

**SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN PROGRAM STUDI
D4 ANALIS KESEHATAN/TLM UHAMKA**



**Disusun oleh:
Meri Suzana, S.ST, M.Kes**

**PROGRAM STUDI D4 ANALIS KESEHATAN
FAKULTAS FARMASI DAN SAIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA
2023**

HALAMAN PENGESAHAN
LAPORAN SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN
PROGRAM STUDI D4 ANALIS KESEHATAN FFS UHAMKA

1. Judul : Survei Kepuasan Pengguna Lulusan
Program Studi D4 Analis Kesehatan
FFS UHAMKA
2. Unit Penjamin Mutu
- a. Nama lengkap : Meri Suzana, S.ST, M.Kes
 - b. Jenis Kelamin : Perempuan
 - c. NIDN : 8888120016
 - d. Jabatan Fungsional : Asisten Ahli
 - e. Fakultas/Prodi : FFS/D4 Analis Kesehatan
 - f. Alamat Kantor : Jl. Delima II/IV Perumnas Klender, Jakarta-Timur
 - h. No HP/Email : 081322268489/
merisuzana29777@gmail.com
3. Waktu Pelaksanaan : 2 Bulan

Jakarta, Agustus 2023

Mengetahui,
Ketua LPM UHAMKA



Dr. Ishaq Nuriadin, M.Pd
NIDN. 0316078501

Peneliti



Meri Suzana, S.ST, M.Kes
NIDK. 8888120016

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas berbagai limpahan nikmat- Nya, sehingga penelitian yang berjudul "Survei Kepuasan Pengguna Lulusan Program Studi D4 Analis Kesehatan Fakultas Farmasi dan Sains UHAMKA" dapat diselesaikan dengan baik.

Kegiatan survei kepuasan pengguna lulusan ini merupakan salah satu bentuk komitmen Program Studi D4 Analis Kesehatan terhadap kualitas lulusan sebagaimana yang diharapkan oleh pengguna. Diharapkan, hasil penelitian ini dapat menjadi salah satu landasan dan bahan masukan bagi segenap pihak, khususnya kepada pimpinan untuk mengetahui kelemahan dan kekuatan dalam proses pendidikan yang dilakukan.

Pada kesempatan ini kami sampaikan terima kasih yang sebesar- besarnya kepada berbagai pihak yang telah turut serta, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam mendukung kegiatan penelitian yang telah kami lakukan ini. Berkat dukungan yang telah diberikan, kami dapat melakukan penelitian serta menyelesaikan laporan ini tepat pada waktunya.

Kami juga menyampaikan permintaan maaf atas berbagai kekurangan dan kelemahan dalam laporan ini. Untuk itu, kritik dan saran yang membangun dari pembaca kami harapkan demi perbaikan di masa-masa penelitian selanjutnya.

Jakarta, 10 Agustus 2023

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
DAFTAR ISI	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
BAB II KAJIAN TEORI	4
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	9
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	12
BAB V RENCANA TINDAK LANJUT DAN REKOMENDASI	21
5.1. Rencana Tindak Lanjut.....	21
5.2. Rekomendasi.....	22
DAFTAR PUSTAKA	23
LAMPIRAN.....	25
1. Biodata Peneliti	25
2. Data Penelitian.....	30

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Survei kepuasan pengguna lulusan yaitu evaluasi yang dilakukan oleh institusi terhadap pengguna lulusan institusi tersebut, dalam hal ini yaitu Program Studi D4 Analis Kesehatan Fakultas Farmasi dan Sains UHAMKA. Tingkat kepuasan yang tinggi dari pengguna lulusan merupakan salah satu indikator keberhasilan proses pendidikan yang telah dilakukan oleh Program Studi D4 Analis Kesehatan. Hasil proses pendidikannya yang baik akan menghasilkan lulusan yang kompeten dan berkarakter atau dalam bahasa lain memiliki kesetimbangan antara softskill dan hardskill. Survei kepuasan pengguna ini sangat dibutuhkan dalam proses akreditasi institusi misalnya dalam aspek penilaian employer reputation maupun perbaikan menyeluruh dari proses pendidikan baik kurikulum, arah pengembangan institusi dan pembinaan softskill mahasiswa.

Survei kepuasan pengguna ini hanya merupakan salah satu dari instrumen untuk mengukur kualitas lulusan institusi pendidikan. Aspek yang diukur pada umumnya mencakup tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pengguna terhadap kemampuan lulusan. Kemampuan lulusan yang dinilai berkaitan dengan hardskill dan *soft skill*. Komponen *hard skill* dan *soft skill* yang diukur salah satunya berbasis pada hasil survei *National Association of Colleges and Employeer* (NACE, 2002). Dari hasil survei ini dinyatakan beberapa kemampuan yang dibutuhkan oleh pengguna lulusan antara lain yaitu komponen *hard skill* seperti keahlian pada bidang ilmu, kemampuan bahasa asing, dan kemampuan dalam penggunaan teknologi informasi. Adapun kemampuan *soft skill* seperti kemampuan dalam beretika, komunikasi, kerjasama tim, dan pengembangan diri. Sebagaimana latar belakang tersebut, survei pengguna lulusan ini dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai kepuasan pengguna lulusan dari Program Studi D4 Analis Kesehatan Fakultas Farmasi dan Sains UHAMKA serta mengukur kualitas lulusan dari sudut pandang pengguna sebagaimana yang diharapkan oleh pengguna lulusan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tanggapan pengguna terhadap integritas (etika dan moral) lulusan dari Program Studi D4 Analis Kesehatan Fakultas Farmasi dan Sains UHAMKA?
2. Bagaimana tanggapan pengguna terhadap keahlian pada bidang ilmu (Kompetensi utama) lulusan dari Program Studi D4 Analis Kesehatan Fakultas Farmasi dan Sains UHAMKA?
3. Bagaimana tanggapan pengguna terhadap kemampuan bahasa asing lulusan dari Program Studi D4 Analis Kesehatan Fakultas Farmasi dan Sains UHAMKA?
4. Bagaimana tanggapan pengguna terhadap kemampuan penggunaan teknologi informasi lulusan dari Program Studi D4 Analis Kesehatan Fakultas Farmasi dan Sains UHAMKA?
5. Bagaimana tanggapan pengguna terhadap kemampuan komunikasi lulusan dari Program Studi D4 Analis Kesehatan Fakultas Farmasi dan Sains UHAMKA?
6. Bagaimana tanggapan pengguna terhadap kemampuan kerjasama tim lulusan dari Program Studi D4 Analis Kesehatan Fakultas Farmasi dan Sains UHAMKA?
7. Bagaimana tanggapan pengguna terhadap kemampuan pengembangan diri lulusan dari Program Studi D4 Analis Kesehatan Fakultas Farmasi dan Sains UHAMKA?

C. Tujuan Penelitian

Berkaitan dengan beberapa permasalahan penelitian yang telah diutarakan di atas, maka tujuan dari penelitian ini dapat adalah sebagai berikut:

1. Mendapatkan data secara konkret tentang kepuasan penggunaterhadap integritas (etika dan moral) lulusan;
2. Mendapatkan data secara konkret tentang kepuasan penggunaterhadap

- keahlian pada bidang ilmu (Kompetensi utama) lulusan;
3. Mendapatkan data secara konkret tentang kepuasan penggunaterhadap kemampuan bahasa asing lulusan;
 4. Mendapatkan data secara konkret tentang kepuasan penggunaterhadap kemampuan penggunaan teknologi informasi lulusan;
 5. Mendapatkan data secara konkret tentang kepuasan penggunaterhadap kemampuan komunikasi lulusan;
 6. Mendapatkan data secara konkret tentang kepuasan penggunaterhadap kemampuan kerjasama tim lulusan;
 7. Mendapatkan data secara konkret tentang kepuasan penggunaterhadap kemampuan pengembangan diri lulusan.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini bermanfaat bagi perbaikan pelayanan terhadap mitra menuju Universitas utama yang memiliki keunggulan daya saing yang berkelanjutan. Adapun manfaat penelitian secara lebih rinci adalah sebagai berikut ini:

1. Memberikan data dan informasi mengenai kepuasan pengguna terhadap lulusan Program Studi D4 Analis Kesehatan Fakultas Farmasi dan Sains UHAMKA;
2. Evaluasi terhadap proses pembelajaran yang dilakukan di Program Studi D4 Analis Kesehatan Fakultas Farmasi dan Sains UHAMKA ;
3. Dasar tindak lanjut atau landasan kebijakan maupun perbaikan terhadap mutu lulusan ke depan;
4. Memberikan informasi tolak ukur kepuasan pengguna terhadap kualitas lulusan di Program Studi D4 Analis Kesehatan Fakultas Farmasi dan Sains UHAMKA dengan pihak lain.

BAB II KAJIAN TEORI

A. Definisi Kepuasan Pelanggan

Kotler dan Keller (2007:177) menyatakan bahwa “Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan”. Kepuasan konsumen adalah situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik (Tjiptono, dalam Apriani dan Sunarti: 2017). Untuk memperoleh kepuasan konsumen atau pelanggan haruslah memberikan kualitas pelayanan yang baik. Fandy Tjiptono (2000: 126) mengungkapkan lima dimensi yang menyangkut masalah kualitas pelayanan yaitu: “(1) bukti fisik (tangible) berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi, (2) kehandalan (reliability), sebagai kemampuan perusahaan dalam melaksanakan jasa yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya, (2) daya tanggap (responsiveness), yang menunjukkan kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau tanggap, (3) jaminan (assurance) menunjukkan sejauh mana pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan menciptakan image atau persepsi yang baik bagi perusahaan, dengan menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan dibenak konsumen terhadap perusahaan, dan (4) empati (empathy) sebagai syarat untuk peduli dan memberikan perhatian secara pribadi bagi pelanggan”.

Kepuasan konsumen menurut Phillips Kotler (2005: 70) adalah “perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan”. Kepuasan konsumen/pelanggan dalam hal ini adalah mahasiswa/alumni akan memiliki kepuasan yang tinggi terhadap penyelenggara pendidikan jika apa yang ia harapkan atau ia pikirkan sesuai dengan apa yang ia peroleh dari hasil proses yang ia dapatkan selama proses pembelajaran berlangsung.

Setiap institusi khususnya perguruan tinggi, memiliki cara untuk mengukur kepuasan mahasiswa yang menjadi pelanggannya. Dalam hal

pelayanan kepada mahasiswa tentu harus memberikan juga kepuasan agar semakin banyak mahasiswa, sebagai konsumen, datang dan mengikuti perkuliahan di prodinya. Indikasi ini memang tidakhanya karena pelayanan, tetapi juga bisa karena kepentingan dan tujuan serta cita-cita si calon mahasiswanya, sarana dan prasarana, lokasi dan sebagainya. Akan tetapi kualitas pelayanan akan menjadi sangat startegis dan sangat menunjang tatkala kondisi lain sudah established (Mulyasa: 2004).

B. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Menurut Irawan (2003) terdapat lima faktor yang menentukan tingkat kepuasan pelanggan, yaitu:

1. Kualitas produk. Konsumen atau pelanggan akan merasa puas apabila hasil evaluasi menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas;
2. Kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan saat ini tidak hanyadifokuskan oleh industri jasa murni, dikarenakan hampir seluruh perusahaan memberikan pelayanan bagi pelanggan. Pelanggan akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.;
3. Faktor emosional. Konsumen yang merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dirinya bila menggunakan produk dengan merek tertentu cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasannya bukan karena kualitas dari produk tersebut tetapi nilai emosional yang membuat pelanggan menjadi puas terhadap merek produk tertentu;
4. Harga. Produk yang mempunyai kualitas sama tetapi menetapkan harga yang relative murah akan memberikan nilai lebih tinggi kepada pelanggannya;
5. Biaya dan kemudahan untuk mendapatkan suatu produk dan jasa. Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa akan cenderung merasa puas terhadap produk atau jasa tersebut.

Adapun Kotler (2000) mengungkapkan lima faktor yang menentukan

mutu pelayanan jasa meliputi:

1. *Tangible* (bukti langsung) mencakup fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi;
2. *Reliability* (reliabilitas), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan;
3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan staf membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap;
4. *Assurance* (jaminan), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf, bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan;
5. *Empathy* (empati), meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individu para pelanggan.

Mitra sebagai *stakeholder* dalam manajemen mutu terpadu perguruan tinggi merupakan pelanggan yang harus dipuaskan. Untuk memberikan kepuasan dalam pelayanan kepada mitra, perlu dilakukan evaluasi untuk mengetahui faktor apa yang dominan menentukan tingkat kepuasan, akan terlihat variabel/indikator yang perlu dipertahankan atau ditingkatkan sehingga kepuasan mitra terhadap mutu pelayanan program studi dan fakultas akan semakin meningkat.

Menurut Dale (2001) fokus utama evaluasi diilustrasikan oleh hubungan antara variabel inti evaluasi, yaitu evaluasi dampak, efisiensi, efektivitas, relevansi, dan keberlanjutan. Berikut penjelasan mengenai variabel-variabel inti evaluasi tersebut.

1. Efisiensi, didefinisikan sebagai hubungan jumlah dan kualitas output yang dihasilkan dengan sumber daya yang dikeluarkan.
2. Efektivitas, menunjukkan sejauh mana output yang direncanakan, efek yang diharapkan, dan dampak yang dimaksudkan dapat tercapai.
3. Relevansi, menilai sejauh mana program atau proyek menempatkan masalah pada prioritas utama, terutama dilihat dari sudut pandang stakeholder, khususnya oleh penerima manfaat program/proyek.
4. Dampak, lazimnya bersifat jangka panjang, berupa konsekuensi tidak langsung yang luas dari program/proyek yang dimaksudkan oleh penerima manfaat. Dampak dapat dibedakan menurut dampak positif

maupun dampak negatif sesuai dengan sudut pandang penilaiannya.

5. Keberlanjutan, merupakan pemeliharaan atau pengaruh tambahan perubahan positif yang dihasilkan oleh program atau proyek sesudah proyek berakhir dilaksanakan. Melalui tindakan keberlanjutan diharapkan program/proyek dapat dilanjutkan meskipun intervensi sudah berakhir, baik oleh organisasi yang sama ataupun oleh organisasi yang berbeda.

C. Kemampuan Kerja

Kemampuan adalah sifat yang dibawa sejak lahir/dipelajari yang memungkinkan seseorang menyelesaikan tugasnya. Kemampuan menunjukkan potensi orang untuk melaksanakan tugas/pekerjaan (Gibson, 2007:215). Hal ini sejalan dengan yang dikemukakan oleh Winardi (2004:201) bahwa kemampuan merupakan sebuah sifat (yang melekat pada manusia atau yang dipelajari) yang memungkinkan seseorang melaksanakan suatu tindakan atau pekerjaan mental atau fisik. Sedangkan menurut Miftah Toha (2007:74) kemampuan kerja merupakan salah satu unsur dalam kematangan berkaitan dengan pengetahuan atau ketrampilan yang dapat diperoleh dari pendidikan, pelatihan dan suatu pengalaman. Seiring dengan itu, Flipo dan Martoyo (1998: 45) mengungkapkan bahwa kemampuan adalah tingkat kemampuan seorang pegawai dalam rangka menyelesaikan pekerjaan yang diembankan kepadanya serta kemampuan seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai dengan bidangnya masing-masing ditunjang oleh faktor-faktor pendidikan dan pengalaman.

Berdasarkan beberapa pendapat yang dikemukakan di atas, dapat disimpulkan bahwa kemampuan adalah sifat dan potensi yang dimiliki oleh seseorang untuk menjalankan tugas dan pekerjaannya sesuai dengan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki dengan dukungan pendidikan serta pengalaman.

Menurut Robbins dan Judge (2008:58) terdapat dua kemampuan kerja yaitu (1) Kemampuan intelektual adalah kemampuan yang dibutuhkan untuk melakukan berbagai aktivitas mental, berpikir, menalar, dan memecahkan suatu masalah. (2) Kemampuan Fisik adalah kemampuan melakukan tugas-tugas yang menuntut stamina, ketrampilan, kekuatan dan

karakteristik serupa.

Sastrohadiwiryo (2001) menyatakan beberapa hal yang dilihat dalam kemampuan kerja pegawai yakni: kesetiaan, prestasi tanggungjawab, ketaatan, kejujuran, kerjasama, prakarsa, dan kepemimpinan. Sedangkan Handoko (1998) menyatakan bahwa kemampuan kerja (kinerja) karyawan dapat dilihat dari sejauhmana karyawan dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan ketentuan organisasi.

Dalam menjalankan pekerjaan, seseorang membutuhkan keterampilan dalam bekerja (*soft skill*) dan dan pemahaman kerja (*hard skill*). Kemampuan softskill dan hardskill yang dibutuhkan dalam dunia kerja berdasarkan hasil survei *National Association of Colleges and Employeer* (NACE, 2002) di antaranya adalah kemampuan softskill seperti kemampuan dalam beretika, komunikasi, kerjasama tim, dan pengembangan diri. Adapun kemampuan hardskill seperti keahlian pada bidang ilmu, kemampuan bahasa asing, dan kemampuan dalam penggunaan teknologi informasi.

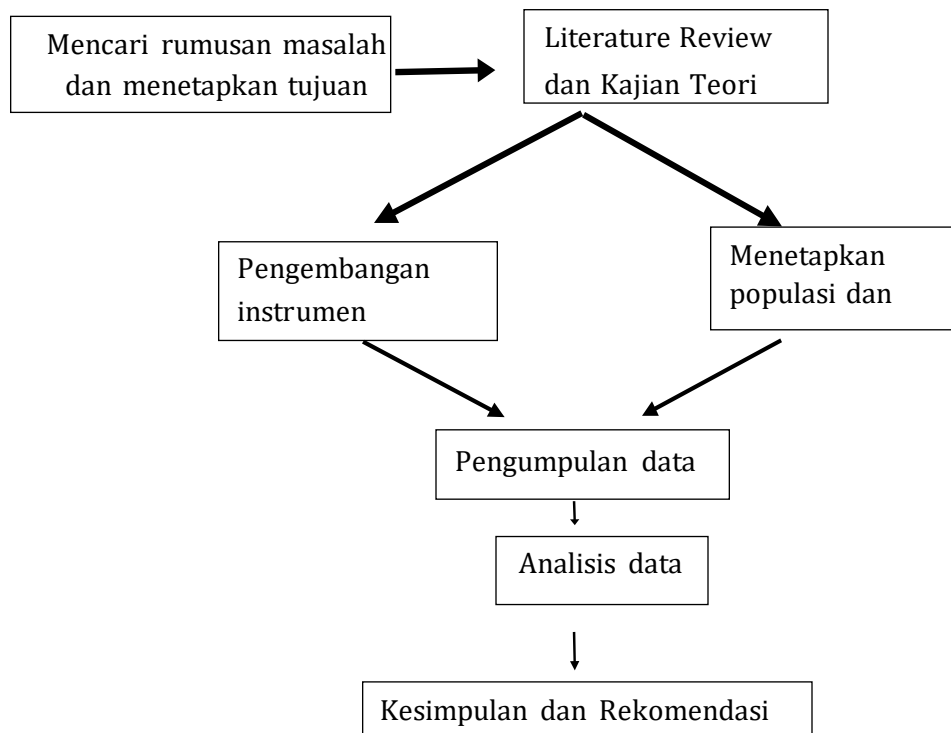
BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian mengenai kepuasan pengguna terhadap lulusan di Program Studi D4 Analis Kesehatan Fakultas Farmasi dan Sains UHAMKA dilakukan dengan menyebarkan instrumen melalui *google form* yang dilakukan pada bulan Juli hingga Agustus 2023.

B. Desain Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kuantitatif deskriptif, di mana data penelitian yang diperoleh dianalisis dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkannya secara langsung sebagaimana adanya data yang diperoleh. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna lulusan Program Studi D4 Analis Kesehatan Fakultas Farmasi dan Sains UHAMKA. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis survei. Dalam penelitian ini peneliti melakukan survei dengan menggunakan penelitian kuantitatif. Adapun desain penelitian dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 3.1 Desain Penelitian

C. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah lembaga atau instansi yang menjadi tempat alumni Program Studi D4 Analisis Kesehatan Fakultas Farmasi dan Sains UHAMKA.

Sampel yang diperoleh adalah 29 lembaga/instansi yang menjadi pengguna lulusan. Jika jumlah sampel kurang atau sama dengan 100 orang maka jumlah sampel sama dengan jumlah populasi (Arikunto: 2002).

D. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik survei. Instrumen utama yang digunakan dalam penelitian ini berupa pertanyaan dalam kuesioner yang dibagikan kepada responden melalui *google form*. Kuesioner terdiri atas penilaian tingkat kepuasan pengguna terhadap lulusan Program Studi D4 Analisis Kesehatan Fakultas Farmasi dan Sains UHAMKA.

Jenis pertanyaan dalam kuesioner ini merupakan pertanyaan tertutup, yaitu pertanyaan yang dibuat sedemikian rupa sehingga responden dibatasi dalam memberikan jawaban pada satu alternatif jawaban. Untuk menyatakan kepuasan maka diajukan tujuh poin pertanyaan yaitu terkait kepuasan terhadap etika, keahlian pada bidang ilmu, kemampuan bahasa asing, penggunaan teknologi informasi, komunikasi, kerjasama tim, pengembangan diri lulusan. Adapun skor yang diberikan atas setiap pertanyaan adalah 1 – 4 dengan kategori nilai 1 kurang, 2 cukup, 3 baik, dan 4 sangat baik.

Data dari penelitian ini adalah data yang dikuantifikasikan berdasarkan pertanyaan tertutup yang telah disediakan untuk responden. Sebelum dilakukan pengolahan data, dari data yang telah terkumpul terlebih dahulu dilakukan perhitungan persentase atas jawaban responden. Data disajikan dalam bentuk tabulasi sederhana. Selanjutnya, data dianalisis dengan menggunakan metode analisis untuk mengetahui apakah pengguna lulusan Program Studi D4 Analisis

Kesehatan Fakultas Farmasi dan Sains UHAMKA sudah merasa puas dengan kinerja lulusan atau belum.

E. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik deskriptif, yaitu dengan cara mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya. Selanjutnya, penyajian data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara menyajikan hasil survei dalam bentuk bagan dan grafik mengenai tingkat kepuasan mitra kerja sama.

Hasil survei tentang tingkat kepuasan mitra kerja sama tersebut kemudian dikelompokkan ke dalam lima kategori dengan skor sebagai berikut.

No	Skor	Kategori
1	4	SB
2	3	B
3	2	C
4	1	K

Keterangan:

- K : Kurang
- C : Cukup
- B : Baik
- SB : Sangat Baik

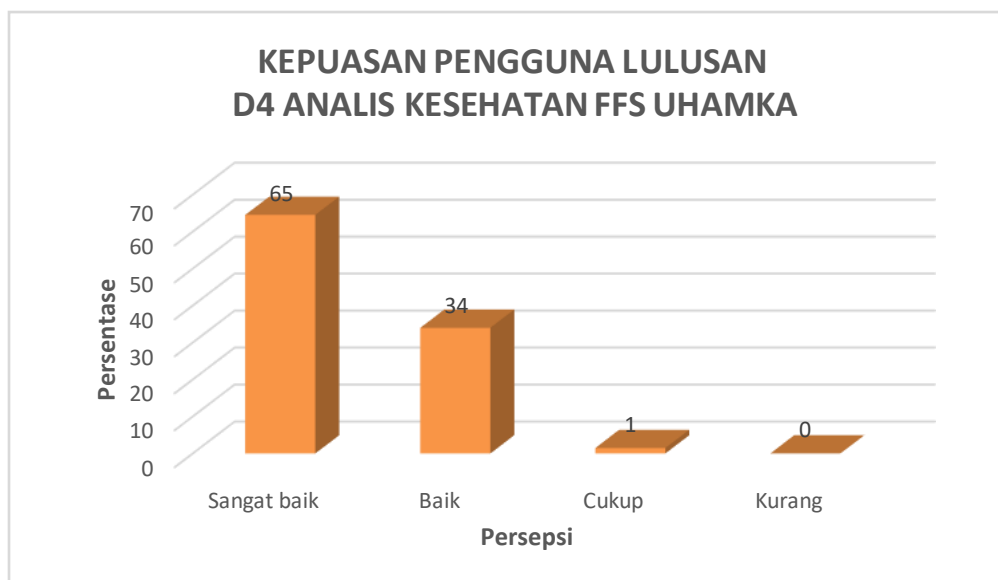
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

Dari pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan pengguna lulusan Program Studi D4 Analis Kesehatan Fakultas Farmasi dan Sains UHAMKA terdapat 29 lembaga/Institusi yang mengisi kuesioner. Selanjutnya data dianalisis dan diperoleh kesimpulan sebagai bahan evaluasi bagi program studi ke depannya agar dapat lebih meningkatkan mutu lulusan program studi. Secara keseluruhan, tingkat kepuasan pengguna terhadap lulusan Program Studi D4 Analis Kesehatan Fakultas Farmasi dan Sains UHAMKA adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Gambaran Rata-Rata Kepuasan Pengguna Lulusan Program Studi D4 Analis Kesehatan

Persepsi	Persentase
Sangat Baik	65
Baik	34
Cukup	1
Kurang	0
Σ	100



Gambar 1. Kepuasan Pengguna Lulusan

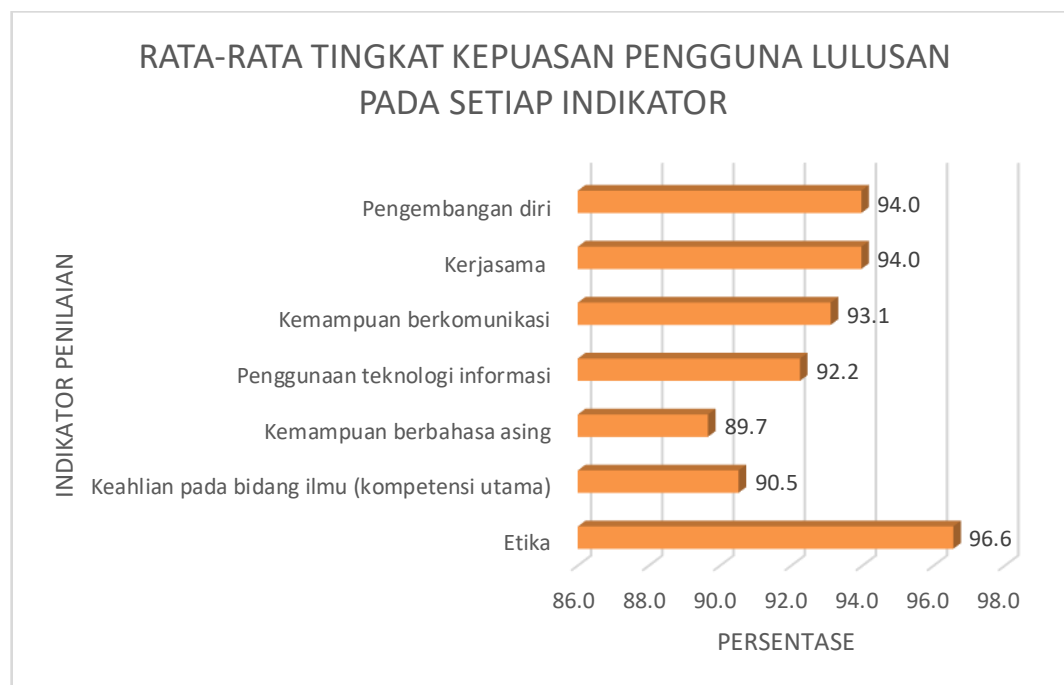
Dari tabel 1 dan gambar 1 terlihat bahwa tanggapan pengguna atas kemampuan lulusan terkait etika, keahlian bidang ilmu, kemampuan bahasa

asing, penggunaan teknologi informasi, komunikasi, kerjasama tim, dan pengembangan diri lulusan Program Studi D4 Analis Kesehatan Fakultas Farmasi dan Sains UHAMKA yang diukur dengan skala 4 menunjukkan bahwa sebanyak 65% menyatakan sangat baik, 34% menyatakan baik, hanya 1% menyatakan cukup, dan tidak ada satupun lembaga yang menyatakan kurang.

Adapun rata-rata tingkat kepuasan pengguna dilihat dari setiap indikatornya dapat ditunjukkan melalui tabel berikut:

Tabel 2. Rata-Rata Kepuasan Pengguna Lulusan Pada Setiap Indikator

No	Indikator	Rerata Tingkat Kepuasan (%)
1	Integritas (Etika dan moral)	96.6
2	Keahlian berdasarkan bidang ilmu (profesionalisme)	90.5
3	Kemampuan Bahasa Inggris	89,7
4	Penggunaan teknologi informasi	92.2
5	Komunikasi	93.1
6	Kerjasama tim dan Kepemimpinan	94.0
7	Pengembangan Diri	94.0
Total		94,0



Gambar 2. Indikator Kepuasan Pengguna Lulusan

Berdasarkan data tabel 2 dan gambar 2 di atas dapat diketahui, bahwa tanggapan pengguna lulusan terkait Integritas (etika dan moral) lulusan Program Studi D4 Analisis Kesehatan Fakultas Farmasi dan Sains UHAMKA memperoleh tingkat kepuasan tertinggi, yaitu sebesar 96,6%. Selanjutnya kemampuan lulusan pada indikator pengembangan diri dan kerjasama sebesar 94%, kemampuan berkomunikasi 93,1%, penggunaan teknologi informasi 92,2% dan Keahlian berdasarkan bidang ilmu (profesionalisme) 90,5%. Sedangkan tingkat kepuasan pengguna terhadap kemampuan bahasa asing lulusan memperoleh tingkat paling rendah, yaitu sebesar 89,7%. Hal ini dapat menjadi evaluasi bagi program studi agar dapat meningkatkan kembali kemampuan bahasa asing mahasiswa dalam proses pembelajaran di kelas, mengingat kemampuan bahasa Inggris di era saat ini sangat dibutuhkan di dunia kerja.

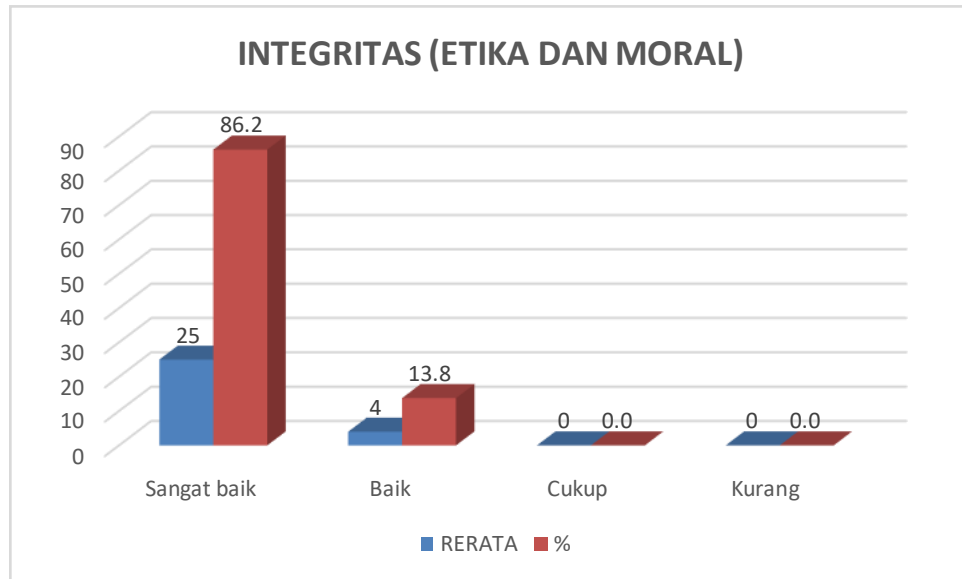
1. Integritas (Etika dan Moral)

Tabel berikut menggambarkan bahwa integritas (etika dan moral) lulusan Program Studi D4 Analisis Kesehatan Fakultas Farmasi dan Sains UHAMKA dikatakan sangat baik oleh hampir seluruh responden. Secara rinci, sebanyak 25 responden (86,2%) menyatakan sangat baik dan 4 responden (13,8%).

Tabel 3. Etika

Persepsi	Jumlah	Persentase
Sangat Baik	25	86.2
Baik	4	13.8
Cukup	0	0.0
Kurang	0	0.0
Σ	29	100.0

Apabila disajikan dalam bentuk diagram, maka persepsi pengguna lulusan Program Studi D4 Analisis Kesehatan Fakultas Farmasi dan Sains UHAMKA terkait integritas (etika dan moral) tersaji pada diagram berikut:



Gambar 3. Kemampuan Lulusan (Etika)

Berdasarkan hasil survei dapat disimpulkan bahwa persepsi pengguna lulusan Program Studi D4 Analis Kesehatan Fakultas Farmasi dan Sains UHAMKA terkait etika berada dalam kategori sangat baik.

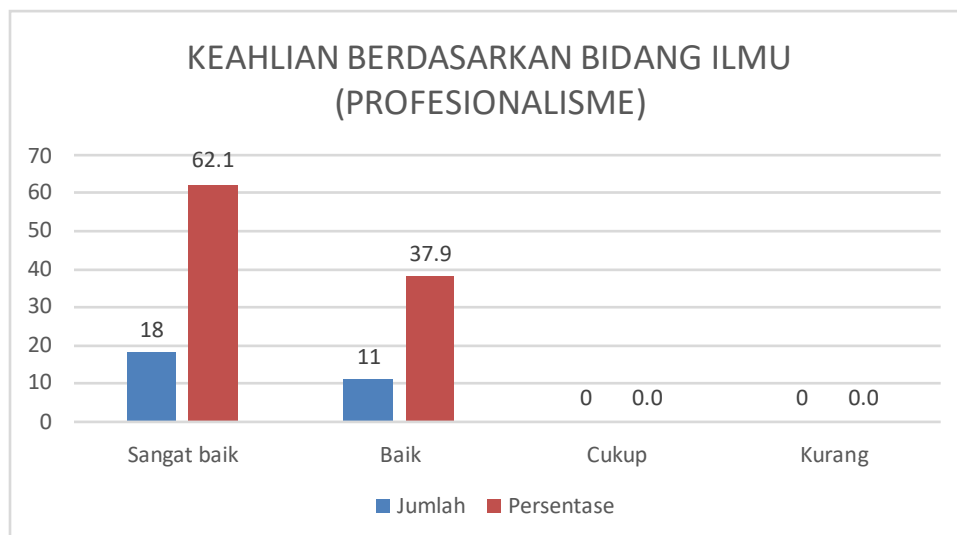
2. Keahlian berdasarkan bidang ilmu (profesionalisme)

Tabel 4 di bawah ini menggambarkan bahwa kemampuan atas Keahlian berdasarkan bidang ilmu (profesionalisme) lulusan Program Studi D4 Analis Kesehatan Fakultas Farmasi dan Sains UHAMKA, pengguna lulusan menyatakan sangat baik sebesar 62,1%. Secara rinci, sebanyak 18 responden (62,1%) menyatakan sangat baik dan 11 responden(37,9%).

Tabel 4. Keahlian berdasarkan bidang ilmu (profesionalisme)

Persepsi	Jumlah	Persentase
Sangat Baik	18	62.1
Baik	11	37.9
Cukup	0	0.0
Kurang	0	0.0
Σ	29	100

Apabila disajikan dalam bentuk diagram, maka persepsi pengguna lulusan Program Studi D4 Analis Kesehatan Fakultas Farmasi dan Sains UHAMKA terkait keahlian pada bidang ilmu tersaji pada gambar berikut:



Gambar 4. Keahlian Bidang Ilmu

Berdasarkan hasil survei dapat disimpulkan bahwa persepsi pengguna lulusan Program Studi D4 Analis Kesehatan Fakultas Farmasi dan Sains UHAMKA terkait keahlian bidang ilmu berada dalam kategori sangat baik.

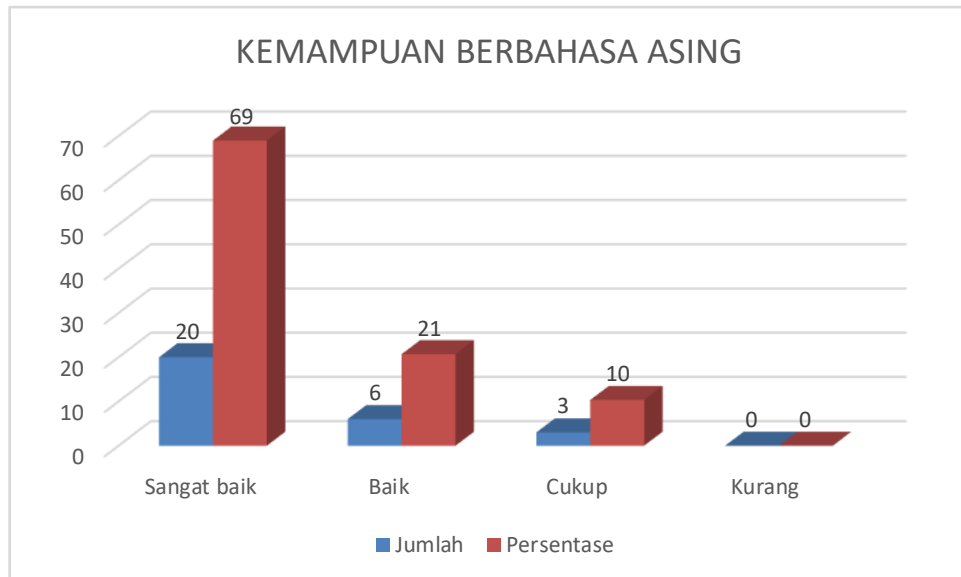
3. Kemampuan Bahasa Inggris

Tabel 5 terlihat kemampuan bahasa Inggris lulusan Program Studi D4 Analis Kesehatan Fakultas Farmasi dan Sains UHAMKA dikatakan baik oleh seluruh responden. Secara rinci, sebanyak 20 responden (69,0%) menyatakan sangat baik, 6 responden (20,7%) menyatakan baik, 3 responden (10,3%) menyatakan cukup, dan tidak ada responden yang menyatakan kurang.

Tabel 5. Kemampuan Bahasa Inggris

Persepsi	Jumlah	Persentase
Sangat Baik	20	69.0
Baik	6	20.7
Cukup	3	10.3
Kurang	0	0.0
Σ	29	100

Penilaian pengguna lulusan Program Studi D4 Analisis Kesehatan Fakultas Farmasi dan Sains UHAMKA terkait kemampuan bahasa Inggris dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 5. Kemampuan Bahasa Inggris

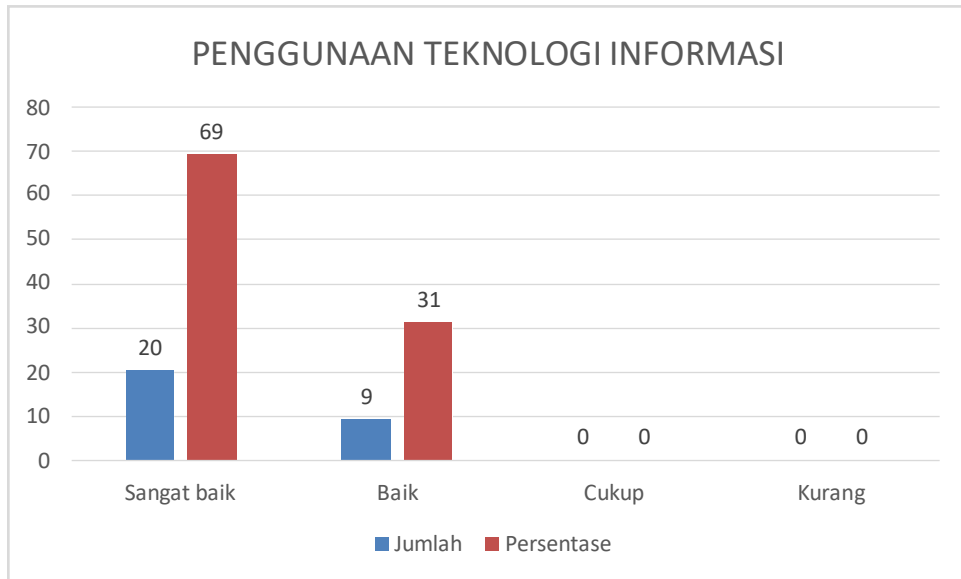
Berdasarkan hasil survei pada gambar 5, dapat disimpulkan bahwa persepsi pengguna lulusan Program Studi D4 Analisis Kesehatan Fakultas Farmasi dan Sains UHAMKA terkait kemampuan bahasa Inggris berada dalam kategori baik.

4. Penggunaan Teknologi Informasi

Tabel berikut menggambarkan bahwa kemampuan penggunaan teknologi informasi lulusan pada gambar 5, dapat disimpulkan bahwa persepsi pengguna lulusan Program Studi D4 Analisis Kesehatan Fakultas Farmasi dan Sains UHAMKA dikatakan sangat baik oleh seluruh responden. Secara rinci, sebanyak 20 responden (69%) menyatakan sangat baik dan 9 responden (31%) menyatakan baik.

Tabel 6. Kemampuan Penggunaan Teknologi Informasi

Persepsi	Jumlah	Persentase
Sangat Baik	20	69
Baik	9	31
Cukup	0	0
Kurang	0	0
Σ	29	100%



Gambar 6. Penggunaan Teknologi Informasi

Berdasarkan hasil survei pada gambar 6, dapat disimpulkan bahwa persepsi pengguna lulusan Program Studi D4 Analisis Kesehatan Fakultas Farmasi dan Sains UHAMKA terkait kemampuan penggunaan teknologi informasi berada dalam kategori sangat baik.

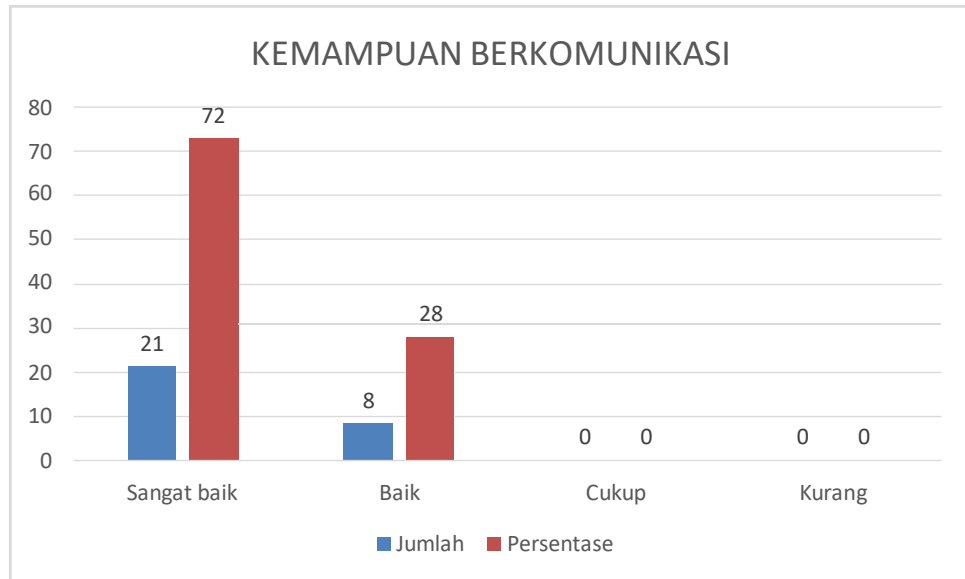
5. Komunikasi

Tabel berikut menggambarkan bahwa kemampuan komunikasi lulusan Program Studi D4 Analisis Kesehatan Fakultas Farmasi dan Sains UHAMKA dikatakan sangat baik oleh hampir oleh seluruh responden. Secara rinci, sebanyak 21 responden (72%) menyatakan sangat baik dan 8 responden (28%) menyatakan baik.

Tabel 7. Kemampuan Komunikasi

Persepsi	Jumlah	Persentase
Sangat Baik	21	72
Baik	8	28
Cukup	0	0
Kurang	0	0
Σ	29	100

Apabila disajikan dalam bentuk diagram, maka persepsi pengguna lulusan Program Studi D4 Analisis Kesehatan Fakultas Farmasi dan Sains UHAMKA terkait kemampuan komunikasi tersaji pada diagram berikut:



Gambar 7. Kemampuan Komunikasi

Berdasarkan hasil survei dapat disimpulkan bahwa persepsi pengguna lulusan Program Studi D4 Analis Kesehatan Fakultas Farmasi dan Sains UHAMKA terkait kemampuan komunikasi berada dalam kategori sangat baik.

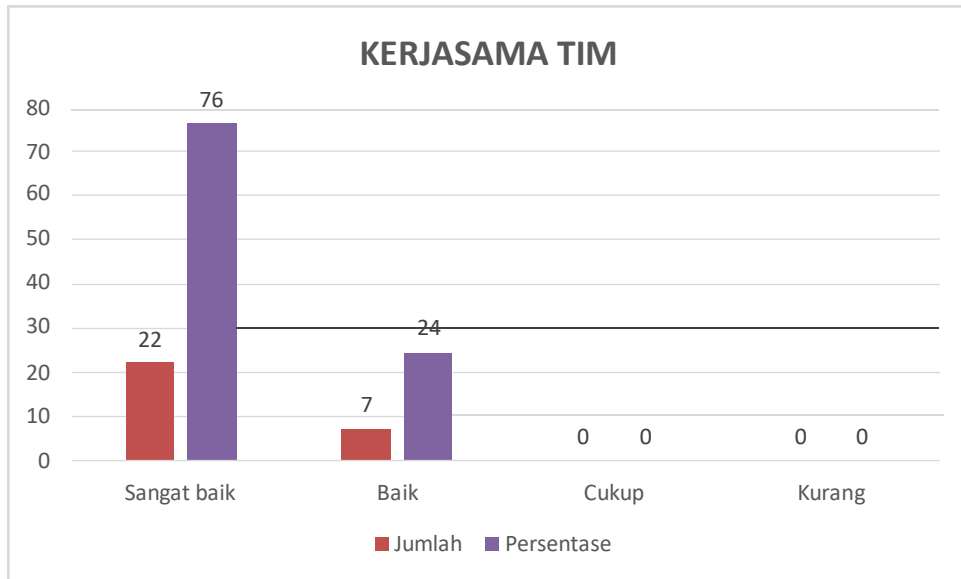
6. Kerjasama Tim

Tabel 8 menggambarkan bahwa kemampuan kerjasama tim lulusan Program Studi D4 Analis Kesehatan Fakultas Farmasi dan Sains UHAMKA dikatakan sangat baik oleh sebagian besar responden. Secara rinci, sebanyak 22 responden (76%) menyatakan sangat baik dan 7 responden (24%) menyatakan baik.

Tabel 8. Kemampuan Kerjasama Tim

Persepsi	Jumlah	Persentase
Sangat Baik	22	76
Baik	7	24
Cukup	0	0
Kurang	0	0
Σ	29	100

Apabila disajikan dalam bentuk diagram, maka persepsi pengguna lulusan Program Studi D4 Analis Kesehatan Fakultas Farmasi dan Sains UHAMKA terkait kerjasama tim tersaji pada diagram berikut:



Gambar 8. Kerjasama Tim

Berdasarkan hasil survei dapat disimpulkan bahwa persepsi pengguna lulusan Program Studi D4 Analis Kesehatan Fakultas Farmasi dan Sains UHAMKA terkait kerjasama tim berada dalam kategori sangat baik.

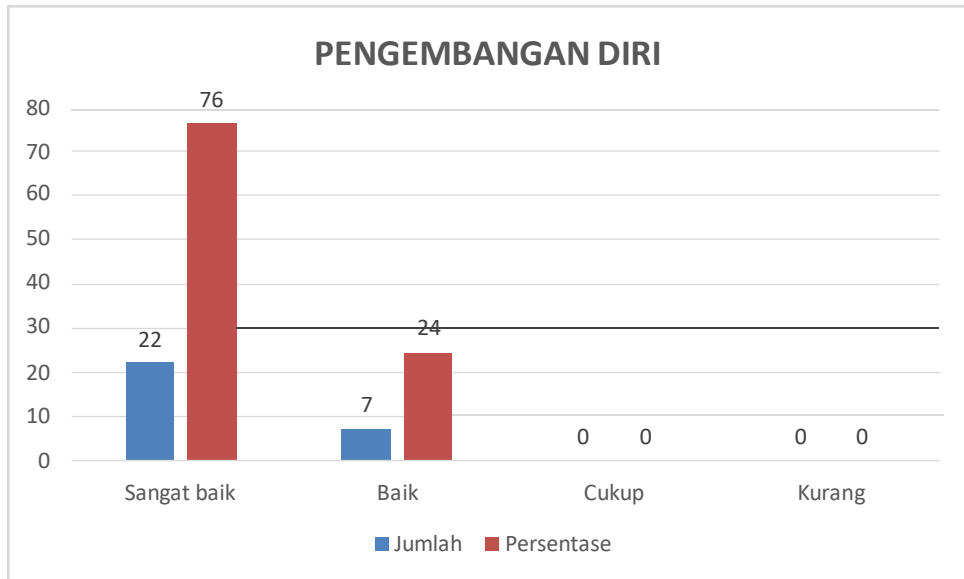
7. Pengembangan Diri

Tabel berikut menggambarkan bahwa kemampuan pengembangan diri lulusan Program Program Studi D4 Analis Kesehatan Fakultas Farmasi dan Sains UHAMKA dikatakan sangat baik oleh sebagian besar responden. Secara rinci, sebanyak 22 responden (76%) menyatakan sangat baik dan 7 responden (24%) menyatakan baik.

Tabel 3. Kemampuan Pengembangan Diri

Persepsi	Jumlah	Persentase
Sangat Baik	22	76
Baik	7	24
Cukup	0	0
Kurang	0	0
Σ	29	100

Apabila disajikan dalam bentuk diagram, maka persepsi pengguna lulusan Program Program Studi D4 Analis Kesehatan Fakultas Farmasi dan Sains UHAMKA terkait kemampuan pengembangan diri tersaji pada diagram berikut:



Gambar 9. Pengembangan Diri

Berdasarkan hasil survei dapat disimpulkan bahwa persepsi pengguna lulusan Program Studi D4 Analisis Kesehatan Fakultas Farmasi dan Sains UHAMKA terkait pengembangan diri berada dalam kategori sangat baik.

BAB V SIMPULAN, RENCANA TINDAK LANJUT DAN REKOMENDASI

5.1. Simpulan

1. Persentase rata-rata tingkat kepuasan pengguna lulusan Program Studi D4 Analis Kesehatan Fakultas Farmasi dan Sains UHAMKA adalah 90,8%;
2. Persentase tertinggi terdapat pada indikator etika dan moral yaitu sebesar 96,6%;
3. Persentase terendah terdapat pada kemampuan bahasa asing yaitu sebesar 89,7%.

5.2. Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil temuan dan analisis yang telah dilakukan, maka rencana tindak lanjut yang akan dilakukan adalah sebagai berikut:

No	Temuan	Rencana/Kegiatan Tindak Lanjut	Penanggung jawab
1	Persepsi responden terkait 7 aspek penilaian lulusan prodi oleh pengguna berada pada kategori sangat baik dan baik.	Prodi mempertahankan serta mengembangkembali capaian lulusan sesuai dengan harapan pengguna/ <i>stakeholder</i> .	Prodi
2	Sebanyak 10% responden masih menyatakan cukup atas kemampuan bahasa Inggris lulusan	Prodi menambah jumlah SKS pada mata kuliah bahasa Inggris dan bekerja sama dengan lembaga bahasa UHAMKA.	Prodi

5.3. Rekomendasi

Berdasarkan hasil analisis dan rencana tindak lanjut di atas, maka berikut ini disampaikan beberapa rekomendasi yang ditujukan kepada beberapa pihak, yaitu:

1. Mempertahankan proses pembelajaran sesuai dengan aspek penilaian.
2. Prodi meningkatkan kompetensi mahasiswa sebagaimana masukan dan harapan stakeholder

3. Fakultas dan prodi memberikan pelayanan yang lebih baik dalam proses pendidikan kepada mahasiswa.
4. Prodi dan dosen mengembangkan perangkat pembelajaran di setiap semester.
5. Prodi mengembangkan kurikulum dan melakukan peninjauan setiap tahunnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatann Praktek (Edisi 5)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Apriani, D.A. dan Sunarti. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Pada Konsumen The Little a Coffe Shop Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* Vo. 51 No. 2 Oktober 2017.
- Dale, R. (2001). *Evaluation Framework for Development Program and Project*. Sage Publication. New Delhi.
- Gibson, James L. (2007). *Organisasi Perilaku, Struktur Dan Proses*. Jakarta: Erlangga
- Irawan, H. (2003). *Indonesian Customer Satisfaction: Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICOSA*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler P, Fox KFA. (1995). *Strategic Marketing for Educational Institutions*. Englewood Cliffs, New York: Prentice-Hall.
- Kotler, P. dan Kevin L.K. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua Belas Jilid 1. Jakarta: Indeks
- Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhalindo
- _____(2000). *Marketing Management. Millennium Edition*. New Jersey: Prentice-Hall International, Inc.
- Mulyasa. E. (2004). *Menjadi Kepala Sekolah Profesional*. Bandung: Penerbit
- Rachmawati, S.D., Heti, M., Megawati S. (2019). Pemasaran Berbasis Hubungan Pada Kerja Sama Perguruan Tinggi Negeri: Kasus Institut Pertanian Bogor. *Jurnal Tadbir Muwahhid, Vol. 3, No. 2, Oktober 2019*

- Robbins, S. (2008). *Perilaku Organisasi*. Jakarta : Salemba Empat.
- Sastrohadiwiryo, B, S. (2001). *Manajemen Ilmu Pemerintahan*. LAN.
JakartaHandoko (1998)
- Sutomo, H.H., & Tumpal P. S. (2002). *Modul pelatihan dan Pedoman Praktis Perencanaan Partisipatif*. Jakarta. CV Cipruy.
- Survei National Association of Colleges and Employee (NACE, 2002)
- Thoha, M. (2001). *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*.
Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Winardi. (2004). *Manajemen Perilaku Organisasi*. Jakarta : Prenada Media

LAMPIRAN

1. Lampiran 1. Curriculum Vitae

Ketua Peneliti

Nama lengkap : Meri Suzana, S.ST, M.Kes
Jenis Kelamin : Perempuan
NIDK : 8888120016
Jabatan : Ketua Unit Mutu D4 Analisis Kesehatan
Fakultas/Prodi : FFS/ Program Studi D4 Analisis Kesehatan
Alamat Kantor : Jl. Delima II/IV Perumnas Klender, Jakarta-Timur
Telepon/fax : (021) 8611070 / (021) 86603233
Alamat Rumah : Kranggan Permai, Jln. Angrek 6 No.26. Bekasi
HP/E-mail : 081322268489 / merisuzana29777@gmail.com
Pengampu MK :
a. Hemostasis dan Koagulasi, teori dan praktikum
b. Hematologi Klinik, Teori dan praktikum
c. Kimia Klinik Darah, Teori dan Praktikum
d. Kimia Klinik Cairan Tubuh, teori dan praktikum
e. Analisa Klinis

A. Riwayat Pendidikan

	S-1	S-2	S-3
Nama Perguruan Tinggi	Poltekkes Kemenkes Bandung	Universitas Respati Indonesia	-
Bidang Ilmu	Analisis Kesehatan	Ilmu Kesehatan Masyarakat, peminatan Promosi Kesehatan	-
Tahun Masuk-Lulus	2011 – 2012	2012 – 2014	-
Judul Skripsi/Tesis/Disertasi	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Lamanya Pasien Ketergantungan Opioid Berada dalam Terapi Rumatan Metadon di RSKO Jakarta Pada 1 Januari 2008 sampai dengan 1 Januari 2012	Diterminan Lainnya Pasien Ketergantungan Opioid Berada dalam Program Terapi Rumatan Metadon di RSKO Jakarta Tahun 2012 - 2014	-
Nama Pembimbing/Promotor	Wiwin Wiryanti, S.Pd, M.Kes	Prof. Dr. dr. Rachmadi Purwana, SKM	-

B. Pengalaman Penelitian

No	Judul Penelitian	Tahun
1	Variasi Konsentrai Bahan Pengikat Pengisi Pada Formula Tablet Ekstrak Etanol 96% Daun Sirsak (<i>Annona Muricata</i> L)	2019
2	Upaya Peningkatan Mutu Program Studi D4 Analisis Kesehatan FFS UHAMKA	2021
3	Hubungan Kadar Glukosa Darah Dengan Kadar Protein Pada Penderita Diabetes Melitus	2022

C. Pengalaman Pengabdian Kepada Masyarakat

No	Judul Pengabdian kepada Masyarakat	Tahun
1	Pengobatan Gratis Untuk Warga Pimpinan Cabang Muhammadiyah Cipayung Jakarta Timur	2021
2	Pelatihan Pemeriksaan Asam Urat Dan Gula Darah Metode Poct Pada Warga PCM Cipayung Dalam Upaya Peningkatan Pengetahuan Dan Kesehatan Terhadap Penyakit Rematik Dan Diabetes	2021
3	Edukasi Kesehatan Dan Pemeriksaan Gula Darah, Asam Urat Dan Kolesterol Pada Warga Desa Suka Jadi, Kec, Pondok Salam, Kabupaten Purwakarta	2021
4	Edukasi Penyakit Diabetes, Asam Urat Dan Pengujiannya Pada Kaum Dhuafa Di Lingkungan Pimpinan Ranting Muhammadiyah Duren Seribu, Depok, Jawa Barat	2022
5	Edukasi Tentang Pencegahan Dan Deteksi Dini Kanker Payudara Serta Pelatihan Sadari Pada Anggota Aisyah Kecamatan Pasar Minggu	2023

D. Publikasi Artikel Ilmiah Dalam Jurnal

No	Judul Artikel	Tahun	Volume/ Nomor/Link	Nama Jurnal
1	Hubungan Kadar Glukosa Darah Dengan Kadar Protein Pada Penderita Diabetes Melitus	2022	Volume 13 Nomor 02 https://jurnal.stikescir.ebon.ac.id/index.php/index/user	JURNAL KESEHATAN Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKes) Cirebon

Jakarta, Agustus 2023



Meri Suzana, S.ST, M.Kes

2. Hasil Penelitian

NO	INDIKATOR	PENILAIAN	RERATA	%
1	Etika	Sangat baik	25	86.2
		Baik	4	13.8
		Cukup	0	0.0
		Kurang	0	0.0
2	Keahlian pada bidang ilmu (kompetensi utama)	Sangat baik	18	62.1
		Baik	11	37.9
		Cukup	0	0.0
		Kurang	0	0.0
3	Kemampuan berbahasa asing	Sangat baik	20	69.0
		Baik	6	20.7
		Cukup	3	10.3
		Kurang	0	0.0
4	Penggunaan teknologi informasi	Sangat baik	20	69.0
		Baik	9	31.0
		Cukup	0	0.0
		Kurang	0	0.0
5	Kemampuan berkomunikasi	Sangat baik	21	72.4
		Baik	8	27.6
		Cukup	0	0.00
		Kurang	0	0
6	Kerjasama	Sangat baik	22	75.9
		Baik	7	24.1
		Cukup	0	0.0
		Kurang	0	0.0
7	Pengembangan diri	Sangat baik	22	75.9
		Baik	7	24.1
		Cukup	0	0.0
		Kurang	0	0.0