

## **Evaluation, Control and Improving the Quality of Institutions in Higher Education**

**Acep Nurulloh<sup>1</sup>**

<sup>1</sup>Institut Agama Islam Depok Al Karimiyah

### **Abstrak**

Tujuan artikel ini adalah untuk mendeskripsikan hasil penelitian kepuasan lulusan Sekolah Pascasarjana di bawah naungan salah satu perguruan tinggi swasta di Jakarta. Berbagai komponen yang dikaji berupa kepuasan lulusan terhadap pimpinan, dosen, tenaga kependidikan, pegawai, sarana prasarana, dan dampak studi yang ditempuh terhadap kemajuan karir. Penelitian ini menggunakan metode survei melalui instrumen yang dikembangkan dan dibagikan kepada responden dengan menggunakan media google form. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 198 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar alumni atau lulusan tahun ajaran 2022/2023 merasa sangat puas terhadap pelayanan, penyediaan sarana dan prasarana serta dampak studi terhadap peningkatan karir. Rata-rata tingkat kepuasan alumni adalah 88,2. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bagian untuk mengevaluasi, mengendalikan, dan meningkatkan kualitas layanan institusi kepada pengguna atau mahasiswa.

**Kata Kunci:** survey, satisfaction, graduate.

### **Abstract**

*The purpose of this article is to describe the results of a study on the satisfaction of graduates of the Postgraduate School under the auspices of one of the private universities in Jakarta. The various components studied were graduate satisfaction with leaders, lecturers, education staff, employees, facilities and infrastructure, and the impact of the studies taken on career advancement. This study used a survey method through an instrument developed and distributed to respondents using Google Form media. The number of respondents in this study was 198 people. The results of the study showed that most alumni or graduates of the 2022/2023 academic year were very satisfied with the service, provision of facilities and infrastructure and the impact of studies on career advancement. The average level of alumni satisfaction was 88.2. The results of this study can be used as part of evaluating, controlling, and improving the quality of institutional services to users or students..*

**Keywords:** Survey, Satisfaction, Graduate.

---

Copyright (c) 2024 Fajar Rakasiwi1

□ Corresponding author :

Email Address : [acep.nurulloh18@gmail.com](mailto:acep.nurulloh18@gmail.com)<sup>1</sup>

## PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan terhadap pengguna atau mahasiswa dapat berimplikasi secara positif terhadap berbagai capaian akademik. Pengguna atau mahasiswa yang mendapatkan pelayanan akademik secara maksimal dari pimpinan, dosen, dan segenap tenaga kependidikan secara maksimal tentu akan lebih termotivasi dalam mengikuti kegiatan perkuliahan. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dari Susilowati (2022), bahwa persepsi mahasiswa terhadap pelayanan akademik sangat berpengaruh terhadap motivasi mahasiswa. Kebermaknaan dari kegiatan perkuliahan juga akan semakin dirasakan oleh mahasiswa. Dengan demikian dapat memacu mahasiswa untuk bersungguh-sungguh dalam menempuh studi. Akhirnya, kelulusan yang tepat waktu, hasil yang berkualitas serta kompetensi mahasiswa atau lulusan pun akan semakin meningkat.

Lulusan yang kompeten dan berkualitas dapat berpengaruh terhadap daya saingnya di lingkungan kerja. Para lulusan bisa dengan mudah mendapatkan pekerjaan. Di samping itu, lulusan yang sebelumnya telah bekerja, bisa jadi begitu lulus dari studinya akan mendapatkan berbagai tawaran promosi atau kenaikan jabatan sesuai dengan bidang keahlian yang dimilikinya. Hal ini tentu bisa semakin meningkatkan kepercayaan masyarakat serta pengguna lulusan terhadap lembaga pengelola pendidikan tersebut. Sebagaimana diutarakan oleh Susilowati (2023), bahwa kompetensi lulusan mempengaruhi kepuasan dan daya saing pengguna. Kepuasan pengguna mempengaruhi daya saing.

Kepercayaan dari masyarakat pengguna lulusan yang semakin meningkat menjadi salah satu amunisi yang sangat efektif dalam meningkatkan nilai jual suatu lembaga. Masyarakat maupun calon mahasiswa tidak perlu berpikir panjang untuk menetapkan lembaga pendidikan tersebut sebagai pilihannya untuk melanjutkan studi. Dengan demikian, target kuantitas dari lembaga, yakni berupa semakin banyaknya peminat atau mahasiswa dapat terwujud dengan lebih mudah.

Banyaknya mahasiswa ataupun calon mahasiswa yang bergabung pada lembaga penyelenggara pendidikan dapat menjadi salah satu modal utama untuk menunjang kelangsungan serta eksistensi dari lembaga. Artinya, semakin banyak mahasiswa yang dimilikinya, akan semakin besar pula kemampuan yang dimilikinya untuk mewujudkan target yang diharapkan. Sebaliknya, semakin minim jumlah mahasiswa, maka bisa jadi semakin berat pula untuk meraih target yang diharapkan. Baik berkenaan dengan target akademik maupun non-akademik. Hal ini tidak dapat dipungkiri karena pada umumnya sebagian besar pembiayaan lembaga masih bersumber dari mahasiswa. Oleh karena itu, diperlukan berbagai upaya dalam rangka mewujudkan target tersebut. Di antaranya adalah dengan menggali tingkat kepuasan mahasiswa atau alumni terhadap mutu pelayanan serta kepuasan alumni. Hal ini karena kepuasan alumni merupakan salah satu indikator dari mutu pelayanan yang telah diberikan oleh lembaga (Susilowati, 2022).

Demikian halnya mengenai pelayanan dalam bidang pendidikan. Bentuk pelayanan, salah satunya berupa pola komunikasi dari pengelola terhadap mahasiswa

sebagaimana diutarakan Susilowati (2021) yang telah dikutip Susilowati (2022) dapat berdampak signifikan terhadap kecakapan spiritual mahasiswa. Menurutnya, keterampilan komunikasi yang efektif tidak hanya memungkinkan dosen untuk menjelaskan konsep yang kompleks dengan mudah dan jelas tetapi juga memungkinkan mahasiswa untuk memahami konsep spritual yang benar. Hal ini tentu sejalan dengan tujuan pendidikan nasional yang salah satu poinnya adalah mewujudkan manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa (Sukandi, 2022)

Bertolak dari urgensinya mengenai pemerolehan informasi tingkat kepuasan pengguna, maka setiap lembaga hendaknya secara berkala mengadakan evaluasi untuk mengukur kepuasan pengguna, tak terkecuali dalam hal ini adalah lembaga pengelola perguruan tinggi. Universitas Muhammadiyah Surakarta atau yang lebih populer dengan akronim UMS, dalam hal ini juga perlu melakukan monitoring maupun evaluasi secara berkala. Salah satunya adalah dengan cara melakukan survei kepuasan terhadap mahasiswa atau alumni. Perolehan informasi yang komprehensif mengenai tingkat kepuasan alumni tersebut dapat dijadikan sebagai landasan bagi lembaga untuk menetapkan kebijakan maupun berbagai langkah strategis dalam upaya untuk menjaga dan meningkatkan kualitas secara terus-menerus.

Survei tentang kepuasan mahasiswa terhadap berbagai pelayanan akademik dan non akademik sebelumnya sudah sering dilakukan terhadap mahasiswa maupun alumni, maupun pengguna lulusan. Namun demikian, situasi serta objek yang disurvei senantiasa bersifat dinamis atau berganti-ganti. Tanggapan maupun tingkat kepuasan dari responden juga kemungkinan besar akan senantiasa mengalami perubahan. Survei kepuasan kali ini sangat berbeda dengan survei-survei sebelumnya. Lulusan tahun akademik 2022/2023 pada akhir masa studinya banyak mendapatkan pelayanan secara *online*. Oleh karena itu, hasil survei kali ini juga secara tidak langsung akan menggali bagaimanakah kepuasan para alumni dalam mendapatkan beberapa layanan akademik maupun non-akademik secara *online* selama menempuh dan menyelesaikan studi.

## METODOLOGI

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Pengumpulan yang dilakukan adalah melalui survei, yaitu dengan menggali data melalui pengembangan serta pemanfaatan sejumlah pertanyaan yang terstruktur dan sama pada setiap responden. Sumber data atau responden dalam penelitian ini adalah seluruh lulusan dari berbagai program studi di Fakultas Ekonomi UMS tahun akademik 2022/2023, yaitu sebanyak 198 lulusan.

Data survei kepuasan lulusan atau alumni yang digali mencakup beberapa aspek, yaitu kepuasan alumni atau lulusan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pimpinan universitas, pimpinan sekolah pascasarjana, pimpinan program studi, dosen, tenaga kependidikan, sarana prasarana, dan kepuasan lulusan mengenai

dampak studi terhadap peningkatan karier. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah melalui pemanfaatan

39 pertanyaan atau kuesioner yang berkaitan dengan berbagai komponen kepuasan pengguna. Instrumen penelitian dikembangkan melalui *google form* yang diberikan dan diisi oleh tiap-tiap responden.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan survei yang telah dilakukan dapat diperoleh gambaran mengenai tingkat kepuasan para lulusan terhadap segenap komponen yang terdapat di Fakultas Ekonomi.UMS. Berikut ini adalah deskripsi tingkat kepuasan lulusan berbagai komponen yang yang dimaksud Pimpinan dalam sebuah lembaga memiliki peranan yang sangat penting di dalam menetapkan arah pengembangan lembaga di masa kini atau di masa yang akan mendatang. Oleh karena itu, seorang pimpinan haruslah memiliki visi yang jelas serta dapat diimplementasikan oleh segenap komponen yang ada dalam lembaga tersebut. Peran dan kiprah dari pimpinan memang tidak langsung bersentuhan atau berkaitan langsung dengan para mahasiswa, namun kebijakannya mampu dirasakan oleh mahasiswa atau pengguna. Kebijakan pimpinan universitas akan dijawabantahkan oleh segenap dosen, tenaga kependidikan, dan karyawan. Kinerja para dosen, tenaga kependidikan, dan karyawan tersebut tentu akan berkaitan langsung dengan berbagai bentuk pelayanan kepada para mahasiswa. Peran pimpinan tersebut sejalan dengan apa yang diutarakan oleh Anwar (2022), bahwa pimpinan lembaga pendidikan tinggi harus mampu menumbuhkan efektivitas program yang direncanakan, inovatif, serta dapat memberdayakan tenaga pendidik secara optimal.

Selanjutnya mengenai kepuasan lulusan terhadap tenaga kependidikan. Tenaga kependidikan bertugas untuk melaksanakan administrasi pengelolaan, pengembangan, pengawasan, dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan pada satuan pendidikan (Sukandi, 2023). Komponen kepuasan lulusan yang dipertanyakan adalah berkaitan dengan sejumlah pemberian pelayanan kepada mahasiswa untuk menunjang proses maupun penyelesaian akademiknya. Di samping itu, juga berbagai pelayanan yang berkaitan dengan pencapaian tujuan lembaga. Berdasarkan survei yang telah dilakukan, tingkat kepuasan lulusan terhadap pelayanan dari tenaga kependidikan yang berada di Fakultas Ekonomi UMS adalah sebesar 89,1 (sangat memuaskan).

Tingkat kepuasan tersebut menunjukkan adanya beberapa indikator sikap yang positif, yaitu tingkat komitmen, tanggung jawab, serta kompetensi dari tiap-tiap tenaga kependidikan. Di samping itu, juga merupakan bagian dari bukti keberhasilan atas kontrol serta pembinaan yang dilakukan oleh atasan yang berada di Fakultas Ekonomi maupun di universitas. Tenaga kependidikan di sebuah lembaga memiliki peran penting dalam menunjang keberhasilan yang telah ditetapkan oleh lembaga. Tenaga kependidikan juga dapat berperan sebagai salah satu agen promosi yang sangat efektif karena mereka adalah bagian yang paling banyak berinteraksi dengan para mahasiswa dalam hal pelayanan administratif. Manakala lembaga bersungguh-sungguh memperhatikan tenaga kependidikan, maka kualitas sebuah lembaga akan terwujud dengan baik. Sebaliknya jika tenaga kependidikan kurang

diperhatikan, maka kualitas lembaga juga akan sulit untuk diwujudkan (Susilowati, 2021).

Kepuasan para lulusan selanjutnya yang digali adalah berkenaan pengadaan sarana prasarana. Keberadaan sarana prasarana yang memadai menjadi bagian dari penunjang sangat penting untuk mewujudkan tujuan pembelajaran. Di samping itu, juga akan menimbulkan kenyamanan serta kepuasan mahasiswa. Tingkat kenyamanan sarana dan prasarana akan dapat menimbulkan motivasi mahasiswa dalam mengikuti serta menyelesaikan studinya. Dengan demikian upaya untuk mewujudkan lulusan yang berkualitas serta mampu menyelesaikan studi dengan tepat waktu juga dapat terwujud. Akhirnya, akan dapat memberikan peluang kepada lulusan untuk dapat berdaya saing dalam dunia kerja yang dihadapinya.

Di samping sarana dan prasarana pembelajaran yang berkaitan langsung dengan kegiatan akademik, sarana penunjang pembelajaran lainnya yang tidak berkaitan secara langsung dengan kegiatan akademik juga harus diperhatikan. Di antaranya pembangunan, pemanfaatan lahan parkir, keamanan, dan lingkungan belajar. Strategi yang berfokus pada pembangunan berkelanjutan akan berpengaruh terhadap persepsi dan kepuasan mahasiswa (Susilowati, 2022). Demikian halnya, lingkungan kerja yang baik juga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, dalam hal ini para mahasiswa (Susilowati, 2022). Selain itu, lingkungan yang agamis juga akan berpengaruh terhadap kepuasan seluruh *civitas akademica* yang berada dalam lembaga tersebut. Hal ini senada dengan pernyataan dari Susilowati (2021), bahwa spiritualitas memiliki dampak positif dan signifikan terhadap keterlibatan dosen, komitmen, kelincahan tenaga kerja, kepercayaan, dan pemberdayaan.

Unsur kepuasan berikutnya yang digali dari para lulusan Fakultas Ekonomi UMS adalah berkenaan dengan apakah studi yang telah ditempuhnya memberikan dampak karier dari para lulusan. Hal ini perlu dilakukan, mengingat pada umumnya mahasiswa di Fakultas Ekonomi UMS sudah bekerja dalam mengemban amanah sesuai dengan bidang yang telah ditekuninya.

## SIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan, bahwa tingkat kepuasan para lulusan Fakultas Ekonomi UMS tahun akademik 2022/2023 rata-rata adalah 88,2 (sangat memuaskan) Para lulusan merasa sangat puas dengan berbagai bentuk maupun kualitas pelayanan yang diberikan oleh pimpinan, dosen, tenaga kependidikan, dan sarana prasarana. Di samping itu, para lulusan UMS pada tahun akademik 2022/2023 juga merasa sangat puas karena studi di Fakultas Ekonomi UMS telah memberikan dampak yang signifikan terhadap pengembangan serta peningkatan karier yang telah ditekuninya.

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bagian dari pelaksanaan evaluasi, pengendalian, dan peningkatan mutu Fakultas Ekonomi UMS yang dilakukan secara berkala dan berkesinambungan. Dengan demikian, kualitas lulusan dan tingkat kepuasan dari pengguna atau mahasiswa dapat terus diupayakan. Tingkat kepuasan

yang maksimal dapat semakin meningkatkan citra lembaga di mata masyarakat. Kemudian lulusan yang berkualitas akan semakin meningkatkan daya saing dan minat dan kepercayaan dari pengguna lulusan.

## Referensi :

- Anwar, R. N. (2022). Peran Mata Kuliah Modul Nusantara Dalam Peningkatan Sikap Toleransi Mahasiswa Program Pertukaran Mahasiswa Merdeka. *Jurnal Pendidikan Dan Kewirausahaan*, 10(2), 646-655.
- Miqwati, M., Susilowati, E., & Moonik, J. (2023). Implementasi pembelajaran berdiferensiasi untuk meningkatkan hasil belajar ilmu pengetahuan alam di sekolah dasar. *Pena Anda: Jurnal Pendidikan Sekolah Dasar*, 1(1), 30-38.
- Pratiwi, Narendra, B. H., Siregar, C. A., Turjaman, M., Hidayat, A., Rachmat, H. H., ... & Susilowati, A. (2021). Managing and reforesting degraded post-mining landscape in Indonesia: A Review. *Land*, 10(6), 658.
- Putri, D. E., Sudirman, A., Suganda, A. D., Kartika, R. D., Martini, E., Susilowati, H., ... & Roslan, A. H. (2021). *Brand Marketing*. Penerbit Widina.
- Rohman, M., Sinaga, J., Asmara, A., Sari, T. P., Ramadhan, A. R., Agit, A., ... & Saputri, P. S. (2023). Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif.
- Setyani, N. S., & Susilowati, L. (2022). The Effect of E-Problem Based Learning on Students' Interest, Motivation and Achievement. *International Journal of Instruction*, 15(3).
- Sukandi, S. S. (2022). EFL STUDENTS' RESPONSES ON ONLINE LEARNING PROCESS DURING COVID-19 SITUATION IN INDONESIA. *English Language Education and Current Trends (ELECT)*, 140-153.
- Susilowati, E. (2022). Implementasi kurikulum merdeka belajar pada mata pelajaran pendidikan agama Islam. *Al-Miskawaih: Journal of Science Education*, 1(1), 115-132.
- Susilowati, E., Joseph, C., Vendy, V., & Yuhertiana, I. (2022). Advancing SDG No 16 via corporate governance disclosure: evidence from Indonesian and Malaysian FinTech companies' websites. *Sustainability*, 14(21), 13869.