

	SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN INDONESIA MAJU	No. Dokumen :	STIKIM SP3MI-DM-PAMI-20-00
		Tanggal :	September 2018
	LAPORAN SURVEY KEPUASAN LULUSAN TAHUN 2018	Revisi :	01
		Halaman :	1-34

STATUS DOKUMEN

√	DIKENDALIKAN
	TIDAK DIKENDALIKAN

SATUAN PENGEMBANGAN PENDIDIKAN DAN PENJAMINAN MUTU INTERNAL

Alamat Kampus:

Gedung HZ

Jl. Harapan No. 50 Lenteng Agung, Jakarta Selatan 12610

Telp.: (021) 78894043 – 46 Fax.: (021) 78894045

Website: www.stikim.ac.id

E-mail: stikim@stikim.ac.id

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, berkat kuasa dan kehendak Allah yang selalu melimpahkan barakah-Nya kepada semua umat yang dikasihi-Nya, pengukuran kepuasan alumni/lulusan untuk Komponen Pelayanan sarana dan Prasarana, Pelayanan Dosen, Pelayanan Tenaga Kependidikan dan Pelayanan Sistem Informasi dengan metode pengukuran yang lebih komprehensif, baik dari sisi parameter, alat ukur maupun hasil pengukurannya dapat kami selesaikan.

Kami mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan kontribusinya dalam proses persiapan, pelaksanaan sampai terselesaikannya laporan hasil pengukuran kepuasan alumni/lulusan, diantaranya yaitu:

1. Pimpinan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Indonesia Maju (STIKIM) yang telah memberikan dukungan moril dan materil
2. Responden yaitu alumni/lulusan STIKIM yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner di sela-sela kesibukan mereka menjalankan tugas pekerjaan maupun tugas lainnya.
3. Mahasiswa yang bertugas sebagai asisten lapangan dengan keuletan dan kerja kerasnya untuk proaktif menyebarkan skala kepuasan alumni/lulusan di program studi keperawatan dan profesi ners.
4. Staf di STIKIM, yang telah membantu terlaksananya pengukuran ini mulai dari persiapan, proses pengambilan data, input data, analisa hasil sampai penulisan laporan.

Pelaksanaan dan penyajian hasil pengukuran memang masih membutuhkan masukan dan umpan balik yang bersifat membangun agar bisa segera dilakukan perbaikan secara tepat dan konstruktif.

Jakarta, September 2018



Catur Septiawan, SKM, M.Kes

Ketua SP3MI

EXECUTIVE SUMMARY

Tujuan dilakukan pengukuran kepuasan alumni/lulusan sebagai salah satu stakeholders, ada 2 Item. Pertama untuk mengetahui tingkat kepuasan alumni/lulusan berdasarkan tingkat kepuasan terhadap kinerja lembaga. Kedua untuk mendapatkan umpan balik terkait dengan upaya perbaikan secara berkelanjutan dalam memberikan pelayanan kepada alumni/lulusan sebagai salah satu stakeholder dan yang ketiga adalah untuk menentukan komponen atau aspek kinerja lembaga yang perlu segera ditindaklanjuti berdasarkan skala prioritas.

Komponen kinerja lembaga yang dinilai ada 2 kuesioner yaitu:

1. Kuesioner kepuasan alumni/lulusan terhadap layanan akademik dan Penunjang meliputi:
 - a. Wujud (Tangible), meliputi penampilan tenaga kependidikan dan fasilitas ruang layanan akademik.
 - b. Keandalan (Reliability), meliputi keakuratan data seperti jadwal, transkrip, KRS, surat keterangan terkait kebutuhan alumni/lulusan.
 - c. Daya Tanggap (Responsiveness), meliputi kecepatan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan akademik.
 - d. Jaminan (Assurance), meliputi pengetahuan tenaga kependidikan dalam melayani alumni/lulusan.
 - e. Empati (Empathy), meliputi empati tenaga kependidikan terhadap kebutuhan alumni/lulusan.
 - f. Sarana dan Prasarana meliputi Kecukupan dan ketersediaan sarana prasarana meliputi sarana prasarana perkuliahan (belajar mengajar), praktikum, perpustakaan, lab komputer, kamar mandi/ toilet, keamanan, kebersihan, dan sarana publik.
2. Kuesioner kepuasan alumni/lulusan terhadap Dosen meliputi :
 - a. Ketepatan waktu mengajar Dosen
 - b. Penampilan Berpakaian Dosen
 - c. Pemberian Motivasi Kepada Alumni/lulusan
 - d. Penguasaan Dosen Terhadap Materi Kuliah
 - e. Kesempatan Diskusi/Latihan Perkuliahan
 - f. Kejelasan Pemberian Matakuliah

- g. Sistematika Penyajian Matakuliah
- h. Kejelasan Menjawab Pertanyaan Alumni/lulusan

Responden yang menjadi sample adalah seluruh jumlah alumni/lulusan tahun akademik 2018/2019 yaitu sebanyak 200 alumni/lulusan yang mewakili program studi keperawatan, hasil tersebut menunjukkan bahwa tingkat pengisian kuesioner sebesar 100%. Dari hasil tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa sample yang dapat digunakan untuk hasil survey ini sebanyak 200 alumni/lulusan.

Teknik analisis yang digunakan pada survei ini adalah deskriptif statistik dengan menggunakan performance analysis. Skala pengukuran yang digunakan adalah Skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang. Skala Likert yang digunakan sebagai berikut (1) Tidak Setuju, (2) = Cukup Setuju, (3) = Setuju dan 4(sangat setuju)

Instrumen yang digunakan dalam survey kepuasan alumni/lulusan pada semester ini dinyatakan valid dan layak untuk digunakan, Hasil uji coba alat ukur sebanyak 20 responden diketahui semua item dikatakan valid/sahih karena dalam uji ini menunjukkan bahwa $r_{hitung} > r_{tabel}$, dibuktikan dengan hasil output dari uji validitas korelasi pearson menunjukkan bahwa semua pertanyaan yang terdapat dalam survey ini menyatakan bahwa $r_{hitungnya} > r_{table}$ (0.221) berarti item pertanyaan berkorelasi positif terhadap skor total. Reliable/kehandalan ditunjukkan dengan Nilai Cronbach's alpha untuk variabel layanan akademik dan penunjang $\alpha=0.958$, dan Variabel Evaluasi dosen $\alpha=0.949$, dari semua variabel yang digunakan untuk mengukur kepuasan mahasiswa Nilai Cronbach's alpha > 0.6 . Artinya skala dinilai handal sebagai alat ukur.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Evaluasi terhadap implementasi sistem mutu di lingkungan STIKIM adalah salah satu proses yang secara rutin dilakukan dalam rangka menjaga keberlangsungan berjalannya sebuah sistem sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Pengukuran kepuasan alumni/lulusan sebagai salah satu stakeholder terhadap layanan yang diterimanya di lingkungan STIKIM merupakan bagian dari proses evaluasi tersebut yang pelaksanaannya diatur oleh SP3MI.

B. Tujuan Pengukuran

Tujuan dari kegiatan pengukuran kepuasan alumni/lulusan secara umum adalah untuk menjaga keberlangsungan implementasi sistem mutu di STIKIM. Salah satu syarat dalam sistem manajemen mutu adalah umpan balik dari stakeholders sebagai acuan bagi manajemen dalam menyusun program kerja rutin maupun program pengembangan maupun dalam menentukan arah kebijakan lembaga, khususnya yang terkait dengan stakeholders.

Secara khusus, pengukuran dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan alumni/lulusan berdasarkan tingkat kepentingan terhadap kinerja lembaga, untuk mendapatkan umpan balik terkait dengan upaya perbaikan secara berkelanjutan dalam memberikan pelayanan kepada alumni/lulusan sebagai salah satu stakeholder dan untuk menentukan komponen atau aspek kinerja lembaga yang perlu segera ditindaklanjuti berdasarkan skala prioritas.

C. Waktu Pelaksanaan Kegiatan

Persiapan untuk pengukuran kepuasan alumni/lulusan dimulai sejak bulan Juni 2018 dengan menyusun alat ukur kepuasan alumni/lulusan yang baru sesuai dengan hasil identifikasi komponen kepuasan dari pengukuran periode sebelumnya. Pelaksanaan uji coba alat ukur sampai dengan pengambilan data di lapangan dan entry data dilakukan bulan Juni 2018. Analisis data dan pelaporan hasil dilaksanakan pada bulan September 2018. Jadwal pelaksanaan terlampir.

D. Responden

Total responden yang diukur tingkat kepuasannya sebanyak 200 alumni/lulusan yang berasal dari program studi keperawatan dan profesi ners.

E. Komponen & Aspek Pengukuran

Tingkat kepuasan alumni/lulusan terhadap kinerja berdasar tingkat kepentingan diukur dari beberapa aspek yaitu:

1. Kepuasan alumni/lulusan terhadap layanan akademik dan Penunjang meliputi:
 - a. Wujud (Tangible), meliputi penampilan tenaga kependidikan dan fasilitas ruang layanan akademik.
 - b. Keandalan (Reliability), meliputi keakuratan data seperti jadwal, transkrip, KRS, surat keterangan terkait kebutuhan alumni/lulusan.
 - c. Daya Tanggap (Responsiveness), meliputi kecepatan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan akademik.
 - d. Jaminan (Assurance), meliputi pengetahuan tenaga kependidikan dalam melayani alumni/lulusan.
 - e. Empati (Empathy), meliputi empati tenaga kependidikan terhadap kebutuhan alumni/lulusan.
 - f. Sarana dan Prasarana meliputi Kecukupan dan ketersediaan sarana prasarana meliputi sarana prasarana perkuliahan (belajar mengajar), praktikum, perpustakaan, lab komputer, kamar mandi/ toilet, keamanan, kebersihan, dan sarana publik.
2. Kepuasan alumni/lulusan terhadap Dosen meliputi:
 - a. Ketetapan waktu mengajar Dosen
 - b. Penampilan Berpakaian Dosen
 - c. Pemberian Motivasi Kepada Alumni/lulusan
 - d. Penguasaan Dosen Terhadap Materi Kuliah
 - e. Kesempatan Diskusi/Latihan Perkuliahan
 - f. Kejelasan Pemberian Matakuliah
 - g. Sistematika Penyajian Matakuliah
 - h. Kejelasan Menjawab Pertanyaan Alumni/lulusan

F. Alat Ukur dan Sistem Skoringnya

Alat Ukur dan Sistem Skoringnya Alat ukur yang digunakan dalam survei ini berupa skala, yaitu Skala 1 sd skala 4, mengungkap nilai pentingnya (tingkat kepentingan) (1) Kepuasan Alumni/lulusan terhadap terhadap layanan akademik dan Penunjang yang terdiri dari (a)

Wujud (Tangible), meliputi penampilan tenaga kependidikan dan fasilitas ruang layanan akademik. (b) Keandalan (Reliability), meliputi keakuratan data seperti jadwal, transkrip, KRS, surat keterangan terkait kebutuhan alumni/lulusan. (c) Daya Tanggap (Responsiveness), meliputi kecepatan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan akademik. (d) Jaminan (Assurance), meliputi pengetahuan tenaga kependidikan dalam melayani alumni/lulusan. (e) Empati (Empathy), meliputi empati tenaga kependidikan terhadap kebutuhan alumni/lulusan. (f) Sarana dan Prasarana meliputi Kecukupan dan ketersediaan sarana prasarana meliputi sarana prasarana perkuliahan (belajar mengajar), praktikum, perpustakaan, lab komputer, kamar mandi/ toilet, keamanan, kebersihan, dan sarana publik. Dan (2) Mengukur Kepuasan alumni/lulusan terhadap Dosen yaitu : (a) Ketetapan waktu mengajar Dosen, (b) Penampilan Berpakaian Dosen, (c) Pemberian Motivasi Kepada Alumni/lulusan, (d) Penguasaan Dosen Terhadap Materi Kuliah, (e) Kesempatan Diskusi/Latihan Perkuliahan, (f) Kejelasan Pemberian Matakuliah, (g) Sistematika Penyajian Matakuliah dan (h) Kejelasan Menjawab Pertanyaan Alumni/lulusan. Sistem penilaian untuk mengukur kepuasan alumni/lulusan terhadap pelayanan akademik dan fasilitas dengan menggunakan Skala Likert dengan 4 alternatif pilihan jawaban, yang bergerak dari angka 1 (Tidak Setuju) sampai dengan 4 (sangat Setuju) sementara untuk penilaian kepuasan alumni/lulusan terhadap pelayanan dosen dengan menggunakan Skala Likert dengan 5 alternatif pilihan jawaban, yang bergerak dari angka 1 (Tidak Baik) sampai dengan 5 (sangat Baik). Data tingkat kepuasan alumni/lulusan berdasarkan tingkat kepentingan berupa rerata nilai kepentingan dan rerata nilai kepuasan dan nilai perbedaan kinerja antara kepentingan dengan kepuasan. Semakin besar angka, maka semakin tinggi nilai kepentingan atau kepuasan dan berlaku sebaliknya. Hasil uji coba alat ukur diketahui semua item valid dan skala kepuasan alumni/lulusan dinilai reliable atau handal sebagai alat ukur

G. Sistematika Pelaporan

Format pelaporan untuk hasil pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan tingkat kepentingan untuk 2 komponen:

1. Executive Summary

2. Bab I Pendahuluan, yang memuat Latar Belakang, Tujuan, Waktu Pelaksanaan, Responden, Aspek/Komponen yang diukur, Alat Ukur & Sistem Skoring, serta sistematika pelaporan
3. Bab II Hasil & Pembahasan
4. Bab III Kesimpulan dan Rekomendasi

BAB II

HASIL & PEMBAHASAN

A. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

1. Uji Validitas

Instrumen yang dibuat dan diajukan kepada alumni/lulusan sebagai alat ukur untuk menilai tingkat kepuasan alumni/lulusan terhadap pelayanan akademik. Instrumen ini telah diuji kesahihannya melalui Uji Validitas Statistik dengan nilai korelasi Product moment. Dengan instrumen yang diuji coba sebanyak 20 Alumni/lulusan maka Kesahihan dapat dilihat dari r hitung $>$ r tabel dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Kepuasan Alumni/lulusan terhadap Pelayanan Akademik dan Penunjang

No	Pertanyaan	r hitung	r table	Keterangan
1	Pertanyaan 1	0,571	0,220	Valid
2	Pertanyaan 2	0,264	0,220	Valid
3	Pertanyaan 3	0,602	0,220	Valid
4	Pertanyaan 4	0,453	0,220	Valid
5	Pertanyaan 5	0,638	0,220	Valid
6	Pertanyaan 6	0,315	0,220	Valid
7	Pertanyaan 7	0,654	0,220	Valid
8	Pertanyaan 8	0,361	0,220	Valid
9	Pertanyaan 9	0,380	0,220	Valid
10	Pertanyaan 10	0,337	0,220	Valid
11	Pertanyaan 11	0,402	0,220	Valid
12	Pertanyaan 12	0,248	0,220	Valid
13	Pertanyaan 13	0,364	0,220	Valid
14	Pertanyaan 14	0,427	0,220	Valid
15	Pertanyaan 15	0,476	0,220	Valid
16	Pertanyaan 16	0,659	0,220	Valid

17	Pertanyaan 17	0,415	0,220	Valid
18	Pertanyaan 18	0,660	0,220	Valid
19	Pertanyaan 19	0,673	0,220	Valid
20	Pertanyaan 20	0,337	0,220	Valid
21	Pertanyaan 21	0,474	0,220	Valid
22	Pertanyaan 22	0,666	0,220	Valid
23	Pertanyaan 23	0,548	0,220	Valid
24	Pertanyaan 24	0,345	0,220	Valid
25	Pertanyaan 25	0,662	0,220	Valid
26	Pertanyaan 26	0,659	0,220	Valid
27	Pertanyaan 27	0,415	0,220	Valid
28	Pertanyaan 28	0,660	0,220	Valid
29	Pertanyaan 29	0,637	0,220	Valid
30	Pertanyaan 30	0,337	0,220	Valid
31	Pertanyaan 31	0,578	0,220	Valid
32	Pertanyaan 32	0,323	0,220	Valid
33	Pertanyaan 33	0,623	0,220	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas pada tabel 1 di atas, dapat disimpulkan bahwa semua instrument yang digunakan untuk mengukur kepuasan alumni/lulusan telah dinyatakan valid, hal ini ditunjukkan dengan semua hasil uji nilai r hitung $>$ r tabel 0,220.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Kepuasan Alumni/lulusan terhadap Dosen

No	Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
1	Pertanyaan 1	0,687	0,220	Valid
2	Pertanyaan 2	0,578	0,220	Valid
3	Pertanyaan 3	0,591	0,220	Valid
4	Pertanyaan 4	0,552	0,220	Valid
5	Pertanyaan 5	0,415	0,220	Valid
6	Pertanyaan 6	0,582	0,220	Valid
7	Pertanyaan 7	0,685	0,220	Valid
8	Pertanyaan 8	0,449	0,220	Valid

2. Uji Reliabilitas

Instrumen pertanyaan-pertanyaan yang dibuat dalam bentuk kuesioner telah diuji dengan uji statistic reabilitas. Dalam analisis ini hanya akan diukur reliabilitas (tingkat kehandalan) internal dengan menggunakan Alpha Cronbach. Reliabilitas Alpha Cronbach dapat dipergunakan untuk instrumen yang jawabannya berskala maupun dikhotomus. Instrumen Pengukuran kepuasan alumni/lulusan dikatakan handal dibuktikan dengan:

- a. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Alumni/lulusan terhadap Layanan Akademik dan Penunjang, Nilai alpha cronbach $>$ r tabel yaitu **0,958 $>$ 0,220** atau **0,958 $>$ 0,600** Dengan hasil perhitungan statistik sebagai berikut:

Reliability Statistics

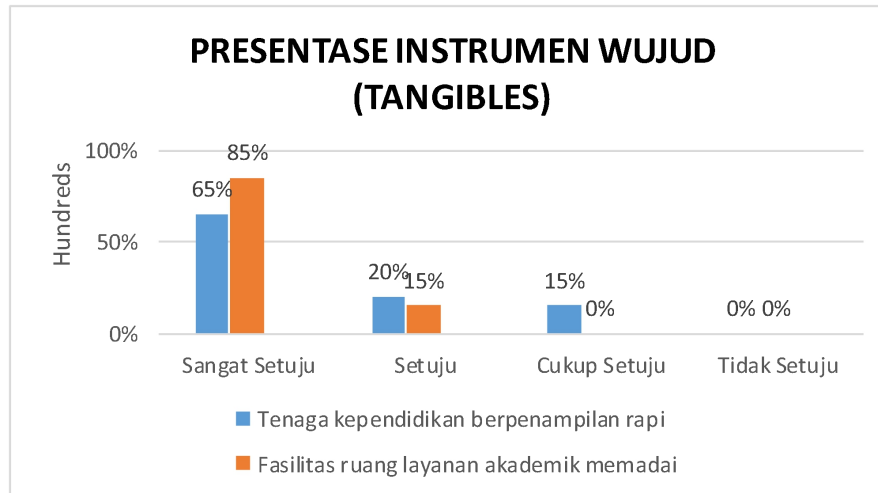
Cronbach's Alpha	N of items
0.958	34

- b. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Alumni/lulusan terhadap Dosen, Nilai alpha cronbach $>$ r tabel yaitu **0,949 $>$ 0,220** atau **0,949 $>$ 0,600** Dengan hasil perhitungan statistik sebagai berikut:

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of items
0.949	9

B. Kepuasan Alumni/lulusan Terhadap Layanan Akademik dan Penunjang

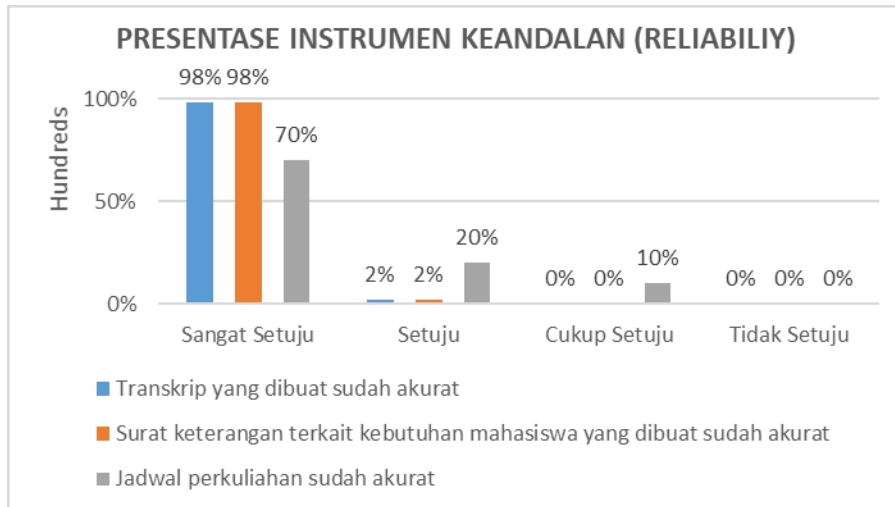


1. Wujud (*Tangibles*)

Gambar 1. Grafik Kepuasan Alumni/lulusan Terhadap Instrumen Wujud

Dari Gambar grafik di atas dapat disimpulkan bahwa responden yaitu alumni/lulusan menyatakan sangat setuju dengan pernyataan Tenaga Kependidikan berpenampilan rapi dan fasilitas ruang layanan akademik memadai. Hal ini dapat diartikan bahwa kepuasan alumni/lulusan terhadap kerapihan pegawai dan ruangan akademik yang memadai adalah sangat memuaskan. Namun masih perlu diperhatikan tentang kerapihan tenaga kependidikan mengingat masih ada responden yang menjawab cukup setuju yaitu sebanyak 15%.

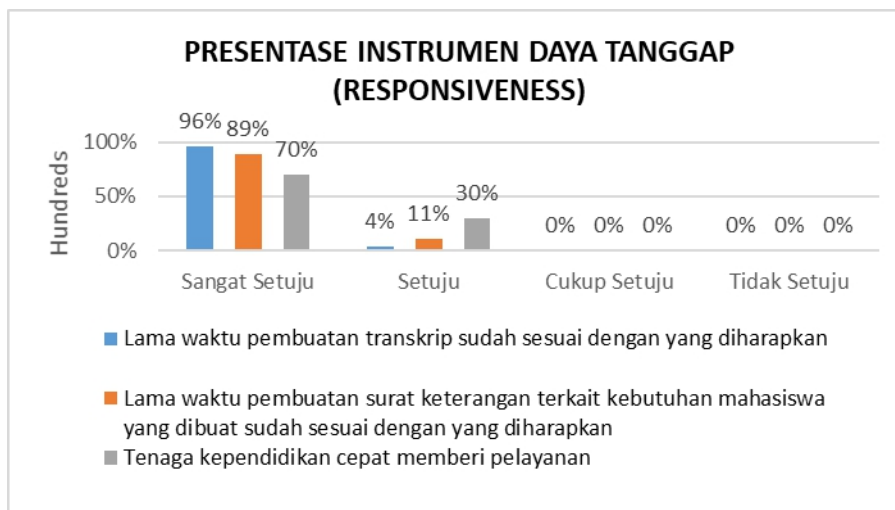
2. Keandalan (*Reliability*)



Gambar 2. Grafik Kepuasan Alumni/lulusan terhadap Instrumen Keandalan

Dari Gambar grafik di atas dapat disimpulkan bahwa responden yaitu alumni/lulusan menyatakan sangat setuju dengan pernyataan bahwa transkrip yang dibuat sudah akurat, surat keterangan akan kebutuhan alumni/lulusan dibuat secara akurat dan jadwal perkuliahan sudah akurat. Hal ini dapat diartikan bahwa kepuasan alumni/lulusan terhadap keandalan tenaga kependidikan adalah sangat memuaskan. Namun masih perlu diperhatikan tentang jadwal perkuliahan mengingat masih ada responden yang menjawab cukup setuju yaitu sebanyak 10%.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

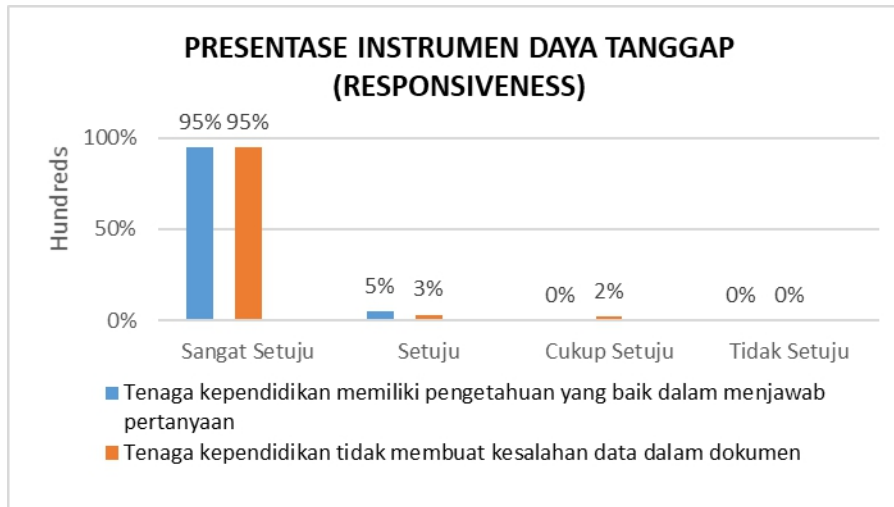


Gambar 3. Grafik Kepuasan Alumni/lulusan terhadap Daya Tanggap

Dari Gambar grafik di atas dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden menyatakan sangat setuju dengan pernyataan bahwa waktu pembuatan transkrip, pembuatan surat-

surat keterangan terkait dan kecepatan tenaga kependidikan dalam memberi pelayanan. Hal ini dapat diartikan bahwa kepuasan alumni/lulusan terhadap Daya Tanggap tenaga kependidikan adalah sangat memuaskan.

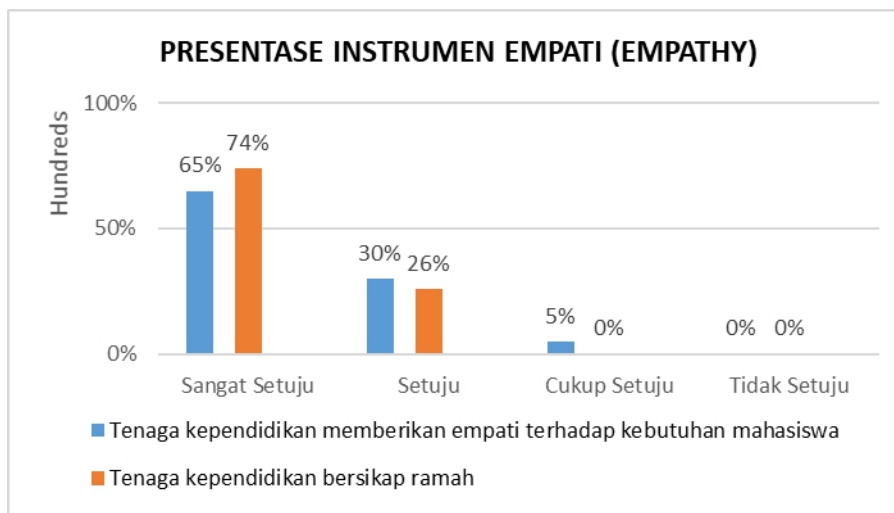
4. Jaminan (*Assurance*)



Gambar 4. Grafik Kepuasan Alumni/lulusan terhadap Instrumen Jaminan

Dari Gambar grafik di atas dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden menyatakan sangat setuju dengan pernyataan bahwa waktu pembuatan transkrip, pembuatan surat-surat keterangan terkait dan kecepatan tenaga kependidikan dalam memberi pelayanan. Hal ini dapat diartikan bahwa kepuasan alumni/lulusan terhadap Daya Tanggap tenaga kependidikan adalah sangat memuaskan.

5. Empati (*Empathy*)

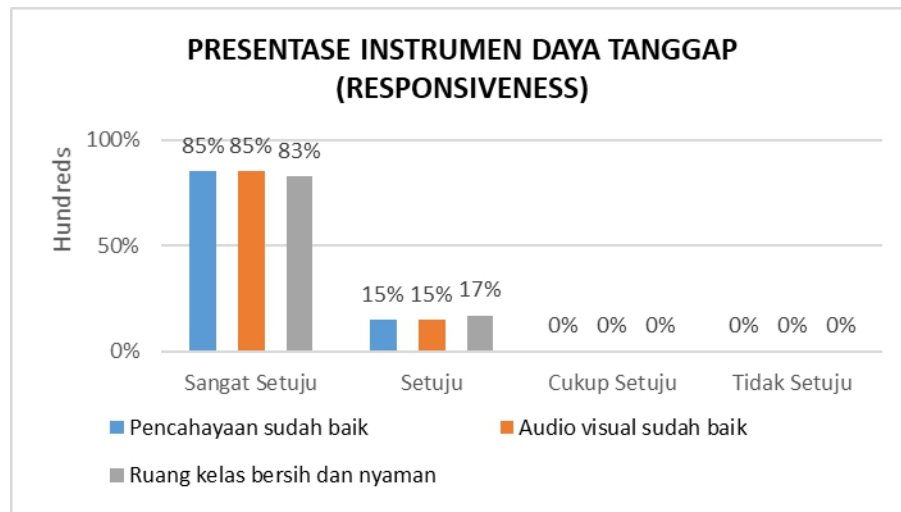


Gambar 5. Grafik Kepuasan Alumni/lulusan terhadap Instrumen Empati

Dari Gambar grafik di atas dapat disimpulkan bahwa rata-rata reponden menyatakan sangat setuju dengan pernyataan bahwa Tenaga kependidikan memeberikan Empaty dan bersikap ramah kepada alumni/lulusan. Hal ini dapat diartikan bahwa kepuasan alumni/lulusan terhadap Empaty tenaga kependidikan adalah sangat memuaskan.

6. Sarana dan Prasarana

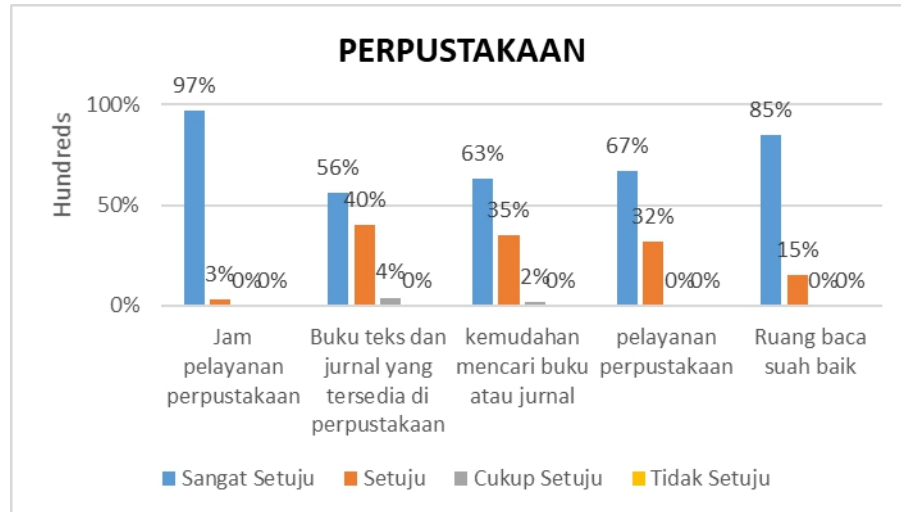
a. Ruang Kelas



Gambar 6. Grafik Kepuasan Alumni/lulusan terhadap Ruang Kelas

Dari Gambar grafik di atas dapat disimpulkan bahwa rata-rata reponden menyatakan sangat setuju dengan pernyataan bahwa kondisi ruang kelas berupa pencahayaan sudah baik, audio visual sudah baik dan ruang kelas bersih dan nyaman. Hal ini dapat diartikan bahwa kepuasan alumni/lulusan terhadap Kondisi ruang kelas adalah sangat memuaskan.

b. Perpustakaan



Gambar 7. Grafik Kepuasan Alumni/lulusan terhadap Perpustakaan

Dari Gambar grafik di atas dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden menyatakan sangat setuju dengan pernyataan bahwa pelayanan perpustakaan berupa jam pelayanan, buku teks dan jurnal yang tersedia, kemudahan dalam mencari buku, pelayanan pustakawan yang ramah dan menyediakan ruang baca sudah memadai. Hal ini dapat diartikan bahwa kepuasan alumni/lulusan terhadap pelayanan perpustakaan adalah sangat memuaskan. Kedepan perlu penambahan koleksi buku teks dan jurnal melihat masih ada 4% responden yang menyatakan cukup setuju terhadap ketersediaan buku teks dan jurnal di Perpustakaan.

c. Toilet



Gambar 8. Grafik Kepuasan Alumni/lulusan terhadap Toilet Kampus

Dari Gambar grafik di atas dapat disimpulkan bahwa jawaban reponden bervariasi, 63% responden menyatakan sangat setuju, 30% responden menyatakan setuju, 7% menyatakan cukup setuju. Tindak lanjut kedepan yang akan menjadi perhatian adalah meningkatkan kepuasan alumni/lulusan terhadap ketersediaan toilet yang bersih.

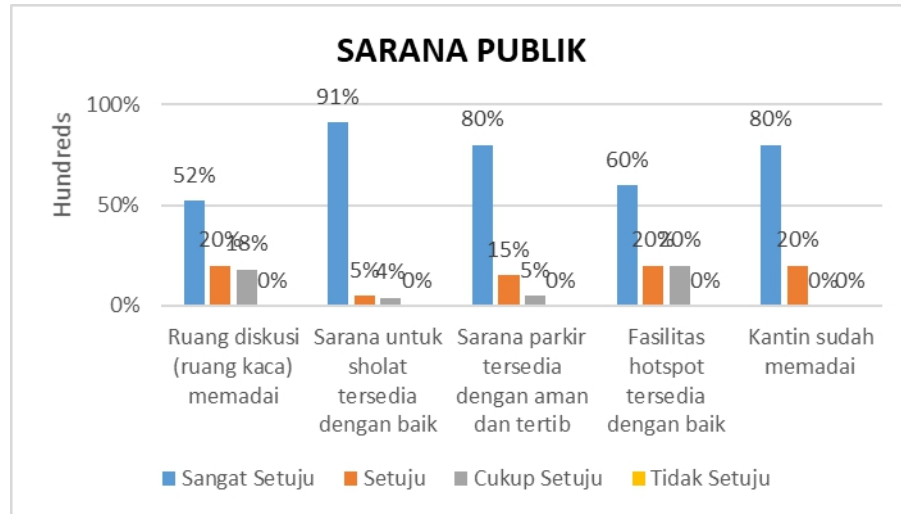
d. Lab Keperawatan



Gambar 9. Grafik Kepuasan Alumni/lulusan terhadap Lab Keperawatan Kampus

Dari Gambar grafik di atas dapat disimpulkan bahwa rata-rata reponden menyatakan sangat setuju dengan pernyataan bahwa ketersediaan Lab Keperawatan di STIKIM Ketersediaan alat praktik keperawatan, alat dalam kondisi baik dan dapat digunakan, pencahayaan sudah baik, audio visual sudah baik, AC sudah baik. Hal ini dapat diartikan bahwa kepuasan alumni/lulusan terhadap ketersediaan Lab Keperawatan adalah sangat memuaskan.

e. Sarana Publik



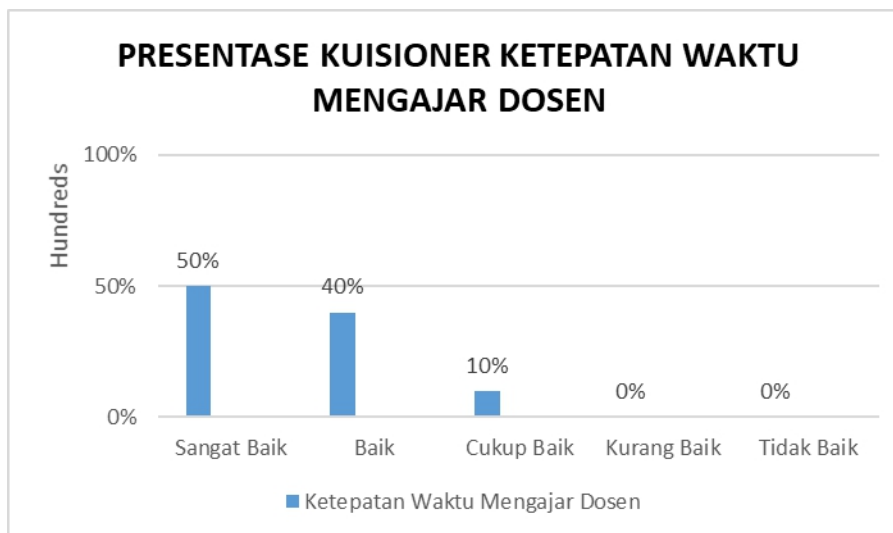
Gambar 10. Grafik Kepuasan Alumni/lulusan terhadap Sarana Publik

Dari Gambar grafik di atas dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden menyatakan setuju dengan pernyataan bahwa tentang ketersediaan sarana publik di STIKIM berupa ruang diskusi yang telah memadai, ketersediaan sarana untuk sholat, Sarana Parkir, ketersediaan fasilitas hotspot dan tersedianya kantin kampus sudah memadai. Namun ada beberapa hal yang masih perlu diperhatikan yaitu adanya 20% responden menjawab Cukup Setuju pada ketersediaan fasilitas hotspot dan 18% responden menjawab cukup setuju pada ketersediaan ruang diskusi sehingga kedepan perlu direncanakan untuk mengadakan pengembangan fasilitas hotspot dan sarana ruang diskusi.

C. Kepuasan Alumni/lulusan Terhadap Dosen

Berdasarkan hasil survey yang telah dilaksanakan pada semester Ganjil tahun 2018/2019 diperoleh hasil sebagai berikut:

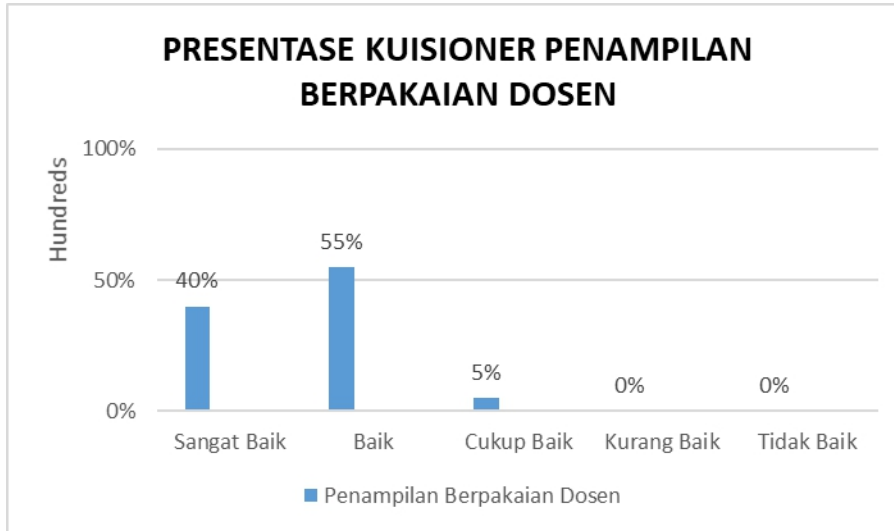
1. Kepuasan Alumni/lulusan terhadap Ketepatan waktu mengajar



Gambar 11. Grafik Kepuasan Alumni/lulusan terhadap Ketepatan Waktu Mengajar

Dari Gambar grafik di atas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan alumni/lulusan terhadap ketepatan waktu mengajar dosen di STIKIM berapa pada penilaian **“Baik dan Sangat Baik”** yaitu sebesar 40% responden menjawab Baik dan 50% responden menjawab Sangat Baik. Disiplin tersebut masih harus terus ditingkatkan dan dimonitoring mengingat masih ada 10% responden yang menjawab Cukup Baik.

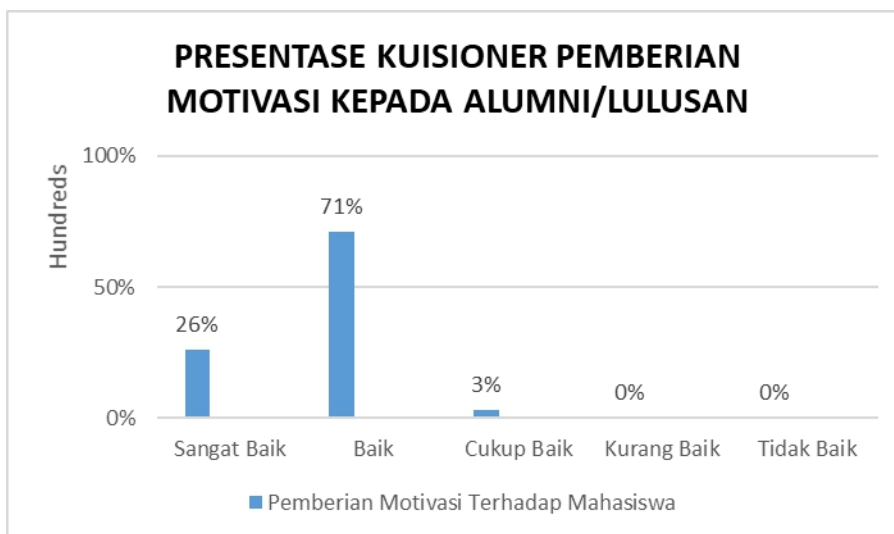
2. Kepuasan Alumni/lulusan terhadap Penampilan Berpakaian Dosen



Gambar 12. Grafik Kepuasan Alumni/lulusan terhadap Penampilan Dosen

Dari Gambar grafik di atas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan alumni/lulusan terhadap penampilan berpakaian dosen di STIKIM berapa pada penilaian **“Baik dan Sangat Baik”** yaitu sebesar 55% responden menjawab Baik dan 40% responden menjawab Sangat Baik. Kerapihan tersebut masih perlu ditingkatkan dan dimonitoring mengingat masih ada 5% responden yang menjawab Cukup Baik.

3. Pemberian Motivasi Kepada Alumni/lulusan



Gambar 13. Grafik Kepuasan Alumni/lulusan terhadap Pemberian Motivasi

Dari Gambar grafik di atas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan alumni/lulusan terhadap pemberian motivasi dari Dosen kepada alumni/lulusan di STIKIM berapa pada penilaian “**Baik dan Sangat Baik**” yaitu sebesar 71% responden menjawab Baik dan 26% responden menjawab Sangat Baik. Kerapihan tersebut masih perlu ditingkatkan dan dimonitoring mengingat masih ada 3% responden yang menjawab Cukup Baik.

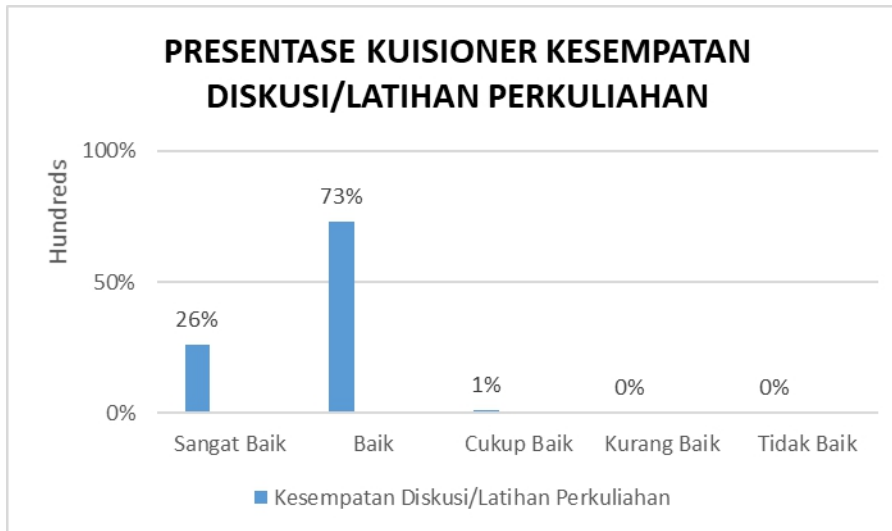
4. Penguasaan Dosen terhadap Materi Kuliah



Gambar 14. Grafik Kepuasan Alumni/lulusan terhadap Penguasaan Dosen

Dari Gambar grafik di atas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan alumni/lulusan terhadap penguasaan materi dosen di STIKIM berapa pada penilaian “**Baik dan Sangat Baik**” yaitu sebesar 63% responden menjawab Baik dan 35% responden menjawab Sangat Baik. Kerapihan tersebut masih perlu ditingkatkan dan dimonitoring mengingat masih ada 2% responden yang menjawab Cukup Baik.

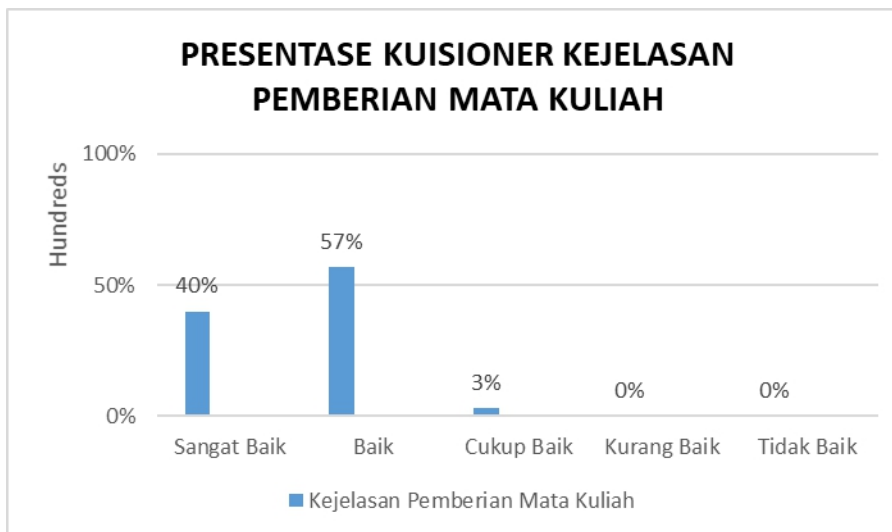
5. Kesempatan Diskusi/Latihan Perkuliahan



Gambar 15. Grafik Kepuasan Alumni/lulusan terhadap Kesempatan Diskusi

Dari Gambar grafik di atas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan alumni/lulusan terhadap kesempatan adanya diskusi dan latihan perkuliahan di STIKIM berapa pada penilaian “**Baik dan Sangat Baik**” yaitu sebesar 73% responden menjawab Baik dan 26% responden menjawab Sangat Baik. Kerapihan tersebut masih perlu ditingkatkan dan dimonitoring mengingat masih ada 1% responden yang menjawab Cukup Baik.

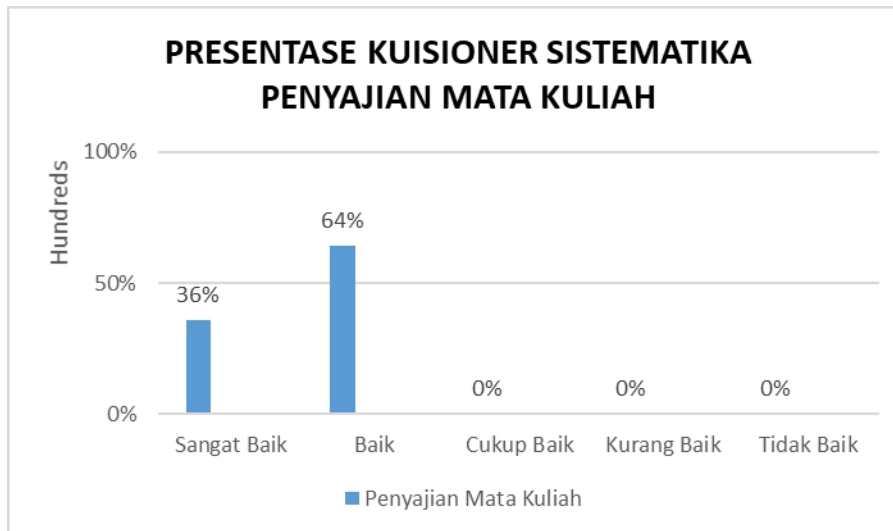
6. Kejelasan Pemberian Mata Kuliah



Gambar 16. Grafik Kepuasan Alumni/lulusan terhadap Kejelasan Pemberian Mata Kuliah

Dari Grafik di atas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan alumni/lulusan terhadap Pemberian materi kuliah di STIKIM berapa pada penilaian “**Baik dan Sangat Baik**” yaitu sebesar 57% responden menjawab Baik dan 40% responden menjawab Sangat Baik. Kerapihan tersebut masih perlu ditingkatkan dan dimonitoring mengingat masih ada 3% responden yang menjawab Cukup Baik.

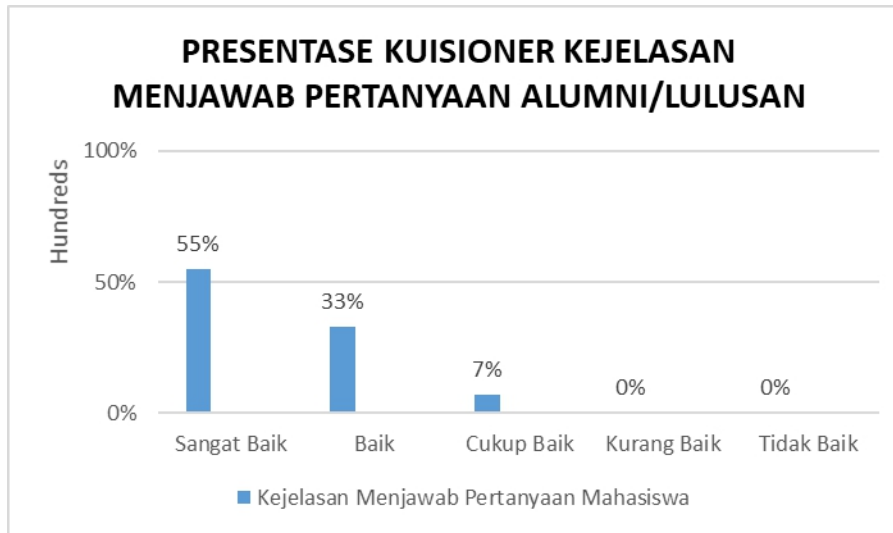
7. Sistematika Penyajian Mata Kuliah



Gambar 17. Grafik Kepuasan Alumni/lulusan terhadap Sistematika penyajian Mata Kuliah

Dari Grafik di atas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan alumni/lulusan terhadap sistematika penyajian mata kuliah di STIKIM berapa pada penilaian “**Baik dan Sangat Baik**” yaitu sebesar 64% responden menjawab Baik dan 36% responden menjawab Sangat Baik.

8. Kejelasan Menjawab Pernyataan Alumni/lulusan



Gambar 18. Grafik Kepuasan Alumni/lulusan terhadap Menjawab Pertanyaan Alumni/lulusan

Dari Grafik di atas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan alumni/lulusan terhadap sistematika penyajian mata kuliah di STIKIM berapa pada penilaian “**Baik dan Sangat Baik**” yaitu sebesar 33% responden menjawab Baik dan 55% responden menjawab Sangat Baik. Kerapihan tersebut masih perlu ditingkatkan dan dimonitoring mengingat masih ada 7% responden yang menjawab Cukup Baik.

BAB III

KESIMPULAN & SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan alumni/lulusan yang telah dilaksanakan pada semester Ganjil 2018/2019 adalah sebagai berikut:

1. Kepuasan alumni/lulusan terhadap layanan akademik dan Penunjang meliputi:
 - a. Wujud (Tangible), meliputi penampilan tenaga kependidikan dan fasilitas ruang layanan akademik alumni/lulusan menyatakan kepuasannya yaitu sebesar 85% menyatakan sangat setuju terhadap fasilitas ruang layanan akademik dan 65% menyatakan sangat setuju terhadap kerapihan tenaga kependidikan.
 - b. Keandalan (Reliability), meliputi Transkrip yang dibuat sudah akurat, surat keterangan terkait dengan kebutuhan alumni/lulusan dan jadwal perkuliahan sudah akurat, alumni/lulusan menyatakan kepuasannya yaitu sebesar 98% menyatakan sangat setuju terhadap transkrip yang dibuat sudah akurat. 98% menyatakan sangat setuju terhadap surat keterangan terkait kebutuhan alumni/lulusanyang dibuat sudah akurat dan 70% menyatakan sangat setuju terhadap jadwal perkuliahan yang dilaksanakan sudah akurat.
 - c. Daya Tanggap (Responsiveness), meliputi kecepatan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan akademik, alumni/lulusan menyatakan 96% menyatakan sangat setuju terhadap lama waktu pembuatan transkrip sudah sesuai dengan yang diharapkan, 89% menyatakan sangat setuju terhadap waktu pembuatan surat keterangan terkait kebutuhan alumni/lulusan yang dibuat sudah sesuai dengan yang diharapkan dan 70% sangat setuju terhadap kecepatan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan.
 - d. Jaminan (Assurance), meliputi pengetahuan tenaga kependidikan dalam melayani alumni/lulusan. 95% alumni/lulusan menyatakan sangat setuju terhadap tenaga kependidikan telah memiliki pengetahuan yang baik dalam menjawab pertanyaan dan 95% menyatakan sangat setuju terhadap tenaga kependidikan tidak membuat kesalahan data dalam dokumen.

- e. Empati (Empathy), meliputi empati tenaga kependidikan terhadap kebutuhan alumni/lulusan. 65% alumni/lulusan menyatakan sangat setuju terhadap Tenaga kependidikan memberikan empaty atas kebutuhan alumni/lulusan dan 74% menyatakan sangat puas terhadap Tenaga Kependidikan bersikap ramah dalam melayani alumni/lulusan.
- f. Sarana dan Prasarana meliputi Kecukupan dan ketersediaan sarana prasarana meliputi sarana prasarana perkuliahan (belajar mengajar), perpustakaan, lab komputer, kamar mandi/ toilet, keamanan, kebersihan, dan sarana publik.
- 1) Sarana dan prasarana meliputi kondisi ruang kelas, 85% menyatakan sangat setuju terhadap pencahayaan ruang kelas yang sudah baik, 85% menyatakan sangat setuju terhadap Audio Visual ruang kelas sudah baik dan 83% menyatakan sangat setuju terhadap ruang kelas yang disediakan bersih dan nyaman.
 - 2) Perpustakaan. Berdasarkan hasil survey diketahui 97% alumni/lulusan menyatakan sangat setuju terhadap jam pelayanan perpustakaan yang sudah memadai, 56 % alumni/lulusan menyatakan sangat puas terhadap buku teks dan jurnal ilmiah terbaru yang tersedia dengan jumlah yang memadai, 63% alumni/lulusan menyatakan sangat puas terhadap kemudahan mencari informasi melalui katalog sudah baik, 67% alumni/lulusan menyatakan sangat puas terhadap pelayanan pustakawan yang sudah baik, dan 85% menyatakan sangat puas terhadap ruang baca perpustakaan yang sudah nyaman.
 - 3) Lab Keperawatan, Berdasarkan hasil survey diketahui 95% alumni/lulusan menyatakan sangat setuju terhadap ketersediaan alat praktik yang disediakan telah memadai, 95% alumni/lulusan menyatakan sangat setuju terhadap alat dalam kondisi baik dan berfungsi dengan baik, 100% alumni/lulusan menjawab sangat setuju terhadap pencahayaan ruangan Lab sudah baik, 96% alumni/lulusan menyatakan Audio visual sudah baik, 100% alumni/lulusan menyatakan bahwa AC yang tersedia di Lab Keperawatan sudah baik.
 - 4) Toilet, Berdasarkan hasil survey diketahui 63% menjawab sangat setuju, 30% menyatakan setuju, 7% menyatakan cukup setuju kebersihan toilet kampus.
 - 5) Sarana Publik. Berdasarkan hasil survey yang telah dilaksanakan dapat diketahui bahwa 52% alumni/lulusan menyatakan sangat setuju terhadap Ruang diskusi

yang memadai, 91% alumni/lulusan menyatakan sangat setuju Sarana untuk beribadah tersedia dengan baik, 80% alumni/lulusan menyatakan setuju terhadap sarana parkir tersedia dengan baik, 60% alumni/lulusan menyatakan sangat setuju terhadap fasilitas hospot dan 20% alumni/lulusan menyatakan cukup setuju terhadap ketersediaan fasilitas hostpot yang baik, sementara 80% alumni/lulusan menyatakan sangat setuju terhadap kantin yang sudah memadai dan masih ada sebesar 20% alumni/lulusan menyatakan setuju terhadap ketersediaan kantin yang sudah memadai.

2. Kepuasan alumni/lulusan terhadap Dosen meliputi:

- a. Ketetapan waktu mengajar Dosen. Berdasarkan hasil survey kepuasan alumni/lulusan yang telah dilaksanakan 50% menyatakan baik artinya puas terhadap ketepatan waktu mengajar dosen, dan masih ada 10% alumni/lulusan menyatakan cukup baik.
- b. Penampilan Berpakaian Dosen. Berdasarkan hasil survey kepuasan alumni/lulusan yang telah dilaksanakan 55% alumni/lulusan menyatakan Baik artinya puas dan 40% menyatakan sangat baik artinya sangat puas dan 5% menyatakan cukup baik artinya cukup puas.
- c. Pemberian Motivasi Kepada Alumni/lulusan, Berdasarkan hasil survey kepuasan alumni/lulusan yang telah dilaksanakan 71% menyatakan baik artinya alumni/lulusan puas terhadap pemberian motivasi kepada alumni/lulusan.
- d. Penguasaan Dosen Terhadap Materi Kuliah. Berdasarkan hasil survey kepuasan alumni/lulusan yang telah dilaksanakan 63% alumni/lulusan menyatakan baik artinya alumni/lulusan puas terhadap penguasaan dosen atas materi kuliah.
- e. Kesempatan Diskusi/Latihan Perkuliahan. Berdasarkan hasil survey kepuasan alumni/lulusan yang telah dilaksanakan 73% alumni/lulusan menyatakan baik artinya alumni/lulusan puas terhadap kesempatan diskusi/latihan perkuliahan.
- f. Kejelasan Pemberian Matakuliah. Berdasarkan hasil survey kepuasan alumni/lulusan yang telah dilaksanakan 57% alumni/lulusan menyatakan baik artinya alumni/lulusan puas terhadap kejelasan pemberian mata kuliah.

- g. Sistematika Penyajian Matakuliah. Berdasarkan hasil survey kepuasan alumni/lulusan yang telah dilaksanakan 64% alumni/lulusan menyatakan baik artinya puas terhadap sistematika penyajian mata kuliah.
- h. Kejelasan Menjawab Pertanyaan Alumni/lulusan. Berdasarkan hasil survey kepuasan alumni/lulusan yang telah dilaksanakan 55% alumni/lulusan menyatakan sangat Baik artinya alumni/lulusan sangat puas terhadap kejelasan dosen dalam menjawab pertanyaan alumni/lulusan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yangtelah dijelaskan, maka saran untuk perbaikan sistem manajemen layanan kegiatan kemahasiswaan adalah sebagai berikut:

1. Perpustakaan

Koleksi buku diperpustakaan lebih di update dan diperbanyak

2. Fasilitas Toilet

- a. Disarankan untuk dilakukan jadwal pembersihan toilet
- b. Disarankan adanya penambahan sabun didalam toilet

BAB IV

RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan saran yang telah disampaikan, maka rencana tindak lanjut yang berhasil dirumuskan adalah sebagai berikut:

- a. Pembuatan jadwal pembersihan toilet
- b. Penambahan fasilitas toilet seperti tissue
- c. Penambahan koleksi buku di perpustakaan
- d. Menerima laporan langsung dari seluruh civitas akademika dalam bentuk tatap muka maupun memberikan informasi melalui whatsapp group

Untuk meningkatkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan penunjang serta kepuasan dosen terhadap mahasiswa, maka STIKIM melakukan strategi sebagai berikut:

- a. Memberikan pelatihan kepada tenaga kependidikan tentang manajemen pelayanan prima.
- b. Meningkatkan disiplin dan berkinerja tinggi.
- c. Menyelesaikan permasalahan mahasiswa dan dosen (one day services). Permasalahan diselesaikan dalam waktu 1 hari. Apabila dalam 1 hari tidak terselesaikan maka harus dilaporkan ke Kepala Bagian, apabila dalam 2 hari belum terselesaikan maka harus dilaporkan ke Wakil Ketua. Selanjutnya apabila permasalahan belum terselesaikan maka dilaporkan dan ditindaklanjuti oleh Ketua Sekolah Tinggi.
- d. Merawat seluruh sarana dan prasarana aset secara berkala.
- e. Menambah koleksi buku yang up to date.
- f. Meningkatkan fasilitas laboratorium untuk pembelajaran.
- g. Menambah dan menjaga fasilitas sarana publik lainnya (mushola, parkir, BEM, ruang UKM).

Lampiran.

ANGKET/KUESIONER KEPUASAN ALUMNI/LULUSAN TERHADAP PELAYANAN

AKADEMIK

Tahun 2018

Identitas Responden

1. Prodi/Jurusan :
2. Jenis Kelamin : Laki-laki/wanita
3. Alamat :

PETUNJUK UMUM:

- a. Kajian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan alumni/lulusan terhadap pelayanan akademik di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Indonesia Maju (STIKIM)
- b. Saudara mendapatkan kepercayaan terpilih sebagai responden, dimohon untuk mengisi seluruh instrumen ini sesuai dengan pengalaman, pengetahuan, persepsi, dan keadaan yang sebenarnya.
- c. Partisipasi Saudara untuk mengisi instrumen ini secara objektif sangat besar artinya bagi STIKIM guna mendapatkan masukan yang akurat dalam rangka perbaikan dan peningkatan pelayanan akademik kedepan.
- d. Jawaban Saudara dijamin kerahasiaan dan tidak memiliki dampak negatif dalam bentuk apapun.
- e. Instrumen ini terdiri dari seperangkat pertanyaan atau pernyataan untuk mengukur: (1) tangibles (2) assurance (3) reliability (4). Responsiveness (5) Empathy (6) Sarana dan Prasarana
- f. Pilihlah salah satu dari alternatif yang disediakan dengan cara menyilang pada kolom yang tersedia
- g. Ada empat alternatif jawaban yang dapat saudara pilih, yaitu:
 - 1 = Sangat Setuju
 - 2 = Setuju
 - 3 = Cukup Setuju
 - 4 = Kurang Setuju

5 = Tidak Setuju

A. Kuesioner kepuasan alumni/lulusan terhadap layanan akademik dan penunjang meliputi:

1. Aspek Wujud (*Tangible*): Penampilan tenaga kependidikan dan fasilitas ruang layanan akademik

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	Tenaga kependidikan berpenampilan rapi					
2	Fasilitas ruang layanan akademik memadai					
3	Fasilitas di ruang layanan akademik berfungsi dengan baik					

2. Aspek Keandalan (*Reliability*): Keakuratan data seperti jadwal, transkrip, KRS, surat keterangan terkait kebutuhan alumni/lulusan

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	Transkrip yang dibuat sudah akurat					
2	Surat keterangan terkait kebutuhan alumni/lulusan yang dibuat sudah akurat					
3	Jadwal perkuliahan sudah akurat					
4	KRS sudah akurat					

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*): Kecepatan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan akademik

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	Lama waktu pembuatan transkrip sudah sesuai dengan yang diharapkan					
2	Lama waktu pembuatan surat keterangan terkait kebutuhan alumni/lulusan yang dibuat sudah sesuai dengan yang diharapkan					

3	Tenaga kependidikan cepat memberi pelayanan					
---	---	--	--	--	--	--

4. Jaminan (*Assurance*): Pengetahuan tenaga kependidikan dalam melayani alumni/lulusan

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	Tenaga kependidikan memiliki pengetahuan yang baik dalam menjawab pertanyaan					
2	Tenaga kependidikan tidak membuat kesalahan data dalam dokumen					

5. Empati (*Empathy*): Empati tenaga kependidikan terhadap kebutuhan alumni/lulusan

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	Tenaga kependidikan memberikan empati terhadap kebutuhan alumni/lulusan					
2	Tenaga kependidikan bersikap ramah					

6. Sarana dan Prasana: Sarana prasana perkuliahan (belajar mengajar), praktikum, perpustakaan, lab keperawatan, kamar mandi/toilet, keamanan, kebersihan dan sarana public

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	Ruang kelas pencahayaannya sudah baik					
2	Ruang kelas bersih dan nyaman					
3	Audio visual ruang kelas sudah baik					
4	Jam pelayanan perpustakaan sudah baik					
5	Buku teks dan jurnal yang tersedia di perpustakaan sudah baik					
6	Kemudahan mencari buku atau jurnal sudah baik					

7	Pelayanan perpustakaan sudah baik					
8	Ruang baca perpustakaan sudah baik					
9	Sarana toilet berfungsi dengan baik dan bersih					
10	Ketersediaan alat praktik keperawatan di lab keperawatan sudah baik					
11	Alat lab keperawatan dalam kondisi baik dan dapat digunakan					
12	Pencahayaan ruang lab keperawatan sudah baik					
13	Audio visual lab keperawatan sudah baik					
14	AC ruang keperawatan sudah baik					
15	Ruang diskusi (ruang kaca) memadai					
16	Sarana untuk sholat tersedia dengan baik					
17	Sarana parker tersedia dengan aman dan tertib					
18	Fasilitas hotspot tersedia dengan baik					
19	Kantin sudah memadai					

B. Kuesioner kepuasan alumni/lulusan terhadap Dosen meliputi:

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	Ketepatan waktu mengajar Dosen sudah baik					
2	Penampilan Berpakaian Dosen sudah baik					
3	Pemberian Motivasi Kepada Alumni/lulusan sudah baik					
4	Penguasaan Dosen Terhadap Materi Kuliah sudah baik					
5	Kesempatan Diskusi/Latihan Perkuliahan sudah baik					
6	Kejelasan Pemberian Mata Kuliah sudah baik					
7	Sistematika Penyajian Mata Kuliah sudah baik					
8	Kejelasan Menjawab Pertanyaan Alumni/lulusan sudah baik					

Tuliskan saran-saran saudara dalam meningkatkan pelayanan akademik secara singkat dan jelas!

1.
.....
2.
.....
3.
.....

Jakarta,