

LAPORAN

HASIL SURVEY KEPUASAN MAHASISWA JURUSAN TEKNOLOGI LABORATORIUM MEDIK (TLM)

SEMESTER GASAL 2019-2020



PUSAT PENJAMINAN MUTU

**POLTEKKES KEMENKES JAKARTA III
TAHUN 2020**

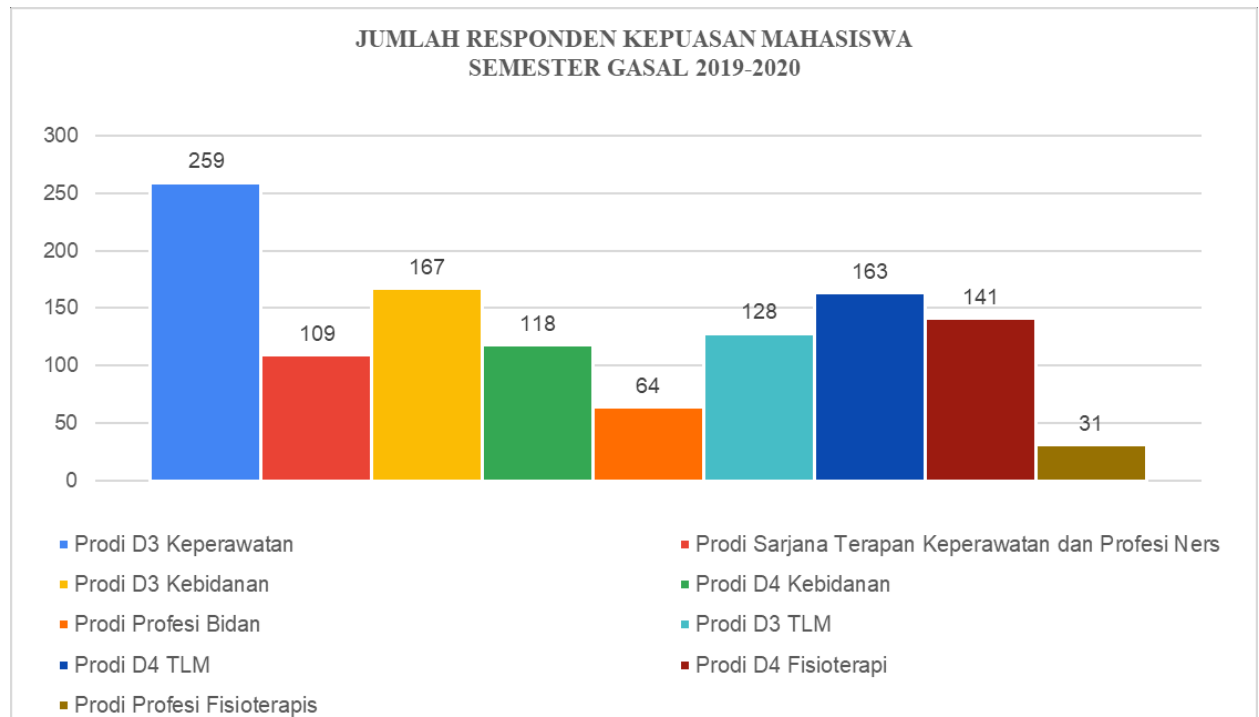
LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MAHASISWA SEMESTER GASAL 2019-2020 POLTEKKES KEMENKES JAKARTA III

A. JUMLAH RESPONDEN

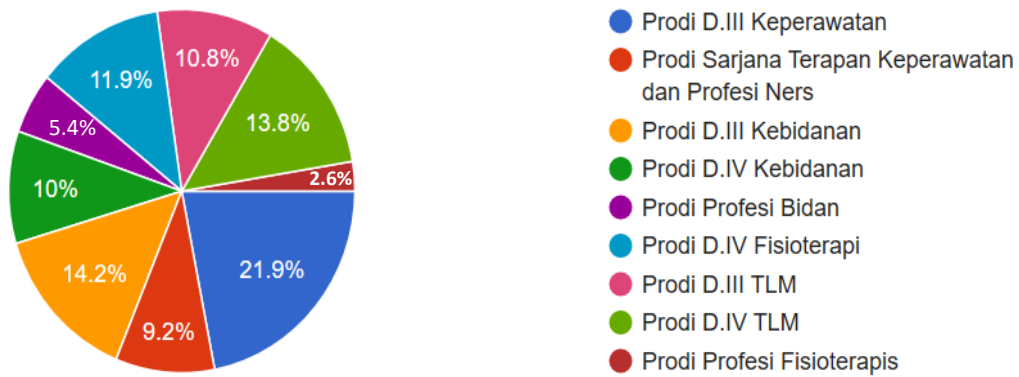
Survey kepuasan mahasiswa dilakukan dengan menyebar kuesioner menggunakan google form untuk mengevaluasi kepuasan mahasiswa terhadap layanan dosen, tenaga kependidikan, pengelola dan sarana prasarana.

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.

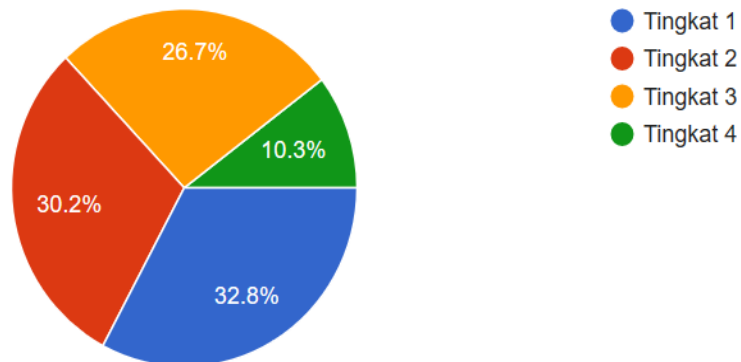
Jumlah keseluruhan responden dari 9 Prodi adalah 1180 mahasiswa dengan jumlah responden masing – masing Prodi seperti pada grafik dibawah ini :



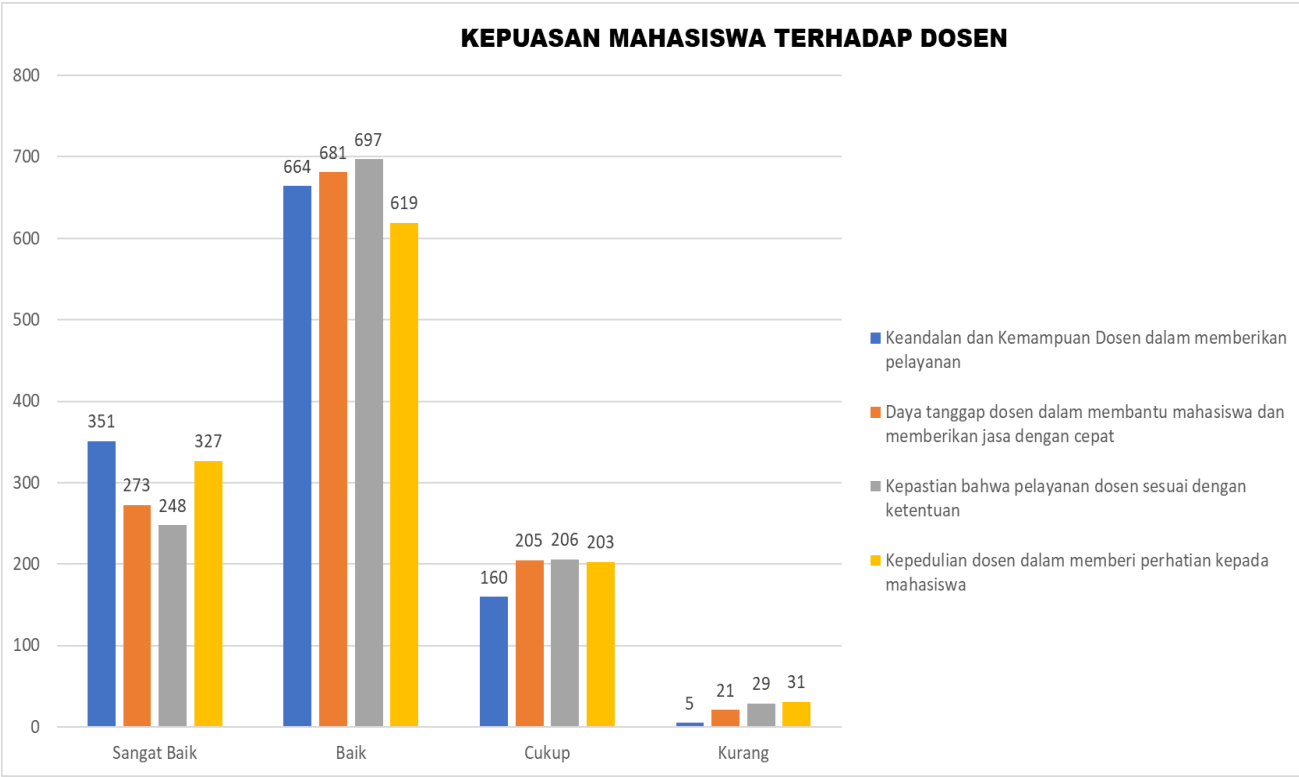
A. Persentase Jumlah Responden berdasarkan Program Studi



B. Persentase Mahasiswa Berdasarkan Angkatan/Per Tingkat

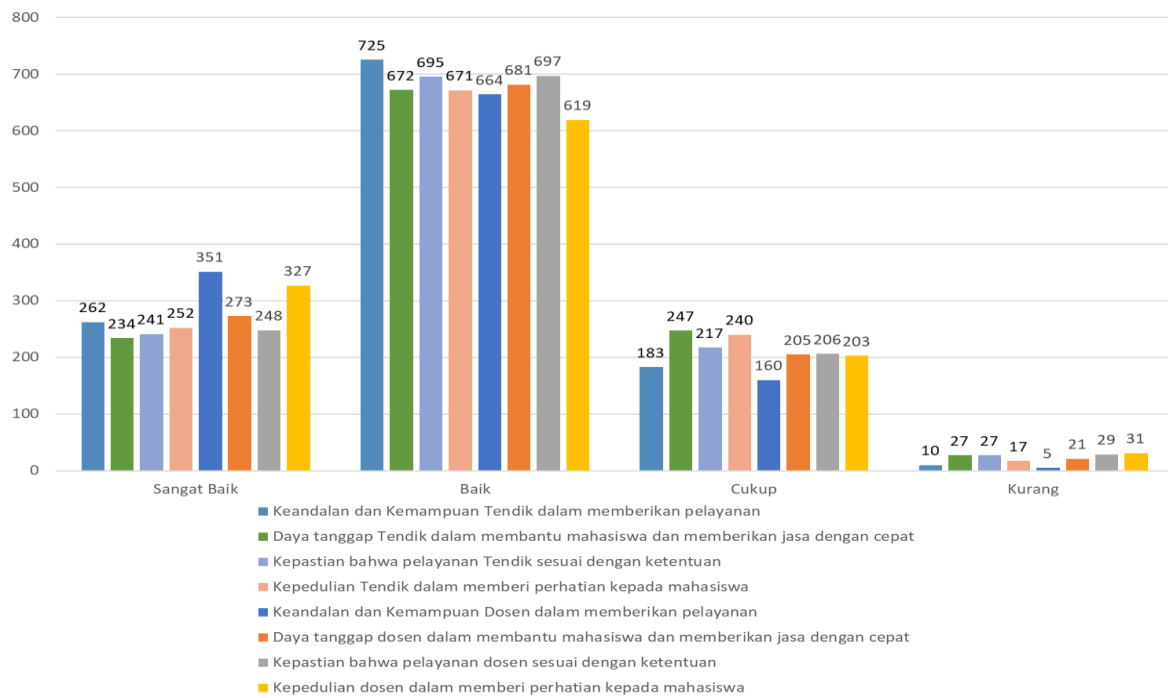


1. KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP DOSEN



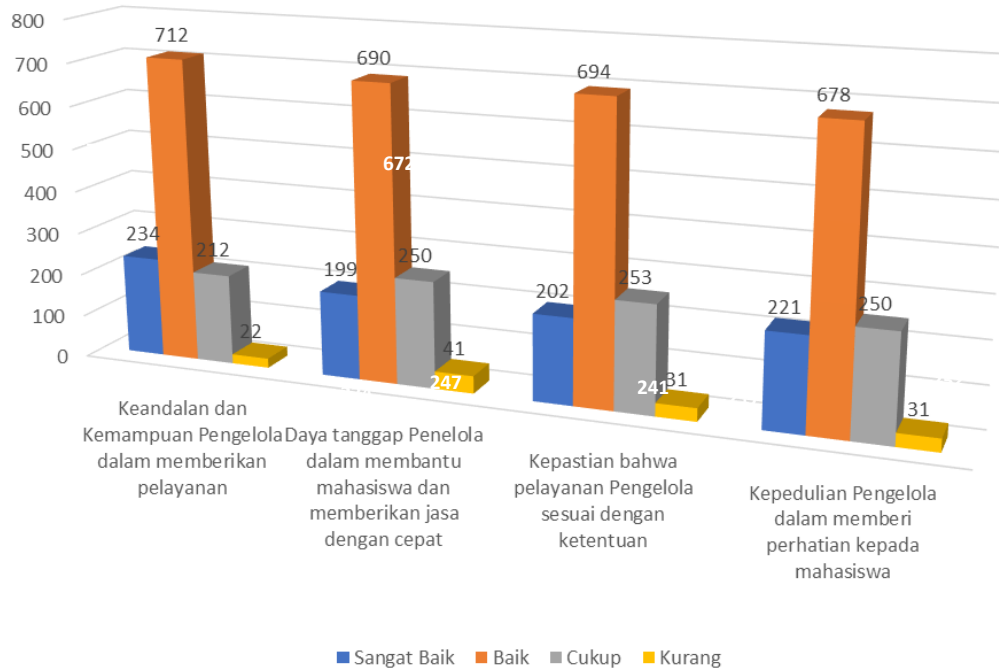
2. KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP TENAGA KEPENDIDIKAN

KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP TENAGA KEPENDIDIKAN

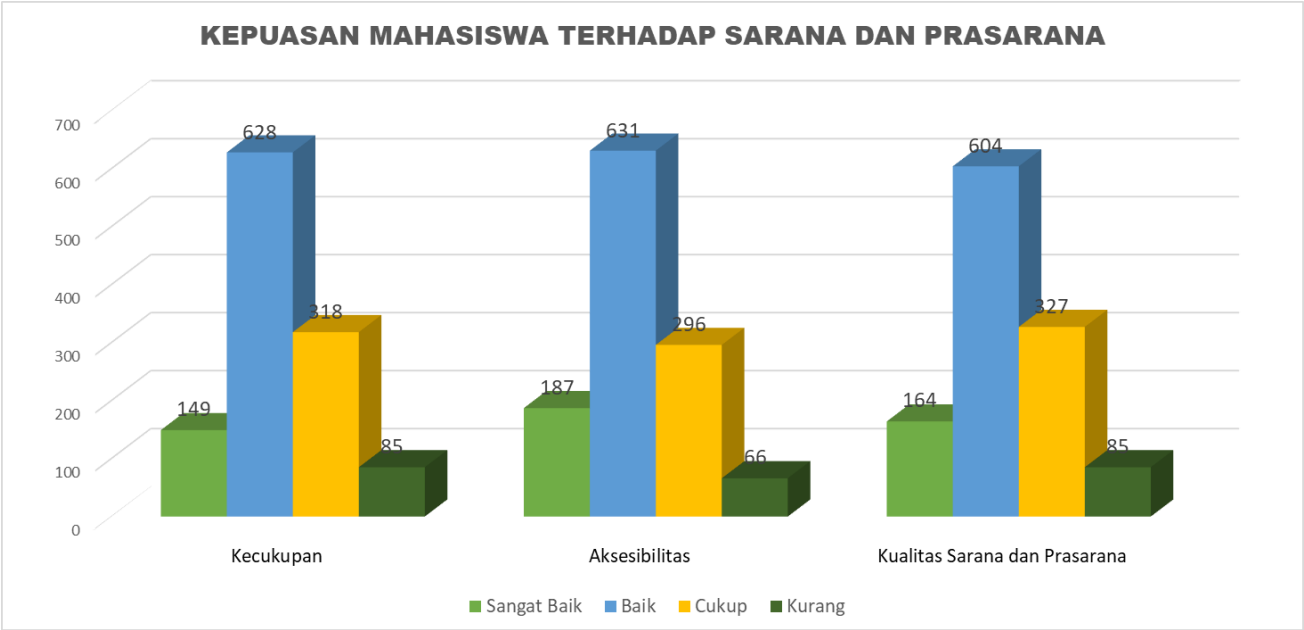


3. KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PENGELOLA

KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PENGELOLA



4. KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP SARANA DAN PRASARANA



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	0		32		8		6		46
2	Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	4		31		10		1		46
3	Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan	2		32		11		1		46
4	Kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	7		26		11		2		46
b.	Kepuasan Terhadap Tenaga Kependidikan									

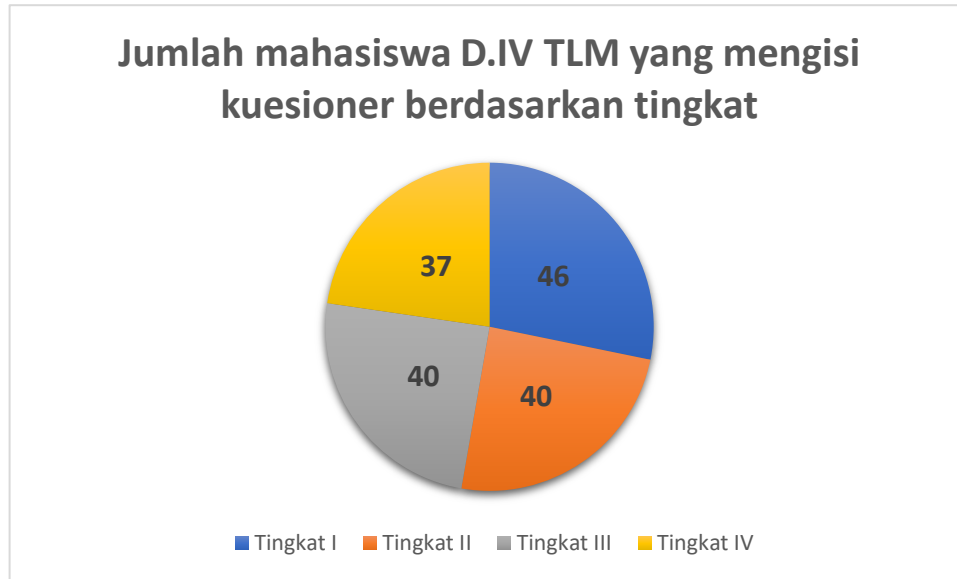
1	Keandalan dan Kemampuan Tenaga Kependidikan	3		34		9		0		46
2	Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	2		29		14		1		46
3	Kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan.	4		27		15		0		46
4	Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	5		27		14		0		46
c. Pengelola										
1	Keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa	5		27		14		0		46
2	Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	2		25		17		2		46
3	Kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan	2		25		19		0		46
4	Kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	3		26		17		0		46
d. Sarana dan Prasarana										
1	Kecukupan	2		24		14		6		46
2	Aksesibilitas	1		27		12		6		46
3	Kualitas sarana dan prasarana	2		21		17		6		46
TINGKAT II		Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	
a. Kepuasan Terhadap Dosen										
1	Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa	3		29		8		1		
2	Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	3		25		12		1		
3	Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan	2		28		10		1		

4	Kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	2		24		12		3		
b. Kepuasan Terhadap Tenaga Kependidikan										
1	Keandalan dan Kemampuan Tenaga Kependidikan	2		28		10		1		
2	Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	2		25		13		1		
3	Kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan.	1		27		13		0		
4	Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	1		28		11		1		
c. Pengelola										
1	Keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa	2		28		9		2		
2	Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	2		29		9		1		
3	Kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan	1		25		14		1		
4	Kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	1		28		10		2		
d. Sarana dan Prasarana										
1	Kecukupan	0		27		12		2		
2	Aksesibilitas	1		26		11		3		
3	Kualitas sarana dan prasarana	2		23		14		2		
TINGKAT III		Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	
a. Kepuasan Terhadap Dosen										
1	Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa	14		21		6		0		
2	Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	10		21		10		1		

1	Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan	13		20		7		1		
4	Kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	11		22		5		3		
b. Kepuasan Terhadap Tenaga Kependidikan										
1	Keandalan dan Kemampuan Tenaga Kependidikan	9		24		8		0		
2	Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	8		21		10		2		
3	Kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan.	10		22		9		0		
4	Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	7		23		9		2		
c. Pengelola										
1	Keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa	8		26		7		0		
2	Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	8		21		12		0		
3	Kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan	8		25		8		0		
4	Kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	10		19		10		2		
d. Sarana dan Prasarana										
1	Kecukupan	4		28		7		2		
2	Aksesibilitas	8		25		7		1		
3	Kualitas sarana dan prasarana	7		23		11		0		

2. Program Studi D.IV TLM

Jumlah Mahasiswa D.IV TLM yang mengisi kuesioner kepuasan mahasiswa adalah 163 mahasiswa.



Hasil survey kepuasan mahasiswa D.IV TLM berdasarkan tingkat:

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	1		28		17		0		46
2	Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	0		29		15		2		46
3	Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan	0		24		21		1		46
4	Kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	0		27		17		2		46
b.	Kepuasan Terhadap Tenaga Kependidikan									
1	Keandalan dan Kemampuan Tenaga Kependidikan	1		29		16		0		46
2	Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	1		25		18		2		46

3	Kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan.	1		28		15		2		46
4	Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	1		28		17		0		46
c. Pengelola										
1	Keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa	2		28		15		1		46
2	Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	3		24		17		2		46
3	Kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan	1		27		17		1		46
4	Kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	0		25		13		2		46
d. Sarana dan Prasarana										
1	Kecukupan	1		22		15		8		46
2	Aksesibilitas	3		24		14		5		46
3	Kualitas sarana dan prasarana	3		21		14		8		46
TINGKAT II		Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	
a. Kepuasan Terhadap Dosen										
1	Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa	3		27		9		1		40
2	Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	2		27		10		1		40
3	Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan	1		31		7		1		40
4	Kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	4		26		8		2		40
b. Kepuasan Terhadap Tenaga Kependidikan										
1	Keandalan dan Kemampuan Tenaga Kependidikan	2		27		10		1		40
2	Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	1		22		15		2		40
3	Kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan.	3		22		13		2		40
4	Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	1		24		14		1		40
c. Pengelola										
1	Keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa	1		24		14		1		40

2	Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	1		23		12		4		40
3	Kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan	2		21		15		2		40
4	Kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	0		25		13		2		40
d. Sarana dan Prasarana										
1	Kecukupan	0		18		13		9		40
2	Aksesibilitas	3		21		13		3		40
3	Kualitas sarana dan prasarana	0		18		17		5		40
TINGKAT III		Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	
a. Kepuasan Terhadap Dosen										
1	Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa	6		2		11		1		40
2	Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	5		22		11		2		40
3	Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan	5		22		11		2		40
4	Kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	6		20		12		2		40
b. Kepuasan Terhadap Tenaga Kependidikan										
1	Keandalan dan Kemampuan Tenaga Kependidikan	4		25		10		1		40
2	Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	3		22		14		1		40
3	Kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan.	3		27		9		1		40
4	Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	3		24		12		1		40
c. Pengelola										
1	Keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa	5		23		11		1		40
2	Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	4		21		12		3		40
3	Kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan	3		24		11		2		40
4	Kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	4		23		12		1		40
d. Sarana dan Prasarana										
1	Kecukupan	4		24		9		3		40
2	Aksesibilitas	6		19		11		4		40

3	Kualitas sarana dan prasarana	5		19		13		3		40
TINGKAT IV		Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	
a.	Kepuasan Terhadap Dosen									
1	Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa	7		27		3		0		37
2	Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	6		23		8		0		37
3	Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan	6		23		8		0		37
4	Kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	6		26		5		0		37
b.	Kepuasan Terhadap Tenaga Kependidikan									
1	Keandalan dan Kemampuan Tenaga Kependidikan	5		28		4		0		37
2	Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	6		21		9		1		37
3	Kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan.	6		27		4		0		37
4	Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	7		27		3		0		37
c.	Pengelola									
1	Keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa	5		27		4		1		37
2	Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	6		17		13		1		37
3	Kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan	4		25		7		1		37
4	Kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	7		23		6		1		37
d.	Sarana dan Prasarana									
1	Kecukupan	9		18		9		1		37
2	Aksesibilitas	9		18		8		2		37
3	Kualitas sarana dan prasarana	6		21		9		1		37

KELUHAN MAHASISWA PROGRAM STUDI D.III TLM

1. Untuk prasarana, proyektor kadang masih suka berebutan sama kelas lain. Karna jumlah dengan k
2. Kurang responsif
3. Untuk bayaran semester sebaiknya bisa dicicil perbulan sehingga tidak memberatkan mahasiswa..t
4. Terkadang susah untuk mendapatkan ruangan kelas
5. Kurangnya sosialisasi terhadap birokrasi
6. Mushola puspa yg terlalu kecil
7. Mahasiswa lebih dibimbing dalam mengerjakan tugas maupun presentasi
8. Kartu mahasiswa yang sampai saat ini belum selesai juga padahal sudah setahun
9. Yang Saya harapkan dari direktorat adalah mohon lebih memudahkan mahasiswa untuk meminjam
10. Loker untuk mahasiswa tingkat 1, serta KTM yang belum jadi.
11. lab masih terdapat bocor
12. Beberapa dosen tidak menanggapi pertanyaan atau keluhan mahasiswa mengenai pembelajaran
13. toilet di gedung tlm tolong dipisah yang laki2 dan perempuan yang di dekat kelas mungkin yang laki
14. Untuk bapak dan ibu dosen serta jajaran . Mohon di minimalisir agar sistem perkuliahan tidak mem
15. TRANSPARANSI UKT
16. Semoga dari pihak pengelola maupun dosen mampu memberikan pelayanan yang terbaik dan cep
17. sabun untuk mencuci tangan kadang tdk ada di toilet
18. Pelaksanaan TOEFL tidak jelas
19. Sebaiknya renovasi musholah menjadi masjid yang lebih luas
20. Toilet semoga diberi sabun dan tisu
21. Kekurangan kursi pada saat sedang ada kelas
22. Akses internet

KELUHAN MAHASISWA PROGRAM STUDI D.IV TLM

1. Dosen yang mengajarnya sesuai rps apabila berubah dari kontrak program tolong disesuaikan dan
2. Cara dosen mengajar banyak yang belum menerapkan feed back saat mahasiswa sudah mengerjakan
3. Lapangan penuh dengan kendaraan
4. Jadwal ujian kurang tertata
5. Pihak direk ebih tanggap lagi dalam menentukan keputusan
6. Respon lumayan lama
7. Proses pembuatan surat dipercepat
8. Akses wifi suda baik, tetapi terkadang mengalami gangguan.
9. Jam buka perpustakaan kurang lama seharusnya lebih lama, jam tutup perpustakaan sekarang pukul 4 sore dimajukan
10. Sering ada masalah sinyal,,,sehingga ada nilai ujian yang tidak bisa masuk ke sistem
11. Dosen yang tidak mudah dipahami
12. Kadang suka dadakan kalau ada info
13. Menurut saya fasilitas di poltekkes jakarta III khususnya di gedung TLM kurang serta kebersihan
14. Kinerja Dosen tolong diperbaiki
15. Untuk sarana seperti toilet, diharapkan untuk penambahan toilet. Karena suka antrian panjang
16. Untuk sarana dan prasarana khususnya akses internet (wifi) di gedung TLM terbilang belum baik
17. Tolong jika ada informasi mengenai sesuatu jangan mendadak.
18. Sabun cuci tangan di toilet sering kosong isinya
19. Sarana prasarana untuk kegiatan mahasiswa.
20. Izin menyampaikan keluhan saya, karena saya di jurusan tlm kalau pagi terkadang lampu lift mati
21. Kurangnya fasilitas belajar seperti ruang kelas, alat² lab yang sudah rusak/kotor.
22. Tolong jangan ada kucing di tiap lantai kelas maupun di kantin.. sangat mengganggu
23. Kepada pihak direktorat yg terhormat mohon profesionalitasnya saat mendukung kegiatan kemahasiswaan
24. Mohon untuk sarana area parkir kendaraan dan sarana olahraga agar diperbaiki dan ditingkatkan
25. Kurangnya fasilitas ekstrakurikuler mahasiswa

26. Kurangnya tingkat kebersihan di pojok literasi
27. Kurangnya buku untuk jurusan tlm di perpustakaan untuk membantu pembelajaran
Informasi yang kurang efektif
28. Terkadang oknum administrasi di jurusan kurang ramah terhadap pertanyaan mahasiswa
29. Pihak kampus seringkali agak lambat dalam mengambil keputusan.
30. Acara atau kegiatan yang ada dalam poltekkes (baik akademik atau non akademik) tidak terjadwal
31. Menurut saya, kalo bisa PKJ 3 mempunyai lapangan untuk mahasiswa melepas lelah, seperti taman
32. Kalau mau mengurus berkas di direktorat/di TU jurusan suka tidak ditanggapi dengan baik,kadang diij