

**LAPORAN HASILTINDAK LANJUT SURVEY
KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP
PELAYANAN DI UNIT PENGEMBANGAN
BAHASA POLTEKKES KEMENKES
TANJUNGPINANG TAHUN 2021**



**UNIT PENGEMBANGAN BAHASA
POLTEKKES KEMENKES TANJUNGPINANG
2021**

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1.Latar Belakang	1
1.2.Dasar Hukum.....	2
BAB II. TUJUAN	
2.1. Tujuan	3
2.2. Ruang Lingkup	3
BAB III. HASIL	
3.Hasil Survei Kepuasan	4
BAB IV. TINDAK LANJUT	
4.1.Tindak Lanjut.....	5
4.2.Hasil Tindak Lanjut Tahun 2021	6
BAB V. KESIMPULAN	9

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesaikannya Laporan Tindak Lanjut Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Di Unit Pengembangan Bahasa Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang tahun 2021. Laporan tersebut merupakan pertanggungjawaban dan tolak ukur tingkat pencapaian sasaran atas pelaksanaan program dan kebijakan yang ditetapkan.

Laporan ini menyampaikan tindak lanjut hasil Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Di Unit Pengembangan Bahasa Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang bagi pemangku kepentingan Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang. Melalui hasil survey yang dilaksanakan selama bulan Desember 2021, diharapkan memberikan gambaran capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan di lingkungan Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang. Kami menyadari bahwa laporan ini masih terdapat kekurangan, sehingga laporan ini sangat terbuka terhadap saran dan masukan dalam rangka penyempurnaan dan perwujudan akuntabilitas publik.

Tanjungpinang, Desember 2021

Ka. Unit Pengembangan Bahasa
Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang



JUSNIRWATI

NIP. 197005032007012035

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Unit Pengembangan Bahasa Perguruan Tinggi adalah unit Pengembangan Bahasa yang berada pada lingkungan perguruan tinggi, sekolah tinggi, akademik atau sekolah tinggi lainnya yang pada hakikatnya merupakan bagian internal dari sebuah perguruan tinggi. Unit Pengembangan Bahasa merupakan bagian integral dari kegiatan Pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat dan berfungsi sebagai sumber belajar untuk mendukung tercapainya tujuan pendidikan yang berkedudukan di perguruan tinggi. Unit Pengembangan Bahasa Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang merupakan Unit Pengembangan Bahasa yang bernaung dibawah Kementerian Kesehatan RI. Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang memiliki tiga program studi DIII yaitu keperawatan, kebidanan dan sanitasi. Unit Pengembangan Bahasa memberikan pelayanan untuk tiga prodi tersebut.

Unit Pengembangan Bahasa memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pengguna Laboratorium Bahasa yaitu mahasiswa Poltekkes Kememnkes Tanjungpinang. Komitmen tersebut dibuktikan dengan melakukan evaluasi secara menyeluruh yang langsung dapat dirasakan oleh para mahasiswa. Hasil evaluasi kemudian diolah dan dibuat laporan, Selanjutnya dilakukan tindak lanjut dari survey yang telah dilakukan. Tindak lanjut dari survey tersebut adalah usaha untuk terus mempertahankan yang sudah baik dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Unit Pengembangan Bahasa

Pada Tahun 2021, Unit Pengembangan Bahasa telah memberikan pelayanan kepada para mahasiswa Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang.

Berikut ini merupakan dokumen hasil tindak lanjut survey kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Di Unit Pengembangan Bahasa Tahun 2021.

1.2 DASAR HUKUM

Dasar hukum dari kegiatan survey kepuasan layanan Unit Pengembangan Bahasa adalah:

1. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Per/20/M.PAN/04/2006 tentang pedoman penyusunan standar pelayanan publik
3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/26/M.PAN/2/2004 tentang petunjuk teknis transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan

BAB II

TUJUAN

2.1 TUJUAN

Laporan Tindak Lanjut yang disusun berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan di Unit Pengembangan Bahasa Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang Tahun 2021. Laporan ini bertujuan untuk membantu memberikan informasi dalam pengambilan keputusan dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada para mahasiswa secara terus menerus.

2.2 RUANG LINGKUP

Survei dilaksanakan melalui penyebaran formulir kuisioner elektronik kepada peserta pelatihan pada bulan September dengan menilai kualitas yang mencakup pelayanan. Adapun unsur pelayanan yang dilakukan terdiri dari 11 unsur penilaian, yaitu :

No	Materi
1	Sistem Layanan Administrasi Laboratorium Bahasa
2	Penampilan dan Kerapian Petugas Laboratorium
3	Pengetahuan dan kemampuan petugas laboratorium dalam menjawab pertanyaan mahasiswa
4	Kerapian Laboratorium
5	Kecakapan Petugas dalam Memberikan Penjelasan
6	Kebersihan ruangan Laboratorium Bahasa
7	Ketersedian buku/Modul
8	Kenyamanan Laboratorium Bahasa
9	Pelaksanaan English Day
10	Kritik dan saran responden
11	Usulan

BAB III

HASIL PENGUKURAN

Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa

Pengukuran survei kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan di Unit Pengembangan Bahasa Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang Tahun 2021 dengan keseluruhan populasi berjumlah 294 responden.

BAB IV

TINDAK LANJUT

4.1 Tindak Lanjut

Berdasarkan uraian diatas perlu adanya tindak lanjut dalam membuat Unit Pengembangan Bahasa menjadi lebih baik lagi, seperti berikut ini:

No	Masalah	Tindak Lanjut
1	Koleksi Modul	Membuat usulan pengadaan koleksi Modul pembelajaran yang sesuai standar

4.2 Hasil Tindak Lanjut Tahun 2021

No.	Rencana Tindak Lanjut	Jangka Waktu	Ruang Lingkup	Hasil Implementasi	Status
1	Mengevaluasi pelaksanaan pelayanan dengan standar pelayanan telah ditetapkan. Ketidaksesuaian antara standar dan implementasi diperbaiki dalam jangka waktu tertentu.	Januari s.d Desember 2021	Pelayanan jasa	<ul style="list-style-type: none"> - Pelaksanaan perbaikan dan tindak lanjut dari Survey Kepuasan <ul style="list-style-type: none"> a. Melakukan pembaruan standar pada tahun 2021 b. Pembuatan Standart pelayanan terkait Unit Pengembangan Bahasa c. Perbaikan sarana dan prasarana pelatihan 	Done
2	Mensosialisasikan prosedur penggunaan dan pelayanan kepada pengguna	Januari s.d Desember 2021	Pelayanan jasa	<ul style="list-style-type: none"> - Pembuatan dan publikasi informasi terkait alur pelaksanaan pelayanan pelatihan 	

No.	Rencana Tindak Lanjut	Jangka Waktu	Ruang Lingkup	Hasil Implementasi	Status
	Melalui web Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang				
3	Meningkatkan kompetensi dan kualitas pelayanan dengan mendorong dan memotivasi petugas pelayanan melalui pendidikan berkelanjutan dan kegiatan pelatihan.	Januari s.d Desember	Pelayanan	Peningkatan motivasi dan pengembangan kompetensi Unit Pengembangan Bahasa berdasarkan kebutuhan. Adapun pelaksanaan pelatihan meliputi : <i>1. Training of Trainers</i> , yang diperuntukan bagi pegawai kediklatan 2. Pelatihan kompetensi teknis lainnya yang berkaitan dengan pelayanan Unit Pengembangan Bahasa	Not yet

No.	Rencana Tindak Lanjut	Jangka Waktu	Ruang Lingkup	Hasil Implementasi	Status
5	Menjadikan hasil SKM sebagai acuan/pedoman periodik agar pelayanan yang diselenggarakan oleh Unit Pengembangan Bahasa menjadi lebih baik	Januari s.d Desember	Pelayanan	- Perbaikan berkelanjutan sebagai tindak lanjut hasil rekomendasi hasil survey kepuasan : Penyampaian rencana kegiatan tindak lanjut kepada unit kerja yang berkaitan	Done

BAB V

KESIMPULAN

Masukan dan saran yang terkait dengan perbaikan layanan dan bersifat teknis operasional fasilitas akan ditindak lanjuti .Sedangkan yang membutuhkan pembangunan baru akan menjadi masukan pada perencanaan anggaran tahun berikutnya.

