

**PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN DAN  
KELUHAN PELANGGAN SEMESTER GENAP  
TAHUN AKADEMIK 2018/2019**



**SUB UNIT PENJAMINAN MUTU  
JURUSAN ANALIS KESEHATAN TANGERANG  
2019**

## **PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN (MAHASISWA) TERHADAP PELAYANAN PENDIDIKAN DI JURUSAN ANALIS KESEHATAN**

### **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 Analis Kesehatan, 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 Analis Kesehatan telah mampu memenuhi ketentuan-ketentuan yang diharapkan oleh pelanggannya.

## **B. Manfaat Pengukuran Kepuasan Pelanggan**

1. Bagi Jurusan Analis Kesehatan, dapat dijadikan alat untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang perlu dibenahi dan dipertahankan di Jurusan Analis Kesehatan.
2. Bagi pengajar dan pegawai Jurusan Analis Kesehatan, dapat dijadikan masukan untuk memperbaiki diri dan mempertahankan hal-hal yang dianggap sudah baik.
3. Bagi Pimpinan Jurusan Analis Kesehatan, diharapkan dapat membantu dalam pembuatan perencanaan strategis untuk kemajuan Jurusan Analis Kesehatan 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, serta kepuasan mahasiswa terhadap pengajar yang meliputi penilaian mahasiswa terhadap dosen dan penilaian mahasiswa terhadap instruktur. Selain itu, keluhan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di Jurusan Analis Kesehatan.

Pengukuran kepuasan mahasiswa ini, dilaksanakan setiap akhir semester dengan pengisian kuesioner oleh mahasiswa melalui google forms, dengan alamat: <http://gg.gg/KEPUASAAN-PELANGGAN-GENAP-18-19>

Evaluasi dosen oleh mahasiswa tingkat 1 dengan pengisian kuesioner oleh mahasiswa melalui google forms, dengan alamat :

<http://gg.gg/EDOM-TK-1-GENAP-18-19>

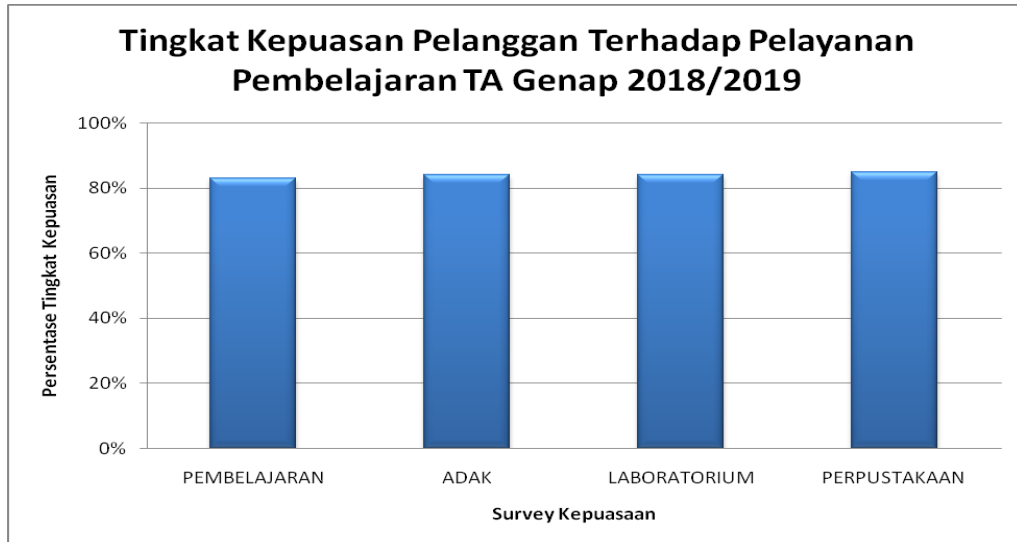
Evaluasi dosen oleh mahasiswa tingkat 2 dengan pengisian kuesioner oleh mahasiswa melalui google forms, dengan alamat :

<http://gg.gg/EDOM-TK-II-GENAP-18-19>

Selanjutnya dilakukan pengolahan data dan disajikan dalam bentuk diagram.

#### D. Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Pendidikan

Dari hasil pengolahan data kuesioner kepuasan mahasiswa diperoleh data yang disajikan dalam bentuk grafik pada Gambar 1.



Gambar 1. Grafik Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Pendidikan di Jurusan Analis Kesehatan.

Dari data tersebut dapat diketahui, kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan rata-rata 84%. Kepuasan terhadap pembelajaran sebesar 83%, kepuasan terhadap akademik sebesar 84%, kepuasan terhadap laboratorium sebesar 84%, dan kepuasan terhadap perpustakaan sebesar 85%. Berikut adalah grafik persentase jumlah koresponden yang mengisi survey kepuasan.

#### E. Kepuasan Mahasiswa terhadap Pengajar

Kepuasan mahasiswa terhadap pengajar meliputi penilaian mahasiswa terhadap dosen dan penilaian mahasiswa terhadap instruktur. Kriteria penilaian yang digunakan ada 4 angka; 1 (tidak puas); 2 (kurang puas); 3 (puas); 4 (sangat puas). Skala penilaian ini mengacu pada permenpan No.14 Tahun 2017 tentang survey kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan data hasil kuesioner diperoleh data penilaian terhadap pengajar pada Tabel 1. dan Tabel 2.

## 1. Penilaian Mahasiswa terhadap Dosen

Tabel 1. Penilaian mahasiswa terhadap dosen

No.	Nama Dosen	Jumlah Koresponden	Penilaian Oleh Mahasiswa
1	NINING K. S.Pd M.Kes	264	3.44
2	WAWAN SZ S.Pd M.Kes	129	3.16
3	Dr. OMO S. M.Kes	129	3.09
4	BUDI SISWANTO, M.Sc AIFM	264	3.43
5	DIANA R. S.T M.Kes	264	3.46
6	CECEP D.S M.Sc	264	3.39
7	dr. CITRA TRISNA, MARS	264	3.59
8	drh. AMINAH M.Si	264	3.42
9	MELLYSA R. S.ST M.Si	264	3.63
10	SYARAH A. M.Si	264	3.62
11	HAMTINI S.Pd M.Si	264	3.71
12	AHMAD SKM M.Kes	129	3.09
13	NURMEILY R. S.Pd M.Si	264	3.59
14	MAKHABBAH J. M.Si	264	3.45
15	BARLIAN S.H M.Kes	264	3.54
16	ANWAR	129	3.36
17	HASBULLOH	129	3.52
18	NURUL S.	129	3.11
19	dr. yati Sp.PK	135	3.54
20	SRI ISMI	135	3.30
21	H. ROHMAD	135	3.46
22	R. WINA	135	3.25
	<b>Rata-rata</b>		3.42

Dari hasil analisis didapatkan bahwa penilaian mahasiswa terhadap dosen di Jurusan Analis Kesehatan semester genap tahun akademik 2018/2019 menghasilkan nilai rata-rata 3,42. Hal ini menandakan pengajaran yang dilakukan oleh dosen terhadap mahasiswa memberikan penilaian terhadap dosen yaitu puas dengan skala penilaian 3,00. Berdasarkan nilai rata-rata tersebut memiliki arti mahasiswa puas dengan pelayanan yang diberikan dosen terhadap mahasiswa, baik pengajaran maupun dalam hal bimbingan atau lainnya.

## 2. Penilaian Mahasiswa terhadap Instruktur

Tabel 2. Penilaian mahasiswa terhadap instruktur

No	Nama Instruktur	Jumlah Koresponden	Penilaian Oleh Mahasiswa
1	DESTRIANA S.ST	135	3.63
2	M. REZA S.ST	264	3.59
3	M. ARIEF S.ST	264	3.64
4	SHUFIYANI S.ST	264	3.50
5	IRA N. S.Pd	264	3.66
6	SOFIATUN S.Pd	264	3.40
7	M. RIDWAN S.Pd	264	3.45
	<b>Rata-rata</b>		3.55

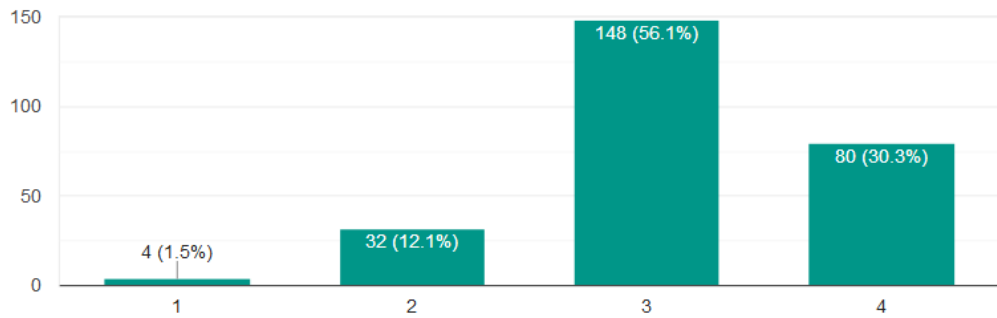
Dari hasil analisis didapatkan bahwa penilaian mahasiswa terhadap instruktur di jurusan analis kesehatan semester genap tahun ajaran 2018/2019 memberikan nilai rata-rata 3,55. Hal ini menandakan pelayanan yang diberikan instruktur Jurusan Analis Kesehatan terhadap mahasiswa memberikan nilai yang puas dengan skala 3,00. Berdasarkan nilai rata-rata tersebut menandakan bahwa mahasiswa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh instruktur baik dalam hal bimbingan maupun pengajaran.

Dengan hasil penilaian pengajar di Jurusan Analis Kesehatan ini, seharusnya institusi masih harus memotivasi pengajar agar mampu menyelenggarakan pelayanan pendidikan yang bermutu prima sebagaimana tuntutan pemangku kepentingan. Selain itu diharapkan pengajar dapat termotivasi untuk terus meningkatkan kinerjanya masing-masing. Beberapa hal yang perlu diperbaiki antara lain: kedisipinan pengajar memulai dan mengakhiri PBM teori dan praktek, serta ketepatan memberikan nilai ke bagian akademik; pengajar diharapkan untuk selalu memberikan umpan balik terhadap tugas, laporan, lembar jawaban ujian, quis dan sebagainya sehingga mahasiswa mengetahui kekurangan atau kelemahannya untuk perbaikan selanjutnya; pengajar diharapkan meningkatkan kemampuan berkomunikasi secara efektif sehingga bahan ajar lebih mudah dipahami mahasiswa.

## F. Kepuasan Terhadap Pembelajaran

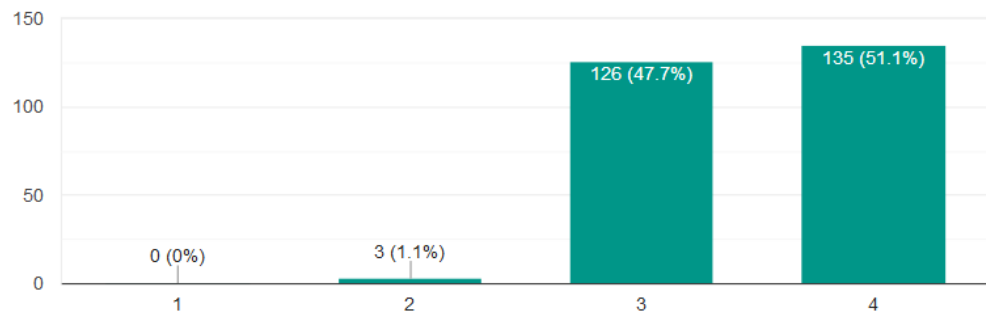
1. Fasilitas ruang kelas mahasiswa nyaman, tertata bagus, bersih, penerangan, cukup, dilengkapi alat bantu pengajaran yang memadai

264 responses



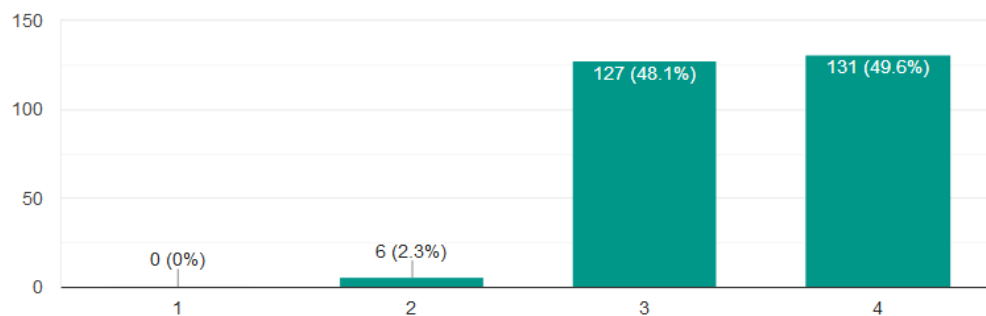
2. Dosen, instruktur, dan staf berpenampilan rapi, sopan memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang ilmunya

264 responses



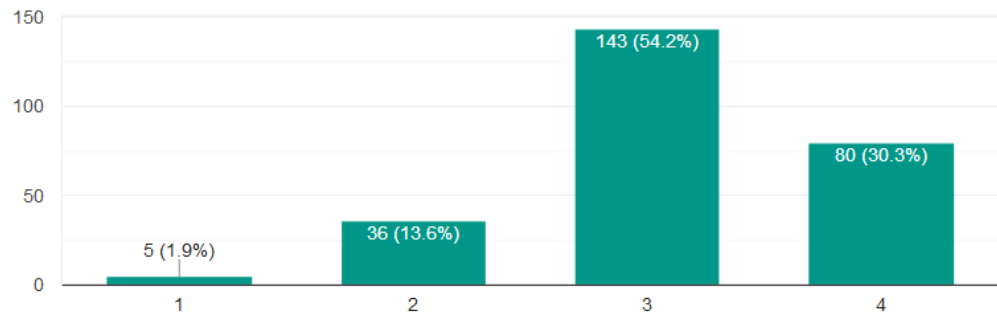
3. Dosen koordinator mata kuliah menginformasikan silabus sebelum PBM

264 responses



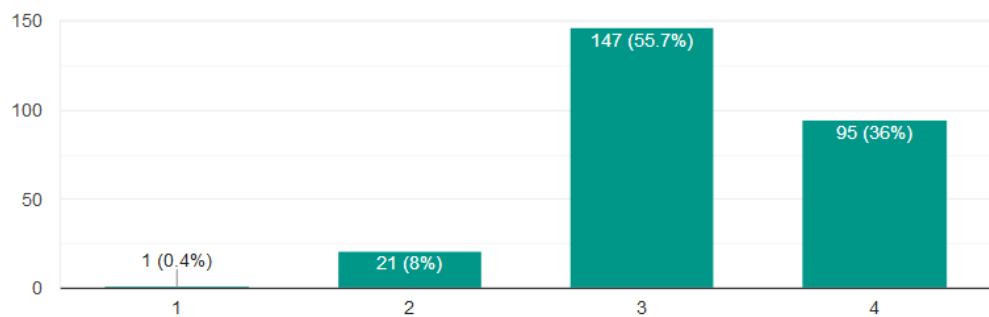
#### 4. Pelaksanaan PBM sesuai dengan waktu yang dijadwalkan dan penyampaian materi sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan

264 responses



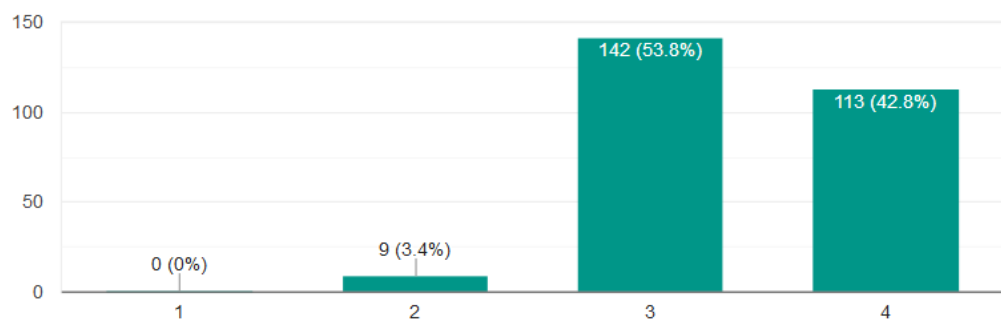
#### 5. Dosen memberikan materi pembelajaran sesuai dengan silabus, tepat waktu dalam mengajar dan menyediakan hand out bagi mahasiswa

264 responses



#### 6. Kesesuaian antara metode pembelajaran dengan tujuan pembelajaran

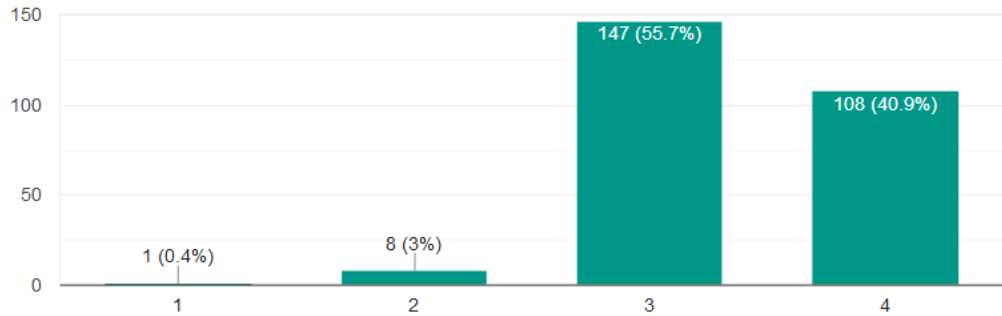
264 responses





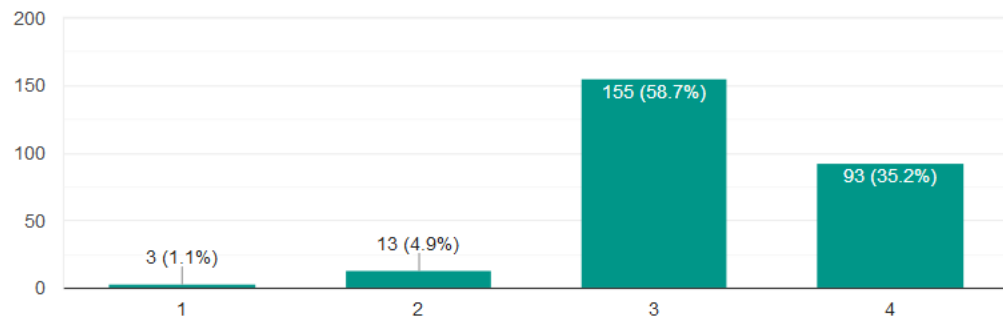
### 7. Pelaksanaan ujian (UTS/UAS/Ujian Praktik) sesuai jadwal yang ditentukan

264 responses



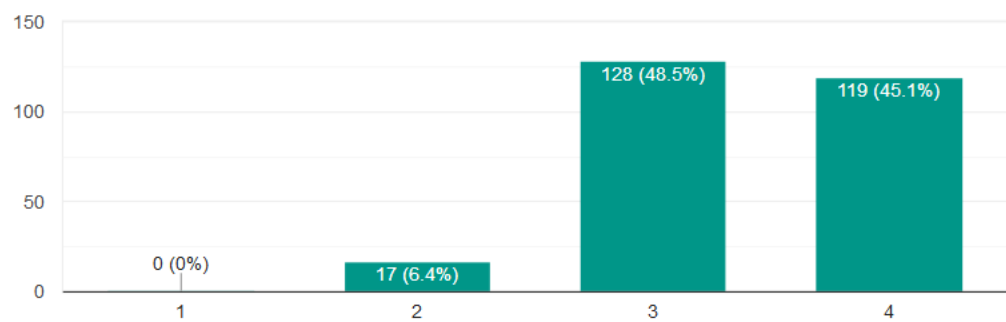
### 8. Dosen memberikan nilai, minimal setelah pelaksanaan UTS/UAS

264 responses



### 9. Dosen berperilaku professional ketika melayani mahasiswa, mudah ditemui mahasiswa sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati

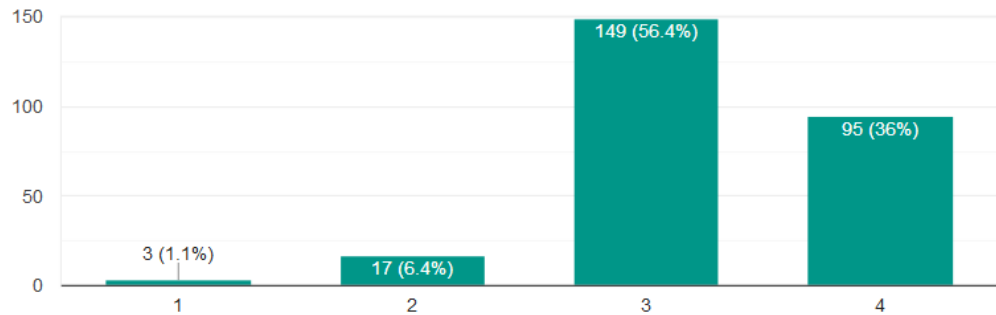
264 responses



## 10. Dosen peka terhadap keluhan yang diutarakan mahasiswa dan memberikan solusi terhadap permasalahan mahasiswa



264 responses

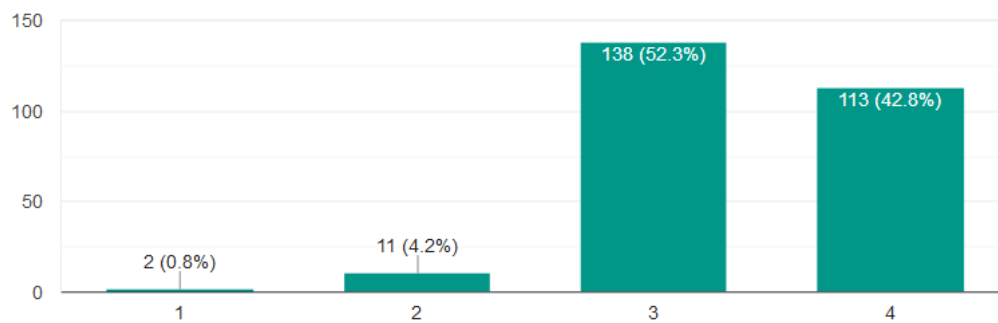


## G. Kepuasan Terhadap ADAK

### 1. Staf akademik memberikan informasi tentang pendidikan yang jelas kepada mahasiswa

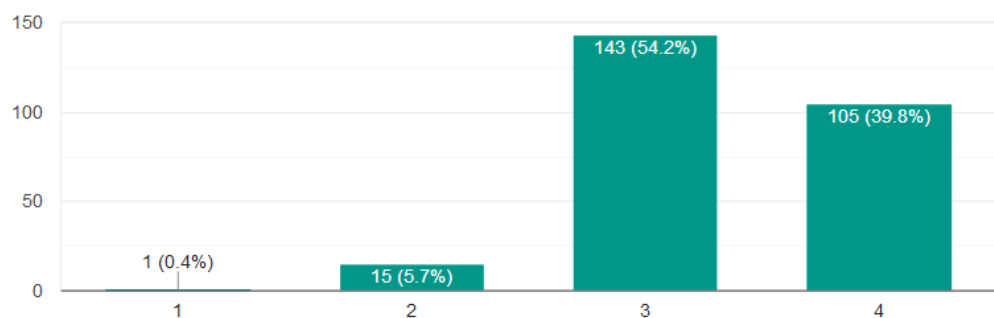


264 responses



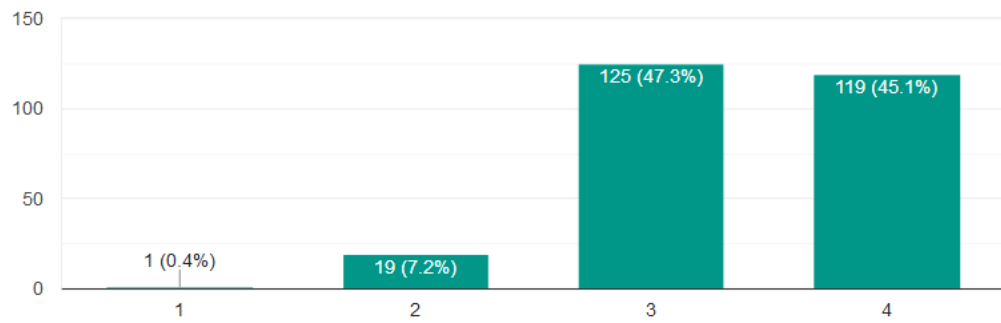
### 2. Sosialisasi peraturan akademik pada mahasiswa baru

264 responses



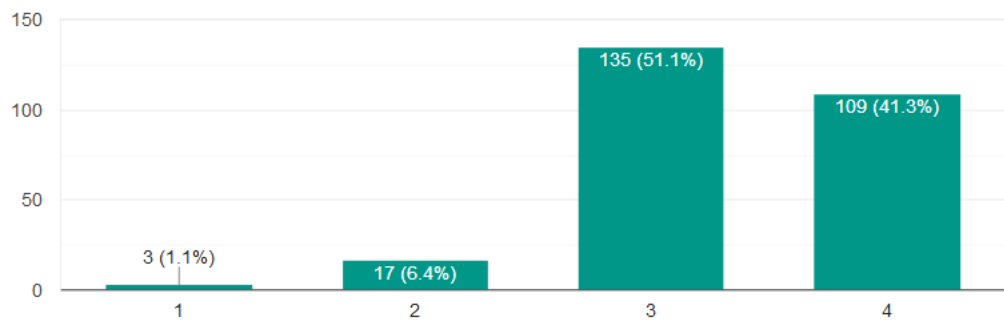
### 3. Kalender akademik disosialisasikan kepada mahasiswa

264 responses



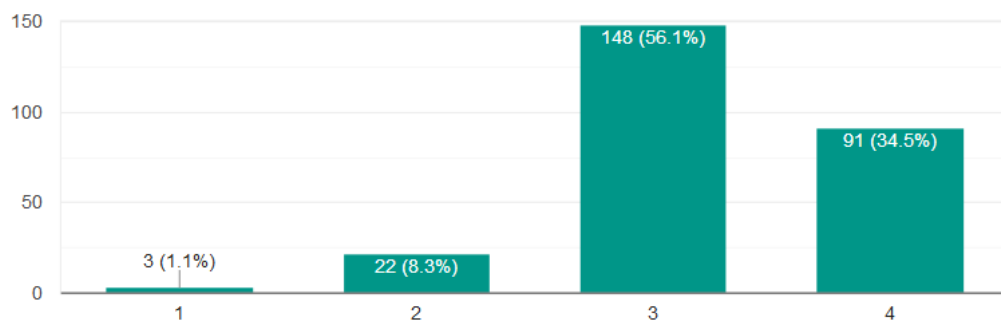
### 4. Mahasiswa mengisi KRS pada awal semester

264 responses



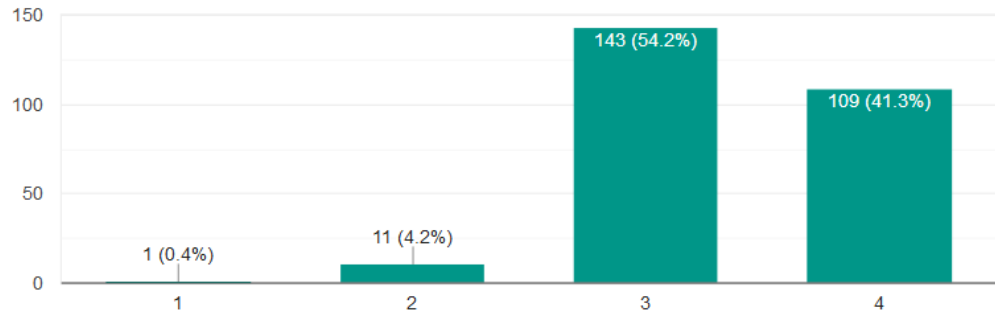
### 5. Mahasiswa menerima KHS sebelum pengisian KRS

264 responses



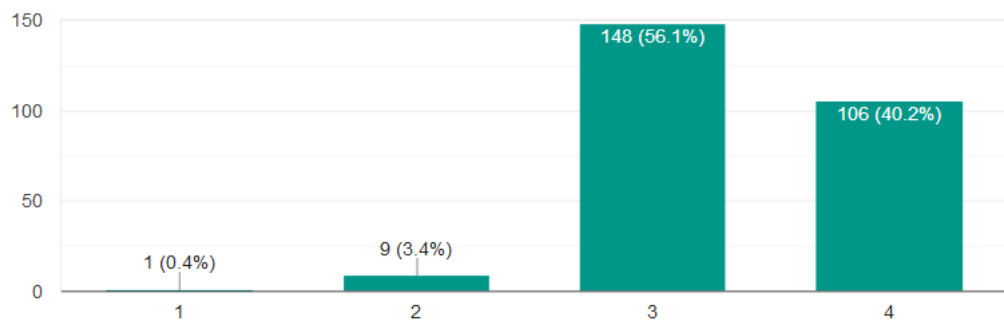
**6. Staf administrasi akademik memberikan pelayanan administrasi tepat waktu, komunikatif dan mudah dihubungi**

264 responses



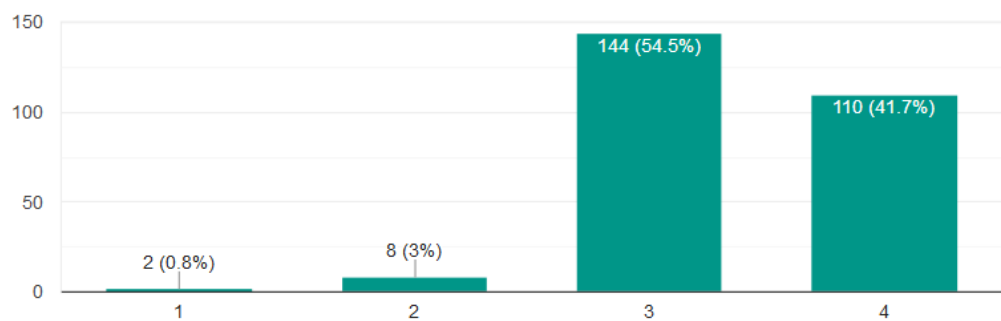
**7. Staf akademik menyimpan data mahasiswa dengan rapi agar tetap akurat dan up to date**

264 responses



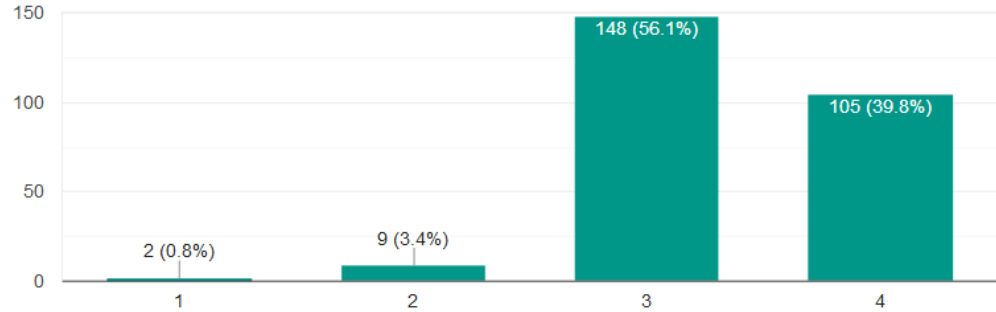
**8. Pembimbing akademik dapat memberi perhatian secara professional**

264 responses



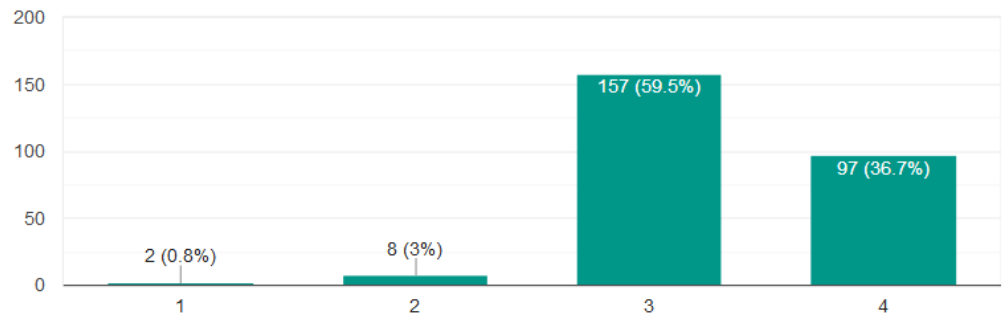
**9. Mahasiswa diberikan kesempatan untuk berkonsultasi masalah PBM dan kesempatan untuk memberikan masukan kepada institusi**

264 responses



**10. Mahasiswa mendapat penghargaan atas kontribusinya terhadap institusi dan sanksi pada mahasiswa diberikan langsung setelah adanya pelanggaran**

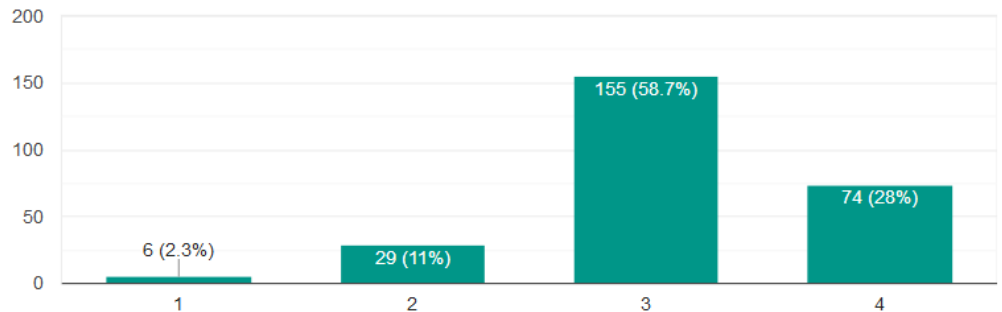
264 responses



**H. Kepuasan Terhadap Lab.**

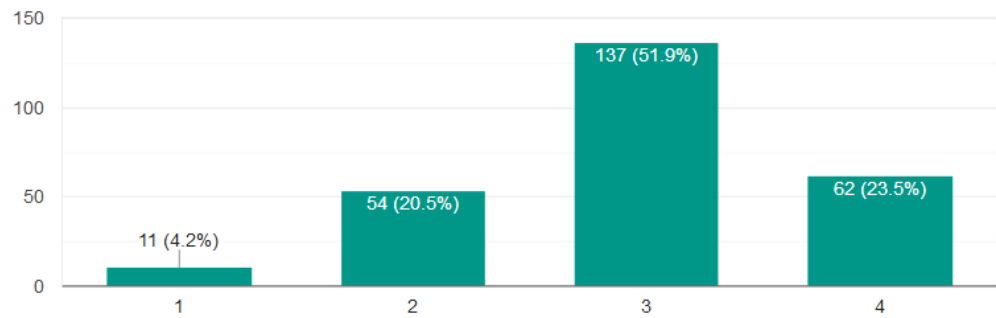
**1. Fasilitas ruang laboratorium yang nyaman dan bersih**

264 responses



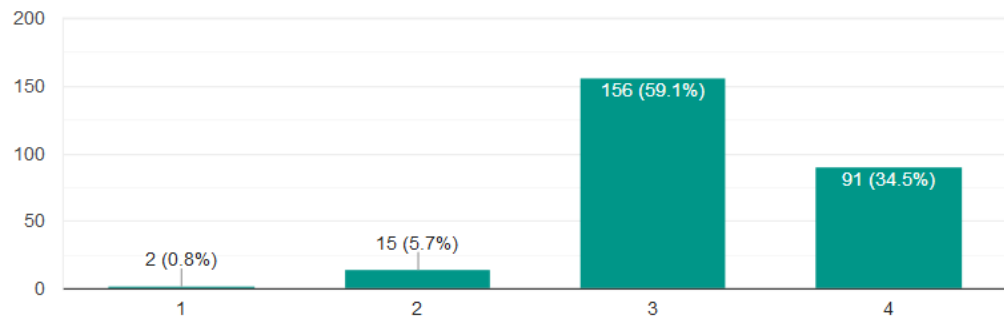
## 2. Tersedia loker di laboratorium dan sarana yang lengkap

264 responses



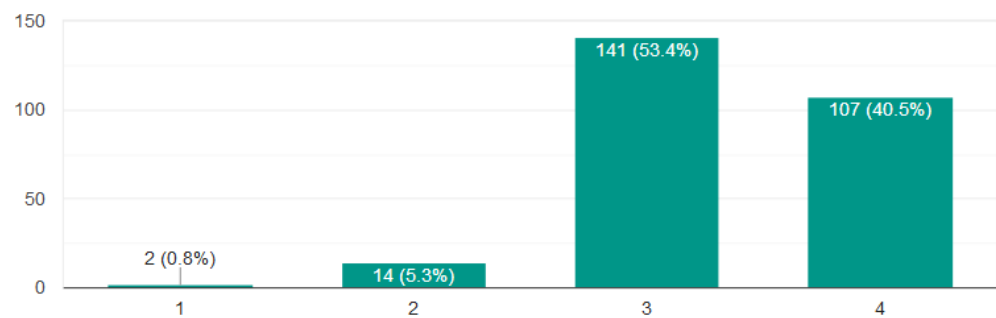
## 3. Ketepatan waktu dan jadwal dalam mengajar praktikum

264 responses



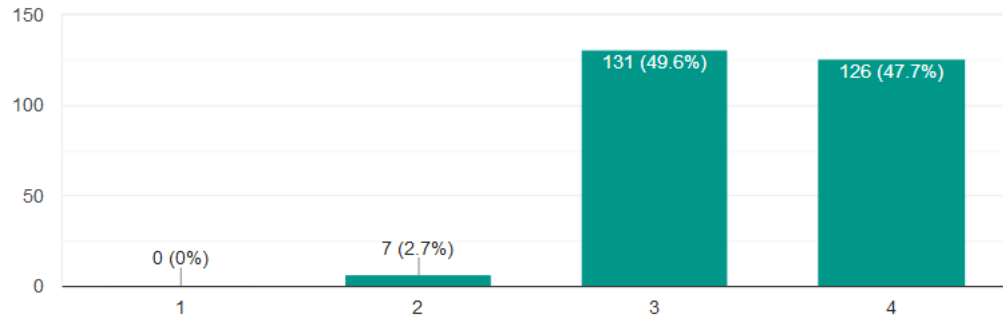
## 4. Ketersediaan instruksi kerja dan lembar kerja pada saat praktikum

264 responses



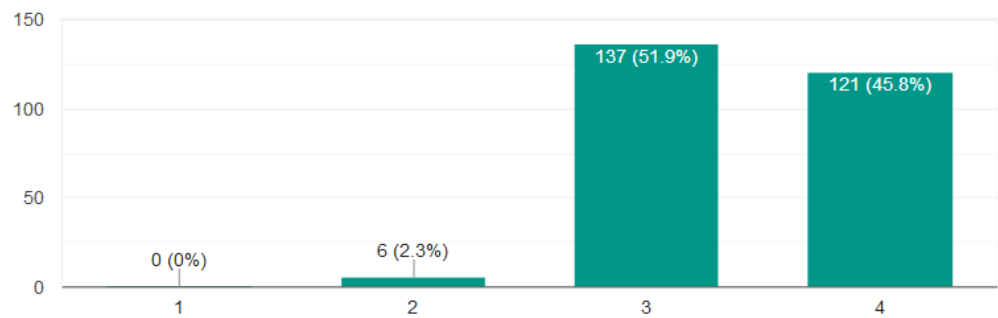
**5. Instruktur sesuai dengan kompetensi, professional, mempunyai pengalaman, pengetahuan yang memadai**

264 responses



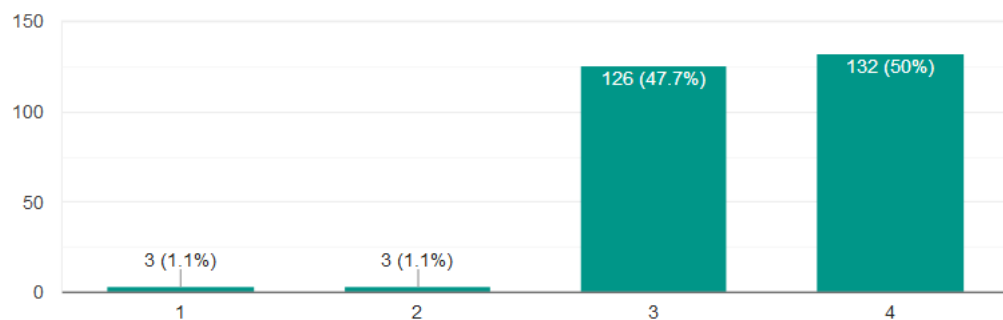
**6. Ketepatan instruktur dalam mengajar praktikum di laboratorium**

264 responses



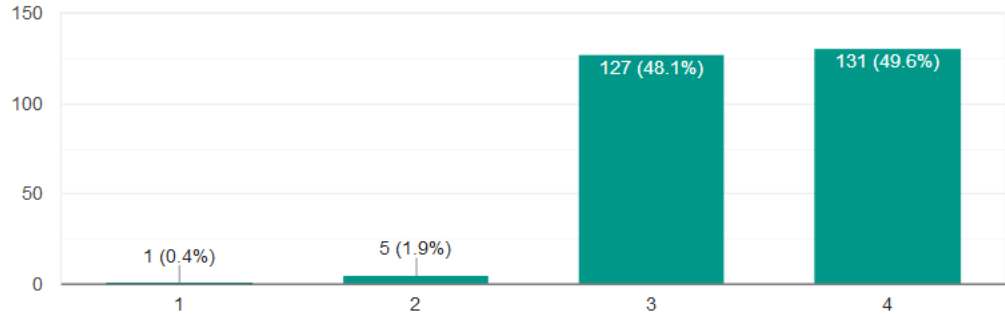
**7. Instruktur memberikan bimbingan praktikum kepada mahasiswa**

264 responses



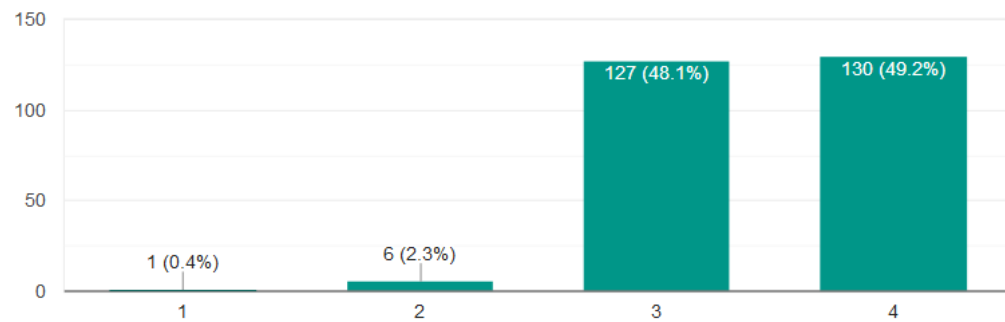
**8. Instruktur memberikan intruksi yang jelas kepada mahasiswa, menyampaikan dan penguasaan materi praktikum dengan baik**

264 responses



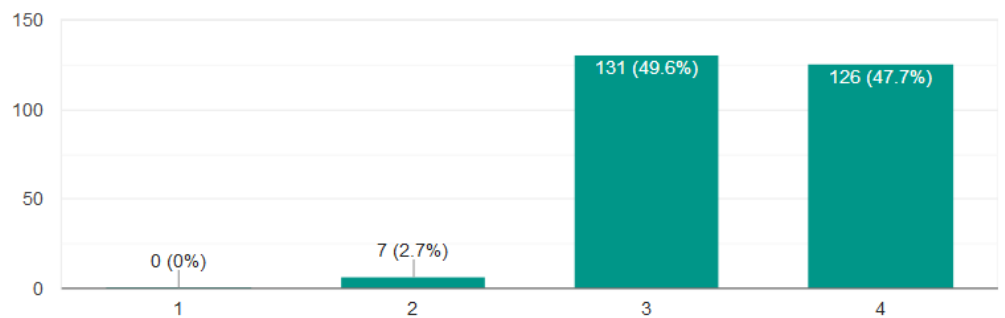
**9. Petugas laboratorium memberikan pelayanan dengan baik dan sesuai dengan materi praktikum**

264 responses



**10. Petugas laboratorium bersikap ramah dan tanggap dengan kebutuhan praktikum**

264 responses

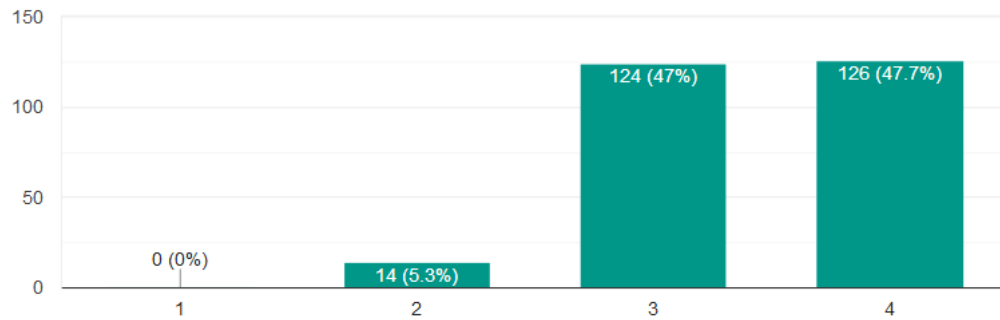




## I. Kepuasan Terhadap Perpustakaan

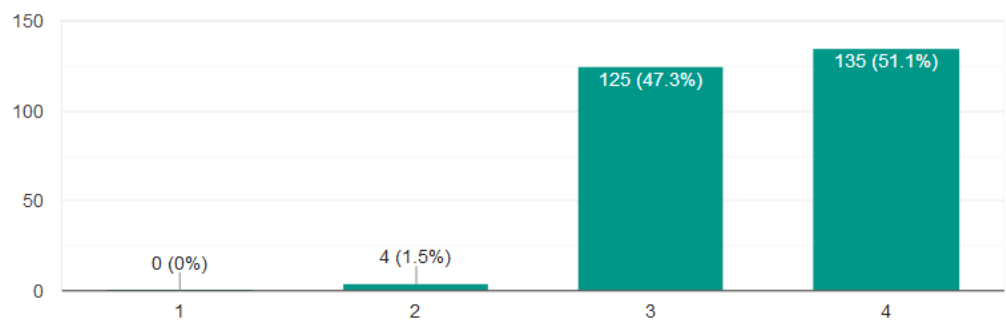
### 1. Fasilitas ruang perpustakaan yang nyaman, rapi, bersih dan tersedia loker di perpustakaan

264 responses



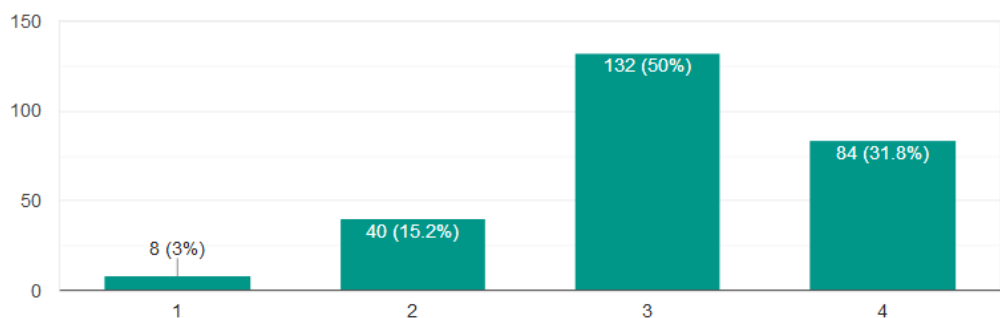
### 2. Kerapihan dan kebersihan perpustakaan terjaga dengan baik

264 responses



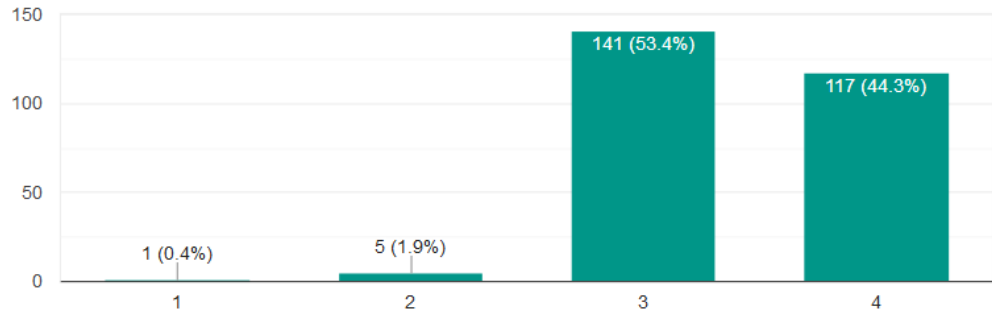
### 3. Kelengkapan buku, textbook, jurnal sesuai dengan kebutuhan perkuliahan

264 responses



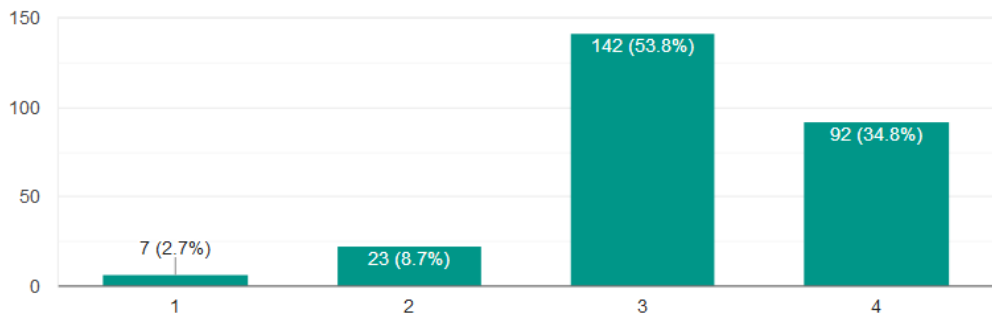
#### 4. Pustakawan sesuai dengan kompetensi, mempunyai pengalaman, pengetahuan yang memadai

264 responses



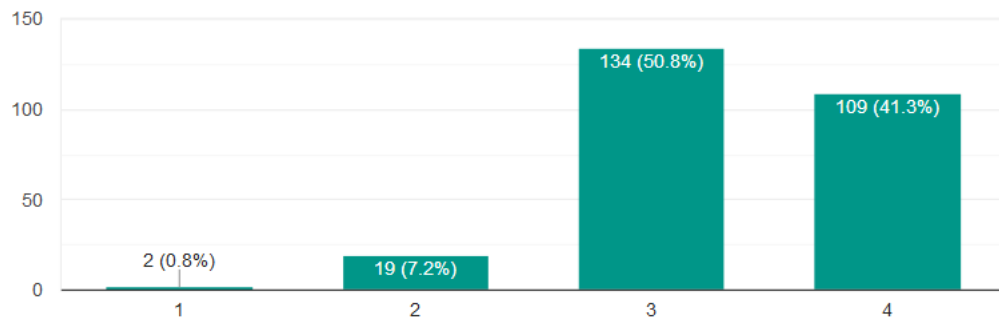
#### 5. Jam layanan perpustakaan mencukupi kebutuhan mahasiswa

264 responses



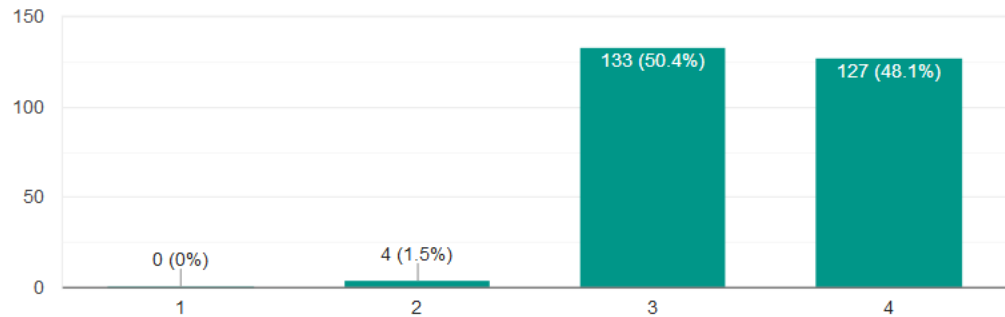
#### 6. Kedisiplinan dan ketepatan waktu dan jadwal dalam perpustakaan

264 responses



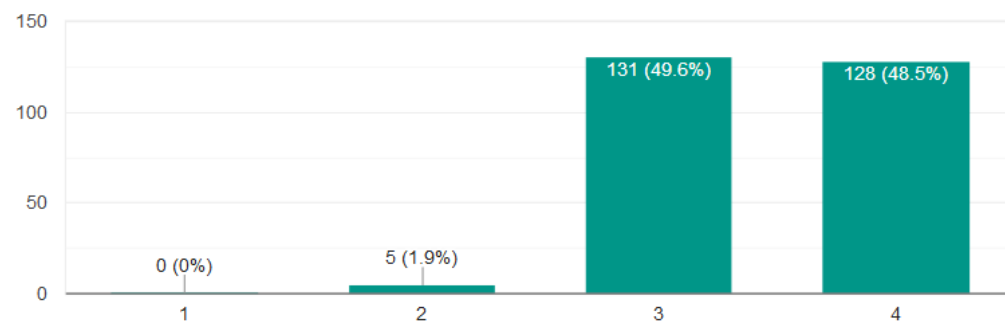
### 7. Pustakawan memberikan pelayanan yang baik dan sopan kepada mahasiswa

264 responses



### 8. Pustakawan memberikan petunjuk lokasi buku yang diperlukan mahasiswa

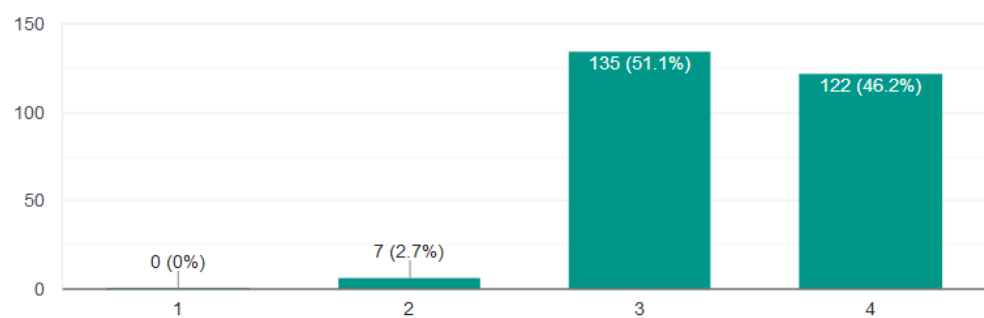
264 responses



### 9. Sistem pencatatan penjaminan sesuai dengan SOP yang ada di perpustakaan



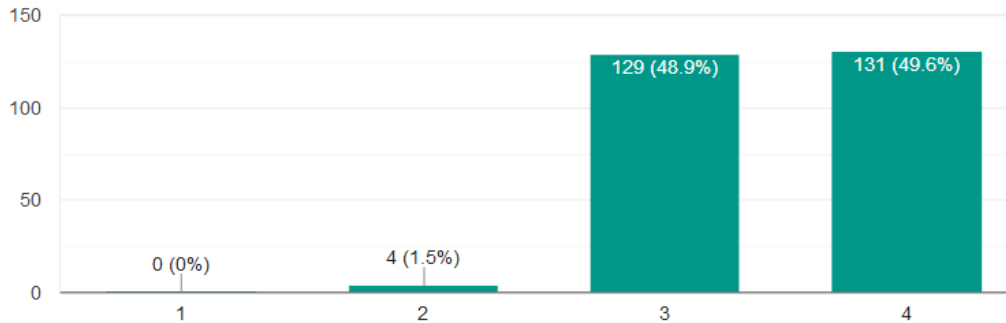
264 responses



## 10. Pustakawan ramah, tanggap dan siap membantu pengunjung perpustakaan



264 responses



### J. Keluhan Mahasiswa

Memberikan kepuasan kepada pelanggan menjadi kewajiban utama bagi pemberi pelayanan. Tetapi terkadang pelayanan yang diberikan secara maksimal belum tentu sesuai dengan harapan pelanggan. Sehingga sebagian dari mereka mengeluh dan menyampaikan keluhannya kepada pemberi pelayanan.

Berdasarkan pengisian angket terkait keluhan pelanggan (mahasiswa) diperoleh data yang disajikan pada tabel berikut.

**TABEL 3. KELUHAN TERHADAP AKADEMIK**

No. Koresponden	Pernyataan Keluhan
1 - 23	-
24 - 54	Baik
55	Diharapkan untuk hari sabtu tidak ada mata kuliah
56	Info di siak dan website poltekkes lambat dan kurang
57	Info ke ketua kelas lambat, dan terkadang info nya dadakan
58	informasi keketua kelas kurang cepat
59	informasi selalu dadakan, ada jadwal perkuliahan di hari sabtu
60	Informasi yang disampaikan kurang
61	Informasi Yang sampai melalui ketua kelas kadang terlambat ataupun sedikit lama.
62	Ini kedua kalinya saya ngisi EDOM, saya diinfokan ketua kelas kalau saya brlum isi EDOM, padahal sudah isi dari waktu link dibagikan. Mungkin diperbaiki lagi sistem dalam pengisian EDOM nya bu, agar efisien sekali isi datanya sudah masuk. Terimakasih bu
63	IP keluar lama

64	jadwal akademik tidak sesuai
65	Jadwal libur lebih jelas/sesuai kalender akademik. Supaya yang rumahny jauh tidak mondar-mandir
66	Jadwal MK ujian yang sedikit terlambat
67	Jadwal pembagian khs terlalu lama.
68	Jadwal pembelajaran yang sangat padat
69	Jadwal PMB diusahakan jangan weekend
70	Jadwal uas
71	Jadwal uas atau uts seharusnya dikeluarkan 1 minggu sebelumnya. Setiap dosen harus memberikan materi supaya perataan materi.
72	Jadwal UAS terkadang tidak sesuai dengan di kalender akademik
73	Jadwal yang dibuat kadang tidak sesuai
74	Jadwalnya ada yang bentrok dengan kelas lain
75	Jangan ada matkul di hari jumat dan sabtu
76	Jika dibutuhkan selalu tidak ada diruangannya.
77	Jika memberi info sering dadakan
78	Kadang suka tidak ada di meja administrasi
79	Kalau memberitahu informasi mendadak
80	Kartu tanda mahasiswa belum turun sampai sekarang
81	Kepastian nilai lambat
82	keterlambatan dalam membagikan kartu mahasiswa ke seluruh mahasiswa
83	Ketidaktepatan KHS
84	KHS keluarnya lama
85	Krs lama diprosesnya
86	Kurang ada pemberitahuan untuk administrasi
87	kurang adanya sosialisasi mengenai jadwal satu semester kedepan
88	Kurang cepat dalam menginformasikan info info direktorat
89	Kurang koperatif dan kurang ramah
90	Kurang paham tentang salah satu akademik
91	Kurang sosialisasi kepada maba tentang krs
92	Kurang sosialisasi mengenai KRS terutama pada maba
93	kurang sosialisasi PMB terbaru kepada mahasiswa lama
94	Kurangnya respon terhadap keluhan mahasiswa yang salah penulisan nama
95	Lebih disosialisasikan kembali mengenai informasi yg diberikan
96	Lebih meningkatkan informasi seputar akademik
97	Lebih sosialisasi lagi
98	Maaf sebelumnya, ada salah satu dosen yang mewajibkan mahasiswa untuk membeli bukunya yg tidak terlalu terkait dengan jurusan analis kesehatan. Harga buku yg dijual jauh lebih mahal dibandingkan dengan di internet (para mahasiswa sudah upaya mencari jalan lain namun dosen tetap memaksa untuk membeli dengan alasan buku sudah di pesan) terkait dengan keuangan mahasiswa yang banyak pengeluaran ditambah beban

	pembayaran buku tersebut.
99	Maaf sebelumnya, menurut saya mungkin pada jadwal PBM kurang sesuai karena masalah jadwal dosen yang berubah-ubah
100	Mahal
101	Memberikan informasi terlalu lambat dan terkadang secara mendadak
102	memberikan kalender akademik pada semua mahasiswa
103	Mengeluarkan nilai ipknya Terlalu lama
104	Menginformasikan secara tepat waktu
105	Menurut saya adak sudah baik
106	Mohon maaf sebelum nya , untuk adak tidak banyak yg ingin di keluhkan, tetapi sebaiknya kartu ujian di berikan pada sebelum hari ujian berlangsung
107	Mungkin waktu untuk bertemu saat memiliki kebutuhan terhadap adak, kurang ada waktunya
108	Nilai UTS, UAS dan IP tidak keluar tepat waktu
109	Pegawai ADAK tidak selalu bisa ditemui
110	Pembagian kartu ujian mahasiswa seharusnya lebih awal sebelum hari ujian
111	Pembagian khs
112	Pemberian hasil KHS lambat sehingga info kepada mahasiswa yg remedial lambat juga.
113	Pemberian khs lama dari jadwal seharusnya
114	Pemberian KHS yang terlambat
115	Pemberian KHS yg sedikit lama
116	Pengelolaan nilai remedial terlalu lama
117	petugas adak susah ditemui
118	Sebaiknya adak lebih mensosialisasikan masalah atau keperluan yang ada di adak dari jauh-jauh hari (tidak mendadak)
119	Sebaiknya jadwal kuliah dari tahun ke tahun tidak berubah
120	Sebaiknya kegiatan-kegiatan kampus jangan mendadak.
121	Selama ini ADAK selalu support mahasiswa
122	Semakin sabar menghadapi mahasiswa yang nilainya masih dibawah rata rata. Semangat lebih baik buat kedepannya
123	Semoga kedepannya lebih baik lagi
124	Semoga terus menjadi lebih baik lagi
125	Semua sudah baik
126	Sering terjadi keterlambatan dalam pengeluaran hasil belajar mahasiswa
127	Sesuaikan dengan jadwal dosen
128	Sesuaikan jadwal perkuliahan dengan jadwal dosennya
129	Slalu memaklumi makasiswa di kampus poltekkes banten
130	Sosialisasi terhadap ujian-ujian kurang
131 – 252	tidak ada
253	Tidak bisa bayar uang kuliah langsung sampai akhir semester
254	Tidak bisa di bayarkan langsung dan harus transfer ketika

	pembayaran
256	Tidak sesuai dengan jadwal mata kuliah
	Untuk pemberitahuan mengenai soal akademik untuk di informasikan dari jauh jauh hari, tidak mendadak.
257	Waktu pengeluaran KHS yang tidak tepat dan kurang jelas. Serta proses pengolohan nilai yang terlalu lama, sehingga mahasiswa bingung dan sulit untuk mendapatkan kejelasan.
258	waktu uiian dimohon jangan jam 11.30, karna melewati waktu solat dzuhur.
259	Waktu weekend free
260	Ada beberapa nama Mahasiswa yang salah, masih belum di perbaiki
261	Agar penginfoan masalah pembayaran bisa lebih ditingkatkan lagi
262	Apabila ingin mengisi edom jangan pake nama agar mahasiswa dengan leluasa mengisinya
263 - 264	sudah baik

**TABEL 4. PBM DI LABORATORIUM**

No. Koresponden	Pernyataan Keluhan
1	1 laboratorium untuk 48 orang jadi tidak semua mahasiswa mengerti, pak/bu
2	Ac di lab hema kurang dingin
3	AC di laboratorium Hema panas
4	AC laboratorium hematologi panas, rollan listrik kurang
5	AC nya kurang dingin
6	Ac tolong ditambahkan
7	Ada beberapa lab yang kurang luas apabila semua mahasiswa masuk
8	adanya preparat yang minim dan sampel atau reagen yang tidak disediakan sehingga ada beberapa praktikum yang tidak dapat dipraktekkan
9	Agak panas
10	Agar mahasiswa dapat lebih efektif praktikum dilab, lebih ditingkatkan kembali sarana prasarana dilaboratorium
11	Akan lebih baik apabila ruangan Lab agak lebih dingin lagi..
12	Alat alat lab yang kurang lengkap
13	Alat dan bahan kurang hinggga pembelajaran kurang
14	Alat dan bahan untuk praktek kadang tidak ada
15	alat dan bahan yang ada dilab mohon untuk dilengkapi
16	alat dan reagen yang tersedia lebih di optimalkan, untuk menunjang kegiatan praktikum.
17	Alat di lab terlihat kurang karena pada saat praktikum hanya bisa bergantian dan menunggu lama

18	Alat kurang jadi kurang kondusif saat praktikum
19	alat lab. yang kurang banyak
20	Alat masih kurang memadai, reagen suka habis
21	alat yg tersedia tidak memadai dengan banyaknya mahasiswa
22	Alat,reagen lab perlu di update
23	alat-alat yang ingin digunakan pad kegiatan dilaboratorium kurang memadai.
24	Atap atap pelapongnya harus diganti
25	Bahan yg tidak tersedia, sehingga ada praktik yang sedikit terhambat pelaksanaannya.
26	Di Lab mikro kadang harus bergantian
27	Di laboratorium hematologi ac-nya tidak dingin sehingga tidak nyaman saat pembelajaran
28	Dosen menjelaskan secara detail untuk proses praktikum, tidak hanya garis besarnya saja. Agar mahasiswa lebih paham apa yg akan di praktikumkan
29	fasilitas kurang memadai sehingga proses pembelajaran tidak efektif seperti ruangan panas karna AC tidak berfungsi dengan baik
30	Fasilitas laboratorium kurang
31	Gaduh tidak kondusif.
32	Gelap kurang lampu
33	gelap, pencahayaan kurang
34	jam mulai praktek kadang tidak tepat sehingga kurang waktu
35	Jumlah mahasiswa dalam sekelas yang terlalu banyak tidak sebanding dengan luas laboratorium sehingga PBM sedikit kurang kondusif
36	Jumlah mahasiswa tidak sesuai dengan luas laboratorium
37	Kadang karena beberapa lab kecil sehingga saat praktikum tidak kondusif
38	Kadang kurang kondusif
39	Kadang tidak semua bahan peralatan ada
40	Kapasitas ruangan di laboratorium yang tidak memadai dengan jumlah mahasiswa
41	Kekurangan alat-alat lab
42	ketika praktikum semua mahasiswa masuk terkadang terasa penuh sekali karena ruangan lab yg kurang luas
43	Kurang efektif karena ramai dan bergerombol
44	Kurang efektif karena ruang kecil tapi banyak orang
45	Kurang efektif saja pada waktu praktek. Setiap mahasiswa tidak melakukan sdmua praktek hanya sebagian
46	Kurang efisien saat praktikum
47	Kurang kondusif
48	Kurang kondusif
49	Kurang kondusif
50	Kurang kondusif karena 1 laboratorium berisi banyak mahasiswa



51	Kurang kondusif ketika semua mahasiswa praktek sekaligus dalam satu lab.
52	Kurang lengkapnya alat sehingga membuat oembelajaran sesikit terganggu
53	Kurang sarana dalam la
54	Kurang sarana prasarana praktikum
55	Kurang terkontrol karna ruangan yang kurang memadai oleh banyaknya mahasiswa/i
56	Kurangnya alat-alat di laboratorium
57	Kurangnya fasilitas
58	Kurangnya mikroskop sehingga mahasiswa rebutan
59	Kurangnya ruangan untuk setiap mahasiswa masuk ke lab
60	Kurangnya sarana
61	Lab kurang bersih jadi kurang nyaman
62	Lab kurang penerangan
63	Lab nya sempit, jumlah siswa dengan besar lab tidak sesuai
64	Lab sempit
65	Lab terlalu sempit jika untuk semua mahasiswa dalam satu lab ketika praktikum
66	Lab yang sempit, Reagen kadaluarsa, instrumen kurang banyak bahkan rusak
67	Labnya kurang luas, takut terkena reagen atau bahan kimia lain saat praktikum
68	Laboratorium kurang dingin
69	Laboratorium kurang luas
70	Laboratorium kurang luas sehingga tidak kondusif
71	Laboratorium sempit dan kalo melakukan pmb tidak kondusif.
72	Laboratorium sempit, penataan tempat dan reagen-reagen tidak nyaman.
73	Laboratorium tidak memadai untuk dimasuki seluruh mahasiswa sekelas
74	Laboratoriun yg kurang luas sehingga PBM terganggu
75	Lama menunggu jadwal kloter
76	Lama menunggu kloter, fasilitas kurang memadai
77	Lampu kurang terang
78	Lebih di perhatikan lagi tentang alat dan kenyamanan saat di laboatorium
79	Lebih di tingkatkan
80	Lebih ditingkatkan lagi pelayanan kepada mahasiswa
81	Mahasiswa terlalu banyak jadi kurang kondusif
82	Mahasiswa tidak kondusif saat pmb
83	Materinya monoton
84	Media yang sering kadaluarsa jadi tidak jarang hasil juga tidak akurat
85	Meja yang tersedia tidak mencukupi dan kadang reagen yg diperlukan tidak tersedia

86	Minimnya alat di laboratorium, sehingga dalam praktikum terlalu lama mengantri
87	Mohon maaf sebelumnya, seharusnya beberapa ac di lab bakteriologi di perbaiki agar berfungsi dengan baik
88	Panas, tidak cukup masuk satu kelas
89	Panas,tidak kondusif, sempit
90	praktek tidak tepat waktu
91	reagen yg tersedia masih kurang memadai dan fasilitas masih kurang memadai
92	Responsi yg terlalu lama jadi menyita waktu praktikum, kabel untuk menghubungkan mikroskop kurang memadai kadang melihat mikroskop dengan bantuan senter hp membuat mata sakit, AC lab hematologi tidak berasa sehingga membuat PBM sedikit terhambat karna mahasiswa ingin cepat cepat keluar karna ruangan panas
93	Ruang lab terlalu kecil sehingga kurang leluasa untuk praktikum
94	Ruang laboratorium sempit
95	Ruang laboratorium yg kurang luas
96	ruangan dan alat
97	ruangan kurang kondusif
98	Ruangan kurang luas jadi tidak kondusif
99	Ruangan lab kurang luas dan alat dan bahan ada yg tidak memadai sehingga beberapa praktikum tidak dilakukan
100	Ruangan laboratorium kurang luas sehingga dengan kapasitas praktikan yang banyak sulit menemukan ruang gerak
101	Ruangan panas
102	Ruangan tidak cukup luas untuk menampung seluruh siswa dalam satu kelas
103	Ruangan yang kurang besar
104	Ruangan yang kurang memadai untuk menampung semua mahasiswa sehingga belajar menjadi tidak nyaman
105	Ruangan, banyak mahasiswa yang kadang tidak kebagian untuk pengamatan
106	Ruangan, sarana serta prasarana tidak sesuai dengan jumlah mahasiswa, lampu yang redup serta AC yang bermasalah
107	ruangannya panas , sempit
108	Saat praktek kalau bisa jangan dibagi menjadi 2 kelompok, langsung 1 kelas praktek saja
109	Sampai saat ini cukup baik
110	Tempat praktik sempit
111	Tempat telalu sempit dgn jumlah mahasiswa yang banyak
112	Tempatnya kurang memadai dengan jumlah mahasiswa
113	Tempatnya sempit
114	Terkadang ac panas jadi kurang nyaman saat praktikum
115	Terkadang alat kurang
116	Terkadang dosen kurang memperhatikan mahasiswa saat

	praktikum
117	Terkadang jika tidak dibagi 2 kloter suka sempit
118	terkadang kurang memahami bahan ajar yang ada di modul, sehingga kesulitan untuk mempraktikannya
119	Terkadang masih ada keteledoran kecil dr mahasiswanya sndri untuk praktikum.
120	Terladang suka tidak sesuai jadwal
121	Terlalu sempit jika digunakan langsung 1 kelas. ACnya juga kurang dingin sehingga mengganggu pbm
122	Terlalu sesak bila mahasiswa satu kelas masuk ke dalam lab
123	tidak adanya alat-alat lab yang untuk mendukung PBM
124	Tidak kondusif, tempat kurang memadai
125	Tim praktikum kadang tidak lengkap saat praktikum, tim praktikumnya juga masih kurang
126	Tolong tingkatin kebersihannya,alatnya dan banyaknya mahasiswa. Karena tidak efektif jika sebanyak itu mahasiswanya
127	Ukuran laboratorium yang kurang memadai, serta reagen yang ada di laboratorium kurang mendukung dan memadai. Sebab banyak reagen yang sudah lama dan tidak diganti dengan yg baru, sehingga ketika melakukan percobaan hasil yang ada tidak akurat.
128	Walaupun kelas karyawan. Ketika praktek kita masih butuh bimbingan dan arahan sebelum dimulai praktek. Tapi sayangnya tiap praktek mungkin krn waktu yg terburu buru dan reagen yg belum dikenal, byk praktikum dgn hasil yg tidak sesuai dgn buku petunjuk praktikum krn praktikkan masih bingung dalam proses praktikum nya. Terkadang dosen sibuk dgn 2 kelas, sehingga kelas satunya lagi tidak terpantau jdinya tidak maksimal.
129 - 152	-
153 - 232	Tidak ada keluhan
233 - 253	Sudah baik
254 - 264	Puas

**TABEL 5. KELUHAN TERHADAP PBM DI KELAS**

No. Korespondensi	Pernyataan Keluhan
1	Ac bocor, pintu rusak dan tidak ada pewangi ruangan
2	AC di kelas kurang dingin sehingga kurang nyaman pada kbm, dan proyekturnya ada yg kurang jelas sehingga pada saat presentasi kurang nyaman
3	Ac di kelas terkadang bocor dan tidak dingin. Serta diharapkan ada pewangi ruangan di kelas, sebab mengganggu aktivitas PBM di kelas.
4	ac dikelas bocor jadi airnya mengganggu proses pembelajaran, dan alat kebersihan kelas sering sekali hilang
5	ac diruang kelas sudah tidak berguna dengan baik dan sering bocor

6	Ac kadang mati
7	Ac kelas bocor,pintu kelas rusak, banyak kucing,banyak nyamuk amat sangat mengganggu
8	Ac kelas kadang rusak, dan tidak ada remote ac
9	AC nya kurang dingin
10	AC nya sering bocor karna dekat dengan meja saya jadi mengganggu saat pbm di kelas
11	Ac nya tidak dingin
12	AC suka bocor, AC nya ga kerasa
13	Ac terkadang rusak l jadi mahasiswa/i maupun tim dosen kadang merasa tidak nyaman karena kepanasan
14	Ac tidak ada remot jd susah kalau mau matiin atau mau ubah suhu
15	AC tidak terlalu dingin
16	Ac yang bocor
17	Ac, kotor, kadang masih terkunci
18	Ada beberapa dosen yang datang tidak sesuai jadwal
19	Ada beberapa dosen yang jarang masuk
20	Ada beberapa dosen yg sulit dihubungi
21	adanya keterlambatan dalam PBM yg tidak sesuai jadwal
22	Alat kebersihan selalu hilang
23	Alhamdulillah tidak ada
24	Anak kelas terkadang suka datang terlambat
25	Ase yg sering rusak
26	Awalnya ada wastafel dalam kelas namun sekarang sudah ada alangkah baiknya ada wastafel yang dapat berfungsi dengan baik
27	Cukup, tetapi kadang OB tidak membersihkan kelas, hanya kemarin-kemarin saja sering dibersihkan
28	dosen sering tidak jadi masuk
29	Dosen sulit dihubungi sehingga hutang mk menumpuk
30	Dosen tidak hadir tepat waktu, ac bocor
31	Dosen tidak ontime dan tugas banyak
32	Fasilitas seperti proyektor dan AC sering error
33	ga da spiker
34	Gk ada wastafel, gk ada sabun, AC bocor
35	Harus selalu mencari LCD,krn tdk semua kelas ada LCDnya
36	Infocus (proyektor) yang kurang bagus, menghambat pembelajaran
37	Infocus sudah tersedia dikelas
38	Infocus yang kadang maaih sering error menghambat pembelajaran
39	Jadwal dosen sering berbeda
40	Jadwal dosen yang berubah-ubah, kabel sambungan listrik milik kelas uang sering hilang, terkadang pintu kelas masih terkunci di pagi hari, karena sekarang sore sudah dikunci tapi terkadang

	kelas tidak dibersihkan dan tempat sampah yang terkadang kurang sering di cek
41	Jadwal matakuliah tidak sesuai jadwal, AC didalam kelas suka bocor sehingga mengganggu PBM dikelas
42	Jadwal padat
43	jam mengajar sering tidak tepat waktu
44	Jangan d kunci asal sore
45	Kadang AC tdk dingin, fasilitas spt proyektor kurang memadai,
46	Kadang kelas kotor
47	Kadang kurang kondusif
48	Kalo mk jam7, kelasnya masih sering dikunci
49	Kelas biasanya masih kotor saat pbm,proyektor biasanya susah di dapatkan, dan remot ac biasanya tidak tersedia di kls
50	Kelas di AC mati, pintu dikelas rusak terus dan cat kelas sudah luntur.
51	Kelas harus segera dikunci pada sore hari sehingga mahasiswa/i tidak sempat membersihkan kelas dan kelas kotor dan pada pagi hari tidak langsung dibuka sehingga mahasiswa/i menunggu di luar
52	kelas kotor
53	Kelas kotor
54	Kelas nya kadang kotor
55	Kelas sudah rapih
56	Kelas terlalu ramai karena terlalu banyak mahasiswa sehingga tidak bisa fokus dalam belajar
57	Ketelatan waktu pbm sedikit menghambat proses pbm karna waktu yg dipakai jadi semakin singkat
58	Koridor yang bau, dan banyak sampah
59	Kucing sering masuk
60	Kurang
61	Kurang
62	kurang banyak alat tulis
63	Kurang fasilitas di kelas
64	Kurang kondusif
65	Kurang kondusif
66	Kurang kondusif karena 1 laboratorium berisi banyak mahasiswa
67	Kurangnya atk yg di sediakan untuk kebutuhan dosen
68	Kursi ada beberapa yg rusak
69	Lcd nya yg bagus sedikit jadi pas presentasi burem ga keliatan jelas
70	Lcd perlu ditambah atau perlu diservice berkala
71	LCD teroasang tapi tidak berfungsi baik jadi harus pinjam tiap kali PBM dimulai hari itu
72	Lebih di perhatikan keadaan kelas, Khususnya Ac karena ruangan panas sedikit tidak nyaman

73	Lebih di tingkatkan
74	Lebih ditingkatkan lagi pelayanan kepada mahasiswa
75	Mahasiswa terlalu berisik
76	Mahasiswa yang masih banyak terlambat
77	Mk tidak sesuai dengan jadwal
78	Mohon maaf sebelum nya, alat alat kebersihan di kelas kurang memadai
79	OB jarang membersihkan kelas sehingga kotor, AC di kelas bocor
80	Orang yang ada di ruang kelas kebanyakan
81	Panas, ac bocor
82	Pbm yg kurang tepat waktu sehingga mahasiswa merasa bosan
83	Pengap, terlalu banyak mahasiswa dalam satu kelas
84	Perlu adanya belajar sistem outdoor agar tidak monoton
85	pintu kelas lama dibuka waktu pagi
86	Proyektor jarang ada kabelnya
87	Proyektor kurang bagus. Mengapa tidak ada PBM menggunakan komputer? Sedangkan di analisis terdapat 2 ruangan komputer yang tidak terpakai
88	Proyektor kurang baik, kursi sudah tipis, ac terkadang bocor, OB tdk membersihkan ruangan kelas
89	proyektor masih harus copot-pasang, kabel rolan susah dicari sehingga jam pembelajaran tidak efektif
90	Proyektor sering error sehingga tidak kondusif
91	proyektor tingkat 2b masih harus pasang-copot tiap minggu
92	Proyektor yang di pasang tdk bisa di gunakan sehingga harus mencari lagi
93	Proyektor yang tergantung di ruang kelas tidak berfungsi
94	remote ac di kelas tidak ada terkadang kami kedinginan tidak bisa di matikan
95	Rolan sering hilang
96	Rollan suka hilang saat PBM dimulai
97	Ruangan kelas kadang2 belum bersih
98	Ruangan kurang mendukung untuk adanya tampilan proyektor sehingga kurang kondusif
99	Sampah berserak, ac nya bocor jadi suka banjir dan remote ac sering hilang. Gagang pintu kelas selalu copot alias rusak.
100	Sarana dan prasarana di kelas lebih ditingkatkan kembali, jika ad alat yg rusak lebih cepat ditindaklanjuti
101	Sarana seperti sepidadol lebih di berikan lagi agar pada saat pembelajaran lancar
102	Sarana yang masih kurang memadai
103	Sebaiknya dosen tidak mengeluh terlalu banyak dengan keadaan kelas saat mengajar
104	seharusnya kenyamanan dan kebersihan di kelas, kurang adanya pengawasan kelas dengan tidak adanya CCTV di tiap kelas

105	Semoga jadwal dosen dapat dikonfirmasi lebih baik lagi
106	Semoga jadwal PBM bisa lebih teratur lagi
107	Semoga kedepannya lebih baik lagi
108	Semoga terus menjadi lebih baik lagi
109	Sempit, ac nya bocor
110	sering di perhatikan lagi, untuk sanpras yang ada di kelas.
111	Sering terjadi tidak tepat waktu masuk kuliah
112	Seringkali ada ketidaksesuaian jadwal dengan dosen yang mengajar
113	Sesuai jadwal
114	Suasana kurang kondusif
115	Suka ada kucing dikelas
116	Sulitnya menyesuaikan jadwal dosen di luar jadwal aslinya (hutang mk)
117	Terdapat beberapa dosen yang menunda pertemuan, pak/bu
118	Terkadang dosen kurang membuat komunikasi dengan siswa sehingga mahasiswa merasa bosan dan asyik sendiri
119	Terkadang dosen tidak menjelaskan ulang
120	Terkadang jadwal PBM tidak sesuai silabus dan untuk mengganti mata kuliahnya terkadang sangat sulit untuk mengkonfirmasi dengan dosen/instruktur yang bersangkutan
121	Terkadang materi yang disampaikan kurang dimengerti
122	Terlalu penuh mahasiswa
123	Tidak adanya remot ac
124	Tidak kondusif ,
125	Tidak masuk sesuai jadwal
126	TLM.05 utk regular karyawan.. sudah di sediakan proyektor dr kampus.. tetapi proyektor tersebut sudah tidak dapat di gunakan.
127	usahakan kedepannya jangan ada mata kuliah di hari sabtu, dan untuk waktu mulai kuliah jangan jam 7 pagi dikarenakan bagi mahasiswa ini adalah waktu nya membuat sarapan, dan karena adanya banyak tugas biasanya mahasiswa tidur tengah malam sehingga kurang istirahat jika harus masuk MK jam 7
128	Waktu pbm yang kadang tiba2 berubah
129	Waktunya jangan ngaret, kalau bisa jangan sampai malam
130	WiFi tidak sampai untuk menunjang kegiatan pembelajaran
131	wifi untuk mencari materi
132 – 151	-
152 – 242	Tidak ada keluhan
243 - 264	Cukup baik/bagus

**TABEL 6. KELUHAN TERKAIT LABORATORIUM**

No. Korespondensi	Pernyataan Keluhan
1	Reagen terbatas
2	Sarana dan prasarana di laboratorium lebih ditingkatkan lagi, makin besar lab nya agar mahasiswa lebih efektif dan nyaman
3	Ac dan alat bahan mohon lebih perhatikan dan dilengkapi lagi
4	AC di Lab Hema panas
5	AC di lab hematologi panas
6	Ac di lab hematologi tidak dingin, tidak tersedia kabel roll
7	AC di laboratorium kurang dingin, fasilitas mudah-mudahan bisa di tingkatkan
8	Ac gak dingin dan alat bahan kadang tidak ada
9	Ac kurang dingin sehingga pada saat praktek dgn jumlah mahasiswa yg banyak membuat ruangan menjadi tidak nyaman, ada lampu yg mati sehingga mahasiswa praktek gelap2an dan mengandalkan senter dari hp, peralatan di lab lebih di lengkapi lagi
10	Ac lab hema panas sekali
11	AC lab panas, Pencahayaan kurang. Khususnya lab Klinik
12	Ac, lampu kurang berfungsi dgn baik
13	Ada alat yang kurang saat praktikum
14	Ada beberapa alat yang kurang banyak jumlahnya sehingga kurang kondusif dalam praktik
15	Ada Laboratorium yang ACnya belum di perbaiki, sehingga tidak nyaman saat praktikum.
16	Adanya perlu diservice agar berfungsi dengan baik,kran air tidak mengalir lancar
17	Agak panas
18	Air di lab terlalu kecil
19	Air keran di wastafel kadang tidak mengalir dan sabun cuci tangan terkadang masih kosong
20	Alat alat di lab harus lebih di perbanyak lagi agar oembelajaran dapat berjalan dengan lancar
21	Alat alat lebih di lengkapi lagi
22	Alat alat lebih dilengkapi lagi
23	Alat banyak yang kurang dan rusak , reagen kadaluarsa
24	Alat dan bahan yang kurang
25	Alat dan reagen kurang lengkap, sehingga ada beberapa praktikum yang tidak terlaksana
26	Alat Lab kurang banyak dan kurang lengkap
27	Alat nya kurang
28	alat nya kurang lengkap dan banyak
29	Alat yg minimalis jadi harus mau ngantri untuk spektrofotometer
30	Alat-alat lab lebih diperbanyak lagi



31	Alatnya kurang banyak
32	Atap
33	Bahan (reagen) masih banyak yang kadaluarsa dan tidak dibuang
34	Bahan kurang memadai
35	Bahan praktikum kurang lengkap dan sebagian kadaluarsa
36	Bangunan, lampu, panas
37	Banyak reagen yg kadaluarsa
38	Barang2 dan bahan2 lab lebih di tata
39	Beberapa laboratorium fasilitasnya kurang dari segi pendingin ruangan, meja lab yang masih kurang untuk mahasiswa yang terlalu banyak
40	Byk reagen yg sudah tidak bagus kualitasnya utk pereaksi.
41	Di depan lab terkadang kurang bersih
42	Di jaga kebersihan dan lebih di atur lagi agar fasilitas lebih memadai
43	Di tingkatkan kembali fasilitasnya
44	Fasilitas dan ruangan laboratorium kurang memadai
45	Fasilitas dilab kurang memadai contohnya lampu yg kurang terang, rolan untuk sumber arus listrik masih kurang terutama ketika ingin memakai miskroskop, sampah infeksius selalu saja penuh ketika misalnya ingin membuang jarum suntik sudah penuh sekali. Alangkah baiknya di kosongkan terlebih dahulu. Hari Sabtu di wajib kan praktek mandiri dan di pantau kehadirannya di buku khusus praktik mandiri dan di beri tahu jika praktikum mandiri ini berpengaruh ke nilai keaktifan belajar dengan konsekuensi point yg besar. Satu hari itu sampe jam 12 dari jam 8 bisa di isi beberapa mata kuliah p. Jadi mahasiswa ada kesempatan pulang setelah jam 12 contohnya: praktikum mandiri hadir 80 persen. agar mahasiswa selalu bisa aktif. jangan mengambil sela2 jam mata perkuliahan di hari biasa karena menurut saya kurang efektif jadi waktu praktikum mandiri nya lebih banyak kosong dan tidak terpakai
46	Fasilitas kurang
47	Fasilitas kurang memadai
48	Fasilitas lab yg kurang memadai
49	fasilitas serta alat dan bahan kurang memadai
50	Fasilitas serta alat dan bahan masih kurang memadai
51	Gedung perlu diperbaiki.
52	gelap, ac panas
53	Jumlah alat laboratorium yang digunakan tidak sesuai dengan jumlah praktikan
54	kadang ac di lab kurang dingin
55	Kadang ruangan laboratorium panas
56	Keadaan laboratorium tidak rapi dan banyak peralatan yang tidak terawat dengan baik.

57	kebersihan dan kenyamanan kurang memuaskan
58	Kebersihannya kurang
59	Kekurangan alat dan menjadi rebutan
60	Ketersediaan alat laboratorium kurang memadai, tidak sesuai dengan jumlah mahasiswa dalam sekelas.
61	Kurang
62	Kurang alat alat
63	Kurang bersih, kurang lengkap
64	Kurang dingin
65	Kurang luas
66	Kurang luas untuk mahasiswa 1 kelas yg banyak
67	Kurang luasn labnya, dan terkadang alat & bahan kurang
68	Kurang memadai peralatanny
69	Kurang rapih dan bersih
70	Kurang tersedianya alat sehingga praktikum kurang maksimal, sering antri
71	kurangnya alat dan bahan yang digunakan untuk keperluan praktikum, laboratorium kurang luas untuk 1 kelas
72	Kurangnya alat yg akan dipakai
73	Kurangnya instrumen di Laboratorium
74	Kurangnya instrumentasi lab
75	Kurangnya ketersediaan alat, bahan serta persiapan untuk kegiatan belajar pada lab. Contohnya seperti spirtus yg kadang kurang pipet yang sudah rusak tidak di rapihkan.
76	Kurangnya lampu
77	Kurangnya mikroskop
78	Kurangnya sarana
79	kurangnya sarana dan prasarana
80	Kurangnya sarana prasarana praktikum
81	Kurangnya stopkontak untuk menggunakan mikroskoop-
82	Kursi kurang memadai
83	Lab hema bbrp minggu lalu panas, mikroskop dirasa kurang
84	Lab kurang luas dan bangku keras
85	Lab mikro diperluas,ditata rapih agar lebih memadai utk PBM
86	lab mikrobiologi terlalu sempit dan kurang luas
87	Lab nya kurang bagus
88	Lab nya kurang besar
89	Lab nya lampu sedikit..
90	Lab sempit alat kurang lengkap sehingga ad beberapa praktikum yg tidak dilakukan
91	Lab terlalu kecil untuk di pakai praktek sebanyak 48 org
92	Lab tidak nyaman, ujian yang dilakukan lab juga tidak nyaman karena panas
93	Labnya kurang luas untuk ukuran satu kelas
94	Laboratorium kurang luas

95	Laboratorium kurang luas
96	Laboratorium kurang luas
97	Laboratorium kurang luas sehingga untuk melakukan praktikum tidak semua mahasiswa satu kelas bisa masuk
98	Laboratorium kurang memenuhi jika mahasiswa dalam satu kelas sedang praktikum, sempit
99	laboratorium kurang nyaman, alat masih kurang lengkap
100	Laboratorium masih kurang alat dan bahan untuk praktek mahasiswa
101	Laboratorium nya kurang luas
102	Laboratorium sempit
103	Laboratorium tidak memadai untuk dimasuki seluruh mahasiswa sekelas
104	Laboratorium yang kurang luas untuk 1 kelas
105	Laboratorium yang nyaman hanya lab hematologi dan kimia. Selebihnya panas, kurang ac dan sempit.
106	Laboratorium yg sesak/panas akibat ac yg bekerja tidak maksimal
107	laboratoriumnya terlalu kecil untuk 48 orang dan alat-alatnya pun masih kurang banyak
108	Lampu kurang terang
109	Lampu, ruangan, sarana dan prasarana
110	lebih di jaga kembali kebersihannya.
111	Limbah pembuangan mungkin masih kurang, tetapi masih bisa diatasi
112	Luas laboratorium tidak sebanding dengan mahasiswa yang berada di dalamnya. Membuat gerah dan tidak mudah bergerak
113	Meja lab hema bukan meja semen, jadi kadang goyang dan besi yang di meja nya tajam, jadi buat tangan luka
114	melengkapi alat-alat LAB
115	menurut sy akan lebih baik bila bisa lebih dingin lagi suhu ruangnya.
116	Mikroskop , saklarnya , alat2 lab , reagen kurang memadai
117	Moga fasitasnya bs tingkatin lg
118	Mohon dilebarkan lagi untuk jumlah mahasiswanya Dan tambahan instrumen lab supaya tidak Salinger berebut saat praktikum
119	Mohon untuk diberi penerangan dan AC yg cukup, di laboratorium yg lainnya
120	Panas , sempit
121	Panas, sempit, alat kurangnya
122	Pencahayaan Kurang
123	penempatan reagen kurang dan reagen kadaluarsa
124	Penerangan bs ditambah lagi, terima kasih byk
125	peralatan di laboratorium kurang jadi kalo ada praktik harua bergantian sehingga memakan waktu yg cukup lama

126	Peralatan kurang memadai
127	Perlengkapan kadang kurang memadai
128	Reagen abis, alat kurang memadai,
129	Reagen banyak yang kadaluarsa
130	Reagen kadaluarsa
131	Reagen reagen yang di gunakan pada saat praktikum ada yang sudah kadaluarsa sehingga pada saat melakukan praktek interpretasi hasilnya berbeda
132	Reagen yang ada di lab kurang lengkap, ruangan lab terlalu sempit untuk mahasiswa yang cukup banyak
133	reagen yang kurang memadai. kadang kadaluarsa/kurang
134	Reagennya kadaluarsa sama alat yang terbatas
135	ruangan dan alat
136	ruangan di laboratorium terlalu kecil untuk menampung seluruh murid dalam satu kelas, serta ketersediaan alat dan bahan yang terbatas sehingga kami sering tidak kebagian bahan ataupun alat
137	Ruangan kurang besar, Reagen yang kadaluarsa, alat-alat lebih di perbanyak supaya tidak perebutan
138	Ruangan lab hema panas, pencahayaan kurang di lab kimia klinik
139	ruangan lab yang kurang memadai
140	Ruangan sempit tidak nyaman
141	Ruangan terlalu sempit
142	Ruangan yang kurang memadai dengan jumlah mahasiswa, kesediaan stock reagen yang terbatas
143	Ruangan yang kurang memadai untuk menampung semua mahasiswa sehingga belajar menjadi tidak nyaman
144	Ruangan yg kurang cukup luas dan penerangan yg kurang
145	Ruangan, sarana serta prasarana tidak sesuai dengan jumlah mahasiswa, lampu yang redup serta AC yang bermasalah
146	Ruangannya kecil sehingga suasana kurang kondusif
147	Ruangnya sempit dan ada beberapa bahan dan alat yang tidak ada sehingga tidak melaksanakan praktek
148	Saluran air kecil, pencahayaan kurang, AC kecil, saluran/tempat pembuangan Reagen khusus tak ada
149	Sampai saat ini cukup baik
150	Sampel atau Reagen tidak lengkap
151	Sarana dan prasarana yang kurang memadai sangat mempengaruhi dalam kegiatan praktikum
152	Sebaiknya Ac dicuci tepat waktu, agar suhu ruangan tetap stabil dinginnya
153	Sebaiknya kelengkapan reagen dan alat di lab diperbaiki lagi
154	semoga alat alat lab ditambah ya pak/bu agar makin nyaman dan tidak kekurangan
155	Semoga diperluas, atau dibangun 1 blok bangunan bertingkat khusus laboratorium

156	Semoga kedepannya lebih baik lagi
157	Semoga terus menjadi lebih baik lagi
158	Tempat saluran pembuangan reagen kurang memadai
159	Tempat sampah
160	Tempat sampah kurang memadai, seperti safetybox tidak memadai
161	Tempat sampah limbah kurang bersih dan kurang memadai safety box nya
162	Tempat sampah untuk bahan infeksius dan bahan non infeksius tidak dibedakan
163	Tempat terlalu sempit
164	Tempat yang kurang luas dan memadai, reagen yang digunakan sering sudah kadaluwarsa
165	Terbatasnya reagen, kurangnya alat-alat laboratorium
166	Terkadang AC kurang dingin
167	Terkadang AC kurang dingin
168	Terkadang ac nya tidak dingin, sabun cuci tangan nya suka kehabisan
169	Terkadang di laboratorium ac dan lampunya mati jadi saat praktek tidak nyaman
170	terkadang waktu praktikumnya telat atau ngaret sehingga mahasiswa harus menunggu lama, tidak adanya bimbingan praktikum tambahan bagi mahasiswa yang kurang paham atau kurang bisa dalam suatu bab praktikum
171	Terlalu sempit untuk menampung 48 orang
172	Tidak ada rollan di lab, sehingga tidak bisa menggunakan mikroskop. Tidak ada alat kebersihan, sabun cuci tangan dan cuci alat kadang tidak tersedia
173	Tidak semua alat yg dibutuhkan untuk praktek tersedia
174	Tingkatkan fasilitasnya lagi
175	Tingkatkan fasilitas dilaboratorium
176	Tolong tingkatin kebersihannya,alatnya dan banyaknya mahasiswa. Karena tidak efektif jika sebanyak itu
177	Ukuran lab yang terlalu sempit, keterbatasan alat dan bahan, dan terkadang desinfektan habis di lab.
178	Untuk laboratorium, kurangnya luas laboratorium
179	Wastafel kotor dan kadang sabun untuk cuci tangan tidak ada
180	wastafel nya kurang memadai contohnya airnya gak nyala, trus susah untuk cari reagen yang kita butuhkan
181 – 194	-
195 – 246	Tidak ada
247 - 264	Cukup baik/bagus/puas

**TABEL 7. KELUHAN TERKAIT PERPUSTAKAAN**

No. Korespondensi	Pernyataan Keluhan
1	Banyak buku yang dibutuhkan kurang lengkap
2	Beberapa buku yg dibutuhkan utk referensi tidak ada, tidak ada novel atau buku materi pembelajaran berupa komik sains
3	Belum punya kartu anggota perpustakaan
4	Belum tersedianya rak sepatu
5	Buka jam nya tidak sesuai jadwal
6	Buka kurang beragam dan tidak lengkap
7	Buku analisis kesehatannya tolong diperbanyak. Karena dikampus bukan hanya keperawatannya saja.
8	Buku analisis kurang lengkap
9	Buku belum lengkap
10	Buku belum terlalu lengkap
11	Buku buku ditambah lagi
12	Buku buku yang di rak analisis kurang dan terkadang harus pinjam ke rak jurusan lain
13	buku buku yang masih kurang lengkap dan banyak buku yang tersusun acak
14	Buku buku yang terdapat di perpustakaan masih kurang lengkap
15	Buku buku yang tersedia kurang lengkap sehingga Dalam mencari referensi untuk membuat tugas sedikit kesulitan.
16	Buku buku yg ada di perpustakaan lebih lengkap lagi
17	Buku buku yg kurang lengkap
18	Buku bukunya masih kurang lengkap, pak/bu
19	Buku di rak nya kurang banyak
20	Buku dirasa kurang lengkap
21	Buku yang dibutuhkan tidak selalu ada di perpustakaan, tidak lengkap, mungkin lengkap, hanya saja kurang banyak, sehingga mungkin ketika ingin membaca, sudah ada yang meminjamnya
22	Buku yg di butuhkan masih terlalu sedikit dan kurang lengkap
23	Buku2 yang tersedia lebih di maksimalkan untuk analisis kesehatan bukan hanya perawat
24	Buku-buku kurang lengkap dengan perpustakaan yang cukup luas, tidak sebanding dengan buku-buku yg tersedia
25	Buku-bukunya lebih di perbanyak, penerangannya kurang
26	Denda yang terlalu tinggi
27	di baiki lagi bagian administrasinya, masih banyak nim yang tidak terdaftar.
28	fasilitas mudah-mudahan bisa di tingkatkan
29	Jadwal buka dan tutup perpustakaan tidak sesuai jadwal yang ditentukan
30	Jadwal operasional nya kurang lama, kalau bisa ditambahkan
31	Jam buka dan tutup perpustakaan tidak sesuai jadwal
32	Jam buka dan tutup tidak sesuai dengan jadwal, buku yg tersedia

	kurang lengkap
33	Jam buka perpustakaan kadang suka telat
34	jam jaga kurang lama
35	Jam layanan kurang
36	Jam perpustakaan kurang lama
37	Jam perpustakaan yang kadang tidak sesuai
38	Jarak terlalu jauh, ada di lantai 3 sehingga membuat capek. Buku kurang menarik
39	Jenis dan jumlah buku perlu ditambah agar mudah mahasiswa mencari referensi
40	jurnal dan buku-buku masih kurang lengkap
41	jurnal dan buku-buku masih kurang lengkap
42	Kadang ada buku yang tidak ada
43	Kartu perpustakaan yang terlambat dibagikan
44	Kelengkapan buku untuk penelitian serta penambahan jurnal-jurnal, ditingkatkan lagi untuk banyaknya buku yang lebih lengkap
45	keluhannya yaitu tata letak buku masih ada yang tidak sesuai
46	ketidaktepatan waktu/terlalu cepat dalam menutup perpustakaan khususnya di waktu istirahat
47	Koleksi buku baik
48	Kurangnya buku tentang materi pembelajaran untuk analisis
49	Kurangnya buku yang diperlukan ketika mendapat tugas yang harus dicari di perpustakaan
50	Kurangnya buku yang dibutuhkan oleh mahasiswa/i
51	Kurangnya kelengkapan buku untuk beberapa bahasan
52	Kurangnya Kursi
53	Kurangnya referensi buku untuk jurusan analisis kesehatan
54	Lebih dilengkapi kembali buku-buku yang ada di perpustakaan
55	Lebih ditingkatkan lagi buku maupun jurnal yang belum tersedia
56	Lebih efektif jika sudah ada kartu perpustakaan mahasiswa
57	Lengkapi dan tingkatkan kembali buku penelitian, MK dan sarpras
58	Letaknya terlalu jauh di lantai 3
59	Masih ada beberapa sumber bacaan yang tidak ada di perpustakaan
60	Masih belum terlalu lengkap fasilitas bukunya
61	Masih perlu banyak penambahan buku
62	Modul untuk tugas praktikum banyak yang tidak ada
63	Mungkin lebih ditambahkan lagi buku-buku tentang kejurusan
64	Peletakan buku masih kurang berurutan
65	Perbanyak buku referensi terbaru
66	Perbanyak bukunya
67	Perbanyak koleksi buku
68	Perpustakaan tidak menarik
69	Perpustakaan dipindahkan ke lantai dasar supaya efektif dan lebih mudah

70	Perpustakaan menurut saya sudah nyaman
71	perpustakaan sering tutup serta ketersediaan buku yang kurang memadai. selain itu, mengapa pendingin ruangan (ac) sering kali tidak dihidupkan sehingga mahasiswa sering sekali kepanasan
72	Perpustakaan terlalu sering tutup. Ac dalam perpustakaan tidak menyala. Kalau bisa hari sabtu perpustakaan buka karena mahasiswa tidak ada kuliah di hari sabtu, jika perpustakaan buka ketika mahasiswa sedang kuliah kapan lagi mahasiswa akan mengunjungi perpustakaan?
73	Perpustakaannya kurang lengkap untuk jurusan analis
74	Perpustakaannya terlalu jauh ada di lantai 3. Terkadang malas mengembalikan buku yang sudah dipinjam dan lebih memilih untuk denda
75	Rak sepatu nya gak ada
76	Referensi buku kurang banyak
77	Referensi buku yang tersedia buat jurusan analis kurang lengkap
78	Referensi buku kurang lengkap
79	Saat mengisi nim kunjungan, terkadang nama tidak sesuai dan kadang tidak bisa
80	Tempatnya terlalu jauh dilantai 3 yang membuat malas keperpustakaan
81	Terkadang sikap pustakawan kurang ramah terhadap mahasiswa
82	Terlalu jauh dari kelas
83	Terlalu pojok tempatnya
84	Terlalu sedikit buku untuk analis yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa pada tiap mata kuliah
85	Tidak adanya buku non pelajaran
86	Tidak sesuai aturan saat pembukaan perpustakaan
87	U buka waktu nya d perpanjang agar kls karyawan Bs k perpustakaan
88	Untuk perpustakaan, kurangnya jumlah dan jenis buku jadi sering tidak ada buku yang dibutuhkan
89	Waktu buka perpustakaan lebih Lama saat Hari jumat seperti Hari biasa
90	Waktu buka perpustakaan setelah istirahat terkadang tidak tepat waktu. Seharusnya buka pukul 13.00 namun baru buka pukul 13.30. Atau seharusnya tutup pukul 12.00 tetapi jam 11.30 sudah tutup. Tidak sesuai prosedur.
91	Waktu istirahat kadang terlalu lama
92	Waktu operasional ditambah
93	Waktu operasional perhari diperpanjang
94	waktu pembukaan yang kurang tepat waktu
95 – 128	Buku kurang lengkap
129 - 149	-
150 – 234	Tidak ada keluhan
235 - 264	Cukup baik/bagus/puas/sudah baik



## K. Penutup

Demikian laporan survey kepuasan dan keluhan pelanggan di Jurusan Analis Kesehatan Semester Genap Tahun Akademik 2018/2019. Diharapkan untuk menjadi alat untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang perlu dibenahi dan dipertahankan di Jurusan Analis Kesehatan serta masukan untuk memperbaiki dan mempertahankan hal-hal yang dianggap sudah baik.

## L. LAMPIRAN

### DATA KORESPONDEN EDOM DAN SURVEY KEPUASAN PELANGGAN TA GENAP 2018/2019

#### Tingkat-Kelas

264 responses

