

# LAPORAN KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN TAHUN 2019

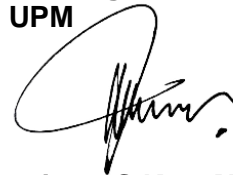


**STIKES PANAKKUKANG MAKASSAR  
YAYASAN PERAWAT SULAWESI SELATAN**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa sehingga laporan monev Layanan Kepuasan Pengguna Lulusan DIII Keperawatan (Stakeholder) pada Tahun Akademik 2018/2019 dapat diselesaikan. Monev dilaksanakan dengan survei kepuasan pengguna lulusan terhadap tujuh instrumen yaitu: integritas, profesionalisme, penguasaan bahasa inggris, penguasaan teknologi informasi, kemampuan komunikasi, kerjasama tim dan kepemimpinan, pengembangan diri dan patient safety. Monev dilaksanakan untuk mengukur tanggapan pengguna lulusan terhadap kualitas alumni DIII Keperawatan STIKES Panakkukang Makassar. 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 STIKES Panakkukang Makassar. Kami mengucapkan terimakasih atas kerjasama para pimpinan unit, dan seluruh civitas akademik hingga terselenggaranya survei ini.

**Makassar, Agustus 2019**  
**Ketua UPM**



**Ns. Hasriany, S.Kep, M.Kes, M.Kep**

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI .....	ii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan .....	1
1.3 Manfaat .....	2
<b>BAB II METODE KEGIATAN</b>	
2.1 Waktu Kegiatan .....	3
2.2 Sumber Data dan Metode Pengumpulan Data .....	3
2.3 Analisa Data .....	3
<b>BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
3.1 Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Aspek Integritas Alumni STIKES Panakkukang Makassar .....	4
3.2 Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Aspek Keahlian Bidang Ilmu Alumni STIKES Panakkukang Makassar .....	5
3.3 Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Aspek Kemampuan Bahasa Inggris Alumni STIKES Panakkukang Makassar .....	5
3.4 Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kemampuan Penggunaan Teknologi Informasi Alumni STIKES Panakkukang Makassar .....	6
3.5 Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kemampuan Komunikasi, Kerjasama Tim, Pengembangan Diri dan Safety Patient Alumni STIKES Panakkukang Makassar .....	7
3.6 Rekapitulasi .....	9
3.7 Rencana Tindak Lanjut .....	10
<b>BAB IV PENUTUP</b>	

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

STIKES Panakkukang Makassar menempatkan diri sebagai institusi berbasis riset dalam menciptakan sumberdaya lulusan yang mampu mengimplementasikan bidang ilmunya untuk mewujudkan visi STIKES Panakkukang Makassar dan program studi DIII Keperawatan. STIKES Panakkukang Makassar semakin memantapkan langkahnya dalam mempersiapkan lulusan unggul yang mampu memenuhi kebutuhan tenaga terampil dibidang kesehatan maupun terjun ke masyarakat. Pengguna lulusan yang terdiri dari berbagai macam *stakeholders* tentu memiliki ekspektasi yang berbeda terhadap kinerja alumni. Oleh karena itu, kepuasan atas kinerja alumni DIII Keperawatan menjadi acuan evaluasi dalam memberikan kontribusi pada penyempurnaan pendidikan di STIKES Panakkukang Makassar.

STIKES Panakkukang Makassar sebagai penyelenggara pendidikan harus berkomitmen terus membangun atmosfer akademik dan aspek pelayanan di kampus. Salah satu indikator dari pengelolaan perguruan tinggi yang profesional yaitu apabila lembaga tersebut mampu menghasilkan lulusan yang berkualitas dan berhasil di dunia kerja.

Evaluasi kinerja alumni STIKES Panakkukang Makassar didapat melalui survei yang ditunjukkan kepada pengguna lulusan (*Stakeholders*). Kepuasan kinerja tersebut dapat dijelaskan melalui beberapa aspek, antara lain integritas, profesionalisme, penguasaan bahasa Inggris, penguasaan teknologi informasi, kemampuan komunikasi, kerjasama tim, pengembangan diri dan patient safety. Diharapkan aspek-aspek tersebut mampu memberikan gambaran atas kualitas penyelenggaraan kegiatan perkuliahan di STIKES Panakkukang Makassar dan hasil dari survei ini dapat digunakan sebagai dasar dalam meningkatkan dan menyempurnakan program pendidikan agar terwujud STIKES Panakkukang Makassar yang unggul.

## 1.2 Tujuan

Tujuan dari kegiatan ini adalah mengetahui:

1. Kepuasan pengguna lulusan terhadap aspek integritas alumni DIII Keperawatan STIKES Panakkukang Makassar
2. Kepuasan pengguna lulusan terhadap aspek profesionalisme alumni DIII Keperawatan STIKES Panakkukang Makassar
3. Kepuasan pengguna lulusan terhadap aspek kemampuan bahasa Inggris alumni DIII Keperawatan STIKES Panakkukang Makassar
4. Kepuasan pengguna lulusan terhadap aspek penguasaan teknologi informasi alumni DIII Keperawatan STIKES Panakkukang Makassar

5. Kepuasan pengguna lulusan terhadap aspek kemampuan komunikasi, kerjasama tim, pengembangan diri, dan patient safety, alumni DIII Keperawatan STIKES Panakkukang Makassar

### **1.3 Manfaat**

Dengan adanya survei ini diharapkan ada manfaat yang dapat diambil bagi semua pihak yang berkepentingan. Adapun manfaat yang dapat diperoleh khususnya bagi STIKES Panakkukang Makassar adalah hasil-hasil analisis yang didapatkan dalam kegiatan ini diharapkan dapat menjadi masukan atau bahan pertimbangan Program Studi dalam mengevaluasi kualitas pelayanan pendidikan menjadi lebih baik lagi.

## **BAB II**

### **METODE KEGIATAN**

#### **2.1 Waktu Kegiatan**

Kegiatan survei ini dilaksanakan pada bulan Juli-Agustus 2019 kepada 11 responden pengguna lulusan DIII Keperawatan STIKES Panakkukang Makassar (*Stakeholders*).

#### **2.2 Sumber Data dan Metode Pengumpulan Data**

##### **1) Data primer**

Data primer yang digunakan dalam kegiatan ini adalah hasil wawancara berdasarkan panduan kuesioner. Metode wawancara merupakan metode pengumpulan data secara langsung yang dilakukan dengan mengajukan daftar pertanyaan kepada responden. Kuesioner yang telah disusun berisi pertanyaan untuk mengukur semua variabel yang diteliti.

Responden yang digunakan adalah seluruh pimpinan unit kerja/Lembaga/Perusahaan masing-masing lulusan DIII Keperawatan STIKES Panakkukang Makassar (para *stakeholders*). responden tersebut dikhususkan kepada unit kerja yang bergerak pada bidang kesehatan.

##### **2) Data sekunder**

Data sekunder yang digunakan adalah data yang diperoleh melalui laporan tahunan (profil) STIKES Panakkukang Makassar, serta studi kepustakaan. Studi kepustakaan merupakan metode pengumpulan data dengan cara mempelajari literatur-literatur yang relevan dengan penelitian guna memperoleh gambaran teoritis mengenai konsep kepuasan mahasiswa dan kualitas pelayanan pendidikan.

#### **2.3 Analisa Data**

Data primer yang telah dikumpulkan kemudian dianalisa. Proses analisa data dilakukan melalui tahapan sebagai berikut:

1. Editing, merupakan upaya untuk melakukan pengecekan terhadap semua data yang terkumpul, melakukan pemeriksaan kelengkapan data. Pengecekan dilakukan juga pada isian kuesioner, apakah jawaban yang ada dalam kuesioner telah lengkap dan jelas.
2. Processing, merupakan kegiatan memasukkan semua isian kuesioner ke dalam program komputer, yaitu Microsoft Excel untuk diproses sehingga dapat diperoleh tabel dan grafik yang menggambarkan sebuah data
3. Cleaning, merupakan kegiatan pengecekan kembali data yang telah dimasukkan dengan maksud memeriksa kesalahan yang mungkin terjadi. Proses cleaning juga

dilakukan untuk mengecek konsistensi jawaban pengisian kuesioner pada pertanyaan yang negatif dan positif.

### **BAB III**

#### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

##### **3.1 Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Aspek Integritas Alumni DIII Keperawatan STIKES Panakkukang Makassar**

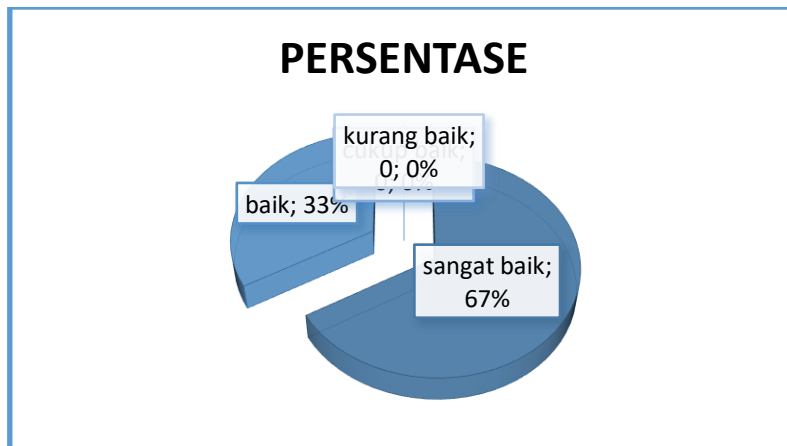
Penilaian kepuasan pengguna lulusan terhadap aspek integritas alumni DIII Keperawatan STIKES Panakkukang Makassar terdiri dari beberapa penilaian yakni, kedisiplinan, kejujuran, motivasi kerja, etos kerja, moralitas, etika, dan sosialisasi. Etika dan moralitas haruslah menjadi sebuah perilaku, kepribadian, dan karakter yang dapat diperlihatkan dalam rutinitas hubungan kerja sehari-hari di dunia kerja. Implementasi moralitas dan etika di tempat kerja akan memperkuat integritas pribadi, untuk memahami apa yang baik dan apa yang tidak baik dalam satu persepsi.

Integritas di dunia kerja berarti mengacu pada standar moral dalam wujud perilaku, yang biasanya tidak tertulis, tapi merupakan hasil akhir dari pikiran positif terhadap etos kerja di perusahaan. Sedangkan etika mengacu pada pedoman formal yang dijadikan sebagai standar untuk berperilaku di tempat kerja. Baik etika maupun moralitas membutuhkan integritas pribadi yang sangat tinggi untuk dapat menjalankan etika dan moralitas dengan sempurna. Integritas selalu menjadi landasan yang kuat dalam membangun hubungan kerja yang harmonis, dan juga menjadi kekuatan untuk membangun keyakinan dalam menyelesaikan konflik di tempat kerja.

Tabel 1.

Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap aspek integritas  
Alumni DIII Keperawatan STIKES Panakkukang Makassar

	sangat baik	baik	cukup baik	kurang baik
Persentase	67%	33%	0 %	0 %



**Gambar 1. Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap aspek integritas Alumni DIII Keperawatan STIKES Panakkukang Makassar**

Dari survei kepuasan pengguna lulusan terhadap integritas alumni DIII Keperawatan adalah sebagai berikut: sebanyak 67% pengguna lulusan menyatakan integritas alumni DIII Keperawatan STIKES Panakkukang Makassar sangat baik, dan 33% pengguna lulusan menyatakan integritas alumni DIII Keperawatan STIKES Panakkukang Makassar baik.

### **3.2 Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Aspek Keahlian Berdasarkan Bidang Ilmu Alumni DIII Keperawatan STIKES Panakkukang Makassar**

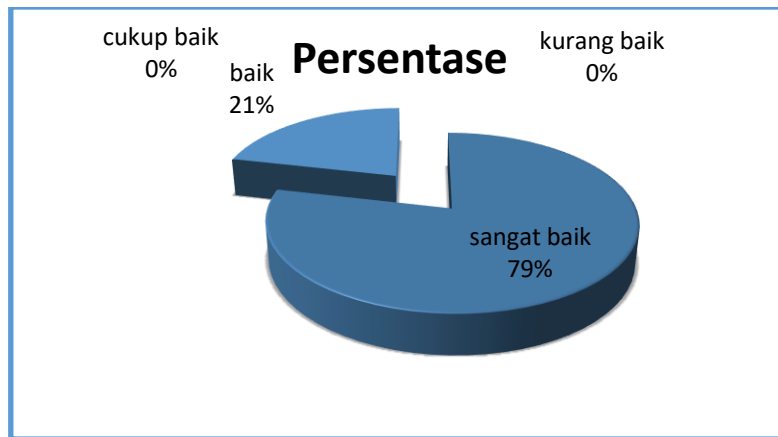
Penilaian kepuasan pengguna lulusan terhadap aspek keahlian berdasarkan bidang ilmu STIKES Panakkukang Makassar terdiri dari beberapa penilaian yakni penguasaan bidang ilmu, produktivitas kerja, inovasi dalam bekerja, kemampuan menyelesaikan masalah dalam pekerjaan, dan inisiatif dalam bekerja. Dari hasil survei kepuasan pengguna lulusan terhadap profesionalisme alumni DIII Keperawatan Panakkukang Makassar dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 2.

Kepuasan pengguna lulusan terhadap keahlian bidang ilmu alumni DIII Keperawatan STIKES Panakkukang Makassar

	sangat baik	baik	cukup baik	kurang baik
Persentase	79%	21%	0%	0%





Gambar 2

Tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Keahlian Bidang Ilmu Lulusan DIII Keperawatan STIKES Panakkukang Makassar

Dari survei kepuasan pengguna lulusan terhadap keahlian bidang ilmu alumni adalah sebagai berikut: sebanyak 79% pengguna lulusan menyatakan keahlian bidang ilmu alumni DIII Keperawatan STIKES Panakkukang Makassar sangat baik, dan 21% pengguna lulusan menyatakan keahlian bidang ilmu alumni DIII Keperawatan STIKES Panakkukang Makassar baik.

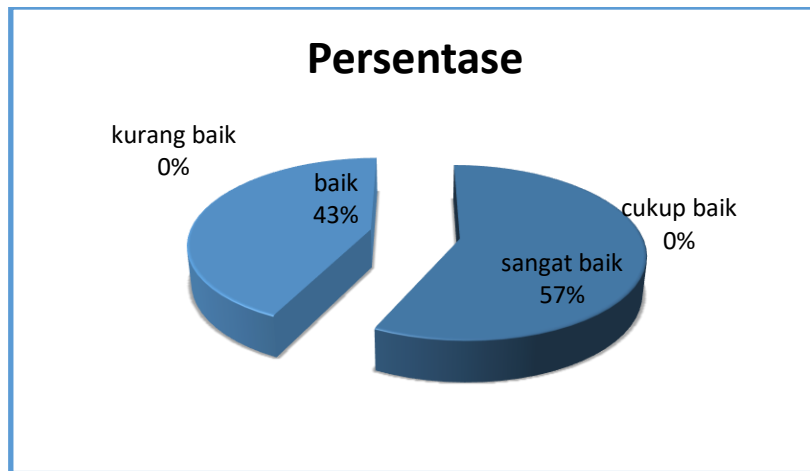
**3.3 Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Aspek Kemampuan Bahasa Inggris Alumni DIII Keperawatan STIKES Panakkukang Makassar**

Penilaian kepuasan pengguna lulusan terhadap aspek kemampuan bahasa Inggris alumni DIII Keperawatan STIKES Panakkukang Makassar terdiri penilaian yakni kemampuan menulis dan berbahasa Inggris secara lisan. Berdasarkan survei wawancara didapatkan hasil kepuasan pengguna lulusan terhadap kemampuan berbahasa Inggris alumni DIII Keperawatan STIKES Panakkukang Makassar dapat dilihat pada Tabel di bawah ini.

Tabel 3.

Kepuasan pengguna lulusan terhadap kemampuan berbahasa Inggris alumni DIII Keperawatan STIKES Panakkukang Makassar

	sangat baik	baik	cukup baik	kurang baik
Persentase	57%	43%	0%	0%



Gambar 3

### Tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kemampuan Bahasa Inggris Alumni DIII Keperawatan STIKES Panakkukang Makassar

Dari survei kepuasan pengguna lulusan terhadap kemampuan bahasa inggris alumni adalah sebagai berikut: sebanyak 67% pengguna lulusan menyatakan kemampuan bahasa inggris alumni DIII Keperawatan STIKES Panakkukang Makassar sangat baik, dan 33% pengguna lulusan menyatakan kemampuan bahasa inggris alumni DIII Keperawatan STIKES Panakkukang Makassar baik.

### 3.4 Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kemampuan Penggunaan Teknologi Informasi Alumni DIII Keperawatan STIKES Panakkukang Makassar

Penilaian kepuasan pengguna lulusan terhadap aspek kemampuan penggunaan teknologi informasi alumni DIII Keperawatan STIKES Panakkukang Makassar terdiri penilaian yakni pengetahuan mengenai alat dan teknologi dalam bekerja, penguasaan alat dan teknologi dalam bekerja, dan kemampuan adaptasi teknologi baru. Berdasarkan survei wawancara didapatkan hasil kepuasan pengguna lulusan terhadap kemampuan penggunaan teknologi informasi alumni DIII Keperawatan dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4.

Kepuasan pengguna lulusan terhadap kemampuan penggunaan teknologi informasi alumni DIII Keperawatan STIKES Panakkukang Makassar

	sangat baik	baik	cukup baik	kurang baik
Persentase	64%	36%	0%	0%



Gambar 4

Tingkat Kepuasan pengguna lulusan terhadap kemampuan penggunaan teknologi informasi alumni DIII Keperawatan STIKES Panakkukang Makassar

Dari survei kepuasan pengguna lulusan terhadap kemampuan penggunaan teknologi informasi alumni adalah sebagai berikut: sebanyak 64% pengguna lulusan menyatakan kemampuan penggunaan teknologi informasi alumni DIII Keperawatan STIKES Panakkukang Makassar sangat baik, dan 36% pengguna lulusan menyatakan kemampuan penggunaan teknologi informasi alumni DIII Keperawatan STIKES Panakkukang Makassar baik.

## 2.5 Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Kemampuan Komunikasi, Kerjasama Tim dan kepemimpinan, Pengembangan diri, dan Patient Safety Alumni DIII Keperawatan STIKES Panakkukang Makassar

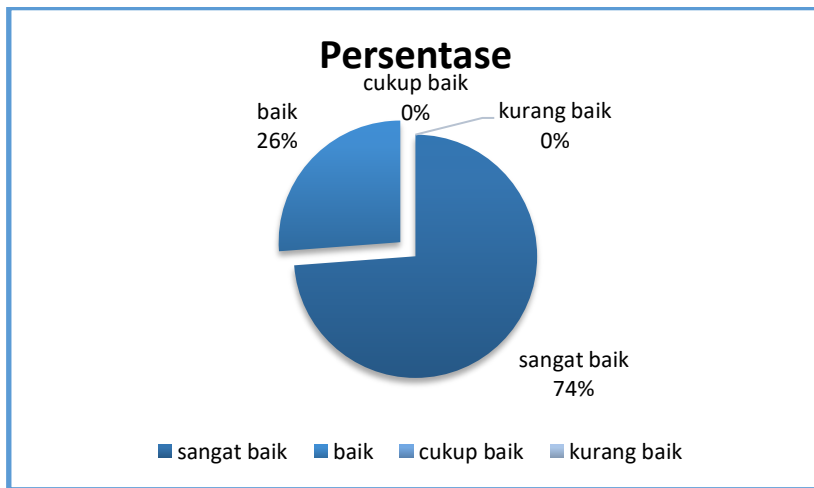
Penilaian kepuasan pengguna lulusan terhadap aspek kemampuan komunikasi, kerjasama tim, dan pengembangan diri alumni DIII Keperawatan STIKES Panakkukang Makassar terdiri penilaian yakni kepercayaan diri, kemampuan mengemukakan ide dan pendapat, kemampuan berbicara di depan umum, kemampuan sebagai pemimpin, kemampuan manajerial, kemampuan sebagai motivator menyelesaikan masalah, motivasi dalam mempelajari hal baru, dan kemampuan menerima saran dan kritik.

Berdasarkan survei wawancara didapatkan hasil kepuasan pengguna lulusan terhadap kemampuan komunikasi, kerjasama tim, dan pengembangan diri alumni DIII Keperawatan dilihat pada Tabel dibawah ini.

Tabel 5.

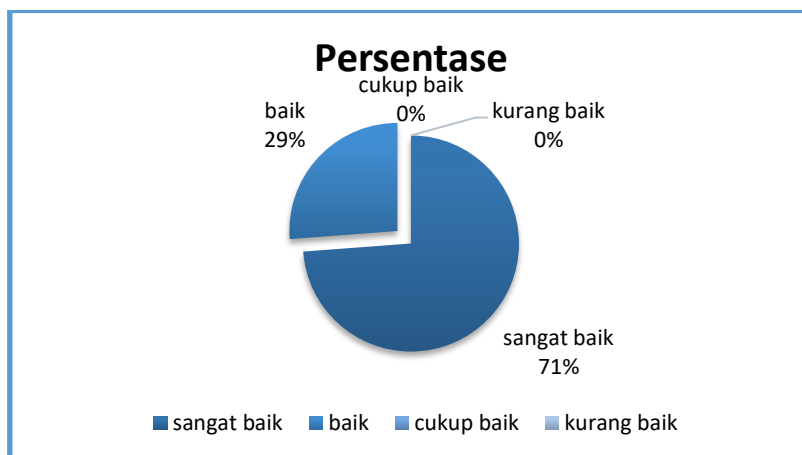
Kepuasan pengguna lulusan terhadap kemampuan komunikasi, kerjasama, pengembangan diri dan patient safty alumni DIII Keperawatan STIKES Panakkukang Makassar

	sangat baik	baik	cukup baik	kurang baik
Komunikasi	74%	26%	0%	0%
Kerja sama tim dan kepemimpinan	71%	29%	0%	0%
Pengembangan diri	60%	40%	0%	0%
Patient Safety	69%	31%	0%	0%
Rata-rata	<b>70%</b>	<b>30%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>



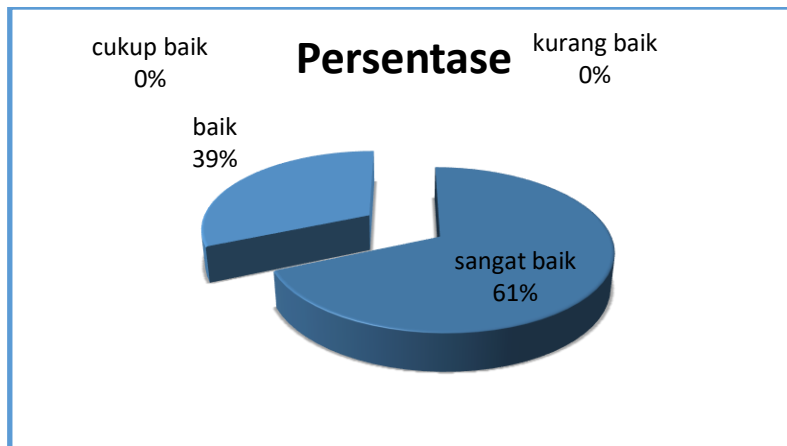
Gambar 5

Kepuasan pengguna lulusan terhadap kemampuan komunikasi alumni DIII Keperawatan STIKES Panakkukang Makassar



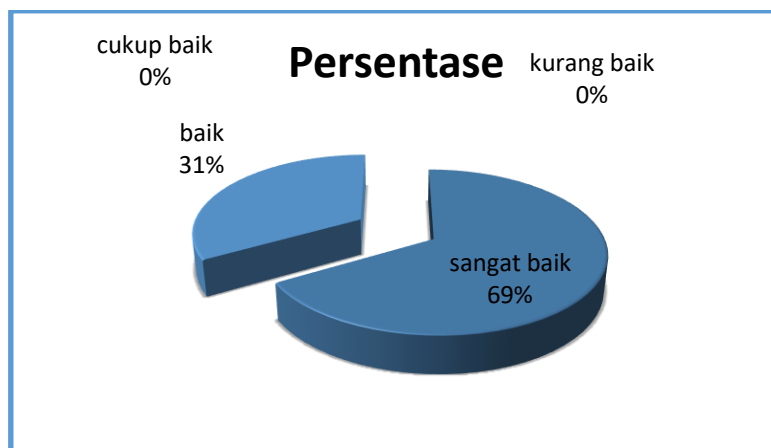
Gambar 6

Kepuasan pengguna lulusan terhadap kemampuan kerjasama tim alumni DIII Keperawatan STIKES Panakkukang Makassar



Gambar 7

Kepuasan pengguna lulusan terhadap kemampuan pengembangan diri alumni STIKES Panakkukang Makassar



Gambar 8

Kepuasan pengguna lulusan terhadap Patient Safety STIKES Panakkukang Makassar

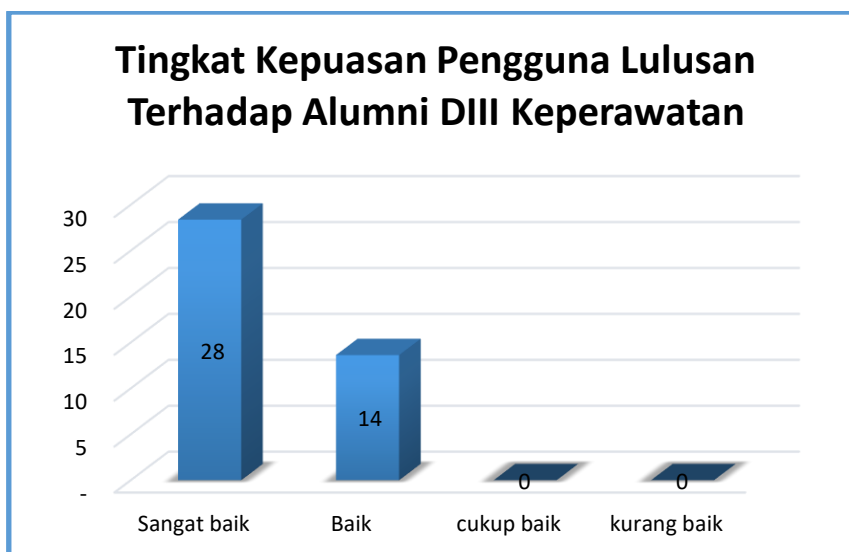
## 2.6 Rekapitulasi Kepuasan pengguna lulusan terhadap alumni STIKES Panakkukang Makassar

Tabel 1.

Kepuasan pengguna lulusan terhadap alumni STIKES Panakkukang Makassar

No	Jenis Kemampuan	Jumlah Lulusan yang Dinilai oleh Pengguna			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Integritas (etika dan moral)	28	14	0	0
2	Keahlian berdasarkan bidang ilmu (kompetensi utama)	33	9	0	0
3	Bahasa Inggris	24	18	0	0
4	Penggunaan teknologi informasi	27	15	0	0

5	Komunikasi	31	11	0	0
6	Kerjasama tim dan kepemimpinan	30	12	0	0
7	Pengembangan diri	25	17	0	0
8	Patient Safety	29	13	0	0
<b>Rata-Rata</b>		28	14	<b>0</b>	<b>0</b>



Gambar 1.

### Tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan Terhadap Alumni DIII Keperawatan STIKES Panakkukang Makassar

Dari survei kepuasan pengguna lulusan terhadap Alumni DIII Keperawatan STIKES Panakkukang Makassar adalah sebagai berikut: sebanyak 28 alumni pengguna lulusan menyatakan kepuasan terhadap alumni sangat baik, dan 14 alumni pengguna lulusan menyatakan kepuasan terhadap alumni DIII Keperawatan STIKES Panakkukang Makassar baik.

## 2.7 Rencana Tindak Lanjut

Kualitas Alumni lulusan STIKES Panakkukang Makassar dimata Para Pengguna Lulusan sudah dinilai baik secara keseluruhan. Namun STIKES Panakkukang Makassar perlu tetap melakukan pembenahan-pembenahan untuk menjaga kualitas lulusan STIKES Panakkukang Makassar di dunia kerja mendatang, oleh itu diperlukan Rencana Tindak Lanjut kedepan agar kualitas yang diperoleh lebih maksimal dan sesuai dengan target pencapaian visi misi STIKES Panakkukang Makassar.

Adapun rencana tindak lanjut tersebut yaitu:

1. Meningkatkan pembinaan softskill kepada mahasiswa
2. Meningkatkan kualitas mengajar dosen dan fasilitas pembelajaran

3. Melaksanakan kegiatan pelatihan-pelatihan maupun seminar sesuai dengan bidang ilmu
4. Mengefektifkan penggunaan laboratorium bahasa
5. Membuat klub bahasa inggris
6. Melaksanakan pelatihan-pelatihan bahasa inggris
7. Mengefekifkan penggunaan laboratorium bahasa
8. Memanfaatkan jaringan internet dan sistem informasi secara optimal
9. Meningkatkan kegiatan pelatihan, seminar, maupun diskusi baik pada saat perkuliahan maupun di luar perkuliahan
10. Meningkatkan kegiatan kemahasiswaan
11. Melakukan outbond secara rutin baik untuk mahasiswa dan dosen
12. Melibatkan mahasiswa dalam kegiatan pengabdian masyarakat dosen
13. Mengefektifkan peran penasehat akademik dalam pengembangan diri/kepribadian
14. Mengefektifkan mata kuliah kewirausahaan dengan mengadakan flied trip ke berbagai instansi
15. Menambah jangka waktu magang

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

Demikian laporan survey kepuasan pengguna lulusan (stakeholder) tahun akademik 2018/2019 ini dibuat, semoga hasil survey ini bermanfaat untuk perbaikan STIKES Panakkukang Makassar di masa yang datang dan dapat dijadikan pedoman bagi STIKES Panakkukang Makassar untuk mengambil keputusan