

**INDEKS KEPUASAN BAGI LULUSAN SERTA PENGGUNA LULUSAN PROGRAM STUDI
BIMBINGAN DAN KONSELING
S2 PASCASARJANA UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG**

Mungin Eddy Wibowo¹, Anugrah Intan Cahyani¹, Sri Rahmah Ramadhoni¹

1. Prodi Bimbingan dan Konseling, Pascasarjana, Universitas Negeri Semarang, Indonesia

E-mail Korespondensi: mungineddy@mail.unnes.ac.id

ABSTRAK

Latar Belakang: Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dan menganalisa tingkat/ indeks kepuasan lulusan Program Studi Magister (S2) Bimbingan dan Konseling Pascasarjana UNNES, dan tingkat/ indeks kepuasan pengguna lulusan Program Studi Magister (S2) Bimbingan dan Konseling Pascasarjana UNNES serta untuk mengetahui ada atau tidaknya kesesuaian antara indeks kepuasan lulusan dengan pengguna lulusan Program Studi Magister (S2) Bimbingan dan Konseling Pascasarjana UNNES.

Metode: Jenis Penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Subyek pada penelitian ini adalah Lulusan dan Pengguna Lulusan Program Studi Bimbingan dan Konseling Pascasarjana UNNES.

Hasil: Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan lulusan ialah sebesar 0% tidak puas, 18% cukup puas dan 82% puas. Sedangkan tingkat kepuasan pengguna lulusan ialah sebesar 30% kurang puas, 45% cukup puas dan 25% untuk kategori sangat puas.

Simpulan: Tingkat kepuasan masing-masing lulusan maupun pengguna lulusan tentunya dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya ialah adanya kebutuhan yang berbeda sehingga menghasilkan tingkat kepuasan yang berbeda pula.

Kata kunci : Indeks Kepuasan, Lulusan, Pengguna Lulusan

PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan salah satu hal yang penting dan tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan manusia. Pendidikan merupakan sektor sangat menentukan kualitas suatu bangsa. Kegagalan pendidikan berimplikasi pada gagalnya suatu bangsa, keberhasilan pendidikan juga secara otomatis membawa keberhasilan sebuah bangsa. Dunia pendidikan mempunyai fungsi utama menyediakan lulusan, bukan saja dalam jumlah besar dan banyak tetapi juga berkualitas dan disiplin tinggi, mampu menjadi dinamisator, inovator, motivator dan penggerak pembangunan. Dunia pendidikan berfungsi memproduksi tenaga-tenaga kerja yang berkualitas untuk berbagai jenis dan tingkatan keahlian.

Ahmadi dan Uhbiyati (2001) Setiap bangsa dan generasi memiliki dasar dan tujuan pendidikan tertentu. Tentunya dasar dan tujuan itu disesuaikan dengan cita-cita, keinginan, dan kebutuhan. Seperti yang dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem

Pendidikan Nasional Pasal 1 Angka 1 menyatakan bahwa pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlaq mulia serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa, dan negara.

Wibowo, et al (2017) Program Studi Bimbingan dan Konseling Pascasarjana UNNES yang bermutu merupakan pendidikan yang menghasilkan lulusan yang mampu secara aktif mengembangkan potensinya dan menghasilkan ilmu pengetahuan dan/atau teknologi yang berguna bagi masyarakat, bangsa, dan negara. Penjaminan mutu Program Studi Magister (S2) dan Doktor (S3) Bimbingan dan Konseling Pascasarjana UNNES merupakan kegiatan sistemik untuk meningkatkan mutu pendidikan secara terencana dan berkelanjutan yang dilakukan melalui penetapan, pelaksanaan, evaluasi, pengendalian, dan peningkatan standar pendidikan tinggi.

Lembaga pendidikan pada hakikatnya bertujuan untuk memberikan layanan yang berkualitas dan memuaskan bagi konsumen (pengguna) dalam dunia pendidikan, yang mana dalam hal ini ialah peserta didik. Karena menurut Prihantoro (2012) pendidikan merupakan jasa yang berupa proses pembudayaan, pengertian ini berimplikasi adanya input dan output. Inputnya adalah peserta didik atau mahasiswa, sarana, prasarana dan lingkungan, sedangkan outputnya adalah jasa pelayanan pendidikan, lulusan dan alumni. Konkretnya, para lulusan atau alumni dari perguruan tinggi tentunya akan menjadi bagian dari masyarakat dan berbaur di lingkungan baru dalam dunia kerja. Dalam hal ini, kepuasan bagi lulusan itu sendiri turut menjadi perhatian. Kepuasan bagi para lulusan begitu beragam, kepuasan dapat dilihat dalam pelaksanaan kerja yang sesuai dengan jurusan yang telah didapatkan dalam bangku pendidikan. Kepuasan-kepuasan yang diharapkan dapat dirasakan bagi para lulusan dapat berupa adanya dukungan sistem, kerjasama yang baik dari stake holder serta fasilitas yang memadai.

Menurut Khotler (2000) kepuasan merupakan perasaan yang dirasakan seseorang mengenai kesenangan ataupun mengenai hasil yang mengecewakan dengan membandingkan penampilan produk yang telah disediakan (hasil) dalam yang berhubungan dengan harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan hendaknya menjadi tujuan dalam setiap proses pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Keberhasilan dalam pelayanan kepada konsumen akan terlihat dari tingkat kepuasan yang mereka rasakan dengan indikasi semakin banyaknya konsumen yang datang (Griffin, 1990).

Kepuasan menurut Kotler (2005) juga dimaknai sebagai perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh pelanggan terhadap perbandingan dari suatu produk antara yang diharapkan dengan hasil yang diperoleh dari produk tersebut. Perusahaan dapat melakukan berbagai cara untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan yaitu tingkatan dimana anggapan kinerja (perceived performance) produk akan sesuai dengan harapan seorang pelanggan. Bila kinerja produk

jauh lebih rendah dibandingkan harapan pelanggan, pembelinya tidak puas. Sebaliknya bila kinerja sesuai dengan harapan atau melebihi harapan, pembelinya merasa puas atau merasa amat gembira. Tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan (Kotler, 2005).

Menurut Zeithaml, et. al., kepuasan pelanggan dalam jasa dapat diukur dari perbedaan antara harapan dan persepsi pelanggan tentang jasa layanan yang akan diterima (Zeithmal, et.al, 1990). Harapan pelanggan mempunyai dua maksud. Pertama, apa yang pelanggan yakini akan terjadi pada saat pelayanan diberikan. Kedua, apa yang diinginkan pelanggan untuk terjadi (harapan). Berdasarkan beberapa pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan dapat dicapai apabila pelanggan merasakan pelayanan sesuai atau melebihi harapannya. Pelanggan akan puas apabila keinginan, harapan, dan kebutuhannya terpenuhi. Dengan demikian, harapan pelanggan melatar belakangi mengapa dua organisasi pada jenis bisnis yang sama dapat dinilai berbeda oleh pelanggannya.

Kepuasan (*Satisfaction*) berasal dari bahasa latin yaitu *satis* yang berarti *enough* atau cukup dan *facio* yang berarti *to do* atau melakukan, sehingga kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Sebuah kepuasan juga bisa didefinisikan sebagai persepsi terhadap sesuatu yang telah memenuhi harapannya. Oleh karena itu, seseorang tidak akan puas apabila mempunyai persepsi bahwa harapannya belum terpenuhi. Seseorang akan merasa puas jika persepsinya sama atau lebih besar dari yang diharapkan (Swastha dan Irawan, 2003).

Dalam hal ini, kepuasan yang dilihat adalah kepuasan yang dirasakan oleh lulusan/ alumni terhadap pelayanan akademik yang diberikan oleh pihak Pascasarjana Universitas Negeri Semarang. Kemampuan Perguruan Tinggi dalam memberikan pelayanan yang maksimal akan sejalan dengan prinsip di atas. Jika pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa sebagai konsumen baik, maka akan terlihat dari semakin tingginya minat mahasiswa untuk masuk ke PT tersebut.

Selain daripada itu, ada kepuasan lain yang hendaknya dapat diwujudkan, yakni kepuasan dari pengguna lulusan. Istiningtyas (2012) Dalam upaya memuaskan konsumen tidak hanya kualitas produk dan jasa yang terus ditingkatkan, tetapi lembaga penyedia produk dan jasa berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Pelayanan kepada pelanggan menjadi prioritas penting dalam era global sekarang ini, mengingat persaingan organisasi yang bergerak dalam bidang manufaktur maupun jasa tidak hanya datang dari dalam negeri tetapi juga datang dari organisasi bisnis manca negara, sehingga organisasi penyedia produk dan jasa perlu mengukur kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggannya. Hal tersebut jika kita bercermin pada kepuasan dari pengguna

terhadap kualitas layanan yang diberikan. Jika diimplikasikan pada kinerja Bimbingan dan Konseling, kepuasan dalam hal ini dapat dikaitkan dengan kepuasan para pengguna lulusan (lembaga) terhadap kinerja dan etos kerja yang diberikan para lulusan pascasarjana (S2) UNNES pada masing-masing lembaga dimana mereka ditempatkan. Karena sesuai dengan Visi Program Studi Magister (S2) Bimbingan dan Konseling Pascasarjana UNNES adalah **“Menjadi Program Studi Pengembang Ilmu Bimbingan dan Konseling yang Berwawasan Konservasi dan Bereputasi Internasional”**. Program studi pascasarjana bimbingan dan konseling diharapkan dapat mencetak dan melahirkan lulusan-lulusan terbaik yang dapat memberikan layanan konseling sesuai dengan yang diharapkan.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif di rancang untuk mengumpulkan informasi tentang keadaan-keadaan nyata yang sedang berlangsung. Tujuan utama penelitian deskriptif adalah menggambarkan sifat suatu keadaan yang sementara berjalan pada saat penelitian dilakukan, dan memeriksa sebab-sebab dari gejala tertentu (trafers: 1978 dalam Sevilla, at.al: 1993). Guy (1976, dalam Sevilla, at.al, 1993) mendefinisikan penelitian deskriptif sebagai kegiatan yang meliputi pengumpulan data dalam rangka menguji hipotesis atau menjawab pertanyaan yang menyangkut keadaan pada waktu yang sedang berjalan dari pokok suatu penelitian.

Penggunaan metode deskriptif dalam penelitian ini adalah karena metode ini banyak memberikan sumbangan kepada ilmu pengetahuan melalui pemberian informasi keadaan muktahir dan dapat membantu dalam mengidentifikasi kepuasan lulusan dan pengguna dalam penelitian ini. Selain itu juga, data yang diperoleh juga dianggap sangat bermanfaat dalam membantu prodi untuk memperoleh informasi mengenai kepuasan yang dirasakan alumni terhadap pelayanan akademik yang telah diberikan, dengan tujuan perbaikan dan pembaharuan layanan agar lebih baik di kemudian hari.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Temuan dari survei mengenai tingkat kepuasan lulusan dan tingkat kepuasan pengguna lulusan, diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa adanya kesenjangan atau ketidaksesuaian antara kepuasan yang dirasakan lulusan terhadap pelayanan akademik di Pascasarjana Universitas Negeri Semarang dengan tingkat kepuasan pengguna lulusan.

Tabel . Tingkat Kepuasan Lulusan dan Pengguna Lulusan

	Kepuasan Lulusan			Kepuasan Pengguna Lulusan		
	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Sangat Puas
Frekuensi	0	15	68	19	29	16
Persentase	0%	18%	82%	30%	45%	25%

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan lulusan dan pengguna lulusan memiliki perbedaan atau ketidak sesuaian dari masing-masing kategori yang telah ditentukan. Hal tersebut tentunya dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya ialah dikarenakan adanya kebutuhan yang berbeda sehingga hasil yang diberikan berbeda.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah menunjukkan bahwa kategori kepuasan lulusan dengan persentase tertinggi yaitu sebesar 82% pada kategori puas, 18% lulusan pada kategori cukup puas dan 0% lulusan pada kategori tidak puas. Artinya lulusan Program Studi Bimbingan dan Konseling Pascasarjana Universitas Negeri Semarang sudah merasa puas dengan pelayanan akademik yang diberikan pihak Pascasarjana UNNES yang telah mendukung dan memberikan kemudahan bagi para mahasiswa dan juga lulusan.

Selanjutnya kepuasan pengguna lulusan telah mencapai pada kategori cukup puas dengan perolehan persentase tertinggi yaitu 45%, selanjutnya 30% pada kategori kurang puas dan 25% pada kategori sangat puas. Meskipun hasil persentase menunjukkan angka tertinggi terletak pada kategori cukup puas, namun masih ada pengguna lulusan yang masih merasa kurang puas atas kinerja dari lulusan Program Studi Bimbingan dan Konseling Pascasarjana Universitas Negeri Semarang dengan kriteria-kriteria yang telah ditentukan. Hal ini tentu saja disebabkan dari beberapa faktor, baik faktor internal maupun faktor eksternal.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi dan Uhbiyati. 2001. *Ilmu Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. 2003. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. Jakarta, Depdikbud.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. 2005. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan. Jakarta, Depdikbud.
- Griffin, R. W. 1990. *Management*. 3rd. Boston : Houghton Mifflin Company.
- Kotler, Philip, 2000. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Manajemen*. Jakarta: Prenhalindo.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran Edisi Bahasa Indonesia Jilid I*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Prihantoro, 2012, *Peningkatan Kinerja Sumber Daya Manusia melalui Motivasi, Disiplin, Lingkungan Kerja, dan Komitmen (Studi Kasus Madrasah di Lingkungan Yayasan Salafiyah, Kajen, Margoyoso, Pati)*, STIE Agama Islam Mathali'ul Falah.
- Sevilla, et, Al. 1993. *Pengantar Metode Penelitian*. Jakarta : Universitas Indonesia Press.
- Swastha & Irawan. 2003. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta.