

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



**PENJAMINAN MUTU
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS RESPATI YOGYAKARTA
2021**

KATA PENGANTAR

Dengan mengucap puji syukur kepada Allah SWT laporan hasil pengukuran kepuasan 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 lulusan yang mana pelaksanaannya termasuk dalam sistem mutu yang telah dijalankan di lingkungan Fikes Unriyo. Pengukuran kepuasan lulusan merupakan bagian dari proses untuk menjaga keberlangsungan berjalannya sistem mutu dengan standar yang sudah ditetapkan. Pengukuran tingkat kepuasan 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 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 lulusan terhadap pelayanan Fikes Unriyo secara online melalui situs PMF Fikes ini dilakukan kepada lulusan Fikes Unriyo. Pelaksanaan survei dilakukan pada semester Genap TA 2020/2021 dengan menggunakan metode pendekatan deskriptif eksplanatory. Adapun pengambilan datanya menggunakan metode kuantitatif.

Instrumen yang digunakan adalah angket kepuasan lulusan yang terdiri dari 18 pertanyaan yang disusun mengacu pada penilaian borang 9 kriteria dari LAM- PTKes. Instrumen terdiri dari 4 pertanyaan tentang aspek tata pamong, 7 pertanyaan tentang aspek pendidikan, 3 pertanyaan tentang aspek Administrasi, 4 pertanyaan tentang aspek Dampak Pribadi.

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 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 dilakukan terhadap seluruh lulusan dilingkungan Fikes Unriyo. Data lulusan diperoleh dari Biro BKAA Universitas Respati Yogyakarta dan kemudian menjadi responden. Lulusan yang mengisi secara online link survei sejumlah 129 lulusan Fikes Unriyo. Teknik pengambilan data yang dilakukan menggunakan metode pengisian angket secara online melalui link situs PMFikes 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 LULUSAN

Survei kepuasan lulusan dilakukan secara serentak kepada alumni Fikes Unriyo dan merupakan survei rutin setiap tahun. Survei kepuasan lulusan Tahun Akademik 2020/2021 diikuti oleh lulusan /alumni dari 7 program studi di Fikes Unriyo dengan rincian sebagai berikut

Tabel 2. Distribusi responden Survei Kepuasan Lulusan

No	Lulusan Prodi	Responden (n)	Persentase (%)
1	Kesehatan Masyarakat Program Sarjana	8	6,2
2	Gizi Program Sarjana	35	27,13
3	Keperawatan Program Sarjana	1	0,77
4	Keperawatan Program Profesi	3	2,32
5	Kebidanan Program Sarjana	3	2,32
6	Kebidanan Program Diploma Tiga	73	56,58
7	Fisioterapi Program Diploma Tiga	6	4,65
	Jumlah	129	100

Proporsi kepuasan lulusan dikategorikan menjadi sangat puas, puas, tidak puas dan sangat tidak puas. Sebagian besar responden menyatakan sangat puas yaitu 81 responden (62,8%), selengkapnya data disajikan pada tabel 3

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

No	Tingkat Kepuasan Lulusan	Responden (n)	Persentase (%)
1	Sangat Puas	81	62,8
2	Puas	46	35,7
3	Tidak Puas	1	0,8
4	Sangat Tidak Puas	1	0,8
	Jumlah	129	100

Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh rata-rata aspek kepuasan lulusan yaitu 3,43. Data dapat dilihat pada tabel dibawah ini untuk menggambarkan tingkat kepuasan rata-rata pada masing-masing aspek yang dinilai

Tabel 3. Kategori jawaban responden

No	Aspek yang diukur	Rata-rata	Kategori
I	Tata Pamong	3,35	Sangat Puas
1	Pimpinan Program Studi berkomitmen dalam mengembangkan minat dan bakat	3,41	Sangat puas

No	Aspek yang diukur	Rata-rata	Kategori
	selama menempuh Pendidikan di FIKES UNRIYO		
2	Pimpinan Program Studi, dosen dan staf berkomitmen menciptakan atmosfer akademik dilingkungan kampus	3,40	Sangat puas
3	Pimpinan Program Studi, dosen dan staf mudah menyediakan waktu berkomunikasi dan berkonsultasi	3,35	Sangat puas
4	Pimpinan Program Studi mendukung penyelenggaraan <i>career expo</i>	3,25	Puas
II	Pendidikan	3,45	Sangat Puas
5	Penguasaan Pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh selama menempuh Pendidikan di FIKES UNRIYO	3,58	Sangat puas
6	Kurikulum yang diterapkan pada Program Studi di FIKES UNRIYO	3,55	Sangat puas
7	Pencapaian waktu dalam menyelesaikan studi di Program Studi FIKES UNRIYO	3,51	Sangat puas
8	Pencapaian masa tunggu untuk mendapatkan pekerjaan pertama setelah lulus	3,27	Sangat puas
9	Pencapaian Indeks Prestasi yang Anda peroleh setelah mengikuti Pendidikan pada Program Studi di FIKES UNRIYO	3,42	Sangat puas
10	Penguasaan kompetensi yang mencirikan Program Studi di FIKES UNRIYO (misalnya kebencanaan dan kegawatdaruratan)	3,40	Sangat puas
11	Kesesuaian pekerjaan saat ini dengan Pendidikan yang ditempuh selama kuliah	3,44	Sangat puas
III	Administrasi	3,42	Sangat Puas
12	Tenaga kependidikan menunjukkan pelayanan yang ramah, tertib dan tepat waktu kepada alumni	3,40	Sangat puas
13	Tenaga kependidikan bersikap informatif dan komunikatif kepada alumni	3,44	Sangat puas
14	Pelayanan Lagalisir Ijasah/Transkrip Nilai dll kepada alumni	3,42	Sangat puas
IV	Dampak Pribadi	3,52	Sangat Puas
15	Keinginan untuk mempromosikan UNRIYO kepada keluarga dan orang lain	3,35	Sangat puas
16	Kebanggaan pernah kuliah pada Program Studi di FIKES UNRIYO	3,55	Sangat puas
17	Keyakinan memiliki kemampuan (professional) untuk bekerja sesuai dengan bidang Pendidikan selama kuliah	3,58	Sangat puas
18	Kemampuan untuk terus belajar sepanjang hayat	3,62	Sangat puas

No	Aspek yang diukur	Rata-rata	Kategori
	Rata-rata Kepuasan Lulusan	3,43	Sangat Puas

Hasil survei terlihat bahwa penilain responden pada aspek tata pamong menunjukkan skor rata-rata 3,35. Hal ini menunjukkan alumni sangat puas dalam pengelolaan program studi. Meskipun demikian masih perlu adanya prioritas perbaikan pada indikator yang dinilai rendah oleh alumni pada aspek tata pamong yaitu tentang penyelenggaraan *career expo*. Alumni mengharapkan adanya kegiatan *career expo* untuk membantu mengenalkan terhadap lapangan kerja.

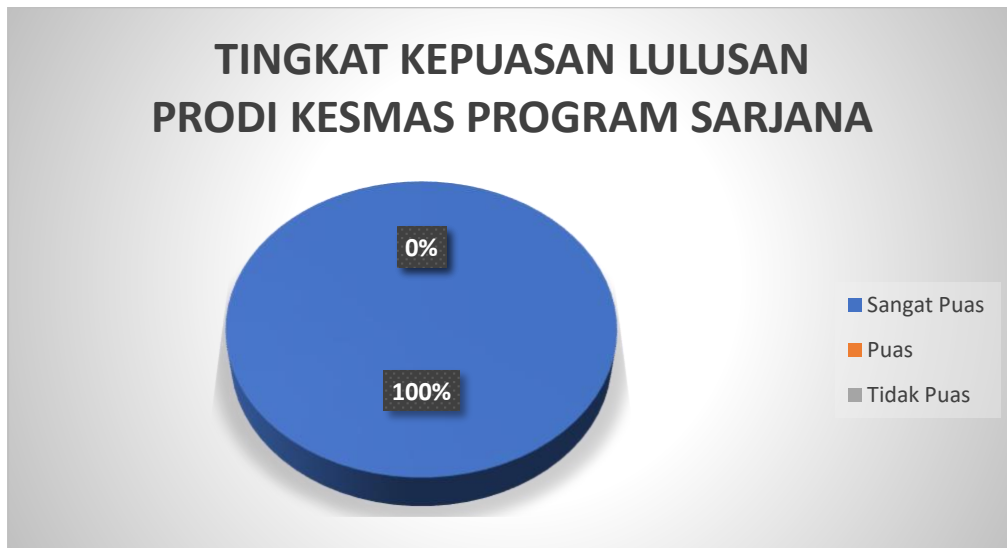
Kepuasan alumni yang diukur pada aspek pendidikan yang ada dilingkungan Fikes Unriyo berdasarkan hasil survei menunjukkan bahwa rata-rata kepuasan alumni memiliki skor 3,45. Hal ini menunjukkan alumni sudah merasa sangat puas dalam proses pendidikan yang dilaluinya sewaktu kuliah. Khusus pada indikator penguasaan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh selama menempuh pendidikan di Fikes Unriyo, dinilai paling tinggi oleh responden. Namun ada juga beberapa prioritas perbaikan yang harus dilakukan seperti pada indikator pencapaian masa tunggu untuk mendapatkan pekerjaan pertama setelah lulus yang dinilai paling rendah diantara indikator lainnya pada aspek pendidikan. Upaya yang dapat dilakukan untuk memperpendek masa tunggu lulusan salah satunya adalah dengan diseleggarakannya *job fair* di Fikes Unriyo.

Kepuasan lulusan pada aspek pelayanan administrasi merupakan layanan yang dianggap penting berkaitan dengan legalisir ijazah/transkrip nilai yang digunakan alumni untuk mendukung pengurusan pekerjaan alumni. Berdasarkan hasil survei terhadap aspek kepuasan kualitas proses administrasi menunjukkan rata-rata skor kepuasan 3,42. Hal ini menunjukkan alumni sangat puas dengan proses administrasi yang ada. Khususnya pada indikator sikap informatif dan komunikatif tenaga kependidikan kepada alumni dinilai paling tinggi skornya oleh responden. Namun ada juga beberapa prioritas perbaikan yang harus dilakukan seperti pada indikator proses pelayanan yang ramah, tertib dan tepat waktu kepada alumni yg dinilai paling rendah diantara indikator lain pada aspek administrasi.

Kepuasan lulusan pada aspek dampak pribadi juga menunjukkan sangat puas, dengan rata-rata skor kepuasan sebesar 3,52. Hal ini menunjukkan alumni sudah merasa sangat puas terhadap dampak pribadi yang alumni rasakan khususnya pada keinginan terus belajar sepanjang hayat. Namun pada indikator keinginan untuk mempromosikan Fikes Unriyo kepada keluarga dan orang lain masih dinilai paling rendah dibandingkan indikator lain pada aspek pengukuran dampak pribadi. Hal ini perlu ditingkatkan peransera alumni untuk

mempromosikan Fikes Unriyo kepada masyarakat luas seperti kegiatan penyebar luasan alumni sebagai *branding* Fikes Unriyo. Bentuk nyata kegiatannya misalnya kepala puskesmas X adalah alumni Fikes Unriyo, dosen X adalah alumni Fikes Unriyo dan lain sebagainya.

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



Gambar 1. Tingkat Kepuasan Lulusan Prodi Kesehatan Masyarakat Program Sarjana

Gambar 1 menunjukkan tingkat kepuasan lulusan Prodi Kesehatan Masyarakat terdapat 8 alumni yang berpartisipasi pada survei seluruhnya menyatakan sangat puas (100 %).



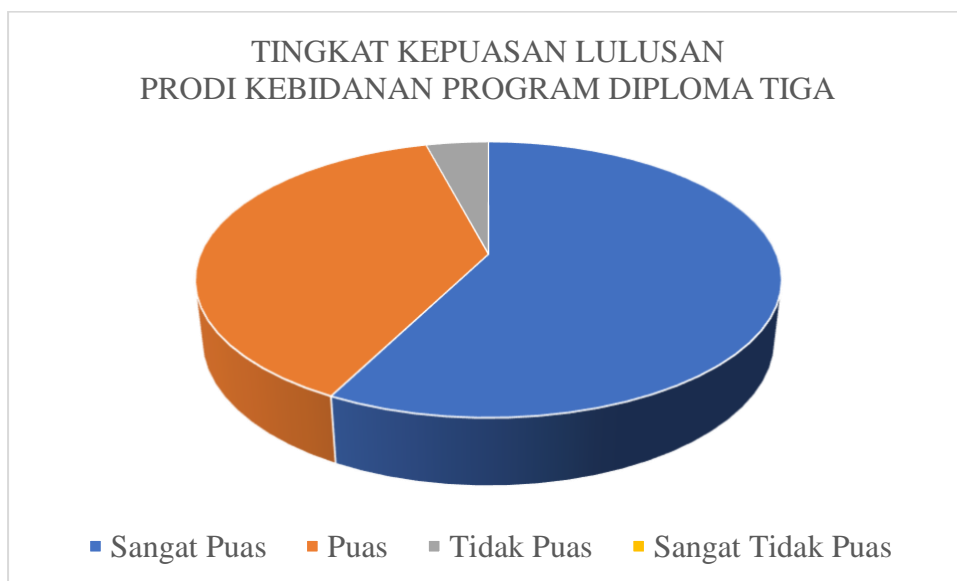
Gambar 2. Tingkat Kepuasan Lulusan Prodi Gizi Program Sarjana

Pada gambar 2 terlihat bahwa terdapat 22 dari 35 alumni prodi gizi yang menyatakan sangat puas (62,85%). Sedangkan alumni prodi keperawatan program sarjana yang berpartisipasi pada survei kepuasan lulusan sebanyak 1 alumni dan menyatakan sangat puas. Tingkat kepuasan lulusan prodi keperawatan program profesi dapat dilihat pada gambar 3 berikut ini



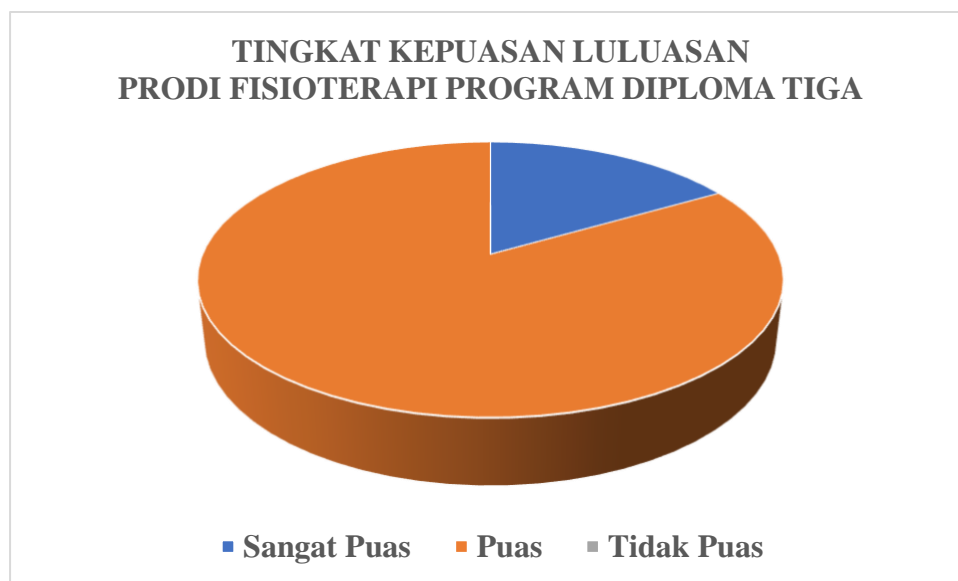
Gambar 3. Tingkat Kepuasan Lulusan Prodi Keperawatan Program Profesi

Pada gambar 3 terlihat 3 lulusan Prodi Keperawatan Program Profesi dari ketiga alumni yang berpartisipasi ada survei seluruhnya menyatakan sangat puas (100%). Tingkat kepuasan lulusan prodi kebidanan program diploma tiga terlihat pada gambar 4 dibawah ini



Gambar 4. Tingkat Kepuasan Lulusan Prodi Kebidanan Program Diploma Tiga

Gambar 4 terlihat bahwa terdapat 73 alumni prodi kebidanan program diploma tiga yang berpartisipasi pada survei ini ada sebanyak 3 alumni yang menyatakan tidak puas (4,1%), terdapat 28 alumni (38,35%) menyatakan puas dan paling banyak alumni yakni sebesar 42 alumni (57,53%) menyatakan sangat puas. Selain itu terdapat alumni dari prodi D4 Bidan Pendidik yang ikut serta berpartisipasi pada survei kepuasan lulusan sebanyak 3 alumni (100%) dan seluruhnya menyatakan sangat puas. Tingkat kepuasan lulusan program studi fisioterapi program diploma tiga ditunjukkan pada gambar 5 dibawah ini



Gambar 5. Tingkat Kepuasan Lulusan Prodi Fisioterapi Program Diploma Tiga.

Pada gambar 5 terlihat bahwa terdapat 1 dari 6 alumni (16,67%) prodi fisioterapi program diploma tiga yang berpartisipasi survei menyatakan sangat puas, selebihnya 5 alumni (83,33% menyatakan puas.

BAB III
EVALUASI KUALITATIF TINGKAT KEPUASAN

Berdasarkan evaluasi terhadap pengukuran kepuasan semua aspek yang dinilai oleh responden sudah sangat puas atau sesuai dengan harapan, tetapi ada aspek yang sama dinilai oleh responden lain 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	Tata Pamong	Alumni mengharapkan adanya penyelenggaraan <i>career expo</i> untuk membantu mengenalkan lapangan kerja kepada alumni.
2	Pendidikan	Pencapaian masa tunggu untuk mendapatkan pekerjaan pertama setelah lulus masih dirasa lama waktunya.
3	Administrasi	Alumni mengharapkan pelayanan yang lebih ramah, tertib dan tepat waktu kepada alumni
4	Dampak Pribadi	Masih rendahnya keinginan untuk mempromosikan UNRIYO kepada keluarga dan orang lain

BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI



A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil evaluasi kepuasan lulusan secara keseluruhan berada pada kategori sangat puas. Namun demikian masih perlu dilakukan evaluasi kinerja untuk melakukan perbaikan dan peningkatan pelayanan terutama dalam penyelenggaraan *career expo*, memperpendek masa tunggu untuk mendapatkan pekerjaan pertama setelah lulus, pelayanan administrasi yang lebih ramah, tertib dan tepat waktu kepada alumni dan peningkatan peran alumni untuk mempromosikan Fikes Unriyo kepada masyarakat luas sehingga selanjutnya dapat memberikan kepuasan yang meningkat kearah sangat memuaskan.

B. Rekomendasi

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

1. Perlunya penyelenggaraan *career expo / job fair* supaya dapat memperpendek masa tunggu lulusan.
2. Perlu peningkatan pelayanan administrasi yang lebih ramah, tertib dan tepat waktu
3. Peningkatan peran alumni untuk mempromosikan Fikes Unriyo kepada masyarakat luas

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 Lulusan

ANGKET KEPUASAN LULUSAN

IDENTITAS LULUSAN

Nama Lengkap (Dengan Gelar) :
Email :
Nomor Telepon/HP :
Alamat :
Angkatan Tahun/Tahun Masuk :
Tahun Lulus :

- 1 = Sangat Tidak Puas
2 = Tidak Puas
3 = Puas
4 = Sangat Puas

NO	PERNYATAAN	1	2	3	4
I	Tata Pamong				
1	Pimpinan Program Studi berkomitmen dalam mengembangkan minat dan bakat selama menempuh Pendidikan di FIKES UNRIYO				
2	Pimpinan Program Studi, dosen dan staf berkomitmen menciptakan atmosfer akademik dilingkungan kampus				
3	Pimpinan Program Studi, dosen dan staf mudah menyediakan waktu berkomunikasi dan berkonsultasi				
4	Pimpinan Program Studi mendukung penyelenggaraan <i>career expo</i>				
II	Pendidikan				
5	Penguasaan Pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh selama menempuh Pendidikan di FIKES UNRIYO				
6	Kurikulum yang diterapkan pada Program Studi di FIKES UNRIYO				
7	Pencapaian waktu dalam menyelesaikan studi di Program Studi FIKES UNRIYO				
8	Pencapaian masa tunggu untuk mendapatkan pekerjaan pertama setelah lulus				
9	Pencapaian Indeks Prestasi yang Anda peroleh setelah mengikuti Pendidikan pada Program Studi di FIKES UNRIYO				

NO	PERNYATAAN	1	2	3	4
10	Penguasaan kompetensi yang mencirikan Program Studi di FIKES UNRIYO (misalnya kebencanaan dan kegawatdaruratan)				
11	Kesesuaian pekerjaan saat ini dengan Pendidikan yang ditempuh selama kuliah				
III	Administrasi				
12	Tenaga kependidikan menunjukkan pelayanan yang ramah, tertib dan tepat waktu kepada alumni				
13	Tenaga kependidikan bersikap informatif dan komunikatif kepada alumni				
14	Pelayanan Lagalisir Ijasah/Transkrip Nilai dll kepada alumni				
IV	Dampak Pribadi				
15	Keinginan untuk mempromosikan UNRIYO kepada keluarga dan orang lain				
16	Kebanggaan pernah kuliah pada Program Studi di FIKES UNRIYO				
17	Keyakinan memiliki kemampuan (professional) untuk bekerja sesuai dengan bidang Pendidikan selama kuliah				
18	Kemampuan untuk terus belajar sepanjang hayat				