

***Tracer Study terhadap Alumni Fakultas Ilmu Kesehatan
UPN “Veteran” Jakarta
di Rumah Sakit Wilayah Jakarta dan Depok***

***Tracer Study with Satisfaction Survey Approach in Five
Hospitals in Jakarta and Depok Areas***

Widayani Wahyuningtyas¹, A'immatul Fauziyah², Nanang Nasrulloh³

¹Program Studi S-1 Ilmu Gizi Fakultas Ilmu Kesehatan

Universitas Pembangunan Nasional 'veteran' Jakarta

Jl. Raya Limo Depok – 16515 Telp. 021-7532884

E-mail : widayaniwahyuningtyas@gmail.com

ABSTRAK

Pertumbuhan lulusan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta sejak tahun 2014-2016 mengalami peningkatan setiap tahunnya sekitar 9%. Tujuan penelitian untuk mengetahui persepsi pengguna terhadap mutu lulusan, kinerja lulusan dan kepuasan pengguna rumah sakit terhadap alumni Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta. Penelitian observasional analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi terjangkau penelitian ini seluruh alumni Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta yang bekerja di Rumah Sakit sedangkan populasi target adalah lulusan yang bekerja di lima rumah sakit wilayah Kota Depok dan DKI Jakarta. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 80 orang yang ditentukan secara *proportional random sampling*. Pengumpulan data akan dilaksanakan dengan metode kuantitatif dengan Instrumen penelitian berupa kuesioner yang dirancang dengan jawaban tertutup. Dengan menggunakan analisis deskriptif dan matriks IPA. Hasil dari uji analisis didapat kualitas lulusan atribut tanggung jawab sebesar 4,73 dan kepuasan pengguna dengan atribut kepercayaan pengguna sebesar 7,70. Kepercayaan pengguna terhadap kualitas dan kinerja lulusan fikes baik

Kata Kunci: *tracer study*, analisis deskriptif, matriks IPA, kepuasan

ABSTRACT

The increasment of Health Faculty UPNVJ graduates were approximately 9% every year since 2014-2016. The purpose of this study was to analyze graduates quality and work performance, and hospital satisfaction to graduates. This tracer study used analytic observational methode with cross-sectional approach. The sampling techique used was proportional random sampling. There were 80 graduates involved in this study who were taken from five hospital, that is Depok Regional Public Hospital, Ashifa Hospital, Puri Cinere Hospital, Suyoto Hospital, and Prikasih Hospital. Statistic analysis used were descriptive analysis and IPA matrix. The quality of graduates for responsibility were 4,73 and user satisfaction for user trust were 7,70. The quality of Health Faculty UPNVJ graduates were belong to good quality so user have good trust to Health Faculty UPNVJ..

Keyword: *tracer study*, analysis descriptive, IPA matrix, satisfaction

PENDAHULUAN

Menurut Data Survei Angkatan Kerja Nasional atau Sakernas tahun 2014 memperlihatkan tingginya angka pengangguran di Indonesia yaitu berjumlah 7.244.905 orang. Apabila dirinci lebih lanjut yaitu menurut kategori lulusan perguruan tinggi atau universitas maka jumlahnya mencapai 495.143 (6,83%). Angka pengangguran bagi lulusan perguruan tinggi tersebut dapat mengindikasikan bahwa perguruan tinggi di Indonesia cenderung lebih mengutamakan jumlah lulusan daripada kualitas lulusannya baik di pasar kerja maupun dunia wirausaha. Padahal penyelenggaraan perguruan tinggi di Indonesia secara umum bertujuan untuk menyiapkan sumber daya manusia yang secara profesional yang dapat menerapkan dan mengembangkan bidang keahliannya serta mampu menyebarluaskan dan mengupayakan penggunaan keahliannya untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat dan kebudayaan nasional.

Kondisi di atas menjadi perhatian penting bagi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta (FIKES UPNVJ). Hal ini mengingat pertumbuhan lulusan Fikes UPNVJ sejak tahun 2014 hingga tahun 2016 mengalami peningkatan setiap tahunnya sekitar 9%. Pertumbuhan tersebut belum termasuk lulusan mahasiswa pada tahun-tahun awal pendirian. Adapun jumlah keseluruhan lulusan dari sejak berdirinya diperkirakan lebih dari 2500 lulusan. Visi yang dicanangkan fakultas ini yaitu 'Pada tahun 2020 FIKES UPNVJ menjadi salah satu Fakultas Kesehatan yang unggul di Indonesia, menghasilkan lulusan yang berdaya saing tinggi, berwawasan Kebangsaan, berjiwa Kepemimpinan dan Enterpreneur dengan kekhususan pada Kesehatan Matra dalam rangka

menunjang Pertahanan Negara'. Saat ini FIKES UPNVJ membawahi enam program studi yaitu Program Studi S-1 Ilmu Keperawatan, Program Studi Profesi Ners, Program Studi S-1 Ilmu Kesehatan Masyarakat, Diploma III Keperawatan, Diploma III Fisioterapi dan Program Studi S-1 Gizi.

Studi penelusuran alumni (*tracer study*) dilaksanakan setiap tahun sebagai upaya untuk mengetahui dan menganalisis kinerja alumni sebagai bahan evaluasi sesuai dengan tuntutan perkembangan jaman. Pelaksanaan *tracer study* terhadap wadah yang menaungi para alumni Fakultas Ilmu Kesehatan UPNVJ sangat dibutuhkan untuk masukan/saran dan kritik ke UPNVJ guna perbaikan kualitas mutu lulusan yang akan datang. Penelitian ini bertujuan mengetahui persepsi pengguna terhadap mutu lulusan, kinerja lulusan dan kepuasan pengguna rumah sakit terhadap lulusan FIKES UPNVJ.

SUBYEK DAN METODE

Penelitian ini merupakan penelitian observasional analitik dengan pendekatan cross sectional. Populasi terjangkau penelitian ini adalah seluruh rumah sakit (RS) pengguna alumni UPNVJ sedangkan populasi target adalah para pengguna dan teman sejawat alumni yang bekerja di lima rumah sakit yaitu RS Umum Daerah (RSUD) Depok, RS Ashifa, RS Prikasih, RS Suyoto dan RS.Puri Cinere. Penentuan populasi dilakukan secara *random*, sampel dalam penelitian ini berjumlah 80 orang yang ditentukan secara *proportional random sampling*. Kriteria inklusi responden antara lain bersedia untuk menjadi responden dengan mengisi *informed consent* dan para pengguna dan teman sejawat alumni FIKES UPNVJ yang bekerja di lima RS

Tabel 1. Pertumbuhan Lulusan FIKES Tiga Tahun Terakhir

PRODI	Tahun 2014	Tahun 2015	Tahun 2016
S1 Kesmas	59	94	99
S1 Keperawatan	126	134	107
S1 Gizi	0	36	58
D3 Keperawatan	29	27	0
D3 Fisioterapi	50	43	42
	264	334	306

Sumber: Fakultas Ilmu Kesehatan UPNVJ (2017)

terpilih. Kriteria eksklusi antara lain responden yang memutuskan untuk tidak bersedia untuk dijadikan subyek penelitian.

Tracer study ini dilaksanakan dengan metode kuantitatif. Instrumen penelitian berupa kuesioner atau angket bagi pengguna alumni yang dimodifikasi dari instrumen penelitian sebelumnya (Armiah, 2014). Kuesioner dirancang dengan jawaban tertutup dengan menggunakan analisis deskriptif dan matriks *Importance Performance Analysis* (IPA). Penelitian ini telah mendapat persetujuan dari Komite Etik Fakultas Kedokteran Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta (No.789/EC/FKUPNVJ/VIII/2017). *Informed consent* tertulis diperoleh dari responden penelitian.

HASIL

1. Profil Responden

Berdasarkan sebaran alumni pada tabel 1, diperoleh subyek penelitian pada tabel 2. Responden paling banyak diperoleh dari RS Suyoto, sedangkan yang paling sedikit diperoleh dari RSUD Depok.

Pada gambar 1, studi ini mendeskripsikan

profil alumni berdasarkan program studi. Lulusan yang paling dominan yang menjadi objek penilaian oleh pengguna adalah lulusan dari program studi D3 Keperawatan dan Profesi NERS. Sedangkan program studi yang tidak diperoleh data penilaian mutu dan kompetensi lulusannya adalah dari S1 Ilmu Gizi. Hal ini disebabkan lulusan S1 Ilmu Gizi UPNVJ yang masih sedikit dan belum diketahui serapan dari S1 Ilmu Gizi di bidang pekerjaan di rumah sakit yang disurvei. Demikian pula halnya dengan S1 Kesehatan Masyarakat yang sedikit lulusan yang diserap di rumah sakit tersebut.

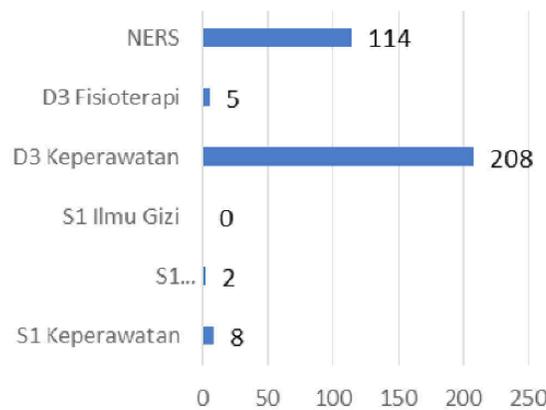
2. Persepsi Pengguna terhadap Kepuasan Kompetensi Alumni

Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna (*Customer Satisfaction Index-CSI*) dilakukan untuk mengetahui kepuasan pengguna dan dijadikan acuan dalam menentukan sasaran-sasaran di masa yang akan datang.

Berdasarkan tabel 3, hasil CSI menunjukkan persepsi pengguna terhadap kompetensi alumni FIKES UPNVJ dikategorikan puas dengan nilai 0,75.

Tabel 2 Profil Responden

No	Nama Rumah Sakit	Jumlah Responden
1	RSUD Suyoto	33%
2	RS Puri Cinere	24%
3	RS Prikasih	23%
4	RSUD Depok	20%



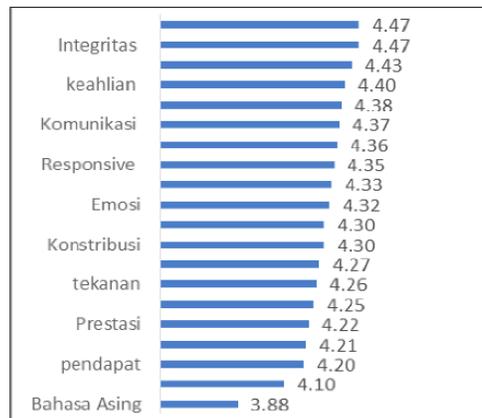
Gambar 1. Profil Responden Berdasarkan Sebaran Program Studi

Tabel 3. Hubungan Pengguna dengan Indeks Kepuasan Kompetensi Lulusan

Total	85.85	3.75
CSI	0.75	
CSI %	75 %	

Tabel 4. Kriteria Penilaian Kepuasan

Nilai IKP/CSI	Kriteria
0,81 – 1,00	Sangat Puas
0,66 – 0,80	Puas
0,51 – 0,65	Cukup Puas
0,34 – 0,50	Kurang Puas
0 – 0,34	Tidak Puas



Gambar 2 Kriteria Penilaian Kepuasan Pelanggan/Pengguna

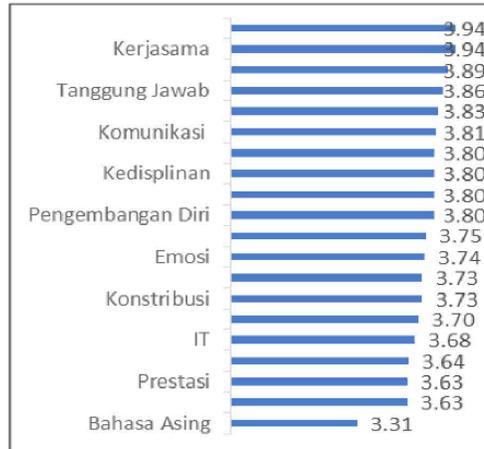
3. Hubungan Pengguna dengan Tingkat Kepentingan Mutu Lulusan

Pada gambar 2 menunjukkan tingkat kepentingan terhadap 20 unsur atau atribut kepuasan pengguna. Hal ini ditunjukkan berdasarkan atribut kualitas jasa pelayanan yang dianggap paling penting oleh pengguna lulusan yaitu atribut mengenai tanggung jawab, integritas dan kerjasama yang nilainya masing-masing sebesar 4.73, 4.72 dan 4.71. Sementara itu, untuk atribut yang memiliki nilai rata-rata paling rendah dibandingkan dengan atribut kualitas jasa lainnya adalah tentang kemampuan berbahasa asing, penguasaan IT dan mengemukakan pendapat sebesar 4.16, 4.17 dan 4.28. Kemampuan berbahasa asing, penguasaan IT dan mengemukakan pendapat.

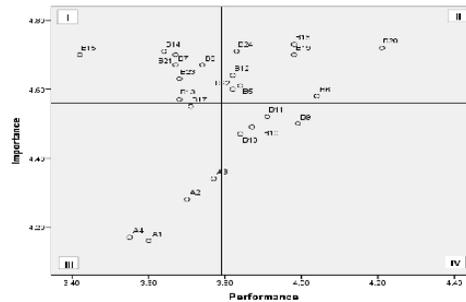
4. Hubungan Pengguna dengan Tingkat Kinerja Lulusan

Penilaian kinerja lulusan berdasarkan persepsi pengguna dengan lulusan dapat dilihat pada gambar 3. Penilaian tingkat kinerja menunjukkan bahwa atribut kualitas yang dianggap memiliki kinerja paling memuaskan berdasarkan penilaian pengguna adalah cara berpakaian, kerjasama dan integritas yakni masing-masing sebesar 4.21, 4.04 dan 3.99. Hasil ini menunjukkan persepsi pengguna dengan tingkat kinerja alumni FIKES UPNVJ dengan kategori ketiga hal tersebut dipandang telah baik.

Selain atribut yang memiliki tingkat kinerja tertinggi, terdapat juga atribut yang memiliki tingkat kinerja terendah. Atribut kinerja yang memiliki nilai rata-rata paling rendah dibandingkan dengan atribut kualitas jasa lainnya adalah kemampuan berbahasa asing 3,43.



Gambar 3 Hubungan Pengguna dengan Tingkat Kinerja Lulusan



Gambar 4. Matriks IPA

5. Matriks IPA

Importance Performance Analysis (IPA) dijabarkan kedalam diagram kartesius menunjukkan bahwa sumbu X dan Y. Sumbu X merupakan nilai rerata tingkat kinerja dan sumbu Y merupakan nilai rerata kepentingan. Untuk mengetahui secara jelas penempatan dari 24 atribut kualitas jasa yang telah dianalisa tersebut, maka 24 atribut tersebut akan dikelompokkan menjadi empat kuadran.

Kuadran pertama terletak di sebelah kiri atas, kuadran kedua berada di sebelah kanan atas, kuadran ketiga berada di sebelah kiri bawah, dan kuadran keempat berada di sebelah kanan bawah. Posisi masing-masing atribut pada keempat kuadran tersebut dijadikan sebagai alat alternatif menentukan strategi yang akan diambil dalam upaya meningkatkan pengguna lulusan FIKES UPNVJ. Matriks diagram kartesius juga menunjukkan posisi masing-masing atribut yang mempengaruhi kepuasan pengguna lulusan FIKES

UPNVJ dalam kuadrannya masing-masing. Interpretasi atau penjabaran masing-masing kuadran pada IPA akan dijelaskan berikut ini.

D.1. Kuadran I (Prioritas Utama)

Kuadran I menunjukkan atribut-atribut yang mempengaruhi mutu dan kompetensi lulusan, dari kuadran ini terlihat bahwa mutu dan kompetensi yang masih dinilai kurang bagi pengguna lulusan FIKES UPNVJ. Berdasarkan diagram atribut yang ada pada Kuadran I meliputi atribut A2, B12, B17, yang diuraikan sebagai berikut yaitu profesionalisme (penguasaan ilmu), kontribusi terhadap di institusi tempat bekerja dan pengendalian emosi.

D.2. Kuadran II (Dipertahankan)

Kuadran II menunjukkan atribut yang mempengaruhi kepuasan pengguna lulusan, mutu dan kompetensi lulusan telah dianggap memenuhi harapan pengguna lulusan. Berdasarkan diagram

atribut yang ada pada kuadran III ini adalah A1, A5, A6, B10, B11, B14, B19 dan B20 yang diuraikan sebagai berikut yaitu integritas (etika dan moral), kemampuan berkomunikasi, kerjasama tim, penyelesaian tugas tepat waktu, tanggung jawab, kedisiplinan, penampilan dan respon menanganan keluhan klien.

D.3. Kuadran III (Prioritas Rendah,)

Kuadran III, menunjukkan bahwa atribut yang berada pada kuadran ini, dianggap kurang penting oleh pengguna lulusan. Sedangkan mutu dan kompetensi yang dimiliki oleh lulusan Fikes tergolong cukup. Atribut-atribut yang termasuk pada kuadran III adalah A3, A4, A8, A9, B13, B16 dan B18 yang diuraikan sebagai berikut yaitu kemampuan berbahasa Inggris/Asing, penguasaan teknologi informasi (*information technology-IT*), keluasan wawasan, kepemimpinan, mampu bekerja dalam tekanan, prestasi dan kemampuan mengemukakan pendapat.

D.4. Kuadran IV (Berlebihan)

Kuadran IV, menunjukkan bahwa atribut yang berada pada kuadran ini dianggap kurang penting oleh pengguna lulusan, namun mutu dan kompetensi yang diberikan oleh lulusan Fikes

sudah sangat baik. Atribut-atribut yang termasuk kedalam kuadran empat adalah A7 dan B15 yang diuraikan sebagai berikut yaitu pengembangan diri dan etos kerja.

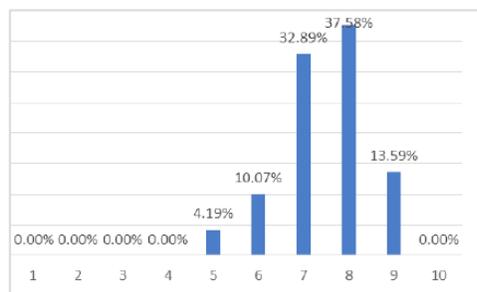
Unsur pelayanan yang harus menjadi perhatian FIKES UPNVJ dalam upaya meningkatkan mutu dan kompetensi lulusan adalah unsur yang berada di kuadran I yaitu profesionalisme (penguasaan ilmu), kontribusi terhadap di institusi tempat bekerja dan pengendalian emosi, agar terciptanya Persepsi Mutu dan Kompetensi Lulusan

Berdasarkan tabel 3 yang kemudian divisualkan pada gambar 4 diketahui bahwa persepsi mutu alumni berada pada angka 7.32 yang dapat diartikan bahwa persepsi mutu alumni dari pelanggan termasuk baik atau pengguna telah puas.

Adapun kategori skala penilaian disampaikan berikut ini sebagaimana ditampilkan pada Tabel 5. Berdasarkan tabel 5 diketahui pula bahwa pelanggan menilai secara keseluruhan bahwa mutu dan kompetensi lulusan FIKES UPNVJ dinilai memuaskan. Kemudian diperjelas lagi melalui Gambar 5 yang menyatakan bahwa persepsi pelanggan terhadap kepuasan pengguna lulusan FIKES UPNVJ berada di antara puas dan sangat puas.

Tabel 5 Kriteria Penilaian Persepsi Kualitas

Nilai Persepsi	Kriteria
0,81 – 1,00	Sangat Puas
0,66 – 0,80	Puas
0,51 – 0,65	Cukup Puas
0,34 – 0,50	Kurang Puas
0 – 0,34	Tidak Puas



Gambar 5 Kepercayaan dan pengalaman pengguna terhadap mutu lulusan

DISKUSI

1. Persepsi Kepuasan Pengguna terhadap Alumni

Pengukuran kepuasan pengguna melalui CSI dilakukan untuk mengetahui persepsi pengguna akan kepuasan terhadap alumni secara keseluruhan indikator yang dinilai. Nilai ini dijadikan acuan dalam menentukan sasaran-sasaran di masa yang akan datang bagi FIKES UPNVJ untuk menentukan perbaikan peningkatan terhadap mutu dan kompetensi alumni. Hasil perhitungan CSI didapatkan penentuan kriteria kepuasan berdasarkan hasil pengukuran indeks yang dikategorikan puas terhadap mutu dan kompetensi lulusan FIKES UPNVJ dengan nilai 0,75. Dari hasil kepuasan pengguna di lima RS, persepsi pengguna tentang kepuasan pada alumni belum maksimal dikarenakan masih ada beberapa variabel kualitas yang nilainya rendah dan harus bersaing dengan teman sejawatnya.

2. Persepsi Pengguna terhadap Mutu Alumni

Persepsi akan tingkat kepentingan mutu alumni bagi pengguna dilihat berdasarkan terhadap 20 unsur atau atribut persepsi pengguna. Hal ini menunjukkan atribut kualitas jasa pelayanan yang dianggap paling penting oleh pengguna lulusan yaitu atribut mengenai tanggung jawab, integritas dan kerjasama sebesar 4.73, 4.72 dan 4.71. Penilaian ini dirasa telah tinggi dengan atribut yang memiliki nilai rata-rata paling rendah dibandingkan dengan atribut kualitas jasa lainnya adalah tentang kemampuan berbahasa asing, penguasaan IT dan mengemukakan pendapat sebesar 4.16, 4.17 dan 4.28. Kemampuan berbahasa asing, penguasaan IT dan mengemukakan pendapat merupakan kualitas alumni yang masih belum baik. Pendidikan dengan menggunakan IT di dalam FIKES UPNVJ sampai saat ini memang belum optimal dikarenakan belum ada laboratorium komputer, sedangkan tidak bisa dipungkiri bahwa kemampuan ini sangat dibutuhkan di dunia kerja. Para alumni lain pun sama bersaing dengan menonjolkan kemampuan masing-masing di dalam instansi rumah sakit tersebut sehingga menjadi prioritas bagi Institusi UPNVJ

untuk memperbaiki kualitas mutu alumni untuk kepentingan bagi pengguna lulusan Fikes.

3. Persepsi Pengguna terhadap Kinerja Alumni

Penilaian kinerja lulusan berdasarkan persepsi pengguna terhadap kinerja alumni telah memuaskan meliputi cara berpakaian, kerjasama dan integritas sebesar 4.21, 4.04 dan 3.99. Namun, atribut kinerja yang memiliki nilai rata-rata paling rendah dibandingkan dengan atribut kualitas jasa lainnya adalah kemampuan berbahasa asing 3,43. Kemampuan berbahasa asing alumni FIKES UPNVJ belum bisa bersaing dengan lulusan universitas lainnya dikarenakan tidak adanya prosedur baku rekrutmen pekerja di RS untuk mengasah kemampuan berbahasa asing. Di sisi lain, penggunaan bahasa asing tidak dapat dipraktikkan unjukkan adanya kesenjangan yang cukup besar antara nilai kinerja alumni atau pelayanan yang diterima pelanggan RS. Namun, hasil studi ini menunjukkan persepsi pengguna dengan tingkat kinerja alumni dengan kategori ketiga hal tersebut dipandang telah baik dan perlu ditingkatkan lagi melalui peningkatan pembelajaran perilaku dan sikap.

KESIMPULAN

Studi ini menunjukkan bahwa mutu alumni FIKES UPNVJ di RS berdasarkan persepsi pengguna dalam bertanggung jawab masih rendah. Sementara itu, untuk atribut yang paling rendah adalah tentang kemampuan berbahasa asing, penguasaan IT dan mengemukakan pendapat. Sedangkan berdasarkan persepsi kepuasan pengguna, kompetensi alumni FIKES UPNVJ di RS telah memuaskan terdiri dari cara berpakaian, kerjasama dan integritas. Berdasarkan kinerja alumni FIKES UPNVJ di RS, pengguna berpersepsi bahwa akan menggunakan kembali dan juga pengguna bersedia merekomendasikan alumni kepada pengguna lain. Studi ini mengindikasikan alumni telah memiliki tingkat kepercayaan yang baik. Namun, *tracer study* lebih lanjut diperlukan untuk mengukur variabel ini secara pasti pada alumni yang bukan hanya berdasarkan persepsi, namun juga berdasarkan indikator jelas dalam satu konsensus bersama variabel lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Armiah, Surianor, Nur Palikhah, 2014, Study Pelacakan (Tracer Study) Lulusan Jurusan Komunikasi Dan Penyiaran Islam (KPI) Fakultas Dakwah dan Komunikasi IAIN Antasari Banjarmasin.
- Elfindri, 2012, *Metodelogi Penelitian Kesehatan*.:Baduose Media Jakarta.
- Fakultas Ilmu Kesehatan. 2017. *Data Lulusan Fakultas Ilmu Kesehatan*. Fikes UPN "Veteran" Jakarta.
- Hardjosoedarmo, Suwarso, 2004, *Total Quality Management*, Edisi Revisi Yogyakarta: Andi Offset
- Gaspers, V., 2008. *Total Quality Management*. Cetakan Kelima, Penerbit Pt. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Saillah.I. 2013. *Buku Panduan Sistem Pusat Karir*. Jakarta: Kemendikbud. Dikti. Direktorat Pembelajaran Dan Kemahasiswaan
- Sekaran Uma , 2006, *Recerch Methodes For Bussines*, Edisi 4, Buku 2.Jakarta: Salemba Empat
- Soekidjo notoatmodjo, 2012, *Metodelogi Penelitian Kesehatan*:Rineka Cipta.Jakarta.
- Sugiyono, 2005, *Metodelogi Penelitian Kualitatif kuantitatif dan R&B*, Bandung:Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana, 1995, *Total quality Management*, Yogyakarta: Andi Offset.