



Laporan Survei Kepuasan

LULUSAN TAHUN 2024

**Pusat Penjaminan Mutu
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Mulawarman**



HALAMAN PENGESAHAN
LAPORAN SURVEI KEPUASAN LULUSAN
TAHUN 2024

Judul Dokumen : Laporan Survei Kepuasan Lulusan Tahun 2024
Nomor Dokumen : 13715/UN17.2/JM.00/2024
Tanggal : 16 September 2024
Diajukan oleh : Kepala Pusat Penjamin Mutu,

Ainun Nimatu Rohmah, M.A.
NIP. 19910601 201903 2 025

Disetujui oleh : Dekan,



Dr. Finnah Vourgoniah, S.Sos., M.Si. NIP.
19800709 200604 2 001

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Survei Kepuasan Lulusan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman (FISIP Unmul) Tahun 2024 ini dapat diselesaikan dengan baik. Laporan ini disusun sebagai bagian dari komitmen FISIP Unmul dalam menjaga dan meningkatkan mutu layanan pendidikan, sejalan dengan visi kami untuk menjadi fakultas yang unggul dan berdaya saing global.

Survei ini dilakukan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan lulusan terhadap berbagai aspek layanan yang diterima selama masa studi di FISIP Unmul, mencakup dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Hasil dari survei ini diharapkan dapat menjadi masukan berharga bagi pengembangan program akademik dan peningkatan kualitas layanan di masa mendatang, guna memastikan lulusan kami memiliki kompetensi yang dibutuhkan di dunia kerja.

Kami menyampaikan terima kasih kepada seluruh lulusan yang telah berpartisipasi dalam survei ini serta semua pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan laporan ini. Semoga laporan ini dapat bermanfaat dan menjadi langkah awal dalam perbaikan berkelanjutan di FISIP Unmul.

Samarinda, September 2024

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Mulawarman

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	I
KATA PENGANTAR.....	II
DAFTAR ISI	III
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. PENDAHULUAN	1
B. TUJUAN.....	1
C. METODOLOGI.....	2
D. INSTRUMEN SURVEI.....	2
E. DISEMINASI.....	4
F. LINIMASA KEGIATAN SURVEI	5
BAB II HASIL DAN PEMBAHASAN.....	6
A. KARAKTERISTIK RESPONDEN	6
B. UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS.....	7
C. TINGKAT KEPUASAN LULUSAN	8
D. ANALISIS KELUHAN DAN SARAN	9
BAB III – KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	10
A. KESIMPULAN	10
B. REKOMENDASI	10

BAB 1 PENDAHULUAN

A. Pendahuluan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman (FISIP Unmul) berkomitmen untuk tidak hanya memberikan pendidikan berkualitas bagi Lulusannya, tetapi juga memantau kepuasan lulusan sebagai bagian dari upaya peningkatan mutu yang berkelanjutan. Sebagai institusi pendidikan tinggi yang terletak di Samarinda, Kalimantan Timur, FISIP Unmul memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa lulusannya siap bersaing di dunia kerja dan mampu menerapkan ilmu yang diperoleh selama masa studi.

Laporan ini merupakan hasil survei kepuasan lulusan yang dilaksanakan untuk mengevaluasi pengalaman lulusan FISIP Unmul terkait dengan proses pendidikan, pengelolaan program studi, dan keterampilan yang diperoleh selama masa studi. Survei ini adalah bagian dari siklus Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan (PPEPP) yang hasilnya akan digunakan sebagai dasar perbaikan kualitas layanan pendidikan dan manajemen di FISIP Unmul.

B. Tujuan

Survei Kepuasan Lulusan Tahun 2024 dilaksanakan untuk mengetahui tingkat kepuasan lulusan terhadap proses pendidikan dan manajemen akademik yang diselenggarakan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman (FISIP Unmul). Survei ini bertujuan untuk mengukur seberapa baik FISIP Unmul mempersiapkan lulusannya dalam menghadapi dunia kerja, serta mengevaluasi keterkaitan antara kompetensi yang diajarkan dan kebutuhan industri. Penilaian kepuasan lulusan dilakukan berdasarkan lima indikator utama, yaitu keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), kepastian (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangible), yang mencakup berbagai aspek pengalaman akademik selama masa studi.

C. Metodologi

Survei Kepuasan Lulusan Tahun 2024 dilaksanakan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan metode survei. Pemilihan sampel dilakukan dengan teknik *random sampling* berdasarkan jumlah minimal sampel yang diperoleh dari populasi. Jumlah sampel Lulusan untuk Survei Kepuasan Lulusan Tahun 2024 adalah sebanyak 135 respon.

D. Instrumen Survei

Instrumen Survei Kepuasan Lulusan Tahun 2024 disusun menggunakan lima indikator kepuasan yang digunakan oleh pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa, yaitu: kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan bukti fisik (*tangibles*).

Lima indikator tersebut diturunkan ke dalam 15 item yang digunakan untuk mengukur kepuasan Lulusan, sebagaimana dijelaskan pada Tabel 2.

Tabel 1 Instrumen Kepuasan Lulusan

No.	Dimensi	Pertanyaan
1	Keandalan (Reliability)	1) Seberapa konsisten FISIP Unmul dalam memberikan pelayanan akademik sesuai dengan jadwal yang ditentukan (misalnya, jadwal perkuliahan dan ujian)?
		2) Apakah FISIP Unmul dapat diandalkan dalam menyediakan informasi yang akurat dan tepat waktu mengenai program studi dan peluang karir?
		3) Bagaimana penilaian Anda terhadap konsistensi kualitas pengajaran yang diberikan oleh dosen selama masa studi?
2	Daya Tanggap (Responsiveness)	1) Seberapa cepat FISIP Unmul menanggapi pertanyaan atau keluhan yang diajukan oleh Lulusan selama masa studi?

No.	Dimensi	Pertanyaan
		<p>2) Bagaimana tingkat responsivitas staf administrasi dalam membantu Anda mengurus kebutuhan akademik, seperti pengajuan KRS atau permohonan ijazah?</p> <p>3) Apakah dosen FISIP Unmul memberikan tanggapan yang cepat dan bermanfaat ketika Anda membutuhkan bimbingan atau konsultasi akademik?</p>
3	Jaminan (Assurance)	<p>1) Seberapa percaya diri Anda terhadap kemampuan dosen dalam memberikan materi ajar yang sesuai dengan kebutuhan akademik dan dunia kerja?</p> <p>2) Apakah lulusan FISIP Unmul mendapatkan kepastian mengenai kompetensi dan keterampilan yang diperlukan di dunia kerja?</p> <p>3) Seberapa aman dan nyaman Anda merasa selama masa studi terkait dengan jaminan fasilitas dan layanan yang diberikan oleh fakultas?</p>
4	Empati (Empathy)	<p>1) Seberapa peduli dosen FISIP Unmul dalam memahami kebutuhan dan tantangan yang dihadapi Lulusan selama masa studi?</p> <p>2) Apakah staf administrasi memberikan layanan yang memperhatikan kebutuhan dan kepentingan Anda sebagai Lulusan/lulusan?</p> <p>3) Seberapa besar perhatian yang diberikan oleh pihak fakultas dalam mendukung perkembangan pribadi dan profesional Anda selama masa studi?</p>
5	Bukti Fisik (Tangibles)	<p>1) Bagaimana penilaian Anda terhadap fasilitas fisik (seperti ruang kelas, laboratorium, dan</p>

No.	Dimensi	Pertanyaan
		perpustakaan) yang disediakan oleh FISIP Unmul selama masa studi?
		2) Apakah peralatan teknologi dan sumber daya belajar yang disediakan mendukung kegiatan pembelajaran Anda dengan baik?
		3) Bagaimana kesan Anda terhadap tampilan fisik dan kenyamanan lingkungan kampus secara keseluruhan?

1. Pengisian Instrumen

Instrumen Survei diinput dalam kuesioner dengan perangkat Google Form yang dapat diisi secara online oleh lulusan. Link kuesioner tersebut dapat diakses melalui URL berikut: <https://bit.ly/kepuasanlulusanfisip>.

2. Analisis Data

Analisis data akan dilakukan menggunakan perangkat SPSS untuk memperoleh penilaian kepuasan yang akurat, serta memprediksi dimensi atau indikator yang menjadi kelemahan dan kekuatan pelayanan FISIP Unmul.

E. Diseminasi

Hasil dan analisis Survei yang dituangkan dalam Laporan Kepuasan Lulusan Tahun 2024 disusun oleh Pusat Penjamin Mutu FISIP Unmul untuk kemudian disampaikan kepada Dekan FISIP Unmul dengan tembusan kepada seluruh Program Studi dan Unit Kerja sebagai upaya diseminasi hasil penelitian secara resmi. Selain itu, laporan juga disosialisasikan melalui saluran-saluran komunikasi FISIP Universitas Mulawarman, antara lain: Website FISIP Universitas Mulawarman. Dan media Sosial @fisipunmulsmid.

F. Linimasa Kegiatan Survei

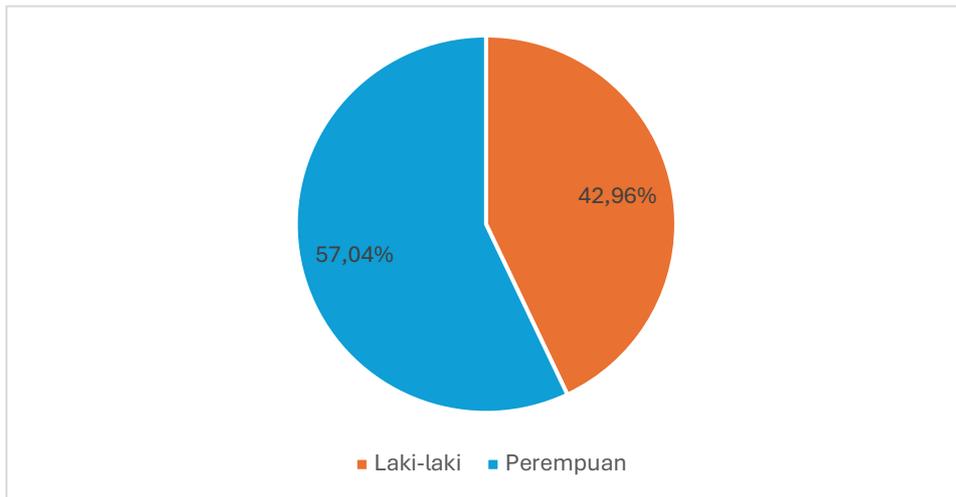
Kegiatan Survei Kepuasan Lulusan Tahun 2024 akan dilaksanakan dengan linimasa yang disajikan pada tabel 2.

Tabel 2 Linimasa Kegiatan Survei

Kegiatan	Waktu
Penyusunan Instrumen	17 – 21 Mei 2024
Pengisian Survei	1 Juni s.d. 31 Agustus 2024
Analisis Data dan penyusunan laporan	1 – 15 September 2024
Diseminasi	16 Desember 2024

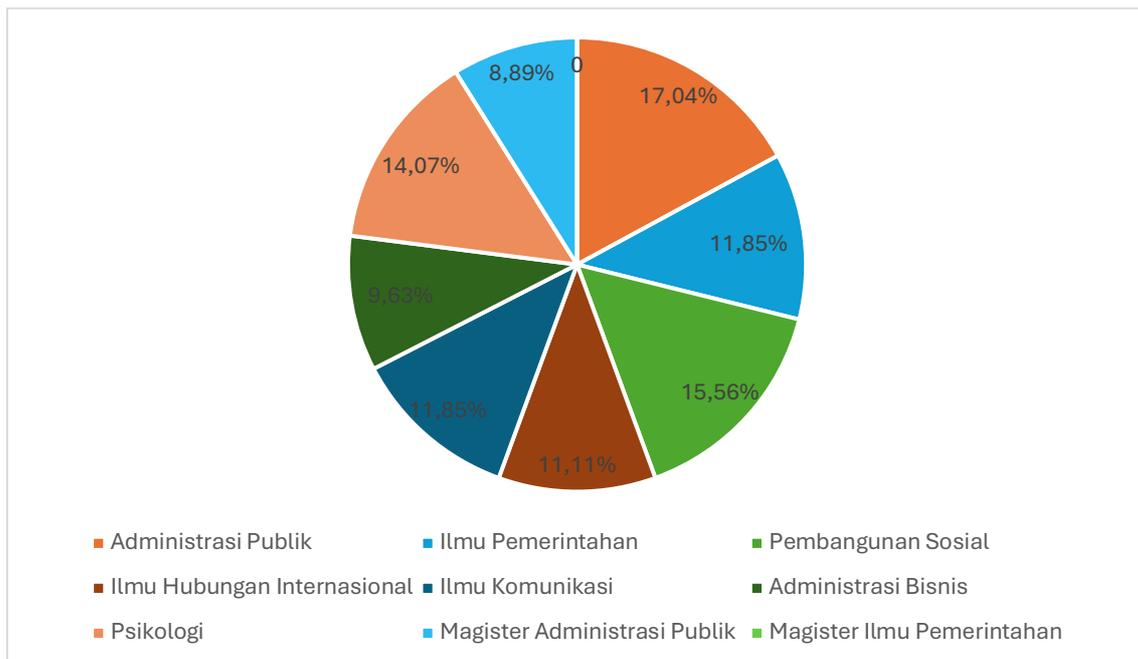
BAB II HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden



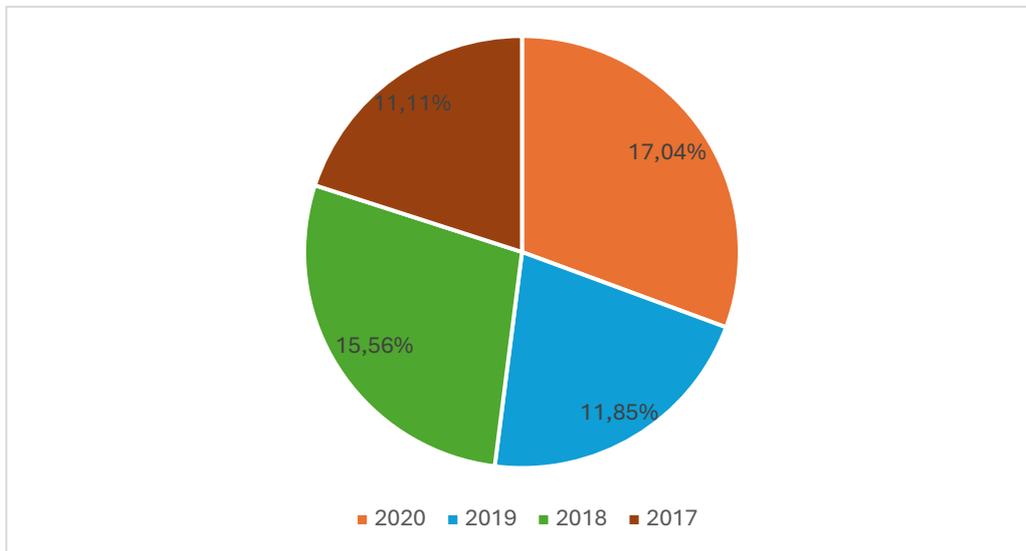
Gambar 1 *Pie Chart* Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan *pie chart* di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar dari 135 Lulusan FISIP Unmul yang menjadi responden berjenis kelamin perempuan yaitu 77 Lulusan dengan persentase 57,04%.



Gambar 2 *Pie Chart* Program Studi Responden

Berdasarkan *pie chart* di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar dari 135 Lulusan FISIP Unmul yang menjadi responden, berasal dari Program Studi Administrasi Publik.



Gambar 3 Pie Chart Angkatan Responden

Berdasarkan *pie chart* di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar dari 135 Lulusan FISIP Unmul yang menjadi responden merupakan angkatan 2020 dengan persentase 17,04%.

B. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas adalah uji yang dilakukan untuk menunjukkan sejauh mana alat dapat dengan cermat mengukur apa yang ingin diukur. Dalam survei ini, dilakukan uji validitas menggunakan korelasi Pearson dengan taraf signifikansi 0.05 (r tabel 0,1026) untuk menggambarkan tingkat keterpercayaan data. Sementara uji reliabilitas menguji reliabilitas instrumen penelitian bila digunakan untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Dalam survei ini, digunakan uji Cronbach Alpha dengan nilai acuan 0.70 untuk mengetahui reliabilitas instrumen penelitian. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan terhadap item-item pernyataan yang digunakan untuk mengukur kepuasan Lulusan.

Tabel 3 Uji Validitas Dimensi Layanan Manajemen

Item Pernyataan	R hitung	Kesimpulan
Item 1	0.729754982	Valid
Item 2	0.818736153	Valid
Item 3	0.792615386	Valid
Item 4	0.862937279	Valid
Item 5	0.859123726	Valid
Item 6	0.819745282	Valid
Item 7	0.858278465	Valid
Item 8	0.852434183	Valid
Item 9	0.871216494	Valid
Item 10	0.871129652	Valid
Item 11	0.786291735	Valid
Item 12	0.753874613	Valid
Item 13	0.865161538	Valid
Item 14	0.861288631	Valid
Item 15	0.776621738	Valid

C. Tingkat Kepuasan Lulusan

Sebagaimana telah dijelaskan pada bagian sebelumnya, kepuasan Lulusan pada survei ini diukur dengan menggunakan lima indikator kepuasan. Hasil pengukuran disampaikan pada tabel 4.

Tabel 4 Tingkat Kepuasan Lulusan

Indikator Kepuasan	Tingkat Kepuasan			
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
Keterandalan (<i>Reliability</i>)	50%	27%	23%	0%
Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	43%	50%	7%	0%
Jaminan (<i>Assurance</i>)	47%	51%	2%	0%
Empati (<i>Empathy</i>)	43%	52%	5%	0%
Bukti fisik (<i>Tangibles</i>)	51%	45%	4%	0%
Rata-rata	47%	45%	8%	0%

Berdasarkan tabel 4 diketahui bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian kepuasan Sangat Baik yaitu rata-rata sekitar 47%, dilanjutkan dengan

Baik sebesar 45% dan Cukup sebesar 8%, sementara tidak ada responden yang memberikan penilaian kepuasan kurang terhadap FISIP Universitas Mulawarman.

D. Analisis Keluhan dan Saran

Selain respon secara kuantitatif yang analisisnya telah dipaparkan sebelumnya, terdapat pula respon kualitatif terkait keluhan dan saran yang turut disampaikan oleh responden melalui survei ini. Respon terkait keluhan dengan sifat pengisian sukarela (tidak wajib).

Hasil survei menunjukkan jumlah keluhan yang secara kualitatif disampaikan responden sebanyak 6 keluhan yang terkait dengan kekuatan jaringan internet dan ruang publik yang perlu ditingkatkan. Selain keluhan, 12,53% responden juga memberikan sentimen positif seperti dukungan, apresiasi dan ucapan terima kasih kepada FISIP Unmul.

BAB III – KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

1. Tingkat kepuasan lulusan secara umum sangat tinggi, dengan rata-rata 47% responden menilai layanan FISIP Unmul sebagai sangat baik, terutama pada aspek keandalan dan bukti fisik.
2. Daya tanggap staf dan dosen dalam merespons kebutuhan mahasiswa juga dinilai baik, dengan 50% responden memberikan penilaian sangat baik, menunjukkan bahwa layanan administrasi dan bimbingan akademik sudah efektif.
3. Aspek jaminan dan kepastian kompetensi lulusan juga mendapat penilaian yang sangat baik, menunjukkan bahwa lulusan percaya diri terhadap keterampilan yang diperoleh selama masa studi.
4. Ketersediaan fasilitas fisik (seperti ruang kelas dan laboratorium) mendapat penilaian sangat baik dari 51% responden, meskipun masih ada keluhan minor terkait kekuatan jaringan internet dan ruang publik.
5. Keluhan utama yang disampaikan oleh responden terkait fasilitas jaringan internet dan ruang publik yang dirasa masih perlu ditingkatkan untuk mendukung aktivitas akademik dan sosial di kampus.

B. Rekomendasi

1. Tingkatkan infrastruktur teknologi dengan memperkuat jaringan internet dan menyediakan fasilitas ruang publik yang lebih nyaman dan fungsional bagi mahasiswa dan lulusan.
2. Perluas akses layanan akademik dan administrasi secara online untuk meningkatkan daya tanggap terhadap pertanyaan atau kebutuhan administrasi dari mahasiswa dan lulusan, terutama melalui platform digital yang mudah diakses.
3. Terus pertahankan dan tingkatkan kualitas pengajaran dan bimbingan akademik dengan memperhatikan kebutuhan individu mahasiswa, serta memberikan bimbingan karier yang lebih mendalam untuk mempersiapkan lulusan di dunia kerja.

4. Perkuat program kerjasama dengan industri untuk memastikan keterkaitan antara kompetensi yang diajarkan dengan kebutuhan dunia kerja, serta meningkatkan peluang lulusan untuk mendapatkan pekerjaan yang sesuai.
5. Lakukan evaluasi berkala terhadap fasilitas kampus dan sesuaikan dengan perkembangan teknologi serta kebutuhan mahasiswa, untuk mendukung proses pembelajaran dan pengalaman kampus yang lebih baik.