



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
ALAUDDIN
MAKASSAR

LAPORAN SURVEY PENGGUNA LULUSAN

2023

KATA PENGANTAR

Dengan rendah hati, kami menghadirkan laporan hasil survei kepuasan stakeholders ini sebagai bukti komitmen kami untuk meningkatkan kualitas layanan dan hubungan dengan para pemangku kepentingan kami. Laporan ini merupakan hasil dari upaya bersama untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang persepsi, harapan, dan kebutuhan *stakeholders* kami.

Dalam era yang penuh dengan tantangan dan persaingan yang ketat, kami menyadari bahwa pandangan dan pengalaman stakeholders memiliki nilai yang tak ternilai dalam membentuk arah dan kesuksesan organisasi kami. Oleh karena itu, laporan ini tidak hanya mencerminkan hasil survei, tetapi juga merupakan cerminan dari kolaborasi dan keterlibatan aktif Anda sebagai bagian dari komunitas kami.

Melalui laporan ini, kami berharap dapat membagikan temuan-temuan yang relevan dan bermanfaat bagi semua pihak yang terlibat. Kami percaya bahwa informasi yang kami kumpulkan tidak hanya akan membantu kami memperbaiki layanan kami, tetapi juga akan membantu memperkuat hubungan kami dengan Anda, para *stakeholders* kami yang terhormat.

Kami ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berpartisipasi dalam survei ini. Setiap tanggapan dan umpan balik telah membantu kami merangkai gambaran yang lebih komprehensif tentang harapan dan kebutuhan Anda. Tanpa kontribusi Anda, upaya kami untuk meningkatkan kualitas layanan kami tidak akan terwujud.

Kami berharap laporan ini akan memberikan wawasan yang berharga dan mendorong kolaborasi yang lebih erat antara kami dan Anda, *stakeholders* kami yang setia. Dengan semangat kerjasama dan dedikasi bersama, kami yakin dapat mencapai tujuan bersama demi kesuksesan dan kesejahteraan bersama.

Rektor
UIN Alauddin Makassar




Prof. H. Hamdan Juhannis, MA., Ph.D
NIP. 197012311996031005

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Dalam konteks terus berkembang dari dinamika bisnis dan tuntutan masyarakat yang semakin kompleks, organisasi dihadapkan pada kebutuhan untuk terus memperbaiki layanan dan hubungan dengan para pemangku kepentingan (*stakeholders*). Memahami persepsi, harapan, dan kebutuhan *stakeholders* merupakan langkah kritis dalam memastikan keberhasilan jangka panjang organisasi.

Universitas Islam Negeri (UIN) Alauddin Makassar salah satu lembaga pendidikan terbesar di wilayah Indonesia Timur yang bertujuan untuk menjadi lembaga pendidikan tinggi yang unggul dalam menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas dan berdaya saing global. Sebagai bagian dari komitmen kami untuk meningkatkan kualitas layanan dan memperkuat hubungan dengan para pemangku kepentingan (*stakeholders*), maka dilakukanlah survei kepuasan *stakeholders*. Survei ini bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang persepsi, harapan, dan kebutuhan *stakeholders* kami dalam rangka meningkatkan mutu dan relevansi layanan pendidikan yang kami sediakan.

Dalam menghadapi dinamika yang terus berkembang di pasar global, organisasi modern dihadapkan pada tuntutan yang semakin tinggi untuk mempertahankan kepuasan para pemangku kepentingan (*stakeholders*) mereka. Stakeholders, yang meliputi karyawan, pelanggan, investor, dan masyarakat, memiliki peran yang semakin signifikan dalam menentukan keberhasilan dan keberlanjutan organisasi (Clarkson, 1995). Kepuasan mereka bukan hanya mencerminkan kinerja organisasi, tetapi juga dapat memengaruhi reputasi, loyalitas, dan keberlanjutan jangka panjang (Fornell et al., 1996; Barney & Hansen, 1994).

Stakeholders dalam konteks pendidikan tinggi meliputi mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, alumni, mitra industri, dan masyarakat umum. Mereka memiliki peran yang sangat penting dalam menentukan arah dan kesuksesan universitas (Freeman, 1984; Donaldson & Preston, 1995). Stakeholders ini memiliki kepentingan yang beragam, mulai dari mendapatkan pendidikan berkualitas hingga berkontribusi dalam pembangunan masyarakat melalui penelitian dan pengabdian.

Oleh karena itu, survei kepuasan *stakeholders* merupakan alat penting bagi organisasi untuk memahami persepsi, harapan, dan kebutuhan para *stakeholders* terhadap produk, layanan, dan kinerja keseluruhan organisasi (Kotler & Keller, 2016; Smith & Johnson, 2018; Hair et al., 2019). Dengan menyelenggarakan survei ini secara berkala, organisasi dapat mengidentifikasi area-area kekuatan dan kelemahan dalam hubungan dengan *stakeholders*, serta mengidentifikasi peluang untuk meningkatkan layanan dan memperkuat hubungan yang saling menguntungkan (Narver & Slater, 1990; Johnson & Gustafsson, 2000).

Survei kepuasan *stakeholders* juga memungkinkan organisasi untuk melibatkan *stakeholders* dalam proses pengambilan keputusan (Ferreira & Proença, 2016; Herington & Weaven, 2009). Melalui partisipasi aktif dalam survei, *stakeholders* memiliki kesempatan untuk menyampaikan masukan, menyuarakan kekhawatiran, dan memberikan umpan balik yang berharga, yang dapat membantu organisasi dalam merancang strategi yang lebih efektif (Kotler et al., 2017).

Survei kepuasan *stakeholders* di UIN Alauddin Makassar menjadi penting karena berbagai alasan. Pertama, survei ini memungkinkan universitas untuk mendapatkan umpan balik yang komprehensif tentang kinerja dan layanan kami dari perspektif *stakeholders* (Narver & Slater, 1990; Johnson & Gustafsson, 2000). Dengan demikian, kami dapat mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan dan pengembangan lebih lanjut.

Kedua, survei kepuasan *stakeholders* juga dapat meningkatkan keterlibatan *stakeholders* dalam proses pengambilan keputusan universitas (Ferreira & Proença, 2016; Herington & Weaven, 2009). Dengan memberikan kesempatan bagi *stakeholders* untuk berpartisipasi dalam evaluasi kinerja universitas, kami menunjukkan komitmen kami terhadap prinsip-prinsip tata kelola yang baik dan tanggung jawab sosial universitas (Zhou & Wang, 2010; Berman et al., 1999).

2. Tujuan dan Manfaat Survey

2.1 Tujuan Pelaksanaan Survey

- a. **Mengukur Kepuasan Stakeholders:** Tujuan utama dari survei ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan para stakeholders UIN Alauddin Makassar, termasuk mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, alumni, dan mitra industri. Dengan memahami tingkat kepuasan mereka terhadap berbagai aspek layanan dan fasilitas yang disediakan oleh universitas, kami dapat mengevaluasi kinerja kami dan mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki.
- b. **Memahami Kebutuhan dan Harapan Stakeholders:** Melalui survei ini, kami bertujuan untuk memahami lebih baik kebutuhan dan harapan stakeholders terhadap UIN Alauddin Makassar. Hal ini akan membantu kami dalam merancang strategi dan kebijakan yang lebih efektif dalam meningkatkan kualitas pendidikan, pelayanan, dan fasilitas di universitas.
- c. **Meningkatkan Kualitas Layanan:** Tujuan lain dari survei ini adalah untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan dan non-pendidikan yang disediakan oleh UIN Alauddin Makassar. Dengan memperoleh umpan balik langsung dari stakeholders, kami dapat mengidentifikasi area-area yang memerlukan perhatian lebih lanjut dan mengambil tindakan yang diperlukan untuk meningkatkan layanan kami.
- d. **Memperkuat Hubungan dengan Stakeholders:** Pelaksanaan survei ini juga bertujuan untuk memperkuat hubungan antara UIN Alauddin Makassar dan para stakeholdersnya. Dengan melibatkan mereka dalam proses evaluasi dan perbaikan, kami menunjukkan komitmen kami untuk mendengarkan dan merespons kebutuhan dan aspirasi mereka.
- e. **Mendorong Partisipasi dan Keterlibatan Stakeholders:** Kami juga ingin menggunakan survei ini sebagai sarana untuk mendorong partisipasi dan keterlibatan aktif para stakeholders dalam kegiatan dan pengambilan keputusan universitas. Dengan memberikan mereka kesempatan untuk menyampaikan pendapat dan ide-ide mereka, kami berharap dapat menciptakan lingkungan yang lebih inklusif dan partisipatif di UIN Alauddin Makassar.

2.2 Manfaat Pelaksanaan Survey

- a. **Peningkatan Kualitas Layanan:** Salah satu manfaat utama dari pelaksanaan survei di UIN Alauddin Makassar adalah peningkatan kualitas layanan pendidikan dan non-pendidikan yang disediakan oleh universitas. Dengan memperoleh umpan balik langsung dari para stakeholders, universitas dapat mengidentifikasi kekurangan dan kelebihan dalam layanan mereka, dan mengambil langkah-langkah konkret untuk meningkatkan pengalaman belajar dan mengajar di lingkungan kampus.
- b. **Peningkatan Kepuasan Stakeholders:** Survei kepuasan stakeholders membantu meningkatkan kepuasan para stakeholders, termasuk mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, dan alumni. Dengan memahami kebutuhan dan harapan mereka, universitas dapat merespons dengan lebih baik dan memastikan bahwa layanan yang disediakan sesuai dengan ekspektasi mereka. Hal ini akan membantu memperkuat hubungan antara universitas dan para stakeholdersnya.
- c. **Pemberdayaan Stakeholders:** Pelaksanaan survei memberikan kesempatan bagi para stakeholders untuk berpartisipasi dalam proses pengambilan keputusan universitas. Dengan memberikan mereka suara dalam evaluasi kinerja universitas dan pengembangan kebijakan, universitas menunjukkan komitmen mereka terhadap partisipasi dan keterlibatan aktif para stakeholders dalam meningkatkan mutu pendidikan.
- d. **Identifikasi Area Perbaikan:** Survei kepuasan stakeholders membantu mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan dan pengembangan lebih lanjut. Dengan memahami masalah-masalah yang dihadapi oleh para stakeholders, universitas dapat mengambil langkah-langkah untuk memperbaiki kelemahan dan meningkatkan keunggulan mereka dalam layanan pendidikan dan fasilitas.
- e. **Meningkatkan Reputasi Universitas:** Dengan berkomitmen untuk memperbaiki layanan berdasarkan umpan balik dari para stakeholders, UIN Alauddin Makassar dapat meningkatkan reputasinya di mata masyarakat luas.

Hal ini dapat membantu menarik calon mahasiswa, dosen, dan mitra industri yang berkualitas, serta meningkatkan daya saing universitas di tingkat regional dan nasional.

Dengan demikian, pelaksanaan survei kepuasan stakeholders di UIN Alauddin Makassar memiliki tujuan dan manfaat yang signifikan dalam meningkatkan kualitas layanan, memperkuat hubungan dengan stakeholders, dan meningkatkan reputasi universitas secara keseluruhan.

3. Dasar Hukum Pelaksanaan Survey stakeholders

Pelaksanaan survey kepuasan stakeholders UIN Alauddin Makassar didasarkan pada:

- a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
- b. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
- c. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
- d. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi No. 53 Tahun 2023 Tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi;
- e. Keputusan Rektor Nomor ... Tahun 2023 tentang Pedoman Pelaksanaan Survey di UIN Alauddin Makassar.

B. METODE PELAKSANAAN SURVEY

1. Deskripsi Pelaksanaan survei

Pelaksanaan survei kepuasan stakeholders di UIN Alauddin Makassar merupakan suatu proses yang terstruktur dan sistematis untuk mengumpulkan data tentang persepsi, harapan, dan kebutuhan para stakeholders terhadap layanan pendidikan dan fasilitas yang disediakan oleh universitas. Berikut adalah deskripsi mengenai pelaksanaan survei tersebut:

Perencanaan: Tahap awal dalam pelaksanaan survei adalah perencanaan yang matang. Tim yang ditunjuk akan merancang tujuan survei, populasi yang akan disurvei, metode pengumpulan data, serta jadwal pelaksanaan. Hal ini melibatkan identifikasi stakeholders yang relevan, penentuan sampel yang representatif, dan penyusunan kuesioner atau instrumen survei yang sesuai dengan tujuan dan kebutuhan universitas.

Persiapan: Setelah perencanaan, dilakukan persiapan teknis untuk pelaksanaan survei. Ini mencakup pembuatan atau adaptasi kuesioner survei, pengujian kuesioner untuk validitas dan reliabilitas, serta pengaturan logistik untuk pengumpulan data, seperti penyediaan platform daring untuk survei online atau penjadwalan wawancara langsung.

Pengumpulan Data: Tahap selanjutnya adalah pengumpulan data dari para responden. Survei dapat dilakukan secara online melalui platform daring, melalui wawancara langsung, atau menggunakan kombinasi kedua metode tersebut. Tim survei akan mengirimkan undangan dan link survei kepada para responden, menjelaskan tujuan dan pentingnya partisipasi mereka, serta memberikan instruksi tentang cara mengisi survei dengan benar.

Analisis Data: Setelah data terkumpul, dilakukan analisis statistik atau kualitatif tergantung pada jenis data yang diperoleh. Analisis ini bertujuan untuk memahami pola dan tren dalam tanggapan para responden, mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan, serta merumuskan temuan atau rekomendasi yang dapat digunakan untuk meningkatkan layanan universitas.

Pelaporan Hasil: Hasil survei kemudian disusun dalam bentuk laporan yang komprehensif. Laporan ini akan mencakup ringkasan temuan, analisis data, dan rekomendasi untuk tindakan selanjutnya. Laporan ini akan disampaikan kepada pimpinan universitas, dewan pengawas, dan stakeholder lainnya untuk evaluasi dan pengambilan keputusan.

Tindak Lanjut: Langkah terakhir adalah tindak lanjut terhadap hasil survei. Universitas akan mengambil langkah-langkah konkret untuk memperbaiki layanan

dan fasilitas berdasarkan rekomendasi yang diberikan dalam laporan survei. Ini dapat mencakup penyusunan rencana tindak lanjut, pengalokasian sumber daya, dan pemantauan implementasi perbaikan yang telah direkomendasikan.

Dengan demikian, pelaksanaan survei kepuasan stakeholders di UIN Alauddin Makassar melibatkan serangkaian langkah yang terstruktur mulai dari perencanaan hingga tindak lanjut, dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas layanan dan hubungan dengan para stakeholders.

2. Populasi dan sampel

Populasi dan Sampel Pelaksanaan Survey di UIN Alauddin Makassar

a. Populasi

Populasi dalam survei kepuasan stakeholders di UIN Alauddin Makassar mencakup berbagai kelompok stakeholders yang terkait dengan kegiatan pendidikan dan operasional universitas. Populasi ini meliputi:

- Mahasiswa: baik program sarjana, magister, maupun doktoral.
- Dosen: termasuk dosen tetap dan dosen tidak tetap.
- Tenaga Kependidikan: staf administratif, teknis, dan profesional.
- Alumni: lulusan dari berbagai program studi dan angkatan.
- Mitra Industri: perusahaan atau organisasi yang terlibat dalam kerjasama dengan universitas dalam berbagai bidang.

b. Sampel

Pengambilan sampel dilakukan untuk mewakili populasi secara proporsional dan representatif. Berikut adalah beberapa pertimbangan dalam pengambilan sampel untuk masing-masing kelompok *stakeholders*:

- Mahasiswa: Sampel dapat diambil secara acak dari berbagai program studi dan tingkat pendidikan, dengan memperhatikan proporsi jumlah mahasiswa di setiap fakultas atau jurusan.
- Dosen: Sampel dosen dapat dipilih secara acak dari berbagai fakultas atau departemen, dengan memperhatikan proporsi jumlah dosen tetap dan tidak tetap.

- Tenaga Kependidikan: Sampel staf administratif, teknis, dan profesional dapat diambil secara acak dari berbagai unit atau divisi di dalam universitas.
- Alumni: Sampel alumni dapat dipilih secara acak dari berbagai angkatan dan program studi, dengan memperhatikan proporsi lulusan dari setiap fakultas atau jurusan.
- Mitra Industri: Sampel mitra industri dapat dipilih secara acak dari berbagai perusahaan atau organisasi yang telah menjalin kerjasama dengan universitas.

Pengambilan sampel ini dapat dilakukan dengan menggunakan metode acak sederhana atau stratifikasi, dengan memperhatikan karakteristik dan distribusi populasi yang relevan.

1. Teknik pengambilan sampel.

Uraikan teknik dan distribusi sampel yang diambil

2. Instrumen Survey

Tuliskan instrumen survey yang digunakan termasuk hasil validasi instrumen

3. Prosedur Pelaksanaan Survey

Prosedur pelaksanaan survei kepuasan stakeholders di UIN Alauddin Makassar:

a. Perencanaan Survei

- **Identifikasi Tujuan:** Tentukan tujuan utama survei, seperti pengukuran kepuasan stakeholders atau identifikasi area perbaikan.
- **Identifikasi Populasi:** Tentukan populasi target survei, termasuk mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, alumni, dan mitra industri.
- **Pengembangan Kuesioner:** Susun kuesioner survei dengan pertanyaan yang relevan dan representatif, sesuai dengan tujuan survei dan karakteristik populasi target.
- **Pengujian Kuesioner:** Uji validitas dan reliabilitas kuesioner dengan melakukan uji coba kepada sejumlah responden potensial.

b. Persiapan Survei

- **Penjadwalan Survei:** Tentukan jadwal pelaksanaan survei, termasuk waktu mulai, tenggat waktu pengisian, dan metode pengumpulan data.

- **Logistik Survei:** Persiapkan semua kebutuhan teknis untuk pelaksanaan survei, seperti platform survei online, sistem pengiriman undangan, dan alat-alat untuk wawancara langsung.
 - **Komunikasi dengan Responden:** Kirimkan undangan survei kepada para responden, jelaskan tujuan survei, jadwal pelaksanaan, serta pentingnya partisipasi mereka.
- c. Pelaksanaan Survei
- **Pengumpulan Data:** Biarkan para responden mengisi kuesioner survei sesuai dengan instruksi yang diberikan. Pastikan untuk memberikan bantuan atau dukungan teknis jika diperlukan.
 - **Pengawasan Survei:** Monitor proses pelaksanaan survei untuk memastikan bahwa semua responden mendapat kesempatan untuk berpartisipasi dan bahwa data terkumpul secara akurat.
- d. Pengolahan Data
- **Pengumpulan Data:** Setelah tenggat waktu pengisian survei berakhir, kumpulkan semua data survei dari berbagai sumber, baik dari survei online maupun wawancara langsung.
 - **Validasi Data:** Periksa dan validasi data survei untuk memastikan keakuratan dan keabsahan informasi yang terkumpul.
 - **Penggabungan Data:** Gabungkan data dari berbagai responden menjadi satu set data yang lengkap untuk analisis selanjutnya.
- e. Analisis Data
- **Analisis Statistik:** Gunakan metode analisis statistik untuk mengolah data survei dan mengidentifikasi pola, tren, atau hubungan antara variabel yang diteliti.
 - **Interpretasi Hasil:** Interpretasikan hasil analisis data untuk menarik kesimpulan tentang tingkat kepuasan stakeholders dan temuan penting lainnya.
- f. Pelaporan Hasil

- **Penyusunan Laporan:** Susun laporan hasil survei yang mencakup ringkasan temuan, analisis data, dan rekomendasi untuk tindakan selanjutnya.
 - **Presentasi Hasil:** Presentasikan hasil survei kepada pimpinan universitas, dewan pengawas, dan stakeholder lainnya secara tertulis atau lisan.
- g. Tindak Lanjut:
- **Implementasi Perbaikan:** Ambil tindakan konkret untuk memperbaiki layanan atau mengatasi masalah yang diidentifikasi dalam hasil survei.
 - **Pemantauan dan Evaluasi:** Monitor implementasi perbaikan yang dilakukan dan evaluasi dampaknya terhadap kepuasan stakeholders.

C. ANALISIS DATA

1. Hasil survei

Jumlah responden survey pengguna lulusan sebanyak 352 orang. Penilaian terhadap lulusan dengan 6 (enam) item pernyataan yaitu, integritas (Etika dan Moral), Keahlian berdasarkan bidang ilmu (profesionalisme), Kemampuan Bahasa Inggris, Penggunaan Teknologi Informasi, Komunikasi, Kerja sama tim dan kepemimpinan, dan Pengembangan diri. Adapun hasil survey diberikan pada table berikut ini,

Tabel 1 Hasil analisis survei kepuasan pengguna lulusan

| Pernyataan | Sangat Baik | Baik | Cukup | Kurang | Tidak Baik | Total |
|----------------------------------------------------|-------------|------|-------|--------|------------|-------|
| Integritas (etika dan moral) | 191 | 148 | 13 | 0 | 0 | 352 |
| Keahlian berdasarkan bidang ilmu (profesionalisme) | 133 | 189 | 29 | 1 | 0 | 352 |
| Kemampuan Bahasa Inggris | 44 | 140 | 130 | 35 | 3 | 352 |
| Penggunaan Teknologi Informasi | 140 | 185 | 25 | 2 | 0 | 352 |
| Komunikasi | 168 | 160 | 23 | 0 | 1 | 352 |
| Kerja sama tim dan kepemimpinan | 167 | 168 | 17 | 0 | 0 | 352 |
| Pengembangan diri | 154 | 181 | 17 | 0 | 0 | 352 |

2. Interpretasi hasil survei

Berdasarkan table 1. Persentase penilai terhadap Integritas (Etika Moral) diberikan pada grafik berikut:



Gambar 1 Integritas (Etika dan Moral)

Berdasarkan gambar 1, Secara umum, mayoritas lulusan memiliki integritas (etika dan moral) yang baik dalam menjalankan tugas dengan capaian penilaian 96% (akumulasi baik dan sangat baik). Selanjutnya, pada item keahlian berdasarkan bidang ilmu (profesionalisme) diberikan pada gambar berikut:



Gambar 2. Keahlian berdasarkan bidang ilmu (Profesionalisme)

Berdasarkan gambar 2, Secara umum, mayoritas lulusan memiliki kemampuan profesionalisme yang tinggi dengan penilaian sebesar 92% (akumulasi baik dan sangat baik), selebihnya 8% dengan kategori cukup. Selanjutnya, penilaian kemampuan Bahasa Inggris diberikan pada gambar berikut:



Gambar 3. Kemampuan Bahasa Inggris

Berdasarkan gambar 3, kemampuan Bahasa Inggris lulusan yang sudah bekerja memiliki kecenderungan yang positif, dimana akumulasi penilaian kategori baik dan sangat baik masih lebih tinggi dibandingkan dengan kategori yang lainnya. Meskipun masih ada sebanyak 11% yang mengindikasikan kemampuan Bahasa Inggris masih perlu ditingkatkan. Selanjutnya, penilaian terhadap pernyataan pengembangan diri lulusan diberikan pada tabel berikut ini,



Gambar 4. Pengembangan Diri

Berdasarkan gambar 4, Proses pengembangan lulusan memiliki kecenderungan positif. Hal ini terlihat pada grafik sebanyak 95% berdasarkan akumulasi kategori baik, sangat baik, dan cukup. Selanjutnya, penilaian terhadap aspek komunikasi lulusan diberikan pada tabel berikut,



Gambar 5. Komunikasi

Berdasarkan gambar 5, aspek komunikasi alumni yang dinilai secara umum menunjukkan hasil yang positif, dengan nilai persentasi sebesar 94% pada akumulasi kategori baik dan sangat baik. Selanjutnya, Aspek kemampuan penggunaan teknologi informasi diberikan pada gambar berikut,



Gambar 6. Penggunaan Teknologi Informasi

Berdasarkan gambar 6, kemampuan penggunaan teknologi informasi menunjukkan hasil positif dengan nilai persentasi sebesar 92% pada akumulasi kategori baik dan sangat baik. Selanjutnya, aspek kerja sama tim dan kepemimpinan diberikan pada gambar berikut,



Gambar 7. Kerjasama TIM dan Kepemimpinan

Berdasarkan gambar 7, kemampuan kerjasama tim dan kepemimpinan menunjukkan hasil positif dengan nilai persentasi sebesar 95% pada akumulasi kategori baik dan sangat baik.

3. Temuan Utama

Tujuh aspek yang dinilai dari pengguna lulusan, secara umum menunjukkan tren positif. Namun masih ada satu hal yang perlu ditingkatkan yaitu terkait kemampuan bahasa Inggris sebesar 11%.

D. KESIMPULAN

Penilaian terhadap lulusan dengan 6 (enam) aspek penilaian yang meliputi, integritas (Etika dan Moral), Keahlian berdasarkan bidang ilmu (profesionalisme), Kemampuan Bahasa Inggris, Penggunaan Teknologi Informasi, Komunikasi, Kerja sama tim dan kepemimpinan, dan Pengembangan diri secara umum menggambarkan hasil yang positif.

E. REFERENSI

- Barney, J. B., & Hansen, M. H. (1994). Trustworthiness as a source of competitive advantage. *Strategic Management Journal*, 15(S1), 175-190.
- Clarkson, M. B. (1995). A stakeholder framework for analyzing and evaluating corporate social performance. *Academy of Management Review*, 20(1), 92-117.
- Fornell, C., Johnson, M. D., Anderson, E. W., Cha, J., & Bryant, B. E. (1996). The American Customer Satisfaction Index: Nature, purpose, and findings. *Journal of Marketing*, 60(4), 7-18.
- Freeman, R. E. (1984). *Strategic management: A stakeholder approach*. Pitman.
- Donaldson, T., & Preston, L. E. (1995). The stakeholder theory of the corporation: Concepts, evidence, and implications. *Academy of Management Review*, 20(1), 65-91.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management (15th ed.)*. Pearson Education Limited.
- Smith, A., & Johnson, B. (2018). *Stakeholder theory*. Routledge.
- Narver, J. C., & Slater, S. F. (1990). The effect of a market orientation on business profitability. *Journal of Marketing*, 54(4), 20-35.
- Johnson, M. D., & Gustafsson, A. (2000). Improving customer satisfaction, loyalty, and profit: An integrated measurement and management system. Jossey-Bass.
- Ferreira, F. A. F., & Proença, J. F. D. C. (2016). Stakeholder engagement analysis: Insights from a construction project. *International Journal of Project Management*, 34(8), 1392-1405.
- Herington, C., & Weaven, S. (2009). E-commerce adoption by SMEs in Australia: A longitudinal study. *International Journal of Electronic Commerce*, 13(2), 43-71.
- Zhou, K. Z., & Wang, Y. (2010). Moderating role of buyer-supplier relationship strength on outsourcing-performance relationship: A contingent framework. *Journal of Operations Management*, 28(6), 521-533.

Berman, S. L., Wicks, A. C., Kotha, S., & Jones, T. M. (1999). Does stakeholder orientation matter? The relationship between stakeholder management models and firm financial performance. *Academy of Management Journal*, 42(5), 488-506.

LAMPIRAN

Informasi tambahan seperti kuesioner yang digunakan, data lengkap, atau hasil survei dalam bentuk yang lebih detail.

