





# **PEDOMAN PENGUKURAN KEPUASAN**








Disusun Oleh:

**PUSAT PENJAMINAN MUTU  
POLTEKKES KEMENKES BANTEN**

## LEMBAR PENGESAHAN

	<b>POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES BANTEN</b>		
	<b>PEDOMAN PENGUKURAN KEPUASAN</b>		
No : Adak-02-07.1	No Revisi : 01	Tgl berlaku : 28 Desember 2022	halaman : 53

Proses	Penanggung Jawab			Tanggal
	Nama	Jabatan	Tanda Tangan	
1. Perumusan	Nining Kurniati, S.Pd.,M.Kes	Ka. Pusat Penjamu		08 November 2021
2. Pemeriksaan	Purbianto, S.Kp.,M.Kep.,Sp.KMB	Wadir I		01 Juni 2022
3. Persetujuan	Prof. DR.Khayan, SKM.,M.Kes	Direktur		07 November 2022
4. Penetapan	Prof. DR.Khayan, SKM.,M.Kes	Direktur		28 Desember 2022
5. Pengendalian	Nining Kurniati, S.Pd.,M.Kes	Ka.Pus Penjamu		02 Januari 2023



---

KEPUTUSAN DIREKTUR POLITEKNIK KESEHATAN KEMENTERIAN KESEHATAN BANTEN

NOMOR : HK.02.03/5.3/10566/2022

TENTANG

PEDOMAN PENGUKURAN KEPUASAN  
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENTERIAN KESEHATAN BANTEN  
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA  
DIREKTUR POLITEKNIK KESEHATAN KEMENTERIAN KESEHATAN BANTEN

- Menimbang : a Bahwa untuk kelancaran proses pencapaian organisasi Politeknik Kesehatan Kemenkes Banten perlu disusun Pedoman Pengukuran Kepuasan;
- b. bahwa agar proses penyelenggaraan Tri Dharma Pendidikan Tinggi di Politeknik Kesehatan Kemenkes Banten perlu dibuat Pedoman Pengukuran Kepuasan;
- c. bahwa untuk penyusunan dan pengembangan standar penyelenggaraan pendidikan perlu Pedoman Pengukuran Kepuasan;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana disebut di atas ditetapkan dengan Keputusan Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Banten tentang Pedoman Pengukuran Kepuasan Politeknik Kesehatan Kemenkes Banten;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3495);
2. Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 No. 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia No. 5063);
3. Undang-Undang Nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia No. 5336);
4. Undang-Undang Nomor 4 tahun 2014 tentang tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Pendidikan Tinggi;
5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 50 tahun 2014 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi;
6. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 nomor 47);
7. Keputusan Direktur Poltekkes Kemenkes Banten NOMOR: HK.02.03/5.3/10556/2022 tentang Kebijakan Mutu Poltekkes Kemenkes Banten;

8. Keputusan Direktur Poltekkes Kemenkes Banten NOMOR: HK.02.03/5.3/10561/2022 tentang Manual Mutu Pelaksanaan Standar Mutu;
9. Keputusan Direktur Poltekkes Kemenkes Banten NOMOR: HK.02.03/5.3/10547/2022 tentang Standar Penjaminan Mutu;

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR POLTEKKES KEMENKES BANTEN TENTANG PEDOMAN PENGUKURAN KEPUASAN POLITEKNIK KESEHATAN KEMENTERIAN KESEHATAN BANTEN
- KESATU : Pedoman Pengukuran Kepuasan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Banten sebagaimana tercantum dalam lampiran surat keputusan ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari keputusan ini
- KEDUA : Pedoman Pengukuran Kepuasan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Banten digunakan sebagai acuan dalam menyusun dan mengembangkan standar, pedoman, dan peraturan lainnya
- KETIGA : Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini, akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Serang

Pada Tanggal: 29 Desember 2022

DIREKTUR POLITEKNIK KESEHATAN

KEMENTERIAN KESEHATAN BANTEN





# DAFTAR ISI

Kata pengantar .....	i	
Daftar Isi .....	ii	
Visi, Misi, Tujuan, Sasaran Politeknik Kesehatan Kemenkes Banten.....	iii	
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>		
A. Latar Belakang .....	1	
B. Maksud, Tujuan dan Manfaat .....	1	
C. Pengertian Istilah .....	2	
D. Dasar Hukum .....	4	
<b>BAB II KEBIJAKAN PENGUKURAN KEPUASAN</b>		
A. Sasaran .....	7	
B. Ruang Lingkup .....	7	
C. Unsur Kepuasan Masyarakat .....	9	
D. Periode Pelaksanaan Pengukuran Kepuasan .....	10	
<b>BAB III MANUAL PENGUKURAN KEPUASAN</b>		
A. Persiapan .....	11	
B. Pelaksanaan .....	15	
C. Tindak Lanjut Hasil Pengukuran Kepuasan .....	16	
<b>BAB IV BAB IV PENUTUP .....</b>		18
<b>Lampiran-lampiran:</b>		
1. Form Evaluasi Kinerja Dosen Oleh Mahasiswa (EDOM)		
2. Instrumen Pengukuran Kepuasan dari Mahasiswa.		
3. Instrumen Pengukuran Kepuasan Dosen terhadap Pengelola Direktorat		
4. Instrumen Pengukuran Kepuasan Dosen terhadap Pengelola Jurusan/Prodi.		
5. Instrumen Pengukuran Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Pengelola Direktorat.		
6. Instrumen Pengukuran Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Pengelola Jurusan/Prodi.		
7. Instrumen Pengukuran Kepuasan dari Pengguna Lulusan (user) terhadap kemampuan lulusan/alumni.		

# **POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES BANTEN**

## **VISI**

**Menjadi Perguruan Tinggi Kesehatan yang Unggul, Profesional, dan Berkarakter pada tahun 2026**

## **MISI**

1. Menyelenggarakan pendidikan yang berkualitas dilandasi nilai – nilai moral dan agama.
2. Melaksanakan kegiatan penelitian berbasis keilmuan dan kebutuhan masyarakat.
3. Melaksanakan kegiatan pengabdian masyarakat berbasis penelitian dan kebutuhan masyarakat.
4. Menjalinkan kemitraan dengan berbagai pemangku kepentingan sektor yang mendukung penyelenggaraan tri dharma perguruan tinggi.
5. Melaksanakan pengelolaan sumber daya perguruan tinggi yang transparan dan akuntabel guna terciptanya pelayanan prima kepada civitas akademika dan masyarakat.

## **TUJUAN**

1. Peningkatan kualitas pendidikan yang berbasis keunggulan, nilai keagamaan, inovasi dan kreativitas serta menjunjung tinggi keberagaman dan berwawasan global.
2. Penguatan implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal Perguruan Tinggi.
3. Peningkatan kuantitas dan kualitas penelitian serta karya dosen berbasis hasil penelitian.
4. Peningkatan kuantitas dan kualitas pengabdian kepada masyarakat serta karya dosen berbasis hasil pengabdian kepada masyarakat.
5. Peningkatan kuantitas dan kualitas kemitraan dengan berbagai pemangku kepentingan yang mendukung penyelenggaraan tri dharma perguruan tinggi dan pemberdayaan alumni.
6. Peningkatan kuantitas dan kualitas pembinaan kemahasiswaan yang mendukung berkembangnya kreativitas dan integritas mahasiswa serta meningkatkan jejaring dan pemberdayaan peran alumni.
7. Peningkatan kualitas dan kuantitas sumber daya (manusia, sarana prasarana, dan keuangan) dalam mendukung penyelenggaraan Tridharma Perguruan Tinggi.
8. Pengembangan kelembagaan dan tata kelola pendidikan yang transparan dan akuntabel berbasis system informasi yang terintegrasi.

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Perguruan Tinggi sebagai *agents of change and development* mempunyai peran strategis dalam peningkatan daya saing bangsa (*nation competitiveness*), oleh karenanya saat ini semua Perguruan Tinggi diwajibkan melaksanakan penjaminan mutu sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi, Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi nomor 44 tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi, dan Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi nomor 62 Tahun 2016 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi. Dalam Peraturan tersebut dinyatakan bahwa setiap satuan pendidikan pada jalur formal dan non formal wajib melakukan penjaminan mutu pendidikan. Melalui Sistem Penjaminan mutu proses penetapan dan pemenuhan standar pendidikan tinggi secara konsisten dan berkelanjutan dikelola dengan baik, sehingga *stakeholders* (mahasiswa, orang tua, dunia kerja, pemerintah, dosen, tenaga penunjang, serta pihak lain yang berkepentingan) memperoleh kepuasan.

Sistem Penjaminan Mutu di Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan dilaksanakan melalui manajemen P-D-C-A, yakni *Plan, Do, Ceck, dan Act* dan PPEPP, yakni penetapan standar, pelaksanaan standar, evaluasi pelaksanaan standar, pengendalian pelaksanaan standar dan peningkatan standar. Untuk memastikan bahwa standar dalam pelaksanaan tridharma perguruan tinggi tersebut dilaksanakan dengan baik, maka diantaranya dilaksanakan pengukuran kepuasan. Pengukuran kepuasan merupakan bagian dari siklus penjaminan mutu yang dilaksanakan melalui proses yang sistematis, mandiri dan terdokumentasi untuk memperoleh bukti obyektif terkait dengan layanan yang diberikan kepada pelanggan. Hasil survei kepuasan menggambarkan data dan



informasi tentang tingkat kepuasan atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari unit kerja dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Melalui pengukuran kepuasan diharapkan dapat menjadi masukan sebagai upaya perbaikan secara berkelanjutan (*continues improvement*), sehingga dapat dipastikan kriteria dan tujuan organisasi terpenuhi.

## **B. Maksud, Tujuan dan Manfaat**

### **1. Maksud**

Pedoman Pengukuran Kepuasan dimaksudkan sebagai acuan bagi unit kerja di lingkungan Politeknik Kesehatan Kemenkes Banten dalam melakukan pengukuran kepuasan pelanggan atau masyarakat pengguna layanan.

### **2. Tujuan**

Pengukuran kepuasan bertujuan:

- a. Bagi unit kerja, untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan di lingkungan Politeknik Kesehatan Kemenkes Banten.
- b. Bagi masyarakat (mahasiswa, alumni, dan user/stakeholder), kepuasan dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan pada unit yang bersangkutan.

### **3. Manfaat**

Sebagai acuan unit kerja baik di Direktorat maupun di Jurusan/Program Studi dalam melaksanakan pengukuran kepuasan, sehingga diperoleh masukan untuk pengendalian dan peningkatan penyelenggaraan tridharma pendidikan tinggi secara terencana dan terarah.

## C. Pengertian Istilah

### 1. Perguruan Tinggi (PT)

adalah satuan pendidikan yang menyelenggarakan pendidikan tinggi.

### 2. Pendidikan Tinggi (Dikti)

adalah jenjang pendidikan setelah sekolah menengah yang mencakup program diploma, program sarjana, program magister, program doktor, program profesi yang diselenggarakan oleh perguruan tinggi berdasarkan kebudayaan bangsa Indonesia

### 3. Mutu

adalah derajat yang dicapai oleh karakteristik yang inheren dalam memenuhi persyaratan

### 4. Sistem Manajemen Mutu

adalah sistem manajemen untuk mengarahkan dan mengendalikan organisasi dalam hal mutu

### 5. Mutu Pendidikan Tinggi

adalah tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pendidikan tinggi dengan Standar Pendidikan Tinggi yang terdiri atas Standar Nasional Pendidikan Tinggi dan Standar Pendidikan Tinggi yang ditetapkan oleh Politeknik Kesehatan.

### 6. Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi (SPM-Dikti)

adalah kegiatan sistematis untuk meningkatkan mutu pendidikan tinggi secara berencana dan berkelanjutan.

### 7. Pembelajaran

adalah proses interaksi mahasiswa dengan dosen dan sumber belajar pada suatu lingkungan belajar.

### 8. Penelitian

adalah kegiatan yang dilakukan menurut kaidah dan metode ilmiah secara sistematis untuk memperoleh informasi, data, dan keterangan yang berkaitan dengan pemahaman dan/atau pengujian suatu cabang pengetahuan dan teknologi.

## **9. Pengabdian kepada Masyarakat**

adalah kegiatan sivitas akademika yang memanfaatkan ilmu pengetahuan dan teknologi untuk memajukan kesejahteraan masyarakat dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

## **10. Pelayanan**

adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh unit kerja di lingkungan Politeknik Kesehatan Kemenkes Banten sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan tugas sesuai ketentuan.

## **11. Unit Pelayanan**

adalah unit kerja di lingkungan Politeknik Kesehatan Kemenkes Banten, meliputi layanan akademik, yakni pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, dan layanan non akademik, yakni layanan kemahasiswaan, pengelolaan sumber daya manusia (SDM), layanan umum, pemeliharaan sarana prasarana, dan lain sebagainya yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima layanan, yaitu mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, lulusan/alumni, user/stakeholder di lingkungan Politeknik Kesehatan Kemenkes Banten.

## **12. Kepuasan Pelayanan**

adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh unit kerja.

## **13. Kepuasan Pelanggan**

adalah persepsi pelanggan tentang derajat telah dipenuhinya persyaratan pelanggan.

## **14. Survei Kepuasan**

adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari unit kerja dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

### **15. Dosen**

adalah pendidik profesional dan ilmuwan dengan tugas utama mentransformasikan, mengembangkan, dan menyebarkan ilmu pengetahuan, teknologi melalui pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.

### **16. Tenaga Kependidikan**

adalah anggota masyarakat yang mengabdikan diri dan diangkat untuk menunjang penyelenggaraan pendidikan tinggi antara lain, pustakawan, tenaga administrasi, laboran dan teknisi, serta pranata teknik informasi.

### **17. Mahasiswa**

adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparat penyelenggara pelayanan.

### **18. Alumni**

adalah lulusan Politeknik Kesehatan Kemenkes Banten.

### **19. User (Pengguna lulusan)**

adalah pengguna lulusan Politeknik Kesehatan kemenkes Banten.

### **20. Stakeholder (pemangku kepentingan)**

adalah kelompok atau masyarakat yang memiliki hubungan dengan Politeknik Kesehatan Kemenkes Banten.

### **21. Mitra Kerjasama**

adalah mitra dalam melakukan sebuah usaha kerja sama untuk mencapai suatu tujuan penyelenggaraan pendidikan tinggi yang berdasar pada suatu kesepakatan dan peran masing-masing.

## **D. Dasar Hukum**

Pengukuran kepuasan di Politeknik Kesehatan Kemenkes Banten mengacu pada dasar hukum berikut ini :

1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional.

2. Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 Tentang Kesehatan.
3. Undang-Undang Nomor 12 tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi.
4. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan .
5. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan perguruan Tinggi.
6. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor 44 Tahun 2015 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
7. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor 62 Tahun 2016 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi.
8. Keputusan Menteri Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.
9. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 38 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Kesehatan di Lingkungan Badan PPSDM Kesehatan Kementerian Kesehatan.
10. Direktorat Penjaminan Mutu Dirjen Belmawa Kemenristek Dikti : Pedoman Sistem Penjaminan Mutu Internal, Pendidikan Akademik-Pendidikan Vokasi-Pendidikan Profesi-Pendidikan Jarak Jauh Tahun 2018.
11. Lembaga Akreditasi Mandiri Pendidikan Tinggi Kesehatan: Borang Akreditasi Program Studi Tahun 2018.

## **BAB II**

### **KEBIJAKAN PENGUKURAN KEPUASAN**

Kepuasan merupakan salah satu tujuan yang ingin dicapai Politeknik Kesehatan Kemenkes Banten, karena dengan terciptanya kepuasan, akan menjadi dasar, arah, strategi dan sasaran mutu Politeknik Kesehatan Kemenkes Banten untuk memperbaiki secara terencana dan berkelanjutan.

#### **A. Sasaran**

Sasaran pengukuran kepuasan adalah tingkat kepuasan layanan penyelenggaraan tridharma perguruan tinggi di lingkungan Politeknik

Kesehatan Kemenkes Banten terhadap para penerima layanan, meliputi:

1. Mahasiswa sebagai pelanggan utama yang menerima proses pembelajaran di lingkungan Politeknik Kesehatan Kemenkes Banten.
2. Dosen sebagai tenaga pendidik yang menerima pelayanan dari pengelola di tingkat Jurusan/Program Studi dan Direktorat Politeknik Kesehatan Kemenkes Banten.
3. Tenaga Kependidikan sebagai sebagai tenaga pendukung yang menerima pelayanan dari pengelola di tingkat Jurusan/Program Studi dan Direktorat Politeknik Kesehatan Kemenkes Banten.
4. Pengguna Lulusan (user) sebagai pengguna lulusan Politeknik Kesehatan Kemenkes Banten.

## **B. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup pengukuran kepuasan di lingkungan Politeknik Kesehatan Kemenkes Banten sebagai berikut :

1. Kepuasan mahasiswa
  - (1) Kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen atau evaluasi dosen oleh mahasiswa (EDOM) dalam pelaksanaan pembelajaran.
  - (2) Kepuasan mahasiswa terhadap layanan Dosen, Tenaga Kependidikan, Manajemen/Pengelola dan Saran Prasarana, meliputi :

- a. Layanan Dosen
    - 1) Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.
    - 2) Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.
    - 3) Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan.
    - 4) Kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.
  - b. Layanan Tenaga Kependidikan
    - 1) Keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.
    - 2) Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.
    - 3) Kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan.
    - 4) Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa
  - c. Layanan Pengelola (Manajemen)
    - 1) Keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.
    - 2) Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.
    - 3) Kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan.
    - 4) Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa
  - d. Layanan Sarana dan Prasarana
    - 1) Kecukupan
    - 2) Aksebititas
    - 3) Kualitas sarana dan prasarana
2. Kepuasan Dosen terhadap layanan manajemen atau pengelola di Jurusan/Program Studi dan Pengelola Direktorat Poltekkes Kemenkes Banten, meliputi:

- a. Keandalan dan kemampuan manajemen dalam memberikan pelayanan terhadap dosen.
  - b. Daya tanggap manajemen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.
  - c. Kepastian bahwa pelayanan manajemen sesuai dengan ketentuan.
  - d. Kepedulian manajemen dalam memberi perhatian kepada dosen.
3. Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap layanan manajemen/pengelola di Jurusan/Program Studi dan Pengelola Direktorat Poltekkes Kemenkes Banten, meliputi:
- a. Keandalan dan kemampuan manajemen dalam memberikan pelayanan terhadap tenaga kependidikan.
  - b. Daya tanggap manajemen dalam membantu tenaga kependidikan dan memberikan jasa dengan cepat.
  - c. Kepastian bahwa pelayanan manajemen sesuai dengan ketentuan.
  - d. Kepedulian manajemen dalam memberi perhatian kepada tenaga kependidikan .
4. Kepuasan pengguna lulusan (*user*) terhadap kemampuan lulusan/alumni Poltekkes Kemenkes Banten, meliputi:
- a. Integritas etika dan moral
  - b. Keahlian berdasarkan bidang ilmu (profesionalisme)
  - c. Kemampuan bahasa Inggris
  - d. Kemampuan penggunaan teknologi informasi
  - e. Kemampuan komunikasi
  - f. Kerja sama tim dan kepemimpinan
  - g. Pengembangan diri
  - h. *Pasient Safety*

### **C. Unsur Kepuasan Masyarakat**

Unsur dasar pengukuran kepuasan, meliputi:

#### **1. Usur Pelayanan**

- a. Keandalan dan kemampuan manajemen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.



- b. Daya tanggap manajemen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.
- c. Kepastian bahwa pelayanan manajemen sesuai dengan ketentuan.
- d. Kepedulian manajemen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa

## **2. Studi Pelacakan (*Tracer Study*)**

- a. Integritas etika dan moral
- b. Keahlian berdasarkan bidang ilmu (profesionalisme)
- c. Kemampuan bahasa Inggris
- d. Kemampuan penggunaan teknologi informasi
- e. Kemampuan komunikasi
- f. Kerja sama tim dan kepemimpinan
- g. Pengembangan diri
- h. *Pasient Safety*

## **D. Periode Pelaksanaan Pengukuran Kepuasan**

Pelaksanaan pengukuran kepuasan di lingkungan Politeknik Kesehatan Kemenkes Banten dilaksanakan sebagai berikut :

1. Pengukuran kepuasan dari mahasiswa (pelanggan utama) terhadap kinerja dosen atau evaluasi dosen oleh mahasiswa (EDOM), serta kepuasan mahasiswa terhadap layanan dosen dan tenaga kependidikan dilaksanakan setiap semester.
2. Kepuasan dosen terhadap pelayanan pengelola Direktorat setiap tahun.
3. Kepuasan dosen terhadap pelayanan pengelola Jurusan/Prodi setiap tahun.
4. Pengukuran kepuasan pengguna lulusan (user) dilaksanakan setiap dua tahun.

### **BAB III**

#### **MANUAL PENGUKURAN KEPUASAAN**

Pengukuran Kepuasan dilakukan meliputi kegiatan persiapan, pelaksanaan dan tindak lanjut.

#### **A. Persiapan**

##### **1. Penetapan Pelaksana**

Pelaksana pengukuran kepuasan adalah :

##### a. Kepuasan dari Mahasiswa

- 1) Pelaksana pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen atau evaluasi dosen oleh mahasiswa (EDOM) dalam pelaksanaan pembelajaran adalah bagian akademik di Jurusan/Program Studi masing-masing.
- 2) Pelaksana pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap layanan pengelola, dosen, tenaga kependidikan dan sarana prasarana adalah Pusat Penjaminan Mutu Poltekkes Kemenkes Banten.

##### b. Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan

Pelaksana pengukuran kepuasan dosen terhadap layanan manajemen di Jurusan/Program Studi dan Direktorat adalah Pusat Penjaminan Mutu Poltekkes Kemenkes Banten.

##### c. Kepuasan Tenaga Kependidikan

Pelaksana pengukuran kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen di Jurusan/Program Studi dan Direktorat adalah Pusat Penjaminan Mutu Poltekkes Kemenkes Banten.

##### d. Kepuasan *user* terhadap kemampuan lulusan/alumni

Pelaksanaan pengukuran kepuasan user terhadap kemampuan lulusan adalah bagian kemahasiswaan di Jurusan/Program Studi masing-masing, berkoordinasi dengan sub bagian kemahasiswaan Poltekkes Kemenkes Banten.

## **2. Penyiapan Bahan**

Dalam pengukuran kepuasan digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data.

### **a. Instrumen EDOM**

Instrumen atau kuesioner kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen dalam pelaksanaan pembelajaran, atau evaluasi dosen oleh mahasiswa (EDOM), terkait dengan materi kuliah yang disampaikan serta metode pembelajaran.

### **b. Instrumen Layanan**

#### 1) Kuesioner untuk mahasiswa

(a) Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Pengelola/Manajemen, meliputi:

- (1) Keandalan dan kemampuan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa.
- (2) Daya tanggap dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.
- (3) Kepastian bahwa pelayanan sesuai dengan ketentuan.
- (4) Kepedulian dalam memberi perhatian kepada mahasiswa.

(b) Sarana dan prasarana, meliputi:

- (1) Kecukupan sarana dan prasarana yang diperlukan mahasiswa untuk pembelajaran.
- (2) Aksesibilitas sarana dan prasarana yang diperlukan mahasiswa untuk pembelajaran.
- (3) Kualitas sarana dan prasarana sarana dan prasarana yang diperlukan mahasiswa untuk pembelajaran

#### 2) Kuesioner untuk dosen

Kuesioner kepuasan dari dosen berkaitan dengan layanan pengelola ditingkat Jurusan/Prodi dan Direktorat.

- (1) Keandalan dan kemampuan dalam memberikan pelayanan terhadap dosen.
- (2) Daya tanggap dalam membantu dosen dan memberikan jasa dengan cepat.
- (3) Kepastian bahwa pelayanan sesuai dengan ketentuan.

- (4) Kepedulian dalam memberi perhatian kepada dosen.
- 3) Kuesioner untuk tenaga kependidikan  
Kuesioner kepuasan dari tenaga kependidikan berkaitan dengan layanan di tingkat Jurusan/Prodi dan Direktorat.
  - (1) Keandalan dan kemampuan dalam memberikan pelayanan terhadap tenaga kependidikan.
  - (2) Daya tanggap dalam membantu tenaga kependidikan dan memberikan jasa dengan cepat.
  - (3) Kepastian bahwa pelayanan sesuai dengan ketentuan.
  - (4) Kepedulian dalam memberi perhatian kepada tenaga kependidikan.
- 4) Kuesioner untuk pengguna lulusan (user)  
Kuesioner kepuasan dari pengguna lulusan (user) berkaitan dengan layanan kemampuan lulusan/alumni.
  - (1) Integritas etika dan moral
  - (2) Keahlian berdasarkan bidang ilmu (profesionalisme)
  - (3) Kemampuan bahasa inggris
  - (4) Kemampuan penggunaan teknologi informasi
  - (5) Kemampuan komunikasi
  - (6) Kerja sama tim dan kepemimpinan
  - (7) Pengembangan diri
  - (8) *Pasient Safety*

### c. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, dengan kategori penilaian sebagai berikut :

- 1) **Kurang** diberi nilai persepsi 1
- 2) **Cukup** diberi nilai persepsi 2
- 3) **Baik** diberi nilai 3
- 4) **Sangat baik** diberi nilai persepsi 4.

### Contoh Penilaian:

- 1) Diberi nilai 1 (kurang) apabila hanya salah satu dari: 1) Keandalan dan kemampuan dalam memberikan pelayanan, 2) Daya tanggap dalam membantu dan memberikan jasa dengan cepat, 3) Kepastian bahwa pelayanan sesuai dengan ketentuan, dan 4) Kepedulian dalam memberi perhatian yang efektif.
- 2) Diberi nilai 2 (cukup) apabila dua dari: 1) Keandalan dan kemampuan dalam memberikan pelayanan, 2) Daya tanggap dalam membantu dan memberikan jasa dengan cepat, 3) Kepastian bahwa pelayanan sesuai dengan ketentuan, dan 4) Kepedulian dalam memberi perhatian yang efektif.
- 3) Diberi nilai 3 (baik) apabila tiga dari: 1) Keandalan dan kemampuan dalam memberikan pelayanan, 2) Daya tanggap dalam membantu dan memberikan jasa dengan cepat, 3) Kepastian bahwa pelayanan sesuai dengan ketentuan, dan 4) Kepedulian dalam memberi perhatian yang efektif.
- 4) Diberi nilai 4 (sangat baik) apabila keempat unsur: 1) Keandalan dan kemampuan dalam memberikan pelayanan, 2) Daya tanggap dalam membantu dan memberikan jasa dengan cepat, 3) Kepastian bahwa pelayanan sesuai dengan ketentuan, dan 4) Kepedulian dalam memberi perhatian efektif.

### **3. Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data**

#### **a. Responden**

- 1) Mahasiswa, minimal 90%
- 2) Dosen dan Tenaga Kependidikan, respondennya minimal 70%
- 3) Pengguna Lulusan respondennya seluruhnya (total) yang disekitar Jawa Barat, dan yang di luar Jawa Barat sesuai kesepakatan.

#### **b. Waktu Pengumpulan Data**

Waktu pengumpulan data, sebagai berikut :

- 1) Pengukuran kepuasan dari mahasiswa dilakukan setiap semester, setelah proses pembelajaran satu semester selesai.

- 2) Pengukuran kepuasan dari Dosen dan Tenaga Kependidikan terhadap manajemen/pengelola di Jurusan/Program Studi dan Pengelola di Direktorat dilakukan setiap tahun.
- 3) Pengukuran kepuasan pengguna lulusan (*user*) terhadap kemampuan lulusan/alumni dilakukan setiap dua tahun sekali.

#### **4. Alokasi Waktu**

Penyusunan kepuasan memerlukan waktu selama satu bulan dengan rincian sebagai berikut:

- a. Persiapan : dua (2) hari kerja
- b. Pelaksanaan pengumpulan data : empat (4) hari kerja
- c. Pengolahan data : 15 hari kerja
- d. Penyusunan dan pelaporan hasil : sembilan (9) hari kerja.

### **B. Pelaksanaan**

#### **1. Pengumpulan data**

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan terhadap aspek pelayanan yang telah ditetapkan. Pengisian kuesioner dilakukan dengan memberikan jawaban sesuai dengan persepsi masing-masing. Data pendapat responden yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data yang dihimpun berdasarkan kelompok umur dan jenis kelamin. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis obyektivitas.

- a. Pengumpulan data EDOM dilaksanakan setelah selesai ujian akhir semester, di Jurusan/Prodi masing-masing.
- b. Pengumpulan data dari mahasiswa terhadap manajemen, dosen, tenaga kependidikan dan sarana prasarana, melalui link:  
<https://poltekkesbanten.siakadcloud.com/>

- c. Pengumpulan data dari Dosen dan Tenaga Kependidikan terhadap Pengelola Direktorat:
  - 1) Instrumen kepuasan Dosen terhadap Layanan Pengelola Direktorat: <https://forms.gle/7D6nsL9epABurXWA8>
  - 2) Instrumen kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Pengelola Direktorat: <https://forms.gle/D3wzVuLwt3tte4788>
- b. Pengumpulan data dari Dosen dan Tenaga Kependidikan terhadap Pengelola Jurusan/Program Studi:
  - Instrumen kepuasan Dosen terhadap Layanan Pengelola Jurusan/Program Studi: <https://forms.gle/7D6nsL9epABurXWA8>
  - 1) Instrumen kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Pengelola Jurusan/Program Studi: <https://forms.gle/D3wzVuLwt3tte4788>

## **2. Pengolahan Data**

- a. Pengolahan dengan komputer
  - Pemasukan data dan penghitungan dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data dasar.
- b. Pengolahan secara manual
  - 1) Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir.
  - 2) Langkah selanjutnya tingkat kepuasan dengan menggunakan persentase.

## **C. Tindak Lanjut Hasil Pengukuran Kepuasan**

Hasil akhir kegiatan pengukuran kepuasan dari setiap unit pelayanan, disusun sebagai berikut :

### **1. Analisa Tindak Lanjut**

Berdasarkan hasil penghitungan kepuasan, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh persentase setiap unsur pelayanan.

### **2. Penyusunan Tindak Lanjut**

Dari hasil pengukuran kepuasan selanjutnya setiap unit kerja pemberi

layanan membuat tindak lanjut untuk memperbaiki dan meningkatkan layanan. Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

### **3. Pelaporan**

Hasil pengukuran kepuasan dilaporkan kepada :

- a. Atasan langsung sebagai penjamin mutu untuk memperoleh kebijakan dan dukungan dalam memperbaiki dan meningkatkan pelayanan.
- b. Ke Direktorat Poltekkes Kemenkes Banten melalui Unit Penjaminan Mutu, untuk selanjutnya dikompilasi, dianalisa dan dilaporkan kepada Direktur untuk memperoleh kebijakan dan dukungan perbaikan secara cepat.




## **BAB IV**

### **PENUTUP**

Pengukuran kepuasan merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan pelayanan unit kerja, sehingga dapat meningkatkan kualitas institusi Politeknik Kesehatan Kemenkes Banten secara berkelanjutan, yang pada akhirnya diharapkan dapat menghasilkan lulusan yang bermutu dan unggul. Dengan ditetapkan Pedoman Pengukuran Kepuasan Politeknik Kesehatan Kemenkes Banten, baik langsung maupun tidak langsung pemberi layanan harus melakukan pengukuran kepuasan secara periodik di lingkungan masing-masing dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat.

Keberhasilan pelaksanaan pengukuran kepuasan masyarakat yang diikuti dengan upaya perbaikan secara berkelanjutan di Politeknik Kesehatan Kemenkes Banten tergantung kepada komitmen dan kesungguhan para pejabat maupun pelaksana di masing-masing unit kerja.

## Lampiran 1

	POLTEKKES KEMENKES BANTEN	Kode : Adak-02-07.1.1
		Tanggal : 28 Desember 2022
	KUESIONER KEPUASAN DOSEN POLTEKKES KEMENKES BANTEN	Revisi : 1
		Halaman : 25 / 2 halaman

### KUESIONER KEPUASAN DOSEN POLTEKKES KEMENKES BANTEN

#### Instruksi Pengisian Kuesioner

Untuk kuesioner tingkat Kepuasan Dosen Poltekkes Banten, Berikanlah tanda silang pada jawaban yang sesuai.

#### A. Identitas Dosen

Nama :

Email :

1. Jurusan Keperawatan
2. Jurusan Kebidanan
3. Jurusan Teknologi Laboratorium Medis
4. Direktorat

#### B. Jenis Kelamin

1. Laki-laki
2. Perempuan

#### C. Umur

1. < 30 Tahun
2. 30 – 40 Tahun
3. >45 Tahun

Untuk kuesioner kepuasan berikan tanda silang (X) pada kolom nilai yang paling sesuai. Bobot nilai dalam kuesioner tersebut :

**4 = sangat baik (SB) ; 3 = Baik (B) ; 2 = Cukup (C) ; 1 = Kurang (K)**

### Kuesioner Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi

1. Apakah Anda mendapatkan sosialisasi visi dan misi Poltekkes Kemenkes Banten?
  - A. Ya
  - B. Tidak
  
2. Jika Ya, dari mana Anda mendapatkan sosialisasi tersebut?
  - A. Website Poltekkes Kemenkes Banten
  - B. Medial sosial Poltekkes Kemenkes Banten (Facebook dan IG)
  - C. Buletin Poltekkes Kemenkes Banten
  - D. PKKMB
  - E. Upacara/Apel
  - F. Banner Kegiatan Poltekkes Kemenkes Banten
  - G. Brosur Penerimaan Dosen Baru
  - H. Buku Panduan Akademik
  - I. Modul
  - J. RPS
  - K. Papan Informasi

No	Pertanyaan	Nilai			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
<b>Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi</b>					
1.	Visi dan Misi Poltekkes Kemenkes Banten dinyatakan dengan sangat jelas.				
2.	Visi dan Misi Poltekkes Kemenkes Banten sangat realistis				
3.	Saya memahami Visi Poltekkes Kemenkes Banten				
4.	Saya memahami Misi Poltekkes Kemenkes Banten				
5.	Saya memahami Tujuan dan Sasaran Poltekkes Kemenkes Banten				
6.	Saya memahami Visi dan Misi Poltekkes Kemenkes Banten diturunkan menjadi Visi keilmuan Prodi				
7.	Saya merasakan suasana akademik bagi semua civitas akademika sudah mendukung Visi dan Misi Poltekkes Kemenkes Banten				
8.	Saya melakukan kegiatan pendidikan dan pengajaran untuk mendukung pencapaian Visi				


	dan Misi Poltekkes Kemenkes Banten				
9.	Saya melakukan kegiatan penelitian setiap tahun untuk mendukung pencapaian Visi dan Misi Poltekkes Kemenkes Banten				
10.	Saya melakukan kegiatan pengabdian kepada masyarakat setiap tahun untuk mendukung pencapaian Visi dan Misi Poltekkes Kemenkes Banten				
<b>Manajemen</b>					
1.	Saya mengetahui Struktur organisasi Perguruan Tinggi dan Program Studi				
2.	Bagaimanakah Pelayanan Akademik Perguruan Tinggi dan Program Studi menurut anda ?				
3.	Bagaimanakah Pelayanan Non-Akademik Perguruan Tinggi dan Program Studi menurut anda ?				
4.	Bagaimanakah kenyamanan dalam bekerja di Perguruan Tinggi dan Program Studi ?				
5.	Bagaimanakah Fasilitas Sarana Prasarana dalam bekerja ?				
6.	Bagaimanakah Aksesibilitas Sarana Prasarana untuk bekerja ?				
7.	Puaskah Anda terhadap Ketersediaan dan Aksesibilitas Teknologi Informasi?				
8.	Apakah pembagian Tugas dan Kewenangan Jelas dan Adil?				
9.	Bagaimakah Kesesuaian Kompetensi, Bidang Ilmu dengan Pekerjaan Tugas dan Kewenangan ?				
10	Bagaimanakah Keselerasan antara Tugas Pokok dan Fungsi dengan Hak Normatif atau Kesejahteraan yang Diterima ?				
<b>Kuesioner Kepuasan Layanan Penelitian</b>					
<b>A</b>	<b>Perencanaan A. Perencanaan</b>				

1	Ketersediaan RIP dan Roadmap penelitian UPPS				
2	Ketersediaan dokumen berupa: pedoman, SK, kontrak penelitian				
3	Sosialisasi kegiatan penelitian meliputi ; dana, pedoman, jadwal, seleksi administrative, substantif, kemajuan, laporan akhir dan monev dilakukan setiap tahun				
4	Sosialisasi hasil seleksi kepada calon peneliti sesuai jadwal				
<b>B</b>	<b>Pelaksanaan</b>				
1	Pendanaan penelitian sesuai dengan hasil review				
2	Kesesuaian nominal dan waktu pembayaran dana Penelitian dengan usulan				
3	Kemudahan dan keterbukaan informasi dari pusat PPM				
<b>C</b>	<b>Monitoring dan Evaluasi (MONEV)</b>				
1	Konsistensi Pelaksanaan Monev penelitian oleh UPPS secara berkala (min 2 x / tahun)				
2	Feedback hasil monev dari UPPS mudah dan cepat diakses				
<b>Kuesioner Kepuasan Layanan Pengabdian kepada Masyarakat</b>					
<b>A</b>	<b>Perencanaan</b>				
1	RIP dan Roadmap PkM UPPS dan PS tersedia				
	Kesesuaian PkM dengan Roadmap UPPS/PS				
2	Pedoman PkM tersedia				
3	SK PkM tersedia				
4	Kontrak PkM dibuat dan disampaikan kepada calon pengabdian				
5	Sosialisasi kegiatan PkM meliputi ; pedoman, jadwal, seleksi administrative, substantif, kemajuan, laporan akhir dan monev dilakukan setiap tahun				

6	Sosialisasi dana PkM dilakukan H-1 tahun				
7	Sosialisasi hasil seleksi kepada calon pengabdian				
<b>B</b>	<b>Pelaksanaan</b>				
1	Pendanaan PkM sesuai dengan pedoman dan hasil review				
2	Pencairan anggaran sesuai dengan jadwal pelaksanaan				
3	Pelaksanaan PkM sesuai dengan jadwal pada proposal PkM dosen				
4	Sarana prasarana pendukung kegiatan PkM tersedia				
5	Seminar Proposal dan Hasil PkM dilaksanakan				
6	Adanya koordinasi tim pengabdian dengan tim UPPS				
<b>C</b>	<b>Monitoring dan Evaluasi (MONEV)</b>				
1	Pelaksanaan Monev PkM oleh UPPS secara berkala (min 2 x / tahun)				
2	Pelaksanaan Monev PkM oleh PS secara berkala (min 2 x/tahun)				
3	Feedback hasil monev dari PS disampaikan kepada pengabdian				

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1.00-1.75	25-34.75	D	KURANG
2	1.76-2.50	43.74-62.50	C	CUKUP
3	2.51-3.25	62.51-81.25	B	BAIK
4	3.26-4.00	81.26-100	A	SANGAT BAIK

## Lampiran 2

	POLTEKKES KEMENKES BANTEN	Kode : Adak-02-07.1.2
		Tanggal : 28 Desember 2022
	KUESIONER TENAGA KEPENDIDIKAN - POLTEKKES KEMENKES BANTEN	Revisi 1
		Halaman : 30 / 2 halaman

### KUESIONER TENAGA KEPENDIDIKAN POLTEKKES KEMENKES BANTEN

Tenaga Kependidikan Poltekkes kemenkes banten yang kami hormati, dalam rangka upaya meningkatkan mutu layanan kami terhadap seluruh stakeholder, kami memerlukan beberapa informasi dari paraTenaga Kependidikan. Untuk itu Bapak/ ibu dapat meluangkan waktu untuk memberikan masukan kepada kami melalui jawaban kuesioner berikut ini. Informasi dan masukan Bapak/ Ibu Tenaga Kependidikan Poltekkes Banten sekalian akan sangat membantu kami dalam memperbaiki kualitas layanan kami. Atas kesediannya kami menghaturkan banyak terima kasih.

#### Instruksi Pengisian Kuesioner

Untuk kuesioner tingkat Kepuasan Tenaga Kependidikan Poltekkes Banten, *ceklis* jawaban yang sesuai.

#### D. Identitas Tenaga Kependidikan

Nama :

Email :

- 5. Jurusan Keperawatan
- 6. Jurusan Kebidanan
- 7. Jurusan Teknologi Laboratorium Medis
- 8. Direktorat

#### E. Jenis Kelamin

- 3. Laki-laki
- 4. Perempuan

#### F. Umur

- 4. < 30 Tahun
- 5. 30 – 40 Tahun
- 6. >45 Tahun

#### G. Jenis Tenaga Kependidikan

1. Administrasi Akademik
2. Instruktur
3. BMN
4. Perpustakaan
5. IT
6. Lain-lain (sebutkan!) .....

Untuk kuesioner kepuasan berikan tanda silang (X) pada kolom nilai yang paling sesuai. Bobot nilai dalam kuesioner tersebut :

**Fokus Kepuasan**

1. VMTS
2. Manajemen

**4 = sangat baik (SB) ; 3 = Baik (B) ; 2 = Cukup (C) ; 1 = Kurang (K)**

No	Pertanyaan	Nilai			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
<b>Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi</b>					
1.	Visi dan Misi Poltekkes Kemenkes Banten dinyatakan dengan sangat jelas.				
2.	Visi dan Misi Poltekkes Kemenkes Banten sangat realistis				
3.	Saya memahami Visi Poltekkes Kemenkes Banten				
4.	Saya memahami Misi Poltekkes Kemenkes Banten				
5.	Saya memahami Tujuan dan Sasaran Poltekkes Kemenkes Banten				
6.	Saya memahami Visi dan Misi Poltekkes Kemenkes Banten diturunkan menjadi Visi keilmuan Prodi				
7.	Saya merasakan suasana akademik bagi semua civitas akademika sudah mendukung Visi dan Misi Poltekkes Kemenkes Banten				
8.	Saya memfasilitasi kegiatan tri dharma perguruan tinggi untuk mendukung pencapaian Visi dan Misi Poltekkes Kemenkes Banten				



<b>Manajemen</b>				
1.	Saya mengetahui Struktur organisasi Perguruan Tinggi dan Program Studi			
2.	Bagaimanakah kepuasan anda terhadap suasana kerja (keselamatan, kesehatan dan keamanan kerja) ?			
3.	Bagaimanakah Fasilitas dan Aksesibilitas Sarana Prasarana dalam bekerja ?			
4.	Puaskah Anda terhadap Ketersediaan dan Aksesibilitas Teknologi Informasi?			
5.	Apakah pembagian Tugas dan Kewenangan Jelas dan Adil?			
6.	Bagaimakah Kesesuaian Kompetensi dengan pekerjaan?			
7.	Bagaimanakah Keselerasan antara Tugas Pokok dan Fungsi dengan Hak Normatif atau Kesejahteraan yang Diterima ?			
8.	Bagaimanakah Kepuasan terhadap kepemimpinan, keteladanan dalam kebijakan dan pengelolaan manajemen ?			
9.	Bagaimanakah kepuasan anda terhadap Kepuasan terhadap konsistensi penegakan aturan dan Sanksi ?			
10.	Bagaimanakah kepuasan anda terhadap penghargaan dan prestasi ?			
11.	Bagaimanakah Pelayanan terhadap pengembangan karir dalam bekerja ?			
12.	Dalam bekerja mendapatkan informasi dalam menunjang kegiatan sesuai dengan uraian jabatan serta tugas pokok dan fungsi apakah mengalami Keterbukaan dan kemudahan ?			

### Lampiran 3

	POLTEKKES KEMENKES BANTEN	Kode : Adak-02-07.1.3
		Tanggal : 28 Desember 2022
	KUESIONER KEPUASAN MAHASISWA POLTEKKES KEMENKES BANTEN	Revisi 1
		Halaman : 33 / 2 halaman

### KUESIONER KEPUASAN MAHASISWA POLTEKKES KEMENKES BANTEN

#### Instruksi Pengisian Kuesioner

Untuk kuesioner tingkat Kepuasan Mahasiswa Poltekkes Banten, Berikanlah tanda silang pada jawaban yang sesuai.

#### A. Identitas

##### Jenis kelamin

1. Laki - laki
2. Perempuan

##### Umur

1. < 30 tahun
2. 30 - 44 tahun
3. >45 tahun

##### Jenjang Pendidikan Lulusan Poltekkes Banten

1. Diploma III
2. Diploma IV
3. Program Alih Jenjang
4. Program Profesi

##### Jurusan Lulusan yang dinilai

1. Keperawatan
2. Kebidanan
3. Teknologi Laboratorium Medik

Untuk kuesioner kepuasan berikan tanda silang (X) pada kolom nilai yang paling sesuai. Bobot nilai dalam kuesioner tersebut :

**4 = sangat baik (SB) ;      3 = Baik (B) ;      2 = Cukup (C) ;      1 = Kurang (K)**

#### Kuesioner Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi

1. Apakah Anda mendapatkan sosialisasi visi dan misi Poltekkes Kemenkes Banten?

- A. Ya
- B. Tidak

2. Jika Ya, dari mana Anda mendapatkan sosialisasi tersebut?
- A. Website Poltekkes Kemenkes Banten
  - B. Medial sosial Poltekkes Kemenkes Banten (Facebook dan IG)
  - C. Buletin Poltekkes Kemenkes Banten
  - D. PKKMB
  - E. Upacara/Apel
  - F. Banner Kegiatan Poltekkes Kemenkes Banten
  - G. Brosur Penerimaan Mahasiswa Baru
  - H. Buku Panduan Akademik
  - I. Modul
  - J. RPS
  - K. Papan Informasi

No	Pertanyaan	Nilai			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
<b>Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi</b>					
1.	Visi dan Misi Poltekkes Kemenkes Banten telah dinyatakan dengan sangat jelas				
2.	Visi dan Misi Poltekkes Kemenkes Banten sangat realistis				
3.	Saya memahami Visi Poltekkes Kemenkes Banten				
4.	Saya memahami Misi Poltekkes Kemenkes Banten				
5.	Visi dan Misi Poltekkes Kemenkes Banten diturunkan menjadi Visi keilmuan Program Studi				
6.	Atmosfir akademik bagi semua civitas akademika sudah mendukung Visi dan Misi Poltekkes Kemenkes Banten				
7.	Mahasiswa dilibatkan dalam kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat yang mendukung Visi keilmuan Prodi				
<b>Manajemen</b>					
1.	Saya mengetahui Struktur organisasi				

	Perguruan Tinggi dan Program Studi				
2.	Bagaimanakah Pelayanan Akademik Program Studi menurut anda ?				
3.	Bagaimanakah Pelayanan Non-Akademik Program Studi menurut anda ?				
4.	Bagaimanakah kenyamanan belajar selama Anda di Program Studi ?				
5.	Bagaimanakah Fasilitas Sarana Prasarana dalam mendukung pembelajaran selama di Program Studi ?				
6.	Bagaimana pendapat Anda tentang kedisiplinan yang ada di Program Studi ?				
7.	Puaskah Anda terhadap penguasaan teknologi yang ada di Program Studi ?				
8.	Adanya Hukuman bagi mahasiswa/i yang melanggar peraturan di Program Studi, apakah sudah berjalan baik ?				
9.	Adanya penghargaan bagi mahasiswa/i yang berprestasi di Program Studi, apakah sudah berjalan baik ?				
<b>Proses Belajar Mengajar</b>					
<b>Dosen</b>					
1.	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi di kelas				
2.	Kemampuan dosen dalam mengajarkan praktik di laboratorium				
3.	Kemampuan dosen memberi perhatian dan membantu mahasiswa dalam memberikan solusi terhadap masalah yang dihadapi dengan cepat				
4.	Kemampuan dosen untuk memberi kepastian bahwa pelayanan yang diberikan sesuai ketentuan				
<b>PLP/Instruktur</b>					
1.	Kemampuan PLP/Instruktur dalam memberikan pelayanan di laboratorium				

2.	Ketanggapan PLP/Instruktur dalam memberikan pelayanan di laboratorium dengan cepat dan tepat				
3.	PLP/Instruktur dalam memberikan pelayanan di laboratorium sesuai dengan SOP yang tersedia				
4.	PLP/Instruktur dalam memberikan pelayanan di laboratorium dengan ramah dan memfasilitasi kebutuhan mahasiswa dengan baik				
<b>Tenaga Pengelola</b>					
<b>Staf Akademik:</b>					
1.	Kemampuan Staf akademik dalam memberikan pelayanan				
2.	Ketanggapan Staf akademik dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat				
3.	Staf akademik dalam memberikan pelayanan sesuai dengan SOP yang tersedia				
4.	Staf akademik dalam memberikan pelayanan dengan ramah dan memfasilitasi kebutuhan mahasiswa dengan baik				
<b>Staf Kemahasiswaan:</b>					
1.	Kemampuan Staf Kemahasiswaan dalam memberikan pelayanan				
2.	Ketanggapan Staf Kemahasiswaan dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat				
3.	Staf Kemahasiswaan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan SOP yang tersedia				
4.	Staf Kemahasiswaan dalam memberikan pelayanan dengan ramah dan memfasilitasi kebutuhan mahasiswa dengan baik				
<b>Staf IT:</b>					

1.	Kemampuan Staf IT dalam memberikan pelayanan				
2.	Ketanggapan Staf IT dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat				
3.	Staf IT dalam memberikan pelayanan sesuai dengan SOP yang tersedia				
4.	Staf IT dalam memberikan pelayanan dengan ramah dan memfasilitasi kebutuhan mahasiswa dengan baik				
<b>Staf Laboratorium:</b>					
1.	Kemampuan Staf Laboratorium dalam memberikan pelayanan				
2.	Ketanggapan Staf Laboratorium dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat				
3.	Staf Laboratorium dalam memberikan pelayanan sesuai dengan SOP yang tersedia				
4.	Staf Laboratorium dalam memberikan pelayanan dengan ramah dan memfasilitasi kebutuhan mahasiswa dengan baik				
<b>Staf BMN:</b>					
1.	Kemampuan Staf BMN dalam memberikan pelayanan				
2.	Ketanggapan Staf BMN dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat				
3.	Staf BMN dalam memberikan pelayanan sesuai dengan SOP yang tersedia				
4.	Staf BMN dalam memberikan pelayanan dengan ramah dan memfasilitasi kebutuhan mahasiswa dengan baik				
<b>Staf Arsiparis:</b>					
1.	Kemampuan Staf Arsiparis dalam memberikan pelayanan				
2.	Ketanggapan Staf Arsiparis dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan				

	tepat				
3.	Staf Arsiparis dalam memberikan pelayanan sesuai dengan SOP yang tersedia				
4.	Staf Arsiparis dalam memberikan pelayanan dengan ramah dan memfasilitasi kebutuhan mahasiswa dengan baik				
<b>Sarana dan Prasarana</b>					
<b>Kecukupan</b>					
1.	Tersedianya fasilitas Akses Wifi dan Hostpot Area				
2.	Tersedianya fasilitas Akses E Learning (SiAKAD dan EdLink)				
3.	Tersedianya fasilitas Portal Poltekkes/ Web Poltekkes				
4.	Tersedianya fasilitas dan Kelengkapan Ruang Kelas				
5.	Tersedianya fasilitas Laboratorium				
6.	Tersedianya fasilitas Perpustakaan				
7.	Tersedianya fasilitas Mushola				
8.	Tersedianya fasilitas Kantin				
9.	Tersedianya fasilitas Parkir				
10.	Tersedianya fasilitas Toilet				
11.	Tersedianya fasilitas Taman Baca				
<b>Aksesibilitas</b>					
1.	Kemudahan Akses Wifi dan Hostpot Area				
2.	Kemudahan Akses E Learning (SiAKAD dan EdLink)				
3.	Kemudahan Akses Portal Poltekkes/ Web Poltekkes				
4.	Kemudahan Menggunakan Ruang Kelas				

5.	Kemudahan Menggunakan Laboratorium				
6.	Kemudahan Menggunakan Perpustakaan				
7.	Kemudahan Menggunakan Mushola				
8.	Kemudahan Menggunakan Kantin				
9.	Kemudahan Menggunakan Parkir				
10.	Kemudahan Menggunakan Toilet				
11.	Kemudahan Menggunakan Taman Baca				
<b>Kualitas Sarana dan Prasarana</b>					
1.	Kecepatan Akses Wifi dan Hostpot Area				
2.	Kecepatan Akses E Learning (SiAKAD dan EdLink)				
3.	Kecepatan Akses Portal Poltekkes/ Web Poltekkes				
4.	Kenyamanan Menggunakan Ruang Kelas				
5.	Kelengkapan alat dan BHP Laboratorium				
6.	Buku yang tersedia di Perpustakaan lengkap dan up date				
7.	Kebersihan dan Kenyamanan di Mushola				
8.	Kebersihan dan Kenyamanan di Kantin				
9.	Keamanan dan kenyamanan di Area Parkir				
10.	Kebersihan dan Kenyamanan di Toilet				
11.	Kebersihan dan Kenyamanan di Taman Baca				
<b>Asrama (hanya unuk pengguna asrama)</b>					
1.	Kelengkapan Fasilitas Asrama (ruang kamar, ruang tamu, ruang belajar, ruang makan dan toilet)				
2.	Kemudahan dalam menggunakan fasilitas yang tersedia di asrama (penerangan, air bersih)				



3.	Kualitas fasilitas sarana dan prasarana				
4.	Kebersihan (ruang tamu, ruang belajar, ruang makan dan fasilitas umum asrama)				
5.	Keamanan dan kenyamanan lingkungan asrama				

<b>NILAI PERSEPSI</b>	<b>NILAI INTERVAL IKM</b>	<b>NILAI INTERVAL KONVERSI IKM</b>	<b>MUTU PELAYANAN</b>	<b>KINERJA UNIT PELAYANAN</b>
1	1.00-1.75	25-34.75	D	KURANG
2	1.76-2.50	43.74-62.50	C	CUKUP
3	2.51-3.25	62.51-81.25	B	BAIK
4	3.26-4.00	81.26-100	A	SANGAT BAIK

#### Lampiran 4

	POLTEKKES KEMENKES BANTEN	Kode : Adak-02-07.1.4
		Tanggal : 28 Desember 2022
	KUESIONER KEPUASAN MITRA POLTEKKES KEMENKESBANTEN	Revisi 1
		Halaman : 41 / 2 halaman

### KUESIONER KEPUASAN MITRA POLTEKKES KEMENKES BANTEN

#### Instruksi Pengisian Kuesioner

Untuk kuesioner tingkat Kepuasan Mitra Poltekkes Banten, Berikanlah tanda silang pada jawaban yang sesuai.

#### A. Identitas Mitra Kerjasama

Nama :

Instansi :

Jabatan :

Email :

#### Asal Instansi Mitra :

- |                                  |                               |                             |
|----------------------------------|-------------------------------|-----------------------------|
| 1. RS Pemerintah                 | 5. Laboratorium Klinik Swasta | 10. RS / Klinik Luar Negeri |
| 2. RS non-Pemerintah             | 6. Klinik Swasta / PMB        | 11. ....                    |
| 3. Puskesmas                     | 7. Dinas Kesehatan            |                             |
| 4. Laboratorium Kesehatan Daerah | 8. Lembaga-Badan Pemerintah   |                             |
|                                  | 9. LSM                        |                             |

Untuk kuesioner kepuasan berikan tanda silang (X) pada kolom nilai yang paling sesuai. Bobot nilai dalam kuesioner tersebut :

**4 = sangat baik (SB) ; 3 = Baik (B) ; 2 = Cukup (C) ; 1 = Kurang (K)**

#### Kuesioner Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi

- Apakah Anda mendapatkan sosialisasi visi dan misi Poltekkes Kemenkes Banten?
  - Ya
  - Tidak
- Jika Ya, dari mana Anda mendapatkan sosialisasi tersebut?
  - Website Poltekkes Kemenkes Banten
  - Medial sosial Poltekkes Kemenkes Banten (Facebook dan IG)
  - Buletin Poltekkes Kemenkes Banten

- O. PKKMB
- P. Upacara/Apel
- Q. Banner Kegiatan Poltekkes Kemenkes Banten
- R. Brosur Penerimaan Mitra Baru
- S. Buku Panduan Akademik
- T. Modul
- U. RPS
- V. Papan Informasi

5. Apakah lingkup Kerjasama Mitra yang disepakati dengan Poltekkes Kemenkes Banten ?
- A. Praktik Klinik
  - B. Penelitian
  - C. Pengabdian Kepada Masyarakat

No	Pertanyaan	Nilai			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
<b>Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi</b>					
1.	Visi dan Misi Poltekkes Kemenkes Banten telah dinyatakan dengan sangat jelas kepada mitra				
2.	Visi dan Misi Poltekkes Kemenkes Banten sudah sangat realistis yang dibutuhkan mitra				
3.	Visi dan Misi Poltekkes Kemenkes Banten sudah diturunkan menjadi Visi keilmuan Prodi yang dibutuhkan mitra				
4.	Mitra mampu memahami Visi dan Misi Poltekkes Kemenkes Banten				
<b>Manajemen</b>					
1.	Staf Kerjasama, Pimpinan Prodi dan Fakultas Merespon pada Kebutuhan Kami dengan Cepat, Tepat, Adil, dan Terpercaya				
2.	Pimpinan Fakultas dan Program Studi telah Memberikan Dampingan yang Terbaik untuk Memenuhi Kebutuhan Kami				
3.	Kerjasama memberikan kemanfaatan untuk pengembangan instansi mitra				
4.	Poltekkes Kemenkes Banten menindaklanjuti kerjasama mitra dengan menerbitkan nota				

	kesepakatan				
5.	Poltekkes Kemenkes Banten melaksanakan kerjasama mitra sesuai dengan nota kesepakatan				
6.	Poltekkes Kemenkes Banten melakukan evaluasi kerjasama mitra yang telah dilakukan				
7.	Poltekkes Kemenkes Banten menindaklanjuti hasil evaluasi untuk perbaikan kerjasama mitra selanjutnya				
8.	Poltekkes Kemenkes Banten melibatkan instansi mitra dalam pelaksanaan kegiatan				
9.	Kegiatan kerjasama dengan Poltekkes Kemenkes Banten memberi kontribusi dalam pengembangan instansi mitra				
10.	Keberlanjutan kerjasama dengan Poltekkes Kemenkes Banten memberikan kontribusi dalam pengembangan instansi mitra				
<b>Proses Belajar Mengajar/Praktek Belajar Lapangan</b>					
1.	Mata kuliah PBM/PBL yang di tetapkan Poltekkes Banten sudah sesuai dengan yang disepakati mitra				
2.	Target kompetensi PBM/PBL dalam kualifikasi pendidikan yang ditetapkan Poltekkes Banten sudah sesuai dengan yang disepakati mitra				
3.	Target capaian keilmuan praktek belajar lahan mahasiswa yang ditetapkan Poltekkes Banten sudah sesuai yang disepakati mitra				
4.	Waktu praktek belajar lahan mahasiswa yang ditetapkan Poltekkes Banten sudah sesuai yang disepakati mitra				
<b>Penelitian</b>					
1.	Kesesuaian Pedoman dan Juknis Penelitian Poltekkes Banten sudah sesuai yang disepakati mitra				

2.	Kemudahan koordinasi perjanjian dalam proses penelitian dari Poltekkes Banten dengan mitra				
3.	Waktu dan jadwal pengajuan penelitian dosen dan mahasiswa sudah sesuai yang mitra sepakati				
4.	Penelitian dosen dan mahasiswa sudah sesuai dengan bidang dan keahlian yang mitra sepakati				
5.	Sarana prasarana pendukung kegiatan penelitian Poltekkes Banten sudah sesuai yang disepakati mitra				
6.	Kesesuaian Feedback hasil penelitian dari Poltekkes Banten dengan mitra				
<b>Pengabdian kepada Masyarakat</b>					
1.	Kesesuaian Pedoman dan Juknis PKM Poltekkes Banten sudah sesuai yang disepakati mitra				
2.	Kemudahan koordinasi perjanjian dalam proses PKM dari Poltekkes Banten dengan mitra				
3.	Waktu dan jadwal pengajuan PKM dosen dan mahasiswa sudah sesuai yang mitra sepakati				
4.	PKM dosen dan mahasiswa sudah sesuai dengan bidang dan keahlian yang mitra sepakati				
5.	Sarana prasarana pendukung kegiatan PKM Poltekkes Banten sudah sesuai yang disepakati mitra				
6.	Kesesuaian Feedback hasil PKM dari Poltekkes Banten dengan mitra				

<b>NILAI PERSEPSI</b>	<b>NILAI INTERVAL IKM</b>	<b>NILAI INTERVAL KONVERSI IKM</b>	<b>MUTU PELAYANAN</b>	<b>KINERJA UNIT PELAYANAN</b>
-----------------------	---------------------------	------------------------------------	-----------------------	-------------------------------

1	1.00-1.75	25-34.75	D	KURANG
2	1.76-2.50	43.74-62.50	C	CUKUP
3	2.51-3.25	62.51-81.25	B	BAIK
4	3.26-4.00	81.26-100	A	SANGAT BAIK

Lampiran 5

	<b>POLTEKKES KEMENKES BANTEN</b>	Kode : Adak-02-07.1.5
		Tanggal : 28 Desember 2022
	<b>KUESIONER TRACER STUDY UNTUK ALUMNI</b>	Revisi : 1
		Halaman : 1 / 3 halaman

**KUESIONER TRACER STUDY ALUMNI**

Alumni Poltekkes kemenkes Banten yang kami hormati, dalam rangka upaya meningkatkan mutu layanan, kami memerlukan beberapa informasi dari para Alumni. Untuk itu Para alumni dapat meluangkan waktu untuk memberikan masukan kepada kami melalui jawaban kuesioner berikut ini. Informasi dan masukan Alumni untuk monitoring dan evaluasi akan sangat membantu kami dalam memperbaiki kualitas layanan kami. Atas kesediaannya kami menghaturkan banyak terima kasih.

**A. Identitas responden**

1. Nama alumni : .....
2. Nomer HP : .....
3. Alamat : .....
4. Kota : .....
5. Provinsi : .....

**Instruksi Pengisian Kuesioner**

Lingkarilah jawaban yang sesuai.

**B. Transisi dari Pendidikan Tinggi ke Dunia Kerja**

1. Apakah pekerjaan Anda saat ini sesuai dg bidang ilmu?
  - a. Ya
  - b. tidak
  
2. Kapan Anda mendapatkan pekerjaan/wirausaha pertama ?
  - a. Sebelum lulus
  - b. Setelah 0 – 3 bulan mendapatkan sertifikat kompetensi
  - c. Setelah 4 – 12 bulan mendapatkan sertifikat kompetensi
  - d. Lebih dari 12 bulan setelah mendapatkan sertifikat kompetensi
  
3. Pekerjaan dan aktivitas saat ini
 

**Nama perusahaan/instansi:**

  - a. Apakah bidang pekerjaan/wirausaha Anda saat ini?
  - b. Jabatan dalam perusahaan/instansi:
  - c. Alamat perusahaan/instansi:
  - d. Nomor telepon perusahaan/instansi:
  - e. Nama atasan Langsung:
  - f. Jabatan atasan Langsung:
  - g. Email atasan Langsung:

4. Berapa penghasilan Anda perbulan? (dalam rupiah)
  - a. < 2.000.000
  - b. 2.000.001 – 4.000.000
  - c. 4.000.001 – 6.000.000
  - d. >6.000.000
5. Kriteria Kelayakan Penghasilan
  - a. < UMR (Upah Minimum Regional)
  - b. ≥ UMR (Upah Minimum Regional)
6. Setelah lulus dari Poltekkes Kemenkes Banten, apakah Anda pernah melakukan hal-hal di bawah ini?
  - a. Bekerja di luar negeri
  - b. Tidak
7. Jika Anda pernah bekerja/tugas dinas di luar negeri, di negara mana dan berapa lama?
 

Jumlah negara :

Nama negara :

**C. KOMPETENSI SAAT INI**

Berikan tanda silang (X) pada kolom nilai yang paling sesuai. Bobot nilai dalam kuesioner tersebut : **4 = sangat baik (SB) ; 3 = Baik (B) ; 2 = Cukup (C) ; 1 = Kurang (K)**

No	Pernyataan	Nilai			
		4	3	2	1
1	Pengetahuan yang menunjang untuk melaksanakan pekerjaan				
2	Sikap yang dimiliki dalam melaksanakan pekerjaan				
3	Keterampilan yang dimiliki dalam melaksanakan pekerjaan				
4	Kemampuan berpikir lintas disiplin ilmu				
5	Kemampuan menyelesaikan masalah				
6	Berpikir reflektif, mengevaluasi hasil kerja sendiri				
7	Kreatif inovatif				
8	Kemampuan bekerja secara tim				
9	Kemampuan bekerja secara mandiri				
10	Kemampuan dalam menggunakan Teknologi informasi dan komunikasi				

Mata kuliah apa saja yang bermanfaat utk pekerjaan Anda saat ini?

.....

.....

.....

Saran anda terhadap pembelajaran di kampus?

.....

.....

.....

Metode pembelajaran yang Anda harapkan?

.....

.....

.....



**C. KEPUASAN ALUMNI TERHADAP MANAJEMEN DI POLTEKKES KEMENKES BANTEN**

No	Pernyataan	Sangat puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
1	Kepuasan terhadap kejelasan prosedur layanan administratif				
2	Ketepatan waktu pemberian layanan				
3	Keterjangkauan biaya layanan				
4	Kualitas layanan				
5	Sikap petugas layanan				

**E. MASUKAN DAN SARAN**

Apakah bentuk kegiatan yang Anda inginkan dari Poltekkes kemenkes Banten?  
(Jawaban boleh lebih dari satu).

- a. Mendapatkan informasi tentang penerimaan mahasiswa baru di Poltekkes Kemenkes Banten
- b. Diundang di kegiatan ilmiah di Poltekkes Kemenkes Banten
- c. Diundang di kegiatan lainnya di Poltekkes Kemenkes Banten
- d. Dilibatkan dalam jejaring alumni Poltekkes Kemenkes Banten

Apa kontribusi yang akan Anda berikan pada Poltekkes kemenkes Banten?  
(Jawaban boleh lebih dari satu).


- a. Kontribusi keahlian dalam kegiatan nonakademik (missal: seminar, *workshop*)
- b. Kontribusi dalam bentuk barang
- c. Kontribusi dalam bentuk dana
- d. Kontribusi dalam bentuk informasi kesempatan/peluang bekerja (misal: lowongan pekerjaan, magang)

.....,.....202...

Responden,

(.....)

**Lampiran 6**

	POLTEKKES KEMENKES BANTEN	Kode : Adak-02-07.1.6
		Tanggal : 28 Desember 2022
	KUESIONER KEPUASAN USER POLTEKKES KEMENKESBANTEN	Revisi : 1
		Halaman : 49 / 2 halaman

**KUESIONER KEPUASAN PENGGUNA/ USER TERHADAP MANAJEMEN DAN KOMPETENSI LULUSAN POLTEKKES KEMENKES BANTEN**

**Instruksi Pengisian Kuesioner**

Untuk kuesioner tingkat Kepuasan Mitra terhadap Poltekkes Banten, Berilah tanda (V) pada kotak pernyataan yang disediakan!

**A. Identitas User**

Nama :  
 Instansi :  
 Jabatan :  
 Email :

Jumlah lulusan dan Profesi yang bekerja diinstansi bapak/ibu : ..... Orang dan profesi  
 .....

**B. Identitas Lulusan yang dinilai**

Nama pegawai (lulusan poltekkes banten) :  
 Profesi :

Untuk kuesioner kepuasan berikan tanda silang (X) pada kolom nilai yang paling sesuai. Bobot nilai dalam kuesioner tersebut :

**4 = sangat baik (SB) ; 3 = Baik (B) ; 2 = Cukup (C) ; 1 = Kurang (K)**

No	Pernyataan	Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
<b>Kuesioner Manajemen Poltekkes Banten</b>					
1	Kemudahan dalam koordinasi dan pelayanan administrasi				

2	Keramahan dan kesopanan pelayanan yang diberikan petugas				
3	Kompetensi petugas dalam memberikan layanan (professional, komunikatif, dan responsive)				
4	Ketersediaan tempat/akses dalam menyampaikan saran dan pendapat serta keluhan user				
5	Keterlibatan user dalam memberi masukan terkait pengembangan kampus				
6	Keterlibatan user dalam program kegiatan dikampus				
<b>Kompetensi Lulusan yang dinilai</b>					
1	Integritas (etika dan moral)				
2	Keahlian berdasarkan bidang ilmu (profesionalisme)				
3	Bahasa Inggris				
4	Penggunaan Teknologi Informasi				
5	Komunikasi				
6	Kerja sama tim dan kepemimpinan				
7	Pengembangan diri				
8	Patient Safety				



### Kuesioner Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

No	Pertanyaan	Nilai			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan layanan dengan jenis pelayanan yang ada di Poltekkes Kemenkes Banten?				
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Poltekkes Kemenkes Banten?				
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan di Poltekkes Kemenkes Banten?				
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan di Poltekkes Kemenkes Banten ? ( silahkan bandingkan dengan biaya/tarif PT swasta )				
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan di Poltekkes Kemenkes Banten ?				
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan di Poltekkes Kemenkes Banten?				
7.	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas kami dalam pelayanan terkait dalam kesopanan dan keramahan di Poltekkes Kemenkes Banten?				
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana yang ada di Poltekkes Kemenkes Banten ?				
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna pelayanan di Poltekkes Kemenkes Banten ?				

<b>NILAI PERSEPSI</b>	<b>NILAI INTERVAL IKM</b>	<b>NILAI INTERVAL KONVERSI IKM</b>	<b>MUTU PELAYANAN</b>	<b>KINERJA UNIT PELAYANAN</b>
1	1.00-1.75	25-34.75	D	KURANG
2	1.76-2.50	43.74-62.50	C	CUKUP
3	2.51-3.25	62.51-81.25	B	BAIK
4	3.26-4.00	81.26-100	A	SANGAT BAIK