



INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
SULTAN AMAI GORONTALO

# LAPORAN MONITORING & EVALUASI (MONEV) KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN (ALUMNI)



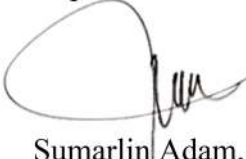


**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI  
KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN (ALUMNI)**



**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
SULTAN AMAI GORONTALO  
TAHUN 2023**

## LEMBAR PENGESAHAN

### LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA ALUMNI (LULUSAN)

Kode Dokumen	: Monev/LPM/2023
Revisi	: -
Tanggal Penetapan	: 08 Desember 2023
Dibuat Oleh	: Kapus Audit dan Pengendalian Mutu  Sumarlin Adam, M.Pd
Diperiksa Oleh	: Ketua Lembaga Penjaminan Mutu  Dr. H. Ajub Ishak, M.A
Disahkan Oleh	: Wakil Rektor I  Dr. Sofyan AP. Kau, M.Ag

No. Pengandaan	Distribusi	Dikendalikan
	( )	( ) Ya ( ) Tidak

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas berkat, rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Survei Monitoring dan Evaluasi (Monev) Kepuasan Pengguna Lulusan (Alumni) IAIN Sultan Amai Gorontalo. Laporan ini disusun untuk menilai serta mengevaluasi keterterimaan serta kepuasan instansi atau stakholder yang menggunakan lulusan (alumni) IAIN Sultan Amai Gorontalo.

Penulis menghaturkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusinya sehingga survei ini dapat terlaksana dengan baik. Penulis menyadari bahwa laporan ini masih memerlukan banyak perbaikan dan penyempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun dari semua pihak sangat diharapkan untuk meningkatkan kualitas laporan ini kedepannya.

Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat dan menjadi referensi bagi perbaikan dan peningkatan kualitas para lulusan (alumni) IAIN Sultan Amai Gorontalo.

Gorontalo, 08 Desember 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>COVER</b>	
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iii
<b>BAB I</b> .....	1
<b>PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>A. Latar Belakang</b> .....	1
<b>B. Tujuan Monitoring</b> .....	1
<b>C. Fokus Monitoring dan Evaluasi</b> .....	2
<b>D. Sasaran Monitoring dan Evaluasi</b> .....	2
<b>E. Pertanyaan Monitoring dan Evaluasi</b> .....	3
<b>BAB II</b> .....	5
<b>METODE MONITORING DAN EVALUASI</b> .....	5
<b>A. Tempat dan Waktu Pelaksanaan</b> .....	5
<b>B. Subjek Pengumpulan Data</b> .....	5
<b>C. Instrumen Pengumpulan Data</b> .....	6
<b>D. Metode Analisis Data</b> .....	7
<b>BAB III</b> .....	9
<b>HASIL SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN (ALUMNI)</b> .....	9
<b>A. Hasil</b> .....	9
<b>B. Pembahasan</b> .....	18
<b>BAB IV</b> .....	20
<b>PENUTUP</b> .....	20
<b>A. Kesimpulan</b> .....	20
<b>B. Rekomendasi</b> .....	20
<b>C. Rencana Perbaikan</b> .....	20

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Kualitas pendidikan suatu institusi tidak hanya diukur dari aspek akademis, tetapi juga dari kemampuan lulusannya dalam menghadapi tantangan di dunia kerja. Tingkat kepuasan pengguna lulusan, seperti perusahaan, instansi pemerintah, dan organisasi non-profit, menjadi indikator penting yang mencerminkan kesuksesan institusi pendidikan dalam mempersiapkan tenaga kerja yang sesuai dengan kebutuhan pasar. Pengguna lulusan ini merupakan pihak yang berinteraksi langsung dengan alumni dalam konteks profesional, sehingga umpan balik yang mereka berikan dapat memberikan gambaran nyata mengenai daya saing dan relevansi lulusan dalam dunia kerja.

Kebutuhan monitoring kepuasan pengguna lulusan ini semakin mendesak di tengah perubahan dinamika dunia kerja yang menuntut fleksibilitas, adaptabilitas, dan keterampilan teknis serta non-teknis yang kuat. Dengan pemantauan berkala terhadap kepuasan pengguna, institusi pendidikan dapat mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu ditingkatkan, baik dalam kurikulum, metode pengajaran, maupun program pengembangan keterampilan tambahan yang relevan.

Hasil dari monitoring ini juga penting bagi pihak institusi dalam mengambil langkah-langkah perbaikan untuk menyelaraskan kurikulum dan fasilitas pembelajaran agar lebih relevan dan responsif terhadap perkembangan pasar kerja. Hal ini diharapkan dapat mendukung upaya institusi dalam meningkatkan kualitas pendidikan dan daya saing lulusannya di pasar global.

### B. Tujuan Monitoring

Tujuan dari monitoring dan evaluasi ini adalah untuk memperoleh gambaran mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap kinerja dan kualitas lulusan IAIN Sultan Amai Gorontalo di lingkungan kerja. Melalui survei ini, institusi ingin mengetahui sejauh mana lulusan telah memenuhi harapan dan kebutuhan dunia kerja, serta bidang-bidang mana yang perlu diperbaiki atau dikembangkan lebih lanjut. Hasil dari monitoring dan evaluasi ini akan digunakan sebagai acuan untuk :

1. Meningkatkan kualitas kurikulum dan program pendidikan agar lebih relevan dengan tuntutan industri.

2. Mengidentifikasi keterampilan dan kompetensi lulusan yang sesuai dengan kebutuhan lapangan kerja.
3. Menyusun strategi pengembangan diri dan profesionalitas lulusan melalui pelatihan dan pembinaan yang tepat.

#### **C. Fokus Monitoring dan Evaluasi**

Fokus dari monitoring dan evaluasi ini adalah untuk menilai berbagai aspek kompetensi lulusan yang dianggap penting dalam dunia kerja, yang meliputi:

1. Etika dan Sikap Kerja yakni fokus pada disiplin waktu, kesopanan, dan kualitas hasil kerja lulusan.
2. Keahlian Bidang Ilmu atau Kompetensi Utama yakni fokus pada Pengetahuan dan kemampuan dalam bidang manajemen atau bidang ilmu lain yang relevan dengan pekerjaan.
3. Kemampuan Berbahasa Asing fokus pada kemampuan membaca, menulis, dan berbicara dalam bahasa asing yang dibutuhkan, seperti bahasa Inggris, Jepang, atau lainnya.
4. Penggunaan Teknologi Informasi fokus pada kemampuan menggunakan aplikasi dasar seperti MS Office serta pemahaman tentang perkembangan teknologi informasi.
5. Kemampuan Berkomunikasi fokus pada kemampuan untuk berkomunikasi secara efektif dengan atasan dan rekan kerja, serta keinginan untuk membantu dan menyelesaikan masalah.
6. Kerja Sama dalam Tim fokus pada kemampuan bekerja sama dalam tim, sikap positif, antusiasme dalam menerima tugas baru, dan keterbukaan terhadap ide-ide baru.
7. Pengembangan Diri fokus pada kemampuan untuk beradaptasi dengan perubahan, antusiasme terhadap tantangan baru, serta berpikir ke depan dalam merencanakan tindakan di tempat kerja.

#### **D. Sasaran Monitoring dan Evaluasi**

Sasaran dari monitoring dan evaluasi ini adalah para pengguna lulusan IAIN Sultan Amai Gorontalo, termasuk perusahaan, lembaga pemerintah, organisasi non-profit, dan institusi lainnya yang mempekerjakan lulusan dari berbagai program studi di kampus tersebut. Pengguna lulusan adalah pihak yang paling langsung merasakan dampak kinerja lulusan dalam lingkungan kerja sehari-hari, sehingga mereka dapat memberikan perspektif yang relevan mengenai cara lulusan menjalankan tugas, menyesuaikan diri dengan budaya organisasi, serta kontribusi mereka dalam mencapai tujuan organisasi.

Pengguna lulusan dapat menunjukkan aspek-aspek keterampilan yang masih perlu dikembangkan, seperti kemampuan adaptasi dengan teknologi baru, penguasaan bahasa asing tertentu, atau soft skills seperti komunikasi efektif dan kerja sama tim. Informasi ini dapat menjadi dasar untuk merancang program pengembangan keterampilan tambahan, seperti pelatihan khusus, workshop, atau program magang yang lebih terfokus. Di sisi lain, evaluasi ini memberi wawasan mengenai dinamika dan tuntutan industri yang terus berkembang, termasuk kebutuhan akan keterampilan yang lebih kompleks. Pemahaman ini membantu institusi pendidikan untuk menyesuaikan kurikulum agar lebih responsif terhadap perubahan di dunia kerja.

Selain itu, monitoring dan evaluasi ini memperkuat hubungan antara IAIN Sultan Amai Gorontalo dan pengguna lulusan. Hubungan yang kuat dengan perusahaan, lembaga, atau institusi yang mempekerjakan lulusan dapat membuka peluang kerja sama lebih lanjut, seperti program magang, penelitian bersama, atau pelatihan yang relevan. Sinergi ini bermanfaat bagi kedua belah pihak, sekaligus meningkatkan reputasi dan kredibilitas institusi. Pengguna lulusan yang puas akan cenderung merekomendasikan lulusan IAIN Sultan Amai Gorontalo, yang pada gilirannya dapat memperluas peluang kerja dan daya saing lulusan di pasar tenaga kerja.

Lebih jauh lagi, monitoring dan evaluasi ini mendukung proses akreditasi dan evaluasi internal institusi pendidikan. Informasi yang diperoleh dapat menjadi bukti empiris tentang kualitas lulusan dan efektivitas program pendidikan, sekaligus menunjukkan pencapaian institusi dalam menghasilkan lulusan yang kompeten. Secara keseluruhan, hasil monitoring dan evaluasi ini diharapkan dapat memberikan masukan berharga bagi pengembangan dan peningkatan kualitas pendidikan di IAIN Sultan Amai Gorontalo agar lebih sesuai dengan kebutuhan dan tantangan dunia kerja..

#### **E. Pertanyaan Monitoring dan Evaluasi**

Untuk memahami kepuasan pengguna terkait lulusan dari IAIN Sultan Amai Gorontalo, sejumlah pertanyaan akan diajukan, yang mencakup beberapa aspek berikut :

1. Etika dan Sikap Kerja
  - Apakah alumni menunjukkan disiplin waktu yang baik?
  - Apakah alumni bersikap sopan terhadap atasan dan rekan kerja?
  - Apakah hasil kerja alumni sesuai dengan harapan perusahaan atau lembaga?
2. Keahlian pada Bidang Ilmu atau Kompetensi Utama
  - Sejauh mana pengetahuan alumni dalam bidang yang relevan, seperti manajemen?

- Apakah alumni mampu mengaplikasikan keilmuan mereka dalam pekerjaan sehari-hari?
3. Kemampuan Berbahasa Asing
    - Apakah alumni memiliki kemampuan menulis atau memahami bahasa asing seperti Inggris, Jepang, China, atau Korea?
    - Sejauh mana alumni mampu berbicara dalam bahasa asing yang dibutuhkan di tempat kerja?
  4. Penggunaan Teknologi Informasi
    - Apakah alumni mampu menggunakan perangkat lunak seperti MS Office (Word, Excel, PowerPoint) dengan baik?
    - Apakah alumni menunjukkan pemahaman tentang penggunaan internet dan perkembangan teknologi informasi yang relevan dengan pekerjaan mereka?
  5. Kemampuan Berkomunikasi
    - Bagaimana kemampuan alumni dalam berkomunikasi secara efektif dengan atasan dan rekan kerja?
    - Apakah alumni mampu menyampaikan permasalahan kepada atasan ketika diperlukan?
    - Apakah alumni menunjukkan keinginan untuk membantu orang lain di tempat kerja?
  6. Kerja Sama dalam Tim
    - Apakah alumni mampu bekerja sama dengan rekan kerja dalam tim?
    - Bagaimana sikap alumni ketika bekerja dalam tim; apakah mereka menunjukkan antusiasme dan sikap positif?
    - Apakah alumni terbuka terhadap saran-saran dan ide baru dari anggota tim lain?
  7. Pengembangan Diri
    - Apakah alumni menunjukkan keinginan untuk beradaptasi dengan perubahan dan tantangan baru?
    - Bagaimana alumni mengatur ulang pekerjaan mereka untuk menyesuaikan diri dengan perubahan kondisi?
    - Apakah alumni berpikir ke depan dalam merencanakan tindakan untuk menghadapi perubahan di lingkungan kerja?

## **BAB II**

### **METODE MONITORING DAN EVALUASI**

#### **A. Tempat dan Waktu Pelaksanaan**

Monitoring dan evaluasi ini dilaksanakan di lokasi perusahaan atau institusi tempat lulusan IAIN Sultan Amai Gorontalo bekerja. Lokasi dapat mencakup berbagai jenis instansi, seperti perusahaan swasta, lembaga pemerintah, organisasi non-profit, dan lainnya yang menggunakan jasa lulusan. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi dilakukan pada periode tertentu yang telah ditetapkan, misalnya setiap tahun atau setiap semester, tergantung pada kebijakan institusi. Penetapan waktu pelaksanaan yang terstruktur dan periodik akan memastikan bahwa data yang diperoleh selalu relevan dengan kondisi dan kebutuhan dunia kerja yang dinamis.

#### **B. Subjek Pengumpulan Data**

Subjek pengumpulan data dalam monitoring dan evaluasi ini adalah pengguna lulusan IAIN Sultan Amai Gorontalo, yang mencakup pimpinan, manajer langsung, atau atasan di perusahaan atau institusi tempat lulusan bekerja. Para pengguna lulusan ini memiliki peran penting dalam memberikan penilaian objektif terhadap kinerja dan kualitas lulusan berdasarkan pengalaman dan interaksi kerja sehari-hari. Mereka adalah pihak yang terlibat langsung dalam pengawasan, penilaian, dan pembinaan kinerja lulusan di lingkungan kerja sehingga dapat memberikan gambaran yang akurat tentang bagaimana lulusan mampu menerapkan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh selama pendidikan. Penilaian mereka mencakup berbagai aspek, seperti etika kerja, kompetensi teknis, kemampuan komunikasi, kolaborasi dalam tim, penggunaan teknologi informasi, dan kapasitas untuk beradaptasi dengan lingkungan kerja yang dinamis.

Selain pengguna lulusan, alumni atau lulusan itu sendiri juga dapat dijadikan subjek pengumpulan data. Dalam konteks ini, alumni berperan memberikan pandangan pribadi mereka terkait relevansi kurikulum dan kompetensi yang diperoleh selama masa studi dengan tuntutan dunia kerja. Mereka dapat memberikan informasi mengenai bagaimana keterampilan dan pengetahuan yang diajarkan di kampus mampu memenuhi kebutuhan dan tantangan pekerjaan, serta aspek-aspek yang dirasa masih kurang atau perlu ditingkatkan. Pendekatan ini memungkinkan institusi pendidikan mendapatkan gambaran lengkap dari dua perspektif yang berbeda yaitu, dari pengguna lulusan yang melihat kinerja lulusan secara eksternal dan dari alumni yang mengalami langsung bagaimana kompetensi mereka diterapkan di tempat

kerja. Informasi ini sangat berharga bagi institusi dalam menyesuaikan kurikulum dan meningkatkan kualitas pendidikan agar lebih selaras dengan kebutuhan dunia kerja..

### C. Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen pengumpulan data dalam monitoring dan evaluasi ini adalah alat utama yang digunakan untuk mengumpulkan informasi terkait persepsi pengguna lulusan IAIN Sultan Amai Gorontalo mengenai kinerja dan kualitas lulusan dalam dunia kerja. Instrumen ini terdiri dari kuesioner atau angket yang disusun secara sistematis dan valid berdasarkan aspek-aspek kompetensi dan kepuasan kerja yang menjadi fokus evaluasi. Penggunaan instrumen yang valid sangat penting untuk memastikan bahwa data yang diperoleh akurat, relevan, dan dapat diandalkan. Oleh karena itu, dalam penyusunan instrumen, setiap aspek kinerja yang ingin diukur dirumuskan dalam bentuk pertanyaan yang spesifik, terukur, dan sesuai dengan tujuan evaluasi :

Indikator	Pertanyaan	Item
<b>Etika dan Sikap Kerja</b>	Apakah alumni menunjukkan disiplin waktu yang baik?	3
	Apakah alumni bersikap sopan terhadap atasan dan rekan kerja?	
	Apakah hasil kerja alumni sesuai dengan harapan perusahaan atau lembaga?	
<b>Keahlian pada Bidang Ilmu atau Kompetensi Utama</b>	Sejauh mana pengetahuan alumni dalam bidang yang relevan, seperti manajemen?	2
	Apakah alumni mampu mengaplikasikan keilmuan mereka dalam pekerjaan sehari-hari?	
<b>Kemampuan Berbahasa Asing</b>	Apakah alumni memiliki kemampuan menulis atau memahami bahasa asing seperti Inggris, Jepang, China, atau Korea?	2
	Sejauh mana alumni mampu berbicara dalam bahasa asing yang dibutuhkan di tempat kerja?	
<b>Penggunaan Teknologi Informasi</b>	Apakah alumni mampu menggunakan perangkat lunak seperti MS Office (Word, Excel, PowerPoint) dengan baik?	2
	Apakah alumni menunjukkan pemahaman tentang penggunaan internet dan perkembangan teknologi informasi yang relevan dengan pekerjaan mereka?	
<b>Kemampuan Berkomunikasi</b>	Bagaimana kemampuan alumni dalam berkomunikasi secara efektif dengan atasan dan rekan kerja?	3

	Apakah alumni mampu menyampaikan permasalahan kepada atasan ketika diperlukan?	
	Apakah alumni menunjukkan keinginan untuk membantu orang lain di tempat kerja?	
<b>Kerjasama Tim</b>	Apakah alumni mampu bekerja sama dengan rekan kerja dalam tim?	3
	Bagaimana sikap alumni ketika bekerja dalam tim; apakah mereka menunjukkan antusiasme dan sikap positif?	
	Apakah alumni terbuka terhadap saran-saran dan ide baru dari anggota tim lain?	
<b>Pengembangan Diri</b>	Apakah alumni menunjukkan keinginan untuk beradaptasi dengan perubahan dan tantangan baru?	3
	Bagaimana alumni mengatur ulang pekerjaan mereka untuk menyesuaikan diri dengan perubahan kondisi?	
	Apakah alumni berpikir ke depan dalam merencanakan tindakan untuk menghadapi perubahan di lingkungan kerja?	
<b>JUMLAH</b>		<b>18</b>

#### D. Metode Analisis Data

Metode analisis data dalam konteks evaluasi kinerja alumni dilakukan dengan pendekatan kuantitatif dan kualitatif untuk mendapatkan gambaran menyeluruh tentang kemampuan dan sikap alumni dalam dunia kerja. Pada tahap awal, pengumpulan data dilakukan melalui survei atau kuesioner yang berisi indikator-indikator kunci yang telah ditentukan, seperti etika dan sikap kerja, keahlian di bidang ilmu, kemampuan berbahasa asing, penggunaan teknologi informasi, kemampuan berkomunikasi, kerja sama dalam tim, dan pengembangan diri. Setiap indikator dilengkapi dengan pertanyaan spesifik yang meminta responden, seperti atasan atau rekan kerja, untuk memberikan penilaian dengan skala tertentu, misalnya dari 1 hingga 5, di mana 1 menunjukkan kinerja yang sangat buruk dan 5 menunjukkan kinerja yang sangat baik.

Setelah data terkumpul, analisis kuantitatif dilakukan untuk menghitung skor rata-rata dari setiap indikator. Proses ini membantu dalam menentukan area mana yang menjadi kekuatan alumni dan area mana yang perlu perbaikan. Misalnya, jika rata-rata skor untuk kemampuan berkomunikasi dan kerja sama dalam tim mencapai angka tinggi, ini menunjukkan bahwa alumni memiliki kemampuan interpersonal yang baik, yang

merupakan aset penting dalam lingkungan kerja. Sebaliknya, skor yang rendah pada kemampuan penggunaan teknologi informasi dapat menunjukkan kebutuhan akan pelatihan lebih lanjut dalam hal tersebut.

Selain analisis kuantitatif, analisis kualitatif juga penting untuk memberikan konteks lebih dalam terhadap angka-angka yang diperoleh. Ini dapat dilakukan melalui wawancara atau diskusi kelompok dengan alumni dan pihak perusahaan, di mana para responden dapat menjelaskan lebih lanjut tentang pengalaman mereka. Melalui metode ini, kita bisa mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang tantangan yang dihadapi alumni di tempat kerja serta bagaimana mereka dapat meningkatkan diri.

Dengan menggabungkan kedua metode analisis ini, kita tidak hanya memperoleh data numerik yang menunjukkan kinerja alumni tetapi juga mendapatkan wawasan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja tersebut. Ini memungkinkan penyusunan rekomendasi yang lebih tepat sasaran untuk pengembangan program pendidikan dan pelatihan yang dapat membantu alumni lebih siap dalam menghadapi tuntutan dunia kerja yang terus berkembang..

## BAB III

### HASIL SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN (ALUMNI)

#### A. Hasil

Pada bagian ini, akan disajikan hasil survei kepuasan pengguna lulusan (alumni) yang telah dilakukan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna terhadap layanan atau produk yang diberikan. Survei ini bertujuan untuk mendapatkan wawasan yang mendalam mengenai tingkat kepuasan pengguna serta menilai berbagai aspek yang berkontribusi terhadap pengalaman keseluruhan. Data yang dikumpulkan mencakup berbagai parameter, termasuk etika, keahlian, kemampuan berbahasa asing, penggunaan teknologi informasi, kemampuan berkomunikasi, kerjasama tim, dan pengembangan diri. Hasil survei akan disajikan dalam bentuk tabel yang memberikan gambaran yang jelas dan komprehensif tentang persepsi responden. Melalui analisis ini, diharapkan dapat diidentifikasi area yang telah berjalan baik serta aspek-aspek yang perlu ditingkatkan untuk mencapai kepuasan pengguna yang optimal. Selanjutnya, tabel rekapitulasi kepuasan pengguna dan penilaian berbagai aspek akan disajikan untuk memberikan ilustrasi yang lebih jelas mengenai hasil survei yang dilakukan.

**Tabel 3.1 Rekapitulasi Kepuasan Pengguna**

<b>Tingkat Kepuasan</b>	<b>Presentase (%)</b>	<b>Jumlah Responden</b>
Sangat Baik	90%	347
Baik	10%	38
Cukup	0%	0
Kurang	0%	0
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>385</b>

Hasil survei mengenai tingkat kepuasan pengguna menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki pengalaman yang sangat positif. Dari total 385 responden, 90% atau sebanyak 347 responden menilai layanan sebagai "Sangat Baik." Ini mengindikasikan bahwa mayoritas pengguna merasa puas dengan kualitas yang diberikan. Sementara itu, 10% atau 38 responden menganggap layanan tersebut "Baik," menunjukkan adanya kepuasan yang masih tinggi meskipun tidak sekuat kategori sebelumnya. Namun, tidak ada responden yang memberikan penilaian "Cukup" atau "Kurang," yang berarti tidak ada keluhan signifikan atau ketidakpuasan di antara pengguna. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa layanan yang

diberikan telah memenuhi harapan pengguna secara keseluruhan, mencerminkan keberhasilan dalam mencapai kepuasan yang tinggi.

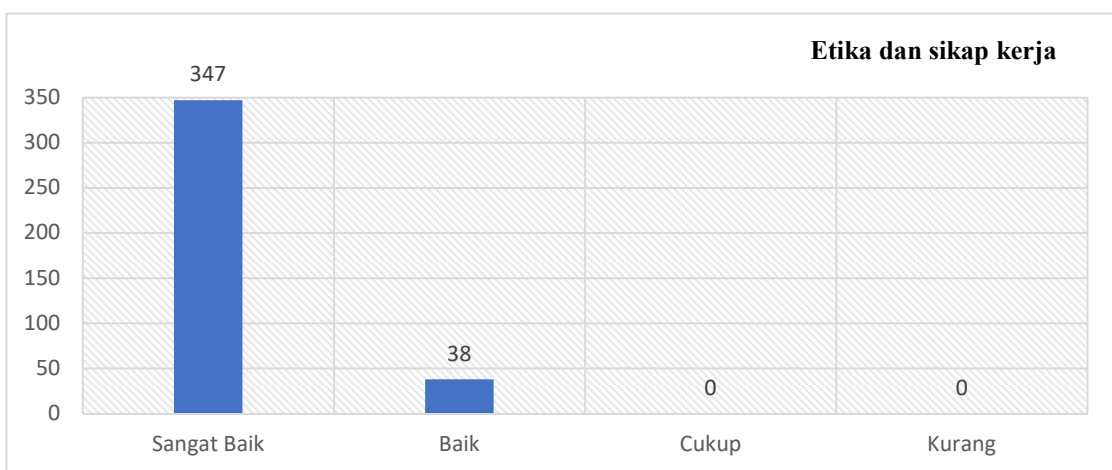
**Tabel 3.2 Penilaian Aspek**

Aspek	Skor	Presentase (%)
Etika dan Sikap Kerja	90	90
Keahlian pada Bidang Ilmu atau Kompetensi Utama	92	92
Kemampuan Berbahasa Asing	83	83
Pengguna Teknologi Informasi	93	93
Kemampuan Berkomunikasi	90	90
Kerjasama Tim	96	96
Pengembangan Diri	95	95
<b>Total Skor</b>	<b>635</b>	<b>89.44%</b>

Dari tabel ini, kita bisa menganalisis berbagai aspek yang dievaluasi dalam survei kepuasan pengguna :

1. Etika dan Sikap Kerja

Kategori	Responden	Persentase	Rata-rata
<b>Sangat Baik</b>	347	90%	
<b>Baik</b>	38	10%	
<b>Cukup</b>	0	0%	
<b>Kurang</b>	0	0%	
<b>Jumlah</b>	385	100%	96.25



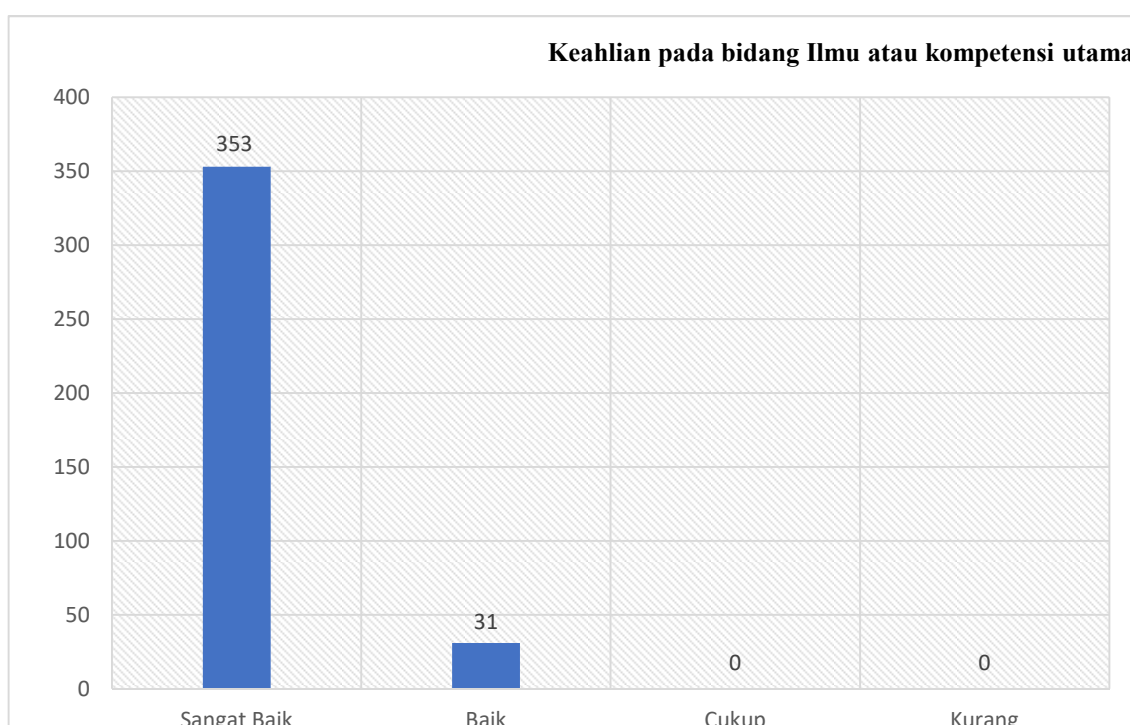
Data diatas menunjukkan tingkat kepuasan pengguna yang sangat positif terhadap layanan yang diberikan. Dari total 385 responden, 347 atau 90% menilai layanan tersebut sebagai "Sangat Baik," sementara 38 responden, yang setara dengan 10%, menilai layanan sebagai "Baik." Tidak ada responden yang memberikan penilaian "Cukup" atau "Kurang," yang menandakan bahwa tidak ada ketidakpuasan yang signifikan di antara pengguna.

Tingginya persentase responden yang memberikan penilaian sangat baik mencerminkan efektivitas layanan dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna. Hal ini juga bisa diartikan bahwa kualitas layanan, baik dari segi etika, sikap kerja, maupun kemampuan dalam bidang ilmu, telah diterima dengan baik oleh mayoritas responden. Rata-rata kepuasan yang mencapai 96.25 menunjukkan bahwa meskipun terdapat 10% responden yang hanya menilai baik, keseluruhan pengalaman pengguna tetap berada di atas rata-rata kepuasan yang diharapkan.

Fakta bahwa tidak ada responden yang merasa cukup atau kurang menggambarkan keberhasilan dalam menciptakan pengalaman positif yang merata di kalangan pengguna. Namun, meskipun hasil ini sudah sangat baik, penting untuk tetap mencari umpan balik lebih lanjut dari responden yang menilai layanan baik, guna memahami area yang mungkin bisa diperbaiki dan untuk mempertahankan standar tinggi yang telah dicapai. Dengan demikian, survei ini tidak hanya mencerminkan kesuksesan saat ini tetapi juga menjadi dasar bagi pengembangan dan perbaikan berkelanjutan di masa depan.

## 2. Keahlian pada Bidang Ilmu atau Kompetensi Utama

<i>Kategori</i>	<i>Responden</i>	<i>Persentase</i>	<i>Rata-rata</i>
<b><i>Sangat Baik</i></b>	353	92%	
<b><i>Baik</i></b>	31	8%	
<b><i>Cukup</i></b>	0	0%	
<b><i>Kurang</i></b>	0	0%	
<b><i>Jumlah</i></b>	384	100%	96



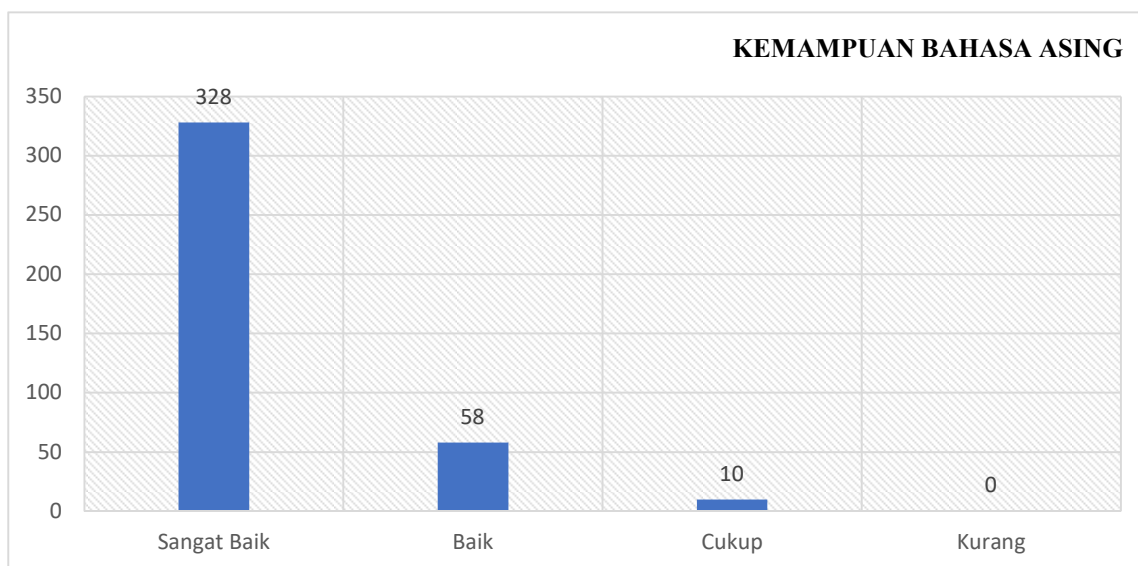
Data di atas menunjukkan hasil survei kepuasan responden terhadap keahlian pada bidang ilmu tertentu. Dari total 384 responden, mayoritas besar, yaitu 353 responden atau 92%, menilai keahlian ini sebagai "Sangat Baik". Hal ini mencerminkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi dan menunjukkan bahwa kebanyakan responden merasa bahwa bidang keahlian ini sangat memenuhi atau bahkan melebihi harapan mereka. Sementara itu, 31 responden atau 8% menilai dengan kategori "Baik". Meskipun ada sedikit penurunan dari kategori "Sangat Baik", hal ini masih menunjukkan pandangan positif yang signifikan dari sebagian besar responden.

Tidak ada responden yang memberikan penilaian "Cukup" atau "Kurang", yang berarti bahwa tidak ada persepsi negatif atau kritis terhadap keahlian dalam bidang ini di antara responden. Dengan kata lain, seluruh responden menilai keahlian ini berada pada tingkat yang baik hingga sangat baik. Hal ini mengindikasikan bahwa keahlian pada bidang ilmu ini dianggap sangat memadai dan mampu memenuhi kebutuhan serta ekspektasi mereka.

Secara keseluruhan, hasil survei ini menegaskan bahwa keahlian pada bidang ilmu yang dievaluasi memiliki kualitas yang sangat diakui dan diapresiasi oleh responden. Presentase tinggi dalam kategori "Sangat Baik" menunjukkan kualitas yang solid, serta kemungkinan efektivitas yang tinggi dari praktik atau pengajaran yang diberikan di bidang ini. Hasil ini juga menunjukkan potensi keunggulan dalam daya saing dan kualitas, serta memberikan kepercayaan diri bagi pelaku di bidang ini untuk terus mempertahankan atau bahkan meningkatkan kualitas yang sudah sangat baik ini.

### 3. Kemampuan Berbahasa Asing

Kategori	Responden	Persentase	Rata-rata
<b>Sangat Baik</b>	328	83%	328
<b>Baik</b>	58	15%	58
<b>Cukup</b>	10	3%	10
<b>Kurang</b>	0	0%	0
<b>Jumlah</b>	396	100%	396



Data di atas mencerminkan tingkat kepuasan responden terhadap kemampuan bahasa asing dengan total responden sebanyak 396 orang. Sebagian besar responden, yaitu 328 orang atau 83%, memberikan penilaian "Sangat Baik". Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden sangat puas dengan kemampuan bahasa asing yang dimiliki atau diajarkan, yang mencerminkan penguasaan yang tinggi atau efektivitas yang baik dalam pembelajaran atau pelatihan bahasa asing tersebut.

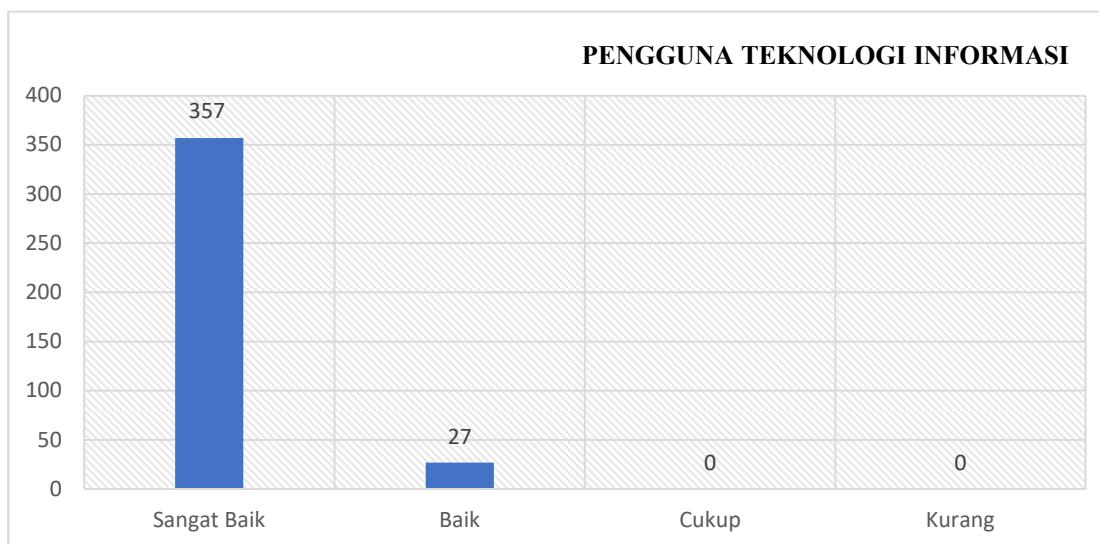
Selanjutnya, sebanyak 58 responden atau 15% menilai kemampuan bahasa asing ini sebagai "Baik". Meskipun sedikit lebih rendah dibandingkan dengan kategori "Sangat Baik", angka ini masih mencerminkan pandangan positif yang signifikan dari para responden terhadap kemampuan bahasa asing yang dinilai. Sebanyak 10 responden atau 3% menilai dengan kategori "Cukup", yang bisa jadi merupakan indikasi adanya aspek-aspek tertentu yang masih dapat ditingkatkan, meskipun jumlahnya relatif kecil.

Tidak ada responden yang memberikan penilaian "Kurang", yang menunjukkan bahwa seluruh responden setidaknya memiliki pandangan yang cukup positif terhadap kemampuan bahasa asing ini, tanpa adanya persepsi yang negatif. Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan tingkat penguasaan bahasa asing yang baik, dengan mayoritas besar sangat puas. Hal ini dapat menjadi indikator bahwa kualitas pengajaran atau latihan yang

diterapkan dalam meningkatkan kemampuan bahasa asing dianggap cukup berhasil. Namun, dengan adanya responden yang menilai pada kategori "Cukup", dapat menjadi perhatian untuk mengidentifikasi area yang mungkin memerlukan peningkatan lebih lanjut demi mencapai hasil yang lebih optimal.

#### 4. Pengguna Teknologi Informasi

<i>Kategori</i>	<i>Responden</i>	<i>Persentase</i>	<i>Rata-rata</i>
<b>Sangat Baik</b>	357	93%	
<b>Baik</b>	27	7%	
<b>Cukup</b>	0	0%	
<b>Kurang</b>	0	0%	
<b>Jumlah</b>	384	100%	96.00



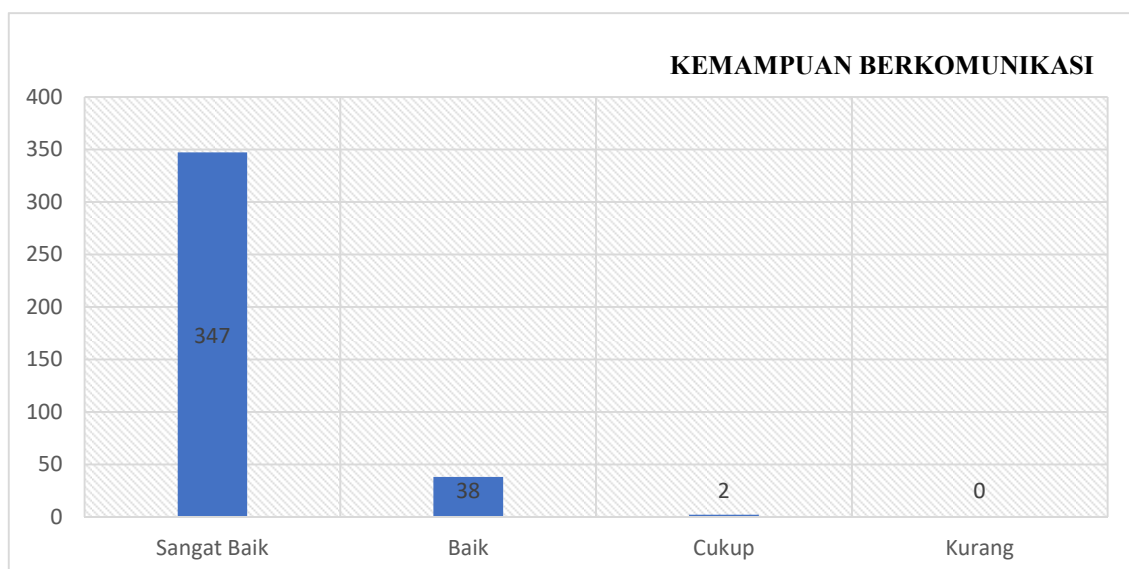
Data di atas menunjukkan tingkat kepuasan responden terhadap penggunaan teknologi informasi, dengan total responden sebanyak 384 orang. Sebagian besar responden, yaitu 357 orang atau 93%, memberikan penilaian "Sangat Baik". Hal ini mengindikasikan bahwa mayoritas responden sangat puas dengan penerapan atau penguasaan teknologi informasi, yang menunjukkan bahwa teknologi tersebut digunakan dengan efektif, relevan, dan dapat diandalkan oleh para pengguna. Penilaian ini mengindikasikan bahwa teknologi informasi di bidang yang dinilai telah memenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi pengguna.

Sebanyak 27 responden, atau 7% lainnya, memberikan penilaian "Baik". Meskipun kategori ini sedikit lebih rendah dibandingkan "Sangat Baik", hal ini masih mencerminkan pandangan positif dan kepuasan yang cukup tinggi terhadap penggunaan teknologi informasi. Tidak ada responden yang memberikan penilaian "Cukup" atau "Kurang", yang berarti seluruh responden merasa bahwa penerapan teknologi informasi sudah memenuhi standar yang diharapkan, tanpa adanya persepsi negatif atau ketidakpuasan.

Secara keseluruhan, hasil survei ini menunjukkan bahwa penggunaan teknologi informasi di bidang ini sangat diapresiasi oleh responden. Dengan persentase tinggi pada kategori "Sangat Baik", dapat disimpulkan bahwa teknologi informasi memainkan peran penting dalam mendukung kebutuhan dan aktivitas para pengguna, serta mampu beradaptasi dengan baik terhadap perkembangan dan tuntutan zaman. Hal ini juga menjadi indikator bahwa teknologi informasi ini diterapkan dengan optimal dan mampu memberikan dampak positif dalam proses atau kegiatan yang dijalankan. Untuk mempertahankan tingkat kepuasan yang tinggi ini, penting untuk terus memperbarui teknologi dan memperhatikan kebutuhan pengguna agar penggunaan teknologi informasi tetap relevan dan efektif di masa mendatang.

#### 5. Kemampuan Berkomunikasi

<i>Kategori</i>	<i>Responden</i>	<i>Persentase</i>	<i>Rata-rata</i>
<b>Sangat Baik</b>	347	90%	
<b>Baik</b>	38	10%	
<b>Cukup</b>	2	1%	
<b>Kurang</b>	0	0%	
<b>Jumlah</b>	387	100%	96.75



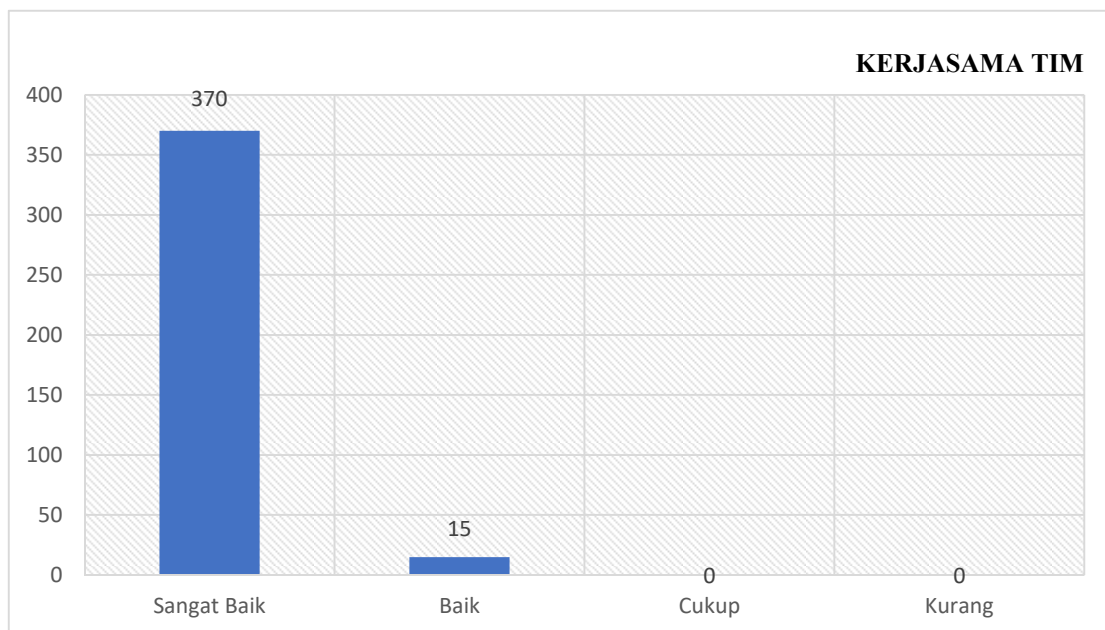
Data di atas menunjukkan hasil survei kepuasan responden terhadap kemampuan berkomunikasi, dengan jumlah responden sebanyak 387 orang. Sebagian besar responden, yakni 347 orang atau 90%, memberikan penilaian "Sangat Baik". Angka ini mencerminkan bahwa mayoritas besar responden merasa sangat puas dengan kemampuan berkomunikasi yang dinilai, baik itu dalam hal keterampilan berbicara, menyampaikan ide, ataupun berinteraksi dengan orang lain. Penilaian ini menunjukkan bahwa kemampuan komunikasi di lingkungan ini sangat efektif, jelas, dan sesuai dengan ekspektasi, bahkan dalam situasi yang mungkin kompleks.

Selanjutnya, sebanyak 38 responden atau 10% menilai kemampuan berkomunikasi ini sebagai "Baik". Meskipun sedikit lebih rendah dari kategori "Sangat Baik", ini masih menunjukkan kepuasan tinggi terhadap aspek komunikasi tersebut, yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa komunikasi di lingkungan ini memadai dan mendukung kebutuhan mereka. Namun, terdapat 2 responden atau 1% yang menilai kemampuan komunikasi sebagai "Cukup". Hal ini menunjukkan bahwa masih ada sedikit ruang untuk peningkatan, mungkin dalam bentuk keterampilan mendengarkan, penyampaian pesan yang lebih jelas, atau pemahaman konteks percakapan.

Tidak ada responden yang memberikan penilaian "Kurang", yang berarti tidak ada persepsi negatif atau kritik terhadap kemampuan komunikasi di lingkungan ini. Secara keseluruhan, hasil ini mengindikasikan bahwa kemampuan komunikasi di lingkungan tersebut dianggap sangat baik dan mendukung interaksi yang efektif. Dengan persentase yang tinggi pada kategori "Sangat Baik" dan "Baik", kemampuan komunikasi ini dapat menjadi aset yang berharga dalam menciptakan lingkungan yang harmonis, mendukung kolaborasi, dan memfasilitasi penyampaian ide secara efektif. Meskipun demikian, perbaikan kecil dalam aspek tertentu dapat terus dilakukan untuk memastikan bahwa semua responden merasa puas secara optimal terhadap kemampuan komunikasi yang ada.

#### 6. Kerjasama Tim

<i>Kategori</i>	<i>Responden</i>	<i>Persentase</i>	<i>Rata-rata</i>
<b><i>Sangat Baik</i></b>	370	96%	
<b><i>Baik</i></b>	15	4%	
<b><i>Cukup</i></b>	0	0%	
<b><i>Kurang</i></b>	0	0%	
<b><i>Jumlah</i></b>	385	100%	96.25



Data di atas menunjukkan tingkat kepuasan responden terhadap kemampuan kerjasama tim, dengan jumlah responden sebanyak 385 orang. Sebagian besar responden, yaitu 370 orang atau 96%, menilai kerjasama tim dalam kategori "Sangat Baik". Persentase yang sangat tinggi ini menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa sangat puas dengan kualitas kerjasama tim yang terjadi di lingkungan mereka. Tingginya kepuasan ini dapat mencerminkan bahwa budaya kolaborasi yang diterapkan sangat kuat, di mana anggota tim saling mendukung, berbagi tanggung jawab dengan baik, serta menunjukkan kemampuan koordinasi yang efektif dalam mencapai tujuan bersama.

Sebanyak 15 responden atau 4% memberikan penilaian "Baik". Meskipun sedikit lebih rendah dibandingkan dengan penilaian "Sangat Baik", angka ini tetap menunjukkan kepuasan tinggi. Penilaian ini dapat mengindikasikan bahwa, meskipun kerjasama tim secara keseluruhan sudah sangat baik, masih ada beberapa aspek yang dapat ditingkatkan, seperti komunikasi antaranggota tim atau pembagian tugas yang lebih jelas agar seluruh anggota merasa lebih terlibat dan berkontribusi maksimal.

Tidak ada responden yang memberikan penilaian "Cukup" atau "Kurang", yang berarti tidak ada persepsi negatif terhadap kerjasama tim di lingkungan ini. Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa kemampuan kerjasama tim di tempat tersebut sangat efektif dan berperan penting dalam mendukung keberhasilan bersama. Tingginya persentase kepuasan dalam kategori "Sangat Baik" mencerminkan lingkungan kerja yang harmonis, saling menghargai, dan mampu bekerja sama dengan baik. Untuk mempertahankan hasil yang positif ini, penting bagi tim untuk terus mendorong budaya kerja kolaboratif, serta terbuka terhadap umpan balik agar kerjasama tim tetap optimal dan bahkan dapat menjadi keunggulan utama dalam organisasi atau kelompok tersebut.

## 7. Pengembangan Diri

Kategori	Responden	Persentase	Rata-rata
<b>Sangat Baik</b>	366	95%	
<b>Baik</b>	19	5%	
<b>Cukup</b>	0	0%	
<b>Kurang</b>	0	0%	
<b>Jumlah</b>	385	100%	96.25



Data di atas menunjukkan tingkat kepuasan responden terhadap pengembangan diri, dengan jumlah responden sebanyak 385 orang. Sebagian besar responden, yaitu 366 orang atau 95%, menilai aspek pengembangan diri dalam kategori "Sangat Baik". Angka yang tinggi ini mengindikasikan bahwa mayoritas besar responden merasa sangat puas dengan peluang dan dukungan yang diberikan untuk mengembangkan diri mereka. Hal ini bisa mencakup berbagai aspek, seperti kesempatan untuk belajar hal baru, peningkatan keterampilan, serta akses terhadap pelatihan atau mentoring yang membantu mereka tumbuh secara profesional maupun personal.

Sebanyak 19 responden atau 5% memberikan penilaian "Baik", yang masih mencerminkan pandangan positif. Penilaian ini menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar responden sangat puas, masih ada beberapa yang merasa bahwa aspek pengembangan diri dapat lebih ditingkatkan, mungkin melalui penyediaan program yang lebih beragam, frekuensi pelatihan yang lebih sering, atau kesempatan pengembangan diri yang lebih spesifik sesuai kebutuhan individu.

Tidak ada responden yang memberikan penilaian "Cukup" atau "Kurang", yang berarti tidak ada persepsi negatif terhadap aspek pengembangan diri di lingkungan ini. Secara keseluruhan, data ini menunjukkan bahwa pengembangan diri telah menjadi prioritas dan dilakukan secara optimal, sehingga diterima dengan sangat baik oleh responden. Tingginya persentase dalam kategori "Sangat Baik" menunjukkan adanya budaya atau lingkungan yang mendukung peningkatan kapasitas individu, yang memungkinkan setiap orang untuk berkembang dan mencapai potensi maksimal mereka. Untuk mempertahankan hasil yang sangat positif ini, penting untuk terus menyesuaikan program pengembangan diri dengan kebutuhan dan aspirasi individu agar setiap orang merasa didukung secara optimal dalam perjalanan pengembangan pribadinya.

## **B. Pembahasan**

Hasil survei kepuasan pengguna lulusan (alumni) menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi pada berbagai aspek layanan yang diberikan, dengan mayoritas responden memberikan penilaian "Sangat Baik" atau "Baik." Tingginya tingkat kepuasan ini menandakan bahwa kualitas layanan, baik dari segi etika, keahlian, kemampuan berbahasa asing, penggunaan teknologi informasi, kemampuan komunikasi, kerjasama tim, maupun pengembangan diri, umumnya telah memenuhi atau bahkan melebihi harapan para pengguna.

Namun, meski sebagian besar aspek telah menunjukkan hasil yang sangat positif, masih terdapat ruang untuk perbaikan. Responden yang memberikan penilaian "Baik" pada beberapa kategori menunjukkan adanya peluang bagi penyedia layanan untuk melakukan penyempurnaan, misalnya dalam hal peningkatan frekuensi pelatihan, diversifikasi program pengembangan diri, atau peningkatan keterampilan komunikasi. Meskipun persentase responden yang memberikan penilaian "Cukup" sangat kecil atau bahkan nihil di beberapa aspek, ini tetap dapat menjadi sinyal bagi penyedia layanan untuk memperhatikan area yang dapat ditingkatkan agar kualitas layanan yang sudah baik ini tetap relevan dan terus berkembang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Hasil ini juga menggarisbawahi pentingnya pemeliharaan standar tinggi yang sudah ada serta keberlanjutan upaya perbaikan secara berkesinambungan. Untuk mempertahankan tingkat kepuasan yang optimal, pihak penyedia layanan diharapkan terus memberikan perhatian pada umpan balik pengguna dan berinovasi dalam pengembangan layanan. Dengan demikian, bukan hanya kepuasan saat ini yang dapat dipertahankan, tetapi juga terciptanya landasan yang kuat untuk mencapai kepuasan pengguna yang lebih tinggi di masa mendatang..

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan survei kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan secara keseluruhan sangat tinggi di berbagai aspek yang dinilai, termasuk etika, keahlian, kemampuan berbahasa asing, penggunaan teknologi informasi, kemampuan berkomunikasi, kerjasama tim, dan pengembangan diri. Tingginya persentase dalam kategori "Sangat Baik" dan "Baik" menunjukkan bahwa layanan yang diberikan mampu memenuhi dan bahkan melampaui harapan pengguna. Hal ini juga menunjukkan bahwa institusi atau organisasi telah berhasil menciptakan lingkungan yang mendukung pertumbuhan dan keberhasilan individu, baik secara profesional maupun personal. Namun, tetap terdapat beberapa area yang dapat ditingkatkan untuk memastikan setiap pengguna mencapai kepuasan optimal.

#### **B. Rekomendasi**

Agar kepuasan pengguna dapat tetap tinggi dan terus meningkat, disarankan untuk:

1. Memperluas dan menyesuaikan program pengembangan diri sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi individu guna memberikan peluang yang lebih personal dan relevan.
2. Meningkatkan aspek komunikasi dengan memperkenalkan pelatihan keterampilan mendengarkan atau berbicara di depan umum untuk memastikan komunikasi yang lebih efektif di berbagai level interaksi.
3. Mengembangkan kerjasama tim melalui kegiatan kolaboratif yang dapat memperkuat sinergi antaranggota, seperti workshop atau program team-building yang berfokus pada keterampilan interpersonal dan penyelesaian masalah bersama.
4. Melakukan evaluasi berkala terhadap penggunaan teknologi informasi untuk menyesuaikan dengan perkembangan teknologi terkini, sehingga pengguna dapat terus terbantu dalam menjalankan tugas dengan lebih efisien.

#### **C. Rencana Perbaikan**

Sebagai langkah perbaikan, perlu disusun rencana yang mencakup:

1. Peningkatan kualitas dan variasi program pengembangan diri untuk mencakup kebutuhan spesifik yang lebih luas, misalnya dengan mengadakan pelatihan yang lebih beragam dan bersifat jangka panjang.

2. Menyelenggarakan sesi feedback secara berkala, terutama dari pengguna yang memberikan penilaian "Baik," untuk mendapatkan wawasan mendalam terkait area yang masih dapat diperbaiki.
3. Menyediakan pelatihan komunikasi yang lebih intensif dan mendalam bagi mereka yang membutuhkan, serta menilai ulang metode komunikasi yang diterapkan agar lebih inklusif dan mudah dipahami.
4. Memastikan evaluasi teknologi yang digunakan di lingkungan kerja atau institusi untuk mempertahankan relevansi dan efektivitas dalam mendukung produktivitas serta meningkatkan kemudahan akses bagi seluruh pengguna.

Rencana perbaikan ini diharapkan dapat memaksimalkan potensi layanan dan menjaga tingkat kepuasan pengguna di masa mendatang, menciptakan lingkungan yang adaptif dan selaras dengan kebutuhan pengguna.