

## **SURVEI KEPUASAN LULUSAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI PERGURUAN TINGGI: UPAYA EVALUASI, PENGENDALIAN, DAN PENINGKATAN MUTU LEMBAGA**

Imam Safi'i<sup>1</sup>, Budhi Akbar<sup>1</sup>, Ishaq Nuriadin<sup>1</sup>, Subali<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA Jakarta,  
Jln. Warung Jati Barat, Blok Darul Muslimin No.17, Kalibata, Pancoran, Jakarta Selatan

Corresponding author: [imamsafii2077@uhamka.ac.id](mailto:imamsafii2077@uhamka.ac.id)

---

### **ABSTRACT**

*The purpose of this article is to describe the results of research on graduate satisfaction from a Postgraduate School under the auspices of one of the private universities in Jakarta. The various components explored are in the form of graduate satisfaction with leaders, lecturers, education staff, employees, infrastructure, and the impact of the studies they have taken on career advancement. This study uses a survey method through instruments developed and distributed to respondents using the google form media. The number of respondents in this study was 222. The results showed that most of the alumni or graduates of the 2019/2020 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 is 90.1. The results of this study can be used as a part of evaluating, controlling, and improving the quality of institution services to users or students.*

**Keywords:** survey, satisfaction, graduate

Diterima: 30 September 2021, Revisi: 19 Oktober 2021, Dipublikasikan: 4 Juni 2022

---

### **PENDAHULUAN**

Penyelenggaraan pendidikan pada hakikatnya adalah bagian dari pelayanan publik yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Di samping itu, penyelenggaraan pendidikan juga tidak bisa dipisahkan dengan kegiatan bisnis jasa. Artinya, layanan publik yang diberikan oleh institusi pendidikan terhadap pelanggan, dalam hal ini orang tua siswa maupun mahasiswa tidak semata-mata hanya ditujukan pada hal-hal yang bersifat non-profit, namun diharapkan pula dapat memberikan dampak ekonomi atau keuntungan material bagi pengelola. Oleh karena itu, kualitas pelayanan menjadi salah satu kunci utama yang menjadi bagian dari daya tarik bagi para pengguna dalam hal ini

mahasiswa atau calon mahasiswa. Hal ini karena mahasiswa adalah salah satu pemangku kepentingan utama di lembaga pendidikan tinggi (Abbas, 2020).

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 Isnaeni, Imron, & Sumarsono (2018), 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 Ludfi & Hanifah (2019), 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 (Wiranto & Slameto, 2021).

Berbagai pendapat serta hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna maupun daya jual produk atau jasa, serta berbagai citra positif lembaga telah banyak diutarakan oleh peneliti-peneliti sebelumnya. Lefort, Marimon & Machuca (2020), mengutarakan, bahwa kualitas layanan telah terbukti memiliki dampak yang relevan pada kinerja bisnis secara keseluruhan, kepuasan klien, loyalitas, dan profitabilitas. Tiglao, Veyra, Tolentino, & Tacderas (2020) berkaitan dengan layanan jasa bidang transportasi juga mengutarakan, bahwa kualitas pelayanan, yaitu berupa kondisi kendaraan, kehandalan, informasi, kenyamanan, dan ketersediaan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap persepsi layanan. Demikian halnya dengan Shah, Syed, Imam, & Raza (2020), juga mengungkapkan hal serupa, bahwa kepuasan pengguna jasa perusahaan, yaitu penumpang dapat menjadi indikator mengenai kualitas layanan serta perilaku maskapai. Menukil pernyataan dari Dash, Kiefer, & Paul (2021), dalam bidang bisnis, kepuasan pelanggan sangat berpengaruh terhadap niat beli. Jadi kalau dikaitkan dengan lembaga pendidikan tinggi, pembeli atau klien adalah laksana mahasiswa, yaitu sebagai pengguna atau pelanggan yang berhak untuk mendapatkan pelayanan secara maksimal dari segenap pengelola lembaga tersebut.

Demikian halnya mengenai pelayanan dalam bidang pendidikan. Bentuk pelayanan, salah satunya berupa pola komunikasi dari pengelola terhadap mahasiswa sebagaimana diutarakan Chong & Ahmed (2015) yang telah dikutip oleh Abbas (2020) 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 (Noor, 2018)

Berkenaan dengan hal tersebut maka diperlukan adanya monitoring serta evaluasi secara berkala. Hal tersebut dilakukan dalam rangka untuk memastikan bahwa kinerja segenap komponen telah atau tetap sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan. Upaya untuk memastikannya dapat dilakukan melalui survei kepuasan pengguna, dalam hal ini di antaranya adalah mahasiswa atau lulusan. Selaras dengan apa yang diutarakan oleh Sakyi (2020), bahwa harapan dan persepsi pelanggan tentang kualitas layanan tetap penting untuk pertumbuhan dan kelangsungan hidup perusahaan atau lembaga. Demikian halnya dengan pendapat dari (Akhil & Suresh, 2021), bahwa menilai kualitas layanan akan membantu restoran “dapat dimaknai lembaga” untuk memahami posisi dan kemampuan lembaga saat ini. Lebih lanjut, ia menekankan, bahwa kerangka kerja ini, yakni berupa survei kepuasan pelanggan memungkinkan pimpinan untuk mengidentifikasi tingkat kualitas layanan yang telah dilakukan serta menemukan beberapa kekurangan guna dijadikan sebagai landasan untuk meningkatkan kualitas layanan. Analisis kualitas layanan sangat penting untuk

mengetahui kesenjangan, yaitu berupa apa yang diharapkan konsumen dan apa pelayanan yang telah diberikan oleh pengelola (Azhagan, Gangadharan, & Madhanrajan, 2021).

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 Prof. DR. HAMKA Jakarta atau yang lebih populer dengan akronim UHAMKA, 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.

Pertanyaannya, bagaimanakah kepuasan dari alumni Sekolah Pascasarjana (SPs.) UHAMKA terhadap pelayanan yang diberikan oleh pimpinan universitas, pimpinan sekolah pascasarjana, pimpinan program studi, dosen, tenaga kependidikan, dan sarana prasarana selama ini? SPs. UHAMKA sebagaimana telah diketahui oleh masyarakat luas adalah sebagai salah satu penyelenggara program magister yang berada di bawah naungan Muhammadiyah. Prof. DR. HAMKA yang telah memiliki sejarah panjang sebagai salah satu penyelenggara pendidikan tinggi. UHAMKA senantiasa berkomitmen untuk meningkatkan kualitas serta memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat (Safi'i & Nuriadin, 2020). Oleh karena itu, upaya menjaga serta meningkatkan mutu melalui penggalian tingkat kepuasan dari pengguna maupun lulusan atau alumni perlu terus dilakukan.

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 2019/2020 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. Hasil penelitian ini akan sangat bermanfaat bagi lembaga sebagai salah satu landasan untuk mengukur tingkat efektivitas pelayanan akademik maupun non-akademik yang lebih banyak dilangsungkan secara *online* pada masa pandemi covid-19 ini. Dengan demikian dapat pula dijadikan sebagai salah satu landasan untuk menetapkan berbagai kebijakan di masa-masa yang akan datang guna mewujudkan perguruan tinggi yang berkualitas serta berdaya saing tinggi.

## METODE

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 SPs. UHAMKA tahun akademik 2019/2020, yaitu sebanyak 222 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 44 pertanyaan atau kuesioner yang berkaitan dengan berbagai komponen kepuasan pengguna. Instrumen penelitian dikembangkan melalui *google form* yang diberikan dan diisi oleh tiap-tiap responden.

Kategori tingkat kepuasan responden atau alumni dari berbagai komponen yang disurvei dibedakan menjadi lima kategori yang mengacu pada skala likert, yaitu (5) sangat memuaskan, (4) memuaskan, (3) cukup memuaskan, (2) tidak memuaskan, dan (1) sangat tidak memuaskan. Hasil survei yang telah dilakukan selanjutnya dianalisis dan diklasifikasikan dengan mengacu pada tabel berikut.

Tabel 1. Rentang Tingkat Kepuasan

No	Rentang Nilai	Kategori	Bobot	Keterangan
1	0 - 44	E	0	Sangat tidak memuaskan
2	45 - 55	D	1	Tidak memuaskan
3	56 - 69	C	2	Cukup
4	70 - 79	B	3	Memuaskan
5	80 - 100	A	4	Sangat memuaskan

Diadaptasi dari: Acuan Akademik UHAMKA 2019/2020

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan survei yang telah dilakukan dapat diperoleh gambaran mengenai tingkat kepuasan para lulusan terhadap segenap komponen yang terdapat di SPs. UHAMKA. Berikut ini adalah deskripsi tingkat kepuasan lulusan berbagai komponen yang yang dimaksud.

Tabel 2. Kepuasan Lulusan SPs. UHAMKA  
 Tahun Akademik 2019/2020

ASPEK KEPUASAN	TINGKAT KEPUASAN TIAP PRODI								JUMLAH	RATA-RATA	Keterangan
	PEP	AP	MANAJEMEN	IKM	B. INGGRIS	B. INDONESIA	MATEMATIKA	PENDAS			
Pimpinan Universitas	86,7	87,3	90	84	90,8	92,6	85,3	89,5	706	88,3	Sangat memuaskan
Pimpinan Fakultas	88,1	88,3	90,8	86	89,2	94	85	89,5	711	88,9	Sangat memuaskan
Pimpinan Program Studi	90,2	91	95,4	88,5	94,5	95	90,3	93,5	738	92,3	Sangat memuaskan
Dosen	92	91,2	94,9	88,7	94,6	94,5	89,1	91,7	737	92,1	Sangat memuaskan
Tenaga Kependidikan	91,2	87,3	88,9	87,3	91,4	93	88,5	85,2	713	89,1	Sangat memuaskan
Sarana dan Prasarana	85,2	86,3	89	85	88,9	92,5	86,3	88,2	701	87,7	Sangat memuaskan
Dampak Studi terhadap Karier	91,1	90,7	93,8	87,9	95,2	95,4	89,8	93,3	737	92,2	Sangat memuaskan
Jumlah	625	622	643	607	645	657	614	631	5044	630	
Rata-Rata	89,2	88,9	91,8	86,8	92,1	93,9	87,8	90,1		90,1	Sangat memuaskan

Berdasarkan survei yang telah dilakukan diperoleh data, bahwa rata-rata, tingkat kepuasan lulusan SPs. UHAMKA tahun akademik 2019/2020 adalah sebesar 90,1 dengan kategori sangat memuaskan. Hal tersebut menunjukkan, bahwa berbagai komponen yang terdapat di SPs. UHAMKA telah bersinergi dalam upaya untuk mewujudkan lembaga yang berkualitas sebagaimana yang telah ditetapkan oleh lembaga. Selanjutnya, berikut ini adalah pembahasan mengenai hasil survei kepuasan alumni yang berkaitan dengan dengan berbagai komponen kelembagaan, yaitu pimpinan, dosen, tenaga kependidikan, serta sarana dan prasarana.

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 diejawantahkan 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 (2019), bahwa pimpinan lembaga pendidikan tinggi harus mampu menumbuhkan efektivitas program yang direncanakan, inovatif, serta dapat memberdayakan tenaga pendidik secara optimal.

Berdasarkan survei terhadap tanggapan para lulusan mengenai peran pimpinan juga sangat memuaskan. Kepuasan lulusan terhadap pimpinan universitas adalah sebesar 88,3, kepuasan terhadap pimpinan fakultas sebesar 88,9, dan kepuasan terhadap pimpinan program studi adalah sebesar 90,2. Berdasarkan kepuasan terhadap tiga kategori pimpinan tersebut, maka dapat diketahui, bahwa rata-rata kepuasan lulusan di SPs. UHAMKA terhadap pimpinan adalah sebesar 89,1 (sangat memuaskan). Besarnya tingkat kepuasan tersebut menunjukkan, bahwa pimpinan universitas serta pimpinan yang berada di SPs. UHAMKA telah menunjukkan kinerja yang baik sehingga kebijakannya mampu dirasakan langsung oleh mahasiswa selama menempuh masa studi. Bentuk kepemimpinan yang baik akan dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa. Hal ini sejalan dengan temuan dari Sangadji (2009), bahwa gaya kepemimpinan sangat berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

Selanjutnya tingkat kepuasan mahasiswa terhadap dosen. Komponen yang digali mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap dosen di antaranya adalah berupa profesionalisme dan kompetensi dosen dalam menjalankan tugasnya. Profesionalisme serta kompetensi dosen memegang peranan yang sangat penting dalam mewujudkan capaian tujuan perkuliahan. Profesionalisme ditunjukkan dalam banyak hal. Di antaranya adalah berupa sikap atau perilaku yang terampil atau kompeten (Tichenor & Tichenor, 2005). Berdasarkan survei yang telah dilakukan dapat diketahui, bahwa kepuasan lulusan terhadap pelayanan atau kinerja dosen adalah sebesar 92,1 (sangat memuaskan). Tingkat kepuasan lulusan terhadap kinerja dosen dalam menjalankan peran akademiknya akan berimplikasi secara positif terhadap sikap dan juga prestasi akademik dari para mahasiswa. Para mahasiswa akan memiliki kepercayaan, bahwa dosennya benar-benar kompeten dan dapat memenuhi harapan dari para mahasiswa. Hal ini sebagaimana diutarakan oleh Pachler, Kuonath & Frey (2019), bahwa kepercayaan pada dosen dapat meningkatkan minat belajar, kreativitas, dan kinerja para mahasiswa. Persepsi kemampuan dosen untuk menciptakan hubungan yang baik dengan mahasiswa juga berpengaruh tingkat perolehan pengetahuan dan pengembangan kompetensi mahasiswa (Hernández-López et al., 2016).

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 (Asifa & Afriansyah, 2020). 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 SPs. UHAMKA 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 SPs. 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 (Nur, 2009).

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.

Rata-rata tingkat kepuasan alumni terhadap penyediaan sarana dan prasarana di SPs. UHAMKA adalah sebesar 87,7 (sangat memuaskan). Tingkat kepuasan para lulusan tersebut menunjukkan, bahwa sarana dan prasarana yang ada di SPs. UHAMKA sangat memadai, baik dari segi kuantitas maupun kualitas. Kualitas pelayanan kepada para mahasiswa berupa penyediaan sarana dan prasarana penunjang kegiatan pembelajaran tersebut berdampak terhadap kepuasan mahasiswa. Salah satu sarana dan prasarana yang paling penting adalah berkenaan dengan teknologi informasi. Terlebih lagi di masa pandemi *covid-19* ini yang meniscayakan pembelajaran dan berbagai pelayanan lebih banyak bersifat *online*. Sejalan dengan apa yang telah oleh Wang & Teo (2020), bahwa kualitas informasi dan kualitas layanan *online* akan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Oleh karena itu, pimpina dalam hal ini juga perlu menetapkan berbagai kebijakan atau regulasi yang dapat menunjang peningkatan kualitas sarana dan prasarana tersebut. Kurangnya kebijakan atau regulasi formal akan dapat mengakibatkan berbagai masalah kualitas layanan (Sharma & Pandit, 2021).

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 (Santos, Marques Justino, & Mendes, 2020). Demikian halnya, lingkungan kerja yang baik juga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, dalam hal ini para mahasiswa (Son, Kim, & Kim, 2021). Selain itu, lingkungan yang agamais juga akan berpengaruh terhadap kepuasan seluruh *civitas akademica* yang berada dalam lembaga tersebut. Hal ini senada dengan pernyataan dari Soliman, Virgilio, Figueiredo, & Sousa (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 SPs. UHAMKA adalah berkenaan dengan apakah studi yang telah ditempuhnya memberikan dampak karier dari para lulusan. Hal ini perlu dilakukan, mengingat pada umumnya mahasiswa di SPs. UHAMKA sudah bekerja. Tujuan umum para mahasiswa melakukan studi lanjut adalah untuk menunjang peningkatan karier di dunia kerja yang telah mereka jalani. Berdasarkan data yang telah diperoleh dapat diketahui, bahwa dampak studi terhadap peningkatan karier para lulusan sangat signifikan. Tingkat kepuasan para lulusan mengenai dampak studi terhadap peningkatan karier mencapai 92,2 (sangat memuaskan). Kompetensi karier seseorang mengacu atau relevan dengan pengetahuan dan keterampilan individu (Grosemans & Cuyper, 2021). Hal ini berarti, bahwa studi yang telah ditempuh oleh para lulusan SPs. UHAMKA mampu meningkatkan pengetahuan dan kompetensi. Para lulusan menjadi semakin terampil dan kompeten dalam mengemban amanah sesuai dengan bidang yang telah ditekuninya.

## **PENUTUP**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan, bahwa tingkat kepuasan para lulusan SPs. UHAMKA tahun akademik 2019/2020 rata-rata adalah 90,1 (sangat memuaskan) Para lulusan merasa sangat puas dengan berbagai bentuk maupun kualitas pelayanan yang diberikan oleh pimpinan, dosen, tenaga kepedidikan, dan sarana prasarana. Di samping itu, para lulusan UHAMKA pada tahun akademik 2019/2020 juga merasa sangat puas karena studi di SPs. UHAMKA 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 SPs. UHAMKA 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.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, J. (2020). HEISQUAL: A modern approach to measure service quality in higher education institutions. *Studies in Educational Evaluation*, 67(100933).
- Acuan Akademik Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA (UHAMKA) Tahun Akademik 2019-2020
- Akhil, A., & Suresh, M. (2021). Assessment of service quality in restaurant using multi-grade fuzzy and importance performance analysis. : *Materials Today, Proceeding*.
- Amat-Lefort, N., Marimon, F., & Mas-Machuca, M. (2020). Towards a new model to understand quality in collaborative consumption services. *Journal of Cleaner Production*, 266(121855).
- Anwar, R. A. H. (2019). Peran Pimpinan dalam Memberdayakan Tenaga Pendidik Untuk Membangun *Good University Governance*. *Dialektika*, 6(2), 135-149.
- Asifa, p., & Afriansyah, H. (2020). Administrasi pendidik dan Tenaga Kependidikan. *OSF Preprints*, 4, 1–6.
- Azhagan, C. T., Gangadharan, S., & Madhanrajan, U. (2021). Computational analysis for service quality determinants in retail sectors using SERVQUAL model. *Materials Today: Proceedings*.
- Dash, G., Kiefer, K., & Paul, J. (2021). Marketing-to-Millennials: Marketing 4.0, customer satisfaction and purchase intention. *Journal of Business Research*, 122, 608–620.
- Grosemans, I., & De Cuyper, N. (2021). Career competencies in the transition from higher education to the labor market: Examining developmental trajectories. *Journal of Vocational Behavior*, 103602.
- Hernández-López, L., García-Almeida, D. J., Ballesteros-Rodríguez, J. L., & De Saá-Pérez, P. (2016). Students' perceptions of the lecturer's role in management education: Knowledge acquisition and competence development. *International Journal of Management Education*, 14(3), 411–421.
- Isnaeni, M. P., Imron, A., & Sumarsono, R. B. (2018). Persepsi dan Sikap Mahasiswa Tentang Layanan Akademik Hubungannya dengan Motivasi Belajar. *JAMP: Jurnal Administrasi dan Manajemen Pendidikan*, 1(3), 337-346.
- Ludfi, R., & Hanifah, H. (2019). Pengaruh Kompetensi Lulusan Berbasis Interpreneur Terhadap Kepuasan Pengguna dan Daya Saing Alumni STIE Indonesia Banjarmasin.
- Noor, T. (2018). Rumusan Tujuan Pendidikan Nasional Pasal 3 Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional No 20 Tahun 2003. *Wahana Karya Ilmiah Pendidikan*, 3(01).
- Nur, H. (2009). Pendidik dan Tenaga Kependidikan. *Jurnal Medtek*, 1(2), 1–10.
- Pachler, D., Kuonath, A., & Frey, D. (2019). How transformational lecturers promote students' engagement, creativity, and task performance: The mediating role of trust in lecturer and self-efficacy. *Learning and Individual Differences*, 69, 162–172.
- Safi'i, I., & Nuariadin, I. (2020). Menakar Tingkat Kepuasan Mahasiswa Sps. Uhamka Terhadap Kualitas Penyelenggaraan Pendidikan. *Manajemen Pendidikan*, 15(1), 1–6.
- Sakyi, D. (2020). A comparative analysis of service quality among ECOWAS seaports. *Transportation Research Interdisciplinary Perspectives*, 6(100152).

- Sangadji, E. M. (2009). Pengaruh budaya organisasi dan komitmen organisasional pimpinan terhadap kepuasan kerja dan dampaknya pada kinerja. *Paedagogia*, 12(1).
- Santos, G., Marques, C. S., Justino, E., & Mendes, L. (2020). Understanding social responsibility's influence on service quality and student satisfaction in higher education. *Journal of Cleaner Production*, 256(120597).
- Shah, F. T., Syed, Z., Imam, A., & Raza, A. (2020). The impact of airline service quality on passengers' behavioral intentions using passenger satisfaction as a mediator. *Journal of Air Transport Management*, 85(101815).
- Sharma, D., & Pandit, D. (2021). Determining the level of service measures to evaluate service quality of fixed-route shared motorized para-transit services. *Transport Policy*, 100, 176–186.
- Soliman, M., Di Virgilio, F., Figueiredo, R., & Sousa, M. J. (2021). The impact of workplace spirituality on lecturers' attitudes in tourism and hospitality higher education institutions. *Tourism Management Perspectives*, 38(100826).
- Son, J. H., Kim, J. H., & Kim, G. J. (2021). Does employee satisfaction influence customer satisfaction? Assessing coffee shops through the service profit chain model. *International Journal of Hospitality Management*, 94(102866).
- Tichenor, M. S., & Tichenor, J. M. (2005). Understanding teachers' perspectives on professionalism. *Professional Educator*, 27, 89–95.
- Tiglao, N. C. C., De Veyra, J. M., Tolentino, N. J. Y., & Tacderas, M. A. Y. (2020). The perception of service quality among paratransit users in Metro Manila using structural equations modelling (SEM) approach. *Research in Transportation Economics*, 83(100955).
- Wang, C., & Teo, T. S. (2020). Online service quality and perceived value in mobile government success: An empirical study of mobile police in China. *International Journal of Information Management*, 52(102076).
- Wiranto, R., & Slameto, S. (2021). Alumni Satisfaction in Terms of Classroom Infrastructure, Lecturer Professionalism, and Curriculum. *Heliyon*, 7(October 2019), e06679.