

**LAPORAN HASIL
SURVEY KEPUASAN PENGGUNA DAN MITRA KERJA
TERHADAP KINERJA LULUSAN
FAKULTAS EKONOMI DAN MANAJEMEN
UNIVERSITAS SAMAWA
TAHUN 2020/2021**



**FAKULTAS EKONOMI DAN MANAJEMEN
TAHUN 2021**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami haturkan kepada Tuhan Yang maha Esa atas kesempatan kepada kami menyelenggarakan, menyelesaikan, dan melaporkan survey kepuasan pengguna dan mitra kerja terhadap kinerja lulusan di Fakultas Ekonomi dan Manajemen UNSA tahun 2020/2021 Kami mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang terlibat dan membantu dalam proses ini dari penyusunan pernyataan, penyebaran hasil kuisisioner, perhitungan hingga pembuatan rencana untuk menindaklanjuti hasil survey yang sudah ada.

Hasil Pengukuran ini tentunya masih banyak kekurangan. Besar harapan kami agar pengukuran ini dapat berjalan secara reguler dan dengan perbaikan di bagian yang dirasa kurang. Oleh karena itu, masukkan, saran dan kritik dari anda sangat kami harapkan guna meningkatkan kualitas kepuasan pengguna dan mitra kerja terhadap kinerja lulusan di Fakultas Ekonomi dan Manajemen UNSA.

Sumbawa Besar, Desember 2021

Tim Survey

RINGKASAN EKSEKUTIF

Pada tahun ajaran 2020/2021 ini pengukuran kepuasan pengguna dan mitra kerja terhadap kinerja lulusan di FEM UNSA dilakukan pada masing-masing unit kerja hal ini guna memperoleh gambaran secara umum dan merata mengenai tingkat kepuasan pengguna jasa pengelolaan SDM yang berlangsung selama 1 tahun ini.

Berdasarkan hasil yang diperoleh, tingkat kepuasan pengguna dan mitra kerja terhadap kinerja lulusan di FEM UNSA pada tahun akademik 2020/2021 menunjukkan hasil skor rata-rata dengan jumlah nilai 4.49 dengan kualifikasi "PUAS". Hasil perolehan nilai ini mengalami peningkatan dari tahun 2019/2020.

Dari hasil yang didapat terlihat sebagian besar aspek di setiap instrument berbeda nilai rata-ratanya. Hal ini dapat dikarenakan faktor kondisi setiap alumni dan pengguna yang berbeda karakteristik dan lamanya kuliah serta pengalaman dalam pekerjaannya. Oleh karena itu akan dijadikan suatu masukan bagi pihak pengelola SDM termasuk pejabat struktural maupun pihak-pihak lain yang terlibat. Selain itu, evaluasi ini nantinya juga akan menjadi masukan perbaikan agar di tahun depan survey yang disebarkan dapat lebih representative menggambarkan tingkat kepuasan pengguna dan mitra kerja di lingkungan FEM UNSA.

BAB 1.PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Alumni atau lulusan merupakan mahasiswa yang telah mengakhiri masa kuliahnya di perguruan tinggi. Alumni atau lulusan merupakan gambaran atau penilaian nyata kualitas dari perguruan tinggi asal ditengah masyarakat.

Kinerja adalah hasil dari prestasi kerja yang telah dicapai oleh karyawan sesuai dengan tupoksinya atau keberhasilan seorang karyawan dalam melaksanakan suatu pekerjaan.

Pengguna dan mitra kerja lulusan adalah pihak eksternal yang merupakan konsumen bagi keluaran sebuah institusi pendidikan atau perguruan tinggi. Pihak-pihak eksternal ini bisa instansi pemerintah, swasta maupun perorangan tempat lulusan bekerja.

Survey kepuasan pengguna dan mitra kerja terhadap kinerja lulusan merupakan bahan evaluasi dan proyeksi dari perguruan tinggi terhadap kualitas lulusan yang pada akhirnya memberikan masukan terhadap perbaikan proses pembelajaran dan kurikulum.

2. Tujuan Dan Manfaat

Survey kepuasan pengguna dan mitra kerja terhadap kinerja lulusan dibuat bertujuan untuk Memperoleh informasi dari pengguna dan mitra kerja mengenai perkembangan kompetensi yang dibutuhkan pasar kerja sebagai bahan dan masukan dalam perbaikan kurikulum, dan untuk keperluan perbaikan layanan.

3. Sasaran

Sasaran survey kepuasan pengguna dan mitra kerja terhadap kinerja lulusan adalah pengguna dan mitra kerja dari alumni FEM UNSA.

4. Ruang Lingkup

Ruang lingkup survey kepuasan alumni dan pengguna terhadap kinerja lulusan terdiri dari beberapa aspek antara lain:

- a. Aspek Integritas (etika dan moral)
- b. Penggunaan Teknologi Informasi,
- c. Profesionalisme (keahlian bidang ilmu)
- d. Komunikasi
- e. Kerjasama Tim
- f. Pengembangan Diri.
- g. Bahasa Inggris

BAB 2. PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEY

1. Instrumen Survei

Instrumen survey kepuasan pengguna dan mitra kerja terhadap kinerja lulusan/alumni di FEM UNSA terdiri dari 31 aspek penilaian.

Tabel 2.1
Aspek Survei Kepuasan Pengguna dan Mitra Kerja
terhadap Kinerja Lulusan / Alumni

No	Aspek	Instrumen
1	Aspek Integritas (etika dan moral)	Bertanggung jawab
		Kedisiplinan Waktu
		Loyalitas terhadap pekerjaan
		Ketekunan dalam bekerja
		Jujur, adil dan memiliki sopan santun
2	Kemampuan Teknologi Informasi	Kemampuan Mengoperasikan komputer
		Kemampuan desain grafis
		Profesionalisme kerja
3	Profesionalisme (Keahlian Bidang Ilmu)	Bertanggungjawab
		Loyalitas kerja
		Disiplin Waktu
		Integritas
		Kemampuan melaksanakan tugas
4	Komunikasi	Pemahaman etika dalam berkomunikasi baik secara lisan maupun tulisan
		Kemampuan komunikasi antar pribadi
		Pengendalian diri
		Siap dan perilaku baik
		Kemampuan dalam pelayanan publik
		Responsif
5	Kerjasama Tim	Kemampuan komunikasi dan bekerjasama dengan baik
		Kemampuan koordinasi

		Pengendalian diri dan beradaptasi
		Profesionalisme kerja
6	Pengembangan Diri	Kemampuan bekerja dalam tekanan
		Kemampuan dalam pengendalian emosi
		Mampu menerima kriti
		Aktif dalam kegiatan training, diklat, dll
		Mempunyai perencanaan dan target dalam karier
7	Kemampuan Berbahasa Asing (Bahasa Inggris)	Kemampuan dalam penggunaan bahasa asing baik secara lisan dan tulisan
		Kemampuan dalam berkomunikasi
		Kemampuan dalam bekerjasama

2. Pelaksanaan dan Teknik Survei

2.1. Proses Pelaksanaan

Proses survey Kepuasan pengguna dan mitra kerja terhadap kinerja lulusan FEM UNSA dilaksanakan oleh Gugus Penjaminan Mutu Fakultas (GPMF) pada bulan Desember 2021 dimana jumlah pengguna dan Mitra kerja adalah sebanyak 32.

2.2. Teknik Survei

Teknik yang digunakan dalam mengukur Kepuasan pengguna dan mitra kerja terhadap kinerja lulusan melalui butir-butir pernyataan yang telah disusun dan telah melalui uji kesahihan sebelumnya, sehingga reliabilitas dan validitas hasil pengukuran dapat terjaga.

2.3. Alat Pengukuran dan Perhitungan

Pengukuran Kepuasan pengguna dan mitra kerja terhadap kinerja lulusan FEM UNSA menggunakan instrument kuisioner. Instrumen tersebut sudah divalidasi dengan validasi ahli. Hasil validasi tersebut sudah dinyatakan valid.

Pernyataan-pernyataan tersebut akan dinilai dalam skala 1 hingga skala 5. Nilai Skala 1 artinya responden menilai tidak puas terhadap pernyataan. Nilai skala 2 artinya responden menilai kurang puas terhadap pernyataan. Nilai skala 3 artinya responden menilai cukup puas terhadap pernyataan. Nilai 4 artinya responden menilai puas terhadap pernyataan. Nilai 5 artinya responden menilai sangat puas terhadap pernyataan.

3. Metode Analisis Data

Hasil pengukuran survey kepuasan alumni dan pengguna terhadap tata pamong dan tata kelola berupa skala kepuasan (1-5). Data dianalisis dengan menggunakan analisis statistik deskriptif. Dari hasil pengisian angket kemudian diklasifikasikan kedalam tingkat kepuasan

Tabel 5.

Klasifikasi Tingkat Kepuasan

Rerata Skor Jawaban	Level	Klasifikasi Kepuasan
$1 \leq \bar{x} < 2$	1	Tidak Puas
$2 \leq \bar{x} < 3$	2	Kurang Puas
$3 \leq \bar{x} < 4$	3	Cukup Puas
$4 \leq \bar{x} < 5$	4	Puas
5	5	Sangat Puas

BAB 3. HASIL PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN

1. Hasil Survei Kepuasan

Dari hasil pengolahan data diperoleh nilai rata-rata untuk setiap aspek kepuasan yaitu aspek integritas (etika dan moral), aspek kemampuan penggunaan teknologi informasi, aspek Profesionalisme, aspek komunikasi, aspek kerjasama tim, aspek pengembangan diri dan aspek kemampuan berbahasa asing (bahasa Inggris) FEM UNSA dapat disajikan dalam bentuk grafik sebagai berikut:

2. Hasil Deskriptif Analisis Tingkat Kepuasan

Hasil analisis statistik deskriptif pada tabel dibawah ini menggambarkan tingkat kepuasan pengguna dan mitra kerja terhadap kinerja lulusan /alumni.

Tabel 3.2
Hasil Tabulasi Data Survei Kepuasan Pengguna dan Mitra Kerja Terhadap Kinerja Lulusan Tahun 2020/2021

Kriteria	Rerata			Skor Maksimal	Kategori
	Ebang	P	FEM		
Integritas	4.54	4.52	4.53	5	P
Kemampuan Teknologi Informasi	4.42	4.39	4.405	5	P
Profesionalisme	4.52	4.5	4.51	5	P
Komunikasi	4.71	4.68	4.695	5	P
Kerjasama Tim	4.45	4.42	4.435	5	P
Pengembangan Diri	4.52	4.5	4.51	5	P
Kemampuan Berbahasa Asing (Bahasa Inggris)	4.35	4.34	4.345	5	P
Rerata	4.50142857	4.47857143	4.49	5	P

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh rerata untuk kepuasan pengguna dan mitra kerja terhadap kinerja lulusan di FEM UNSA diperoleh skor 4.49 yang berarti PUAS. Perolehan skor kepuasan ini mengalami peningkatan dari

tahun sebelumnya, yaitu sebesar 0.08.

Selain informasi tersebut di atas, hasil survey juga menghasilkan beberapa informasi terkait permasalahan serta masukan dan saran dari pengguna dan mitra kerja. Masukan dan saran tergambar melalui tabel di bawah ini:

Tabel 3.3
Permasalahan, Masukan dan Saran

No	Objek Masalah	Masukan dan Saran
1	Masih kurangnya kemampuan lulusan dalam menggunakan bahasa asing secara tulisan	Memberian Mata Kuliah yang bukan hanya mahasiswa mampu berbicara atau lisan tapi juga secara tulisan
2	Belum mampu mengembangkan aplikasi komputer yang lebih canggih	Memberian mata kuliah aplikasi komputer yang update

BAB 4. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

1. Kesimpulan

Hasil penilaian untuk tujuh aspek kepuasan pengguna dan mitra kerja terhadap kinerja lulusan di FEM UNSA memberikan hasil skor rata-rata kepuasan yang terletak pada kelas interval dengan klasifikasi untuk kepuasan sebesar 4.49 dan masuk pada level 4 dengan kategori klasifikasi **PUAS**.

2. Rekomendasi dan Tindak lanjut

Berdasarkan hasil analisis dan evaluasi pengukuran tingkat kepuasan alumni dan pengguna, rekomendasi dan tindak lanjut yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1
Tindak Lanjut Kepuasan Pengguna dan Mitra Kerja
Terhadap Kinerja Lulusan

No	Aspek	Tindak Lanjut
1	Kepuasan Terhadap aspek Integritas	Memberikan Mata kuliah yang menekankan pada aspek integritas seperti etika dan moral juga agama.
2	Kepuasan terhadap aspek kemampuan Penggunaan teknologi Informasi	Memberikan mata kuliah keahlian kepada mahasiswa sehingga memiliki kemampuan penguasaan terhadap teknologi
3	Kepuasan terhadap aspek profesionalisme	Memberikan mata kuliah yang menekankan pada bidang keilmuan
4	Kepuasan terhadap aspek komunikasi	Memberikan mata kuliah untuk memahami Teknik atau etika dalam komunikasi dan pengendalian diri
5	Kepuasan terhadap aspek kerjasama Tim	Meningkatkan kemampuan mahasiswa dalam berkerjasama dalam tim
6	Kepuasan terhadap aspek Pengembangan Diri	Meningkatkan kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan potensi dirinya
7	Kepuasan terhadap aspek kemampuan Berbahasa Asing (Bahasa Inggris)	Meningkatkan kemampuan dalam menguasai bahasa asing khususnya Bahasa Inggris.

