

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN ALUMNI DAN MITRA
TERHADAP PERGURUAN TINGGI TENTANG
KEUANGAN, SARANA dan PRASARANA
(Responden Alumni dan Mitra)



**POLITEKNIK KESEHATAN BHAKTI
SETYA INDONESIA YOGYAKARTA**
2021

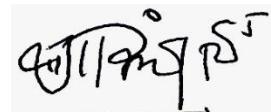
Halaman Pengesahan

Menyatakan bahwa laporan survei kepuasan alumni dan mitra terhadap perguruan tinggi
tentang keuangan, sarana dan prasarana dibuat dengan sebenarnya

Mengetahui,
Direktur Poltekkes BSI

Yogyakarta, 29 November 2021

Ketua Lembaga Penjaminan Mutu Internal



Dra. Yuli Puspito Rini, M.Si.

Eddy Kristiyono, S.K.M

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. 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.

1.2. Permasalahan

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

1.3. Tujuan

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

1.4. Sistematika Laporan

Sistematika pada Laporan ini adalah Pendahuluan yang terdiri dari latar belakang, permasalahan, tujuan, dan sistematika laporan. Pada Bab II berisi tentang metode survei terdiri dari jenis dan rancangan survei, variabel, definisi operasional, instrumen survei, metode yang digunakan, dan pengolahan data. Bab III berisi tentang Hasil dan Pembahasan, dan Bab IV berisi tentang kesimpulan.

BAB II

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.

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

- Analisa

Data yang diperoleh selanjutnya diolah secara statistik menggunakan analisis diskripsi yang mengacu kepada skala likert pada 22 data kemudian dihitung skor rata-rata untuk setiap indikator kepuasan dan dikonversi 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 413 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

- Uji normalitas data

Uji normalitas data dilakukan dengan analisis statistik. Uji ini dilakukan dengan memasukkan rata-rata kenyataan dan harapan dari setiap pernyataan yang terdapat dalam kuesioner. Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah data yang digunakan terdistribusi normal atau tidak sehingga dapat ditentukan uji statistik selanjutnya yang akan digunakan. Uji yang digunakan untuk mengetahui apakah data terdistribusi normal atau tidak

- **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.

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas dan Reabilitas Kuisioner

Berikut ini hasil dari uji validitas dan reliabilitas kuisioner Survei kepuasan alumni dan mitra terhadap perguruan tinggi Tentang keuangan, sarana dan prasarana tahun 2021,2022. dengan menggunakan aplikasi SPSS diperoleh dengan hasil tabel berikut:

Tabel 3.1. Uji validitas instrumen kepuasan alumni dan mitra terhadap perguruan tinggi tentang keuangan, sarana dan prasarana

Aspek Kepuasan	Indikator/Soal	Pearson Correlation	R tabel (0,05)	Keputusan
Aspek 1. Keuangan	1. Sistem pembayaran keuangan secara langsung/di loket atau di bank secara online sangat efektif dan efisien	0,750	0,0969	Valid
	2. Kejelasan prosedur layanan keuangan	0,793	0,0969	Valid
	3. Keterjangkauan pelaksanaan layanan keuangan	0,834	0,0969	Valid
	4. Pelayanan Staf/karyawan bagian keuangan sesuai kebutuhan mahasiswa	0,803	0,0969	Valid
	5. Sikap dan komunikasi kerja Staf/karyawan bagian keuangan	0,789	0,0969	Valid
	6. Ketepatan waktu pemberian layanan berdasarkan jam kerja	0,807	0,0969	Valid
	7. Tanggapan/respon staf/karyawan bagian keuangan terhadap keluhan mahasiswa	0,809	0,0969	Valid
	8. Kebijakan informasi bagian keuangan terkait tenggang waktu pembayaran mahasiswa	0,787	0,0969	Valid
Aspek 2. Sarana Prasarana	9. Aksesibilitas Sistem informasi keuangan	0,824	0,0969	Valid
	10. Pencahayaan ruang kelas, ruang laboratorium dan ruang auditorium	0,774	0,0969	Valid
	11. Kebersihan dan kenyamanan ruang kelas, ruang laboratorium dan ruang auditorium	0,817	0,0969	Valid

RELIABILITAS

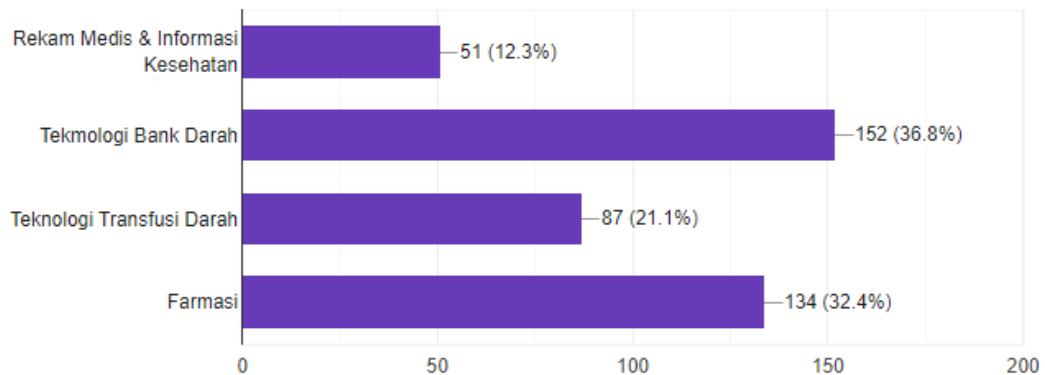
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.966	19

Gambar 3.1 Hasil Uji Reliabilitas

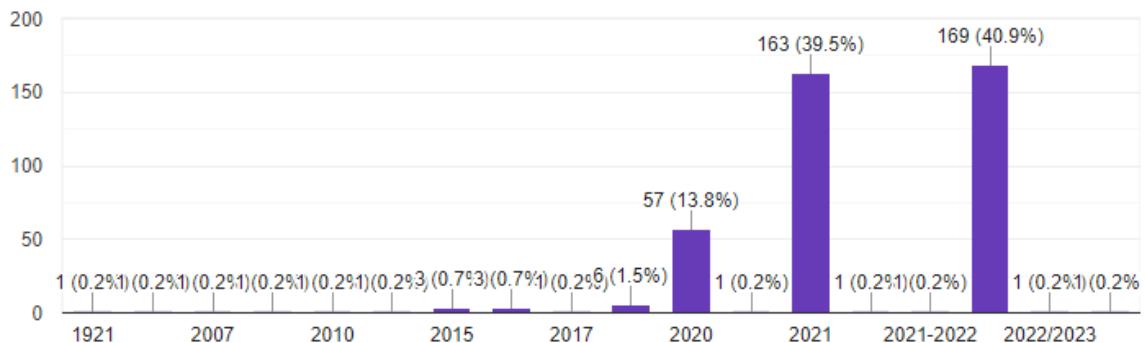
Dari tabel uji tes reliabilitas diperoleh nilai Cronbach's Alpha $0,966 > 0,6$ maka dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan kuisioner adalah reliabel atau konsisten. Tabel 5.7.1 menunjukan bahwa seluruh indikator pernyataan dalam instrumen survei kepuasan alumni dan mitra terhadap perguruan tinggi tentang keuangan, sarana dan prasarana adalah valid ($r_{\text{hitung}} > r_{\text{table}}$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa aspek penilaian kepuasankepuasan alumni dan mitra terhadap perguruan tinggi tentang keuangan, sarana dan prasarana adalah reliable. Berdasarkan uji validitas dan reliabilitas tersebut maka dapat diketahui bahwa instrumen dapat digunakan dalam mengukur tingkat kepuasan alumni dan mitra terhadap perguruan tinggi tentang keuangan, sarana dan prasarana Poltekkes BSI.

DIAGRAM BATANG

Prodi 413 Responden



Tahun Lulus



BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis maka dapat disimpulkan bahwa tingkat **Survei Kepuasan Alumni Dan Mitra Terhadap Perguruan Tinggi Tentang Keuangan, Sarana Dan Prasarana** Politeknik Kesehatan Bhakti Setya Indonesia Tahun 2021 terhadap perspektif tenaga alumni dan mitra diperoleh hasil dengan tingkat kepuasan skala 3,21 yang berarti alumni dan mitra puas dengan pelayanan keuangan dan sarana prasarana Poltekkes BSI.

Lampiran

Instrumen Kepuasan Alumni Dan Mitra Terhadap Perguruan Tinggi Tentang Keuangan, Sarana Dan Prasarana

Link pengisian menggunakan kuisioner melalui g-formulir:
(https://bit.ly/SurveiKepuasanPenggunaAlumniPoltekkesBSI_KeuSaranaPrasarana)

No	Pernyataan	Jawaban			
		Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
1	Sistem pembayaran keuangan secara langsung/di loket atau di bank secara online sangat efektif dan efisien		3,38		
2	Kejelasan prosedur layanan keuangan		3,23		
3	Keterjangkauan pelaksanaan layanan keuangan		3,28		
4	Pelayanan Staf/karyawan bagian keuangan sesuai kebutuhan		3,23		
5	Sikap dan komunikasi kerja Staf/karyawan bagian keuangan		3,29		
6	Ketepatan waktu pemberian layanan berdasarkan jam kerja		3,29		
7	Tanggapan/respon staf/karyawan bagian keuangan terhadap keluhan mahasiswa		3,19		
8	Kebijakan informasi bagian keuangan terkait tenggang waktu pembayaran mahasiswa		3,25		
9	Aksesibilitas Sistem informasi keuangan		3,26		

10	Pencahayaan ruang kelas ruang laboratorium dan ruang auditorium		3,20		
11	Kebersihan dan kenyamanan ruang kelas, ruang laboratorium dan ruang auditorium		3,18		
12	Aksesibilitas menggunakan ruang kelas, ruang laboratorium dan ruang auditorium		3,23		
13	Ketersediaan makanan yang bervariasi dengan harga yang terjangkau pada Kantin dan Koperasi Mahasiswa		2,95		
14	Kenyamanan, kebersihan dan keamanan ruang Layanan Kesehatan Mahasiswa		3,13		
15	Ketersediaan buku wajib dan referensi yang digunakan dalam proses belajar mengajar di perpustakaan		3,18		
16	Ketersediaan, kenyamanan dan kebersihan sarana ibadah		3,11		
17	Kecukupan, ketertiban, dan keamanan tempat parkir kendaraan		3,12		
18	Kemudahan mengakses fasilitas hotspot/Wifi		2,96		
19	Kemampuan Lulusan Politeknik Kesehatan Bhakti Setya Indonesia dalam hal penguasaan dan pemanfaatan Teknologi dan Informasi		3,44		

No	Pernyataan	Harapan atas jawaban			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
	Bisnis Anggaran (<i>Emphaty</i>)				
11	Kesigapan dalam memproses kenaikan pangkat (<i>Responsiveness</i>)				
12	Ketepatan dalam pemberian insentif remunerasi sesuai dengan kinerja (<i>Responsiveness</i>)				