

LAPORAN

HASIL SURVEY KEPUASAN MAHASISWA JURUSAN FISIOTERAPI

SEMESTER GASAL 2019-2020



PUSAT PENJAMINAN MUTU

**POLTEKKES KEMENKES JAKARTA III
TAHUN 2020**

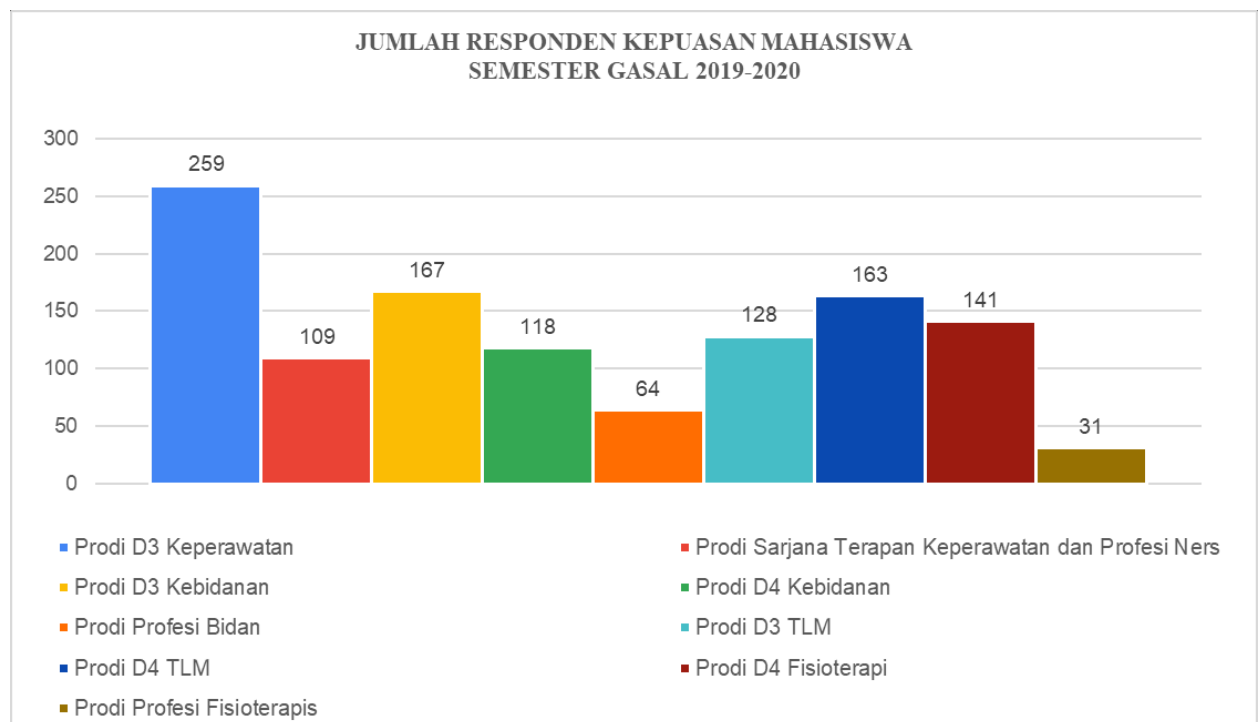
LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MAHASISWA SEMESTER GASAL 2019-2020 POLTEKKES KEMENKES JAKARTA III

A. JUMLAH RESPONDEN

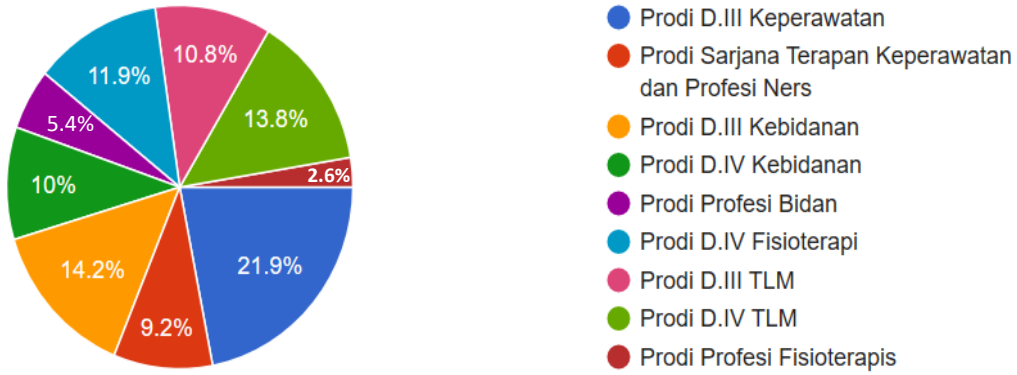
Survey kepuasan mahasiswa dilakukan dengan menyebarkan kuesioner menggunakan google form untuk mengevaluasi kepuasan mahasiswa terhadap layanan dosen, tenaga kependidikan, pengelola dan sarana prasarana.

Survey ini dilakukan terhadap mahasiswa jurusan Keperawatan, Kebidanan, Fisioterapi dan Teknologi Laboratorium Medis yang terdiri dari 9 Program Studi yaitu : Prodi D.III Keperawatan Prodi Sarjana Terapan Keperawatan dan Profesi Ners, Prodi D.III Kebidanan, Prodi D.IV Kebidanan, Prodi Profesi Bidan, Prodi D.IV Fisioterapi, Prodi Profesi Fisioterapis, Prodi D.III TLM, dan Prodi D.IV TLM.

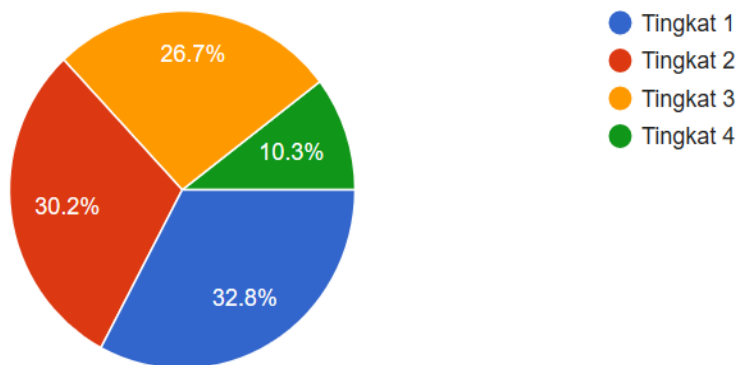
Jumlah keseluruhan responden dari 9 Prodi adalah 1180 mahasiswa dengan jumlah responden masing – masing Prodi seperti pada grafik dibawah ini :



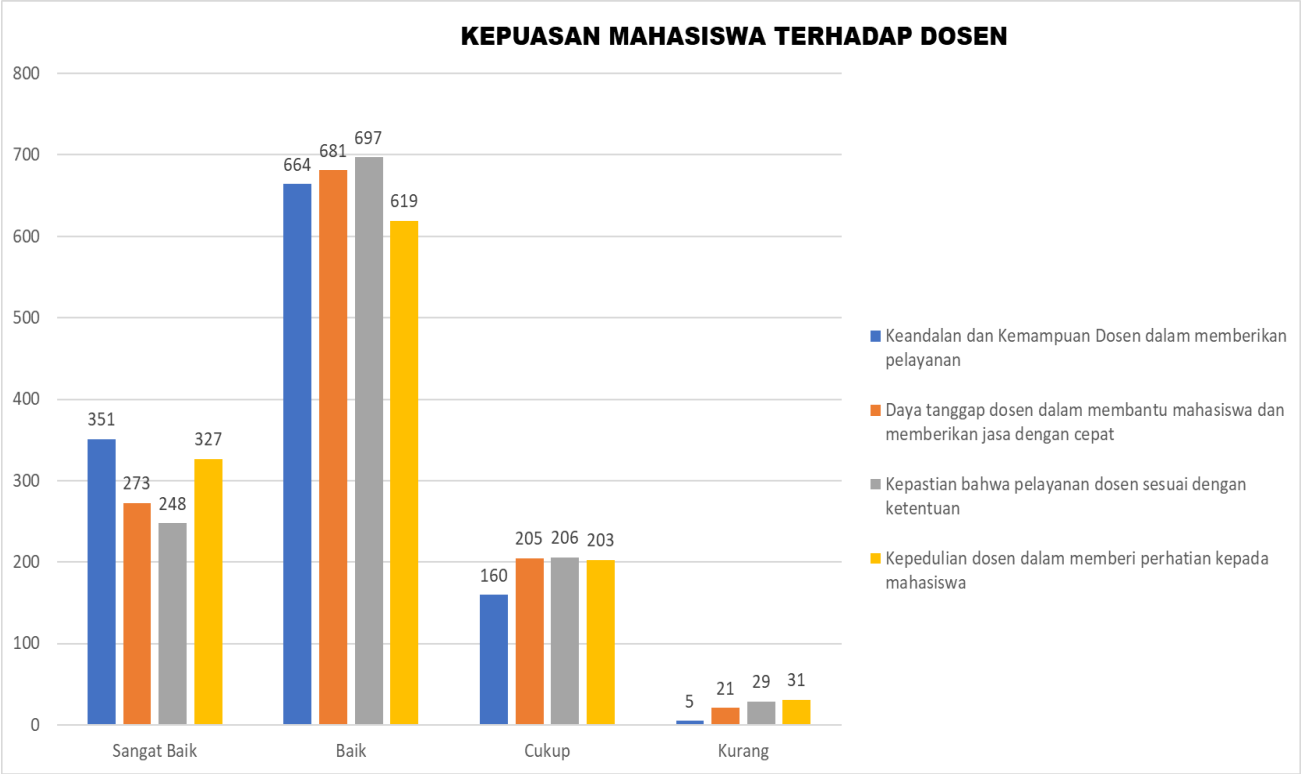
A. Persentase Jumlah Responden berdasarkan Program Studi



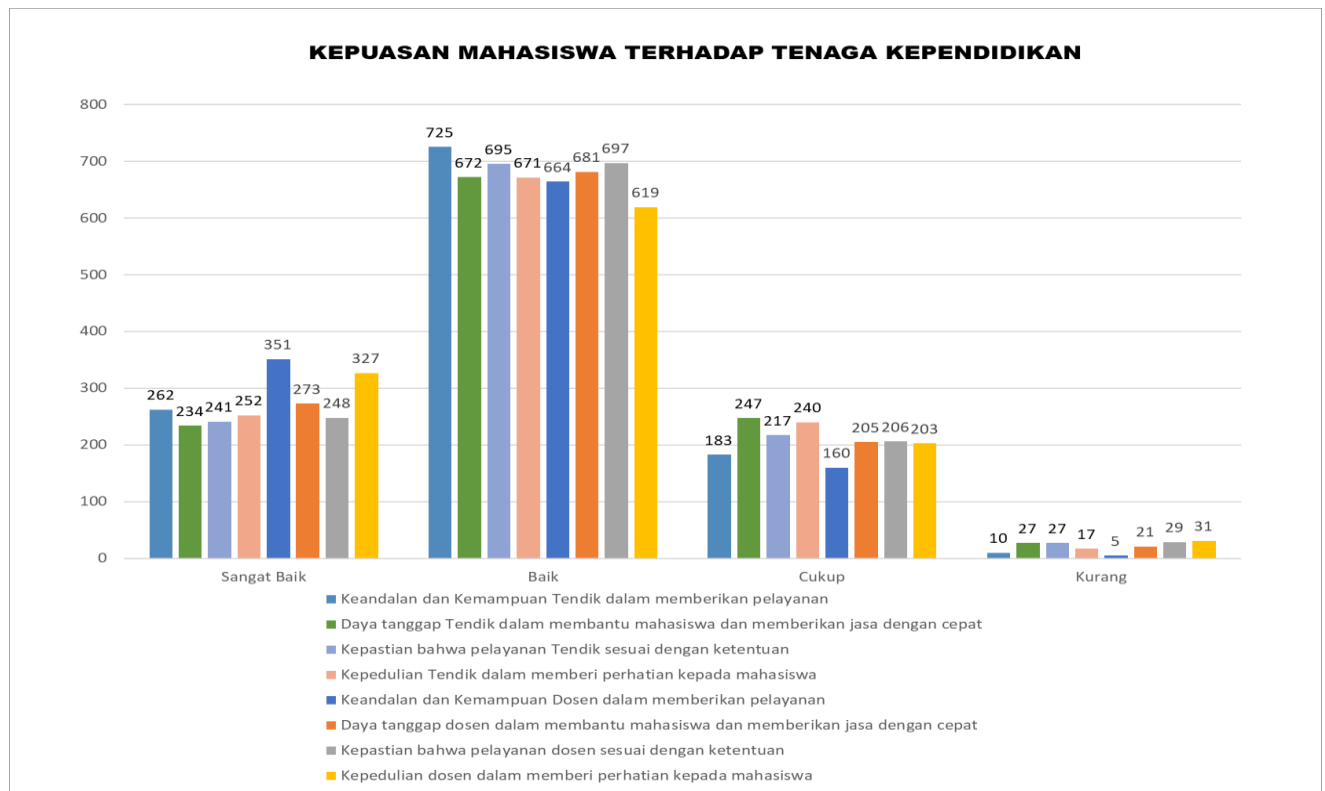
B. Persentase Mahasiswa Berdasarkan Angkatan/Per Tingkat



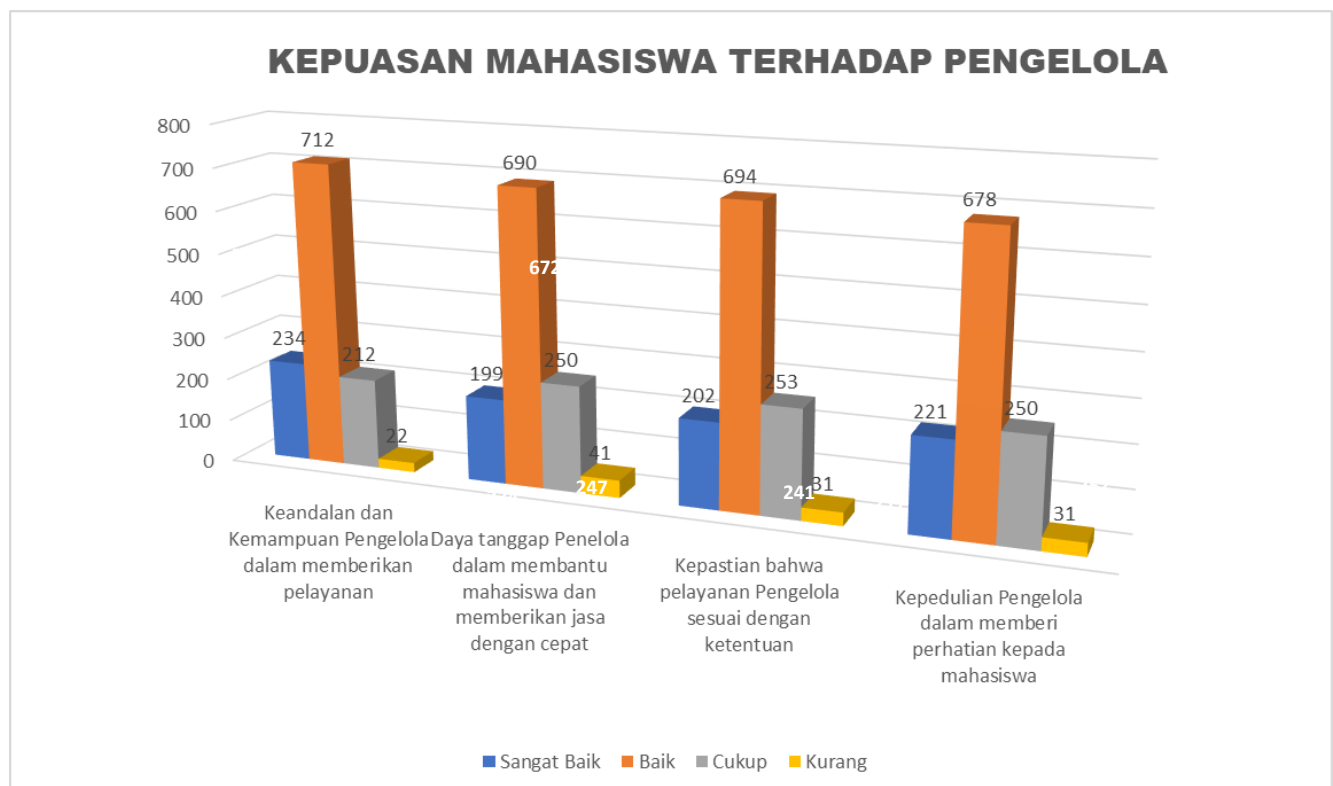
1. KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP DOSEN



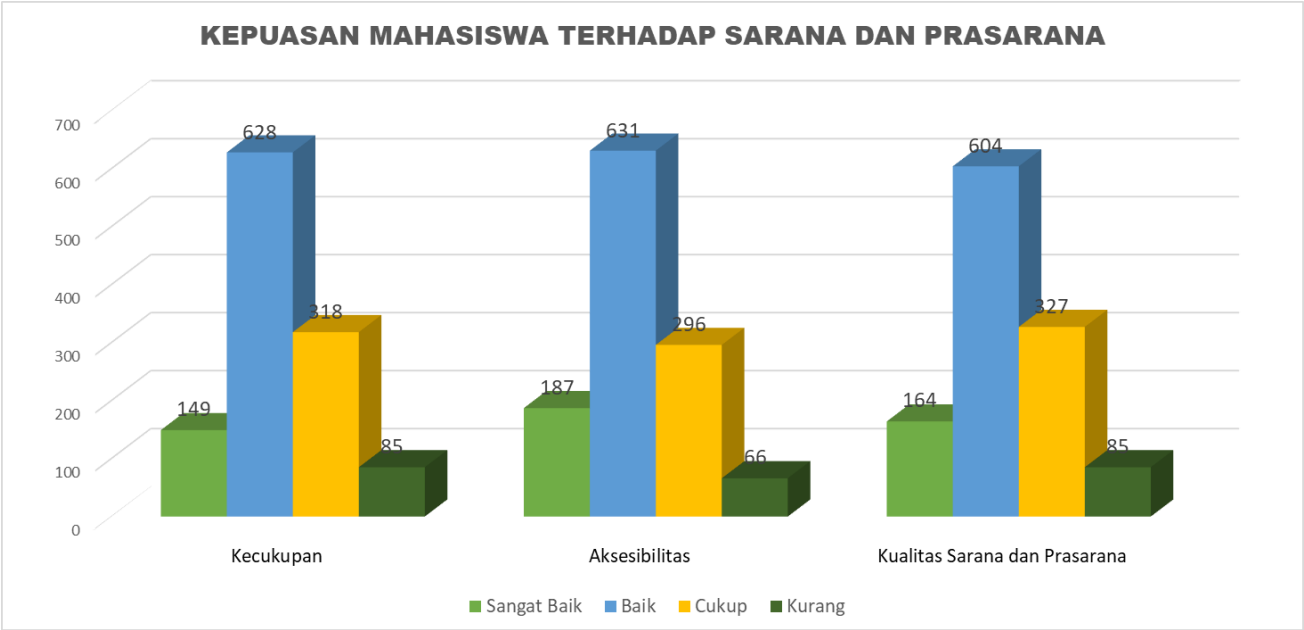
2. KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP TENAGA KEPENDIDIKAN



3. KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PENGELOLA



4. KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP SARANA DAN PRASARANA



HASIL SURVEY KEPUASAN MAHASISWA JURUSAN FISIOTERAPI

1. Program Studi D.IV Fisioterapi

No	Pernyataan Kepuasan	Tingkat Kepuasan								Total
		Sangat Baik		Baik		Cukup		Kurang		
TINGKAT I		Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	
a.	Kepuasan Terhadap Dosen									
1	Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa	4	11,77	19	55,88	11	32,35	0	0	34
2	Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	2	5,88	18	52,94	13	38,24	1	2,94	34
3	Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan	1	2,94	19	55,88	10	29,41	4	11,77	34
4	Kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	4	11,77	18	52,94	11	32,35	1	2,94	34
b.	Kepuasan Terhadap Tenaga Kependidikan									
1	Keandalan dan Kemampuan Tenaga Kependidikan	3	8,82	20	58,82	10	29,41	1	2,94	34
2	Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	3	8,82	16	47,06	12	35,29	3	8,82	34
3	Kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan.	4	11,77	15	44,12	11	32,35	4	11,77	34
4	Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	4	11,77	16	47,06	13	38,24	1	2,94	34
c.	Pengelola									
1	Keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa	3	8,82	16	47,06	13	38,24	2	5,88	34
2	Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	5	14,71	14	41,18	9	26,47	6	17,65	34

3	Kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan	4	11,77	12	35,29	12	35,29	6	17,65	34
4	Kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	4	11,77	15	44,12	10	29,41	5	14,71	34
d. Sarana dan Prasarana										
1	Kecukupan	0	0	10	29,41	17	50,00	7	20,59	34
2	Aksesibilitas	1	2,94	14	41,18	17	50,00	2	5,88	34
3	Kualitas sarana dan prasarana	0	0	11	32,35	18	52,94	5	14,71	34
TINGKAT II		Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	
a. Kepuasan Terhadap Dosen										
1	Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa	3	8,57	14	40,00	18	51,42	0	0	35
2	Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	4	11,43	14	40,00	15	42,86	2	5,71	35
3	Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan	4	11,43	11	31,43	15	42,86	5	14,29	35
4	Kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	5	14,29	9	25,71	18	51,42	3	8,57	35
b. Kepuasan Terhadap Tenaga Kependidikan										
1	Keandalan dan Kemampuan Tenaga Kependidikan	3	8,57	17	48,57	15	42,86	0	0	35
2	Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	3	8,57	15	42,86	16	45,71	1	2,86	35
3	Kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan.	3	8,57	14	40,00	15	42,86	3	8,57	35
4	Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	3	8,57	9	25,71	21	60,00	2	5,71	35
c. Pengelola										
1	Keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa	2	5,71	15	42,86	17	50,00	1	2,86	35

2	Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	3	8,57	14	40,00	17	48,57	1	2,86	35
3	Kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan	3	8,57	12	34,29	18	51,43	2	5,71	35
4	Kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	3	8,57	11	31,43	18	51,43	3	8,57	35
d. Sarana dan Prasarana										
1	Kecukupan	1	2,86	7	20,00	19	54,29	8	51,43	35
2	Aksesibilitas	3	8,57	7	20,00	21	60,00	4	11,43	35
3	Kualitas sarana dan prasarana	2	5,71	10	28,57	11	31,43	12	34,29	35
TINGKAT III		Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	
a. Kepuasan Terhadap Dosen										
1	Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa	6	17,65	17	50,00	10	29,41	1	2,94	34
2	Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	5	14,71	16	47,06	11	32,35	2	5,88	34
1	Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan	4	11,76	15	44,12	11	32,35	4	11,76	34
4	Kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	5	14,71	19	55,88	7	20,59	3	8,82	34
b. Kepuasan Terhadap Tenaga Kependidikan										
1	Keandalan dan Kemampuan Tenaga Kependidikan	5	14,71	16	47,06	12	35,29	1	2,94	34
2	Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	4	11,76	15	44,12	13	38,24	2	5,88	34
3	Kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan.	3	8,82	16	47,06	12	35,29	3	8,82	34
4	Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	3	8,82	18	52,94	12	35,29	1	2,94	34
c. Pengelola										
	Keandalan dan kemampuan pengelola	3	8,82	14	41,18	14	41,18	3	8,82	34

1	dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa									
2	Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	2	5,88	15	44,12	13	38,24	4	11,76	34
3	Kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan	1	2,94	17	50,00	11	32,35	5	14,71	34
4	Kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	1	2,94	16	47,06	14	41,18	3	8,82	34
d. Sarana dan Prasarana										
1	Kecukupan	2	5,88	12	35,29	11	32,35	9	2,47	34
2	Aksesibilitas	1	2,94	16	47,06	11	32,35	6	17,65	34
3	Kualitas sarana dan prasarana	2	5,88	14	41,18	12	35,29	6	17,65	34
TINGKAT IV		Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	
a. Kepuasan Terhadap Dosen										
1	Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa	11	28,95	24	63,16	3	7,89	0	0	38
2	Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	9	23,68	18	47,37	9	23,68	2	5,26	38
1	Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan	9	23,68	21	55,26	8	21,05	0	0	38
4	Kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	10	26,32	17	44,74	9	23,68	2	5,26	38
b. Kepuasan Terhadap Tenaga Kependidikan										
1	Keandalan dan Kemampuan Tenaga Kependidikan	8	21,05	24	63,16	5	13,16	1	2,63	38
2	Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	7	18,42	21	55,26	9	23,68	1	2,63	38
3	Kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan.	8	21,05	19	50,00	9	23,68	2	5,26	38
4	Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	8	21,05	19	50,00	10	26,32	1	2,63	38

c.	Pengelola									
1	Keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa	7	18,42	22	57,89	7	18,42	2	5,26	38
2	Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	6	15,79	22	57,89	8	21,05	2	5,26	38
3	Kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan	7	18,42	18	47,37	12	31,58	1	2,63	38
4	Kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	6	15,79	19	50,00	11	28,95	2	5,26	38
d.	Sarana dan Prasarana									
1	Kecukupan	4	10,53	17	44,74	15	39,47	2	5,26	38
2	Aksesibilitas	6	15,79	14	36,84	15	39,47	3	7,89	38
3	Kualitas sarana dan prasarana	5	13,16	15	39,47	15	39,47	3	7,89	38

1. Program Studi Profesi Fisioterapis

No	Pernyataan Kepuasan	Tingkat Kepuasan								Total
		Sangat Baik		Baik		Cukup		Kurang		
TINGKAT I		Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	
a.	Kepuasan Terhadap Dosen									
1	Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa	9	29,03	21	67,74	1	3,23	0	0	31
2	Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	9	29,03	17	54,84	5	16,13	0	0	31
3	Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan	6	19,35	22	70,97	2	6,45	1	3,23	31
4	Kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	11	35,48	17	54,84	2	6,45	1	3,23	31
b.	Kepuasan Terhadap Tenaga Kependidikan									
1	Keandalan dan Kemampuan Tenaga Kependidikan	8	25,81	21	67,74	2	6,45	0	0	31
2	Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan	8	25,81	20	64,52	2	6,45	1	3,23	31

	memberikan jasa dengan cepat									
3	Kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan.	7	22,58	22	70,97	1	3,23	1	3,23	31
4	Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	9	29,03	19	61,29	2	6,45	1	3,23	31
c. Pengelola										
1	Keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa	7	22,58	20	64,52	4	12,90	0	0	31
2	Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	4	12,90	23	74,19	3	9,68	1	3,23	31
3	Kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan	6	19,35	20	64,52	4	12,90	1	3,23	31
4	Kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	6	19,35	21	67,74	4	12,90	0	0	31
d. Sarana dan Prasarana										
1	Kecukupan	3	9,68	23	74,19	4	12,90	1	3,23	31
2	Aksesibilitas	4	12,90	23	74,19	3	9,68	1	3,23	31
3	Kualitas sarana dan prasarana	2	6,45	25	80,64	3	9,68	1	3,23	31

KELUHAN MAHASISWA PROGRAM STUDI D.IV FISIOTERAPI

1. Fasilitas ruang kelas fisioterapi tidak memadai
2. Apabila dikritik mohon dijadikan bahan evaluasi, bukan malah menyindir mahasiswa
3. Untuk fisioterapi kapan mempunyai kelas sendiri atau tidak moving class karena terkadang kelas berebutan dengan jurusan yang lain atau dengan jurusan sendiri
4. Sarana dan prasarana kurang baik, seperti sering ac mati dan rusak
5. Stress karena kurang istirahat karena tugas yang terlalu menumpuk
6. Terimakasih sudah selalu mengutamakan kualitas yang sesuai dengan jargonnya. Namun, jika ada hal penting diharapkan tidak memberikan informasi mendadak
7. Kami diploma, butuh praktek
8. Jika lab yang di direktorat AC Bocor + kurang dingin bahkan tidak
9. Fasilitas gedung yang kurang baik
10. Tolong berikan lah sarana prasarana yang memadai, dan juga untuk dosen tolong berikan layanan sebaiknya walaupun dengan kesibukan yang ada
11. Mushola yang sempit
12. Dosen yg sekenanya, Direktorat yang kebal akan kritik saran.
13. Kurangnya sarana prasarana khususnya untuk jurusan fisioterapi seperti kelas dan wifi
14. Kecepatan dan ketepatan informasi ke mahasiswa
15. Jadwal dosen yang suka berubah
16. Sejak awal tidak ada pemberitahuan jika absensi tidak boleh dibawa pulang
17. Banyak bangku yang rusak
18. Atas direktorat setiap lantainya udah banyak yg bolong :(
19. Administrasi dan persuratan tingkat akhir tidak didiskusikan terlebih dahulu sehingga saling oper dan terus adanya kesalahan format. Pemberitahuan informasi yang mendadak. Tidak adanya beasiswa selain gakin
20. Perbaiki toilet dan pintu nya ya pak biar agak bersih dan bisa di tutup pintu nya.
21. Jurusan lama mengambil keputusan, membuat mahasiswa terombang ambing
22. Ruangan kelas yang berubah-ubah
23. Lift di gedung analisis pagi sering mati lampu
24. Seharusnya sarana prasarana penting layaknya AC untuk di laboratorium Fisioterapi lebih diperhatikan lagi. Hingga terakhir kami meninggalkan kampus until PJJ, AC di lab Terapi Latihan masih mati.
25. Saya tidak tau mau mengeluhkan apa. Karena respon kampus selalu sangat lambat.
26. Mohon maaf pak bu untuk tugas tolong saya minta untuk sesuai kadar batas jangan berlebihan terutama yang deadlinenya sama di hari h mohon maaf sekali lagi pak bu kami manusia bukan robot
27. Birokrasi yang dalam menangani sesuatu dan kesulitan dalam masalah perijinan
28. Kelas di gedung TLM kalo hujan selalu bocor
29. Keluhan dari saya dari segi kelas untuk Fisioterapi. Saat kami tidak kedatangan kelas dari pihak jurusan maupun direktorat lama atau malah kurang peduli sehingga kami luntang luntang selama bisa hampir 1jam demi mendapatkan sebuah ruang kelas.
30. Sarana kegiatan ukm, lapangan parkir
31. Ujian sering tidak sesuai tanggal, harusnya sesuai tanggal yang ditentukan kalender akademik.

32. Dari perwakilan sipen, saya minta, untuk kedepannya, masalah tentang administrasi absen atau lainnya yang dijatuhkan ke sipen, semoga diperbaiki lagi sistemnya. Jangan ada ke mendadakan informasi terhadap mahasiswa terkait peraturan yang baru dikeluarkan oleh pihak rektorat ataupun pihak kajur. Terimakasih
33. kurang nya sarana olahraga, koneksi internet jelek, dan juga kurang gedung belajar untuk fisioterapi
34. Kurangnya penangkapan materi
35. Perbanyak open collab sama lembaga yang menyediakan beasiswa
36. Cara mengajar
37. Kurang tanggap
38. Politeknik kesehatan akan tetapi kurang mencerminkan kesehatan seperti kamar mandi yang kotor, sabun cuci tangan yang tidak tersedia, ruang uks yang kurang baik.
39. Jadwal yang kurang dipastikan dengan tepat dan disiplin
40. Tolong agar tenaga pendidik lebih memahami mahasiswa, maksudnya jika kami mengalami kesulitan selama pjj harap didengarkan dan tidak dijudge begitu saja, terima kasih
41. Ada salah satu dosen yang tidak memperhatikan waktu mengajar. Terkadang beliau hilang dengan alasan yang mendadak padahal kami semua sudah menunggu cukup lama. Dan ini sangat sering terjadi.

KELUHAN MAHASISWA PROGRAM STUDI PROFESI FISIOTERAPIS

1. Jadwal yang tidak pasti dan suka mendadak sangat menyulitkan saya sebagai mahasiswa profesi fisio yang bekerja sambil kuliah. saran saya, kalau bisa jadwal tidak dadakan. terimakasih
2. Suasana ruangan dan fasilitas kurang bagus
3. Toilet dekat mushola perlu di perbaiki
4. Mohon fisioterapi diberi gedung kelas tersendiri
5. Sering kali pemberitahuan mendadak tetapi dibutuhkan penyelesaian pekerjaannya dalam waktu cepat
6. Terkadang lempar melempar jawaban untuk mendapat informasi yang tepat dan akurat
7. Sistem untuk alur akademis lebih teratur dan tidak mendadak
8. Koordinasi dengan lahan scr administratif yg perlu diperhatikan lagi
9. Konsisten
10. Kebersihan toilet
11. Kepastian tentang lahan praktek
12. Masjid atau Mushalla harus lebih di baguskan