

LAPORAN HASIL SURVEY

Kepuasan Alumni
Tahun 2024

Lembaga Penjaminan Mutu
UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon
2024

Daftar Isi

Daftar Isi	i
Kata Pengantar.....	ii
BAB I.....	3
A. Latar Belakang.....	3
B. Tujuan Survei.....	4
C. Keluaran Yang Diharapkan.....	4
D. Manfaat Keluaran	4
BAB II	5
A. Ruang Lingkup Survei Kepuasan Alumni	5
B. Tahapan Pelaksanaan	6
C. Teknik Validasi dan Analisa Data	6
D. Instrumen Survei.....	9
E. Jadwal Survei.....	10
BAB III	11
A. Hasil Validasi.....	11
B. Responden Survei	12
C. Analisis Hasil Survei.....	13
BAB IV.....	14
PENUTUP	14

Kata Pengantar

Segala puji dan syukur senantiasa dipanjatkan kehadirat Allah SWT., karena berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga laporan survei kepuasan pemangku kepentingan UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon ini dapat diselesaikan.

Persaingan Perguruan Tinggi semakin terlihat jelas pada aspek-aspek tertentu yang menjadi cermin kualitas Perguruan Tinggi tersebut. Aspek-aspek tersebut dapat diukur berdasarkan kepuasan dari unsur-unsur pemangku kepentingan. Kepuasan responden menjadi tolak ukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh Perguruan Tinggi. Hal tersebut membuktikan keseriusan Perguruan Tinggi, Fakultas, Unit, Lembaga hingga Program Studi dalam menjamin mutu di lini masing-masing.

Berdasarkan kondisi-kondisi tersebut maka survei Kepuasan alumni ini menjadi perlu dan wajib dilakukan, bukan hanya di tingkat Perguruan Tinggi, namun analisisnya juga harus menyentuh lingkup Program Studi. Survei yang dilakukan menggunakan instrumen yang valid dan reliabel dan dianggap dapat mengukur indikator-indikator di setiap aspek secara tepat.

Tingkat kepuasan yang telah dianalisis merupakan bentuk evaluasi adanya kesesuaian atau ketidaksesuaian yang dirasakan Alumni terkait harapan tentang kinerja dengan kinerja aktual yang dirasakan setelah penggunaannya. Laporan hasil survei kepuasan ini diharapkan dapat menjadi acuan untuk memperbaiki kualitas pelayanan Alumni di masa yang akan datang. Tim penyusun mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat dalam pelaksanaan survei baik secara langsung maupun tidak langsung. Semoga survei kepuasan alumni ini akan terus dilaksanakan secara regular setiap semester di tingkat Perguruan Tinggi.

Tim Penyusun

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon sebagai Perguruan Tinggi wajib menjamin pelayanan yang berkualitas terhadap mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan alumni, pengguna lulusan dan mitra kerjasama dalam bidang Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat. Tingkat kepercayaan masyarakat yang berasal dari kepuasan para pemangku kepentingan merupakan salah satu faktor utama dalam upaya keberlangsungan sistem pendidikan di UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.

Kualitas pelayanan perguruan tinggi akan menjadi salah satu tolak ukur dari jaminan mutu yang dimiliki oleh Perguruan Tinggi tersebut. Survei kepuasan pemangku kepentingan merupakan salah satu kegiatan yang dilakukan untuk menjaga terlaksananya siklus PPEPP (Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian dan Peningkatan dalam SPMI, di mana kegiatan ini termasuk pada tahap evaluasi.

Instrumen survei dikembangkan berdasarkan Lampiran-3-PerBAN-PT-5-2019-tentang-IAPS-Panduan-Penyusunan-LED dan Lampiran-6-PerBAN-PT-5-2019-tentang-IAPS-Matriks-Penilaian:

1. Menggunakan instrumen kepuasan yang sah, andal, mudah digunakan.
2. Dilaksanakan komprehensif, secara berkala, serta datanya terekam secara berkala.
3. Dianalisis dengan metode yang tepat serta bermanfaat untuk pengambilan Keputusan.
4. Hasilnya dipublikasikan dan mudah diakses oleh para pemangku kepentingan.
5. Hasil pengukuran kepuasan ditindaklanjuti untuk perbaikan dan peningkatan mutu secara berkala dan tersistem.

Hasil dari kegiatan survei ditujukan untuk merumuskan kebijakan-kebijakan esensial yang akan menopang Langkah PT ke depan. Ketika tahap evaluasi telah selesai dilakukan dan PT telah mencapai bahkan melampaui standar dalam SPMI, maka PT dapat melakukan peningkatan standar sebagai tolak ukur baru yang menjadi orientasi seluruh Program Studi, Fakultas, Unit dan Lembaga di UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.

Selain itu, kegiatan survei kepuasan pemangku kepentingan juga merupakan salah satu hal pokok yang harus dilaporkan pada LKPS dan LED dalam pengisian borang akreditasi sebagai salah satu bentuk evaluasi yang dilakukan oleh pihak eksternal untuk menentukan peringkat akreditasi Program Studi dan Perguruan Tinggi. Manfaat lain dari hasil survei ini yaitu dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan unsur pimpinan terhadap bagian-bagian pelayanan yang masih perlu melakukan perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanannya.

B. Tujuan Survei

Adapun tujuan dari pelaksanaan survei kepuasan ini adalah:

1. Mengetahui persentase kepuasan alumni di tingkat PT, Fakultas dan Program Studi pada Kriteria 6 Pendidikan, Kriteria 7 Penelitian dan Kriteria 8 PkM.
2. Mengetahui indeks kepuasan terhadap setiap jenis layanan yang diberikan kepada Alumni oleh UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.

C. Keluaran Yang Diharapkan

Keluaran yang diperoleh survei kepuasan ini adalah:

1. Dokumen hasil analisis survei Kepuasan alumni di UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon yang mencakup seluruh Fakultas dan Prodi untuk masing-masing layanan.
2. Rekomendasi perbaikan layanan untuk Alumni di setiap Unit, Lembaga dan Program Studi di setiap fakultas di UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.
3. Kebijakan pimpinan terkait peningkatan dan perbaikan sistem layanan untuk Alumni di IAIN Syekh Nurjati yang mengacu pada 9 kriteria akreditasi PT/Prodi.

D. Manfaat Keluaran

Manfaat kegiatan ini adalah:

1. Menjadi barometer dalam menilai tingkat kualitas pelayanan Alumni yang telah diberikan oleh UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.
2. Menjadi bahan pertimbangan terhadap unsur pelayanan Alumni yang masih memerlukan peningkatan layanan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan agar dapat meningkatkan kualitas layanannya.

BAB II
METODE SURVEI

A. Ruang Lingkup Survei Kepuasan Alumni

No	Kriteria	Indikator
1	Kriteria 2: Tata Pamong, Tata Kelola, Kerjasama	<ul style="list-style-type: none"> • Tata pamong • Tata Kelola • Kerjasama
2.	Kesesuaian Ilmu yang Diperoleh Selama Perkuliahan dengan Bidang Kerja	<ul style="list-style-type: none"> • Kualifikasi pendidikan yang diperoleh selama perkuliahan
		<ul style="list-style-type: none"> • Kesesuaian ilmu dan keterampilan yang diperoleh selama perkuliahan dengan aplikasi di tempat kerja
		<ul style="list-style-type: none"> • Kesesuaian mata kuliah yang dipelajari selama perkuliahan dengan pekerjaan
		<ul style="list-style-type: none"> • Peran pembekalan materi perkuliahan bagi alumni dalam memahami perilaku manusia di tempat kerja.
		<ul style="list-style-type: none"> • Aplikasi pengetahuan terkait proses penelitian ilmiah yang diperoleh
		<ul style="list-style-type: none"> • Pengalaman yang diperoleh alumni selama perkuliahan
		<ul style="list-style-type: none"> • Kemudahan memperoleh pekerjaan dengan keahlian yang diperoleh selama perkuliahan

		<ul style="list-style-type: none"> • Daya saing dengan alumni Perguruan Tinggi lain
--	--	--

B. Tahapan Pelaksanaan

1. Penentuan jenis kriteria survei yang akan dilakukan
2. Penentuan sasaran survei kepuasan
3. Penyusunan item-item pertanyaan.
4. Penyusunan instrumen survei kepuasan yang mengikuti tahapan berikut:



Gambar 1 Alur validasi instrumen

5. Publikasi instrumen survei yang telah valid melalui *Google Form*.
6. Pengisian survei.
7. Analisis data hasil survei.
8. Sosialisasi hasil analisis survei
9. Publikasi hasil survei di *website* Perguruan Tinggi agar mudah diakses oleh *stakeholder*.

C. Teknik Validasi dan Analisa Data

1. Uji Instrumen (Uji Validitas dan Reliabilitas)
 - a. Uji Validitas: menguji ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurannya. Contoh: Uji korelasi Bivariate Pearson (Produk Momen Pearson), uji Aiken's validity. Dalam survei ini hasil

validasi ahli dianalisis secara kualitatif, sedangkan validasi item dianalisis secara kuantitatif menggunakan aplikasi SPSS.

- b. Uji Reliabilitas bahwa instrumen yang digunakan dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data dan mampu mengungkapkan informasi yang sebenarnya dilapangan. Contoh pengujian reliabilitas instrumen dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach*.

2. Analisa Data

1. Metode analisis yang digunakan untuk pengukuran indeks kepuasan civitas mengacu kepada Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kepmen PAN No.25 Tahun 2004.

Tabel 3. Nilai Interval Konversi IKM

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai **rata-rata tertimbang** masing-masing unsur pelayanan:

$$IKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

$$\text{nilai tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}}$$

Keterangan:

$\bar{\chi}$ = Skor rata-rata

$\sum \chi$ = Jumlah skor yang

diperoleh N = Jumlah skor total

Untuk sejumlah pertanyaan yang hasilnya disajikan dalam bentuk persentase dapat dihitung dengan persamaan sebagai berikut :

$$\text{Persentase setiap aspek} = \frac{\text{Total skor yang diperoleh}}{\text{Tota skor maksimum}} \times 100$$

4. Data disajikan dalam bentuk deskripsi, tabel, grafik, diagram dan lain sebagainya untuk setiap Program Studi dan Fakultas. Analisis data wajib dilakukan pada semua pertanyaan,

D. Instrumen Survei

Tabel 5. Instrumen Survei Kepuasan Alumni

ASPEK		ITEM
KESESUAIAN ILMU YANG DIPEROLEH SELAMA PERKULIAHAN DENGAN BIDANG KERJA	1	Kualifikasi pendidikan yang diperoleh selama perkuliahan
	2	Kesesuaian ilmu dan keterampilan yang diperoleh selama perkuliahan dengan aplikasi di tempat kerja
	3	Kesesuaian mata kuliah yang dipelajari selama perkuliahan dengan pekerjaan
	4	Peran pembekalan materi perkuliahan bagi alumni dalam memahami perilaku manusia di tempat kerja.
	5	Alokasi pengetahuan terkait proses penelitian ilmiah yang diperoleh
	6	Pengalaman yang diperoleh alumni selama perkuliahan
	7	Kemudahan memperoleh pekerjaan dengan keahlian yang diperoleh selama perkuliahan
	8	Daya saing dengan alumni Perguruan Tinggi lain
KRITERIA 2 (TATA PAMONG, TATA KELOLA, DAN KERJASAMA)		
TATA KELOLA	9	Kejelasan dan kemudahan prosedur serta alur penyampaian informasi pelayanan PT kepada alumni
	10	Kemampuan, pengetahuan, dan kecakapan yang dimiliki oleh layanan PT

	11	Standar waktu pelayanan yang diberikan kepada alumni
	12	Respon bagian administrasi terhadap keluhan alumni
	13	Prosedur layanan akademik dan non akademik
TATA PAMONG	14	Kemampuan unsur pimpinan di tingkat Prodi/Fakultas/PT dalam memberikan solusi dalam menyelesaikan permasalahan alumni
	15	Keterbukaan unsur pimpinan di tingkat Prodi/Fakultas/PT dalam menerima kritik serta saran alumni
KERJASAMA	16	Kegiatan kerjasama yang dilakukan UIN SSC dengan berbagai instansi dalam hal peningkatan kualitas pembelajaran.
	17	Dampak positif kegiatan kerjasama yang dilakukan UIN SSC dalam berbagai kegiatan ikatan alumni
	18	Kemudahan partisipasi alumni dalam merealisasikan kerjasama secara rutin berkala dengan pihak eksternal

E. Jadwal Survei

Jadwal Pelaksanaan Survei yaitu satu kali per-tahun, setiap akhir TS. Tahun ini Survei Kepuasan Alumni dilaksanakan antara bulan Oktober – November Tahun 2024.

BAB III

HASIL VALIDASI DAN ANALISIS SURVEI

A. Hasil Validasi

1. Validasi Ahli

Instrumen survei Kepuasan alumni divalidasi oleh dua orang ahli di LPM UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon. Adapun hasil validasi ahli yaitu item-item pada instrumen telah relevan dan dapat digunakan. Namun, terdapat beberapa perbaikan-perbaikan yang telah direvisi oleh penyusun instrumen. Item-item yang harus direvisi mencakup beberapa poin yaitu:

- a) Item pernyataan terlalu banyak sehingga akan membebani responden, sehingga perlu dikurangi namun tidak berpengaruh terhadap jumlah indikator yang diperlukan. Hindari pertanyaan atau pernyataan yang terlalu banyak, semakin banyak pertanyaan responden semakin malas mengisi.
- b) Kepuasan Terdiri atas 4 Sub Variabel
 - Kemudahan Akses
 - Kompetensi yang Memberikan Layanan
 - Sikap dan Keramahan yang Memberi Layanan
 - Kenyamanan Tempat
- c) Jika penyusun instrumen membagi menjadi beberapa aspek layanan, *Tangible, Empathy, Responsiveness, dan Assurance*. Maka aspek-aspek tersebut ada pada setiap Instrumen Kepuasan Layanan
- d) Kepuasan pemangku kepentingan terhadap layanan apa? Harus diperjelas.
 - Sarana dan Prasarana
 - Perpustakaan
 - Bagian Akademik
 - Pembelajaran
 - Pembimbingan Skripsi
 - Perwalian atau Penasehat Akademik
 -
- e) Beberapa item dapat disatukan dengan item lain yang berhubungan.

2. Validasi Item, Reliabilitas dan Daya Beda

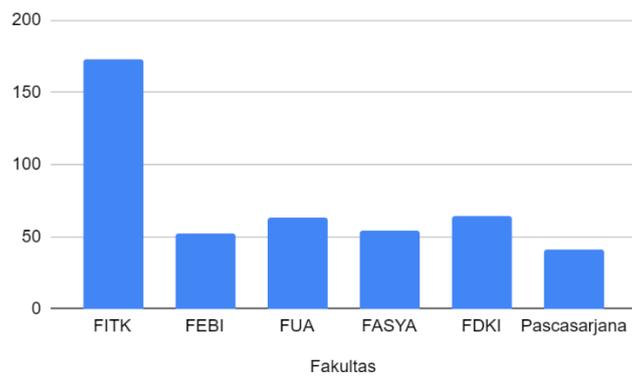
Berikut tangkapan layar hasil SPSS yang mewakili keseluruhan tabel dan menghasilkan 27 item soal yang valid dan reliabel. Reliabilitas sebesar 0,949 berada pada kategori sangat tinggi.

B. Responden Survei

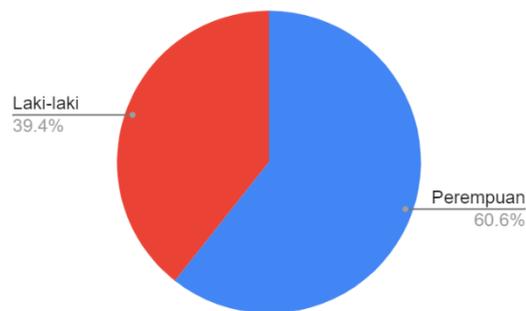
Responden yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 447 orang.

Tabel 6. Data Responden Survei

Sasaran	FITK	FEBI	FUA	FASYA	FDKI	Pascasarjana
Alumni	173	52	63	54	64	41
Total	447					



Gambar 2. Data Responden Survei Berdasarkan Fakultas



Gambar 3. Data Responden Survei Berdasarkan Jenis Kelamin

C. Analisis Hasil Survei

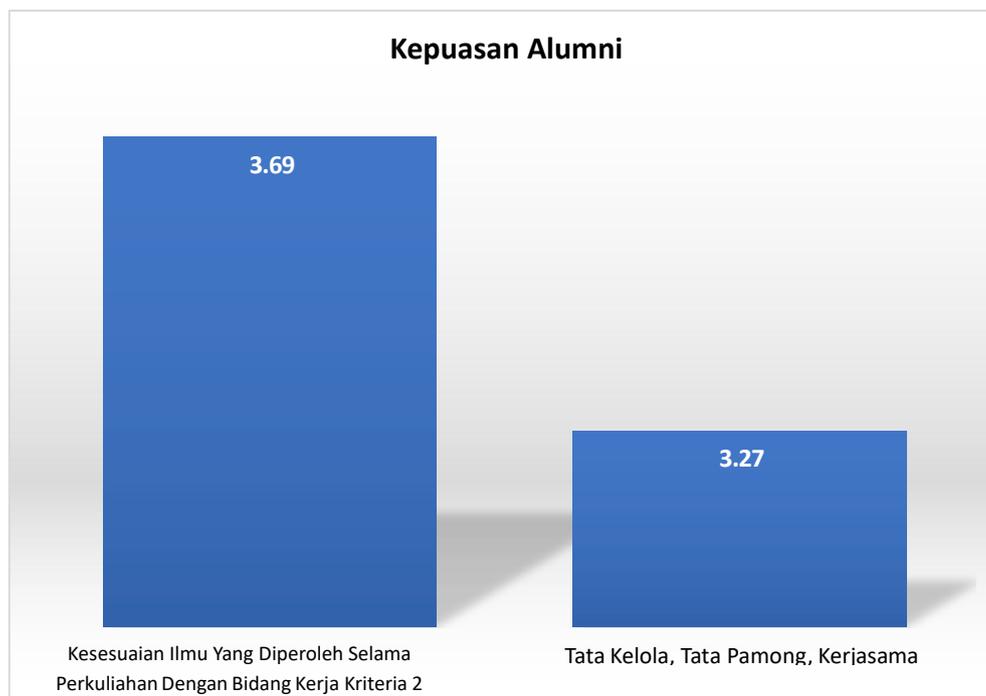
1. Tingkat Kepuasan Alumni

Tabel 7. Tingkat Kepuasan Alumni

NRR Tertimbang per Unsur = $\text{NRR per Unsur} \times \text{Penimbang}$	3,69	3,27
Indeks Kepuasan = Jumlah seluruh NRR	3,48	

Indek Kepuasan rata-rata untuk kedua kriteria berada pada kategori Sangat Baik (A) yaitu 3,48. Indeks Kepuasan Alumni untuk kesesuaian ilmu yang diperoleh selama perkuliahan dengan bidang kerja yaitu 3,69, sedangkan untuk Indeks Kepuasan di Kriteria Tata Kelola, Tata Pamong, dan Kerjasama yaitu 3,27.

Gambar 4. Perbandingan Tingkat Kepuasan Alumni



BAB IV

PENUTUP

Responden yang ikut serta dalam pengisian Survei Kepuasan Alumni sejumlah 371 orang, dengan jumlah partisipasi responden tertinggi dari FITK. Secara keseluruhan, Indeks Kepuasan alumni pada setiap aspek dan kriteria memiliki mutu layanan A (Baik) dengan IKM 3,48. Indeks Kepuasan Alumni untuk kesesuaian ilmu yang diperoleh selama perkuliahan dengan bidang kerja yaitu 3,69, sedangkan untuk Indeks Kepuasan di Kriteria Tata Kelola, Tata Pamong dan Kerjasama yaitu 3,27.