



# LAPORAN KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN TAHUN 2020

**STKIP PGRI BANDAR LAMPUNG**  
**Jl. Khairil Anwar No. 79 Bandar Lampung**



SEKOLAH TINGGI KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
PERSATUAN GURU REPUBLIK INDONESIA  
**(STKIP-PGRI) BANDAR LAMPUNG**

**Status : TERAKREDITASI**

Jl. Khairil Anwar No. 79 Tanjungkarang Bandar Lampung Telp.255983, 259166

**LEMBAR PENGESAHAN**

**Laporan Pengukuran Kepuasan Pengguna Lulusan  
STKIP-PGRI Bandar Lampung  
Tahun 2020**

**Telah diperiksa dan disahkan**

Bandar Lampung, 2 September 2020



Mengesahkan,  
Ketua STKIP PGRI Bandar Lampung

**Dr. Wayan Satria Jaya, M.Si.**



Ketua SATGAS JAMU

**Dr. Febr yantina Istiara, M.Pd.**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, dan hidayah-Nya sehingga laporan kepuasan pengguna lulusan STKIP PGRI Bandar Lampung tahun 2020 dapat terselesaikan. Pengukuran kepuasan pengguna lulusan STKIP PGRI Bandar Lampung merupakan kegiatan implementasi siklus penjaminan mutu yang dilaksanakan secara periodik setiap tahun. Pelaksanaan kegiatan secara periodik seperti ini dimaksudkan untuk menciptakan budaya mutu yang berkesinambungan.

Pengukuran kepuasan pengguna lulusan STKIP PGRI Bandar Lampung ini tidak dapat terlaksana dengan baik tanpa bantuan dan kerjasama pimpinan di lingkungan STKIP PGRI Bandar Lampung dengan pimpinan instansi pengguna lulusan. Untuk itu, penghargaan dan penghormatan kami haturkan untuk mereka. Kami berharap, laporan ini selain dapat menjadi bukti penyelenggaraan kegiatan Sistem Penjaminan Mutu Internal, juga dapat menjadi sumber data untuk mempertahankan atau meningkatkan mutu STKIP-PGRI Bandar Lampung.

Bandar Lampung, 2 September 2020  
Ketua SATGAS JAMU  
STKIP PGRI Bandar Lampung

Dr. Febriyantina Istiara, M.Pd.

## DAFTAR ISI

COVER .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR TABEL .....	v
DAFTAR GAMBAR .....	vi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Pengantar .....	1
B. Tujuan .....	1
C. Responden .....	1
D. Ruang Lingkup .....	1
E. Pelaksanaan dan Teknik Survey .....	2
F. Instrumen Pengukuran dan Nilai Skor .....	2
G. Metode Analisis Data .....	3
BAB II HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEY .....	4
A. Aspek Integritas (Etika dan Moral) .....	4
B. Aspek Keahlian Berdasarkan Bidang Ilmu (Profesional) .....	5
C. Aspek Keluasan Wawasan antar Disiplin Ilmu .....	5
D. Aspek Kepemimpinan .....	6
E. Aspek Kerja Sama Dalam Tim .....	7
F. Aspek Kemampuan Bahasa Inggris .....	7
G. Aspek Komunikasi .....	8
H. Aspek Penggunaan teknologi informasi .....	9
I. Aspek Pengembangan diri .....	9
BAB III PENUTUP .....	11

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Hasil Pengukuran Kepuasan Pengguna Lulusan.....	4
--	---

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Persepsi Aspek Integritas .....	5
Gambar 2. Persepsi Aspek Keahlian Berdasarkan Bidang Ilmu .....	5
Gambar 3. Persepsi Aspek Keluasan Wawasan antar Disiplin Ilmu .....	6
Gambar 4. Persepsi Aspek Kepemimpinan .....	6
Gambar 5. Persepsi Aspek Kerja Sama Dalam Tim .....	7
Gambar 6. Persepsi Aspek Kemampuan Bahasa Inggris .....	8
Gambar 7. Persepsi Aspek Komunikasi .....	8
Gambar 8. Persepsi Aspek Penggunaan teknologi informasi .....	9
Gambar 9. Persepsi Aspek Pengembangan diri .....	10

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Pengantar**

Survey ini adalah sebuah studi yang dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai kepuasan pengguna lulusan dari program studi yang ada di lingkungan STKIP PGRI Bandar Lampung. Proses perolehan data ini penting dilakukan untuk mendapatkan balikan terhadap mutu layanan yang dilakukan oleh STKIP PGRI Bandar Lampung terhadap mahasiswa. Perolehan data dari pihak pengguna lulusan dijadikan sebagai landasan STKIP PGRI Bandar Lampung untuk melakukan peningkatan mutu layanan Pendidikan. Sehingga terbangun layanan Pendidikan yang lebih baik lagi di kemudian hari.

### **B. Tujuan**

Melalui survey ini diharapkan diperoleh tanggapan dari pihak pengguna lulusan terhadap kinerja lulusan dari program sarjana dan program magister yang ada di lingkungan STKIP PGRI Bandar Lampung.

### **C. Responden**

Responden yang memberikan respon terhadap kuesioner tentang kepuasan kinerja para lulusan dari program studi di lingkungan STKIP PGRI Bandar Lampung sebanyak 30 orang (instansi) pada tahun 2020.

### **D. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup informasi yang diperoleh tanggapannya dari responden meliputi sembilan aspek, yaitu integritas (etika dan moral) keahlian berdasarkan bidang ilmu (professional), keluasan wawasan antar disiplin ilmu, kepemimpinan, kerja sama dalam tim, bahasa inggris, komunikasi, penggunaan teknologi informasi, dan pengembangan diri.

## **E. Pelaksanaan dan Teknik Survey**

### **1. Pelaksanaan**

Survey dilakukan dalam durasi waktu tiga bulan terhadap para pengguna lulusan dalam periode satu tahun, yaitu pada tahun 2020. Survey langsung dilakukan oleh petugas administrasi STKIP PGRI Bandar Lampung dengan menyebarkan kuesioner melalui angket.

#### **a. Tahap Persiapan**

- 1) Membentuk tim survey (tim studi pelacakan)
- 2) Menyusun instrumen/kuesioner
- 3) Mempersiapkan surat tugas dari pimpinan serta instrumen/kuesioner

#### **b. Tahap Pelaksanaan**

- 1) Melakukan koordinasi dengan tim survey
- 2) Menetapkan responden sampel survey secara acak
- 3) Menyebarkan kuesioner kepada responden
- 4) Melakukan pengumpulan respon dari para responden
- 5) Mengolah dan menganalisis data

#### **c. Tahap Pelaporan**

Pelaporan dilakukan setelah kuesioner terisi dan dikirimkan kembali ke STKIP PGRI Bandar Lampung. Disusun laporan dalam bentuk hasil pengolahan data dan gambaran diagram perolehan respon, dilengkapi interpretasi terhadap hasil pengolahan data pada masing-masing aspek pernyataan. Laporan disampaikan kepada pimpinan STKIP PGRI Bandar Lampung.

### **2. Teknik Survey**

Bentuk instrumen berupa kuesioner tertutup dengan pilihan respon untuk masing-masing pernyataan dengan skala baik sekali, baik, cukup, kurang, dan sangat kurang.

## **F. Instrumen Pengukuran dan Nilai Skor**

Instrumen pengukuran berupa kuesioner dengan diawali identitas responden berupa: nama sekolah/instansi, alamat sekolah/instansi, dan nomor telpon/email. Kuesioner yang diisi oleh reponden berupa sembilan



pernyataan yang diminta untuk direspon dengan cara dichecklist pada kolom: sangat baik, baik, cukup, kurang, dan sangat kurang. Skor untuk masing-masing aspek ditetapkan dengan skor: sangat baik mendapat skor 5, baik mendapat skor 4, cukup mendapat skor 3, kurang mendapat skor 2, dan sangat kurang mendapat skor 1.

#### **G. Metode Analisis Data**

Metode analisis data hasil survey menggunakan analisis deskriptif kuantitatif dalam bentuk persentase, hasil analisis data kuesioner selanjutnya dibandingkan dengan data ideal berdasarkan kuesioner yang disebarkan sehingga diperoleh pemetaan respon pada setiap pernyataan.

## BAB II

### HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEY

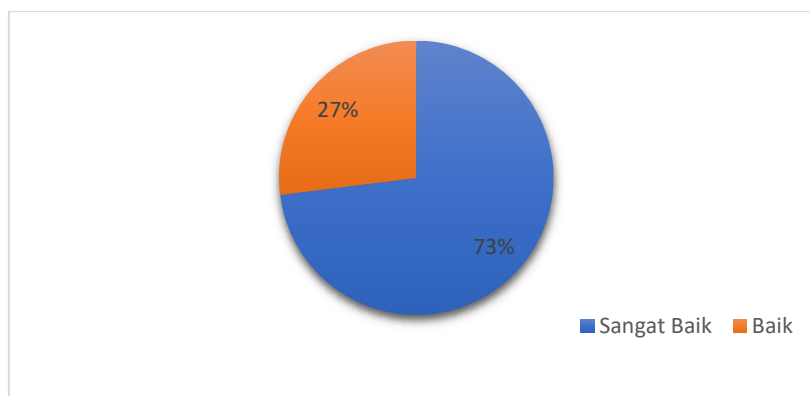
Pada bagian ini, diuraikan persepsi pengguna lulusan terhadap aspek-aspek pernyataan yang diajukan dalam kuesioner terkait dengan kepuasan terhadap kinerja lulusan dari STKIP PGRI Bandar Lampung. Jabatan atau pekerjaan lulusan yang bekerja pada instansi pengguna lulusan yang mengisi kuesioner dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 1. Hasil Pengukuran Kepuasan Pengguna Lulusan**

Berdasarkan tabel 1, menunjukkan bahwa lulusan STKIP PGRI Bandar Lampung memiliki bidang pekerjaan yang beragam meliputi: dosen, guru, kepala sekolah, pengawas, dan bidang struktural. Selanjutnya, data tentang kepuasan pengguna lulusan terhadap kinerja lulusan STKIP PGRI Bandar Lampung disajikan berdasarkan aspek penilaian kepuasan.

#### **A. Aspek Integritas (Etika dan Moral)**

Diagram berikut menggambarkan bahwa aspek integritas (etika dan moral) lulusan dari STKIP PGRI Bandar Lampung dipersepsi sangat baik oleh seluruh responden. Secara rinci, sebanyak 22 responden (73%) mempersepsi sangat baik dan 8 responden (27%) mempersepsi baik. Jika disajikan dalam bentuk diagram, maka persepsi pengguna lulusan dari STKIP PGRI Bandar Lampung terkait integritas (etika dan moral) tersaji pada gambar 1.

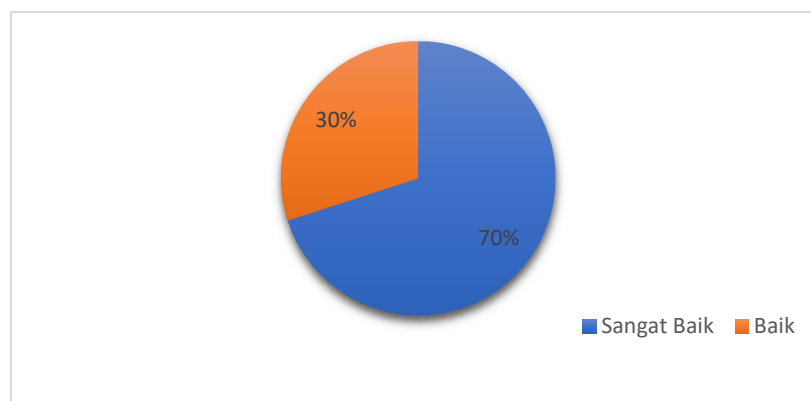


### **Gambar 1. Persepsi Aspek Integritas**

Berdasarkan hasil survey disimpulkan bahwa persepsi pengguna lulusan STKIP PGRI Bandar Lampung aspek integritas (moral dan etika) berada dalam kategori sangat baik.

### **B. Aspek Keahlian Berdasarkan Bidang Ilmu (Profesional)**

Diagram berikut menggambarkan bahwa aspek keahlian berdasarkan bidang ilmu (profesional) lulusan dari STKIP PGRI Bandar Lampung dipersepsi sangat baik oleh seluruh responden. Secara rinci, sebanyak 21 responden (70%) mempersepsi sangat baik dan 9 responden (30%) mempersepsi baik. Jika disajikan dalam bentuk diagram, maka persepsi pengguna lulusan dari STKIP PGRI Bandar Lampung terkait keahlian berdasarkan bidang ilmu (profesional) tersaji pada gambar 2.



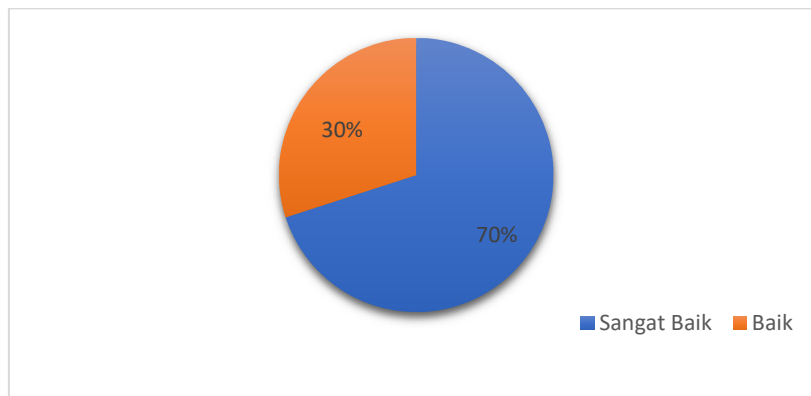
**Gambar 2. Persepsi Aspek Keahlian Berdasarkan Bidang Ilmu**

Berdasarkan hasil survey disimpulkan bahwa persepsi pengguna lulusan STKIP PGRI Bandar Lampung aspek keahlian berdasarkan bidang ilmu (profesional) berada dalam kategori sangat baik.

### **C. Aspek Keluasan Wawasan antar Disiplin Ilmu**

Diagram berikut menggambarkan bahwa aspek keluasan wawasan antar disiplin ilmu lulusan dari STKIP PGRI Bandar Lampung dipersepsi sangat baik oleh seluruh responden. Secara rinci, sebanyak 21 responden (70%) mempersepsi sangat baik dan 9 responden (30%) mempersepsi baik. Jika disajikan dalam bentuk diagram, maka persepsi pengguna lulusan dari

STKIP PGRI Bandar Lampung terkait keluasan wawasan antar disiplin ilmu tersaji pada gambar 3.

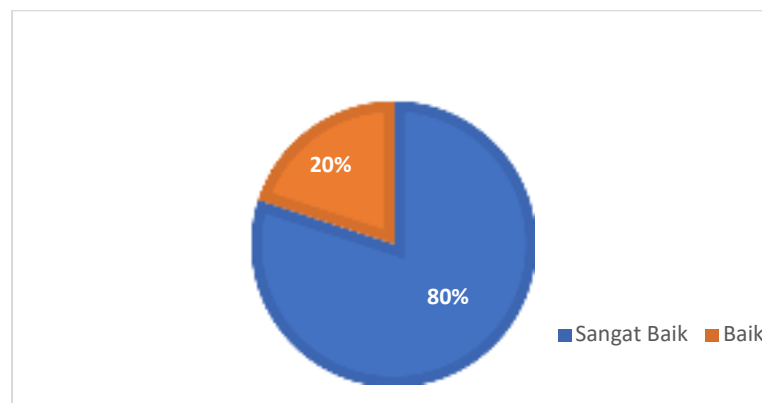


**Gambar 3. Persepsi Aspek Keluasan Wawasan antar Disiplin Ilmu**

Berdasarkan hasil survey disimpulkan bahwa persepsi pengguna lulusan STKIP PGRI Bandar Lampung aspek keluasan wawasan antar disiplin ilmu berada dalam kategori sangat baik.

#### **D. Aspek Kepemimpinan**

Diagram berikut menggambarkan bahwa aspek kepemimpinan lulusan dari STKIP PGRI Bandar Lampung dipersepsi sangat baik oleh seluruh responden. Secara rinci, sebanyak 24 responden (80%) mempersepsi sangat baik dan 6 responden (20%) mempersepsi baik. Jika disajikan dalam bentuk diagram, maka persepsi pengguna lulusan dari STKIP PGRI Bandar Lampung terkait kepemimpinan tersaji pada gambar 4.

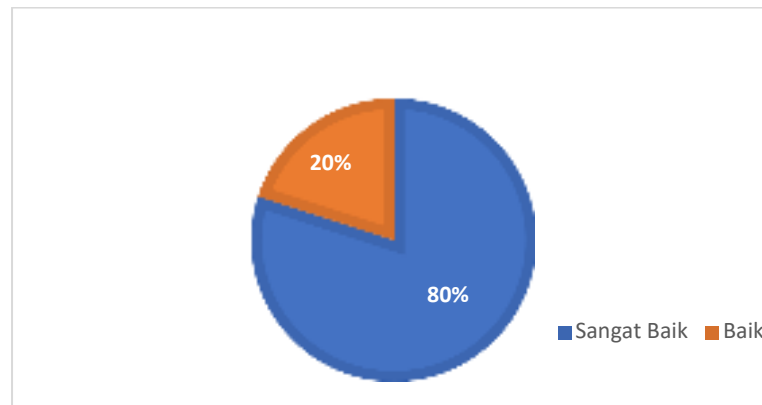


**Gambar 4. Persepsi Aspek Kepemimpinan**

Berdasarkan hasil survey disimpulkan bahwa persepsi pengguna lulusan STKIP PGRI Bandar Lampung aspek kepemimpinan berada dalam kategori sangat baik.

#### **E. Aspek Kerja Sama Dalam Tim**

Diagram berikut menggambarkan bahwa aspek kerja sama dalam tim lulusan dari STKIP PGRI Bandar Lampung dipersepsi sangat baik oleh seluruh responden. Secara rinci, sebanyak 24 responden (80%) mempersepsi sangat baik dan 6 responden (20%) mempersepsi baik. Jika disajikan dalam bentuk diagram, maka persepsi pengguna lulusan dari STKIP PGRI Bandar Lampung terkait kerja sama dalam tim tersaji pada gambar 5.



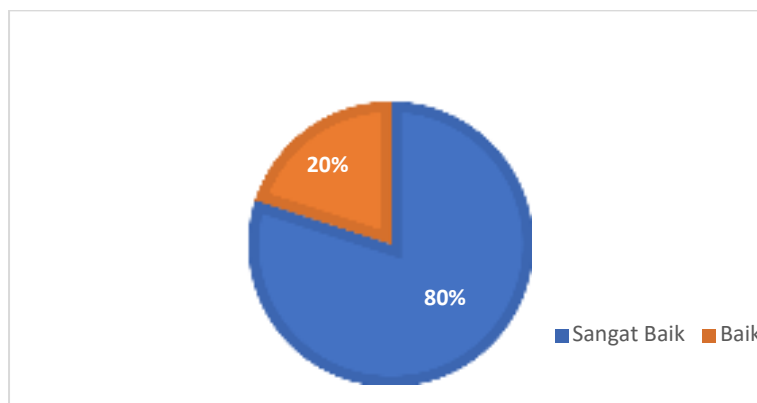
**Gambar 5. Persepsi Aspek Kerja Sama Dalam Tim**

Berdasarkan hasil survey disimpulkan bahwa persepsi pengguna lulusan STKIP PGRI Bandar Lampung aspek kerja sama dalam tim berada dalam kategori sangat baik.

#### **F. Aspek Kemampuan Bahasa Inggris**

Diagram berikut menggambarkan bahwa aspek kemampuan Bahasa Inggris lulusan dari STKIP PGRI Bandar Lampung dipersepsi sangat baik oleh seluruh responden. Secara rinci, sebanyak 24 responden (80%) mempersepsi sangat baik dan 6 responden (20%) mempersepsi baik. Jika disajikan dalam bentuk diagram, maka persepsi pengguna lulusan dari

STKIP PGRI Bandar Lampung terkait kemampuan Bahasa Inggris tersaji pada gambar 6.

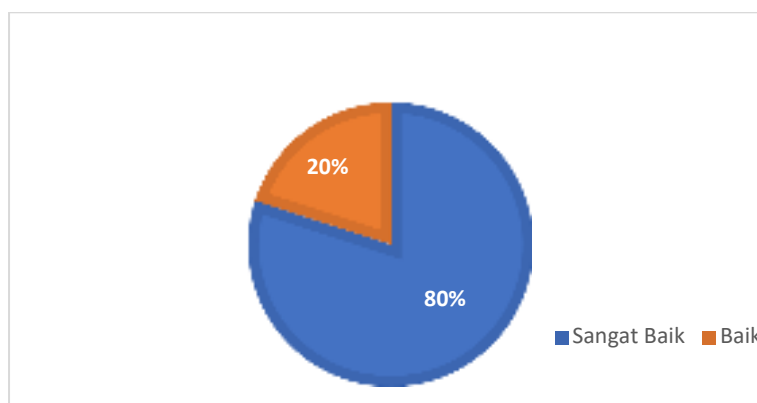


**Gambar 6. Persepsi Aspek Kemampuan Bahasa Inggris**

Berdasarkan hasil survey disimpulkan bahwa persepsi pengguna lulusan STKIP PGRI Bandar Lampung aspek kemampuan Bahasa Inggris berada dalam kategori sangat baik.

### **G. Aspek Komunikasi**

Diagram berikut menggambarkan bahwa aspek komunikasi lulusan dari STKIP PGRI Bandar Lampung dipersepsi sangat baik oleh seluruh responden. Secara rinci, sebanyak 24 responden (80%) mempersepsi sangat baik dan 6 responden (20%) mempersepsi baik. Jika disajikan dalam bentuk diagram, maka persepsi pengguna lulusan dari STKIP PGRI Bandar Lampung terkait komunikasi tersaji pada gambar 7.

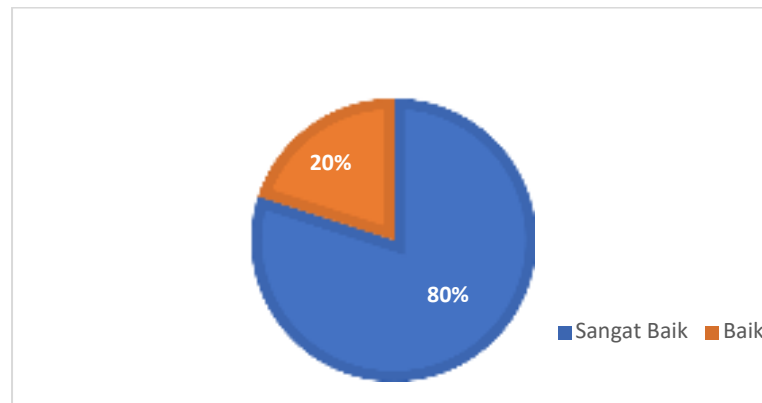


**Gambar 7. Persepsi Aspek Komunikasi**

Berdasarkan hasil survey disimpulkan bahwa persepsi pengguna lulusan STKIP PGRI Bandar Lampung aspek komunikasi berada dalam kategori sangat baik.

#### H. Aspek Penggunaan teknologi informasi

Diagram berikut menggambarkan bahwa aspek penggunaan teknologi informasi lulusan dari STKIP PGRI Bandar Lampung dipersepsi sangat baik oleh seluruh responden. Secara rinci, sebanyak 24 responden (80%) mempersepsi sangat baik dan 6 responden (20%) mempersepsi baik. Jika disajikan dalam bentuk diagram, maka persepsi pengguna lulusan dari STKIP PGRI Bandar Lampung terkait penggunaan teknologi informasi tersaji pada gambar 8.

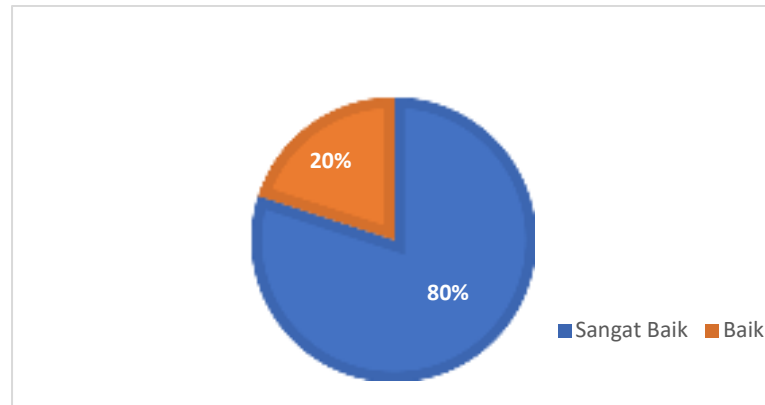


**Gambar 8. Persepsi Aspek Penggunaan teknologi informasi**

Berdasarkan hasil survey disimpulkan bahwa persepsi pengguna lulusan STKIP PGRI Bandar Lampung aspek penggunaan teknologi informasi berada dalam kategori sangat baik.

#### I. Aspek Pengembangan diri

Diagram berikut menggambarkan bahwa aspek pengembangan diri lulusan dari STKIP PGRI Bandar Lampung dipersepsi sangat baik oleh seluruh responden. Secara rinci, sebanyak 24 responden (80%) mempersepsi sangat baik dan 6 responden (20%) mempersepsi baik. Jika disajikan dalam bentuk diagram, maka persepsi pengguna lulusan dari STKIP PGRI Bandar Lampung terkait pengembangan diri tersaji pada gambar 9.



**Gambar 9. Persepsi Aspek Pengembangan diri**

Berdasarkan hasil survey disimpulkan bahwa persepsi pengguna lulusan STKIP PGRI Bandar Lampung aspek pengembangan diri berada dalam kategori sangat baik.



### **BAB III**

### **PENUTUP**

Temuan survey menggambarkan bahwa proses Pendidikan yang diselenggarakan di STKIP PGRI Bandar Lampung termasuk dalam kategori berkualitas, dilihat dari persepsi 30 responden berkenaan dengan sembilan aspek penilaian yaitu: integritas (etika dan moral), keahlian berdasarkan bidang ilmu (profesional), keluasan wawasan antar disiplin ilmu, kepemimpinan, kerja sama dalam tim, kemampuan Bahasa Inggris, komunikasi, penggunaan teknologi informasi, dan pengembangan diri. Dari sembilan aspek tersebut dipersepsi oleh pengguna lulusan berada pada kategori sangat baik dan baik.

Hasil survey ini menunjukkan bahwa mutu layanan STKIP PGRI Bandar Lampung dalam upaya memfasilitasi pendidikan bagi para mahasiswanya memberikan kepuasan kepada mahasiswa, sehingga lulusan memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang pekerjaan yang ditekuninya. Dengan demikian, menjadi pendorong bagi STKIP PGRI Bandar Lampung untuk terus memberikan layanan Pendidikan yang lebih baik lagi di kemudian hari.

Semoga pada laporan berikutnya memberikan informasi atau gambaran yang lebih baik tentang kepuasan pengguna lulusan, terutama pada aspek yang mendapat persepsi belum sesuai target. Sehingga tingkat kepuasan pengguna lulusan meningkat.