

LAPORAN



**EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA
TERHADAP LULUSAN**

**STIKOM AL-KHAIRIYAH CILEGON
TAHUN 2018**

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, Laporan evaluasi kepuasan pengguna terhadap lulusan STIKOM Al-Khairiyah Cilegon dapat selesai dengan baik. Kami mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah banyak membantu dalam pelaksanaan kegiatan ini, dari mulai awal pelaksanaan sampai akhir pelaksanaan kegiatan sehingga dapat tersusun dalam bentuk laporan untuk tahun 2018 ini. Ucapan terima kasih ini kami apresiasikan setinggi-tingginya kepada :

1. Direktur STIKOM Al-Khairiyah Cilegon yang telah banyak memberikan dukungan baik moril maupun materiil.
2. Para responden yaitu pimpinan rumah sakit tempat lulusan bekerja, yang telah berkenan menyempatkan dan meluangkan waktunya untuk mengisi instrumen kepuasan pengguna terhadap lulusan ini.

Pelaksanaan dan penyajian hasil pengukuran ini tentunya masih ada kekurangan, oleh karenanya kami sangat berharap banyak masukan dari segenap sivitas akademika sebagai umpan balik untuk dijadikan perbaikan dalam pelaksanaan pengukuran dan evaluasi periode yang akan datang.

Ketua Program Studi,

Didida Rahayu Yuliana, M.Kom

1. Pendahuluan

Evaluasi kepuasan pengguna lulusan adalah survey yang dilakukan oleh institusi pendidikan terhadap pengguna lulusan institusi STIKOM Al-Khairiyah Cilegon. Tingkat kepuasan yang tinggi dari pengguna lulusan merupakan salah satu indikator keberhasilan proses pendidikan dalam institusi STIKOM Al-Khairiyah Cilegon. 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 institusi dan pembinaan *softskill* mahasiswa.

2. Tujuan

- a. Mengetahui kelemahan atau kekuatan proses pendidikan
- b. Mengukur secara berkala kualitas lulusan dari sudut pandang pengguna, apakah kualitas lulusan yang dihasilkan seperti yang diharapkan oleh pengguna
- c. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan
- d. Sebagai dasar pembinaan *softskill* mahasiswa

3. Sasaran

- a. Mendorong partisipasi pimpinan instansi sebagai pengguna lulusan dalam menilai kinerja lulusan di tempat kerjanya.
- b. Mendorong institusi untuk meningkatkan kualitas proses pendidikan.

4. Aspek Penilaian Layanan Kemahasiswaan

Evaluasi kepuasan pengguna 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.

5. Teknik Pelaksanaan Survei

Pelaksanaan survei kepuasan pengguna terhadap lulusan dilaksanakan melalui tahapan berikut:

a. 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.

b. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel

Teknik pengambilan sampel adalah *consecutive sampling*, menggunakan rumus Slovin untuk pengambilan sampel. Pengguna lulusan memberikan penilaian terhadap 137 orang (lulusan tahun 2013 sampai dengan 2018).

c. Menentukan responden

Responden pada survey ini adalah alumni STIKOM Al-Khairiyah Cilegon yang telah bekerja.

d. Melaksanakan survei

Pimpinan RS atau kepala bidang keperawatan mengisi kuesioner yang telah dibagikan.

e. Mengolah hasil survey

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

f. Menyajikan dan melaporkan hasil

UPM membuat laporan evaluasi pelaksanaan dan dilaporkan kepada direktur. Hasil laporan dipaparkan dalam rapat kerja.

6. Penutup

Penilaian kepuasan pengguna terhadap lulusan akan dilakukan secara berkala sebagai dasar peningkatan kualitas kinerja penyelenggaraan pendidikan di STIKOM Al-Khairiyah Cilegon.

**KUESIONER EVALUASI KINERJA LULUSAN STIKOM AL-
KHAIRIYAH CILEGON OLEH PIHAK PENGGUNA**

Nama Lulusan :
Instansi/ institusi Pengguna Lulusan :
Hari/ tanggal evaluasi :
Lulusan Tahun :

No.	Jenis Kemampuan	Kriteria Penilaian			
		Sangat baik	Baik	Cukup	Kurang
1.	Integritas (Etika dan Moral)				
2.	Keahlian berdasarkan bidang ilmu (Kompetensi Utama)				
3.	Bahasa Inggris				
4.	Penggunaan Teknologi Informasi				
5.	Komunikasi				
6.	Kerja Sama Tim				
7.	Pengembangan Diri				

Keterangan :

Beri tanda centang (√) pada kolom yang sesuai

Yang menilai,

**HASIL ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA
TERHADAP LULUSAN STIKOM AL-KHAIRIYAH
CILEGON**

TAHUN 2018

1. Hasil analisis kepuasan pengguna terhadap lulusan STIKOM Al-Khairiyah Cilegon

**Tabel 1.1 Gambaran kepuasan pengguna terhadap lulusan
STIKOM Al-Khairiyah Cilegon tahun 2018 (N = 37)**

Variabel	Mean	Minimum	Maximum
Kepuasan pengguna	20.99	14	28

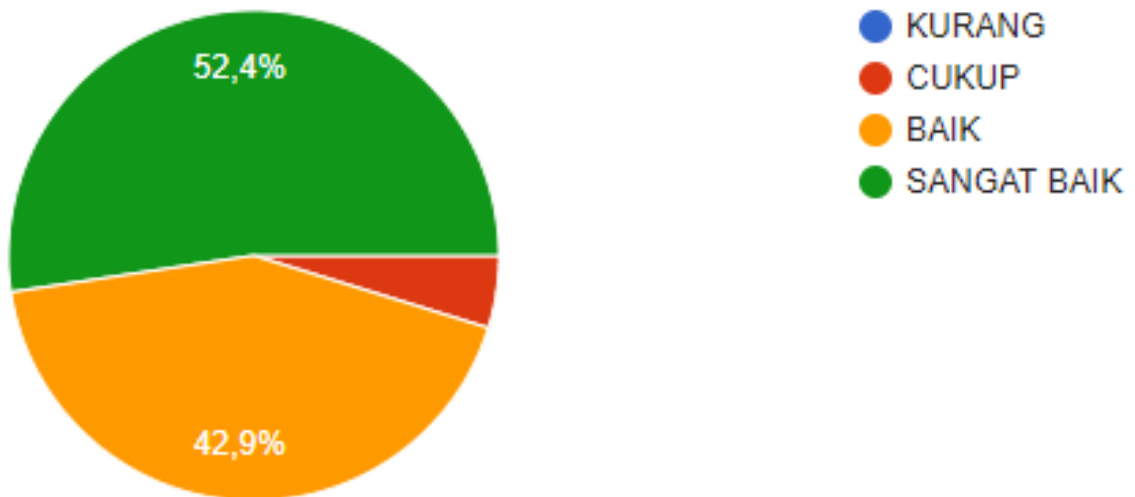
Pada tabel 1.1 dapat dilihat nilai rata – rata kepuasan pengguna terhadap lulusan adalah 20.99 (kategori 4, 20-28). Angka ini menunjukkan bahwa rata-rata pengguna memberikan penilaian sangat baik terhadap lulusan STIKOM Al-Khairiyah Cilegon.

**Tabel 1.2 Deskripsi kepuasan pengguna terhadap lulusan
STIKOM Al-Khairiyah Cilegon Tahun 2018 (N = 37)**

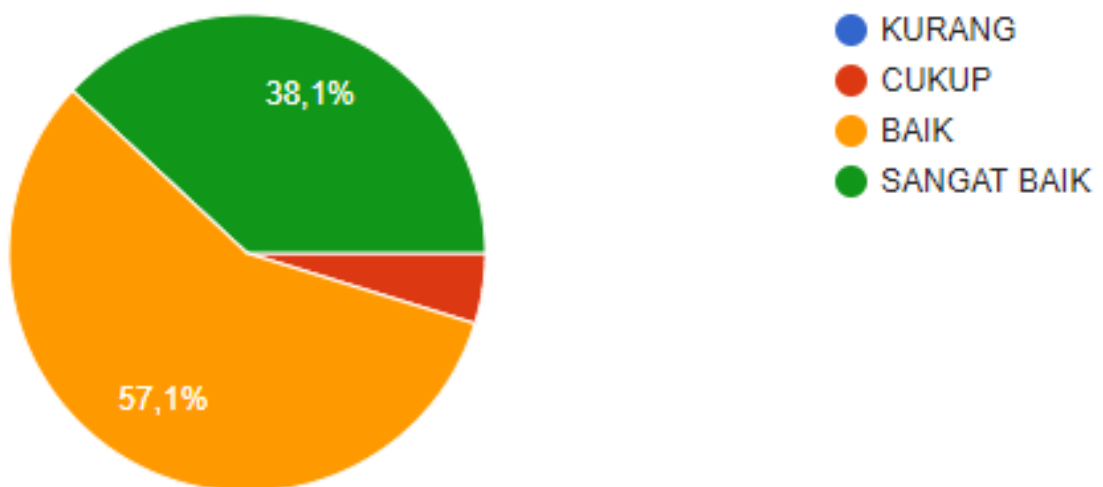
No.	Jenis Kemampuan	Frekuensi (%)			
		1	2	3	4
1.	Integritas (Etika dan Moral)	0	1(3)	31(84)	5(14)
2.	Keahlian berdasarkan bidang ilmu (Kompetensi Utama)	0	1(3)	31(84)	5(14)
3.	Bahasa Inggris	0	18(49)	19(51)	1(3)
4.	Penggunaan Teknologi Informasi	0	3(8)	31(84)	3(8)
5.	Komunikasi	0	1(3)	33(89)	3(8)
6.	Kerja Sama Tim	0	1(3)	33(86)	4(11)
7.	Pengembangan Diri	0	3(8)	30(81)	4(11)

**Diagram Deskripsi kepuasan pengguna terhadap lulusan
STIKOMAI-Khairiyah Cilegon Tahun 2018**

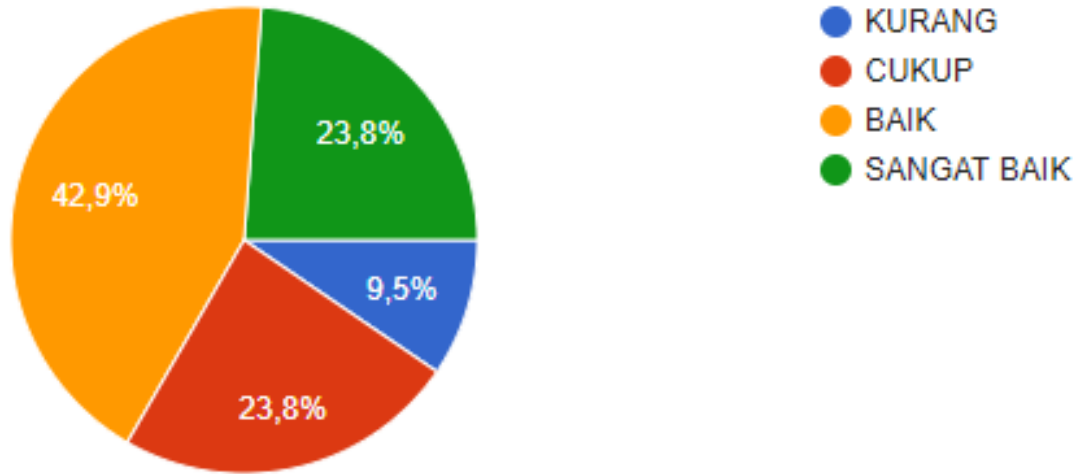
1. Integritas (Etika dan Moral)



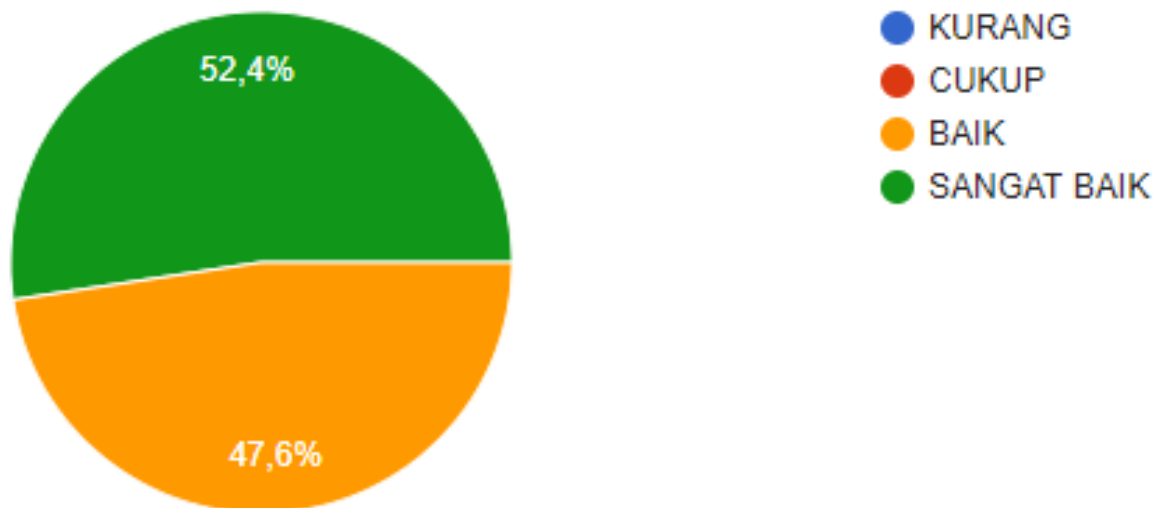
2. Keahlian berdasarkan bidang ilmu (Kompetensi Utama)



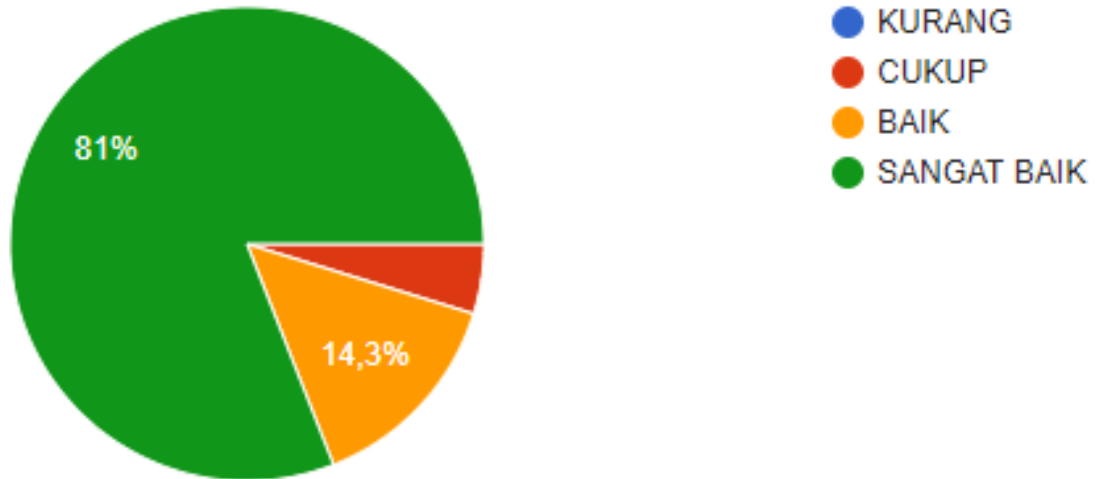
3. Bahasa Inggris



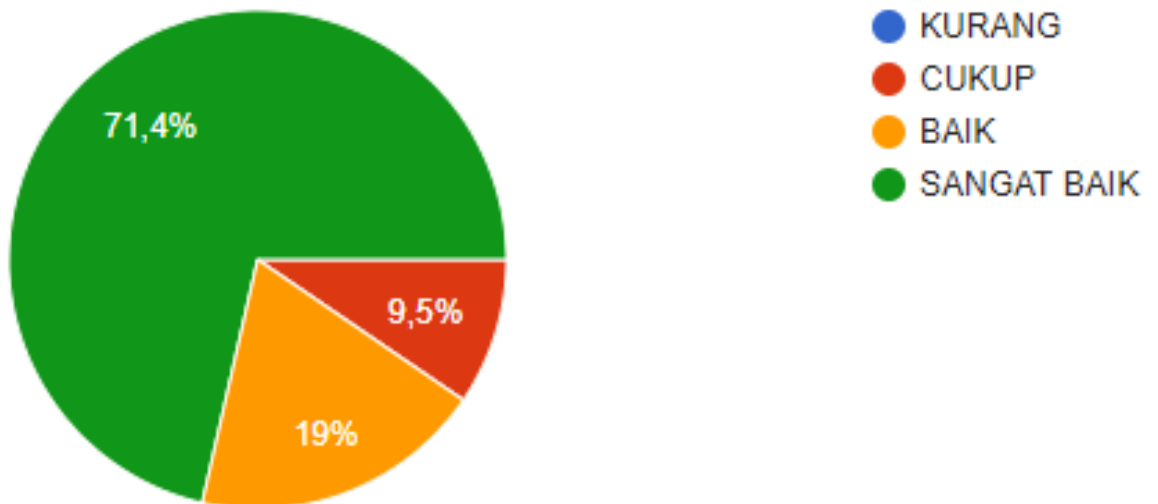
4. Penggunaan Teknologi Informasi



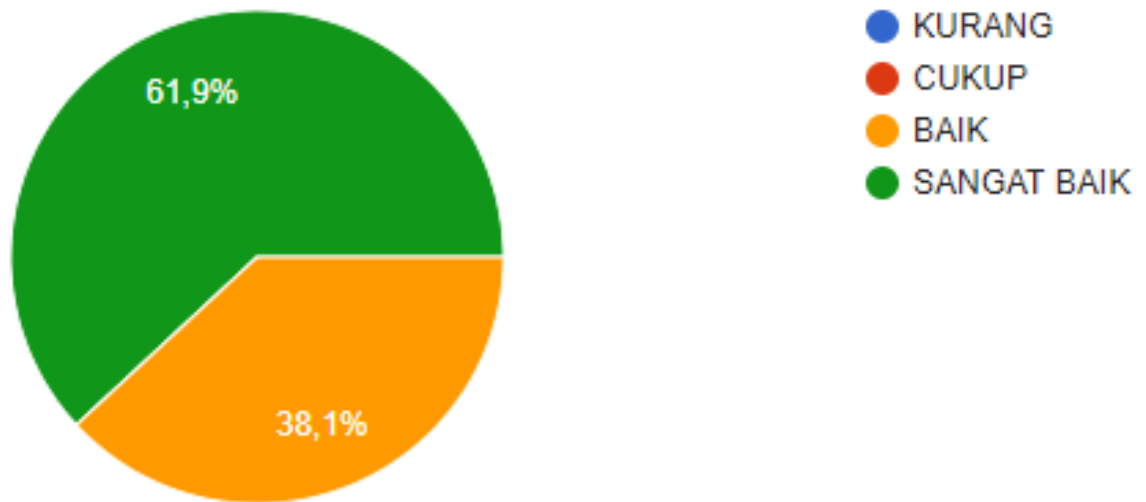
5. Komunikasi



6. Kerja Sama Tim



7. Pengembangan Diri



7. Rekomendasi

Secara umum hasil dari survey yang dilakukan mendapatkan respon yang cukup memuaskan, dengan akumulasi respon memuaskan dan cukup memuaskan diatas 80%. Dalam hal keberadaan *Keahlian* responden menyatakan cukup memuaskan, begitu juga pada variabel *Integritas* (etika dan moral), *Bahasa Inggris* (english), *Penggunaan Teknologi Informasi*, dan *Komunikasi* (kesopanan). Hal tersebut juga berlaku pada variabel *Kerjasama Tim dan Pengembangan Diri*.

Berdasarkan analisis persepsional pengguna terhadap lulusan STIKOM AL-KHAIRIYAH Cilegon maka terdapat beberapa hal yang dapat menjadi pertimbangan guna perbaikan dalam meningkatkan kualitas lulusan.

1. Perbanyak mata kuliah praktikum pada semester akhir.
2. Perbanyak pelatihan dalam bidang yang sesuai kompetensi yaitu Teknologi Informasi dan komunikasi.
3. Mengadakan pembekalan soft skill dan hard skill sesuai bidang kompetensi
4. Merintis kerjasama dengan dunia usaha dan dunia indstri serta pemerintah setempat.
5. Meningkatkan kompetensi kepemimpinan mahasiws