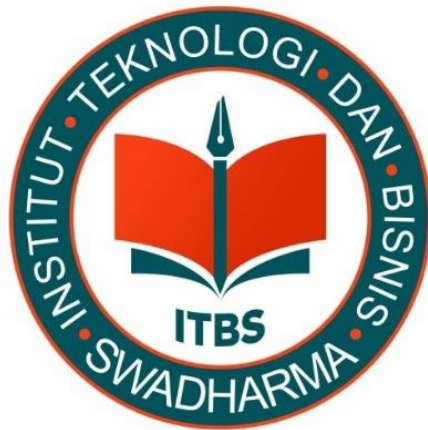


**LAPORAN SURVEI KEPUASAN  
PENGGUNA DAN MITRA  
TAHUN 2020/2021**



## A. PENDAHULUAN

Dalam rangka meningkatkan kualitas kerja sama dengan pihak Perusahaan swasta, Perguruan Tinggi/Sekolah perlu dilakukan monitoring dan evaluasi. Dengan dilakukan monitoring dan evaluasi kerja sama ini untuk menghindari terjadinya *sleeping* MoU dan untuk mengetahui kerja sama yang akan berakhir dan yang sudah berakhir, sehingga ITBS bisa menciptakan strategi pengembangan dalam bentuk kerja sama diberbagai bidang.

Survey kepuasan pengguna lulusan dan mitra adalah survey yang dilakukan oleh institusi pendidikan terhadap pengguna lulusan institusi tersebut. Survey ini bertujuan untuk mengukur kualitas lulusan dari sudut pandang pengguna, apakah kualitas lulusan yang dihasilkan seperti yang diharapkan oleh pengguna. Tingkat kepuasan yang tinggi dari pengguna lulusan merupakan salah satu indikator keberhasilan proses pendidikan dalam institusi pendidikan tersebut. Sebagaimana hasil Tracer Study, survey kepuasan pengguna ini sangat dibutuhkan dalam proses akreditasi institusi misalnya dalam aspek penilaian employer reputation maupun perbaikan menyeluruh dari proses pendidikan baik kurikulum, arah pengembangan universitas dan pembinaan softskill mahasiswa.

Pelayanan LPM kepada pengguna lulusan dan mitra di Institut Teknologi dan Bisnis Swadharma sampai saat ini sudah berjalan lancar, akan tetapi masih belum sepenuhnya memenuhi kualitas yang diharapkan oleh pengguna jasa khususnya pengguna lulusan dan mitra. Dalam rangka memenuhi kebutuhan data dukung Akreditasi Institusi Perguruan Tinggi (AIPT), dan evaluasi perbaikan layanan di Institut Teknologi dan Bisnis Swadharma, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan berupa Evaluasi kepuasan pengguna dan mitra Institut Teknologi dan Bisnis Swadharma. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah Survey Kepuasan pengguna dan mitra, sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna dan mitra di Institut Teknologi dan Bisnis Swadharma.

## **B. MAKSUD DAN TUJUAN**

1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan proses pendidikan
2. Mengukur secara berkala kualitas lulusan dari sudut pandang pengguna apakah kualitas lulusan yang dihasilkan seperti yang diharapkan oleh pengguna
3. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan
4. Sebagai dasar pembinaan softskill mahasiswa
5. Mengetahui harapan dan kepuasan yang dicapai selama bekerjasama dengan Institut Teknologi dan Bisnis Swadharma

## **C. SASARAN**

1. Mendorong partisipasi pimpinan instansi sebagai pengguna lulusan dalam menilai kinerja lulusan di tempat kerjanya.
2. Mendorong institusi untuk meningkatkan kualitas proses Pendidikan

## **D. ASPEK PENILAIAN LAYANAN LULUSAN DAN KERJASAMA**

Evaluasi kepuasan pengguna dan mitra ini hanya merupakan salah satu instrumen untuk mengukur kualitas lulusan institusi pendidikan. Kinerja lulusan yang dinilai meliputi integritas (etika dan moral), keahlian berdasarkan bidang ilmu (kompetensi utama), bahasa inggris, penggunaan teknologi informasi, komunikasi, kerja sama tim, pengembangan diri.

## **E. KUISIONER KEPUASAN PENGGUNA DAN MITRA**

Pelaksanaan survei kepuasan pengguna terhadap lulusan dilaksanakan melalui tahapan berikut:

1. Menyusun instrumen survey  
Instrumen berupa kuesioner yang terdiri dari 7 item penilaian. Skor penilaian menggunakan skor 1-4; 1 = kurang, 2 = cukup, 3 = baik, 4 = sangat baik.
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel  
Teknik pengambilan sampel adalah consecutive sampling, menggunakan rumus Slovin untuk pengambilan sampel.

3. Menentukan responden

Responden pada survey ini adalah alumni yang telah bekerja.

4. Melaksanakan Survei

Pimpinan Mitra atau Kepala HRD mengisi kuesioner yang telah dibagikan

5. Mengolah hasil survei.

Hasil pengisian kuesioner diolah melalui aplikasi komputer. Teknik analisis berupa statistik deskriptif, sehingga dapat diperoleh rata-rata kepuasan pengguna terhadap lulusan.

6. Menyajikan dan melaporkan hasil

LPM membuat laporan evaluasi pelaksanaan dan dilaporkan kepada Rektor. Hasil laporan dipaparkan dalam rapat kerja.

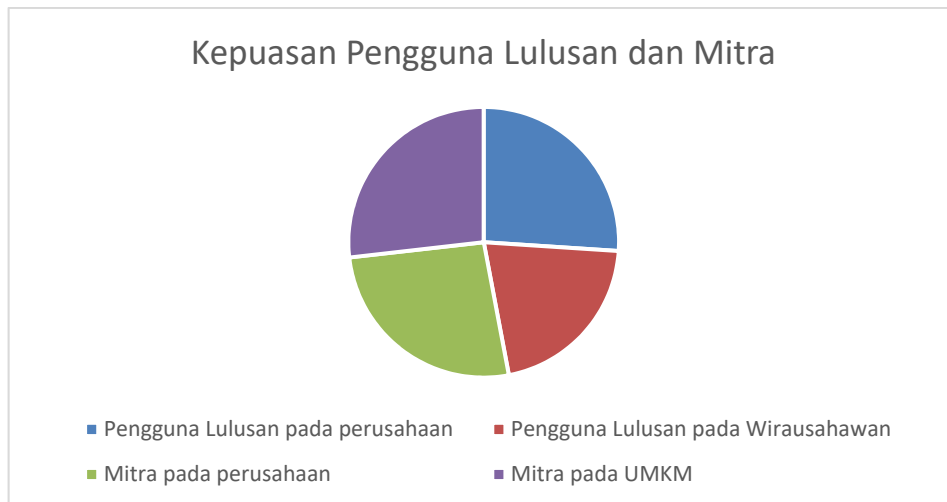
## F. HASIL SURVEI KEPUASAN

Tabel Hasil Survey Kepuasan Pengguna dan Mitra dapat dilihat dibawah ini :

| Kepuasan | TA 2019/2020 |                     | Rata-Rata |
|----------|--------------|---------------------|-----------|
|          | Perusahaan   | Wirausaha /<br>UMKM |           |
| Pengguna | 90,35        | 72,78               | 81.56     |
| Mitra    | 90,85        | 92,98               | 90.91     |

Dari hasil survey kepuasan pengguna dan mitra yang dilakukan kepada pengguna lulusan dapat dilihat dari survey hasil alumni yang bekerja diperusahaan adalah 90,35, dan alumni yang memilih menjadi enterpreuner/wirausaha adalah 72,78 sehingga kalau di rata-ratakan jumlahnya adalah 81,56

Dari hasil survey kepuasan pengguna dan mitra yang dilakukan kepada mitra (kerjasama) dapat dilihat dari survey hasil kerjasama kepada perusahaan adalah 90,85, dan kerjasama kepada UMKM adalah 92,98 sehingga kalau di rata-ratakan jumlahnya adalah 90,91. Jika ditampilkan dalam bentuk grafik maka Hasil Survei Penelitian bisa dilihat seperti dibawah ini :



## G. KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil survei diatas dapat disimpulkan kepuasan mitra kerja sama dengan pihak ITBS hasilnya baik, namun masih ada beberapa unsur penilaian yang harus mendapat perhatian karena mendapat nilai kurang dari mitra kerja sama baik dalam bidang capaian kerja sama, komunikasi, koordinasi, keberlanjutan kerja sama, komitmen, dan kepuasan pihak mitra. Demikian juga dengan saran dan masukan dari mitra juga harus mendapat perhatian antara lain:

1. Kerja Sama dilanjutkan;
2. Koordinasi lebih intens;
3. Agar kegiatan kerja sama secara berkelanjutan;
4. Pelaksanaan agar disesuaikan dengan rencana kerja dengan memahami dan mencermati perjanjian kerja sama;
5. Komitmen kepastian Prodi yang menerima alih jenjang peserta tugas belajar;
6. Memahami prosedur dan tata laksana proses kerja sama swakelola;
7. Menambah indikator dalam penilaian kinerja;
8. Memperhatikan waktu penyelesaian, meningkatkan kualitas serta kuantitas data yang akan diolah;

## H. PENUTUP

Penilaian kepuasan pengguna terhadap lulusan akan dilakukan secara berkala sebagai dasar peningkatan kualitas kinerja penyelenggaraan pendidikan di Institut Teknologi dan Bisnis Swadharma

**KUISIONER EVALUASI KINERJA LULUSAN OLEH PIHAK  
PENGGUNA**

Nama Lulusan :

Instansi/ institusi Pengguna Lulusan :

Hari/ tanggal evaluasi :

Lulusan Tahun :

1. Integritas (Etika dan Moral)

- |                                   |                              |
|-----------------------------------|------------------------------|
| <input type="radio"/> Sangat baik | <input type="radio"/> Cukup  |
| <input type="radio"/> Baik        | <input type="radio"/> Kurang |

2. Keahlian berdasarkan bidang ilmu (profesionalisme/ Kompetensi utama)

- |                                   |                              |
|-----------------------------------|------------------------------|
| <input type="radio"/> Sangat baik | <input type="radio"/> Cukup  |
| <input type="radio"/> Baik        | <input type="radio"/> Kurang |

3. Bahasa Inggris

- |                                   |                              |
|-----------------------------------|------------------------------|
| <input type="radio"/> Sangat baik | <input type="radio"/> Cukup  |
| <input type="radio"/> Baik        | <input type="radio"/> Kurang |

4. Kerjasama dalam tim

- |                                   |                              |
|-----------------------------------|------------------------------|
| <input type="radio"/> Sangat baik | <input type="radio"/> Cukup  |
| <input type="radio"/> Baik        | <input type="radio"/> Kurang |

5. Penggunaan teknologi informasi

- |                                   |                              |
|-----------------------------------|------------------------------|
| <input type="radio"/> Sangat baik | <input type="radio"/> Cukup  |
| <input type="radio"/> Baik        | <input type="radio"/> Kurang |

6. Komunikasi

- |                                   |                              |
|-----------------------------------|------------------------------|
| <input type="radio"/> Sangat baik | <input type="radio"/> Cukup  |
| <input type="radio"/> Baik        | <input type="radio"/> Kurang |

7. Pengembangan diri

- Sangat baik
- Baik
- Cukup
- Kurang

Tuliskan saran-saran saudara dalam meningkatkan kualitas alumni secara singkat dan jelas :

Hormat Saya,

( )

**HASIL ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP LULUSAN  
INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS SWADHARMA**

| No.           | Jenis Kemampuan  | Tingkat Kepuasan Pengguna (%) |       |       |        |
|---------------|--|-------------------------------|-------|-------|--------|
|               |  | Sangat Baik                   | Baik  | Cukup | Kurang |
| 1             | 2  | 3                             | 4     | 5     | 6      |
| 1             | Integritas (Etika dan Moral)   | 80,23                         | 19,77 | 0,00  | 0,00   |
| 2             | Keahlian berdasarkan bidang ilmu (profesionalisme/ Kompetensi utama) | 78,23                         | 21,77 | 0,00  | 0,00   |
| 3             | Bahasa Inggris   | 77,8                          | 19,2  | 2,0   | 0,00   |
| 4             | Kerjasama dalam tim  | 80,00                         | 20,00 | 0,00  | 0,00   |
| 5             | Penggunaan teknologi informasi                                       | 85,25                         | 14,75 | 0,00  | 0,00   |
| 6             | Komunikasi   | 77,25                         | 24,75 | 0,00  | 0,00   |
| 7             | Pengembangan diri  | 80,23                         | 19,77 | 0,00  | 0,00   |
| <b>JUMLAH</b> |  | 80,50                         | 12,86 | 6,64  | 0,00   |

Pada tabel diatas dapat dilihat nilai rata – rata kepuasan pengguna terhadap lulusan adalah 80.50. Angka ini menunjukkan bahwa rata-rata pengguna memberikan penilaian sangat baik terhadap lulusan Institut teknologi dan Bisnis Swadharma.