

**LAPORAN KEPUASAN PELANGGAN
(MITRA KERJASAMA)
FAKULTAS KEPERAWATAN
Januari – Juni 2023**



**GUGUS PENJAMINAN MUTU
FAKULTAS KEPERAWATAN
UNIVERSITAS HASANUDDI
2023**

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Penyedia barang/jasa diharapkan mengukur dan mengevaluasi layanan yang diberikan. Salah satu pengukuran layanan adalah dengan melakukan pengukuran kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan suatu pemenuhan harapan atau perasaan yang dirasakan setelah pelanggan membandingkan pengalaman mereka dalam melakukan pembelian barang/jasa dari penyedia barang/jasa dengan harapan dari pembeli itu sendiri. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu penilaian terhadap mutu barang/jasa yang ditawarkan. Dunia pendidikan merupakan salah satu bisnis yang bergerak dalam layanan pendidikan yang berupa jasa. Penilaian mutu pelayanan yang diberikan dapat dinilai dari kepuasan pelanggan.

Mutu pelayanan pendidikan pada Fakultas Keperawatan Universitas Hasanuddin dilakukan dengan melakukan peningkatan berkelanjutan atau *continual improvement*. Fakultas keperawatan meningkatkan mutu pelayanannya dengan menggunakan sistem manajemen ISO 9001-2015, akreditasi 9 kriteria LAMPTKes dan juga Akreditasi Internasional ASIIN. Kepuasan pelanggan dalam sistem manajemen ISO 9001-2015 merupakan evaluasi kinerja layanan yang telah diberikan dan hal ini disebutkan dalam klausul 9. Dalam sistem manajemen mutu ini penyedia layanan diharapkan melakukan pemantauan dan pengukuran, menentukan metode yang digunakan, waktu pemantauan, waktu Analisa hasil pemantauan dan melakukan evaluasi kinerja dan efektifitas sistem penjaminan mutu. Selain disyaratkan dalam ISO 9001-2015, kepuasan pelanggan juga merupakan salah satu syarat dokumen yang disebutkan dalam akreditasi 9 kriteria LAMPTKes dan Akreditasi Internasional ASIIN. Dalam syarat tersebut kepuasan pelanggan harus diukur pada semua pelanggan internal maupun eksternal yaitu mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, pengguna lulusan, mitra kerjasama dan alumni. Pengukuran kepuasan pelanggan ini harus memenuhi aspek instrument yang digunakan sah, andal dan mudah digunakan; dilaksanakan secara berkala dan komprehensif; dilakukan analisis untuk pengambilan keputusan; dilakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan; terdapat umpan balik dan dilakukan tindak lanjut terhadap umpan balik.

Metode pengukuran kepuasan pelanggan yang biasa digunakan adalah survey kepuasan pelanggan, data pelanggan atas mutu produk, survey opini pengguna, analisis pasar, komentar-komentar, klaim garansi dan laporan. Survey kepuasan pelanggan merupakan salah satu metode yang dipilih oleh Fakultas Keperawatan Universitas Hasanuddin. Untuk melaksanakan survey ini maka diperlukan instrumen yang sah dan andal serta mudah digunakan.

B. TUJUAN

Tujuan dari survey kepuasan pelanggan adalah untuk meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan.

C. MANFAAT

Manfaat dari dilakukannya survey kepuasan pelanggan adalah

1. Berdampak positif pada loyalitas pelanggan.
2. Berpotensi menjadi sumber pendapatan masa depan (terutama melalui pembelian ulang, crossselling, dan up-selling).
3. Menekan biaya transaksi pelanggan di masa depan (terutama biaya-biaya komunikasi pemasaran, penjualan, dan layanan pelanggan).
4. Menekan volatilitas dan risiko berkenaan dengan prediksi aliran kas masa depan.
5. Meningkatkan toleransi harga (terutama kesediaan pelanggan untuk membayar harga premium dan pelanggan cenderung tidak mudah tergoda untuk beralih pemasok).
6. Rekomendasi gethok tular positif.
7. Pelanggan cenderung lebih reseptif terhadap product-line extensions, brand extensions, dan new add-on services yang ditawarkan perusahaan.
8. Meningkatkan bargaining power relatif perusahaan terhadap jaringan pemasok, mitra bisnis, dan saluran distribusi.

BAB III

SURVEY KEPUASAN PELANGGAN

A. SURVEY KEPUASAN PELANGGAN

Survey tingkat kepuasan pelanggan adalah suatu tindakan yang dilakukan oleh perusahaan guna mengetahui seberapa puas pelanggan terhadap produk dan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Survey kepuasan pelanggan dilakukan selama 2 kali setahun sesuai dengan target sasaran mutu Fakultas Keperawatan UNHAS maupun Sasaran Mutu UNHAS secara umum. Dalam syarat tersebut kepuasan pelanggan harus diukur pada semua pelanggan internal maupun eksternal yaitu mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, pengguna lulusan, mitra kerjasama dan alumni. Adapun komponen instrumen kepuasan pelanggan adalah:

1. Mahasiswa (manajemen, pelayanan, dan pembelajaran),
2. Dosen (manajemen, penelitian, dan PkM),
3. Tenaga kependidikan (manajemen),
4. Lulusan / alumni (manajemen, pembelajaran, kompetensi),
5. Pengguna lulusan (manajemen dan kompetensi),
6. Mitra kerja sama (manajemen, pembelajaran, penelitian, PkM)
7. Pemahaman VMTS

B. TAHAP SURVEY KEPUASAN PELANGGAN

Adapun tahapan survey kepuasan pelanggan yang diterapkan pada Fakultas Keperawatan UNHAS adalah

1. Menggunakan Instrumen yang digunakan sah, andal dan mudah dipahami dan mudah di akses
2. Penentuan estimasi besar sampel sesuai dengan populasi yang ada
3. Sosialisasi instrumen survey kepuasan pelanggan
4. Analisa hasil survey kepuasan pelanggan
5. Umpan Balik
6. Rapat Tinjauan Manajemen
7. Monev Hasil tindak lanjut umpan balik

C. INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN

Instrumen yang baik dan mudah dipahami oleh pelanggan harus disusun dengan memenuhi kaidah penyusunan instrumen yang baik. Instrumen disiapkan melalui pencarian literatur dan *critical review*. Instrumen juga harus dapat mengukur apa yang seharusnya diukur oleh karena itu diperlukan instrument yang valid dan reliabel. Adapun tahapan penyusunan instrument adalah:

1. Penyusunan instrumen

Instrumen ini disusun dengan mengundang ketua program studi, kepala unit dan reviewer yang merupakan assessor Lembaga akreditasi 9 Kriteria LAMPTKes sehingga dapat dipastikan bahwa tim penyusun instrumen adalah org yang benar-benar paham tentang konsep pelayanan pendidikan.

2. Validasi Instrumen

Setelah dilakukan penyusunan instrumen maka instrumen ini direview oleh ahli yang merupakan assessor Lembaga akreditasi 9 Kriteria LAMPTKes. Ahli melakukan review satu demi satu item pertanyaan pada setiap jenis instrumen. Jika pertanyaan tidak sesuai dengan konteks dan konsep maka reviewer bersama-sama melakukan perbaikan pada item pertanyaan tersebut. Selain itu jika ada konsep yang belum tercakup dalam instrumen maka para reviewer sepakat untuk menambah pertanyaan sehingga semua konsep yang akan dinilai dapat terfasilitasi dalam instrumen. Untuk melihat bagaimana validitas isi dari instrumen maka reviewer melakukan penilaian pada setiap item pertanyaan pada setiap jenis instrumen. penilaian subjektif oleh ahli ini untuk mengetahui ketepatan item mengukur variabel Reviewer akan memberikan penilaian dengan 4 skala (4=Sangat relevan, 3=cukup relevan, 2=agak relevan, 1=tidak relevan). Rekap hasil penilaian reviewer/ahli terlampir.

Setelah ada penilaian dari ahli maka tim melakukan perhitungan *content validity index* (CVI). I-CVI minimal yang dapat diterima adalah 0,78 dan S-CVI minimal adalah 0,90. Berikut hasil I-CVI dan S-CVI pada instrumen kepuasan pelanggan.

Tabel 1. Hasil Analisis I-CVI dan S-CVI instrumen kepuasan pelanggan

No	Jenis Instrumen	Nilai I-CVI (min-max)	Nilai S-CVI/ave
1	Kepuasan Mahasiswa	0.83 - 1	0.99
2	Kepuasan Dosen	0.83 - 1	0.99
3	Kepuasan tenaga kependidikan	1	1
4	Kepuasan Alumni	0.83 - 1	0.99
5	Kepuasan pengguna lulusan	1	1
6	Kepuasan mitra kerjasama	0.83 - 1	0.98
7	Pemahaman VMTS	1	1

3. Instrumen Kepuasan Mitra Kerjasama

Instrumen kepuasan mitra kerjasama terdiri dari 4 sub skala yaitu manajemen kerjasama, kepuasan terhadap pengelolaan kerjasama pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Instrumen ini terdiri dari 37 pertanyaan. Pertanyaan pada mitra kerjasama ini kemudian dikelompokkan berdasarkan:

1. Manajemen kerjasama yang terdiri dari 3 sub kepuasan
 - a. Manajemen inisiasi kerjasama yang terdiri dari 3 pertanyaan
 - b. Manajemen implementasi kerjasama yang terdiri dari 3 pertanyaan
 - c. Monitoring dan evaluasi kerjasama yang terdiri dari 7 pertanyaan
2. Pengelolaan Pendidikan yang terdiri dari 8 pertanyaan
3. Pengelolaan Penelitian yang terdiri dari 8 pertanyaan
4. Pengelolaan Pengabdian Masyarakat yang terdiri dari 8 pertanyaan

D. PENENTUAN BESAR SAMPEL

Hasil survey yang dapat menggambarkan kondisi lapangan diperlukan jumlah responden yang dapat mewakili populasi. Oleh karena itu diperlukan perhitungan besar sampel pada kegiatan survey kepuasan pelanggan ini. Perhitungan sampel pada survey ini menggunakan rumus proporsi pada studi deskriptif dengan populasi yang diketahui. Rumus ini digunakan untuk menghitung ukuran sampel untuk menentukan frekuensi suatu faktor dalam suatu populasi. Perhitungan besar sampel dilakukan dengan menggunakan aplikasi [online pada website openepi.com](https://www.openepi.com). Rumus besar sampel yang digunakan adalah

$$n = \frac{DEFF * Np(1-p)}{[(d^2/Z^2(1-\alpha/2)^2 * (N-1) + p*(1-p)]}$$

Keterangan:

- n : Sampel
N : Populasi
d : presisi
Z $1-\alpha/2$: nilai Z pada derajat kepercayaan (CL 95%)

Jumlah institusi yang memiliki MOU dengan Fakultas Keperawatan adalah..... institusi dalam negeri dan Institusi luar negeri. Survey ini diikuti oleh 12 institusi yang bekerjasama dengan Fakultas keperawatan yaitu Dinas Kesehatan Kota Makassar, Dinas Pendidikan Kota Makassar, UPT RSUD Sayang Rakyat, UPT RSKD Dadi Provinsi Sulawesi Selatan, RSKD Dadi Provinsi Sulawesi Selatan, RS Ibnu Sina, RSUD Kota Makassar, Rs Pelamonia, HIPGABI SULSEL, RS. Dr. Wahidin Sudirohusodo, Puskesmas Tamalanrea, Puskesmas Kassi-kassi, dan Puskesmas Minasa Upa.

E. SOSIALISASI SURVEY KEPUASAN PELANGGAN

Sosialisasi survey kepuasan pelanggan bertujuan agar Objektivitas hasil survei kepuasan pelanggan tercapai sehingga peserta survei memahami isi dan tata cara pengisian kuesioner.

F. ANALISIS HASIL SURVEY KEPUASAN PELANGGAN

Sebuah organisasi juga harus melakukan analisis dan mengevaluasi data dan informasi yang didapat dari

pemantauan dan pengukuran. Hasil analisis ini akan digunakan untuk melakukan evaluasi kesesuaian jasa yang diberikan, tingkat kepuasan pelanggan, kinerja dan efektifitas sistem penjaminan mutu, melihat apakah perencanaan yang dilakukan telahefektif, efektifitas tindakan yang diambil untuk mengatasi risiko dan peluang, kinerja penyedia eksternal dan kebutuhan akan perbaikan sistem penjaminan mutu. Metode yang digunakan untuk menganalisis data menggunakan teknik statistis. Hasil survey kepuasan pelanggan pada Fakultas keperawatan UNHAS akan dianalisis menggunakan statistik deskriptif dan dideskripsikan distribusi presentasinya, analisis *Customer Satisfaction Index*(CSI) dan Important Performance Analysis (IPA), selain itu masukan-masukan responden yang berupa kalimat akan dianalisis dengan mengelompokkan makna-makna yang sama kemudian akan dikuantifikasi.

CSI digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk/jasa. CSI merupakan indeks untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut yang diukur. Indeks Kepuasan Konsumen (CSI) sangat berguna untuk tujuan internal perusahaan. Contohnya adalah memantau perbaikan pelayanan, pemotivasian karyawan maupun pemberian bonus sebagai gambaran yang mewakili tingkat kepuasan menyeluruh pelanggan.

Data dari kuesioner ditabulasi masing-masing dalam satu tabel untuk dosen, tendik dan mahasiswa berdasarkan persepsi penilaian responden pada kolom aktual dan harapan dengan kisaran nilai skor 1-5. Selanjutnya dibuat Tabel rekapitulasi nilai rata-rata dari seluruh responden untuk masing-masing pertanyaan dan akan diperoleh rata-rata nilai akhir untuk skor indeks kepuasan aktual dan harapan. Tingkat Indeks Kepuasan pelanggan atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) dihitung dengan membandingkan rata-rata nilai skor kepuasan aktual dengan nilai skor kepuasan harapan dikali 100 persen. Formulasnya sbb.:

$$CSI (\%) = (\text{skor kepuasan aktual/harapan}) \times 100\%$$

Nilai maksimum CSI adalah 100%. Nilai CSI 50% atau lebih rendah menandakan kinerja pelayanan yang kurang baik. Nilai CSI 76% atau lebih tinggi mengindikasikan pelanggan merasa puas terhadap kinerja pelayanan. Hasil CSI akan dikategorikan sesuai dengan kriteria pada Tabel 1.

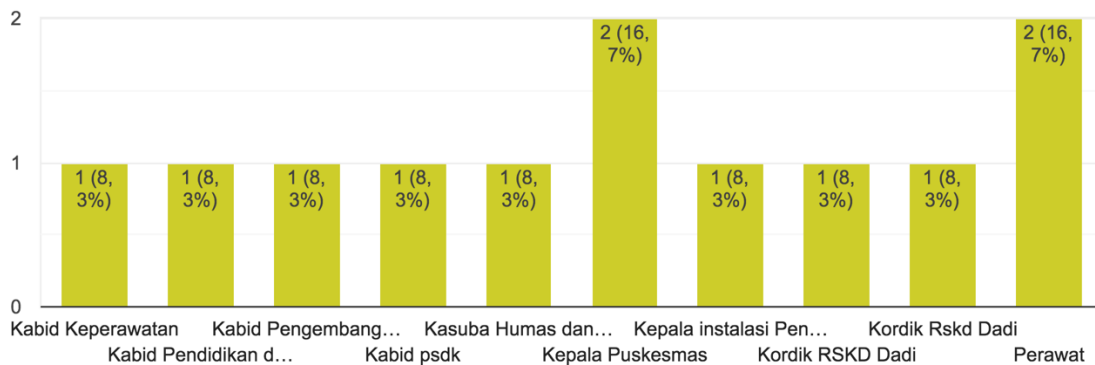
No	Nilai CSI	Kategori
1	0% - 34.9%	Tidak puas
2	35.0% - 50.9%	Kurang puas
3	51.0% - 65.9%	Cukup puas
4	66.0% - 80.9%	Puas
5	81.0% - 100.0%	Sangat Puas

BAB III
HASIL SURVEY KEPUASAN MITRA KERJASAMA
PERIODE JAN-JUNI 2023

1. Karakteristik Mitra Kerjasama

Jumlah Mitra yang mengisi kuesioner adalah 12 mitra kerjasama dengan rincian pada gambar berikut:

Jabatan
12 jawaban



Gambar 1. Jabatan Mitra kerjasama

Gambar 1 menunjukkan bahwa rata-rata responden yang mengisi survey adalah pimpinan dari institusi mitra kerjasama Fakultas Keperawatan UNHAS yang terdiri dari kepala bidang, kepala instalansi, kepala puskesmas, Kordik dan perawat.

2. CSI dan IPA Kepuasan Mitra Kerjasama pada Manajemen, Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat

Kepuasan pelanggan secara keseluruhan dapat diukur menggunakan *Customer Satisfaction Index (CSI)*. Hasil analisis ini menunjukkan bahwa mitra Fakultas Keperawatan UNHAS secara keseluruhan sangat puas yaitu 81,50% (Tabel 1); sangat puas terhadap manajemen yaitu 81,88% (Tabel 2), sangat puas terhadap kerjasama pendidikan yaitu 82,56% (Tabel 3), sangat puas terhadap kerjasama penelitian yaitu 81,55% (Tabel 4), sangat puas terhadap kerjasama PkM yaitu 81,77% (Tabel 5). Hasil analisis IPA juga menunjukkan bahwa kepuasan dosen di Fakultas keperawatan terhadap manajemen sebagian besar berada pada kuadran 1 (harapan tinggi dan kenyataan tinggi); pengelolaan pendidikan pada kuadran 3 (harapan rendah dan kenyataan rendah); pengelolaan penelitian berada

pada kuadran 3 (harapan rendah dan kenyataan rendah); pengelolaan PkM berada pada kuadran 3 (harapan rendah dan kenyataan rendah).

a. CSI dan IPA Kepuasan Mitra Kerjasama Secara keseluruhan

Tabel 1. CSI Kepuasan Mitra secara keseluruhan

Dilaksanakan pada Bulan: Juni Tahun: 2023

Unit Kerja: Fakultas Keperawatan UNHAS

No. Responden	Rerata HARAPAN (Y)	Rerata KINERJA/KENYATAAN (X)
1	4.00	4.00
2	4.00	4.00
3	3.95	3.95
4	4.00	4.00
5	3.70	3.57
6	3.65	3.59
7	2.84	2.84
8	3.27	3.05
9	4.00	4.00
10	5.00	4.84
11	5.00	4.92
12	4.92	4.92
Rerata	4.03	3.97

CSI = 81.50 %

Tingkat Kepuasan Pelanggan

Kategori CSI **SANGAT PUAS**

b. CSI dan IPA Kepuasan Mitra Kerjasama pada Manajemen

Tabel 2. CSI Kepuasan Mitra pada manajemen

Dilaksanakan pada Bulan: Juni Tahun: 2023

Unit Kerja: Fakultas Keperawatan UNHAS

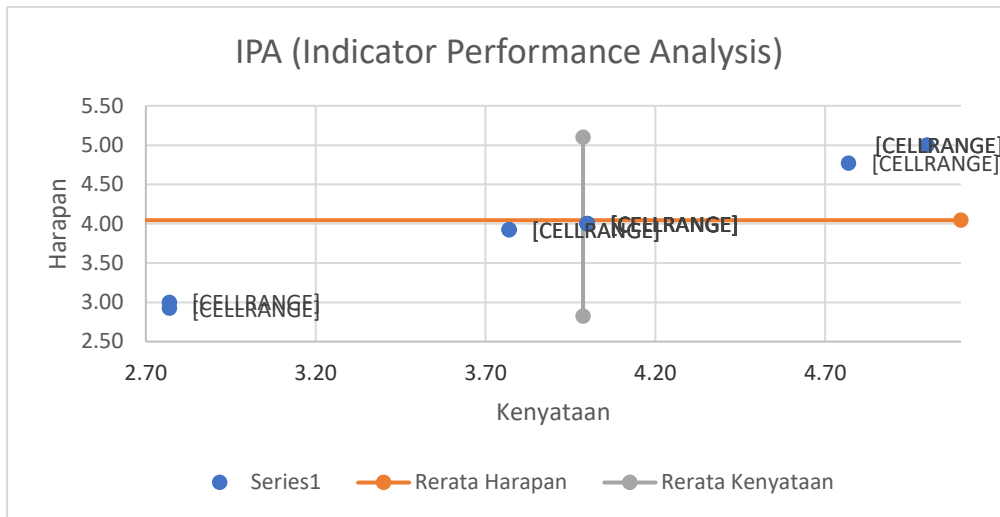
No. Responden	Rerata HARAPAN (Y)	Rerata KINERJA/KENYATAAN (X)
1	4.00	4.00
2	4.00	4.00
3	4.00	4.00
4	4.00	4.00
5	3.92	3.77
6	3.92	3.77
7	2.92	2.77
8	3.00	2.77
9	4.00	4.00
10	5.00	5.00
11	5.00	5.00

12	4.77	4.77
Rerata	4.04	3.99

CSI = **81.88 %**

Tingkat Kepuasan Pelanggan

Kategori CSI **SANGAT PUAS**



c. CSI dan IPA Kepuasan Mitra Kerjasama pada Pendidikan

Tabel 3. CSI Kepuasan Mitra pada pendidikan

Dilaksanakan pada Bulan: Juni Tahun: 2023

Unit Kerja: Fakultas Keperawatan UNHAS

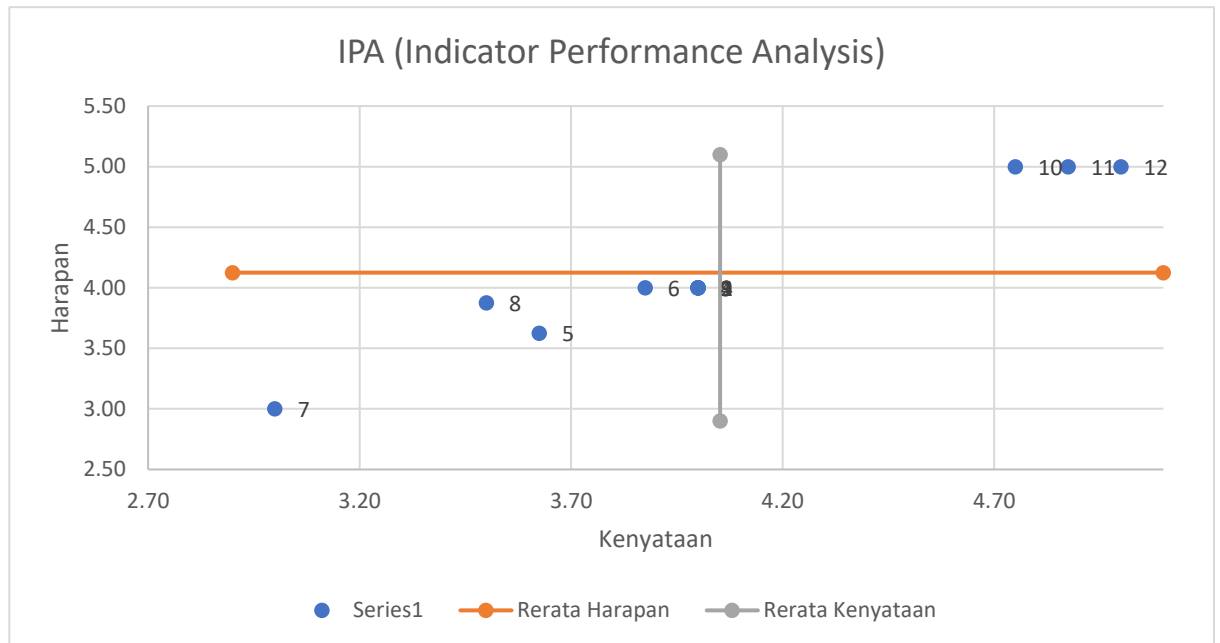
No. Responden	Rerata HARAPAN (Y)	Rerata KINERJA/KENYATAAN (X)
1	4.00	4.00
2	4.00	4.00
3	4.00	4.00
4	4.00	4.00
5	3.63	3.63
6	4.00	3.88
7	3.00	3.00
8	3.88	3.50
9	4.00	4.00
10	5.00	4.75
11	5.00	4.88
12	5.00	5.00
Rerata	4.13	4.05

CSI = **82.56 %**

Tingkat Kepuasan Pelanggan

Kategori CSI

SANGAT PUAS



d. CSI dan IPA Kepuasan Mitra Kerjasama pada Penelitian

Tabel 4. CSI Kepuasan Mitra pada penelitian

Dilaksanakan pada Bulan: Juni Tahun: 2023

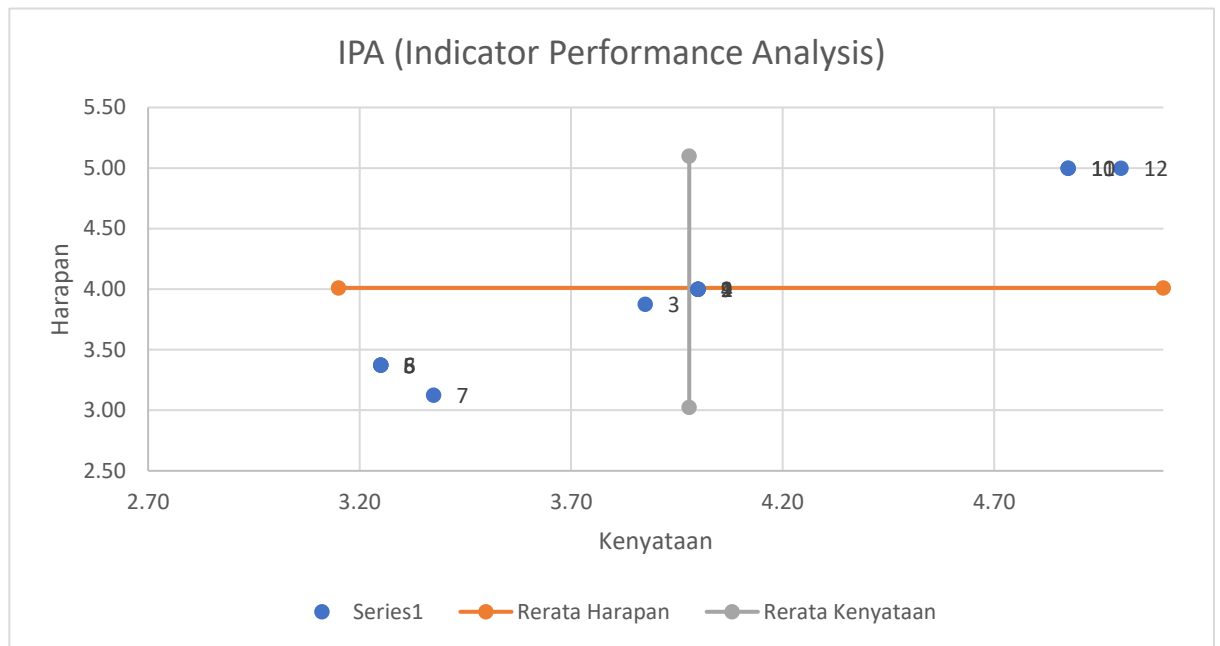
Unit Kerja: Fakultas Keperawatan UNHAS

No. Responden	Rerata HARAPAN (Y)	Rerata KINERJA/KENYATAAN (X)
1	4.00	4.00
2	4.00	4.00
3	3.88	3.88
4	4.00	4.00
5	3.38	3.25
6	3.38	3.25
7	3.13	3.38
8	3.38	3.25
9	4.00	4.00
10	5.00	4.88
11	5.00	4.88
12	5.00	5.00
Rerata	4.01	3.98

CSI = **81.55 %**

Tingkat Kepuasan Pelanggan

Kategori CSI **SANGAT PUAS**



e. CSI dan IPA Kepuasan Mitra Kerjasama pada Pengabdian kepada Masyarakat

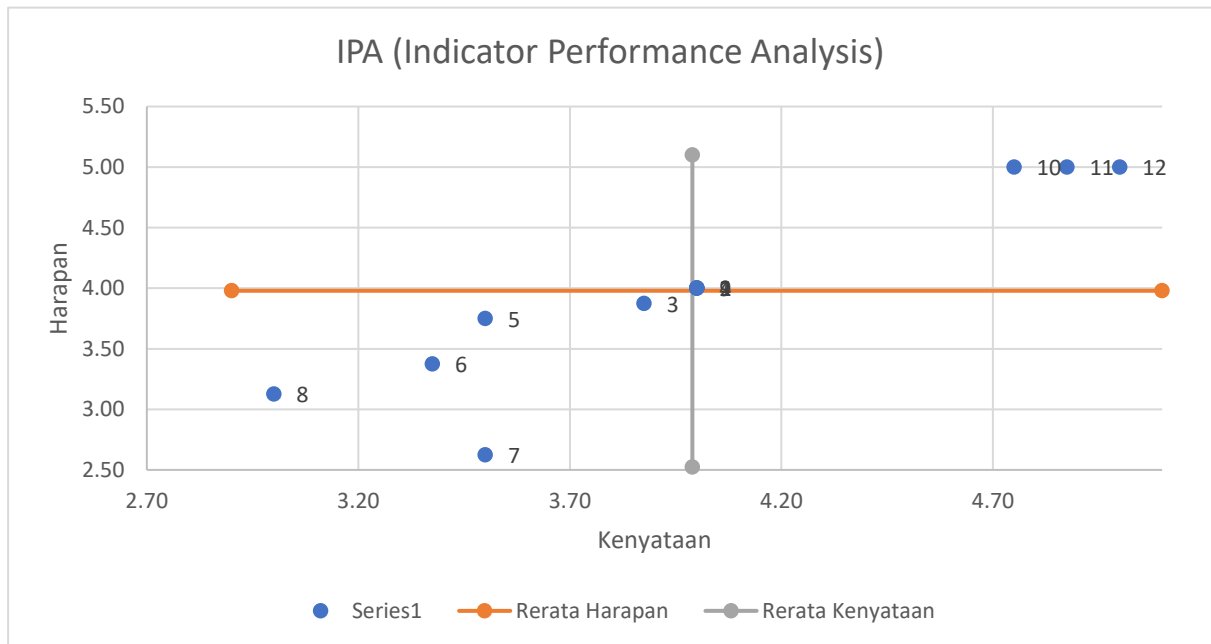
Tabel 5. CSI Kepuasan Mitra pada PkM
 Dilaksanakan pada Bulan: Juni Tahun: 2023
 Unit Kerja: Fakultas Keperawatan UNHAS

No. Responden	Rerata HARAPAN (Y)	Rerata KINERJA/KENYATAAN (X)
1	4.00	4.00
2	4.00	4.00
3	3.88	3.88
4	4.00	4.00
5	3.75	3.50
6	3.38	3.38
7	2.63	3.50
8	3.13	3.00
9	4.00	4.00
10	5.00	4.75
11	5.00	4.88
12	5.00	5.00
Rerata	3.98	3.99

CSI = **81.77 %**

Tingkat Kepuasan Pelanggan

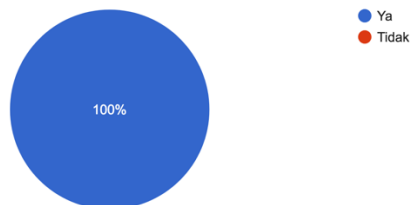
Kategori CSI **SANGAT PUAS**



3. Respon mitra terhadap keberlanjutan kerjasama

12. Apakah institusi bapak/ibu akan memperpanjang/melanjutkan kerjasama di masa mendatang

12 jawaban



4. Kebutuhan mitra terhadap Fakultas Keperawatan UNHAS

- Sebagai nara sumber sosialisasi atau workshop ttg keperawatan di sekolah dalam hal ini pembina UKS Di sekolah
- Pelatihan Perceptor Rs
- Fasilitas, alat perga untuk kegiatan skill
- Kerjasama dengan pihak RS khususnya dalam hal update ilmu untuk preceptor lahan.
- Selama ini sudah cukup baik
- Update pengetahuan ttg pengetahuan program2 di puskesmas
- Memperhatikan perpanjangan MOU 3bln sebelum masa berlaku,mencantumkan dalam MOU daya tampung rasio peserta didik dgn pendidik dilahan (CI Lahan) 1 : 7
- MOU bisa di sosialisasikan smapi ke puskesmas
- Peningkatan dalam Bidang Pendidikan, Pelatihan, Penelitian dan Pengabdian.

5. Saran untuk peningkatan mutu kerjasama secara berkelanjutan

- Sdh cukup baik

- b. Memfasilitasi kegiatan pelatihan preceptor demi peningkatan mutu skill dari pembimbing lahan
- c. Koordinasi dengan pihak puskesmas sebelum dan sesudah mahasiswa praktek di tempat kami agar lebih baik
- d. Dalam pelaksanaan penelitian melibatkan pihak RS dalam hal ini pihak diklat RS
- e. Lebih terperinci
- f. Sering-sering libatkan kami di kegiatan Pendidikan, Pelatihan dan Penelitian
- g. Agar diberikan Kajian Tertulis terkait evaluasi Selama Kerjasama
- h. Membuat pelatihan pd perseptor lahan

