

2025

# GRADUATE USER SATISFACTION SURVEI



Pusat Penjaminan Mutu Fakultas Hukum  
Universitas Jember 2025

## Kata Pengantar

Sebagai lembaga yang berfungsi menyelenggarakan kegiatan pendidikan dan sebagai penyedia sumber daya manusia yang memahami dan mampu berpraktik di dunia kerja, setiap penyelenggara pendidikan dalam hal ini perguruan tinggi hendaknya melakukan penyesuaian dan evaluasi dalam upaya menghasilkan lulusan yang bermutu dan berdaya saing. Evaluasi dilakukan dalam rangka mengukur atau mengidentifikasi apakah proses yang dilaksanakan yang terdiri dari input, transformasi, dan output telah mencapai tujuan yang ditetapkan. Apabila belum tercapai, maka akan dilakukan beberapa langkah agar tujuan dapat tercapai, namun apabila tercapai maka dapat dilakukan perbaikan untuk menjaga mutu agar dapat secara konsisten menghasilkan output yang terbaik.

Salah satu instrumen dalam evaluasi ini adalah mengukur kepuasan alumni terhadap layanan yang diberikan oleh perguruan tinggi. merupakan pemangku kepentingan yang berasal dari internal maupun eksternal perguruan tinggi. Alumni internal terdiri dari dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa, sedangkan Alumni eksternal adalah alumni dan pengguna lulusan. Dalam hal ini kami sampaikan hasil evaluasi khusus untuk stakeholder eksternal, yaitu pengguna lulusan. Secara umum pengukuran kepuasan memerlukan pedoman dalam pelaksanaannya, sehingga dapat mengukur tingkat kepuasan pengguna lulusan secara komprehensif. Melalui survei yang dirancang beserta pedomannya, diharapkan akan terjadi peningkatan mutu layanan sehingga dapat memberikan masukan dan perbaikan untuk meningkatkan mutu.

Jember, 11 Maret 2024

Pusat Penjaminan Mutu

Fakultas Hukum

Universitas Jember

## TABLE OF CONTENTS

COVER	1
FOREWORD	2
TABLE OF CONTENTS	3
CHAPTER I: INTRODUCTION	4
Background	4
Objectives	5
Targets	6
CHAPTER II: RESEARCH METHOD	6
Scope	6
Survey Implementation Stage	6
Survey Implementation Techniques	7
Standard Operating Procedure	7
Survey Implementation Time	8
Survey Implementation Time	8
Implementation of the Survey	9
CHAPTER III: DATAANALYSIS	10
Assessment of responsibility alumni	13
Assessment of efficiency and effectiveness of alumni	15
Assessment of alumni attitudes	18
Assessment of aspects of mastering hard skills and soft skills	21
CHAPTER IV: CONCLUSIONS AND SUGGESTIONS	21
Conclusion	23
Suggestion	2

## I. PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang

Saat ini kesadaran masyarakat akan pentingnya pendidikan, khususnya pendidikan tinggi, menjadikan pendidikan tinggi sebagai sektor strategis yang diharapkan mampu menghasilkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas. Sementara itu, kualitas SDM yang dihasilkan perguruan tinggi sangat bergantung pada kualitas penyelenggara pendidikan. Sebagai salah satu lembaga yang berfungsi menyelenggarakan kegiatan pendidikan dan menyediakan SDM yang kompeten dan berkarakter, perlu dilakukan evaluasi yang berfungsi untuk mengetahui tingkat kepuasan dan kemampuan yang diharapkan oleh alumni.

Sebagai salah satu lembaga yang bergerak di bidang pendidikan, perguruan tinggi menyadari transformasi yang dilakukan adalah dalam bentuk layanan pendidikan dan menjaga mutu pendidikan minimal melampaui standar nasional pendidikan tinggi agar lulusannya menjadi SDM yang bermutu dan berdaya saing. Jumlah perguruan tinggi yang kini mencapai ribuan di Indonesia, diikuti dengan berkembangnya Perguruan Tinggi Negeri (PTLN) di Indonesia, turut menyebabkan kondisi persaingan yang semakin kompetitif. Perguruan tinggi saat ini tidak hanya menyediakan layanan pendidikan, tetapi juga menjaga dan meningkatkan mutu pendidikan.

Salah satu upaya untuk menjaga dan meningkatkan mutu adalah dengan melakukan evaluasi melalui proses identifikasi kepuasan stakeholder terhadap layanan pendidikan tinggi. Stakeholder yang dimaksud adalah pihak-pihak yang berkepentingan terhadap keputusan/tindakan pendidikan tinggi, baik yang mempengaruhi maupun yang menerima dampak. Stakeholder merupakan pihak yang penting bagi perguruan tinggi dalam hal dukungan dan komitmen. Stakeholder Fakultas Hukum Universitas Jember terdiri dari mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, alumni dan pengguna lulusan.

Di sisi lain, salah satu stakeholder pendidikan tinggi yaitu alumni memiliki peran yang besar sebagai perwujudan mutu lulusan perguruan tinggi. Program studi hendaknya senantiasa menjembatani alumni untuk saling berkomunikasi baik antar alumni maupun antara alumni dengan program studi. Beberapa manfaat komunikasi dengan alumni dan program studi adalah mengetahui output pendidikan, memantau sebaran lulusan, sebagai bahan evaluasi program studi, dan menjalin hubungan dengan alumni. Maka dengan melihat betapa pentingnya alumni, Program studi hendaknya memperhatikan kualitas alumni yang dihasilkan oleh program studi

dengan menyelenggarakan proses pendidikan dan pengajaran yang baik.

Proses pendidikan dan pengajaran yang baik tidak hanya dari segi penyelenggaraan pendidikan saja, tetapi juga sesuai dengan yang dibutuhkan oleh pasar kerja. Oleh karena itu, program studi sangat perlu membekali keterampilan yang dibutuhkan oleh dunia kerja, baik hard skills maupun soft skills. Hard skills merupakan penguasaan ilmu pengetahuan, teknologi, dan keterampilan teknis yang terkait dengan bidang ilmunya. Sedangkan *soft skills* merupakan keterampilan seseorang dalam berhubungan dengan orang lain (*interpersonal skills*) dan keterampilan dalam pengaturan diri (*intrapersonal skills*) yang mampu mengembangkan kinerja secara optimal. *Soft skills* atau disebut juga dengan *soft skills* merupakan keterampilan yang digunakan dalam berhubungan dan bekerja sama dengan orang lain.

## 2. Tujuan

Memberikan laporan hasil pengukuran kepuasan lulusan dan alumni. Laporan ini bermanfaat dalam:

- a. Mengetahui kelemahan atau kelebihan layanan Fakultas Hukum Universitas Jember khususnya pada program studi Ilmu Hukum.
- b. Mengukur secara berkala pelaksanaan pelayanan di Fakultas Hukum Universitas Jember khususnya pada program studi Ilmu Hukum.
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah-langkah perbaikan pelayanan di Fakultas Hukum Universitas Jember khususnya pada program studi Ilmu Hukum.
- d. Masukan dalam rangka perbaikan dan peningkatan pelayanan Fakultas Hukum Universitas Jember khususnya pada program studi Ilmu Hukum.

## 3. Tujuan

- a. Mendorong partisipasi alumni dan pengguna alumni untuk menilai kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Fakultas Hukum Universitas Jember khususnya pada program studi Ilmu Hukum.
- b. Mendorong Fakultas Hukum Universitas Jember untuk meningkatkan mutu pelayanan khususnya pada program studi Ilmu Hukum.
- c. Mendorong Pimpinan Fakultas Hukum Universitas Jember untuk menindaklanjuti berdasarkan laporan hasil pengukuran kepuasan pemangku kepentingan. Khususnya pada program studi Ilmu Hukum.

## II. METODE PENELITIAN

### 1. Ruang Lingkup

Ruang lingkup survei kepuasan meliputi pengukuran kepuasan narasumber Alumni terhadap layanan Fakultas Hukum Universitas Jember. Khususnya pada program studi Ilmu Hukum. Kepuasan dilihat dari perspektif alumni dan pengguna lulusan.

### 2. Tahapan Penyelenggara Survei

Pelaksanaan survei meliputi tahapan sebagai berikut:

1. Perencanaan, meliputi penyusunan instrumen survei kepuasan dan pedoman pelaksanaan survei kepuasan.
2. Penetapan jumlah dan teknik pengambilan sampel.
3. Penetapan responden.
4. Melaksanakan survei kepuasan.
5. Pengolahan hasil survei.
6. Pelaporan hasil survei.

### 3. Teknik Pelaksanaan Survei

Teknik survei yang dilakukan dalam kasus ini adalah sebagai berikut:

1. Kuesioner dengan wawancara tatap muka
2. Kuesioner yang diisi sendiri yang dikirim melalui pos
3. Kuesioner elektronik (e-survei dengan berbagai platform seperti Google Form, pooling zoom, dan sebagainya)
4. Focus Group Discussion (FGD)
5. Kuesioner dengan wawancara melalui media telekomunikasi (telepon, fax, WhatsApp, Telegram, dan sebagainya)

## 1. Pelaksanaan Survei

### a. Populasi

Populasi survei ini adalah alumni Program Studi UNEJ serta alumni pengguna Ilmu Hukum FH UNEJ dari berbagai bidang pekerjaan. Berikut ini adalah data jumlah responden survei Ilmu Hukum sebanyak 169 orang.

### b. Teknik Pengambilan Sampel

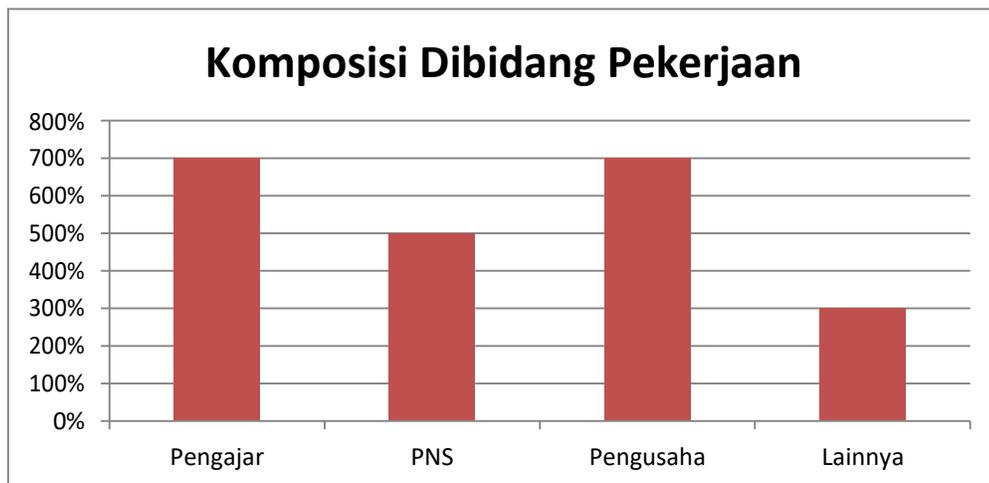
Teknik pengambilan sampel dalam survei ini menggunakan random sampling dari populasi responden.

### c. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data menggunakan metode survei online dengan menggunakan kuesioner elektronik pada platform gform.

## III. ANALISIS DATA

Dalam survei kepuasan pengguna ini digunakan 169 responden yang merupakan alumni dan/atau pengguna alumni Program Ilmu Hukum. Para lulusan tersebut bekerja di suatu institusi yang dalam survei ini kami sebut sebagai pengguna lulusan yang tersebar di beberapa bidang pekerjaan dengan komposisi sebagai berikut:



Grafik 3.1.1. Komposisi Sektor Ketenagakerjaan Lulusan MIE

Dalam survei ini, kami juga menganalisis apakah pekerjaan yang dilakukan oleh para alumni sudah sesuai dengan bidang ilmu yang ditekuni selama menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Hal ini tentu akan berdampak besar apabila bidang ilmu yang ditempuh dapat membantu para alumni untuk dapat mengaplikasikannya di dunia kerja. Dari hasil survei

yang telah dilakukan, berikut ini adalah hasil yang kami peroleh sesuai dengan diagram di bawah ini:



Grafik 3.1.2. Komposisi Sektor Ketenagakerjaan Lulusan MIE

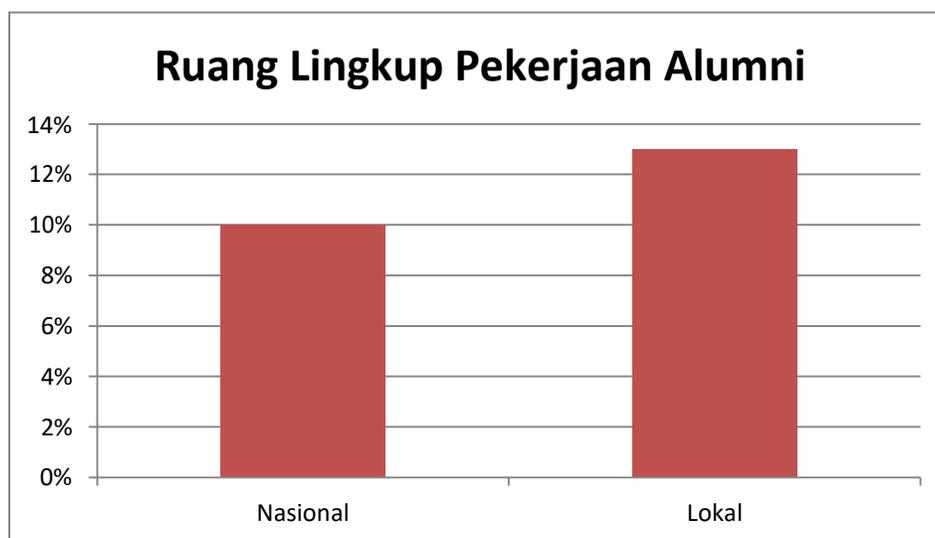
Secara keseluruhan, pekerjaan responden sesuai dengan bidang pendidikan yang ditempuhnya semasa kuliah. Hal ini dapat dilihat dari persentase Program Ilmu Hukum yang dominan, kemudian kami juga menganalisis berapa lama waktu yang dibutuhkan alumni untuk dapat bekerja setelah menempuh pendidikan di Program Studi Ilmu Hukum. Berikut ini adalah hasil survei masa tunggu kerja dari Program Studi Ilmu Hukum.



### Grafik 3.1.3 Lead Time Pekerjaan MIE

Berdasarkan hasil survei, terdapat alumni yang sangat setuju bahwa dirinya telah memperoleh pekerjaan sebelum enam bulan, yaitu sebesar 41% pada Ilmu Hukum, selain itu terdapat alumni yang setuju bahwa dirinya dapat memperoleh pekerjaan sebelum enam bulan, yaitu sebesar 48%, dan terdapat alumni yang cukup setuju dan memperoleh pekerjaan sebelum enam bulan, yaitu sebesar 11%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas alumni Program Studi Ilmu Hukum memiliki nilai tambah tersendiri sehingga mampu memperoleh nilai tambah. pekerjaan dalam waktu yang relatif singkat setelah lulus. Masa tunggu terlama adalah sebelum 6 bulan, dan masih dapat dikategorikan sebagai masa tunggu yang wajar.

Aspek selanjutnya, survei ini juga melihat sebaran cakupan pekerjaan yang dijalani oleh para alumni setelah mereka menempuh pendidikan Ilmu Hukum FH UNEJ. Berikut ini adalah hasil survei dalam bentuk diagram



### Kesenjangan 3.1.4 Ruang Lingkup Pekerjaan Alumni

Selanjutnya, dari survei yang dilakukan kami mencoba mencari tahu apakah kuliah di Fakultas Hukum Universitas Jember membantu para alumni untuk unggul dalam bidang kepemimpinan, kemampuan manajerial, kerja sama tim, menghadapi dan memecahkan masalah, pemenuhan pengetahuan teoritis, kemandirian dan pengembangan jaringan, serta kepercayaan dan keberanian dalam mengambil risiko. Kami telah memberikan beberapa pertanyaan yang diberikan kepada responden dengan pertanyaan satu sampai dengan 9 sesuai dengan kuesioner berikut:

Tabel 3.1 Ringkasan Hasil Penilaian Survei Kepuasan Alumni

No	Aspek-aspek	Rata-Rata
1	Apakah kursus Anda kompetitif di pasar tenaga kerja?	4.13
2	Apakah lembaga memfasilitasi lulusannya untuk memasuki dunia kerja?	3.65
3	Apakah lembaga tersebut memiliki jaringan yang dapat membantu lulusannya dalam mengakses pasar tenaga kerja?	3.57
4	Apakah kurikulum program studi sesuai dengan kebutuhan pasar kerja?	4.00
5	Apakah bidang studi Anda sesuai dengan tuntutan dunia kerja saat ini?	4.26
6	Apakah kegiatan (magang, pelatihan di tempat kerja, magang, dll.) berfungsi sebagai sarana untuk mendapatkan pengalaman kerja lulusan?	3.96
7	Apakah transkrip akademik (SKPI) membekali lulusan untuk memasuki dunia kerja secara kompetitif?	4.04
8	Apakah institusi menyediakan pelatihan pengembangan diri yang mendukung kebutuhan kerja lulusannya saat ini?	3.87
9	Apakah masa tunggu yang Anda harapkan untuk mendapatkan pekerjaan kurang dari 6 bulan?	4.04

Tabel 3.2

No	Question	Correlation Test Item (r-stat)	Information

1	Apakah program studi Anda kompetitif di pasar tenaga kerja?	0,855774011	Valid
2	Apakah lembaga pendidikan memfasilitasi lulusannya untuk memasuki dunia kerja?	0,917468452	Valid
3	Apakah lembaga tersebut memiliki jaringan yang dapat membantu lulusannya dalam mengakses pasar tenaga kerja?	0,917848434	Valid
4	Apakah kurikulum program studi sesuai dengan kebutuhan pasar kerja?	0,874727967	Valid
5	Apakah bidang studi Anda sesuai dengan tuntutan dunia kerja saat ini?	0,774213406	Valid
6	Apakah kegiatan (magang, pelatihan di tempat kerja, magang, dll.) berfungsi sebagai sarana untuk mendapatkan pengalaman kerja pascasarjana?	0,834467436	Valid
7	Apakah transkrip akademik (SKPI) membekali lulusan untuk memasuki dunia kerja secara kompetitif?	0,759662274	Valid
8	Apakah lembaga tersebut menyediakan pelatihan pengembangan diri yang mendukung kebutuhan kerja	0,8450352	Valid

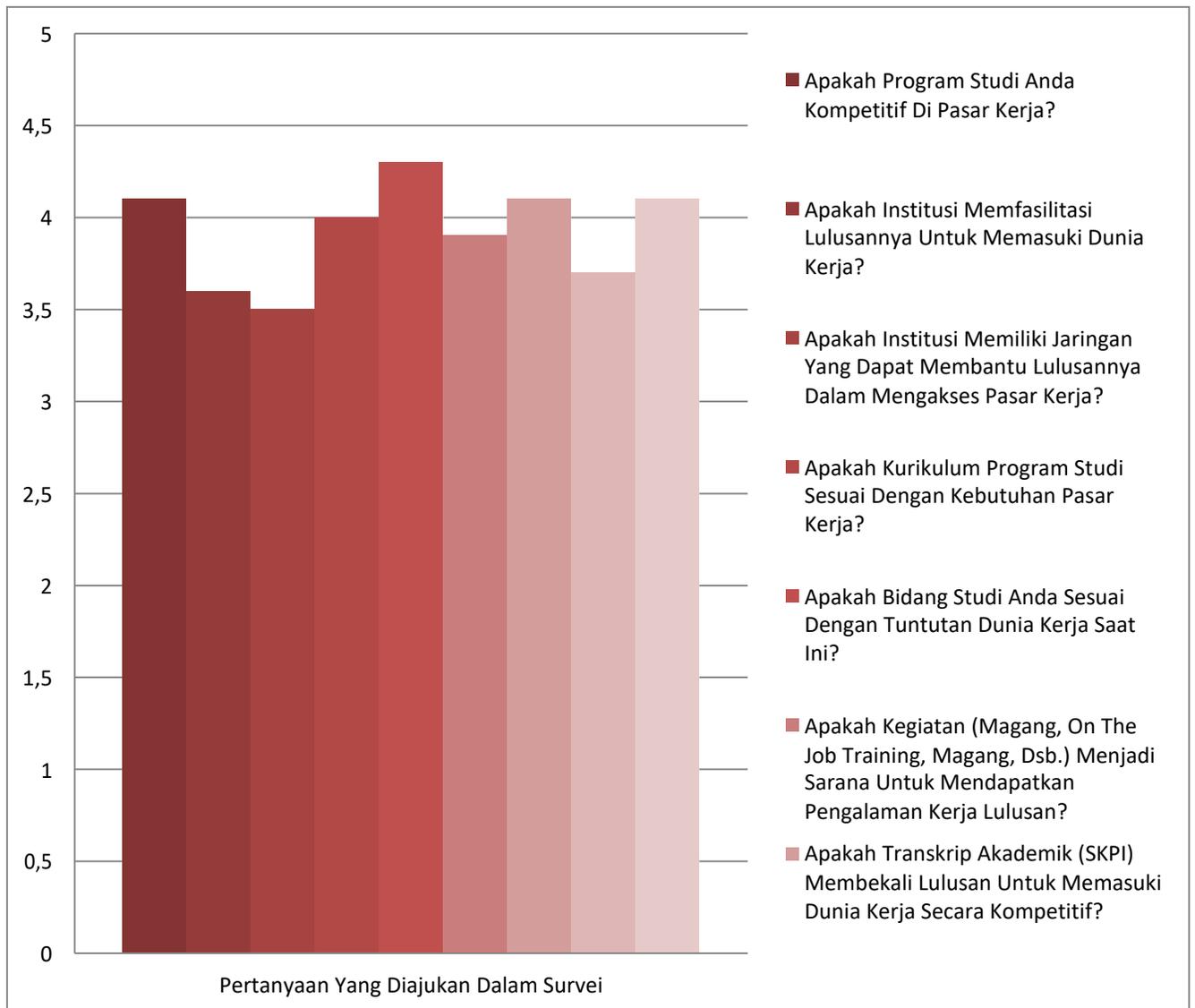
	lulusannya saat ini?		
9	Apakah masa tunggu yang Anda harapkan untuk mendapatkan pekerjaan kurang dari 6 bulan?	0,734124	Valid

Teknik analisis yang digunakan dalam survei ini adalah statistik deskriptif dengan menggunakan analisis kinerja. Skala pengukuran yang digunakan adalah Skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang. Skala Likert yang digunakan adalah sebagai berikut: (1) Tidak Puas, (2) Tidak Puas, (3) Cukup Puas, (4) Puas, dan 5 Sangat Puas. Instrumen yang digunakan dalam survei kepuasan alumni/pascasarjana semester ini dinyatakan valid dan layak digunakan. Hasil pengujian alat ukur terhadap 23 responden diketahui valid karena dalam pengujian ini menunjukkan hasil perhitungan  $>$  tabel, terbukti dari hasil output pengujian. Validitas korelasi Pearson menunjukkan bahwa semua pertanyaan dalam survei ini menyatakan  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, artinya item pertanyaan berkorelasi positif terhadap skor total. Reliabilitas ditunjukkan dengan nilai alpha cronbach dari semua variabel yang digunakan untuk mengukur kepuasan alumni. Nilai alpha cronbach  $>$  0,6. Hal ini berarti skala tersebut dianggap reliabel sebagai alat ukur. Uraian uji validitas dan reliabilitas yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

Tabel 3.3

Referensi Nilai	Alpha Cronbach Nilai	Kesimpulan
0,6	0,941273507	Reliabel

Uji reliabilitas digunakan untuk menguji konsistensi kuesioner. Uji ini mengacu pada koefisien alpha. Apabila koefisien alpha lebih besar dari 0,6 maka kuesioner dapat dikatakan konsisten. Berdasarkan hasil perhitungan reliabilitas diperoleh koefisien alpha sebesar 0,941273507, sehingga dapat disimpulkan bahwa kuesioner pada penilaian ini konsisten.



Gambar 3.1.5 Ringkasan Hasil Survei Kepuasan Alumni

Ada 9 Pertanyaan Yang Diajukan Dalam Survei ini, yaitu:

Apakah Program Studi Anda Kompetitif Di Pasar Kerja?

Apakah Institusi Memfasilitasi Lulusannya Untuk Memasuki Dunia Kerja?

Apakah Institusi Memiliki Jaringan Yang Dapat Membantu Lulusannya Dalam Mengakses Pasar Kerja?

Apakah Kurikulum Program Studi Sesuai Dengan Kebutuhan Pasar Kerja?

Apakah Bidang Studi Anda Sesuai Dengan Tuntutan Dunia Kerja Saat Ini?

Apakah Kegiatan (Magang, On The Job Training, Magang, Dsb.) Menjadi Sarana Untuk

Mendapatkan Pengalaman Kerja Lulusan?

Apakah Transkrip Akademik (SKPI) Membekali Lulusan Untuk Memasuki Dunia Kerja Secara Kompetitif?

Apakah Institusi Menyediakan Pelatihan Pengembangan Diri Yang Mendukung Kebutuhan Kerja Lulusan Saat Ini?

Apakah Masa Tunggu Yang Anda Harapkan Untuk Mendapatkan Pekerjaan Kurang Dari 6 Bulan?

Sembilan pertanyaan tersebut diajukan kepada alumni MIE Unej. Hasil survei secara keseluruhan dapat dilihat pada Gambar 2 di atas. Secara umum, hasil survei menunjukkan hasil yang baik, yaitu rata-rata di atas 4 untuk semua pertanyaan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan alumni terhadap MIE UNEJ sudah baik.

#### IV. KESIMPULAN DAN SARAN

##### 1. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian terhadap pengguna lulusan dan alumni Ilmu Hukum FH UNEJ dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pengguna lulusan merasa puas terhadap penilaian alumni FH UNEJ dari segi etika, keahlian dalam bidang keilmuan, kemampuan berbahasa asing, pemanfaatan teknologi, kemampuan berkomunikasi, kerjasama dalam tim, dan pengembangan diri yang dimiliki oleh alumni dan dirasakan langsung oleh pengguna lulusan. Hal ini dibuktikan dengan persentase pengguna lulusan yang menyatakan setuju terhadap komponen-komponen pada setiap aspek penilaian alumni. Hal ini merupakan aspek yang perlu mendapat perhatian lebih untuk dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Selanjutnya pada kepuasan mahasiswa dapat disimpulkan bahwa sebagian besar alumni telah bekerja pada bidang pekerjaan yang sesuai dengan pendidikan yang ditempuh selama kuliah, dengan masa studi yang relatif singkat. Alumninya juga dapat diterima di berbagai bidang pekerjaan, baik lokal, nasional, maupun multinasional.

##### 2. SARAN

Berdasarkan survei yang dilakukan, ada beberapa saran yang dapat diberikan untuk mencapai peningkatan yang berkelanjutan berdasarkan ringkasan kolom saran yang disampaikan oleh alumni, antara lain:

1. Peningkatan peran lembaga alumni.
2. Peningkatan hard skills dan soft skills alumni, terutama dalam hal kemampuan

berbahasa asing.

3. Integrasi teknologi di Ilmu Hukum FH UNEJ