



**LAPORAN SURVEY  
KEPUASAN PELANGGAN  
SEMESTER GENAP  
TAHUN AKADEMIK  
2019/2020**

---

**SUB UNIT PENJAMINAN MUTU  
JURUSAN KEPERAWATAN TANGERANG  
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES BANTEN  
2020**

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT, atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga Laporan Survey Kepuasan Pelanggan Semester Gasal Tahun Akademik 2019/2020 Jurusan Keperawatan Tangerang Politeknik Kesehatan Kemenkes Banten dapat tersusun.

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

Demikian, kami menyampaikan Laporan Survey Kepuasan Pelanggan Semester Gasal Tahun Akademik 2019/2020 Jurusan Keperawatan Tangerang Politeknik Kesehatan Kemenkes Banten. Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak atas kerjasama yang baik dalam mendukung tersusunnya laporan ini.

Tangerang, 14 Januari 2020

Penyusun

## DAFTAR ISI

	Halaman
Kata Pengantar .....	i
Daftar Isi .....	ii
A. Kepuasan Pelanggan (Mahasiswa) .....	1
B. Manfaat Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	2
C. Pengukuran Kepuasan Pelanggan (Mahasiswa) .....	2
D Hasil Kepuasan Pelanggan (Mahasiswa) . .....	3
E. Rekapitulasi Kepuasan Pelanggan (Mahasiswa) .....	5
F. Grafik Kepuasan Pelanggan (Mahasiswa) .....	6
G. Rekomendasi Berdasarkan Analisis Kepuasan Pelanggan .....	7
G. Penutup .....	12



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

### **A. Kepuasan Pelanggan (Mahasiswa)**

Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan menyangkut keinginan dan harapan pelanggan. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini terutama sangat penting bagi instansi pelayanan publik.

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

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

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

Jurusan Keperawatan, sebagai salah satu institusi pendidikan yang memiliki komitmen untuk menghasilkan pendidikan yang bermutu, dapat melakukan pengukuran tingkat kepuasan pelanggannya. Hal ini untuk menentukan apakah Jurusan Keperawatan telah mampu memenuhi ketentuan-ketentuan yang diharapkan oleh pelanggannya.

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

1. Bagi Jurusan Keperawatan, dapat dijadikan alat untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang perlu dibenahi dan dipertahankan di Jurusan Analis Kesehatan.
2. Bagi pengajar dan pegawai Jurusan Keperawatan, dapat dijadikan masukan untuk memperbaiki diri dan mempertahankan hal-hal yang dianggap sudah baik.
3. Bagi Pimpinan Jurusan Keperawatan, diharapkan dapat membantu dalam pembuatan perencanaan strategis untuk kemajuan Jurusan 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.

Pengukuran kepuasan mahasiswa ini, dilaksanakan setiap akhir semester dengan pengisian kuesioner kepuasan pelanggan dan kepuasan masyarakat (Menpan-RB) oleh mahasiswa melalui *google form* yang telah dibuat oleh Sub Unit Penjaminan Mutu. Sub Unit Penjaminan mutu sebelumnya membuat *group* masing – masing kelas dan melakukan distribusi *google form* pada *group* kelas tersebut. Selanjutnya mahasiswa harus mengisi data nama mahasiswa yang telah mengisi form kepuasan pelanggan. *Form* yang telah diisi kemudian dilakukan olah data dan disajikan dalam bentuk diagram sebagai laporan kepuasan pelanggan Jurusan Keperawatan Tangerang.

#### D. Hasil Kepuasan Mahasiswa

1. Hasil dari kuesioner kepuasan pelanggan semester genap TA 2019/2020 dilakukan pada Bulan Mei 2020 pada Jurusan Keperawatan Tangerang yang meliputi kepuasan ADAK, Pembelajaran, Laboratorium dan Perpustakaan. Adapun nilai yang diperoleh dari masing – masing unit tersebut adalah :

a. D III Keperawatan

ADAK (79,9%), Pembelajaran (80,3%), Laboratorium (86,9%), dan Perpustakaan (77,4%). Nilai masing – masing unit dijumlahkan hasilnya 324,5% dan dibagi 4 (empat), maka diperoleh hasil kepuasan pelanggan 81,1%

b. D IV Keperawatan

ADAK (81,7%), Pembelajaran (79,5%), Laboratorium (84,1%), dan Perpustakaan (75,3%). Nilai masing – masing unit dijumlahkan hasilnya 320,6% dan dibagi 4 (empat), maka diperoleh hasil kepuasan pelanggan 80,2 %

c. Prodi Ners

ADAK (84,1%), Pembelajaran (77%), Laboratorium (81,5%), dan Perpustakaan (77,1%). Nilai masing – masing unit dijumlahkan hasilnya 319,7 % dan dibagi 4 (empat), maka diperoleh hasil kepuasan pelanggan 79,9 %

Dari Ketiga Prodi tersebut, dapat disimpulkan bahwa hasil kepuasan pelanggan Jurusan Keperawatan Tangerang adalah  $81,1 \% + 80,2 \% + 79,9 = 241,2 :3 = 80,4 \% (0,804)$

**Keterangan ;**

Kriteria Nilai *Customer Satisfaction Index*

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

2. Hasil dari kepuasan masyarakat (Menpan-RB) semester genap TA 2019/2020 dilakukan pada Bulan Mei 2020 pada Jurusan Keperawatan Tangerang yang meliputi unsur pelayanan persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya tarif, produk layanan kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, saran dan prasarana. Adapun nilai yang diperoleh dari masing – masing unit tersebut adalah :

a. DIII Keperawatan

Hasil dari kepuasan masyarakat (Menpan-RB) program studi DIII Keperawatan sebesar 87,66 %

b. DIV Keperawatan

Hasil dari kepuasan masyarakat (Menpan-RB) program studi DIV Keperawatan sebesar 86,89 %

c. Prodi Ners

Hasil dari kepuasan masyarakat (Menpan-RB) program studi DIV Keperawatan sebesar 80,61 %

Dari Ketiga Prodi tersebut, dapat disimpulkan bahwa hasil kepuasan pelanggan masyarakat Jurusan Keperawatan Tangerang adalah  $87,66\% + 86,89\% + 80,61 = 255,16 : 3 = 85,05\%$

**Keterangan ;**

Kriteria Nilai IKM Unit Pelayanan

<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>Nilai Mutu Pelayanan</b>
A (Sangat Baik)	88,31 – 100,00
B (Baik)	76,61 – 88,30
C (Kurang Baik)	65,00 – 76,60
D (Tidak Baik)	25,00 – 64,99



## E. Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa

### 1. Rekapitulasi Kepuasan Pelanggan Program Studi D III Keperawatan

TAHUN	SEMESTER	
	GASAL	GENAP
2013 / 2014	72.0%	71.2%
2014 / 2015	68.6%	71.3%
2015 / 2016	73.4%	71.4%
2016 / 2017	78.6%	77.5%
2017 / 2018	79.5%	80.9%
2018 / 2019	85.3%	80.9%
2019 / 2020	79.9 %	79.6%

### 2. Rekapitulasi Kepuasan Pelanggan Program Studi D IV Keperawatan

TAHUN	SEMESTER	
	GASAL	GENAP
2013 / 2014	72.0%	71.2%
2014 / 2015	68.6%	71.3%
2015 / 2016	73.4%	71.4%
2016 / 2017	78.6%	77.5%
2017 / 2018	79.5%	80.9%
2018 / 2019	85.3%	80.9%
2019 / 2020	81.0%	80.2%

### 3. Rekapitulasi Kepuasan Pelanggan Program Studi Ners

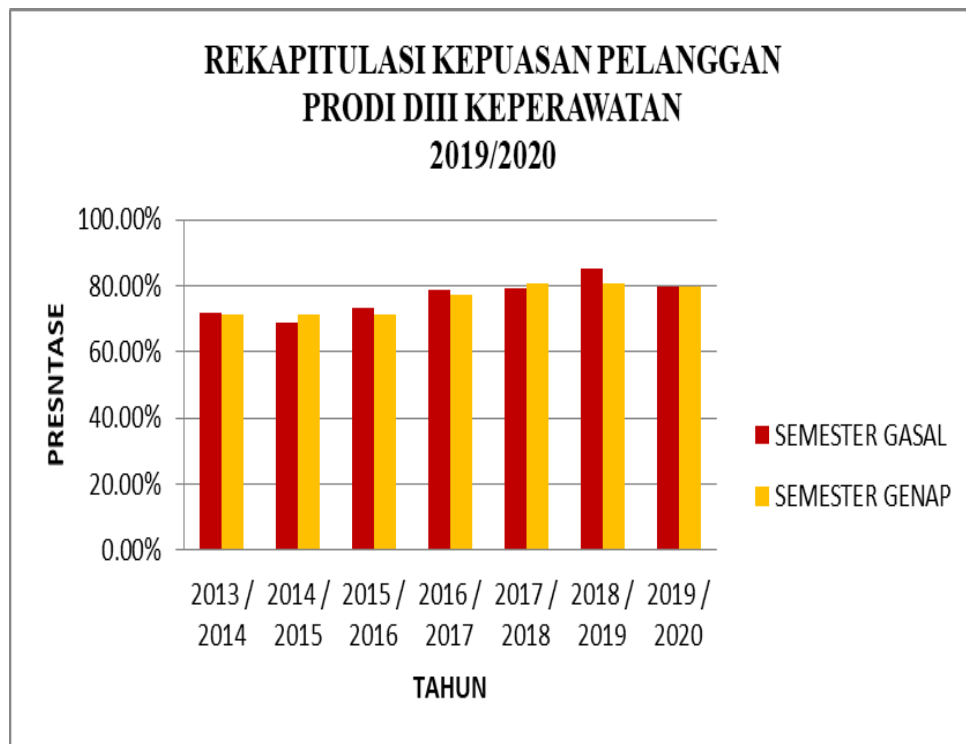
TAHUN	SEMESTER	
	GASAL	GENAP
2018 / 2019	71.52%	81.80%
2019 / 2020	80,9%	79.9%

### 4. Rekapitulasi Kepuasan Pelanggan Jurusan Keperawatan

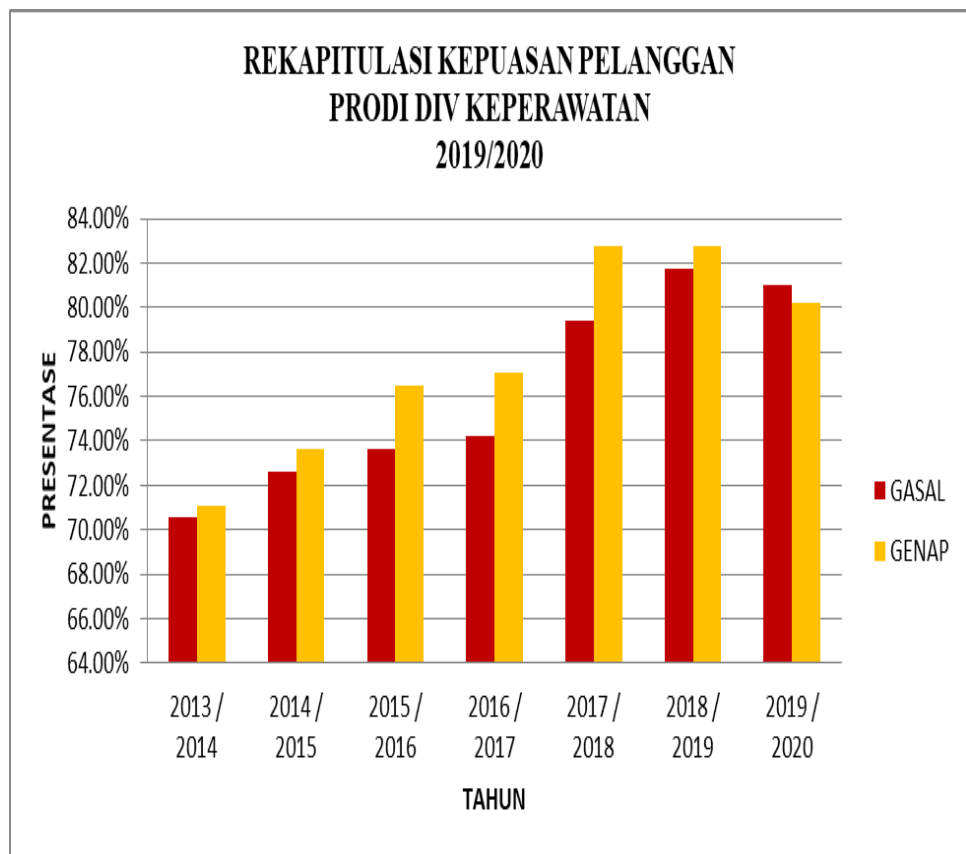
TAHUN	KEPUASAN PELANGGAN
2013 / 2014	71.20%
2014 / 2015	71.50%
2015 / 2016	73.70%
2016 / 2017	76.80%
2017 / 2018	80.60%
2018 / 2019	82.70%
2019 / 2020	80.20%

## F. Grafik Kepuasan Mahasiswa

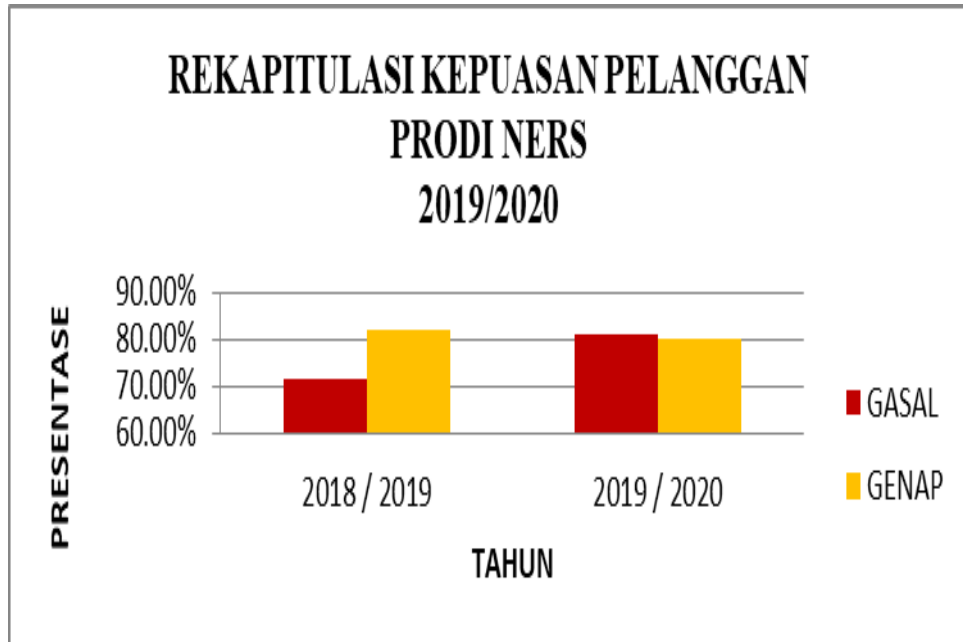
### 1. Grafik Kepuasan Mahasiswa Program Studi D III Keperawatan



### 2. Grafik Kepuasan Mahasiswa Program Studi D IV Keperawatan



**3. Grafik Kepuasan Mahasiswa Program Studi Ners**



**4. Grafik Kepuasan Pelanggan Jurusan Keperawatan Tahun Akademik 2019/2020**



## G. Rekomendasi Berdasarkan Analisis Kepuasan Pelanggan

### 1. ADAK

No.	Nomor Pertanyaan	Jumlah Responden	Keterangan	Tindakan Yang Diperlukan	Penanggung Jawab
1.	3	9	Tidak Puas	Disosialisasikan peraturan akademik secara lengkap pada mahasiswa baru pada saat PPSM	Koordinator ADAK

### 2. Pembelajaran

No.	Nomor Pertanyaan	Jumlah Responden	Keterangan	Tindakan Yang Diperlukan	Penanggung Jawab
1.	13	26	Tidak Puas	Dosen perlu memberikan <i>handout</i> materi 1 hari sebelum pembelajaran	Kaprodi

### 3. Laboratorium

No.	Nomor Pertanyaan	Jumlah Responden	Keterangan	Tindakan Yang Diperlukan	Penanggung Jawab
1.	2	30	Tidak Puas	Menyediakan loker di laboratorium Keperawatan	Ka. Sub Unit Perpustakaan

### 4. Perpustakaan

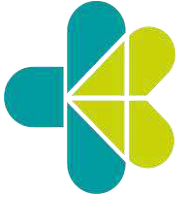
No.	Nomor Pertanyaan	Jumlah Responden	Keterangan	Tindakan Yang Diperlukan	Penanggung Jawab
1.	3	51	Tidak Puas	Perlu penambahan serta pembaharuan inventaris buku keperawatan	Ka. Sub Unit Perpustakaan

## **H. Penutup**

Berdasarkan analisis tingkat kepuasan pelanggan pada ketiga Prodi menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI), maka hasil kepuasan pelanggan Jurusan Keperawatan Tangerang didapatkan hasil 79,9 % (0,799) atau dikatakan puas kemudian berdasarkan IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) diperoleh sebesar 85,05 % atau dikatakan baik. Demikian laporan survey kepuasan pelanggan di Jurusan keperawatan Semester Genap Tahun Akademik 2019/2020. Diharapkan untuk menjadi gambaran kedepan dengan nilai yang lebih baik lagi di Jurusan Keperawatan.



# LAMPIRAN



**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA**  
**BADAN PENGEMBANGAN DAN PEMBERDAYAAN**  
**SUMBER DAYA MANUSIA KESEHATAN**  
**POLITEKNIK KESEHATAN BANTEN**



Jalan Syekh Nawawi Al-Bantani No.12, Banjar Agung Cipocok Jaya, Serang 42122  
Telepon/faksimil : 0254-7917796, Surat elektronik : [poltekkesbanten@gmail.com](mailto:poltekkesbanten@gmail.com)

**BERITA ACARA**  
**KEPUASAN PELANGGAN**

Hasil dari kuesioner kepuasan pelanggan semester genap TA 2019/2020 dilakukan pada Bulan Juni 2020 pada Jurusan Keperawatan Tangerang yang meliputi kepuasan ADAK, Pembelajaran, Laboratorium dan Perpustakaan. Adapun nilai yang diperoleh dari masing – masing unit tersebut adalah :

1. D III Keperawatan

ADAK (79,9 %), Pembelajaran (80,3%), Laboratorium (86,9%), dan Perpustakaan (77,4%). Nilai masing – masing unit dijumlahkan hasilnya 324,5% dan dibagi 4 (empat), maka diperoleh hasil kepuasan pelanggan 81,1 %

2. D IV Keperawatan

ADAK (81,7%), Pembelajaran (79,5%), Laboratorium (84,1%), dan Perpustakaan (75,3%). Nilai masing – masing unit dijumlahkan hasilnya 320,6 % dan dibagi 4 (empat), maka diperoleh hasil kepuasan pelanggan 80,1 %

3. Prodi Ners

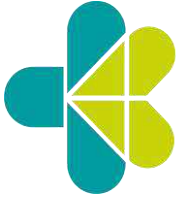
ADAK (84,1%), Pembelajaran (77%), Laboratorium (81,5%), dan Perpustakaan (77,1%). Nilai masing – masing unit dijumlahkan hasilnya 319,7 % dan dibagi 4 (empat), maka diperoleh hasil kepuasan pelanggan 79,9 %

Dari Ketiga Prodi tersebut, dapat disimpulkan bahwa hasil kepuasan pelanggan Jurusan Keperawatan Tangerang adalah  $79,9 \% + 81 \% + 80,9 = 241,8 : 3 = 80,6 \%$

**Keterangan ;**

Kriteria Nilai *Customer Satisfaction Index*

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



**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA**  
**BADAN PENGEMBANGAN DAN PEMBERDAYAAN**  
**SUMBER DAYA MANUSIA KESEHATAN**  
**POLITEKNIK KESEHATAN BANTEN**

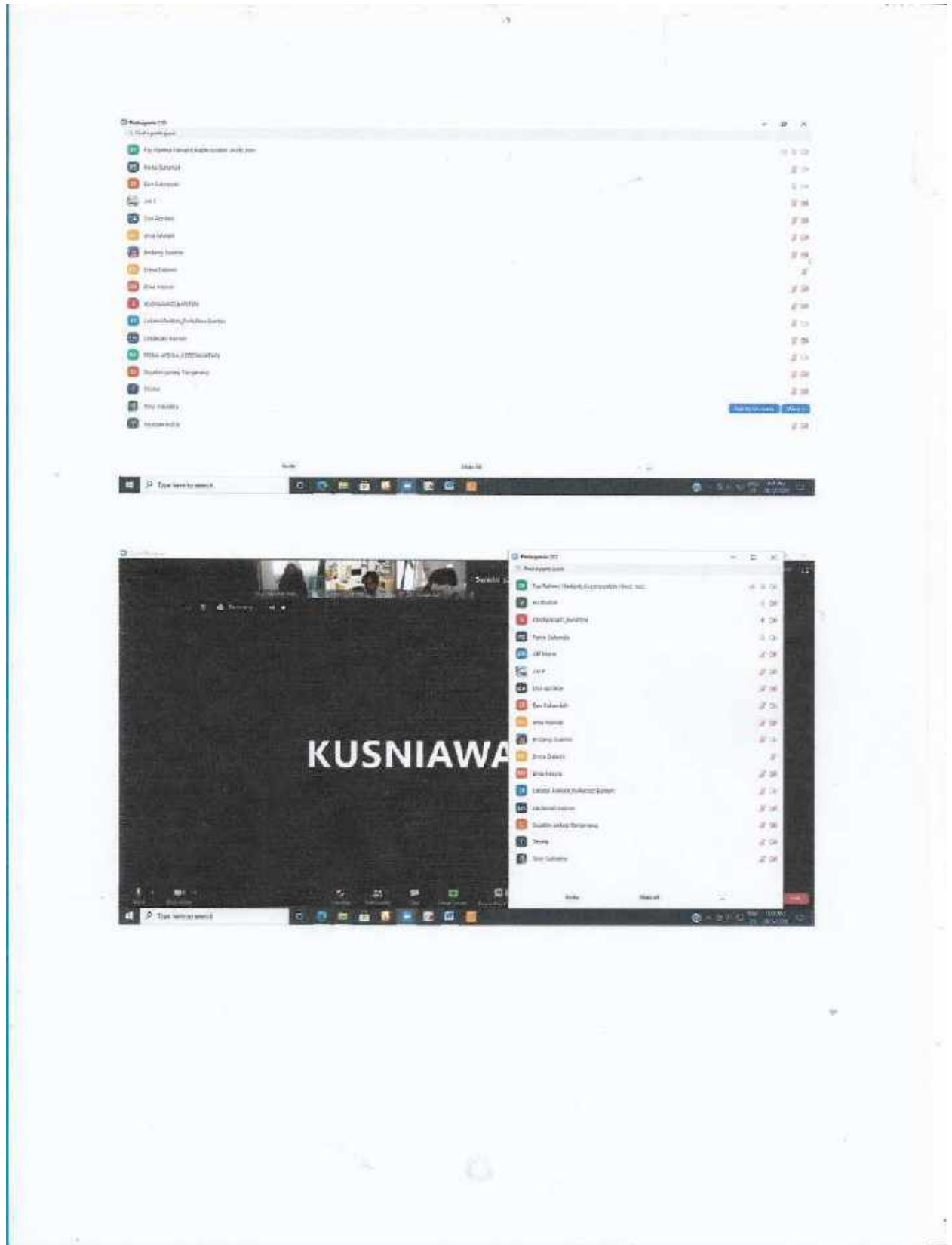


Jalan Syekh Nawawi Al-Bantani No.12, Banjar Agung Cipocok Jaya, Serang 42122  
Telepon/faksimil : 0254-7917796, Surat elektronik : [poltekkesbanten@gmail.com](mailto:poltekkesbanten@gmail.com)

Versi	Dibuat Oleh :	Disahkan oleh Kajur :	Distribusi
			- Unit - Arsip
	Hj. Endang S, S. ST. M. KM Tgl. Juni 2019	Kusniawati, S. Kep, Ners, M. Kep Tgl. Juni 2019	



# SCREENSHOOT SOSIALISASI PERATURAN AKADEMIK



# 1. Aplikasi APKAL (Aplikasi Pendataan Kelengkapan Alat Laboratorium)

The screenshot displays the APKAL web application interface. The browser address bar shows the URL: `slip.bppsdmk.kemkes.go.id:8082/apkal/index.php?halaman=prodlikapasitas`. The application title is "PKAL" and the user is logged in as "Poltekkes Kemenkes Banten (Keperawatan)".

**MENU NAVIGASI**

- Keterangan Aplikasi
- Kapasitas Laboratorium**
- Standar Alat
- Stok Opname
- Formulir Stok Opname
- Data Stok Opname
- Profil & Update Password
- Aplikasi E-Planning
- Logout

**Data Kapasitas Laboratorium**

- Kapasitas Laboratorium adalah kapasitas pratikn dalam laboratorium untuk sekali sesi praktikum.
- Untuk mendapatkan GAP standar alat, pastikan kapasitas laboratorium telah terisi dengan benar.
- Jika kapasitas laboratorium tidak dilengkapi, maka aplikasi tidak akan dapat digunakan dengan maksimal.

**Daftar Kapasitas Laboratorium di Prodi Keperawatan**

NO.	NAMA LABORATORIUM	PRATIKN	JML. ALAT	AKS.
1.	Laboratorium Kelompok Keilmuan Dasar Keperawatan dan Keperawatan Dasar	20	158	
2.	Laboratorium Kelompok Keilmuan Keperawatan Anak	20	66	
3.	Laboratorium Kelompok Keilmuan Keperawatan Gawat Darurat dan Manajemen Bencana	20	39	
4.	Laboratorium Kelompok Keilmuan Keperawatan Jiwa	20	30	
5.	Laboratorium Kelompok Keilmuan Keperawatan Komunitas	20	36	
6.	Laboratorium Kelompok Keilmuan Keperawatan Maternitas	20	64	
7.	Laboratorium Kelompok Keilmuan Keperawatan Medikal Bedah	20	157	

**PENGUMUMAN:** APKAL telah dapat digunakan sebagaimana mestinya, silahkan perhatikan data PR

Windows taskbar at the bottom shows the search bar, system tray, and the time 9:02 AM on 1/25/2021.

## 2. Setting alat per ruangan





























REKAM JEKAL KELOMPOK (KELUARGA) KELOMPOK

NO	NAMA	JANIS
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		

REKAM JEKAL KELOMPOK (KELUARGA) KELOMPOK

NO	NAMA	JANIS
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		

REKAM JEKAL KELOMPOK (KELUARGA) KELOMPOK

NO	NAMA	JANIS
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		

REKAM JEKAL KELOMPOK (KELUARGA) KELOMPOK

NO	NAMA	JANIS
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		

REKAM JEKAL KELOMPOK (KELUARGA) KELOMPOK

NO	NAMA	JANIS
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		

REKAM JEKAL KELOMPOK (KELUARGA) KELOMPOK

NO	NAMA	JANIS
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		

REKAM JEKAL KELOMPOK (KELUARGA) KELOMPOK

NO	NAMA	JANIS
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		

REKAM JEKAL KELOMPOK (KELUARGA) KELOMPOK

NO	NAMA	JANIS
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		





