

**LAPORAN TINDAK LANJUT  
SURVEY KEPUASAN PELANGGAN  
POLTEKKES KEMENKES BANTEN  
SEMESTER GENAP TA.2019/2020**



**POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES BANTEN  
2019/2020**

## **TINDAK LANJUT SURVEY KEPUASAN PELANGGAN POLTEKKES KEMENKES BANTEN**

### **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.

Politeknik kesehatan banten merupakan salah satu institusi pendidikan yang memiliki komitmen untuk menghasilkan pendidikan yang bermutu, dapat melakukan pengukuran tingkat kepuasan pelanggannya. Berdasarkan hasil survey perlu dilakukan adanya rencana tindak lanjut terkait hasil surey kepuasan pelanggan yang telah dilakukan. Berikut adalah hasil survey kepuasan pelanggan beserta rencana tindak lanjut yang dilakukan.

## B. Pengukuran Kepuasan Pelanggan (Mahasiswa)

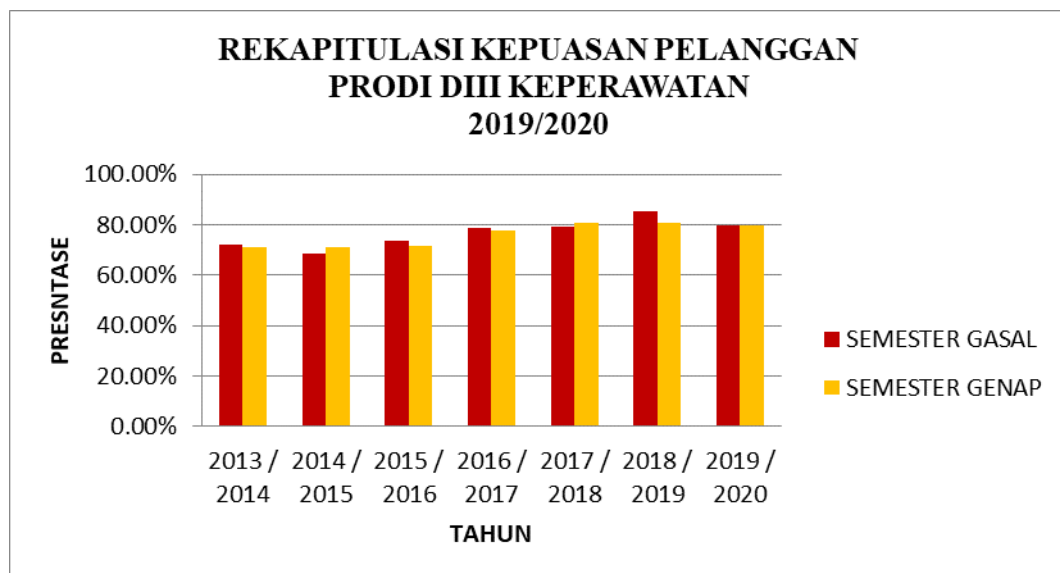
Pengukuran kepuasan mahasiswa disini meliputi kepuasan mahasiswa terhadap pembelajaran, kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik, kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan laboratorium, dan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan perpustakaan, serta kepuasan mahasiswa terhadap pengajar yang meliputi penilaian mahasiswa terhadap dosen dan penilaian mahasiswa terhadap instruktur. Selain itu, keluhan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di Jurusan Keperawatan.

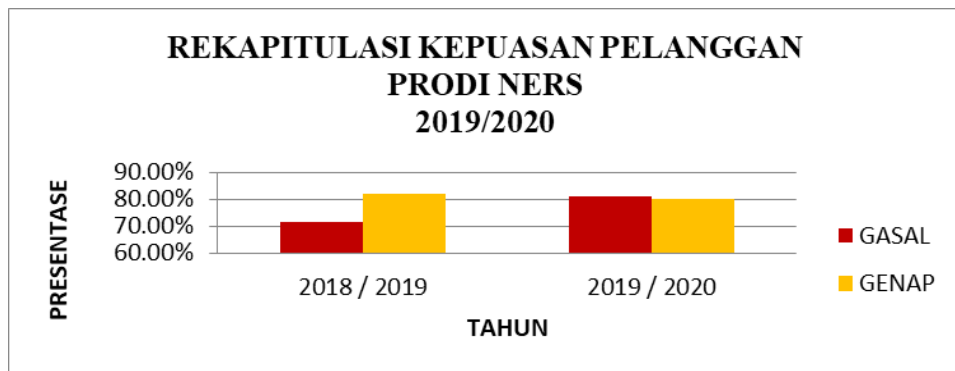
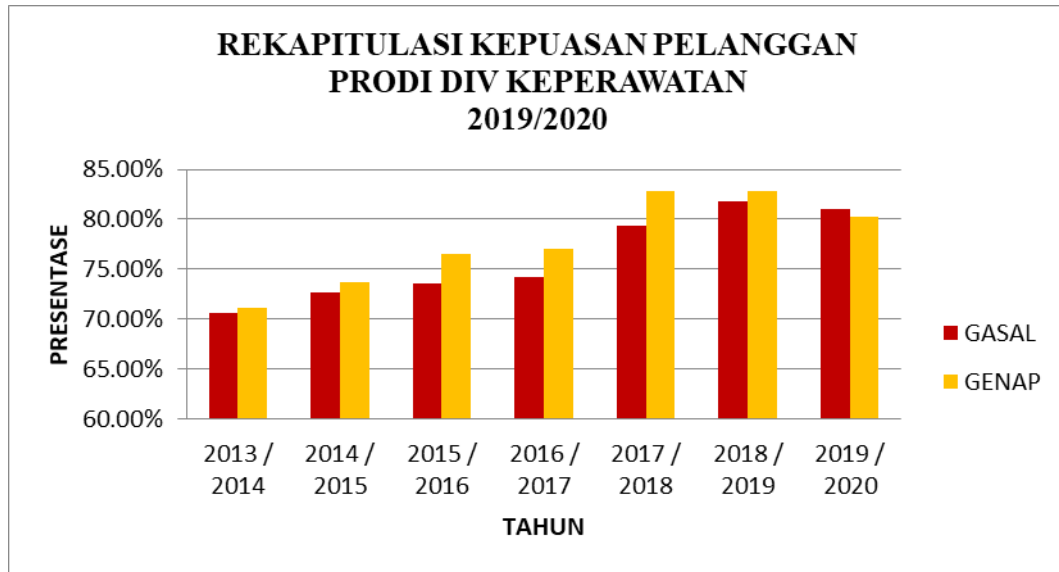
Pengukuran kepuasan mahasiswa ini, dilaksanakan setiap akhir semester dengan pengisian kuesioner oleh mahasiswa melalui google forms ataupun secara manual

## C. Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Pendidikan di Jurusan Keperawatan

### 1. Keperawatan

Berdasarkan hasil survey kepuasan pelanggan yang dilakukan di jurusan Keperawatan.





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 %

## BAB II TINDAK LANJUT

### 1. ADAK

Berdasarkan hasil survey kepuasan pelanggan masih ditemukan beberapa keluhan pelanggan dalam hal ini mahasiswa yang kurang puas terhadap pelayanan public untuk bidang akademik. Berikut keluhan pelanggan pada bidang ADAK :

JURUSAN	KELUHAN	TINDAK LANJUT	DOKUMEN
KEPERAWATAN	Belum terosialisasi peraturan akademik pada mahasiswa baru	Disosialisasikan peraturan akademik secara lengkap pada mahasiswa baru pada saat PPSM	Screenshoot zoom meeting sosialisasi peraturan akademik

### 2. PEMBELAJARAN

JURUSAN	KELUHAN	TINDAK LANJUT	DOKUMEN
KEPERAWATAN	Dosen belum memberikan handout minimal 1 hari sebelum pembelajaran mata kuliah di kelas	Dosen perlu memberikan <i>handout</i> materi 1 hari sebelum pembelajaran	Notulen dan screenshoot zoom meeting sosialisasi ke dosen

### 3. LABORATORIUM

JURUSAN	KELUHAN	TINDAK LANJUT	DOKUMENTASI
KEPERAWATAN	Belum tersedia loker di Laboratorium	Menyediakan loker di laboratorium Keperawatan	Screenshoot loker laboratorium

### 4. PERPUSTAKAAN

JURUSAN	KELUHAN	TINDAK LANJUT	DOKUMEN
KEPERAWATAN	Belum tersedia buku sesuai dengan kebutuhan perkuliahan dengan lengkap	Perlu penambahan serta pembaharuan inventaris buku keperawatan	Daftar buku baru di Perpustakaan Keperawatan dan screenshoot penerimaan buku baru