

**LAPORAN KEPUASAN PENGGUNA
LULUSAN SEKOLAH TINGGI ILMU
ADMINISTRASI LANCANG KUNING DUMAI**



**SEKOLAH TINGGI ILMU
ADMINISTRASI LANCANG KUNING
DUMAI
2021**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa sehingga laporan monev Layanan Kepuasan Pengguna Lulusan (Stakeholder) pada Tahun Akademik 2020/2021 dapat diselesaikan. Monev dilaksanakan dengan survei kepuasan pengguna lulusan terhadap tujuh instrumen yaitu: integritas, profesionalisme, penguasaan bahasa Inggris, penguasaan teknologi informasi, kemampuan komunikasi, kerjasama tim dan pengembangan diri. Monev dilaksanakan untuk mengukur tanggapan pengguna lulusan terhadap layanan pengelola SDM di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai. Analisis data survei menunjukkan berbagai kemajuan maupun kekurangan pada beberapa aspek kualitas layanan. Pada bagian akhir laporan monev disampaikan rekomendasi untuk beberapa aspek kualitas layanan yang harus ditindaklanjuti dalam Rencana Tindak Lanjut unit penyelenggara layanan terkait. Tindak lanjut dari rekomendasi yang disampaikan akan menjadi materi pembahasan dalam Rapat Tinjauan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai. Kami mengucapkan terimakasih atas kerjasama para pimpinan unit, dan seluruh civitas akademik hingga terselenggaranya survei ini.

Dumai, 20 Juli 2021

Ketua LPM



Dr. Dede Mirza.,SH.,M.H

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan	1
1.3 Manfaat	2
BAB II METODE KEGIATAN	
2.1 Waktu Kegiatan	3
2.2 Sumber Data dan Metode Pengumpulan Data	3
2.3 Analisa Data	3
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	
3.1 Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Aspek Integritas Alumni	4
3.2 Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Aspek Keahlian Bidang Ilmu Alumni	5
3.3 Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Aspek Kemampuan Bahasa Inggris Alumni	5
3.4 Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kemampuan Penggunaan Teknologi Informasi Alumni	6
3.5 Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kemampuan Komunikasi, Kerjasama Tim, Pengembangan Diri dan Safety Patient Alumni	7
3.6 Rekapitulasi	9
3.7 Rencana Tindak Lanjut	10
BAB IV PENUTUP	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai menempatkan diri sebagai institusi berbasis riset dalam menciptakan sumberdaya lulusan yang mampu mengimplementasikan bidang ilmunya untuk mewujudkan visi Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai dan program studi . Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai semakin memantapkan langkahnya dalam mempersiapkan lulusan unggul yang mampu memenuhi kebutuhan tenaga terampil diBidang Administrasi maupun terjun ke masyarakat. Pengguna lulusan yang terdiri dari berbagai macam *stakeholders* tentu memiliki ekspektasi yang berbeda terhadap kinerja alumni. Oleh karena itu, kepuasan atas kinerja alumni menjadi acuan evaluasi dalam memberikan kontribusi pada penyempurnaan pendidikan di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai.

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai sebagai penyelenggara pendidikan harus berkomitmen terus membangun atmosfer akademik dan aspek pelayanan di kampus. Salah satu indikator dari pengelolaan perguruan tinggi yang profesional yaitu apabila lembaga tersebut mampu menghasilkan lulusan yang berkualitas dan berhasil di dunia kerja.

Evaluasi kinerja alumni Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai didapat melalui survei yang ditunjukkan kepada pengguna lulusan (*Stakeholders*). Kepuasan kinerja tersebut dapat dijelaskan melalui beberapa aspek, antarlain integritas, profesionalisme, penguasaan bahasa Inggris, penguasaan teknologi informasi, kemampuan komunikasi, kerjasama tim dan pengembangan diri. Diharapkan aspek-aspek tersebut mampu memberikan gambaran atas kualitas penyelenggaraan kegiatan perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai dan hasil dari survei ini dapat digunakan sebagai dasar dalam meningkatkan dan menyempurnakan program pendidikan agar terwujud Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai yang visioner dan terdepan.

1.2 Tujuan

Tujuan dari kegiatan ini adalah mengetahui:

1. Kepuasan pengguna lulusan terhadap aspek integritas alumni Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai
2. Kepuasan pengguna lulusan terhadap aspek profesionalisme alumni Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai

3. Kepuasan pengguna lulusan terhadap aspek kemampuan bahasa Inggris alumni Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai
4. Kepuasan pengguna lulusan terhadap aspek penguasaan teknologi informasi alumni Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai
5. Kepuasan pengguna lulusan terhadap aspek kemampuan komunikasi, kerjasama, dan pengembangan diri alumni Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai

1.3 Manfaat

Dengan adanya survei ini diharapkan ada manfaat yang dapat diambil bagi semua pihak yang berkepentingan. Adapun manfaat yang dapat diperoleh khususnya bagi Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai adalah hasil-hasil analisis yang didapatkan dalam kegiatan ini diharapkan dapat menjadi masukan atau bahan pertimbangan Program Studi dalam mengevaluasi kualitas pelayanan pendidikan menjadi lebih baik lagi.

BAB II

METODE KEGIATAN

2.1 Waktu Kegiatan

Kegiatan survei ini dilaksanakan pada bulan Juli-Agustus 2021 kepada 20 responden pengguna lulusan Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai (*Stakeholders*).

2.2 Sumber Data dan Metode Pengumpulan Data

1) Data primer

Data primer yang digunakan dalam kegiatan ini adalah hasil wawancara berdasarkan panduan kuesioner. Metode wawancara merupakan metode pengumpulan data secara langsung yang dilakukan dengan mengajukan daftar pertanyaan kepada responden. Kuesioner yang telah disusun berisi pertanyaan untuk mengukur semua variabel yang diteliti.

Responden yang digunakan adalah seluruh pimpinan unit kerja/Lembaga/Perusahaan masing-masing lulusan Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai (*para stakeholders*). responden tersebut dikhususkan kepada unit kerja yang bergerak pada Bidang Administrasi.

2) Data sekunder

Data sekunder yang digunakan adalah data yang diperoleh melalui laporan tahunan (profil) Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai, serta studi kepustakaan. Studi kepustakaan merupakan metode pengumpulan data dengan cara mempelajari literatur-literatur yang relevan dengan penelitian guna memperoleh gambaran teoritis mengenai konsep kepuasan mahasiswa dan kualitas pelayanan pendidikan.

2.3 Analisa Data

Data primer yang telah dikumpulkan kemudian dianalisa. Proses analisa data dilakukan melalui tahapan sebagai berikut:

1. Editing, merupakan upaya untuk melakukan pengecekan terhadap semua data yang terkumpul, melakukan pemeriksaan kelengkapan data. Pengecekan dilakukan juga pada isian kuesioner, apakah jawaban yang ada dalam kuesioner telah lengkap dan jelas.
2. Processing, merupakan kegiatan memasukkan semua isian kuesioner ke dalam program komputer, yaitu Microsoft Excel untuk diproses sehingga dapat diperoleh tabel dan grafik yang menggambarkan sebuah data
3. Cleaning, merupakan kegiatan pengecekan kembali data yang telah dimasukkan dengan maksud memeriksa kesalahan yang mungkin terjadi. Proses cleaning juga dilakukan untuk mengecek konsistensi jawaban pengisian kuesioner pada pertanyaan yang negatif dan positif.

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Aspek Integritas Alumni Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai

Penilaian kepuasan pengguna lulusan terhadap aspek integritas alumni Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai terdiri dari beberapa penilaian yakni, kedisiplinan, kejujuran, motivasi kerja, etos kerja, moralitas, etika, dan sosialisasi. Etika dan moralitas haruslah menjadi sebuah perilaku, kepribadian, dan karakter yang dapat diperlihatkan dalam rutinitas hubungan kerja sehari-hari di dunia kerja. Implementasi moralitas dan etika di tempat kerja akan memperkuat integritas pribadi, untuk memahami apa yang baik dan apa yang tidak baik dalam satu persepsi.

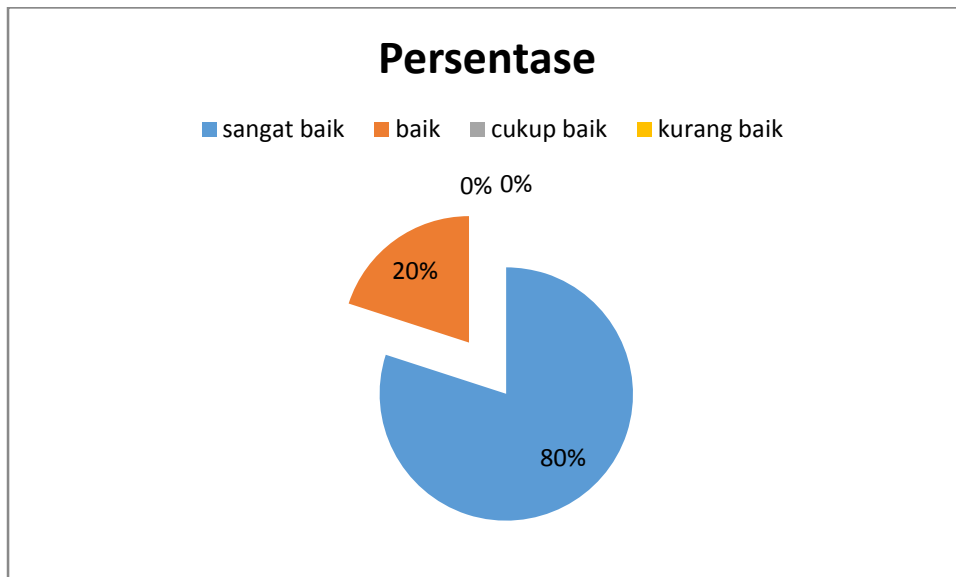
Integritas di dunia kerja berarti mengacu pada standar moral dalam wujud perilaku, yang biasanya tidak tertulis, tapi merupakan hasil akhir dari pikiran positif terhadap etos kerja di perusahaan. Sedangkan etika mengacu pada pedoman formal yang dijadikan sebagai standar untuk berperilaku di tempat kerja. Baik etika maupun moralitas membutuhkan integritas pribadi yang sangat tinggi untuk dapat menjalankan etika dan moralitas dengan sempurna. Integritas selalu menjadi landasan yang kuat dalam membangun hubungan kerja yang harmonis, dan juga menjadi kekuatan untuk membangun keyakinan dalam menyelesaikan konflik di tempat kerja.

Tabel 1.

Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap aspek integritas
Alumni Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai

	Sangat baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik
Persentase	80	20	0	0

Gambar 1. Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap aspek integritas Alumni Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai



Dari survei kepuasan pengguna lulusan terhadap integritas alumni adalah sebagai berikut: sebanyak 80% pengguna lulusan menyatakan integritas alumni Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai sangat baik, dan 20% pengguna lulusan menyatakan integritas alumni Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai baik.

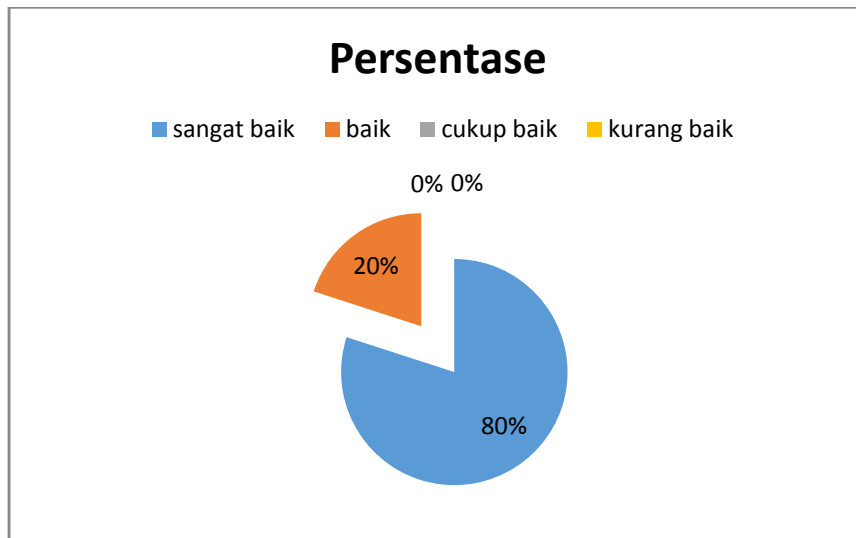
3.2 Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Aspek Keahlian Berdasarkan Bidang Ilmu Alumni Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai

Penilaian kepuasan pengguna lulusan terhadap aspek keahlian berdasarkan bidang ilmu Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai terdiri dari beberapa penilaian yakni penguasaan bidang ilmu, produktivitas kerja, inovasi dalam bekerja, kemampuan menyelesaikan masalah dalam pekerjaan, dan inisiatif dalam bekerja. Dari hasil survei kepuasan pengguna lulusan terhadap profesionalisme alumni Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 2.

Kepuasan pengguna lulusan terhadap keahlian bidang ilmu alumni Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai

	sangat baik	baik	cukup baik	kurang baik
Persentase	80	20	0%	0%



Gambar 2

Tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Keahlian Bidang Ilmu Lulusan Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai

Dari survei kepuasan pengguna lulusan terhadap keahlian bidang ilmu alumni adalah sebagai berikut: sebanyak 80% pengguna lulusan menyatakan keahlian bidang ilmu alumni Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai sangat baik, dan 20% pengguna lulusan menyatakan keahlian bidang ilmu alumni Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai baik.

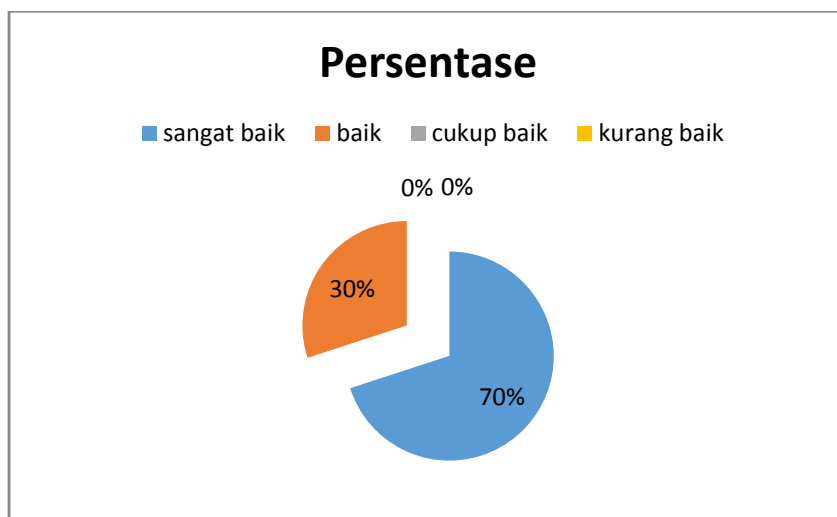
3.3 Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Aspek Kemampuan Bahasa Inggris Alumni Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai

Penilaian kepuasan pengguna lulusan terhadap aspek kemampuan bahasa Inggris alumni Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai terdiri penilaian yakni kemampuan menulis dan berbahasa Inggris secara lisan. Berdasarkan survei wawancara didapatkan hasil kepuasan pengguna lulusan terhadap kemampuan berbahasa Inggris alumni Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai dapat dilihat pada Tabel di bawah ini.

Tabel 3.

Kepuasan pengguna lulusan terhadap kemampuan berbahasa Inggris alumni Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai

	sangat baik	baik	cukup baik	kurang baik
Persentase	70	30	0%	0%



Gambar 3

Tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kemampuan Bahasa Inggris Alumni Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai

Dari survei kepuasan pengguna lulusan terhadap kemampuan bahasa inggris alumni adalah sebagai berikut: sebanyak 70% pengguna lulusan menyatakan kemampuan bahasa inggris alumni Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai sangat baik, dan 30% pengguna lulusan menyatakan kemampuan bahasa inggris alumni Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai baik.

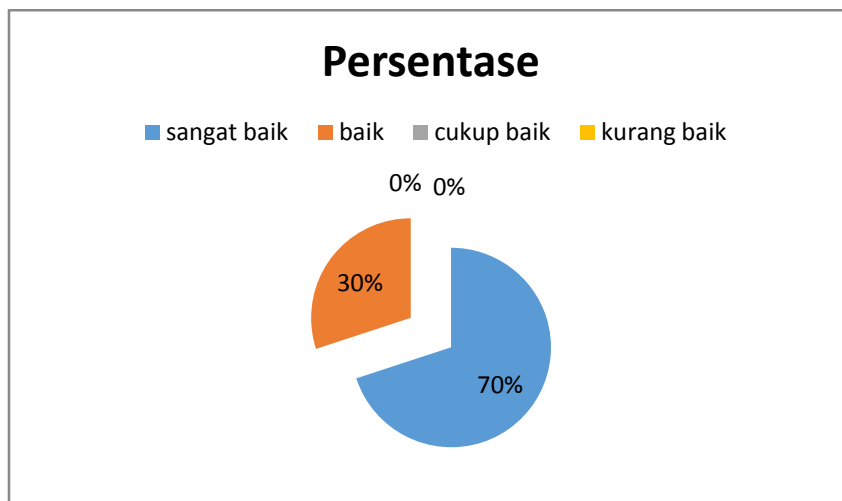
3.4 Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kemampuan Penggunaan Teknologi Informasi Alumni Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai

Penilaian kepuasan pengguna lulusan terhadap aspek kemampuan penggunaan teknologi informasi alumni Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai terdiri penilaian yakni pengetahuan mengenai alat dan teknologi dalam bekerja, penguasaan alat dan teknologi dalam bekerja, dan kemampuan adaptasi teknologi baru. Berdasarkan survei wawancara didapatkan hasil kepuasan pengguna lulusan terhadap kemampuan penggunaan teknologi informasi alumni dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4.

Kepuasan pengguna lulusan terhadap kemampuan penggunaan teknologi informasi alumni Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai

	sangat baik	baik	cukup baik	kurang baik
Persentase	70	30	0%	0%



Gambar 4

Tingkat Kepuasan pengguna lulusan terhadap kemampuan penggunaan teknologi informasi alumni Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai

Dari survei kepuasan pengguna lulusan terhadap kemampuan penggunaan teknologi informasi alumni adalah sebagai berikut: sebanyak 70% pengguna lulusan menyatakan kemampuan penggunaan teknologi informasi alumni Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai sangat baik, dan 30% pengguna lulusan menyatakan kemampuan penggunaan teknologi informasi alumni Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai baik.

2.5 Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kemampuan Komunikasi, Kerjasama Tim dan kepemimpinan, Pengembangan diri Alumni Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai

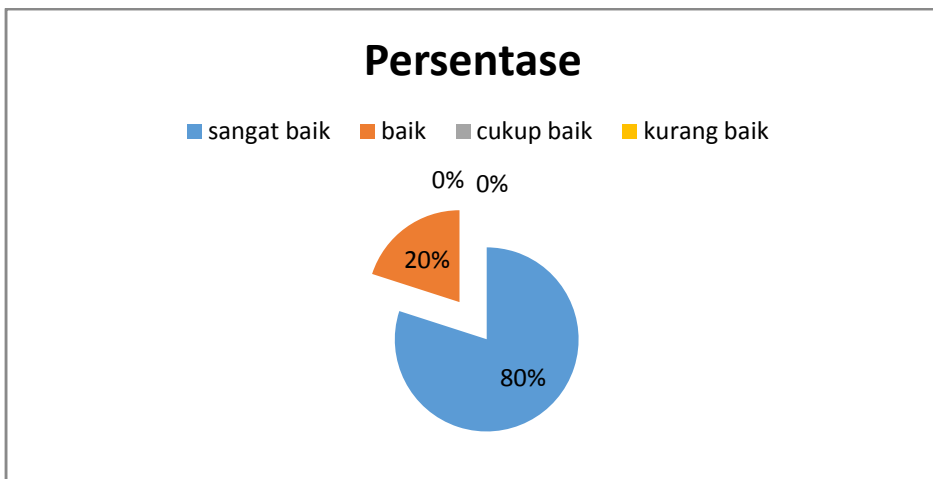
Penilaian kepuasan pengguna lulusan terhadap aspek kemampuan komunikasi, kerjasama tim, dan pengembangan diri alumni Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai terdiri penilaian yakni kepercayaan diri, kemampuan mengemukakan ide dan pendapat, kemampuan berbicara di depan umum, kemampuan sebagai pemimpin, kemampuan manajerial, kemampuan sebagai motivator menyelesaikan masalah, motivasi dalam mempelajari hal baru, dan kemampuan menerima saran dan kritik.

Berdasarkan survei wawancara didapatkan hasil kepuasan pengguna lulusan terhadap kemampuan komunikasi, kerjasama tim, dan pengembangan diri alumni dilihat pada Tabel dibawah ini.

Tabel 5.

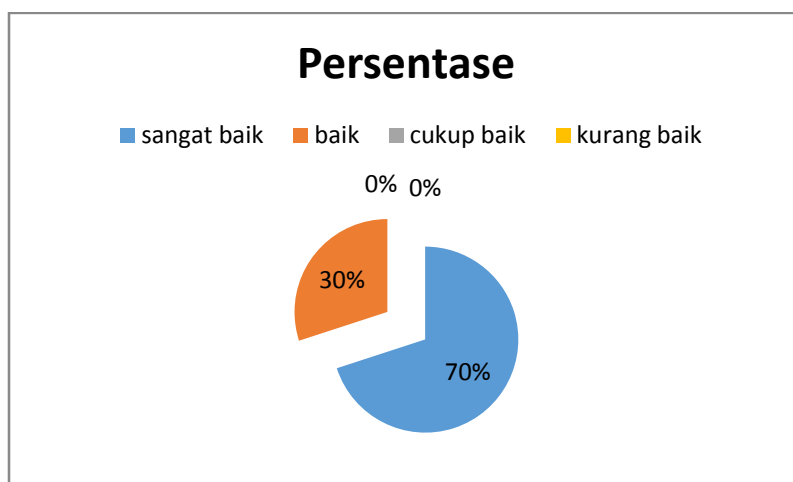
Kepuasan pengguna lulusan terhadap kemampuan komunikasi, kerjasama dan pengembangan diri alumni Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai

	sangat baik	baik	cukup baik	kurang baik
Kumunikasi	80 %	20%	0%	0%
Kerjasama Tim	70%	30 %	0%	0%
Pengembangan diri	80 %	20%	0%	0%
Rata-rata	77 %	23 %	0%	0%



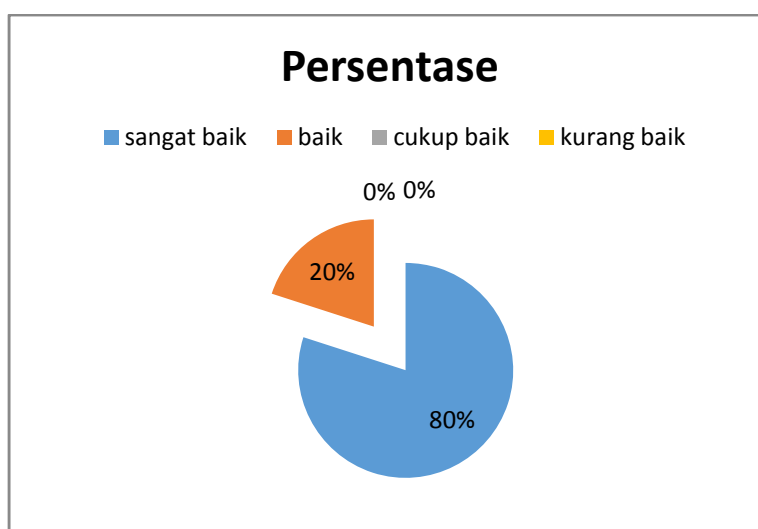
Gambar 5

Kepuasan pengguna lulusan terhadap kemampuan komunikasi alumni Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai



Gambar 6

Kepuasan pengguna lulusan terhadap kemampuan kerjasama tim
Alumni Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai



Gambar 7

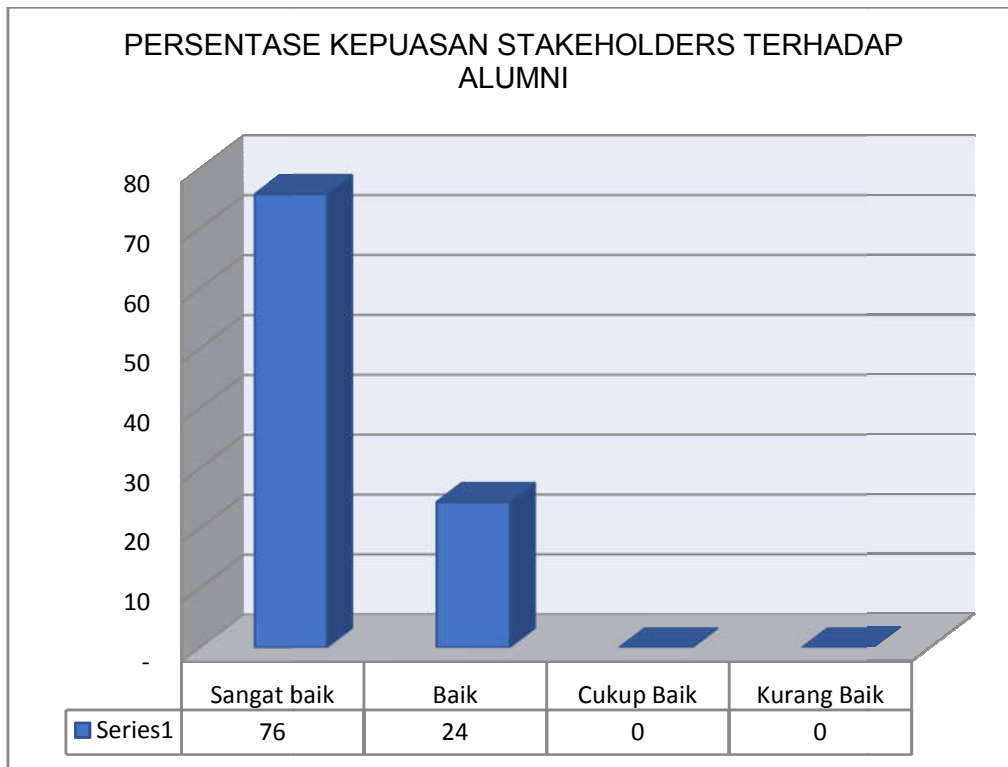
Kepuasan pengguna lulusan terhadap kemampuan pengembangan diri alumni Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai

2.6 Rekapitulasi Kepuasan pengguna lulusan terhadap alumni Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai

Tabel 1.

Kepuasan pengguna lulusan terhadap alumni Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai

No	Jenis Kemampuan	Tanggapan Pihak Pengguna			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
		(%)	(%)	(%)	(%)
1	Integritas (etika dan moral)	80	20	0	0
2	Keahlian berdasarkan bidang ilmu (kompetensi utama)	80	20	0	0
3	Bahasa Inggris	70	30	0	0
4	Penggunaan teknologi informasi	70	30	0	0
5	Komunikasi	80	20	0	0
6	Kerjasama tim dan kepemimpinan	70	30	0	0
7	Pengembangan diri	80	20	0	0
Rata-Rata		76	24	0	0



Gambar 1.

Tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Alumni Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai

Dari survei kepuasan pengguna lulusan terhadap Alumni Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai adalah sebagai berikut: sebanyak 76% pengguna lulusan menyatakan kepuasan terhadap alumni Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai sangat baik, dan 24% pengguna lulusan menyatakan kepuasan terhadap alumni Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai baik.

2.7 Rencana Tindak Lanjut

Kualitas Alumni lulusan Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai dimata Para Pengguna Lulusan sudah dinilai baik secara keseluruhan. Namun Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai perlu tetap melakukan pembenahan-pembenahan untuk menjaga kualitas lulusan Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai di dunia kerja mendatang, oleh itu diperlukan Rencana Tindak Lanjut kedepan agar kualitas yang diperoleh lebih maksimal dan sesuai dengan target pencapaian visi misi Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai.

Adapun rencana tindak lanjut tersebut yaitu:

1. Meningkatkan peran dosen pembimbing akademik dalam pembimbingan mahasiswa
2. Meningkatkan kualitas pembelajaran dan mengevaluasi kurikulum sesuai dengan kebutuhan pengguna lulusan

3. Meningkatkan jumlah literatur berbahasa inggris dan membentuk ekstrakurikuler bahasa inggris
4. Meningkatkan sarana dan prasarana penunjang kemampuan teknologi informasi mahasiswa
5. Meningkatkan proses pembelajaran berbentuk diskusi, menambah kegiatan keorganisasian mahasiswa, meningkatkan hubungan interaksi dosen dan mahasiswa dengan menyelenggarakan kegiatan bersama
6. Meningkatkan proses pembelajaran dengan metode tugas kelompok, menyelenggarakan seminar/workshop kepemimpinan
7. Meningkatkan kualitas pelayanan minat dan bakat mahasiswa sebagai sarana pengembangan diri, melibatkan mahasiswa dalam kegiatan seminar/workshop/Pelatihan dan mengikutsertakan mahasiswa dalam kegiatan penelitian dan pkm dosen

BAB IV

PENUTUP

Demikian laporan survey kepuasan pengguna lulusan (stakeholder) tahun akademik 2020/2021 ini dibuat, semoga hasil survey ini bermanfaat untuk perbaikan Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai di masa yang datang dan dapat dijadikan pedoman bagi Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai untuk mengambil keputusan