



LAPORAN SURVEI KEPUASAN ALUMNI DAN MITRA TERHADAP PERGURUAN TINGGI TENTANG KEUANGAN, SARANA DAN PRASARANA 2021



PROGRAM STUDI (AKREDITASI B)
-D3 FARMASI
-D3 REKAM MEDIS DAN INFORMASI
KESEHATAN
-D3 TEKNOLOGI BAHAN



**POLITEKNIK KESEHATAN
BHAKTI SETYA INDONESIA**

HALAMAN PENGESAHAN

LAPORAN SURVEI KEPUASAN ALUMNI DAN MITRA TERHADAP PERGURUAN TINGGI TENTANG KEUANGAN, SARANA DAN PRASARANA POLITEKNIK KESEHATAN BHAKTI SETYA INDONESIA TAHUN 2021

Disahkan pada:

Kamis, 25 November 2021

Dan dipergunakan untuk perbaikan mutu layanan dan sarana prasarana Politeknik Kesehatan Bhakti Setya Indonesia (Poltekkes BSI).

Penanggung Jawab,
Wakil Direktur II

H. Andrias Feri Sumadi, ST.,
MM., M.K.M

Kepala bagian keuangan dan
sarana prasarana

Ali Setiawan, S.E.I.

Mengesahkan,
Direktur Poltekkes BSI

Dra. Hj. Yuli Puspito Rini, M.Si.

IDENTITAS SURVEI

- Judul Survei : Survei Kepuasan Alumni Dan Mitra Terhadap Perguruan Tinggi Tentang Keuangan, Sarana Dan Prasarana Tahun 2021
- Waktu Pelaksanaan : 25 November 2021
- Target Responden :
 1. Alumni Prodi Rekam Medis & Informasi Kesehatan, Teknologi Bank Darah, Farmasi Poltekkes BSI
 2. *Stake holder*, Poltekkes BSI
- Total Responden : 212 Responden
- Tujuan Survei :
 1. Mengetahui tingkat kepuasan alumni dan *stake holder* tentang bagain keuangan Poltekkes BSI.
 2. Mengetahui tingkat kepuasan alumni dan *stake holder* tentang kualitas pelayanan petugas keuangan Poltekkes BSI.
 3. Mengetahui tingkat kepuasan alumni dan *stake holder* terhadap sarana dan prasarana Poltekkes BSI.
- Manfaat Survei : Hasil survei digunakan untuk menyusun rencana tindak lanjut guna perbaikan dan peningkatan:
 1. Kualitas bagain keuangan Poltekkes BSI.
 2. Meningkatkan kualitas pelayanan petugas keuangan Poltekkes BSI.
 3. Kualitas sarana prasarana yang tersedia di Poltekkes BSI.
- Metode Survei : Sensus menggunakan *google form* melalui link https://s.id/Survei_KepuasanAlumniMitra_PolBSI_2021

1. LATAR BELAKANG

Lembaga Penjaminan Mutu Internal yang bertugas membantu pelaksanaan penjaminan mutu dengan model PPEPP (Perencanaan Mutu, Pelaksanaan Mutu, Evaluasi Mutu, Pengendalian Mutu, Peningkatan Mutu). Salah satu tugas dari pusat ini adalah melakukan Survei Kepuasan Layanan Pelanggan yang saat ini merupakan kebutuhan dan tuntutan dari Akreditasi Prodi dan Akreditasi Perguruan Tinggi.

Beberapa survei yang dilakukan adalah survei kepuasan terhadap seluruh kegiatan yang dilakukan oleh LPMI agar mutu pelaksanaan kegiatan terevaluasi secara periodik. Survei ini dilakukan secara online dan dilakukan setelah wisuda. Hasil survei ini akan ditindaklanjuti untuk meningkatkan layanan di bidang keuangan dan sarana prasarana.

Seiring dengan meningkatnya kebutuhan meningkatkan mutu pelayanan di Poltekkes BSI maka diperlukan adanya survei kepuasan kepada alumni dan mitra. Hal diperlukan untuk mengetahui variabel apa yang harus ditingkatkan dan dipertahankan kualitasnya. Pengisian kuesioner terdiri dari mengisi harapan dan kenyataan terhadap pelayanan yang dirasakan tahun 2021.

1.1. Permasalahan

Bagaimana Hasil Kepuasan **Survei Kepuasan Alumni Dan Mitra Terhadap Perguruan Tinggi Tentang Keuangan, Sarana Dan Prasarana** Politeknik Kesehatan Bhakti Setya Indonesia Tahun 2021.

1.2. Tujuan

Mengetahui kualitas kepuasan **Survei Kepuasan Alumni Dan Mitra Terhadap Perguruan Tinggi Tentang Keuangan, Sarana Dan Prasarana** Politeknik Kesehatan Bhakti Setya Indonesia Tahun 2021.

2. METODE SURVEI

2.1. Jenis dan Rancangan Pelaksanaan Survei

Jenis rancangan survei ini menggunakan penelitian kuantitatif non-eksperimental. Penelitian non eksperimental adalah penelitian yang observasinya dilakukan dengan sejumlah variabel subjek menurut keadaan apa adanya. Metode yang digunakan dalam pengambilan data adalah kuesioner.

2.2. Definisi Operasional

Beberapa definisi operasional adalah sebagai berikut:

- a. Konsumen adalah semua alumni dan mitra yang menggunakan **Survei Kepuasan Alumni Dan Mitra Terhadap Perguruan Tinggi Tentang Keuangan, Sarana Dan Prasarana**.
- b. Harapan konsumen adalah alumni dan mitra yang memperoleh pelayanan **Survei Kepuasan Alumni Dan Mitra Terhadap Perguruan Tinggi Tentang Keuangan, Sarana Dan Prasarana** Politeknik Kesehatan Bhakti Setya Indonesia Tahun 2021.
- c. Kepuasan konsumen adalah pengakuan konsumen mengenai **Kepuasan Layanan Pengelolaan Keuangan Maupun Sarana Prasarana** Politeknik Kesehatan Bhakti Setya Indonesia Tahun 2021.
- d. Kualitas pelayanan yang akan diteliti adalah harapan dan kenyataan konsumen terhadap reliability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan, empathy (empati), dan tangible (keberwujudan).

2.3. Instrumen Survei

Instrumen yang digunakan adalah kuesioner. Kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data dengan memberikan pertanyaan tertulis tentang harapan dan kenyataan konsumen untuk dijawab.

2.4. Metode yang digunakan

Metode yang digunakan adalah Metode *Service Quality Servqual* (Parasuraman, et al, 1985), dimensi karakteristik kualitas pelayanan tersebut adalah:

1. *Tangibles* (Nyata) Yaitu meliputi penampilan fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. *Reliability* (Keandalan) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap) Yaitu keinginan para staf untuk membentuk para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

4. *Assurance* (Jaminan) Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. *Empathy* (Empati) Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.
6. Apabila dimungkinkan tahap selanjutnya adalah dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* yang pertama kali diperkenalkan oleh Martilia dan James (1977) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen/pelanggan dengan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal juga dengan *Quadrant Analysis*.

2.5. Pengolahan Data

Data yang diperoleh selanjutnya diolah secara statistik menggunakan analisis deskripsi yang mengacu kepada skala likert pada 212 data kemudian dihitung skor rata-rata untuk setiap indikator kepuasan dan di konversi menjadi tingkat kepuasan. Tingkat kepuasan diukur menggunakan skala likert dengan skor penilaian 1-4. Responden yang dilibatkan untuk mengetahui kepuasan adalah alumni Poltekkes BSI dan mitra sebanyak 212 Responden. Dari perhitungan diatas maka didapatkan klasifikasi pada Tabel 2.1.

Tabel 2.1. Skala Pengukuran Tingkat Kepuasan

Interval	Tingkat Kepuasan
1,00-1,50	Sangat tidak puas
1,51-2,50	Tidak puas
2,51-3,50	Puas
3,51-4,00	Sangat puas

Diagram Batang

Diagram batang (bar chart) adalah jenis grafik yang menggunakan batang vertikal atau horizontal untuk mewakili data kuantitatif. Grafik ini sangat berguna dalam menampilkan perbandingan atau distribusi data dari beberapa kategori atau variabel.

Dalam diagram batang, setiap batang mewakili kategori atau variabel yang berbeda, dan panjang (atau tinggi jika batangnya vertikal) dari setiap batang mencerminkan jumlah atau nilai dari data yang sesuai. Dalam diagram batang horizontal, batang-batang diletakkan secara horizontal dari kiri ke kanan, sedangkan dalam diagram batang vertikal, batang-batang diletakkan secara vertikal dari bawah ke atas.

Komponen Pertanyaan

Komponen pertanyaan mengacu pada komponen pertanyaan pada angket survei pemahaman visi misi Poltekkes BSI yang dikeluarkan oleh Lembaga Penjaminan Mutu Internal (LPMI) Poltekkes BSI dengan beberapa penyesuaian di tingkat perguruan tinggi.

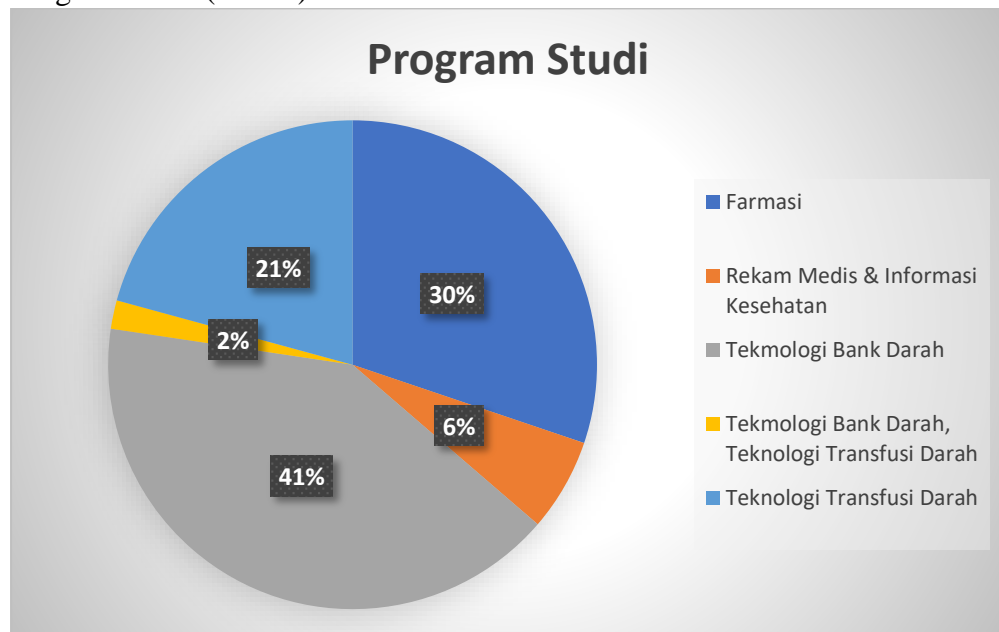
Komponen tersebut terdiri dari:

- a. Tingkat kepuasan alumni dan stake holder tentang bagain keuangan Poltekkes BSI.
- b. Tingkat kepuasan alumni dan *stake holder* tentang kualitas pelayanan petugas keuangan Poltekkes BSI.
- c. Tingkat kepuasan alumni dan *stake holder* terhadap sarana dan prasarana Poltekkes BSI.

3. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

a. Sebaran Responden

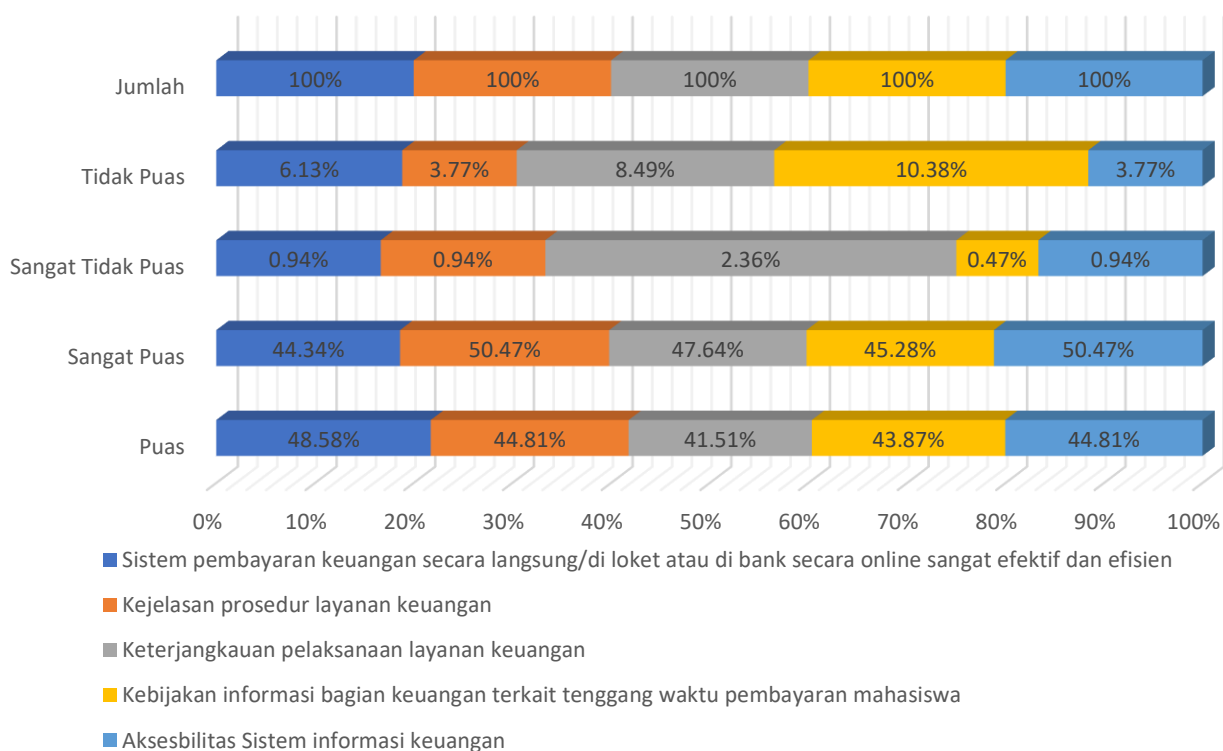
1) Program Studi (n=212)



Dari diagram diatas dapat terlihat bahwa responden tertinggi terdapat pada program studi D3 Teknologi Transfusi Darah dengan perolehan 41%, sedangkan perolehan terendah pada program studi Teknologi Bank Darah dengan perolehan 2%.

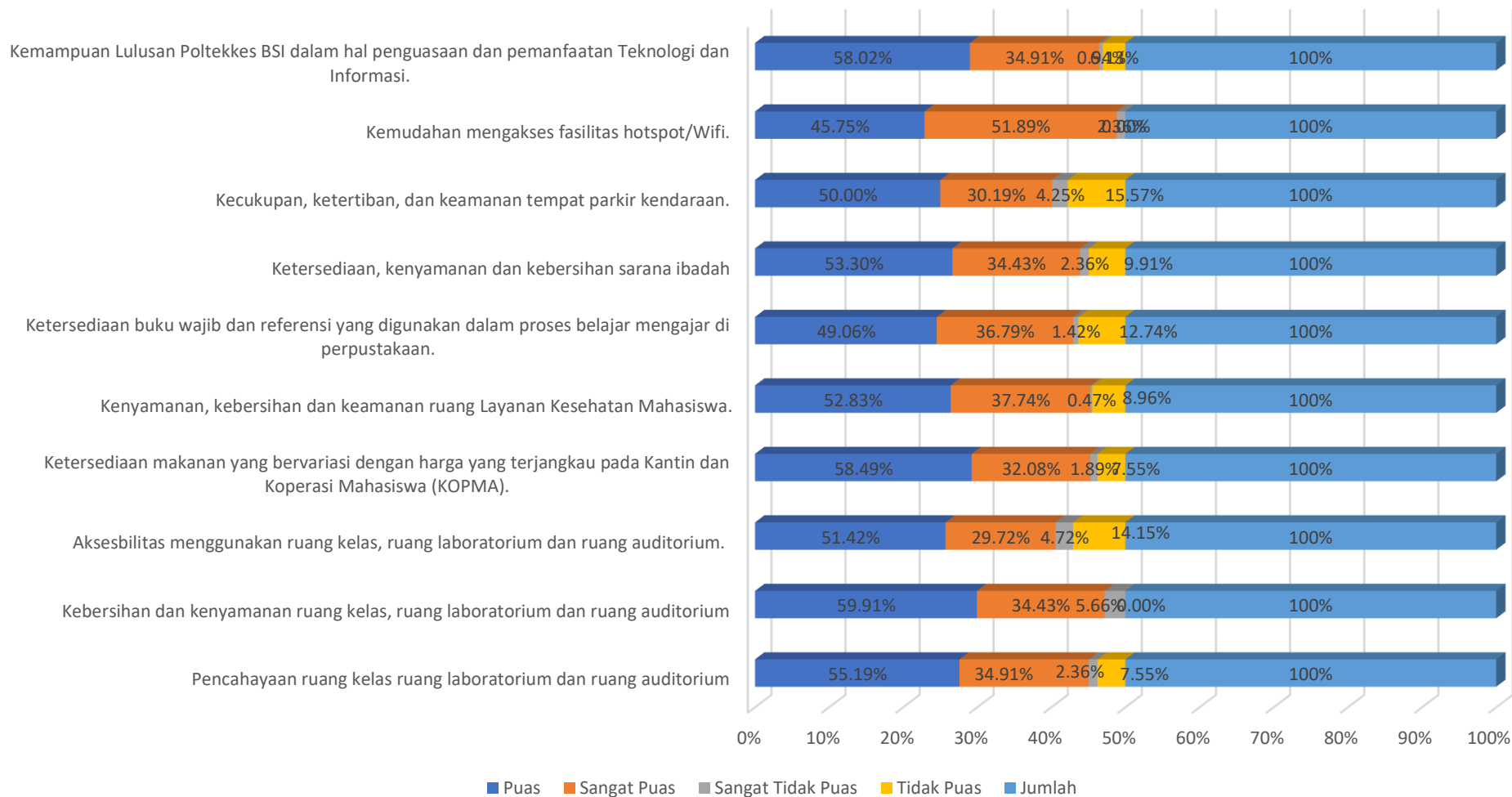
b. Administrasi Keuangan Poltekkes BSI.

Administrasi Keuangan tahun 2021



c. Bagian sarana dan prasarana Poltekkes BSI.

Bagian Sarana dan Prasarana Tahun 2021



d. Pelayanan petugas keuangan terhadap alumni dan *stake holder*

