



**Kampus
Merdeka**
INDONESIA JAYA

LAPORAN HASIL SURVEY TINGKAT KEPUASAAN LULUSAN TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN 2022



**FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
2022**

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta sebagai salah satu institusi pendidikan tinggi di Indonesia, melalui visi dan misinya berkomitmen untuk memberikan kontribusi kepada bangsa, negara dan masyarakat dengan menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas agar tercapai masyarakat yang adil dan makmur.

Sistem Penjaminan Mutu merupakan salah satu aspek organisasi yang dibangun oleh Pimpinan Universitas Negeri Yogyakarta dan diteruskan di tingkat Fakultas sejak berdirinya sampai saat ini, agar tercapai standar mutu yang diharapkan. Salah satu cara memantau proses demi tercapainya mutu tersebut adalah dengan melakukan monitoring dan evaluasi kepuasan kinerja tenaga dosen yang dilakukan setiap tahun tingkat Prodi, Fakultas dan Universitas. Monitoring dan evaluasi kepuasan kinerja dosen ini sebagai acuan perbaikan kinerja oleh seluruh pimpinan dan civitas di FIP Universitas Negeri Yogyakarta dalam melakukan penjaminan mutu terutama dalam kepuasan alumni terhadap layanan manajemen.

Dengan terlaksananya laporan ini kami berharap bisa memberi masukan terhadap layanan manajemen bagi alumni untuk tahun selanjutnya demi kemajuan tingkat Prodi dan FIP Universitas Negeri Yogyakarta pada umumnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, Desember 2022

Tim Penyusun

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	2
DAFTAR ISI	0
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan Monitoring Dan Evaluasi	2
1.3 Manfaat Monitoring dan Evaluasi	2
1.4 Waktu Pelaksanaan Monev	2
1.5 Aspek-aspek yang Dinilai	2
II. METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA	4
2.1. Metode Pengumpulan Data	4
2.2. Metode Analisis Data	5
1. Uji Validitas dan Reliabilitas	5
2. Analisis Deskripsi Frekuensi	5
Tabel 2 - 1 Skala Likert Pengukuran Kepuasan ALUMNI	5
Tabel 2 - 2 Rentang Skor dan Deskripsi Tingkat Kepuasan	5
III. HASIL MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN ALUMNI TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN	7
1. Uji Validitas	7
2. Uji Reliabilitas	8
TA 2017/2018	9
Tabel 3.2.1 Penilaian 5 unsur Kepuasan Alumni Terhadap Layanan Manajemen Fakultas UM	11
Gambar 3.2.1. Kepuasan ALUMNI terhadap layanan manajemen akademik FIP UM pada T.A 2017/2018	11
IV. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	13
4.1. Kesimpulan	13
4.2. Rekomendasi	13
No Pernyataan Jawaban	14

KEPUASAN ALUMNI TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN FIP UNY TAHUN AKADEMIK 2021/2022

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Ketercapaian visi dan misi suatu perguruan tinggi ditentukan oleh implementasi sistem mutu di lingkungan lembaga perguruan tinggi tersebut. Pelayanan manajemen merupakan salah satu bagian sistem mutu perguruan tinggi yang harus diperhatikan. Pelayanan manajemen pendidikan adalah kegiatan manajerial guna memenuhi segala keinginan yang dibutuhkan oleh pelanggan. Implementasi sistem mutu layanan manajemen yang berkualitas akan membuat pelanggan pendidikan merasa puas karena merasa kebutuhannya telah dipenuhi dengan baik bahkan lebih dari harapan yang diharapkan pelanggan. Menurut Prihastono pelayanan adalah kepuasan yang pelanggan peroleh dari perilaku yang dilakukan individu.

Evaluasi terhadap implementasi sistem mutu layanan manajemen FIP UNY merupakan salah satu proses yang secara rutin dilakukan dalam rangka menjaga keberlangsungan berjalannya sebuah sistem sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Pengukuran kepuasan alumni/lulusan sebagai salah satu stakeholder terhadap layanan yang diterimanya di lingkungan perguruan tinggi merupakan bagian dari proses evaluasi tersebut yang pelaksanaannya diatur oleh LPMPP UNY.

Oleh karena itu untuk mengukur kualitas layanan manajemen dapat ditentukan dari pengukuran kepuasan ALUMNI terhadap layanan yang diberikan perguruan tinggi. Jika kualitas pelayanan buruk dan kepuasan ALUMNI terhadap layanan perguruan tinggi kurang memuaskan, maka dalam jangka panjang daya saing perguruan tinggi akan melemah dan sulit berkembang.

Survey kepuasan ALUMNI dilakukan untuk menjangkau tingkat kepuasan ALUMNI terhadap **Pelayanan Manajemen** yang diberikan oleh FIP UNY. Hasil survey ini akan menjadi masukan bagi perbaikan maupun peningkatan kualitas pelayanan FIP UNY di masa selanjutnya. Berdasarkan hal-hal tersebut di atas, FIP UNY perlu melakukan monitoring dan evaluasi kepuasan ALUMNI untuk semua program studi guna menjamin mutu pelayanan manajemen FIP UNY

1.2 Tujuan Monitoring Dan Evaluasi

Berdasarkan pada latar belakang masalah yang ada maka tujuan dari monev ini adalah sebagai berikut:

1. Mengukur pelaksanaan dan penyelenggaraan pelayanan manajemen FIP UNY.
2. Mengukur kepuasan ALUMNI sebagai salah satu komponen pendidikan terhadap pelayanan manajemen FIP UNY
3. Mengetahui kelemahan atau kekuatan kualitas pelayanan manajemen FIP UNY
4. Sebagai bahan penetapan rencana tindak lanjut dalam rapat tinjauan manajemen untuk perbaikan kualitas pelayanan manajemen FIP UNY

1.3 Manfaat Monitoring dan Evaluasi

Monitoring dan Evaluasi Layanan Akademik ini memiliki manfaat:

1. Mendorong partisipasi ALUMNI sebagai pengguna dalam menilai kinerja unit pelayanan
2. Mendorong unit pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Mendorong unit pelayanan untuk aktif dan inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan.

1.4 Waktu Pelaksanaan Monev

Pelaksanaan Monev Layanan akademik 2021/2022 dilaksanakan selama tiga bulan, dimulai pada bulan November 2022 s.d. Januari 2023. Pengumpulan data dari ALUMNI melalui Sistem Informasi <https://survey.uny.ac.id> pada Bulan Januari s.d. Desember 2022, Januari 2023 rekap dan analisis data, dan Februari 2023 penyajian data serta pelaporan.

1.5 Aspek-aspek yang Dinilai

Leonard L. Berry dan Parasuraman dalam Marketing Services Competing Through yang dikutip oleh Kotler mengungkapkan ada 5 faktor dominan atau penentu kualitas jasa layanan yaitu:

- 1) Keandalan (reliability), yaitu dalam memberikan pelayanan jasa sesuai dengan apa yang telah di janjikan sebelumnya, dapat dipercaya, akurat, dan konsisten.
- 2) Daya tanggap (responsiveness), ialah rasa kesadaran diri yang tinggi dari karyawan dalam memberikan pelayanan yang cepat serta memberikan hak kepada pelanggan apabila terjadi suatu keluhan dan mau memperbaiki keluhan tersebut.
- 3) Kepastian (assurance), yaitu memberikan kualitas tinggi dalam melakukan pelayanan sehingga memerikan kepercayaan kepada konsumen.
- 4) Jaminan (assurance) yang mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, respek terhadap

siswa, staf yang dapat dipercaya, bebas dari bahaya, dan nama baik mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pada lembaga pendidikan tersebut.

- 5) Empati (emphaty), yaitu rasa soliaritas yang tinggi yang diberikan oleh karyawan memberikan perlakuan yang istimewa atau perhatian secara pribadi kepada pelanggan. contohnya karyawan atau pengusaha harus mencoba menempatkan situasi berbadung sebagai pelanggan. Jika pelanggan merasa mengeluh maka harus dicari solusi untuk mencapai persetujuan yang harmonis dengan menunjukkan rasa peduli yang tulus. Empati (emphaty) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan siswa. Misalnya guru tidak mau mengetahui namasiswa yang menempuh pelajaran, pegawai tidak ramah dan berempati akan kebutuhan siswa, maka akan berpengaruh pada kepuasan.
- 6) Berwujud (tangible), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan berbagai materi komunikasi.³⁴ Bukti fisik (tangibles) yang meliputi fasilitas fisik, gedung, perlengkapan dan peralatan yang digunakan, serta penampilan pegawai. Misalnya saja jika gedung kurang memadai, peralatan tidak lengkap, dan penampilan pegawai yang tidak rapi, maka akan menyebabkan siswa malas untuk datang dan mereka akan mencari sekolah lain yang memenuhi kebutuhan mereka.

Oleh karena itu, pengukuran tingkat kepuasan ALUMNI terhadap layanan akademik diukur melalui aspek sebagai berikut:

1. Aspek kemampuan universitas/fakultas dalam memberikan pelayanan manajemen perguruan tinggi, seperti layanan tata kelola, kepemimpinan, penjaminan mutu dan kerjasama (Reliability)
2. Aspek Kemauan dari universitas/fakultas dalam membantu ALUMNI dalam membantu civitas dan memberikan layanan manajemen seperti layanan tata kelola, kepemimpinan, penjaminan mutu dan kerjasama dengan cepat (Responsiveness)
3. Aspek Kemampuan universitas/fakultas untuk memberi keyakinan kepada ALUMNI bahwa layanan manajemen, seperti layanan tata kelola, kepemimpinan, penjaminan mutu dan kerjasama yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan (Assurance)
4. Aspek Kesiediaan/kepedulian universitas/fakultas untuk memberi perhatian kepada ALUMNI dalam layanan manajemen seperti layanan tata kelola, kepemimpinan, penjaminan mutu dan kerjasama (emphaty)
5. Aspek Penilaian Penilaian ALUMNI terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana dan layanan keuangan (Tangibles)

II. METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA

2.1. Metode Pengumpulan Data

Instrumen yang telah disusun oleh LPMPP UNY meliputi pertanyaan tentang aspek kemampuan universitas dalam memberikan pelayanan manajemen, pengelolaan dan pengembangan SDM, pengelolaan keuangan dan sarana prasarana. Aspek Kemauan dari universitas/fakultas dalam membantu ALUMNI dan memberikan layanan manajemen, pengelolaan dan pengembangan SDM, pengelolaan keuangan dan sarana prasarana (perencanaan, pelaksanaan, pemantauan, dan pelaporan) dengan cepat, meliputi pertanyaan bantuan fakultas dalam proses layanan manajemen, pengelolaan dan pengembangan SDM, pengelolaan keuangan dan sarana prasarana dengan cepat, dan profesionalisme, kemampuan tenaga kependidikan dalam penanganan masalah dengan efektif, penanganan keluhan ALUMNI dengan baik dan solutif. Pertanyaan dalam aspek kemampuan Fakultas/universitas untuk memberi keyakinan kepada ALUMNI bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan Ketentuan, meliputi jumlah ALUMNI sesuai dengan bidang ilmu, pelaksanaan tugas ALUMNI dalam kegiatan pendidikan, penelitian dan pengabdian efektif, efisien, dan memberikan kebermanfaatann ada kedua pihak. Pertanyaan aspek kesediaan/kepedulian universitas/fakultas untuk memberi perhatian kepada ALUMNI dalam pelayanan manajemen, pengelolaan dan pengembangan SDM, pengelolaan keuangan dan sarana prasarana (perencanaan, pelaksanaan, pemantauan, dan pelaporan penelitian, melalui pertanyaan mengenai pengawalan proses pelayanan pendidikan oleh ALUMNI dalam proses pendidikan, penelitian dan pengabdian, kesediaan pimpinan dalam pengelolaan dan pengembangan keahlian tenaga kependidikan melalui pelatihan, penanganan permasalahan/keluhan ALUMNI dalam proses pelayanan kegiatan pendidikan, penelitian dan pengabdian. Aspek Penilaian ALUMNI Terhadap Kecukupan, Aksesibilitas, Kualitas Sarana dan Prasarana, pertanyaan meliputi keberadaan sarana prasarana yang meliputi: ruang pertemuan, laboratorium, perpustakaan dengan referensi memadai, jaringan internet, fasilitas ibadah dan toilet, serta ruangan atau fasilitas diskusi. Seluruh pertanyaan untuk ALUMNI yang sudah tersistem dalam <https://survey.uny.ac.id> yang dapat diakses menggunakan *username* dan *password* yang dimiliki. Kuesioner yang sudah terisi terekap oleh sistem dan disajikan dalam bentuk data mentah *Microsoft excel*. Data mentah ini yang kemudian diolah dengan *Statistikal Product and Service Solutions* (SPSS) sehingga dapat dianalisis lebih lanjut.

2.2. Metode Analisis Data

Metode analisis data dalam monitoring dan evaluasi kepuasan ALUMNI terhadap pelayanan manajemen, pengelolaan dan pengembangan SDM, pengelolaan keuangan dan sarana prasarana ini yaitu:

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dalam evaluasi pelayanan manajemen, pengelolaan dan pengembangan SDM, pengelolaan keuangan dan sarana prasarana FIP UNY tahun akademik 2021/2022 kepada ALUMNI ini dilakukan dengan cara membandingkan nilai *r hitung* dengan *r tabel*. Instrumen dikatakan valid apabila nilai *r hitung (Corrected Item-Total Correlation)* > *r tabel*. Sedangkan reliabilitas dalam evaluasi pelayanan akademik FIP UNY kepada ALUMNI menggunakan koefisien *cronbach alpha*. Dikatakan *reliabel* apabila koefisien *cronbach alpha* > α (0,60).

2. Analisis Deskripsi Frekuensi

Responden diminta mengisi kuesioner dan memberikan penilaian atas pelayanan yang dilakukan oleh FIP UNY dengan menggunakan *Skala Likert* yang ditunjukkan pada Tabel 2.1 sebagai berikut:

Tabel 2 - 1 Skala Likert Pengukuran Kepuasan ALUMNI

Rentang Skor	Tingkat kepuasan
1	Sangat Tidak Puas
2	Tidak Puas
3	Puas
4	Sangat Puas

Hasil data mentah kemudian diolah untuk mengukur tingkat kepuasan dengan perhitungan

sebagai berikut:
$$\sum \frac{\text{Data} \times \text{Bobot}}{\text{Jumlah Responden}}$$

Dari hasil pengolahan data kemudian dapat didapatkan tingkat kepuasan masing-masing aspek pertanyaan pada masing-masing aspek. Nilai rerata aspek pertanyaan ini yang menjadi hasil akhir tingkat kepuasan ALUMNI terhadap layanan yang ingin diketahui. Rerata (*mean*) dari masing-masing komponen pertanyaan dinilai dengan rentang skor (*range*) berikut:

Tabel 2 - 2 Rentang Skor dan Deskripsi Tingkat Kepuasan

Rentang Skor	Tingkat kepuasan
1 – 1,5	Sangat Tidak Puas
1,51 – 2,5	Tidak Puas
2,5 – 3,5	Puas
3,51 - 4	Sangat Puas

Analisis data menggunakan statistik deskriptif, membuat tabel, graFIP (*barchart*). Nilai rata-rata data disajikan dalam tabel untuk memperoleh gambaran ringkas tentang kinerja seluruh aspek yang diukur.

GraFIP disajikan untuk memperoleh kemudahan pemahaman, analisis dan kesimpulan. Beberapa peragadigunakan untuk:

- a. Menggambarkan level kepuasan layanan melalui tabel.
- b. Menggambarkan perbandingan antara aspek yang diukur dalam pemeringkatan *chart*.

Analisis data juga mengidentifikasi aspek kualitas layanan yang belum optimal untuk diperbaiki dan dikembangkan dalam sebuah Rencana Tindak Lanjut (RTL). RTL kemudian direkomendasikan oleh Lembaga Penjaminan Mutu kepada unit terkait penyelenggara pelayanan alumni. Masukan dan program tindaklanjut akan menjadi bahan kajian dalam Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) ditingkat unit dan merupakan materi umpan balik pada RTM di tingkat Universitas.

III. HASIL MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN ALUMNI TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN

3.1. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Kepuasan ALUMNI Terhadap Layanan Akademik

1. Uji Validitas

Dalam melakukan uji validitas untuk instrumen kepuasan ALUMNI terhadap layanan akademik di FIP UNY TA. 2021/2022 ini didasarkan pada seluruh data. Data dalam money ini dikumpulkan dari ALUMNI yang berpartisipasi mengisi kuesioner melalui <https://survey.uny.ac.id>. Untuk uji validitas ini, sebelumnya ditunjukkan terlebih dahulu besarnya rtabel pada $n = 3.100$ dan $\alpha = 0,05$ diketahui sebesar 0,035 (menggunakan $n = 3.098$ karena yang terdekat). Hasil pengujian validitas dari seluruh aspek penilaian kepuasan ALUMNI terhadap layanan akademik di FIP UNY. 2021/2022 dapat ditunjukkan pada Tabel 3.1-1.

Tabel 3.1-1 Hasil pengujian validitas dari seluruh aspek penilaian kepuasan ALUMNI terhadap layanan akademik

No	Aspek Penilaian	Konstruk	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	R tabel	Keterangan
1	Tangibles	Tangibles 1	0,870	0,035	Valid
		Tangibles 2	0,894	0,035	Valid
		Tangibles 3	0,888	0,035	Valid
		Tangibles 4	0,872	0,035	Valid
		Tangibles 5	0,838	0,035	Valid
2	Reliability	Reliability 1	0,881	0,035	Valid
		Reliability 2	0,875	0,035	Valid
		Reliability 3	0,902	0,035	Valid
		Reliability 4	0,893	0,035	Valid
		Reliability 5	0,889	0,035	Valid
3	Responsiveness	Responsiveness 1	0,876	0,035	Valid
		Responsiveness 2	0,884	0,035	Valid
		Responsiveness 3	0,890	0,035	Valid
		Responsiveness 4	0,869	0,035	Valid
		Responsiveness 5	0,889	0,035	Valid
4	Assurance	Assurance 1	0,872	0,035	Valid
		Assurance 2	0,891	0,035	Valid
		Assurance 3	0,894	0,035	Valid
		Assurance 4	0,893	0,035	Valid
		Assurance 5	0,891	0,035	Valid
5	Empathy	Empathy 1	0,860	0,035	Valid
		Empathy 2	0,870	0,035	Valid
		Empathy 3	0,866	0,035	Valid

	Empathy 4	0,868	0,035	Valid
	Empathy 5	0,871	0,035	Valid

Berdasarkan Tabel 3.1-1 di atas, hasil uji validitas untuk seluruh aspek penilaian dari kepuasan ALUMNI terhadap layanan pendidikan, penelitian dan pengabdian FIP UNY TA. 2021/2022 ditunjukkan bahwa nilai r-hitung (*Corrected Item Total Correlation*) masing-masing item pertanyaan memiliki nilai yang paling rendah yaitu 0,838 sedangkan yang paling tinggi sebesar 0,902. Jadi nilai r-hitung (*Corrected Item-Total Correlation*) masing-masing item pertanyaan tersebut lebih besar jika dibandingkan r-tabel (0,035), sehingga dapat disimpulkan bahwa item-item pertanyaan terkait masing-masing aspek penilaian kepuasan ALUMNI terhadap pelayanan manajemen, pengelolaan dan pengembangan SDM, pengelolaan keuangan dan sarana prasarana. FIP UNY di TA 2021/2022 bersifat **valid**.

2. Uji Reliabilitas

Menurut Sukadji (2000), uji reliabilitas adalah seberapa besar derajat tes mengukur secara konsisten sasaran yang diukur. Reliabilitas merujuk pada konsistensi skor yang dicapai oleh orang yang sama ketika mereka diuji ulang dengan tes yang sama pada kesempatan yang berbeda, atau dengan seperangkat butir-butir ekuivalen (*equivalent items*) yang berbeda, atau di bawah kondisi pengujian yang berbeda. Suatu konstruk dikatakan reliabel jika memiliki *Cronbach Alpha* > 0,60 (Imam Ghazali, 2006). Hasil uji reliabilitas untuk seluruh aspek penilaian dari tingkat kepuasan ALUMNI terhadap layanan akademik di FIP UNY TA.2021/2022 dalam evaluasi ini dapat dilihat pada Tabel 3.1-2.

Tabel 3.1-2 Hasil pengujian reliabilitas dari seluruh aspek penilaian kepuasan ALUMNI terhadap layanan akademik

No	Aspek Penilaian	Konstruk	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	R tabel	Keterangan
1	Tangibles	Tangibles 1	0,981	0,060	Reliabel
		Tangibles 2	0,981	0,060	Reliabel
		Tangibles 3	0,981	0,060	Reliabel
		Tangibles 4	0,981	0,060	Reliabel
		Tangibles 5	0,981	0,060	Reliabel
2	Reliability	Reliability 1	0,981	0,060	Reliabel
		Reliability 2	0,981	0,060	Reliabel
		Reliability 3	0,981	0,060	Reliabel
		Reliability 4	0,981	0,060	Reliabel
		Reliability 5	0,981	0,060	Reliabel
3	Responsiveness	Responsiveness 1	0,981	0,060	Reliabel
		Responsiveness 2	0,981	0,060	Reliabel
		Responsiveness 3	0,981	0,060	Reliabel

		Responsiveness 4	0,981	0,060	Reliabel
		Responsiveness 5	0,981	0,060	Reliabel
4	Assurance	Assurance 1	0,981	0,060	Reliabel
		Assurance 2	0,981	0,060	Reliabel
		Assurance 3	0,981	0,060	Reliabel
		Assurance 4	0,981	0,060	Reliabel
		Assurance 5	0,981	0,060	Reliabel
5	Empathy	Empathy 1	0,981	0,060	Reliabel
		Empathy 2	0,981	0,060	Reliabel
		Empathy 3	0,981	0,060	Reliabel
		Empathy 4	0,981	0,060	Reliabel
		Empathy 5	0,981	0,060	Reliabel

Hasil uji reliabilitas untuk seluruh aspek penilaian dari pelayanan akademik FIP UNY kepada ALUMNI tahun akademik 2021/2022 dalam evaluasi ini dapat dilihat pada Tabel 3.1-2. Berdasarkan Tabel 3.1-2 di atas, dapat diketahui bahwa semua nilai *Cronbach Alpha* dari seluruh aspek penilaian pelayanan akademik FIP UNY kepada ALUMNI tahun akademik 2021/2022 lebih besar dari *alpha* (0,60) sehingga dapat disimpulkan bahwa aspek penilaian yang dipakai dalam evaluasi pelayanan akademik FIP UNY kepada ALUMNI tahun akademik 2021/2022 bersifat **reliabel**.

3.2. Tingkat Kepuasan ALUMNI Terhadap Layanan Manajemen di FIP UM TA 2021/2022

Kualitas suatu perguruan tinggi sangat ditentukan oleh mutu pelayanan yang diberikan, dimana pelayanan yang bermutu dapat diidentifikasi melalui kepuasan pelanggan dan stake holder dalam hal ini adalah ALUMNI. Bagi sebuah perguruan tinggi kepuasan layanan lebih diorientasikan kepada ALUMNI karena ALUMNI merupakan salah satu stakeholders perguruan tinggi. Layanan yang berkualitas akan memberikan kepuasan kepada ALUMNI. Kepuasan ALUMNI ditunjukkan dengan adanya kelayakan ALUMNI pada perguruan tinggi dan ALUMNI akan menceritakan mengenai layanan manajemen FIP UNY yang memuaskan kepada orang lain. Tingkat kepuasan ALUMNI terhadap jasa pelayanan manajemen dapat diketahui dengan cara membandingkan antara harapan dengan kenyataan yang ALUMNI rasakan. Pelayanan manajemen FIP UNY semakin mendasar dan substansial untuk menjadi prioritas dalam menerapkan dan mengantisipasi semakin bervariasinya bentuk pelayanan yang membutuhkan penanganan cepat, tepat dan akurat dengan tetap berlandaskan kepada peraturan yang ada demi memberikan pelayanan akademik yang baik. Pelayanan mempunyai tanggung jawab dan dilaksanakan oleh pegawai demi terwujudnya kualitas pelayanan.

Pelayanan manajemen dapat diartikan sebagai usaha yang dilakukan oleh perguruan tinggi untuk memberikan kemudahan pada pemenuhan kebutuhan ALUMNI dalam hal yang

berkaitan dengan kegiatan pendidikan penelitian, dan pengabdian. Pelayanan pelayanan manajemen, pengelolaan dan pengembangan SDM, pengelolaan keuangan dan sarana prasarana. dimaksudkan sebagai pelayanan yang terkait dengan peraturan kegiatan pelayanan ALUMNI, perencanaan, pelaksanaan, pemantauan, dan pelaporan dan lain-lain.

Monev kepuasan ALUMNI dalam pelayanan manajemen, FIP UNY ini akan melihat tingkat kepuasan ALUMNI terhadap layanan manajemen FIP UNY. Tingkat kepuasan ALUMNI terhadap layanan akademik di FIP UNY dilihat dari 5 (lima) unsur, yang meliputi: kemampuan memberikan pelayanan, kemampuan memberikan jasa cepat, kemampuan memberi keyakinan, kesediaan/kepedulian memberi perhatian, sarana dan prasarana. Hasil tingkat kepuasan ALUMNI terhadap layanan akademik adalah sebagai berikut :

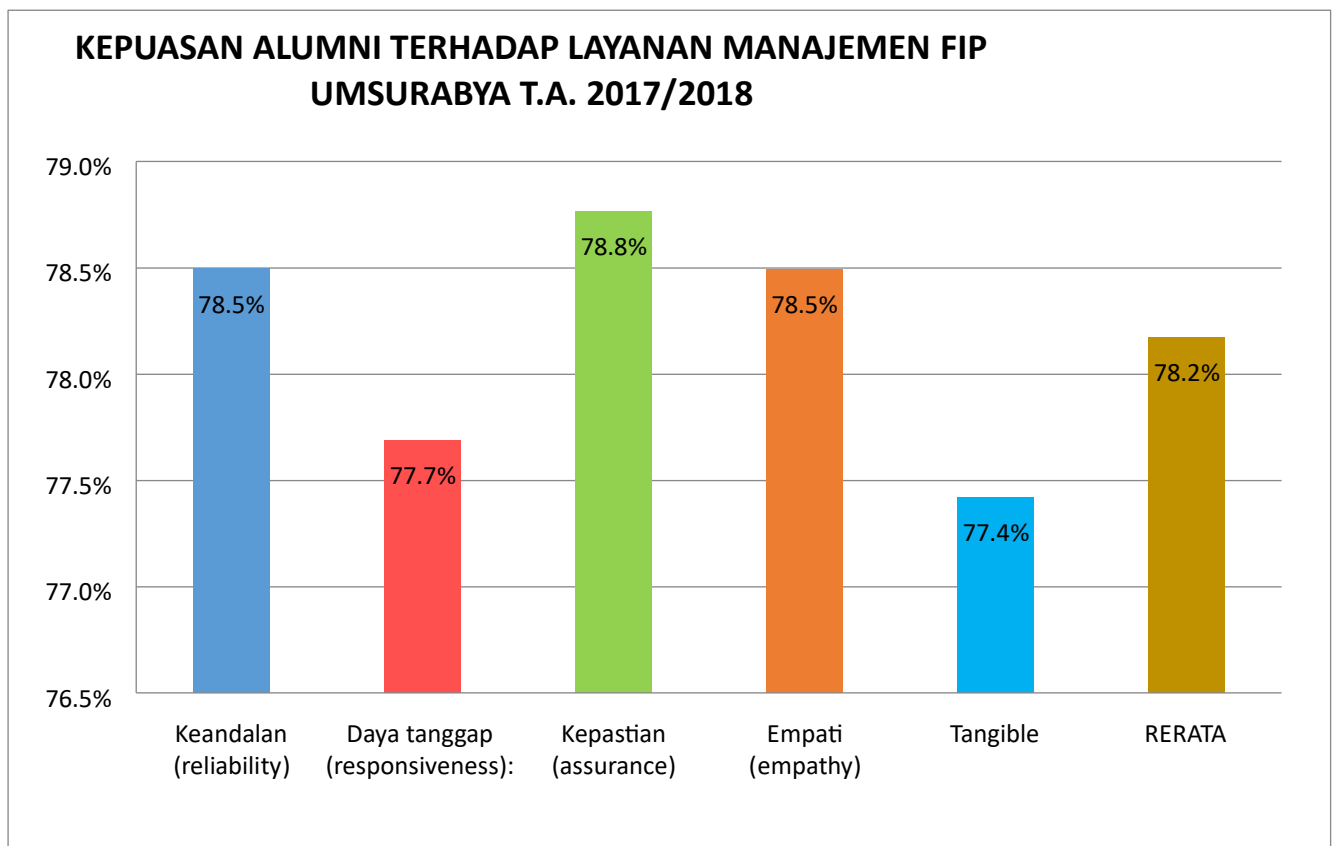
1. Aspek kemampuan universitas/fakultas dalam memberikan pelayanan manajemen perguruan tinggi, seperti layanan tata kelola, kepemimpinan, penjaminan mutu dan kerjasama (Reliability)
2. Aspek Kemauan dari universitas/fakultas dalam membantu ALUMNI dalam membantu civitas dan memberikan layanan manajemen dengan cepat (Responsiveness)
3. Aspek Kemampuan universitas/fakultas untuk memberi keyakinan kepada ALUMNI bahwa layanan manajemen telah sesuai dengan ketentuan (Assurance)
4. Aspek Kesediaan/kepedulian universitas/fakultas untuk memberi perhatian kepada ALUMNI dalam layanan manajemen (emphaty)
5. Aspek Penilaian ALUMNI terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana dan layanan keuangan. (Tangibles)

Penilaian 5 unsur tingkat kepuasan ALUMNI dilakukan terhadap layanan manajemen FIP UM. Layanan manajemen ini meliputi perencanaan, pelaksanaan, pemantauan, dan pelaporan kegiatan pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat). Hasil penilaian 5 unsur tingkat kepuasan ALUMNI terhadap layanan manajemen FIP UM. disajikan pada tabel 3.2.1 sebagai berikut :

Tabel 3.2.1 Penilaian 5 unsur Kepuasan Alumni Terhadap Layanan Manajemen Fakultas UM

%	Pelayanan Manajemen UM					RERATA
	Keandalan (reliability)	Daya tanggap (responsiveness)	Kepastian (assurance)	Empati (empathy)	Tangible	
Kurang	0,8%	1,1%	0,8%	0,5%	1,1%	0,9%
Cukup	20,7%	21,2%	20,4%	21,0%	21,5%	21,0%
Baik	43,5%	41,9%	39,5%	39,8%	40,3%	41,0%
Sangat Baik	34,9%	35,8%	39,2%	38,7%	37,1%	37,2%
% KEPUAS-AN	78,5%	77,7%	78,8%	78,5%	77,4%	78,2%

Selanjutnya penilaian kepuasan TKP pada tabel 3.2.1 dapat digambarkan dalam bentuk grafik dibawah ini :



Gambar 3.2.1. Kepuasan ALUMNI terhadap layanan manajemen akademik FIP UNY pada T.A 2021/2022

Berdasarkan data pengukuran **5 aspek** kepuasan diatas menunjukkan bahwa prosentase kepuasan ALUMNI Kerjasama terhadap Layanan Manajemen Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian FIP UNY yang pada Tahun Akademik 2021/2022 sebagai berikut :

1. Aspek **kemampuan** universitas/fakultas dalam memberikan layanan manajemen FIP UNY seperti layanan tata kelola, kepemimpinan, penjaminan mutu dan kerjasama. Rata-rata kepuasan ALUMNI terhadap layan manajemen FIP dari aspek keandalan (Realiability) adalah 78,5%
2. Aspek **Kemauan** dari universitas/fakultas dalam membantu ALUMNI dan memberikan jasa layanan manajemen FIP UNY seperti layanan tatakelola, pamong, kepemimpinan, penjaminan mutu dan kerjasama dengan cepat (**Responsiveness**) . Rata-rata kepuasan ALUMNI terhadap layanan manajemen FIP dari aspek **Kemauan (Responsivenes)** adalah 77,7%
3. Aspek Kemampuan universitas/fakultas untuk memberi keyakinan kepada ALUMNI bahwa layanan manajemen FIP UNY seperti layanan tatakelola, pamong, kepemimpinan, penjaminan mutu dan kerjasama dengan cepat yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan (**Assurance**) Rata-rata kepuasan ALUMNI terhadap layanan manajemen FIP dari aspek **Kempauan** memberikan keyakinan (**Assuarnce**) adalah 78,8%
4. Aspek **Kesediaan/kepedulian** universitas/fakultas untuk memberi perhatian kepada ALUMNI dalam layanan manajemen seperti layanan tatakelola, pamong, kepemimpinan, penjaminan mutu dan kerjasama (**empthaty**). Rata-rata kepuasan ALUMNI terhadap layanan manajemen FIP dari aspek **Kesediaan/kepedulian (Emphaty)** adalah 78,5% .
5. Aspek Penilaian pelaksana dan ALUMNI terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana layanan manajemen (Tangibles). Rata-rata kepuasan ALUMNI kerjasama terhadap layan manajemen FIP dari aspek **Kemauan (Responsivenes)** adalah 77,4%

Berdasarkan grafik diatas menunjukkan bahwa rata-rata kepuasan ALUMNI tertinggi terhadap layanan manajemen FIP pada aspek **kepastian (assurance)** dengan prosentase 788%. Sedangkan Rerata kepuasan ALUMNI terhadap layanan manajemen FIP layanan tatakelola, pamong, kepemimpinan, penjaminan mutu dan kerjasama adalah 78,2%

IV. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penilaian kepuasn ALUMNI terhadap layanan manajemin FIP dapat disimpulkan bahwa rata-rata penilaian kepuasan ALUMNI terhadap layanan manajemen akademik FIP adalah 78,2%

4.2. Rekomendasi

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas, maka dapat direkomendasikan beberapa hal berikut ini :

1. Perlu adanya pengurus untuk ikatan alumni pada masing-masing prodi
2. Perlu adanya pembentukan jaringan alumni diseluruh wilayah indonesia, khususnya diluar pulau jawa
3. Meningkatkan peran Alumni dalam peningkatan mutu proses pembelajaran seperti dlaam penyususnan kurikulum, atau kegiatan seminar ilmiah
4. Meningkatkan komunikasi intensif melalui penyelenggaraan temu alumni secara berkala

Lampiran

Instrumen Kepuasan Alumni Survey Pelayanan Manajemen FIP UNY

No	Pernyataan	Jawaban			
		1	2	3	4
1	Keandalan (<i>reliability</i>): Kemampuan universitas dalam memberikan pelayanan manajemen perguruan tinggi, seperti layanan tata kelola, kepemimpinan, penjaminan mutu dan kerjasama	1	2	3	4
2	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>): Kemauan dari pengelola dalam membantu alumni dalam memberikan jasa pelayanan manajemen perguruan tinggi, seperti layanan tatakelola, pamong, kepemimpinan, penjaminan mutu dan kerjasama	1	2	3	4
3	Kepastian (<i>assurance</i>): Kemampuan pengelola untuk memberi keyakinan kepada alumni bahwa pelayanan manajemen perguruan tinggi, seperti layanan tata kelola, kepemimpinan, penjaminan mutu dan kerjasama yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan	1	2	3	4
4	Empati (<i>empathy</i>): Kesediaan/kepedulian pengelola untuk memberi perhatian kepada alumni	1	2	3	4
5	Tangible: Penilaian alumni terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana dalam manajemen perguruan tinggi.	1	2	3	4



**Kampus
Merdeka**
INDONESIA JAYA

FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
2022