



**LAPORAN SURVEI PENGUKURAN TINGKAT
KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN
TERHADAP LULUSAN
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO**

**UNIT MUTU PEJAMINAN
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO**

TAHUN 2022

**SURVEI PENGUKURAN
TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN
TERHADAP LULUSAN**

**FAKULTAS TEKNIK UNG
TAHUN 2022**

RINGKASAN LAPORAN



**UNIT PENJAMIN MUTU
FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO
2022**

DISUSUN OLEH :
Tim Survei Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan
Terhadap Lulusan Fakultas Teknik UNG

Mengetahui,

Ketua Unit Penjamin Mutu Fakultas Teknik

Sartika Dewi Usman, ST.,MT
NIP. 19851228 201903 2011

Dekan Fakultas Teknik UNG



Dr. Sardi Salim, M.Pd
NIP. 196807051997021001

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Alhamdulillah dan selalu memanjatkan puji syukur kepada Allah S.W.T, atas segala amanah, berkah dan rahmatNya sehingga Laporan Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Fakultas Teknik Universitas Negeri Gorontalo Tahun 2021 dapat diselesaikan dan dilaporkan.

Laporan Survei Kepuasan Pengguna Lulusan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh Unit Penjaminan Mutu FT UNG sebagai langkah mengevaluasi mutu lulusan. Tahapan kegiatan dimulai dari pengisian kuesioner, rekap data ditingkat fakultas, olah data, interpretasi data dan penyusunan laporan. Hasil survei akan menjadi dasar bagi perencanaan kedepan, sebagai upaya untuk melakukan perbaikan secara terus menerus dan konsisten yang menjadi komitmen seluruh civitas akademika Universitas Negeri Gorontalo dalam kerangka pengembangan mutu lulusan.

Semoga Laporan Survei Kepuasan Pengguna Lulusan yang telah disusun memberikan manfaat.

Penyusun

UPM FT

DAFTAR ISI

| | |
|---|----|
| KATA PENGANTAR | iv |
| DAFTAR ISI | v |
| PENDAHULUAN | 1 |
| A. Pengantar | 1 |
| B. Tujuan | 2 |
| C. Responden | 2 |
| D. Ruang Lingkup | 2 |
| E. Pelaksanaan dan Teknik Survei | 2 |
| 1. Pelaksanaan | 2 |
| 2. Teknik Survei | 3 |
| F. Instrumen Pengukuran dan nilai Skor | 3 |
| G. Metode Analisis | 4 |
| HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI | 5 |
| A. Integritas (etika dan moral) | 6 |
| B. Keahlian pada bidang ilmu (kompetensi utama) | 6 |
| C. Kemampuan kerja sama dalam tim | 7 |
| D. Kemampuan berbahasa asing | 8 |
| E. Kemampuan berkomunikasi | 8 |
| F. Kemampuan menggunakan teknologi informasi | 9 |
| G. Pengembangan diri | 10 |
| PENUTUP | 12 |
| A. Kesimpulan | 12 |
| B. Saran Tidak lanjut | 12 |

BAB I

PENDAHULUAN

A. Pengantar

Mutu layanan dapat dijadikan sebagai salah satu strategi lembaga untuk menciptakan kepuasan bagi pengguna layanan, begitu juga halnya dalam dunia pendidikan. Dimana pendidikan bermutu akan sangat tergantung pada tujuan dan yang akan dilakukan dalam pendidikan. Definisi pendidikan bermutu harus mengakui bahwa pendidikan apapun termasuk dalam suatu sistem. Mutu dalam beberapa bagian dari sistem mungkin baik, tetapi mutu kurang baik yang ada di bagian lain dari sistem, yang menyebabkan berkurangnya mutu pendidikan secara keseluruhan dari pendidikan tersebut.

Sedangkan definisi mutu layanan berpusat dalam upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampainya untuk mengimbangi harapan yang diinginkan oleh pelanggan. Mutu pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan harapan/kepentingan pelanggan atas layanan yang ideal dengan layanan yang benar-benar mereka terima. Apabila jasa pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka mutu pelayanan yang dipersepsikan baik dan memuaskan sedangkan jika melampaui harapan pelanggan maka mutu pelayanan dipersepsikan sebagai mutu yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka mutu pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan/kepentingan pelanggannya secara konsisten.

Universitas Negeri Gorontalo (UNG) sebagai satu-satunya universitas negeri di Gorontalo, dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima untuk menjamin kepuasan pelanggannya dalam segala aspek layanan dengan segala sarana dan prasarana yang lengkap serta mumpuni. Selain dosen dan tenaga kependidikan UNG juga memiliki pelanggan internal utama yaitu mahasiswa. Untuk mendapatkan

gambaran tentang mutu lulusan, perlu dilakukan survei pengguna lulusan UNG. Survei ini bertujuan untuk mengukur kualitas lulusan dari sudut pandang para pengguna lulusan. Tingkat kepuasan pengguna lulusan yang sangat baik merupakan indikator keberhasilan proses pendidikan dalam institusi tersebut.

B. Tujuan

Melalui survei ini diharapkan diperoleh tanggapan dari pihak pengguna lulusan terhadap kinerja lulusan dari program studi yang ada di lingkungan Fakultas Teknik UNG dan sebagai dasar pembinaan softskill mahasiswa.

C. Responden

Responden yang memberikan respon terhadap kuesioner tentang kepuasan kinerja para lulusan dari program studi di lingkungan Fakultas Teknik pada periode tahun 2021.

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup informasi yang diperoleh tanggapannya dari responden meliputi Sembilan aspek, yaitu: integritas (etika dan moral), keahlian pada bidang ilmu (kompetensi utama), kerjasama dalam tim, kemampuan berbahasa asing, kemampuan berkomunikasi, penggunaan teknologi informasi, dan pengembangan diri.

E. Pelaksanaan dan Teknik Survei

1. Pelaksanaan

Survei dilakukan pada bulan Desember 2022 oleh Tim UPM Fakultas Teknik dengan menyebarkan kuesioner melalui link survei.

a. Tahap Persiapan

- 1) Membentuk tim survei (tim studi pelacakan)
- 2) Menyusun instrumen/kuesioner
- 3) Mempersiapkan surat tugas dari pimpinan serta instrumen/kuesioner.

b. Tahap Pelaksanaan

- 1) Melakukan koordinasi dengan tim survei

- 2) Menetapkan responden sampel survei secara acak
- 3) Menyebarkan kuesioner kepada responden.
- 4) Melakukan pengumpulan respons dari para responden
- 5) Mengolah dan menganalisis data.

c. Tahap Pelaporan

Pelaporan dilakukan setelah kuesioner terisi dan dikirimkan kembali secara daring ke website Fakultas Teknik UNG. Disusun laporan dalam bentuk hasil pengolahan data dan gambaran diagram perolehan respon, dilengkapi interpretasi terhadap hasil pengolahan data pada masing-masing aspek pernyataan. Laporan disampaikan kepada pimpinan Fakultas Teknik UNG.

2. Teknik Survei

Bentuk instrumen berupa kuesioner tertutup dengan pilihan respon untuk masing-masing pernyataan dengan skala sangat baik, baik, cukup, dan kurang.

F. Instrumen Pengukuran dan nilai Skor

Instrumen pengukuran berupa kuesioner dimana 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. dengan diawali identitas responden berupa: alamat email, Alamat Instansi/ Perusahaan, nama dan jabatan responden, jumlah karyawan seluruh, jumlah karyawan alumni, Rata-rata Masa Kerja Karyawan Alumni. Kuesioner yang diisi oleh responden berupa Sembilan pernyataan yang diminta untuk direspon dengan cara dichecklist pada kolom: Sangat Baik, Baik, Cukup, dan Kurang. Skor untuk masing-masing aspek ditetapkan dengan skor: Sangat Baik mendapat skor 4, Baik mendapat skor 3, Cukup mendapat skor 2, dan Kurang mendapat skor 1.

INSTRUMEN PENELUSURAN KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN

Alamat email :
Alamat Instansi/ Perusahaan :
Nama Responden :
Jabatan responden :
Jumlah Karyawan Seluruh :
Jumlah Karyawan Alumni :
Program Studi :
Rata-rata Masa Kerja Karyawan Alumni :

| No | Pernyataan | Pilihan Jawaban | | | |
|----|--|-----------------|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. | Integritas (etika dan moral) | | | | |
| 2. | Keahlian pada bidang ilmu (kompetensi utama) | | | | |
| 3. | Kemampuan kerja sama dalam tim | | | | |
| 4. | Kemampuan berbahasa asing | | | | |
| 5. | Kemampuan berkomunikasi | | | | |
| 6. | Kemampuan menggunakan teknologi informasi | | | | |
| 7. | Pengembangan diri | | | | |
| | Saran-saran | | | | |

G. Metode Analisis

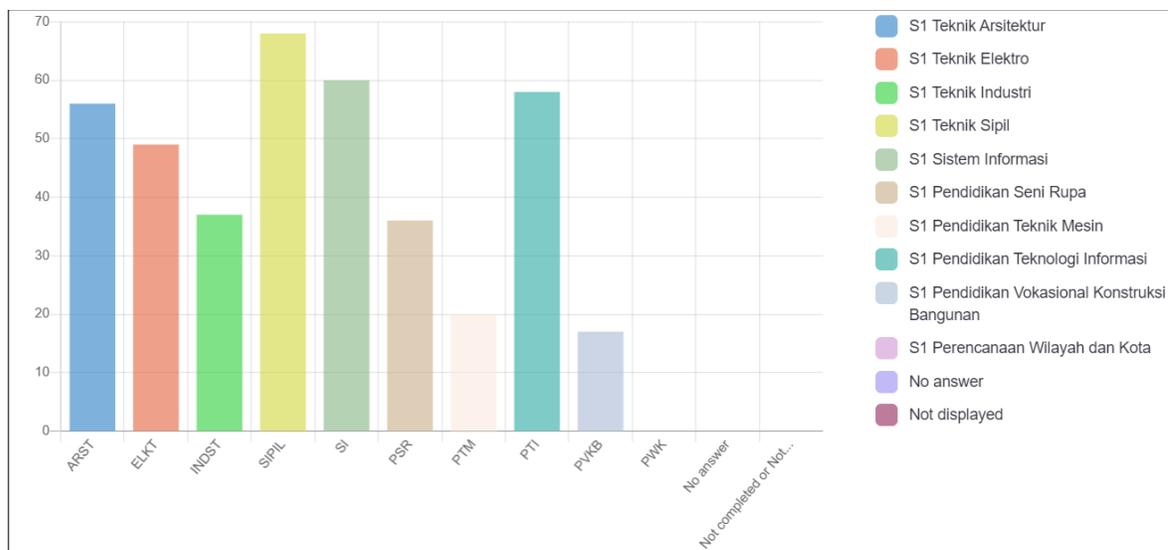
Data Metode analisis data hasil survei menggunakan analisis deskriptif kuantitatif dalam bentuk prosentase, hasil analisis data kuesioner selanjutnya dibandingkan dengan data ideal berdasarkan kuesioner yang disebarkan sehingga diperoleh pemetaan respon pada setiap pernyataan.

BAB II HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI

Pada bagian ini, diuraikan persepsi pengguna lulusan terhadap aspek-aspek pernyataan yang diajukan dalam kuesioner terkait dengan kepuasan terhadap kinerja lulusan dari Fakultas Teknik UNG.

Jumlah responden pada survei ini sebanyak 401 orang pengguna lulusan dari 9 prodi dengan rincian sebagai berikut:

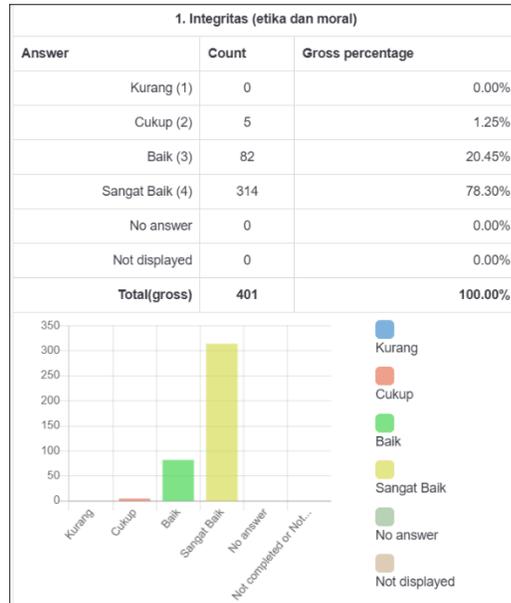
| Program Studi Alumni | | |
|---|------------|------------------|
| | Count | Gross percentage |
| S1 Teknik Arsitektur (ARST) | 56 | 13.97% |
| S1 Teknik Elektro (ELKT) | 49 | 12.22% |
| S1 Teknik Industri (INDST) | 37 | 9.23% |
| S1 Teknik Sipil (SIPIL) | 68 | 16.96% |
| S1 Sistem Informasi (SI) | 60 | 14.96% |
| S1 Pendidikan Seni Rupa (PSR) | 36 | 8.98% |
| S1 Pendidikan Teknik Mesin (PTM) | 20 | 4.99% |
| S1 Pendidikan Teknologi Informasi (PTI) | 58 | 14.46% |
| S1 Pendidikan Vokasional Konstruksi Bangunan (PVKB) | 17 | 4.24% |
| S1 Perencanaan Wilayah dan Kota (PWK) | 0 | 0.00% |
| No answer | 0 | 0.00% |
| Not displayed | 0 | 0.00% |
| Total(gross) | 401 | 100.00% |



Selanjutnya, data tentang kepuasan pengguna lulusan terhadap kinerja lulusan Fakultas Teknik UNG disajikan berdasarkan aspek penilaian kepuasan.

A. Integritas (etika dan moral)

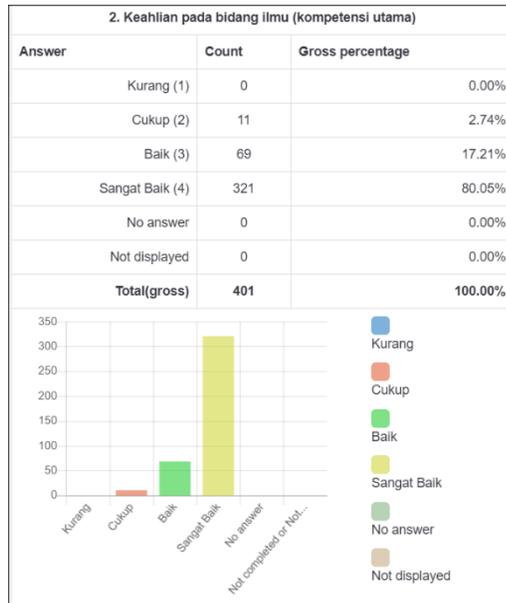
Tanggapan pengguna lulusan terhadap pertanyaan bagaimana integritas (etika dan moral) lulusan fakultas Teknik dapat dilihat pada grafik berikut.



Berdasarkan hasil survei disimpulkan bahwa persepsi pengguna lulusan Fakultas Teknik UNG aspek integritas (moral dan etika) berada dalam kategori sangat baik (78.30% menjawab sangat baik).

B. Keahlian pada bidang ilmu (kompetensi utama)

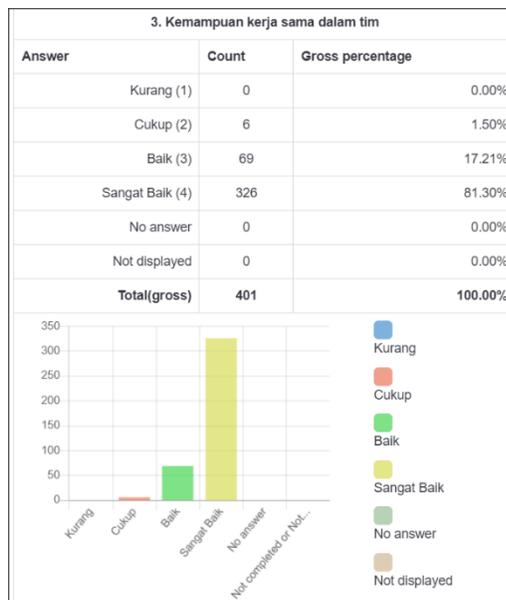
Tanggapan pengguna lulusan terhadap pertanyaan bagaimana keahlian pada bidang ilmu (kompetensi utama) lulusan fakultas Teknik dapat dilihat pada grafik berikut.



Berdasarkan hasil survei disimpulkan bahwa persepsi pengguna lulusan terhadap Keahlian Pada Bidang Ilmu (Kompetensi Utama) dari lulusan Fakultas Teknik UNG berada dalam katagori sangat baik (80,05% menjawab sangat baik).

C. Kemampuan kerja sama dalam tim

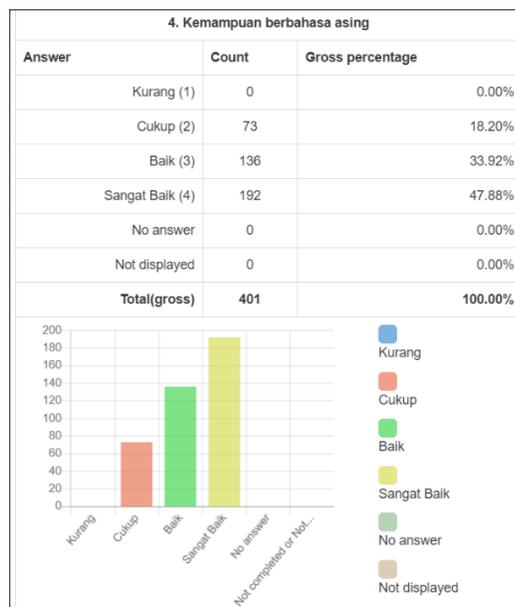
Tanggapan pengguna lulusan terhadap pertanyaan bagaimana kemampuan kerja sama dalam tim lulusan fakultas Teknik dapat dilihat pada grafik berikut.



Berdasarkan hasil survei disimpulkan bahwa persepsi pengguna lulusan terhadap kerjasama dalam tim dari lulusan Fakultas Teknik UNG berada dalam katagori sangat baik (81,30% menjawab sangat baik).

D. Kemampuan berbahasa asing

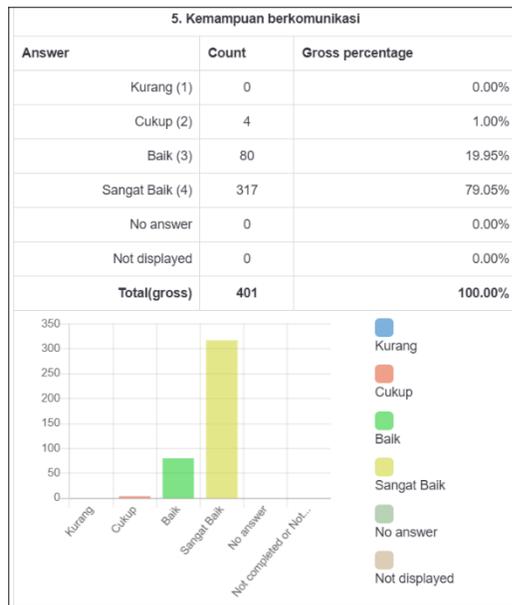
Tanggapan pengguna lulusan terhadap pertanyaan bagaimana kemampuan berbahasa asing lulusan fakultas Teknik dapat dilihat pada grafik berikut.



Berdasarkan hasil survei disimpulkan bahwa persepsi kepuasan pengguna lulusan terhadap kemampuan berbahasa asing lulusan dari Fakultas Teknik UNG berada dalam kategori saangat baik (47,88% menjawab sangat baik).

E. Kemampuan berkomunikasi

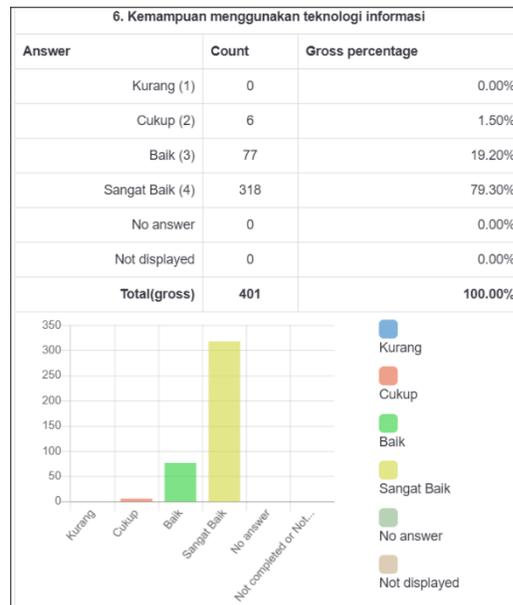
Tanggapan pengguna lulusan terhadap pertanyaan bagaimana kemampuan berkomunikasi lulusan fakultas Teknik dapat dilihat pada grafik berikut.



Berdasarkan hasil survei disimpulkan bahwa persepsi pengguna lulusan terhadap kemampuan berkomunikasi berada dalam kategori sangat baik (79,05% menjawab sangat baik).

F. Kemampuan menggunakan teknologi informasi

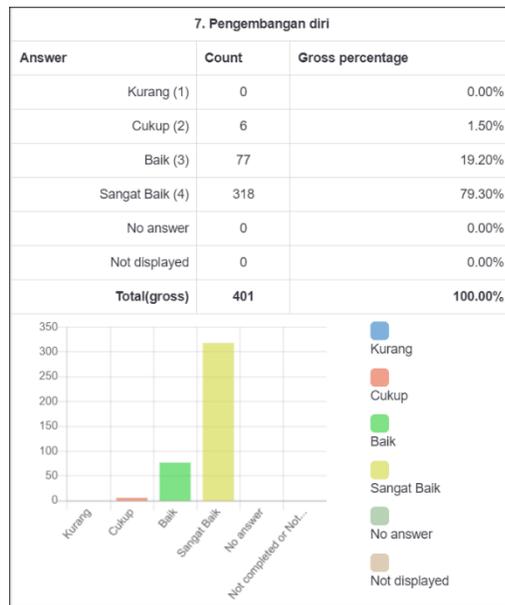
Tanggapan pengguna lulusan terhadap pertanyaan bagaimana kemampuan menggunakan teknologi informasi lulusan fakultas Teknik dapat dilihat pada grafik berikut.



Berdasarkan hasil survei disimpulkan bahwa persepsi pengguna lulusan terhadap penggunaan teknologi informasi oleh lulusan dari berada dalam katagori sangat baik (79,30% menjawab sangat baik).

G. Pengembangan diri

Tanggapan pengguna lulusan terhadap pertanyaan bagaimana kemampuan mengembangkan diri lulusan fakultas Teknik dapat dilihat pada grafik berikut.



Berdasarkan hasil survei disimpulkan bahwa persepsi pengguna lulusan terhadap pengembangan diri oleh lulusan dari Fakultas Teknik UNG berada dalam katagori sangat baik (79,30% menjawab sangat baik).

BAB III

PENUTUP

A. Kesimpulan

Temuan survei menggambarkan bahwa kepuasan pengguna lulusan yang diselenggarakan di Fakultas Teknik Universitas Negeri Gorontalo termasuk dalam katagori berkualitas, dilihat dari persepsi responden berkenaan dengan tujuh aspek penilaian, yaitu: integritas (etika dan moral), keahlian pada bidang ilmu (kompetensi utama), kerjasama dalam tim, kemampuan berbahasa asing, kemampuan berkomunikasi, penggunaan teknologi informasi, dan pengembangan diri dipersepsi oleh pengguna berada pada kategori sangat baik dan baik.

Semoga laporan ini memberikan informasi atau gambaran tentang kepuasan pengguna lulusan, terutama pada aspek yang mendapat persepsi cukup. Sehingga tingkat kepuasan pengguna lulusan meningkat.

B. Saran Tidak lanjut

- a) Etika : Membina etika mahasiswa melalui kegiatan latihan dasar kepemimpinan
- b) Keahlian pada bidang ilmu (kompetensi utama) : Meningkatkan penelitian kolaborasi antara dosen dan mahasiswa
- c) Kemampuan berbahasa asing : Mewajibkan mahasiswa memiliki nilai toefl minimal 450 sebelum ujian sidang skripsi
- d) Penggunaan teknologi informasi : menggunakan berbagai aplikasi teknik sipil dan produk teknologi dalam proses pembelajaran
- e) Kemampuan berkomunikasi : mengikut sertakan mahasiswa pada kegiatan public speaking
- f) Kerjasama : meningkatkan kerjasama tim melalui kegiatan kuliah projek, magang dan kuliah lapangan

g) Pengembangan diri : mendorong mahasiswa untuk mengikuti kompetisi baik sesuai bidang ilmu ataupun kegiatan secara umum.