



Juni

LAPORAN

SURVEI INDEKS

KEPUASAN PENGGUNA

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BIOLOGI
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
JAKARTA
JUNI 2021

DAFTAR ISI

PENDAHULUAN	3
1. Latar Belakang.....	3
2. Tujuan Penyusunan Survei Kepuasan Pengguna	3
3. Waktu Pelaksanaan Survei	4
4. Metode Pengumpulan Data.....	4
5. Metode Analisis Data.....	6
HASIL DAN PEMBAHASAN	7
1. Sistem Pelacakan Lulusan	7
2. Waktu Tunggu Lulusan.....	7
3. Kesesuaian Bidang Kerja	8
4. Kepuasan Pengguna	8
KESIMPULAN DAN SARAN	11
1. Kesimpulan	11
2. Saran	11

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Pelacakan terhadap alumni perlu dilakukan rutin setiap satu tahun sekali. Hal ini penting karena untuk melihat gambaran keterserapan alumni di dunia kerja. Termasuk di dalamnya, lama mendapatkan pekerjaan dan jenis pekerjaan yang didapat. Selain itu, tracer study juga bertujuan untuk mendata identitas alumni sehingga apabila ada yang diperlukan maka program studi dengan mudah dapat melacakinya. Selain itu, survei indeks kepuasan pengguna juga dilakukan kepada pengguna lulusan atau dalam hal ini disebut sebagai pemberi kerja. Indeks kepuasan pengguna bertujuan melihat kualitas lulusan dari sisi pandang pemberi kerja. Dari hasilnya, nanti kita dapat melihat gambaran lulusan prodi dan menjadi masukan ke depannya dalam pengembangan kurikulum. Berdasarkan pemaparan di atas, maka kegiatan ini perlu dilaksanakan. Maka kegiatan mengukur kepuasan pengguna lulusan terhadap mahasiswa aktif Prodi Biologi yang berada di lingkungan Prodi Biologi dilakukan.

2. Tujuan Penyusunan Survei Kepuasan Pengguna

Tujuan dari pelaksanaan survei kepuasan pengguna ini adalah :

1. Mengukur tingkat kepuasan pengguna, dalam hal ini mahasiswa aktif di lingkungan Prodi Biologi terhadap layanan pelaksanaan Tridharma serta segenap kegiatan pendukungnya yang ada di program studi tersebut, yang mencakup:
 - a. Layanan pembelajaran pada semua program studi
 - b. Layanan unit penunjang lainnya
2. Meningkatkan kualitas penyelenggaraan semua layanan yang ada di lingkungan Prodi Biologi berdasarkan hasil analisa terhadap survei kepuasan pengguna yang direspon oleh mahasiswa aktif Prodi Biologi

3. Waktu Pelaksanaan Survei

Survei Kepuasan Pengguna ini dilakukan secara online melalui situs https://docs.google.com/forms/d/1xjJulIOI4Ci6ifQW9IEFEagEfsquJxpisL-0J_kWiiw/edit?usp=sharing. Survei dilaksanakan pada tanggal 26 November-10 Desember 2020.

4. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dimulai dengan penyebaran informasi tentang adanya kuesioner dan tautan untuk mengaksesnya secara online melalui email atau aplikasi *Whatsapp*. Mahasiswa responden kemudian dapat membuka kuesioner yang dibuat dengan menggunakan Form Microsoft Office365, sebuah aplikasi sejenis dengan Google form yang dimiliki oleh UKI dan tersedia di dalam *server* milik UKI. Populasi yang ditargetkan adalah seluruh mahasiswa aktif Prodi Biologi dari semua angkatan. Jumlah sampel ditentukan berdasarkan tabel Morgan dan Krejcie, sesuai dengan arahan dalam Peraturan Menteri PAN-RB Republik Indonesia No. 14 Tahun 2017. Dengan jumlah mahasiswa aktif sebesar 40 orang, maka sesuai dengan tabel Morgan dan Krejcie, jumlah sampel yang ditargetkan untuk memberikan respon terhadap survei ini adalah sebesar 40 orang. Namun, setelah survei selesai dilakukan, terdapat hanya 17 mahasiswa yang memberikan respon. Minimnya respon mahasiswa terhadap kuesioner ini diduga dikarenakan survei ini telah dilakukan secara rutin setiap tahunnya dan mahasiswa merasa sudah memberikan respon mereka. Sebagai akibat dari minimnya respon yang diberikan, hasil survei memiliki banyak instrumen yang tidak valid dan tidak *reliable*. Walaupun demikian, beberapa informasi yang diberikan masih dapat digunakan untuk melakukan evaluasi proses pembelajaran di Prodi Biologi.

Adapun instrumen survei kepuasan mahasiswa yang digunakan dalam survei ini mengacu pada Instrumen Akreditasi Program Studi (IAPS) yang telah ditentukan oleh UKI, yang terdiri dari 15 instrumen penilaian sebagai berikut:

1. Kemampuan dosen menyampaikan materi ajar
2. Kemampuan staf dalam memberikan informasi terkait dengan layanan administrasi akademik dan keuangan
3. Kemampuan pimpinan Pascasarjana dan ketua program studi dalam mengelola program studi

4. Kemauan dosen untuk membantu mahasiswa dalam mengatasi kesulitan atau hambatan belajar
5. Kemauan staf untuk membantu mahasiswa melakukan proses administrasi akademik dan keuangan
6. Kemauan pimpinan Pascasarjana dan ketua program studi dalam membantu proses studi mahasiswa sehingga berjalan dengan lancar
7. Dosen memberikan pengajaran yang sesuai dengan kurikulum
8. Staf memberikan layanan sesuai dengan standard operational procedure (SOP)
9. Pimpinan Pascasarjana dan ketua program studi memberikan layanan yang sesuai dengan standard operational procedure (SOP)
10. Dosen bersedia membantu atau peduli terhadap kebutuhan mahasiswa
11. Staf bersedia membantu atau peduli terhadap kebutuhan mahasiswa di bidang layanan administrasi akademik dan keuangan
12. Pimpinan Pascasarjana dan ketua program studi bersedia membantu atau peduli untuk mengayomi kegiatan-kegiatan akademik dan non-akademik
13. Sarana dan prasarana yang ada telah mencukupi untuk mendukung kebutuhan pembelajaran
14. Sarana dan prasarana yang ada mudah diakses untuk mendukung kebutuhan pembelajaran
15. Sarana dan prasarana yang ada mendukung terciptanya pembelajaran berkualitas

Tampilan survei kepuasan mahasiswa Prodi MTE yang diakses melalui smartphone dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

The image shows a mobile view of a Google Forms survey. At the top, there is a header with the title 'Kepuasan Pengguna (Pemberi Kerja)' in a stylized font, accompanied by a logo of UKI (Universitas Kristen Indonesia) on the right. Below the header, the main title of the survey is 'Survey Kepuasan Pengguna (Pemberi Kerja) kepada Alumni Pendidikan Biologi UKI'. The form content includes a greeting 'Salam bahagia.', a time-based salutation 'Selamat pagi/siang/sore/malam', and a paragraph of text explaining the purpose of the survey: 'Kami dari Program Studi Pendidikan Biologi memohon bantuan bapak/ibu pimpinan pemberi kerja, untuk meluangkan waktu sejenak menilai alumni kami yang bekerja di perusahaan/sekolah/instansi bapak/ibu. Data ini hanya dimaksudkan untuk kepentingan pelacakan alumni dan administrasi Pendidikan Biologi bukan maksud dan tujuan lain. Terimakasih atas waktu dan perhatian yang diberikan kepada alumni kami.' At the bottom of the form, there is a button labeled 'Berikutnya'.

5. Metode Analisis Data

Survei tingkat kepuasan mahasiswa ini menggunakan skala 1-4 guna mengukur tingkat kinerja (kenyataan) yang dilakukan oleh Prodi MTE. Pemilihan rentang skala penilaian kinerja ini disesuaikan dengan rentang nilai Instrumen Akreditasi Program Studi (IAPS) yang memiliki nilai 1-4.

- 1) Jawaban "Sangat baik" diberi skor 4
- 2) Jawaban "Baik" diberi skor 3
- 3) Jawaban "Cukup" diberi skor 2
- 4) Jawaban "Kurang" diberi skor 1

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Sistem Pelacakan Lulusan

Pelacakan Lulusan untuk saat ini masih terpusat di Program Studi yaitu menggunakan google form. Berdasarkan google form yang diberikan dari sekitar 35 alumni 28 yang terlacak yaitu mengisi google form. Hal ini bisa menjadi bahan evaluasi untuk kedepannya bahwa pelacakan harus dilakukan 1 tahun setelah mahasiswa tersebut lulus dan dilakukan secara kontinue setiap bulan April-Mei pada tiap tahunnya. Untuk ISK ini karena keterbatasan dana dan waktu serta personil maka dilakukan survei indeks kepuasan pengguna secara mandiri.

2. Waktu Tunggu Lulusan

Tabel 1 Waktu Tunggu Lulusan

No.	Tahun Lulus	Jumlah Lulusan	Jumlah Lulusan yang Terlacak	Jumlah Lulusan Terlacak dengan Waktu Tunggu Mendapatkan Pekerjaan		
				WT < 6 bulan	6 ≤ WT ≤ 18 bulan	WT > 18 bulan
1	2016	13	3	0	3	0
2	2017	12	3	0	3	0
3	2018	15	11	0	11	0
Jumlah		40	17	0	17	0

Berdasarkan hasil survei indeks kepuasan pengguna Pendidikan Biologi, alumni atau yang disebut selanjutnya sebagai lulusan yang terlacak, yaitu 40 responden di mana terdapat 17 responden lulusan yang menerima pekerjaan dengan $WT \leq 18$ bulan, dan tidak ada lulusan menerima pekerjaan lebih dari 18 bulan. Hal ini menunjukkan kualitas dan kebutuhan lulusan Prodi Pendidikan Biologi FKIP UKI terserap dengan baik. Namun, untuk kedepannya perlu dilakukan survei indeks kepuasan pengguna Pendidikan Biologi yang lebih matang lagi.

3. Kesesuaian Bidang Kerja

Tabel 2 Kesesuaian Bidang Kerja Lulusan

No	Tahun Lulus	Jumlah Lulusan	Jumlah Lulusan yang Terlacak	Jumlah lulusan Terlacak dengan Tingkat Kesesuaian Bidang Kerja		
				Rendah	Sedang	Tinggi
1	2016	13	3	0	1	2
2	2017	12	3	0	2	1
3	2018	15	11	0	5	6
Jumlah		40	17	0	8	9

Kesesuaian bidang kerja kategori rendah diartikan sebagai kriteria di mana lulusan bekerja di tempat yang tidak ada kaitannya dengan keilmuan Prodi Pendidikan Biologi. Kesesuaian bidang kerja kategori sedang ditetapkan dengan kriteria bahwa lulusan bekerja di tempat yang memiliki kesesuaian terhadap bidang ilmu Pendidikan Biologi tetapi tidak menjadi profil lulusan prodi seperti menjadi guru atau tentor selain Biologi di sekolah formal SMA/SMK/SMP yaitu sebesar 8 orang. Kesesuaian bidang kerja dengan kategori tinggi ditetapkan dengan kriteria bahwa lulusan tempat bekerja sesuai dengan profil yang ditetapkan prodi yaitu sebesar 9 orang dan sisanya bekerja pada sektor perkantoran.

4. Kepuasan Pengguna

Tabel 3 Responden Pengguna Lulusan

No.	Tahun Lulus	Jumlah Lulusan	Jumlah Responden Pengguna Lulusan	Jumlah Lulusan yang Dinilai oleh Pengguna
1	2016	3	1	1
2	2017	3	2	2
3	2018	11	13	13
Jumlah		NL = 17	NR = 16	NJ = 16

Keterangan:

NL = Jumlah lulusan program studi dalam 3 tahun

NR = Jumlah responden pengguna lulusan yang memberikan tanggapan atas studi pelacakan lulusan program studi dalam 3 tahun

NJ = Jumlah lulusan program studi dalam 3 tahun yang dinilai oleh pengguna.

Berikut ini jumlah masing-masing nilai tingkat kepuasan pengguna lulusan pada aspek etika, keahlian pada bidang ilmu, kemampuan berbahasa asing, penggunaan

teknologi informasi, kemampuan berkomunikasi, kerja sama tim, dan pengembangan diri.

Tabel 5 Tingkat Kepuasan Pengguna

No	Jenis Kemampuan	Tingkat Kepuasan Pengguna				Rencana Tindak Lanjut oleh UPPS/PS
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	
1	Etika dalam bekerja	9	7	0	0	Perlunya ditanamkan Etika pada mahasiswa sejak dini melalui program Etika Kristen
2	Kerjasama tim	10	6	0	0	Perlunya dilakukan pelatihan seperti mengajar teman sejawat untuk dapat terlatih dan memiliki kompetensi seorang guru
3	Keterampilan	8	8	0	0	Perlu adanya workshop dan pelatihan
4	Penguasaan IPTEK	9	6	1	0	Adanya penggunaan teknologi dalam pembelajaran melalui mata kuliah Workshop
5	Kedisiplinan	9	6	1	0	SKPI yang perlu ditingkatkan untuk melibatkan mahasiswa belajar berkomunikasi dan keterlibatan mahasiswa secara aktif dalam presentasi di kelas
6	Kemampuan Komunikasi	5	10	1	0	SKPI yang mewajibkan mahasiswa untuk mengikuti kegiatan organisasi kemahasiswaan untuk melatih leadership dan team work mahasiswa
7	Kemampuan bahasa asing	2	8	6	0	Melibatkan mahasiswa untuk mengikuti kegiatan berbahasa asing
8	Kepemimpinan	1	14	1	0	Melibatkan mahasiswa dalam organisasi
9	Tanggung jawab	6	10	0	0	Mahasiswa diberi tanggung jawab dalam kepanitiaan atau tugas
10	Motivasi Kerja	7	8	1	0	Mendatangkan alumni atau pakar kuliah umum
11	Inovasi dan Kreativitas	5	10	1	0	Mengikuti perlombaan karya ilmiah dan lainnya

No	Jenis Kemampuan	Tingkat Kepuasan Pengguna				Rencana Tindak Lanjut oleh UPPS/PS
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	
12	Mawas diri dan pengembangan diri	10	5	1	0	Mengikuti kegiatan kemahasiswa dan UKM
Jumlah		86	98	13	0	
Rerata		7,17	8,17	1,08	0	

Berdasarkan tabel diatas disimpulkan bahwa lulusan Program studi Pendidikan Biologi memiliki kemampuan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Hal ini dapat dilihat dari nilai rerata aspek antara lain: Etika dalam bekerja, Kerjasama tim, Keterampilan, Penguasaan IPTEK, Kedisiplinan, Kemampuan Komunikasi, Kemampuan bahasa asing, Kepemimpinan, Tanggung jawab, Motivasi Kerja, Inovasi dan Kreativitas dan Mawas diri dan pengembangan diri dengan rerata sangat baik 7,17, baik 8,17, cukup 1,08, dan kurang 0.

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa terhadap survei kepuasan mahasiswa Prodi Biologi yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa:

- a. Dari 40 responden di mana terdapat 17 responden lulusan yang menerima pekerjaan dengan WT \leq 18 bulan, dan tidak ada lulusan menerima pekerjaan lebih dari 18 bulan.
- b. Kesesuaian bidang kerja kategori sedang ditetapkan dengan kriteria bahwa lulusan bekerja di tempat yang memiliki kesesuaian terhadap bidang ilmu Pendidikan Biologi tetapi tidak menjadi profil lulusan prodi seperti menjadi guru atau tentor selain Biologi di sekolah formal SMA/SMK/SMP yaitu sebesar 8 orang. Kesesuaian bidang kerja dengan kategori tinggi ditetapkan dengan kriteria bahwa lulusan tempat bekerja sesuai dengan profil yang ditetapkan prodi yaitu sebesar 9 orang dan sisanya bekerja pada sektor perkantoran.
- c. Lulusan Program studi Pendidikan Biologi memiliki kemampuan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Hal ini dapat dilihat dari nilai rerata aspek antara lain: Etika dalam bekerja, Kerjasama tim, Keterampilan, Penguasaan IPTEK, Kedisiplinan, Kemampuan Komunikasi, Kemampuan bahasa asing, Kepemimpinan, Tanggung jawab, Motivasi Kerja, Inovasi dan Kreativitas dan Mawas diri dan pengembangan diri dengan rerata sangat baik 7,17, baik 8,17, cukup 1,08, dan kurang 0.

2. Saran

Prodi Biologi mempertahankan atau meningkatkan nilai indeks kepuasan mahasiswa pada tahun 2022 dengan memperhatikan unsur yang dianggap masih perlu ditingkatkan, yaitu unsur yang terkait dengan:

- a) Kemampuan staf dalam memberikan informasi terkait dengan layanan administrasi akademik dan keuangan
- b) Kemauan staf untuk membantu mahasiswa melakukan proses administrasi akademik dan keuangan
- c) Kesiediaan staf untuk membantu atau peduli terhadap kebutuhan mahasiswa di bidang layanan administrasi akademik dan keuangan