

# **LAPORAN**

## **HASIL SURVEY KEPUASAN MAHASISWA JURUSAN KEBIDANAN**

**SEMESTER GASAL 2019-2020**



**PUSAT PENJAMINAN MUTU**

**POLTEKKES KEMENKES JAKARTA III  
TAHUN 2020**

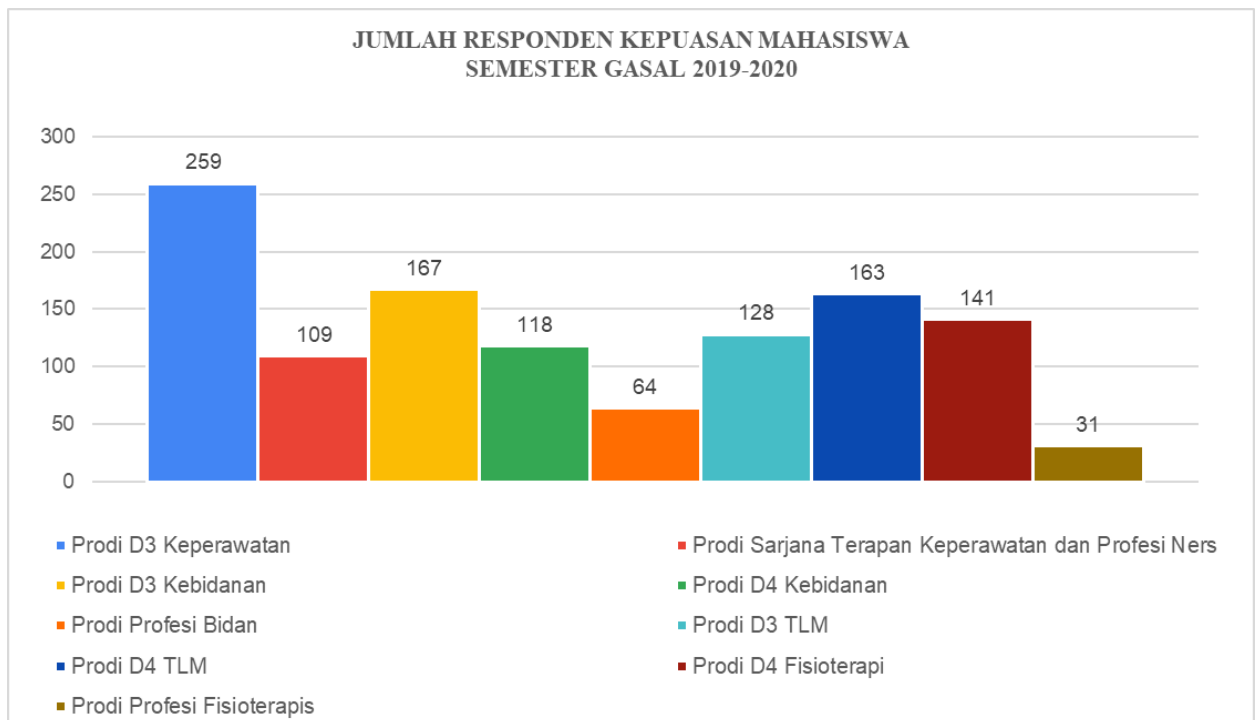
# LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MAHASISWA SEMESTER GASAL 2019-2020 POLTEKKES KEMENKES JAKARTA III

## A. JUMLAH RESPONDEN

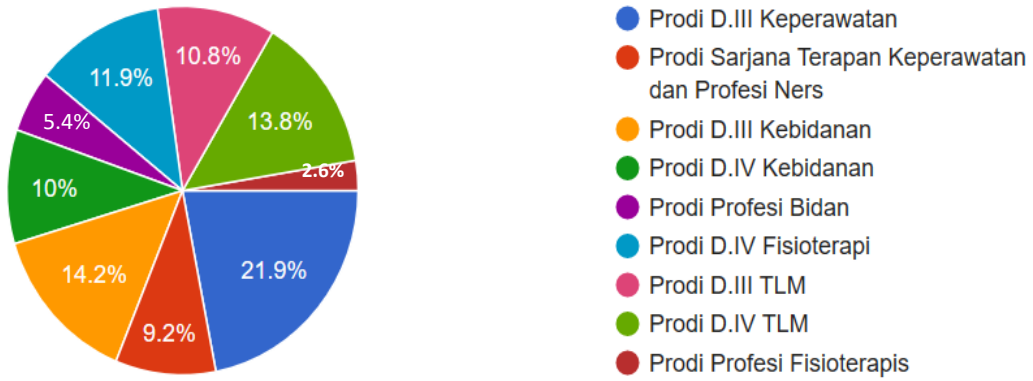
Survey kepuasan mahasiswa dilakukan dengan menyebarkan kuesioner menggunakan google form untuk mengevaluasi kepuasan mahasiswa terhadap layanan dosen, tenaga kependidikan, pengelola dan sarana prasarana.

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.

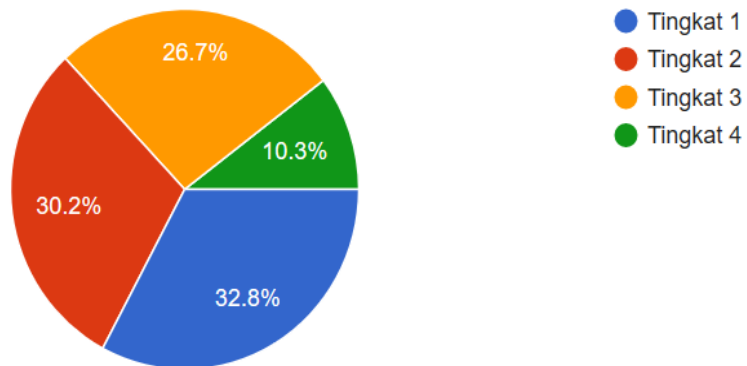
Jumlah keseluruhan responden dari 9 Prodi adalah 1180 mahasiswa dengan jumlah responden masing – masing Prodi seperti pada grafik dibawah ini :



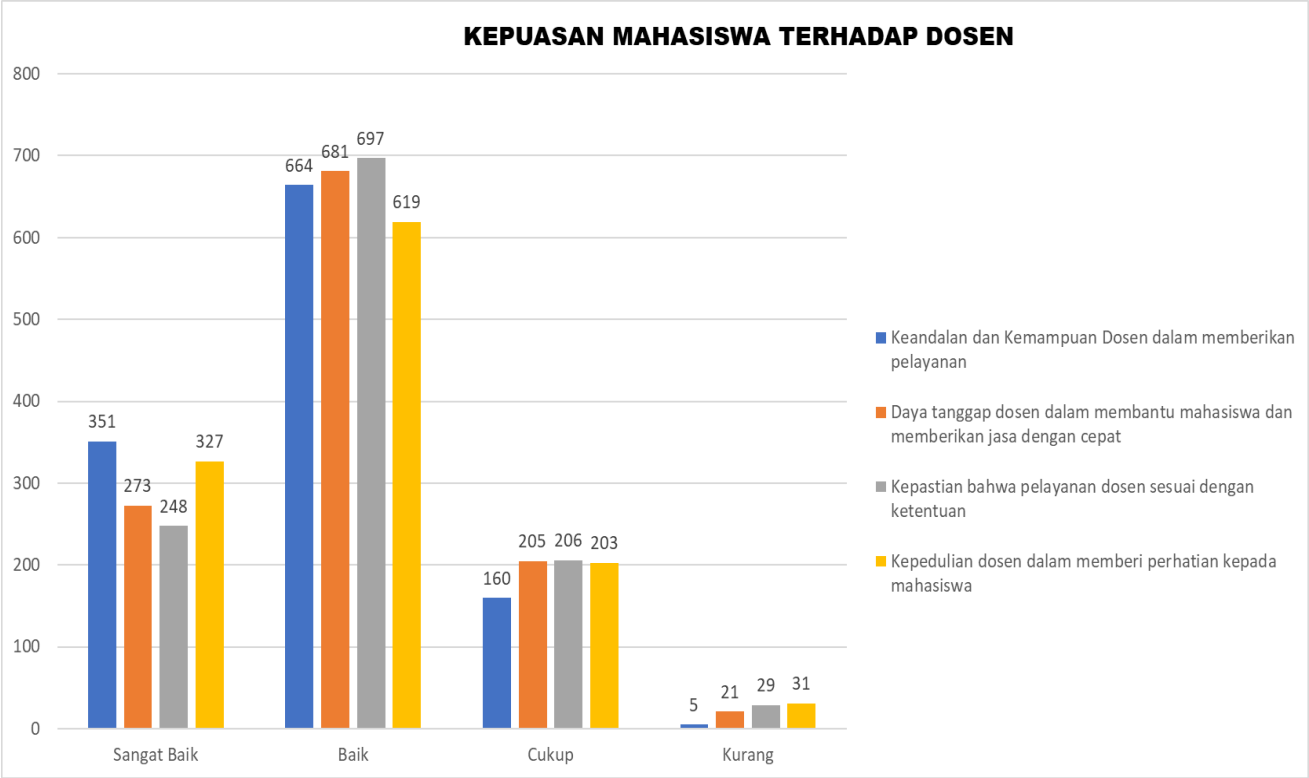
### A. Persentase Jumlah Responden berdasarkan Program Studi



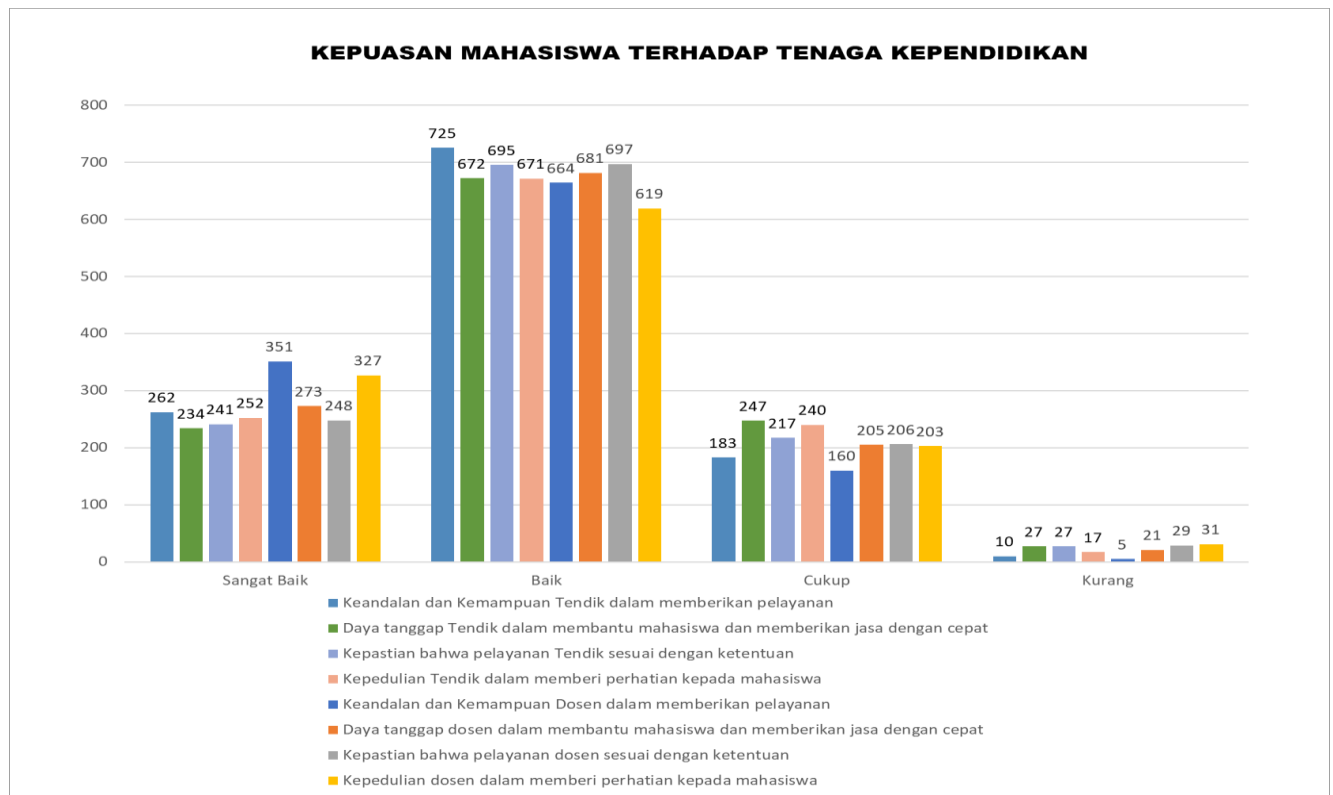
### B. Persentase Mahasiswa Berdasarkan Angkatan/Per Tingkat



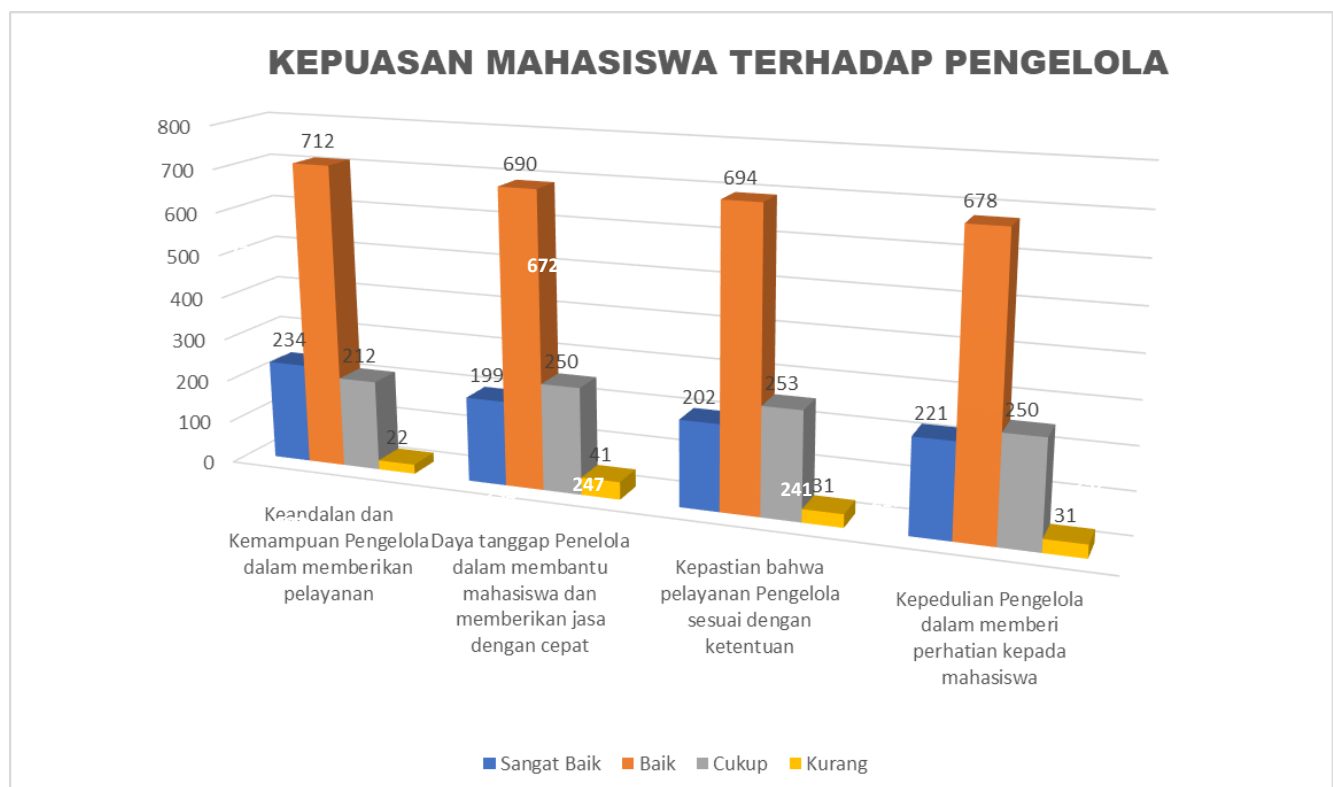
1. KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP DOSEN



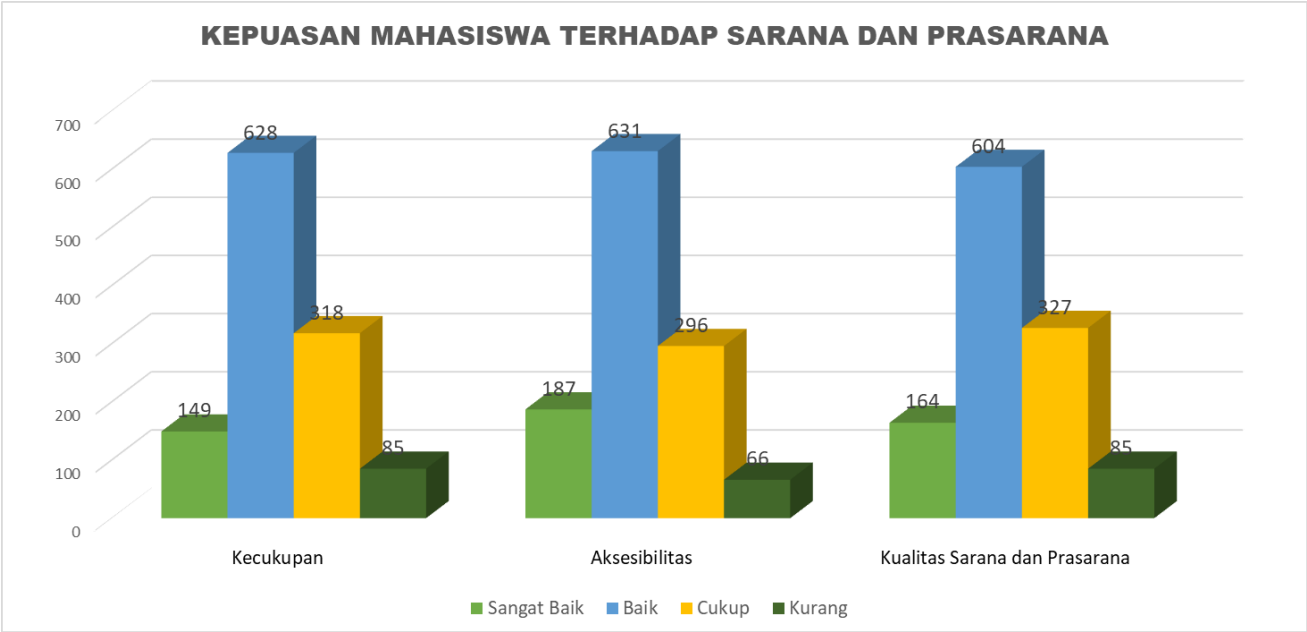
## 2. KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP TENAGA KEPENDIDIKAN



## 3. KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PENGELOLA



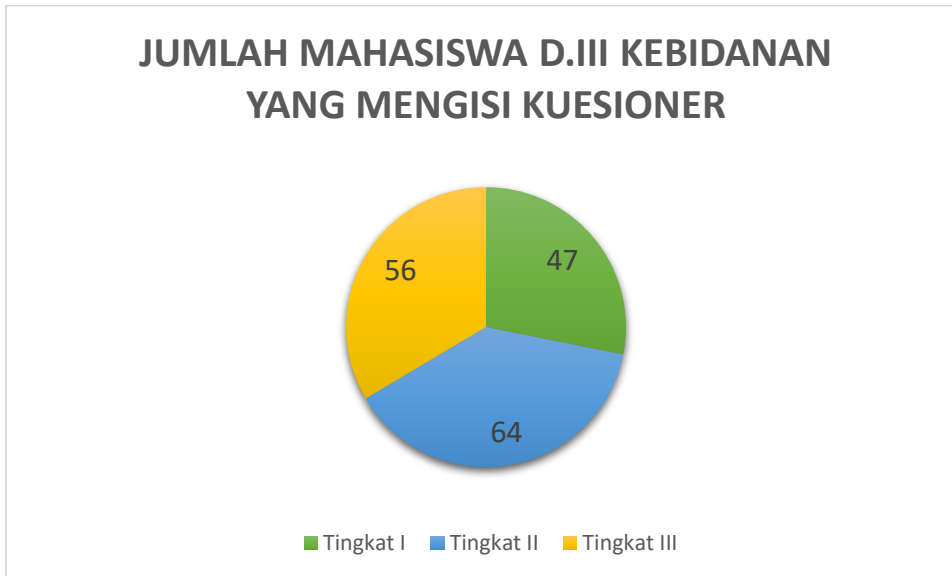
**4. KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP SARANA DAN PRASARANA**



## HASIL SURVEY KEPUASAN MAHASISWA JURUSAN KEBIDANAN

### 1. Program Studi D.III Kebidanan

Jumlah Mahasiswa D.III Kebidanan yang mengisi kuesioner kepuasan mahasiswa adalah 167 mahasiswa, yang terdiri dari :



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	8	17	31	66	8	17	0	0	
2	Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	10	21.3	28	59.5	8	17	1	2.2	
3	Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan	9	19.1	27	57.4	10	21.3	1	2.2	
4	Kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	8	17	29	61.7	8	17	2	4.3	
b.	Kepuasan Terhadap Tenaga Kependidikan									
1	Keandalan dan Kemampuan Tenaga Kependidikan	5	10.6	31	65.9	10	21.3	1	2.2	

2	Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	7	14.9	28	59.5	10	21.3	2	4.3	
3	Kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan.	6	12.7	29	61.7	9	19.2	3	6.4	
4	Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	6	12.7	26	55.3	14	29.8	1	2.2	
<b>c. Pengelola</b>										
1	Keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa	6	12.8	32	68	8	17	1	2.2	
2	Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	3	6.3	33	70.2	10	21.3	1	2.2	
3	Kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan	5	4.3	30	10.6	10	63.8	2	4,3	
4	Kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	5	10.7	28	59.6	14	29.7	0	0	
<b>d. Sarana dan Prasarana</b>										
1	Kecukupan	3	6.4	30	63.8	12	25.5	2	4.3	
2	Aksesibilitas	5	10.7	28	59.5	10	21.3	4	8.5	
3	Kualitas sarana dan prasarana	2	4.3	23	49	18	38.2	4	8.5	
<b>TINGKAT II</b>		<b>Jml</b>	<b>%</b>	<b>Jml</b>	<b>%</b>	<b>Jml</b>	<b>%</b>	<b>Jml</b>	<b>%</b>	
<b>a. Kepuasan Terhadap Dosen</b>										
1	Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa	24	37.5	37	57.8	3	4.7	0	0	
2	Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	19	29.7	41	64	4	6.3	0	0	
3	Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan	20	31.2	36	56.3	7	10.9	1	1.6	
4	Kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	20	31.2	37	57.8	6	9.4	1	1.6	

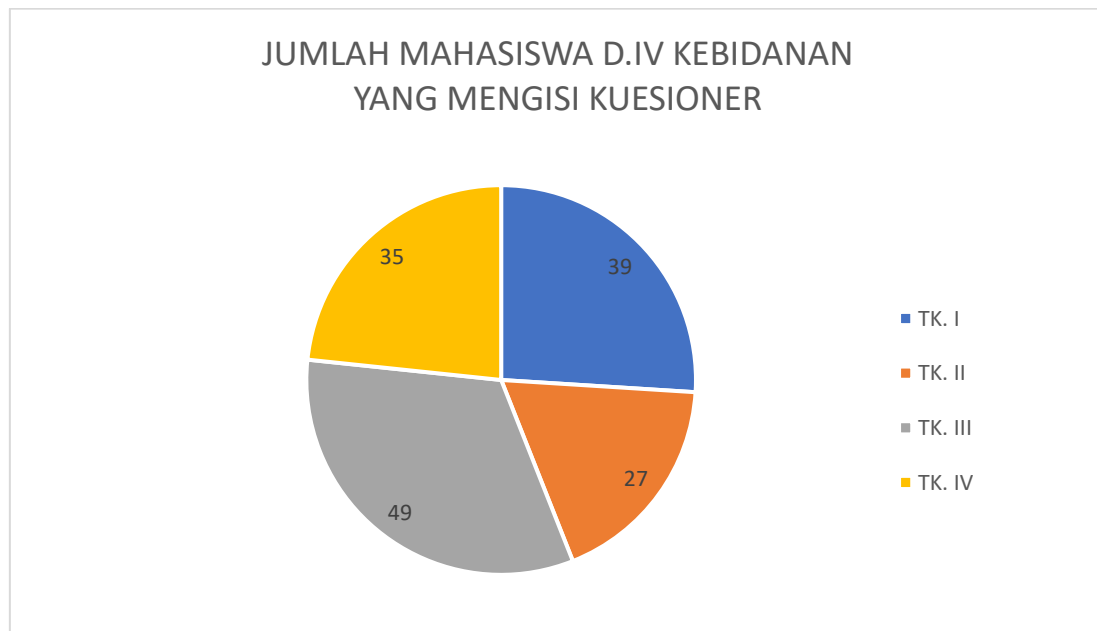


<b>b. Kepuasan Terhadap Tenaga Kependidikan</b>										
1	Keandalan dan Kemampuan Tenaga Kependidikan	20	31.2	39	60.9	5	7.9	0	0	
2	Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	16	25	40	62.5	8	12.5	0	0	
3	Kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan.	18	28.2	39	60.9	7	10.9	0	0	
4	Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	18	28.2	41	64	5	7,9	0	0	
<b>c. Pengelola</b>										
1	Keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa	17	26.6	42	65.6	5	7.8	0	0	
2	Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	17	26.6	39	60.9	8	12.5	0	0	
3	Kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan	16	25	39	60.9	9	14.1	0	0	
4	Kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	17	26.6	37	57.8	10	15.6	0	0	
<b>d. Sarana dan Prasarana</b>										
1	Kecukupan	13	20.3	36	56.3	15	23.4	0	0	
2	Aksesibilitas	13	20.3	36	56.3	13	20.3	2	3.1	
3	Kualitas sarana dan prasarana	15	23.5	31	48.4	16	25	2	3.1	
<b>TINGKAT III</b>		<b>Jml</b>	<b>%</b>	<b>Jml</b>	<b>%</b>	<b>Jml</b>	<b>%</b>	<b>Jml</b>	<b>%</b>	
<b>a. Kepuasan Terhadap Dosen</b>										
1	Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa	20	35.7	30	53.6	6	10.7	0	0	
2	Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	14	25	35	62.5	7	12.5	0	0	

3	Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan	13	23.2	34	60.7	9	16.1	0	0	
4	Kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	15	26.7	31	55.4	8	14.3	2	3.6	
<b>b. Kepuasan Terhadap Tenaga Kependidikan</b>										
1	Keandalan dan Kemampuan Tenaga Kependidikan	16	28.6	36	64.2	4	7.2	0	0	
2	Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	17	30.4	34	60.7	5	8.9	0	0	
3	Kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan.	14	25	35	62.5	7	12.5	0	0	
4	Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	14	25	35	62.5	7	12.5	0	0	
<b>c. Pengelola</b>										
1	Keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa	15	26.8	38	67.9	3	5.3	0	0	
2	Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	12	21.4	40	71.5	4	7.1	0	0	
3	Kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan	15	26.8	36	64.3	5	8.9	0	0	
4	Kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	13	23.3	37	66	6	10.7	0	0	
<b>d. Sarana dan Prasarana</b>										
1	Kecukupan	8	14.3	30	53.6	15	26.8	3	5.3	
2	Aksesibilitas	13	23.3	30	53.6	12	21.4	1	1.7	
3	Kualitas sarana dan prasarana	8	14.3	33	58.9	13	23.3	2	3.5	

## 2. Program Studi D.IV Kebidanan

Jumlah Mahasiswa D.IV Kebidanan yang mengisi kuesioner kepuasan mahasiswa adalah 150 mahasiswa, yang terdiri dari :



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	19	48.8	17	43.6	3	7.6	0	0	
2	Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	14	35.9	21	53.9	4	10.2	0	0	
3	Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan	13	33.4	24	61.5	2	5.1	0	0	
4	Kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	22	56.5	15	38.4	2	5.1	0	0	
b.	Kepuasan Terhadap Tenaga Kependidikan									
1	Keandalan dan Kemampuan Tenaga Kependidikan	13	33.4	23	58.9	3	7.7	0	0	

2	Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	15	38.5	20	51.3	4	10.2	0	0	
3	Kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan.	13	33.4	22	56.5	3	7.6	1	2.5	
4	Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	18	46.2	17	43.6	4	10.2	0	0	
<b>c. Pengelola</b>										
1	Keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa	11	28.3	25	64.1	3	7.6	0	0	
2	Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	9	23.1	26	66.7	3	7.7	1	2.5	
3	Kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan	12	30.8	23	58.9	4	10.3	0	0	
4	Kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	10	25.7	24	61.5	4	10.3	1	2.5	
<b>d. Sarana dan Prasarana</b>										
1	Kecukupan	3	7.7	25	64.1	11	28.2	0	0	
2	Aksesibilitas	4	10.2	20	51.3	11	28.3	4	10.2	
3	Kualitas sarana dan prasarana	1	2.5	21	53.9	13	33.4	4	10.2	
<b>TINGKAT II</b>		<b>Jml</b>	<b>%</b>	<b>Jml</b>	<b>%</b>	<b>Jml</b>	<b>%</b>	<b>Jml</b>	<b>%</b>	
<b>a. Kepuasan Terhadap Dosen</b>										
1	Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa	3	11.2	19	70.3	5	18.5	0	0	
2	Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	2	7.5	18	66.6	7	25.9	0	0	
3	Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan	1	3.8	15	55.5	11	40.7	0	0	
4	Kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	4	14.9	13	48.1	10	37	0	0	
<b>b. Kepuasan Terhadap Tenaga Kependidikan</b>										
1	Keandalan dan Kemampuan Tenaga Kependidikan	2	7.5	19	70.3	5	18.5	1	3.7	
2	Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	2	7.5	15	55.5	9	33.3	1	3.7	
3	Kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan.	2	7.5	15	55.5	9	33.3	1	3.7	

4	Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	1	3.7	17	62.9	8	29.7	1	3.7	
<b>c. Pengelola</b>										
1	Keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa	2	7.5	15	55.5	9	33.3	1	3.7	
2	Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	2	7.5	13	48.1	11	40.7	1	3.7	
3	Kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan	1	3.7	13	48.1	12	44.5	1	3.7	
4	Kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	1	3.7	14	51.8	10	37	2	7.5	
<b>d. Sarana dan Prasarana</b>										
1	Kecukupan	1	3.7	12	44.4	13	48.2	1	3.7	
2	Aksesibilitas	2	7.5	8	29.6	16	59.2	1	3.7	
3	Kualitas sarana dan prasarana	3	11.1	12	44.4	10	37	2	7.5	
<b>TINGKAT III</b>		<b>Jml</b>	<b>%</b>	<b>Jml</b>	<b>%</b>	<b>Jml</b>	<b>%</b>	<b>Jml</b>	<b>%</b>	
<b>a. Kepuasan Terhadap Dosen</b>										
1	Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa	12	24.5	30	61.3	7	14.2	0	0	
2	Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	14	28.6	28	57.2	7	14.2	0	0	
3	Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan	11	22.4	30	61.3	8	16.3	0	0	
4	Kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	12	24.5	28	57.2	9	18.3	0	0	
<b>b. Kepuasan Terhadap Tenaga Kependidikan</b>										
1	Keandalan dan Kemampuan Tenaga Kependidikan	7	14.3	34	69.4	8	16.3	0	0	
2	Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	7	14.3	30	61.3	11	22.4	1	2	
3	Kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan.	7	14.3	31	63.3	11	22.4	0	0	
4	Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	7	14.3	32	65.3	10	20.4	0	0	
<b>c. Pengelola</b>										
1	Keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa	6	22.3	32	65.3	10	20.4	1	2	

2	Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	6	12.3	27	55.2	14	28.5	2	4	
3	Kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan	5	10.3	32	65.3	12	24.4	0	0	
4	Kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	7	14.3	29	59.2	12	24.5	1	2	
<b>d. Sarana dan Prasarana</b>										
1	Kecukupan	6	22.3	26	53	15	30.7	2	4	
2	Aksesibilitas	7	14.3	26	53	13	26.6	3	6.1	
3	Kualitas sarana dan prasarana	6	12.3	24	48.9	16	32.7	3	6.1	
<b>TINGKAT IV (n=35)</b>		<b>Jml</b>	<b>%</b>	<b>Jml</b>	<b>%</b>	<b>Jml</b>	<b>%</b>	<b>Jml</b>	<b>%</b>	
<b>a. Kepuasan Terhadap Dosen</b>										
1	Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa	18	51.5	15	42.8	2	5.7	0	0	
2	Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	15	42.9	19	54.3	1	2.8	0	0	
3	Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan	13	37.2	20	57.2	1	2.8	1	2.8	
4	Kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	17	48.6	14	40	4	11.4	0	0	
<b>b. Kepuasan Terhadap Tenaga Kependidikan</b>										
1	Keandalan dan Kemampuan Tenaga Kependidikan	9	25.8	22	62.9	3	8.5	1	2.8	
2	Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	9	25.8	19	54.3	5	14.2	2	5.7	
3	Kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan.	10	28.6	20	57.2	4	11.4	1	2.8	
4	Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	11	31.5	16	45.7	8	22.8	0	0	
<b>c. Pengelola</b>										
1	Keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa	7	20	19	54.3	7	20	2	5.7	
2	Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	7	20	19	54.3	5	14.3	4	11.4	
3	Kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan	9	25.8	18	51.4	6	17.1	2	5.7	

4	Kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	9	25.8	17	48.6	8	22.8	1	2.8	
<b>d.</b>	<b>Sarana dan Prasarana</b>									
1	Kecukupan	8	22.8	16	45.8	8	22.8	3	8.6	
2	Aksesibilitas	7	20	19	54.3	7	20	2	5.7	
3	Kualitas sarana dan prasarana	8	22.8	13	37.2	11	31.4	3	8.6	

### 3. Program Studi Profesi Bidan

Jumlah Mahasiswa Program Studi Profesi Bidan yang mengisi kuesioner kepuasan mahasiswa adalah 32 mahasiswa.

No	Pernyataan Kepuasan	Tingkat Kepuasan								Total
		Sangat Baik		Baik		Cukup		Kurang		
		Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	
a.	Kepuasan Terhadap Dosen									
1	Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa	14	43.8	16	50	2	6.2	0	0	
2	Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	11	34.4	20	62.5	1	3.1	0	0	
3	Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan	9	28.2	22	68.7	1	3.1	0	0	
4	Kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	0	0	17	53.2	15	46.8	0	0	
b.	Kepuasan Terhadap Tenaga Kependidikan									
1	Keandalan dan Kemampuan Tenaga Kependidikan	12	37.6	18	56.2	2	6.2	0	0	
2	Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	10	31.3	19	59.4	3	9.3	0	0	
3	Kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan.	9	28.2	21	65.6	2	6.2	0	0	
4	Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	0	0	11	34.4	21	65.6	0	0	
c.	Pengelola									
1	Keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa	12	37.5	20	62.5	0	0	0	0	

<b>2</b>	Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat	10	31.3	20	62.5	2	6.2	0	0	
<b>3</b>	Kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan	8	25	23	71.9	1	3.1	0	0	
<b>4</b>	Kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa	13	40.7	19	59.3	0	0	0	0	
<b>d.</b>	<b>Sarana dan Prasarana</b>									
<b>1</b>	Kecukupan	9	28.2	16	50	7	21.8	0	0	
<b>2</b>	Aksesibilitas	11	34.4	12	37.5	9	28.1	0	0	
<b>3</b>	Kualitas sarana dan prasarana	11	34.4	12	37.5	6	18.8	3	9.3	