

**Universitas Bina
Darma**



LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN ALUMNI

TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN

UNIVERSITAS BINA DARMA

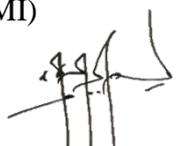


**BADAN PENJAMIN MUTU & AKREDITASI
UNIVERSITAS BINA DARMA PALEMBANG**

2023/2024

LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN ALUMNI
TERHADAP PELAYANAN MANAJEMEN
UNIVERSITAS BINA DARMA
TAHUN 2024



Tanggal	15 November 2024
Disusun oleh:	(Deputi SPMI)  (Ely Mulyati, S.T., M.T)
	(Deputi AMI)  (Andrian Noviardy, S.E., M.Si)
Diperiksa oleh: (Kepala BPMA UBD)	 (Mega Silvia, S.E., M.Si., Ph.D)
Disetujui oleh: (Rektor Universitas Bina Darma)	 (Prof. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M)

1. Pendahuluan

Pelayanan manajemen kepada Pengguna di Universitas Bina Darma sampai saat ini sudah berjalan lancar, untuk memenuhi kualitas yang diharapkan oleh pengguna jasa khususnya para alumni diperlukan survey yang nantinya akan menjadi masukan bagi pihak manajemen untuk meningkatkan kualitas layanan manajemen. Dalam rangka memenuhi kebutuhan data pendukung Akreditasi Institusi dan evaluasi perbaikan layanan di Institusi, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan berupa Evaluasi kepuasan pengguna layanan manajemen di Universitas Bina Darma. Hasil Survey Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Manajemen akan menjadi tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada Pengguna dalam hal ini alumni di Universitas Bina Darma.

2. Maksud dan Tujuan

Survei Kepuasan Pengguna khususnya alumni dilaksanakan secara berkala yaitu setiap tahun sekali dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan kinerja layanan manajemen Universitas Bina Darma.

3. Sasaran

Sebagai sasaran survei kepuasan pengguna terhadap layanan manajemen adalah alumni Universitas BinaDarma dengan melibatkan 69 alumni UBD.

4. Waktu dan Tempat

1. Waktu, Survei Kepuasan alumni Terhadap Layanan Manajemen dilakukan dibulan Oktober 2024.
2. Tempat survei kepuasan alumni terhadap layanan manajemen dilaksanakan di Universitas Bina Darma.

5. Metode Survei dan Pengolahan Data

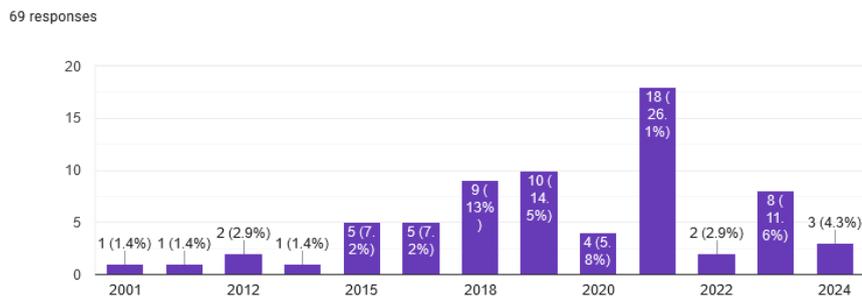
Instrumen yang dipergunakan berupa kuesioner. Guna memenuhi validitas isi dan bobot instrumen, awalnya dilakukan telaah mendalam tentang aspek-aspek perguruan tinggi yang berhubungan dengan pelayanan akademik dan non akademik kepada pengguna. Selanjutnya, dari setiap aspek diuraikan lagi sub aspek apa saja yang dapat dijadikan indikator survei tingkat kepuasan pengguna. Dalam proses pembuatan dan penyiapan kuesioner survei kepuasan pengguna, Badan Penjaminan Mutu dan Akreditasi bekerja selama lebih kurang 1 bulan.

Hasil survei kepuasan pengguna dihitung berdasarkan jumlah jawaban pengguna ada empat alternatif jawaban yang dapat saudara pilih, yaitu: 1= Tidak Puas; 2 = Kurang Puas;3 = Cukup Puas 4 = Puas. Selanjutnya nilai jawaban tersebut diakumulasi untuk setiap jenis butir pernyataan pada setiap jenis layanan yang disurvei, dan setelah itu nilai akumulasi tersebut dihitung dalam bentuk persentase pada setiap butir pernyataan dan jenis layanan yang ada. Nilai persentase tersebut kemudian diasumsikan sebagai tingkat kepuasan pengguna.

6. Hasil Survei Kepuasan Pengguna

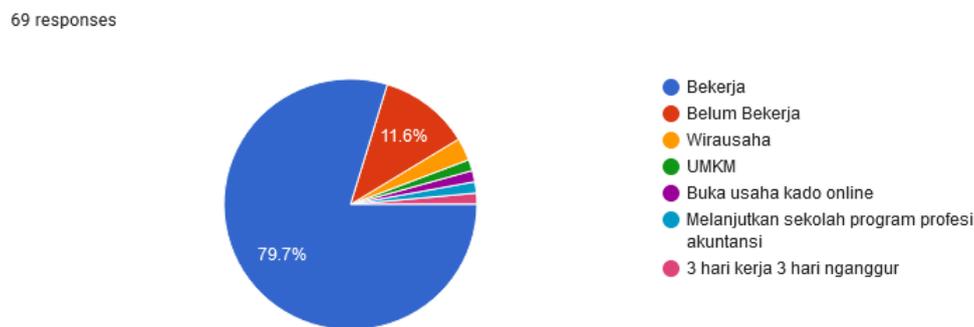
Survei kepuasan pengguna terhadap layanan manajemen yang terdiri dari layanan yang terdiri dari: 1) Materi pembelajaran yang diperoleh sesuai dengan bidang terpenuhi. 2) Kurikulum, Silabus & Rencana Perkuliahan Semester. 3) Buku Pedoman (Akademik, Kerja Praktek, Skripsi). 4) Kompetensi Dosen/ Asisten. 5) Sistem Informasi (Akademik, perpustakaan). 6) Buku Teks dan bahan ajar. 7) Kehadiran Mahasiswa dalam perkuliahan. 8) Metode Pengajaran Dosen. 9) Sistem Evaluasi / Penilaian Mata Kuliah. 10) Pelaksanaan Kerja Praktek & Skripsi. 11) Kegiatan Laboratorium dan Pelaksanaan Praktikum. 12) Pelaksanaan Ujian Semester dan Ujian Tugas Akhir.

6.1 PROFIL RESPONDEN



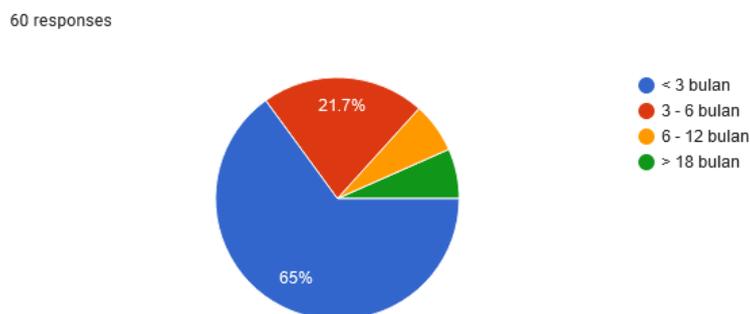
Gambar 1. Tahun Lulus

Responden alumni dalam survey ini terdiri atas alumni dengan tahun kelulusan yang bervariasi. Ada alumni yang lulus di tahun 2001, 2012, 2015, 2018, 2020, 2022 hingga 2024.



Gambar 2. Status Pekerjaan

Status pekerjaan dari setiap responden alumni juga bervariasi. Status bekerja mendominasi sebesar 79.7%. Sisanya adalah status lain seperti wirausaha dan melanjutkan sekolah program profesi.

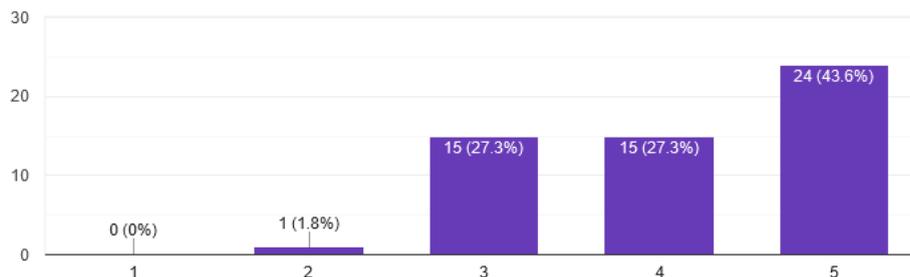


Gambar 3. Lama menunggu pekerjaan

Waktu tunggu alumni memperoleh pekerjaan bervariasi. Tertinggi sebesar 65% waktu tunggu alumni kurang dari 3 bulan. 21.7% waktu tunggu alumni 3-6 bulan. Sisanya untuk waktu tunggu 6-12 bulan dan lebih dari 18 bulan.

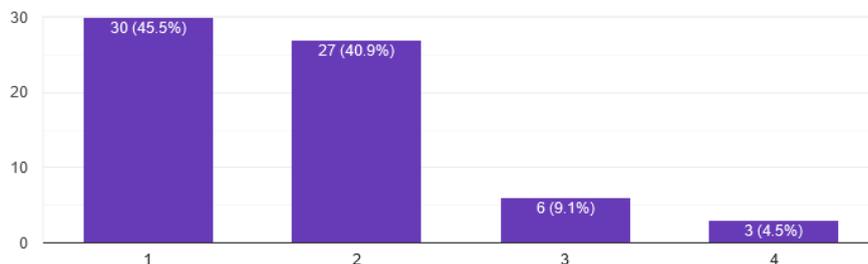
6.2 Hasil dan Analisis Setiap Pernyataan Survey

1. Materi yang Diperoleh Sesuai dengan Bidang Terpenuhi



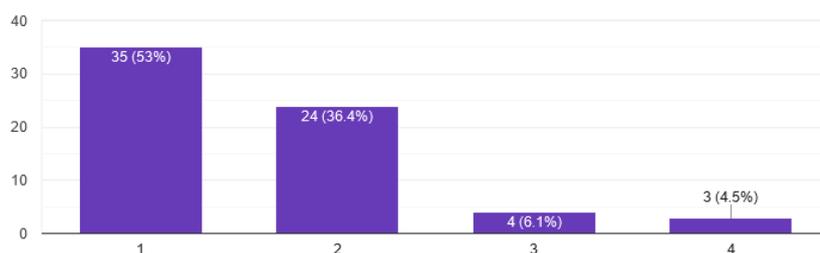
Tingkat kepuasan alumni terkait materi yang diperoleh sesuai dengan bidang sebesar 43.6% yang memberikan nilai 5 (sangat puas), 27.3% yang memberikan nilai 4 (puas), 27.3% yang memberikan nilai 3 (cukup puas), 1.8% yang memberikan nilai 2 (tidak puas), dan 0% yang memberikan nilai 1 (sangat tidak puas). Hasil ini mengindikasikan bahwa alumni UBD yang menjadi responden merasa sangat puas atas materi yang diperoleh sesuai dengan bidang. Materi pembelajaran yang disampaikan dosen relevan dengan bidang telah terpenuhi secara memadai.

2. Kurikulum, Silabus & Rencana Perkuliahan Semester



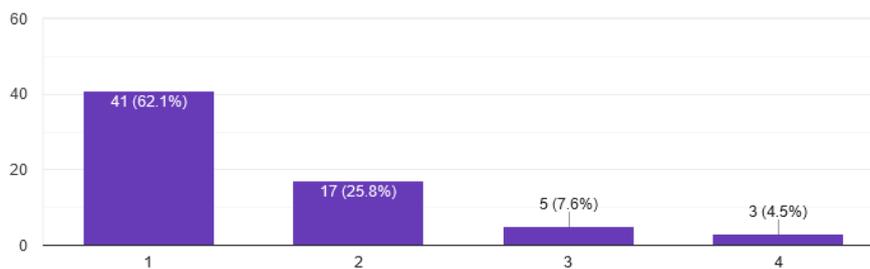
Tingkat kepuasan alumni UBD terkait kurikulum, silabus, dan rencana perkuliahan semester sebesar 4.5% yang memberikan nilai 4 (puas). 9.1% yang memberikan nilai 3 (cukup puas), 40.9% yang memberikan nilai 2 (kurang puas), dan 45.5% yang memberikan nilai 1 (tidak puas). Hasil ini mengindikasikan bahwa alumni UBD yang menjadi responden merasa belum puas atas kurikulum, silabus dan rencana perkuliahan semester di lingkungan UBD. Hasil ini menjadi fokus penting bagi UBD untuk menindak lanjuti hal ini untuk mengupayakan peningkatan yang memadai secara berkesinambungan.

3. Buku Pedoman (Akademik, Kerja Praktek, Skripsi)



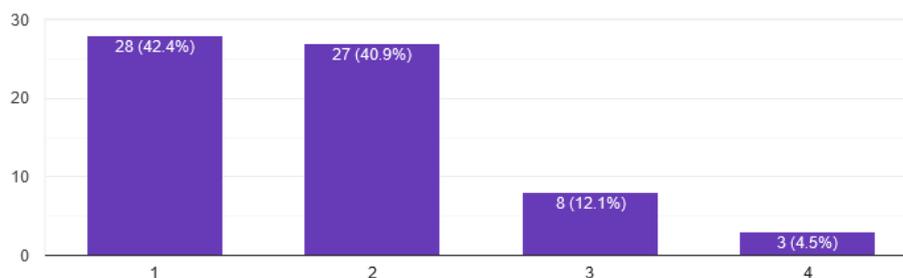
Tingkat kepuasan alumni UBD terkait Buku Pedoman (Akademik, Kerja Praktek, Skripsi) sebesar 4.5% yang memberikan nilai 4 (puas). 6.1% yang memberikan nilai 3 (cukup puas), 36.4% yang memberikan nilai 2 (kurang puas), dan 53% yang memberikan nilai 1 (tidak puas). Hasil ini mengindikasikan bahwa alumni UBD yang menjadi responden merasa belum puas atas Buku Pedoman (Akademik, Kerja Praktek, Skripsi) di lingkungan UBD. Hasil ini menjadi fokus penting bagi UBD untuk menindak lanjuti hal ini untuk mengupayakan peningkatan yang memadai secara berkesinambungan.

4. Kompetensi Dosen/ Asisten



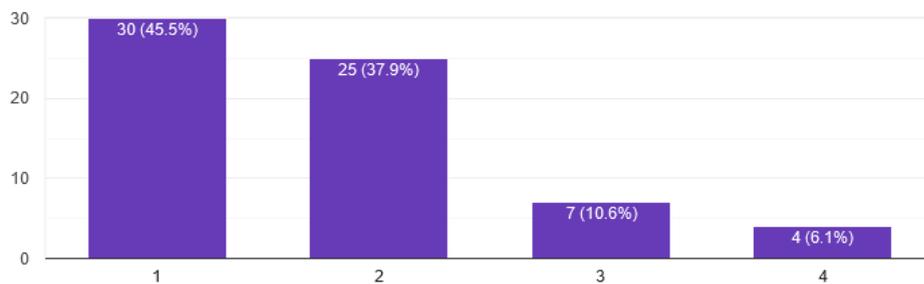
Tingkat kepuasan alumni UBD terkait Kompetensi Dosen/ Asisten sebesar 4.5% yang memberikan nilai 4 (puas). 7.6% yang memberikan nilai 3 (cukup puas), 25.8% yang memberikan nilai 2 (kurang puas), dan 62.1% yang memberikan nilai 1 (tidak puas). Hasil ini mengindikasikan bahwa alumni UBD yang menjadi responden merasa belum puas atas Kompetensi Dosen/ Asisten di lingkungan UBD. Hasil ini menjadi fokus penting bagi UBD untuk menindak lanjuti hal ini untuk mengupayakan peningkatan yang memadai secara berkesinambungan.

5. Sistem Informasi (Akademik, perpustakaan)



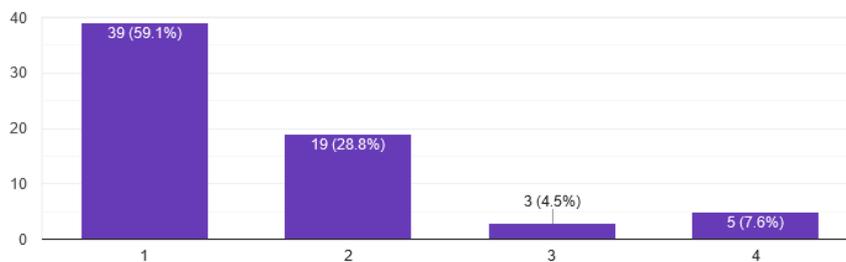
Tingkat kepuasan alumni UBD terkait Sistem Informasi (Akademik, perpustakaan) sebesar 4.5% yang memberikan nilai 4 (puas). 12.1% yang memberikan nilai 3 (cukup puas), 40.9% yang memberikan nilai 2 (kurang puas), dan 42.4% yang memberikan nilai 1 (tidak puas). Hasil ini mengindikasikan bahwa alumni UBD yang menjadi responden merasa belum puas atas Sistem Informasi (Akademik, perpustakaan) di lingkungan UBD. Hasil ini menjadi fokus penting bagi UBD untuk menindak lanjuti hal ini untuk mengupayakan peningkatan yang memadai secara berkesinambungan.

6. Buku Teks dan bahan ajar



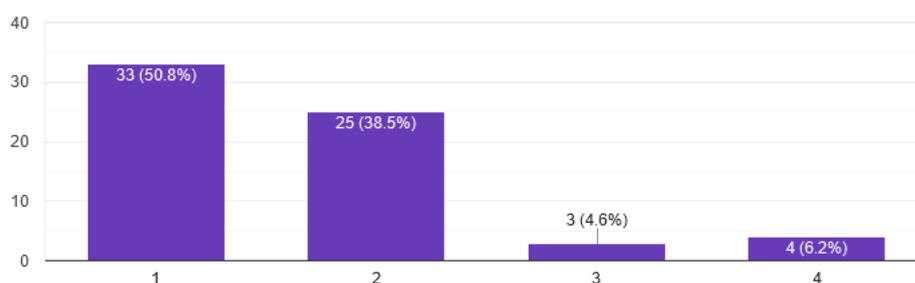
Tingkat kepuasan alumni UBD terkait Buku Teks dan bahan ajar sebesar 6.1% yang memberikan nilai 4 (puas). 10.6% yang memberikan nilai 3 (cukup puas), 37.9% yang memberikan nilai 2 (kurang puas), dan 45.5% yang memberikan nilai 1 (tidak puas). Hasil ini mengindikasikan bahwa alumni UBD yang menjadi responden merasa belum puas atas Buku Teks dan bahan ajar di lingkungan UBD. Hasil ini menjadi fokus penting bagi UBD untuk menindak lanjuti hal ini untuk mengupayakan peningkatan yang memadai secara berkesinambungan.

7. Kehadiran Mahasiswa dalam perkuliahan



Tingkat kepuasan alumni UBD terkait Kehadiran Mahasiswa dalam perkuliahan sebesar 7.6% yang memberikan nilai 4 (puas). 4.5% yang memberikan nilai 3 (cukup puas), 28.8% yang memberikan nilai 2 (kurang puas), dan 59.1% yang memberikan nilai 1 (tidak puas). Hasil ini mengindikasikan bahwa alumni UBD yang menjadi responden merasa belum puas atas Kehadiran Mahasiswa dalam perkuliahan di lingkungan UBD. Hasil ini menjadi fokus penting bagi UBD untuk menindak lanjuti hal ini untuk mengupayakan peningkatan yang memadai secara berkesinambungan.

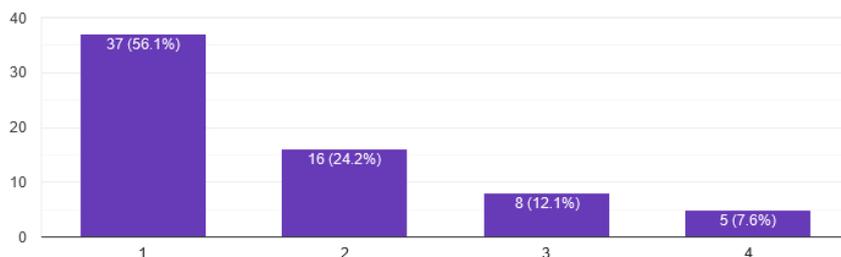
8. Metode Pengajaran Dosen



Tingkat kepuasan alumni UBD terkait Metode Pengajaran Dosen sebesar 6.2% yang memberikan nilai 4 (puas). 4.6% yang memberikan nilai 3 (cukup puas), 38.5% yang memberikan nilai 2 (kurang

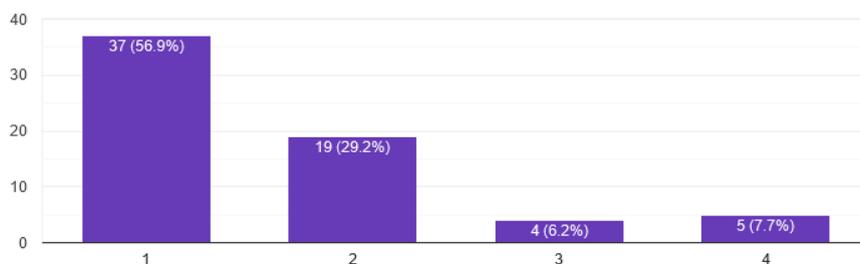
puas), dan 50.8% yang memberikan nilai 1 (tidak puas). Hasil ini mengindikasikan bahwa alumni UBD yang menjadi responden merasa belum puas atas Metode Pengajaran Dosen di lingkungan UBD. Hasil ini menjadi fokus penting bagi UBD untuk menindak lanjuti hal ini untuk mengupayakan peningkatan yang memadai secara berkesinambungan.

9. Sistem Evaluasi / Penilaian Mata Kuliah



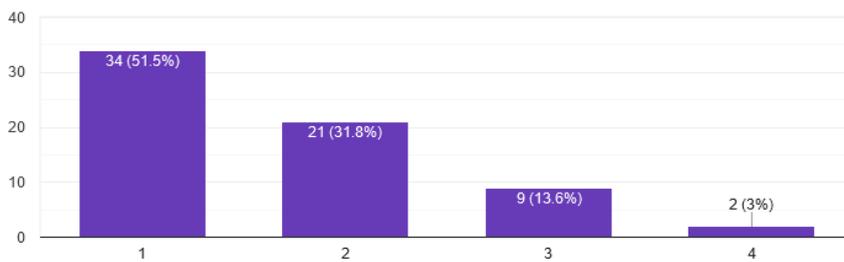
Tingkat kepuasan alumni UBD terkait Sistem Evaluasi / Penilaian Mata Kuliah sebesar 7.6% yang memberikan nilai 4 (puas). 12.1% yang memberikan nilai 3 (cukup puas), 24.2% yang memberikan nilai 2 (kurang puas), dan 56.1% yang memberikan nilai 1 (tidak puas). Hasil ini mengindikasikan bahwa alumni UBD yang menjadi responden merasa belum puas atas Sistem Evaluasi / Penilaian Mata Kuliah di lingkungan UBD. Hasil ini menjadi fokus penting bagi UBD untuk menindak lanjuti hal ini untuk mengupayakan peningkatan yang memadai secara berkesinambungan.

10. Pelaksanaan Kerja Praktek & Skripsi



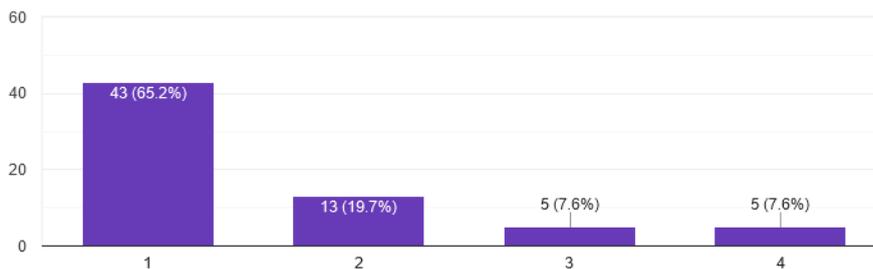
Tingkat kepuasan alumni UBD terkait Pelaksanaan Kerja Praktek & Skripsi sebesar 7.7% yang memberikan nilai 4 (puas). 6.2% yang memberikan nilai 3 (cukup puas), 29.2% yang memberikan nilai 2 (kurang puas), dan 56.9% yang memberikan nilai 1 (tidak puas). Hasil ini mengindikasikan bahwa alumni UBD yang menjadi responden merasa belum puas atas Pelaksanaan Kerja Praktek & Skripsi di lingkungan UBD. Hasil ini menjadi fokus penting bagi UBD untuk menindak lanjuti hal ini untuk mengupayakan peningkatan yang memadai secara berkesinambungan.

11. Kegiatan Laboratorium dan Pelaksanaan Praktikum



Tingkat kepuasan alumni UBD terkait Kegiatan Laboratorium dan Pelaksanaan Praktikum sebesar 3% yang memberikan nilai 4 (puas). 13.6% yang memberikan nilai 3 (cukup puas), 31.8% yang memberikan nilai 2 (kurang puas), dan 51.5% yang memberikan nilai 1 (tidak puas). Hasil ini mengindikasikan bahwa alumni UBD yang menjadi responden merasa belum puas atas Kegiatan Laboratorium dan Pelaksanaan Praktikum di lingkungan UBD. Hasil ini menjadi fokus penting bagi UBD untuk menindak lanjuti hal ini untuk mengupayakan peningkatan yang memadai secara berkesinambungan.

12. Pelaksanaan Ujian Semester dan Ujian Tugas Akhir



Tingkat kepuasan alumni UBD terkait Pelaksanaan Ujian Semester dan Ujian Tugas Akhir sebesar 7.6% yang memberikan nilai 4 (puas). 7.6% yang memberikan nilai 3 (cukup puas), 19.7% yang memberikan nilai 2 (kurang puas), dan 65.2% yang memberikan nilai 1 (tidak puas). Hasil ini mengindikasikan bahwa alumni UBD yang menjadi responden merasa belum puas atas Pelaksanaan Ujian Semester dan Ujian Tugas Akhir di lingkungan UBD. Hasil ini menjadi fokus penting bagi UBD untuk menindak lanjuti hal ini untuk mengupayakan peningkatan yang memadai secara berkesinambungan.

6.3 Hal-hal yang harus diperbaiki dan ditingkatkan:

Secara umum pihak manajemen Universitas Bina Darma secara khusus sudah berjalan sangat baik tetapi masih perlu ditingkatkan untuk pelayanan manajemen yang lebih memadai di periode-periode berikutnya, khususnya yang berkaitan dengan Materi pembelajaran yang diperoleh sesuai dengan bidang terpenuhi, Kurikulum, Silabus & Rencana Perkuliahan Semester, Buku Pedoman (Akademik, Kerja Praktek, Skripsi), Kompetensi Dosen/ Asisten, Sistem Informasi (Akademik, perpustakaan), Buku Teks dan bahan ajar, Kehadiran Mahasiswa dalam perkuliahan, Metode Pengajaran Dosen, Sistem Evaluasi / Penilaian Mata Kuliah, Pelaksanaan Kerja Praktek & Skripsi, Kegiatan Laboratorium dan Pelaksanaan Praktikum, Pelaksanaan Ujian Semester dan Ujian Tugas Akhir.

6.4 Tindak Lanjut:

Universitas Bina Darma perlu melakukan pendekatan dan sosialisasi dengan pengguna dalam hal ini dosen tentang layanan yang di siapkan dalam memperlancar proses tri darma di Universitas Bina Darma baik berupa layanan sistem maupun layanan langsung. khususnya yang berkaitan dengan Materi pembelajaran yang diperoleh sesuai dengan bidang terpenuhi, Kurikulum, Silabus & Rencana Perkuliahan Semester, Buku Pedoman (Akademik, Kerja Praktek, Skripsi), Kompetensi Dosen/ Asisten, Sistem Informasi (Akademik, perpustakaan), Buku Teks dan bahan ajar, Kehadiran Mahasiswa dalam perkuliahan, Metode Pengajaran Dosen, Sistem Evaluasi / Penilaian Mata Kuliah, Pelaksanaan Kerja Praktek & Skripsi, Kegiatan Laboratorium dan Pelaksanaan Praktikum, Pelaksanaan Ujian Semester dan Ujian Tugas Akhir.

