



**LAPORAN SURVEY  
KEPUASAN PELANGGAN  
SEMESTER GASAL  
TAHUN AKADEMIK  
2020/2021**

---

**SUB UNIT PENJAMINAN MUTU  
JURUSAN KEPERAWATAN TANGERANG  
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES BANTEN  
2021**

## **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 2020/2021 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 2020/2021 Jurusan Keperawatan Tangerang Politeknik Kesehatan Kemenkes Banten. Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak atas kerjasama yang baik dalam mendukung tersusunnya laporan ini.

Tangerang, Januari 2021

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 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 gasal TA.2020/2021 dilakukan pada Bulan Desember 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 (83,0%), Pembelajaran (84,0%), Laboratorium (87,1%), dan Perpustakaan (71,7%). Nilai masing – masing unit dijumlahkan hasilnya 325,8% dan dibagi 4 (empat), maka diperoleh hasil kepuasan pelanggan 81,5 %

b. Prodi Ners

ADAK (76,8%), Pembelajaran (79,0%), Laboratorium (83,3%), dan Perpustakaan (73,4%). Nilai masing – masing unit dijumlahkan hasilnya 312,5 % dan dibagi 4 (empat), maka diperoleh hasil kepuasan pelanggan 78,1 %

Dari Kedua Prodi tersebut, dapat disimpulkan bahwa hasil kepuasan pelanggan Jurusan Keperawatan Tangerang adalah  $81,5 \% + 78,1 \% = 159,6 : 2 = 79,8 \% (0,798)$

**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

## E. Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa

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

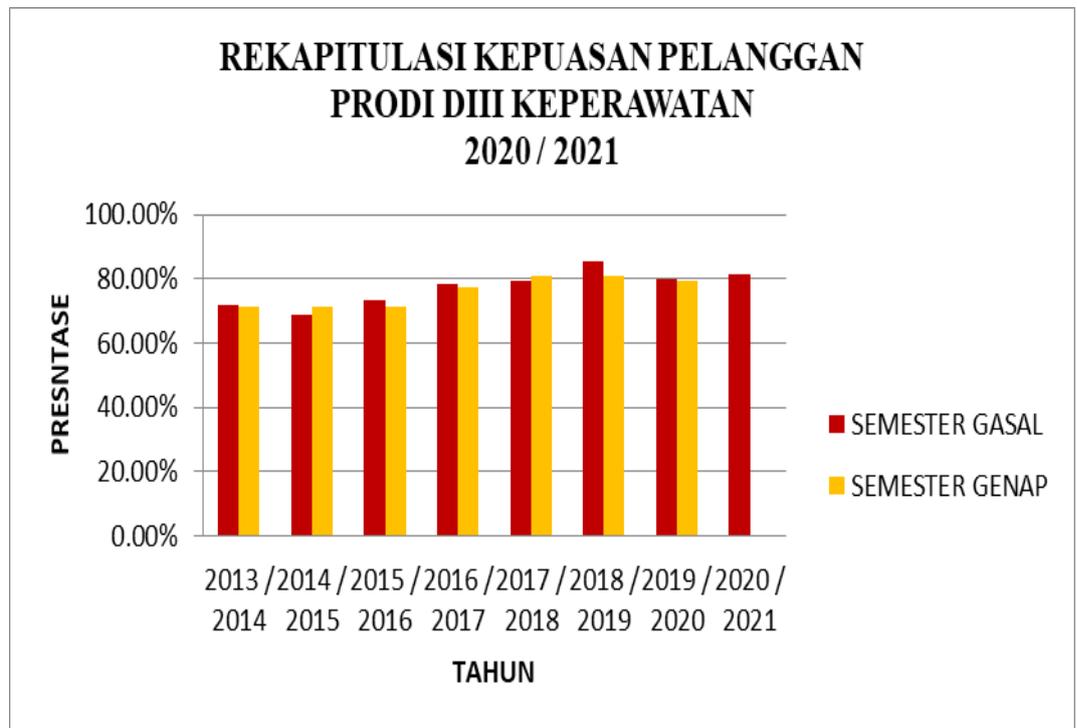
TAHUN	SEMESTER	
	GASAL	GENAP
2013 / 2014	72.0%	71.2%
2014 / 2015	68.6%	71.3%
2015 / 2016	73.4%	71.4%
2016 / 2017	78.6%	77.5%
2017 / 2018	79.5%	80.9%
2018 / 2019	85.3%	80.9%
2019 / 2020	79.9 %	79.6%
2020 / 2021	81.5 %	

### 2. Rekapitulasi Kepuasan Pelanggan Program Studi Ners

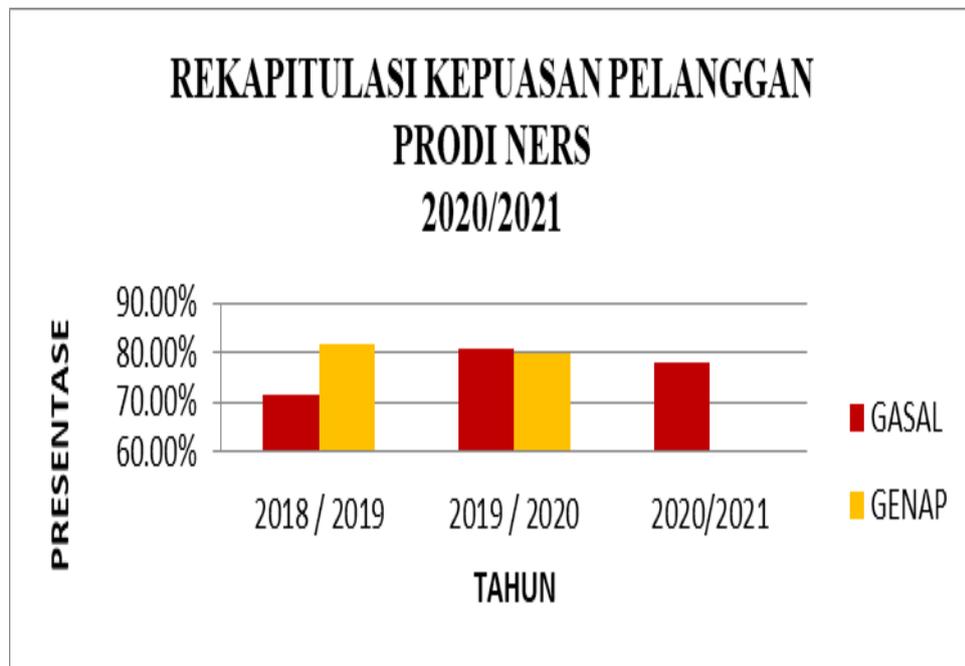
TAHUN	SEMESTER	
	GASAL	GENAP
2018 / 2019	71.52%	81.80%
2019 / 2020	80,9%	79.9%
2020 / 2021	78.1 %	

## F. Grafik Kepuasan Mahasiswa

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



### 2. Grafik Kepuasan Mahasiswa Program Studi Ners



## G. Rekomendasi Berdasarkan Analisis Kepuasan Pelanggan

### 1. ADAK

No.	Nomor Pertanyaan	Jumlah Responden	Keterangan	Tindakan Yang Diperlukan	Penanggung Jawab
1.	13	10	Tidak Puas	Sosialisasi prosedur layanan akademik pada saat PKKMB	Koordinator Akademik

### 2. Pembelajaran

No.	Nomor Pertanyaan	Jumlah Responden	Keterangan	Tindakan Yang Diperlukan	Penanggung Jawab
1.	3	9	Tidak Puas	Menyediakan atau menyetting alat – alat penunjang pembelajaran di kelas dengan lengkap	BMN

### 3. Laboratorium

No.	Nomor Pertanyaan	Jumlah Responden	Keterangan	Tindakan Yang Diperlukan	Penanggung Jawab
1.	3	7	Tidak Puas	Membuat usulan terkait alat – alat laboratorium dan penunjang lainnya	Ka. Sub Unit Lab

### 4. Perpustakaan

No.	Nomor Pertanyaan	Jumlah Responden	Keterangan	Tindakan Yang Diperlukan	Penanggung Jawab
1.	2	24	Tidak Puas	Perlu pengadaan loker di Perpustakaan	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 79,8 % (0,798) atau dikatakan puas. Demikian laporan survey kepuasan pelanggan di Jurusan keperawatan Semester Gasal Tahun Akademik 2020/2021. Diharapkan untuk menjadi gambaran kedepan dengan nilai yang lebih baik lagi di Jurusan Keperawatan.



# LAMPIRAN



## FOTO SARANA DAN PRASARANA KELAS



## Usulan Belanja Modal Alat Laboratorium

Revisi data pembandingan rab, analisa kebutuhan apkal lab thn 2021 [Compatibility Mode]- Excel

**FILE HOME INSERT PAGE LAYOUT FORMULAS DATA REVIEW VIEW Font Reader PDF**

Themes Colors Margins Orientation Size Print Breaks Background Print Width: Automatic Gridlines Headings Bring Send Selection Align Group Rotate  
 Effects Margins Orientation Size Print Breaks Background Print Height: Automatic Gridlines Headings Bring Send Selection Align Group Rotate  
 Themes Page Setup Scale to Fit Sheet Options Arrange

F15

1 Petunjuk pengisian

2 1. Tidak boleh ada penambahan ataupun pengurangan untuk jumlah Kolom.

3 2. Isikan data sesuai dengan kolom yang tersedia, Khusus kolom kode output dan nama output disesuaikan dengan ketentuan dari Biro perencanaan dan Anggaran

4 3. Jika sudah selesai maka SAVE File

5 4. Jika sudah selesai maka SAVE File

6 5. Lalu, Upload File ke dalam sistem e-senggar.

7 RINCIAN ANGGARAN BELAKAWA

8 LABORATORIUM KEPERAWATAN WEGHAWIT A 2021

9

10 Kementerian : (02) KEMENTERIAN KESEHATAN

11 Negara/Lembaga : (12) Badan Pengembangan dan Pemberdayaan SDM Kesehatan

12 Unit es II/Sektor : (12) Badan Pengembangan dan Pemberdayaan SDM Kesehatan

13 Kegiatan : 2077 Pendidikan SDM Kesehatan

14 Sasaran Kegiatan : Jumlah sarana kerja yang dinggulkan sarana dan peralatannya

15 Indikator Kinerja Kegiatan : Jumlah layanan internal pekarangan di lingkungan Badan PPSCM Kesehatan

16 Keluaran (Output) Kegiatan : 2077.502 Layanan Pelekarwan

17 Indikator Keluaran (Output) Kegiatan : Jumlah Layanan Internal Pelekarwan di lingkungan Badan PPSCM Kesehatan

18 Volume : 28

19 Satuan Ukur : Layanan

20 Alokasi Dana : Rp455.430.223

Kode Output, Sub Output, Komponen dan Sub Komponen	Uraian Sub Output	Uraian Komponen / Sub Komponen / Detail	Volume Sub Output	Jenis Komponen (Uraian/Pendukung)	Rincian Perhitungan		Harga Satuan	Jumlah	Sumber Pendana
					Sat	Jml			
5034.604									
161	tanpa sub output		unik	Uraian	Layanan				
tanpa sub output									
A						28	302.861.103	455.430.223	
532111									
		Seberapa kecil							
						UPPT	4	0.531.449	14.125.138

DATA PEMBANDING USULAN LAB 2021 RAB APKAL LAB 2021 RAB DENGAN SUMBER HARGA LAB 2...

READY

Type here to search

3:48 AM 3/30/2021

## Usulan Belanja Modal Perkantoran (Loker)

Data perbandingan, analisis kebutuhan faskantor thn 2022 [Compatibility Mode] - Excel

FILE HOME INSERT PAGE LAYOUT FORMULAS DATA REVIEW VIEW Font Ribbon PDF

Themes Colors\* Margins Orientation Size Print Breaks Background Print Width: Automatic Height: Automatic Scale: 100% Gridlines View Print Headings View Print Forward Backward Selection Pane Align Group Rotate

D12

Kode Output, Sub Output, Komponen dan Sub Komponen	Uraian Sub Output	Uraian Komponen / Sub Komponen / Detil	Volume Sub Output	Jenis Komponen (Utama/Pendukung)	Rincian Perhitungan		Harga Satuan	Jumlah
					Sat	Jml		
	Indikator Keluaran (Output) Kegiatan	Jumlah Lulusan Tenaga Kesehatan dari Politeknik Kesehatan (Poltekkes) Kemenkes RI						
	Volume	126						
	Satuan Ukur	Unit						
	Alokasi Dana	2.876.311.948						
5034.604		Sarana dan Prasarana Pendidikan			Layanan	29	-	2.876,3
001	tanpa sub output		126					
001				Utama				
A						126	2,117,757,666	2,876,3
532111		Belanja Modal Peralatan dan Mesin						
		Genset 350 KVA Silent	1			1	1,761,548,583	1,761,5
		Scanner Pustaka P5506U	2			2	15,788,515	31,5
		Komputer	8			8	15,645,000	125,1
		AC Daikin 2PK	6			6	5,700,450	34,2
		Lemari Arsip	2			2	36,953,700	73,9
		Rak Buku Perpustakaan	10			10	7,998,500	79,9
		Filing Cabinet	5			5	3,018,750	15,0
		Loker 5 Pintu	22			22	6,818,700	150,0

rekap perbandingan faskantor 2022 RAB Faskantor 2022 analisa kebutuhan faskantor 2022

READY Type here to search 3:50 AM 3/30/2021



# 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

## 2. Setting alat per ruangan











SET APD

SET VIGYAN HIGIENE

SET PERAWATAN PAYUDERA

SET PERAWATAN LUKA PRIMUM

SET PEMERIKSAAN FISIK IBU HAMIL



Surgical Mask













SET INJEKSI  
IMV/SC

SET NEBULIZER

SET PEMASANGAN  
D/SC

SET EKG

SET APD

LATIS EXAMINATION TABLE

WALDE GEL

SET PEMASANGAN  
SG







SET PEMERIKSAAN  
TUBUH DAN HANDS

SET APD

SET PERAWATAN  
PAYUDARA

SET BAHAN DAN PENUNJANG  
APD SA 2019

SET PERAWATAN  
PAYUDARA

SET PARTUS

