

**LAPORAN KEPUASAN ALUMNI  
FAKULTAS KESEHATAN  
UNIVERSITAS EFARINA**



**FAKULTAS KESEHATAN  
UNIVERSITAS EFARINA  
SIMALUNGUN  
2019**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa sehingga laporan monev Layanan Kepuasan Alumni pada Tahun Akademik 2018/2019 dapat diselesaikan. Monev dilaksanakan dengan survei kepuasan alumni sebagai pengguna jasa layanan di Fakultas Kesehatan Universitas Efarina. Monev dilaksanakan untuk meningkatkan keberhasilan kinerja layanan mulai dari layanan administrasi, layanan pembelajaran hingga fasilitas pembelajaran. Analisis data survei menunjukkan berbagai kemajuan maupun kekurangan pada beberapa aspek kualitas layanan. Pada bagian akhir laporan monev disampaikan rekomendasi untuk beberapa aspek kualitas layanan yang harus ditindaklanjuti dalam Rencana Tindak Lanjut unit penyelenggara layanan terkait. Tindak lanjut dari rekomendasi yang disampaikan akan menjadi materi pembahasan dalam Rapat Tinjauan Manajemen Fakultas Kesehatan Universitas Efarina. Kami mengucapkan terimakasih atas kerjasama para pimpinan unit, dan seluruh civitas akademik hingga terselenggaranya survei ini.

**Simalungun, 31 Juli 2019**

**Ketua LPM**



**Salim Efendi, S.Pd.,M.Pd**

## DAFTAR ISI

Kata Pengantar .....	i
Daftar Isi .....	ii
A. PENDAHULUAN .....	1
B. MAKSUD DAN TUJUAN.....	1
C. SASARAN .....	1
E. METODE SURVEI DAN PENGOLAHAN DATA.....	1
F. METODE ANALISIS DATA.....	1
G. HASIL SURVEI KEPUASAN ALUMNI .....	2
H. ANALISA .....	7

## **A. PENDAHULUAN**

Pelayanan publik kepada mahasiswa di Fakultas Kesehatan Universitas Efarina sampai saat ini sudah berjalan lancar, akan tetapi masih belum sepenuhnya memenuhi kualitas yang di harapkan oleh pengguna jasa khususnya para alumni. Salah satu upaya meningkatkan kualitas pelayanan alumni, adalah melalui Survey Kepuasan Alumni Terhadap Pelayanan yang telah diberikan Fakultas Kesehatan Universitas Efarina, sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada Alumni di Fakultas Kesehatan Universitas Efarina.

## **B. MAKSUD DAN TUJUAN**

Survei Kepuasan Alumni dilaksanakan secara berkala setahun sekali oleh Lembaga Penjamin Mutu (LPM) dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan kinerja layanan mulai dari layanan administrasi, layanan pembelajaran hingga fasilitas pembelajaran.

## **C. SASARAN**

Sebagai sasaran survei kepuasan alumni terhadap layanan di Fakultas Kesehatan Universitas Efarina sebanyak 21 responden dari berbagai program studi.

## **E. METODE SURVEI DAN PENGOLAHAN DATA**

Instrumen yang dipergunakan berupa kuesioner. Guna memenuhi validitas isi dan bobot instrumen, awalnya dilakukan telaah mendalam tentang aspek-aspek perguruan tinggi yang berhubungan dengan pelayanan akademik kepada mahasiswa. Selanjutnya, dari setiap aspek diuraikan lagi sub aspek apa saja yang dapat dijadikan indikator survei tingkat kepuasan alumni.

Hasil survei kepuasan mahasiswa dihitung berdasarkan jumlah jawaban mahasiswa terhadap alternatif pilihan jawaban yaitu :Kurang baik, Cukup baik, Baik, Sangat Baik. Selanjutnya nilai jawaban tersebut diakumulasi untuk setiap jenis butir pernyataan pada setiap jenis layanan yang di survei, dan setelah itu nilai akumulasi tersebut dihitung dalam bentuk persentase pada setiap butir pertanyaan dan jenis layanan yang ada. Nilai persentase tersebut kemudian diasumsikan sebagai tingkat kepuasan mahasiswa.

## **F. METODE ANALISIS DATA**

Data skor kepuasan alumni untuk setiap aspek kualitas layanan diolah untuk memperoleh tingkat kepuasan rata-ratanya. Berikutnya dihitung indeks kepuasan mahasiswa atas kualitas layanan dengan menghitung *grand mean* (rerata dari rata-rata).

Kepuasan alumni ditentukan berdasarkan rentang skor indeks kepuasan sebagai berikut:

Rentang Skor	Tingkat Kepuasan
1,00 s.d. 1,72	Layanan Alumni Kurang Memuaskan
1,76 s.d 2,50	Layanan Alumni cukup memuaskan
2,51 s.d 3,25	Layanan Alumni Memuaskan
3,26 s.d 4,00	Layanan Alumni Sangat Memuaskan

Analisis data menggunakan statistik deskriptif, membuat tabel, grafik. Nilai rata-rata data disajikan dalam tabel untuk memperoleh gambaran ringkas tentang kinerja seluruh aspek yang diukur. Grafik disajikan untuk memperoleh kemudahan pemahaman, analisis dan kesimpulan. Beberapa peraga digunakan untuk:

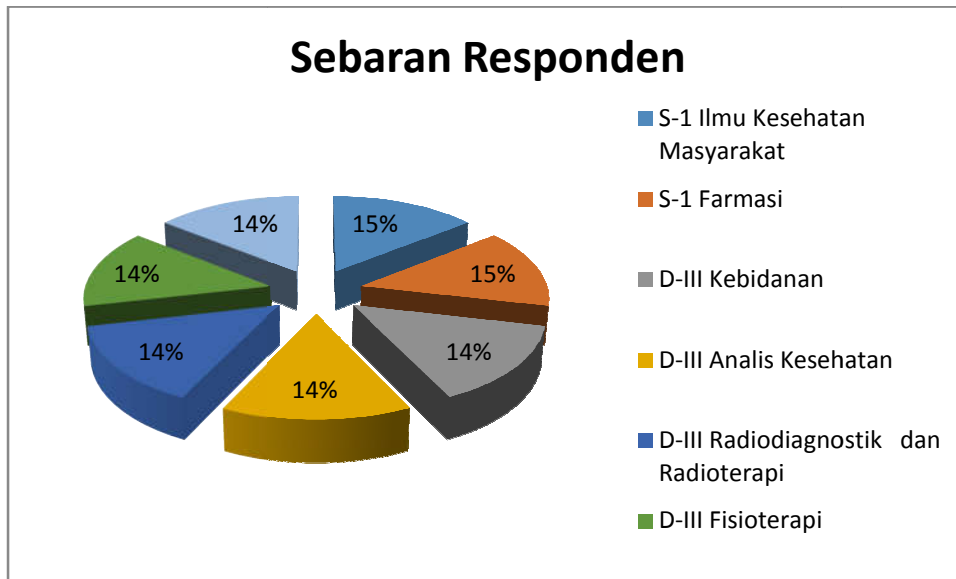
1. Menggambarkan level kepuasan layanan melalui tabel dan diagram
2. Menggambarkan perbandingan antar aspek yang diukur dala pemeringkatan bar chart

Analisis data juga mengidentifikasi aspek kualitas layanan yang belum optimal untuk diperbaiki dan dikembangkan dalam sebuah Rencana Tindak Lanjut (RTL). RTL kemudian direkomendasikan oleh Lembaga Penjaminan Mutu kepada unit terkait penyelenggara pelayanan kemahasiswaan. Upaya kegiatan dan program tindak lanjut akan menjadi bahan kajian dalam rapat bidang kemahasiswaan di tingkat unit dan merupakan materi umpan balik pada di tingkat Sekolah Tinggi.

## **G. HASIL SURVEI KEPUASAN ALUMNI**

Survei kepuasan alumni terhadap layanan alumni yang terdiri dari layanan administrasi, layanan pembelajaran, dan fasilitas pembelajaran yang dilaksanakan pada setiap tahun. Berikut hasil survei kepuasan alumni dari sampel 21 orang alumni untuk periode tahun akademik 2018/2019.

## PROFIL LULUSAN



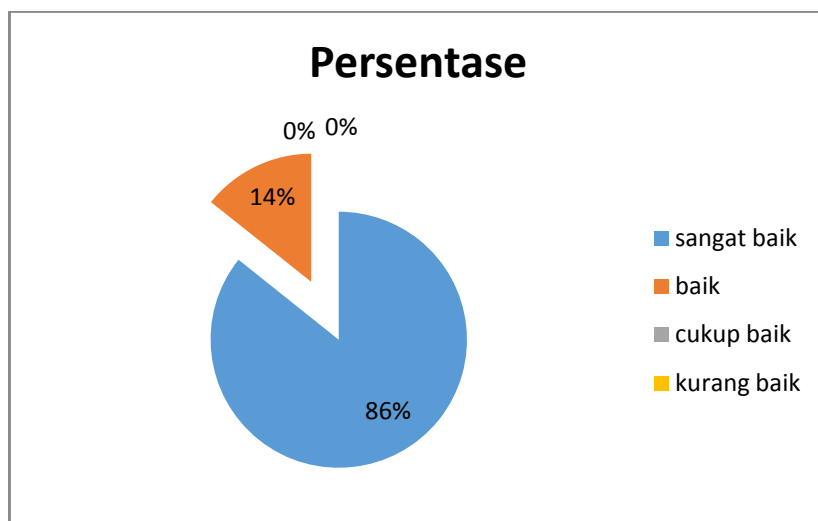
Gambar 1 Sebaran Responden Berdasarkan Prodi



Gambar 2 Sebaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah responden sebanyak 21 orang alumni terdiri dari 43% laki-laki dan 57% perempuan. Responden yang diambil berdasarkan prodi adalah 15% alumni Ilmu Kesehatan Masyarakat, 15% alumni Farmasi, 14% DIII Kebidanan, 14% DIII Analisis Kesehatan, 14% alumni Radiodiagnostik dan radioterapi, 14% alumni DIII Fisioterapi dan 14% alumni Keperawatan.

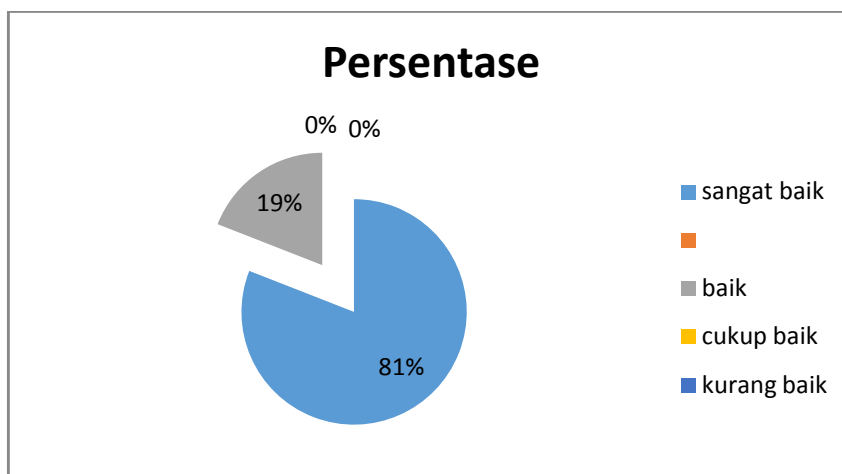
1. Bagaimana menurut anda kualitas dosen yang mengajar di Fakultas Kesehatan Universitas Efarina ?



Gambar 3 Persentase Kepuasan Alumni Terhadap Item Pertanyaan No.1

Dari diagram diatas dari 21 responden, diperoleh sebanyak 86% alumni merasa kualitas dosen mengajar di Fakultas Kesehatan Universitas Efarina sudah "Sangat Baik", dan sebanyak 14% alumni menjawab "Baik".

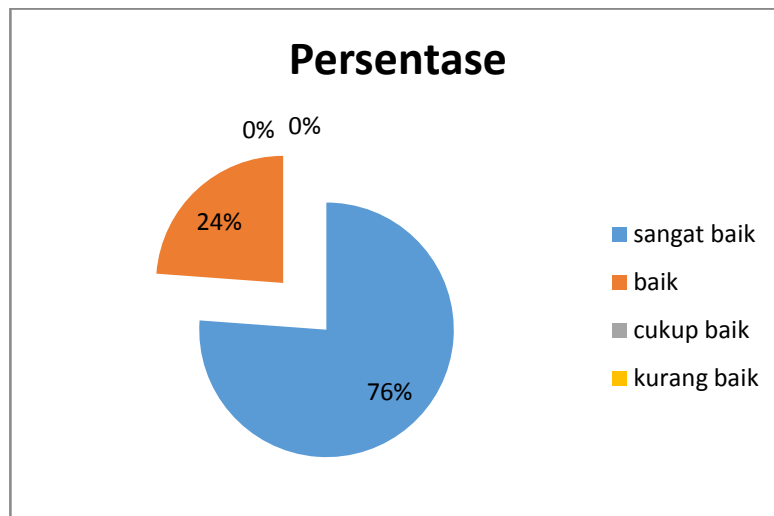
2. Bagaimana menurut anda fasilitas sarana dan prasarana Fakultas Kesehatan Universitas Efarina ?



Gambar 4 Persentase Kepuasan Alumni Terhadap Item Pertanyaan No.2

Dari diagram diatas dari 21 responden, diperoleh sebanyak 81% alumni merasa fasilitas sarana dan prasarana di Fakultas Kesehatan Universitas Efarina sudah "Sangat Baik", dan sebanyak 19% alumni menjawab "Baik".

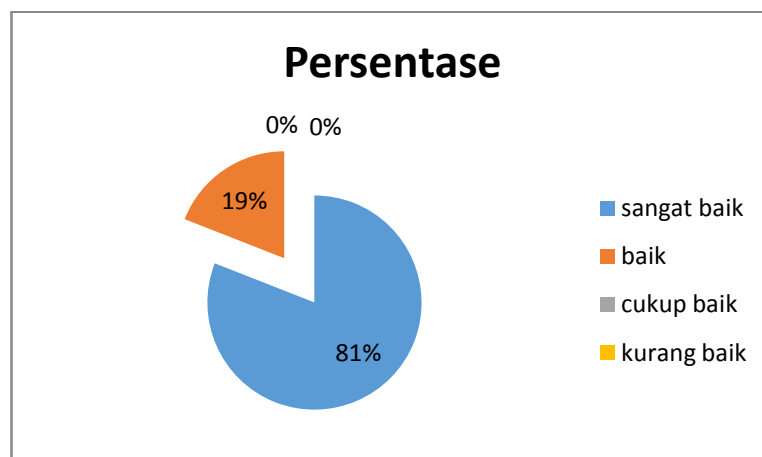
3. Bagaimana kesesuaian kurikulum yang anda dapatkan ketika perkuliahan dengan pekerjaan dan sekarang?



Gambar 5 Persentase Kepuasan Alumni Terhadap Item Pertanyaan No.3

Dari diagram diatas dari 21 responden, diperoleh sebanyak 76% alumni merasa kesesuaian kurikulum dengan dunia kerja yang ada di Fakultas Kesehatan Universitas Efarina sudah "Sangat Baik" dan sebanyak 24% alumni menjawab "Baik".

4. Bagaimana menurut anda pelayanan kegiatan pembelajaran (PA,KTI) yang dilaksanakan di Fakultas Kesehatan Universitas Efarina ?

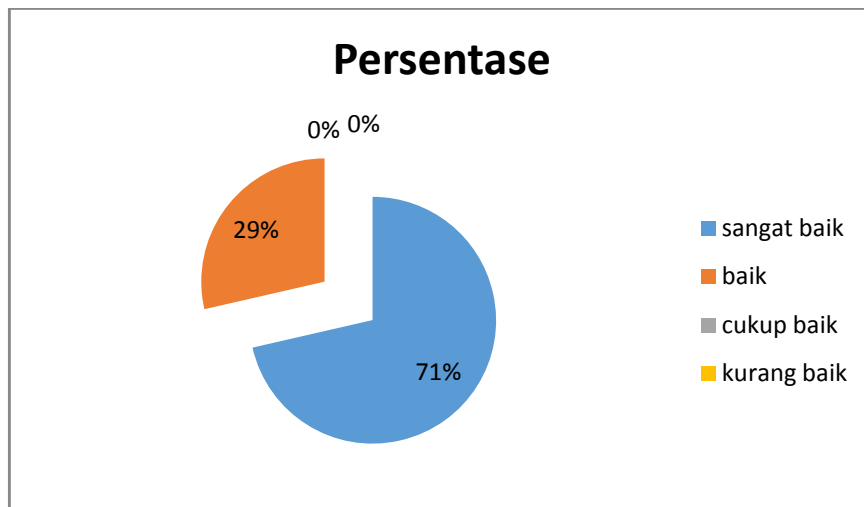


Gambar 6 Persentase Kepuasan Alumni Terhadap Item Pertanyaan No.4

Dari diagram diatas dari 21 responden, diperoleh sebanyak 81% alumni merasa pelayanan kegiatan pembelajaran (PA, KTI) yang ada di Fakultas Kesehatan Universitas Efarina sudah "Sangat Baik" dan sebanyak 19% alumni menjawab "Baik".



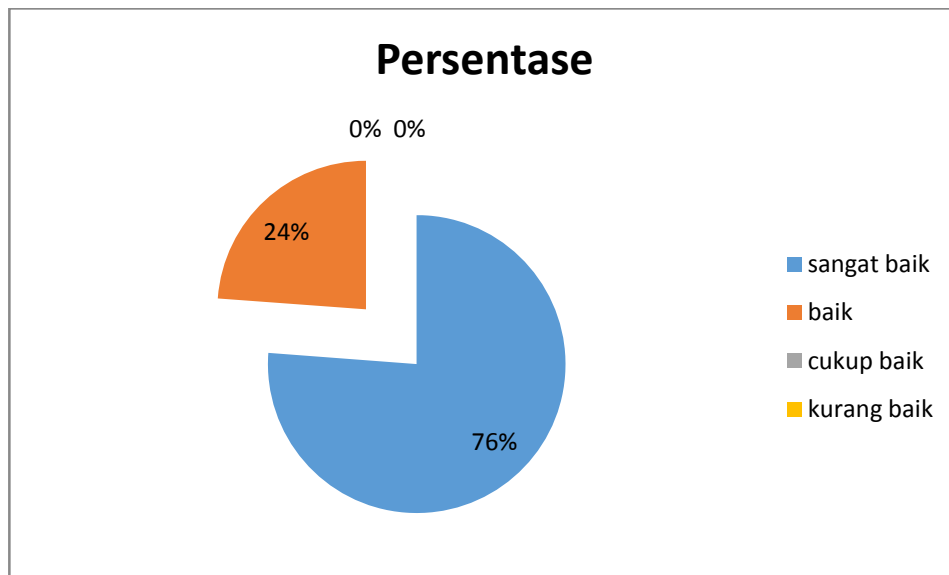
5. Bagaimana menurut anda biaya kuliah di Fakultas Kesehatan Universitas Efarina, apakah sesuai dengan mutu pendidikan dan fasilitas yang anda terima?



Gambar 7 Persentase Kepuasan Alumni Terhadap Item Pertanyaan No.5

Dari diagram diatas dari 21 responden, diperoleh sebanyak 71% alumni merasa kesesuaian mutu pendidikan dan fasilitas dengan biaya kuliah yang ada di Fakultas Kesehatan Universitas Efarina sudah "Sangat Baik", dan sebanyak 29% alumni menjawab "Baik".

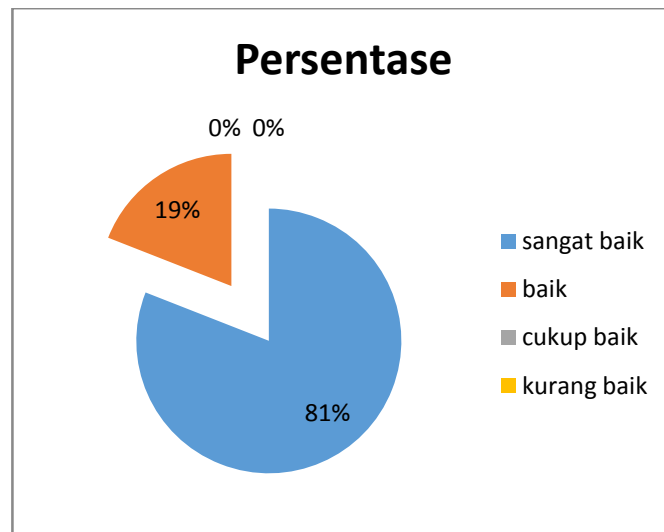
6. Bagaimana menurut anda, mengenai kualitas skill ilmu yang anda peroleh selama belajar di Fakultas Kesehatan Universitas Efarina?



Gambar 8 Persentase Kepuasan Alumni Terhadap Item Pertanyaan No.6

Dari diagram diatas dari 21 responden, diperoleh sebanyak 76% alumni merasa kualitas skill ilmu yang di peroleh selama di Fakultas Kesehatan Universitas Efarina sudah "Sangat Baik" dan sebanyak 24% alumni menjawab "Baik".

7. Bagaimana menurut anda mengenai usaha Fakultas Kesehatan Universitas Efarina untuk mencari lapangan pekerjaan bagi lulusannya?

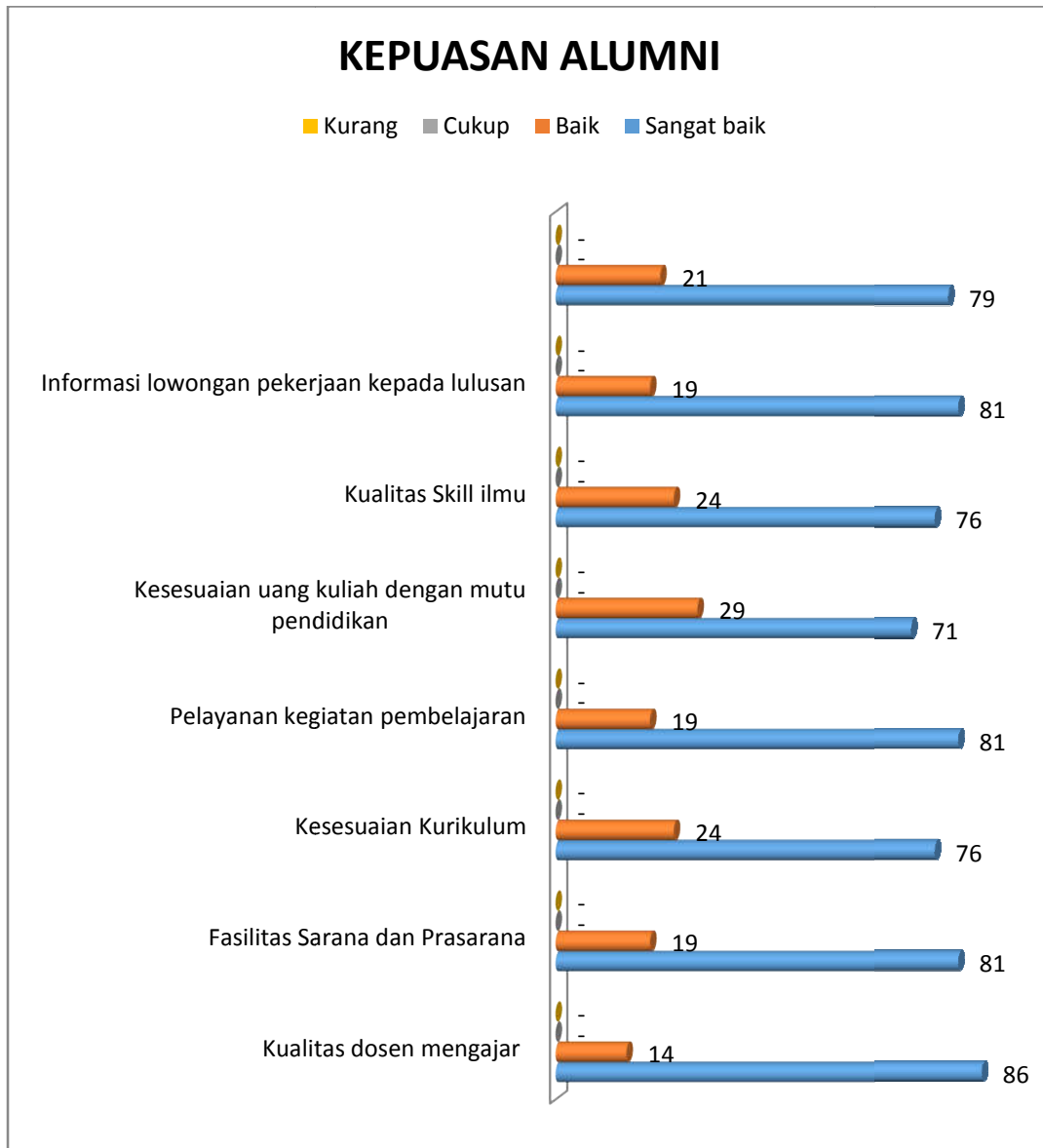


Gambar 9 Persentase Kepuasan Alumni Terhadap Item Pertanyaan No.7

Dari diagram diatas dari 21 responden, diperoleh sebanyak 81% alumni merasa usaha Fakultas Kesehatan Universitas Efarina dalam mencari lapangan pekerjaan bagi lulusannya sudah "Sangat Baik", dan sebanyak 19% alumni menjawab "Baik".

## H. ANALISA

Secara umum berdasarkan hasil survey tingkat kepuasan alumni terhadap sistem pelayanan di Fakultas Kesehatan Universitas Efarina memang menunjukkan hasil jawaban “Sangat baik”. Adapun skor pengukuran secara keseluruhan dapat dilihat pada hasil di bawah ini:



Gambar 10 Rekapitulasi Kepuasan Alumni Terhadap Pelayanan Fakultas Kesehatan Universitas Efarina

Berdasarkan hasil grafik diatas dapat diketahui bahawa rata-rata alumni merasa puas terhadap seluruh komponen pelayanan yang diberikan oleh Fakultas Kesehatan Universitas Efarina. Dan dari sini dapat kita lihat bahwa angka kepuasan dari tahun 2018 sampai tahun 2019 terus mengalami kenaikan yang cukup signifikan. Hal ini dapat disimpulkan bahwa Fakultas Kesehatan Universitas Efarina telah mampu berbenah diri dari segi aspek pelayanan, fasilitas hingga sistem pembelajaran. Namun Fakultas Kesehatan

Universitas Efarina tidak cepat berpuas hati, Fakultas Kesehatan Universitas Efarina dituntut untuk tetap berbenah dan mempertahankan kualitas pelayanannya bagi seluruh civitas akademika Fakultas Kesehatan Universitas Efarina.

Hal-hal yang harus diperbaiki dan ditingkatkan:

Layanan fasilitas pembelajaran yang diberikan oleh Fakultas Kesehatan Universitas Efarina sudah baik, namun tetap perlu ditingkatkan, terutama dalam hal fasilitas audio visual dan teknologi ruang kelas, kebersihan dan kenyamanan ruang kelas maupun toilet. Semua alat-alat dan fasilitas diruang praktikum dan laboratorium berfungsi dengan baik.

Tindak lanjut:

1. Fakultas Kesehatan Universitas Efarina juga perlu meningkatkan dan menjaga kualitas kebersihan toilet.
2. Menambah sejumlah titik hotspot wifi baik di lantai 1
3. Memperbanyak pelatihan softskill kepada mahasiswa.
4. Meningkatkan kedisiplinan pelayanan PA maupun KTI.
5. Membentuk dan mengoptimalkan wadah pusat layanan karir sebagai media pengasah softskill mahasiswa dan sebagai pusat informasi lowongan pekerjaan bagi alumni.