



**LAPORAN SURVEY**  
**KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP**  
**PROSES LAYANAN PENDIDIKAN**  
**Tahun Akademik 2021/2022**

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN**  
**TEKNOLOGI LABORATORIUM MEDIS**  
**JURUSAN ANALIS KESEHATAN**  
**POLTEKKES KEMENKES SEMARANG**  
**2022**

## **A. Latar Belakang**

1. Survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan dilaksanakan oleh prodi Sarjana Terapan Teknologi Laboratorium Medis setiap akhir tahun akademik.
2. Survei dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kepuasan mahasiswa Prodi Sarjana Terapan Teknologi Laboratorium Medis terhadap proses pendidikan.
3. Kegiatan survei dilaksanakan untuk merumuskan tindak lanjut pengembangan pendidikan dan tindak lanjut perbaikan pendidikan Prodi Sarjana Terapan Teknologi Laboratorium Medis pada pergantian tahun akademik berikutnya.

## **B. Tujuan**

Tujuan dilaksanakan survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan di Program Studi Sarjana Terapan Teknologi Laboratorium Medis Jurusan Analis Kesehatan Poltekkes Kemenkes Semarang diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas layanan pendidikan di Program Studi Sarjana Terapan Teknologi Laboratorium Medis Jurusan Analis Kesehatan Poltekkes Kemenkes Semarang baik dari sisi kelemahan atau kekuatannya dalam proses pendidikan
2. Sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan mutu untuk proses layanan pendidikan
3. Menyiapkan dokumen dalam proses akreditasi institusi ataupun program studi.

## **C. Sasaran**

1. Mendorong partisipasi civitas akademik Program Studi Sarjana Terapan Teknologi Laboratorium Medis dalam mengoptimalkan layanan pendidikan.
2. Mendorong institusi untuk meningkatkan kualitas proses pendidikan.

## **D. Teknik Pelaksanaan**

Pelaksanaan survei kepuasan pengguna terhadap lulusan dilaksanakan melalui tahapan berikut:

- a. Menyusun instrumen survey

Instrumen berupa kuesioner yang terdiri dari 8 item pertanyaan dengan skor penilaian menggunakan skor 1-4; 1 = Tidak puas, 2 = Kurang Puas, 3 = Puas, 4 = Sangat Puas.

- b. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel

Menggunakan metode Probability Sampling yaitu Simple Random Sampling yang diambil secara acak terhadap mahasiswa Program Studi Sarjana Terapan Teknologi

Laboratorium Medis dengan jumlah yang mengisi melalui google form berjumlah 38 mahasiswa yang masih aktif.

c. Melaksanakan survei

Pelaksanaan survey dilakukan pada bulan April 2022 melalui pengisian kuesioner secara online oleh mahasiswa Program Studi Sarjana Terapan Teknologi Laboratorium Medis melalui google form.

d. Mengolah hasil survey

Hasil pengisian kuesioner diolah melalui aplikasi komputer. Teknik analisis berupa statistik deskriptif, sehingga dapat diperoleh rata-rata kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan di Program Studi Sarjana Terapan Teknologi Laboratorium Medis Jurusan Analis Kesehatan Poltekkes Kemenkes Semarang.

e. Menyajikan dan melaporkan hasil

Laporan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan di Program Studi Sarjana Terapan Teknologi Laboratorium Medis ini dilaporkan kepada Ketua Program Studi untuk kemudian disampaikan ke Ketua Jurusan. Hasil laporan dipaparkan dalam rapat kerja.

**E. Hasil Survey**

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan pada Program Studi Sarjana Terapan Teknologi Laboratorium Medis Jurusan Analis Kesehatan Poltekkes Kemenkes Semarang pada tahun akademik 2021/2022 dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pada Proses Pendidikan

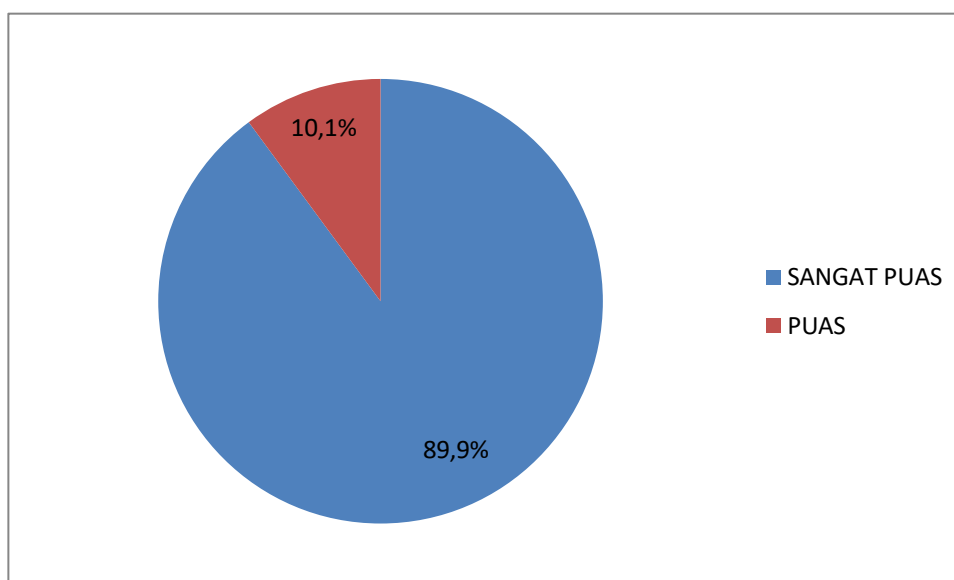
No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%)			
		Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
1.	Keandalan ( <i>reliability</i> ) : kemampuan dosen, tendik dan pengelola dalam memberikan pelayanan.	89,9%	10,1%		
2.	Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> ) : kemauan dari dosen, tendik, dan pengelola dalam membantu mahasiswa	90,0%	10,0%		

	dan memberikan jasa dengan cepat.				
3.	Kepastian ( <i>assurance</i> ) : kemampuan dosen, tendik, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikantelah sesuai dengan ketentuan.	92,0%	8,0%		
4.	Empati ( <i>empathy</i> ) : kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.	93,0%	7,0%		
5.	Bukti Langsung ( <i>Tangible</i> ) : penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarpras.	89,9%	10,1%		

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan mahasiswa pada proses pendidikan dapat dijabarkan tiap indikator sebagai berikut.

#### 1. Keandalan (*reliability*)

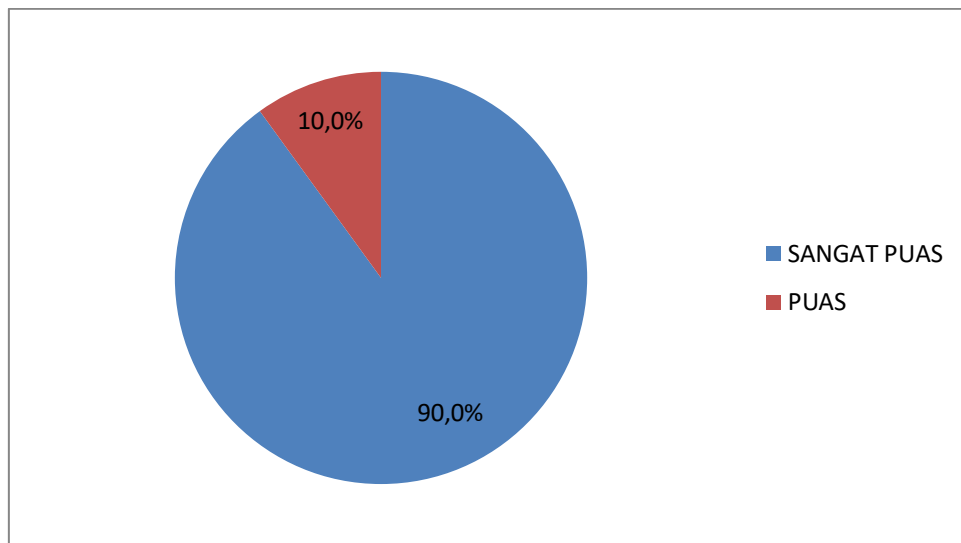
Keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan dosen, tendik dan pengelola dalam memberikan pelayanan. Pada indikator ini menunjukkan hasil bahwa 89,9% sangat puas, dan 10,1% puas. Untuk memudahkan dapat dilihat pada chart berikut :



Gambar 1 Keandalan (*reliability*)

## 2. Daya tanggap

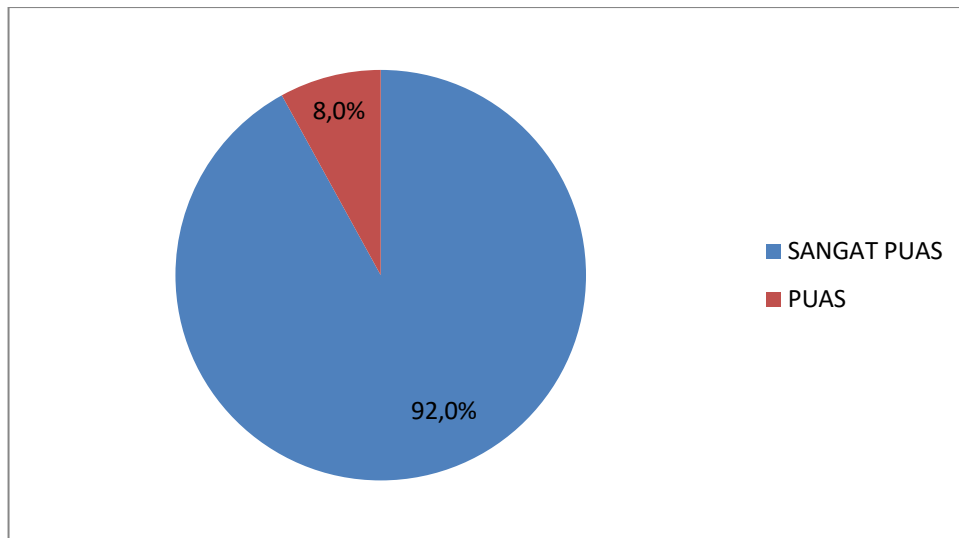
Daya tanggap (*responsiveness*) merupakan kemauan dari dosen, tendik, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.. Pada indikator ini menunjukkan hasil bahwa 90,0% sangat puas, dan 10,0% puas. Untuk memudahkan dapat dilihat pada chart berikut :



Gambar 2 Daya Tanggap (*Responsiveness*)

## 3. Kepastian (*assurance*)

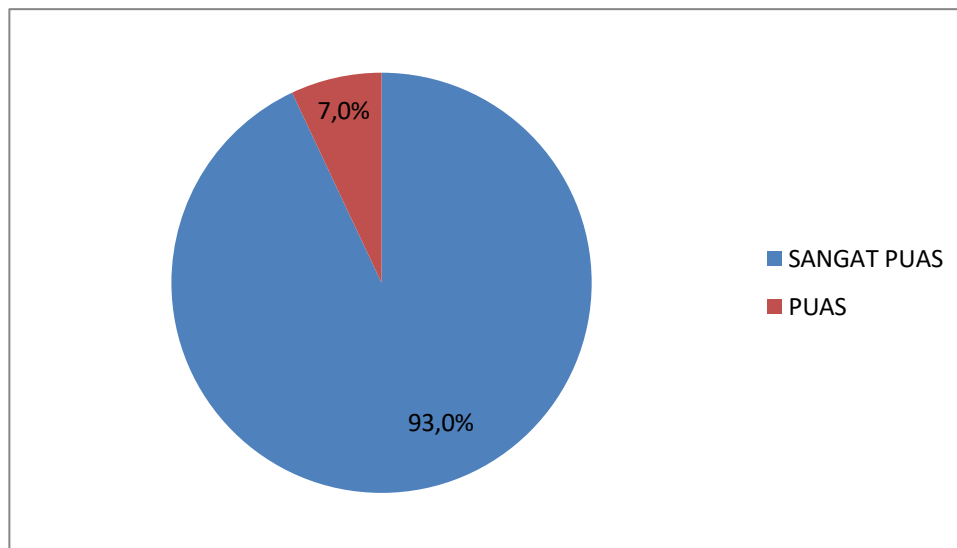
Kepastian (*assurance*) kemampuan dosen, tendik, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan. Pada indikator ini menunjukkan hasil bahwa 92,0% sangat puas, 8,0% puas. Untuk memudahkan dapat dilihat pada chart berikut :



Gambar 3 Kepastian (*assurance*)

#### 4. Empati (*empathy*)

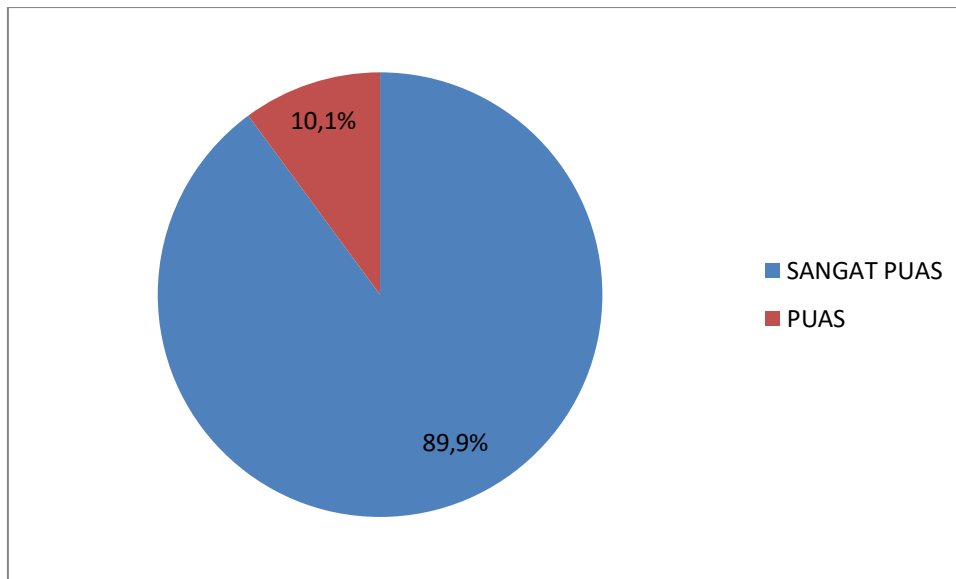
Empati (*empathy*) merupakan kesediaan/ kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa. Pada indikator ini menunjukkan hasil bahwa 93,0% sangat puas, dan 7,0% puas. Untuk memudahkan dapat dilihat pada chart berikut :



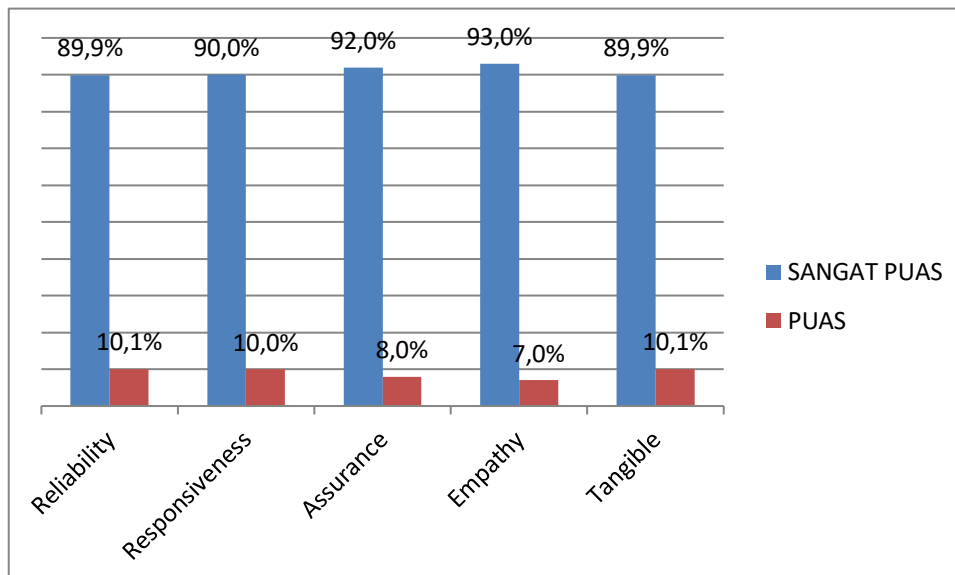
Gambar 4 Empati (*empathy*)

#### 5. Bukti Langsung (*Tangible*)

Bukti langsung (*tangible*) merupakan penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana. Pada indikator ini menunjukkan hasil bahwa 89,9% sangat puas, dan 10,1% puas. Untuk memudahkan dapat dilihat pada chart berikut.



Gambar 5 Bukti langsung (*tangible*)



Grafik 1 Tingkat Kepuasan Mahasiswa proses pendidikan

## F. Simpulan

Hasil dari survei kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan pada tahun akademik 2021/2022 menunjukkan bahwa 91,0% mahasiswa menunjukkan kepuasan sangat puas, dan 9,0% mahasiswa menunjukkan kepuasan puas. Indikator proses pendidikan dalam survey ini yang paling tinggi adalah *Empathy* sebesar 93,0%, kemudian dilanjutkan indikator *Assurance* sebesar 92,0%, *Responsiveness* sebesar 90,0%, *Reliability* sebesar 89,9%, dan *Tangible* sebesar 89,9%.

## G. Rekomendasi

Berdasarkan hasil survey mahasiswa terhadap proses layanan pendidikan pada tahun akademik 2021/2022 di Program Studi Sarjana Terapan Teknologi Laboratorium Medis adalah sebagai berikut :

Rekomendasi	Tindak Lanjut
Dosen, tendik, dan pengelola dalam membantu mahasiswa perlu memberikan jasa pelayanan dengan cepat	Rapat koordinasi bidang akademik dan prodi
Dapat mengajukan kewajaran atau keringanan tarif dalam pelayanan di dalam prodi yang akibat ekonomi terdampak pandemi covid-19	Rapat koordinasi jajaran Prodi dengan Jurusan, selain itu ikut membantu mencarikan informasi beasiswa
Perlu menerapkan sistem perkuliahan hybrid	Rapat koordinasi jajaran Prodi dengan Jurusan

Semarang, 13 April 2022

Ketua Prodi STRTLM



Hj. Nurul Qomariyah, S.Pd.,M.Pd.

NIP. 19680228 1990032 003