

**LAPORAN HASIL SURVEI
KEPUASAN MITRA KERJASAMA
TAHUN AJARAN 2020/2021**



**PENJAMINAN MUTU
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS RESPATI YOGYAKARTA**

BAB I

PENDAHULUAN

A. RUANG LINGKUP PENGUKURAN KEPUASAN

Pengukuran kepuasan ini mengkaji dan mengevaluasi tentang kepuasan mitra kerjasama Fikes Unriyo terhadap pelayanan pada saat proses keterlibatan mitra pada penyusunan visi misi tujuan program studi, proses kerjasama, pelaksanaan bimbingan pendidikan/pembelajaran, pelaksanaan penelitian, dan pelaksanaan kegiatan kerjasama lain (seminar, pelatihan CI, penyediaan sarana prasarana penunjang dll).

Tujuan pelaksanaan pengukuran kepuasan mitra kerjasama adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan mitra kerjasama terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Fikes Unriyo. Hasil pengukuran ini diharapkan dapat menjadi bahan informasi bagi pimpinan dalam melaksanakan semua program kerja yang direncanakan untuk mendukung tercapainya visi misi dan tujuan Fikes Unriyo.

B. METODE PENGUKURAN KEPUASAN DAN ANALISA HASIL

Pelaksanaan pengukuran kepuasan mitra kerjasama terhadap pelayanan Fikes Unriyo melalui situs PMF Fikes ini dilakukan kepada organisasi dan instansi yang bekerjasama dengan Fikes Unriyo. Pelaksanaan pengukuran dilakukan pada semester Gasal TA 2020/2021 dengan menggunakan metode pendekatan deskriptif eksplanatory. Adapaun pengambilan datanya menggunakan metode kuantitatif.

Instrumen yang digunakan adalah angket kepuasan mitra kerjasama yang terdiri dari 29 pertanyaan meliputi 2 pertanyaan pada aspek keterlibatan mitra dalam penyusunan visi misi tujuan program studi, 6 pertanyaan tentang aspek pelaksanaan kerjasama, 5 pertanyaan tentang aspek pelaksanaan pendidikan, 6 pertanyaan tentang aspek penelitian, 6 pertanyaan tentang pengabdian, dan 4 pertanyaan tentang kegiatan kerjasama lain.

Nilai pernyataan dalam instrumen ini terdiri atas pernyataan kepuasan dalam skala likert 1-4. Nilai skala kepuasan 1 adalah nilai terendah dari rentang nilai kepuasan yang ada, artinya responden tidak tahu tingkat kepuasan yang dirasakan dalam pelayanan yang diberikan oleh Fikes Unriyo, ini berarti indikator kepuasan yang diukur tidak sesuai dengan harapan sehingga tingkat kepuasan responden ada pada level terendah. Sedangkan nilai tertinggi adalah 4, artinya responden merasa sangat puas dengan aspek-aspek pelayanan yang diberikan oleh kampus selama ini. Indeks kepuasan tersebut selanjutnya

akan analisis dengan teknik statistik deskriptive sederhana. Selanjutnya melakukan penyusunan tabel katagori penilaian untuk menentukan nilai rata-rata kepuasan tiap aspek yang didapatkan, sehingga dapat disimpulkan tingkat skala kepuasan dosen terhadap aspek yang dinilai. Tabel katagori penilaian kepuasan responden terhadap aspek yang dinilai dapat disusun dari jumlah skor jawaban responden, yaitu dicari skor tertinggi, skor terendah, jumlah kelas, dan jarak interval. Bagian pada instrumen memiliki kategori jawaban responden antara 1-4 yang menunjukkan interval kategori seperti tabel 1 berikut:

$$\text{Rumus : } i = \frac{\text{Range}}{K} = \frac{4-1}{4} = 0.75$$

Tabel 1. Kategori penilaian

| Nilai | Interval | Kategori |
|-------|-------------|-------------------|
| 1 | 1,00 -1,75 | Sangat Tidak Puas |
| 2 | 1,76 – 2,50 | Tidak Puas |
| 3 | 2,51 – 3,25 | Puas |
| 4 | 3,26 – 4,00 | Sangat Puas |

Pengukuran kepuasan mitra kerjasama dilakukan terhadap 33 mitra kerjasama Fikes Unriyo. Data jumlah mitra kerjasama ini diperoleh dari data biro kerjasama Universitas Respati Yogyakarta yang selama ini masih terjalin dan kemudian menjadi responden. Teknik pengambilan data yang dilakukan menggunakan metode pengisian angket melalui link situs PMFikes Unriyo. Waktu pelaksanaan pengisian angket sesuai dengan kalender mutu FIKES Universitas Respati Yogyakarta.

C. JADWAL PELAKSANAAN MONEV

| | | |
|---------|---|----------------------|
| Hari | : | Selasa – Rabu |
| Tanggal | : | 26 – 27 Oktober 2020 |

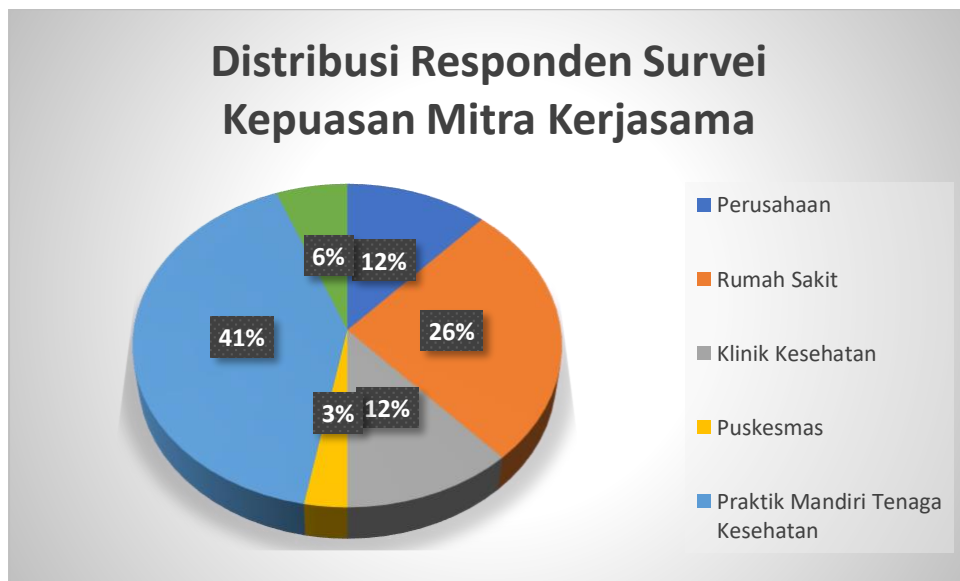
BAB II

HASIL PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN MITRA KERJASAMA

Pengukuran kepuasan mitra kerjasama dilakukan oleh Penjamin Mutu Fikes Universitas Respati Yogyakarta setiap tahun. Berbagai kegiatan telah dilakukan sebagai wujud dari hasil kerjasama dengan mitra, antara lain sebagai berikut:

1. Kerjasama dalam penyusunan visi misi tujuan program studi
2. Kerjasama Pendidikan
3. Kerjasama Penelitian
4. Kerjasama Pengabdian Masyarakat
5. Kerjasama kegiatan seminar /pelatihan CI
6. Kerjasama Penyediaan sarana dan prasarana penunjang (buku, LCD dll)

Upaya kerjasama diawali dengan kesepakatan MoU dengan mitra kerjasama. Selanjutnya mitra kerjasama melaksanakan berbagai program yang telah disepakati dalam MoU dan berikutnya mitra kerjasama dilakukan survei kepuasan mitra kerjasama. Sasaran mitra kerjasama ditujukan kepada seluruh mitra yang melakukan kerjasama dengan Fikes Unriyo. Terdapat 33 mitra kerjasama yang menjadi responden pada kegiatan survei periode Tahun Ajaran 2020/2021 dengan distribusi sebagai berikut:



Gambar 1. Distribusi Responden Survei

Proporsi kepuasan mitra kerjasama dikategorikan menjadi sangat puas, puas, tidak puas dan sangat tidak puas. Sebagian besar responden menyatakan puas yaitu 23 responden (69,69%), selengkapnya data disajikan pada tabel 3

Tabel 3. Proporsi tingkat kepuasan mitra kerjasama terhadap pelayanan Fikes Unriyo.

| No | Tingkat Kepuasan Mitra Kerjasama | Responden (n) | Persentase (%) |
|----|----------------------------------|---------------|----------------|
| 1 | Sangat Puas | 10 | 30,30 |
| 2 | Puas | 23 | 69,69 |
| 3 | Tidak Puas | 0 | 0 |
| 4 | Sangat Tidak Puas | 0 | 0 |
| | Jumlah | 33 | 100 |

Hasil survei kepuasan mitra kerjasama terhadap penilaian dari 6 aspek disajikan pada tabel 2 sebagai berikut:

Tabel 4. Kategori jawaban responden

| No | Aspek yang diukur | Rata-rata | Kategori |
|----|--|-------------|-------------|
| 1 | Keterlibatan mitra dalam penyusunan visi misi tujuan program studi | 3,24 | Puas |
| 2 | Pelaksanaan kerjasama | 3,38 | Sangat Puas |
| 3 | Pelaksanaan pendidikan | 3,31 | Sangat Puas |
| 4 | Penelitian | 3,19 | Puas |
| 5 | Pengabdian | 3,24 | Puas |
| 6 | Kegiatan kerjasama lain | 3,21 | Puas |
| | Rata -rata kepuasan mitra kerjasama | 3,26 | Sangat Puas |

Adapun hasil survei kepuasan pada tiap-tiap kelompok institusi mitra kerjasama yang menjadi responden dan telah mengisi angket survei melalui situs PMFikes Unriyo tersaji pada tabel 3 sebagai berikut:

Tabel 5. Responden Mitra Kerjasama

| Institusi | Rata-rata | Katagori |
|------------------|-----------|-------------|
| Perusahaan | 2,98 | Puas |
| Rumah Sakit | 3,33 | Sangat Puas |
| Klinik Kesehatan | 3,23 | Puas |

| Institusi | Rata-rata | Katagori |
|----------------------------------|------------------|-----------------|
| Puskesmas | 2,93 | Puas |
| Praktik Mandiri Tenaga Kesehatan | 3,35 | Sangat Puas |
| Pemerintah Daerah | 3,09 | Puas |

Dari hasil survei dapat dilakukan analisa terhadap ketercapaian standar kepuasan mitra kerjasama sebagai berikut:

1. Secara umum mitra kerjasama yang bekerjasama dengan Fikes Unriyo dan telah mengisikan respon pada web PMF Fikes Universitas Respati Yogyakarta secara umum telah menyatakan puas dan telah banyak merasakan mendapat manfaat
2. Perusahaan, Rumah Sakit, Klinik Kesehatan, Puskesmas, Praktik Mandiri Tenaga Kesehatan dan Pemerintah Daerah telah menyakatan merasa puas atas kerjasama yang dijalin bersama Fikes Unriyo.
3. Pernyataan puas dari mitra kerjasama merupakan tanda bagi Fikes Unriyo untuk lebih bersungguh sungguh dalam menjalin kerjasama dan memperluas kerjasama yang ada.

BAB III



KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. KESIMPULAN

Tingkat kepuasan mitra kerjasama terhadap 8 aspek yang diukur dilingkungan Fikes Unriyo untuk periode pengukuran tahun akademik 2020/2021, menunjukkan nilai kepuasan secara umum PUAS.

B. REKOMENDASI

1. Meningkatkan mutu kerjasama seperti mengembangkan ruang lingkup kerjasama dalam hal *join research*, pengabdian, publikasi karya ilmiah dan pembahasan kurikulum.
2. Mempertahankan keberlanjutan kerjasama (MoU)

| Yogyakarta, 28 Oktober 2020 | |
|---|---|
| Dekan FIKES | Penjamin Mutu FIKES |
|  Ns. Wahyu Rochdiat M., M.Kep., Sp. Kep J |  Rr Dewi Ngaisyah, SKM, MKM |

Lampiran 1. Instrumen Kepuasan Mitra Kerjasama

ANGKET KEPUASAN MITRA KERJASAMA

IDENTITAS MITRA

1. Nama Perusahaan /Instansi :
2. Alamat Perusahaan/Instansi :
3. No Telp :
4. Email :

1 = Sangat Tidak Puas

2 = Tidak Puas

3 = Puas

4 = Sangat Puas

| NO | ASPEK | 1 | 2 | 3 | 4 |
|------------|---|---|---|---|---|
| I | Visi Misi Tujuan Program Studi | | | | |
| 1 | Kesempatan untuk memberikan masukan dalam penyusunan Visi, Misi, Tujuan perguruan tinggi (baik universitas, fakultas dan prodi) | | | | |
| 2 | Sosialisasi Visi, Misi, dan Tujuan (baik universitas, fakultas dan prodi) oleh perguruan tinggi | | | | |
| II | Kerjasama | | | | |
| 3 | Respon staff kerjasama UNRIYO pada kebutuhan kami secara tepat dan profesional | | | | |
| 4 | Ketepatan dan kesesuaian Naskah MOU/MOA/sejenisnya dengan maksud, tujuan dan sasaran institusi. | | | | |
| 5 | Realisasi MOU/MOA/sejenisnya selama masih berlaku | | | | |
| 6 | Komunikasi selama masa berlakunya perjanjian kerjasama antara kedua belah pihak | | | | |
| 7 | Pelaporan akhir dari hasil kegiatan kerjasama | | | | |
| 8 | Komunikasi keberlanjutan kerjasama sebelum perjanjian berakhir | | | | |
| III | Pendidikan | | | | |
| 9 | Kegiatan supervisi yang dilakukan oleh dosen dari Universitas Respati Yogyakarta | | | | |

| | | | | | |
|-----------|--|--|--|--|--|
| 10 | Kualitas persiapan pembelajaran (penjadwalan, apersepsi, pengantaran mahasiswa dan sejenisnya) yang dilakukan oleh Unriyo di tempat kerja kami | | | | |
| 11 | Kualitas pelaksanaan pembelajaran yang dilakukan oleh Unriyo di tempat kerja kami | | | | |
| 12 | Kualitas evaluasi pembelajaran (ujian, kontrak waktu, pengumpulan nilai dan sejenisnya) yang dilakukan oleh Unriyo di tempat kerja kami | | | | |
| 13 | Kualitas mahasiswa UNRIYO yang praktik (PKL) di tempat kerja kami | | | | |
| IV | Penelitian | | | | |
| 14 | Pelaksanaan penelitian bersama antara dosen Unriyo dengan karyawan kami | | | | |
| 15 | Respon positif, cepat dan profesional Unriyo terkait kegiatan penelitian yang melibatkan kami. | | | | |
| 16 | Kegiatan kerjasama penelitian dengan Universitas Respati Yogyakarta bermanfaat sesuai dengan kebutuhan. | | | | |
| 17 | Kualitas penelitian yang melibatkan kami | | | | |
| 18 | Pelaporan akhir dari hasil kegiatan kerjasama bidang penelitian. | | | | |
| 19 | Tindak lanjut kerjasama kegiatan penelitian antara Universitas Respati Yogyakarta dengan kami | | | | |
| V | Pengabdian | | | | |
| 20 | Respon positif, cepat dan profesional Unriyo terkait kegiatan pengabdian yang melibatkan kami. | | | | |
| 21 | Implementasi kegiatan pengabdian yang melibatkan kami | | | | |
| 22 | Kegiatan kerjasama pengabdian dengan Universitas Respati Yogyakarta bermanfaat sesuai dengan kebutuhan. | | | | |
| 23 | Kualitas pengabdian yang melibatkan kami | | | | |
| 24 | Pelaporan akhir dari hasil kegiatan kerjasama bidang pengabdian. | | | | |
| 25 | Tindak lanjut kerjasama kegiatan pengabdian antara Universitas Respati Yogyakarta dengan kami | | | | |
| VI | Kegiatan kerjasama lain | | | | |

| | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|
| 26 | Fasilitasi untuk menjadi peserta kegiatan seminar, pelatihan, pelatihan CI atau sejenisnya yang diselenggarakan oleh UNRIYO | | | | |
| 27 | Pelibatan dalam kegiatan kegiatan seminar, pelatihan, pelatihan CI atau sejenisnya sebagai penyelenggara bersama UNRIYO | | | | |
| 28 | Penyediaan sarana atau prasarana penunjang yang diberikan oleh UNRIYO kepada kami (misal buku, LCD dan lainnya) | | | | |
| 29 | Penggunaan teknologi atau sistem informasi dalam implementasi kerjasama (misal penilaian mahasiswa menggunakan sistem informasi dan sejenisnya) | | | | |