

**LAPORAN SURVEY KEPUASAN PELANGGAN TAHUN
AKADEMIK 2018/2019**



Oleh :
Sub Unit Penjaminan Mutu

**SUB UNIT PENJAMINAN MUTU JURUSAN
KEPERAWATAN TANGERANG POLITEKNIK
KESEHATAN KEMENKES BANTEN
2019**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga Laporan Survey Kepuasan Pelanggan Tahun Akademik 2018/2019 Jurusan Keperawatan Tangerang Politeknik Kesehatan Kemenkes Banten dapat tersusun.

Dengan disusunnya laporan kegiatan ini, diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi pengelola Jurusan Keperawatan Tangerang dalam meningkatkan mutu pelayanan di setiap unit/bagian, sehingga akan memberikan kontribusi dalam memajukan institusi Poltekkkes Kemenkes Banten.

Demikian, kami menyampaikan Laporan Survey Kepuasan Pelanggan Tahun Akademik 2018/2019 Jurusan Keperawatan Tangerang Politeknik Kesehatan Kemenkes Banten. Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak atas kerjasama yang baik dalam mendukung tersusunnya laporan ini.

Tangerang, 09 September 2019

Penyusun

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul.....	i
Kata Pengantar	ii
Daftar Isi.....	iii
A. Kepuasan Pelanggan (Mahasiswa)	1
B. Manfaat Pengukuran Kepuasan Pelanggan	2
C. Pengukuran Kepuasan Pelanggan (Mahasiswa).....	2
D Hasil Kepuasan Pelanggan (Mahasiswa)	3
E. Rekapitulasi Kepuasan Pelanggan (Mahasiswa)	5
F. Grafik Kepuasan Pelanggan (Mahasiswa)	6
G. Penutup.....	8

PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN (MAHASISWA) TERHADAP PELAYANAN PENDIDIKAN DI JURUSAN KEPERAWATAN

A. Kepuasan Pelanggan (Mahasiswa)

Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan menyangkut keinginan dan harapan pelanggan. 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.

Sistem pendidikan yang bermutu tentunya berkaitan erat dengan kualitas sumber daya manusia. Hal ini didasarkan pada realitas bahwa *output* (keluaran) dari suatu sistem pendidikan adalah sumber daya manusia yang akan digunakan dalam suatu lapangan kerja. Upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia dapat dilakukan dengan perbaikan sistem pendidikan yang selanjutnya dapat menghasilkan sistem pendidikan yang bermutu.

Pengukuran tentang sejauh mana institusi pendidikan mampu memenuhi harapan pelanggannya, dapat dijadikan titik tolak untuk menentukan mutu pelayanan pendidikan suatu institusi pendidikan. Hal ini direalisasikan melalui pengukuran tingkat kepuasan pemakai/pelanggan jasa pendidikan.

Pelanggan atau pemakai jasa pendidikan terdiri dari berbagai pihak di antaranya adalah mahasiswa. Mahasiswa merupakan pelanggan langsung dari suatu sistem pelayanan pendidikan, karena mahasiswa merupakan pihak yang langsung terlibat dalam proses yang dilaksanakan suatu institusi pendidikan.

Jurusan Keperawatan, sebagai salah satu institusi pendidikan yang memiliki komitmen untuk menghasilkan pendidikan yang bermutu, dapat melakukan pengukuran tingkat kepuasan pelanggannya. Hal ini untuk menentukan apakah

Jurusan Keperawatan telah mampu memenuhi ketentuan-ketentuan yang diharapkan oleh pelanggannya.

B. Manfaat Pengukuran Kepuasan Pelanggan

1. Bagi Jurusan Keperawatan, dapat dijadikan alat untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang perlu dibenahi dan dipertahankan di Jurusan Keperawatan.
2. Bagi tenaga pendidik dan tenaga kependidikan Jurusan Keperawatan, dapat dijadikan masukan untuk memperbaiki diri dan mempertahankan hal-hal yang dianggap sudah baik.
3. Bagi Pimpinan Jurusan Keperawatan, diharapkan dapat membantu dalam pembuatan perencanaan strategis untuk kemajuan Jurusan Jurusan Keperawatan di masa yang akan datang.

C. Pengukuran Kepuasan Pelanggan (Mahasiswa)

Pengukuran kepuasan mahasiswa disini meliputi kepuasan mahasiswa terhadap pembelajaran, kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik, kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan laboratorium, dan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan perpustakaan.

Pengukuran kepuasan mahasiswa ini, dilaksanakan setiap akhir semester dengan pengisian kuesioner oleh mahasiswa melalui aplikasi yang diberikan secara manual, dimana Sub Unit Penjaminan Mutu terjun langsung kesetiap kelas. Selanjutnya dilakukan pengolahan data dan disajikan dalam bentuk diagram.

D. Hasil Kepuasan Mahasiswa

Hasil dari kuisioner kepuasan pelanggan semester gasal TA 2018/2019 dilakukan pada bulan desember 2018 pada jurusan Keperawatan Tangerang yang meliputi kepuasan ADAK, Pembelajaran, Laboratorium dan Perpustakaan. Adapun nilai yang diperoleh dari masing-masing unit tersebut adalah:

1. D III Keperawatan

ADAK (87,7%), Pembelajaran (83,1%), Laboratorium (82,3%), dan Perpustakaan (88,%). Nilai masing-masing unit dijumlahkan hasilnya 341,% dan dibagi 4 (empat), maka diperoleh hasil kepuasan Pelanggan 85,25%.

2. D IV Keperawatan

ADAK (81%), Pembelajaran (85,1%), Laboratorium (78,9%), dan Perpustakaan (82%). Nilai masing-masing unit dijumlahkan hasilnya 327,% dan dibagi 4 (empat), maka diperoleh hasil kepuasan Pelanggan 81.75%.

3. Prodi Ners

ADAK (72,7%), Pembelajaran (68,%), Laboratorium (73,4%), dan Perpustakaan (72%). Nilai masing-masing unit dijumlahkan hasilnya 286.1,% dan dibagi 4 (empat), maka diperoleh hasil kepuasan Pelanggan 71.52%.

Dari Ketiga Prodi tersebut, dapat disimpulkan bahwa hasil kepuasan Pelanggan Jurusan Keperawatan Tangerang adalah $79,47 + 79,4 + 71,52 = 230,39$: 3 = 76,79%.

Dan Hasil dari kuisioner kepuasan pelanggan semester genap TA 2018/2019 dilakukan pada bulan Mei 2019 pada jurusan Keperawatan Tangerang yang meliputi kepuasan ADAK, Pembelajaran, Laboratorium dan Perpustakaan. Adapun nilai yang diperoleh dari masing-masing unit tersebut adalah:

1. D III Keperawatan

ADAK (79,2%), Pembelajaran (79,8%), Laboratorium (78,6%), dan Perpustakaan (86 ,%). Nilai masing-masing unit dijumlahkan hasilnya 3323.6,9% dan dibagi 4 (empat), maka diperoleh hasil kepuasan Pelanggan 80.9%.

2. D IV Keperawatan

ADAK (81%), Pembelajaran (82.4,8%), Laboratorium (83,8%), dan Perpustakaan (84%). Nilai masing-masing unit dijumlahkan hasilnya 331.2% dan dibagi 4 (empat), maka diperoleh hasil kepuasan Pelanggan 82,8%.

3. Prodi Ners

ADAK (82%), Pembelajaran (80.4,%), Laboratorium (81,8%), dan Perpustakaan (83%). Nilai masing-masing unit dijumlahkan hasilnya 327.2% dan dibagi 4 (empat), maka diperoleh hasil kepuasan Pelanggan 81,8%.

Dari Ketiga Prodi Tersebut, dapat disimpulkan bahwa hasil kepuasan Pelanggan Jurusan Keperawatan Tangerang adalah $80.9 + 82.8 + 81.8 = 245.5 : 3 = 81.83\%$

Keterangan ;

Kriteria Nilai *Customer Satisfaction Index*

Nilai CSI	Kriteria CSI
0,81-1,00	Sangat Puas
0,66-0,80	Puas
0,51-0,65	Cukup Puas
0,35-0,50	Kurang Puas
0,00-0,34	Tidak Puas

E. Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa

1. Program Studi D III Keperawatan

TAHUN	SEMESTER	
	GASAL	GENAP
2013 / 2014	72.0%	71.2%
2014 / 2015	68.6%	71.3%
2015 / 2016	73.4%	71.4%
2016 / 2017	78.6%	77.5%
2017 / 2018	79.5%	80.9%
2018 / 2019	85.3%	80.9%

2. Program Studi D IV Keperawatan

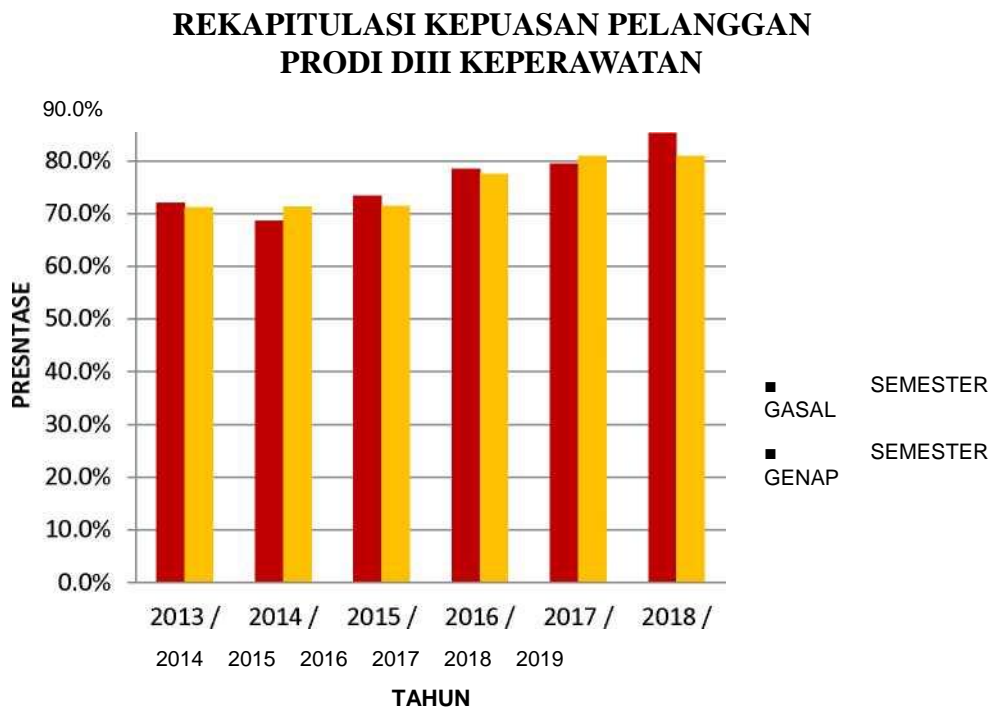
TAHUN	SEMESTER	
	GASAL	GENAP
2013 / 2014	72.0%	71.2%
2014 / 2015	68.6%	71.3%
2015 / 2016	73.4%	71.4%
2016 / 2017	78.6%	77.5%
2017 / 2018	79.5%	80.9%
2018 / 2019	85.3%	80.9%

3. Program Studi Ners

TAHUN	SEMESTER	
	GASAL	GENAP
2018 / 2019	71.52%	81.80%

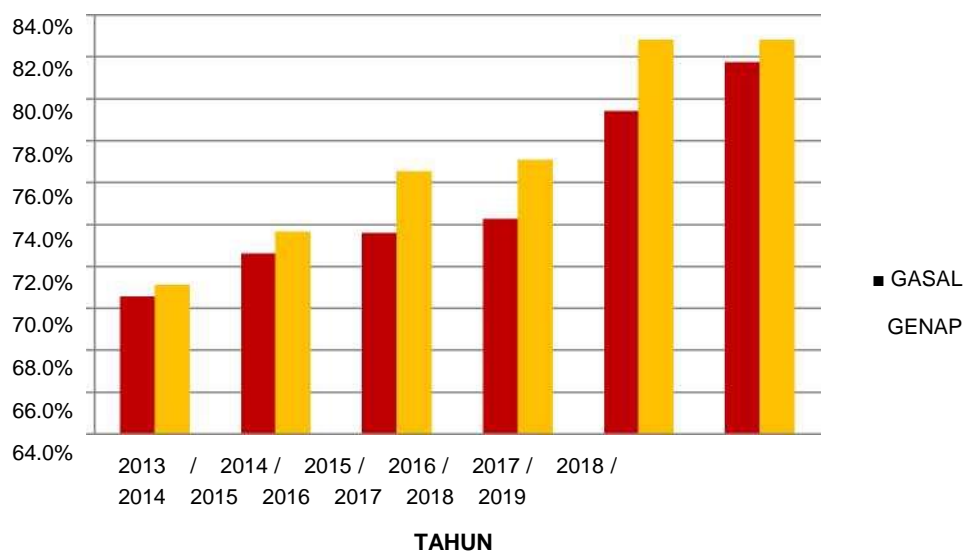
F. Grafik Kepuasan Mahasiswa

1. Program Studi D III Keperawatan



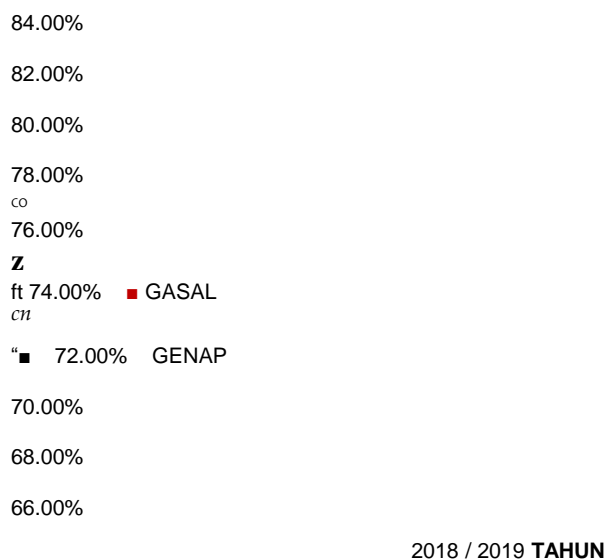
2. Program Studi D IV Keperawatan

REKAPITULASI KEPUASAN PELANGGAN PRODI DIV KEPERAWATAN



3. Program Studi Ners

REKAPITULASI KEPUASAN PELANGGAN PRODI NERS



G. Penutup

Demikian laporan survey kepuasan pelanggan di Jurusan keperawatan Tahun Akademik 2018/2019. Diharapkan untuk menjadi gambaran kedepan dengan nilai yang lebih baik lagi. di Jurusan Keperawatan.