

## **Analisis Kepuasan Pengguna Lulusan Jurusan Manajemen Pendidikan di Provinsi Gorontalo**

**Agus Badu<sup>1</sup>, Arifin<sup>2</sup>, Sulkifly<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Manajemen Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan,  
Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia

**E-mail:** [agusbadu49@gmail.com](mailto:agusbadu49@gmail.com)

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pengguna lulusan jurusan Manajemen Pendidikan yang telah bekerja di beberapa instansi di Provinsi Gorontalo ditinjau dari aspek (1) integritas (etika dan moral), (2) keahlian berdasarkan bidang ilmu (profesionalisme), (3) penggunaan teknologi informasi, (4) komunikasi, (5) kerja sama tim, (6) pengembangan diri, dan (7) kemampuan bahasa asing. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif jenis deskriptif eksplanatori. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner (angket) dan wawancara. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis deskriptif dengan menggunakan formulasi persentase. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari keseluruhan aspek, level kepuasan berada pada kategori puas untuk keseluruhan aspek, terkecuali pada kemampuan bahasa asing yang masih berada pada kategori kurang.

**Kata Kunci:** Kepuasan; Pengguna Lulusan; Integritas; Profesionalisme; Komunikasi; Kerja sama; Kemampuan Bahasa

### **ABSTRACT**

*This study aims to analyze the satisfaction of employers regarding graduates of the Educational Management program who are employed in various institutions in Gorontalo Province, assessed from the following aspects: (1) integrity (ethics and morals), (2) expertise in the field of study (professionalism), (3) ability to use information technology, (4) communication skills, (5) teamwork skills, (6) self-development, and (7) foreign language proficiency. The study adopts a quantitative approach with a descriptive explanatory design. Data collection techniques include questionnaires and interviews. The data analysis technique employed is descriptive analysis using percentage formulations. The results of the study indicate that overall, the satisfaction level falls within the "satisfied" category for all aspects, except for foreign language proficiency, which remains in the "unsatisfactory" category.*

**Keywords:** Satisfaction; Employer Feedback; Integrity; Professionalism; Communication; Teamwork; Language Proficiency

© 2024 Agus Badu, Arifin, Sulkifly  
Under The License CC-BY SA 4.0

### **Sejarah Artikel:**

Diterima: Desember 2022

Disetujui: Juni 2024

Dipublikasi: Desember 2024

## **PENDAHULUAN**

Kepuasan pelanggan merupakan sesuatu yang harus dicapai oleh organisasi supaya organisasi tetap ada sesuai dengan konsep pemasaran yang bertujuan untuk mencapai profit melalui kepuasan pelanggan (Tjiptono & Chandra, 2006). Permasalahan yang dihadapi oleh institusi jasa pendidikan adalah bagaimana strategi pelayanan untuk memberikan kepuasan pada pengguna jasa pendidikan tersebut. Dalam hal ini pemakai jasa pendidikan adalah mahasiswa dan orang tua mahasiswa yang membiayainya.

Eksistensi lulusan di masyarakat akan selalu menjadi atribut penilaian masyarakat terhadap perguruan tinggi asalnya. Apabila alumni terserap dalam dunia kerja dengan baik, maka perguruan tinggi akan mendapatkan penilaian positif. Sebaliknya penilaian negatif atas alumni akan mengurangi kredibilitas terhadap perguruan tinggi. Berdasarkan hal tersebut maka setiap perguruan tinggi berkepentingan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna lulusannya sebagai bagian evaluasi dan proyeksi institusi, termasuk di tingkat jurusan dan/atau program studi.

Salah satu yang menjadi poin penilaian dalam Borang Akreditasi adalah evaluasi kinerja lulusan oleh pihak pengguna. Pelacakan alumni menjadi strategi yang tepat untuk mendapatkan informasi terkait hal tersebut. Sama halnya dengan yang terjadi di jurusan Manajemen Pendidikan. Pelacakan alumni tersebut digunakan untuk (1) memperoleh informasi dari alumni mengenai perkembangan kompetensi yang dibutuhkan pasar kerja atau pengguna lulusan sebagai bahan dan masukan dalam perbaikan kurikulum, (2) mengukur kepuasan lulusan selama menempuh pendidikan di program studi manajemen pendidikan, untuk keperluan perbaikan layanan kepada mahasiswa, dan (3) melakukan penelusuran tempat kerja, bidang kerja, waktu tunggu memperoleh pekerjaan, gaji pertama, hingga pekerjaan terakhir dari alumni.

Dalam penelitian ini, evaluasi kinerja lulusan oleh pihak pengguna dilakukan melalui pengukuran kepuasan pengguna lulusan jurusan Manajemen Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo. Aspek penilaian yang digunakan mencakup (1) integritas (etika dan moral), (2) profesionalisme (keahlian bidang ilmu), (3) kemampuan penggunaan teknologi informasi, (4) kemampuan komunikasi, (5) kemampuan kerja sama tim, (6) pengembangan diri, dan (7) kemampuan bahasa asing. Penilaian pengguna lulusan terhadap kemampuan lulusan jurusan Manajemen Pendidikan urgen untuk dikaji, mengingat hasil penilaian dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi pengembangan jurusan, khususnya pada aspek perbaikan proses pembelajaran dan perbaikan kurikulum.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif eksplanatori. Penelitian ini menyasar pada pihak pengguna lulusan jurusan Manajemen Pendidikan yang tersebar di seluruh Provinsi Gorontalo, yakni di Kabupaten Pohuwato, Kabupaten Boalemo, Kabupaten Gorontalo, Kabupaten Bone Bolango, Kabupaten Gorontalo Utara, dan Kota Gorontalo. Pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan menggunakan angket untuk kemudian dianalisis menggunakan analisis deskriptif dengan kriteria penarikan kesimpulan pada Tabel 1.

**Tabel 1. Klasifikasi Kriteria Hasil Penelitian**

Rentang Skor (%)	Kriteria	Kategori
91-100	5	Sangat Puas
81-90	4	Puas
71-80	3	Cukup Puas
61-70	2	Tidak Puas
<60	1	Sangat Tidak Puas

Sumber: Thoha (1990:8).

## HASIL PENELITIAN

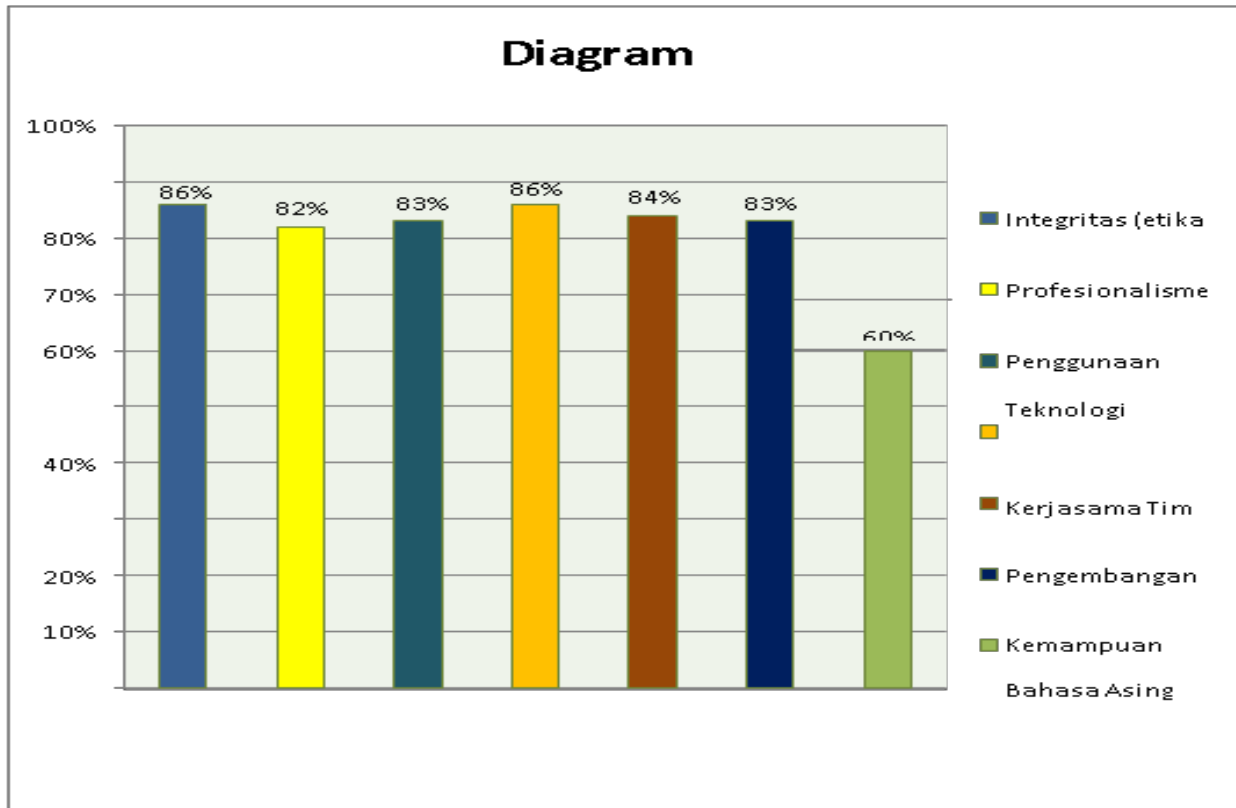
Penelitian ini mendeskripsikan tentang tingkat kepuasan pengguna lulusan jurusan Manajemen Pendidikan di lingkup Provinsi Gorontalo. Data dari hasil penelitian ini berupa skor persentase yang diperoleh dari penyebaran angket kepada responden sebanyak 76 orang yang tersebar di unit kerja lulusan jurusan Manajemen Pendidikan di wilayah Provinsi Gorontalo. Aspek dan/atau indikator pengukuran ada 7 (tujuh) yang didasarkan pada boring BAN-PT, di antaranya (1) integritas (etika dan moral), (2) keahlian berdasarkan bidang ilmu, (3) penggunaan teknologi informasi, (4) komunikasi, (5) kerja sama tim, (6) pengembangan diri, dan (7) kemampuan bahasa asing. Rangkuman hasil penghitungan keseluruhan indikator dapat dilihat pada Tabel 2 dan divisualisasikan pada Gambar 1.

**Tabel 2. Rangkuman Persentase Keseluruhan Indikator**

No	Indikator	Skor Capaian	Skor Ideal	Persentase (%)	Kriteria
1.	Integritas (etika dan moral)	295	345	82	Puas
2.	Keahlian berdasarkan bidang ilmu (profesionalisme)	281	345	82	Puas
3.	Penggunaan teknologi informasi	287	345	83	Puas
4.	Komunikasi	293	345	86	Puas

No	Indikator	Skor Capaian	Skor Ideal	Persentase (%)	Kriteria
5.	Kerja sama tim	289	345	84	Puas
6.	Pengembangan diri	286	345	83	Puas
7.	Kemampuan bahasa asing	206	345	60	Sangat Tidak Puas
<b>Rata-rata</b>		<b>277</b>	<b>345</b>	<b>81</b>	<b>Puas</b>

Sumber: Data primer, 2022 (diolah).



**Gambar 1. Diagram Rangkuman Keseluruhan Indikator (Persentase)**

Berdasarkan Tabel 2 dan Gambar 1 di atas, diketahui bahwa pada indikator integritas (etika dan moral) memperoleh skor sebesar 295 dari skor ideal 345, dengan persentase sebesar 82 termasuk dalam kategori puas. Indikator keahlian berdasarkan bidang ilmu (profesionalisme) memperoleh skor sebesar 281 atau dengan persentase 82% dan termasuk pada kategori puas. Indikator penggunaan teknologi informasi berada pada kategori puas dengan skor 287 dan persentase sebesar 83%. Indikator komunikasi memperoleh skor sebanyak 293 dari skor ideal 345 dengan persentase sebesar 86% pada kategori puas. Indikator kerjasama tim memperoleh skor sebesar 289 dengan persentase sebesar 84% termasuk pada kategori puas. Indikator pengembangan diri memperoleh skor sebesar 286 dengan persentase sebesar 83% termasuk pada kategori puas. Serta indikator kemampuan bahasa asing memperoleh persentase sebanyak 60% dengan skor 206 termasuk pada kategori sangat tidak puas. Oleh karena itu,

dapat disimpulkan bahwa 7 (tujuh) indikator memperoleh skor rata-rata 277 dari skor ideal 345 dengan persentase rata-rata 81% dan termasuk pada kategori puas.

## **PEMBAHASAN**

### **Integritas (Etika dan Moral)**

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa indikator integritas (etika dan moral) pada tingkat kepuasan pengguna lulusan jurusan Manajemen Pendidikan di Provinsi Gorontalo berada pada kategori puas. Hal ini menunjukkan bahwa dari segi etika dan moral, lulusan jurusan Manajemen Pendidikan memiliki penilaian baik di dunia kerja. Hal tersebut tentunya sejalan dengan kualitas pengajaran yang terus ditingkatkan dan diterapkan di jurusan Manajemen Pendidikan dengan landasan integritas yang akan menjadi pedoman lulusan ketika terjun ke dunia kerja.

Dilihat hasil temuan mengenai indikator integritas bahwa didalam integritas lulusan telah menerapkan dengan baik nilai etika dan moral berupa konsisten dan komitmen dalam bekerja. Sebagaimana pendapat di dalam teori kepemimpinan, integritas juga dipakai untuk menggambarkan kemampuan seseorang menerjemahkan perkataannya ke dalam tindakan nyata (Ariani, 2015), atau dengan kata lain ada konsistensi antar perkataan dan tindakannya. Untuk itu pula dibutuhkan komitmen untuk melakukannya. Komitmen dan konsistensi ini menjadi kriteria yang perlu dipertimbangkan untuk mewujudkan integritas itu (Elmeida, 2012).

### **Keahlian Berdasarkan Bidang Ilmu (Profesionalisme)**

Berdasarkan hasil penelitian persentase keahlian berdasarkan bidang ilmu sudah berada pada kategori puas yaitu dengan tiga sub indikator: melaksanakan tugas sesuai bidang dengan nilai cukup baik, bekerja sesuai SOP dengan kategori baik, dan mematuhi etika (kode etik) dengan kategori baik. Hal tersebut tentunya sejalan dengan misi jurusan Manajemen Pendidikan yang menyelenggarakan pendidikan profesional di bidang administrasi/manajemen pendidikan yang berkualitas guna menghasilkan lulusan berkarakter tangguh, inovatif dan kompetitif dan diakui secara nasional dan internasional.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya bahwa di dalam indikator profesionalisme, hal-hal yang perlu diperhatikan dalam dunia kerja yang termasuk dalam sikap profesionalisme ialah mengerjakan pekerjaan sesuai dengan bidang keilmuan. Hal tersebut tentunya sudah diterapkan dengan baik oleh lulusan ditinjau dari hasil analisis data pada penelitian ini. Sebagaimana diungkapkan oleh Indrasari (2019) profesionalisme kerja dapat diartikan sebagai

suatu kemampuan dan keterampilan seseorang dalam melakukan pekerjaan menurut bidang dan tingkatan masing-masing.

Lulusan mengembangkan keahlian berdasarkan bidang ahli atau profesionalisme untuk mengembangkan strategi-strategi untuk instansi tempat alumni berkerja sebagaimana yang dijelaskan oleh Haryati (2015) bahwa dengan profesionalisme akan menunjukkan komitmen para anggota suatu profesi untuk meningkatkan kemampuan profesionalnya dan terus-menerus mengembangkan strategi-strategi yang digunakannya dalam melakukan pekerjaan yang sesuai dengan profesinya.

### **Penggunaan Teknologi Informasi**

Berdasarkan hasil analisis data indikator penggunaan teknologi informasi pada tingkat kepuasan pengguna lulusan jurusan Manajemen Pendidikan di Provinsi Gorontalo dalam kategori puas dengan rincian dua pernyataan yakni: (1) Lulusan Manajemen Pendidikan mempunyai keahlian mengoperasikan computer dengan program Microsoft Office (Word, Excel, Power Point) serta sistem aplikasi komputer lain, termasuk dalam kategori baik; (2) Lulusan Manajemen Pendidikan mengikuti perkembangan teknologi terbaru sesuai kebutuhan instansi/tempat kerja, pada kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa penguasaan teknologi informasi lulusan Manajemen Pendidikan mendapat nilai positif di dunia kerja.

Berdasarkan hasil temuan, lulusan Manajemen Pendidikan telah menerapkan penggunaan teknologi informasi di tempat kerja berupa kemampuan mengoperasikan program-program komputer guna menunjang dan mempermudah pekerjaan. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Haag dan Keen (dalam Wahyuni, 2015) yang menyatakan bahwa teknologi informasi merupakan seperangkat alat yang membantu pegawai dalam bekerja dengan informasi dan melakukan tugas-tugas yang berhubungan dengan pemrosesan informasi. Lebih lanjut dijelaskan oleh Hidayat & Anggoro (2023) bahwa teknologi informasi merupakan perancangan, implementasi, pengembangan, dukungan atau manajemen sistem informasi berbasis komputer, terkhususnya pada aplikasi perangkat keras dan perangkat lunak komputer. Berdasarkan penjelasan tersebut maka penggunaan teknologi informasi oleh lulusan Manajemen Pendidikan yang telah bekerja sudah mampu mengisi kebutuhan teknologi informasi di tempat kerja masing-masing. Hal tersebut juga dibuktikan dengan hasil analisis data mengenai indikator ini berada pada kategori puas.

## **Komunikasi**

Berdasarkan hasil penelitian kemampuan alumni pada tahap komunikasi ini, alumni sudah baik penilaian dilihat dari hasil persentase rata-rata 83% dengan kriteria puas, yang diuraikan dengan tiga sub indikator yaitu mampu berkomunikasi dengan baik kepada pimpinan dengan persentase 87% dengan kriteria puas, komunikasi sesama teman kerja dengan perolehan persentase 86% termasuk kategori puas, serta komunikasi dengan masyarakat luar dengan persentase 83% kategori puas. Berdasarkan persentase tersebut maka indikator komunikasi berada pada kategori puas.

Pada kategori baik atau puas menurut Sukung & Hamid (2019), komunikasi yang dilakukan oleh alumni sudah dikatakan baik dilihat dari penyampaian pesan dan pendapat yang dikomunikasikan alumni dengan pimpinan, pemimpin selalu menciptakan hubungan yang baik dengan alumni, begitupun sebaliknya dengan alumni. Komunikasi antara pemimpin dan alumni dalam menciptakan hubungan yang baik dalam organisasi yaitu dengan menggunakan komunikasi antar personal yaitu komunikasi yang terjadi antar komunikator dengan komunikan secara langsung dengan cara berhadapan muka atau tidak.

Komunikasi seperti ini lebih efektif karena kedua belah pihak saling melancarkan komunikasinya dan dengan *feedback* keduanya melaksanakan fungsi masing-masing. Untuk itu pemimpin harus mampu menyediakan waktu untuk dapat berbincang dengan para alumni, sekaligus mengatasi kendala-kendala yang menjadi pemicu keterlambatan dalam penyelesaian tugas. Hal ini juga akan memunculkan berbagai tanggapan dari alumni, yang harus diterima oleh pemimpin organisasi. Hal ini juga disampaikan oleh Susanto (1980) dan Wursanto (2001) (dalam Sukung & Hamid (2019) bahwa komunikasi mempunyai arti penting dalam mendukung pencapaian tujuan organisasi.

Kemampuan komunikasi dengan baik kepada pimpinan merupakan hal penting yang harus dibangun lulusan ketika berada di tempat kerja. Hal tersebut bertujuan agar tidak terjadi kesalahpahaman antara karyawan dan pimpinan dalam mewujudkan tujuan bersama di tempat kerja. Sebagaimana dijelaskan Ropik (2014), suatu organisasi memerlukan koordinasi supaya masing-masing bagian dari organisasi tersebut bekerja menurut semestinya tanpa mengganggu bagian lainnya, lebih lanjut dijelaskan komunikasi merupakan alat atau media yang paling utama dalam melakukan koordinasi dalam suatu organisasi tanpa adanya komunikasi, maka organisasi tersebut akan mati. Berdasarkan penjelasan tersebut dapat dimaknai bahwa semua anggota kerja harus memiliki komunikasi yang baik berupa koordinasi antar sesama sehingga dapat mewujudkan tujuan bersama.

## **Kerja Sama Tim**

Berdasarkan hasil analisis data, indikator kerja sama tim pada penelitian tingkat kepuasan pengguna lulusan jurusan Manajemen Pendidikan di Provinsi Gorontalo termasuk dalam kategori puas, dengan rincian indikator penyusun mencakup (1) sikap tulus dalam bekerja termasuk dalam kategori baik atau puas, (2) totalitas termasuk dalam kategori baik atau puas, (3) kompak termasuk dalam kategori baik atau puas, serta (4) dapat bekerjasama termasuk dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan kerja sama tim lulusan manajemen pendidikan yang telah bekerja di Provinsi Gorontalo berada pada kategori puas di tempat kerja.

Berdasarkan hasil penelitian, lulusan sudah menerapkan sikap tulus dalam bekerja. Hal tersebut ditunjukkan dari hasil olahan data dengan rata-rata persentase pada kategori baik. Sama halnya dengan sikap totalitas dalam bekerja, kompak dalam bekerja, serta dapat bekerjasama telah menunjukkan nilai positif di tempat kerja dengan kategori puas.

Di setiap instansi, lulusan memiliki kinerja yang baik meski tidak sesuai dengan bidang ahlinya masing-masing tetapi alumni mampu memberikan hasil kerja yang baik untuk meningkatkan kualitas di setiap instansi, dan hal ini juga dilihat dari kerja sama lulusan dengan karyawan- karyawan lainnya. Kerja sama tim yang dilakukan setiap lulusan untuk mewujudkan keberhasilan kerja. Setiap lulusan yang bekerja di suatu sekolah merupakan bekerja dalam sebuah tim. Adanya kemampuan kerja sama tim yang baik pada lulusan menunjukkan komitmen yang tinggi lulusan pada pekerjaannya. Kerja sama merupakan proses sosial, di mana di dalamnya terdapat aktivitas yang menyatukan kekuatan ide-ide tertentu yang ditunjukkan untuk mencapai tujuan bersama diperlukan adanya kepercayaan, ketulusan, totalitas, kekompakan, keadilan, saling memahami, kebersamaan, toleransi, kerja sama dengan saling membantu dan saling memahami aktivitas masing-masing (Lawasi & Triatmanto, 2017).

Berdasarkan hasil temuan pada penelitian ini bahwa indikator kerja sama tim yang telah diterapkan oleh lulusan di tempat kerja mendapat tanggapan positif dari pengguna lulusan, salah satunya adalah penerapan sikap totalitas dalam bekerja. Lulusan yang memiliki totalitas bekerja adalah lulusan yang selalu bekerja keras dalam setiap tugas yang dikerjakan. Seperti yang dinyatakan oleh pendapat Bakker & Schaufeli (2008) (dalam Elan & Pamungkas (2014), seseorang yang memiliki totalitas kerja adalah seseorang yang akan bekerja keras, memberikan usaha yang lebih (*extra effort*), aktif terlibat, fokus terhadap pekerjaan, hadir secara fisik dan memberikan energi terhadap apa yang dikerjakan. Secara lebih spesifik,

Schaufeli & Salanova (2007) mendefinisikan totalitas kerja sebagai hal positif, total, yang terkait dengan keadaan pikiran yang ditandai dengan semangat, dedikasi dan absorpsi atau penyerapan.

Totalitas kerja lebih daripada keadaan sesaat dan spesifik, mengacu ke keadaan yang bergerak tetap, meliputi aspek kognitif, dan afektif yang tidak fokus pada objek, peristiwa, individu, atau perilaku tertentu (Arasu Balasubramanian & Lathabhavan, 2017; Schaufeli & Salanova, 2007). Penerapan sikap totalitas juga akan mendorong lulusan dan karyawan lain untuk selalu semangat dalam bekerja. Hal ini sejalan dengan pendapat Kadafi (2010) bahwa ketika karyawan memiliki totalitas kerja terdapat manfaat yang ada pada individu dalam bentuk semangat kerja yang tinggi dan niat yang rendah untuk meninggalkan pekerjaan.

### **Pengembangan Diri**

Berdasarkan hasil penelitian, indikator pengembangan diri pada tingkat kepuasan pengguna lulusan jurusan Manajemen Pendidikan di Provinsi Gorontalo berada pada presentase 83% dengan kategori puas. Indikator pengembangan diri terbagi menjadi empat sub indikator dengan masing-masing persentase dan kategori yakni: (1) Belajar dari pengalaman memperoleh persentase sebanyak 84% termasuk dalam kategori baik atau puas; (2) Menerima kritik sebanyak 81% dengan kategori baik atau puas; (3) Menerima saran memperoleh persentase 83% termasuk pada kategori baik atau puas; (4) Motivasi pengembangan karir pada kategori baik atau puas, dengan persentase 84%. Berdasarkan penjelesan tersebut, maka indikator pengembangan diri lulusan jurusan Manajemen Pendidikan berada pada kategori puas.

Pengembangan diri adalah tanggung jawab setiap lulusan secara pribadi. Lulusan dapat memanfaatkan dukungan yang dapat diberikan oleh kantor ataupun manager lulusan, tetapi keberhasilan pengembangan diri yang lulusan lakukan terletak kepada diri lulusan pribadi, kemampuan lulusan, dan usaha lulusan. Hal ini berarti bahwa lulusan harus berani mengambil tanggung jawab dalam mengembangkan keterampilan, meningkatkan kinerja dan kemajuan karir lulusan. Pengembangan diri yang dimaksud adalah pengembangan segala potensi yang ada pada diri sendiri, meningkatkan rasa percaya diri dalam usaha meningkatkan potensi berpikir dan berprakarsa serta meningkatkan kapasitas intelektual yang diperoleh dengan jalan melakukan berbagai aktivitas (Ramadhan et al., 2020).

## **Kemampuan Bahasa Asing**

Berdasarkan hasil analisis data indikator kemampuan bahasa asing pada penelitian tingkat kepuasan pengguna lulusan jurusan Manajemen Pendidikan, dapat diuraikan dua sub indikator dengan masing-masing presentasi yakni: (1) Komunikasi secara lisan memperoleh persentase sebesar 61% dengan kategori kurang baik atau kurang puas; dan (2) Komunikasi secara tulisan memperoleh persentase 59% dengan kategori kurang baik atau kurang puas. Merujuk pada hasil penghitungan tersebut dapat dilihat bahwa pada indikator kemampuan bahasa asing masih berada pada kategori kurang puas. Hal tersebut, tentunya menunjukkan bahwa penguasaan bahasa asing pada lulusan Manajemen Pendidikan yang telah bekerja di Provinsi Gorontalo masih belum mendapat nilai positif di dunia kerja.

Oleh karena itu, program studi berkewajiban meningkatkan pembelajaran terkait dengan penguasaan bahasa asing agar dapat melahirkan lulusan yang bisa berbahasa asing ketika terjun ke dunia kerja. Pembelajaran bahasa asing khususnya bahasa Inggris di perguruan tinggi sangat diperhatikan dari segi materi yang disampaikan. Di Indonesia, kemampuan bahasa Inggris karyawan/pekerja masih tergantung dari dibutuhkannya atau tidak kemampuan bahasa asing di tempat kerja, sehingga tingkat kemampuan bahasa asing masih berada pada posisi menengah. Hal ini sesuai dengan penelitian *Education First (EF)* yang mengeluarkan hasil penelitian terbaru *EF English Proficiency Index (EPI)* terbaru. Kegunaan indeks tersebut, yakni mengukur tingkat rata-rata kemampuan bahasa Inggris orang dewasa di suatu negara. Pada edisi kelimanya ini, 910 ribu orang dewasa usia 18-30 tahun di 70 negara telah melakukan tes yang dilakukan secara *online*. Hasilnya, Indonesia berada di urutan ke-32 dengan level kemampuan menengah.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang mengkaji tentang analisis kepuasan pengguna lulusan jurusan Manajemen Pendidikan di Provinsi Gorontalo, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna lulusan Jurusan Manajemen Pendidikan yang telah bekerja di Provinsi Gorontalo berada pada kategori puas, dengan rincian 6 (enam) aspek dan/atau indikator kepuasan berada dalam kategori puas, sedangkan 1 (satu) aspek dan/atau indikatornya berada dalam kategori sangat tidak puas, yakni pada kemampuan bahasa asing. Hal ini menjadi rekomendasi bagi jurusan Manajemen Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo, pada khususnya, untuk mampu memfasilitasi pelatihan atau pengembangan kemampuan mahasiswa terkait bahasa asing.

## REFERENSI

- Arasu Balasubramanian, S., & Lathabhavan, R. (2017). Women's glass ceiling beliefs predict work engagement and burnout. *Journal of Management Development*, 36(9).  
<https://doi.org/10.1108/JMD-12-2016-0282>
- Ariani, K. G. (2015). Pengaruh Integritas, Obyektifitas, Kerahasiaan, Dan Kompetensi Pada Kinerja Auditor Inspektorat Kota Denpasar. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* 10.1, 1.
- Bakker, A. B., & Schaufeli, W. B. (2008). Positive organizational behavior: Engaged employees in flourishing organizations. In *Journal of Organizational Behavior* (Vol. 29, Issue 2). <https://doi.org/10.1002/job.515>
- Elan, U., & Pamungkas, B. A. (2014). Pengaruh Kekompakan Dalam Teamwork Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Mandiri Logistindo Surabaya. *Fakultas Ekonomi*, 03(1).
- Elmeida, I. F. (2012). Analisis Kepuasan Pengguna Lulusan Diploma III Kebidanan Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang. *Jurnal Kesehatan Metro Sai Wawai*, V(2).
- Haryati, T. (2015). Pengaruh Profesionalisme Guru, Motivasi, dan Kedisiplinan Kerja Terhadap Kinerja Guru Honorer Sejarah di SMA Se-Kabupaten Bima. *Journal of History Education Research*, 16(1).
- Hidayat, A., & Anggoro, D. (2023). Pemanfaatan Teknologi Informasi Untuk Optimalisasi Dakwah Persyarikatan Muhammadiyah Cabang Sekampung Lampung Timur. *SINAR SANG SURYA: Jurnal Pusat Pengabdian Kepada Masyarakat*, 7(1).  
<https://doi.org/10.24127/sss.v7i1.2552>
- Indrasari, M. (2019). Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan: pemasaran dan kepuasan pelanggan - - Google Books. In *Unitomo Press*.
- Kadafi, M. (2010). Pentingnya Kerjasama Tim dan Orientasi Hasil Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Eksis*, 6(2).
- Lawasi, E. S., & Triatmanto, B. (2017). Pengaruh Komunikasi, Motivasi, dan Kerjasama Tim Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 5(1). <https://doi.org/10.26905/jmdk.v5i1.1313>
- Ramadhan, A., Rahim, A. R., & Rum, M. (2020). Pengaruh kedisiplinan, motivasi, dan pengembangan diri terhadap kinerja asn pada badan pengelola keuangan dan asset daerah kabupaten mamuju. *Competitiveness*, 9(2).
- Ropik, A. (2014). Konsep dan Teori Tentang Pengembangan Lingkungan organisasi. *Jurnal*

*Wardah*, 15(2). <https://doi.org/10.19109/wardah.v15i2.194>

Schaufeli, W. B., & Salanova, M. (2007). Efficacy or inefficacy, that's the question: Burnout and work engagement, and their relationships with efficacy beliefs. In *Anxiety, Stress and Coping* (Vol. 20, Issue 2). <https://doi.org/10.1080/10615800701217878>

Suking, A., & Hamid, M. Y. (2019). Evaluasi Kinerja Alumni dalam Mendukung Penguatan Akreditasi Program Studi. *Jurnal Manajemen Dan Supervisi Pendidikan*, 4(1). <https://doi.org/10.17977/um025v4i12019p035>

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2006). *Manajemen Pelayanan Jasa*. Andi Offset.

Wahyuni, S. (2015). *Pengaruh Gender, Umur, Pengalaman Kerja, Kompleksitas Tugas, dan Pendidikan Pada Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi PT. Semangat Catur Merta*. Universitas Mahasaraswati Denpasar.