

---

**LAPORAN  
HASIL KEPUASAN STAKEHOLDER TERHADAP  
LULUSAN SEKOLAH TINGGI TEKNOLOGI DUMAI  
TA. 2019/2020**



**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU INTERNAL  
SEKOLAH TINGGI TEKNOLOGI DUMAI  
2020**

# LEMBAR PENGESAHAN

## LAPORAN HASIL STAKEHOLDER TERHADAP LULUSAN SEKOLAH TINGGI TEKNOLOGI DUMAI TA. 2019/2020

Dumai, Agustus 2020

Laporan Dibuat  
Oleh



Hanifatul Rahmi, M.Pd  
Ketua LPMI STT Dumai

Mengetahui :



Dra. H. Sirkyana, MP  
Ketua STT Dumai

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas berkah, rahmat dan ijinnya kami tim penyusun laporan hasil kepuasan Pengguna Lulusan terhadap layanan Manajemen STT Dumai telah menyelesaikan laporan yang dianalisis berdasarkan hasil angket kuesioner kepada responden. Dengan adanya evaluasi yang dilakukan setiap tahunnya, kami berharap mampu meningkatkan kualitas pelayanan kepada Pengguna Lulusan terhadap lulusan sekolah tinggi teknologi dumai yang berkerja pada instansi atau perusahaan. Berdasarkan hasil evaluasi diharapkan dapat mengetahui tanggapan Pengguna Lulusan terhadap kepuasan layanan Manajemen STT Dumai dan menjadi dasar rencana tindak lanjut dan perbaikan di masa mendatang.

Kami tim penyusun mohon maaf apabila dalam penyusun laporan ini masih banyak terdapat kesalahan dan ketidaksesuaian bagi pihak lain yang terkait baik secara sengaja maupun tidak sengaja. Kami berharap laporan ini dapat bermanfaat bagi STT Dumai.

Dumai, 10 Agustus 2020



Hanifatul Rahmi, M.Pd  
Ketua LPMI STT Dumai

## DAFTAR ISI

Kata Pengantar .....	ii
Daftar Isi .....	iii
<b>BAB I. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Tujuan .....	1
1.3 Waktu PelaksanaanKegiatan .....	2
1.4 Responden .....	2
1.5 RuangLingkup .....	2
<b>BAB II METODE PENGUMPULAN DATA DAN ANALISIS DATA .....</b>	<b>4</b>
2.1 Pengumpulan Data .....	4
2.2 Metode Pengolahan dan Analisis Data.....	4
<b>BAB III HASIL KEPUASAN PROSES LAYANAN STAKEHOLDER STT DUMAI.....</b>	<b>7</b>
3.1 Hasil Olah Data Stakeholder terhadap Lulusan Sekolah Tinggi Teknologi Dumai	7
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>11</b>
4.1 Kesimpulan .....	11
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	11
4.3 Penutup .....	11
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>12</b>
1. Hasil Penilaian Kepuasan Stakeholder terhadap Lulusan STT Dumai	12

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Survey kepuasan layanan stakeholder terhadap lulusan STT Dumai pada dasarnya merupakan salah satu metode untuk memberi penilaian terhadap lulusan STT Dumai yang bekerja pada perusahaan atau instansi tersebut dalam pengembangan kompetensi maupun pengembangan karir. Secara struktural, pengelolaan lulusan dilaksanakan oleh Lembaga Karir melalui koordinasi dengan Pembantu Ketua I. Survey ini bertujuan untuk mengukur tanggapan Stakeholder terhadap kemampuan lulusan STT Dumai. Di samping itu survey ini akan mampu memetakan mutu pelayanan di lingkungan STT Dumai dan menjadi dasar rencana tindak lanjut dan perbaikan kualitas lulusan STT Dumai yang akan datang.

### **1.2 Tujuan**

#### **A. Umum**

Secara umum tujuan penilaian kepuasan layanan ini adalah untuk mengetahui kepuasan Stakeholder terhadap kinerja lulusan STT Dumai. .

#### **B. Khusus**

Secara khusus tujuan penilaian kepuasan layanan stakeholder adalah untuk :

1. Mengukur tingkat kepuasan Stakeholder terhadap kinerja lulusan STT Dumai .
2. Sebagai bahan penetapan rencana tindak lanjut usaha peningkatan layanan pengelolaan dalam meningkatkan mutu kinerja mahasiswa yang akan lulus dari STT Dumai
3. Sebagai umpan balik upaya sosialisasi kuesioner.

### **1.3 Waktu Pelaksanaan Kegiatan**

Persiapan untuk penilaian kepuasan layanan stakeholder STT Dumai dimulai bulan Juli 2019 dengan menyusun dan menyiapkan kuesioner oleh Tim Badan Penjaminan Mutu sebagai pelaksana evaluasi layanan pengelolaan Stakeholder. Pelaksanaan survei (pengambilan data) di lapangan dan entry data dilakukan bulan Juli 2019. Analisis data dan pelaporan hasil dilaksanakan pada bulan Agustus 2019.

## 1.4 Responden

Peserta responden kegiatan penilaian kepuasan layanan ini adalah seluruh Stakeholder yang menggunakan jasa lulusan STT Dumai.

## 1.5 Ruang Lingkup

Evaluasi penilaian kepuasan layanan Stakeholder ini dilakukan untuk mengetahui seberapa baik kinerja lulusan STT Dumai yang terdiri dari 24 (dua puluh empat) pertanyaan yang akan diisi oleh atasan lulusan/alumni dari STT Dumai. Penilaian Kepuasan layanan stakeholder STT Dumai meliputi ruang lingkup tertera pada Tabel 1 dan Tabel 2 di bawah.

Tabel 1.1 Pertanyaan Survey Penilaian Kepuasan Dosen terhadap Layanan Stakeholder.

No	Butir Pertanyaan
1	Kejujuran
2	Konsisten
3	Tanggung jawab (penyelesaian tugas tepat waktu, hasil pekerjaan berkualitas baik).
4	Kemampuan menganalisis permasalahan-permasalahan dan kebijakan sesuai dengan keilmuannya.
5	Kemampuan mengambil keputusan berdasarkan pada analisis dan pertimbangan fungsional sesuai bidang keilmuannya.
6	Membaca
7	Menulis
8	Berbicara.
9	Kemampuan menggunakan teknologi yang berkaitan dengan bidang pekerjaan
10	Kemampuan memanfaatkan media atau sarana kerja modern (Information Technology/IT).
11	Kemampuan mempresentasikan ide, hasil atau laporan.
12	Kemampuan berkomunikasi dalam forum formal/informal.
13	Kemampuan mengkoordinasikan kegiatan.
14	Kemampuan bekerjasama secara produktif.
15	Kemampuan menyelesaikan berbagai aktivitas dalam kerja
16	Kemampuan bekerjasama produktif dengan orang lain.
17	Minat untuk mengikuti pelatihan.
18	Pemanfaatan internet untuk menambah pengetahuan dan wawasan.
19	Kepekaan terhadap kesempatan-kesempatan baru.
20	Kemampuan analisis dan mengambil keputusan.
21	Kemampuan memotivasi.
22	Kemampuan menciptakan lingkungan kerja yang sehat.
23	Kemampuan mendelegasikan tugas dan wewenang.
24	Tanggung jawab.

## METODE PENGUMPULAN DATA DAN ANALISIS DATA

### 2.1 Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada pimpinan tempat lulusan/alumni STT Dumai bekerja. Responden diharapkan menilai kinerja lulusan dengan sejujurnya. Data yang digunakan dalam penilaian menggunakan skala *likert* berbentuk ordinal yaitu 1 sampai 5 yang terdiri dari (1) Sangat Tidak Puas, (2) Tidak Puas, (3) Cukup Puas, (4) Puas, (5) Sangat Puas, yang menunjukkan penilaian kepuasan responden terhadap layanan kepuasan stakeholder. Setelah kuesioner terkumpul kemudian data direkap dandiolah oleh Lembaga Penjaminan Mutu Internal(LPMI). Selanjutnya Lembaga Penjaminan Mutu Internal menyusun laporan hasil penilaian layanan kepuasan stakeholder serta melakukan analisis dan rekomendasi terkait hasil kuesioner, kemudian diserahkan kepada Pembantu Ketua I STT Dumai.

### 2.2 Metode Pengolahan dan Analisis Data

#### 2.2.1. Uji Validitas dan Reliabilitas

**Tabel 2.1 Hasil Uji Validitas Kuesioner**

No	Instrumen	Corrected Item-total correction	Keterangan
1	Kejujuran	0.76	Valid
2	Konsisten	0.72	Valid
3	Tanggung jawab (penyelesaian tugas tepat waktu, hasil pekerjaan berkualitas baik).	0.73	Valid
4	Kemampuan menganalisis permasalahan-permasalahan dan kebijakan sesuai dengan keilmuannya.	0.81	Valid
5	Kemampuan mengambil keputusan berdasarkan pada analisis dan pertimbangan fungsional sesuai bidang keilmuannya.	0.81	Valid
6	Membaca	0.72	Valid
7	Menulis	0.75	Valid
8	Berbicara.	0.78	Valid
9.	Kemampuan menggunakan teknologi yang berkaitan dengan bidang pekerjaan	0.87	Valid
10	Kemampuan memanfaatkan media atau sarana kerja modern (Information Technology/IT).	0.83	Valid
11	Kemampuan mempresentasikan ide, hasil atau laporan.	0.89	Valid
12	Kemampuan berkomunikasi dalam forum formal/informal.	0.85	Valid
13	Kemampuan mengkoordinasikan kegiatan.	0.77	Valid

14	Kemampuan bekerjasama secara produktif.	0.86	Valid
15	Kemampuan menyelesaikan berbagai aktivitas dalam kerja	0.84	Valid
16	Kemampuan bekerjasama produktif dengan orang lain.	0.87	Valid
17	Minat untuk mengikuti pelatihan.	0.88	Valid
18	Pemanfaatan internet untuk menambah pengetahuan dan wawasan.	0.87	Valid
19	Kepekaan terhadap kesempatan-kesempatan baru.	0.80	Valid
20	Kemampuan analisis dan mengambil keputusan.	0.78	Valid
21	Kemampuan memotivasi.	0.84	Valid
22	Kemampuan menciptakan lingkungan kerja yang sehat.	0.83	Valid
23	Kemampuan mendelegasikan tugas dan wewenang.	0.80	Valid
24	Tanggung jawab.	0.82	Valid

**Tabel 2.2 Hasil Uji Reliabilitas**

No	Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
1	<b>0.976399</b>	24	Reliabel

### 2.2.2. Skala Likert

Metode analisis yang digunakan untuk pengolahan data kuesioner adalah statistik deskriptif untuk menentukan kepuasan Stakeholder. Data yang digunakan dalam penilaian ini menggunakan skala likert berbentuk ordinal yaitu:

- Sangat Puas : Nilai 5
- Puas : Nilai 4
- Cukup Puas : Nilai 3
- Tidak Puas : Nilai 2
- Sangat Tidak Puas : Nilai 1

Dari skala ini dihasilkan  $range = 5 - 1 = 4$ , kemudian dibuat kelompok indeks 4; yaitu sangat tidak puas, tidak puas, puas, dan sangat puas; dari informasi ini diperoleh  $interval = (4/5) = 0,80$  maka indeks dapat dibuat.

Berdasarkan perhitungan diatas dapat disusun tabel klasifikasi skala kepuasan layanan Stakeholder dari tiap-tiap aspek yang dinilai.

**Tabel 2.3 . Klasifikasi Skala Pemahaman**

No.	Rata-Rata Skor Jawaban	Kategori
1	1,00 - 1,80	Sangat Tidak Puas
2	1,81 - 2,61	Tidak Puas
3	2,62 - 3,42	Cukup Puas
4	3,43 - 4,23	Puas
5	4,24 - 5,00	Sangat Puas



Evaluasi kegiatan ini dilakukan dengan metode kuesioner, di mana para peserta diberikan angket untuk menguji kepuasan Stakeholder STT Dumai terhadap kinerja Lulusan dari STT Dumai.

### **2.2.3. Kriteria Penilaian**

Indikator tingkat kepuasan layanan Stakeholder STT Dumai ditetapkan dengan nilai skor pada skala 5,00. Artinya apabila komponen yang hasil nilai skornya di antara (4,24- 5,00) dikategorikan sangat puas, apabila nilai skornya (3,43-4,23) dikategorikan puas, apabila nilai skornya (2,62-3,42) dikategorikan cukup puas, apabila nilai skornya (1,81-2,61) dikategorikan tidak puas, apabila nilai skornya (1,00-1,80) dikategorikan sangat tidak puas. Maksud dan tujuan dari laporan ini adalah untuk peningkatan dan perbaikan kinerja Dosen dan Teneaga Pendidikan untuk meningkatkan mutu lulusan dari STT Dumai menjadi lebih baik.

**BAB III**  
**HASIL EVALUASI KEPUASAN STAKEHOLDER TERHADAP**  
**LAYANAN PENGELOLAAN STAKEHOLDER LPPM STT**  
**DUMAI**

Berikut adalah hasil olah data kuesioner Penilaian kepuasan Stakeholder pada Semester Ganjil TA 2019/2020 dan hasil analisis penilaian layanan Stakeholder sebagai berikut:

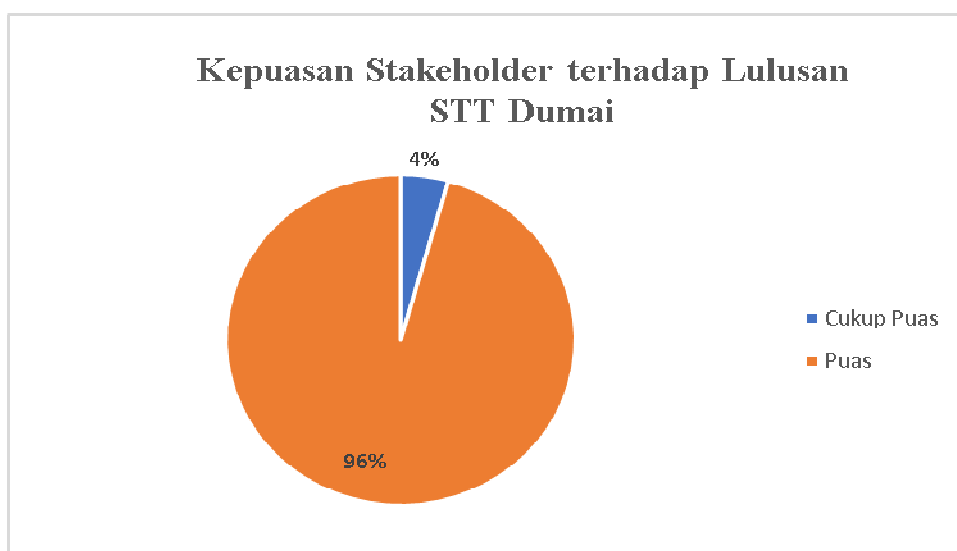
**3.1 Hasil Olah Data Penilaian Kepuasan Stakeholder**

Berdasarkan rata-rata pengolahan data kuesioner penilaian layanan Stakeholder ditemukan bahwa: 100% menyatakan Cukup Puas terhadap layanan yang diberikan oleh lulusan. Skor rata-rata keseluruhan adalah lebih besar dari 3 dengan kategori **Cukup Puas**. Hasil olah data kepuasan dosen terhadap layanan kepuasan stakeholder ditunjukkan pada Tabel 3.1 dan Gambar 3.1 berikut:

Tabel 3.1. Hasil Kepuasan Dosen terhadap Layanan Pengelolaan Stakeholder

No	Pernyataan	Pilihan Responden					Persentase						
		1	2	3	4	5	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Rata-Rata	Tingkat Kepuasan
1	Kejujuran	0	0	18	44	11	0.0	0.0	24.7	60.3	15.1	3.9	Puas
2	Konsisten	0	0	27	38	8	0.0	0.0	37.0	52.1	11.0	3.7	Puas
3	Tanggung jawab (penyelesaian tugas tepat waktu, hasil pekerjaan berkualitas baik).	0	0	28	37	8	0.0	0.0	38.4	50.7	11.0	3.7	Puas
4	Kemampuan menganalisis permasalahan-permasalahan dan kebijakan sesuai dengan keilmuannya.	0	0	32	30	11	0.0	0.0	43.8	41.1	15.1	3.7	Puas
5	Kemampuan mengambil keputusan berdasarkan pada analisis dan pertimbangan fungsional sesuai bidang keilmuannya.	2	0	34	32	5	2.7	0.0	46.6	43.8	6.8	3.5	Puas
6	Membaca	7	0	38	27	1	9.6	0.0	52.1	37.0	1.4	3.2	Cukup Puas
7	Menulis	3	0	37	30	3	4.1	0.0	50.7	41.1	4.1	3.4	Puas
8	Berbicara.	3	0	30	33	7	4.1	0.0	41.1	45.2	9.6	3.6	Puas
9	Kemampuan menggunakan teknologi yang berkaitan dengan bidang pekerjaan	2	0	29	32	10	2.7	0.0	39.7	43.8	13.7	3.7	Puas
10	Kemampuan memanfaatkan media atau sarana kerja modern (Information Technology/IT).	2	0	35	25	11	2.7	0.0	47.9	34.2	15.1	3.6	Puas

11	Kemampuan mempresentasikan ide, hasil atau laporan.	1	0	37	29	6	1.4	0.0	50.7	39.7	8.2	3.5	Puas
12	Kemampuan berkomunikasi dalam forum formal/informal.	1	0	42	26	4	1.4	0.0	57.5	35.6	5.5	3.4	Cukup Puas
13	Kemampuan mengkoordinasikan kegiatan.	2	0	37	29	5	2.7	0.0	50.7	39.7	6.8	3.5	Puas
14	Kemampuan bekerjasama secara produktif.	0	0	42	27	4	0.0	0.0	57.5	37.0	5.5	3.5	Puas
15	Kemampuan menyelesaikan berbagai aktivitas dalam kerja	0	0	41	29	3	0.0	0.0	56.2	39.7	4.1	3.5	Puas
16	Kemampuan bekerjasama produktif dengan orang lain.	0	0	42	25	6	0.0	0.0	57.5	34.2	8.2	3.5	Puas
17	Minat untuk mengikuti pelatihan.	1	0	39	25	8	1.4	0.0	53.4	34.2	11.0	3.5	Puas
18	Pemanfaatan internet untuk menambah pengetahuan dan wawasan.	0	0	41	26	6	0.0	0.0	56.2	35.6	8.2	3.5	Puas
19	Kepekaan terhadap kesempatan-kesempatan baru.	1	0	39	28	5	1.4	0.0	53.4	38.4	6.8	3.5	Puas
20	Kemampuan analisis dan mengambil keputusan.	0	0	35	31	7	0.0	0.0	47.9	42.5	9.6	3.6	Puas
21	Kemampuan memotivasi.	1	0	39	24	9	1.4	0.0	53.4	32.9	12.3	3.5	Puas
22	Kemampuan menciptakan lingkungan kerja yang sehat.	1	0	44	22	6	1.4	0.0	60.3	30.1	8.2	3.4	Cukup Puas
23	Kemampuan mendelegasikan tugas dan wewenang.	0	0	43	26	4	0.0	0.0	58.9	35.6	5.5	3.5	Puas
24	Tanggung jawab.	1	0	32	31	9	1.4	0.0	43.8	42.5	12.3	3.6	Puas



**Gambar 1** Grafik Kepuasan Stakaeholder terhadap lulusan STT Dumai

## BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

### 4.1 Kesimpulan

Dari hasil analisis pengolahan data Penilaian Kepuasan Stakeholder terhadap Lulusan STT Dumai di atas, dapat disimpulkan bahwa, secara umum, Stakeholder merasa **cukup puas** terhadap penggunaan Jasa yang diberikan oleh Lulusan/Alumni dari STT Dumai dalam bekerja di perusahaan atau instansi yang mereka pimpin.

### 4.2 Saran

Berikut adalah saran-saran dari stakeholder kepada lulusan adalah sebagai berikut:

No	Saran
1	Meningkatkan kemampuan Bahasa Inggris
2	Meningkatkan Kemampuan dalam mengaplikasikan software
3	Meningkatkan keterbukaan dalam menerima kritik dan saran

### 4.3 Rencana Tindak Lanjut

Dengan melihat saran-saran yang diberikan oleh Stakeholder, bisa dibuat Rencana Tindak Lanjut sebagai berikut.

No	Saran	Rencana Tindak Lanjut
1	Meningkatkan kemampuan Bahasa Inggris	Lembaga Bahasa Asing akan membentuk Small Group sebagai ajang Diskusi mahasiswa dalam mengembangkan komunikasinya dalam bahasa Inggris
2	Meningkatkan Kemampuan dalam mengaplikasikan software	Masing-masing Himpunan mahasiswa Program studi membuat workshop penggunaan software sesuai dengan prodi masing-masing.
3	Meningkatkan keterbukaan dalam menerima kritik dan saran	STT Dumai mengundang motivator untuk perubahan Mind Set mahasiswa agar lebih kritis dan santun serta terbuka terhadap saran dan kritik.

### 4.4 Penutup

Demikianlah laporan Penilaian Kepuasan Stakeholder ini kami buat, semoga dapat memberikan gambaran pelaksanaan kegiatan



18	Roni Aprianto	Disdukcapil kota dumai	Teknik Informatika	2019/2020	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	5	4	3	3	4	86	7396
19	Khaidir, S.Sos	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Man	Teknik Informatika	2019/2020	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	92	8464
20	Ridha Naraheni, A.Md.Keb	SMK Farmasi Ikasari Dumai	Teknik Informatika	2019/2020	4	3	3	4	4	3	3	3	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	87	7569
21	Siti aminah	CV. Putri Medang Kampai	Teknik Informatika	2019/2020	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	89	7921
22	Muhammar Khadafie	PT Bank Mandiri	Teknik Informatika	2019/2020	4	3	4	4	4	3	3	3	4	5	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	88	7744
23	Ary Lord Given	PT. DUMAI JAYA BETON	Teknik Informatika	2019/2020	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	86	7396
24	Gedinala	PT. ESM	Teknik Informatika	2019/2020	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	88	7744
25	Gedinala	PT. ESM	Teknik Informatika	2019/2020	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	88	7744
26	Rendy andhika	PT. SARI DUMAI OLEO	Teknik Informatika	2019/2020	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	86	7396
27	Neli Wati	BPKAD	Teknik Informatika	2019/2020	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	89	7921
28	Arif Prawira	SLB Dumai	Teknik Informatika	2019/2020	4	4	3	5	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	85	7225
29	Salim Barus	PT. Sari Dumai Sejati	Teknik Informatika	2019/2020	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	111	12321
30	H. Poyong	SMK N 5 Dumai	Teknik Informatika	2019/2020	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	86	7396
31	Sindi	PT. Inti Benua Perkasatama	Teknik Informatika	2019/2020	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	85	7225
32	Siti Mardiah	SMP IT Bazma	Teknik Informatika	2019/2020	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	85	7225
33	Muhammad Saddam, S.STP., M.IP	Dinas Komunikasi, Informasi, Statistik dan Persand	Teknik Informatika	2019/2020	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	108	11664
34	Dodi afandi	PT.Lucky horse	Teknik Informatika	2019/2020	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	109	11881
35	Ryan	Brevion grup	Teknik Informatika	2019/2020	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	5	79	6241







