

**LAPORAN PENJAMINAN MUTU  
TAHUN AKADEMIK 2018/2019**



**OLEH :**  
Kepala Sub Unit SPM

**POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES BANTEN  
JURUSAN KEBIDANAN RANGKASBITUNG**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, Laporan Penjaminan Mutu Tahun 2018 di Jurusan Kebidanan Politeknik Kesehatan Kemenkes Banten Tahun Akademik 2018/2019 selesai disusun. Adapun laporan penjaminan mutu yaitu diperolehnya informasi terkait di bagian/sub unit : penjaminan mutu mengenai Kepuasan Pelanggan. Yang nantinya dapat dijadikan untuk rekomendasi dan perbaikan selanjutnya.

Kepada semua pihak yang telah membantu dalam pembuatan laporan tahun 2018 ini disampaikan terima kasih.

Penyusun

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Pendidikan berkualitas menjadi prasyarat utama yang harus diusahakan dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat di masa depan. Pelaksanaan pendidikan harus didasari dengan sistem penjaminan mutu yang baik. Pelaksanaan penjaminan mutu di perguruan tinggi harus dilaksanakan pada semua jenjang pendidikan.

Dalam undang-undang nomor 20 Tahun 2003 tentang system pendidikan nasional, pasal 50 ayat 2 menjelaskan bahwa pemerintah memenuhi kebijakan nasional dan standar nasional pendidikan untuk menjamin mutu pendidikan. Pasal 51 ayat 2 juga menjelaskan bahwa pengelolaan satuan pendidikan tinggi dilaksanakan berdasarkan prinsip otonomi, akuntabilitas, jaminan mutu dan evaluasi yang transparan.

Selanjutnya dalam peraturan pemerintah nomor 19 tahun 2005 tentang standar nasional pendidikan pasal 91 menjelaskan bahwa satuan pendidikan pada jalur formal dan non formal wajib melakukan Penjaminan Mutu Pendidikan, untuk memenuhi atau melampaui standar nasional pendidikan yang dilakukan secara bertahap, sistematis, terencana dalam satuan program jaminan mutu yang memiliki target dan kerangka yang jelas. Pada undang-undang nomor 12 Tahun 2012 Penjaminan Mutu dilakukan melalui; penetapan, pelaksanaan, evaluasi pengendalian dan peningkatan standar pendidikan tinggi (PPEPP).

Evaluasi dalam siklus penjaminan mutu terdiri dari evaluasi diri dan audit mutu internal. Evaluasi diri adalah evaluasi yang dilakukan oleh unit itu sendiri, misalnya program studi, sedangkan audit mutu internal adalah audit mutu yang dilakukan oleh auditor dari luar prodi dalam lingkungan perguruan tinggi untuk kepentingan unit itu sendiri.

Jurusan Kebidanan Politeknik Kesehatan Kemenkes Banten sebagai salah satu unit yang harus membuat laporan Tahun 2018 ini dalam rangka mengidentifikasi adanya hal-hal yang masih perlu perbaikan atau peningkatan.

### **B. DASAR KEGIATAN**

1. UU No. 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi
2. Dirjen Dikti Kemendikbud 2010 Pedoman Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi
3. Keputusan Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Banten, No. HK.02.07/4.3/070.1/2013 Tentang Penetapan Pedoman Penyelenggaraan Pendidikan Pada Politeknik Kesehatan Kemenkes Banten.

4. Keputusan Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Banten, No.HK.02.07/III.I/Ag.1/2012 Tentang Sistem Penjaminan Mutu Politeknik Kesehatan Kemenkes Banten.
5. Program kerja Unit Penjaminan Mutu Politeknik Kesehatan Kemenkes Banten Tahun 2014.

### **C. TUJUAN**

Laporan Penjaminan Mutu ini dibuat dengan tujuan :

1. Untuk mengetahui gambaran kesesuaian atau ketidaksesuaian unsur-unsur system mutu dengan syarat-syarat yang ditetapkan.
2. Untuk mengetahui gambaran penjaminan mutu di jurusan kebidanan dan segera dapat dapat ditindak lanjuti.

### **D.SASARAN**

Dalam pengambilan data tingkat Kepuasan pelanggan ditujukan kepada mahasiswa tk 1,2 dan 3 yang masih aktif mengikuti perkuliahan disemester ganjil dan genap TA 2018/2019

### **E.INSTRUMEN YANG DIGUNAKAN**

Untuk penilaian kepuasan pelanggan Semester ganjil dan genap TA 2018/2019 menggunakan Goggle Form yang sebelumnya sudah disetting. Isi dari format yang ada sebanyak 4 (empat) item yang ada yaitu

- 1.Tingkat Kepuasan Bidang Akademik,
2. Tingkat Kepuasan Bidang PBM
3. Tingkat Kepuasan Bidang Laboratorium
4. Tingkat Kepuasan Bidang Perpustakaan.Sebelumnya jurusan kebidanan kebidanan menggunakan Form CSI dalam melakukan pengisian tingkat kepuasan pelanggan.

### **F.WAKTU**

Pengambilan hasil dilaksanakan setiap akhir semester ganjil dan genap .

### **G.HASIL**

#### **1. Semester Ganjil :**

a. Hasil yang didapat disemester ganjil untuk dibidang akademik /Adak adalah 84 % mahasiswa menyatakan puas dan sangat puas dalam mendapatkan pelayanan di bidang Akademik.Didalam

angka mutu nilai sangat baik. Namun masih ada keluhan yang dirasakan oleh mahasiswa di bagian akademik adalah Jadwal belum sesuai dengan kalender akademik (akibat dosen sering rapat bersamaan dengan jadwal kuliah)

b. Hasil yang didapat disemester ganjil untuk bidang PBM rata-rata mahasiswa menyatakan puas dan sangat puas adalah 84 % dalam menerima pelayanan di PBM (Proses Belajar Mengajar), dan didalam angka mutu memasuki angka sangat baik. Namun masih ditemukan keluhan yang dirasakan oleh mahasiswa adalah Terkadang ada dosen yang mengajar tidak sesuai jadwal semoga bisa lebih ditingkatkan ini juga karena dosen mengikuti kegiatan rapat baik internal maupun eksternal. Terkadang ada dosen yang mengajar tidak sesuai jadwal semoga bisa lebih ditingkatkan

c. Hasil yang didapat disemester ganjil untuk bidang laboratorium rata-rata mahasiswa menyatakan puas dan sangat puas adalah sebanyak 82 % dalam menerima pelayanan dilaboratorium, dan didalam angka mutu memasuki angka sangat baik. Namun masih ditemukan keluhan yang dirasakan oleh mahasiswa yaitu masih belum adanya loker dilaboratorium sehingga tas dan barang mahasiswa masih dibawa sehingga dapat mengganggu kegiatan praktikum diruang laboratorium.

d. Hasil yang didapat disemester ganjil untuk di Perpustakaan rata-rata mahasiswa menyatakan puas dan sangat puas adalah 80 % dalam menerima pelayanan di Perpustakaan, dan didalam angka mutu memasuki angka sangat baik. Namun masih ditemukan keluhan yang dirasakan oleh mahasiswa adalah Komputer yang disediakan untuk mengerjakan tugas atau mencari literatur online sangat sedikit. Seharusnya perpustakaan lebih banyak menyediakan komputer yang siap diakses internet guna menjadikan perpustakaan menjadi e-library sesuai dengan kemajuan jaman

## **2. Semester Genap :**

a. Hasil yang didapat disemester ganjil untuk dibidang akademik /Adak adalah 84,7 % mahasiswa menyatakan puas dan sangat puas dalam mendapatkan pelayanan di bidang Akademik. Didalam angka mutu nilai sangat baik. Namun masih ada keluhan yang dirasakan oleh mahasiswa di bagian akademik adalah Terkadang dosen sulit di temui dikarenakan adanya kepentingan dosen di luar kampus (dosen mengikuti rapat diluar kampus).

b. Hasil yang didapat disemester ganjil untuk bidang PBM rata-rata mahasiswa menyatakan puas dan sangat puas adalah 86,4 % dalam menerima pelayanan di PBM (Proses Belajar

Mengajar), dan didalam angka mutu memasuki angka sangat baik. Namun masih ditemukan keluhan yang dirasakan oleh mahasiswa adalah Terkadang ada dosen yang mengajar tidak sesuai jadwal semoga bisa lebih ditingkatkan ini juga karena dosen mengikuti kegiatan rapat baik internal maupun eksternal.

c. Hasil yang didapat disemester ganjil untuk bidang laboratorium rata –rata mahasiswa menyatakan puas dan sangat puas adalah sebanyak 85 % dalam menerima pelayanan dilaboratorium, dan didalam angka mutu memasuki angka sangat baik. Namun masih ditemukan keluhan yang dirasakan oleh mahasiswa yaitu masih belum adanya loker dilaboratorium sehingga tas dan barang mahasiswa masih dibawa sehingga dapat mengganggu kegiatan praktikum diruang laboratorium.

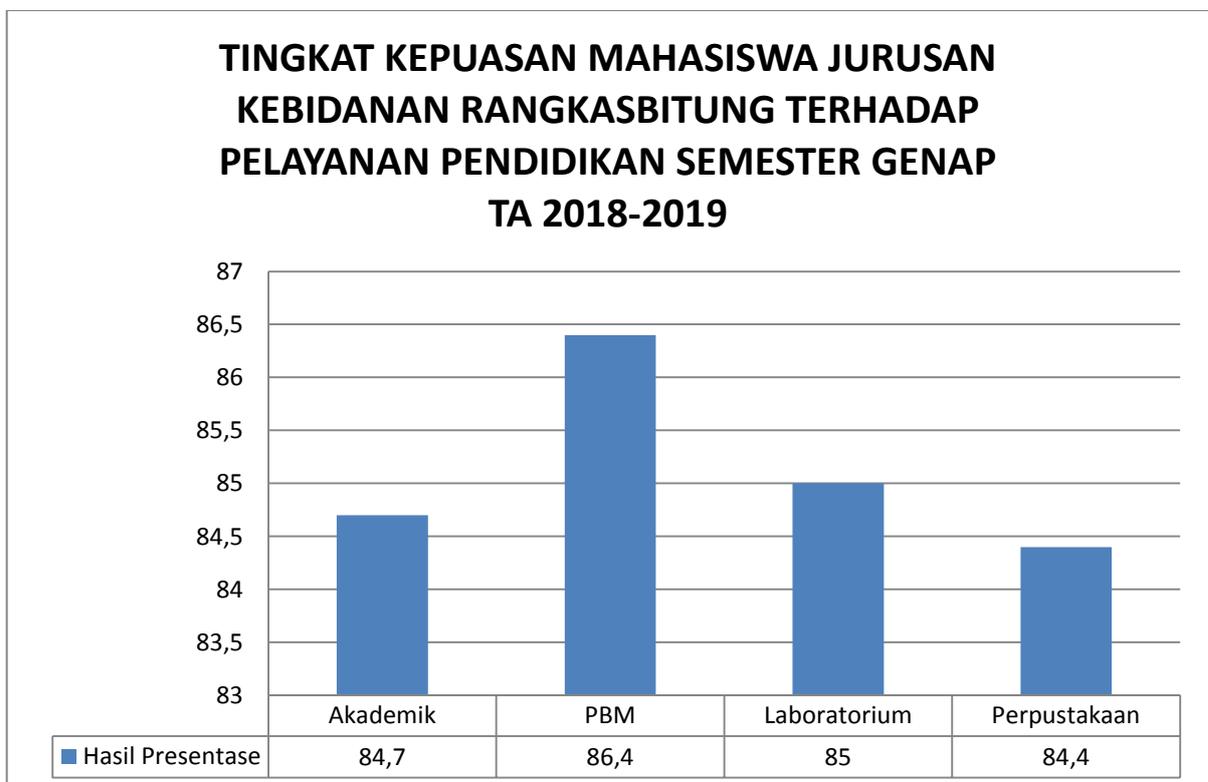
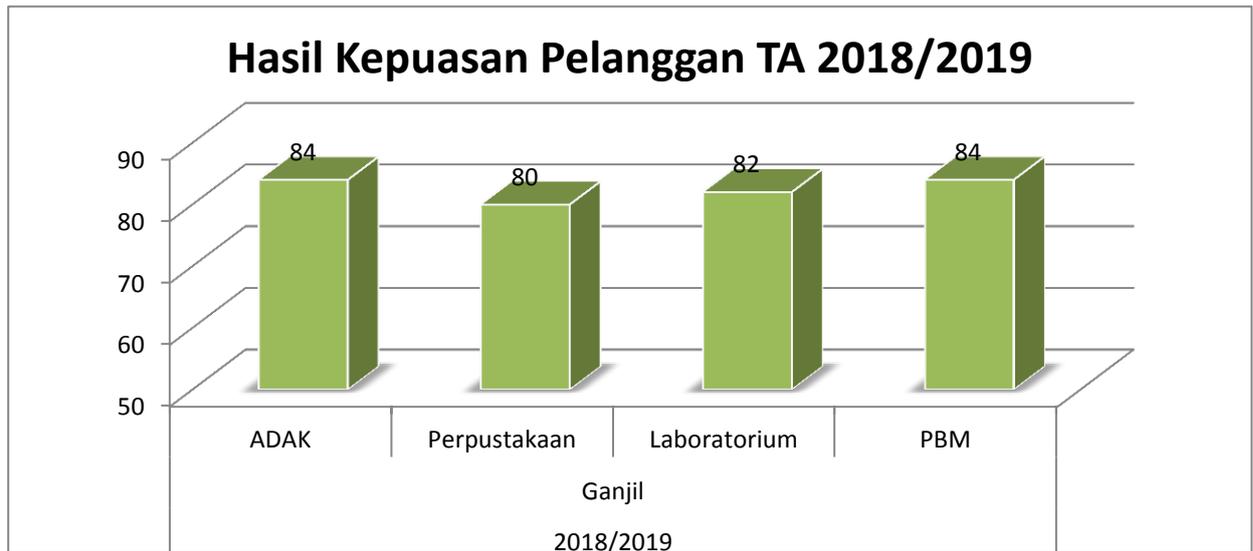
d. Hasil yang didapat disemester ganjil untuk di Perpustakaan rata-rata mahasiswa menyatakan puas dan sangat puas adalah 84,4 % dalam menerima pelayanan di Perpustakaan, dan didalam angka mutu memasuki angka sangat baik. Namun masih ditemukan keluhan yang dirasakan oleh mahasiswa adalah Komputer yang disediakan untuk mengerjakan tugas atau mencari literatur online sangat sedikit. Seharusnya perpustakaan lebih banyak menyediakan komputer yang siap diakses internet guna menjadikan perpustakaan menjadi e-library sesuai dengan kemajuan jaman

### **Hasil Analisa :**

Dalam pengambilan data tingkat kepuasan ditujukan kepada mahasiswa TK 1,2 dan 3 yang masih aktif mengikuti perkuliahan .Media yang digunakan untuk menyebarkan kuesioner menggunakan google form yang diisi oleh mahasiswa. Hasil kuesioner didapatkan bahwa terjadi kenaikan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa seperti di kepuasan akademik terjadi kenaikan nilai 0,7 , PBM juga terjadi kenaikan nilai 0,9, Laboratorium juga terjadi kenaikan dengan nilai 3, dan Perpustakaan terjadi kenaikan dengan nilai 1. Adapun yang masih dirasakan oleh mahasiswa yang tidak puas adalah belum tersediannya loker dilaboratorium sehingga nilai yang didapat Program Studi kebidanan Rangkasbitung untuk tingkat kepuasan dalam pelayanan pendidikan rata rata mahasiswa merasakan puas. Artinya Prodi Kebidanan Rangkasbitung sudah memberikan peningkatan pelayanan yang terbaik untuk mahasiswa.

Gambar terlampir :

### 2.2.1 Data Hasil Tingkat Kepuasan



### Hasil Tingkat Kepuasan dengan menggunakan Google Form

<b>Tahun</b>	<b>Item</b>	<b>Ganjil</b>	<b>Genap</b>	<b>Trend</b>
2018/2019	Akademik	84	84.7	Naik
	PBM	84	84.9	Naik
	Laboratorium	82	85	Naik
	Perpustakaan	80	81	Naik

## **BAB II**

### **RENCANA TINDAK LANJUT**

Berdasarkan data diatas, berikut dikemukakan RTL guna penguatan perbaikan setiap bagian sebagai berikut :

1. Penyampaian hasil keluhan pelanggan dan mendiskusikan hal-hal yang perlu ditindaklanjuti bersama
2. Melakukan koordinasi antar sub unit terkait keluhan mahasiswa dan mencoba mencari solusi agar keluhan dapat diminimalisir
3. Untuk tindak lanjut di bidang akademik dan PBM mengatur kembali kegiatan rapat dihari lain ( misalnya setelah upacara setiap hari senin) atau disore hari setelah jam perkuliahan
4. Membuat usulan anggaran untuk segera dibuat laboratorium agar melakukan pembelian loker
5. Untuk Perpustakaan segera mengusulkan penambahan komputer

## **BAB III**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### 4.1 Kesimpulan

3.1.1 .Masih adanya ketidaksesuaian unsur-unsur system mutu dengan syarat-syarat yang ditetapkan.

3.1.2. Perlunya diadakan rencana tindak lanjut

#### 3.2 Saran

3.2.2. Perlunya sarana dan prasarana agar pekerjaan lebih efektif dan efisien

3.2.3 Agar pimpinan dapat segera menindak lanjuti permasalahan yang ada .