

Analisis Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Alumni Komunikasi dan Penyiaran Islam IAIN Parepare

Sulvinajayanti

Institut Agama Islam Negeri Parepare, Sulawesi Selatan, Indonesia
sulvinajayanti@iainpare.ac.id

Iskandar

Institut Agama Islam Negeri Parepare, Sulawesi Selatan, Indonesia
iskandar@iainpare.ac.id

Nahrul Hayat

Institut Agama Islam Negeri Parepare, Sulawesi Selatan, Indonesia
nahrulhayat11@gmail.com

Abstract

The existence of graduates in the community or market will always be an attribute of the community's assessment of the college of origin. If the alumni are well absorbed by the market, universities will get positive credit. Every college has an interest in knowing the level of satisfaction of its graduate users as an instrumental part of institutional evaluation and projections. This study is an evaluative descriptive study with survey methods obtained through interviews. The study was conducted by distributing questionnaires to consumers, users of graduates of the Islamic Studies and Broadcasting Study Program LAIN Parepare. The population of this research consists of KPI graduates from 2012 - 2017 who have worked permanently at companies or government agencies for 3 months. The results showed that overall users of KPI study program graduates had high satisfaction with the professional quality of graduate work. The seven criteria for evaluating the quality of performance of KPI graduates, ranking the

satisfaction of graduate users from the highest to the lowest is the ability of integrity, teamwork ability, information technology ability, personal development ability, communication ability, professionalism ability, English language ability. In addition, there are recommendations from graduates to manage the IAIN Parepare Islamic Education and Broadcasting study programs, including: multiply practicum courses in the final semester, increase training in information technology and foreign languages, hold soft skills and hard skills training in accordance with the field of science, initiate cooperation with the local government of tanatoraja, improve student leadership competence, and carry out integrated science studies.

Keywords: *Satisfaction, Alumni, Islamic Communication and Broadcasting.*

Abstrak

Keberadaan lulusan di lingkungannya masyarakat atau pasar akan selalu menjadi atribut penilaian masyarakat terhadap perguruan tinggi asal. Jika alumni terserap dengan baik oleh pasar, perguruan tinggi akan mendapatkan penilaian positif. Setiap perguruan tinggi memiliki minat untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna lulusannya sebagai bagian penting dari evaluasi dan proyeksi institusi. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif evaluatif dengan metode survey melalui wawancara. Metode survey dilakukan dengan penyebaran kuisioner pada pengguna lulusan program studi Komunikasi dan Penyiaran Islam (KPI). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna keseluruhan lulusan program studi KPI memiliki kepuasan tinggi dengan kualitas profesional pekerjaan lulusan. Tujuh kriteria untuk mengevaluasi kualitas kinerja lulusan KPI, peringkat kepuasan pengguna lulusan dari yang tertinggi hingga yang terendah adalah kemampuan integritas, kemampuan kerja tim, kemampuan teknologi informasi, kemampuan pengembangan diri, kemampuan komunikasi, kemampuan profesionalisme, kemampuan berbahasa bahasa Inggris. Selain itu, ada rekomendasi dari pengguna lulusan untuk terhadap pengelolaan program studi KPI IAIN Parepare

di antaranya: mata kuliah yang ditawarkan pada semester akhir fokus pada praktikum, peningkatan pelatihan dalam teknologi informasi dan bahasa asing, mengadakan pelatihan *soft skill* dan *hard skill* sesuai dengan bidangnya, kerja sama pelopor dengan pemerintah daerah untuk meningkatkan kompetensi kepemimpinan mahasiswa, dan melaksanakan kajian ilmu terintegrasi.

Kata kunci: Kepuasan, Alumni, Komunikasi dan Penyiaran Islam.

A. Pendahuluan

Unsur penting dalam sebuah institusi adalah sumber daya manusia. Kebutuhan akan kualitas sumber daya manusia yang baik menjadi hal yang paling utama dalam pengembangan institusi. Sumber daya manusia sangat potensial untuk dikembangkan sehingga mencapai kualitas tertentu yang mampu menghasilkan lulusan yang unggul. Perguruan tinggi adalah institusi yang melahirkan sumber daya manusia berupa lulusan/alumni yang diharapkan memiliki kompetensi keahlian dan keterampilan yang bisa diserap oleh masyarakat sebagai pengunanya (*consumer*). Lulusan adalah ujung tombak tanggungjawab sebuah perguruan tinggi di mata masyarakat. Hal ini berarti bahwa masyarakat akan menjadikan lulusan sebagai representasi mutu sebuah perguruan tinggi.

Eksistensi lulusan di masyarakat akan selalu menjadi atribut penilaian masyarakat terhadap perguruan tinggi asalnya. Apabila alumni terserap dalam dunia kerja dengan baik, maka perguruan tinggi akan mendapatkan penilaian positif. Sebaliknya penilaian negatif atas alumni akan mengurangi kredibilitas terhadap perguruan tinggi. Berdasarkan hal tersebut maka setiap perguruan tinggi berkepentingan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna lulusannya sebagai bagian evaluasi dan proyeksi institusi.

Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Jurusan Dakwah dan Komunikasi didirikan berdasarkan surat keputusan

izin operasional pada tanggal 4 September 2008. Lulusan Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam diharapkan mumpuni dalam studi ilmu komunikasi yang terintegrasi dengan penyiaran dan dakwah Islam sesuai dengan Visi program studi yakni Unggul Dan Terkemuka dalam Pengembangan Komunikasi dan Penyiaran Islam di kawasan Timur Indonesia tahun 2025. Hingga saat ini jumlah lulusan program studi Komunikasi dan Penyiaran Islam sejak tahun 2012 mencapai 43 orang.

Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam masih terakreditasi B. Ini artinya masih ada banyak hal yang mesti dibenahi untuk meningkatkan nilai yang diperoleh untuk bisa terakreditasi A. Seperti yang tertuang dalam Borang Akreditasi pada standar Kemahasiswaan dan Lulusan, salah satu poin yaitu kualitas lulusan yang baik dapat meningkatkan akreditasi program studi.

Salah satu yang menjadi poin penilaian dalam Borang Akreditasi adalah evaluasi kinerja lulusan oleh pihak pengguna. Strategi yang dapat digunakan melalui pelacakan alumni yang bertujuan; 1) Memperoleh informasi dari alumni mengenai perkembangan kompetensi yang dibutuhkan pasar kerja atau pengguna lulusan, sebagai bahan dan masukan dalam perbaikan kurikulum, 2) Mengukur kepuasan lulusan selama menempuh pendidikan di program studi Komunikasi dan Penyiaran Islam, untuk keperluan perbaikan layanan kepada mahasiswa, dan 3) Melakukan penelusuran tempat kerja, bidang kerja, waktu tunggu memperoleh pekerjaan, gaji pertama, pekerjaan terakhir dari alumni. Informasi ini akan berguna untuk membangun jejaring, informasi lowongan kerja, kerja praktek, magang, skripsi serta memaksimalkan peran alumni dalam berkontribusi terhadap almamater. Adapun yang menjadi poin penilaian pihak pengguna yaitu, Integritas (etika dan moral), Profesionalisme (keahlian bidang ilmu), Bahasa Inggris, Penggunaan Teknologi Informasi, Komunikasi, Kerjasama Tim, dan Pengembangan Diri.

Penilaian pengguna lulusan terhadap kemampuan bidang ilmu lulusan Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam akan dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi pengembangan program studi khususnya pada aspek perbaikan proses pembelajaran dan perbaikan kurikulum. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana tingkat kualitas lulusan program studi Komunikasi dan Penyiaran Islam berdasarkan kepuasan pengguna lulusan serta rekomendasi yang diberikan oleh pihak pengguna lulusan dalam rangka meningkatkan kualitas lulusan.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif evaluatif dengan menggabungkan data kuantitatif dan kualitatif yang didapat melalui wawancara yang akan dilakukan pada saat mendesain kuesioner dan juga sebagai pelengkap data yang didapat pada saat survey berlangsung dan survey menggunakan kuesioner. Penelitian dilakukan dengan metode penyebaran kuesioner pada konsumen, pengguna lulusan program studi Komunikasi dan Penyiaran Islam IAIN Parepare.

Dalam penelitian ini data primer dikumpulkan dengan menggunakan teknik survey melalui kuesioner alumni dan pengguna lulusan. Selain penyebaran kuesioner, pengumpulan data dilakukan dengan wawancara terhadap pihak atasan pengguna lulusan. Sedangkan data sekunder diperoleh dari studi dokumentasi dan pustaka yang relevan dengan penelitian.

Populasi penelitian ini terdiri dari lulusan program studi KPI sejak tahun 2012 – 2017 yang telah bekerja tetap pada perusahaan atau instansi pemerintah selama 3 bulan. Adapun sampel yang akan diteliti terdiri dari keseluruhan alumni 43 orang alumni yang telah memenuhi syarat minimal masa kerja yang ditetapkan peneliti dan pihak pengguna lulusan. Berdasarkan observasi dan wawancara, didapatkan data yang menunjukkan bahwa tempat kerja atau instansi dimana lulusan program studi Komunikasi dan Penyiaran Islam bekerja diantaranya kantor Imigrasi Kota Parepare, TV Peduli Kota Parepare, Radio Peduli Kota Parepare, Kementerian Agama

Kabupaten Sidrap, Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar dan di instansi tempat lulusan menimba ilmu yaitu Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare.

B. Pembahasan

1. Kualitas Lulusan

Perguruan tinggi adalah institusi pendidikan yang bertujuan untuk memproduksi sumber daya manusia dengan kualitas lebih baik. Kotler mendefinisikan kualitas sebagai keseluruhan ciri serta sifat barang dan jasa yang berpengaruh pada kemampuan memenuhi kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tersirat¹. Sedangkan Lovelock mendefinisikan kualitas sebagai tingkat mutu yang diharapkan dan pengendalian keragaman dalam mencapai mutu tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen². Dari kedua defenisi ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa yang menjadi tolak ukur kualitas lulusan adalah kualitas kinerja lulusan/alumini sebuah perguruan tinggi yang memiliki kemampuan dan tingkatan mutu yang diharapkan untuk memenuhi kebutuhan konsumen dalam hal ini masyarakat atau dunia kerja.

Berdasarkan survey NACE (*National Association of Colleges and Employers*) pada tahun 2002, (dalam Putra dan Pratiwi, 2005) lulusan universitas yang diharapkan oleh dunia kerja memiliki kompetensi diantaranya: 1) Kemampuan berorganisasi, 2) Kejujuran, 3) Kemampuan bekerjasama, 4) Kemampuan interpersonal, 5) Etos kerja yang baik, 6) Memiliki motivasi/berinisiatif, 7) Mampu beradaptasi, 8) Kemampuan analitikal, 9) Kemampuan komputer, 10) Kemampuan organisasi, 11) Berorientasi pada detail, 12) Kemampuan memimpin, 13) Percaya diri, 14) Berkepribadian ramah, 15) Sopan, 16) Bijaksana, 17) IP \geq 3,0, 18) Kreatif, 19) Humoris, dan 20) Kemampuan entrepreneurship. Indeks Prestasi,

¹ Kotler, Phillip J. 1997. *Marketing Management*. New York: Prentice Hall

² Fajar. Laksan. 2008. *Manajemen pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.

ternyata berada di urutan ke 17 dari 20 poin yang diharapkan ada pada seorang “calon karyawan”.

Beberapa hal yang perlu dimiliki oleh mahasiswa (O’Brien, 2002), meliputi:

1. *Communication Skills*, terdiri atas komunikasi lisan dan komunikasi tulisan
2. *Organizational Skills*, meliputi manajemen waktu, meningkatkan motivasi, dan menjaga kesehatan dan penampilan.
3. *Leadership*, dengan kepemimpinan efektif.
4. *Logic*, untuk menyelesaikan masalah dan berpikir kreatif.
5. *Effort*, meliputi ketahanan menghadapi tekanan, asertif, dan kemampuan dan kemauan belajar
6. *Group skills*, meliputi kerjasama tim dan meningkatkan kemampuan interpersonal
7. *Ethics*

2. Kepuasan Pengguna Lulusan Sebagai Konsumen Pendidikan

Kepuasan Pendidikan adalah sebuah proses pengembangan dan latihan yang mencakup aspek pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*) dan kepribadian (*character*), terutama yang dilakukan dalam suatu bentuk kegiatan seperti pendidikan mencakup proses dalam menghasilkan dan mentransfer ilmu.³ Sistem pendidikan merupakan sebuah sistem transformasi dengan input, proses dan output. Dalam dunia pendidikan terdapat pelbagai pengertian mengenai kualitas termasuk di dalamnya yaitu kualitas input yaitu pelajar, staf pendukung dan infrastruktur, kualitas

³ Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2002), 603

proses yaitu proses pembelajaran dan aktivitas belajar mengajar, dan kualitas output adalah alumni yang kompeten dan cemerlang masa depannya.⁴ Dalam hubungan industrial pengguna lulusan merupakan pihak eksternal yang menjadi konsumen bagi *output* sebuah institusi pendidikan.

Pengguna lulusan diantaranya adalah institusi pemerintah, swasta, *non-government organization* maupun perorangan. Pengguna lulusan (*employer*), baik perseorangan maupun institusi akan menilai kinerja lulusan perguruan tinggi sebagai karyawannya (*employee*). Maier berpendapat bahwa kinerja karyawan merupakan keberhasilan seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan⁵.

Sistem Pendidikan Nasional yang tertuang dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 berkenaan dengan sistem akreditasi perguruan tinggi menerangkan bahwa akreditasi dilakukan untuk menentukan kelayakan program dan satuan pendidikan pada jalur pendidikan formal dan non formal setiap jenjang dan jenis pendidikan. Salah satu poin penting dalam menentukan nilai dan jenjang akreditasi suatu program studi adalah alumni atau lulusan program studi tersebut. Sehubungan dengan hal tersebut, program studi harus mampu mengelola lulusan sebagai produk dan mitra perbaikan berkelanjutan program studi. Program studi harus berpartisipasi aktif dalam pemberdayaan dan pendayagunaan alumni.

Pengembangan kurikulum di Jurusan Dakwah dan Komunikasi masih terus dikembangkan seiring dengan harapan stakeholders. Program studi Komunikasi dan Penyiaran Islam

⁴ Sahney, et al. 2004. A Servqual and QFD Approach to Total Quality Education, a Student Perspective. *International Journal of Productivity and Performance Management*. Vol. 53 No. 2, 2004 : 143-166

⁵ Peni, K. 2005. Pengaruh Imbalan Terhadap Kinerja Karyawan, Tesis Magister, Program Studi Teknik dan Manajemen Industri, Institut Teknologi Bandung

(KPI) beberapa kali melakukan lokakarya penyusunan kurikulum dengan menghadirkan stakeholder dan dosen-dosen agar kurikulum yang diajarkan di jurusan Dakwah dan Komunikasi sesuai dengan kebutuhan stakeholder. Kurikulum yang digunakan program studi Komunikasi dan Penyiaran Islam senantiasa mengacu pada Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran yang ingin dicapai seperti yang tertuang dalam profil program studi Komunikasi dan Penyiaran Islam yaitu:

Visi :

“Unggul dan Terkemuka dalam Pengembangan Komunikasi dan Penyiaran Islam. “

Misi :

1. Menyelenggarakan pendidikan dan pengajaran dalam bidang Komunikasi Penyiaran Islam
2. Menyiapkan dan membentuk tenaga ahli dan sarjana muslim dalam bidang komunikasi yang bertaqwa, berakhlak luhur, berwawasan kebangsaan, berilmu amaliah, beramal ilmiah serta profesional.
3. Meningkatkan peran serta program studi dalam bidang komunikasi bagi masyarakat
4. Mengembangkan kerjasama dengan berbagai pihak untuk melaksanakan tridharma perguruan tinggi, terutama dalam bidang komunikasi penyiaran Islam

Tujuan :

1. Melahirkan sarjana Muslim berakhlak mulia
2. Memiliki integritas keilmuan yang tinggi
3. Ahli dalam bidang komunikasi penyiaran Islam
4. Mampu berpikir konseptual, terampil, bertanggung jawab dalam mengembangkan serta mengamalkan ilmunya

5. Menghasilkan Penulis dan Wartawan
6. Menghasilkan Sutradara dan penulis skenario
7. Menghasilkan Penyiar pada lembaga penyiaran

Sasaran :

Mampu menghasilkan sarjana Komunikasi dan Penyiaran Islam yang memiliki kecakapan akademis dalam bidang Komunikasi dan Penyiaran Islam, keluhuran akhlak serta keluasan dan integritas keilmuan sehingga tercermin dalam profil alumni Komunikasi dan Penyiaran Islam yang profesional dan intelek. Responsif dalam upaya menghasilkan inovasi-inovasi baru dalam mengembangkan keilmuan Komunikasi dan Penyiaran Islam.

Sejak dibuka tahun 2008, alumni Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Jurusan Dakwah dan Komunikasi IAIN Parepare, berjumlah 47 orang hingga tahun 2017. Berdasarkan hasil kuesioner online alumni, jumlah lulusan yang telah bekerja per Juli 2018 adalah 32 dari total 47 lulusan. Dengan kata lain persentasi lulusan yang telah bekerja dari angkatan lulusan tahun 2012 sampai angkatan alumni tahun 2017 adalah 68 %. Adapun jumlah lulusan yang tidak bekerja adalah 15 orang atau 32%.

Dari data di atas, dapat disimpulkan bahwa tingkat keterserapan lulusan dalam dunia kerja cukup tinggi. Adapun status pekerjaan lulusan dapat dirinci bahwa lulusan yang bekerja sebagai karyawan atau pegawai sebanyak 29 dari 47 lulusan atau 61%. Sedangkan lulusan yang memilih bekerja dengan bidang wirausaha (*self employment*) berjumlah 3 lulusan atau 6 %. Dengan kata lain dibutuhkan 16 lulusan untuk menemukan 1 diantaranya yang memilih untuk berwirausaha. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas para alumni program studi Komunikasi dan Penyiaran Islam cukup membanggakan.

Data tersebut menunjukkan bahwa banyak lulusan program studi Komunikasi dan Penyiaran Islam yang terserap dalam dunia kerja. Para alumni yang bekerja sesuai dengan bisang ilmu maupun yang tidak sesuai dengan bidang ilmunya, namun para alumni tetap mampu bersaing dengan alumni dari universitas lain dan mampu beradaptasi dengan lingkungan kerjanya.

Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam (KPI) menawarkan studi ilmu komunikasi yang terintegrasi dengan penyiaran dan dakwah Islam. Sebagai wadah untuk studi ilmu komunikasi, kurikulum di Program Studi KPI memasukkan semua mata kuliah wajib yang disepakati dalam forum ASPIKOM (Asosiasi Pendidikan Tinggi Ilmu Komunikasi), seperti Ilmu Komunikasi, Teori Komunikasi, Filsafat dan Etika Komunikasi, Komunikasi Politik, Kumunikasi Antar Budaya, Desain Komunikasi Visual, dan sebagainya, sehingga kompetensi lulusan Program Studi KPI dapat disejajarkan dengan lulusan Jurusan/Program Studi Ilmu Komunikasi pada umumnya.

Namun, ada nilai lebih yang dimiliki oleh lulusan Jurusan KPI dibandingkan dengan jurusan ilmu komunikasi di tempat lain. Nilai lebih tersebut adalah penguasaan ilmu dan pendekatan keagamaan yang juga diajarkan di Program Studi KPI. Mahasiswa dibekali ilmu dan keterampilan berkomunikasi untuk kepentingan syi'ar Islam (dakwah). Penyiaran Islam artinya penyebarluasan pesan-pesan keislaman. Mahasiswa diberi bekal perspektif keagamaan yang akan sangat bermanfaat, baik untuk kehidupan pribadinya kelak maupun untuk studi dan karirnya ke depan sehingga lebih mampu memahami objek studinya di Indonesia, yang berpenduduk mayoritas Islam.

Berdasarkan kurikulum di program studi KPI, mahasiswa belajar atau mendalami dua hal: Islam dan Komunikasi, yakni mendalami ilmu agama Islam dan keterampilan menyebarkannya melalui media. Karenanya, mahasiswa KPI tidak hanya mendalami Al-Quran dan Al-Hadits sebagai dua sumber utama ajaran Islam, tapi juga mempelajari keterampilan komunikasi, terutama jurnalistik dan penyiaran (*broadcasting*).

Hasil kerja keras seluruh civitas akademika Jurusan KPI, hingga saat ini alumni Jurusan KPI telah diterima di berbagai sektor, baik di Kementerian Agama, Kementerian Komunikasi dan Informatika maupun di Pemerintah Daerah, juga telah tersebar mengabdikan diri di berbagai media massa, seperti TV Peduli Parepare, Radio Peduli Parepare dan lain-lain.

Secara kelembagaan, Program studi KPI telah terakreditasi oleh BAN-PT Kementerian Pendidikan Nasional dengan nilai "B". Nilai tersebut masih dirasa kurang memuaskan sehingga upaya pun terus dilakukan unntuk meningkatkan nilai akreditasi tersebut. Salah satu yang menjadi poin penilaian dalam meningkatkan akreditasi adalah tingkat kepuasan pengguna lulusan. Hal tersebut yang kemudian dilakukan riset dalam upaya mengembangkan program studi KPI.

Total lulusan program studi Komunikasi dan Penyiaran Islam (KPI) jurusan Dakwah dan Komunikasi yang lulus pada tahun 2014 hingga 2017 adalah 47 orang. Dari total 47 lulusan program studi Komunikasi dan Penyiaran Islam, sebanyak 27 lulusan yang mengisi formulir online dengan angka presentasi sebanyak 57%. 17 lulusan yang memberikan datanya melalui wawancara online atau 36,1%. Dan sisanya 3 alummni yang dikumpulkan datanya melalui kunjungan dan wawancara langsung dengan angka presentasi 6,3%. Dengan demikian secara keseluruhan *response rate* untuk survey profile lulusan adalah 100%.

Meski demikian, target awal peneliti terkait *response rate* instrumen kuesioner online adalah mencapai angka 90%. Presentasi di atas menunjukkan bahwa sebanyak 20 lulusan atau 42,4% lulusan tidak mengisi kuesiner online. Di bawah ini adalah uraian singkat mengenai kendala dan langkah teknis yang dilakukan tim peneliti dalam mencapai target 100 % data profile lulusan.

Pada tahap pengumpulan data di lapangan, tim peneliti secara berkala meng-*update response rate* lulusan yang telah mengisi kuesioner melalui group *What's Up* lulusan. Hal ini dilakukan dengan

menunjukkan daftar alamat email yang telah mengisi kuesioner online kepada seluruh anggota group lulusan. Namun hingga bulan ke-2 penelitian pada bulan Agustus trend *response rate* kuesioner online tidak mengalami peningkatan yang signifikan. Hal ini kemungkinan disebabkan oleh beberapa hal, diantaranya:

- Rendahnya kepedulian sebagian lulusan terhadap almaternya sehingga menyebabkan rendahnya motivasi untuk berpartisipasi.
- Tidak lengkapnya database lulusan khususnya kontak nomor telepon dan alamat email.
- Tidak sampainya informasi terkait pelacakan lulusan disebabkan kendala jaringan (data kuota internet).

Dari analisa kendala di atas maka tim peneliti kemudian menggunakan instrument lain untuk mendapatkan data profil lulusan yakni dengan menghubungi via telepon. Sebagai hasil, hanya tersisa 3 lulusan yang tidak dapat dihubungi melalui telepon dan harus dikunjungi secara langsung. Saat dikonfirmasi terkait hambatan komunikasi telepon, diketahui bahwa 2 lulusan memiliki nomor telepon yang baru dan belum diketahui oleh sesama angkatan lulusannya dan 1 lulusan tidak memiliki nomor telepon sama sekali disebabkan telah kehilangan perangkat telepon.

Diversifikasi metode pengumpulan data profile lulusan:

- a. Form kuesioner online = 27 = 57,4%
- b. Kunjungan = 3 = 6,3 %
- c. Via telepon = 17 = 36,1%

Berikutnya uraian pelaksanaan survey penilaian pengguna lulusan. Teknik penyebaran kuesioner dikakukan melalui kunjungan langsung dan distribusi via email. Kunjungan langsung dilakukan untuk 17 pengguna lulusan yang tersebar di berbagai daerah

dengan jumlah kuesioner yang dikembalikan sebanyak 15. Sedangkan penyebaran kuesioner melalui email dikirimkan ke 12 pengguna lulusan dan hanya 3 yang dikembalikan. Dengan demikian total responden yang mengembalikan kuesioner yang telah diisi sebanyak 18 dari 29 kuesioner yang disebar atau *response rate* sebanyak 62%. Persentase *response rate* ini terbilang tinggi karena telah melebihi separuh dari sampel.

Adapun lokasi instansi pengguna lulusan tersebar di beberapa daerah seperti Kota Parepare, Kabupaten Pinrang, Kabupaten Sidrap, Kabupaten Tana Toraja, Kabupaten Pangkep, dan juga di Provinsi Sulawesi Barat dan wilayah Kalimantan. Dalam pelaksanaannya ada beberapa faktor utama pendukung sehingga *response rate* cukup tinggi adalah antusiasme lulusan untuk bekerjasama menghubungkan tim peneliti dengan atasan lulusan atau pengguna lulusan.

Berikut beberapa faktor penghambat sehingga beberapa kuesioner tidak dikembalikan:

1. Kesibukan pimpinan
2. Pimpinan ke luar daerah atau tidak berada di tempat untuk waktu yang lama
3. Rasa tidak nyaman lulusan untuk selalu menanyakan kuesioner kepada pimpinan.
4. Ketidakjelasan hubungan kerja lulusan yang hanya bekerja secara *part time* dan tanpa perjanjian kerja.

Secara umum tim peneliti sudah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan angka *response rate* diantaranya dengan melakukan kunjungan dan pengecekan langsung di tempat kerja lulusan maupun dengan mengonfirmasi via telepon dan email.

3. Profil Lulusan

Berdasarkan hasil kuesioner online alumni, jumlah lulusan yang telah bekerja per Juli 2018 adalah 32 dari total 47 lulusan. Dengan kata lain persentasi lulusan yang telah bekerja dari angkatan lulusan tahun 2012 sampai angkatan alumni tahun 2017 adalah 68 %. Dengan sendiri jumlah lulusan yang tidak bekerja adalah 15 orang atau 32%.

Dari data di atas, dapat disimpulkan bahwa tingkat keterserapan lulusan dalam dunia kerja cukup tinggi. Adapun status pekerjaan lulusan dapat dirinci bahwa lulusan yang bekerja sebagai karyawan atau pegawai sebanyak 29 dari 47 lulusan atau 61%. Sedangkan lulusan yang memilih bekerja dengan bidang wirausaha (*self employment*) berjumlah 3 lulusan atau 6 %. Dengan kata lain dibutuhkan 16 lulusan untuk menemukan 1 diantaranya yang memilih untuk berwirausaha.

Data menunjukkan bahwa sebagian besar lulusan KPI masih menggantungkan karir mereka dengan menjadi karyawan atau pegawai. Di sisi lain dapat disimpulkan bahwa minat lulusan untuk berkarir sebagai wirausahawan masih sangat rendah. Data ini bisa menjadi acuan untuk menelitian lulusan terkait pilihan karir pasca studi.

Adapun jumlah lulusan yang belum atau tidak bekerja adalah 15 orang atau 32%. Dengan kata lain kisaran rasio pengangguran lulusan KPI adalah 1 : 3. Artinya, 1 dari 3 lulusan masih belum bekerja. Dari hasil analisis data dan wawancara langsung diketahui bahwa sebagian besar lulusan yang belum bekerja adalah lulusan yang baru lulus di bawah 1 tahun terakhir. Kelompok *fresh graduate* ini saat ditanya sebagian besar mengharapkan kesempatan untuk mendaftar Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) tahun 2018 yang akan dibuka pada kuartal akhir tahun 2018.

Hasil berikutnya mengenai jumlah lulusan yang bekerja di instansi IAIN Parepare, diketahui sebanyak 6 lulusan program studi KPI yang bekerja di kampus almamaternya atau sebanyak 12,7 %. Ke

6 lulusan tersebut bekerja sebagai karyawan kontrak yang tersebar di beberapa unit kerja di lingkungan IAIN Parepare. 1 lulusan menjadi staff di rektorat, 1 lulusan menjadi staff di perpustakaan, 1 lulusan bekerja sebagai staff unit Pusat Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat (P3M), 1 lulusan yang bekerja sebagai admin web kampus, dan 2 lulusan yang menjadi staf administrasi di Jurusan Dakwah dan Komunikasi IAIN Parepare.

4. Penilaian Pengguna lulusan

Berdasarkan hasil tabulasi kuesioner, diketahui bahwa penilaian dalam aspek integrasi lulusan bagi pengguna lulusan hanya terdiri dari dua kriteria penilaian. Sebanyak 15 pengguna lulusan atau 83,33% menilai integritas lulusan sangat baik. Sisanya 3 pengguna lulusan atau 16,67 yang menilai baik. Hasil ini menunjukkan bahwa 100% lulusan KPI yang telah bekerja memiliki integritas yang baik. Penilaian yang positif dari pengguna lulusan terhadap integritas lulusan dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain:

- Bertanggungjawab
- Kedisiplinan waktu
- Loyalitas terhadap pekerjaan
- Idealis dan istiqomah dalam bekerja

Dalam hal penilaian pengguna lulusan terhadap aspek kemampuan profesionalisme kerja lulusan, diketahui bahwa 55,55% memiliki kriteria yang sangat baik, 7% baik dan 1 % cukup. Hasil ini menunjukkan bahwa lebih dari separuh lulusan memiliki kemampuan profesionalisme yang sangat baik. Diketahui pula bahwa penilaian terendah hanya 1 orang atau 5,56% yang memiliki kemampuan profesionalisme yang cukup. Dengan demikian secara umum penilaian profesionalisme lulusan oleh pengguna lulusan adalah positif. Berdasarkan hasil wawancara dan kuesioner pengguna lulusan, diketahui bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan

pengguna lulusan dalam hal aspek kemampuan teknologi lulusan adalah:

- Bertanggungjawab
- Loyalitas kerja
- Disiplin waktu
- Integritas
- Kemampuan melaksanakan tugas

Dalam hal penilaian pengguna lulusan terhadap aspek kemampuan bahasa asing lulusan, diketahui bahwa penilaian tertinggi berada pada kriteria baik dengan presentasi 27,78 %. Sedangkan penilaian terbanyak ada pada kriteria kemampuan bahasa asing yang cukup dengan presentasi 72,22%. Dengan sendirinya tidak ada lulusan yang mendapatkan penilaian kemampuan bahasa asing dengan kriteria sangat tinggi. Hasil ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan kepuasan pengguna lulusan pada aspek kemampuan bahasa asing tergolong rendah.

Dalam hal penilaian pengguna lulusan terhadap aspek kemampuan teknologi lulusan, diketahui bahwa penilaian tertinggi berada pada kriteria sangat baik dengan presentasi 66,67% dan sisanya 33,33% baik. Hasil ini menunjukkan bahwa lebih dari separuh lulusan memiliki aspek kemampuan teknologi yang memuaskan. Dengan demikian secara keseluruhan penilaian pengguna lulusan terhadap aspek kemampuan teknologi lulusan sangat positif dan memuaskan. Berdasarkan hasil wawancara dan kuesioner pengguna lulusan, diketahui bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna lulusan dalam hal aspek kemampuan teknologi lulusan adalah :

- Kemampuan mengoperasikan komputer
- Kemampuan desain grafis
- Profesionalisme kerja, khususnya lulusan yang berkering di bidang Teknologi Informasi

Dalam hal penilaian pengguna lulusan terhadap aspek kemampuan komunikasi lulusan, diketahui bahwa penilaian tertinggi berada pada kriteria sangat baik dengan presentase 61,11% dan sisanya memiliki kriteria baik 38,89%. Hasil ini menunjukkan bahwa 100% lulusan memiliki aspek kemampuan komunikasi yang baik. Dengan demikian, secara keseluruhan penilaian pengguna lulusan terhadap aspek kemampuan teknologi lulusan sangat positif dan memuaskan. Berdasarkan hasil wawancara dan kuesioner pengguna lulusan, diketahui bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna lulusan dalam hal aspek kemampuan teknologi lulusan adalah :

- Pemahaman etika dalam berkomunikasi
- Kemampuan komunikasi antar pribadi
- Pengendalian diri
- Sikap dan perilaku yang baik
- Kemampuan dalam pelayanan publik
- Responsif

Dalam hal penilaian pengguna lulusan terhadap aspek kemampuan kerjasama tim lulusan, diketahui bahwa penilaian tertinggi berada pada kriteria sangat baik dengan presentase 77,78% dan sisanya memiliki kriteria baik 22,22%. Hasil ini menunjukkan bahwa 100% lulusan memiliki aspek kemampuan kerjasama tim yang baik. Secara keseluruhan penilaian pengguna lulusan terhadap aspek kemampuan kerjasama tim lulusan sangat positif dan memuaskan. Berdasarkan hasil wawancara dan kuesioner pengguna lulusan, diketahui bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna lulusan dalam hal aspek kemampuan teknologi lulusan adalah :

- Kemampuan komunikasi yang baik
- Kemampuan koordinasi
- Pengendalian diri
- Profesionalisme kerja

Terakhir adalah penilaian pengguna lulusan terhadap aspek kemampuan pengembangan diri, hasil tabulasi kuesioner menunjukkan bahwa penilaian tertinggi berada pada kriteria sangat baik dengan presentase 66,67%. Sebanyak 27,78% memiliki kriteria baik dan sisanya 5,55% memiliki kriteria cukup. Hasil ini menunjukkan bahwa lebih dari 90% lulusan memiliki aspek kemampuan kerjasama tim yang baik. Secara keseluruhan penilaian pengguna lulusan terhadap aspek kemampuan pengembangan diri lulusan positif dan memuaskan. Berdasarkan hasil wawancara dan kuesioner pengguna lulusan, diketahui bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna lulusan dalam hal aspek kemampuan pengembangan diri lulusan adalah ketekunan dan kreatifitas.

5. Analisis Kepuasan Pengguna Lulusan

Pelaksanaan survey kepuasan pengguna lulusan dalam penelitian ini menggunakan metode *directly reported satisfaction*, yaitu pengukuran menggunakan item – item spesifik yang menanyakan langsung tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan. Peneliti menerapkan pendekatan teori riset kepuasan *assimilation–contrast theory*, yakni teori riset kepuasan yang menyandarkan bahwa terjadinya efek asimilasi atau efek kontras merupakan fungsi tingkat kesenjangan antara kinerja yang diharapkan dan kinerja aktual.

Dengan mengkobinasikan teori dan metode di atas, peneliti dalam melaksanakan survey kepuasan pengguna lulusan telah mengunjungi langsung pengguna lulusan untuk mengumpulkan informasi baik dari penjabakan ekspektasi pengguna lulusan hingga pada persepsi dan penilain kepuasan pengguna lulusan terhadap kinerja lulusan program studi Komunikasi dan Penyiaran Islam IAIN Parepare. Secara teknis tim peneliti di lapangan menggunakan kuesioner tertutup dan kuesioner terbuka untuk mendapatkan kedalaman dan keluasan informasi dari pengguna lulusan. Pada bagian pertama informasi yang dikumpulkan adalah terkait 7 aspek

kriteria profesionalisme lulusan yang disesuaikan dengan borang akreditasi Program Studi komunikasi dan Penyiaran Islam.

Dari tujuh kriteria penilaian aspek kualitas profesionalisme lulusan oleh pengguna lulusan, diketahui bahwa peringkat kepuasan dari yang tertinggi ke yang terendah adalah berturut-turut: Kemampuan Integritas; Kemampuan Kerjasama Tim; Kemampuan Teknologi Informasi; Kemampuan Pengembangan Diri; Kemampuan Komunikasi; Kemampuan Profesionalisme; Kemampuan Bahasa Inggris. Peringkat ini menunjukkan bahwa alumni memiliki kelebihan pada tiga peringkat tertatas dan memiliki kelemahan -setidak-tidaknya aspek yang butuh untuk ditingkatkan pada tiga peringkat terbawah. Di tengah-tengah adalah kualitas yang moderat.

Sebenarnya peringkat penilaian 1 sampai 6 tidak memiliki perbedaan yang ekstrim. Berbeda dengan aspek kemampuan Bahasa Inggris yang berada peringkat terendah yang dalam data tabulasi memiliki perbedaan signifikan yang mana oleh pengguna lulusan tidak ada yang memberikan penilain *sangat baik*. Justru kriteria tertinggi pada aspek ini ada pada level *cukup* dengan angka persentase 72,22%. Paling tidak data ini bisa dikaji dari aspek akademik atau kurikulum.

Bahasa Inggris adalah salah satu mata kuliah wajib yang deprogram oleh setiap mahasiswa baru di program studi Komunikasi dan Penyiaran Islam. Bahkan dalam kurikulum lama, Bahasa Inggris adalah mata kuliah berjenjang yang terdiri dari Bahasa Inggris I dan Bahasa Inggris II. Untuk level institusi IAIN Parepare, Bahasa Inggris telah menjadi mata kuliah institusi. Dengan demikian setiap mahasiswa di IAIN Parepare terlepas dari pilihan program studi tetap wajib mengambil mata kuliah Bahasa Inggris. Dari sisi ini dapat dikatakan bahwa kurikulum, sudah mendukung mahasiswa untuk memiliki kecakapan dasar Bahasa Inggris.

Berdasarkan pengalaman peneliti sebagai dosen Penasihat Akademik untuk mahasiswa program studi Komunikasi dan

Penyiaran Islam, disimpulkan bahwa sebagian besar mahasiswa yang dibimbing mengalami kendala dalam mendapatkan nilai A pada mata kuliah Bahasa Inggris. Meski data ini perlu untuk ditelusuri lebih lanjut namun dapat diasumsikan bahwa dari sisi prestasi akademik mahasiswa Komunikasi dan Penyiaran Islam, Bahasa Inggris bukanlah kecakapan yang diunggulkan.

6. Pelatihan dan Aplikasi

Dalam hal pembinaan dan pengembangan kepribadian dan kompetensi lulusan, pihak pengguna lulusan juga memberikan pelatihan pada karyawannya. Dari 18 pengguna lulusan yang diberikan kuesioner tertutup 13 diantaranya mengaku pernah mengikuti lulusan KPI yang menjadi bahawan mereka pada kegiatan pelatihan. Dari 13 jawaban juga berbanding lurus dengan kemampuan pengaplikasian dari lulusan setelah mengikuti pelatihan. Artinya Sebanyak 72% lulusan telah mengikut pelatihan professional yang difasilitasi oleh pengguna lulusan dan 100% dari pelatihan tersebut memiliki outcome positif bagi kemampuan pengaplikasian lulusan.

Hal ini mencerminkan bahwa sumber daya manusia yang dimiliki oleh lulusan program studi KPI adalah sumber daya manusia yang memiliki potensi kerja yang dibuktikan dengan penilaian kemampuan aplikasi dari lulusan setelah mengikuti pelatihan. Data ini juga mengkonfirmasi alasan pengguna lulusan untuk merekomendasikan beberapa kegiatan pelatihan dan workshop pada pihak program studi dan institusi pada umumnya.

Pada tahap ini, kebutuhan atas kualitas lulusan telah memiliki peran ganda. Maksudnya, di satu sisi pengguna lulusan adalah pihak konsumen yang menilai kualitas kinerja lulusan perguruan tinggi, namun di sisi lain, lulusan juga adalah karyawan yang telah menjadi aset sumber daya manusia bagi pengguna lulusan untuk dikembangkan, diberdayakan, dan dipromosikan kepada pengguna kinerja karyawan atau masyarakat. Di titik ini, alih-alih kritik

evaluative pada pihak pengelola program studi, pengguna lulusan telah mengambil alih tanggungjawab *quality control* dari lulusan.

Salah satu upaya dari pihak perguruan tinggi dalam hal ini adalah pihak program studi KPI untuk menunjukkan rasa kepedulian terhadap pengguna lulusan adalah dengan melakukan penelitian terkait kepuasan pengguna terhadap profesionalitas kerja lulusan. Sekaligus juga memberikan kesempatan kepada pengguna lulusan untuk berpartisipasi dalam pengembangan kualitas lulusan dengan memeberikan rekomendasi kepada pihak perguruan tinggi.

Berikut tabel berisi tentang rencana tindak lanjut oleh program studi Komunikasi dan Penyiaran Islam terhadap hasil keseluruhan jenis kemampuan alumni program studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Jurusan Dakwah dan Komunikasi IAIN Parepare.

**Tabel 1. Rencana Tindak Lanjut Program Studi
Komunikasi dan Penyiaran Islam
Terhadap Tanggapan Pengguna Lulusan**

No.	Jenis Kemampuan	Rencana Tindak Lanjut Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam
1	Integritas	<ul style="list-style-type: none">• Memperkuat integritas nilai spiritual dan etika dalam mata kuliah.• Melaksanakan kegiatan pelatihan dan dialog dengan mahasiswa tentang peningkatan kepercayaan diri, etika, dan moral serta perilaku yang baik.
2	Profesionalisme	<ul style="list-style-type: none">• Prodi mengadakan pelatihan metodologi penelitian dan analisis data.• Meningkatkan mutu dosen, sarana dan prasarana belajar, baik yang terkait dengan bidang akademik atau bidang “soft-skill” lainnya.

3	Bahasa Inggris	Perlu adanya peningkatan kemampuan berbahasa Inggris secara berkesinambungan. Fokuskan pada mahasiswa awal, tengah dan akhir studi.
4	Teknologi Informasi	Prodi menyelenggarakan pelatihan aplikasi teknologi multimedia khusus pada prodi KPI.
5	Komunikasi	Meningkatkan intensitas keterlibatan mahasiswa pada kegiatan akademik.
6	Kerjasama Tim	<ul style="list-style-type: none"> • Meningkatkan keterlibatan mahasiswa dalam kepanitiaan di kampus. • Menciptakan lingkungan kerja yang nyaman sehingga semangat kerja, rasa bangga dan kepuasan kerja bagi dosen, mahasiswa, serta seluruh karyawan dapat dicapai.
7	Pengembangan Diri	<ul style="list-style-type: none"> • Peningkatan prestasi dibidang minat & bakat. • Lomba karya ilmiah di tingkatkan, baik internal maupun eksternal.

C. Simpulan

Secara keseluruhan pengguna lulusan program studi KPI memiliki kepuasan yang tinggi pada kualitas profesionalisme kerja lulusan. Dari tujuh kriteria penilaian kualitas kinerja lulusan KPI, peringkat kepuasan pengguna lulusan dari yang tertinggi ke yang terendah adalah Kemampuan Integritas, Kemampuan Kerjasama Tim, Kemampuan Teknologi Informasi, Kemampuan Pengembangan Diri, Kemampuan Komunikasi, Kemampuan Profesionalisme, dan yang terakhir Kemampuan Bahasa Inggris.

Berikut adalah rekomendasi pengguna lulusan terhadap pengelolaan Program Studi Komunikasi dan Penyiaaran Islam IAIN Parepare:

- 1) Perbanyak mata kuliah praktikum pada semester akhir,
- 2) Perbanyak pelatihan dalam bidang teknologi informasi dan bahasa asing,
- 3) Mengadakan pembekalan *soft skill* dan *hard skill* sesuai bidang ilmu,
- 4) Merintis kerjasama dengan pemerintah daerah Tana Toraja,
- 5) Meningkatkan kompetensi kepemimpinan mahasiswa,
- 6) Melaksanakan kajian ilmu terintegrasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Armiah, Surianor, & Falikhah, N. (2015). *Penilaian Pengguna Lulusan Terhadap Alumni dan Penilaian Kegiatan Praktek Profesi Makro (PKL) Mahasiswa Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Dakwah dan Komunikasi IAIN Antasari Banjarmasin*. Banjarmasin: IAIN Antasari Banjarmasin.
- Aeker, D. 2004. *Managing Brand Equity Capitalizing On The Value Of Brand*. New York: The Free Press
- Bailey, J. E., & Sammy W., P. (1983). Development of a Tool for Measuring and Analysing Computer User Satisfaction. *Management Science*, 29 (5), 530-545.
- Bernadin, J. H., & Russell, J. E. (1993). *Human resource management, International edition*. Singapura: McGraw Hill, Inc.
- Ivancevich, J. M., A. D., & Marc J. Wallace, J. (1987). *Organizational behavior and performance*. California: Goodyearpublishing company, Inc.
- Ivancevich, M, J., Andrew D. Szilagyi, J., & Marc J. Wallace, J. (1991). *Juran's Quality Control Handbook*. New York: McGraw-Hill.
- Kemendikti. (2004). *Pedoman Penyusunan Capaian Pembelajaran Lulusan Program Studi*. Kemendikti.
- Kotler, P. J. (1997). *Marketing Management*. New York: Prentice Hall.
- Laksan, F. (2008). *Manajemen pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.
- Departemen Pendidikan Nasional. (2002). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- P, R., E, A., & D., O. (2002). Analisis Hubungan Antara Faktor-faktor yang Mempengaruhi Komitmen dan Kepuasan Kerja Karyawan Ditinjau dari Iklim Organisasi dan Karakteristik Pekerjaan dengan Menggunakan Analisis Faktor dan Analisis Jalur. *Jurnal Teknik dan Manajemen Industri Vol. 3, No.1*.

- Peni, K. (2005). *Pengaruh Imbalan Terhadap Kinerja Karyawan*. Bandung: Program Studi Teknik dan Manajemen Industri, Institut Teknologi Bandung.
- Rakhmat, J. (2005). *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sahney, e. a. (2004). A Servqual and QFD Approach to Total Quality Education, a Student Perspective. *International Journal of Productivity and Performance Management*. Vol. 53 No. 2, 143-166.
- Setyaningsih, I., & Abrori, M. (2013). Analisis Kualitas Lulusan Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, Vol. 12, No. 1.
- Spreng, R. A., MacKenzie, S. B., & Olshavsky, R. W. (1996). A reexamination of the determinants of consumer satisfaction. *Journal of Marketing*, 60(3), 15.