



LAPORAN SURVEY KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN

TAHUN 2025

**UNIT PENJAMINAN MUTU
AKPER HUSADA KARYA JAYA**

Jl. Sunter Permai Raya, Sunter Agung, Tanjung Priok

LAPORAN HASIL SURVEY
TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA
TAHUN AKADEMIK 2024-2025



UNIT PENJAMINAN MUTU
AKADEMI KEPERAWATAN HUSADA KARYA JAYA
Jl. Sunter Permai Raya, Sunter Agung, Tanjung Priok, Jakarta Utara

LAPORAN SURVEY
TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA T.A 2024-2025

DISUSUN OLEH
TIM PUSAT PENJAMINAN MUTU



Jakarta, 4 Juli 2025
Mengetahui,



Ns. Reni Amiati, S.Kep, M.Kep
Ketua UPM Akper HKJ

LAPORAN SURVEI
KEPUASAN PENGGUNA T.A 2024-2025
AKADEMI KEPERAWATAN HUSADA KARYA JAYA

LEMBAR PENGESAHAN

Disetujui oleh :	Disahkan oleh :
	
<u>Ns. Reni Amiati, S.Kep., M.Kep</u> Ketua SPM	<u>Ns. Egeria Dorina Sitorus S.Kep., M.Kes</u> Direktur Akper HKJ

DAFTAR ISI

COVER	ii
PENYUSUN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
DAFTAR ISI	v
A. PENDAHULUAN.....	1
B. MAKSUD DAN TUJUAN	2
C. SASARAN	2
D. KONTRIBUSI HASIL SURVEI	2
E. WAKTU DAN TEMPAT	3
F. METODE PENGUMPULAN DATA.....	3
G. INSTRUMEN PENGUMPUL DATA.....	3
H. HASIL SURVEI	4
I. ANALISA	5
J. TINDAK LANJUT	5
K. KESIMPULAN.....	6
L. LAMPIRAN.....	7

LAPORAN HASIL SURVEI

KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN

A. PENDAHULUAN

Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan menyangkut keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini terutama sangat penting bagi instansi pelayanan publik.

Tingkat kepuasan pelanggan terhadap manajemen dan kompetensi merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran. Terdapat beberapa cara untuk mengukur kepuasan pelanggan, diantaranya yaitu: tingkat kepentingan pelayanan yang diberikan dan kinerja pemberi pelayanan didalam memberikan pelayanannya.

Pelayanan manajemen dan kompetensi lulusan di Akademi Keperawatan Husada Karya Jaya sampai saat ini sudah dikelola dengan baik, akan tetapi masih belum sepenuhnya memenuhi kualitas yang diharapkan oleh pengguna lulusan. Dalam rangka memenuhi kebutuhan data dukung Akreditasi Perguruan Tinggi (APT) dan Dokumen Kinerja Program Studi (DKPS) serta Laporan Evaluasi Diri (LED) di program studi, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan berupa indeks kepuasan pengguna lulusan sebagai pengguna jasa layanan di Akademi Keperawatan Husada Karya Jaya. Salah satu langkah penting yang harus dilakukan untuk mulai melakukan perubahan itu adalah perlunya diketahui seberapa kepuasan pengguna lulusan terhadap layanan manajemen dan kompetensi lulusan selama ini sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Akademi Keperawatan Husada Karya Jaya kepada stakeholder.

Tanpa langkah awal tersebut, sulit dilakukan upaya-upaya perbaikan selanjutnya. Oleh karena itu survei tentang kepuasan pengguna lulusan sangat penting untuk dilakukan.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

Survey Indeks kepuasan terhadap manajemen dan kompetensi lulusan bagi pengguna lulusan dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk:

1. Mengetahui tingkat keberhasilan kinerja layanan manajemen dan kompetensi kepada pengguna lulusan di Lingkungan Akademi Keperawatan Husada Karya Jaya. Menilai unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas manajemen, dan kompetensi lulusan selanjutnya.
2. Mendorong setiap unit kerja dan program studi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kompetensi lulusannya.
3. Memberikan kesempatan kepada pengguna lulusan untuk menilai secara obyektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja pelayanan manajemen dan kompetensi di lingkungan Akademi Keperawatan Husada Karya Jaya.

C. SASARAN

Sasaran survey kepuasan pengguna lulusan di lingkungan Akademi Keperawatan Husada Karya Jaya melibatkan sebanyak 20 responden pada Tahun 2025.

D. KONTRIBUSI HASIL SURVEI

Survey ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif dalam pemecahan masalah bidang pendidikan dengan perbaikan layanan manajemen dan kompetensi sebagai upaya meningkatkan kualitas lulusan. Hasil survei ini diharapkan merupakan masukan yang berharga dan dapat ditindaklanjuti dalam rangka meningkatkan kualitas pendidikan khususnya dalam hal layanan yang memuaskan bagi pengguna lulusan

sebagai pelanggan utama. Bagi pengguna lulusan hasil survei ini diharapkan merupakan masukan untuk melakukan evaluasi diri guna peningkatan perannya dalam menerima lulusan yang benar-benar dibutuhkan di lapangan kerja serta berdaya saing. Bagi pihak pengambil keputusan, hasil survei ini diharapkan dapat memberi umpan balik bagi evaluasi dan perbaikan kebijakan-kebijakan yang diterapkan selama ini terutama yang berkaitan dengan layanan dan kompetensi lulusan.

E. WAKTU DAN TEMPAT

1. Waktu survey kepuasan pengguna Lulusan Akademi Keperawatan Husada Karya Jaya dilaksanakan pada bulan Juni 2025.
2. Tempat survey kepuasan pengguna lulusan dilaksanakan bagi seluruh pengguna lulusan yang terkait dengan Akademi Keperawatan Husada Karya Jaya.

F. METODE PENGUMPULAN DATA

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket secara online melalui link g.form yang mengungkap tingkat harapan dan kepuasan pengguna lulusan terhadap aspek layanan manajemen dan kompetensi lulusan. Berikut link g.form untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna lulusan.

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdI4ZQhZKyWtUDYdviiogWbn5fkr5-fjGDVw_kM1hBcZtJlxg/viewform?usp=header

G. INSTRUMEN PENGUMPULAN DATA

Instrumen pengumpul data dalam survei ini berupa kuesioner/angket. Angket tersebut digunakan untuk menjangkau data harapan dan kepuasan pengguna lulusan. Butir-butir pertanyaan dikembangkan dari indikator yang disusun dengan referensi dari berbagai sumber yang meliputi aspek layanan manajemen dan kompetensi.

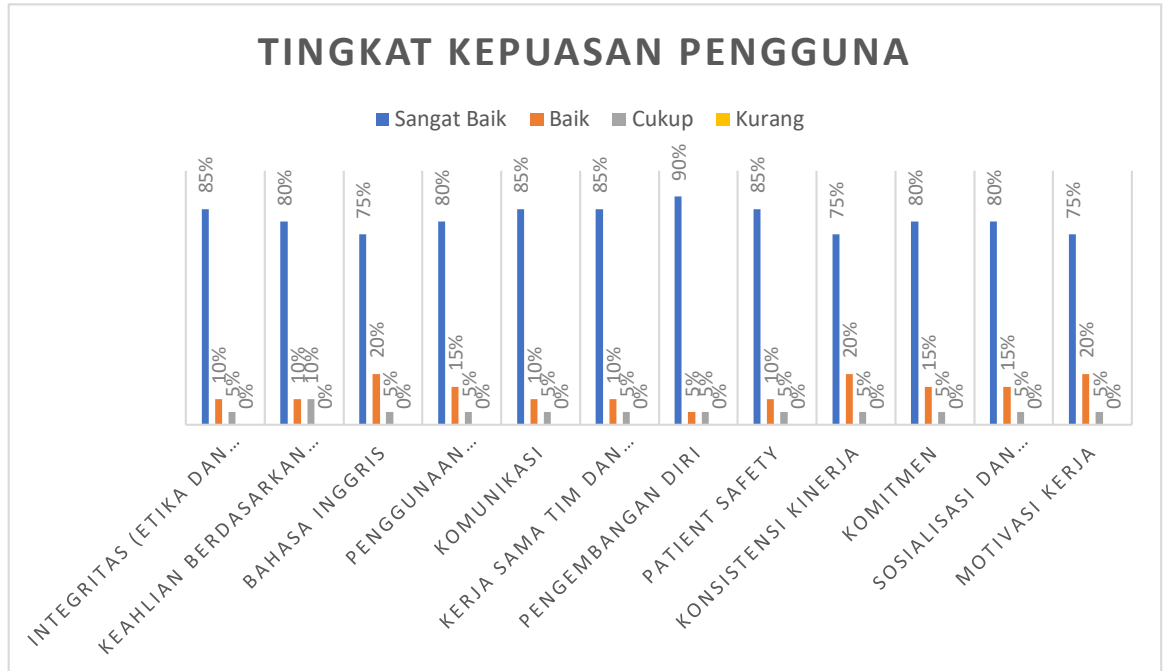
H. HASIL SURVEI

Dari hasil survey kepuasan pengguna lulusan terhadap kinerja pelayanan manajemen dan kompetensi telah dilaksanakan pada bulan Juni 2025 dimana melibatkan sebanyak 20 responden (pengguna lulusan).

A. Tabel hasil penilaian kepuasan pengguna lulusan terhadap aspek manajemen dan kompetensi lulusan Akademi Keperawatan Husada Karya Jaya tahun 2024/2025

No.	Jenis Kemampuan	Jumlah Lulusan yang Dinilai oleh Pengguna			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1	Integritas (etika dan moral)	85%	10%	5%	-
2	Keahlian berdasarkan bidang ilmu (profesionalisme)	80%	10%	10%	-
3	Bahasa Inggris	75%	20%	5%	-
4	Penggunaan Teknologi Informasi	80%	15%	5%	-
5	Komunikasi	85%	10%	5%	-
6	Kerja sama tim dan kepemimpinan	85%	10%	5%	-
7	Pengembangan diri	90%	5%	5%	-
8	Patient Safety	85%	10%	5%	-
9	Konsistensi Kinerja	75%	20%	5%	-
10	Komitmen	80%	15%	5%	-
11	Sosialisasi dan Adaptasi	80%	15%	5%	-
12	Motivasi Kerja	75%	20%	5%	-
Total		(a) =845	(b) =265	(c) =90	(d) =0

B. Grafik hasil penilaian kepuasan pengguna lulusan terhadap aspek manajemen dan kompetensi lulusan Akademi Keperawatan Husada Karya Jaya tahun 2024/2025.



I. ANALISA

Tabel dan grafik diatas menunjukkan bahwa pengguna lulusan sebagian besar sudah menggambarkan rata-rata hasil sangat baik sebesar 70,42%, baik sebesar 20,08% dan cukup sebesar 7,5%.

J. TINDAK LANJUT

NO	Umpan Balik Pengguna Lulusan	RENCANA TINDAK LANJUT
1	Bahasa Inggris	Untuk meningkatkan kompetensi dalam bidang Bahasa Inggris, Prodi menambahkan mata kuliah Bahasa Inggris yang semua 4 sks, menjadi 8 sks yang di sebar kedalam 4 semester
2	Konsistensi Kerja	Untuk meningkatkan konsistensi kerja lulusan, akan di lakukan pembekalan kepada lulusan terkait konsistensi kerja, motivasi kerja dll.

3	Motivasi kerja	Untuk meningkatkan konsistensi kerja lulusan, akan di lakukan pembekalan kepada lulusan terkait konsistensi kerja, motivasi kerja dll.
---	----------------	--

K. KESIMPULAN

Berdasarkan pengolahan dan analisis terhadap hasil survei diperoleh bahwa:

- a. Keterlibatan responden dalam pengisian survei kepuasan pengguna lulusan adalah 20 responden.
- b. Kepuasan pengguna lulusan sebagian besar menunjukkan hasil penilaian katagori sangat puas dan puas terhadap kinerja layanan manajemen dan kompetensi lulusan di Akademi Keperawatan Husada Karya Jaya.

LAMPIRAN

The image shows a screenshot of a Google Forms survey. The title of the survey is "Kuesioner Survei Tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan Tahun Akademik 2024/2025". The form is displayed in a web browser window. The survey content includes a text input field for "Deskripsi komentar", a dropdown menu for "Asal institusi*", and a radio button question for "Integritas (etika dan moral)*" with four options: "Kurang", "Cukup", "Baik", and "Sangat baik". The browser's address bar shows the URL: "docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdI4ZQhZKyWtUDYdviiogWbn5fkr5-fjGDVw_kM1hBcZtJlXg/viewform?usp=header". The Windows taskbar is visible at the bottom of the screen.

Kuesioner Survei Tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan Tahun Akademik 2024/2025

Deskripsi komentar

Asal institusi *

Tulis jawaban singkat

Integritas (etika dan moral) *

Kurang

Cukup

Baik

Sangat baik

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdI4ZQhZKyWtUDYdviiogWbn5fkr5-fjGDVw_kM1hBcZtJlXg/viewform?usp=header



Kuesioner Survei Tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan Tahun Akademik 2024/2025 (Jawaban)

File Edit Tampilan Sisipkan Format Data Alat Ekstensi Bantuan

Bagikan

75% | \$ % .0+ .00 123 | Defaul... | - 10 + | B I U A | [Grid] [List] [Table] [Chart] [Filter] [Sum] [Undo] [Redo] [Copy] [Paste] [Find] [Print] [Share] [Help]

B23

1	Timestamp	Asal Institusi	Integritas (etika dan moral)	Keahlian berdasarkan bidang ilmu (profesi)	Bahasa Inggris	Penggunaan Teknologi Informasi	Komunikasi	Kerja sama tim dan kepemimpinan	Pengembangan diri	Patient Safety
2	01/06/2025 13:00:39	RS Satya Negara	Sangat baik	Sangat Baik	Baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik
3	02/06/2025 14:23:00	RS Medistra	Sangat baik	Sangat Baik	Baik	Baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik
4	03/06/2025 12:30:13	RS Islam Sukapura	Sangat baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Sangat baik	Sangat baik
5	03/06/2025 13:29:39	RS RADJAK SALEMBA	Baik	Sangat Baik	Baik	Sangat baik	Baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik
6	04/06/2025 13:00:39	RS Royal Progress	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat baik	Baik	Sangat baik	Cukup	Cukup	Baik
7	04/06/2025 14:20:23	RS Duta Indah	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat baik	Cukup	Cukup	Baik	Baik	Baik
8	05/06/2025 12:30:13	Klinik Pertamina	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik
9	06/06/2025 10:29:38	RS Kramat 128	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik
10	07/06/2025 13:50:01	RS Mitra Keluarga	Cukup	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik
11	08/06/2025 11:00:28	RS Purimedika	Sangat baik	Cukup	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik
12	09/06/2025 17:30:18	RS Hermina Cibitung	Baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik
13	12/06/2025 18:15:01	RS Pelabuhan Jakarta	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik
14	16/06/2025 14:28:00	RS Radjak Cileungsi	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Cukup
15	16/06/2025 15:20:18	RS Hermina Podomoro	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik
16	20/06/2025 19:43:24	RS Firdaus	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik
17	24/06/2025 16:22:48	RS Mata JEC Primasana	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik
18	27/06/2025 14:09:20	RS Sukmul Sismamediku	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik
19	28/06/2025 20:15:31	RS Koja	Sangat baik	Sangat Baik	Cukup	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik
20	29/06/2025 13:49:47	RSIA Grand Family	Sangat baik	Baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik
21	30/06/2025 17:30:11	RS Yadika	Sangat baik	Cukup	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik



Kuesioner Survei Tingkat Kepuasan Pengguna Lulusan Tahun Akademik 2024/2025 (Jawaban)

File Edit Tampilan Sisipkan Format Data Alat Ekstensi Bantuan

Bagikan



75% \$ % .0 .00 123 Defaul... - 10 + B I A

B23

	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
1	Pilihan berdasarkan bidang ilmu (profesioni	Bahasa Inggris	Penggunaan Teknologi Informasi	Komunikasi	Kerja sama tim dan kepemimpinan	Pengembangan diri	Patient Safety	Konsistensi Kinerja	Komitmen	Sosialisasi dan Adaptasi
2	ngat Baik	Baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik
3	ngat Baik	Baik	Baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Baik
4	ik	Baik	Baik	Baik	Baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Baik	Baik
5	ngat Baik	Baik	Sangat baik	Baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik
6	ngat Baik	Sangat baik	Baik	Sangat baik	Cukup	Cukup	Baik	Cukup	Sangat baik	Baik
7	ngat Baik	Sangat baik	Cukup	Cukup	Baik	Baik	Baik	Sangat baik	Baik	Sangat baik
8	ngat Baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik
9	ngat Baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik
10	ngat Baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Baik	Baik	Cukup
11	kup	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik
12	ngat Baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik
13	ngat Baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik
14	ngat Baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Cukup	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik
15	ngat Baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik
16	ngat Baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Baik	Sangat baik	Sangat baik
17	ngat Baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik
18	ngat Baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Baik	Sangat baik	Sangat baik
19	ngat Baik	Cukup	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Baik	Sangat baik	Sangat baik
20	ik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Cukup	Sangat baik
21	kup	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik