

**PELAKSANAAN SURVEY EDOM, KEPUASAN &
KELUHAN PELANGGAN, DAN TINDAK LANJUT
SEMESTER GANJIL TAHUN AKADEMIK 2018/2019**



**SUB UNIT PENJAMINAN MUTU
JURUSAN ANALIS KESEHATAN TANGERANG
2018**

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/Kepuasan-dan-Keluhan-Pelanggan-18-19>

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

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

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

<http://gg.gg/EDOM-TK-2-GANJIL-18-19>

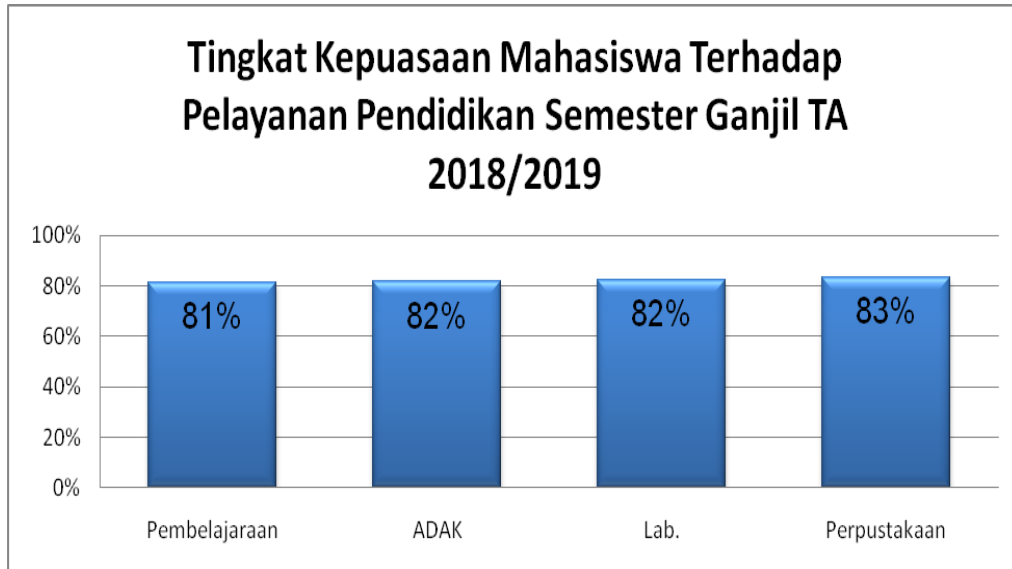
Evaluasi dosen oleh mahasiswa tingkat 3 dengan pengisian kuesioner oleh mahasiswa melalui google forms, dengan alamat :

<http://gg.gg/EDOM-TK-3-GANJIL-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 berkisar diatas 80%. Kepuasan terhadap pembelajaran sebanyak 81 %, kepuasan terhadap akademik sebanyak 82%, kepuasan terhadap laboratorium sebanyak 82 %, dan kepuasan terhadap perpustakaan sebanyak 83%.

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 (sangat tidak puas); 2 (tidak puas); 3 (sedang); 4 (puas); 5 (sangat puas).

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 | Jumlah Koresponden | Penilaian Oleh Mahasiswa |
|----|----------------------------|--------------------|--------------------------|
| 1 | Nining K S.Pd M.Kes | 350 | 4.14 |
| 2 | Wawan SZ. S.Pd M.Kes | 350 | 4.03 |
| 3 | Ns.Budi S., S.Kep, M.Sc | 350 | 4.24 |
| 4 | Cecep D.S M.Sc | 350 | 4.20 |
| 5 | dr.Citra T, MARS | 350 | 4.35 |
| 6 | Mellysa, M.Si | 220 | 4.48 |
| 7 | Syarah A M,Si | 215 | 4.34 |
| 8 | Makhabbah J, M.Si | 220 | 4.37 |
| 9 | Nurmeily R, M.Si | 350 | 4.23 |
| 10 | Wenti M.Si | 350 | 4.32 |
| 11 | Aminah, M.Si | 350 | 4.34 |
| 12 | Ahmad, SKM., M.Kes | 85 | 4.38 |
| 13 | Kadar M.Si | 85 | 4.58 |
| 14 | Hamtini, M.Si | 265 | 4.35 |
| 15 | Diana R., M.Kes | 265 | 4.34 |
| 16 | Anwar A., M.Pd | 130 | 4.29 |
| 17 | M. Royan., M.Pdi | 130 | 4.24 |
| | Rata-rata penilaian | | 4.30 |

Dari hasil analisis didapatkan bahwa penilaian mahasiswa terhadap dosen di Jurusan Analis Kesehatan semester ganjil tahun akademik 2018/2019 menghasilkan nilai rata-rata 4.30. Hal ini menandakan pengajaran yang dilakukan oleh dosen terhadap mahasiswa memberikan nilai yang baik, yang 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 | Jumlah Koresponden | Penilaian Oleh Mahasiswa |
|----|--------------------|--------------------|--------------------------|
| 1 | Destriana, S.ST | 220 | 4.34 |
| 2 | Shufiyani, S.ST | 220 | 4.25 |
| 3 | M.Reza, S.ST | 220 | 4.10 |
| 4 | Sofiatun.S.Pd | 215 | 4.03 |
| 5 | Ira N, S.Pd | 350 | 4.06 |
| 6 | M.Ridwanulloh S.Pd | 215 | 4.06 |
| 7 | M.ariief F, S.ST | 350 | 4.43 |
| | Rata-rata | | 4.18 |

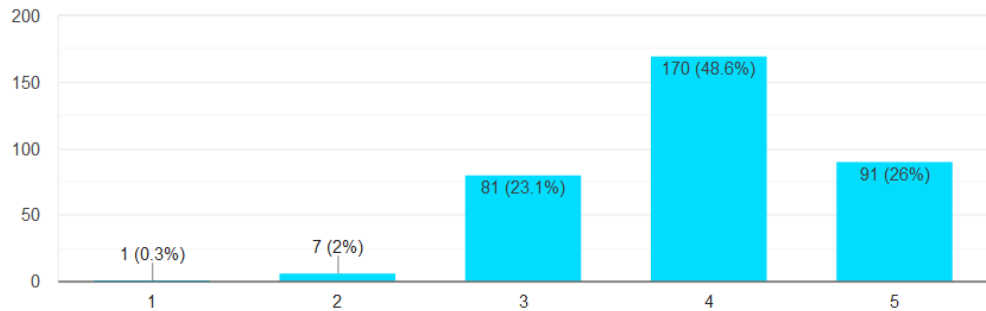
Dari hasil analisis didapatkan bahwa penilaian mahasiswa terhadap instruktur di jurusan analis kesehatan semester ganjil tahun ajaran 2018/2019 memberikan nilai rata-rata 4.18. Hal ini menandakan pelayanan yang diberikan instruktur Jurusan Analis Kesehatan terhadap mahasiswa memberikan nilai yang baik yaitu mahasiswa puas dengan pelayanan yang diberikan 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 terori 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

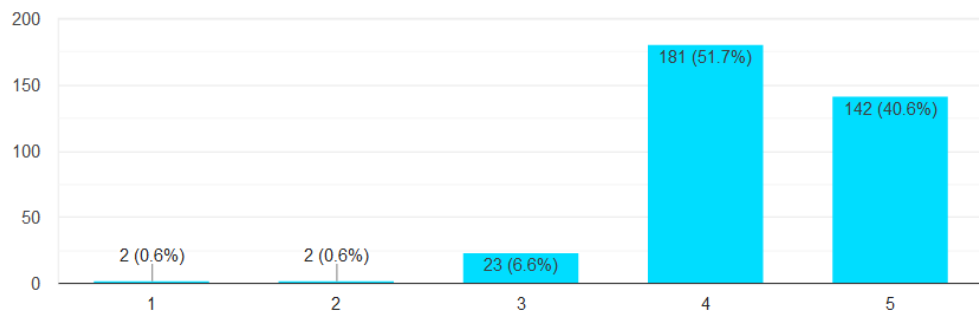
350 responses



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



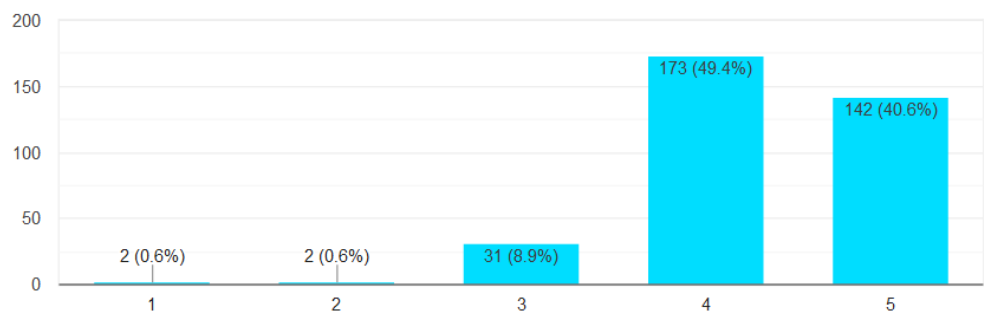
350 responses



3. Dosen koordinator mata kuliah menginformasikan silabus sebelum PBM

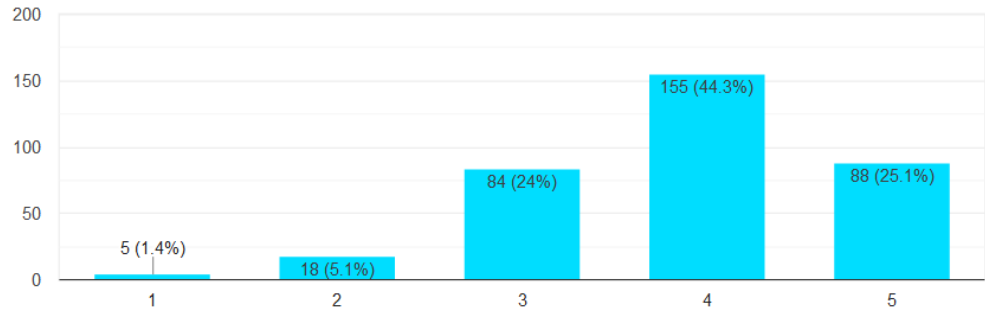


350 responses



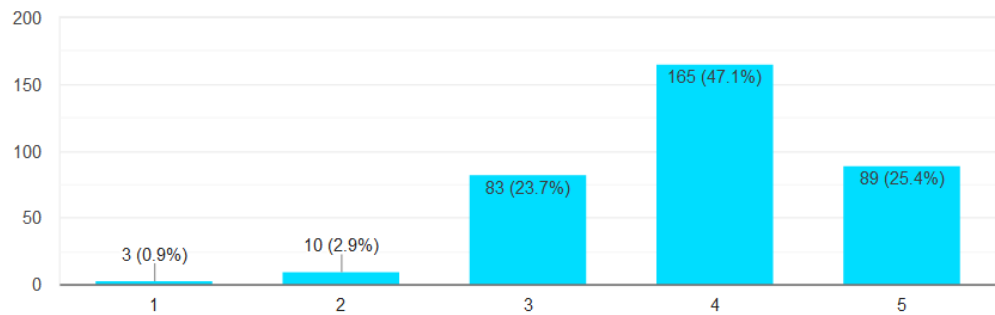
4. Pelaksanaan PBM sesuai dengan waktu yang dijadwalkan dan penyampaian materi sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan

350 responses



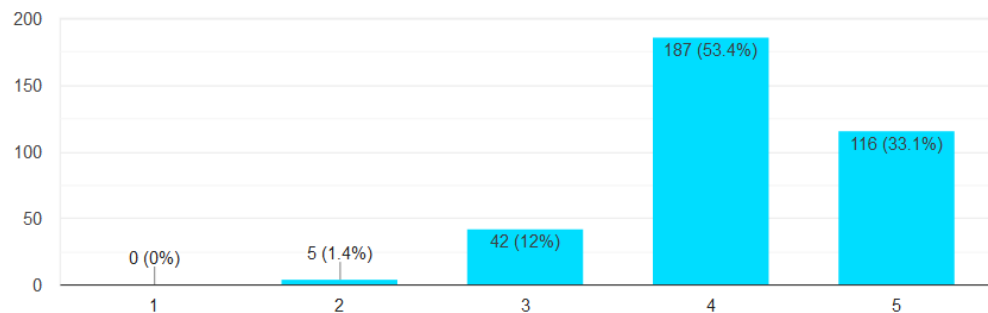
5. Dosen memberikan materi pembelajaran sesuai dengan silabus, tepat waktu dalam mengajar dan menyediakan hand out bagi mahasiswa

350 responses



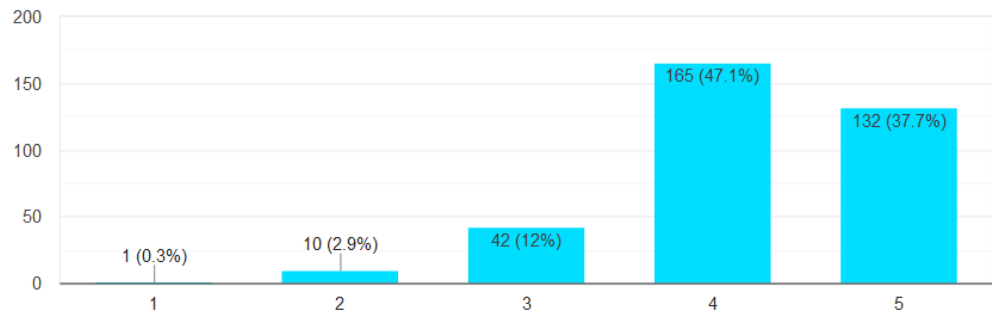
6. Kesesuaian antara metode pembelajaran dengan tujuan pembelajaran

350 responses



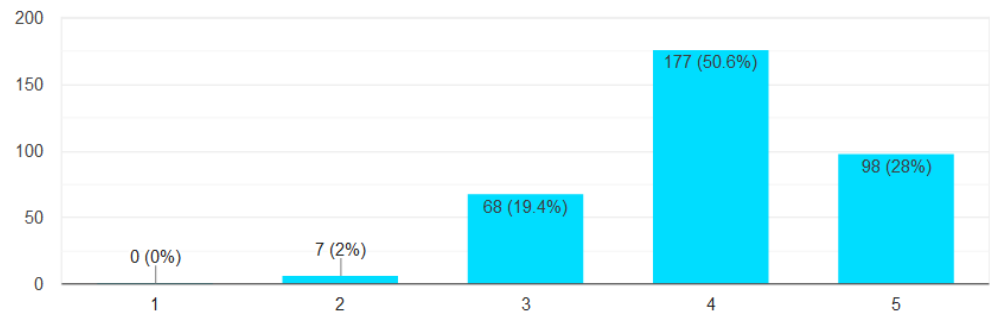
7. Pelaksanaan ujian (UTS/UAS/Ujian Praktik) sesuai jadwal yang ditentukan

350 responses



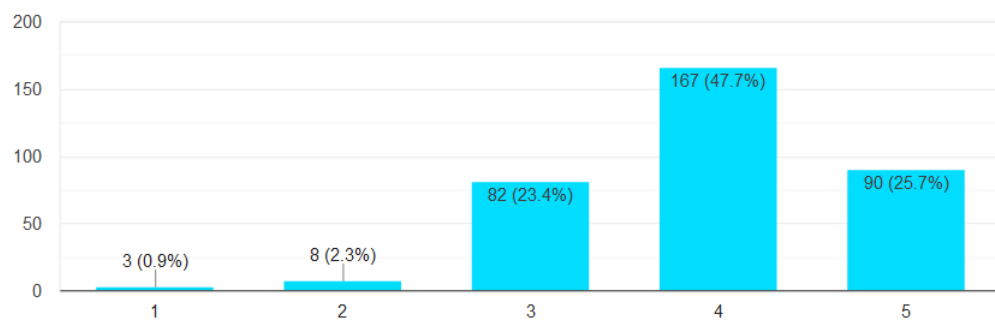
8. Dosen memberikan nilai, minimal setelah pelaksanaan UTS/UAS

350 responses



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

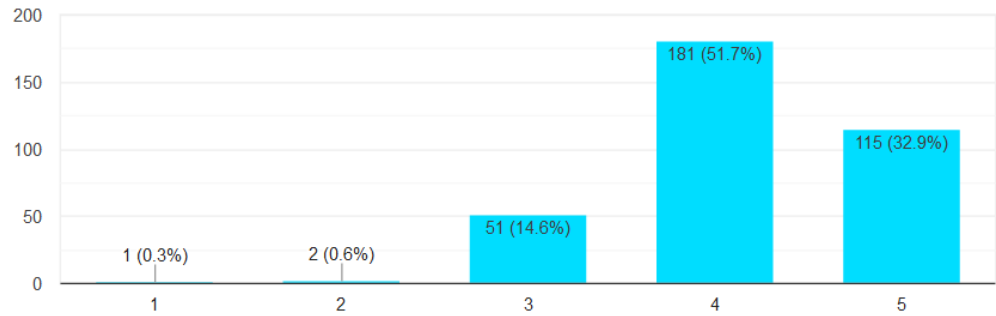
350 responses



G. Kepuasan Terhadap ADAK

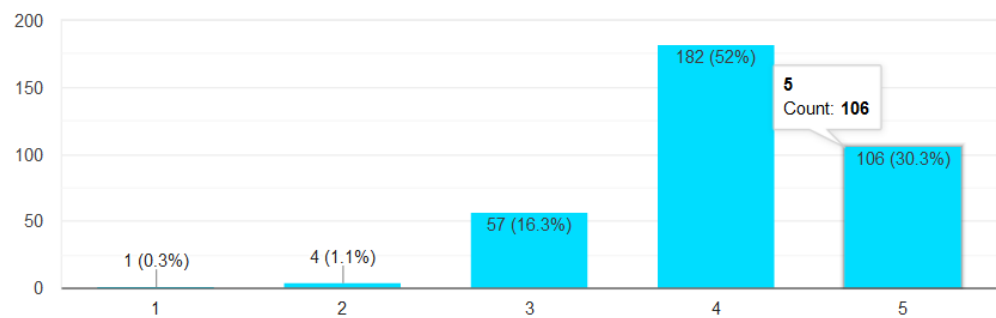
1. Staf akademik memberikan informasi tentang pendidikan yang jelas kepada mahasiswa

350 responses



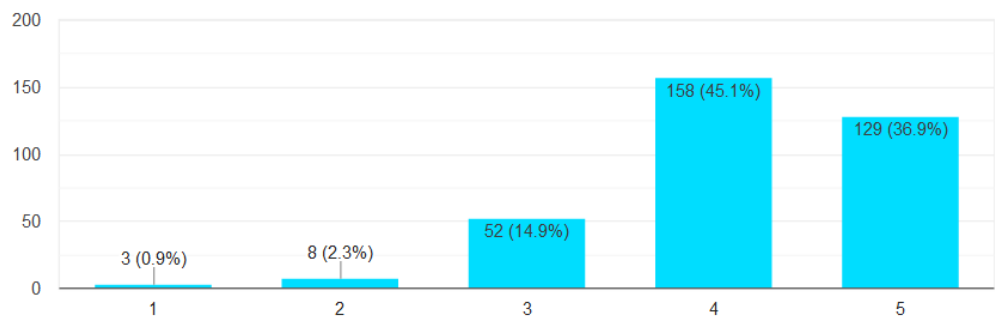
2. Sosialisasi peraturan akademik pada mahasiswa baru

350 responses



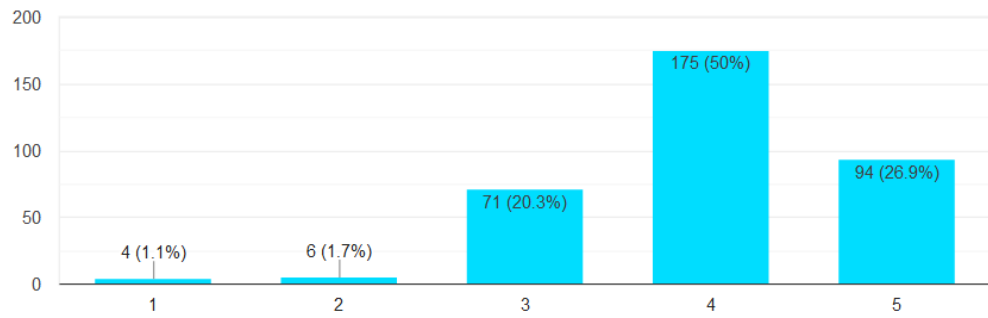
3. Kalender akademik disosialisasikan kepada mahasiswa

350 responses



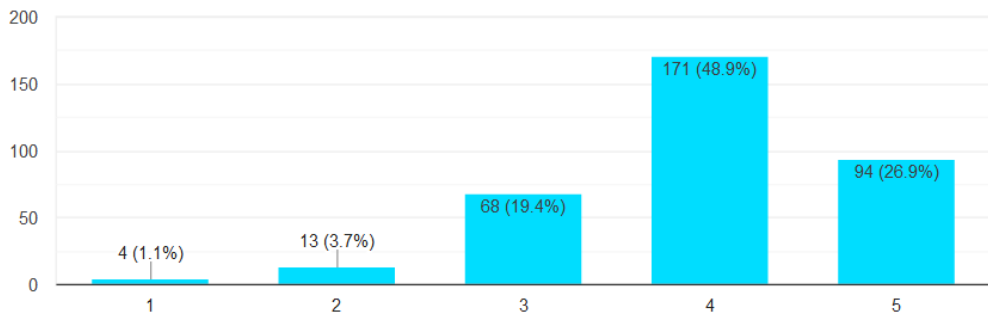
4. Mahasiswa mengisi KRS pada awal semester

350 responses



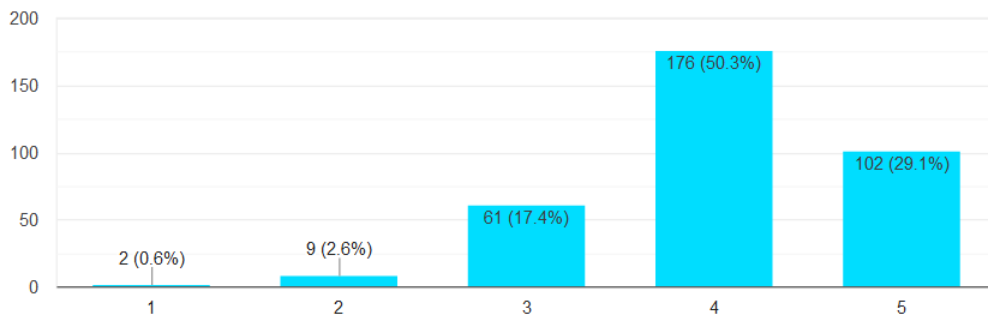
5. Mahasiswa menerima KHS sebelum pengisian KRS

350 responses



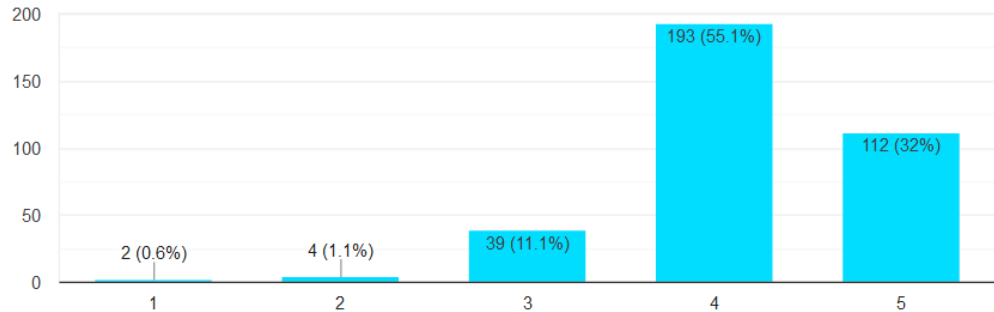
6. Staf administrasi akademik memberikan pelayanan administrasi tepat waktu, komunikatif dan mudah dihubungi

350 responses



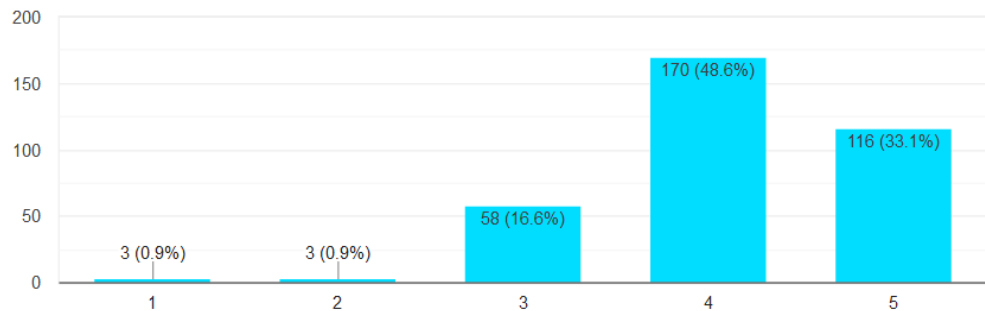
7. Staf akademik menyimpan data mahasiswa dengan rapi agar tetap akurat dan up to date

350 responses



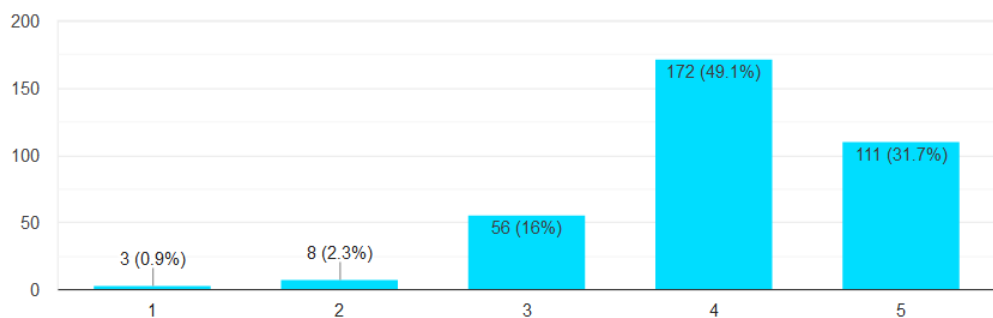
8. Pembimbing akademik dapat memberi perhatian secara professional

350 responses



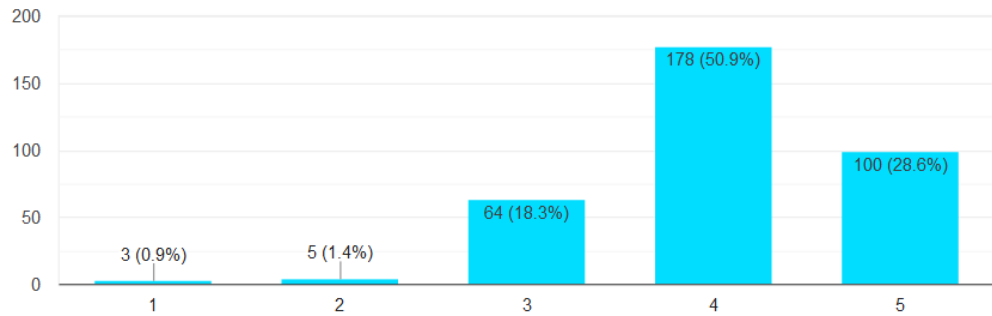
9. Mahasiswa diberikan kesempatan untuk berkonsultasi masalah PBM dan kesempatan untuk memberikan masukan kepada institusi

350 responses



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

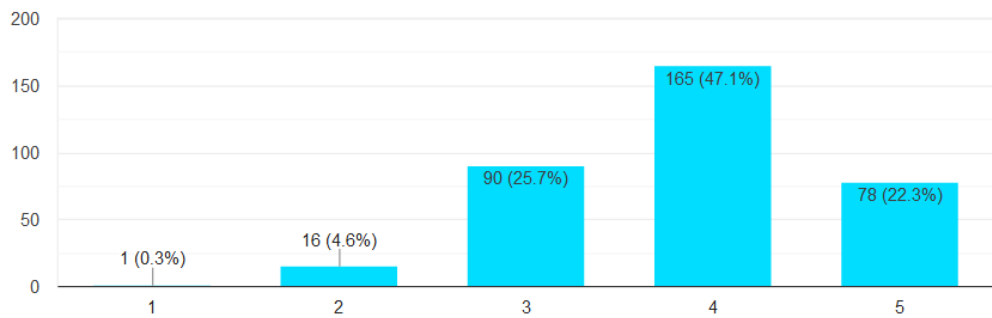
350 responses



H. Kepuasan Terhadap Lab.

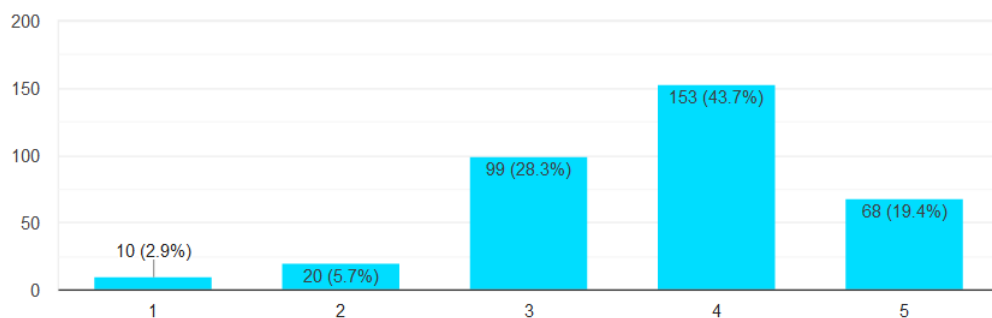
1. Fasilitas ruang laboratorium yang nyaman dan bersih

350 responses



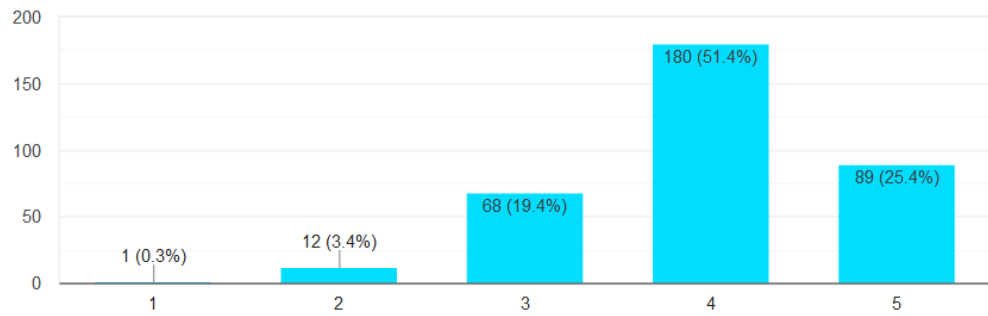
2. Tersedia loker di laboratorium dan sarana yang lengkap

350 responses



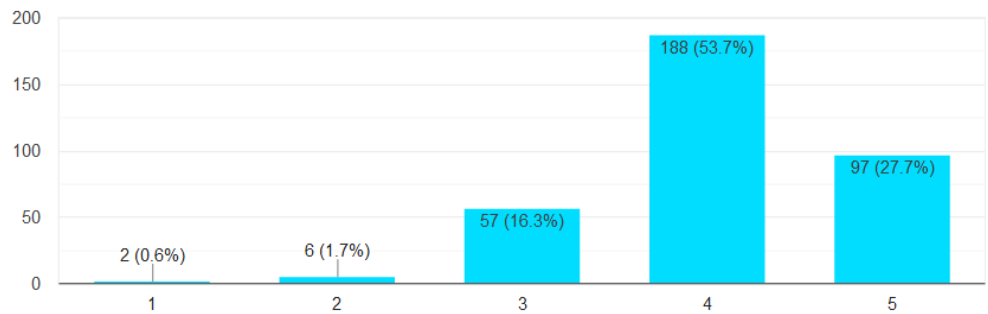
3. Ketepatan waktu dan jadwal dalam mengajar praktikum

350 responses



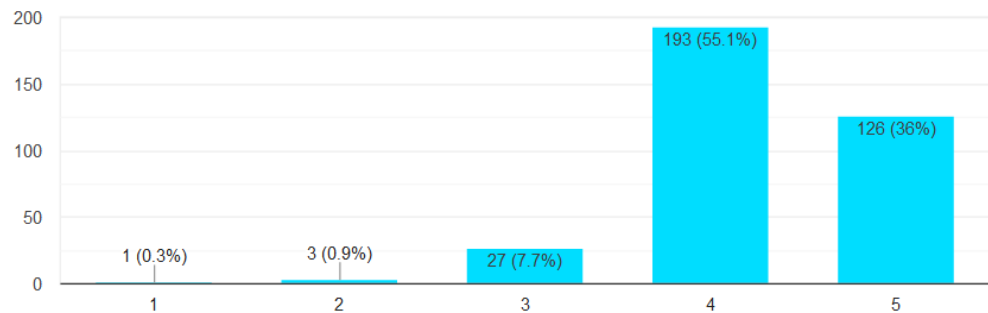
4. Ketersediaan instruksi kerja dan lembar kerja pada saat praktikum

350 responses



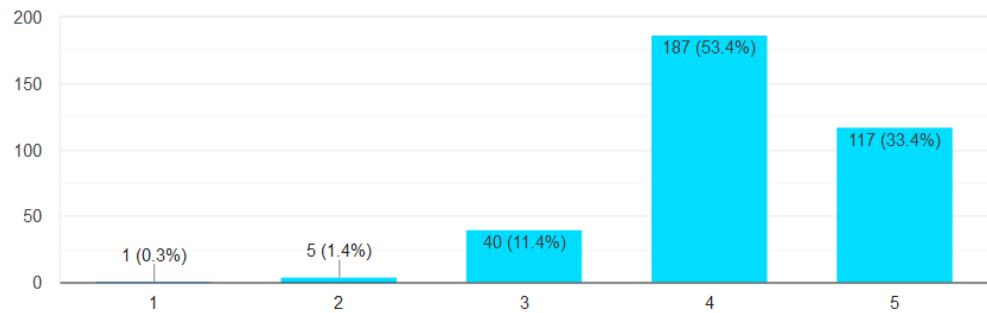
5. Instruktur sesuai dengan kompetensi, professional, mempunyai pengalaman, pengetahuan yang memadai

350 responses



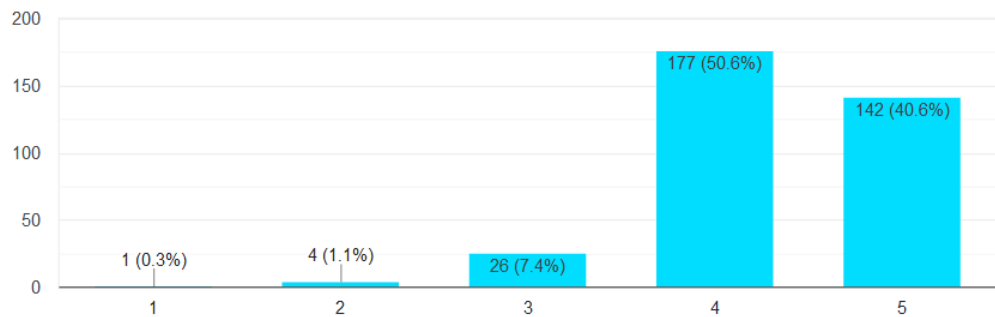
6. Ketepatan instruktur dalam mengajar praktikum di laboratorium

350 responses



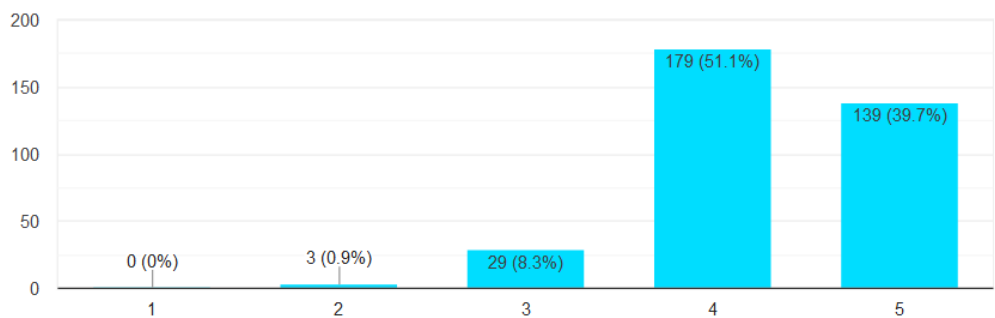
7. Instruktur memberikan bimbingan praktikum kepada mahasiswa

350 responses



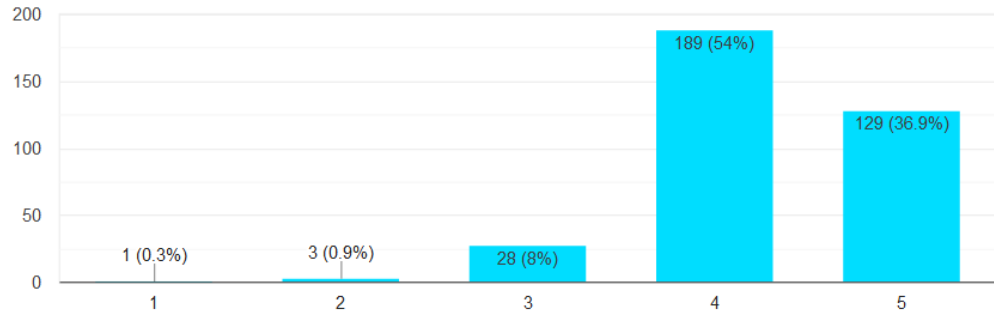
8. Instruktur memberikan intruksi yang jelas kepada mahasiswa, menyampaikan dan penguasaan materi praktikum dengan baik

350 responses



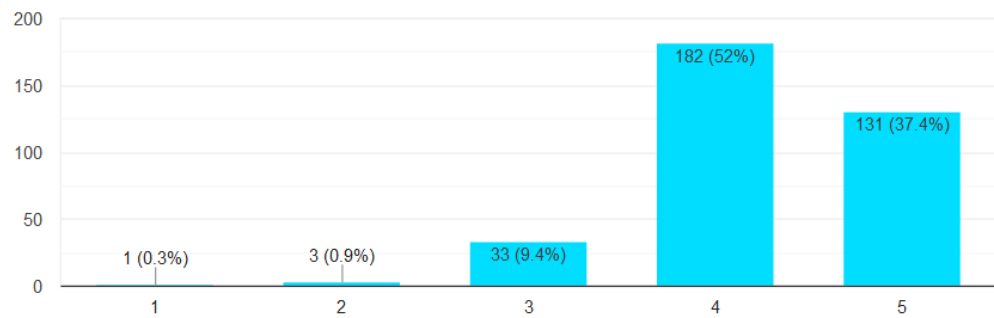
9. Petugas laboratorium memberikan pelayanan dengan baik dan sesuai dengan materi praktikum

350 responses



10. Petugas laboratorium bersikap ramah dan tanggap dengan kebutuhan praktikum

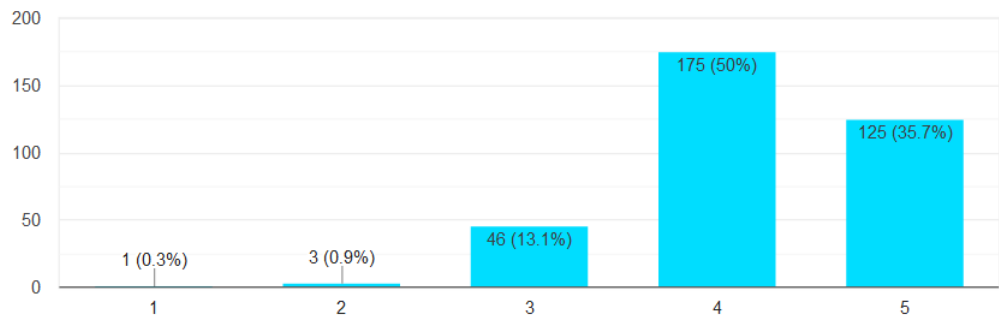
350 responses



I. Kepuasan Terhadap Perpustakaan

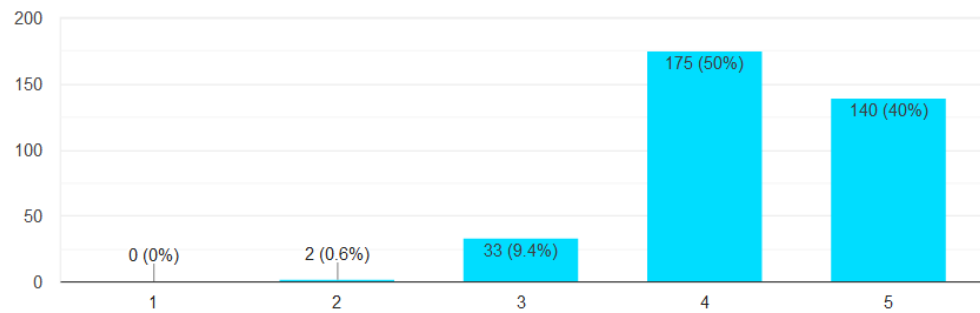
1. Fasilitas ruang perpustakaan yang nyaman, rapi, bersih dan tersedia loker di perpustakaan

350 responses



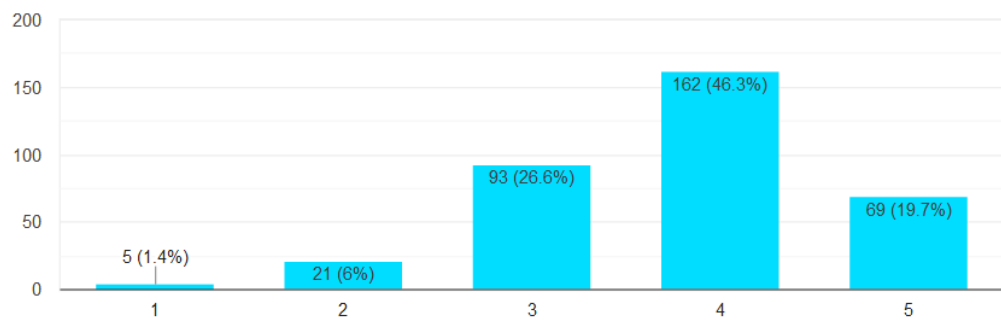
2. Kerapihan dan kebersihan perpustakaan terjaga dengan baik

350 responses



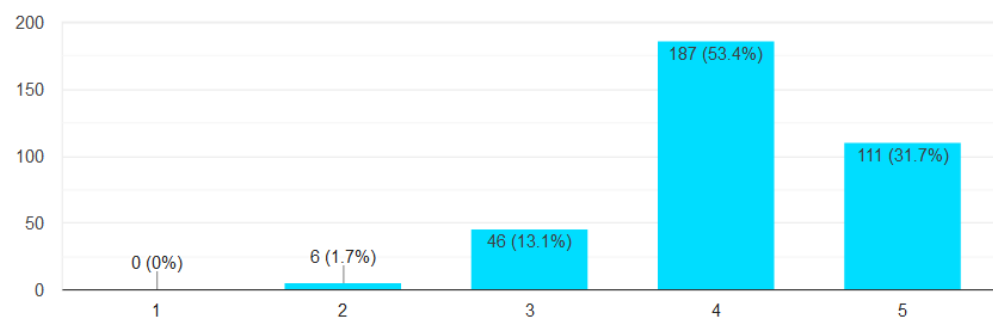
3. Kelengkapan buku, textbook, jurnal sesuai dengan kebutuhan perkuliahan

350 responses



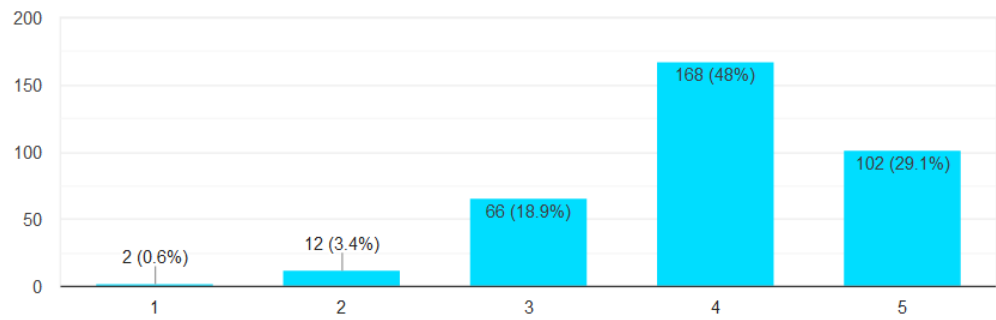
4. Pustakawan sesuai dengan kompetensi, mempunyai pengalaman, pengetahuan yang memadai

350 responses



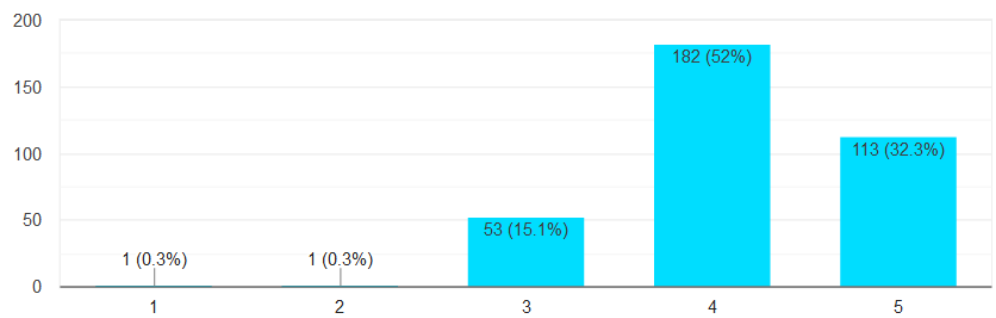
5. Jam layanan perpustakaan mencukupi kebutuhan mahasiswa

350 responses



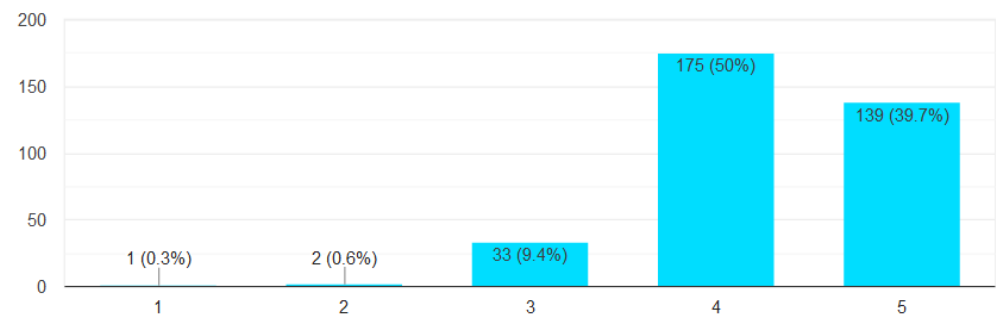
6. Kedisiplinan dan ketepatan waktu dan jadwal dalam perpustakaan

350 responses



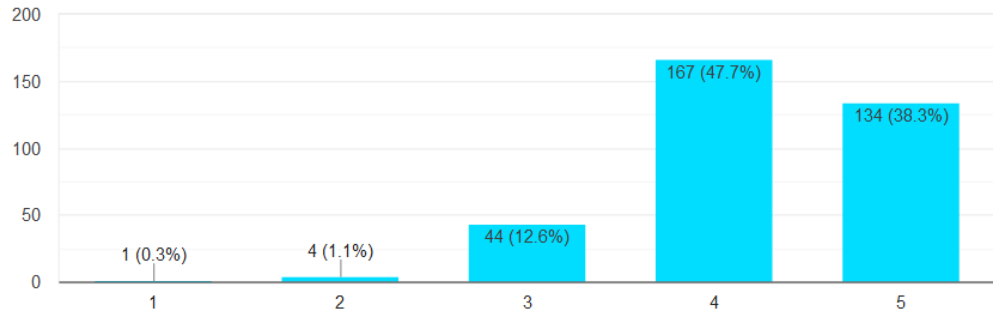
7. Pustakawan memberikan pelayanan yang baik dan sopan kepada mahasiswa

350 responses



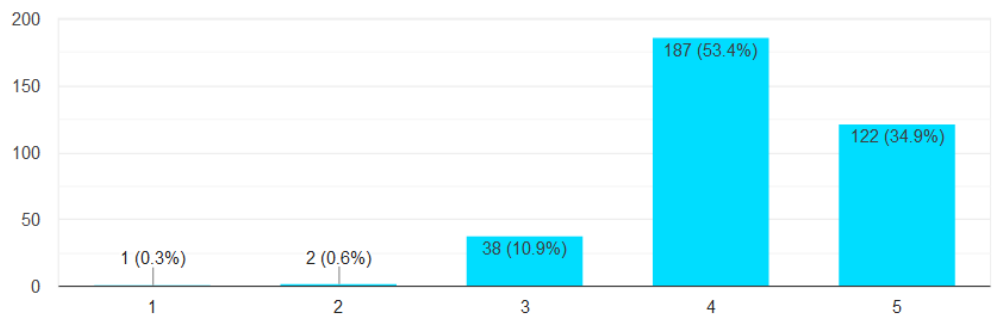
8. Pustakawan memberikan petunjuk lokasi buku yang diperlukan mahasiswa

350 responses



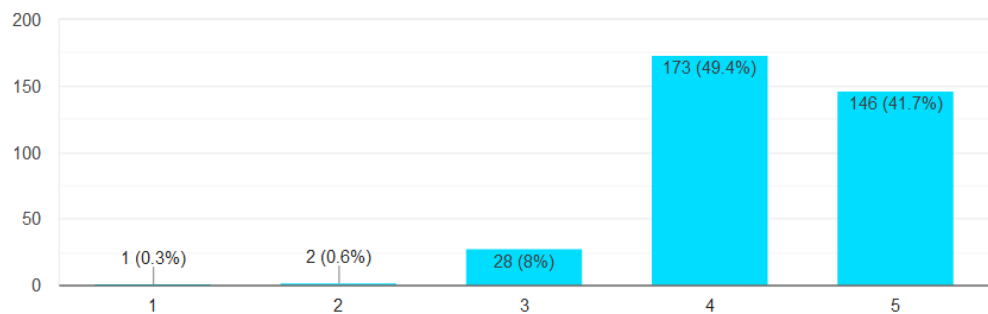
9. Sistem pencatatan penjaminan sesuai dengan SOP yang ada di perpustakaan

350 responses



10. Pustakawan ramah, tanggap dan siap membantu pengunjung perpustakaan

350 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 DAN TINDAK LANJUT TERHADAP AKADEMIK

| Keluhan | Tindak Lanjut | Dokumen |
|--|--|--------------------------------------|
| Mahasiswa menerima KHS sebelum pengisian KRS (3,7% menyatakan kurang puas) | Pemberian informasi pada saat mahasiswa menerima KHS terkait hal ini yaitu pencetakan KHS terkendala pengumpulan nilai untuk setiap mata kuliah yang belum terjadwal tepat waktu | - Sudah ditindak lanjuti saat Forkom |

TABEL 4. KELUHAN DAN TINDAK LANJUT TERHADAP PBM DI KELAS

| Keluhan | Tindak Lanjut | Dokumen |
|---|---|--------------------|
| Fasilitas pembelajaran kurang mengenai PBM sesuai dengan waktu (5,1 % menyatakan kurang puas) | Salah satunya harus dilengkapi dengan cara membuat jadwal PBM | - Jadwal PBM 18/19 |

TABEL 5. KELUHAN DAN TINDAK LANJUT TERKAIT LABORATORIUM

| Keluhan | Tindak Lanjut | Dokumen |
|---|--|----------------------------|
| Fasilitas pembelajaran kurang dilengkapi dengan alat bantu pengajaran yang memadai (5,7 % menyatakan kurang puas) | Salah satunya tentang tersedianya loker dilaboratorium dan sarana harus dilengkapi | - Pengajuan alat dan bahan |

TABEL 6. KELUHAN DAN TINDAK LANJUT TERKAIT PERPUSTAKAAN

| Keluhan | Tindak Lanjut | Dokumen |
|------------------------------------|---|-------------------|
| Kelengkapan buku, text book materi | Pengajuan buku, textbook, jurnal, majalah, dll baik | - Pengusulan buku |

| | | |
|--|--|--|
| perkuliahan atau materi pendukung pembelajaran (6% menyatakan kurang puas) | pendataan melalui dosen maupun kebutuhan mahasiswa | |
|--|--|--|

K. Penutup

Demikian laporan survey kepuasan dan keluhan pelanggan di Jurusan Analis Kesehatan Semester Ganjil 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.

| | | |
|---|--|--|
| Dibuat oleh : Staff Administrasi Sub unit SPM | Diperiksa oleh : Seketaris Jurusan | Disetujui oleh : Ketua Jurusan |
|  Nurmeily Rachmawati, M.Si NIP. 199005072018012001 |  Ns. Budi Siswanto S.Kep M.Sc NIP. 196406221990031001 |  Nining Kurniati S.Pd M.Kes NIP. 195909191980032002 |

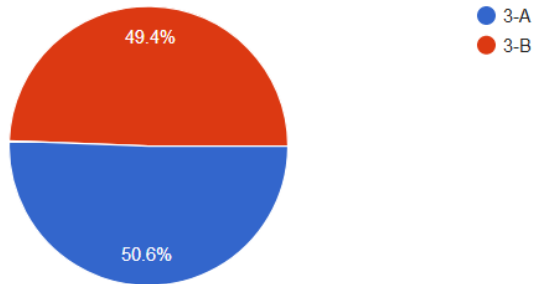
LAMPIRAN

DATA KORESPONDEN EDOM

1. Tingkat 3

Kelas

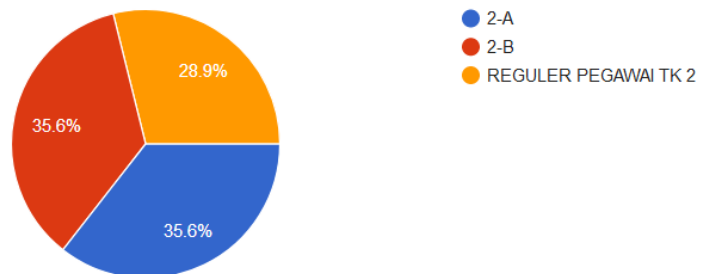
85 responses



2. Tingkat 2

Kelas

135 responses



3. Tingkat 1

Kelas

130 responses

