

**LAPORAN**  
**PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN**  
**AKADEMI KESEJAHTERAAN SOSIAL (AKS)**  
**IBU KARTINI SEMARANG**  
**TAHUN 2020**



**DISUSUN OLEH:**  
**UNIT PENJAMINAN MUTU**  
**AKS IBU KARTINI SEMARANG**

**AKADEMI KESEJAHTERAAN SOSIAL IBU KARTINI SEMARANG**  
Jl. Sultan Agung No 77, Gajahmungkur Telp/Fax 024 8315304  
Website: [www.aksibukartini.com/](http://www.aksibukartini.com/) Email: [aksibukartini\\_smg@yahoo.com](mailto:aksibukartini_smg@yahoo.com)

## HALAMAN PENGESAHAN

1. Judul Laporan : Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan AKS Ibu Kartini Semarang Tahun 2020
2. Penyusun
  - a. Nama : Dra. Kurnianingsih, M.Pd
  - b. NIDN : 0629096801
  - c. Jabatan/ Golongan : Lektor/ III d

Semarang, 23 Desember 2020



Tim Penyusun,



Dra. Kurnianingsih, M.Pd  
NIDN. 0629096801

## **KATA PENGANTAR**

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, Laporan Pengukuran tingkat kepuasan pengguna lulusan Akademi Kesejahteraan Sosial (AKS) Ibu Kartini Semarang Tahun 2020 dapat selesai dengan baik. Kami mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah banyak membantu dalam pelaksanaan kegiatan ini, dari mulai awal pelaksanaan sampai akhir pelaksanaan kegiatan sehingga dapat tersusun dalam bentuk laporan untuk tahun 2020 ini. Ucapan terima kasih ini kami apresiasikan setinggi-tingginya kepada:

1. Direktur AKS Ibu Kartini Semarang yang telah banyak memberikan dukungan moril maupun materiil.
2. Para responden yaitu pengguna lulusan AKS Ibu Kartini Semarang, yang telah memberikan waktu dan kesempatannya untuk mengisi kuesioner yang diberikan.

Pelaksanaan dan penyajian hasil evaluasi ini tentunya masih ada kekurangan, oleh karenanya kami sangat berharap banyak masukan dari segenap sivitas akademika sebagai umpan balik untuk dijadikan perbaikan dalam pelaksanaan pengukuran dan evaluasi periode yang akan datang.

Ketua Tim Pengelola Tracer Study  
Agus Susanti, S.E., M.M

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN .....	2
KATA PENGANTAR .....	3
DAFTAR ISI.....	4
DAFTAR TABEL.....	5
DAFTAR LAMPIRAN.....	6
1. Responden.....	7
2. Metode Evaluasi.....	7
3. Hasil Evaluasi .....	8
a. Program Studi Seni Kuliner .....	8
b. Program Studi Desain Busana .....	10
c. Program Studi Tata Rias .....	12
4. Tindak Lanjut.....	13
5. Penutup .....	14
LAMPIRAN.....	15

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah Responden .....	7
Tabel 2. Hasil Pengukuran Kepuasan Pengguna Lulusan Program Studi Seni Kuliner .....	8
Tabel 3. Hasil Pengukuran Kepuasan Pengguna Lulusan Program Studi Desain Busana .....	10
Tabel 4. Hasil Pengukuran Kepuasan Pengguna Lulusan Program Studi Tata Rias .....	12

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Kuesioner Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan

## **Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan Akademi Kesejahteraan Sosial (AKS) Ibu Kartini Semarang Tahun 2020**

### **1. Responden**

Responden yang mengikuti pengukuran tingkat kepuasan pengguna lulusan AKS Ibu Kartini Semarang yaitu alumni AKS Ibu Kartini Semarang yang lulus tahun 2019 dari program studi Seni Kuliner, program studi Desain Busana dan program studi Tata Rias. Jumlah responden yang mengikuti evaluasi dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Jumlah Responden

<b>Program Studi</b>	<b>Jumlah Pengguna Lulusan</b>
1. Prodi Seni Kuliner	7 Orang
2. Prodi Desain Busana	5 Orang
3. Prodi Tata Rias	5 Orang
<b>Total</b>	<b>17 Orang</b>

### **2. Metode Evaluasi**

Metode evaluasi untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna lulusan AKS Ibu Kartini Semarang menggunakan kuesioner dalam bentuk *google form*. Penilaian pengukuran tingkat kepuasan pengguna lulusan AKS Ibu Kartini meliputi penilaian terhadap aspek sebagai berikut:

- a. Kepuasan terkait aspek etika.
- b. Kepuasan terkait aspek keahlian pada bidang ilmu (kompetensi utama).
- c. Kepuasan terkait kemampuan berbahasa Inggris.
- d. Kepuasan terkait kemampuan penggunaan teknologi informasi.
- e. Kepuasan terkait kemampuan berkomunikasi.
- f. Kepuasan terkait kemampuan kerjasama dalam tim.
- g. Kepuasan terkait kemampuan pengembangan diri.

Tim penyusun mengedarkan kuesioner kepada masing-masing responden. Kuesioner menggunakan skala likert 1-4 dengan kriteria penilaian yaitu:

1 = Kurang

2 = Cukup

3 = Baik

4 = Sangat Baik

Setelah responden mengisi kuesioner, kemudian data tersebut diolah untuk menghasilkan nilai persentase.

### 3. Hasil Evaluasi

Hasil dari pengukuran tingkat kepuasan pengguna lulusan di AKS Ibu Kartini tahun 2020 berdasarkan pertanyaan yang terdapat di kuesioner dalam bentuk *google form*, diuraikan sebagai berikut:

#### a. Program Studi Seni Kuliner

Hasil pengukuran tingkat kepuasan pengguna lulusan dari program studi Seni Kuliner tahun 2019 dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Hasil Pengukuran Kepuasan Pengguna Lulusan Program Studi Seni Kuliner

Aspek Penilaian	Kurang		Cukup		Baik		Sangat Baik		Total	Total %
	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%		
Aspek Etika	0	0	0	0	2	29	5	71	7	100
Aspek keahlian pada bidang ilmu (kompetensi utama)	0	0	1	14	3	43	3	43	7	100
Kemampuan berbahasa Inggris	0	0	2	33	2	33	2	33	6	100
Kemampuan penggunaan teknologi informasi	0	0	1	14	3	43	3	43	7	100
Kemampuan berkomunikasi	0	0	0	0	4	57	3	43	7	100
Kemampuan kerjasama dalam tim	0	0	0	0	3	43	4	57	7	100
Kemampuan pengembangan diri	0	0	0	0	2	29	5	71	7	100

Berdasarkan tabel 2, diketahui bahwa secara umum hasil pengukuran kepuasan pengguna lulusan program studi Seni Kuliner terhadap 7 aspek penilaian menunjukkan hasil penilaian sangat baik dan baik. Terdapat penilaian cukup untuk aspek keahlian pada



bidang ilmu (kompetensi utama), kemampuan berbahasa Inggris dan kemampuan penggunaan teknologi informasi.

Hasil pengukuran kepuasan pengguna lulusan terkait aspek etika lulusan program studi Seni Kuliner yaitu pengguna lulusan memberikan penilaian sangat baik sebanyak 71% dan penilaian baik sebanyak 29%. Tidak ada penilaian cukup maupun kurang untuk aspek etika lulusan program studi Seni Kuliner.

Hasil pengukuran kepuasan pengguna lulusan terkait aspek keahlian pada bidang ilmu (kompetensi utama) menunjukkan bahwa pengguna lulusan memberikan penilaian baik dan sangat baik, masing-masing sebanyak 43%. Terdapat 14% penilaian cukup baik yang diberikan oleh pengguna lulusan. Tentu hal ini perlu ditindaklanjuti oleh program studi Seni Kuliner untuk melakukan evaluasi terhadap kurikulum inti program studi.

Hasil pengukuran kepuasan pengguna lulusan terkait kemampuan berbahasa Inggris menunjukkan bahwa pengguna lulusan memberikan penilaian baik dan sangat baik, masing-masing sebanyak 33%. Terdapat 33% penilaian cukup baik yang diberikan oleh pengguna lulusan terkait kemampuan berbahasa Inggris lulusan. Tentu hal ini perlu ditindaklanjuti oleh program studi terkait mata kuliah Bahasa Inggris dan pengaplikasian Bahasa Inggris dalam pembelajaran, penelitian dan pengabdian masyarakat.

Hasil pengukuran kepuasan pengguna lulusan terkait kemampuan penggunaan teknologi informasi menunjukkan bahwa pengguna lulusan memberikan penilaian baik dan sangat baik, masing-masing sebanyak 43%. Terdapat 14% penilaian cukup baik yang diberikan oleh pengguna lulusan terkait kemampuan penggunaan informasi. Tentu hal ini perlu ditindaklanjuti oleh program studi untuk mata kuliah Komputer atau Informasi Teknologi (IT) dan penerapannya dalam proses pembelajaran, penelitian dan pengabdian masyarakat.

Hasil pengukuran kepuasan pengguna lulusan terkait kemampuan berkomunikasi menunjukkan bahwa pengguna lulusan memberikan penilaian sangat baik sebanyak 43% dan penilaian baik sebanyak 57%. Tidak terdapat penilaian yang kurang untuk aspek kemampuan berkomunikasi lulusan untuk lulusan program studi Seni Kuliner.

Hasil pengukuran kepuasan pengguna lulusan terkait kemampuan kerjasama dalam tim menunjukkan bahwa pengguna lulusan memberikan penilaian sangat baik sebanyak 57% dan penilaian baik sebanyak 43%. Tidak terdapat penilaian yang kurang untuk aspek kemampuan kerjasama dalam tim untuk lulusan program studi Seni Kuliner.

Hasil pengukuran kepuasan pengguna lulusan terkait kemampuan pengembangan diri menunjukkan bahwa pengguna lulusan memberikan penilaian sangat baik sebanyak 71% dan penilaian baik sebanyak 29%. Tidak terdapat penilaian yang kurang untuk aspek kemampuan pengembangan diri untuk lulusan program studi Seni Kuliner.

b. Program Studi Desain Busana

Hasil pengukuran tingkat kepuasan pengguna lulusan dari program studi Desain Busana tahun 2019 dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Hasil Pengukuran Kepuasan Pengguna Lulusan Program Studi Desain Busana

Aspek Penilaian	Kurang		Cukup		Baik		Sangat Baik		Total	Total %
	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%		
Aspek Etika	0	0	0	0	0	0	5	100	5	100
Aspek keahlian pada bidang ilmu (kompetensi utama)	0	0	0	0	0	0	5	100	5	100
Kemampuan berbahasa Inggris	0	0	1	20	4	80	0	0	5	100
Kemampuan penggunaan teknologi informasi	0	0	1	20	4	80	0	0	5	100
Kemampuan berkomunikasi	0	0	0	0	3	60	2	40	5	100
Kemampuan kerjasama dalam tim	0	0	0	0	2	40	3	60	5	100
Kemampuan pengembangan diri	0	0	0	0	3	60	2	40	5	100

Berdasarkan tabel 3, diketahui bahwa secara umum hasil pengukuran kepuasan pengguna lulusan program studi Desain Busana terhadap 7 aspek penilaian menunjukkan hasil penilaian sangat baik dan baik. Terdapat penilaian cukup untuk aspek kemampuan berbahasa Inggris dan kemampuan penggunaan teknologi informasi.

Hasil pengukuran kepuasan pengguna lulusan terkait aspek etika lulusan yaitu pengguna lulusan memberikan penilaian sangat baik sebanyak 100%. Tidak ada penilaian cukup maupun kurang untuk aspek etika lulusan program studi Desain Busana.

Hasil pengukuran kepuasan pengguna lulusan terkait aspek keahlian pada bidang ilmu (kompetensi utama) menunjukkan bahwa pengguna lulusan memberikan penilaian baik dan sangat baik, masing-masing sebanyak 100%. Tidak ada penilaian cukup maupun kurang untuk aspek keahlian pada bidang ilmu (komptensi utama) lulusan program studi Desain Busana.

Hasil pengukuran kepuasan pengguna lulusan terkait kemampuan berbahasa Inggris menunjukkan bahwa pengguna lulusan memberikan penilaian baik sebanyak 80%. Terdapat 20% penilaian cukup baik yang diberikan oleh pengguna lulusan terkait kemampuan berbahasa Inggris lulusan program studi Desain Busana. Tentu hal ini perlu ditindaklanjuti oleh program studi Desain Busana terkait mata kuliah Bahasa Inggris dan pengaplikasian Bahasa Inggris dalam pembelajaran, penelitian dan pengabdian masyarakat.

Hasil pengukuran kepuasan pengguna lulusan terkait kemampuan penggunaan teknologi informasi menunjukkan bahwa pengguna lulusan memberikan penilaian baik sebanyak 80%. Terdapat 20% penilaian cukup baik yang diberikan oleh pengguna lulusan terkait kemampuan penggunaan informasi lulusan program studi Desain Busana. Hal ini perlu ditindaklanjuti oleh program studi Desain Busana untuk mata kuliah Komputer atau Informasi Teknologi (IT) dan penerapannya dalam proses pembelajaran, penelitian dan pengabdian masyarakat.

Hasil pengukuran kepuasan pengguna lulusan terkait kemampuan berkomunikasi menunjukkan bahwa pengguna lulusan memberikan penilaian sangat baik sebanyak 40% dan penilaian baik sebanyak 60%. Tidak terdapat penilaian yang kurang untuk aspek kemampuan berkomunikasi lulusan program studi Desain Busana.

Hasil pengukuran kepuasan pengguna lulusan terkait kemampuan kerjasama dalam tim menunjukkan bahwa pengguna lulusan memberikan penilaian sangat baik sebanyak 60% dan penilaian baik sebanyak 40%. Tidak terdapat penilaian yang kurang untuk aspek kemampuan kerjasama dalam tim untuk lulusan program studi Desain Busana.

Hasil pengukuran kepuasan pengguna lulusan terkait kemampuan pengembangan diri menunjukkan bahwa pengguna lulusan memberikan penilaian sangat baik sebanyak

40% dan penilaian baik sebanyak 60%. Tidak terdapat penilaian yang kurang untuk aspek kemampuan pengembangan diri untuk lulusan program studi Desain Busana.

c. Program Studi Tata Rias

Hasil pengukuran tingkat kepuasan pengguna lulusan dari program studi Tata Rias tahun 2019 dapat dilihat pada tabel 4.

**Tabel 4. Hasil Pengukuran Kepuasan Pengguna Lulusan Program Studi Tata Rias**

Aspek Penilaian	Kurang		Cukup		Baik		Sangat Baik		Total	Total %
	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%		
Aspek Etika	0	0	0	0	0	0	5	100	5	100
Aspek keahlian pada bidang ilmu (kompetensi utama)	0	0	0	0	0	0	5	100	5	100
Kemampuan berbahasa Inggris	0	0	1	20	4	80	0	0	5	100
Kemampuan penggunaan teknologi informasi	0	0	1	20	4	80	0	0	5	100
Kemampuan berkomunikasi	0	0	0	0	0	0	5	100	5	100
Kemampuan kerjasama dalam tim	0	0	0	0	2	40	3	60	5	100
Kemampuan pengembangan diri	0	0	0	0	3	60	2	40	5	100

Berdasarkan tabel 4, diketahui bahwa secara umum hasil pengukuran kepuasan pengguna lulusan program studi Tata Rias terhadap 7 aspek penilaian menunjukkan hasil penilaian sangat baik dan baik. Terdapat penilaian cukup untuk aspek kemampuan berbahasa Inggris dan kemampuan penggunaan teknologi informasi.

Hasil pengukuran kepuasan pengguna lulusan terkait aspek etika lulusan yaitu pengguna lulusan memberikan penilaian sangat baik sebanyak 100%. Tidak ada penilaian cukup maupun kurang untuk aspek etika lulusan program studi Tata Rias.

Hasil pengukuran kepuasan pengguna lulusan terkait aspek keahlian pada bidang ilmu (kompetensi utama) menunjukkan bahwa pengguna lulusan memberikan penilaian baik dan sangat baik, masing-masing sebanyak 100%. Tidak ada penilaian cukup maupun kurang untuk aspek keahlian pada bidang ilmu (komptensi utama) lulusan program studi Tata Rias.

Hasil pengukuran kepuasan pengguna lulusan terkait kemampuan berbahasa Inggris menunjukkan bahwa pengguna lulusan memberikan penilaian baik sebanyak 80%. Terdapat 20% penilaian cukup baik yang diberikan oleh pengguna lulusan terkait

kemampuan berbahasa Inggris lulusan program studi Tata Rias. Tentu hal ini perlu ditindaklanjuti oleh program studi Tata Rias terkait mata kuliah Bahasa Inggris dan pengaplikasian Bahasa Inggris dalam pembelajaran, penelitian dan pengabdian masyarakat.

Hasil pengukuran kepuasan pengguna lulusan terkait kemampuan penggunaan teknologi informasi menunjukkan bahwa pengguna lulusan memberikan penilaian baik sebanyak 80%. Terdapat 20% penilaian cukup baik yang diberikan oleh pengguna lulusan terkait kemampuan penggunaan informasi lulusan program studi Tata Rias. Hal ini perlu ditindaklanjuti oleh program studi Tata Rias untuk mata kuliah Komputer atau Informasi Teknologi (IT) dan penerapannya dalam proses pembelajaran, penelitian dan pengabdian masyarakat.

Hasil pengukuran kepuasan pengguna lulusan terkait kemampuan berkomunikasi menunjukkan bahwa pengguna lulusan memberikan penilaian sangat baik sebanyak 100%. Tidak terdapat penilaian yang kurang untuk aspek kemampuan berkomunikasi lulusan program studi Tata Rias.

Hasil pengukuran kepuasan pengguna lulusan terkait kemampuan kerjasama dalam tim menunjukkan bahwa pengguna lulusan memberikan penilaian sangat baik sebanyak 60% dan penilaian baik sebanyak 40%. Tidak terdapat penilaian yang kurang untuk aspek kemampuan kerjasama dalam tim untuk lulusan program studi Tata Rias.

Hasil pengukuran kepuasan pengguna lulusan terkait kemampuan pengembangan diri menunjukkan bahwa pengguna lulusan memberikan penilaian sangat baik sebanyak 40% dan penilaian baik sebanyak 60%. Tidak terdapat penilaian yang kurang untuk aspek kemampuan pengembangan diri untuk lulusan program studi Tata Rias.

#### **4. Tindak Lanjut**

Berdasarkan hasil pengukuran tingkat kepuasan pengguna lulusan di AKS Ibu Kartini tahun 2020, maka perlu dilakukan beberapa hal guna perbaikan sistem pembelajaran di program studi, meliputi:

- a. Meningkatkan kualitas pembelajaran Bahasa Inggris di program studi. Sebagai saran dapat melakukan tes TOEFL bagi mahasiswa sebagai syarat kelulusan.

- b. Meningkatkan kualitas pembelajaran Komputer atau Teknologi Informatika (TI) di program studi. Sebagai saran dapat melakukan uji kompetensi Komputer atau Teknologi Informatika (TI) bagi mahasiswa sebagai syarat kelulusan.

## **5. Penutup**

Demikian laporan pengukuran tingkat kepuasan pengguna lulusan AKS Ibu Kartini Semarang Tahun 2020 semoga dapat digunakan sebagaimana mestinya sesuai dengan aturan yang berlaku di AKS Ibu Kartini Semarang.

## LAMPIRAN

Kami mohon kesediaan Bapak/ Ibu untuk mengisi kuisioner kepuasan pengguna lulusan AKS Ibu Kartini. Hasil pengukuran ini dapat mendorong pimpinan AKS Ibu Kartini untuk meningkatkan kualitas kinerja agar lebih inovatif dan lulusan memiliki daya saing yang tinggi.

**\* Wajib**

**NAMA PERUSAHAAN/INSTANSI \***

Jawaban Anda \_\_\_\_\_

**NAMA LENGKAP \***

Jawaban Anda \_\_\_\_\_

**JABATAN \***

Jawaban Anda \_\_\_\_\_

**1. Etika \***

	1	2	3	4	5	
Kurang	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Baik

2. Keahlian Pada Bidang Ilmu (Kompetensi Utama) \*

	1	2	3	4	5	
Kurang	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Baik

3. Kemampuan Berbahasa Asing \*

	1	2	3	4	5	
Kuarang	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Baik

4. Penggunaan Teknologi Informasi \*

	1	2	3	4	5	
Kurang	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Baik

5. Kemampuan Berkomunikasi \*

	1	2	3	4	5	
Kurang	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Baik



6. Kerjasama \*

	1	2	3	4	5	
Kurang	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Baik

7. Pengembangan Diri \*

	1	2	3	4	5	
Kurang	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Baik

Kirim

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Formulir ini dibuat dalam AKS IBU KARTINI. [Laporkan Penyalahgunaan](#)

Google Formulir