

Kepuasan Pengguna Lulusan Polman Bandung

Nia Nuryanti Permata^{1*}, Dini Hadiani², Narwikant Indroasyoko³

¹⁻³ Politeknik Manufaktur Bandung

* niapermata57582@gmail.com

Abstrak

Kondisi pembelajaran di masa pandemi secara nyata mengubah pelaksanaan pembelajaran yang biasanya dilakukan luring menjadi sebagian besar daring. Bagaimana pihak pengguna lulusan merasakan dampak terhadap hal ini perlu dipahami oleh Polman Bandung. Oleh karenanya, perlu dilakukan pengukuran kepuasan pengguna lulusan. Kegiatan Pengabdian Pada Masyarakat ini dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada para pengguna lulusan. Para responden adalah perusahaan yang memiliki staf lulusan Polman Bandung 3 tahun terakhir. Terdapat 38 pengguna lulusan Polman yang mengisi kuesioner. Setelah itu dilakukan wawancara untuk memvalidasi data. Setelah data ditelaah, dilakukanlah *forum group discussion* di Polman Bandung yang diikuti 14 peserta dari pihak Program Studi dan yang berkepentingan lainnya untuk membahas hasil data. Didapatkan bahwa pada aspek softskill, kepemimpinan adalah hal yang perlu untuk diperhatikan karena memiliki gap terbesar (1,03 skala 4). Adapun di sisi hardskill, penguasaan bahasa asing perlu diperhatikan (gap 1,00 skala 4). Didiskusikan pula strategi yang perlu dilakukan untuk melakukan perbaikan untuk peningkatan kompetensi mahasiswa yang ditulis dalam dokumen resmi untuk disampaikan pada pimpinan. Hal ini merupakan umpan balik bagi Polman Bandung untuk proses perbaikan. Pada akhirnya, diharapkan lulusan berikutnya akan menjadi lebih baik lagi kualitasnya. Hal ini tentu akan berdampak positif bagi masyarakat pengguna lulusan yang merupakan mitra pendidikan tinggi politeknik yang penting.

Kata Kunci: *satisfaction measurement, pengguna lulusan, politeknik*

Pendahuluan

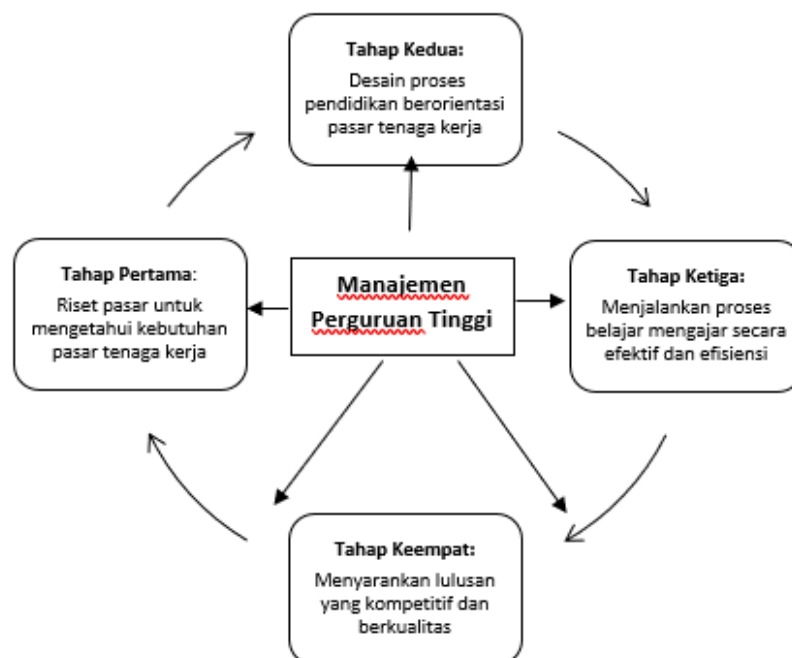
Kegiatan pembelajaran pada beberapa tahun terakhir ini mengalami tantangan pandemik global. Adanya peraturan yang menyebabkan kegiatan pembelajaran di sekolah dan perguruan tinggi menjadi daring menyebabkan sebagian besar perkuliahan dilakukan daring. Berdasarkan hasil kajian, efektifitas kegiatan perkuliahan online di tahun pertama pandemi di Polman Bandung di tahun 2020 masih pada level baik (Permata & Hadiani, 2021). Pada pelaksanaannya ada sebagian kecil kuliah yang tetap luring yakni praktek di bengkel, karena tidak mungkin dilakukan daring, dengan persyaratan yang ketat.

Disisi lain, pengguna lulusan ada yang menyatakan bahwa lulusan Polman mengalami penurunan kualitas. Pengguna lulusan tersebut membandingkan antara lulusan tahun-tahun terdahulu dengan yang terbaru. Namun seperti apa peta kondisi yang dirasakan oleh pengguna lulusan belum ada. Perlu dilakukan pengukuran kepuasan pengguna

lulusan sehingga kajiannya bisa diterima oleh pemangku kebijakan di Polman Bandung untuk dapat meningkatkan kualitas pembelajaran.

Apalagi dalam menghadapi persaingan antara perguruan tinggi, *costumer orientation* adalah hal yang penting untuk diperhatikan, dan salah satunya yang bisa diidentifikasi kepuasannya adalah pengguna lulusan (Mulyana & Mulyono, 2022). Jadi, mendapatkan keinginan pelanggan adalah penting untuk dilakukan untuk perbaikan kualitas.

Berdasarkan teori W. Edwards Deming (Jerusalem, 2005), terdapat empat komponen utama penerapan roda Deming dalam manajemen perguruan tinggi di Indonesia. Diantaranya adalah riset pasar untuk mengetahui kebutuhan tenaga kerja, desain proses Pendidikan berorientasi pasar tenaga kerja, menjalankan proses belajar mengajar secara efektif dan efisien, dan menyerahkan lulusan yang kompetitif dan berkualitas. Dengan demikian untuk menghasilkan lulusan yang berkualitas, diperlukan riset pasar yaitu pengguna lulusan perguruan tinggi.



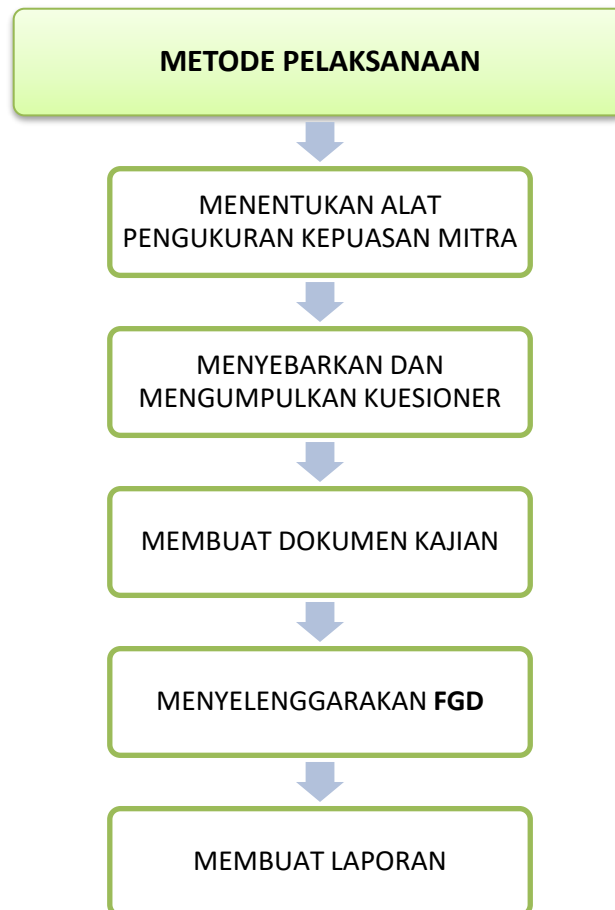
Gambar 1. Roda Deming dalam Manajemen Pendidikan Tinggi Modern

Di institusi pendidikan tinggi terdapat pengukuran kepuasan, atau “satisfaction measurement” yang digunakan sebagai evaluasi diri. Di antara beberapa pengukuran kepuasan adalah mengenai kepuasan pengguna lulusan. Alat yang digunakan untuk mengukur kepuasan lulusan pada pada program pengabdian pada masyarakat tahun 2022 ini sudah digunakan di Polman Bandung sejak 2017 (lihat Sadikin et.al., 2017) Alat tersebut sudah diuji validitasnya.

Tujuan kegiatan pengabdian pada masyarakat ini adalah dilakukannya pengukuran kepuasan pengguna lulusan sebagai mitra, lalu menyampaikan hasil kajiannya kepada pihak Polman Bandung agar menjadi perhatian perbaikan kedepannya. Lalu pada akhirnya pengguna lulusan sebagai mitra akan menerima manfaatnya berupa lulusan yang lebih berkualitas.

Metode Pelaksanaan

Metode pelaksanaan dibagi dalam 5 kegiatan yakni: 1) Menentukan alat pengukuran, 2) Menyebarkan dan mengumpulkan kuesioner, 3) Membuat Dokumen Kajian, 4) Menyelenggarakan FGD, dan 5) Pembuatan Laporan.



Gambar 2. Metode Pelaksanaan

Untuk kegiatan pertama, kuesioner disebar kepada pengguna lulusan yang mayoritasnya adalah perusahaan yang tersebar di sekitar Jawa Barat dan Jabodetabek. Kuesioner disebar melalui e-mail, aplikasi media sosial WhatsApp, dan manual berupa kertas isian saat perusahaan hadir di kegiatan presentasi Industri di kampus. Aplikasi googleform digunakan untuk memudahkan pengguna lulusan mengisi kuesioner serta memastikan data langsung diterima. Kuesioner disebar mulai tanggal 19 September sampai dengan Nopember 2022. Perusahaan yang diminta mengisi kuesioner adalah mereka yang terdata merekrut lulusan Polman Bandung dalam 3 tahun terakhir serta informasi dari grup alumni.

Berdasarkan data yang diterima, umpan balik perusahaan melalui e-mail sangat rendah, adapun yang lebih banyak memberikan tanggapan adalah yang dihubungi menggunakan media WhatsApp. Diharapkan terdapat minimal 30 pengguna lulusan menjadi responden, hasilnya diterima 38 isian kuesioner para pengguna lulusan dari 23 institusi/perusahaan. Responden adalah user ataupun staf HR (Human Resource).

Selain itu, dilakukan wawancara pada mitra, yakni pengguna lulusan agar dapat melakukan triangulasi data. Wawancara dilakukan di beberapa perusahaan atau lokasi mitra, yakni PT. Ibara Lioho Indonesia dan PT. NSK Bearings Manufacturing Indonesia. Mitra dapat memberikan saran atau masukan bagi pembelajaran di Polman berdasarkan hasil analisisnya terhadap kompetensi lulusan Polman.

Tabel 1. *Institusi/Perusahaan Mitra yang Mengisi Kuesioner*

No	Nama Perusahaan/ Institusi	No	Nama Perusahaan/ Institusi
1	PT. Ibara Lioho Indonesia	13	PT. Omron Manufacturing of Indonesia
2	PT. Reiken	14	PT. FUJI SEIKI INDONESIA
3	PT. Rastekindo Cipta Global	15	PT. Astra Honda Motor
4	PT. Century Batteries Indonesia	16	CV. Pudak Scientific
5	CV. Karya Hidup Sentosa (QUICK)	17	PT. Yamaha Motor Parts Mfg Indonesia
6	PT. Yerry Primatama Hosindo	18	PT. Medion Farma Jaya
7	PT. SRI	19	PT. NSK Bearings Manufacturing Indonesia
8	PT. Shin Teknologi Indonesia	20	BBSPJILM Kemenperin
9	PT. Chroma International	21	PT. Ateja
10	PT. Indonesia Epson Industry	22	PT Biggy Cemerlang
11	PT. Sugity Creatives	23	Politeknik Manufaktur Bandung
12	PT. Pageo Utama		



Gambar 3. *Wawancara dan Diskusi dengan Mitra*



Gambar 4. Kunjungan ke Workshop Produksi Mitra

Untuk kegiatan kedua yakni kegiatan Forum Group Discussion (FGD) dilaksanakan tanggal 13 Desember 2022 di Polman Bandung. Pesertanya adalah para Kepala Program Studi, Pusat Pengembangan Akademik dan Penjaminan Mutu, dan Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan. Persiapan kegiatan berupa persiapan bahan kajian untuk dipresentasikan dan didiskusikan dalam forum FGD.

Kegiatan FGD diawali dengan presentasi hasil kajian dari kepuasan mitra, yakni pengguna lulusan. Berdasarkan hasil kajian, gap terbesar dari harapan dan kemampuan lulusan adalah di sisi kepemimpinan (-1,03 skala 4), lalu diikuti aspek penguasaan Bahasa asing (-1,00 skala 4). Aspek yang sudah dinilai baik oleh mitra karena hamper memenuhi keinginan pengguna lulusan adalah kemampuan lulusan mengoperasikan dan merawat mesin perkakas dengan mempertimbangkan faktor keselamatan dan kesehatan kerja (-0,45).

Dengan hasil kajian tersebut, diskusi pada FGD adalah mendapatkan tanggapan dari para peserta dan juga merumuskan strategi yang bisa dilakukan khususnya untuk meningkatkan aspek kepemimpinan mahasiswa. Terdapat 14 orang yang hadir mengikuti diskusi tersebut dari unsur Kepala Program Studi, Pusat Pengembangan Akademik dan Penjaminan Mutu (PPAPM), dan Bagian Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK).



Gambar 5. Kegiatan FGD di Polman Bandung

Hasil diskusi dalam FGD ini dituliskan dalam dokumen yang kemudian diserahkan kepada Pimpinan Polman untuk masukan perbaikan.

Hasil dan Pembahasan

Kegiatan Pengabdian Pada Masyarakat dengan topik Kepuasan Pengguna Lulusan Polman Bandung ini berhasil mengumpulkan 38 data kuesioner para mitra yakni pengguna lulusan. Selanjutnya dilakukan kajian untuk menelaah data yang didapatkan. Hasil kajian tersebut kemudian dipaparkan dalam FGD dimana pihak yang mengelola program Pendidikan yakni para Kepala Program Studi, PPAPM, dan BAAK bisa berdiskusi untuk merumuskan solusi terhadap hasil dari kajian dari para mitra. Selanjutnya solusi tersebut disampaikan menjadi saran perbaikan pada pimpinan.

Dalam hasil kajian, diidentifikasi bahwa para mitra atau pengguna lulusan berkeinginan agar kepemimpinan para lulusan Polman Bandung lebih baik lagi. Disisi lain, diidentifikasi pula bahwa hal hal yang sudah dinilai baik adalah kemampuan lulusan mengoperasikan dan merawat mesin perkakas dengan mempertimbangkan faktor keselamatan dan kesehatan kerja serta tingkat presensi kerja yang sudah baik diharapkan agar tetap baik.

Masukan atau saran untuk strategi perbaikan yang tercatat diantaranya adalah aplikasi akademik yang saat ini digunakan didukung untuk dikembangkan ke area bidang kemahasiswaan. Selain itu, sistem surat peringatan bagi mahasiswa yang biasanya diberlakukan di bidang kemahasiswaan juga sebaiknya diubah dengan menggunakan sistem pengumpulan poin untuk bisa diakumulasi sampai menjelang lulus. Berikutnya, bahwa pengumpulan data kuesioner ini perlu dilakukan secara berkala untuk terus mengevaluasi kualitas pendidikan yang dilaksanakan, dan yang terakhir adalah bahwa dosen perlu ditingkatkan kemampuan metode pembelajarannya, khususnya yang diperlukan untuk membangun sikap kepemimpinan.



Gambar 6. Tahapan Kajian Menjadi Saran Perbaikan

Dokumen saran perbaikan pada pimpinan dibuat berdasarkan hasil diskusi dalam FGD dan informasi lain terkait hasil kajian. Diharapkan perbaikan akan dilakukan untuk kepentingan kualitas pendidikan dan tentu saja kebutuhan mitra.

Kesimpulan

Kesimpulan dari kegiatan ini adalah bahwa sangat penting bagi sebuah institusi Pendidikan untuk mengetahui bagaimana tanggapan atau kepuasan mitra terhadap lulusannya yang akan berguna bagi perbaikan berkelanjutan pelaksanaan Pendidikan. Hubungan dengan mitra penting untuk tetap terjaga agar terjadi kerjasama yang baik untuk kepentingan masing-masing. Saran dan rekomendasi berikutnya adalah agar institusi Pendidikan memiliki satuan atau unit khusus yang bisa terus memantau kepuasan pengguna lulusan sebagai bagian dari *satisfaction measurement* yang menjadi hal penting dilakukan secara berkala.

Ucapan Terimakasih

Kami ucapkan terimakasih kepada institusi Polman Bandung dan para mitra pengguna lulusan yang telah membantu kegiatan pengabdian pada masyarakat ini.

Referensi

Jerusalem, M. A. (2005). Proses Peningkatan Pendidikan Berkelanjutan sebagai Upaya Perbaikan Mutu Pendidikan Nasional.
<http://staffnew.uny.ac.id/upload/132299863/penelitian/5.+Proses+Peningkatan+Pendidikan+Berkelanjutan+sbg+Upaya+Perbaikan+Mutu+Pendidikan+nasional.doc.pdf> Diakses 3 Februari 2023

- Mulyana, I. J., & Mulyono, J. (2022). Identifikasi dan Analisis Keinginan Pengguna Lulusan Perguruan Tinggi Menggunakan Fussy Quality Function Deployment (FQFD). *Journal of Integrated System*, 5(1), 49-69. <https://doi.org/10.28932/jis.v5i1.4670>
- Permata, N. N., & Hadiani, D. (2021). The Effectiveness of Online Teaching and Learning in Polman Bandung. *SOSHUM: Jurnal Sosial Dan Humaniora*, 11(3), 314-327. <https://doi.org/10.31940/soshum.v11i3.314-327>
- Sadikin, S., Ariyani, E., Muhammad, A., Sujana, D. (2017). Kaji Analisis Tingkat Kepuasan Dunia Usaha dan Dunia Industri terhadap Lulusan Polman Bandung. http://digilib.mercubuana.ac.id/manager/t!@file_artikel_abstrak/Isi_Artikel_235693924557.pdf. Diakses 13 Juli 2022