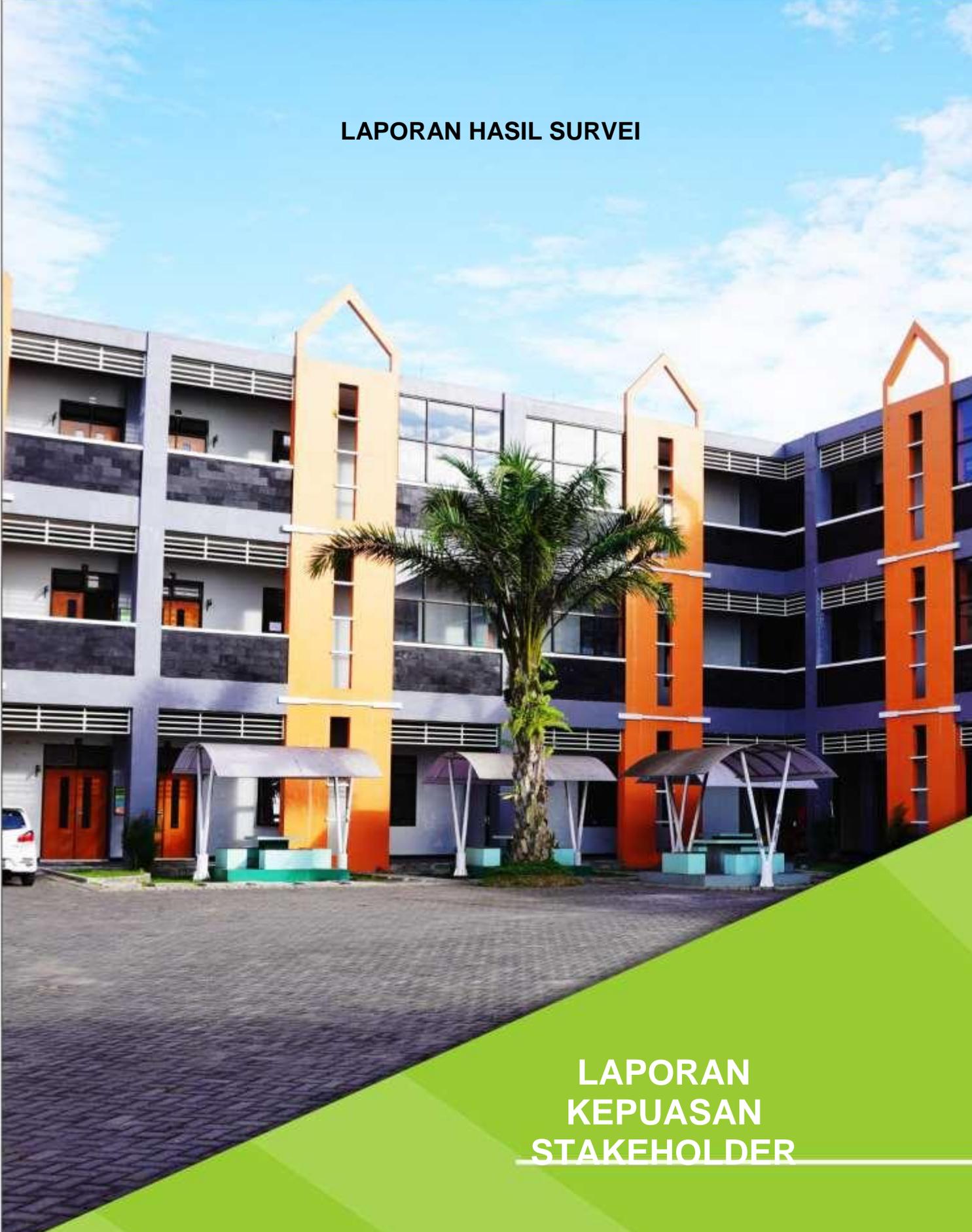


# LAPORAN HASIL SURVEI



## LAPORAN KEPUASAN STAKEHOLDER

Oleh : BADAN PENJAMINAN MUTU  
ITSK RS dr.SOEPROAEN MALANG

## LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN

1. Perguruan Tinggi : ITSK RS dr. Soepraoen Malang
2. Unit Pelaksana : Badan Penjaminan Mutu
3. Judul Laporan : Indeks Kepuasan Stakeholder
4. Penanggung Jawab  
Nama : Dr. Juliati Koesrini,A.Per.Pen.,M.KPd  
Jabatan : Kepala Badan Penjaminan Mutu
5. Tim Survei :  
Ketua : Dr. Widia Shofa I,SST.,M.Kes  
Anggota : Bayu Budi,S.Kep.Ners.,M.Kep  
: Haniza Ilmansyah,SE.,MM

Mengetahui  
Rektor

Malang, 22 Desember 2022  
Ka. Badan Penjaminan Mutu Internal



Dr. Juliati Koesrini, A.Per.Pend. M.KPd

# DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan.....	ii
Daftar Isi.....	iii
Kata Pengantar .....	iv
Bab 1 : Pendahuluan .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Tujuan .....	2
1.3 Manfaat .....	2
Bab 2 : Metodologi .....	3
2.1 Responden dan Metode Pengambilan Sampel .....	3
2.2 Metode dan Instrumen Pengambilan Data .....	4
2.3 Metode Pengolahan dan Analisis Data .....	4
Bab 3 : Hasil dan Pembahasan .....	6
Bab 4 : Kesimpulan .....	16
Lampiran .....	17
Lampiran 1: Kuesioner Survey Kepuasan Stakeholder/Wali .....	17
Lampiran 2: Tabulasi Hasil Pengisian Kuesioner Survey Kepuasan Stakeholder.....	18

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmatNya yang tiada terbatas kepada kita semua, sehingga tersusunlah laporan “Laporan Kepuasan Stakeholder terhadap ITSK RS dr Soepraoen Malang”.

Kegiatan survei Kepuasan Stakeholder ini dilaksanakan untuk mengetahui persepsi dan nilai Kepuasan Stakeholder terhadap ITSK RS dr Soepraoen Malang ,melalui layanan akademik dan non akademik yang diberikan oleh ITSK. Dengan adanya umpan balik dari *stakeholder internal* dan *eksternal* dapat digunakan sebagai cermin untuk memperbaiki diri dan meningkatkan kualitas layanan di masa mendatang.

Kegiatan ini tidak akan terwujud tanpa adanya dukungan dari berbagai pihak, khususnya :

1. Pihak Rektorat ITSK RS dr Soepraoen Malang ,
2. Para Pimpinan Fakultas di lingkungan ITSK RS dr Soepraoen Malang ,
3. Tim Dosen yang turut membantu pelaksanaan survei,
4. Para responden (mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan dan pengguna lulusan)
5. Dan pihak-pihak lain yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu.

Kepada semua pihak, Tim Survei mengucapkan terima kasih atas segala bantuan dan kerjasamanya. Akhirnya kami berharap, semoga hasil survei ini memberikan manfaat bagi semua pihak, khususnya para pemangku kepentingan yang terkait dengan peningkatan sistem pendidikan dan layanan di lingkungan ITSK RS dr Soepraoen Malang .

Malang, 22 Desember 2022

Ketua Tim Survei



Dr. Widia Shofa I, SST., M.Kes

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pemerintah Indonesia telah berkomitmen untuk menjamin transparansi *outcome* pendidikan dengan cara meningkatkan akuntabilitas. Salah satu kebijakan nasional adalah dengan mendapatkan umpan balik dari *stakeholder internal* dan *eksternal* penyelenggaraan pendidikan melalui survei maupun mekanisme lainnya. Umpan balik dari *stakeholder internal* dan *eksternal* ini dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas sistem pendidikan.

ITSK RS dr Soepraoen Malang sebagai lembaga pendidikan tinggi juga dituntut untuk semakin meningkatkan kualitas sistem pendidikan. Dalam rangka mengevaluasi sistem pendidikan yang telah dilaksanakan perlu dilakukan survei kepada *stakeholder internal* dan *eksternal* sebagai umpan balik kepada ITSK RS dr Soepraoen Malang .

Berkaitan dengan peningkatan kualitas sistem pendidikan maka Badan Penjaminan Mutu ITSK RS dr Soepraoen Malang perlu melaksanakan survei Kepuasan *stakeholder internal* dan *eksternal* dalam rangka meningkatkan partisipasi *stakeholder internal* dan *eksternal* terhadap penyelenggara pendidikan tinggi. Rencananya kegiatan ini akan dilaksanakan setiap tahun untuk dapat mencapai standar yang diharapkan *stakeholder internal* dan *eksternal* terhadap sistem pendidikan di ITSK RS dr Soepraoen Malang .

### 1.2 Tujuan

Adapun tujuan dari kegiatan monitoring dan evaluasi Kepuasan Stakeholder adalah:

1. Untuk mengetahui persepsi Kepuasan Stakeholder terhadap ITSK RS dr Soepraoen Malang .
2. Untuk mengetahui indeks Kepuasan Stakeholder terhadap ITSK RS dr Soepraoen Malang

### 1.3 Manfaat

Adapun manfaat dari pelaksanaan monitoring dan evaluasi Kepuasan Stakeholder ini, adalah:

1. Sebagai bahan masukan bagi pemangku kepentingan untuk meningkatkan kualitas sistem pendidikan ITSK RS dr Soepraoen Malang .
2. Sebagai dokumen akuntabilitas organisasi dalam upaya penyelenggara sistem penjaminan mutu perguruan tinggi.

## BAB 2 METODOLOGI

### 2.1 Responden dan Metode Pengambilan Sampel

Survei Kepuasan Stakeholder dilaksanakan oleh tim survei dari Badan Penjaminan Mutu ITSK RS dr Soepraoen Malang dengan cara menyebarkan *google form* Kepuasan *Stakeholder* kepada mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan dan pengguna lulusan ITSK RS dr Soepraoen Malang .

Badan Penjaminan Mutu melakukan survei Kepuasan *Stakeholder* dan pelaksanaan monitoring dan evaluasi akan diselenggarakan tiap tahun dengan melakukan survey. Tujuannya adalah untuk mengetahui standar yang diharapkan *stakeholder internal dan eksternal* terhadap kualitas sistem pendidikan ITSK RS dr Soepraoen Malang .

Penyebaran Instrumen dilakukan melalui masing-masing ketua program studi. Program studi di ITSK RS dr. Soepraoen saat ini ada 13 program studi, yaitu :

1. Prodi D3 Keperawatan
2. Prodi D3 Kebidanan
3. Prodi D3 Akupuntur
4. Prodi D3 Rekam Medis
5. Prodi D3 Farmasi
6. Prodi D4 Keperawatan Anesthesi
7. Prodi S1 Keperawatan
8. Prodi Profesi Ners
9. Prodi S1 Kebidanan
10. Prodi Profesi Kebidanan
11. Prodi S1 Farmasi Klinis dan Komunitas
12. Prodi S1 Fisioterapi
13. Prodi S1 Informatika

## 2.2 Metode dan Instrumen Pengambilan Data

Survei dilakukan dengan memberikan *google form* kepada responden sebagai instrumen pengambilan data. Kuesioner terdiri atas 10 (sepuluh) item pertanyaan bagi *stakeholder internal* (mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan) dan *stake holder eksternal* ( pengguna lulusan)

## 2.3 Metode Pengolahan dan Analisis Data

Tanggapan responden atas setiap item pertanyaan diukur menggunakan skala Likert, dengan kriteria sebagai berikut:

Tanggapan	Predika t
Sangat Puas	4
Puas	3
Tidak Puas	2
Sangat Tidak Puas	1

Data yang diperoleh akan ditabulasi sesuai dengan pilihan jawaban responden dan dilanjutkan dengan perhitungan indeks kepuasan responden melalui perhitungan rata-rata skor jawaban responden sesuai dengan item pertanyaan, dengan rumus:

$$IKO = \frac{\sum n * Si}{N}$$

## BAB 3

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah instrumen Kepuasan *Stakeholder internal* diisi oleh mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan sedangkan *Stakeholder eksternal* diisi oleh pengguna lulusan, dilakukan kegiatan rekapitulasi dari hasil angket instrumen yang sudah diberikan pada tim survey Badan Penjaminan Mutu ITSK RS dr Soepraoen Malang. Rekapitulasi hasil kuesioner Kepuasan *Stakeholder internal* dan *eksternal* menghasilkan data sebagai berikut :

#### 1. Kepuasan *Stakeholder Internal*

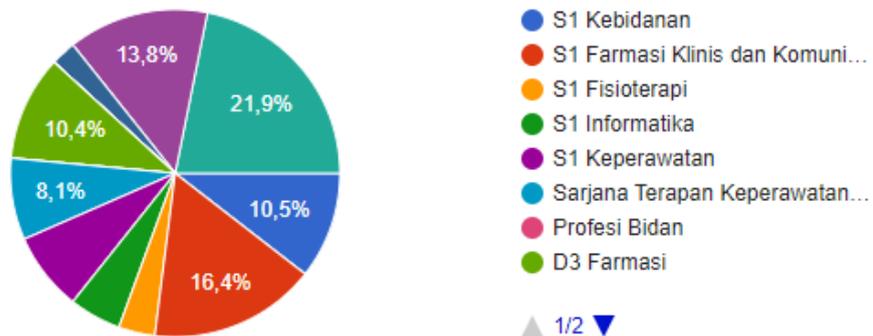
##### a. Kepuasan Mahasiswa

Secara keseluruhan total responden (mahasiswa) yang diperoleh sebanyak 645 responden.

Prodi

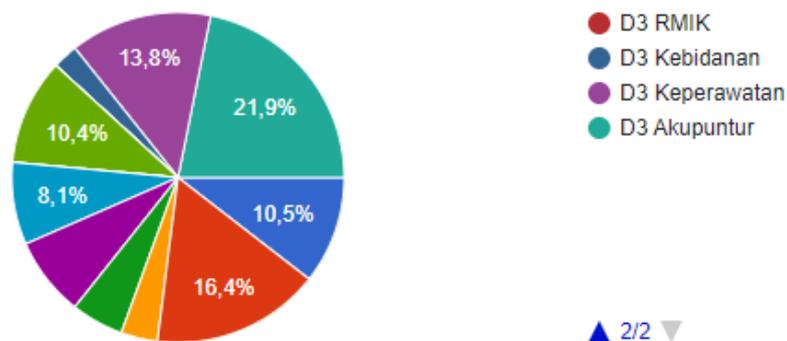
645 jawaban

 Sal



Prodi

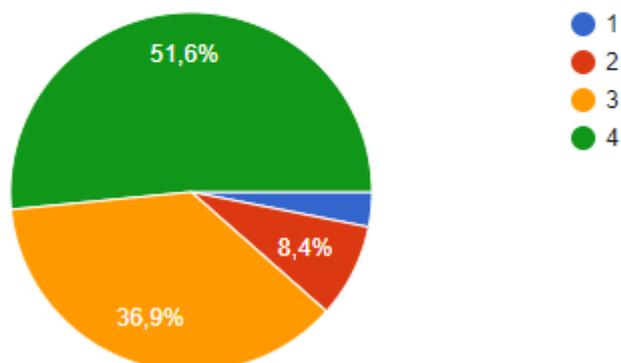
645 jawaban



Berdasarkan diagram diatas didapatkan responden terbanyak adalah dari mahasiswa Program studi D3 Akupuntur yaitu 21.9 %

Apakah kejelasan RPS dan Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP) yang dibuat Dosen Pembina Mata Kuliah mudah dipahami?

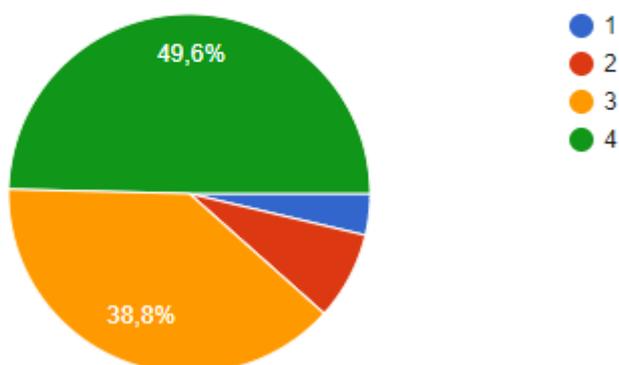
640 jawaban



Dari diagram diatas didapatkan lebih dari setengah mahasiswa (51.6%) menjawab sangat baik tentang kejelasan RPS

Apakah dosen membuat kesepakatan/kontrak belajar dengan mahasiswa?

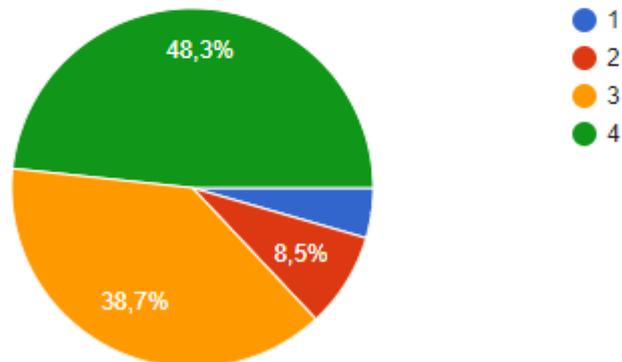
645 jawaban



Dari diagram diatas didapatkan hampir setengah mahasiswa (49.6%) menjawab sangat baik tentang apakah dosen membuat kesepakatan dengan mahasiswa dalam perkuliahan

Apakah kemampuan dosen dalam menyusun dan menyediakan bahan ajar sudah baik?

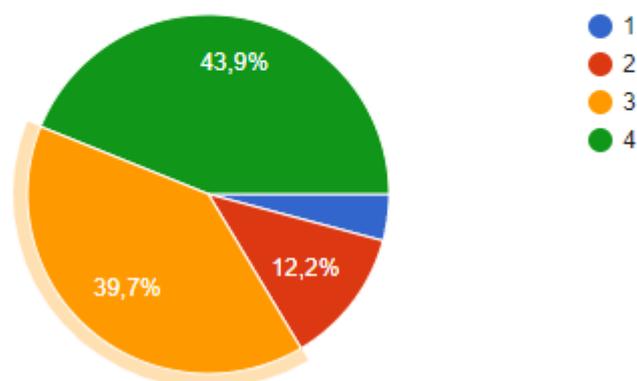
644 jawaban



Dari diagram diatas didapatkan hampir setengah mahasiswa (48.3 %) menjawab sangat baik tentang kemampuan dosen dalam menyusun dan menyediakan bahan ajar

Apakah dosen membuat variasi metode pembelajaran yang digunakan dalam proses pembelajaran dengan baik?

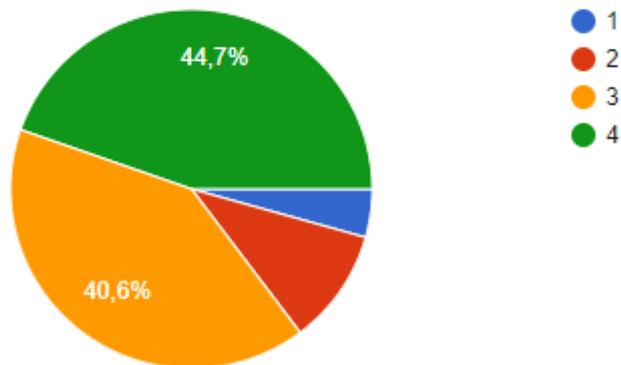
645 jawaban



Dari diagram diatas didapatkan hampir setengah mahasiswa (43.9%) menjawab sangat baik tentang apakah dosen membuat variasi metode pembelajaran

Apakah dosen membuat variasi media yang digunakan dalam proses pembelajaran dengan baik?

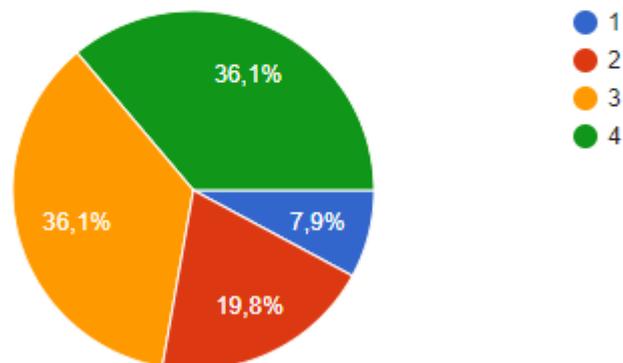
645 jawaban



Dari diagram tersebut didapatkan hampir setengah mahasiswa (44.7%) menjawab sangat baik tentang apakah dosen membuat variasi media dalam proses pembelajaran

Apakah kehadiran, alokasi waktu mengajar dosen sesuai alokasi waktu yang ditetapkan?

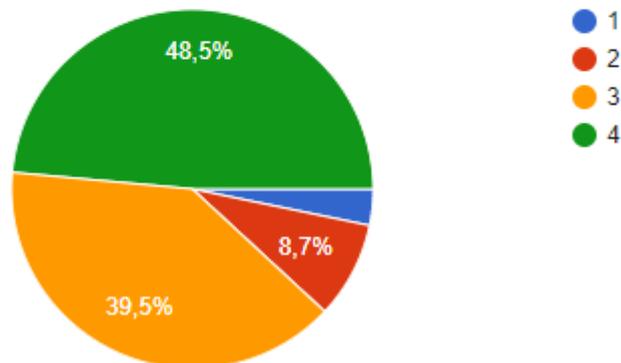
645 jawaban



Dari diagram tersebut didapatkan mahasiswa terbanyak (36.1%) menjawab sangat baik dan baik tentang alokasi ketepatan waktu mengajar dosen

Apakah kemampuan dosen menyampaikan materi ajar sudah baik?

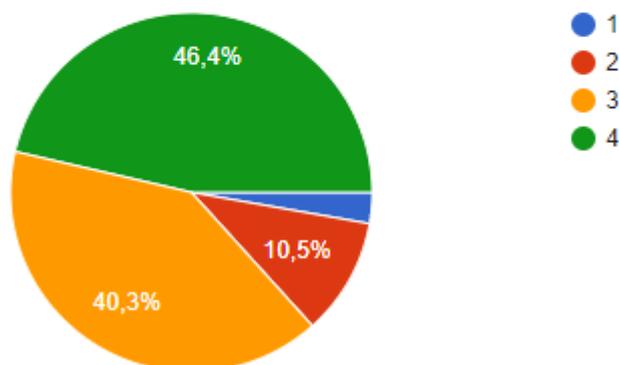
645 jawaban



Dari diagram tersebut didapatkan hampir setengah mahasiswa (48.5%) menjawab sangat baik tentang kemampuan dosen menyampaikan materi

Apakah kesesuaian evaluasi dengan kompetensi/materi kuliah yang dibuat oleh dosen sudah baik?

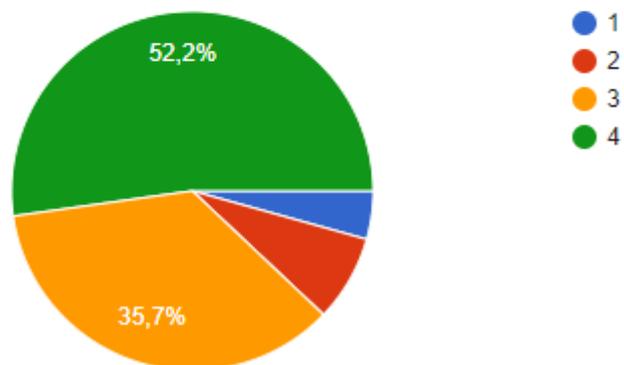
645 jawaban



Dari diagram tersebut didapatkan hampir setengah mahasiswa (46.4%) menjawab sangat baik tentang kesesuaian evaluasi dengan materi yang dibuat oleh dosen.

Apakah dosen memberikan kesempatan mendapatkan umpan balik/masukan atas tugas/ujian?

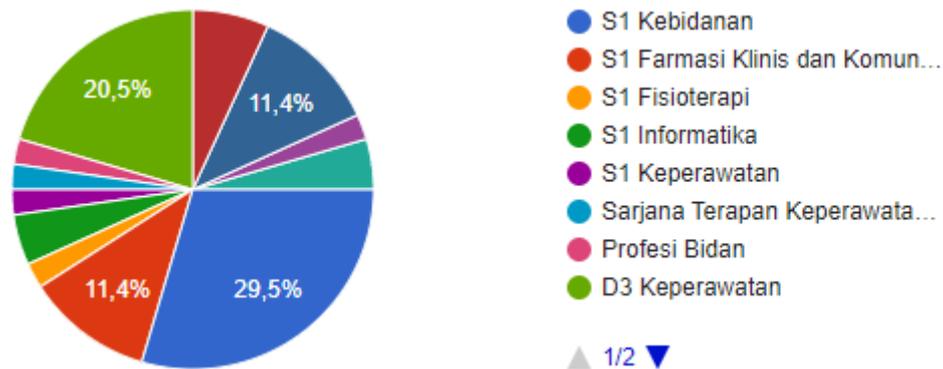
645 jawaban



Dari diagram tersebut didapatkan lebih setengah mahasiswa (52.2%) menjawab sangat baik tentang apakah dosen memberikan kesempatan mendapatkan umpan balik tentang tugas atau ujian

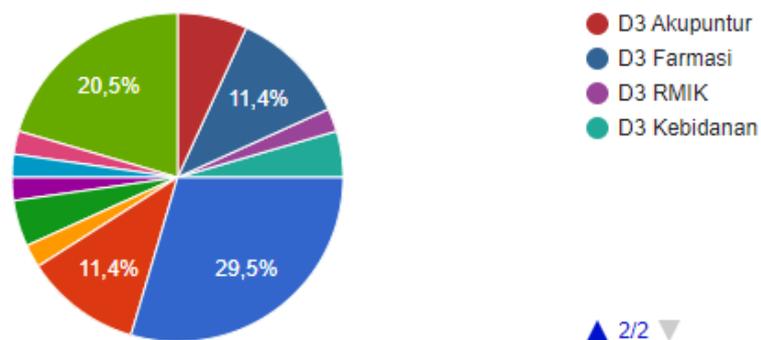
## b. Kepuasan Dosen

Secara keseluruhan total responden (dosen) yang mengisi googleform tentang kepuasan sebanyak 44 dosen



### Prodi

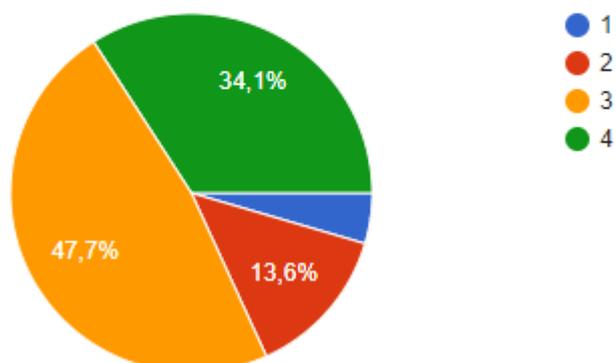
44 jawaban



Dari diagram tersebut didapatkan Dosen program studi S1 Kebidanan yang paling banyak mengisi survey kepuasan yaitu 29.5% sedangkan dosen program studi S1 Keperawatan, program studi S1 Fisioterapi, Profesi Bidan, dan D4 keperawatan anesthesi hanya 1 orang dosen (2.3%) yang berkenan mengisi survey kepuasan

Apakah perencanaan kebutuhan tenaga pendidikan sudah berjalan dengan baik?

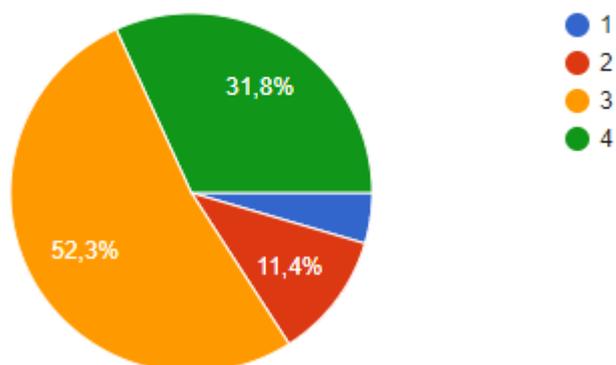
44 jawaban



Dari diagram tersebut didapatkan 47.7% Dosen menyatakan bahwa perencanaan kebutuhan dosen sudah berjalan dengan baik

Apakah seleksi/perekrutan dosen sudah dilakukan dengan baik?

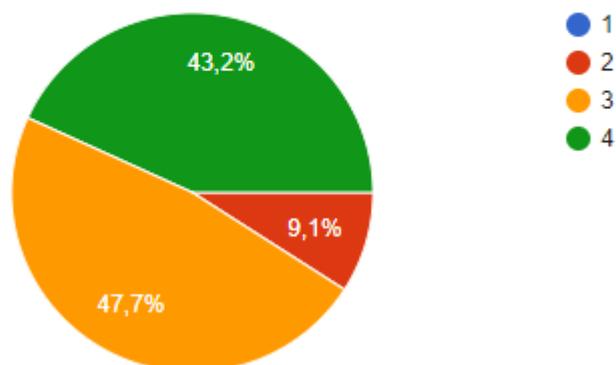
44 jawaban



Dari diagram tersebut didapatkan lebih dari setengah dosen (52.3%) Dosen menyatakan bahwa perekrutan dosen sudah baik

Apakah sistem pengajian dan kesejahteraan lain dosen sudah diberikah dengan baik?

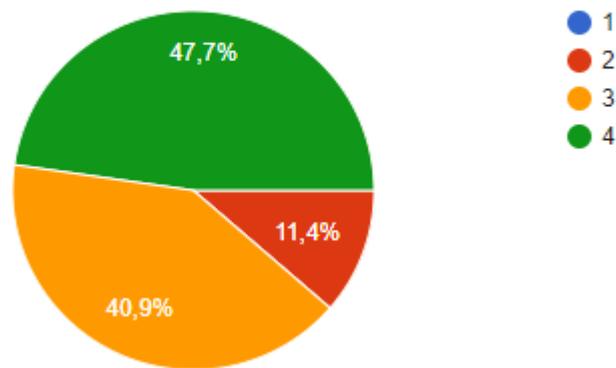
44 jawaban



Dari diagram tersebut didapatkan 47.7% Dosen menyatakan bahwa penggajian dan kesejahteraan dosen sudah baik

Apakah penempatan dosen sudah berjalan sesuai dengan baik?

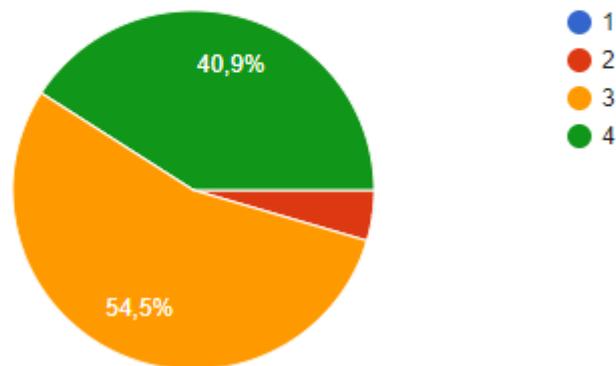
44 jawaban



Dari diagram tersebut didapatkan 47.7% Dosen menyatakan bahwa penempatan dosen sudah baik

Apakah pengembangan dosen sudah berjalan dengan baik?

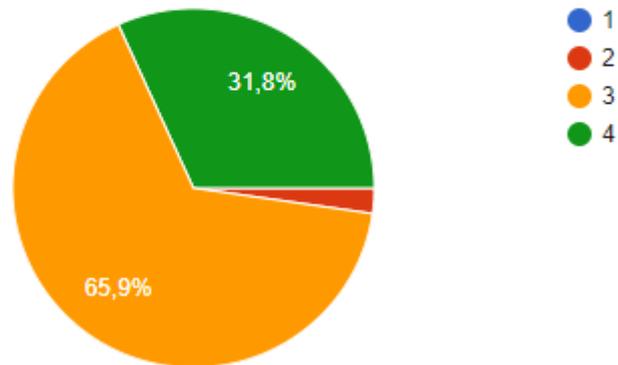
44 jawaban



Dari diagram tersebut didapatkan lebih dari setengah dosen (54.5%) Dosen menyatakan bahwa pengembangan dosen sudah baik

Apakah retensi dosen sudah berjalan dengan baik?

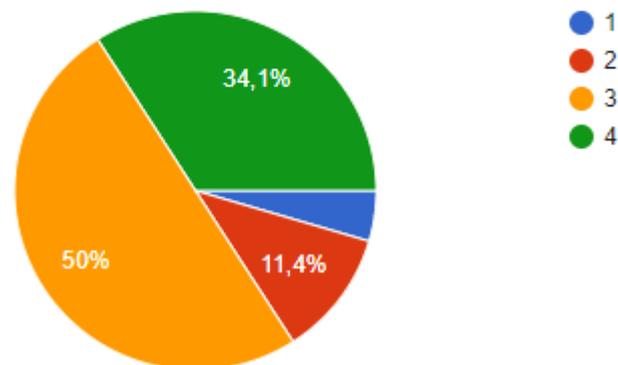
44 jawaban



Dari diagram tersebut didapatkan lebih dari setengah dosen (65.9%) Dosen menyatakan bahwa retensi dosen sudah baik

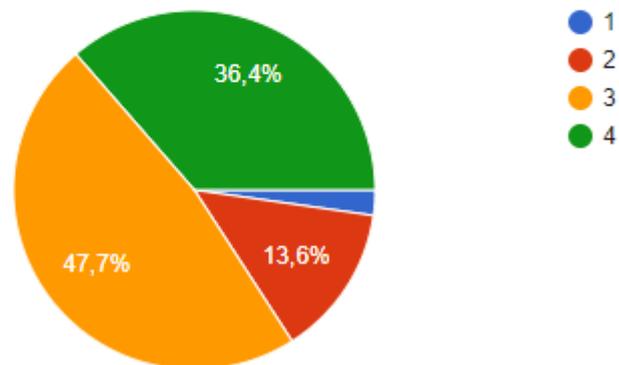
Apakah pemberhentian dosen sudah dilaksanakan dengan baik?

44 jawaban



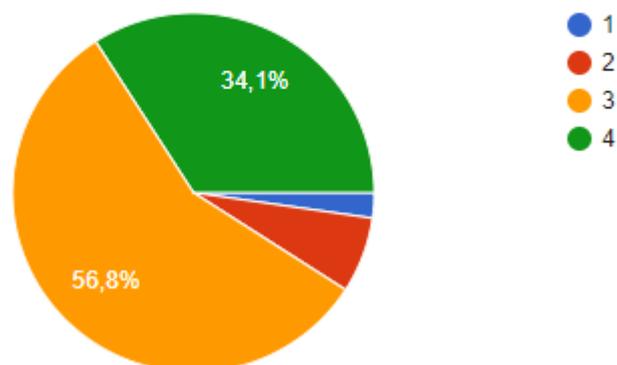
Apakah kepuasan dosen terhadap program peningkatan kompetensi manajerial sudah berjalan dengan baik?

44 jawaban



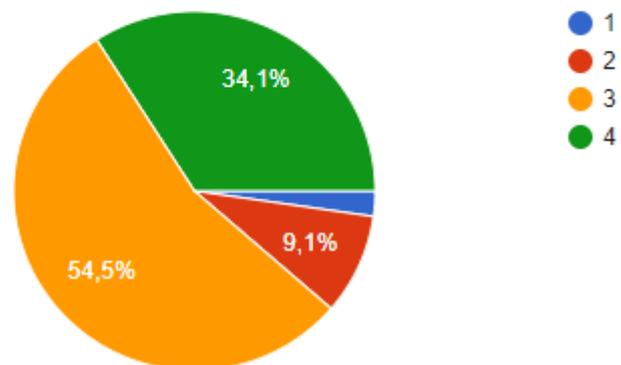
Apakah kepuasan dosen terhadap sistem audit internal sudah berjalan dengan baik?

44 jawaban



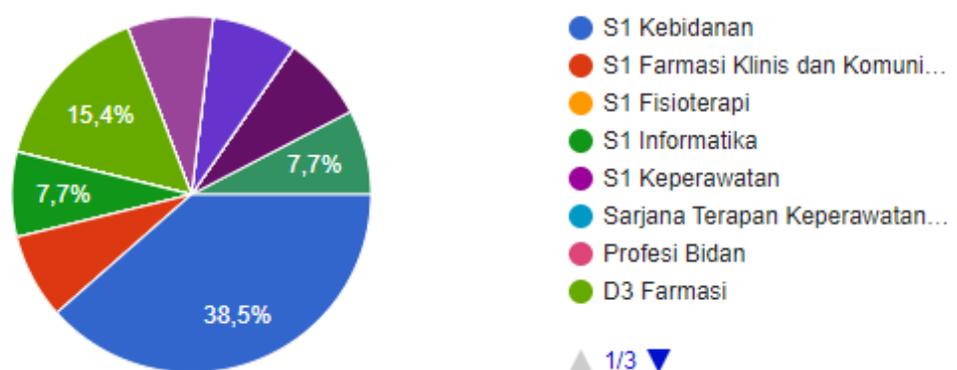
Apakah kepuasan dosen terhadap Sistem Penjaminan Mutu sudah berjalan dengan baik?

44 jawaban



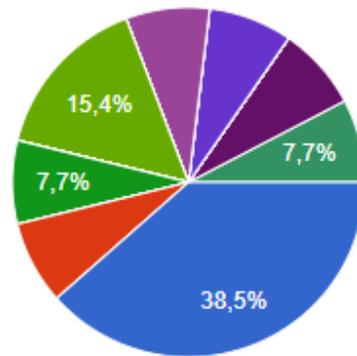
c. Kepuasan Tenaga Kependidikan

13 jawaban



## Sub Bagian

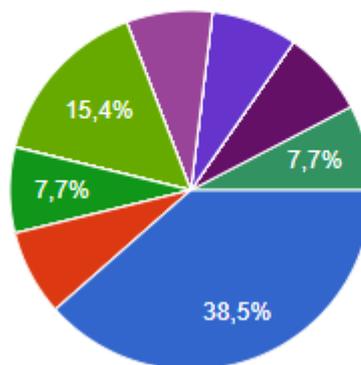
13 jawaban



▲ 2/3 ▼

## Sub Bagian

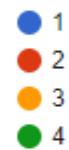
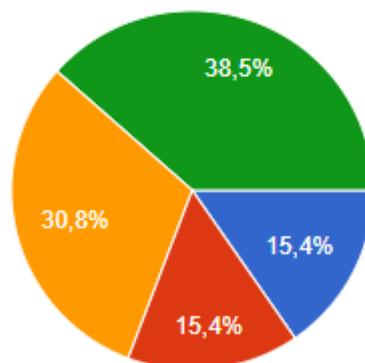
13 jawaban



▲ 3/3 ▼

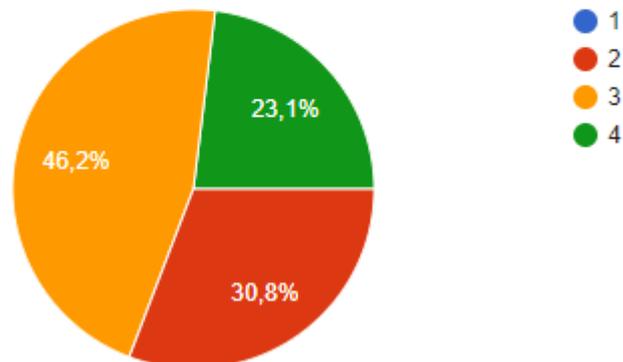
Apakah perencanaan kebutuhan tenaga pendidikan sudah berjalan dengan baik?

13 jawaban



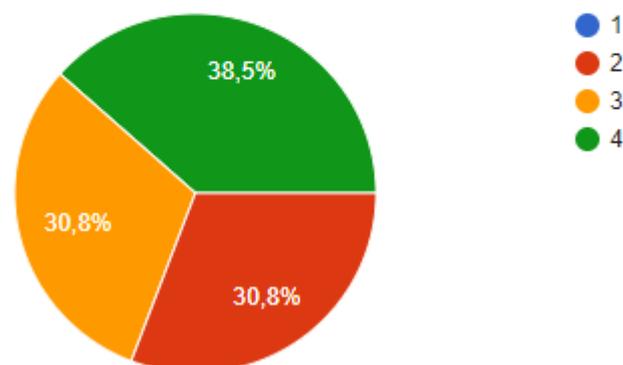
Apakah seleksi/perekrutan tenaga pendidikan sudah dilakukan dengan baik?

13 jawaban



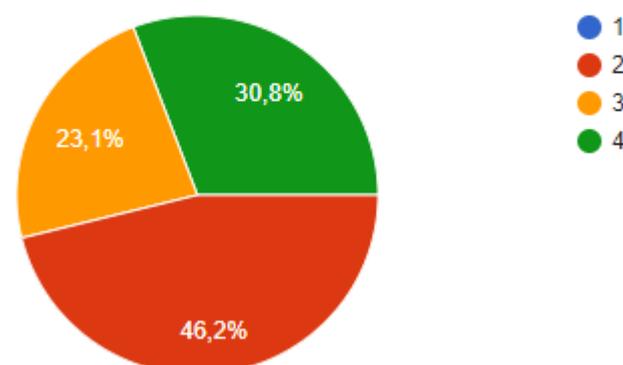
Apakah sistem pengajian dan kesejahteraan lain tenaga pendidikan sudah diberikah dengan baik?

13 jawaban



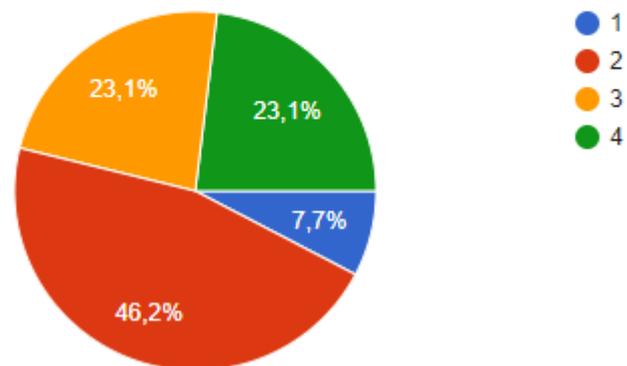
Apakah penempatan tenaga pendidikan sudah berjalan sesuai dengan baik?

13 jawaban



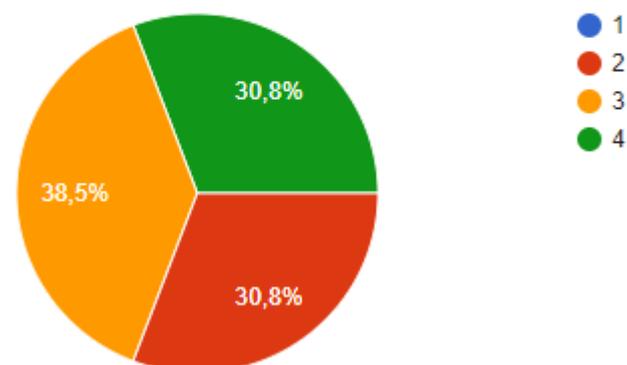
Apakah pengembangan tenaga pendidikan sudah berjalan dengan baik?

13 jawaban



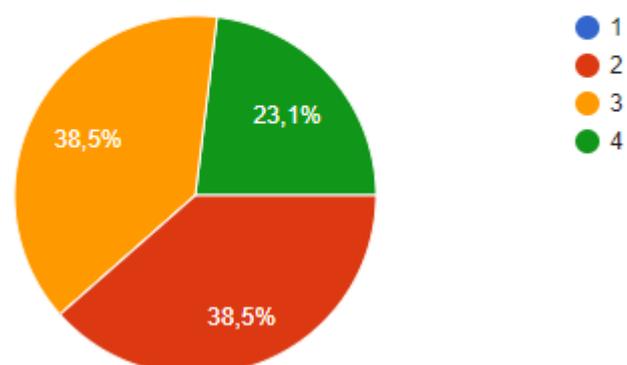
Apakah retensi tenaga pendidikan sudah berjalan dengan baik?

13 jawaban



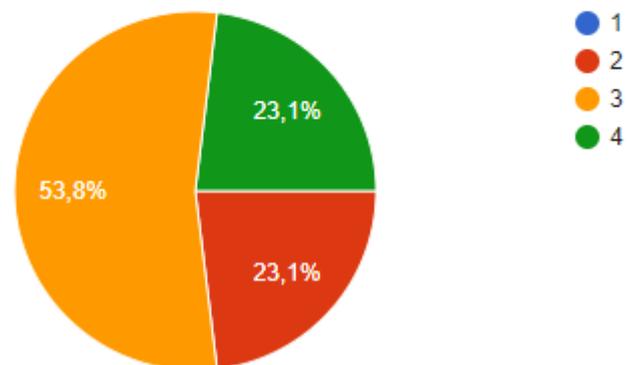
Apakah pemberhentian tenaga pendidikan sudah dilaksanakan dengan baik?

13 jawaban



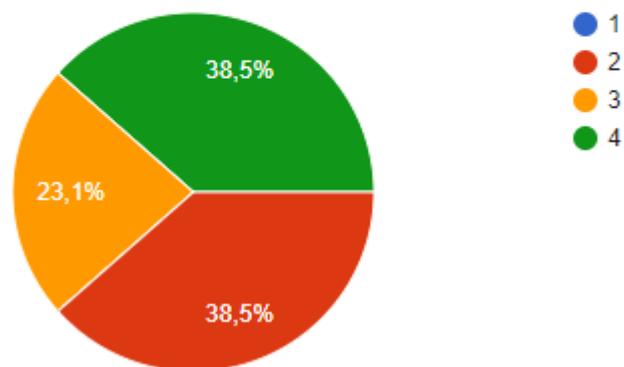
Apakah kepuasan tenaga pendidikan terhadap sistem audit internal sudah berjalan dengan baik?

13 jawaban



Apakah kepuasan tenaga pendidikan terhadap program peningkatan kompetensi manajerial sudah berjalan dengan baik?

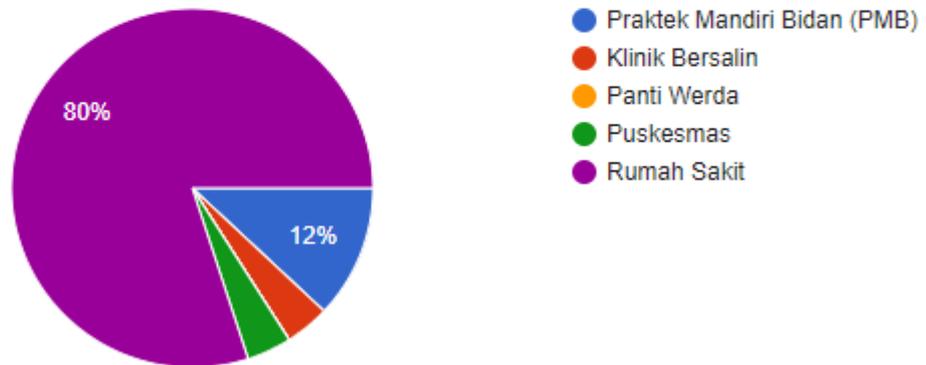
13 jawaban



## 2. Kepuasan *Stakeholder Eksternal* (Pengguna Lulusan)

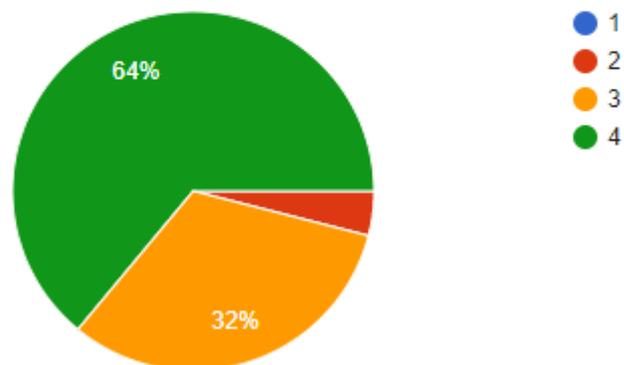
## Unit Pelayanan

25 jawaban



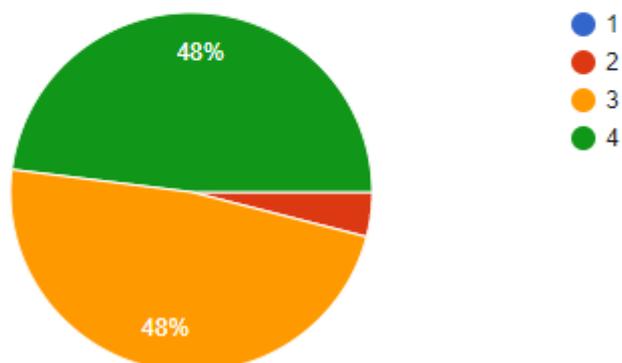
Apakah mahasiswa lulusan ITSK RS dr.Soepraoen memiliki Integritas (Etika dan Moral) yang baik?

25 jawaban



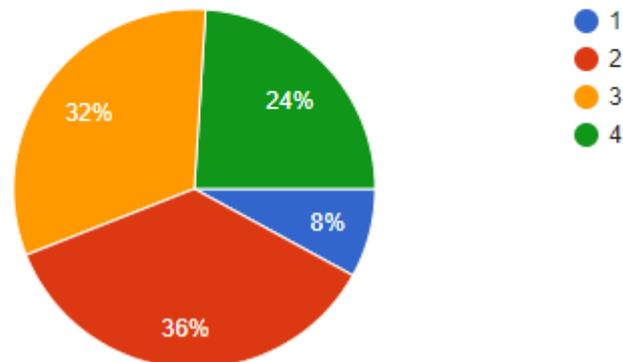
Apakah mahasiswa lulusan ITSK RS dr.Soepraoen memiliki Keahlian pada Bidang Ilmu (Kompetensi Utama) yg baik?

25 jawaban



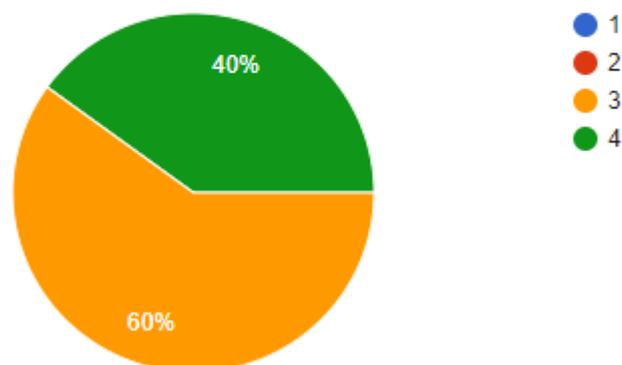
Apakah mahasiswa lulusan ITSK RS dr.Soepraoen memiliki Kemampuan Komunikasi dalam bahasa Inggris yang baik?

25 jawaban



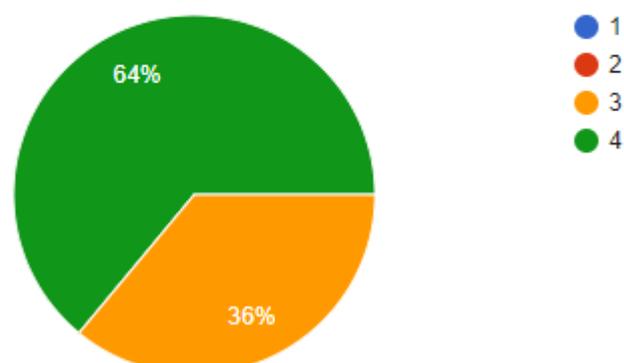
Apakah mahasiswa lulusan ITSK RS dr.Soepraoen memiliki Kemampuan menggunakan teknologi informasi yang baik?

25 jawaban



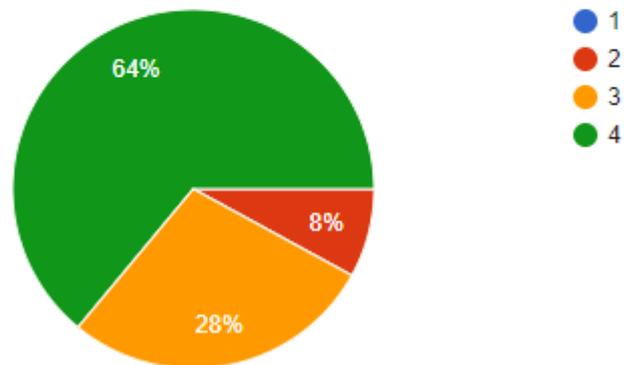
Apakah mahasiswa lulusan ITSK RS dr.Soepraoen memiliki Kemampuan Berkomunikasi dan berinteraksi yang baik?

25 jawaban



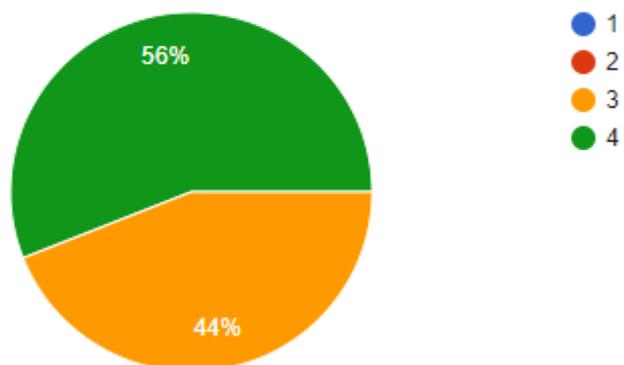
Apakah mahasiswa lulusan ITSK RS dr.Soepraoen memiliki Kerjasama Tim yang baik?

25 jawaban



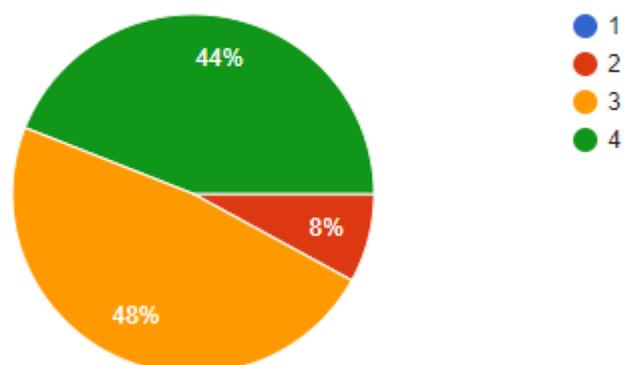
Apakah mahasiswa lulusan ITSK RS dr.Soepraoen memiliki Pengembangan Diri yang baik?

25 jawaban



Apakah mahasiswa lulusan ITSK RS dr.Soepraoen memiliki Patient Safety yang baik?

25 jawaban



## **BAB 4**

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil survey Kepuasan *Stakeholder internal* dan *eksternal* terhadap kualitas layanan ITSK RS dr Soepraoen Malang dapat disimpulkan, bahwa Indeks Kepuasan Stakeholder (IKS) “Baik”.