



Kepuasan Pengguna Jasa terhadap Kualitas Lulusan Program Doktor Ilmu Ekonomi

Wahyuningsih¹, Willy Arafah², Wahyuni Rusliyana Sari^{3*}

^{1,2,3} Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Trisakti

*wahyuni.rusliyana@trisakti.ac.id

Information Article

History Article

Submission: 20-08-2023

Revision: 04-02-2024

Published: 10-02-2024

DOI Article:

[10.24905/permana.v15i2.322](https://doi.org/10.24905/permana.v15i2.322)

A B S T R A K

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan dari para Pengguna Lulusan terhadap kinerja alumni yang bekerja pada organisasi mereka. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif. Jumlah responden yang berpartisipasi adalah sejumlah 23 responden yang merupakan atasan dari lulusan Program Doktor Ilmu Ekonomi Universitas Trisakti untuk Konsentrasi Kebijakan Publik, *Sustainable Development*, *Islamic Economics Finance*, Akuntansi, Manajemen Stratejik, Service Manajemen dan Manajemen Keuangan, Pemasaran dan Sumber Daya Manusia. Hasil dari penelitian ini adalah Integritas para lulusan dinilai sangat baik oleh 87 persen pengguna jasa, sedangkan keahlian pada bidang ilmu, kerja sama tim dan pengembangan diri memperoleh nilai kepuasan sangat baik lebih dari 70 persen. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi masing-masing dinilai sangat baik sebesar 65.2 persen dan 69.6 persen. Penguasaan Bahasa asing dinilai baik sebesar 69.6 persen. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa secara umum pengguna jasa menilai bahwa kinerja lulusan adalah sangat baik dengan tingkat kepuasan sebesar 92,55 persen.

Kata Kunci: Tracer study, Pengguna jasa, alumni, kinerja, kepuasan

A B S T R A C T

The purpose of this study is to determine the satisfaction of Graduate Users with the performance of alumni working in their organizations. The method used in this research is descriptive. The number of respondents who participated was 23 respondents who were superiors from graduates of the Doctor of Economics Program at Trisakti University for the Concentration of Public Policy, Sustainable Development, Islamic Economics Finance, Accounting, Strategic Management, Service Management and Financial Management, Marketing and Human Resources. The results of this study are that the integrity of graduates is rated very

Acknowledgment

183



well by 87 percent of service users, while expertise in the fields of science, teamwork and self-development get very good satisfaction scores of more than 70 percent. The use of information and communication technology is considered very good respectively by 65.2 percent and 69.6 percent. Mastery of foreign languages is considered good at 69.6 percent. Thus, it can be concluded that in general service users consider that the performance of graduates is very good with a satisfaction level of 92.55 percent.

Key word: *Tracer study, Service users, alumni, Performance, satisfaction*

© 2024 Published by Permana. Selection and/or peer-review under responsibility of Permana

PENDAHULUAN

Program Studi S3 Ilmu Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trisakti senantiasa berupaya untuk meningkatkan mutu layanan dengan cara meningkatkan kualitas lulusan sesuai dengan kebutuhan, selalu melibatkan para pemangku kepentingan (*stakeholders*) untuk mendapatkan masukan atau input yang berharga sesuai dengan perkembangan kondisi lingkungan internal dan eksternal yang relevan. Pemangku kepentingan disini antara lain adalah dari asosiasi, pengguna jasa (user), praktisi, alumni dan juga dari pihak internal seperti dosen dan organisasi mahasiswa. Upaya ini ditujukan agar kualitas kurikulum maupun implementasinya senantiasa up to date dan proses pembelajaran berjalan secara berkualitas sesuai visi dan misi yang telah dicanangkan (Cheng et al., 2019; et al., 2021).

Pengguna jasa (user) merupakan salah satu pemegang kepentingan yang tepat untuk digali informasinya, terutama terkait dengan kompetensi-kompetensi lulusan yang sangat dibutuhkan di dunia kerja dan industry (Verma & Prasad, 2017). Pengguna jasa disini adalah para praktisi yang telah cukup lama bercimpung dan berpengalaman di dunia bisnis atau dunia industri, dan mereka mempekerjakan alumni dari program studi yang sesuai. Dari pengguna jasa, diharapkan diperoleh informasi penting terkait kebutuhan kompetensi lulusan yang relevan, baik kompetensi lunak (softskill) seperti kemampuan kerjasama, komunikasi, interpersonal, maupun keras (hardskill) seperti kemampuan analisis, penyelesaian masalah dan lainnya (Islam & Ahmed, 2015; Kisanga, 2020; Park & Kim, 2022).

Kebutuhan kompetensi dunia kerja tidak statis, melainkan begitu dinamis sesuai per-



kembangan teknologi, ekonomi, sosial atau aspek lingkungan lain termasuk lingkungan internal yang tidak kalah dinamikanya (Akman & Turhan, 2018; Suleman & Laranjeiro, 2018). Dengan menjaring informasi dari para pengguna jasa maka diharapkan dapat dijadikan input penting dalam merancang dan mengembangkan kurikulum program studi, mulai dari profil lulusan yang tepat, capaian pembelajaran yang sesuai, mata kuliah, bahan kajian, metode pembelajaran, metode asesmen dan bahkan perbaikan dan pengembangan selanjutnya yang harus dilakukan secara kontinyu (Shah et al., 2012). Informasi dari pengguna jasa juga dapat terkait dengan aspek lainnya penunjang kegiatan akademis, seperti sarana prasarana atau lainnya. Dengan demikian program studi diharapkan mampu membentuk kompetensi-kompetensi yang tepat pada para lulusannya.

Berdasarkan uraian di atas, maka kami bermaksud mengadakan tracer study untuk mengetahui kepuasan para pengguna jasa terhadap kinerja para alumni yang bekerja pada perusahaan mereka (Alsheyadi & Albalushi, 2020). Selain itu juga untuk menjaring masukan-masukan kreatif dan inovatif untuk perbaikan kurikulum maupun aspek-aspek terkait akademis lainnya yang menunjang suksesnya proses pembelajaran pada program studi (Annamdevula & Bellamkonda, 2016; Gallardo-Vázquez et al., 2020).

Dalam Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 dinyatakan bahwa program studi (prodi) adalah kesatuan kegiatan pendidikan dan pembelajaran yang memiliki kurikulum dan metode pembelajaran tertentu dalam satu jenis pendidikan akademik, pendidikan profesi dan/atau pendidikan vokasi, yang diselenggarakan oleh sebuah lembaga pendidikan tinggi atau perguruan tinggi. Prodi diselenggarakan atas ijin menteri (untuk saat ini adalah menteri pendidikan dan kebudayaan serta riset dan teknologi) setelah memenuhi persyaratan minimum akreditasi dan dikelola oleh suatu satuan unit pengelola yang ditetapkan oleh perguruan tinggi penyelenggara.

Prodi dipimpin oleh seorang Ketua Program Studi (Kaprodi) dan dibantu oleh seorang Sekretaris Program Studi (Sekprodi). Ke dua nya diangkat oleh Rektor berdasarkan usulan dari pimpinan Fakultas. Kaprodi bertanggungjawab dalam penyelenggaraan program studi yang dipimpinnya. Rincian tupoksi Kaprodi tiap Fakultas atau Universitas bisa jadi berbeda-beda, namun secara garis besar memiliki kesamaan karena berkaitan dengan pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi. Di antaranya adalah perencanaan kegiatan perkuliahan, penyusu-



sunan program kerja, pengorganisasian segala kebutuhan perkuliahan, seperti penyediaan sarana dan prasarana hingga evaluasi system pengelolaan prodi. Ringkasnya adalah Kaprodi bertanggung jawab terhadap perencanaan, pengorgnaisasian, pengawasan dan evaluasi terhadap sumber daya yang dimiliki prodi.

Suatu program studi sebagai bagian dari lembaga pendidikan pada dasarnya bertujuan untuk memberikan layanan Pendidikan yang bermutu dan memberikan kepuasan bagi peserta didik maupun pengguna lulusan (Baird & Parayitam, 2019). Program Studi 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 (Hashim, 2012). Penjaminan mutu Program Studi dilakukan secara sistemik guna meningkatkan mutu pendidikan secara terencana dan berkelanjutan (Shah et al., 2015) yang dilakukan melalui penetapan, pelaksanaan, evaluasi, pengendalian, dan peningkatan standar pendidikan tinggi.

Lulusan prodi diharapkan memiliki kompetensi sebagaimana telah ditetapkan prodi dalam Capaian Pembelajaran Lulusan (CPL). CPL secara garis besar mencerminkan kompetensi lulusan dalam berbagai aspek yang diperlukan dalam pengembangan pribadi, yakni aspek sikap, aspek ketrampilan, dan aspek pengetahuan. Keseluruhan aspek tersebut mencerminkan profil lulusan prodi. Seberapa jauh profil lulusan terpenuhi bergantung pada para pengguna jasa lulusan. Oleh karena itu penting untuk mendapatkan gambaran mengenai pendapat pengguna jasa terkait sejauh mana lulusan prodi memenuhi harapan mereka

METODE PENELITIAN

Tracer study Pengguna Jasa Program Doktor Ilmu Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trisakti 2019/2020 ini menggunakan desain survei, dilakukan secara kohort dengan subyek dan populasi target adalah pengguna jasa dari alumni Program Doktor Ilmu Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Universitas Trisakti yang telah menyelesaikan Program Doktor. Instrumen kuesioner yang dipergunakan merujuk penuh dari instrumen penilaian terhadap kemampuan/kompetensi lulusan yang digunakan pada akreditasi BAN-PT sesuai dengan Tabel IPEPA. Adapun kompetensi yang dinilai adalah 1) integritas (moral dan etika); 2) keahlian berdasarkan bidang ilmu (profesionalisme); 3) kemampuan berbahasa asing; 4) penggunaan teknologi informasi; 5) kemampuan komunikasi; 6)



kerja sama tim; dan 7) pengembangan diri.

Kuesioner di transformasikan dari format word ke format digital dengan menggunakan aplikasi google form. Pengunggahan kuesioner dan database responder melalui aplikasi pada server yang telah disiapkan selanjutnya dilakukan pengumpulan data secara online. Selama proses pengumpulan data diawali dengan registrasi, verifikasi dan validasi responder kemudian mengisi kuesioner, secara paralel dilakukan validasi dan komunikasi melalui pemeriksaan langsung dengan mekanisme kontak melalui telepon, surel, whatsapp. Data yang terkumpul kemudian di interpretasi, dianalisa dengan menggunakan analisis univariat dan dipresentasikan. Penyusunan laporan dilakukan setelah dilakukan analisa data untuk kepentingan manajemen pendidikan di Program Doktor Ilmu Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trisakti.

Merujuk kepada tujuan penelitian, analisis data dilakukan secara deskripsif, untuk memberikan penjabaran mengenai kepuasan pengguna lulusan dari sejumlah aspek penilaian melalui analisis statistik deskriptif.

HASIL

Tracer Study Pengguna Lulusan Tahun Ajaran 2021/2022 dilakukan terhadap 23 responden yang merupakan atasan alumni Program Doktor Ilmu Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trisakti. Data dikumpulkan dengan mengirimkan tautan instrumen penelitian berupa kuisioner yang telah disusun menggunakan *google form* melalui surel maupun aplikasi *whatsapp*. Berikut ini adalah hasil *Tracer Study* Pengguna Jasa tahun ajaran 2021/2022

1. Integritas (Etika dan Moral)

Integritas merupakan salah satu kemampuan kunci yang harus dimiliki seorang pemimpin dan akan dibawa dalam kehidupan sehari-hari. Seseorang yang memiliki integritas akan berperilaku secara konsisten dengan ucapan, nilai-nilai serta prinsip yang diyakininya. Dalam menilai integritas alumni di tempat mereka bekerja, dapat diukur berdasarkan kedisiplinan, kejujuran, motivasi kerja serta etos kerja. Secara umum, integritas para alumni dinilai sangat baik (87 persen). Hasil ini menunjukkan bahwa sebagai para lulusan memiliki kompetensi sebagai pemimpin yang baik.



2. Kompetensi Utama

Kemampuan yang harus dimiliki oleh para lulusan adalah keahlian pada bidang ilmu yang merupakan kompetensi utama dari lulusan. Kompetensi utama ini diukur oleh 3 (tiga) indikator, yaitu 1) keahlian berdasarkan bidang ilmu (profesionalisme); 2) memiliki perspektif dan wawasan yang luas; dan 3) kemampuan menyelesaikan masalah dalam pekerjaan dan pengambilan keputusan.

a. Keahlian Berdasarkan Bidang Ilmu (Profesionalitas)

Profesionalitas merupakan sikap dari seorang profesi yang memiliki kesungguhan dalam menjalankan profesi. Seseorang dengan profesionalitas yang tinggi akan memiliki pengetahuan serta keahlian yang baik dalam menjalankan tugas mereka. Para lulusan dinilai memiliki keahlian bidang ilmu yang sangat baik (83 persen). Hasil ini menunjukkan bahwa lulusan senantiasa berupaya untuk mengembangkan diri untuk meningkatkan dan memperbaiki kualitas pengetahuan dan keterampilannya.

b. Perspektif dan Wawasan Luas

Seseorang yang memiliki wawasan luas tidak hanya menguasai satu bidang ilmu saja tetapi juga pengetahuan lain disekitarnya. Dengan wawasan yang luas ini, seseorang akan memiliki perspektif global yaitu cara pandang serta cara berpikir atas suatu masalah atau kejadian dari sudut pandang global.

Berdasarkan penilaian dari pengguna jasa, mayoritas para lulusan PDIE Usakti memiliki perspektif dan keluasan wawasan yang sangat baik (87 persen). Dengan kemampuan ini, para lulusan dalam membuat keputusan dan solusi yang baik dalam menyikapi masalah yang muncul di lingkup pekerjaan mereka.

c. Penyelesaian Masalah dan Pengambil Keputusan

Kemampuan untuk dapat menyelesaikan masalah dan mengambil keputusan erat hubungannya dengan profesionalisme, perspektif serta wawasan seseorang. Berdasarkan penilaian dari pengguna jasa, mayoritas para lulusan PDIE Usakti memiliki kemampuan untuk menyelesaikan masalah dalam pekerjaan dan pengambilan keputusan yang sangat baik (87 persen).

3. Kemampuan Bahasa Asing



Di era globalisasi saat ini, kemampuan berbahasa asing sangat penting untuk dapat dikuasai oleh para lulusan. Secara umum, pengguna lulusan menilai lulusan PDIE yang bekerja untuk mereka memiliki kemampuan bahasa asing baik (70 persen) dan sangat baik (380 persen). Bahasa asing yang para lulusan kuasai bukan hanya Bahasa Inggris tetapi juga bahasa asing lainnya seperti Bahasa Arab.

4. Penggunaan Teknologi Informasi

Untuk dapat mengikuti perkembangan teknologi yang pesat, para lulusan diharapkan memiliki kemampuan untuk dapat menggunakan teknologi terutama teknologi informasi. Dengan memanfaatkan teknologi informasi dalam mendukung pekerjaan akan membuat pekerjaan dapat diselesaikan dengan lebih cepat sehingga akan meningkatkan efisiensi. Oleh karena itu, para lulusan dituntut untuk dapat memanfaatkan teknologi informasi dalam kehidupan sehari-hari terutama di tempat kerja. Kemampuan ini diukur oleh 2 (dua) indikator, yaitu 1) kemampuan dalam pemanfaatan teknologi informasi; dan 2) kemampuan untuk mendapatkan, memproses dan menggunakan informasi.

- a. Kemampuan Pemanfaatan Teknologi Informasi
- b. Kemampuan untuk memanfaatkan teknologi informasi akan sangat membantu pada saat seseorang harus mengambil keputusan. Oleh pengguna jasa, para lulusan PDIE Usakti mayoritas dinilai sangat baik sebesar 74 persen dan baik sebesar 22 persen. Dengan demikian, para lulusan dinilai dapat membuat keputusan yang efektif dengan pemanfaatan teknologi informasi tersebut
- c. Kemampuan Untuk Mendapatkan, Memproses dan Menggunakan Informasi
- d. Informasi merupakan komponen yang terpenting dalam proses pengambilan keputusan. Kemampuan untuk mendapatkan, memproses dan menggunakan informasi tersebut akan sangat berpengaruh pada pengambilan keputusan yang efektif. Para lulusan PDIE Usakti dinilai memiliki kemampuan untuk mendapatkan, memproses serta menggunakan informasi yang sangat baik (83 persen) serta baik (17 persen).

5. Kemampuan Berkomunikasi

Kemampuan untuk berkomunikasi secara efektif merupakan salah satu kemampuan yang sangat penting dalam semua aspek kehidupan, terutama di dunia kerja. Dengan kemampuan komunikasi yang baik, baik melalui lisan maupun tulisan, seseorang dapat menyampaikan pesan dengan jelas dan mudah dimengerti.



paikan ide maupun pemikiran lainnya serta menghindari kesalahpahaman. Kemampuan berkomunikasi dari para lulusan diukur dengan 2 (dua) indikator, yaitu 1) kemampuan berkomunikasi dengan pihak internal maupun eksternal; dan 2) kemampuan untuk beradaptasi dan menerima perbedaan.

- a. Kemampuan Komunikasi dengan Pihak Internal dan Eksternal
- b. Kemampuan para lulusan PDIE Usakti untuk dapat berkomunikasi dengan pihak internal dan eksternal mayoritas dinilai sangat baik (78 persen) dan baik (22 persen).
- c. Kemampuan Beradaptasi dan Menerima Perbedaan
- d. Kemampuan untuk beradaptasi serta menerima perbedaan merupakan hal yang penting dalam proses komunikasi. Secara umum, kemampuan lulusan PDIE Usakti untuk beradaptasi serta menerima perbedaan dinilai sangat baik (83 persen) dan baik (17 persen).

6. Kerjasama Tim

Tujuan suatu organisasi akan dapat tecapai apabila terjadi sinergi yang baik dalam tim solid. Tim yang solid ini akan terbentuk jika setiap anggota tim dapat saling bekerjasama dengan baik. Kerjasama tim yang baik akan memunculkan ide-ide baru yang mendukung keberhasilan organisasi. Sinergi ini bukan hanya terjadi dalam satu tim tetapi juga dengan tim lain yang saling berkolaborasi sehingga seluruh kegiatan dalam organisasi dapat berjalan dengan baik.

Untuk mengukur kemampuan lulusan dalam bekerjasama dalam tim, diukur oleh 4 (empat) indikator, yaitu 1) kemampuan untuk bekerja dalam tim; 2) memiliki komitmen dan dedikasi terhadap pekerjaan; 3) kemampuan untuk merencanakan, mengatur dan memprioritaskan pekerjaan; dan 4) mampu memberikan keteladanan.

a. Kemampuan Bekerja dalam Tim

Kemampuan para lulusan PDIE Usakti untuk dapat bekerja dalam tim mayoritas dinilai sangat baik (83 persen) dan baik (17 persen).

b. Komitmen dan Dedikasi

Komitmen dan dedikasi lulusan terhadap pekerjaan dinilai sangat baik oleh pengguna jasa sebesar 78 persen dan baik sebesar 22 persen.

c. Perencanaan, Pengaturan dan Prioritas Pekerjaan



Kemampuan lulusan PDIE Usakti dalam perencanaan, pengaturan serta prioritas terhadap pekerjaan dinilai sangat baik oleh pengguna jasa sebesar 87 persen dan baik sebesar 13 persen.

d. Keteladanan

Kemampuan lulusan PDIE Usakti dalam memberikan keteladanan dinilai sangat baik oleh para pengguna jasa sebesar 83 persen dan baik sebesar 17 persen.

7. Pengembangan Diri

Kemampuan untuk pengembangan diri diukur dengan 3 (tiga) indikator, yaitu 1) memiliki inisiatif dan ide kreatif; 2) kemampuan pengembangan diri; dan 3) penghargaan terhadap prestasi kerja.

a. Inisiatif dan Ide Kreatif

Kemampuan lulusan PDIE Usakti untuk inisiatif dan ide kreatif dinilai sangat baik oleh para pengguna jasa sebesar 78 persen dan baik sebesar 22 persen.

b. Pengembangan Diri

Kemampuan lulusan PDIE Usakti dalam mengembangkan diri dinilai sangat baik oleh para pengguna jasa sebesar 70 persen dan baik sebesar 30 persen.

c. Penghargaan terhadap Prestasi Kerja

Penghargaan terhadap pencapaian/prestasi kerja lulusan PDIE Usakti dinilai sangat baik oleh para pengguna jasa sebesar 74 persen dan baik sebesar 26 persen.

Kepuasan Pengguna Jasa

Tabel 1. Rencana Tindak Lanjut oleh Program Studi

No.	Jenis Kemampuan	Tanggapan Pihak Pengguna				Rencana Tindak Lanjut oleh Program Studi
		Sangat Baik (%)	Baik (%)	Cukup (%)	Kurang (%)	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
1	Integritas (etika dan moral)	87.0	13.0	0	0	Sudah sangat baik, akan dipertahankan dan ditingkatkan terus melalui internalisasi etika dan moral melalui mata kuliah terkait (seperti Etika Profesi) maupun dalam suasana akademik yang kondusif



No.	Jenis Kemampuan	Tanggapan Pihak Pengguna				Rencana Tindak Lanjut oleh Program Studi
		Sangat Baik (%)	Baik (%)	Cukup (%)	Kurang (%)	
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
2	Keahlian berdasarkan bidang ilmu (profesionalisme)	87.0	13.0	0	0	Kemampuan ini juga sudah sangat baik, dan akan terus dipertahankan dan ditingkatkan melalui pengembangan keahlian sesuai mata kuliah terkait maupun dilengkapi dengan kuliah tamu maupun seminar mengundang pakar pada bidangnya baik nasional dan internasional
3	Bahasa asing	30.4	69.6	0	0	Secara umum mayoritas baik dan sangat baik. Peningkatan akan dilakukan melalui sosialisasi lebih intens terkait persyaratan penerimaan mahasiswa baru dengan TOEFL minimal 550, serta mendorong partisipasi mahasiswa dalam even-even internasional
4	Penggunaan Teknologi Informasi	65.2	34.8	0	0	Secara umum mayoritas sangat baik. Upaya peningkatan pengetahuan dan kapabilitas dalam penggunaan teknologi informasi akan dilakukan melalui sejumlah workshop dan seminar atau kuliah tamu



No.	Jenis Kemampuan	Tanggapan Pihak Pengguna				Rencana Tindak Lanjut oleh Program Studi
		Sangat Baik (%)	Baik (%)	Cukup (%)	Kurang (%)	
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
5	Komunikasi	69.6	30.4	0	0	Secara umum mayoritas sangat baik. Meningkatkan intensitas diskusi dan presentasi selama proses pembelajaran di kelas, mendorong mahasiswa mengikuti seminar (call for paper), menjadi pembicara, maupun bentuk-bentuk diskusi diluar kelas lainnya dapat menjadi strategi untuk meningkatkan kinerja mahasiswa pada aspek ini.
6	Kerjasama tim	78.3	21.7	0	0	Kinerja Kerjasama tim sudah sangat baik, akan dipertahankan dan ditingkatkan sejalan dengan strategi-startegi peningkatan kinerja pada aspek-aspek lainnya.
7	Pengembangan diri	73.9	26.1	0	0	Kinerja pengembangan diri juga sudah sangat baik. Kinerja ini akan dipertahankan dan ditingkatkan sejalan dengan strategi-strategi peningkatan kinerja pada aspek-aspek lainnya, serta mendorong mahasiswa menghasilkan lebih banyak karya ilmiah yang bermanfaat bagi masyarakat maupun bagi dirinya sendiri.
Total						

Sumber: data primer diolah (2023)



SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa dari ketujuh indikator jenis kemampuan lulusan, enam diantaranya dinilai sangat baik, dengan persentasi diatas 80 persen yaitu integritas (etika dan moral) dan keahlian berdasar bidang ilmu (*professionalisme*), persentasi diatas 70 persen untuk kerjasama tim dan pengembangan diri, dan diatas 60 persen untuk kemampuan penggunaan teknologi informasi dan kemampuan komunikasi. Kemampuan lulusan yang mendapat nilai sangat baik terendah adalah kemampuan bahasa asing, yaitu sebesar 30 persen. Meskipun hasil penelitian secara umum telah menunjukkan sangat baik, prodi S3 Ilmu Ekonomi tetap merencanakan tindak lanjut untuk terus meningkatkan pencapaian kemampuan secara lebih maksimal pada lulusan, terlebih terkait kemampuan Bahasa asing yang masih dinilai kurang maksimal oleh pengguna lulusan

DAFTAR PUSTAKA

- Akman, I., & Turhan, C. (2018). Investigation of employers' performance expectations for new IT graduates in individual and team work settings for software development. *Information Technology and People*, 31(1), 199–214. <https://doi.org/10.1108/ITP-01-2017-0020>
- Alsheyadi, A. K., & Albalushi, J. (2020). Service quality of student services and student satisfaction: the mediating effect of cross-functional collaboration. *The TQM Journal*, 32(6), 1197–1215. <https://doi.org/10.1108/TQM-10-2019-0234>
- Annamdevula, S., & Bellamkonda, R. S. (2016). Effect of student perceived service quality on student satisfaction, loyalty and motivation in Indian universities. *Journal of Modelling in Management*, 11(2), 488–517. <https://doi.org/10.1108/JM2-01-2014-0010>
- Baird, A. M., & Parayitam, S. (2019). Employers' ratings of importance of skills and competencies college graduates need to get hired: Evidence from the New England region of USA. *Education and Training*, 61(5), 622–634. <https://doi.org/10.1108/ET-12-2018-0250>
- Bider, I., & Perjons, E. (2021). Identity Management in an Institution of Higher Education: A Case Study Using Structural Coupling and Fractal Enterprise Model. *Complex Systems Informatics and Modeling Quarterly*, 03(27), 60–86. <https://doi.org/10.7250/csimq.2021-27.03>
- Cheng, B. L., Cham, T. H., Dent, M. M., & Lee, T. H. (2019). Service innovation: building a sustainable competitive advantage in higher education. *International Journal of Services, Economics and Management*, 10(4), 289–309. <https://doi.org/10.1504/IJSEM.2019.105014>
- Gallardo-Vázquez, D., Folgado-Fernández, J. A., Hipólito-Ojalvo, F., & Valdez-Juárez, L. E. (2020). Social responsibility attitudes and behaviors' influence on university students'



- satisfaction. *Social Sciences*, 9(2). <https://doi.org/10.3390/socsci9020008>
- Hashim, J. (2012). Academic excellence as selection criteria among Malaysian employers. *Higher Education, Skills and Work-Based Learning*, 2(1), 63–73. <https://doi.org/10.1108/20423891211197758>
- Islam, T., & Ahmed, I. (2015). Graduates' expectation gap: the role of employers and Higher Graduates' expectation gap: Learning Institutes. *Journal of Applied Research in Higher Education*, 7(2), 372–384. <https://doi.org/10.1108/JARHE-05-2014-0056>
- Kisanga, D. H. (2020). Employers' perception of graduates with on-line degrees in Tanzania: two-pronged lesson for on-line graduates and course developers. *Information and Learning Science*, 121(11–12), 829–845. <https://doi.org/10.1108/ILS-01-2020-0011>
- Park, S., & Kim, K. (2022). Factors that enhance the perceived quality and student satisfaction of specialized postgraduate programs: the role of identity. *TQM Journal*, 1754–2731. <https://doi.org/10.1108/TQM-06-2021-0189>
- Shah, M., Grebennikov, L., & Sid Nair, C. (2015). A decade of study on employer feedback on the quality of university graduates. *Quality Assurance in Education*, 23(3), 262–278. <https://doi.org/10.1108/QAE-04-2014-0018>
- Shah, M., Grebennikov, L., Sid Nair, C., Hashim, J., Kisanga, D. H., Baird, A. M., Parayitam, S., Park, S., Kim, K., Robert G. Cooper, Akman, I., & Turhan, C. (2012). Employers' ratings of importance of skills and competencies college graduates need to get hired: Evidence from the New England region of USA. *TQM Journal*, 2(1), 63–73. <https://doi.org/10.1108/ITP-01-2017-0020>
- Suleman, F., & Laranjeiro, A. M. C. (2018). The employability skills of graduates and employers' options in Portugal: An explorative study of anticipative and remedial strategies. *Education and Training*, 60(9), 1097–1111. <https://doi.org/10.1108/ET-10-2017-0158>
- Verma, S., & Prasad, R. K. (2017). The MEQUAL scale: measure of service quality in management education. *International Journal of Comparative Education and Development*, 19(4), 193–206. <https://doi.org/10.1108/IJCED-12-2016-0024>