

LAPORAN KEPUASAN PENGGUNA



OLEH:

TIM PROGRAM STUDI DOKTOR ILMU EKONOMI

**PROGRAM STUDI DOKTOR ILMU EKONOMI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS BOROBUDUR
JAKARTA
2023**

KATA PENGANTAR

Pujian dan syukur kami panjatkan atas berkah Tuhan Yang Maha Esa, telah berhasil menyelesaikan Laporan Kepuasan Pengguna Program Studi Doktor Ilmu Ekonomi Universitas Borobudur Tahun 2023. Laporan ini akan menjadi landasan penting dalam evaluasi dan perencanaan kebijakan untuk Program Studi Doktor Ilmu Ekonomi di masa mendatang.

Kami berharap bahwa melalui laporan ini, kita dapat mencapai hasil yang lebih baik dan bergerak menuju perbaikan yang berkelanjutan dalam rangka memajukan Program Studi Doktor Ilmu Ekonomi. Terima kasih atas dukungan dan kerja keras semua pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan laporan ini.

**Ketua Program Studi Doktor Ilmu Ekonomi
Universitas Borobudur**

DAFTAR ISI

No	Keterangan	Hal
1	Kata Pengantar	i
2	Daftar Isi	ii
3	BAB 1 Pendahuluan	1
4	BAB 2 Metode	3
5	BAB 3 Hasil Kuisisioner	5
6	Penutup	7

BAB 1 PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penyusunan laporan kepuasan pengguna terkait Program Studi Doktor Ilmu Ekonomi di Universitas Borobudur adalah sebuah tindakan yang menunjukkan tekad yang kuat dari universitas untuk terlibat aktif dalam masyarakat, sambil selalu mendengarkan kebutuhan pasar terkait lulusan mahasiswa. Proses penyusunan kuesioner ini dilakukan untuk mengkaji pandangan pengguna terkait pelayanan yang diberikan oleh manajemen selama proses kegiatan belajar mengajar.

Visi dan misi Program Studi Doktor Ilmu Ekonomi menjadi dasar yang kokoh untuk mengelola semua aspek administrasi, baik terhadap civitas akademika maupun pengguna layanan. Upaya penanaman dan pemahaman terhadap visi dan misi Program Studi Doktor Ilmu Ekonomi terus berlangsung, meskipun masih ada ruang untuk perbaikan, secara keseluruhan sudah mencapai tingkat yang sesuai dengan harapan Program Studi Doktor Ilmu Ekonomi.

Seluruh proses survei ini dikelola dan diawasi oleh Lembaga Jaminan Mutu Universitas Borobudur. Harapannya, hasil dari kuesioner ini dapat menjadi panduan bagi Program Studi Doktor Ilmu Ekonomi dalam meningkatkan kualitas program studi, baik dalam perencanaan strategi promosi maupun kebijakan Program Studi Doktor Ilmu Ekonomi.

Upaya ini mencerminkan komitmen Universitas Borobudur untuk terus beradaptasi dengan kebutuhan mahasiswa dan masyarakat, serta memastikan bahwa Program Studi Doktor Ilmu Ekonomi selalu berkembang dan relevan dengan tuntutan pasar.

B. Tujuan

Pengukuran kepuasan pengguna lulusan dan mitra adalah suatu proses penting dalam upaya meningkatkan kualitas layanan pendidikan atau organisasi.

Aspek-aspek berikut ini dapat menjadi panduan dalam melakukan pengukuran kepuasan pengguna lulusan:

1. Etika;
2. Keahlian pada bidang ilmu (kompetensi utama);
3. Kemampuan berbahasa asing;
4. Penggunaan teknologi informasi;
5. Kemampuan berkomunikasi;
6. Kerjasama;
7. Pengembangan diri

Untuk mengukur kepuasan pengguna lulusan dan mitra perlu dilakukan survei. Hasil dari pengukuran ini dapat digunakan untuk mengetahui bagaimana kepuasan pengguna lulusan dan mitra, menginformasikan pengambilan keputusan, dan memastikan bahwa lulusan memenuhi harapan semua pengguna dan mitra.

BAB 2 METODE

A. Penyusunan Instrumen Kuesioner

Uji validitas sangat penting untuk memastikan alat ukur yang digunakan adalah sah dan dapat diandalkan. Analisis validitas melibatkan korelasi antara skor setiap item dengan skor total, yang merupakan penjumlahan dari semua item dalam kuesioner. Item-item yang memiliki korelasi yang signifikan dengan skor total menunjukkan bahwa item-item tersebut mampu mengungkapkan apa yang ingin diukur (valid). Jika korelasi yang dihitung (r hitung) lebih besar atau sama dengan nilai korelasi tabel (r tabel) dengan tingkat signifikansi 0,05, maka instrumen atau item-item pertanyaan tersebut dianggap valid. Proses uji validitas ini sangat penting untuk memastikan keandalan dan akurasi instrumen yang digunakan dalam penelitian, sehingga hasil penelitian dapat diandalkan dan dapat diinterpretasikan dengan benar.

No	Pernyataan
1	Etika dan tata krama yang dimiliki lulusan
2	Keahlian pada bidang ilmu yang dimiliki lulusan;
3	Kemampuan berbahasa asing yang dimiliki lulusan;
4	Penggunaan teknologi informasi yang dimiliki lulusan;
5	Kemampuan berkomunikasi yang dimiliki lulusan;
6	Kemampuan kerjasama yang dimiliki lulusan;
7	Kemampuan pengembangan diri yang dimiliki lulusan

B. Uji Validitas dan Uji Realibilitas Kuisisioner

Deskripsi sistem untuk mengukur kepuasan pengguna lulusan dan mitra termasuk kejelasan instrumen yang digunakan, pelaksanaan, perekaman, dan analisis datanya.

Instrumen yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna lulusan dan mitra terlebih dahulu diuji validitas dan realibilitasnya. Untuk itu, dilakukan uji coba instrumen pada 30 orang responden dosen dan mitra, hasilnya adalah sebagai berikut:

No	Penyataan	Corrected Item-Total Correlation	Keterangan
1	Etika dan tata kerama yang dimiliki lulusan	0.763	Valid
2	Keahlian pada bidang ilmu ekonomi yang dimiliki lulusan	0.755	Valid
3	Kemampuan berbahasa asing yang dimiliki lulusan	0.857	Valid
4	Penggunaan teknologi informasi yang dimiliki lulusan	0.875	Valid
5	Kemampuan berkomunikasi yang dimiliki lulusan	0.893	Valid
6	Kemampuan Kerjasama yang dimiliki lulusan	0.858	Valid
7	Kemampuan Pengembangan diri yang dimiliki lulusan	0.683	Valid

Nilai kesahihan kuesioner dengan $n=30$ dan $\alpha=0,05$ maka diperoleh nilai reliabilitas $> 0,9$ yang berarti Jika $\alpha > 0.90$ maka reliabilitas sempurna, sedangkan nilai validitas seluruhnya sudah lebih besar dari r hitung = $0,361$ ($n=30, \alpha=0,05$)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.987	7

C. Kuisisioner Kepuasan Pengguna Lulusan dan Mitra

Nama lengkap :
Email :
Nama Instansi/perusahaan :

Petunjuk

Sesuai dengan yang Saudara ketahui, berilah penilaian secara jujur, objektif, dan penuh tanggung jawab terhadap pernyataan dibawah ini. Penilaian dilakukan terhadap aspek-aspek dalam tabel berikut dengan cara menceklist angka (1-4) pada kolom skor.

- 4 = sangat baik
- 3 = baik
- 2 = cukup
- 1 = kurang

No	Pernyataan	4	3	2	1
1	Etika dan tata krama yang dimiliki lulusan				
2	Keahlian pada bidang ilmu yang dimiliki lulusan;				
3	Kemampuan berbahasa asing yang dimiliki lulusan;				
4	Penggunaan teknologi informasi yang dimiliki lulusan;				
5	Kemampuan berkomunikasi yang dimiliki lulusan;				
6	Kemampuan kerjasama yang dimiliki lulusan;				
7	Kemampuan pengembangan diri yang dimiliki lulusan				

Saran/Kritik

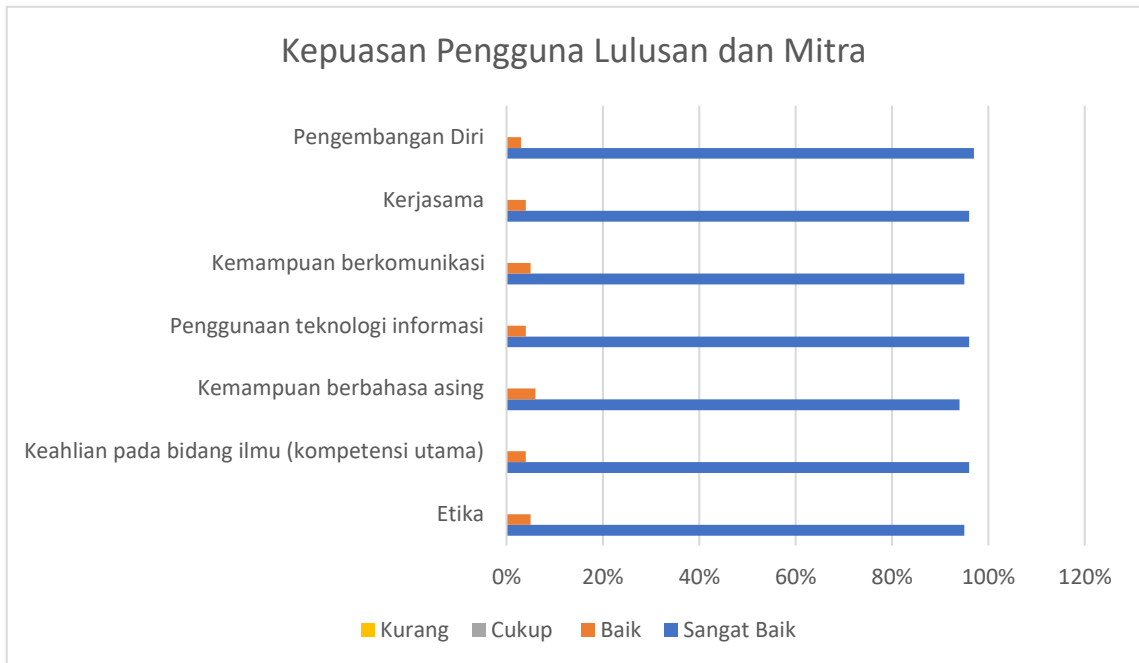
.....

.....

.....

BAB 3 HASIL KUESIONER

Dianalisis dengan metode yang tepat serta bermanfaat untuk pengambilan keputusan, penyebaran kuisisioner dilakukan pada 129 responden dan menunjukkan hasil yang sangat baik. Seperti pada gambar berikut:



Gambar 1. Tingkat Kepuasan Pengguna

Pada Gambar 1 dapat dijelaskan bahwa dari 129 responden, tingkat kepuasan pengguna dan mitra untuk masing-masing pernyataan, rata-rata jawaban berada pada kriteria 4 (sangat baik). Hasil ini menunjukkan pengguna merasa kerjasama dengan program studi Doktor Ilmu Ekonomi memberikan pelayanan yang memuaskan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil survei kepuasan pengguna lulusan dan mitra Program Studi Doktor Ilmu Ekonomi Universitas Borobudur, yang melibatkan 129 responden, tingkat kepuasan untuk setiap pernyataan rata-rata berada pada kriteria 4 (sangat baik). Hasil ini menunjukkan bahwa para pengguna merasa bahwa kerjasama dengan Program Studi Doktor Ilmu Ekonomi telah memberikan pelayanan yang sangat memuaskan. Temuan ini menegaskan bahwa Program Studi Doktor Ilmu Ekonomi berhasil memenuhi harapan dan kebutuhan mitra serta pengguna lulusannya dengan baik.