



Universitas PTIQ Jakarta
Pascasarjana

2023

LAPORAN SURVEY

**TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN
PRODI MAGISTER MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM**



**PASCASARJANA INSTITUT PTIQ JAKARTA
TAHUN AKADEMIK 2021/2022**



Universitas PTIQ Jakarta
Pascasarjana

**LAPORAN SURVEY TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN
PRODI MAGISTER MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM**



PASCASARJANA UNIVERSITAS PTIQ JAKARTA

2022/2023

HALAMAN PENGESAHAN
LAPORAN SURVEY TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN
PRODI MAGISTER MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

Tim Penyusun:

1. **Andi Jumardi, M.Kom.**
2. **Jeddah Dawi Patamatta, M.H.**
3. **Kamir, S.Kom.**
4. **Siti Maryam, S.M.**
5. **A.M. Firdaus, S.T.**

Jakarta, 31 Juli 2023
Direktur Program Pascasarjana
Universitas PTIQ Jakarta




Prof. Dr. H.M. Darwis Hude, M.Si.
NIDN: 2127035801

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Survey kepuasan pengguna lulusan dilakukan oleh institusi pendidikan terhadap pengguna lulusan. Tujuan dari survey ini adalah untuk mengetahui apakah kualitas lulusan memenuhi harapan pengguna atau tidak. Tingkat kepuasan yang tinggi dari pengguna lulusan merupakan salah satu indikator keberhasilan proses pendidikan di institusi.

Evaluasi pengguna lulusan terhadap alumni merupakan salah satu studi empiris yang diharapkan menyediakan informasi untuk mengevaluasi hasil pendidikan di Universitas PTIQ Jakarta. Informasi ini digunakan untuk pengembangan lebih lanjut dalam menjamin kualitas pendidikan. Dengan kegiatan evaluasi pengguna lulusan ini diharapkan mendapatkan informasi indikasi kekurangan pelaksanaan program studi dan menyediakan dasar-dasar pelaksanaan perencanaan dimasa depan. Untuk itu informasi keberhasilan profesionalisme (karier, status, pendapatan) para alumni dibutuhkan. Demikian pula informasi terhadap pengetahuan dan keahlian yang relevan (hubungan antara pengetahuan dan keahlian dengan kebutuhan kerja, ruang lingkup pekerjaan, posisi profesional). Para alumni diharapkan juga dapat memberikan penilaian kondisi dan ketentuan belajar yang mereka alami masa belajar dikaitkan dengan dunia kerja yang mereka hadapi.

Dokumen evaluasi pengguna lulusan dapat bermanfaat bagi pengguna maupun pengelola. Bagi para pengguna, hasil kajian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menjadi salah satu pertimbangan apakah mereka akan menggunakan alumni dari Prodi Magister Manajemen Pendidikan Islam Universitas PTIQ Jakarta sebagai staf di perusahaannya. Bagi pengelola, diharapkan dapat bermanfaat untuk menentukan strategi dan orientasi pendidikan, melakukan perbaikan konsep maupun teknis penyelenggaraan pendidikan dan pengajaran sehingga lulusan semakin menjadi lebih baik dalam kapasitas intelektualitasnya, keterampilan maupun akhlak dan kepribadiannya. Hasil evaluasi pengguna lulusan ini juga diharapkan dapat dipakai sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan kualitas proses pembelajaran dan evaluasi pembelajaran serta pengembangan manajemen pendidikan. Dengan perbaikan yang terus menerus terhadap aspek-aspek tersebut maka diharapkan pendidikan di Universitas PTIQ Jakarta khusus Prodi S2 MPI dilakukan dengan secara efisien, efektif, dan produktif dan pada saatnya mempertinggi daya saing alumni Universitas PTIQ Jakarta.

B. Maksud dan Tujuan

Tujuan dari kegiatan evaluasi pengguna lulusan ini adalah untuk memperoleh informasi dari stakeholder tentang kinerja dari alumni dalam rangka melakukan evaluasi terhadap sistem pembelajaran dan kurikulum umumnya di Pascasarjana Universitas PTIQ Jakarta khususnya Prodi Magister Manajemen Pendidikan Islam.

C. Keluaran yang Diharapkan

Dokumen hasil evaluasi pengguna lulusan yang terdiri dari masukan para alumni dan stakeholder serta rekomendasi perbaikan sistem penyelenggaraan pendidikan dan pengajaran di Universitas PTIQ Jakarta.

BAB II METODOLOGI

A. Waktu Pelaksanaan

Penyebaran kuesioner dilakukan selama periode TA. 2022/2023. Kuesioner tersebut diisi melalui google form dengan link yang dikirim melalui WhatsApp.

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScaNwfMhfuPrjzhlX5MGMRc15WnS4z_TBDHo6EEcEXeRChfnw/viewform

B. Subjek/Profil Responden

Survey yang dilakukan ini merupakan survey tingkat kepuasan pengguna terhadap lulusan Program Studi Magister Manajemen Pendidikan Islam Pascasarjana Universitas PTIQ Jakarta.

C. Teknik Pengambilan Sampel dan Pengumpulan Data

Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada survey kali ini adalah perposive sampling yaitu User/Pengguna dari lulusan yang telah dinyatakan lulus pada periode tahun akademik 2022/2023. Sedangkan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Responden diminta untuk mengisi kuesioner melalui google form yang disampaikan melalui surat permohonan. Pernyataan yang diajukan kepada user berjumlah 7 item. Dari 7 pernyataan tersebut diukur dengan menggunakan skala likert 1-4. Skala tersebut menunjukkan 1) Sangat Tidak Puas, 2) Tidak Puas, 3) Puas, dan 4) Sangat Puas.

D. Pengolahan Data

Data diolah berdasarkan hasil dari pengisian survey melalui google form.

BAB III HASIL DAN ANALISA

Survey dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna lulusan. Respon yang didapatkan berjumlah 79 jawaban. Jumlah pernyataan yang diajukan kepada user atau pengguna yaitu 7 item pernyataan yang diukur dengan skala likert 1-4. Skala tersebut menunjukkan 1) Sangat Tidak Puas, 2) Tidak Puas, 3) Puas, dan 4) Sangat Puas. Hasil survey dapat dilihat pada tabel berikut:

Hasil Survey

Butir Pernyataan	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas
Pernyataan 1	0	0	3	76
	0,00%	0,00%	3,80%	96,20%
Pernyataan 2	0	0	4	75
	0,00%	0,00%	5,06%	94,94%
Pernyataan 3	0	0	2	77
	0,00%	0,00%	2,53%	97,47%
Pernyataan 4	0	0	1	78
	0,00%	0,00%	1,27%	98,73%
Pernyataan 5	0	0	12	67
	0,00%	0,00%	15,19%	84,81%
Pernyataan 6	0	0	4	75
	0,00%	0,00%	5,06%	94,94%
Pernyataan 7	0	0	2	77
	0,00%	0,00%	2,53%	97,47%
Total	0	0	28	525
	0,00%	0,00%	35,44%	664,56%
Rata-Rata	0	0	4	75
	0,00%	0,00%	5,06%	94,94%
	Kategori Tidak Puas		Kategori Puas	
	0,00%%		100,00%	

Sumber: Olah Data (2023)

Rumus perhitungan tingkat kepuasan:

$$TK=(4 \times a)+(3 \times b)+(2 \times c)+d$$

$$P_{JPD} = \frac{TK}{4}$$

Keterangan:

- a (Persentase "Sangat Puas")
- b (Persentase "Puas")
- c (Persentase "Tidak Puas")
- d (Persentase "Sangat Tidak Puas")

- P_{JPD} (Persentase Tingkat Kepuasan)
- TK (Tingkat Kepuasan)

Kriteria Nilai Customer Satisfaction Index (CSI)

Skala Likert 1-4		
Skala Likert	Nilai Index (100%)	Kriteria
1	$0\% < \text{Satisfaction Index} \leq 25\%$	Sangat Tidak Baik
2	$25\% < \text{Satisfaction Index} \leq 50\%$	Tidak Baik
3	$50\% < \text{Satisfaction Index} \leq 75\%$	Baik
4	$75\% < \text{Satisfaction Index} \leq 100\%$	Sangat Baik

Sumber: Kriteria Nilai CSI

1. Perhitungan Rata-Rata Tingkat Kepuasan Per Pernyataan Pernyataan 1

Etika Berperilaku

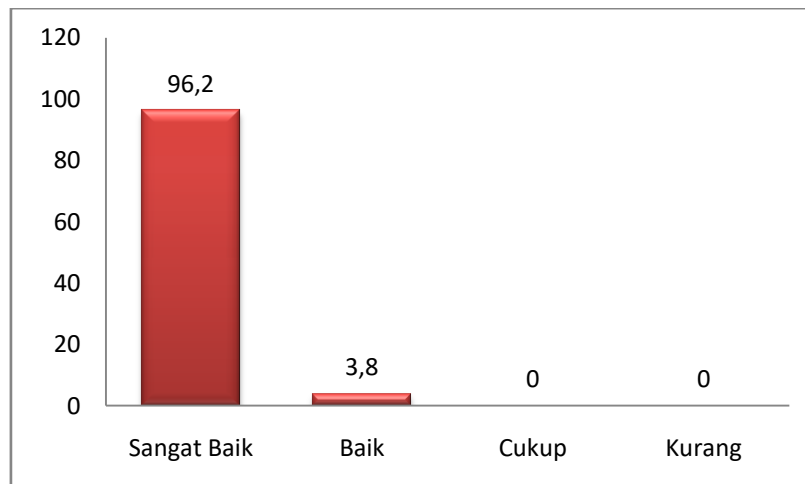


Diagram di atas menunjukkan bahwa pernyataan 1 memperoleh 0,00% jawaban sangat tidak puas; 0,00% jawaban tidak puas; 3,80% jawaban puas; dan 96,20% jawaban sangat puas. Berikut perhitungan tingkat kepuasan dari 79 responden untuk pernyataan 1:

$$TK = (4 \times 96,20\%) + (3 \times 3,80\%) + (2 \times 0,00\%) + 0,00\%$$

$$= 384,8\% + 11,4\% + 0,00\% + 0,00\% = 396,2\%$$

$$P_{JPD} = \frac{396,2\%}{4} = 99,05\%$$

Tingkat kepuasan untuk pernyataan 1 sebesar 99,05%. Nilai persentase tersebut berada pada Nilai Index $75\% < \text{Satisfaction Index} \leq 100\%$. Hal tersebut menunjukkan hasil survey pernyataan 1 berada pada tingkat sangat baik. Dengan demikian, pengguna lulusan sangat puas atas *etika berperilaku* dari lulusan dari S2 MPI Universitas PTIQ Jakarta.

Pernyataan 2

Kinerja yang terkait dengan kompetensi utama

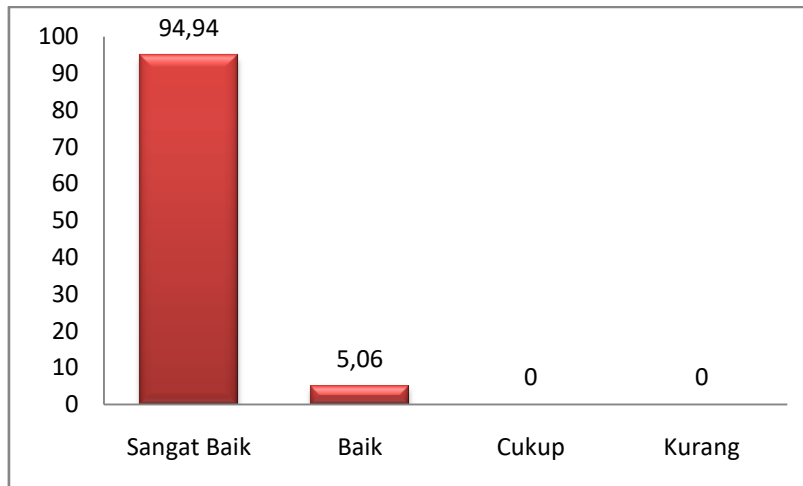


Diagram di atas menunjukkan bahwa pernyataan 2 memperoleh 0,00% jawaban sangat tidak puas; 0,00% jawaban tidak puas; 5,06% jawaban puas; dan 94,94% jawaban sangat puas. Berikut perhitungan tingkat kepuasan dari 79 responden untuk pernyataan 2:

$$TK = (4 \times 94,94\%) + (3 \times 5,06\%) + (2 \times 0,00\%) + 0,00\%$$
$$= 379,94\% + 15,18\% + 0,00\% + 0,00\% = 396,2\%$$

$$P_{JPD} = \frac{394,94\%}{4} = 98,74\%$$

Tingkat kepuasan untuk pernyataan 2 sebesar 98,74%. Nilai persentase tersebut berada pada Nilai Index $75\% < \text{Satisfaction Index} \leq 100\%$. Hal tersebut menunjukkan hasil survey pernyataan 2 berada pada tingkat sangat baik. Dengan demikian, pengguna lulusan sangat puas atas *kinerja yang terkait dengan kompetensi utama* dari lulusan dari S2 MPI Universitas PTIQ Jakarta.

Pernyataan 3

Kemampuan Bekerja dalam Tim

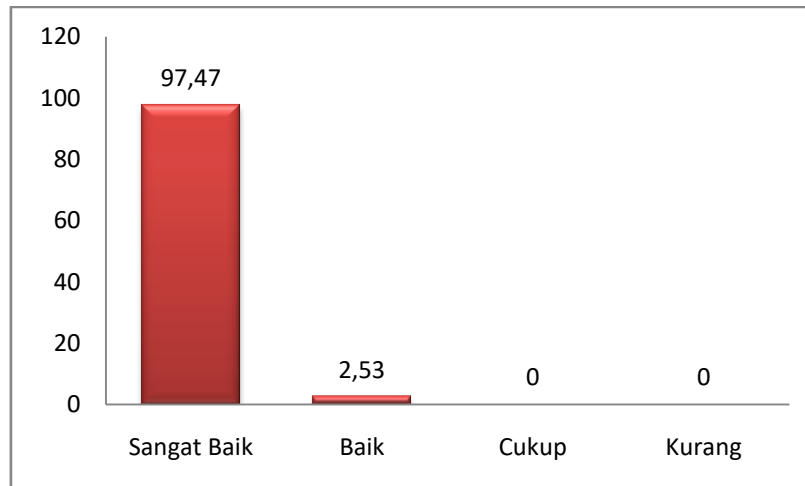


Diagram di atas menunjukkan bahwa pernyataan 3 memperoleh 0,00% jawaban sangat tidak puas; 0,00% jawaban tidak puas; 2,53% jawaban puas; dan 97,47% jawaban sangat puas. Berikut perhitungan tingkat kepuasan dari 79 responden untuk pernyataan 3:

$$TK = (4 \times 97,47\%) + (3 \times 2,53\%) + (2 \times 0,00\%) + 0,00\% \\ = 389,88\% + 7,59\% + 0,00\% + 0,00\% = 397,47\%$$

$$P_{JPD} = \frac{397,47\%}{4} = 99,37\%$$

Tingkat kepuasan untuk pernyataan 3 sebesar 99,37%. Nilai persentase tersebut berada pada Nilai Index $75\% < \text{Satisfaction Index} \leq 100\%$. Hal tersebut menunjukkan hasil survey pernyataan 3 berada pada tingkat sangat baik. Dengan demikian, pengguna lulusan sangat puas atas **kemampuan bekerja dalam tim** dari lulusan dari S2 MPI Universitas PTIQ Jakarta.

Pernyataan 4

Kemampuan Berkomunikasi

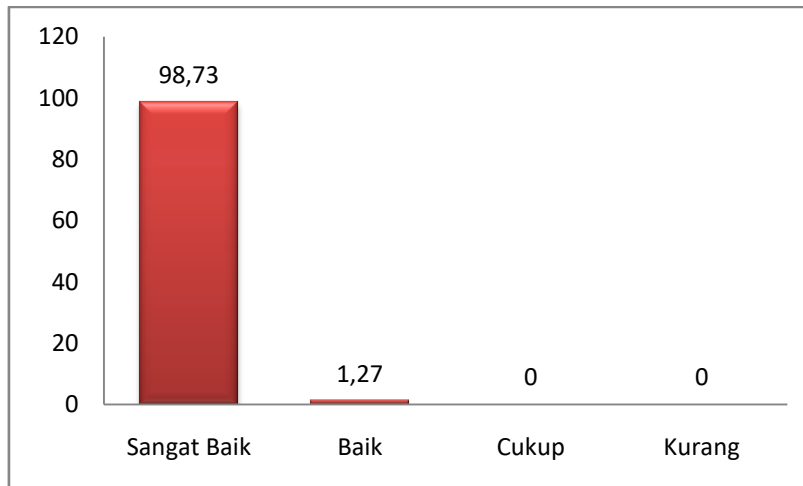


Diagram di atas menunjukkan bahwa pernyataan 4 memperoleh 0,00% jawaban sangat tidak puas; 0,00% jawaban tidak puas; 1,27% jawaban puas; dan 98,73% jawaban sangat puas. Berikut perhitungan tingkat kepuasan dari 79 responden untuk pernyataan 4:

$$TK = (4 \times 98,73\%) + (3 \times 1,27\%) + (2 \times 0,00\%) + 0,00\% \\ = 384,8\% + 96,2\% + 0,00\% + 0,00\% = 398,73\%$$

$$P_{JPD} = \frac{398,73\%}{4} = \mathbf{99,68\%}$$

Tingkat kepuasan untuk pernyataan 4 sebesar 99,68%. Nilai persentase tersebut berada pada Nilai Index $75\% < \text{Satisfaction Index} \leq 100\%$. Hal tersebut menunjukkan hasil survey pernyataan 4 berada pada tingkat sangat baik. Dengan demikian, pengguna lulusan sangat puas atas **kemampuan berkomunikasi** dari lulusan dari S2 MPI Universitas PTIQ Jakarta.

Pernyataan 5

Kemampuan Berbahasa Inggris

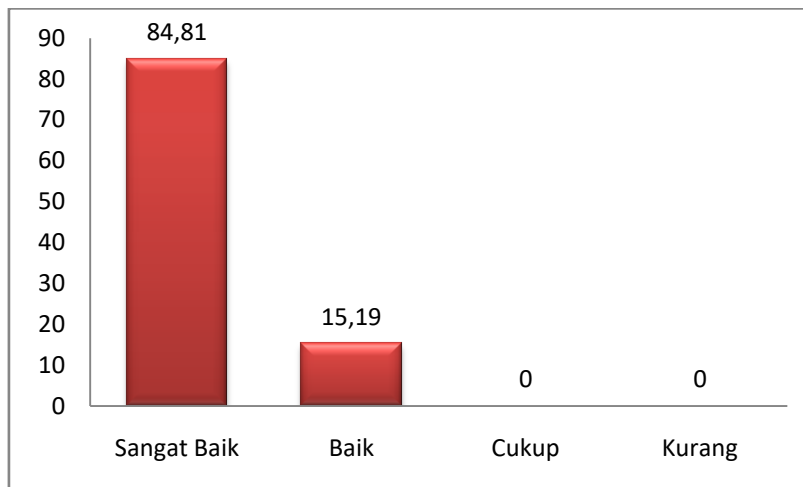


Diagram di atas menunjukkan bahwa pernyataan 5 memperoleh 0,00% jawaban sangat tidak puas; 0,00% jawaban tidak puas; 15,19% jawaban puas; dan 84,81% jawaban sangat puas. Berikut perhitungan tingkat kepuasan dari 79 responden untuk pernyataan 5:

$$TK = (4 \times 84,81\%) + (3 \times 15,19\%) + (2 \times 0,00\%) + 0,00\%$$
$$= 339,24\% + 45,57\% + 0,00\% + 0,00\% = 384,81\%$$

$$P_{JPD} = \frac{384,81\%}{4} = 96,20\%$$

Tingkat kepuasan untuk pernyataan 5 sebesar 96,20%. Nilai persentase tersebut berada pada Nilai Index $75\% < \text{Satisfaction Index} \leq 100\%$. Hal tersebut menunjukkan hasil survey pernyataan 5 berada pada tingkat sangat baik. Dengan demikian, pengguna lulusan sangat puas atas **kemampuan berbahasa inggris** dari lulusan dari S2 MPI Universitas PTIQ Jakarta.

Pernyataan 6

Kemampuan Penggunaan Teknologi Informasi

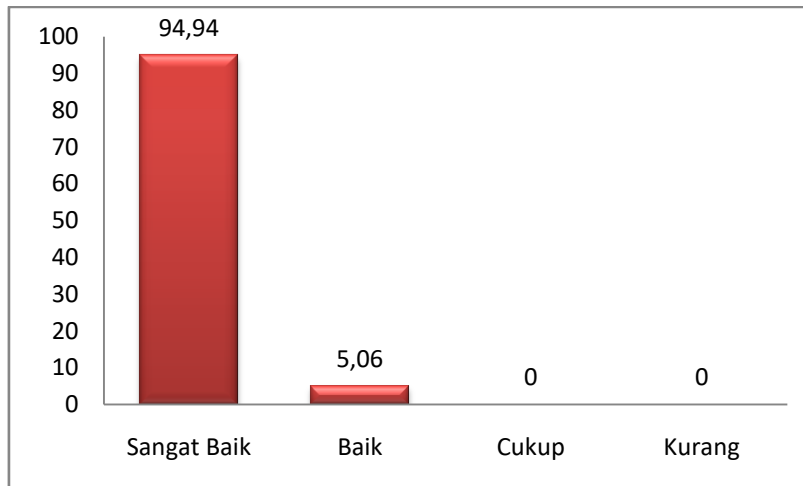


Diagram di atas menunjukkan bahwa pernyataan 6 memperoleh 0,00% jawaban sangat tidak puas; 0,00% jawaban tidak puas; 5,06% jawaban puas; dan 94,94% jawaban sangat puas. Berikut perhitungan tingkat kepuasan dari 79 responden untuk pernyataan 6:

$$TK = (4 \times 94,94\%) + (3 \times 5,06\%) + (2 \times 0,00\%) + 0,00\%$$
$$= 379,94\% + 15,18\% + 0,00\% + 0,00\% = 396,2\%$$

$$P_{JPD} = \frac{394,94\%}{4} = 98,74\%$$

Tingkat kepuasan untuk pernyataan 6 sebesar 98,74%. Nilai persentase tersebut berada pada Nilai Index $75\% < \text{Satisfaction Index} \leq 100\%$. Hal tersebut menunjukkan hasil survey pernyataan 6 berada pada tingkat sangat baik. Dengan demikian, pengguna lulusan sangat puas atas *kemampuan penggunaan teknologi informasi* dari lulusan dari S2 MPI Universitas PTIQ Jakarta.

Pernyataan 7

Upaya Pengembangan Diri

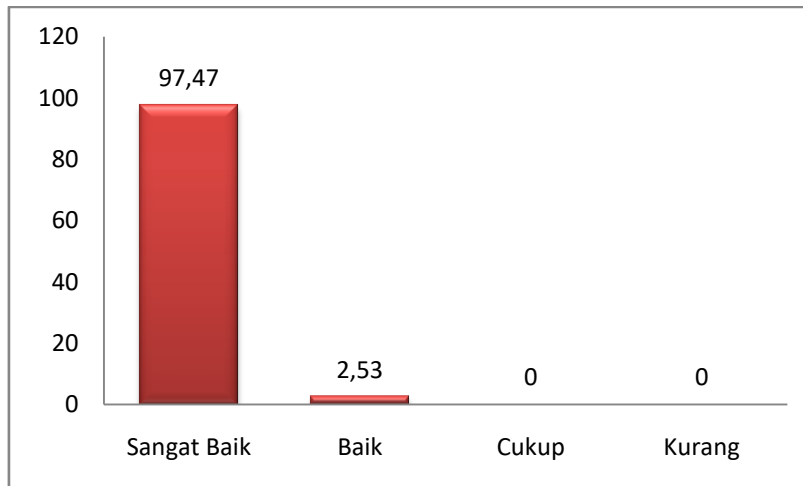


Diagram di atas menunjukkan bahwa pernyataan 7 memperoleh 0,00% jawaban sangat tidak puas; 0,00% jawaban tidak puas; 2,53% jawaban puas; dan 97,47% jawaban sangat puas. Berikut perhitungan tingkat kepuasan dari 79 responden untuk pernyataan 7:

$$TK = (4 \times 97,47\%) + (3 \times 2,53\%) + (2 \times 0,00\%) + 0,00\% \\ = 389,88\% + 7,59\% + 0,00\% + 0,00\% = 397,47\%$$

$$P_{JPD} = \frac{397,47\%}{4} = 99,37\%$$

Tingkat kepuasan untuk pernyataan 7 sebesar 99,37%. Nilai persentase tersebut berada pada Nilai Index $75\% < \text{Satisfaction Index} \leq 100\%$. Hal tersebut menunjukkan hasil survey pernyataan 7 berada pada tingkat sangat baik. Dengan demikian, pengguna lulusan sangat puas atas **upaya pengembangan diri** dari lulusan dari S2 MPI Universitas PTIQ Jakarta.

2. Perhitungan Rata-Rata Tingkat Kepuasan Keseluruhan

Hasil evaluasi 7 item pernyataan secara keseluruhan mengenai tingkat kepuasan pengguna lulusan untuk skala likert 1-4 terdapat pada poin 4 yaitu "Sangat Puas" (94,94% dari total keseluruhan). Berikut perhitungan tingkat kepuasan dari 79 responden:

Rata-Rata Jawaban 79 Responden

Skala Likert 1-4	
Kriteria	Jawaban
Sangat Tidak Puas	0,00%
Tidak Puas	0,00%
Puas	5,06%
Sangat Puas	94,94%

Sumber: Olah Data (2023)

Hasil Survey Tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan

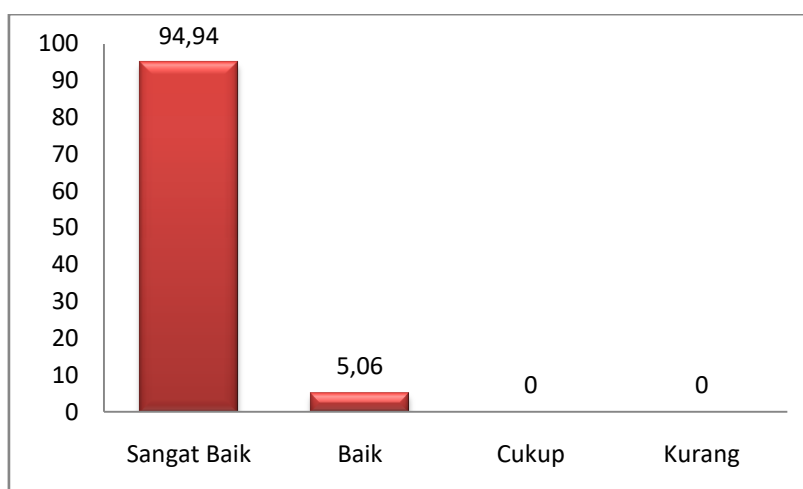


Diagram di atas menunjukkan bahwa rata-rata kepuasan pengguna lulusan untuk pernyataan 1-7 memperoleh 0,00% jawaban sangat tidak puas; 0,00% jawaban tidak puas; 5,06% jawaban puas; dan 94,94% jawaban sangat puas. Berikut perhitungan tingkat kepuasan dari 79 responden untuk rata-rata pernyataan 1-7:

$$TK = (4 \times 94,94\%) + (3 \times 5,06\%) + (2 \times 0,00\%) + 0,00\%$$

$$= 379,76\% + 15,18\% + 0,00\% + 0,00\% = 394,94\%$$

$$P_{JPD} = \frac{394,94\%}{4} = 98,74\%$$

Persentase tingkat kepuasan pengguna lulusan sebesar 98,74%. Nilai persentase tersebut berada pada Nilai Index $75\% < \text{Satisfaction Index} \leq 100\%$. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengguna lulusan sangat puas atas lulusan Prodi Magister

Manajemen Pendidikan Islam Universitas PTIQ Jakarta yang bekerja di Instansi yang dipimpinnya.

E. Ringkasan

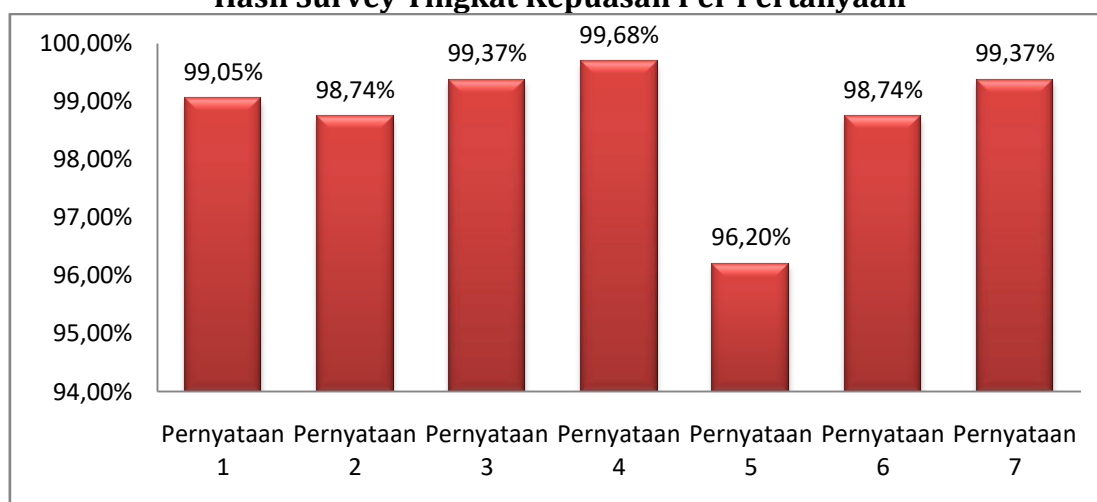
Survey menunjukkan tingkat kepuasan pengguna terhadap lulusan dari Program Studi Magister Manajemen Pendidikan Islam Universitas PTIQ Jakarta sebesar 98,74%. Nilai tersebut telah melebihi target serta ketentuan yang disyaratkan namun tetap perlu dilakukannya evaluasi kinerja terhadap butir-butir pernyataan yang memiliki nilai persentase tingkat kepuasan terendah. Berikut tabel dan diagram hasil tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik pada masing-masing pernyataan:

Hasil Survey Tingkat Kepuasan Per Pernyataan

Pernyataan		Persentase Tingkat Kepuasan
1	Etika berperilaku	99,05%
2	Kinerja yang terkait dengan kompetensi utama	98,74%
3	Kemampuan bekerja dalam tim	99,37%
4	Kemampuan berkomunikasi	99,68%
5	Kemampuan berbahasa Inggris	96,20%
6	Kemampuan penggunaan teknologi informasi	98,74%
7	Upaya pengembangan diri	99,37%

Sumber: Olah Data (2023)

Hasil Survey Tingkat Kepuasan Per Pertanyaan



Tabel dan diagram di atas menunjukkan bahwa persentase tingkat kepuasan tertinggi yaitu pada pernyataan 4 tentang **“kemampuan berkomunikasi”** dengan persentase tingkat kepuasan sebesar 99,68%. Hal tersebut menunjukkan bahwa kemampuan berkomunikasi lulusan dari S2 MPI Universitas PTIQ Jakarta dirasakan sangat baik oleh pengguna lulusan.

Selanjutnya, tabel dan diagram di atas menunjukkan bahwa persentase tingkat kepuasan terendah yaitu pada pernyataan 5 tentang **“kemampuan berbahasa Inggris”**

dengan presentase 96,20%. Nilai presentase tersebut berada pada kriteria sangat baik (berdasarkan Nilai Customer Satisfaction Index). Meskipun demikian, perlu dilakukan evaluasi untuk melakukan peningkatan dalam penguasaan bahasa asing khususnya bahasa inggris.

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan analisis data kepuasan pengguna lulusan Universitas PTIQ Jakarta dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kepuasan pengguna lulusan terhadap alumni Magister Manajemen Pendidikan Islam Universitas PTIQ Jakarta yang menyatakan sangat baik pada aspek integritas (etika) adalah 99,05%, keahlian bidang ilmu 98,74%, kerja sama tim 99,37%, komunikasi 99,68%, kemampuan bahasa inggris 96,20%, penggunaan teknologi informasi 98,74%, dan pengembangan diri 99,37%.
2. Sebagian besar lulusan Magister Manajemen Pendidikan Islam Universitas PTIQ Jakarta telah mampu memenuhi kebutuhan stakeholder.

B. Saran

Sesuai dengan hasil kesimpulan maka disarankan perlu mengidentifikasi beberapa kelemahan yang ada pada beberapa lulusan serta meningkatkan integritas, profesionalisme, kepribadian, kemampuan berkomunikasi, leadership, penguasaan IT, kerjasama tim, pengendalian diri, dan keleluasaan wawasan antar disiplin ilmu.

C. Rekomendasi/Tindak Lanjut

Dalam upaya meningkatkan atau menjaga kualitas dari lulusan, maka dipandang perlu dilakukan rencana tindak lanjut untuk masing-masing aspek sebagai berikut:

1. Mereviu ulang panduan kode etik
2. Mengadakan workshop penajaman kompetensi utama lulusan
3. Mengadakan workshop organisasi dan supervisi
4. Mengadakan pelatihan public speaking
5. Meningkatkan kerjasama dengan lembaga bahasa
6. Meningkatkan ketersediaan sarana IT
7. Meningkatkan aktivitas bimbingan dan konseling

LAMPIRAN