



# LAPORAN SURVEY KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN TAHUN 2022

[WWW.STIKESYARSI-PONTIANAK.AC.ID](http://WWW.STIKESYARSI-PONTIANAK.AC.ID)



@stikesyarsi.pontianak



@stikesyarsi.pontianak



STIKes YARSI Pontianak Official



# LAPORAN SURVEY KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN TAHUN 2022

[WWW.STIKESYARSI-PONTIANAK.AC.ID](http://WWW.STIKESYARSI-PONTIANAK.AC.ID)



stikesyarsi.pontianak



@stikesyarsi.pontianak



STIKes YARSI Pontianak Official



**LAPORAN**  
**SURVEY KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN**  
**STIKES YARSI PONTIANAK**

**OLEH**  
**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU**

**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN**  
**(STIKES) YARSI PONTIANAK**  
**2022**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**LAPORAN SURVEY KEPUASAN PENGGUNA  
LULUSAN TAHUN 2022**

**Pontianak, 27 Oktober 2022**



**Ns. Fauzan Alfikrie, M. Kep  
NIK. 3199004201303 1 017**

**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN  
YAYASAN RUMAH SAKIT ISLAM (YARSI) PONTIANAK  
TAHUN 2022**

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji Syukur kita panjatkan syukur kehadirat Allah SWT karena berkat Rahmat dan Hidayahnya laporan Survey Kebutuhan Pengguna Dan Kepuasan Pengguna Lulusan STIKes YARSI Pontianak dapat terselesaikan dengan baik. Shalawat serta Salam marilah kita haturkan pada junjungan kita Nabi Besar MUHAMMAD SHALLALLAHU 'ALAIHI WA SALLAM dan para pengikutnya hingga akhir zaman.

Alhamdulillah, laporan survey ini telah selesai dengan baik. Laporan ini bertujuan untuk memberikan gambaran kebutuhan pengguna terhadap kompetensi lulusan dan tingkat kepuasan pengguna lulusan dalam hal ini alumni dari STIKes YARSI Pontianak.

Pelaksanaan survey kepuasan dilakukan dengan metode pendekatan deskriptif, menggunakan kuesioner pertanyaan maupun pernyataan sebanyak 10-20 pertanyaan. Harapannya Laporan Survey ini dapat bermanfaat dan digunakan dalam meningkatkan dan memperbaiki kualitas lulusan.

Semoga laporan ini bermanfaat bagi kemajuan STIKes YARSI Pontianak. Atas perhatiannya, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Ketua  
Lembaga Penjaminan Mutu

Ns. Fauzan Alfikrie, M.Kep.

## DAFTAR ISI

PENGESAHAN .....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI .....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	iv
DAFTAR TABEL .....	v
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan.....	1
C. Sasaran.....	1
BAB II PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN .....	3
A. Metode Pengumpulan Data .....	3
B. Skor Penilaian.....	3
C. Hasil Pengumpulan dan Analisa Data .....	4
BAB III PENUTUP .....	13
A. Hambatan.....	13
B. Saran .....	13

## **DAFTAR GAMBAR**

- Gambar 2.3 : Analisis item pertanyaan Penilaian Sikap Alumni
- Gambar 2.4 : Diagram Penilaian Keilmuan Alumni
- Gambar 2.5 : Analisis Item Pertanyaan Penilaian Keilmuan Alumni
- Gambar 2.6 : Diagram Penilaian Kemampuan Lainnya Alumni
- Gambar 2.7 : Analisis Item Pertanyaan Penilaian Kemampuan Lain alumni
- Gambar 2.8 : Kepuasan Pengguna Lulusan Keseluruhan

## DAFTAR TABEL

- Tabel 1.1 : Daftar Instansi Penerima Survey Pengguna Lulusan
- Tabel 2.1 : Indikator Penilaian Kepuasan
- Tabel 2.2 : Daftar Instansi Mengisi Survey Kebutuhan
- Tabel 2.3 : Daftar Instansi Mengisi Survey Kepuasan Pengguna Lulusan
- Tabel 2.4 : Kritik Dan Saran Dari Pengguna

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Survey kepuasan pengguna lulusan adalah survey yang dilakukan oleh institusi pendidikan terhadap pengguna lulusan institusi tersebut. Survey ini bertujuan untuk mengukur kualitas lulusan dari sudut pandang pengguna, apakah kualitas lulusan yang dihasilkan seperti yang diharapkan oleh pengguna. Tingkat kepuasan yang tinggi dari pengguna lulusan merupakan salah satu indikator keberhasilan proses pendidikan dalam institusi pendidikan tersebut. Survey kepuasan pengguna ini sangat dibutuhkan dalam proses akreditasi institusi misalnya dalam aspek penilaian *employer reputation* maupun perbaikan menyeluruh dari proses pendidikan baik kurikulum, arah pengembangan universitas dan pembinaan softskill mahasiswa.

Laporan ini menguraikan dua survey yang dilaksanakan secara bersamaan, diantaranya Survey Kebutuhan Pengguna Terhadap Kompetensi Lulusan dan Survey Kepuasan Pengguna Lulusan. Pada Survey Kebutuhan Pengguna Terhadap Kompetensi Lulusan bermaksud untuk mendapatkan gambaran kebutuhan pengguna dalam hal ini stake holder/instansi pemerintah/swasta dalam proses perekrutan pegawai berdasarkan kompetensi lulusan. Sedangkan pada Survey Kepuasan Pengguna Lulusan secara umum bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap lulusan STIKes. YARSI Pontianak.

### B. Tujuan

Tujuan pelaksanaan survey kepuasan layanan ini diantaranya:

1. Mengidentifikasi kebutuhan pengguna terhadap kompetensi lulusan STIKes YARSI Pontianak
2. Mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap lulusan STIKes YARSI Pontianak
3. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki kualitas lulusan dan kompetensi lulusan

4. Sebagai dasar pembinaan softskill maupun hardsoftskill mahasiswa sesuai dengan kebutuhan atau masukan dari pengguna

### C. Sasaran

Sasaran dalam pelaksanaan survey ini adalah pengguna lulusan STIKes Yarsi Pontianak yang terdiri dari instansi pemerintah/swasta yang ada di sekitar wilayah Kalimantan Barat. Adapun daftar stake holder/pengguna lulusan yang menjadi responden dari survey ini diantaranya:

Tabel 1.1 Daftar Instansi Penerima Survey Pengguna Lulusan

No	Nama Instansi	Nama Lulusan	Lulusan Tahun
1	Klinik SMK N4	Purnamasari	2021
2	Puskesmas Mentebah	Nurul Hidayah	2021
3	Apotik Keluarga Sehat	Asih Lestari	2021
4	PT. BAF	Sri Bintang Putri	2021
5	PT. HTI	Antonio Rikardo	2021
6	RSAU dr. Mohammad Sutomo lanud supadio	Pangestu Listyo Prayoga & Dayantri	2021
7	UPT Puskesmas Komyos Sudarso	Dwi Anggraini	2021
8	Sekolah Alfitian	Nurlaila	2021
9	Puskesmas Pengkadan	Supriadi	2021
10	Klinik pmb hj. Wardiati	Agustina Krismonia Vianney	2021
11	Rumkit Kartika Husada	Tyas Indriana	2021
12	Bank BRI	Eko Guntoro	2021
13	Puskesmas Tanjung satai	Sri Muliani	2021
14	Rs. Elisabeth sambas	Widia	2021
15	Puskesmas Segedong	Wahyu Ofer Harling Harnowo	2021
16	Rumah Sakit Yarsi	Irham Fahrizal	2021

## BAB II

### PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN

#### A. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan pada survey kepuasan ini adalah metode survey dengan pendekatan deskriptif. Metode ini mengumpulkan data menggunakan angket atau kuesioner yang dimuat dalam google formulir. Pada pelaksanaannya STIKes YARSI Pontinak mengirimkan surat permohonan mengisi kuesioner kepada stake holder, yang dikirimkan melalui jasa ekspedisi maupun bantuan jejaring alumni. Proses pengumpulan data dilakukan mulai dari tanggal 25 Agustus 2022 sejak surat dikirim hingga 10 Oktober 2022.

Survey Kepuasan pengguna lulusan merupakan penilaian dari stake holder terhadap lulusan STIKes YARSI Pontianak terhadap beberapa aspek yaitu aspek sikap lulusan, aspek keilmuan dan pada aspek kemampuan lain yang dimiliki oleh lulusan. Instrumen survey ini terdiri dari 16 pertanyaan yang menggunakan pilihan jawaban skala liekert dan dapat diakses di <https://bit.ly/SurveyPENGGUNA>

#### B. Skor Penilaian

Skala pengukuran kepuasan menggunakan skala liekert, dimana 1) sangat tidak puas, 2) tidak puas, 3) puas, 4) sangat puas. Skor penilaian kepuasan dihitung menggunakan rumus berikut ini:

$$\text{Skor Kepuasan Layanan} = \frac{\text{Total Skor yang diperoleh}}{\text{Nilai maksimal Skor}} \times 100$$

Indikator penilaian kepuasan dijelaskan pada tabel 2.1:

Tabel 2.1 Indikator Penilaian Kepuasan

No	Interval Nilai Kepuasan	Predikat Kepuasan
1	<25	Sangat Tidak Puas/Tidak Diperhatikan
2	26 – 43,75	Kurang Puas/Kurang Diperhatikan
3	43,76 – 62,50	Cukup Puas/Cukup Diperhatikan
4	62,51 – 81,25	Puas/ Diperhatikan
5	81,26 – 100	Sangat Puas/sangat Diperhatikan

### C. Hasil Pengumpulan dan Analisis Data

#### 1. Survey Kepuasan Pengguna Lulusan

Jumlah responden yang mengisi kuesioner kepuasan pengguna lulusan sebanyak 9 responden dari 17 responden yang telah ditentukan. Adapun daftar responden dan instansi yang mengisi survey kepuasan pengguna lulusan, diantaranya:

Tabel 2.3 Daftar Instansi Mengisi Survey Kepuasan Pengguna Lulusan

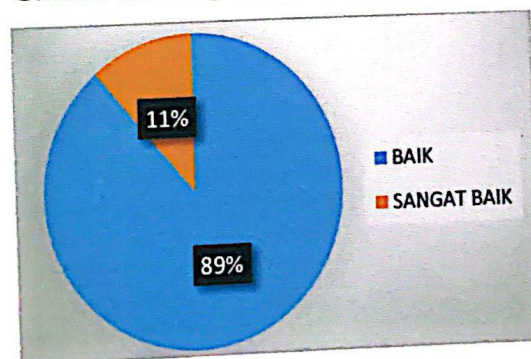
No	Nama Instansi	Jabatan Responden	No Telp/Hp
1	Rs. Elisabeth sambas	Kabid Kepegawaian	0818240825
2	Sekolah Alfitian	Kepala bidang SDM	081351340577
3	Klinik PMB hj. Wardiati	Kepala klinik	08115644529
4	Puskesmas Pengkadan	Kepala Puskesmas Pengkadan	08125527992
5	Apotik Keluarga Sehat	Owner Apotek	0821367946
6	Puskesmas Mentebah	Kepala Puskesmas	+62 852-7729-5492
7	Klinik SMK N4	Waka kesiswaan	05618127801
8	Bank BRI	Petugas Administrasi Unit	0561375890
9	Klinik PT. HTI	Kabid Kepegawaian	082252954425

Kuesioner dibagi menjadi tiga bagian, penilaian sikap alumni, penilaian keilmuan alumni, dan penilaian kemampuan lainnya alumni. Adapun hasil survey sebagai berikut:

##### a. Penilaian Sikap Alumni

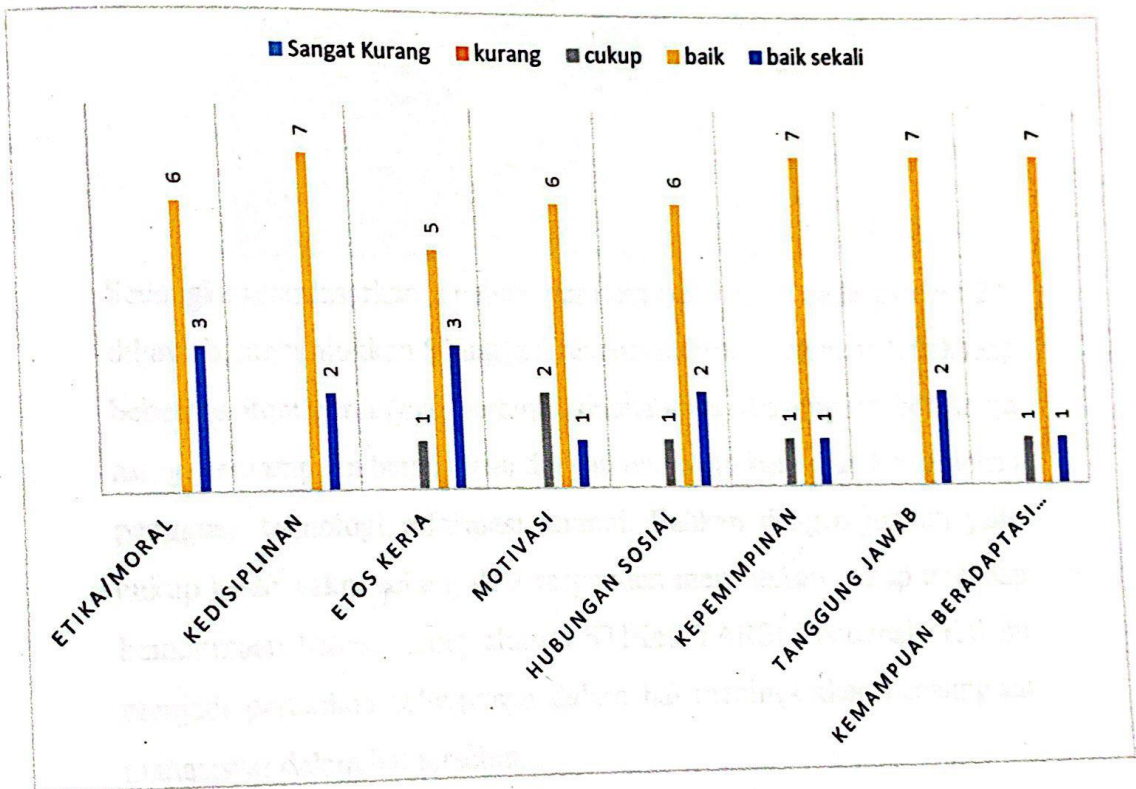
Berdasarkan gambar 2.2 dibawah, menunjukkan bahwa sebanyak 89% responden menyatakan sangat baik, 11% menyatakan baik terhadap Sikap Alumni STIKes YARSI Pontianak.

Gambar 2.2 Diagram Penilaian Sikap Alumni



Sedangkan berdasarkan hasil analisis per item pertanyaan pada gambar 2.3 dibawah menunjukkan bahwa 6 sampai 7 responden menyatakan baik terhadap semua pertanyaan kuesioner. Dan sebanyak 3 responden hingga 1 responden menyatakan sangat baik terhadap beberapa pertanyaan kuesioner. Sebanyak 2 responden menyatakan cukup terhadap sikap motivasi alumni STIKes Yarsi Pontianak.

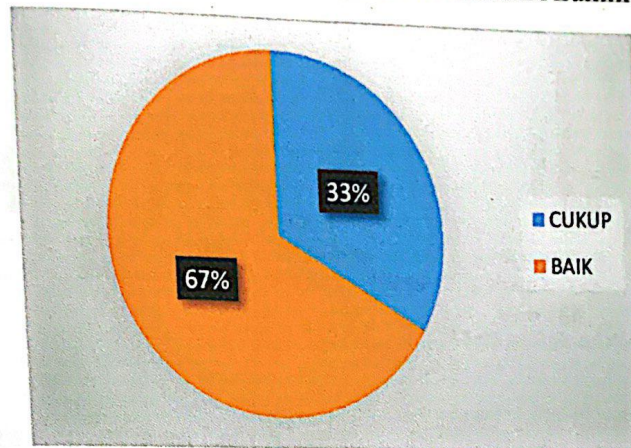
Gambar 2.3 Analisis Per Item Penilaian Sikap Alumni



b. Penilaian Keilmuan Alumni

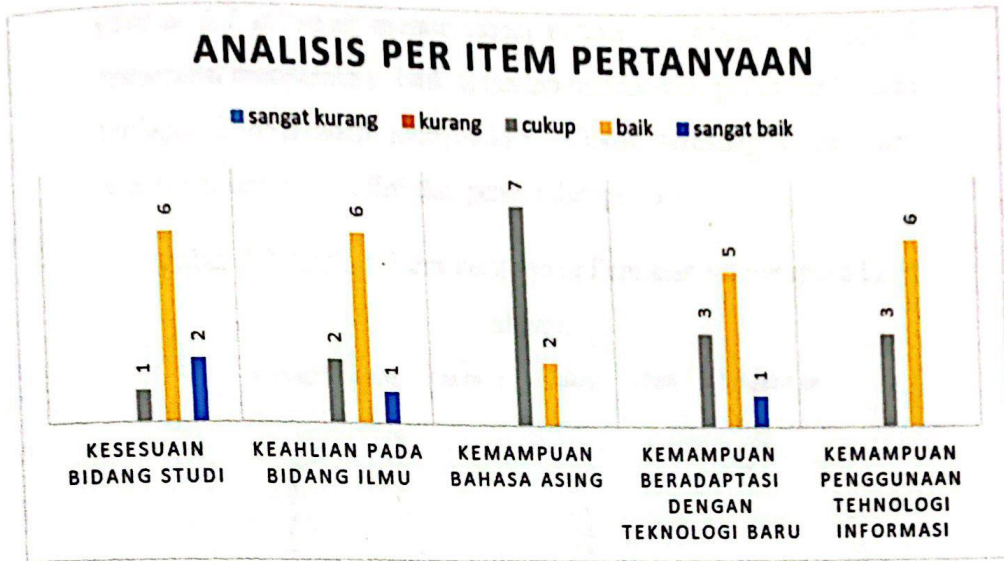
Berdasarkan gambar 2.4 dibawah, menunjukkan bahwa sebanyak 67% responden menyatakan baik, dan 33% responden menyatakan cukup terhadap penilaian keilmuan Alumni STIKes YARSI Pontianak.

Gambar 2.4 Diagram Penilaian Keilmuan Alumni



Sedangkan berdasarkan analisis per item pertanyaan pada gambar 2.5 dibawah, menunjukkan 5 hingga 6 responden menyatakan baik terhadap beberapa item pertanyaan tertentu, diantaranya kemampuan berbahasa asing, kemampuan beradaptasi dengan teknologi baru dan kemampuan penguasaan teknologi informasi alumni. Bahkan dengan jumlah yang cukup besar yakni sebanyak 7 responden menyatakan cukup terhadap kemampuan bahasa asing alumni STIKes YARSI Pontianak. Hal ini menjadi perbaikan selanjutnya dalam hal meningkatkan kemampuan mahasiswa dalam hal tersebut.

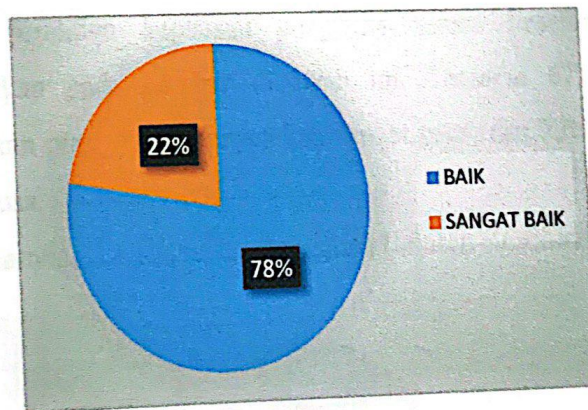
Gambar 2.5 Analisis Item Pertanyaan Penilaian Keilmuan Alumni



c. Penilaian Kemampuan Lain Alumni

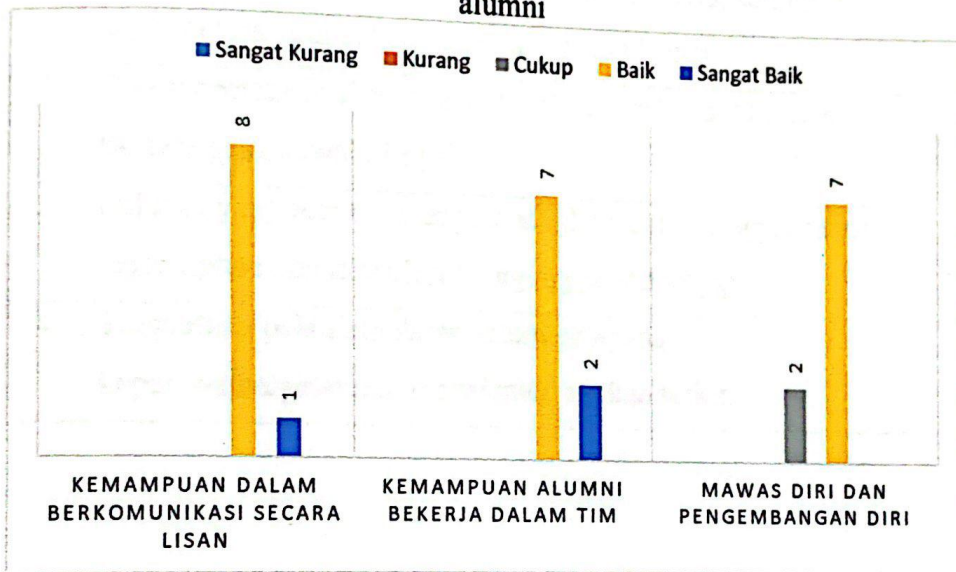
Berdasarkan gambar 2.6 dibawah, menunjukkan bahwa sebanyak 78% responden menyatakan sangat baik, 22% sangat puas terhadap penilaian kemampuan lain Alumni STIKes YARSI Pontianak.

Gambar 2.6 Diagram Penilaian Kemampuan Lainnya Alumni



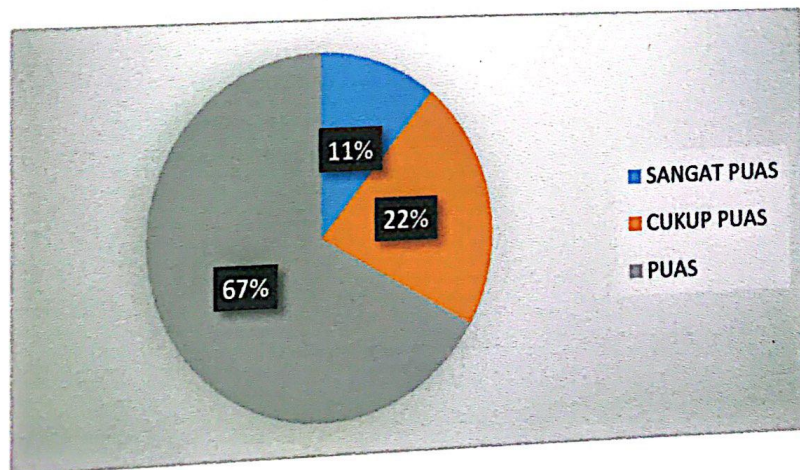
Sedangkan berdasarkan hasil analisis per item pertanyaan pada gambar 2.7 dibawah menunjukkan bahwa sebanyak 7 hingga 8 responden menyatakan baik terhadap semua item pertanyaan. Dan terdapat 2 responden menyatakan Cukup terhadap kemampuan alumni dalam mawas diri dan pengembangan diri.

Gambar 2.7 Analisis Item Pertanyaan Penilaian Kemampuan Lain alumni



Adapun penilaian kepuasan pengguna secara keseluruhan dapat digambarkan pada gambar dibawah ini. Terdapat 67% responden menyatakan puas, 11% menyatakan sangat puas, dan 22% menyatakan Cukup Puas.

Gambar 2.8 Kepuasan Pengguna Lulusan Keseluruhan



### **BAB III**

#### **PENUTUP**

Alhamdulillah demikianlah laporan hasil Survey Kepuasan Pengguna Lulusan STIKes YARSI Pontianak tahun 2022 ini dapat terselesaikan dengan baik. Meskipun masih jauh dari sempurna namun laporan ini diharapkan menjadi media sosialisasi, sehingga dapat dilakukan perbaikan pada pelaksanaan evaluasi tahun berikutnya. Bersamaan dengan laporan ini pula kami sampaikan beberapa hambatan selama pelaksanaan survey. Serta saran dalam rangka perbaikan pelaksanaan survey kedepannya.

#### **A. Hambatan**

Hambatan yang dirasakan selama melaksanakan survey Kebutuhan Pengguna dan Kepuasan Pengguna Lulusan diantaranya:

1. Tidak adanya nomor telpon pengguna selaku instansi/rumah sakit
2. Proses pengiriman surat yang menggunakan jasa ekspedisi, dan bukti resi pengiriman tidak dapat dilacak/dicek secara online.

#### **B. Saran**

Saran yang dapat direkomendasikan setelah pelaksanaan survey Kebutuhan Pengguna dan Kepuasan Pengguna Lulusan diantaranya:

1. Melakukan pendataan terkait instansi yang benar-benar terdapat alumni STIKes Yarsi Pontianak.
2. Merencanakan rentang waktu pelaksanaan survey lebih awal, dan menyediakan rentang waktu 2-3 minggu untuk melakukan proses follow-up/mengkonfirmasi surat ke instansi terkait menggunakan telepon/media sosial/email.