ANALISIS KEPUASAN *STAKEHOLDER* TERHADAP KINERJA PERAWAT LULUSAN PRODI D III KEPERAWATAN

Renny Triwijayanti[1], Annisa Rahmania[1]
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Muhammadiyah Palembang
Email : renny_reiqisaisy@gmail.com

ABSTRAK
Latar belakang: Persepsi *user* terhadap kinerja lulusan merupakan tolak ukur untuk meningkatkan kualitan pendidikan, yang pada akhirnya akan membentuk kepuasan *user*. **Tujuan penelitian**: Untuk Mengetahui Analisis Kepuasan *Stakeholder* terhadap kinerja lulusan Prodi D III Keperawatan. **Metode Penelitian**: Rancangan penelitian berdasarkan tujuan penelitiannya adalah dekriptif untuk melihat evaluasi studi. Penelitian ini dengan pendekatan *cross sectional* berdasarkan cara pengumpulan data penelitian ini merupakan penelitian survei karena pengumpulan datanya menggunakan kuesioner, penelitian ini tidak melakukan perlakuan, tetapi meneliti keadaan yang sudah ada. **Hasil Penelitian**: hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara kepuasan *stakeholder* terhadap kinerja lulusan Prodi D III Keperawatan yang dibuktikan dengan nilai *p value* 0,025 yang memiliki nilai sig < 0,05. Kesimpulan: Persepsi *stakeholder* terhadap kinerja perawat lulusan Prodi D III Keperawatan dalam kategori yang sangat baik.

Kata Kunci : Kepuasan *Stakeholder*, Kinerja lulusan

ABSTRACT
Background: *User perceptions of graduate performance is a benchmark to improve the quality of education, which in turn will shape user satisfaction.* ***Research Objectives:*** *The aim of this study is to know stakeholder satisfaction analysis of the d nursing study program diploma graduates.* ***Research Methods:*** *The research design based on the research objectives is descriptive to see the evaluation of the study. This study with a cross sectional approach based on the way the data was collected was a survey research because the data collection used a questionnaire, this study did not conduct treatment, but examined the existing conditions. Research Results: the results showed that there was a relationship between stakeholder satisfaction with the performance of Nursing Study Program D III graduates as evidenced by the p value of 0.007 which had a sig value < 0.05. Conclusion: Stakeholders' perceptions of the performance of nurses graduating from D III Nursing Program in the excellent category.*

Keywords: Stakeholder Satisfaction, Graduates' Performance

PENDAHULUAN

Pendidikan diploma merupakan pendidikan tinggi yang mempersiapkan peserta didik untuk bekerja di bidang tertentu, dimana proses pendidikannya adalah memberikan bekal pengetahuan, sikap dan ketrampilan agar siap memasuki dunia kerja, sehingga kurikulum harus dirancang agar mahasiswa memperoleh pekerjaan sesuai dengan bidang keahliannya dengan proses pembelajaran yang berkualitas. Upaya pemerintah melalui kementerian kesehatan telah berusaha untuk meningkatkan

kualitas pendidikan, salah satu diantaranya adalah dengan pemberlakuan kurikulum Diploma III Keperawatan yang berbasis kompetensi. Upaya untuk mencapai kompetensi akan memotivasi peserta didik dan pengajar untuk meningkatkan mutu pembelajaran yang lebih baik, agar mahasiswa mencapai standar kompetensi sehingga menjadi nilai promosi tersendiri dalam menjaring mahasiswa baru. Selain itu, nilai akreditasi saat ini banyak dijadikan syarat bagi institusi-institusi terkemuka dalam merekrut tenaga kerjanya tidak terkecuali untuk menjadi Pegawai Negeri Sipil (PNS). Persepsi *user* terhadap kinerja lulusan merupakan tolak ukur untuk meningkatkan kualitan pendidikan, yang pada akhirnya akan membentuk kepuasan *user*. Dalam borang akreditasi, item penilaian pengguna lulusan yang digunakan sangat umum dan sedikit, hanya 7 item, yaitu integritas, keahlian berdasarkan bidang ilmu, Bahasa Inggris, Penggunaan Teknologi Informasi, Komunikasi, Kerjasama Tim, dan Pengembangan Diri.[2] Hal-hal tersebut kurang mampu memrepresentasikan kemampuan lulusan secara menyeluruh. Selain itu, faktor Bahasa Inggris belum tentu valid apabila pengguna tidak memerlukan kecakapan ini dalam perusahaannya.

Dalam Borang Akreditasi, kurun waktu tunggu lulusan dan kepuasan konsumen pengguna lulusan menjadi salah satu item penilaian. Hal ini sangat penting karena Program Studi di D III Keperawatan masih terakreditasi B. Padahal, akreditasi program studi saat ini menjadi sesuatu yang penting karena merupakan salah satu ukuran akuntabilitas publik. Oleh karena itu, diperlukan sebuah penelitian yang menganalisis kepuasan pengguna lulusan dengan atribut pertanyaan yang diolah dari berbagai perspektif, sesuai dengan jurusan atau program studinya. Dengan penelitian ini, diharapkan penilaian pengguna lulusan dapat dilakukan dengan lebih objektif dan terperinci. Kualitas lulusan yang baik, diharapkan dapat meningkatkan waktu tunggu lulusan dalam bekerja, karena diserap pasar dengan cepat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui analisis kepuasan stakeholder terhadap kinerja lulusan Prodi D III Keperawatan.

METODE PENELITIAN

Rancangan penelitian berdasarkan tujuan penelitiannya adalah deskriptif untuk melihat evaluasi studi. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan *cross sectional* berdasarkan cara pengumpulan data penelitian ini merupakan penelitian survei karena pengumpulan datanya menggunakan kuesioner, penelitian ini idak melakukan perlakuan, tetapi meneliti keadaan yang sudah ada. Populasi dalam penelitian ini adalah alumni mahasiswa D III keperawatan. Penelitian ini dilakukan di tempat alumni bekerja (rumah sakit, klinik, dan puskesmas) dan sampel dalam penelitian ini sejumlah 17 responden. Variabel yang diteliti ada 9 kriteria, yaitu integritas lulusan, kompetensi utama lulusan, keluasan wawasan kelulusan, sikap kepemimpinan lulusan, penguasaan Bahasa Inggris, penggunaan teknologi informasi, keterampilan berkomunikasi, kemampuan bekerjasama tim, pengembangan diri lulusan. Variabel dianalisis untuk mengetahui kepuasan *stakeholder*.

HASIL PENELITIAN

Penelitian ini telah dilakukan pada bulan April – Mei 2019. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 17 orang. Berikut merupakan hasil pemaparan tabel yang terdiri dari analisis univariat, dan analisis bivariat.

Analisis Univariat

Tabel. 1
Distirbusi Data Kepuasan *Stakeholder* terhadap 9 Kriteria

No	Jenis Kemampuan	Tanggapan Pihak Pengguna			
		Sangat Baik/ Puas	Baik/Puas	Cukup Puas	Kurang/ Tidak Puas
1	Integritas (etika dan moral)	53%	47%	0%	
2	Keahlian berdasarkan bidang ilmu (kompetensi utama)	53%	47%	0%	
3	Keluasan wawasan antar disiplin ilmu	35%	41%	29%	
4	Kepemimpinan	41%	41%	18%	
5	Bahasa Inggris	12%	76%	12%	
6	Penggunaan teknologi informasi	71%	29%		
7	Komunikasi	59%	35%	16%	
8	Kerjasama tim	88%	12%		
9	Pengembangan diri	35%	53%	12%	

Berdasarkan tabel 5.1. di atas diperoleh informasi mengenai data kepuasan *stakeholder* terhadap 9 kriteria yang menjadi penilaian dalam penelitian ini.

Analisis Bivariat

a. Distribusi Kinerja Lulusan

Tabel.2
Distribusi Kinerja lulusan (N=17)

Variabel	Jumlah	
	N	%
Kinerja		
Tinggi	15	88,2
Rendah	2	11,8
Total	17	100

Berdasarkan tabel 5.2 diperoleh informasi bahwa kinerja lulusan prodi D III Keperawatan yang termasuk dalam kategori tinggi berjumlah 15 orang (88,2%) dan yang masuk dalam kategori rendah ada 2 orang (11,8%)

b. Distribusi Kepuasan

Tabel. 3
Distribusi Kepuasan (N=17)

Variabel	Jumlah	
	N	%
Kinerja		
Tinggi	15	88,2
Rendah	2	11,8
Total	17	100

Berdasarkan tabel 5.2 diperoleh informasi bahwa kinerja lulusan prodi D III Keperawatan yang termasuk dalam kategori tinggi berjumlah 15 orang (88,2%) dan

yang masuk dalam kategori rendah ada 2 orang (11,8%).

c. Analisis Kepuasan *Stakeholder* Terhadap Kinerja Lulusan

Tabel. 4
Analisis Kepuasan Stakeholder terhadap kinerja lulusa (N = 17)

No	Kinerja lulusan	Kepuasan Stakeholder		Jumlah	P Value
		Rendah	tinggi		
1	Rendah	2	0	2 (100%)	0,007
2	Tinggi	0	15	15 (100%)	
	Jumlah	2	15	17 (100%)	

Berdasarkan hasil analisis tabel 5.4 mengenai kepuasan satkeholder terhadap kinerja lulusan diperoleh informasi bahwa lulusan yang memiliki kinerja yang tinggi cenderung menimbulkan kepuasan yang tinggi pula pada *stakeholder* yaitu sebanyak 15 orang lulusan dengan *p value* 0,007 yang memiliki nilai signifikansi < 0,05 sehingga dapat disimpulkan terdapat hubungan antara kepuasan *stakeholder* terhadap kinerja lulusan Prodi D III Keperawatan.

PEMBAHASAN

Kinerja dalam penelitian ini meliputi integritas, kompetensi, keluasan wawasan, kepemimpinan, penguasaan bahasa Inggris, penggunaan tekhnologi informasi, komunikasi, kerjasama tim, pengembangan diri. Hasil ini dapat diartikan bahwa semakin tinggi kinerja seorang lulusan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh *stakeholder*. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kisworo, et al (2018) mengenai penilaian pengembangan diri alumni Universitas Negeri Semarang di tempat kerja alumni tersebut. Penilaian pengembangan diri pada alumni di tempat kerja merupakan proses peningkatan pada diri alumni dalam aspek sikap, pengetahuan dan keterampilan yang berdampak pada kualitas pekerjaan alumni. Ketika kualitas pekerjaan alumni meningkat maka respon dari pengguna pun akan semakin baik.

Tingkat kepuasan merupakan respon pengguna terhadap evaluasi kesesuaian harapan yang dirasakan sebelum dan sesudah "menggunakan" lulusan. Tjiptono & Chandra (2005) menyatakan bahwa "kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang diliplih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (outcome) tidak memenuhi harapan". Kotler & Keller (2003) mendefinisikan kepuasan sebagai bentuk perasaan senang ataupun kecewa seseorang yang muncul setelah melakukan perbandingan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk maupun jasa dengan harapan – harapan yang dimiliki orang tersebut. Peter & Olson (2003) menjelaskan tentang dimensi kepuasan pelanggan (pengguna), yaitu: 1) Bukti langsung (*tangibles*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi; 2) Keandalan (*reliability*) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan; 3) Daya tanggap (*responsibility*) yaitu keinginan para staff dan karyawan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan

tanggap; 4) Jaminan (*assurances)* mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, kemampuan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan; 5) Empati (*emphaty*): meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Kepuasan *stakeholder* yang dimaksud merupakan penilaian yang diberikan oleh *stakeholder* terhadap kinerja lulusan perawat prodi D III Keperawatan yang dianggap dapat memenuhi kebutuhan serta harapan dari stakeholder. Berdasarkan hasil survey yang telah dilakukan oleh peneliti dengan menggunakan lembar *checklist*, secara garis besar *stakeholder* merasa puas dengan kinerja dari lulusan perawat prodi D III Keperawatan. Hal ini dapat diketahui dari prosentase keseluruhan tingkat kepuasan *stakeholder* terhadap 9 poin jenis kemampuan lulusan, yang berada dalam kategori sangat puas / sangat baik.

SIMPULAN

Ada hubungan antara antara kepuasan *stakeholder* terhadap kinerja lulusan Prodi D III Keperawatan yang dibuktikan dengan nilai *p value* 0,007 yang memiliki nilai sig < 0,05.

SARAN

1. Bagi STIKes Muhammadiyah Palembang
   Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu acuan dalam meningkatkan kualitas pendidikan dan perbaikan metode pembelajaran, misalnya lebih aplikatif dalam mata kuliah teknologi informatika dan peningkatan program mata kuliah bahasa inggris untuk mahasiswa.
2. Bagi Prodi D III Keperawatan
   Meningkatkan materi yang berhubungan dengan respon pengguna lulusan dan meningkatakan keterampilan mahasiswa dalam komunikasi dan kemampuan bahasa asing.

DAFTAR PUSTAKA

Hidayat, A. A. (2008). *Riset Keperawatan dan Tehnik Penulisan Ilmiah*. Jakarta: Salamba Medika.

Ikisworo, B., Utsman, U., Ilyas, I., & Siswanto, Y. (2018). Kepuasan Mahasiswa dan Pengguna Lulusan Program Studi Pendidikan Luar Sekolah Universitas Negeri Semarang. *Journal of Nonformal Education and Community Empowerment*, *2*(2), 150–156. Retrieved from http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/jnfc

Kotler, P., & Keller, K. L. (2003). *Marketing management* (11ed). Upper Saddle River NJ; éd). Upper Saddle River NJ.

Peter, J. P., & Olson, J. C. (2003). *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran jilid 2*. Jakarta: Erlangga.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2005). *Service, quality & satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.