



2023

**Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan  
Di Unit Pengembangan Bahasa Poltekkes Kemenkes  
Tanjungpinang Semester 1 Tahun 2023**



UNIT PENGEMBANGAN BAHASA  
POLTEKES KEMENKES TANJUNGPINANG

2023



## **KATA PENGANTAR**

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT, karena berkat petunjuk dan hidayah-Nya Laporan Hasil SURVEY Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Di Unit Pengembangan Bahasa Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang Semester 1 Tahun 2023 dapat diselesaikan sesuai dengan jadwal yang ditentukan.

Dengan tersusunnya Laporan Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Di Unit Pengembangan Bahasa Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang Semester 1 Tahun 2023 ini diharapkan pula dapat menjadi bahan atau acuan bagi segenap jajaran staf Unit Pengembangan Bahasa Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang untuk lebih aktif dalam mencapai Visi dan Misi yang telah ditetapkan.

Tanjungpinang, Juli 2023

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.

Sebagai bentuk upaya peningkatan kepada mahasiswa, Unit Pengembangan Bahasa Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang berinisiatif melakukan kajian tingkat kepuasan layanan Unit Pengembangan Bahasa melalui *GOOGLE FORM*. Dengan memahami tingkat kepuasan mahasiswa maka Unit Pengembangan Bahasa Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang dapat mengevaluasi dan membuat program yang dapat digunakan untuk meningkatkan pelayanan sesuai dengan harapan mahasiswa.

### **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**

### **METODOLOGI PENGUKURAN**

#### **2.1 RUANG LINGKUP**

Pelaksanaan kegiatan pengukuran survey kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan di Unit Pengembangan Bahasa Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang Semester 1 dilaksanakan pada Bulan Juli 2023 dengan menyebarkan *google form* kepada seluruh mahasiswa Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang yang dapat diakses melalui <https://forms.gle/gfN8QhvgGPeaGEF36>.

#### **2.2 PENGUMPULAN DATA DAN ANALISIS DATA**

Kegiatan pengumpulan data dilaksanakan di bulan Juli 2023. Media pengumpulan data menggunakan *google form*. Skala Penilaian setiap unsur bernilai 1-4, dimana nilai 1 (Satu) merupakan nilai batas minimal atau Mutu Pelayanan “tidak puas”, 2 (dua) cukup puas, 3 (tiga) puas, 4 (empat) merupakan nilai batas maksimal atau Mutu Pelayanan “Sangat Puas”.

#### **2.3 METODE PENGUKURAN DATA**

Metode pengukuran data dalam survey kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan di Unit Pengembangan Bahasa Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang, sebagai berikut:

1. Pengukuran dilakukan dengan metode survei secara *google form* yaitu dilakukan dengan menyebarkan pertanyaan menggunakan *google form* ke mahasiswa.
2. Pengukuran kepuasan pelanggan diukur terhadap beberapa unsur pelayanan Unit Pengembangan Bahasa telah ada pada lembar kuesioner.
3. Setiap unsur dapat diberikan satu pertanyaan kepada mahasiswa.
4. Data kepuasan pelanggan direkapitulasi dan dihitung di dalam bentuk file *excel/word* (diagram) untuk dianalisis

## **2.4 ASPEK YANG DINILAI**

Aspek yang dinilai dalam survey kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan di Unit Pengembangan Bahasa Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang, sebagai berikut:

1. Sistem layanan administrasi laboratorium Bahasa
2. Kerapian Laboratorium Bahasa
3. Penampilan dan kerapihan petugas laboratorium
4. Pengetahuan dan kemampuan petugas laboratorium dalam menjawab pertanyaan mahasiswa
5. Kecakapan petugas laboratorium dalam memberikan penjelasan .
6. Ketersediaan peralatan di laboratorium Bahasa
7. Kebersihan ruangan laboratorium Bahasa
8. Ketersediaan buku/ modul
9. Kenyaman Laboratorium Bahasa
10. Pelaksanaan Kegiatan English Day

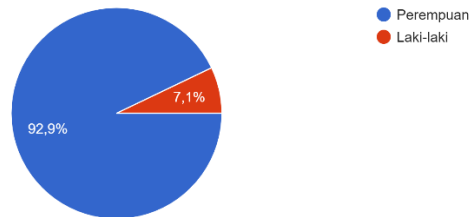
## BAB III HASIL PENGUKURAN

### 3.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan diagram di bawah ini, dapat dilihat bahwa sebanyak 381 responden yang mengisi survey kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan di Unit Pengembangan Bahasa Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang terdiri dari :

- a. Jenis Kelamin Laki-laki sebanyak 27 responden dengan persentase 7,1 %;
- b. Jenis Kelamin Perempuan sebanyak 354 responden dengan persentase 92,9 %;

Jenis Kelamin  
381 jawaban

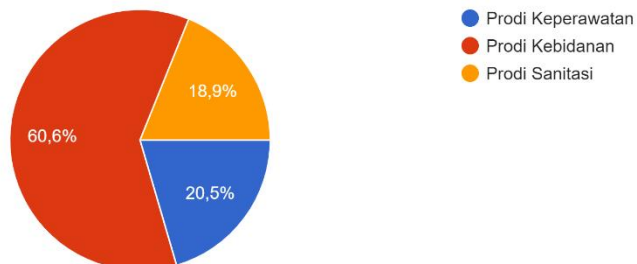


### 3.2 Distribusi Responden Berdasarkan Tempat Belajar

Berdasarkan diagram di bawah ini, dapat dilihat bahwa sebanyak 381 responden terdiri dari:

- a. Prodi Keperawatan sebanyak 76 responden dengan persentase 20 %;
- b. Prodi Kebidanan sebanyak 230 responden dengan persentase 60,6 %;
- c. Prodi Sanitasi sebanyak 53 responden dengan persentase 18,9 %.

Jurusan  
381 jawaban



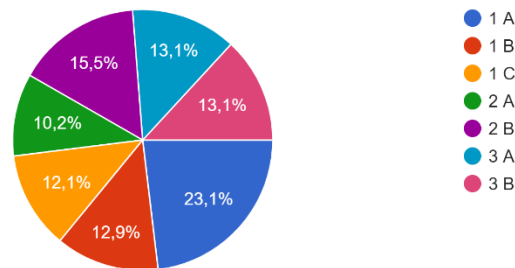


### 3.3 Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Mahasiswa

Berdasarkan diagram di bawah ini, dapat dilihat bahwa sebanyak 381 responden terdiri dari :

- Tingkat I A sebanyak 88 responden dengan persentase 23,1 %;
- Tingkat I B sebanyak 49 responden dengan persentase 12,9 %;
- Tingkat I C sebanyak 46 responden dengan persentase 12,1%;
- Tingkat II A sebanyak 39 responden dengan persentase 10,2 %;
- Tingkat II B sebanyak 59 responden dengan persentase 15,5 %;
- Tingkat III A sebanyak 49 responden dengan persentase 13,1%
- Tingkat III B sebanyak 49 responden dengan persentase 13,1%

Tingkat  
381 jawaban

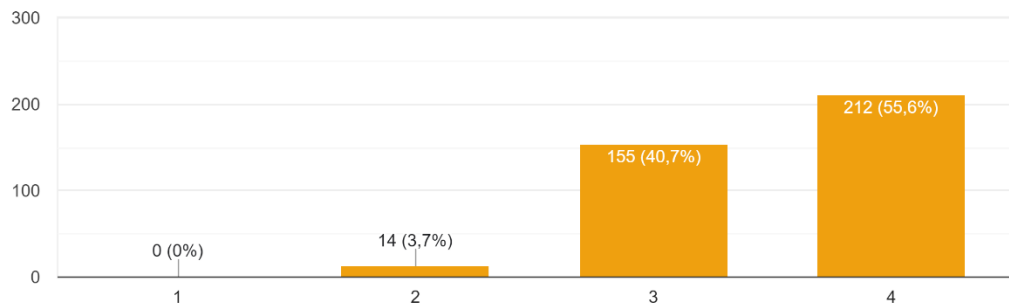


### 3.4 Distribusi Responden Berdasarkan Sistem Layanan Administrasi Laboratorium Bahasa

Berdasarkan diagram di bawah ini, dapat dilihat bahwa responden menyatakan:

- Sangat puas sebanyak 212 responden dengan persentase 55,6%;
- Puas sebanyak 155 responden dengan persentase 40,7 %;
- Cukup puas sebanyak 14 responden dengan persentase 3,7 %;
- Tidak puas sebanyak 0 responden dengan persentase 0 %.

Sistem layanan administrasi laboratorium bahasa  
381 jawaban



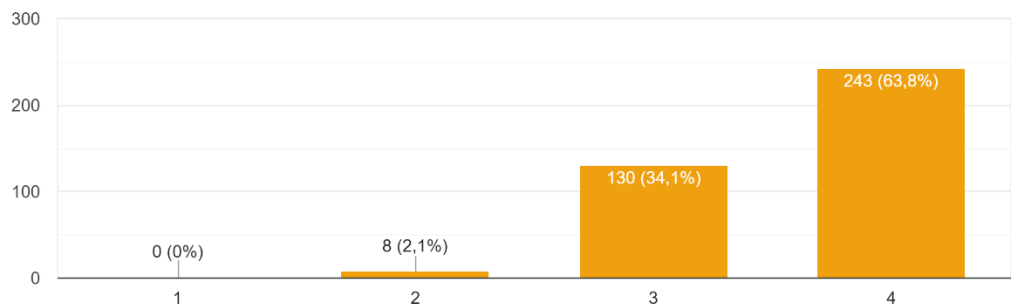
### 3.5 Distribusi Responden Berdasarkan Penampilan dan Kerapiaan Petugas Laboratorium

Berdasarkan diagram di bawah ini, dapat dilihat bahwa responden menyatakan:

- Sangat puas sebanyak 243 responden dengan persentase 63,8 %;
- Puas sebanyak 130 responden dengan persentase 34,1 %;
- Cukup puas sebanyak 8 responden dengan persentase 2,1 %;
- Tidak puas sebanyak 0 responden dengan persentase 0 %

Penampilan dan kerapihan petugas laboratorium

381 jawaban



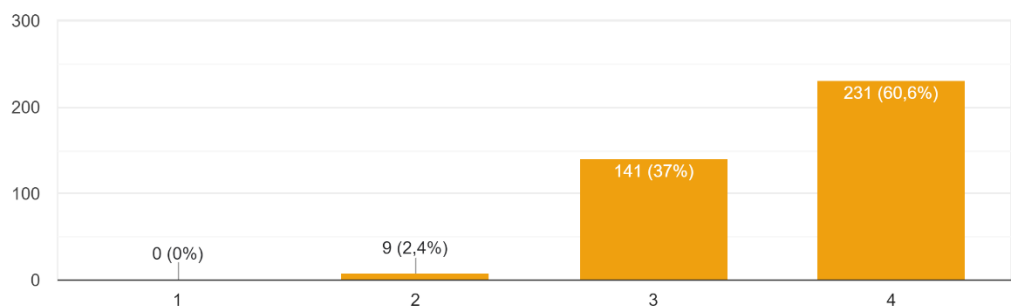
### 3.6 Distribusi Responden berdasarkan Pengetahuan dan kemampuan petugas laboratorium dalam menjawab pertanyaan mahasiswa

Berdasarkan diagram di bawah ini, dapat dilihat bahwa responden menyatakan:

- Sangat puas sebanyak 231 responden dengan persentase 60,6 %;
- Puas sebanyak 141 responden dengan persentase 37 %;
- Cukup puas sebanyak 9 responden dengan persentase 2,4 %;
- Tidak puas sebanyak 0 responden dengan persentase 0 %

Pengetahuan dan kemampuan petugas laboratorium dalam menjawab pertanyaan mahasiswa

381 jawaban



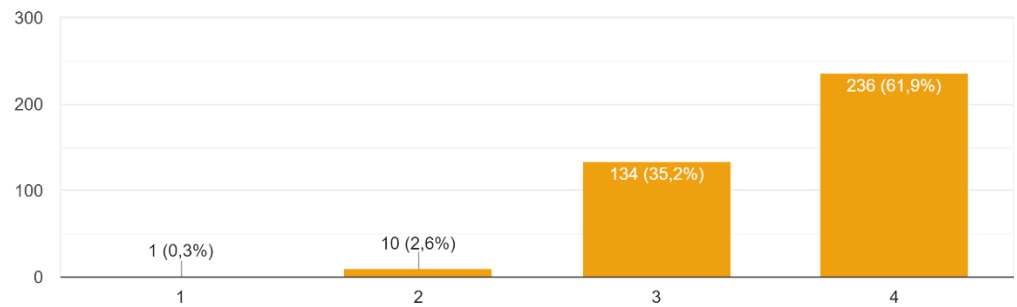
### 3.7 Distribusi Responden berdasarkan Kerapian Laboratorium

Berdasarkan diagram di bawah ini, dapat dilihat bahwa responden menyatakan:

- Sangat puas sebanyak 236 responden dengan persentase 61,9 %;
- Puas sebanyak 134 responden dengan persentase 35,2 %;
- Cukup puas sebanyak 10 responden dengan persentase 2,6 %;
- Tidak puas sebanyak 1 responden dengan persentase 0,3%

Kerapian Laboratorium Bahasa

381 jawaban



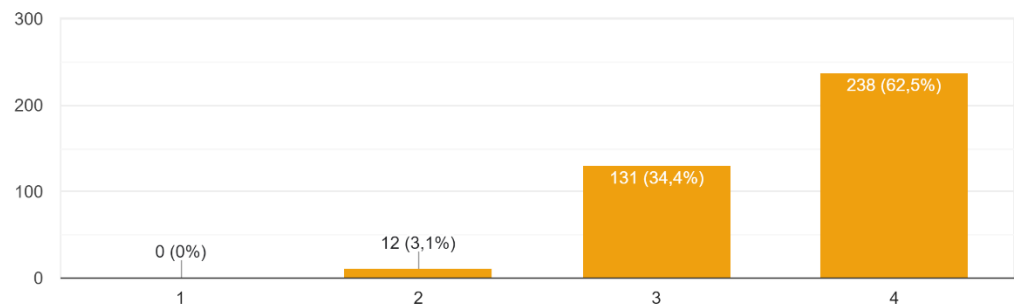
### 3.8 Distribusi Responden berdasarkan Kecakapan Petugas dalam Memberikan Penjelasan

Berdasarkan diagram di bawah ini, dapat dilihat bahwa responden menyatakan:

- Sangat puas sebanyak 238 responden dengan persentase 62,5 %;
- Puas sebanyak 131 responden dengan persentase 34,4 %;
- Cukup puas sebanyak 12 responden dengan persentase 3,1 %;
- Tidak puas sebanyak 0 responden dengan persentase 0 %

Kecakapan petugas laboratorium dalam memberikan penjelasan .

381 jawaban

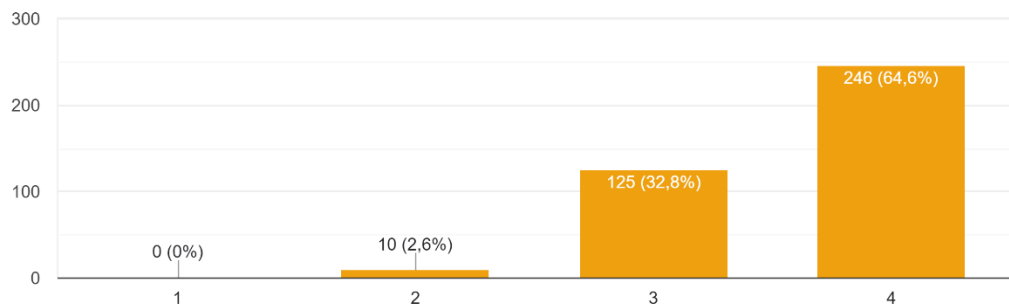


### 3.9 Distribusi Responden berdasarkan Kebersihan ruangan Laboratorium Bahasa

Berdasarkan diagram di bawah ini, dapat dilihat bahwa responden menyatakan:

- Sangat puas sebanyak 246 responden dengan persentase 64,6 %;
- Puas sebanyak 125 responden dengan persentase 32,8 %;
- Cukup puas sebanyak 10 responden dengan persentase 2,6 %;
- Tidak puas sebanyak 0 responden dengan persentase 0 %

Kebersihan ruangan laboratorium bahasa  
381 jawaban

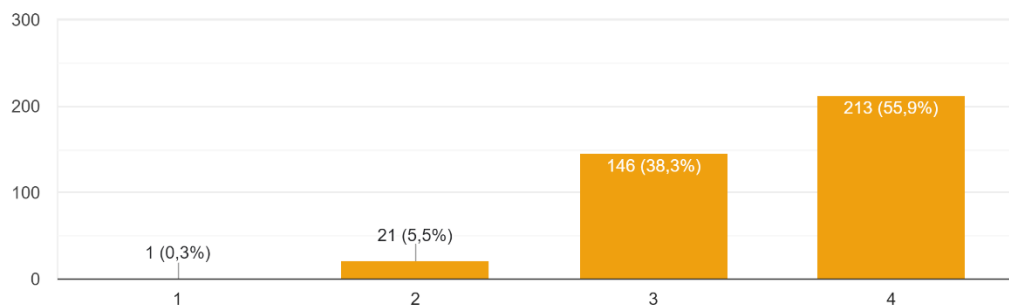


### 3.10. Distribusi Responden berdasarkan Ketersediaan buku/ Modul

Berdasarkan diagram di bawah ini, dapat dilihat bahwa responden menyatakan:

- Sangat puas sebanyak 213 responden dengan persentase 55,9 %;
- Puas sebanyak 146 responden dengan persentase 38,3 %;
- Cukup puas sebanyak 21 responden dengan persentase 5,5 %;
- Tidak puas sebanyak 1 responden dengan persentase 0,3 %

Ketersediaan buku/ modul  
381 jawaban

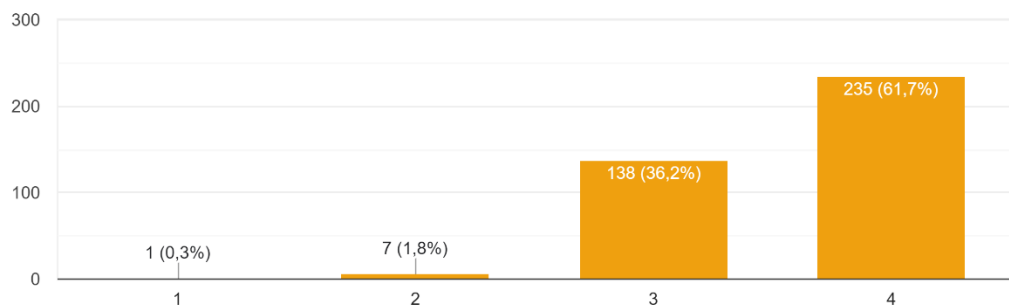


### 3.11. Distribusi Responden berdasarkan Kenyamanan Laboratorium Bahasa

Berdasarkan diagram di bawah ini, dapat dilihat bahwa responden menyatakan:

- Sangat puas sebanyak 235 responden dengan persentase 61,7 %;
- Puas sebanyak 138 responden dengan persentase 36,2 %;
- Cukup puas sebanyak 7 responden dengan persentase 1,8 %;
- Tidak puas sebanyak 1 responden dengan persentase 0,3 %

Kenyamanan Laboratorium Bahasa  
381 jawaban

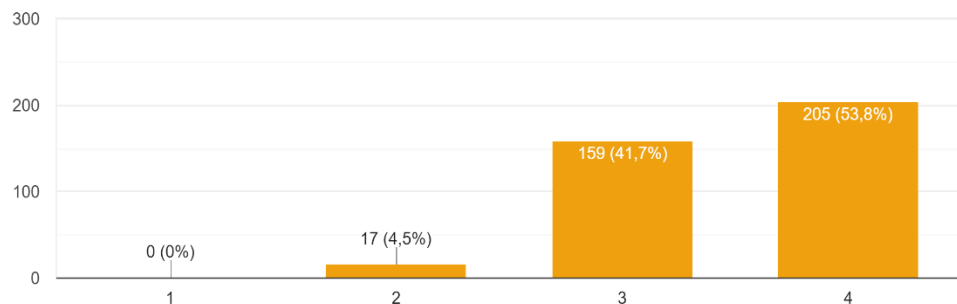


### 3.12. Distribusi Responden berdasarkan Pelaksanaan English Day

Berdasarkan diagram di bawah ini, dapat dilihat bahwa responden menyatakan:

- Sangat puas sebanyak 205 responden dengan persentase 53,8 %;
- Puas sebanyak 159 responden dengan persentase 41,7 %;
- Cukup puas sebanyak 17 responden dengan persentase 4,5 %;
- Tidak puas sebanyak 0 responden dengan persentase 0 %

Pelaksanaan Kegiatan English Day  
381 jawaban



### 3.13. Kritik dan saran Responden

Kritik yang disampaikan responden untuk layanan Unit Pengembangan Bahasa Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang sebagai berikut:

Kritik dan saran

381 jawaban

diap bahasa ditambahkan pewangi ruangan

Puas

cukup sangat baik

tetap menerapkan kebersihan

Untuk saran semoga kedepannya sangat baik

tidak ada kritik dan saran karna sudah sangat puas dengan pelayanan di unit pengembangan bahasa 🙏

Semua sudah bagus

Sangat bagus,menyakinkan dan memiliki fasilitas yang lengkap yang membuat mahasiswa tidak kesusahan dan bisa mendapatkan ilmu yang lebih luas

Sangat puas, dan pertahankan

### 3.14. Usulan Responden

Usulan yang disampaikan responden untuk layanan Unit Pengembangan Bahasa Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang sebagai berikut:

Usulan

381 jawaban

Semoga semakin bagus dan lengkap

untuk kedepannya fasilitas di lab bahasa ditingkatkan supaya lebih lengkap dan memudahkan mahasiswa untuk belajar disana

Puas

ke depan bisa lebih baik dan menambah hal-hal baru

menjaga dan merawat peralatan laboratorium

Semoga Lebih baik

Semoga laboratorium yang ada di poltekkes Kemenkes Tanjung Pinang lebih lengkap lagi agar mahasiswa lebih mudah untuk belajar lebih luas lagi

Mengusulkan untuk lebih di tingkatkan lagi

## **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 pembelajaranyang sesuai standar



## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Kesimpulan yang dapat diambil dari hasil survey yaitu Indeks kepuasan responden terhadap Pelayanan di Unit Pengembangan Bahasa Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang Smstr 1 tahun 2023 adalah Sangat Puas.

# LAMPIRAN

15.00

70%



# SURVEY Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Di Unit Pengembangan Bahasa Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang Tahun 2022

Mohon partisipasinya dalam mengisi survey berikut ini sebagai bahan evaluasi Pelayanan Unit Pengembangan Bahasa Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang agar semakin lebih baik.

Atas kerjasamanya kami ucapkan  
terimakasih



wahyueny3110@gmail.com  
(tidak dibagikan) [Ganti akun](#)



Email \*

Jawaban Anda

Nama Lengkap \*

Jawaban Anda

Jenis Kelamin \*

- Perempuan
- Laki-laki

Jurusan \*

- Prodi Keperawatan
- Prodi Kebidanan
- Prodi Sanitasi

Tingkat \*



14.33

66%

Prodi Sanitasi

Tingkat \*

1 A

1 B

2 A

2 B

3 A

3 B

No WA \*

Jawaban Anda

Berikutnya

Kosongkan formulir

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.  
[Laporkan Penyalahgunaan](#) - [Persyaratan Layanan](#) -  
[Kebijakan Privasi](#)

Google Formulir



SURVEY Kepuasan Mahasiswa  
Terhadap Pelayanan Di Unit  
Pengembangan Bahasa Poltekkes  
Kemenkes Tanjungpinang Tahun

Alamat email dan Akun Google Anda bukan bagian dari respons Anda

Pilihlah jawaban yang paling sesuai dengan pendapat saudara.

- 1 = Tidak Puas
- 2 = Cukup Puas
- 3 = Puas
- 4 = Sangat Puas

Sistem layanan administrasi laboratorium bahasa \*

1 2 3 4

Tidak Puas     Sangat Puas

Kerapian Laboratorium Bahasa \*

1 2 3 4

Tidak Puas     Sangat Puas



Penampilan dan kerapian petugas laboratorium \*

1 2 3 4

Tidak Puas     Sangat Puas

Pengetahuan dan kemampuan petugas laboratorium dalam menjawab pertanyaan mahasiswa \*

1 2 3 4

Tidak Puas     Sangat Puas

Kecakapan petugas laboratorium dalam memberikan penjelasan . \*

1 2 3 4

Tidak Puas     Sangat Puas

Ketersediaan peralatan di laboratorium bahasa \*



Ketersediaan peralatan di laboratorium bahasa \*

1 2 3 4

Tidak Puas     Sangat Puas

Kebersihan ruangan laboratorium bahasa

1 2 3 4

Tidak Puas     Sangat Puas

Ketersediaan buku/ modul \*

1 2 3 4

Tidak Puas     Sangat Puas

Kenyaman Laboratorium Bahasa \*

1 2 3 4





Kenyaman Laboratorium Bahasa \*

1 2 3 4

Tidak Puas     Sangat Puas

Pelaksanaan Kegiatan English Day \*

1 2 3 4

Tidak Puas     Sangat Puas

Kritik dan saran \*

Jawaban Anda

Usulan \*

Jawaban Anda

Kembali

Kirim

Kosongkan

formulir

