

**LAPORAN KEPUASAN ALUMNI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS EFARINA**



**PRODI MANAJEMEN
UNIVERSITAS EFARINA
2020**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa sehingga laporan monev Layanan Kepuasan Alumni pada Tahun Akademik 2019/2020 dapat diselesaikan. Monev dilaksanakan dengan survei kepuasan alumni sebagai pengguna jasa layanan di Prodi Manajemen Universitas Efarina. Monev dilaksanakan untuk meningkatkan keberhasilan kinerja layanan mulai dari layanan administrasi, layanan pembelajaran hingga fasilitas pembelajaran. Analisis data survei menunjukkan berbagai kemajuan maupun kekurangan pada beberapa aspek kualitas layanan. Pada bagian akhir laporan monev disampaikan rekomendasi untuk beberapa aspek kualitas layanan yang harus ditindaklanjuti dalam Rencana Tindak Lanjut unit penyelenggara layanan terkait. Tindak lanjut dari rekomendasi yang disampaikan akan menjadi materi pembahasan dalam Rapat Tinjauan Manajemen Prodi Manajemen Universitas Efarina. Kami mengucapkan terimakasih atas kerjasama para pimpinan unit, dan seluruh civitas akademik hingga terselenggaranya survei ini.

Simalungun, 31 Juli 2020

Ketua LPM



Salim Efendi, S.Pd.,M.Pd

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
A. PENDAHULUAN	1
B. MAKSUD DAN TUJUAN.....	1
C. SASARAN	1
E. METODE SURVEI DAN PENGOLAHAN DATA.....	1
F. METODE ANALISIS DATA	1
G. HASIL SURVEI KEPUASAN ALUMNI	2
H. ANALISA	7

A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik kepada mahasiswa di Prodi Manajemen Universitas Efarina sampai saat ini sudah berjalan lancar, akan tetapi masih belum sepenuhnya memenuhi kualitas yang di harapkan oleh pengguna jasa khususnya para alumni. Salah satu upaya meningkatkan kualitas pelayanan alumni, adalah melalui Survey Kepuasan Alumni Terhadap Pelayanan yang telah diberikan Prodi Manajemen Universitas Efarina, sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada Alumni di Prodi Manajemen Universitas Efarina.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

Survei Kepuasan Alumni dilaksanakan secara berkala setahun sekali oleh Lembaga Penjamin Mutu (LPM) dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan kinerja layanan mulai dari layanan administrasi, layanan pembelajaran hingga fasilitas pembelajaran.

C. SASARAN

Sebagai sasaran survei kepuasan alumni terhadap layanan di Fakultas Ekonomi Universitas Efarina sebanyak 88 responden dari Prodi Manajemen.

E. METODE SURVEI DAN PENGOLAHAN DATA

Instrumen yang dipergunakan berupa kuesioner. Guna memenuhi validitas isi dan bobot instrumen, awalnya dilakukan telaah mendalam tentang aspek-aspek perguruan tinggi yang berhubungan dengan pelayanan akademik kepada mahasiswa. Selanjutnya, dari setiap aspek diuraikan lagi sub aspek apa saja yang dapat dijadikan indikator survei tingkat kepuasan alumni.

Hasil survei kepuasan mahasiswa dihitung berdasarkan jumlah jawaban mahasiswa terhadap alternatif pilihan jawaban yaitu :Kurang baik, Cukup baik, Baik, Sangat Baik. Selanjutnya nilai jawaban tersebut diakumulasi untuk setiap jenis butir pernyataan pada setiap jenis layanan yang di survei, dan setelah itu nilai akumulasi tersebut dihitung dalam bentuk persentase pada setiap butir pertanyaan dan jenis layanan yang ada. Nilai persentase tersebut kemudian diasumsikan sebagai tingkat kepuasan mahasiswa.

F. METODE ANALISIS DATA

Data skor kepuasan alumni untuk setiap aspek kualitas layanan diolah untuk memperoleh tingkat kepuasan rata-ratanya. Berikutnya dihitung indeks kepuasan mahasiswa atas kualitas layanan dengan menghitung *grand mean* (rerata dari rata-rata).

Kepuasan alumni ditentukan berdasarkan rentang skor indeks kepuasan sebagai berikut:

Rentang Skor	Tingkat Kepuasan
1,00 s.d. 1,72	Layanan Alumni Kurang Memuaskan
1,76 s.d 2,50	Layanan Alumni cukup memuaskan
2,51 s.d 3,25	Layanan Alumni Memuaskan
3,26 s.d 4,00	Layanan Alumni Sangat Memuaskan

Analisis data menggunakan statistik deskriptif, membuat tabel, grafik. Nilai rata-rata data disajikan dalam tabel untuk memperoleh gambaran ringkas tentang kinerja seluruh aspek yang diukur. Grafik disajikan untuk memperoleh kemudahan pemahaman, analisis dan kesimpulan. Beberapa peraga digunakan untuk:

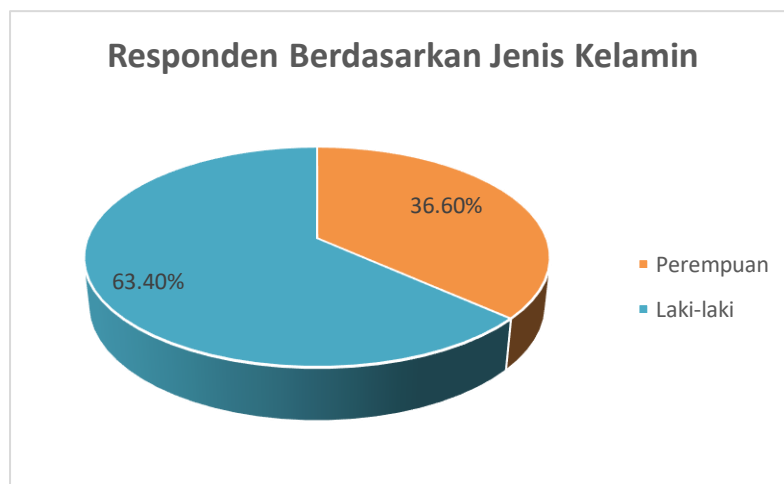
1. Menggambarkan level kepuasan layanan melalui tabel dan diagram
2. Menggambarkan perbandingan antar aspek yang diukur dalam pemeringkatan bar chart

Analisis data juga mengidentifikasi aspek kualitas layanan yang belum optimal untuk diperbaiki dan dikembangkan dalam sebuah Rencana Tindak Lanjut (RTL). RTL kemudian direkomendasikan oleh Lembaga Penjaminan Mutu kepada unit terkait penyelenggara pelayanan kemahasiswaan. Upaya kegiatan dan program tindak lanjut akan menjadi bahan kajian dalam rapat bidang kemahasiswaan di tingkat unit dan merupakan materi umpan balik pada di tingkat Sekolah Tinggi.

G. HASIL SURVEI KEPUASAN ALUMNI

Survei kepuasan alumni terhadap layanan alumni yang terdiri dari layanan administrasi, layanan pembelajaran, dan fasilitas pembelajaran yang dilaksanakan pada setiap tahun. Berikut hasil survei kepuasan alumni dari sampel 88 orang alumni untuk periode tahun akademik 2019/2020.

PROFIL LULUSAN



Gambar 1 Sebaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah responden sebanyak 88 orang alumni terdiri dari 63,40 % laki-laki dan 36,60% perempuan.

1. Bagaimana menurut anda fasilitas sarana dan prasarana Prodi Manajemen Universitas Efarina ?



Gambar 3 Persentase Kepuasan Alumni Terhadap Item Pertanyaan No.2

Dari diagram diatas dari 88 responden, diperoleh sebanyak 81% alumni merasa fasilitas sarana dan prasarana di Prodi Manajemen Universitas Efarina sudah menjawab "Sangat Baik", dan sebanyak 15% alumni menjawab "Baik".

2. Bagaimana Fasilitas Laboratorium Universitas Efarina



Dari diagram diatas dari 88 responden, diperoleh sebanyak 73% alumni merasa fasilitas Kurikulum di Prodi Manajemen Universitas Efarina sudah menjawab “Sangat Baik” dan sebanyak 14% alumni menjawab “Baik”.

3. Bagaimana menurut anda fasilitas laboratorium computer dan wifi Universitas Efarina ?



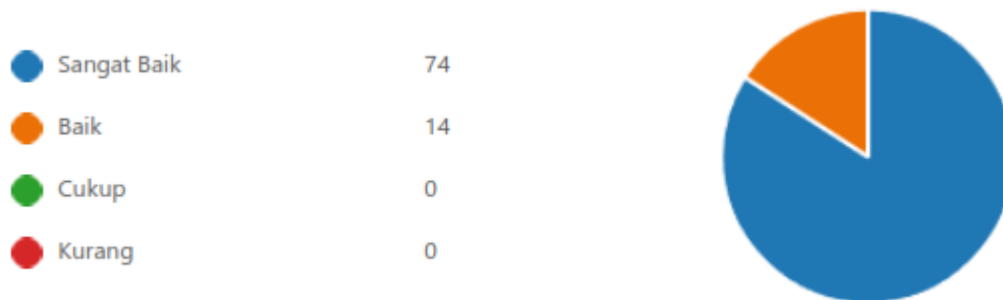
Dari diagram diatas dari 88 responden,

4. Bagaimana menurut Kualitas Dosen yang mengajar di Universitas Efarina?



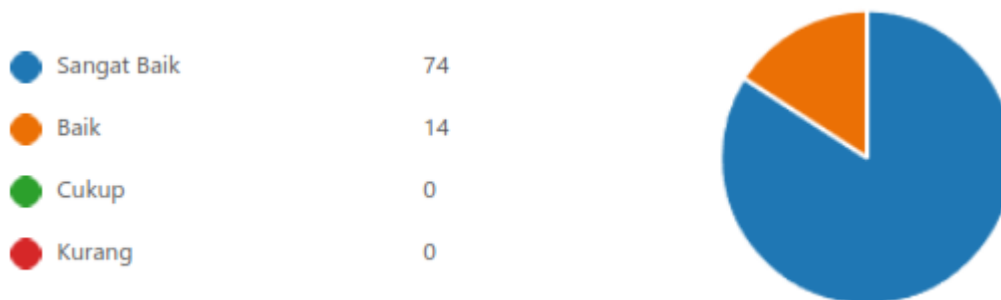
Dari diagram diatas dari 88 responden.

5. Bagaimana menurut anda biaya kuliah di Universitas Efarina, apakah sesuai dengan mutu pendidikan dan fasilitas yang ada terima?



Dari diagram diatas dari 88 responden terdapat 84% menjawab sangat baik dan 16% menjawab baik.

6. Bagaimana menurut anda kualitas skill ilmu yang anda peroleh selama belajar di Universitas Efarina?



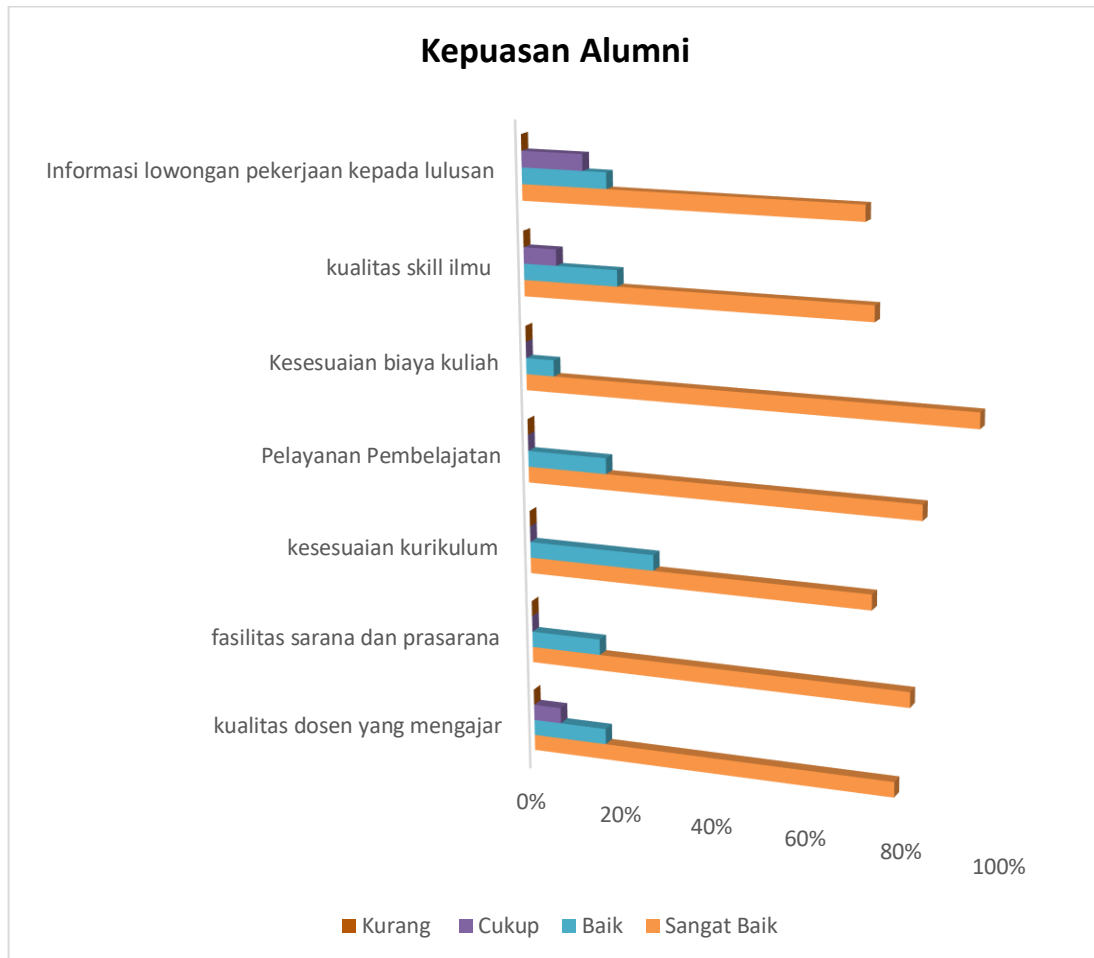
Dari diagram diatas dari 88 responden, diperoleh sebanyak 71% alumni merasa usaha Prodi Manajemen Universitas Efarina dalam mencarikan lapangan pekerjaan bagi lulusannya sudah “Sangat Baik”, dan sebanyak 18% alumni menjawab “Baik” dan 13% alumni menjawab “Kurang Baik”.

7. Bagaimana menurut anda kualitas skill alumni Universitas Efarina dengan alumni perguruan lainnya?



H. ANALISA

Secara umum berdasarkan hasil survey tingkat kepuasan alumni terhadap sistem pelayanan di Prodi Manajemen Universitas Efarina memang menunjukkan hasil jawaban “Sangat baik”. Adapun skor pengukuran secara keseluruhan dapat dilihat pada hasil di bawah ini:



Gambar 9 Rekapitulasi Kepuasan Alumni Terhadap Pelayanan Prodi Manajemen

Berdasarkan hasil grafik diatas dapat diketahui bahawa rata-rata alumni merasa puas terhadap seluruh komponen pelayanan yang diberikan oleh Prodi Manajemen Universitas Efarina. Dan dari sini dapat kita lihat bahwa angka kepuasan dari tahun 2019 sampai tahun 2020 terus mengalami kenaikan yang cukup signifikan. Hal ini dapat disimpulkan bahwa Prodi Manajemen Universitas Efarina telah mampu berbenah diri dari segi aspek pelayanan, fasilitas hingga sistem pembelajaran. Namun Prodi Manajemen

Universitas Efarina tidak cepat berpuas hati, Prodi Manajemen Universitas Efarina dituntut untuk tetap berbenah dan mempertahankan kualitas pelayanannya bagi seluruh civitas akademika Prodi Manajemen Universitas Efarina.

Hal-hal yang harus diperbaiki dan ditingkatkan:

Layanan fasilitas pembelajaran yang diberikan oleh Prodi Manajemen Universitas Efarina sudah baik, namun tetap perlu ditingkatkan, terutama dalam hal fasilitas audio visual dan teknologi ruang kelas, kebersihan dan kenyamanan ruang kelas maupun toilet. Semua alat-alat dan fasilitas diruang praktikum dan laboratorium berfungsi dengan baik.

Tindak lanjut:

1. Prodi Manajemen Universitas Efarina juga perlu meningkatkan dan menjaga kualitas kebersihan toilet.
2. Menambah sejumlah titik hotspot wifi baik di lantai 1
3. Memperbanyak pelatihan softskill kepada mahasiswa.
4. Meningkatkan kedisiplinan pelayanan PA maupun KTI.
5. Membentuk dan mengoptimalisasikan wadah pusat layanan karir sebagai media pengasah softskill mahasiswa dan sebagai pusat informasi lowongan pekerjaan bagi alumni.