

**LAPORAN
HASIL SURVEI KEPUASAN PENGGUNA
LULUSAN TAHUN AJARAN 2020/2021**



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

KATA PENGANTAR

Dengan mengucap puji syukur kepada Allah SWT laporan hasil pengukuran kepuasan pengguna lulusan terhadap pelayanan Fakultas Ilmu Kesehatan UNRIYO telah dapat diselesaikan 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 kepuasan lulusan untuk periode TA 2020/2021.

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

Yogyakarta, Maret 2021

PMFikes UNRIYO

BAB I

PENDAHULUAN

A. RUANG LINGKUP SURVEI KEPUASAN

Survei ini mengukur terhadap kepuasan pengguna lulusan yang mana pelaksanaannya termasuk dalam sistem mutu yang telah dijalankan di lingkungan Fikes Unriyo. Pengukuran kepuasan pengguna lulusan merupakan bagian dari proses untuk menjaga keberlangsungan berjalannya sistem mutu dengan standar yang sudah ditetapkan. Pengukuran tingkat kepuasan pengguna lulusan di lingkungan Fikes Unriyo menjadi bagian proses evaluasi pelaksanaan sistem mutu yang pelaksanaannya ditetapkan dalam Kalender Kegiatan Mutu Fikes Unriyo.

Pengukuran sistem mutu yang telah dilaksanakan terhadap kepuasan pengguna lulusan bertujuan untuk menjaga keberlangsungan pelaksanaan sistem mutu di lingkungan Fikes Unriyo dan untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap layanan yang telah ada sehingga dapat digunakan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan. Hasil evaluasi yang diperoleh akan digunakan sebagai umpan balik bagi pimpinan Fikes Unriyo dalam hal peningkatan manajemen dan juga untuk menyusun rencana program kerja pengembangan sesuai arah kebijakan dalam renstra dan renop Fikes Universitas Respati Yogyakarta.

B. METODE PENGUKURAN KEPUASAN

Pelaksanaan survei kepuasan pengguna lulusan terhadap pelayanan Fikes Unriyo secara online melalui situs PMF Fikes ini dilakukan kepada pengguna lulusan Fikes Unriyo. Pelaksanaan survei dilakukan pada semester Genap TA 2020/2021 dengan menggunakan metode pendekatan deskriptif eksplanatory. Adapaun pengambilan datanya menggunakan metode kuantitatif.

Instrumen yang digunakan adalah angket kepuasan pengguna lulusan yang terdiri dari 9 aspek yang diukur mengacu pada penilaian borang 9 kriteria dari LAM- PTKes. Nilai pernyataan aspek 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 dilakukan 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 lulusan 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 pengguna lulusan dilakukan terhadap seluruh pengguna lulusan dilingkungan Fikes Unriyo. Data pengguna lulusan diperoleh dari hasil *tracer study* yang dilakukan oleh prodi melalui situs PMF dan dari Biro BKACC Universitas Respati Yogyakarta dan kemudian menjadi responden. Pengguna lulusan yang mengisi secara online link survei di situs PMF sejumlah 104 pengguna lulusan Fikes Unriyo. Teknik pengambilan data yang dilakukan menggunakan metode pengisian angket secara online melalui link situs PMF Unriyo. Waktu pelaksanaan pengisian angket sesuai dengan kalender mutu FIKES Universitas Respati Yogyakarta.

C. JADWAL PELAKSANAAN MONEV

Hari	:	Jum'at
Tanggal	:	5 Maret 2021

BAB II

HASIL PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN

Survei kepuasan pengguna lulusan dilakukan secara serentak kepada pengguna alumni Fikes Unriyo dan merupakan survei rutin setiap tahun. Survei kepuasan lulusan Tahun Akademik 2020/2021 diikuti oleh pengguna lulusan program studi di Fikes Unriyo dengan rincian sebagai berikut

Tabel 2. Distribusi responden Survei Kepuasan Lulusan

No	Pengguna Lulusan Prodi	Responden (n)	Persentase (%)
1	Kesehatan Masyarakat Program Sarjana	65	62,5
2	Gizi Program Sarjana	24	23,07
3	Keperawatan Program Sarjana dan Ners	9	8,65
4	Kebidanan Program Diploma Tiga	5	4,80
5	Fisioterapi Program Diploma Tiga	1	0,96
	Jumlah	104	100

Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh rata-rata aspek kepuasan pengguna lulusan yaitu 3,53. Data dapat dilihat pada tabel dibawah ini untuk menggambarkan tingkat kepuasan rata-rata pada masing-masing aspek yang dinilai

Proporsi kepuasan pengguna lulusan dikategorikan menjadi sangat puas, puas, tidak puas dan sangat tidak puas. Sebagian besar responden menyatakan sangat puas yaitu 70 responden (67,30 %), selengkapnya data disajikan pada tabel 3

Tabel 3. Proporsi tingkat kepuasan pengguna lulusan terhadap pelayanan Fikes Unriyo.

No	Tingkat Kepuasan	Responden (n)	Persentase (%)
1	Sangat Puas	70	67,30
2	Puas	34	32,69
3	Tidak Puas	0	0
4	Sangat Tidak Puas	0	0
	Jumlah	104	100

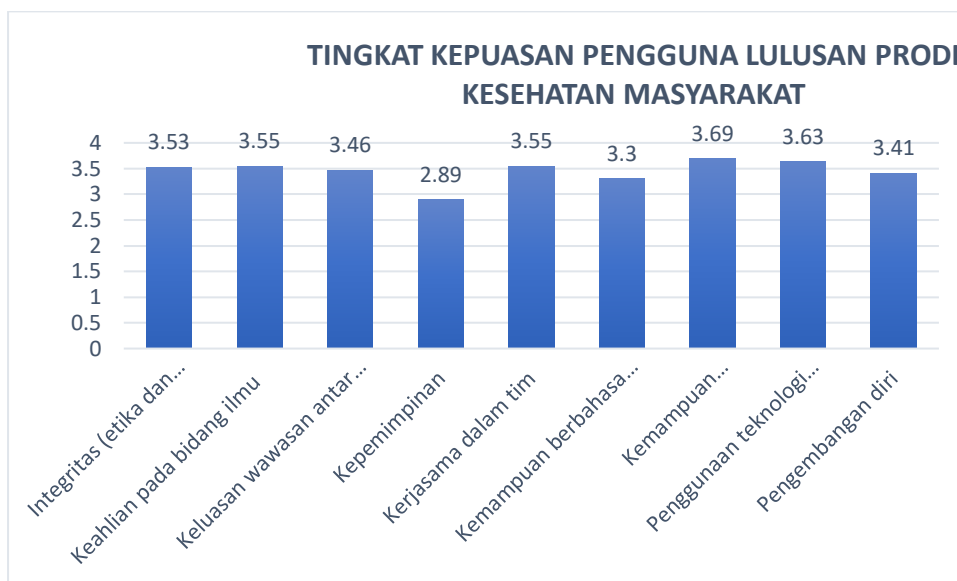
Tabel 3. Kategori jawaban responden

No	Aspek yang diukur	Rata-rata	Kategori
1	Integritas (etika dan moral)	3,66	Sangat Puas
2	Keahlian pada bidang ilmu (kompetensi utama)	3,65	Sangat puas

No	Aspek yang diukur	Rata-rata	Kategori
3	Keluasan wawasan antar disiplin ilmu	3,54	Sangat puas
4	Kepemimpinan	3,17	Puas
5	Kerjasama dalam tim	3,66	Sangat Puas
6	Kemampuan berbahasa asing	3,25	Puas
7	Kemampuan berkomunikasi	3,74	Sangat puas
8	Penggunaan teknologi informasi	3,65	Sangat puas
9	Pengembangan diri	3,53	Sangat puas
	Kepuasan pengguna lulusan	3,53	Sangat puas

Hasil survei terlihat bahwa penilaian responden pada survei kepuasan pengguna lulusan menunjukkan skor rata-rata 3,53. Hal ini menunjukkan pengguna lulusan secara umum merasa sangat puas terhadap alumni Fikes Unriyo. Meskipun demikian masih perlu adanya prioritas perbaikan pada indikator yang dinilai rendah oleh pengguna alumni pada aspek kepemimpinan dan kemampuan Bahasa asing.

Selanjutnya mengenai rata-rata tingkat kepuasan lulusan pada tiap-tiap prodi, data lebih jelasnya ditunjukkan pada gambar 1 berikut ini



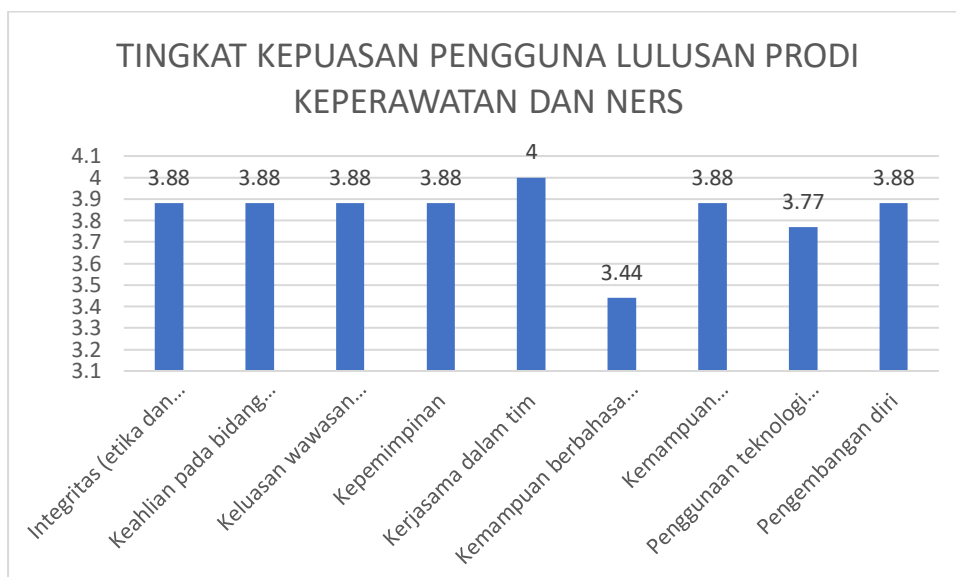
Gambar 1. Tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan Prodi Kesehatan Masyarakat

Gambar 1 menunjukkan tingkat kepuasan pengguna lulusan Prodi Kesehatan Masyarakat terdapat 65 pengguna lulusan yang berpartisipasi menyatakan sangat puas pada 8 dari 9 aspek yang diukur. Terdapat 2 aspek yang dinilai puas dengan rata-rata 3,04 yaitu pada aspek kemampuan berbahasa asing, dan rata-rata skor 2,89 pada aspek kepemimpinan. Hal ini menunjukkan bahwa lulusan prioritas perbaikan adalah dengan mengoptimalkan pada proses pendidikan dengan mempersiapkan kemampuan Bahasa Inggris.



Gambar 2. Tingkat Kepuasan Lulusan Prodi Gizi Program Sarjana

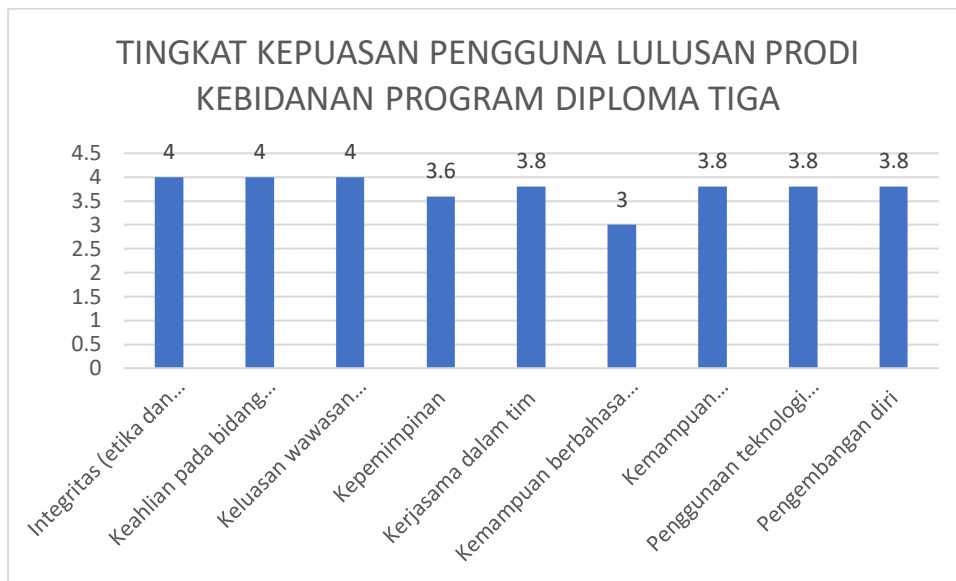
Pada gambar 2 terlihat bahwa terdapat 24 pengguna alumni prodi gizi yang berpartisipasi pada survei kepuasan tahun ini menyatakan sangat puas hamper pada semua aspek yang diukur. Hal ini ditunjukkan 8 dari 9 aspek yang diukur responden menyatan sangat puas. Hanya ada 1 aspek yang dinilai paling rendah yaitu rata-rata 3,04 adalah aspek penguasaan Bahasa asing. Sedangkan pengguna lulusan prodi keperawatan program sarjana dan program studi ners yang berpartisipasi pada survei kepuasan lulusan sebanyak 9 pengguna alumni dan menyatakan sangat puas pada 9 aspek yang diukur. Tingkat kepuasan lulusan prodi keperawatan program sarjana dan profesi dapat dilihat pada gambar 3 berikut ini



Gambar 3. Tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan Prodi Keperawatan dan Profesi

Dari gambar 3 terlihat bahwa aspek yang dinilai rendah oleh pengguna alumni prodi keperawatan juga terletak pada aspek kemampuan berbahasa asing. Hal ini menunjukkan bahwa prioritas pada peningkatan kemampuan Bahasa asing perlu dioptimalkan pada proses Pendidikan di Fikes Unriyo.

Tingkat kepuasan lulusan prodi kebidanan program diploma tiga yang telah berpartisipasi pada survei ini sebanyak 5 responden secara umum menyatakan sangat puas, dengan rata-rata tingkat kepuasan sebesar 3,75 (sangat puas). Data lebih jelasnya terlihat pada gambar 4.



Gambar 4. Tingkat Kepuasan Lulusan Prodi Kebidanan Program Diploma Tiga

Pengguna lulusan prodi kebidanan diploma tiga menilai bahwa integritas, keahlian pada bidang ilmu dan keluasan wawasan memberikan nilai tertinggi yaitu 4 (sangat puas). Namun pada kemampuan berbahasa asing masih dinilai paling rendah dibandingkan dengan aspek yang lain, hal ini senada dengan penilaian pengguna alumni prodi yang lain di Fikes Unriyo.

BAB III
EVALUASI KUALITATIF TINGKAT KEPUASAN

Berdasarkan evaluasi terhadap pengukuran kepuasan pengguna lulusan pada semua aspek yang dinilai oleh responden sudah sangat puas atau sesuai dengan harapan, tetapi ada aspek yang responden dirasa masih harus ditingkatkan. Hasil identifikasi penyebab masalah dapat disajikan dalam tabel dibawah ini

Tabel 4. Hasil Identifikasi Analisa Penyebab Masalah

No	Aspek Pengukuran	Analisa Masalah
1	Kemampuan berbahasa asing	Alumni belum merasa percaya diri dengan kemampuan penggunaan bahasa asing/ Bahasa Inggris.
2	Kepemimpinan	Alumni masih belum merasa percaya diri terhadap kemampuan manajerial

BAB IV
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan



Berdasarkan hasil survei kepuasan pengguna lulusan menggambarkan bahwa proses Pendidikan di Fikes Unriyo dalam katagori berkualitas, dilihat dari rata-rata skor nilai kepuasan yang diikuti oleh 104 responden adalah sebesar 3.53. Rata rata diperoleh dari penilain terhadap aspek integritas (etika moral), keahlian pada bidang ilmu (kompetensi utama), keluasan wawasan antar disilpin ilmu, kepemimpinan, kerjasama dalam tim, dan pengembangan diri dipersepsikan oleh pengguna lulusan pada katagori sangat puas.

Hasil survei ini menunjukkan bahwa mutu layanan Fikes Unriyo dalam upaya memfasilitasi Pendidikan memberikan kepuasan, sehingga lulusan memiliki kompetensi sesuai dengan bidang pekerjaan yang ditekuninya. Dengan demikian menjadi pendorong bagi Fikes Unriyo untuk terus memberikan layanan pendidikan yang terbaik.

B. Rekomendasi

Berdasarkan hasil analisis dan evaluasi pengukuran tingkat kepuasan pengguna lulusan di lingkungan Fikes Unriyo, rekomendasi yang dapat disampaikan sebagai berikut:

1. Perlunya mengoptimalkan pembelajaran untuk peningkatan kemampuan bahasa asing mahasiswa.
2. Perlu peningkatan pelatihan kepemimpinan kepada mahasiwa baik pada kegiatan intrakurikuler maupun ekstrakurikuler.

Yogyakarta, 10 Maret 2021	
Dekan FIKES	Penjamin Mutu FIKES
	
Ns. Wahyu Rochdiat M., M.Kep., Sp. Kep J	Rr Dewi Ngaisyah, SKM, MKM

Lampiran Instrumen Kepuasan Pengguna Lulusan

ANGKET KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN

Nama Alumni :

Email dan EmailHP Alumni :

Jenis Kelamin : (L/P)

Terdaftar sebagai mahasiswa di FIKES UNRIYO

a. Tahun Masuk & Lulus :dan

b. Program studi :

Alamat Kantor :

Telp/Fax Kantor :

E-mail :

Atasan /Pimpinan

Nama :

Jabatan :

Tanggal Pelaksanaan Penilaian:

Pendapat Saudara sebagai Pengguna/Atasan/Pimpinan tentang kualitas Almunni Mahasiswa FIKES UNRIYO

4 = Sangat baik

3 = Baik

2 = Cukup

1 = Kurang

NO	ASPEK	1	2	3	4
1	Integritas (etika dan moral)				
2	Keahlian pada bidang ilmu (kompetensi utama)				
3	Keluasan wawasan antar disiplin ilmu				
4	Kepemimpinan				
5	Kerjasama dalam tim				
6	Kemampuan berbahasa asing				
7	Kemampuan berkomunikasi				
8	Penggunaan teknologi informasi				
9	Pengembangan diri				