



POLTEKKES KEMENKES SURABAYA
PRODI KEBIDANAN MAGETAN

LAPORAN HASIL SURVEI

KEPUASAN MAHASISWA, ALUMNI DAN PENGGUNA LULUSAN



Jl. Jend S Parman 1 Magetan
Telp. 0351-895216
Fax. 0351-891565
e-mail : prodikebidananmagetan@yahoo.co.id
Website : www.poltekkesdepkes-sby.ac.id

2018

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah kami panjatkan kepada Allah SWT, karena Ridlo dan Kehendak-Nya, hasil survei kepuasan terhadap layanan Program studi oleh mahasiswa dan alumni dan survei kepuasan pengguna lulusan terhadap kualitas lulusan tahun ini bisa dilaporkan. Kami berharap hasil survei ini sesuai dengan standar mutu, capaian sasaran mutu dan standar operasional prosedur bisa digunakan untuk perbaikan secara berkelanjutan.

Survei kepuasan ini sebagai bagian dari serangkaian evaluasi terhadap penerapan standar mutu di Prodi Kebidanan Magetan. Disamping survei kepuasan masih diadakan lagi beberapa monitoring dan evaluasi penerapan standar mutu yaitu : 1) umpan balik mahasiswa terhadap layanan pembelajaran, 2) umpan balik dosen terhadap layanan prodi dan 3) umpan balik tenaga kependidikan terhadap layanan prodi.

Dari serangkaian kegiatan survei maupun umpan balik ini bertujuan untuk memperbaiki layanan menuju layanan prima atau wilayah bersih dan melayani. Prodi bertekad untuk melakukan siklus penerapan SPMI secara terus menerus sampai visi yang ditetapkan bisa tercapai. Semoga hasil survei ini membawa manfaat untuk peningkatan penyelenggaraan pendidikan pada Prodi Kebidanan Magetan, sehingga mampu menghasilkan lulusan yang berkarakter, berintegritas, terampil, dan memiliki kejujuran dan moralitas yang baik.

DAFTAR ISI

	Halaman
Kata Pengantar	ii
Daftar Isi	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Dasar Pelaksanaan Survei	1
B. Latar Belakang	1
C. Pertanyaan Survei	2
D. Tujuan Survei	2
E. Kerangka Berpikir	2
F. Pengorganisasian	3
BAB II METODE SURVEI	3
A. Desain	3
B. Lokasi	3
C. Populasi dan sampel	3
D. Variabel	3
E. Alat dan Teknik Pengumpulan data	6
F. Manajemen Data	6
G. Keterbatasan	6
H. Teknik Analisis Data	6
BAB III HASIL SURVEI	8
A. Hasil kepuasan mahasiswa terhadap layanan Prodi	8
B. Hasil Kepuasan Alumni terhadap layanan prodi	9
C. Hasil kepuasan pengguna lulusan terhadap kinerja lulusan	9
Lampiran	

BAB I. PENDAHULUAN

A. Dasar Pelaksanaan Survei

Dasar hukum pelaksanaan survei adalah :

1. Standar operasional prosedur nomor : 04.10.3 tentang Pelaksanaan Pengukuran Kepuasan pelanggan;
2. Standar operasional prosedur nomor : 04.10.5 tentang penyusunan instrumen pengukuran kepuasan pelanggan;
3. Buku pedoman survei kepuasan masyarakat.

B. Latar Belakang

Institusi pendidikan harus meningkatkan secara berkelanjutan keefektifan sistem penjaminan mutu melalui pelaksanaan kebijakan mutu, standar mutu, hasil audit, analisa data, tindakan perbaikan dan pencegahan dan tinjauan manajemen. Kegiatan penjaminan mutu perguruan tinggi untuk mengawasi penyelenggaraan pendidikan tinggi secara berkelanjutan (*continuous improvement*). Salah satu upaya untuk tindakan berkelanjutan tersebut adalah melakukan survei terhadap pelayanan pendidikan, pelayanan proses pembelajaran, keberadaan sarana prasarana penunjang seperti sarana laboratorium, bahan pustaka, kenyamanan ruangan dan lain sebagainya.

Hasil survei digunakan untuk tindakan perbaikan dan pencegahan sehingga institusi secara terus menerus melakukan perbaikan secara berkelanjutan.

C. Pertanyaan Survei

Pertanyaan survei IKM tahun 2018 yaitu :

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap kinerja lulusan Program Studi Kebidanan Magetan Poltekkes Kemenkes Surabaya ?
2. Bagaimana tingkat kepuasan alumni Program Studi Kebidanan Magetan Poltekkes Kemenkes Surabaya terhadap pelayanan program studi ?
3. Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Sub Unit dan Urusan pada program studi Kebidanan Magetan ?

D. Tujuan Survei

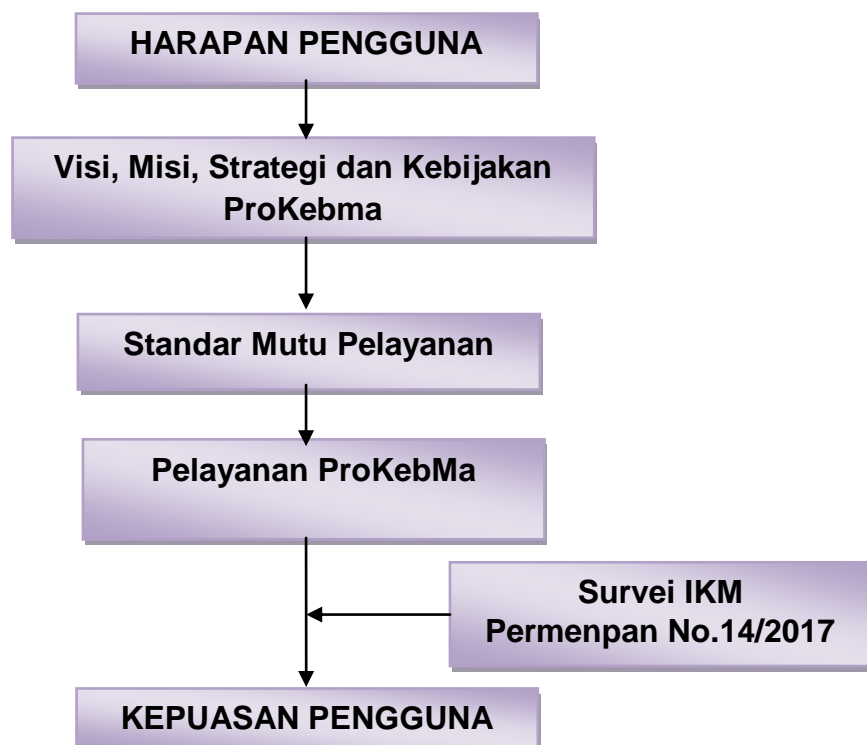
1. Tujuan umum

Memperoleh gambaran pencapaian mutu lulusan dan mutu layanan Program Studi Kebidanan Magetan oleh pengguna, alumni, dan mahasiswa menurut indikator IKM Permenpan dan RB nomor 14 tahun 2017.

2. Tujuan khusus:

- a. Menilai tingkat kepuasan pengguna terhadap kinerja lulusan Program Studi Kebidanan Magetan Poltekkes Kemenkes Surabaya.
- b. Menilai tingkat kepuasan alumni Program Studi Kebidanan Magetan Poltekkes Kemenkes Surabaya terhadap pelayanan Program Studinya.
- c. Menilai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan urusan dan sub unit pada Program Studinya masing-masing.

E. Kerangka Berpikir



Kerangka berpikir secara sederhana dalam pelaksanaan survei IKM tahun 2018 diawali dari adanya persyaratan/harapan yang diberikan oleh masyarakat/pelanggan sebagai pengguna layanan Program Studi. Harapan masyarakat akan mutu layanan inilah yang ditangkap dan diakomodir oleh Prodi sebagai value/nilai yang menuntun disusunnya visi dan misi layanan Program Studi. Untuk mencapai visi dan misi diperlukan strategi dan penyusunan kebijakan mutu. Dari kebijakan mutu inilah tersusun standar mutu pelayanan minimal yang harus diraih agar mutu layanan terukur.

Upaya untuk meraih indikator/sasaran mutu diperlukan standar mutu layanan yang diterjemahkan dalam bentuk nilai, persentase, rasio, rate, insiden, prevalensi, dan ukuran kesehatan lainnya. Untuk menjamin agar sasaran mutu tercapai diperlukan *quality control* (QC) dan *quality assurance* (QA) yang bertugas mengontrol dan menjamin pelayanan agar bermutu, sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat memuaskan/pelayanan prima. Pada institusi pendidikan QC dan QA bisa dilakukan oleh unit dan sub unit penjaminan mutu yang dibentuk berdasarkan surat keputusan Direktur Poltekkes Kemenkes Surabaya.

Indikator keberhasilan dari proses penjaminan mutu layanan Program Studi adalah persepsi pengguna terhadap kinerja lulusan. Persepsi adalah suatu realita, maka apapun penilaian pengguna terhadap kinerja lulusan merupakan sebuah realita yang harus dijadikan pedoman evaluasi kinerja Program Studi untuk perbaikan berkelanjutan. Survei persepsi pengguna terhadap kinerja lulusan, persepsi alumni terhadap layanan Program Studi, terhadap layanan Prodi dan persepsi mahasiswa terhadap layanan Program Studi disebut dengan survei IKM (penilaian terhadap indeks kepuasan masyarakat) sesuai Peraturan Permenpan Nomor 14 Tahun 2017.

F. Pengorganisasian Survei

Survei dilakukan oleh sub unit penjaminan mutu Prodi dan pelaksanaannya berpedoman pada standar operasional prosedur tentang penyusunan instrumen dan pelaksanaan pengukuran kepuasan pelanggan.

BAB II. METODE SURVEI

A. Desain Survei

Desain survei IKM untuk menilai mutu layanan Prodi serta menilai kinerja lulusan oleh pengguna tahun 2018 menggunakan desain *cross sectional*.

B. Lokasi Survei

Lokasi survei adalah beberapa Kabupaten/Kota di Propinsi Jawa Timur dengan target 50 institusi pengguna lulusan/lembaga pengguna..

C. Populasi dan Sampel

Populasi survei adalah atasan langsung lulusan yang dinilai kinerjanya, alumni, dan mahasiswa. Jumlah sampel alumni sebanyak 40 orang, sampel lembaga pengguna lulusan sebanyak 50 lulusan, dan sampel mahasiswa sebanyak 15 per unit.

D. Variabel

1. Indikator IKM adalah pengembangan dimensi layanan sesuai Permen-PAN Nomor 14 Tahun 2017 sebanyak 14 item yang selanjutnya dikemas dalam bentuk instrumen survei berupa kuesioner yaitu :

- a. Prosedur layanan
- b. Persyaratan layanan
- c. Kejelasan petugas pemberi layanan
- d. Kedisiplinan petugas
- e. Tanggung jawab petugas
- f. Kemampuan petugas
- g. Kecepatan pelayanan
- h. Keadilan mendapatkan pelayanan
- i. Kesopanan dan keramahan petugas
- j. Kewajaran biaya
- k. Kepastian biaya
- l. Kepastian jadwal pelayanan
- m. Kenyamanan lingkungan

- n. Keamanan pelayanan
2. Indikator untuk menilai kinerja lulusan oleh pengguna juga menggunakan 14 item pertanyaan/unsur yaitu :
- a. Kesetiaan lulusan dalam bekerja (U1)
 - b. Ketrampilan lulusan dalam bekerja (U2)
 - c. Kemampuan berbahasa Inggris (U3)
 - d. Kemampuan dalam menggunakan teknologi informasi (U4)
 - e. Kemampuan komunikasi (U5)
 - f. Kerja sama tim dalam menyelesaikan pekerjaan (U6)
 - g. Kreativitas dan inovasi dalam bekerja (U7)
 - h. Kedisiplinan (U8)
 - i. Tanggung jawab dalam penyelesaian pekerjaan (U9)
 - j. Kemampuan menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan (U10)
 - k. Prestasi lulusan (U11)
 - l. Ketaatan lulusan terhadap peraturan lembaga dimana mereka bekerja (U12)
 - m. Etika dan sopan santun (U13)
 - n. Kejujuran (U14)
3. Unsur yang digunakan alumni untuk menilai pelayanan Prodi selama mereka kuliah antara lain :
- a. Prosedur pelayanan (U1)
 - b. Kedisiplinan petugas (U2)
 - c. Kemampuan petugas (U3)
 - d. Kemampuan dosen dalam mengajar (U4)
 - e. Kecepatan pelayanan (U5)
 - f. Kesesuaian biaya kuliah (U6)
 - g. Kenyamanan kampus (U7)
 - h. Pelatihan TOEFL (U8)
 - i. Kelengkapan sarana laboratorium (U9)
 - j. Kelengkapan sarana perpustakaan (U10)
 - k. Fasilitas Prodi dalam mencari lowongan kerja (U11)

- l. Jejaring alumni (U12)
- m. Keanggotaan ikatan alumni (U13)
- n. Pelatihan yang diadakan Prodi (U14)
- o. Metode pembelajaran dosen (U15)
- p. Kegiatan HIMA/BEM (U16)
- q. Kemampuan softskill dosen (U17)
- r. Kepuasan kuliah (U18)

E. Alat dan cara pengumpulan data

Alat pengumpul data dalam kegiatan survei ini dirinci sebagai berikut :

1. Alat pengumpul data adalah kuesioner terstruktur
2. Cara pengumpulan data dengan metode wawancara dan observasi langsung.

F. Manajemen data

Proses manajemen data terdiri dari koding, editing, entri data, penggabungan data, *cleaning* data dan analisis data.

G. Keterbatasan survei

Keterbatasan survei tahun 2018 mencakup keterbatasan metodologis yaitu pada jumlah sampel dan teknik pengambilan sampel tidak secara acak. Khusus sampel pengguna lulusan dengan cara bersamaan dengan bimbingan praktik.

H. Teknik analisis data

Teknik analisis data menggunakan pedoman Permen-PAN nomor 14 tahun 2017. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan **nilai rata-rata tertimbang**, masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = 1/14 = 0,07$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan penafsiran terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM unit Pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk : menambah unsur yang dianggap relevan dan memberikan bobot nilai rata-rata tertimbang sesuai jumlah pertanyaan.

Tabel: Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kategori Kinerja
1	1,00-2,59	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,60-3,06	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,07-3,53	76,61-88,30	B	Baik
4	3,54-4,00	88,31-100,00	A	Baik Sekali

Sumber : Permen-PAN nomor 14 tahun 2017

BAB 3. HASIL SURVEI

A. Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Prodi

Unit layanan yang dinilai ada sembilan unit. Target sasaran mutu yang ditetapkan adalah 76. Dari sembilan unit nilai kepuasan di atas 78,45. Aspek dimensi layanan yang dinilai kurang adalah dimensi prosedur layanan, kesesuaian persyaratan dengan harapan mahasiswa dan kejelasan petugas yang memberikan layanan. Hasil selengkapnya sebagaimana tabel 3.1 berikut :

Tabel 3.1
Nilai Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Unit

No	Unit	Nilai
1	Layanan administrasi akademik	79,33
2	Layanan administrasi umum	78,05
3	Layanan kemahasiswaan	78,40
4	Layanan laboratorium	78,17
5	Layanan asrama	78,05
6	Layanan Perpustakaan	78,28
7	Layanan Teknologi Informasi	78,52
8	Layanan Penjaminan Mutu	78,63
9	Layanan Keuangan	78,63

Tabel 3.2: Nilai Dimensi Layanan

No	Dimensi Layanan	Nilai
1	Prosedur layanan	79,44
2	Kesesuaian persyaratan	80,93
3	Kejelasan petugas yang melayani	79,07
4	Kedisiplinan petugas	82,59
5	Tanggung jawab petugas	80,93
6	Kemampuan petugas dalam melayani	79,07
7	Kecepatan petugas menyelesaikan layanan	80
8	Keadilan dalam pelayanan	79,44
9	Kesopanan dan keramahan petugas	78,70
10	Kewajaran biaya layanan	78,52
11	Keamanan	79,07
12	Kesesuaian biaya	80,74
13	Ketepatan buka tutup layanan	79,07
14	Kenyamanan	83,25

B. Hasil Survei Kepuasan Alumni Terhadap Layanan Prodi

Nilai kepuasan alumni terhadap layanan program studi tahun 2018 sebesar 89,14. Capaian ini belum memenuhi target sasaran mutu yang ditetapkan yaitu 76. Ada beberapa dimensi layanan yang dinilai kurang memuaskan yaitu; kemampuan petugas, kecepatan pelayanan, kenyamanan, layanan internet, layanan softskill dan layanan pelatihan bagi calon lulusan. Selengkapnya bisa dilihat pada tabel 3.3 berikut.

Tabel 3.3 : Nilai Dimensi Layanan Prodi oleh ALumni

No	Dimensi Layanan	Nilai
1	Prosedur layanan	97,5
2	Kedisiplinan petugas dalam melayani	91,88
3	Kemampuan petugas dalam melayani	94,38
4	Kecepatan dalam pelayanan	78,75
5	Kesesuaian biaya	93,13
6	Kenyamanan	88,13
7	Layanan TOFLE	80
8	Sarana laboratorium	81,75
9	Keamanan	78,13
10	Layanan internet	70
11	Metode pembelajaran dosen	77,5
12	Layanan HIMA	94,38
13	Layanan softskill	91,25
14	Kemampuan dosen	84,63
15	Sarana perpustakaan	78,13
16	Layanan pelatihan	77,5
17	Kepuasan	96,25

C. Hasil Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kualitas Lulusan

Nilai kepuasan pengguna terhadap kualitas lulusan Prodi Kebidanan Magetan tahun lulus 2014-2018 yang disurvei pada tahun 2018 sebesar 79,21. Capaian ini sudah memenuhi target sasaran mutu yang ditetapkan yaitu 76. Semua atribut yang melekat pada softskill lulusan dinilai baik dan sangat baik oleh pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas lulusan dinilai baik oleh pengguna. Selengkapnya bisa dilihat pada tabel 3.4 berikut.

Tabel 3.4 : Nilai Atribut Lulusan Hasil Penilaian Pengguna

No	Dimensi Layanan	Nilai
1	Integritas lulusan	79
2	Kompetensi lulusan	92
3	Kemampuan Bahasa Inggris	78
4	Kemampuan menggunakan IT	77
5	Kemampuan berkomunikasi	79,5
6	Kerjasama tim	77
7	Kreativitas dan pengembangan diri	84
8	Kedisiplinan saat bekerja	76,5
9	Tanggung jawab dalam pekerjaan	80
10	Etika/sopan santun	77
11	Kejujuran	79,5
12	Ketaatan terhadap pimpinan/perintah	80,5
13	Kemampuan menyelesaikan pekerjaan	78,5
14	Prestasi kerja	93

LAMPIRAN

[Link Raw Data Hasil Survei](#)

Frequency Table

Integritas

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	42	84.0	84.0	84.0
4	8	16.0	16.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Kompetensi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	16	32.0	32.0	32.0
4	34	68.0	68.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

BhsInggris

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	2	4.0	4.0	4.0
3	40	80.0	80.0	84.0
4	8	16.0	16.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

IT

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	46	92.0	92.0	92.0
4	4	8.0	8.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Komunikasi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	41	82.0	82.0	82.0
4	9	18.0	18.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Kerjasama

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	46	92.0	92.0	92.0
4	4	8.0	8.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Kreativitas

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	32	64.0	64.0	64.0
4	18	36.0	36.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Kedisiplinan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	47	94.0	94.0	94.0
4	3	6.0	6.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Tanggungjawab

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	40	80.0	80.0	80.0
4	10	20.0	20.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Etika

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	46	92.0	92.0	92.0
4	4	8.0	8.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Kejujuran

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	41	82.0	82.0	82.0
4	9	18.0	18.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Ketaatan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	39	78.0	78.0	78.0
4	11	22.0	22.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Menyelesaikantugas

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	43	86.0	86.0	86.0
4	7	14.0	14.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Prestasikerja

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	14	28.0	28.0	28.0
4	36	72.0	72.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	