

LAPORAN PENELITIAN



SURVEI KEPUASAN ALUMNI UHAMKA TAHUN 2019

Disusun Oleh:

1. Luthpi Safahi, M.Pd. (NIDN: 0329088801) (Ketua)
2. Dr. Ishaq Nuriadin, M.Pd. (NIDN: 0316078501) (Anggota)
3. Siti Dahlia, S.Pd., M.Sc. (NIDN:0315109102) (Anggota)

**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF.DR.HAMKA
JAKARTA
TAHUN 2020**

HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN PENELITIAN

1. Judul Penelitian : Survei Kepuasan Alumni UHAMKA Tahun 2019
2. Ketua Peneliti
 - a. Nama Lengkap : Luthpi Safahi, M.Pd.
 - b. Jenis Kelamin : Laki-laki
 - c. NPD/NIDN : 0329088801
 - d. Disiplin Ilmu : Pendidikan Biologi
 - e. Pangkat /golongan : Asisten Ahli/IIIB
 - f. Jabatan : -
 - g. Fakultas/Prodi : FKIP/Pendidikan Biologi
 - h. Alamat : Jl. Tanah Merdeka, Ciracas, Kampung Rambutan, Jakarta Timur
 - i. Telepon/fax : 021 8400341/021 8411531
 - j. Alamat rumah : Karang Tengah RT 006/RW 08, No. 29 Rorotan Cilincing
 - k. Telepon/E-mail : 081379817115/luthpi_safahi@uhamka.ac.id
3. Jumlah Anggota Peneliti : 2 orang
 - a. Nama Anggota : Dr. Ishaq Nuriadin, M.Pd
 - b. Nama Anggota : Siti Dahlia, S.Pd., M.Sc
4. Lokasi Penelitian : Jakarta
5. Jumlah Biaya : **Rp 5.000.000,-**

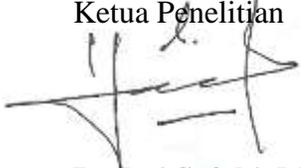
Jakarta, 15 Oktober 2020

Menyetujui,
Ketua LPM UHAMKA



Dr. Ishaq Nuriadin, M.Pd
NIDN: 0316078501

Ketua Penelitian



Luthpi Safahi, M.Pd.
NIDN: 0329088801

ABSTRAK

UHAMKA berupaya untuk meningkatkan mutu institusi sebagai upaya untuk pencapaian kampus unggul dan pemenuhan daya saing di era industry 4.0. Untuk identifikasi mutu, salah satunya UHAMKA melakukan survey kepuasan terhadap lulusan sebagai umpan balik layanan mutu yang diberikan kepada mahasiswa selama proses perkuliahan. Untuk itu, tujuan penelitian dari kegiatan survey kepuasan alumni yaitu 1). Menganalisis tingkat kepuasan alumni tahun 2019 UHAMKA terkait pelayanan dan perkuliahan di UHAMKA, dan 2). Menganalisis tanggapan alumni Tahun 2019, terkait dampak pribadi dari proses pendidikan di UHAMKA. Metode yang digunakan dalam penelitian terkait penentuan responden yaitu metode sensus dengan jumlah responden 2794 orang dari 10 Fakultas, dengan teknik pengumpulan data yaitu metode survei menggunakan instrumen google form. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian yaitu kuantitatif deskriptif, dengan metode analisis data menggunakan metode *analisis Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian terkait rata-rata presentase indikator setiap komponen yaitu komponen pimpinan universitas (75,6 % atau memuaskan), pimpinan fakultas (74,9 % atau memuaskan), pimpinan program studi (74,9 % atau memuaskan), dosen (79,5 % atau memuaskan), tenaga kependidikan/karyawan (74,1 % atau memuaskan), sarana prasarana (69 % atau memuaskan). Akan tetapi, terdapat beberapa indikator dengan persentase terendah yaitu mudah menyediakan waktu untuk berkomunikasi dan konsultasi pada pimpinan universitas dan fakultas, mengembangkan minat bakat mahasiswa, tertib dalam penggunaan waktu untuk dosen, memberikan layanan tepat waktu untuk tenaga kependidikan, dan akses wifi yang belum optimal. Selanjutnya, terkait lulusan menunjukkan bahwa mayoritas alumni merasa puas terhadap layanan UHAMKA. Terkait dampak pribadi persentase tertinggi yaitu pada indikator kebanggaan pernah kuliah di UHAMKA, dan terendah yaitu keinginan studi lanjut di UHAMKA. Terkait lama studi rata-rata yaitu 9,1 semester dan masa tunggu kerja alumni rata-rata 2,7 bulan, dan mayoritas alumni bekerja sesuai dengan bidangnya.

Kata Kunci: Survei Kepuasan, Alumni UHAMKA

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang melalui limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga peneliti mampu menyelesaikan penyusunan laporan hasil penelitian survey kepuasan alumni. Selanjutnya, salawat dan salam semoga tercurah pada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW, beserta keluarga, para sahabat dan pengikutnya yang setia sampai akhir zaman.

Identifikasi tingkat keberhasilan proses perkuliahan salah satunya dapat dianalisis berdasarkan seberapa besar tingkat kepuasan alumni/pengguna, selama mengikuti proses perkuliahan di UHAMKA. Hal ini bermanfaat sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan mutu setiap program studi, yang ada di lingkungan Universitas Muhammadiyah Prof. DR. Hamka. Berdasarkan hal tersebut, Lembaga Penjamin Mutu (LPM) UHAMKA mengadakan penelitian terkait survei kepuasan alumni terhadap pelaksanaan pendidikan mahasiswa di tingkat fakultas UHAMKA. Penelitian dilakukan pada alumni yang mengikuti wisuda Bulan Desember tahun 2019.

Kepada semua pihak yang sudah membantu terselenggaranya penelitian ini seperti, Lembaga Penjamin Mutu, Lembaga Penelitian UHAMKA, Gugus Mutu, Unit Mutu, Ketua Program Studi, para alumni, dan semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu, kami mengucapkan banyak terima kasih atas segala bantuannya. Kami menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kami mengharapkan kritik dan sarannya demi penyempurnaan laporan ini. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Jakarta, 15 Oktober 2020

Tim Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	v
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	2
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1 Evaluasi	4
2.2 Kepuasan Pelayanan.....	5
2.3 Alumni.....	8
2.4 Kompetensi.....	9
BAB III METODE PENELITIAN	10
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	10
3.2 Responden Penelitian	10
3.3 Metode Pengumpulan Data	10
3.4 Desain Penelitian	10
3.5 Metode Analisis Data	11
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	13
4.1 Deskriptif Data Alumni	13
4.2 Analisis Kepuasan Alumni.....	13
BAB V KESIMPULAN, SARAN DAN REKOMENDASI.....	27
5.1 Kesimpulan.....	27
5.2 Saran	27
5.3 Rekomendasi	28
DAFTAR PUSTAKA.....	31

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA merupakan salah satu universitas yang memiliki akreditasi A di Indonesia. UHAMKA sebagai amal usaha Muhammadiyah dibidang pendidikan dengan terakreditasi A, tetap berupaya untuk meningkatkan kualitas, dengan harapan dapat menjadi universitas yang dipercaya sebagai lembaga pendidikan oleh masyarakat. Pada Era 4.0 yang merupakan era penuh persaingan, dinamis, dan tantangan, sehingga UHAMKA memacu untuk menghasilkan terobosan diberbagai bidang untuk menghasilkan lulusan yang mampu bersaing di era industry 4.0. Hal tersebut sesuai dengan Visi UHAMKA yaitu yaitu menjadi *excellent teaching university* yang mencerdaskan secara spiritual, intelektual, emosional, dan sosial untuk ikut mewujudkan peradaban berkemajuan.

Untuk mencapai visi tersebut UHAMKA sebagai institusi harus didukung oleh tiga komponen utama di internal yaitu dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa. Salah satu komponen tersebut yaitu mahasiswa, sebagai pengguna UHAMKA. Mahasiswa selaku pengguna dalam suatu institusi merupakan pelanggan yang berhak menerima layanan selama perkuliahan di UHAMKA, baik berupa fasilitas, layanan bimbingan, proses perkuliahan, dan lain-lain. Pada pedoman Evaluasi Diri dari BAN-PT menuntut proses pengumpulan serta menganalisis data dan informasi yang akan digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan, pengelolaan dan pengembangan perguruan tinggi. Evaluasi-diri merupakan upaya perguruan tinggi untuk mengetahui gambaran mengenai kinerja dan keadaan dirinya melalui pengkajian dan analisis yang dilakukan oleh sivitas akademika perguruan tinggi sendiri berkenaan dengan kekuatan, kelemahan, peluang, tantangan, kendala, bahkan ancaman.

Pengkajian tentang tanggapan kepuasan lulusan terhadap kualitas layanan UHAMKA melalui riset survei perlu ditelusuri secara akademik, untuk dapat dipastikan capaian dan kebijakan yang bisa ditindaklanjuti secara berkelanjutan di masa yang akan datang. Untuk itu lembaga Penjaminan Mutu (LPM) UHAMKA memandang perlu dan

penting melakukan riset survei kepuasan lulusan terhadap kualitas layanan di lingkungan UHAMKA. Kepuasan dalam hal ini ditujukan pada kualitas hasil dari proses pelaksanaan sistem perkuliahan yang telah diberikan, termasuk masukan atas kelemahan yang mereka rasakan saat mulai berkarir di tengah masyarakat. Kepuasan terhadap sistem perkuliahan dan layanan akademis dalam Program Studi dapat didasari atas kemauan kuat para mahasiswa akan keilmuannya, lokasi yang terjangkau, maupun sarana dan prasarana.

1.2 Rumusan Masalah

Identifikasi tingkat keberhasilan suatu tujuan salah satunya dapat dilakukan dengan cara melakukan evaluasi, hasil dari kegiatan evaluasi dapat memberikan manfaat berupa informasi, saran, kritik, dan lain-lain dalam rangka meningkatkan mutu suatu individu atau institusi. Keberhasilan suatu perguruan tinggi sangat ditentukan oleh mutu pelayanan yang diberikan, pelayanan yang bermutu dapat diidentifikasi melalui kepuasan pelanggan atau mahasiswa. Berdasarkan hal tersebut Lembaga Penjaminan Mutu UHAMKA melakukan survei kepuasan alumni di lingkungan UHAMKA, dalam rangka melakukan evaluasi terhadap sistem pelayanan dan perkuliahan yang sudah berlangsung. Hal ini dilakukan dalam rangka evaluasi tingkat kepuasan lulusan, sehingga data tersebut dapat dijadikan sebagai informasi untuk rekomendasi perbaikan terkait kualitas layanan mahasiswa. Berdasarkan perumusan masalah tersebut, peneliti merumuskan pertanyaan-pertanyaan penelitian yaitu:

1. Bagaimana tingkat kepuasan alumni UHAMKA Tahun 2019, terkait pelayanan dan sarana prasarana perkuliahan di lingkungan UHAMKA?
2. Bagaimana tanggapan alumni UHAMKA Tahun 2019, terkait dampak pribadi dari proses pendidikan di UHAMKA?

1.3 Tujuan Penelitian

Pada penelitian survei kepuasan alumni UHAMKA tahun 2019, terhadap pelayanan dan perkuliahan yang diberikan memiliki tujuan yang dicapai. Tujuan dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk menganalisis tingkat kepuasan alumni tahun 2019 terkait pelayanan dan perkuliahan di lingkungan UHAMKA.
2. Untuk menganalisis tanggapan alumni UHAMKA Tahun 2019, terkait dampak pribadi dari proses pendidikan di UHAMKA.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Informasi hasil survei dapat mengetahui tingkat kepuasan alumni terkait pelayanan selama lulusan kuliah di UHAMKA. Hal ini dapat digunakan sebagai dasar informasi bagi manajemen UHAMKA, untuk membuat kebijakan-kebijakan, dan tindakan-tindakan perbaikan yang dapat meningkatkan penyelenggaraan proses perkuliahan di masa mendatang.
2. Bagi Lembaga Penjaminan Mutu, sebagai salah satu sumber data untuk kontrol mutu layanan Uhamka.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Evaluasi

Upaya peningkatan kualitas pendidikan memerlukan upaya peningkatan pembelajaran, karena muara dari berbagai program pendidikan adalah pada terlaksananya program pembelajaran yang berkualitas. Upaya peningkatan program pembelajaran, salah satunya memerlukan adanya informasi hasil evaluasi program-program pembelajaran sebelumnya. Hal ini dilakukan untuk dapat menyusun program pembelajaran yang lebih baik, evaluasi program pembelajaran sebelumnya merupakan acuan yang tidak dapat ditinggalkan. Hasil dari evaluasi program pembelajaran memberikan informasi secara optimal untuk perbaikan program pembelajaran.

Evaluasi adalah suatu alat atau prosedur yang digunakan untuk mengetahui dan mengukur sesuatu dalam suasana dengan cara dan aturan-aturan yang sudah ditentukan. Evaluasi program adalah aktivitas investigasi yang sistematis tentang sesuatu yang berharga dan bernilai dari suatu objek. evaluasi program berorientasi sekitar perhatian dari penentu kebijakan dari penyandang dana secara karakteristik memasukkan pertanyaan penyebab tentang program mana yang telah mencapai tujuan yang diinginkan (Muryadi, 2019). Evaluasi pendidikan merupakan salah satu bentuk mekanisme sistem pendidikan yang bertujuan untuk meninjau ulang proses pendidikan yang telah dilaksanakan dalam beberapa kurun waktu tertentu. Tinjauan ulang tersebut dimaksudkan untuk memahami, menggali, serta mengkoreksi proses pendidikan tersebut sehingga akan diketahui celah-celah kekurangan yang harus diperbaiki dan ditutupi (Mahmudi, 2011).

Menurut Arikunto (2003), menyatakan bahwa evaluasi adalah serangkaian kegiatan yang ditujukan untuk mengukur keberhasilan program pendidikan. Berdasarkan hal tersebut, survei kepuasan alumni terkait pelayanan dan perkuliahan di UHAMKA merupakan sebagai salah satu bentuk kegiatan evaluasi. Evaluasi tersebut dilakukan untuk mengukur sejauh mana tingkat keberhasilan proses pelayanan dan perkuliahan, yang diberikan kepada mahasiswa dalam rangka meningkatkan kualitas prodi.

2.2 Kepuasan Pelayanan

Kepuasan merupakan pemaknaan dari bahasa latin yaitu *Satis* yang memiliki arti kata cukup, dan *facio* yang berarti melakukan atau membuat. Kepuasan atau *satisfaction* dalam pengertian umum merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang didasari dari hasil kinerja dari suatu produk (hasil), terhadap persepsi mereka yang memandang hal tersebut sebagai suatu proses dan hasil (Kotler dan Keller, 2009). Berdasarkan pemahaman tersebut persepsi kepuasan berada menurut ekspektasi baiknya suatu hasil melalui standar pengguna.

Perusahaan dapat melakukan berbagai cara untuk memenuhi kepuasan pelanggan, salah satu hal yang dapat dilaksanakan adalah mempelajari dan memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Manfaat dengan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggannya, perusahaan dapat melakukan tindakan-tindakan perbaikan dan pelayanan agar pelanggan terpuaskan (Istiningtyas, 2015). Kaitan kepuasan pada pelayanan yang diberikan oleh perguruan tinggi, sebagai pencetak tenaga ahli maupun sebagai lembaga penghasil tenaga kependidikan. Pengguna lulusan perguruan tinggi akan merasa puasa jika lulusan-lulusan yang dihasilkan berkualifikasi bahkan mampu mengembangkan terhadap apa yang sedang dikerjakannya, sehingga lulusan memiliki rasa bangga akibat proses yang telah diterima selama yang bersangkutan berkuliah.

Keberhasilan pelayanan kepada konsumen jika diartikan pada jasa maupun produksi, dapat dilihat dari semakin bertambahnya konsumen pengguna jasa maupun produk yang datang (Griffin, 1990). Berdasarkan teori tersebut kaitannya dengan pelayanan universitas kepada masyarakat, terindikasi dari semakin bertambahnya jumlah mahasiswa yang mendaftar sebagai salah satu indikator yang menunjukkan bahwa pencapaian keberhasilan pelayanan uhamka terhadap mahasiswa.

Menurut Kotler dan Keller (2006), pengukuran terhadap kepuasan pelanggan merupakan suatu yang penting bagi organisasi penyedia layanan. Terdapat empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu:

- a) sistem keluhan dan saran, artinya setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang bisa digunakan meliputi kotak saran yang diletakkan di tempat-tempat strategis, menyediakan kartu komentar, menyediakan saluran telepon.
- b) survei kepuasan pelanggan, artinya kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survei, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara pribadi. Pengukuran dapat dilakukan secara langsung dengan pertanyaan seperti: ungkapan seberapa puas saudara terhadap pelayanan X pada skala berikut, sangat tidak puas, tidak puas, indifferen, puas, sangat puas. (Lovelock, 2007). Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan sekaligus juga memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.
- c) *ghost shopping*, artinya metode ini dilaksanakan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*Ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan/pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing. Kemudian *Ghost shopper* menyampaikan temuan-temuan mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut.
- d) *Lost customer analysis*, artinya perusahaan menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok dan diharapkan diperoleh informasi penyebab terjadinya hal tersebut.

Dengan mengetahui kepuasan pelanggan, perusahaan atau unit pelayanan dapat membuat keputusan strategis yang akan berdampak pada peningkatan jumlah pelanggan serta citra yang baik di mata masyarakat (Istiningtyas, 2015). Menurut Kotler (2004) kepuasan pelanggan merupakan tolok ukur keunggulan daya saing perusahaan, dimana kepuasan itu sendiri merupakan perasaan yang dirasakan oleh seseorang sebagai hasil perbandingan antara prestasi produk yang sesungguhnya yang diterima dengan apa yang diharapkan oleh orang tersebut (pelanggan). Selera konsumen dalam hal ketersediaan

barang dan jasa senantiasa berubah dengan cepat, perubahan tersebut mengarah pada tersedianya produk dan jasa dengan kualitas yang semakin baik. Hal ini memotivasi para produsen untuk menciptakan inovasi inovasi baru dalam menghasilkan produk dan jasa yang sesuai dengan harapan konsumen.

Keberhasilan suatu perguruan tinggi sangat ditentukan oleh mutu pelayanan yang diberikan, dimana pelayanan yang bermutu dapat diidentifikasi melalui kepuasan pelanggan, dalam hal ini adalah mahasiswa. Keadaan persaingan yang kompetitif antar perguruan tinggi menuntut lembaga pendidikan harus memperhatikan mutu pendidikan dan kelembagaan sehingga mampu serta unggul dalam persaingan tersebut. Perguruan tinggi harus melakukan langkah antisipasi guna menghadapi persaingan yang semakin kompetitif serta bertanggung jawab untuk menggali dan meningkatkan segala aspek pelayanan yang dimiliki. Cravens (Handayani dkk, 2003) menyatakan bahwa untuk mencapai tingkat kepuasan yang tinggi diperlukan adanya pemahaman tentang apa yang diinginkan oleh konsumen, dengan mengembangkan komitmen setiap orang yang ada dalam lembaga untuk memenuhi kebutuhan konsumen.

Menurut Simonson (1993), agar dapat memenangkan persaingan perlu memenuhi apa yang diinginkan oleh mahasiswa. Tindakan terbaik yang perlu dilakukan oleh lembaga pendidikan tinggi adalah menggunakan umpan balik dari mahasiswa untuk mengendalikan perubahan organisasional (Bergin, 1997). Kesesuaian antara keinginan atau persepsi konsumen (*customer voice*) dan keinginan organisasi pengelola atau perguruan tinggi (*company voice*) syarat penting dalam keberhasilan proses pendidikan (Muafi dan Siswanti, 2007). Penawaran barang atau jasa oleh perusahaan yang mampu membangkitkan emosional konsumen akan lebih tepat dilakukan dibandingkan dengan yang hanya menawarkan produk berwujud saja, dimana konsumen saat ini lebih menekankan sisi emosional ketimbang menawarkan kecanggihan teknologi (Gusti, 2008). Strategi yang dapat digunakan adalah dengan merancang produk atau layanan jasa prima dengan didukung oleh tenaga pengajar yang kompeten di bidangnya, layanan administrasi yang cepat dan ramah serta didukung oleh fasilitas fisik yang memadai.

2.3 Alumni

Alumni adalah lulusan sebuah sekolah, perguruan tinggi, atau universitas. Alumni sebagai produk akhir yang dihasilkan perguruan tinggi keberadaannya berperan penting bagi kualitas dan eksistensi dari perguruan tinggi yang meluluskannya. Hal ini menjelaskan bahwa, sebagai sebuah produk dari proses pendidikan, berarti keberadaan alumni tersebut ditujukan untuk mendapatkan pekerjaan sesuai dengan kompetensi dan keahlian yang telah diterimanya dari perguruan tinggi yang meluluskannya. (Basri, 2011).

Menurut Afrizal (2008), alumni merupakan tolak ukur kesuksesan sebuah lembaga pendidikan. Hal ini mengindikasikan bahwa keberadaan alumni seharusnya dapat dijadikan kriteria keberhasilan sebuah lembaga pendidikan dalam mencetak produk lulusan yang berkualitas dan berdaya saing tinggi. Jika alumni dapat diserap secara maksimal di dunia kerja dan masyarakat sesuai dengan kompetensi yang dimilikinya, berarti perguruan tinggi tersebut telah sukses menjadi sebuah lembaga pendidikan yang berkualitas dan bermutu. Alumni menjadi salah satu aspek pengembangan pendidikan tinggi terkait dengan keberadaan dan peranannya di tengah-tengah masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa keberadaan alumni dapat dijadikan sasaran pengembangan dan peningkatan mutu pendidikan yang ditawarkan perguruan tinggi. Hal ini dikarenakan alumni akan terjun di masyarakat, sehingga jika terjalin kerjasama yang baik dengan alumni, dan alumni dapat bekerja sesuai bidangnya, maka secara tidak langsung masyarakat akan menilai perguruan tinggi sebagai lembaga yang bermutu dan berkualitas.

Alumni memegang peranan penting dalam memberikan masukan terhadap proses dan perbaikan bagi lembaga pendidikan itu sendiri termasuk perguruan tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa keberadaan alumni sesungguhnya tidak hanya dipandang sebagai bagian dari hasil suatu proses pendidikan, akan tetapi lebih dari itu. Alumni memiliki peran yang penting bagi pengembangan perguruan tinggi, melalui serangkaian proses penelitian terhadap alumni untuk menghasilkan masukan yang bermanfaat sebagai bahan evaluasi pengembangan perguruan tinggi yang bersangkutan.

Alumni UHAMKA merukan lulusan yang pernah mengikuti proses perkuliahan di UHAMKA selama periode waktu tertentu baik program Diploma, Sarjana, dan Magister. Pada konteks penelitian ini alumni yang dijadikan survey yaitu alumni yang lulus tahun 2019.

2.4 Kompetensi

Kompetensi adalah kemampuan individu dalam melaksanakan tugas-tugas profesinya yang merupakan perpaduan pengetahuan, ketrampilan dan sikap (Sahyar, 2009). Spencer and Spencer (1993) mengemukakan kompetensi adalah kapasitas dari pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang dimiliki oleh seorang karyawan yang relevan dengan standar pekerjaan yang akan dilakukan, sehingga mampu melaksanakan pekerjaan yang telah dirancang bagi dirinya baik untuk saat ini maupun di masa yang akan datang. Pada organisasi jasa termasuk pendidikan tinggi, produk jasa diterima oleh pelanggan pada saat terjadi interaksi antara dosen dengan penerima jasa (mahasiswa), sehingga kompetensi dosen dan kualitas proses pembelajaran dalam bekerja sangat menentukan kualitas produk jasa yang dihasilkan (Frizsimmons dan Frizsimmons, 2001).

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian terkait kepuasan alumni terhadap pelayanan dan perkuliahan di UHAMKA, dilakukan di kampus UHAMKA yang terdiri dari 10 Fakultas yaitu Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Fakultas Teknik, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Fakultas Farmasi dan Sains, Fakultas Psikologi, Fakultas Agama Islami, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Fakultas Ilmu Kesehatan, Fakultas Kedokteran dan Sekolah Pascasarjana. Penelitian dilaksanakan pada Bulan Desember Tahun 2019.

3.2 Responden Penelitian

Responden dalam penelitian ini yaitu seluruh alumni di 10 fakultas UHAMKA yang mengikuti wisuda Bulan Desember Tahun 2019 yang berjumlah 2946 orang. Berdasarkan karakteristik responden atau populasi maka jenis penelitian dalam penelitian ini menggunakan metode sensus, karena peneliti meneliti seluruh anggota populasi untuk identifikasi karakteristik populasi.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian merupakan data primer, yang diperoleh melalui metode survei secara langsung dengan responden menggunakan google form. Jenis kuesioner yang digunakan sebagai alat untuk mengumpulkan data bersifat pertanyaan terstruktur, yaitu pertanyaan yang dibuat sedemikian rupa sehingga responden dibatasi dalam memberikan jawaban pada satu alternatif jawaban. Data yang ditelusuri merupakan data yang terkait langsung dengan kepuasan para alumni terhadap pelayanan perkuliahan baik ditingkat program studi, fakultas, dan universitas selama masa perkuliahan.

3.4 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan teknik survei. Pendekatan kuantitatif deskriptif dilakukan yaitu dengan pencarian fakta pada suatu

fenomena kelompok ataupun individu, yang dianalisis secara kuantitatif dalam hal ini menggunakan tabulasi dan selanjutnya hasil temuan dideskripsikan. Fakta yang dimaksud dalam penelitian ini adalah alumni UHAMKA yang pernah merasakan pendidikan di program studi lingkungan UHAMKA. Selanjutnya, penggunaan metode survei bertujuan untuk memperoleh fakta terkait kepuasan dan dampak terhadap dirinya, yang diperolehnya selama menjadi mahasiswa di UHAMKA.

3.5 Metode Analisis Data

Data yang diharapkan dari penelitian ini adalah data verbal, yang dikuantifikasi berdasarkan pertanyaan terstruktur yang telah disediakan untuk responden. Sebelum dilakukan pengolahan data, dari data yang telah terkumpul terlebih dahulu dilakukan perhitungan persentase atas jawaban responden. Data disajikan dalam bentuk tabulasi sederhana. Selanjutnya, data dianalisis dengan menggunakan metode *analisis Importance Performance Analysis (IPA)*, untuk identifikasi apakah alumni lulusan pendidikan geografi UHAMKA tersebut merasa puas dengan segala yang diperolehnya selama menjadi mahasiswa atau tidak.

Menurut Supranto (2006), *Importance Performance Analysis (IPA)* adalah metode untuk menganalisis sejauh mana tingkat kepuasan seseorang terhadap kinerja Program Studi Pendidikan Geografi FKIP UHAMKA. Pada penelitian ini diasumsikan bahwa tingkat kepentingan UHAMKA dilihat dari kepuasan alumni sebagai lulusan. Penilaian tingkat kepentingan dan kinerja dengan menggunakan skala likert, yaitu skala 1 (sangat kurang memuaskan), 2 (kurang memuaskan), 3 (cukup memuaskan), 4 (memuaskan), dan 5 (sangat memuaskan). Selanjutnya, analisis tingkat kepuasan dalam penelitian menggunakan diagram kartesius, dan Persamaan 3.1.

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} = \frac{\sum Y_i}{n} \dots\dots\dots(\text{Persamaan 3.1})$$

Keterangan :

- \bar{X} = skor rata-rata tingkat kinerja
- Y = skor rata-rata kepentingan
- N = jumlah responden

Hubungan antara tingkat kepuasan (kinerja) dan tingkat kepentingan ditentukan dengan menggunakan diagram kartesius. Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus. Pada titik – titik (\bar{X}, \bar{Y}) , dimana \bar{X} adalah rata – rata dari rata – rata skor tingkat kinerja atau kepuasan konsumen seluruh faktor atau atribut, dan \bar{Y} merupakan rata- rata dari rata- rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Titik tersebut diperoleh dari Prsamaan 3.2.

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{K} = \frac{\sum_{i=1}^n i}{K} \dots\dots\dots(\text{Persamaan 3.2})$$

Keterangan :

\bar{X} = rata-rata skor tingkat kinerja seluruh atribut

\bar{Y} = rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh atribut

K = banyaknya atribut yang mempengaruhi kepuasan responden

Selanjutnya tingkat unsur- unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat, yaitu kuadran I, II,III DAN IV ke dalam diagram kartesius (Gambar 3.1).



Gambar 3.1: Diagram Kartesius (Supranto, 2006)

Keterangan:

Kuadran I : Menunjukkan, bahwa atribut-atribut yang sangat penting bagi konsumen, tetapi penyelenggara belum melaksanakan.

Kuadran II : Menunjukkan, bahwa atribut penting oleh konsumendilaksanakan dengan baik oleh penyelenggara. Sehingga mampu memuaskan pelanggan.

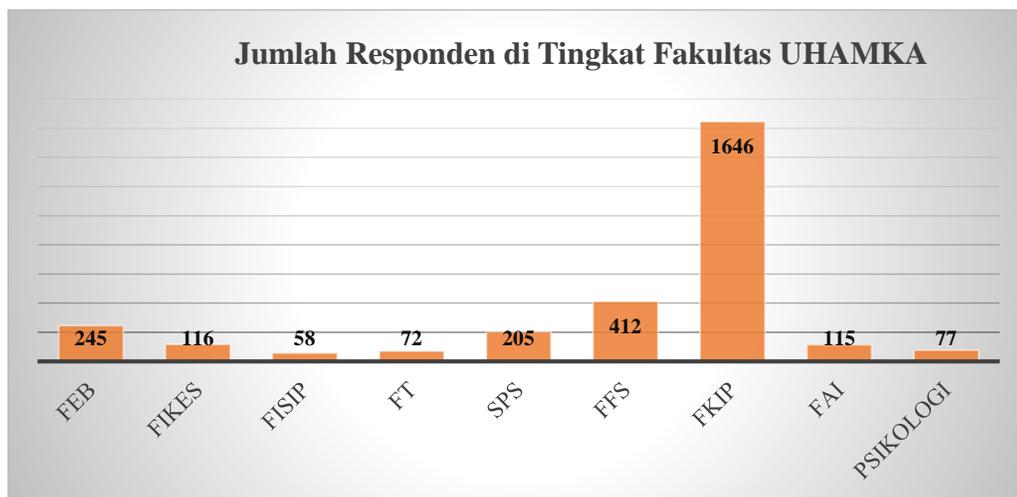
Kuadran III : Menunjukkan bahwa atribut yang dianggap oleh konsumen kurang penting, sehingga penyelenggara sekedar cukup menjalankannya.

Kuadran IV : Menunjukkan, bahwa atribut-atribut yang dianggap kurang penting tetapi dijalankan oleh penyelenggara.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskriptif Data Alumni

Jumlah alumni UHAMKA yang mengikuti wisuda periode Bulan Desember 2019 yaitu 2946 orang, yang terdiri dari lulusan di 10 Fakultas. Distribusi jumlah lulusan sebagai responden disajikan pada Gambar 4.1.



Gambar 4.1 Grafik Responden di UHAMKA Tahun 2019

4.2 Analisis Kepuasan Alumni

Analisis tingkat kepuasan alumni UHAMKA yaitu tanggapan terkait Kualitas Layanan Komponen Penyelenggaraan Dan Pendukung Proses Pendidikan, dan tanggapan terhadap Dampak Pribadi dari Proses Pendidikan di UHAMKA. Komponen-komponen yang dijadikan sebagai analisis penilaian untuk evaluasi yaitu pimpinan baik pimpinan tingkat universitas, fakultas, dan prodi, dosen, tenaga pendidikan atau karyawan, sarana dan prasarana, dan dampak pribadi dari proses pendidikan di UHAMKA. Adapun interval penilaian tingkat kepuasan alumni, dapat dilihat pada Tabel 4.1 dalam bentuk persentase.

Tabel 4.1: Kriteria Penilaian Tingkat Kepuasan Alumni

No	Interval Skor (Presentase)	Keterangan
1	20,0 – 35,9	Sangat Tidak Memuaskan
2	36,0 – 51,9	Tidak Memuaskan
3	52,0 – 67,9	Cukup Memuaskan
4	68,0 – 83,9	Memuaskan
5	84,0 – 100,0	Sangat Memuaskan

Sumber: Lembaga Penjamin Mutu UHAMKA, 2016

A. Tanggapan terkait Kualitas Layanan Komponen Penyelenggaraan Dan Pendukung Proses Pendidikan

Tanggapan terkait kualitas layanan komponen penyelenggaraan dan pendukung proses pendidikan, dianalisis berdasarkan hasil pengolahan data survei terkait kepuasan alumni UHAMKA terkait komponen pimpinan, dosen, karyawan, sarana dan prasana, dan dampak pribadi yaitu:

1. Komponen Pimpinan

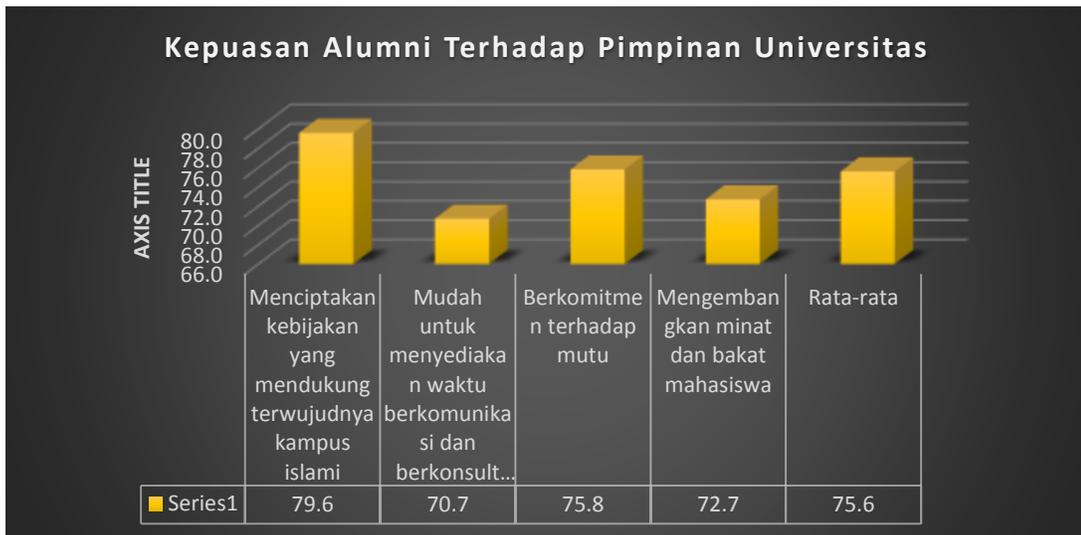
Pada penilaian survei tahun 2019 ini terkait komponen pimpinan, survei mengarahkan lulusan untuk menilai tingkat kepuasan terkait pimpinan ditingkat universitas, fakultas, dan program studi.

a. Kualitas Pelayanan Penyelenggara Pendidikan oleh Pimpinan Universitas

Pada komponen kualitas pelayanan penyelenggara pendidikan oleh pimpinan universitas indikator yang dijadikan penilaian terdiri dari 4 indikator, yaitu menciptakan kebijakan yang mendukung terwujudnya kampus islami, mudah untuk menyediakan waktu berkomunikasi dan berkonsultasi, berkomitmen terhadap mutu, dan mengembangkan minat dan bakat. Hasil analisis pada setiap indikator menghasilkan presentase tingkat kepuasan alumni yang beragam. Indikator menciptakan kebijakan yang mendukung terwujudnya kampus islami (79,6 % atau memuaskan), mudah untuk menyediakan waktu berkomunikasi dan berkonsultasi (70,7 % atau memuaskan), berkomitmen terhadap mutu (75,8 % atau memuaskan), dan mengembangkan minat dan bakat mahasiswa (72,7 % atau memuaskan). Berdasarkan

persentase rata-rata pada komponen pimpinan universitas mencapai nilai 75,6 % atau memuaskan (Gambar 4.2).

Berdasarkan hasil survey tersebut, presentase tertinggi pada indikator menciptakan kebijakan yang mendukung terwujudnya kampus islami 79,6%, dan terendah pada indikator mudah untuk menyediakan waktu berkomunikasi dan berkonsultasi dengan persentase 70,7 %. Indikator menciptakan kampus islami memiliki skor tertinggi karena pimpinan universitas berkomitmen untuk menjadikan kampus UHAMKA kampus bernuansa islami sesuai dengan visi UHAMKA, dan merupakan salah satu wadah dakwah pergerakan muhammadiyah. Indikator terendah yaitu pada indikator mudah untuk menyediakan waktu berkomunikasi dan berkonsultasi. Hal ini dapat diidentifikasi karena tingginya mobalitas pimpinan dalam pengelolaan UHAMKA sehingga waktu yang terbatas dalam komunikasi dengan mahasiswa.

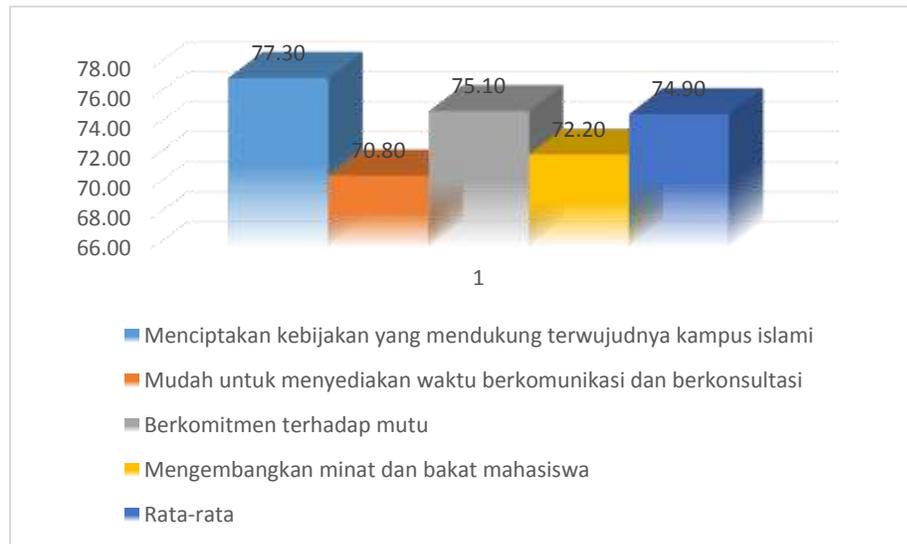


Gambar 4.2: Grafik Tingkat Kepuasan Alumni terhadap Pimpinan Universitas
Sumber: Survei, 2019

Berdasarkan data tersebut maka dapat disimpulkan bahwa hasil analisis penilaian tingkat kepuasan alumni uhamka tahun 2019 pada komponen pimpinan universitas, yaitu **memuaskan**.

b. Kualitas Pelayanan Penyelenggara Pendidikan oleh Pimpinan Fakultas

Pada komponen kualitas pelayanan penyelenggara pendidikan oleh pimpinan fakultas indikator yang dijadikan penilaian terdiri dari 4 indikator, yaitu Indikator menciptakan kebijakan yang mendukung terwujudnya kampus islami (77,30 % atau memuaskan), mudah untuk menyediakan waktu berkomunikasi dan berkonsultasi (70,80 % atau memuaskan), berkomitmen terhadap mutu (75,10 % atau memuaskan), dan mengembangkan minat dan bakat mahasiswa (72,20 % atau memuaskan). Berdasarkan presentase rata-rata pada komponen pimpinan fakultas mencapai nilai 74 % atau memuaskan (Gambar 4.3).



Gambar 4.3: Grafik Tingkat Kepuasan Alumni terhadap Pimpinan Fakultas
Sumber: Survei, 2019

Berdasarkan hasil survey kepuasan alumni UHAMKA ditingkat fakultas terkait kepuasan lulusan terhadap pimpinan Fakultas menunjukkan bahwa persentase tertinggi pada indikator menciptakan kebijakan yang mendukung terwujudnya kampus islami 77,30 %. Persentase terendah pada indikator mudah untuk menyediakan waktu berkomunikasi dan berkonsultasi 70,80 %. Persentase indikator tertinggi dan terendah sama dengan penilaian terhadap pimpinan universitas. Hal ini didasarkan indikator menciptakan kampus islami memiliki skor tertinggi karena pimpinan fakultas

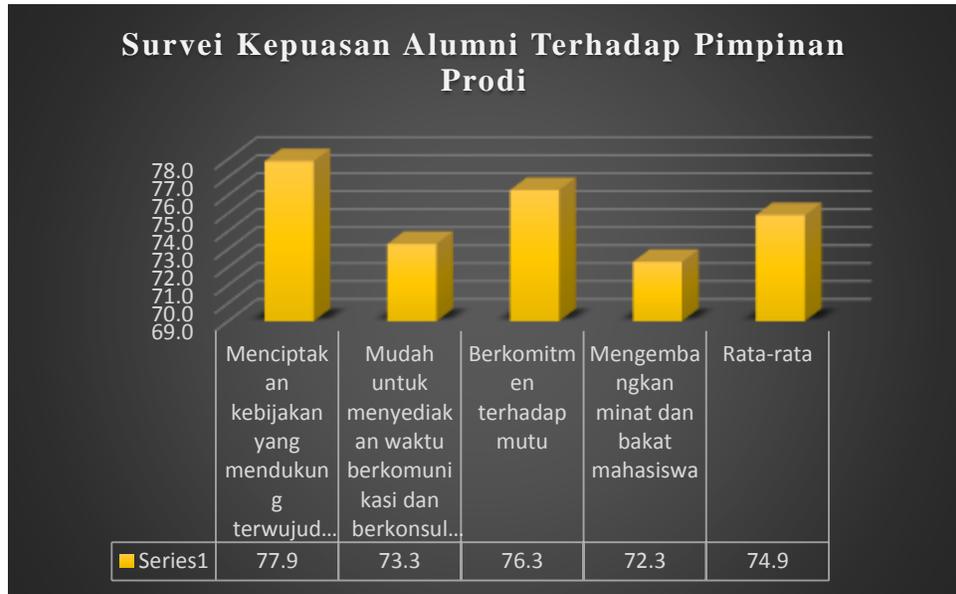
berkomitmen untuk menjadikan kampus UHAMKA kampus bernuansa islami sesuai dengan visi UHAMKA dan latar belakang yaitu amal usaha muhammadiyah, yang merupakan salah satu wadah dakwah pergerakan muhammadiyah. Hal ini dengan dibuktikannya banyaknya jumlah distribusi mata kuliah AIKA, dan program – program Al Islam Kemuhammadiyah, seperti: program tadarus sebelum perkuliahan dimulai, kegiatan pengajian dan lainnya. Indikator terendah yaitu pada indikator mudah untuk menyediakan waktu berkomunikasi dan berkonsultasi, hal ini dikarenakan kepadatan kegiatan pimpinan fakultas, sehingga jadwal konsultasi dan koordinasi dengan mahasiswa menjadi terhambat. Berdasarkan analisis data tersebut maka dapat disimpulkan bahwa hasil analisis penilaian tingkat kepuasan alumni UHAMKA tahun 2019 pada komponen pimpinan fakultas, yaitu **memuaskan**.

c. Kualitas Pelayanan Penyelenggara Pendidikan oleh Pimpinan Program Studi

Pada komponen kualitas pelayanan penyelenggara pendidikan oleh pimpinan program studi indikator yang dijadikan penilaian terdiri dari 4 indikator, yaitu Indikator menciptakan kebijakan yang mendukung terwujudnya kampus islami (77,9 % atau memuaskan), mudah untuk menyediakan waktu berkomunikasi dan berkonsultasi (73,3 % atau memuaskan), berkomitmen terhadap mutu (76,3 % atau memuaskan), dan mengembangkan minat dan bakat mahasiswa (72,3 % atau memuaskan). Berdasarkan presentase rata-rata pada komponen pimpinan program studi mencapai nilai 74,9 % atau memuaskan (Gambar 4.4).

Berdasarkan hasil survey kepuasan alumni UHAMKA ditingkat fakultas terkait kepuasan lulusan terhadap pimpinan program studi menunjukkan bahwa presentase tertinggi pada indikator menciptakan kebijakan yang mendukung terwujudnya kampus islami (77,9 % atau memuaskan). Hal ini relevan atau sama dengan presentase penilaian alumni terhadap pimpinan universitas dan fakultas. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pimpinan di UHAMKA konsisten dalam menjalankan visi UHAMKA untuk mewujudkan kampus islami. Indikator terendah pada indikator mengembangkan minat dan bakat mahasiswa 72,3 %, hal ini sejalan

dengan evaluasi kepada pimpinan Universitas dan Fakultas. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa belum signifikan dirasakan oleh mahasiswa terkait UKM yang disediakan untuk mahasiswa. Untuk itu, penting peningkatan terkait lembaga-lembaga kemahasiswaan.



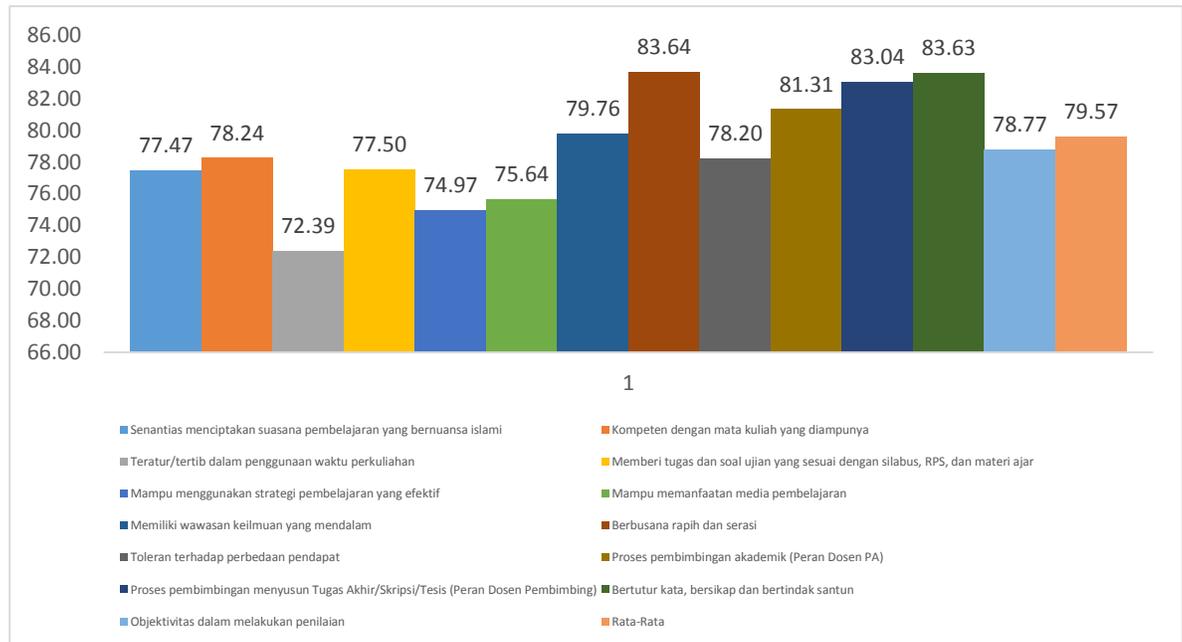
Gambar 4.4: Grafik Tingkat Kepuasan Alumni terhadap Pimpinan Program Studi
Sumber: Survei, 2019

Berdasarkan data tersebut maka dapat disimpulkan bahwa hasil analisis penilaian tingkat kepuasan alumni UHAMKA pada komponen pimpinan program studi yaitu **memuaskan**.

d. Kualitas Pelayanan Penyelenggara Pendidikan oleh Dosen

Pada komponen Dosen indikator yang dijadikan penilaian terdiri dari 13 indikator, hasil analisis statistik pada setiap indikator menghasilkan presentase tingkat kepuasan alumni yang beragam. Indikator senantiasa menciptakan suasana pembelajaran yang bernuansa islam (77,47 % atau memuaskan), kompeten dengan matakuliah yang diampunya (78,24 % atau memuaskan), teratur/tertib dalam penggunaan waktu perkuliahan (72,9 % atau memuaskan), memberi tugas dan soal

ujian yang sesuai dengan silabus, dan materi ajar (77,5 % atau memuaskan), mampu menggunakan strategi pembelajaran yang efektif (74,9 % atau memuaskan), mampu dalam pemanfaatan media pembelajaran (75,6 % atau memuaskan), memiliki wawasan keilmuan yang mendalam (79,6 % atau memuaskan), berbusana rapih dan serasi (83,6 % atau memuaskan), toleran terhadap perbedaan pendapat (78,2 % atau memuaskan), proses pembimbingan akademik (peran dosen PA) (79,6% atau memuaskan), Proses pembimbingan menyusun tugas Akhir/Skripsi/Tesis (Peran Dosen Pembimbing) (81,3 % atau memuaskan), Bertutur kata, bersikap, dan bertindak santun (83,6 % atau sangat memuaskan), dan Objektivitas dalam melakukan penilaian (78, 7 % atau memuaskan). Berdasarkan presentase rata-rata pada komponen dosen mencapai nilai 79, 5 % atau memuaskan (Gambar 4.5).



Gambar 4.5: Grafik Presentase Tingkat Kepuasan Alumni terhadap Dosen
Sumber: Survei, 2019

Berdasarkan hasil survey kepuasan alumni UHAMKA ditingkat fakultas terkait kepuasan lulusan terhadap dosen menunjukkan bahwa presentase tertinggi pada komponen dosen yaitu indikator berbusana rapih dan serasi 83,6 % atau

memuaskan dan indikator bertutur kata, bersikap, dan bertindak santun 83,6%. Hal ini menunjukkan bahwa dosen di lingkungan UHAMKA memiliki tampilan yang baik yaitu berbusana rapih dan sopan selama proses perkuliahan, dan selaku pendidik memiliki tutur kata yang baik dan sopan yang merupakan tuntunan secara islami. Indikator terendah yaitu teratur/tertib dalam penggunaan waktu perkuliahan yaitu 72,3 %. Hal ini terjadi karena beberapa faktor, seperti jarak rumah dosen dan tingkat kesibukan dosen untuk menjalankan tugas catur darma pendidikan yang lainnya seperti: penelitian, pengabdian, dan tugas lainnya. Hal ini akan menjadi bahan evaluasi dosen – dosen di Program Studi untuk ke depannya lebih baik. Secara keseluruhan hasil analisis penilaian tingkat kepuasan alumni tahun 2019 pada komponen dosen, yaitu **memuaskan**.

b. Tenaga Kependidikan/Karyawan

Pada komponen tenaga kependidikan/karyawan, indikator yang dijadikan penilaian terdiri dari 5 indikator, hasil analisis statistik pada setiap indikator menghasilkan presentase tingkat kepuasan alumni yang beragam. Indikator senantiasa mendukung suasana kampus yang islami (76,2 % atau memuaskan), memberi pelayanan dengan ramah (72,6 % atau memuaskan), memberi pelayanan dengan tertib dan tepat waktu (71,6 % atau memuaskan), bersikap informatif dan komunikatif (72,7 % atau memuaskan), dan memfasilitasi pengurusan surat-menyurat dan dokumen akademik (75,9 % atau memuaskan). Berdasarkan presentase rata-rata pada komponen tenaga kependidikan/karyawan mencapai nilai 74, 14 % atau memuaskan (Gambar 4.6).

Hasil analisis survey kepuasan alumni terhadap tenaga kependidikan persentase tertinggi pada indikator senantiasa mendukung suasana kampus yang islami 76,2 %. Indikator tersebut memiliki persentase tertinggi pada dari penilaian lulusan, karena wujud implementasi visi UHAMKA, sehingga setiap unit kerja dilingkungan UHAMKA melaksanakan tugasnya sesuai dengan Visi Misi Tujuan UHAMKA. Indikator dengan nilai terendah terdapat pada indikator memberi pelayanan dengan tertib dan tepat waktu dengan presentase 71,6 % atau memuaskan, hal ini dapat di

indikasikan karena keterbatasan teknologi yang tersedia untuk mendukung kinerja dan terbatasnya sumber daya manusia sebagai tenaga kependidikan, sehingga tenaga kependidikan memiliki keterbatasan dalam melayani mahasiswa secara prima dengan kebutuhan atau kepentingan yang bervariasi. Akan tetapi, pimpinan manajemen UHAMKA berupaya untuk meningkatkan dengan melakukan pelatihan para tenaga pendidikan melalui program *Service Excellent*.

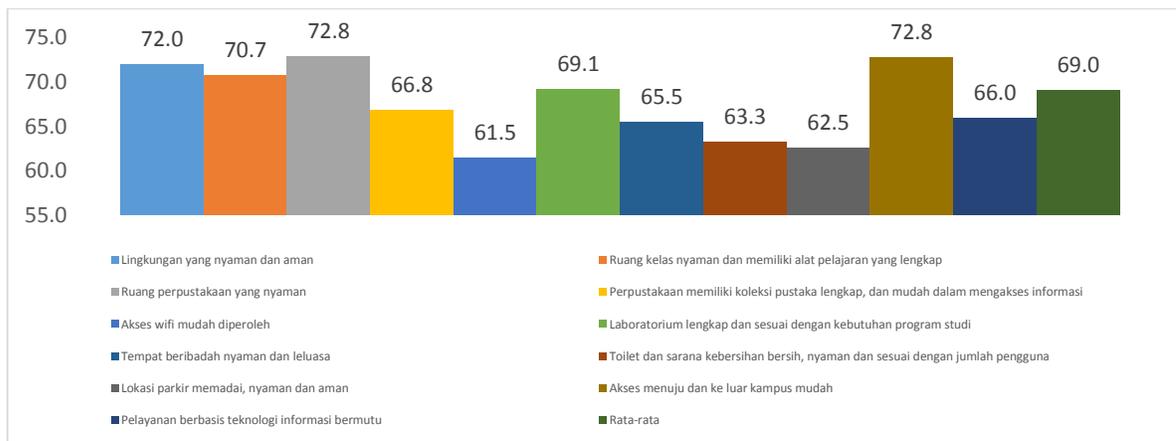


Gambar 4.6: Grafik Presentase Tingkat Kepuasan Alumni terhadap Tenaga Kependidikan/Karyawan
Sumber: Survei, 2019

Berdasarkan data tersebut, dapat dijadikan informasi sebagai masukan kepada *stakeholder* UHAMKA untuk meningkatkan sumber daya manusia di bagian tenaga kependidikan. Secara keseluruhan hasil analisis penilaian tingkat kepuasan alumni tahun 2019 pada komponen tenaga kependidikan/karyawan, yaitu **memuaskan**. Peningkatan pelayanan oleh tenaga kependidikan terhadap mahasiswa penting, karena keberhasilan dan kelancaran proses perkuliahan mahasiswa/alumni salah satunya dapat dipengaruhi oleh dukungan tenaga kepegawaian seperti tepat waktu dalam pelayanan administratif. Selain itu, pelayanan prima yang dilakukan oleh tenaga kependidikan atau karyawan dapat meningkatkan citra universitas.

c. Sarana Prasarana

Pada komponen sarana prasarana indikator yang dijadikan penilaian terdiri dari 11 indikator, hasil analisis statistik pada setiap indikator menghasilkan presentase tingkat kepuasan alumni yang beragam. Indikator lingkungan yang nyaman dan aman (72 % atau memuaskan), ruang kelas nyaman dan memiliki alat pelajaran lengkap (70,7 % atau memuaskan), ruang perpustakaan yang nyaman (72,8 % atau memuaskan), perpustakaan memiliki koleksi pustaka lengkap, dan mudah dalam mengakses informasi (66,8 % atau cukup memuaskan), laboratorium lengkap dan sesuai kebutuhan prodi (69,1 % atau memuaskan), tempat ibadah yang memadai (65,5 % atau cukup memuaskan), toilet dan sarana kebersihan bersih, nyaman dan sesuai dengan jumlah pengguna (63,3 % atau cukup memuaskan), lokasi parkir nyaman, memadai, dan aman (62,5 % atau cukup memuaskan), akses menuju dan keluar kampus mudah (72,8 % atau memuaskan), pelayanan berbasis teknologi informasi bermutu (66 % atau cukup memuaskan), dan akses wifi mudah diperoleh (61,5 % atau cukup memuaskan). Berdasarkan presentase rata-rata pada komponen sarana prasarana mencapai nilai 69 % atau memuaskan (Gambar 4.7).



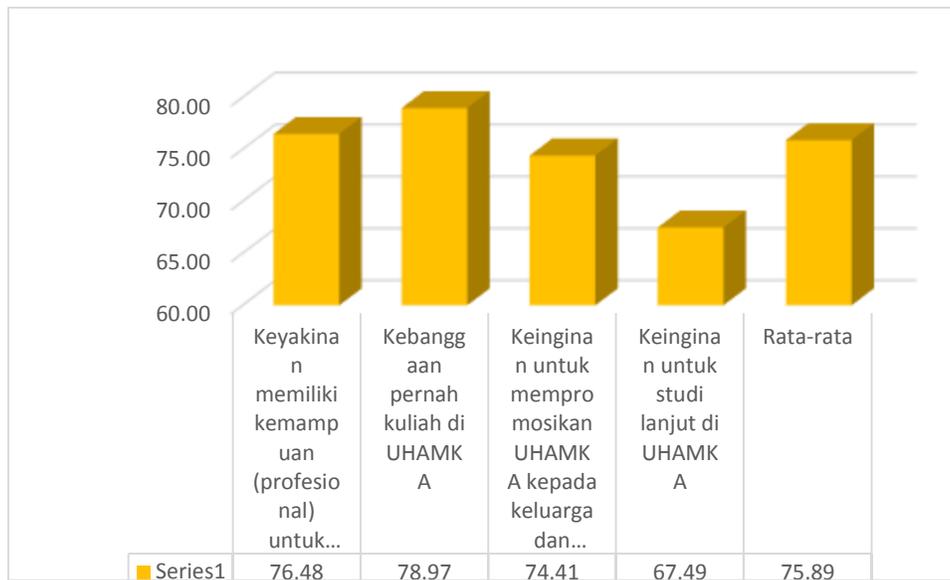
Gambar 4.7: Grafik Presentase Tingkat Kepuasan Alumni terhadap Sarana Prasarana
Sumber: Survei, 2019

Berdasarkan hasil analisis data survey kepuasan lulusan terhadap sarana dan prasarana menunjukkan bahwa persentase tertinggi pada indikator ruang

perpustakaan yang nyaman dan akses menuju dan keluar kampus dengan persentase masing-masing 72,8%. Hal ini sesuai dengan kondisi di lapangan bahwa kondisi perpustakaan di lingkungan UHAMA memiliki kenyamanan yang baik sebagai arena baca atau belajar mahasiswa, meskipun jumlah referensi bacaan masih dalam proses peningkatan. Akan tetapi, kondisi saat ini UHAMKA memiliki langganan dengan berbagai penerbit untuk meningkatkan koleksi buku elektronik, seperti: Emerald Publishing, Cambridge, ProQuest, dan lainnya. Selain itu, persentase tertinggi juga terdapat pada indikator akses menuju dan keluar kampus, hal ini dikarenakan beberapa local kampus UHAMKA terletak dikawasan strategis, seperti: FEB, FKIP, Teknik di area strategis Pasar Rebo dan Kampus Kebayoran Lama yang terletak di Pusat Kota Jakarta Selatan. Selanjutnya, persentase terendah terdapat pada indikator akses wifi, hal ini dikarenakan di era industry 4.0 segala sesuatu berbasis internet, sehingga kebutuhan terhadap wifi meningkat dan perlu di imbangi oleh UHAMKA. Akan tetapi, UHAMKA dalam hal ini sudah berupaya untuk meningkatkan bandwidth internet dengan dibentuknya Badan Pengembangan Teknologi Informasi UHAMKA. Secara umum hasil analisis penilaian tingkat kepuasan alumni UHAMKA tahun 2019 pada komponen sarana prasarana, yaitu **memuaskan**.

d. Dampak Pribadi dari Proses Pendidikan di UHAMKA

Pada komponen dampak pribadi dari proses pendidikan di UHAMKA indikator yang dijadikan penilaian terdiri dari 4 indikator, hasil analisis statistik pada setiap indikator menghasilkan presentase tingkat kepuasan alumni yang beragam. Indikator keyakinan memiliki kemampuan (profesional) untuk bekerja sesuai dengan bidang yang ditekuni di UHAMKA (76, 4 % atau memuaskan), kebanggaan pernah kuliah di UHAMKA (78, 9 % atau memuaskan), keinginan untuk mempromosikan UHAMKA kepada keluarga dan orang lain (74, 4 % atau memuaskan), dan keinginan untuk studi lanjut di UHAMKA (67, 4 % atau cukup memuaskan). Berdasarkan presentase rata-rata pada komponen dampak pribadi dari proses perkuliahan di UHAMKA mencapai nilai 75,8 % atau memuaskan (Gambar 4.8).

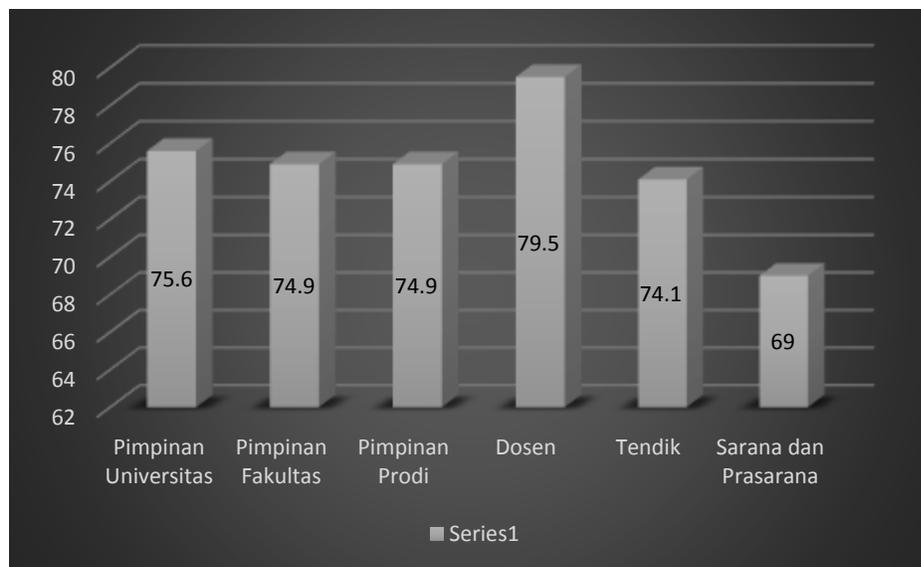


Gambar 4.8: Grafik Presentase Tingkat Kepuasan Alumni terhadap Dampak dari Proses Pendidikan di UHAMKA
Sumber: Survei, 2019

Berdasarkan hasil survey terhadap lulusan terkait dampak pribadi menunjukkan bahwa presentase tertinggi pada indikator kebanggaan pernah kuliah di UHAMKA 78,9%, dan terendah indikator keinginan untuk studi lanjut di UHAMKA 67,4 %. Berdasarkan hasil analisis survei dapat diidentifikasi pada dasarnya alumni program studi memiliki kebanggaan dan merasa puas kuliah di UHAMKA, sehingga umumnya adanya rasa bangga tersebut alumni berkenan untuk mendukung secara akademik dan non akademik program studi seperti: sebagai narasumber, sumbangsih alat dan buku, dan membantu promosi program studi. Akan tetapi untuk melanjutkan ke jenjang pascasarjana di Uhamka banyak alumni kurang menyetujui, hal ini disebabkan oleh pengaruh pada program Pascasarjana UHAMKA tidak terdapat program studi yang sesuai dengan jenjang sarjananya. Untuk itu, sebagai masukan untuk kedepannya diharapkan pada Program Pascasarjana membuka Program Studi lainnya yang relevan dengan jenjang sarjana di lingkungan UHAMKA.

e. Rekapitulasi Hasil

Berdasarkan hasil survei dan perhitungan data terkait komponen dan indikator untuk dijadikan penilaian kepuasan alumni terkait Uhamka yaitu menghasilkan nilai tertinggi terdapat pada komponen dosen dengan presentase 79,5 %, dan indikator terendah sarana dan prasarana 69 %. Berdasarkan hal tersebut penilaian alumni terkait UHAMKA memiliki tingkat kepuasan yang baik, karena alumni merasa puas dengan pelayanan Uhamka khususnya dosen Program Studi. Hal ini karena dosen merupakan orang yang selalu berinteraksi dengan mahasiswa, terkait akademik dan non akademik. Presentase terkecil terkait komponen sarana dan prasarana hal ini sesungguhnya Uhamka masih dalam proses pengembangan dan perbaikan dalam hal sarana dan prasarana, untuk itu diharapkan kedepannya akan lebih baik.



Gambar 4.9: Rekapitulasi Hasil Survei Kepuasan Alumni
Sumber: Survei, 2019

B. Tanggapan terhadap Dampak Pribadi dari Proses Pendidikan di UHAMKA

1. Lamanya Masa Studi

Berdasarkan hasil survei alumni tahun 2019 terkait lama studi di UHAMKA menunjukkan bahwa rata-rata alumni menempuh studi selama 9,1 semester. Kondisi

tersebut menunjukkan bahwa mayoritas alumni dalam menempuh studi di Uhamka tepat waktu. Hal ini tidak terlepas dari kegigihan pimpinan dan dosen selaku dosen pembimbing untuk membimbing mahasiswa dalam disiplin untuk mengikuti prosedur perkuliahan, dan penyelesaian tugas akhir sehingga mereka dapat lulus tepat waktu. Selain itu, pimpinan UHAMKA selalu berupaya mendorong mahasiswa untuk lulus tepat waktu melalui program semester antara dan pembimbingan intensif.

2. Lamanya Masa Tunggu Kerja

Berdasarkan hasil survei alumni tahun 2019 terkait lamanya masa tunggu kerja di UHAMKA menunjukkan bahwa rata-rata 2,7 bulan. Hal tersebut menunjukkan bahwa mayoritas lulusan dalam menunggu kerja dalam waktu kurang dari 3 bulan atau bahkan ketika masih proses perkuliahan sudah mendapatkan kerja. Kondisi tersebut menunjukkan daya serap lulusan di dunia kerja tinggi.

BAB V

KESIMPULAN, SARAN, DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Penelitian survei kepuasan alumni UHAMKA ini dilakukan untuk identifikasi tingkat kepuasan alumni terkait pelayanan dan perkuliahan di UHAMKA, dengan responden yang berjumlah 2946 responden. Komponen yang dijadikan penilaian terdiri atas: kualitas pelayanan penyelenggara pendidikan oleh pimpinan baik pimpinan universitas, fakultas, atau program studi, dosen, tenaga pendidikan atau karyawan, sarana dan prasarana, dan dampak pribadi dari proses pendidikan di UHAMKA. Hasil penelitian terkait rata-rata presentase indikator setiap komponen yaitu komponen pimpinan universitas (75,6 % atau memuaskan), pimpinan fakultas (74,9 % atau memuaskan), pimpinan program studi (74,9 % atau memuaskan), dosen (79,5 % atau memuaskan), tenaga kependidikan/karyawan (74,1 % atau memuaskan), sarana prasarana (69 % atau memuaskan). Hasil menunjukkan bahwa mayoritas alumni merasa puas terhadap layanan UHAMKA. Terkait dampak pribadi persentase tertinggi yaitu pada indikator kebanggaan pernah kuliah di UHAMKA, dan terendah yaitu keinginan studi lanjut di UHAMKA. Terkait lama studi rata-rata yaitu 9,1 semester dan masa tunggu kerja alumni rata-rata 2,7 bulan, dan mayoritas alumni bekerja sesuai dengan bidangnya.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, kami selaku peneliti menyampaikan beberapa saran yang membangun untuk pengelolaan FKIP UHAMKA yaitu:

1. Perlu peningkatan terkait sarana prasarana sebagai pendukung sistem perkuliahan, karena tingkat kenyamanan dan kelancaran perkuliahan salah satunya dipengaruhi oleh dukungan fasilitas, seperti ruang perkuliahan, laboratorium, toilet, dan peningkatan bandwidth internet. Hal ini didasarkan era 4.0 merupakan era digital dan cyber, sehingga peran wifi merupakan sangat mendukung proses perkuliahan.

2. Peningkatan sumber daya manusia tenaga kependidikan/karyawan, sehingga diharapkan dapat meningkatkan pelayanan kepada mahasiswa, seperti keramahan dan kecepatan dalam pelayanan.
3. Peningkatan wadah atau kegiatan yang berorientasi untuk mengembangkan minat dan bakat mahasiswa
4. Peningkatan disiplin waktu dosen dalam proses perkuliahan, sehingga perlu ada kebijakan yang mengatur jadwal dosen dalam melaksanakan catur darma pendidikan.

5.3 Rekomendasi

Berdasarkan hasil survei kepuasan alumni, maka peneliti mengajukan rekomendasi untuk stakeholder UHAMKA, sebagai berikut:

No	Temuan	Rekomendasi
1	Persentase terendah pada variable Pimpinan Universitas dan Fakultas yaitu indicator menyediakan waktu untuk komunikasi dan konsultasi dan minat bakat mahasiswa	Pimpinan universitas, dan fakultas harus menyediakan waktu khusus untuk jadwal konsultasi atau diskusi mahasiswa, sebagai layanan kepada pengguna/mahasiswa.
2	Persentase terendah pada variable Pimpinan program studi yaitu indicator menyediakan waktu untuk komunikasi dan konsultasi dan pengembangan minat dan bakat mahasiswa baik pimpinan	Pimpinan program studi penting untuk menyediakan waktu konsultasi mahasiswa secara terjadwal, dan penguatan melalui mengarahkan mahasiswa terkait baat dan minatnya. Untuk pimpinan fakultas penting mengembangkan lembaga-lembaga kemahasiswaa dalam mewadahi bakat dan minat mahasiswa. Serta, perlu penambahan UKM yang sesuai tuntutan di era 4.0.

3	Persentase terendah dalam komponen dosen yaitu teratur/tertib dalam penggunaan waktu perkuliahan	Perlu peningkatan disiplin dosen dalam mengatur jadwal mengajar, adanya monitoring dosen masuk dan keluar jam proses perkuliahan.
4	Persentase terendah pada komponen tenaga kependidikan yaitu indicator memberi Pelayanan tertib dan tepat waktu	Perlu penambahan SDM Tenaga Kependidikan, sehingga rasio pelayanan memadai, sehingga diharapkan dapat mempercepat proses pelayanan administrasi mahasiswa. Selain itu, pada era digital penting menerapkan pelayanan berbasis Sistem Informasi Manajemen, sehingga pelayanan administrasi efektif, dan efisien.
5	Pada komponen sarana prasarana persentase terendah yaitu akses wifi	Perlu penambahan kapasitas Bandwidth internet, serta area hotspot area sebagai areana belajar mahasiswa.
6	Pada komponen sarana prasarana persentase terendah yaitu indicator lokasi parkir memadai, aman, dan nyaman	Pada beberapa local kampus UHAMKA perlu adanya penambahan area, sebagai lokasi parkir kendaraan mahasiswa
7	Persentase terendah pada komponen dampak pribadi yaitu keinginan untuk studi lanjut di UHAMKA	Pada Fakultas Sekolah Pascasarjana perlu pengembangan program studi yang memiliki kesesuaian dengan jenjang sarjana, serta peningkatan citra atmosfer akademik yang berkualitas pada mahasiswa

8	Rata-rata masa studi 9,1 semester	Rata-rata masa studi 9,1 semester merupakan kategori tepat waktu, akan tetapi lebih baik jika rata-rata tersebut menjadi masa studi 8 semester melalui kegiatan yang terprogram
---	-----------------------------------	---

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S & Jabar. 2003. *Evaluasi Program Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara
- Frizsimmons, J. A and Mona, J. Frizsimons, 2001. *Service Management: Opration, Strategy and Information Technology*. New York: McGraw-Hill.
- Griffin. Ricky.W. 1990. *Management*. 3nd Boston : Houghton Mifflin Company.
- Istiningtyas, Listiya, 2015, *Survei Kepuasan Alumni terhadap Kualitas Pelayanan Program Studi Psikologi Islam Fakultas Ushuluddin dan Pemikiran Islam UIN Raden Fatah Palembang*, *Jurnal Psikologi Islam* Vol.1, No.2.
- Kotler, P. (2004). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, implementasi dan Kontrol, Edisi Sebelas*. Alih Bahasa, Hendra Teguh. Jakarta: Penerbit PT. Prenhallindo.
- Kotler, P., & Keller, K. (2006). *Marketing Management: Customer value, customer satisfaction and customer loyalty. 12th ed. Prentice-Hall*.
- Mantra, Ida Bagus. 2001. *Langkah-langkah Penelitian Survei Usulan Penelitian dan laporan Penelitian*. Yogyakarta. Fakultas Geografi.UGM
- Mulyasa.E.2004. *Menjadi Kepala Sekolah Profesional*. Bandung : Penerbit Remaja Rosda Karya.
- Mahmudi Ihwan, 2011, *CIPP: Suatu Model Evaluasi Program Pendidikan*, *Jurnal At-Ta'dib* Vol. 6, No. 1.
- Muryadi A.D, 2019, *Model Evaluasi Program dalam Penelitian Evaluasi*, *Jurnal Ilmiah PENJAS*, Vol.3 No.1.
- Prihantoro, Anjar. 2012. *Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Asekolah Tinggi Agama Islam Negeri Tulungagung*. *Jurnal OTONOMI* Vol. 12 No.1.
- Sahyar. 2009. *Pengaruh Kompetensi Dosen Dan Proses Pembelajaran Terhadap Kepuasan Mahasiswa*. *Pekbis Jurnal*, Vol.1, No.3. Diakses tanggal 30 Januari 2013.
- Spencer, Lyle M. and Signe M. Spencer, 1993. *Competence work : Model for superior performance*. John Wiley and Son. Tjiptono, F. 200.