

LAPORAN HASIL PENELITIAN
KEPUASAN ALUMNI
PROGRAM PENDIDIKAN BAHASA INGGRIS PASCASARJANA



DISUSUN OLEH:

SITI ZULAIHA, M.A., Ph.D.

PENDIDIKAN BAHASA INGGRIS
SEKOLAH PASCASARJANA
2021

HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN PENELITIAN

Judul Penelitian : Kepuasan Alumni Program Pendidikan Bahasa Inggris Pascasarjana

Ketua Peneliti

- a. Nama Lengkap : Siti Zulaiha, M.A., Ph.D.
- b. Jenis Kelamin : Perempuan
- c. NIDN : 0305107402
- d. Jabatan Struktural : -
- e. Jabatan Fungsional : Lektor
- f. Fakultas/Prodi : SPS/Pendidikan Bahasa Inggris
- g. Alamat Kantor : Jl. Jl. Buncit Raya, Pancora, Jakarta Selatan
- h. Telepon : 081381840822
- i. Alamat Rumah : Purigading, Alam Raya 1, K2/3, Jati Melati, Pondok Melati, Bekasi 17414
- j. HP/Fax/Email : siti.zulaiha@uhamka.ac.id

Waktu penelitian : 3 (tiga) bulan

Jumlah anggota peneliti : -

Mengetahui,
Ketua LPM UHAMKA



Dr. Ishaq Nuriadin, M.Pd
NIDN. 03-1607-8501

Jakarta, 30 Januari 2021
Ketua Peneliti,

Siti Zulaiha, M.A., Ph.D.
NIDN. 03-0510-7402

DAFTAR ISI

LAPORAN HASIL PENELITIAN	1
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR GAMBAR.....	v
DAFTAR TABEL	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan masalah	2
C. Tujuan Penelitian	2
D. Manfaat Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	4
A. Definisi	4
B. Faktor, Kriteria, dan Dampak dari Kepuasan Alumni	5
BAB III METODE PENELITIAN	7
A. Lokasi dan Waktu Penelitian	7
B. Desain Penelitian	7
C. Populasi dan Sampel	7
D. Teknik Pengumpulan Data	7
E. Teknik Analisis Data	9
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	10
A. Hasil Penelitian	10
A.1. Tanggapan Alumni Terhadap Pimpinan Universitas	10
A.2. Tanggapan Alumni Terhadap Pimpinan Fakultas/SPS Pendidikan Bahasa Inggris	11
A.3. Tanggapan Alumni Terhadap Dosen	12
A.4. Tanggapan Alumni Terhadap Tenaga Kependidikan/ Karyawan	13
A.5. Tanggapan Alumni Terhadap Sarana dan Prasarana UHAMKA	15
A.6. Tanggapan Alumni Tentang Dampak Pribadi dari Proses Pendidikan di UHAMKA	16
A.7. Tanggapan Alumni Tentang Lama Studi di UHAMKA	17
A.8. Tanggapan Alumni Tentang Pembinaan Karir	18
A.9. Tanggapan Alumni Tentang Kesesuaian Ilmu dan Pekerjaannya	19
B. Pembahasan	19
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	22
A. Kesimpulan	22
B. Rekomendasi	22
DAFTAR PUSTAKA.....	24
LAMPIRAN.....	26

A. Biodata Peneliti	26
B. Data Penelitian	28
C. Analisis Data.....	34

DAFTAR GAMBAR

Figure 1 Tanggapan alumni terhadap pimpinan universitas	10
Figure 2 Tanggapan alumni terhadap pimpinan fakultas SPs Pend Bahasa Inggris	11
Figure 3 Tanggapan alumni terhadap dosen SPs Pendidikan Bahasa Inggris	13
Figure 4 Tanggapan alumni terhadap tenaga kependidikan/karyawan	14
Figure 5 Tanggapan alumni terhadap sarana dan prasarana.....	16
Figure 6 Tanggapan alumni tentang dampak pribadi proses pendidikan di UHAMKA	17
Figure 7 Tanggapan alumni tentang lama studi di UHAMKA	18
Figure 8 Tanggapan alumni tentang kesesuaian ilmu dan pekerjaannya	19

DAFTAR TABEL

Table 1 Detail pelaksanaan kegiatan penelitian	7
Tabel 2 Bagian-bagian instrumen penelitian	8
Table 3 Kriteria Penilaian Respon	9
Table 1 Pertanyaan survey terkait pimpinan universitas	10
Table 5 Pertanyaan survey terkait pimpinan fakultas	11
Table 6 Pertanyaan survey terkait dosen	12
Table 7 Pertanyaan survey terkait tenaga kependidikan	14
Tabel 8 Pertanyaan survey terkait sarana dan prasarana	15
Tabel 9 Pertanyaan survey terkait dampak pribadi pendidikan di UHAMKA	16
Tabel 10 Data terkait lama studi alumni di UHAMKA	18
Table 11 Tanggapan alumni tentang pembinaan karir	18

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Globalisasi dan pesatnya perkembangan teknologi memberikan tantangan tersendiri pada dunia pendidikan tinggi. Tantangan ini semakin besar dengan adanya pandemi dimana universitas terpaksa melaksanakan proses pembelajaran secara daring dan mengalami kesulitan untuk mendapatkan mahasiswa (Flores & Swennen, 2020). Hal ini membuat tingkat persaingan antar universitas semakin tinggi pula. Universitas pun dituntut untuk menerapkan berbagai strategi pemasaran untuk menarik minat sebanyak mungkin calon mahasiswa (Butt & Rehman, 2010; Hartman & Schmidt, 1995). Lebih lanjut, pihak manajemen universitas semakin menyadari bahwa memenej institusi pendidikan tinggi sama halnya dengan menjalankan bisnis pelayanan (Nastasić, Banjević, & Gardašević, 2019) dan pentingnya memenuhi ekspektasi klien utama mereka yaitu mahasiswa dan alumni sebagai bagian dari strategi pemasaran (Hemsley-Brown et al., 2010).

Kepuasan mahasiswa dan alumni tidak saja mempengaruhi pengalaman belajar mereka selama di universitas namun juga seberapa baik pencapaian mereka selama studi (Kärnä, Julin, & Nenonen, 2013). Nilai akademik yang diperoleh alumni, partisipasi mereka dalam perkuliahan, hubungan mereka dengan dosen, kehadiran dan cepatnya mereka mendapatkan pekerjaan setelah selesai studi berhubungan erat dengan seberapa besar keterlibatan mereka dalam perkuliahan, seberapa menyenangkan dan memuaskan pelayanan yang diberikan oleh kampus (Hanssen & Solvoll, 2018). Oleh karena itu banyak penelitian yang dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan universitas dan faktor-faktor yang mempengaruhinya.

Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA (UHAMKA) melalui Lembaga Penjaminan Mutu, secara berkala melakukan survey terhadap kepuasan alumni yang dalam hal ini dilaksanakan oleh Unit Mutu di masing-masing program studi. Program studi Magister Pendidikan Bahasa Inggris, sejak berdiri tahun 2006, telah mencetak banyak alumni. Mayoritas mahasiswa berasal dari dunia pendidikan yaitu guru-guru Bahasa Inggris dari berbagai level pendidikan, kepala sekolah, tenaga kependidikan dan dari bidang lain. Alumni ini mempunyai potensi sebagai juru bicara kampus yang jika puas dan mempunyai pengalaman yang menyenangkan, akan menciptakan kesan dan imej yang baik bagi calon mahasiswa baru (Williams & Buttle, 2013). Pada tahun 2020, telah dilaksanakan survey kepuasan alumni. Dengan menggunakan metode survey, 23 orang

alumni regular yang telah mengikuti wisuda di berikan 43 pertanyaan. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa alumni merasa sangat puas terhadap performa proses Pendidikan di Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Pascasarjana UHAMKA. Namun demikian, hasil tersebut perlu dipertahankan dan ditingkatkan dengan cara terus melakukan peningkatan dan evaluasi yang berkesinambungan. Evaluasi berkelanjutan ini semakin krusial karena jumlah calon mahasiswa baru yang akhir-akhir ini cenderung fluktuatif sering dengan adanya pandemi. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian dalam bentuk survey kepuasan alumni untuk mengetahui performa universitas dan program studi dalam memberikan pelayanan terbaik.

B. Perumusan masalah

Penelitian ini bertujuan untuk melihat respon alumni terhadap kinerja proses pendidikan di UHAMKA, terutama pada Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Pascasarjana UHAMKA. Sembilan pertanyaan penelitian dikembangkan sebagai berikut:

1. Bagaimana respon alumni terhadap pimpinan UHAMKA, khususnya Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Pascasarjana UHAMKA?
2. Bagaimana respon alumni terhadap performa dosen di Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Pascasarjana UHAMKA?
3. Bagaimana respon alumni terhadap tenaga kependidikan atau karyawan di Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Pascasarjana UHAMKA?
4. Bagaimana respon alumni tentang sarana dan prasarana pendidikan di Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Pascasarjana UHAMKA?
5. Bagaimana respon alumni tentang dampak pribadi setelah menjalankan studinya di Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Pascasarjana UHAMKA?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan informasi mengenai tingkat kepuasan alumni terhadap UHAMKA. Adapun tujuan khusus penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan alumni terhadap:

1. Layanan pimpinan
2. Pelayanan dosen
3. Pelayanan tenaga kependidikan/karyawan
4. Ketersediaan sarana dan prasarana dalam lingkup fakultas maupun universitas

5. Dampak Pribadi yang diperoleh dari pendidikan di UHAMKA

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini bermanfaat bagi perbaikan pelayanan pimpinan, dosen, dan karyawan terhadap mahasiswa menuju Universitas utama yang menghasilkan lulusan unggul dalam kecerdasan spiritual, intelektual, emosional, dan sosial. Adapun manfaat penelitian secara lebih rinci adalah sebagai berikut ini :

1. Memberikan data dan informasi mengenai kualitas pelayanan di UHAMKA terutama di program studi Magister Pendidikan Bahasa Inggris.
2. Evaluasi terhadap kualitas pelayanan di UHAMKA.
3. Dasar tindak lanjut atau landasan kebijakan maupun perbaikan terhadap pelayanan ke depan.

BAB II **TINJAUAN PUSTAKA**

A. Definisi

Menurut Peraturan Pemerintah RI No 60 Tahun 1999 tentang Pendidikan Tinggi menyebutkan, definisi alumni adalah seseorang yang telah menamatkan pendidikan di sebuah perguruan tinggi (Peraturan Pemerintah tentang Pendidikan Tinggi, 1999). Sehingga alumni dapat menggambarkan bagaimana kondisi dan kegiatan pembelajaran di ruang kelas perkuliahan, menjelaskan apa yang telah mereka pelajari, memberi persepsi tentang kompetensi dosen dari mata kuliah yang diampunya serta mendeskripsikan sarana dan prasarana kampus selama proses kegiatan pendidikan. Alumni secara langsung menyaksikan dan mengalami bagaimana proses pendidikan berlangsung selama perkuliahan di kampus, dalam konteks ini, Pascasarjana UHAMKA.

Konsep kepuasan alumni terlahir dari teori kepuasan konsumen dalam dunia bisnis. Kepuasan konsumen (*customer satisfaction*) merupakan hal utama dalam kegiatan bisnis sebuah lembaga, terutama peranannya dalam mempengaruhi kegiatan dimasa yang akan datang serta reputasi lembaga (Kärnä, 2004). Kepuasan konsumen merupakan suatu yang dirasakan seseorang dari hasil proses membandingkan kualitas sebuah pelayanan atau sebuah barang terhadap sejauh mana harapan dari seseorang itu sebelumnya (Huang, Yen, Liu, & Chang, 2014). Kepuasan konsumen merupakan kepuasan psikologis seseorang yang timbul setelah membandingkan antara apa yang dikeluarkan (biaya) dan apa yang didapat (Kärnä et al., 2013). Dengan demikian, kepuasan konsumen dilihat sebagai komparasi terhadap kondisi produk dan pelayanan yang sebenarnya. Dalam hal ini, konsumen dianggap puas jika produk atau pelayanan sesungguhnya melampaui ekspektasi (Paul & Pradhan, 2019)

Dari beberapa konsep diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen merupakan perasaan yang dirasakan konsumen setelah membandingkan apa yang diharapkan dengan pelayanan atau barang yang diperoleh. Dengan kata lain juga dapat disimpulkan sebagai interaksi konsumen atas apa yang mereka keluarkan (dalam hal ini uang atau biaya untuk mendapatkan produk atau jasa) dan produk atau jasa yang diterima. Konsep inilah yang kemudian diadopsi dalam dunia pendidikan untuk mengetahui kepuasan mahasiswa atau alumni terhadap layanan yang diberikan oleh institusi pendidikan. Dalam hal ini epuasan alumni diartikan sebagai sikap yang dihasilkan dari pengalaman alumni selama menjalani pendidikan (Hartman & Schmidt, 1995).

Dengan menggunakan konsep kepuasan konsumen seperti yang dijelaskan diatas, bila dikaitkan dalam pelayanan UHAMKA sebagai lembaga pendidikan tinggi, kepuasan pengguna jasa UHAMKA (mahasiswa ataupun alumni) akan berdampak pada keinginan untuk berpartisipasi dalam pengembangan UHAMKA.

B. Faktor, Kriteria, dan Dampak dari Kepuasan Alumni

Berbagai penelitian telah dilakukan untuk mengukur kepuasan mahasiswa di tingkat universitas di negara maju. Berbagai faktor telah diidentifikasi yang berpotensi mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap berbagai layanan pendidikan yang diberikan oleh perguruan tinggi. Faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa atau alumni adalah multidimensi. Hartman & Schmidt (1995) menyatakan bahwa kepuasan mahasiswa disebabkan oleh kepuasan siswa dibentuk oleh persepsi kualitas kinerja penyedia layanan, yaitu institusi pendidikan tinggi, hasil yang dirasakan dari kinerja tersebut. Kehidupan mahasiswa adalah jaringan pengalaman, yang semuanya mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Faktor seperti reputasi universitas telah terbukti mempengaruhi kepuasan mahasiswa (Nastasić et al., 2019). Penelitian lain juga mengungkapkan bahwa efektifitas pembelajaran, atmosfir kampus, dan keterlibatan mahasiswa memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa terhadap pengakaman mereka akan layanan kampus (Hanssen & Solvoll, 2018; Hassanbeigi & Askari, 2010). Kesan keseluruhan terhadap kualitas pendidikan, respon dosen terhadap keluhan dan saran mahasiswa diidentifikasi sebagai faktor yang memiliki pengaruh penting terhadap kepuasan siswa secara keseluruhan (Hsu, Wang, Cheng, & Chen, 2016).

Faktor infrastruktur dan pengelolaannya ternyata juga mempunyai peranan penting dalam kepuasan mahasiswa. Universitas yang menyediakan infrastruktur yang baik mempengaruhi keputusan calon mahasiswa ketika memilih perguruan tinggi tertentu (Kärnä et al., 2013). Fasilitas berkualitas tinggi ditemukan memiliki pengaruh besar pada pembelajaran dan mempengaruhi persepsi mahasiswa tentang reputasi sebuah perguruan tinggi dan fasilitas yang tidak sesuai ditemukan merusak dan menurunkan motivasi belajar siswa (Hassanbeigi & Askari, 2010).

Rancangan kurikulum telah ditemukan dalam banyak penelitian sebagai salah satu dimensi penting kualitas layanan pendidikan tinggi (Hemsley-Brown et al., 2010). Salah satu penelitian menunjukkan bahwa universitas perlu memperhatikan desain kurikulumnya karena hal ini berpengaruh terhadap kepuasan alumni. Unsur penting dalam kurikulum yang harus menjadi acuan dalam merancang mata kuliah adalah relevansi dengan dunia nyata

(pasar), urutan dan keterkaitan serta kedalaman dan kelengkapan mata kuliah (Hsu et al., 2016). Lebih lanjut, kemampuan staf pengajar dalam menyampaikan kurikulum yang ada juga akan menjadi dimensi penting dalam kualitas layanan pendidikan tinggi. Kemampuan ini meliputi keterampilan mengajar, umpan balik yang diberikan kepada mahasiswanya, kemudahan membuat janji untuk berkonsultasi atau kualitas materi yang diberikan (Hemsley-Brown et al., 2010). Temuan senada disampaikan oleh Soh (2018) yang mengungkapkan bahwa kepuasan mahasiswa dipengaruhi oleh faktor kemampuan dosen, pengembangan kurikulum, dan pengoperasian kurikulum. Secara khusus ditemukan bahwa faktor operasional kurikulum memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap kepuasan mahasiswa.

Dampak dari kepuasan mahasiswa atau alumni sangat signifikan terhadap perkembangan institusi seperti yang diungkap oleh beberapa peneliti. Jika mahasiswa diibaratkan sebagai pelanggan, pelanggan yang puas cenderung memiliki probabilitas yang lebih tinggi untuk menghasilkan word-of-mouth (WOM) yang positif (Kwun, Ellyn, & Choi, 2013). Dengan demikian, mahasiswa yang puas akan menciptakan komunikasi WOM yang positif daripada mahasiswa yang kurang puas. Kepuasan mahasiswa secara tidak langsung mempengaruhi kinerja organisasi dan mahasiswa dan saat menjadi alumni, alumni yang puas lebih cenderung berkontribusi secara finansial kepada institusi (Paul & Pradhan, 2019; Rafik & Priyono, 2018). Selain itu, alumni memiliki potensi untuk menjadi juru bicara terkuat untuk sebuah institusi dan jika lulusan meninggalkan kampus dengan kesan negatif tentang pengalaman mereka, atau tidak mau mendukung universitas mereka, itu akan memberikan citra buruk bagi calon mahasiswa (Hanssen & Solvoll, 2018).

Dari paparan diatas dapat diasumsikan banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan alumni. Lebih lanjut, kepuasan siswa bervariasi dari waktu ke waktu. Oleh karena itu, pendekatan proaktif terhadap layanan universitas memerlukan pemantauan sistematis, pengukuran dan analisis indikator langsung dan tidak langsung dari kepuasan siswa. Hal inilah yang mendasari dilakukannya penelitian ini.

BAB III METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di Program Studi Magister Pendidikan Bahasa Inggris SPS UHAMKA dan dilaksanakan pada rentang bulan Oktober hingga Desember 2020. Penelitian ini dilakukan dengan prosedur dan rencana waktu penelitian seperti ditampilkan pada tabel berikut:

Table 1 Detail pelaksanaan kegiatan penelitian

No	Tahapan	Waktu
1	Penyusunan proposal penelitian	15 Oktober – 30 Oktober 2020
2	Pengiriman proposal penelitian ke LPM	1 November 2020
3	Kontak awal dengan LPM, Prodi Pendidikan Bahasa Inggris dan (calon) alumni	1 – 7 November 2020
4	Persetujuan (MoU) penelitian dengan LPM	7 November 2020
5	Penyebaran angket	8 November-31 Desember 2020
6	Analisa data kuesioner	1 – 15 Januari 2021
7	Penulisan laporan hasil penelitian	15-31 Januari 2021
8	Penyerahan hasil laporan penelitian ke LPM	4 Februari 2021

B. Desain Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan desain survey. Survey telah dirancang oleh Lembaga Penjaminan Mutu UHAMKA.

C. Populasi dan Sampel

Untuk memitigasi potensi rendahnya respon alumni dan meningkatkan keberagaman dan kekomprehensifan data, keseluruhan populasi alumni yang telah lulus, baik yang mengikuti wisuda ataupun tidak, diundang untuk berpartisipasi dalam penelitian ini. Total responden adalah 32 alumni.

D. Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui instrumen survey dengan menggunakan platform

Google Form. Platform ini merupakan cara yang efektif dan efisien serta memudahkan responden mengisi survey (Raju & Harinarayana, 2016). Email dan no handphone alumni didapatkan dari bagian akademik SPS. Selama 3 bulan, responden diundang melalui WhatsApp untuk berpartisipasi mengisi survey. Pada undangan survey kepada alumni dijelaskan tentang tujuan survey serta diinformasikan bahwa partisipasi dalam penelitian ini bersifat sukarela dan data serta respon alumni akan dijamin kerahasiaannya.

Adapun instrumen survey terdiri dari beberapa bagian dengan sejumlah pertanyaan yang seperti terlihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 2 Bagian-bagian instrumen penelitian

No	Bagian	Aspek penilaian	Jenis respon	Jumlah item
1.	Deskripsi responden	Demografi	Isian/ Uraian	6
2.	Pengantar	-	-	-
3.	Bagian inti I	Pimpinan Universitas	Likert scale 5 opsi	4
		Pimpinan Fakultas/SPS	Likert scale 5 opsi	4
		Dosen	Likert scale 5 opsi	14
		Tenaga Kependidikan/ Karyawan	Likert scale 5 opsi	5
		Sarana dan prasarana	Likert scale 5 opsi	11
4.	Bagian inti II	Dampak diri	Likert scale 5 opsi	3
5.	Bagian inti III	Lama studi	Isian/ Uraian	1
		Pembinaan karir	Opsi	1
		Kesesuaian pekerjaan	Isian/ Uraian	1
Jumlah Item				50

Perhitungan reliabilitas instrumen dengan menggunakan SPSS memperlihatkan bahwa instrumen LPM memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi, dengan nilai Cronbach's Alphas 0,966. Dengan hasil ini maka instrumen LPM dapat digunakan untuk mengumpulkan data yang diperlukan terkait dengan tanggapan alumni terhadap kinerja proses pendidikan.

E. Teknik Analisis Data

Dalam melakukan analisa data penelitian ini, kami mengadopsi metode analisa pada survey kepuasan alumni UHAMKA seperti di sarankan oleh beberapa penelitian sebelumnya (Azhar, 2015; Fahmi, 2017; Siska, Gusmayadi, & Priyanto, 2014). Data-data yang dikumpulkan dari survey direkap dengan memasukkan nilai respon alumni kedalam file Microsoft Excel. Nilai-nilai tersebut kemudian dianalisa dengan pendekatan deskripsi kuantitatif, yaitu dengan mencari rerata serta standar deviasi. Perhitungan deskripsi kuantitatif ini dilakukan manual dengan menggunakan perhitungan statistik pada Microsoft Excel. Dalam melakukan deskripsi kuantitatif ini, setiap item dinilai jumlah, rerata respon dan standar deviasinya dan kemudian dikelompokkan sesuai dengan Sembilan aspek penilaian (lihat table 1). Rerata respon kemudian diambil kesimpulan dengan kriteria sebagai berikut:

Table 3 Kriteria Penilaian Respon

20	-	35,9	= Sangat tidak memuaskan
36	-	51,9	= Tidak memuaskan
52	-	67,9	= Cukup memuaskan
68	-	83,9	= Memuaskan
84	-	100	= Sangat memuaskan

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

A.1. Tanggapan Alumni Terhadap Pimpinan Universitas

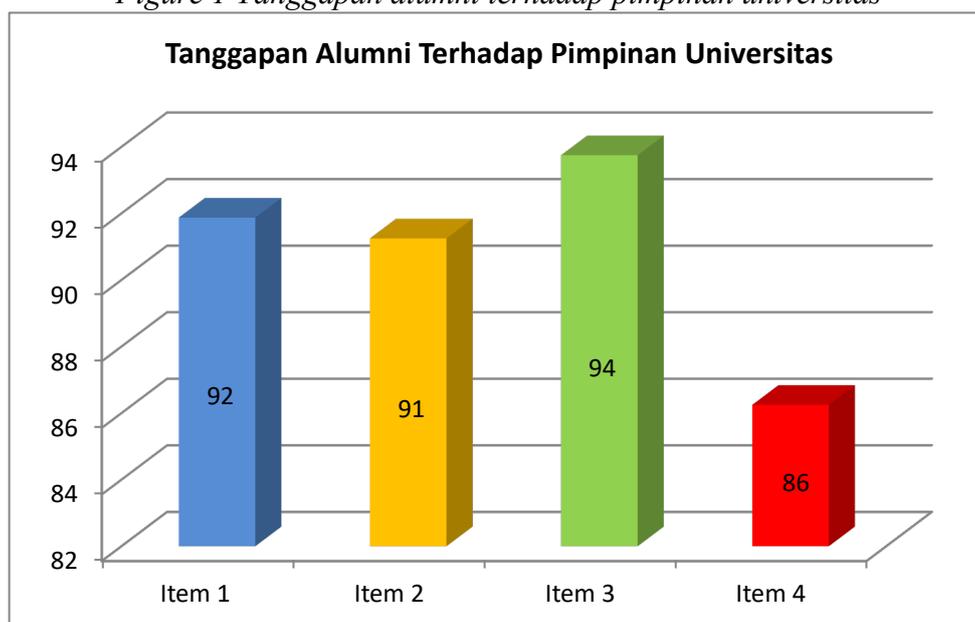
Pada instrumen survey, para alumni diberikan empat pertanyaan terkait dengan jajaran pimpinan di lingkungan UHAMKA, yaitu:

Table 2 Pertanyaan survey terkait pimpinan universitas

Item	Pertanyaan Survey
1.	Menciptakan kebijakan yang mendukung terwujudnya kampus islami
2.	Mudah untuk menyediakan waktu berkomunikasi dan berkonsultasi
3.	Berkomitmen terhadap mutu
4.	Mengembangkan minat dan bakat mahasiswa

Tanggapan alumni terhadap jajaran pimpinan universitas secara umum sangat memuaskan (Nilai rerata: 91), yang secara rinci dapat dijabarkan pimpinan mampu menciptakan kebijakan yang mendukung terwujudnya kampus islami (Nilai: 92), menyediakan waktu berkomunikasi dan berkonsultasi dengan mahasiswa (Nilai: 91), memiliki komitmen dalam meningkatkan mutu (Nilai: 94) dan mampu mengembangkan minat dan bakat mahasiswa (Nilai: 86). Tanggapan alumni ditampilkan pada figure berikut:

Figure 1 Tanggapan alumni terhadap pimpinan universitas



Kriteria:

20	-	35,9	= Sangat tidak memuaskan
36	-	51,9	= Tidak memuaskan
52	-	67,9	= Cukup memuaskan
68	-	83,9	= Memuaskan
84	-	100	= Sangat memuaskan

A.2. Tanggapan Alumni Terhadap Pimpinan Fakultas/SPS Pendidikan Bahasa Inggris

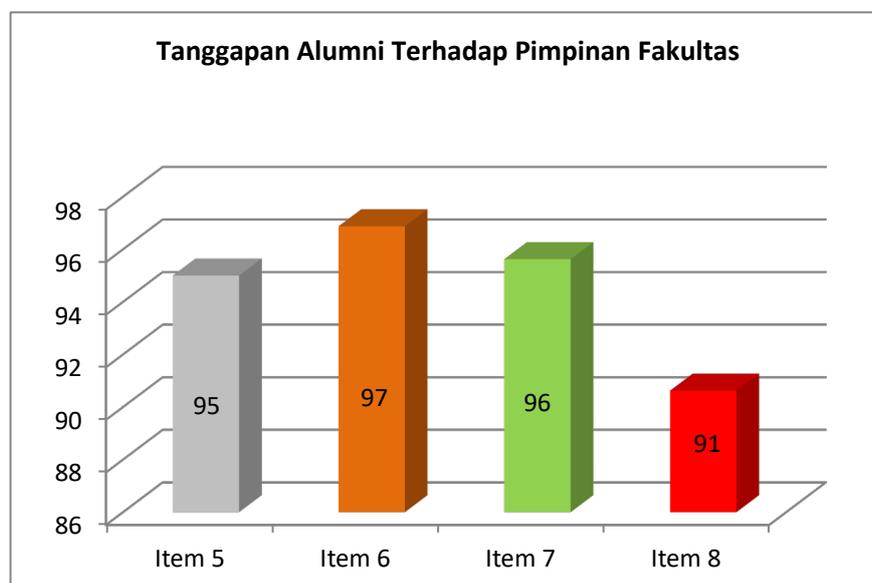
Pada instrument survey, alumni diberikan delapan pertanyaan terkait tentang jajaran pimpinan fakultas/SPS UHAMKA, yaitu:

Table 5 Pertanyaan survey terkait pimpinan fakultas

Item	Pertanyaan Survey
5	Menciptakan kebijakan yang mendukung terwujudnya kampus islami
6	Mudah untuk menyediakan waktu berkomunikasi dan berkonsultasi
7	Berkomitmen terhadap mutu
8	Mengembangkan minat dan bakat mahasiswa

Tanggapan alumni terhadap jajaran pimpinan fakultas secara umum sangat memuaskan (Nilai rerata: 95), yang secara rinci dapat dijabarkan pimpinan mampu menciptakan kebijakan yang mendukung terwujudnya kampus islami (Nilai: 95), menyediakan waktu berkomunikasi dan berkonsultasi dengan mahasiswa (Nilai: 97), memiliki komitmen dalam meningkatkan mutu (Nilai: 96), mampu mengembangkan minat dan bakat mahasiswa (Nilai: 91), Tanggapan alumni ditampilkan pada figure berikut:

*Figure 2 Tanggapan alumni terhadap pimpinan fakultas
SPS Pendidikan Bahasa Inggris*



Kriteria:

20	-	35,9	= Sangat tidak memuaskan
36	-	51,9	= Tidak memuaskan
52	-	67,9	= Cukup memuaskan
68	-	83,9	= Memuaskan
84	-	100	= Sangat memuaskan

A.3. Tanggapan Alumni Terhadap Dosen

Pada instrumen survey, alumni diberikan empat belas pertanyaan terkait tentang dosen di lingkungan Program Studi Bahasa Inggris pascasarjana UHAMKA, yaitu:

Table 6 Pertanyaan survey terkait dosen

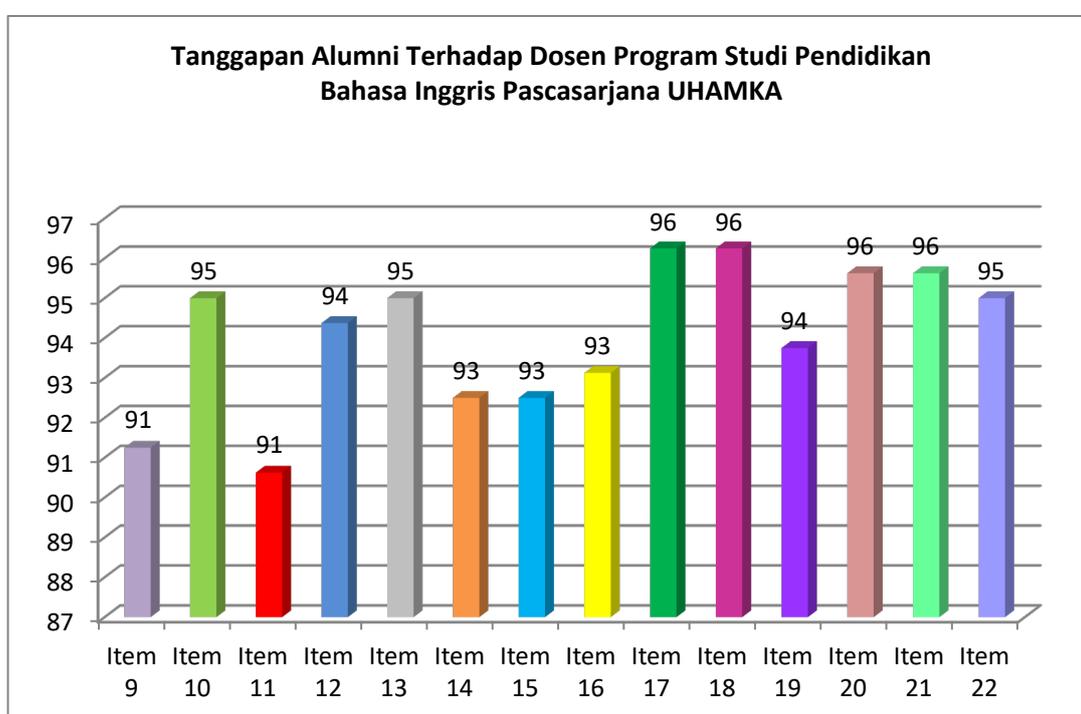
Item	Pertanyaan Survey
9.	Senantiasa menciptakan suasana pembelajaran yang bernuansa islami
10.	Kompeten dalam matakuliah yang diampu
11.	Teratur/tertib dalam penggunaan waktu perkuliahan
12.	Memberi tugas yang sesuai dengan RPS dan materi ajar
13.	Memberi soal ujian yang sesuai dengan RPS dan materi ajar
14.	Mampu menggunakan starategi pembelajaran yang efektif
15.	Mampu memanfaatkan media pembelajaran
16.	Mampu mengaitkan materi perkuliahan dengan isu kekinian (current issues)
17.	Memiliki wawasan keilmuan yang mendalam
18.	Berbusana rapih dan serasi
19.	Toleran terhadap perbedaan pendapat
20.	Proses pembimbingan menyusun Tugas Akhir/Skripsi/Tesis (Peran Dosen Pembimbing)
21.	Bertutur kata, bersikap dan bertindak santun
22.	Objektif dalam melakukan penilaian

Tanggapan alumni terhadap dosen di program studi pendidikan Bahasa Inggris cukup memuaskan (Nilai rerata: 94). Hal ini terlihat dari dosen mampu menciptakan suasana pembelajaran yang bernuansa islami (Nilai: 91), memiliki kompetensi sesuai dengan matakuliah yang diampunya (Nilai: 95). Selain itu, dosen juga teratur dan tertib dalam menggunakan waktu perkuliahan (Nilai: 91), memberi tugas sesuai dengan RPS dan materi yang diajarkan (Nilai: 94) serta menyajikan soal ujian yang sesuai dengan RPS dan materi ajar (Nilai: 95). Dosen di lingkungan program studi Bahasa Inggris juga mampu menggunakan starategi pembelajaran yang efektif (Nilai: 93) dan mampu memanfaatkan media pembelajaran (Nilai: 93).

Sesuai dengan kondisi dan kebutuhan pembelajaran masa kini, dosen di lingkungan program studi Bahasa Inggris juga mampu mengaitkan materi perkuliahan dengan isu kekinian (Nilai: 93). Hasil survey alumni juga memperlihatkan bahwa dosen memiliki

wawasan keilmuan yang mendalam (Nilai: 96). Selain itu, pada saat mengajar, dosen juga berbusana rapih dan serasi (Nilai: 96). Dosen juga bersikap toleran terhadap perbedaan pendapat (Nilai: 94) dan melaksanakan proses pembimbingan menyusun Tugas Akhir/Skripsi/Tesis (Nilai: 96). Dosenpun telah bertutur kata, bersikap dan bertindak santun (Nilai: 96), serta memiliki objektivitas dalam melakukan penilaian (Nilai: 95). Tanggapan mahasiswa terhadap dosen ditampilkan pada figure berikut:

*Figure 3 Tanggapan alumni terhadap dosen
Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Pascasarjana UHAMKA*



Kriteria:

20	-	35,9	= Sangat tidak memuaskan
36	-	51,9	= Tidak memuaskan
52	-	67,9	= Cukup memuaskan
68	-	83,9	= Memuaskan
84	-	100	= Sangat memuaskan

A.4. Tanggapan Alumni Terhadap Tenaga Kependidikan/ Karyawan

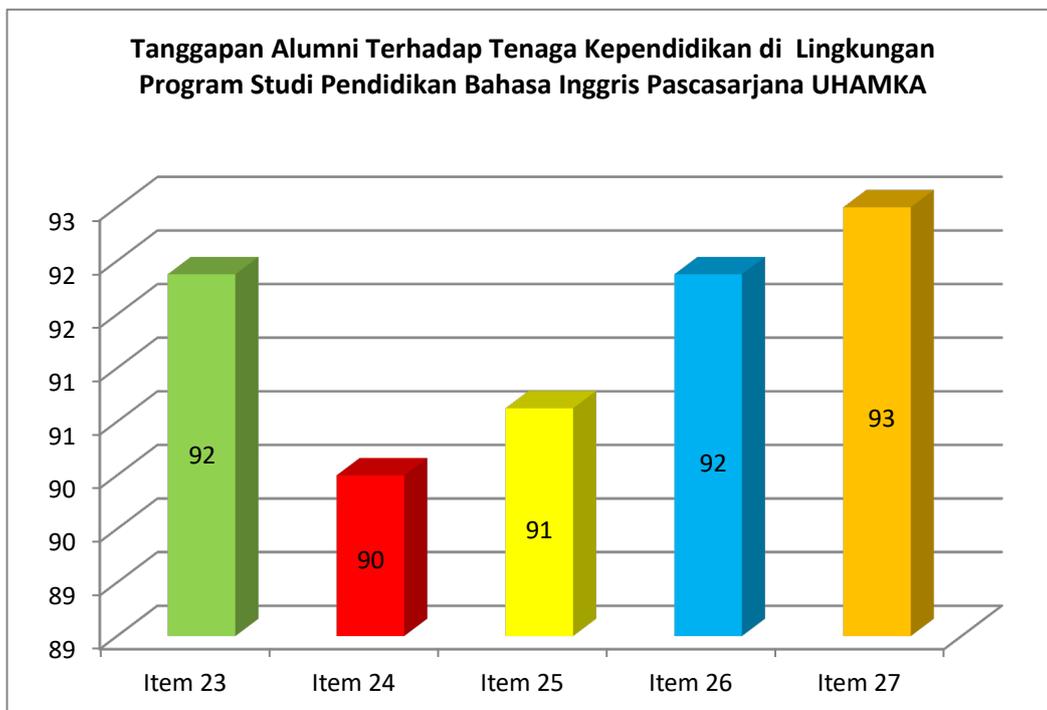
Pada instrument survey, alumni diberikan lima pertanyaan terkait tentang tenaga kependidikan di lingkungan Program Studi Bahasa Inggris pascasarjana UHAMKA, yaitu:

Table 7 Pertanyaan survey terkait tenaga kependidikan

Item	Pertanyaan Survey
23.	Senantiasa mendukung suasana kampus yang islami
24.	Memberi pelayanan dengan ramah
25.	Memberi pelayanan tertib dan tepat waktu
26.	Bersikap informatif dan komunikatif
27.	Memfasilitasi pengurusan surat-menyurat dan dokumen akademik

Tanggapan alumni terhadap tenaga kependidikan dan karyawan di lingkungan program studi pendidikan Bahasa Inggris sangat memuaskan (Nilai rerata: 91). Menurut alumni tenaga kependidikan senantiasa mendukung suasana kampus yang islami (Nilai: 92). Tenaga kependidikan memberi pelayanan dengan sangat ramah (Nilai: 90), tertib dan tepat waktu (Nilai: 91), serta bersikap informatif dan komunikatif (Nilai: 92). Selain itu, tenaga kependidikan di lingkungan pendidikan Bahasa Inggris juga sangat memfasilitasi pengurusan surat-menyurat dan dokumen akademik (Nilai: 93). Tanggapan alumni ditampilkan pada figur berikut:

Figure 4 Tanggapan alumni terhadap tenaga kependidikan/karyawan



Kriteria:

20	-	35,9	= Sangat tidak memuaskan
36	-	51,9	= Tidak memuaskan
52	-	67,9	= Cukup memuaskan
68	-	83,9	= Memuaskan
84	-	100	= Sangat memuaskan

A.5. Tanggapan Alumni Terhadap Sarana dan Prasarana UHAMKA

Pada instrumen survey, alumni diberikan sebelas pertanyaan terkait tentang sarana dan prasarana yang tersedia di lingkungan Program Studi Bahasa Inggris pascasarjana UHAMKA, yaitu:

Tabel 8 Pertanyaan survey terkait sarana dan prasarana

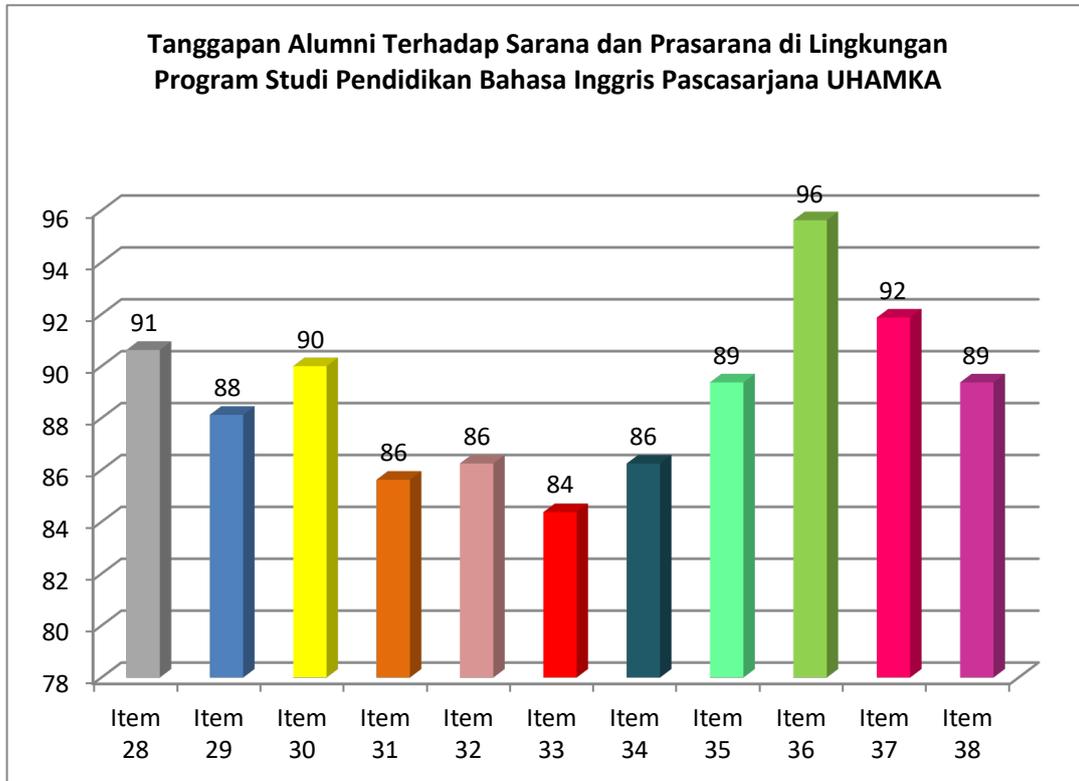
Item	Pertanyaan Survey
28.	Lingkungan yang nyaman dan aman
29.	Ruang kelas nyaman dan memiliki alat pelajaran yang lengkap
30.	Ruang perpustakaan yang nyaman
31.	Perpustakaan memiliki koleksi pustaka lengkap, dan mudah dalam mengakses informasi
32.	Laboratorium lengkap dan sesuai dengan kebutuhan program studi
33.	Tempat beribadah nyaman dan luas
34.	Toilet dan sarana kebersihan bersih, nyaman dan sesuai dengan jumlah pengguna
35.	Lokasi parkir memadai, nyaman dan aman
36.	Akses menuju dan ke luar kampus mudah
37.	Pelayanan berbasis teknologi informasi bermutu
38.	Akses wifi mudah diperoleh

Tanggapan alumni terkait dengan sarana dan prasarana yang tersedia di lingkungan program studi pendidikan Bahasa Inggris terlihat sangat memuaskan (Nilai rerata: 89). Menurut survey alumni, lingkungan program studi Pendidikan Bahasa Inggris cukup nyaman dan aman (Nilai: 91). Alumni juga menyebutkan bahwa ruang kelas dirasa nyaman dan memiliki alat pelajaran yang lengkap (Nilai: 88). Selain juga Program studi Pendidikan Bahasa Inggris memiliki ruang perpustakaan yang nyaman (Nilai: 90), dan memiliki koleksi pustaka lengkap serta mudah dalam mengakses informasi (Nilai: 86).

Alumni juga menyebutkan ketersediaan laboratorium lengkap dan sesuai dengan kebutuhan program studi (Nilai: 86). Alumni juga sudah merasakan bahwa tempat beribadah di lingkungan pascasarjana UHAMKA nyaman dan luas (Nilai: 84). Selain itu, alumni juga melihat ketersediaan toilet dan sarana kebersihan bersih, nyaman dan sesuai dengan jumlah pengguna (Nilai: 86), lokasi parkir memadai, nyaman dan aman (Nilai: 89) serta akses menuju dan ke luar kampus mudah (Nilai: 96). Selain itu, alumni merasakan bahwa pelayanan yang ada di lingkungan Pascasarjana UHAMKA berbasis

teknologi informasi yang bermutu (Nilai: 92), dengan akses WiFi yang mudah diperoleh (Nilai: 89). Tanggapan alumni ditampilkan pada figure berikut:

Figure 5 Tanggapan alumni terhadap sarana dan prasarana



Kriteria:

20	-	35,9	= Sangat tidak memuaskan
36	-	51,9	= Tidak memuaskan
52	-	67,9	= Cukup memuaskan
68	-	83,9	= Memuaskan
84	-	100	= Sangat memuaskan

A.6. Tanggapan Alumni Tentang Dampak Pribadi dari Proses Pendidikan di UHAMKA

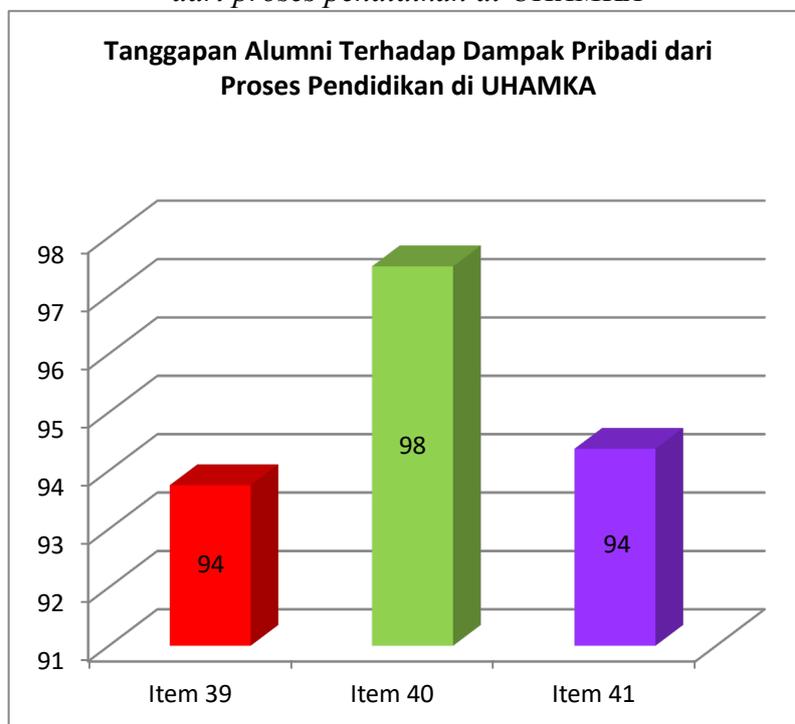
Pada instrumen survey, alumni diberikan tiga pertanyaan terkait dengan dampak pribadi dari keikutsertaan mereka dalam proses pendidikan di UHAMKA, khususnya selama masa studi di Program Studi Bahasa Inggris pascasarjana UHAMKA, yaitu:

Tabel 9 Pertanyaan survey terkait dampak pribadi dari proses pendidikan di UHAMKA

Item	Pertanyaan Survey
39.	Keyakinan memiliki kemampuan (profesional) untuk bekerja sesuai dengan bidang yang ditekuni di UHAMKA
40.	Kebanggaan pernah kuliah di UHAMKA
41.	Keinginan untuk mempromosikan UHAMKA kepada keluarga & orang lain

Tanggapan alumni tentang dampak pribadi dari proses pendidikan di UHAMKA yang dalam program studi pendidikan Bahasa Inggris terlihat sangat memuaskan (Nilai rerata: 95). Sebagai contoh, setelah mengikuti proses pendidikan di UHAMKA, alumni sekarang memiliki keyakinan dalam hal memiliki kemampuan (profesional) untuk bekerja sesuai dengan bidang yang ditekuni di UHAMKA (Nilai: 94). Alumni juga merasa bangga pernah kuliah di UHAMKA (Nilai: 98) dan berkeinginan untuk mempromosikan UHAMKA kepada keluarga dan orang lain (Nilai: 94). Tanggapan alumni ditampilkan pada figur berikut:

Figure 6 Tanggapan alumni tentang dampak pribadi dari proses pendidikan di UHAMKA



Kriteria:

20	-	35,9	= Sangat tidak memuaskan
36	-	51,9	= Tidak memuaskan
52	-	67,9	= Cukup memuaskan
68	-	83,9	= Memuaskan
84	-	100	= Sangat memuaskan

A.7. Tanggapan Alumni Tentang Lama Studi di UHAMKA

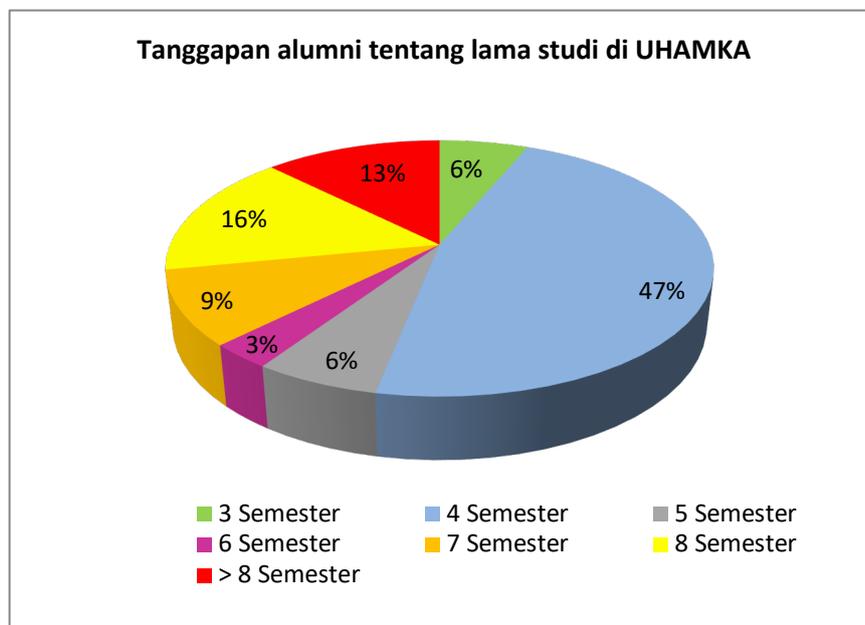
Dalam instrument survey juga diberikan pertanyaan tentang lama studi alumni di Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris UHAMKA. Tanggapan alumni ditampilkan dalam table berikut:

Tabel 10 Data terkait lama studi alumni di UHAMKA

No	Lama Studi	Jumlah Alumni
1.	3 Semester	2 orang
2.	4 Semester	15 orang
3.	5 Semester	2 orang
4.	6 Semester	1 orang
5.	7 Semester	3 orang
6.	8 Semester	5 orang
7.	> 8 Semester	4 orang
	Total	32 orang

Tanggapan alumni ditampilkan seperti pada tabel diatas digambarkan dalam figur berikut:

Figure 7 Tanggapan alumni tentang lama studi di UHAMKA



A.8. Tanggapan Alumni Tentang Pembinaan Karir

Proses survey juga menanyakan kepada alumni tentang tanggapan mereka terkait pembinaan karir dan pengembangan yang dilakukan Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Pascasarjana UHAMKA dalam menyiapkan alumni. Dalam bagian ini, tersedia lima pilihan yang didapat dipilih lebih dari satu pilihan sesuai dengan yang dirasakan alumni. Berikut ini hasil survey dalam bentuk persentase:

Table 11 Tanggapan alumni tentang pembinaan karir oleh Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Pascasarjana UHAMKA

No	Pembinaan Karir	Jumlah Alumni yang Memilih	Presentase
----	-----------------	----------------------------	------------

1.	Penyebaran informasi kerja	14	44%
2.	Penyelenggaraan bursa kerja	11	34%
3.	Perencanaan karir	15	47%
4.	Pelatihan melamar kerja	0	0%
5.	Layanan penempatan kerja	13	41%
6.	Pembentukan jaringan komunikasi alumni	20	63%

Hasil analisa menunjukkan bahwa dari 32 alumni 63% merasakan UHAMKA membantu dalam pembentukan jaringan komunikasi alumni. Sementara itu, 47% dari alumni merasa UHAMKA juga membantu dalam upaya perencanaan karir. Selain itu, 44% alumni merasakan terdapat penyebaran informasi kerja, 41% dari alumni merasakan mendapat layanan penempatan kerja dan 34% menilai terarahkan pada penyelenggaraan bursa kerja. Namun demikian, tidak seorangpun dari alumni merasakan adanya pelatihan melamar kerja yang dilakukan UHAMKA bagi alumni.

A.9. Tanggapan Alumni Tentang Kesesuaian Ilmu dan Pekerjaannya

Salah satu pertanyaan dalam instrumen survey adalah bagaimana alumni melihat kesesuaian ilmu yang diperoleh selama studi di Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris UHAMKA dengan pekerjaannya. Hasil survey memperlihatkan sebagian besar alumni Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris UHAMKA bekerja sesuai dengan bidang keilmuannya yang ditunjukkan pada figur berikut ini:

Figure 8 Tanggapan alumni tentang kesesuaian ilmu dan pekerjaannya



B. Pembahasan

Hasil dari survey yang telah dilakukan menunjukkan banyak respon positif alumni terhadap performa proses pendidikan di UHAMKA, khususnya Program Studi Bahasa

Inggris Pascasarjana UHAMKA. Tanggapan alumni tentang performa proses pendidikan UHAMKA berada dalam range 86 sampai dengan 98 (sangat memuaskan). Melihat hasil rendah dari aspek pimpinan, terlihat masalah utamanya aspek kemampuan mengembangkan minat dan bakat mahasiswa (Nilai: 86). Hal ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa keterlibatan mahasiswa dalam kegiatan kampus untuk mengembangkan diri berpengaruh pada tingkat kepuasan mahasiswa/alumni (Hartman & Schmidt, 1995; Paul & Pradhan, 2019). Namun demikian, terlihat para pemimpin di Program Studi Bahasa Inggris Pascasarjana UHAMKA sudah maksimal mengembangkan kemampuan mahasiswa karena telah mencapai nilai yang memuaskan. Dengan kata lain, mahasiswa sudah dapat mengembangkan kemampuan mereka. Berkenaan dengan hal ini, maka diperlukan dukungan lebih dari para pimpinan Program Studi Bahasa Inggris Pascasarjana UHAMKA dengan terus berupaya melakukan pembaharuan yang mengarah kepada langkah mendampingi proses pengembangan kemampuan mahasiswa.

Dalam aspek performa dosen, hasil penelitian juga menunjukkan kompetensi dan kinerja dosen di Program Studi Bahasa Inggris Pascasarjana UHAMKA yang sangat memuaskan, dengan capaian nilai antara 91 sampai dengan 96. Nilai terendah terdapat pada masalah penggunaan waktu perkuliahan (Nilai: 91). Meskipun demikian, hasil memperlihatkan bahwa dosen sudah memiliki wawasan keilmuan yang mendalam, mencapai nilai yang sangat memuaskan (Nilai: 96). Adapun aspek yang sangat penting dalam proses pembelajaran dan mendapat respon yang sangat memuaskan adalah dosen memiliki kompetensi sesuai dengan mata kuliah yang diampunya (Nilai: 95), selain itu dosen juga melakukan penilaian yang objektif (Nilai: 95). Dosen di lingkungan program studi Bahasa Inggris juga senantiasa berbusana rapi dan serasi (Nilai: 96) dan bertutur kata, bersikap, bertindak santun (Nilai: 96). Temuan ini mendukung temuan penelitian terdahulu yang menyebutkan bahwa faktor kemampuan dan kecakapan dosen dan tenaga pengajar berpengaruh signifikan terhadap pengalaman belajar positif dan kepuasan mahasiswa/alumni (Hsu et al., 2016; Soh & Kim, 2018).

Analisa data *survey* juga memperlihatkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh para tenaga kependidikan atau karyawan. Rerata nilai *survey* untuk para tenaga kependidikan atau karyawan berada pada skala sangat memuaskan (Rerata nilai: 91). Hasil *survey* ini menandakan kinerja kerja tenaga kependidikan yang hampir mencapai titik maksimal. Pencapaian oleh para tenaga kependidikan ini perlu dipertahankan dan menjadi *best practice* yang dapat ditiru oleh para

pimpinan dan dosen. Pelayanan administrasi terbukti menjadi faktor krusial yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa (Hassanbeigi & Askari, 2010; Nastasić et al., 2019).

Selain beberapa elemen yang telah dijelaskan tersedia, sarana dan prasarana di Program Studi Bahasa Inggris Pascasarjana UHAMKA juga direspon sangat memuaskan oleh alumni (Nilai: 89). Terutama dalam pelayanannya UHAMKA sudah menerapkan teknologi informasi yang bermutu (Nilai 92). Dalam hal ini, alumni merasakan khususnya kondisi Program Studi Bahasa Inggris Pascasarjana UHAMKA, mengedepankan kenyamanan dan keamanan dengan suasana pembelajaran di ruang kelas yang kondusif didukung dengan akses terhadap sumber-sumber pembelajaran dan fasilitas yang baik. Banyak penelitian terdahulu yang membuktikan pentingnya infrastruktur yang baik untuk memberikan pelayanan yang maksimal dan menciptakan reputasi baik universitas (Hanssen & Solvoll, 2018; Hemsley-Brown et al., 2010).

Dalam data survey, alumni juga menilai bahwa proses pembelajaran di Program Studi Bahasa Inggris Pascasarjana UHAMKA yang mereka alami memberikan dampak secara personal kepada mereka (Nilai rerata: 95). Hal utama yang berkaitan dalam temuan ini adalah adanya rasa bangga mendapatkan pengalaman kuliah di UHAMKA, alumnipun merasa percaya diri bahwa mereka memiliki kemampuan (profesional) untuk bekerja sesuai dengan bidangnya, yang pada akhirnya alumni berkeinginan untuk mempromosikan UHAMKA kepada keluarga dan orang lain. Penilaian tersebut merupakan *outcome* dari proses pembelajaran yang telah mereka dapatkan selama menjalani pendidikan di UHAMKA. Temuan ini berkaitan erat dengan fakta empiris bahwa kepuasan mahasiswa/alumni secara keseluruhan termasuk pengalaman positif dalam pembelajaran membuat alumni mempunyai kebanggaan yang pada gilirannya menjadikan mereka duta promosi universitas di dunia luar (Hsu et al., 2016).

Temuan dalam penelitian ini menunjukkan kompleksitas kepuasan alumni. Penelitian ini menekankan pentingnya melakukan upaya yang menyeluruh yang meliputi berbagai faktor untuk selalu meningkatkan performa pelayanan universitas secara berkesinambungan termasuk melakukan survey kepuasan alumni secara berkala.

BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Dari hasil temuan, analisa data, dan pembahasan pada bab 4, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

- 1) Alumni menilai bahwa performa pimpinan Program Studi Bahasa Inggris Pascasarjana UHAMKA sangat memuaskan dengan nilai rerata 95.
- 2) Alumni menilai bahwa performa dosen di Program Studi Bahasa Inggris Pascasarjana UHAMKA juga sangat memuaskan dengan nilai rerata 94.
- 3) Alumni menilai bahwa pelayanan tenaga pendidikan dan karyawan di Program Studi Bahasa Inggris Pascasarjana UHAMKA sangat memuaskan dengan nilai rerata 91.
- 4) Alumni menilai sangat puas terkait sarana dan prasarana yang ada di Program Studi Bahasa Inggris Pascasarjana UHAMKA dengan nilai rerata 89.
- 5) Alumni juga berpendapat bahwa proses pembelajaran di Program Studi Bahasa Inggris Pascasarjana UHAMKA memberikan dampak positif kepada pribadi (nilai rerata 95) dan profesionalnya.

B. Rekomendasi

Secara keseluruhan penilaian alumni terhadap semua indikator penelitian adalah memuaskan dan sangat memuaskan. Namun demikian, program studi harus selalu meningkatkan pelayanan secara maksimal terutama dalam hal sarana dan prasarana, terdapat satu rekomendasi berikut ini:

No.	Aspek	Indikator	Skoring	Rekomendasi	Pelaksana
1	Sarana dan Prasarana	Tempat beribadah yang memadai	Kepuasan alumni sebesar 84%	Pimpinan perlu membicarakan anggaran lebih lanjut lagi untuk mengembangkan mushola bagi pria dan wanita secara terpisah menjadi lebih khusus sesuai sesuai dengan	Pimpinan

				jumlah mahasiswa.	
--	--	--	--	----------------------	--

DAFTAR PUSTAKA

- Azhar, E. (2015). *Laporan penelitian: Survey kepuasan alumni Program Studi Pendidikan Matematika terhadap kualitas penyelenggaraan proses pendidikan di UHAMKA*. Jakarta: Lembaga Penjaminan Mutu UHAMKA.
- Butt, B. Z., & Rehman, K. U. (2010). A study examining the students satisfaction in higher education. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 2(2), 5446–5450.
<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2010.03.888>
- Fahmi, A. K. (2017). *Laporan penelitian: Survey kepuasan alumni Program Studi Perbankan Syariah terhadap kualitas penyelenggaraan proses pendidikan di UHAMKA tahun 2016/2017*. Jakarta: Lembaga Penjaminan Mutu UHAMKA.
- Flores, M. A., & Swennen, A. (2020). The COVID-19 pandemic and its effects on teacher education. *European Journal of Teacher Education*, 43(4), 453–456.
<https://doi.org/10.1080/02619768.2020.1824253>
- Hanssen, T.-E. S., & Solvoll, G. (2018). The importance of university facilities for student satisfaction at a Norwegian University, 33(13/14), 744–759.
- Hartman, D. E., & Schmidt, S. L. (1995). Understanding student/alumni satisfaction from a consumer's perspective: The effects of institutional performance and program outcomes. *Research in Higher Education*, 36(2), 197–217.
<https://doi.org/10.1007/BF02207788>
- Hassanbeigi, A., & Askari, J. (2010). A study of the most important risk factors of motivational deficiencies in university students. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 5, 1972–1976. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2010.07.398>
- Hemsley-Brown, J., Lowrie, A., Gruber, T., Fuß, S., Voss, R., & Gläser-Zikuda, M. (2010). Examining student satisfaction with higher education services: Using a new measurement tool. *International Journal of Public Sector Management*, 23(2), 105–123. <https://doi.org/10.1108/09513551011022474>
- Hsu, S. H., Wang, Y. C., Cheng, C. J., & Chen, Y. F. (2016). Developing a decomposed alumni satisfaction model for higher education institutions. *Total Quality Management and Business Excellence*, 27(9–10), 979–996.
<https://doi.org/10.1080/14783363.2015.1054102>
- Huang, C.-C., Yen, S.-W., Liu, C.-Y., & Chang, T.-P. (2014). The relationship among brand quality, customer satisfaction, and brand resonance to repurchase intention of cultural and creative industries in Taiwan. *International Journal of Organizational Innovation*, 6(3), 106–120.

- Kärnä, S. (2004). Analysing customer satisfaction and quality in construction – the case of public and private customers. *Nordic Journal of Surveying and Real Estate Research*, 2.
- Kärnä, S., Julin, P., & Nenonen, S. (2013). User satisfaction on a university campus by students and staff. *Intelligent Buildings International*, 5(2), 69–82.
<https://doi.org/10.1080/17508975.2013.778810>
- Kwun, D. J. W., Ellyn, E., & Choi, Y. (2013). Campus Foodservice Attributes and their Effects on Customer Satisfaction, Image, and Word-of-mouth. *Journal of Foodservice Business Research*, 16(3), 276–297.
<https://doi.org/10.1080/15378020.2013.810534>
- Nastasić, A., Banjević, K., & Gardašević, D. (2019). Student Satisfaction as a Performance Indicator of Higher Education Institution. *Mednarodno Inovativno Poslovanje = Journal of Innovative Business and Management*, 11(2), 67–76.
<https://doi.org/10.32015/jibm/2019-11-2-8>
- Paul, R., & Pradhan, S. (2019). Achieving Student Satisfaction and Student Loyalty in Higher Education: A Focus on Service Value Dimensions. *Services Marketing Quarterly*, 40(3), 245–268. <https://doi.org/10.1080/15332969.2019.1630177>
- Peraturan Pemerintah tentang Pendidikan Tinggi, Pub. L. No. 60 (1999). Republik Indonesia.
- Rafik, A., & Priyono, A. (2018). A new insight into alumni satisfaction model for Islamic higher education institutions (IHEI). *Management Research Review*, 41(12), 1411–1437. <https://doi.org/10.1108/MRR-01-2017-0005>
- Raju, N. V., & Harinarayana, N. S. (2016). Online survey tools : A case study of Google Forms Online. *National Conference on "Scientific, Computational & Information Research Trends in Engineering, GSSS-IETW, Mysore*, (January 2016), 1–12.
- Siska, Gusmayadi, I., & Priyanto. (2014). *Laporan penelitian: Survey kepuasan alumni Farmasi FFS UHAMKA tahun 2013*. Jakarta: Lembaga Penjaminan Mutu UHAMKA.
- Soh, J. E., & Kim, T.-S. (2018). Comparison of students' satisfaction among related disciplines of undergraduate MIS majors. *Journal of Information Technology Applications & Management*, 25(2), 91–108.
- Williams, M., & Buttle, F. (2013). Managing Word-of-Mouth: A Nonprofit Case Study. *Journal of Nonprofit and Public Sector Marketing*, 25(3), 284–308.
<https://doi.org/10.1080/10495142.2013.816191>

LAMPIRAN

A. Biodata Peneliti

Nama lengkap : **Siti Zulaiha, M.A., Ph.D.**
Jenis kelamin : Perempuan
NIDN : 0305107402
Pangkat/ golongan : Lektor/III-C
Pekerjaan : Dosen
Institusi : Sekolah Pascasarjana UHAMKA
Alamat kantor : Jl. Buncit Raya, Pancoran, Jakarta Selatan
Alamat rumah : Puri Gading Alam Raya 1 K2-3 Kel: Jati Melati,
Kec: Pondok Melati, Bekasi, Jawa Barat, 17414.
Tel : 081381840822
Email : siti.zulaiha@uhamka.ac.id
Pendidikan : M.A., dan Ph.D. in Applied Linguistics, University of
Queensland,
Australia

RECENT RESEARCH EXPERIENCE

- Preservice EFL Teachers' Talk During A Teaching Practicum At A Lower Secondary School: A Report On Video-stimulated Reflection (VSR)
- The implementation of assessment literacy framework in EFL teachers professional development (Research grant from the Ministry of Research, Technology and Higher Education)
- Parents involvement in character education using Parents UP: An android based character education application (Research grant from the Ministry of Research, Technology and Higher Education)
- A comparative study on the effectiveness of online peer assessment from the students' perspectives on their learning process (International research collaboration between UTP and UHAMKA)
- EFL Students' attitudes and preferences of feedback (UHAMKA research grant)
- EFL Students' experiences of online assessment (UHAMKA research grant).

SELECTED PUBLICATIONS

- Zulaiha, S. (2017). Teachers' Grading Practices: In Search for Clear Grading Criteria. *Journal of ELT Research*, 2(1), 15–23. <https://doi.org/10.22236/JER>
- Zulaiha, S. (2019). Book Review. Self-regulation in learning: The role of language and formative assessment. *The Journal of Educational Research*, 112(1), 142–142. <https://doi.org/10.1080/00220671.2019.1540526>
- Zulaiha, S. (2020). Book Review. The promise and practice of next generation assessment. *The Journal of Educational Research*, 1–2. <https://doi.org/10.1080/00220671.2020.1769889>
- Zulaiha, S., Haqiqi, A., Mun, M. A., & Mulyono, H. (2020). Postgraduate EFL Students' Response to Feedback : What Feedback Do Students Prefer ?, 4(1), 137–150.
- Zulaiha, S., & Mulyono, H. (2018). Preservice EFL teachers' talk during a teaching practicum at a lower secondary school : A report on video-stimulated reflection (VSR), 6(1), 44–60.

- Zulaiha, S., Mulyono, H., & Ambarsari, L. (2020). An Investigation into EFL Teachers' Assessment Literacy: Indonesian Teachers' Perceptions and Classroom Practice. *European Journal of Contemporary Education*, 9(1), 178–190.
<https://doi.org/10.13187/ejced.2018.1.73>
- Zulaiha, S., & Mulyono, H. (2020). Exploring junior high school EFL teachers' training needs of assessment literacy Exploring junior high school EFL teachers' training needs of assessment literacy. *Cogent Education*, 7(1), 0–13.
<https://doi.org/10.1080/2331186X.2020.1772943>
- Zulaiha, S., & Mulyono, H. (2020b). *Meningkatkan Literasi Penilaian Kelas: Prinsip-prinsip dan Langkah-langkah Praktis*. Depok: Rajawali Pers.

B. Data Penelitian

1. Tabulasi data terhadap pimpinan universitas

Nama/Item	1	2	3	4
Responden 1	4	5	5	5
Responden 2	5	5	5	4
Responden 3	5	4	5	5
Responden 4	5	5	4	4
Responden 5	5	5	5	4
Responden 6	5	4	5	4
Responden 7	4	5	5	4
Responden 8	5	5	5	5
Responden 9	4	4	5	4
Responden 10	4	4	4	3
Responden 11	5	5	5	5
Responden 12	5	2	4	3
Responden 13	4	5	5	5
Responden 14	5	5	5	5
Responden 15	5	4	4	4
Responden 16	4	4	4	4
Responden 17	5	5	5	4
Responden 18	5	4	5	5
Responden 19	5	5	4	5
Responden 20	5	5	5	4
Responden 21	4	5	5	4
Responden 22	4	4	4	4
Responden 23	3	4	5	3
Responden 24	4	5	4	4
Responden 25	5	5	5	5
Responden 26	4	4	5	5
Responden 27	4	4	4	4
Responden 28	5	5	5	5
Responden 29	5	5	5	5
Responden 30	5	5	5	5
Responden 31	5	5	5	5
Responden 32	5	5	4	3
Jumlah	147	146	150	138
Rata-rata	4,59	4,56	4,69	4,31
Standar deviasi	0,56	0,67	0,47	0,69

2. Tabulasi Data Alumni Terhadap Pimpinan Fakultas/SPS Pendidikan Bahasa Inggris UHAMKA

Nama/Item	5	6	7	8
Responden 1	5	5	5	5
Responden 2	5	5	5	5
Responden 3	5	5	5	5
Responden 4	5	5	5	4
Responden 5	5	5	5	4
Responden 6	5	5	5	4
Responden 7	5	5	5	4
Responden 8	4	4	4	4
Responden 9	5	5	5	5
Responden 10	4	5	4	3
Responden 11	5	5	5	5
Responden 12	3	4	4	4
Responden 13	4	5	4	4
Responden 14	5	5	5	5
Responden 15	5	5	5	5
Responden 16	4	4	4	4
Responden 17	5	5	5	5
Responden 18	5	5	5	5
Responden 19	5	5	4	5
Responden 20	5	5	5	5
Responden 21	4	5	5	4
Responden 22	4	4	4	4
Responden 23	5	5	5	3
Responden 24	5	5	5	5
Responden 25	5	5	5	5
Responden 26	5	5	5	5
Responden 27	5	4	5	5
Responden 28	5	5	5	5
Responden 29	5	5	5	5
Responden 30	5	5	5	5
Responden 31	5	5	5	5
Responden 32	5	5	5	4
Jumlah	152	155	153	145
Rata-rata	4,75	4,84	4,78	4,53
Standar deviasi	0,51	0,37	0,42	0,62

3. Tabulasi Data Alumni Terhadap Dosen Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris Pascasarjana UHAMKA

Nama/Item	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
Responden 1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
Responden 4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4
Responden 5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 6	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4
Responden 7	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
Responden 8	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
Responden 9	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5
Responden 10	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5
Responden 11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 12	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
Responden 13	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 14	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
Responden 15	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
Responden 16	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5
Responden 17	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
Responden 18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 20	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
Responden 21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 22	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
Responden 23	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	3	4
Responden 24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 26	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	3	5
Responden 27	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 31	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 32	4	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
Jumlah	146	152	145	151	152	148	148	149	154	154	150	153	153	152
Rata-rata	4,56	4,75	4,53	4,72	4,75	4,63	4,63	4,66	4,81	4,81	4,69	4,78	4,78	4,75
Standar deviasi	0,62	0,44	0,67	0,46	0,44	0,49	0,49	0,55	0,40	0,40	0,59	0,49	0,55	0,51

4. Tabulasi Data Alumni Terhadap Tenaga Kependidikan/Karyawan Pascasarjana UHAMKA

Nama/Item	23	24	25	26	27
Responden 1	5	5	5	5	5
Responden 2	5	5	5	5	5
Responden 3	5	5	4	5	4
Responden 4	4	4	4	4	4
Responden 5	5	5	5	5	5
Responden 6	5	5	5	5	5
Responden 7	4	4	4	5	5
Responden 8	4	4	4	5	5
Responden 9	5	5	5	5	5
Responden 10	4	4	4	3	5
Responden 11	5	5	5	5	5
Responden 12	4	3	3	3	3
Responden 13	4	4	4	4	4
Responden 14	5	5	5	5	5
Responden 15	5	5	5	5	5
Responden 16	4	4	4	4	4
Responden 17	5	5	5	5	4
Responden 18	5	5	5	5	5
Responden 19	5	4	4	4	5
Responden 20	4	5	5	5	5
Responden 21	5	5	5	5	5
Responden 22	4	4	4	4	4
Responden 23	3	3	4	4	4
Responden 24	4	4	5	5	5
Responden 25	5	5	5	5	5
Responden 26	5	4	4	5	4
Responden 27	5	5	5	5	5
Responden 28	5	5	5	5	5
Responden 29	5	5	5	5	5
Responden 30	5	5	5	5	5
Responden 31	5	4	5	5	5
Responden 32	4	4	3	2	3
Jumlah	147	144	145	147	148
Rata-rata	4,59	4,50	4,53	4,59	4,63
Standar deviasi	0,56	0,62	0,62	0,76	0,61

5. Tabulasi Data Alumni Terhadap Sarana dan Prasarana Pascasarjana

UHAMKA

Nama/Item	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38
Responden 1	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
Responden 2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 3	4	4	4	4	5	3	3	5	5	5	3
Responden 4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	4
Responden 5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
Responden 6	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5
Responden 7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 8	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4
Responden 9	3	3	3	3	4	3	3	4	5	4	4
Responden 10	4	4	4	3	3	5	4	4	5	5	3
Responden 11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 12	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4
Responden 13	4	4	4	5	5	3	3	3	5	5	5
Responden 14	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5
Responden 15	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5
Responden 16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
Responden 17	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
Responden 18	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
Responden 19	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
Responden 20	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5
Responden 21	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
Responden 22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 23	4	2	3	3	3	4	4	5	5	4	3
Responden 24	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3
Responden 25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 26	5	4	5	4	5	4	4	3	5	5	3
Responden 27	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4
Responden 28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 29	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5
Responden 30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Responden 31	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5
Responden 32	5	4	4	4	3	5	5	3	4	3	5
Jumlah	145	141	144	137	138	135	138	143	153	147	143
Rata-rata	4,53	4,41	4,50	4,28	4,31	4,22	4,31	4,47	4,78	4,59	4,47
Standar deviasi	0,62	0,76	0,62	0,68	0,74	0,75	0,78	0,67	0,42	0,67	0,76

6. Tabulasi Data Alumni Terhadap Dampak Pribadi dari Proses Pendidikan di UHAMKA

Nama/Item	39	40	41
Responden 1	5	5	5
Responden 2	5	5	5
Responden 3	5	5	5
Responden 4	5	5	5
Responden 5	5	5	5
Responden 6	4	5	4
Responden 7	5	5	5
Responden 8	5	5	5
Responden 9	5	5	5
Responden 10	4	4	3
Responden 11	5	5	5
Responden 12	3	5	4
Responden 13	5	5	5
Responden 14	5	5	5
Responden 15	4	5	5
Responden 16	4	5	5
Responden 17	4	5	5
Responden 18	5	5	5
Responden 19	5	5	5
Responden 20	5	5	5
Responden 21	5	5	5
Responden 22	4	4	4
Responden 23	5	4	4
Responden 24	5	5	5
Responden 25	5	5	5
Responden 26	4	5	3
Responden 27	5	5	5
Responden 28	5	5	5
Responden 29	5	5	5
Responden 30	5	5	5
Responden 31	5	5	5
Responden 32	4	4	4
Jumlah	150	156	151
Rata-rata	4,69	4,88	4,72
Standar deviasi	0,54	0,34	0,58

C. Analisis Data

Dalam melakukan analisa data penelitian ini, kami mengadopsi metode analisa pada survey kepuasan alumni UHAMKA seperti di sarankan oleh beberapa penelitian sebelumnya (Azhar, 2015; Fahmi, 2017). Data-data yang dikumpulkan dari survey direkap dengan memasukkan nilai respon alumni kedalam file Microsoft Excel. Nilai-nilai tersebut kemudian dianalisa dengan pendekatan deskripsi kuantitatif, yaitu dengan mencari rerata serta standar deviasi. Perhitungan deskripsi kuantitatif ini dilakukan manual dengan menggunakan perhitungan statistik pada Microsoft Excel. Dalam melakukan deskripsi kuantitatif ini, setiap item dinilai jumlah, rerata respon dan standar deviasinya dan kemudian dikelompokkan sesuai dengan Sembilan aspek penilaian (lihat table 1). Rerata respon kemudian diambil kesimpulan dengan kriteria sebagai berikut:

Table 2 Kriteria Penilaian Respon

20	-	35,9	= Sangat tidak memuaskan
36	-	51,9	= Tidak memuaskan
52	-	67,9	= Cukup memuaskan
68	-	83,9	= Memuaskan
84	-	100	= Sangat memuaskan