



Laporan Survei Kepuasan **PENGGUNA LULUSAN** **TAHUN 2024**

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



HALAMAN PENGESAHAN

LAPORAN SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN TAHUN 2024

Judul Dokumen : Laporan Survei Kepuasan Pengguna Lulusan
Tahun 2024
Nomor Dokumen : 13716/UN17.2/JM.00/2024
Tanggal : 16 September 2024
Diajukan oleh : Kepala Pusat Penjamin Mutu,

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

Disetujui oleh : Dekan,



Dr. Firmah Fourqoniah, S.Sos., M.Si. NIP.
19800709 200604 2 001

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman (FISIP Unmul) Tahun 2024 ini dapat disusun dan diselesaikan dengan baik. Laporan ini disusun sebagai bagian dari komitmen FISIP Unmul untuk terus meningkatkan mutu pendidikan dan memastikan lulusan yang dihasilkan memiliki kompetensi yang relevan dan siap bersaing di dunia kerja.

Survei kepuasan pengguna lulusan ini dilakukan untuk mengukur dan mengevaluasi bagaimana kinerja dan kompetensi lulusan FISIP Unmul di dunia profesional, berdasarkan umpan balik dari instansi, perusahaan, dan organisasi yang mempekerjakan lulusan kami. Hasil dari survei ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam merancang strategi pengembangan kurikulum, program bimbingan karier, serta peningkatan kualitas layanan pendidikan yang lebih relevan dengan kebutuhan industri.

Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pengguna lulusan yang telah berpartisipasi dalam survei ini serta seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan laporan ini. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat yang besar bagi peningkatan kualitas lulusan dan pengembangan program pendidikan di FISIP Unmul di masa mendatang.

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.....	2
C. METODOLOGI.....	3
D. INSTRUMEN SURVEI.....	3
E. DISEMINASI.....	5
F. LINIMASA KEGIATAN SURVEI	5
BAB II HASIL DAN PEMBAHASAN.....	7
A. KARAKTERISTIK RESPONDEN	7
B. UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS.....	8
C. TINGKAT KEPUASAN LULUSAN	9
D. ANALISIS KELUHAN DAN SARAN	10
BAB III – KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	11
A. KESIMPULAN	11
B. REKOMENDASI	11

BAB 1 PENDAHULUAN

A. Pendahuluan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman (FISIP Unmul) berkomitmen untuk menghasilkan lulusan yang berkualitas dan siap bersaing di dunia kerja. Dalam era globalisasi yang dinamis, kebutuhan industri terus berubah, dan perguruan tinggi dituntut untuk tidak hanya membekali mahasiswa dengan pengetahuan akademik, tetapi juga keterampilan yang relevan dengan kebutuhan pasar. Salah satu cara yang efektif untuk mengukur sejauh mana lulusan FISIP Unmul mampu memenuhi tuntutan dunia kerja adalah melalui survei kepuasan pengguna lulusan. Survei ini memberikan gambaran penting tentang bagaimana kinerja lulusan FISIP Unmul dinilai oleh pengguna mereka, seperti perusahaan, instansi pemerintah, dan organisasi non-profit, yang berinteraksi langsung dengan lulusan dalam konteks profesional.

Survei kepuasan pengguna lulusan ini memiliki peran strategis dalam sistem penjaminan mutu yang diterapkan di FISIP Unmul. Sebagai bagian dari Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI), siklus Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan (PPEPP) mendorong FISIP Unmul untuk terus melakukan evaluasi terhadap kualitas lulusannya berdasarkan umpan balik dari pengguna. Hasil dari survei ini menjadi alat ukur penting dalam menilai kesesuaian antara kompetensi lulusan dengan kebutuhan pasar, serta bagaimana kualitas pendidikan di FISIP Unmul dapat terus diperbaiki dan disesuaikan dengan perkembangan terkini. Hal ini sejalan dengan upaya untuk memastikan bahwa lulusan memiliki keunggulan kompetitif dan mampu berkontribusi secara maksimal di tempat kerja mereka.

Lebih lanjut, survei ini juga menjadi sarana untuk memperkuat kerjasama antara perguruan tinggi dan dunia kerja. Masukan yang diperoleh dari pengguna lulusan dapat digunakan untuk merancang kurikulum yang lebih adaptif dan berorientasi pada kebutuhan industri. Selain itu, survei ini juga membuka peluang bagi FISIP

Unmul untuk meningkatkan program pengembangan karier dan keterlibatan dengan industri, misalnya melalui magang, program pelatihan, dan kerja sama penelitian yang melibatkan mahasiswa dan pengguna lulusan. Dengan demikian, pengguna lulusan bukan hanya memberikan umpan balik, tetapi juga menjadi mitra strategis dalam pengembangan pendidikan yang relevan dan berkelanjutan.

Hasil dari laporan ini diharapkan dapat menjadi masukan penting dalam proses evaluasi kinerja akademik di FISIP Unmul. Melalui analisis yang komprehensif, FISIP dapat mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu diperbaiki, seperti penguatan keterampilan teknis maupun soft skills yang dibutuhkan di tempat kerja, peningkatan daya saing lulusan, serta pengembangan kemampuan adaptasi terhadap perubahan yang cepat di dunia profesional. Dengan melibatkan pengguna lulusan sebagai bagian dari siklus evaluasi mutu, FISIP Unmul dapat lebih responsif dalam menghadapi tantangan pendidikan di masa depan dan menjaga kualitas lulusannya tetap relevan dengan kebutuhan global. Dengan demikian, survei kepuasan pengguna lulusan ini merupakan instrumen penting dalam menjaga dan meningkatkan mutu lulusan FISIP Unmul, sekaligus memperkuat posisi FISIP sebagai institusi pendidikan yang mampu menjawab tantangan pasar kerja. Laporan ini juga merupakan komitmen FISIP Unmul untuk menjalankan proses penjaminan mutu yang berkelanjutan dan memberikan pendidikan yang sesuai dengan kebutuhan industri serta perkembangan masyarakat secara umum.

B. Tujuan

Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Tahun 2024 dilaksanakan untuk:

1. Mengukur tingkat kepuasan pengguna lulusan terkait kompetensi, kinerja, dan kesiapan profesional lulusan FISIP di dunia kerja.
2. Mengidentifikasi area perbaikan dalam kurikulum, metode pengajaran, dan program pengembangan kompetensi di FISIP.

3. Meningkatkan relevansi pendidikan dengan kebutuhan industri dan pasar kerja yang terus berkembang.
4. Memperkuat hubungan dan kerjasama antara FISIP dan dunia kerja melalui program magang, pelatihan, dan proyek riset bersama.
5. Mendokumentasikan dan menyajikan hasil survei sebagai acuan untuk peningkatan mutu pendidikan dan pengambilan keputusan strategis di FISIP.

C. Metodologi

Survei Kepuasan Pengguna 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 lulusan TS-1 dan TS-2 yang terdata telah bekerja pada tahun 2024. Jumlah sampel Lulusan untuk Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Tahun 2024 adalah sebanyak 86 responden.

D. Instrumen Survei

Instrumen Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Tahun 2024 disusun menggunakan lima indikator kepuasan yang digunakan oleh pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa, yaitu: keandalan (*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 Kepuasan	Item Pertanyaan
1	Keandalan (<i>Reliability</i>)	Seberapa andal lulusan FISIP Unmul dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan standar yang ditetapkan di tempat kerja Anda?

No	Dimensi Kepuasan	Item Pertanyaan
		Apakah lulusan FISIP Unmul konsisten dalam memberikan kinerja yang sesuai dengan ekspektasi perusahaan/instansi Anda?
		Bagaimana kemampuan lulusan FISIP Unmul dalam memenuhi tenggat waktu dan menjaga kualitas pekerjaan secara konsisten?
2	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Seberapa cepat lulusan FISIP Unmul merespons tugas atau perubahan yang terjadi di tempat kerja Anda?
		Bagaimana respons lulusan FISIP Unmul terhadap tantangan atau masalah yang dihadapi dalam pekerjaan sehari-hari?
		Seberapa baik lulusan FISIP Unmul dalam menyesuaikan diri dengan kebutuhan perusahaan/instansi Anda?
3	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Seberapa yakin Anda terhadap kompetensi profesional yang dimiliki oleh lulusan FISIP Unmul di tempat kerja Anda?
		Apakah lulusan FISIP Unmul menunjukkan pengetahuan dan keterampilan yang sesuai dengan kebutuhan bidang kerja di perusahaan/instansi Anda?
		Seberapa besar keyakinan Anda bahwa lulusan FISIP Unmul dapat diandalkan dalam menyelesaikan pekerjaan yang kompleks dan membutuhkan pengetahuan khusus?
4	Empati (<i>Empathy</i>)	Bagaimana kemampuan lulusan FISIP Unmul dalam memahami kebutuhan dan harapan tim atau pelanggan di perusahaan/instansi Anda?
		Seberapa peduli lulusan FISIP Unmul terhadap rekan kerja dan kepentingan perusahaan dalam situasi kerja sehari-hari?
		Apakah lulusan FISIP Unmul menunjukkan sikap kooperatif dan empati dalam bekerja dalam tim di perusahaan/instansi Anda?
5	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	Bagaimana kesan Anda terhadap kesiapan fisik dan penampilan profesional lulusan FISIP Unmul saat bergabung di tempat kerja Anda?
		Apakah lulusan FISIP Unmul menggunakan alat dan teknologi kerja dengan baik di perusahaan/instansi Anda?

No	Dimensi Kepuasan	Item Pertanyaan
		Seberapa baik lulusan FISIP Unmul dalam memanfaatkan fasilitas dan sumber daya yang ada di tempat kerja Anda untuk menyelesaikan tugas-tugas mereka?

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/kepuasanpenggunalulusanfisip>.

2. Analisis Data

Analisis data 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 Pengguna 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

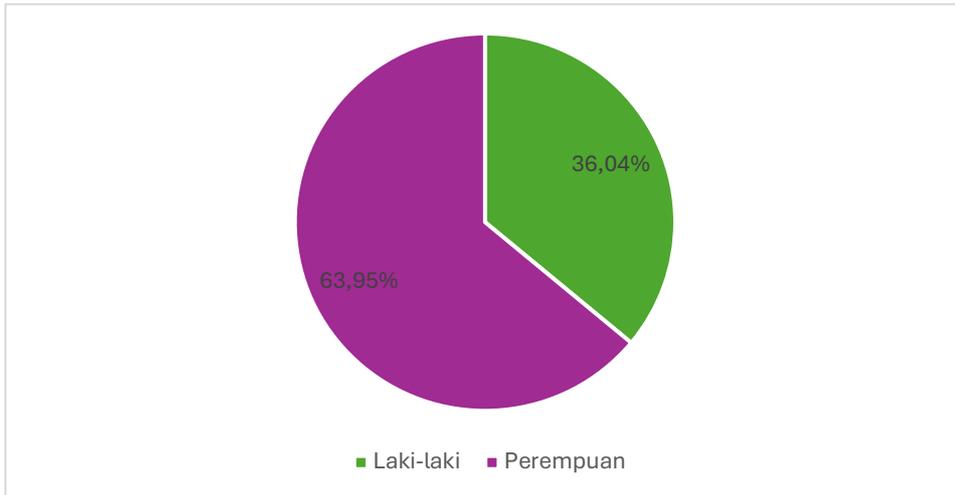
Kegiatan Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Tahun 2024 akan dilaksanakan dengan linimasa yang disajikan pada tabel 2.

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

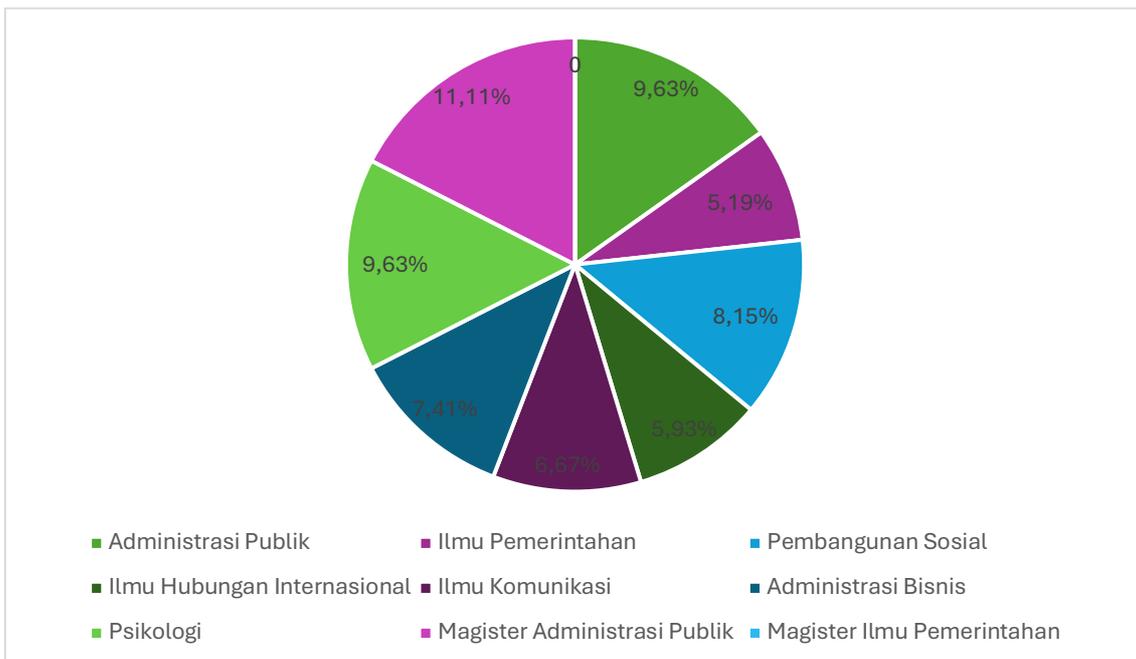
BAB II HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden



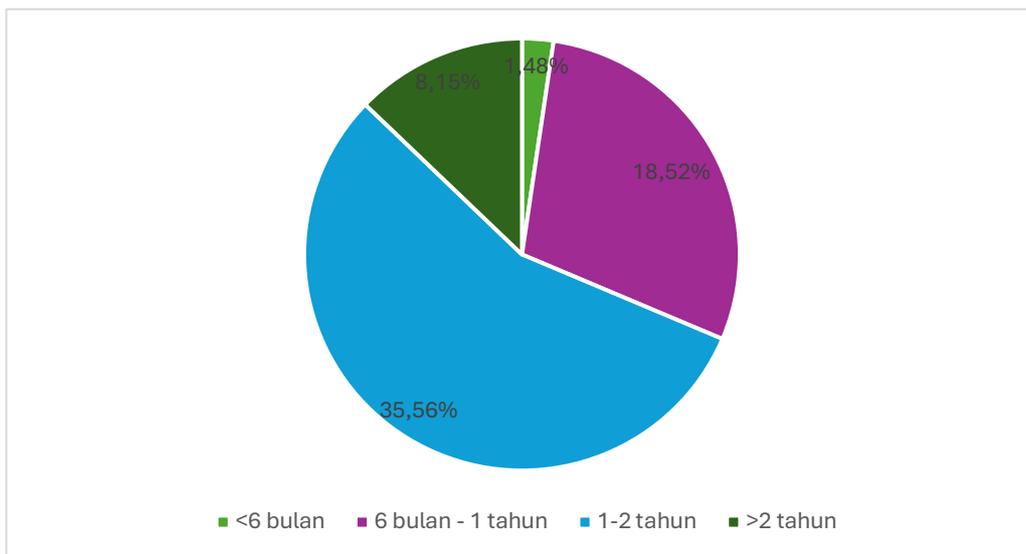
Gambar 1 *Pie Chart* Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan *pie chart* di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar dari 86 pengguna lulusan FISIP Unmul yang menjadi responden berjenis kelamin perempuan yaitu dengan persentase 63,95%.



Gambar 2 *Pie Chart* Program Studi Lulusan

Berdasarkan *pie chart* di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar dari 86 pengguna lulusan FISIP Unmul yang menjadi responden, telah memberikan penilaian kepada mahasiswa dari Program Studi Magister Administrasi Publik sebesar 11,11%.



Gambar 3 Pie Chart Lama Bekerja Lulusan yang Dinilai

Berdasarkan *pie chart* di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar Lulusan FISIP Unmul yang dinilai telah bekerja selama 1-2 tahun dengan persentase 35,56%.

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	0.812763512	Valid
Item 2	0.897716152	Valid
Item 3	0.845615388	Valid
Item 4	0.813762978	Valid
Item 5	0.803131265	Valid
Item 6	0.897452821	Valid
Item 7	0.712984625	Valid
Item 8	0.897112463	Valid
Item 9	0.851266472	Valid
Item 10	0.841676292	Valid
Item 11	0.784196283	Valid
Item 12	0.863874513	Valid
Item 13	0.825531528	Valid
Item 14	0.835426316	Valid
Item 15	0.809753387	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>)	63%	33%	5%	0%
Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	48%	52%	0%	0%
Jaminan (<i>Assurance</i>)	43%	53%	3%	0%
Empati (<i>Empathy</i>)	59%	41%	0%	0%
Bukti fisik (<i>Tangibles</i>)	44%	51%	5%	0%
Rata-rata	51%	46%	3%	0%

Berdasarkan tabel 4 diketahui bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian kepuasan Sangat Baik yaitu rata-rata sekitar 51%, dilanjutkan dengan

Baik sebesar 46% dan Cukup sebesar 3%, sementara tidak ada responden yang memberikan penilaian kepuasan kurang terhadap lulusan 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 tidak ada keluhan yang secara kualitatif disampaikan responden. Selain keluhan, 8% responden menyampaikan sentimen positif seperti dukungan, apresiasi dan harapan kerja sama yang lebih beragam khususnya yang melibatkan mahasiswa dan lulusan kepada FISIP Unmul.

BAB III – KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

1. Tingkat kepuasan pengguna lulusan secara keseluruhan sangat tinggi, dengan 51% responden memberikan penilaian “sangat baik” terhadap kompetensi dan kinerja lulusan FISIP Unmul.
2. Keandalan lulusan dalam memenuhi tugas dan tanggung jawab di tempat kerja mendapat apresiasi yang tinggi, dengan 63% responden menyatakan lulusan FISIP Unmul sangat andal dalam bekerja.
3. Aspek daya tanggap lulusan dinilai sangat baik oleh pengguna, dengan 48% responden menyatakan lulusan cepat beradaptasi dan responsif terhadap perubahan atau tugas baru.
4. Aspek jaminan kompetensi juga mendapat penilaian positif, di mana 43% responden yakin bahwa lulusan memiliki keterampilan profesional yang relevan dengan dunia kerja.
5. Empati dan sikap kerja lulusan dinilai sangat baik oleh pengguna, dengan 59% responden menyatakan bahwa lulusan menunjukkan perhatian dan sikap kooperatif di tempat kerja.
6. Fasilitas fisik dan penampilan profesional lulusan mendapatkan apresiasi dari pengguna, meskipun masih ada ruang untuk perbaikan di beberapa aspek, seperti keterampilan menggunakan teknologi kerja.
7. Tidak ada keluhan signifikan yang disampaikan oleh pengguna lulusan, namun ada saran agar kerjasama yang lebih erat antara FISIP dan industri dapat terus dikembangkan.

B. Rekomendasi

1. Perkuat pelatihan teknologi dan digitalisasi bagi mahasiswa untuk meningkatkan kesiapan mereka dalam menggunakan alat dan teknologi di dunia kerja, mengingat perkembangan teknologi di tempat kerja semakin pesat.

2. Perluas program kerjasama dengan industri untuk memastikan lulusan semakin relevan dengan kebutuhan dunia kerja, terutama di sektor-sektor yang membutuhkan keterampilan khusus.
3. Evaluasi dan tingkatkan program bimbingan karir di FISIP Unmul untuk memberikan arahan yang lebih mendalam dan persiapan yang lebih matang bagi lulusan dalam memasuki dunia kerja.
4. Tingkatkan akses layanan akademik dan administrasi secara digital untuk memberikan layanan yang lebih cepat dan efisien bagi mahasiswa dan alumni, baik dalam pengurusan administrasi maupun dalam permintaan bantuan bimbingan.
5. Terus evaluasi dan sesuaikan kurikulum dengan perkembangan terkini di dunia profesional, terutama untuk meningkatkan kompetensi soft skills dan kemampuan adaptasi lulusan.
6. Berikan perhatian pada penguatan fasilitas fisik yang mendukung kegiatan mahasiswa, seperti ruang publik dan jaringan internet kampus, untuk memastikan proses belajar mengajar berjalan dengan optimal.
7. Perkuat hubungan komunikasi antara FISIP Unmul dan pengguna lulusan melalui forum-forum umpan balik yang teratur, guna memastikan lulusan selalu relevan dengan kebutuhan dunia kerja yang dinamis.