

LAPORAN KEPUASAN LAYANAN MANAGEMENT

POLTEKKES KEMENKES TANJUNGPINANG

2024

Dlsusun Oleh:
**Tim Penjaminan
Mutu**



**LAPORAN KEPUASAN LAYANAN MANAJEMEN
POLTEKKES KEMENKES TANJUNGPINANG
TAHUN 2024**



PUSAT PENJAMINAN MUTU DAN PENGEMBANGAN PENDIDIKAN
POLITEKNIK KESEHATAN TANJUNGPINANG
Jl. Arif Rahman Hakim Tanjungpinang No. 1 Telp.0771-24086 Fax.0771-312060 Email;
poltekkestanjungpinang@yahoo.co.id

www.poltekkes-tanjungpinang.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

LAPORAN KEPUASAN LAYANAN MANAJEMEN POLTEKKES KEMENKES TANJUNGPINANG TAHUN 2024

TANJUNGPINANG, DESEMBER 2024

Diajukan oleh,
Ketua Pelaksana Survei



RIAN YULIYANA, M.Ns
NIP. 19880316 201801 2 001

Mengetahui,
Direktur
Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang

Menyetujui,
Ka. Unit Penjaminan Mutu dan
Pengembangan Pendidikan

IWAN ISKANDAR, SKM., MKM
NIP. 19680714 199203 1 003

NURUL AINI SURIA SAPUTRI, MKM
NIP. 19901110 201402 2 006

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kehadiran ALLAH SWT, atas petunjuk dan bimbinganNya sehingga Pusat Penjaminan Mutu dan Pengembangan Pendidikan dan Pengembangan Pendidikan Politeknik Kesehatan Kemenkes Tanjungpinang dapat melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Layanan Manajemen Terhadap Mahasiswa, Dosen, Tenaga Kependidikan, Alumni/lulusan, Pengguna dan Mitra Unit Pengelola Program Studi (UPPS) di Lingkungan Politeknik Kesehatan Kemenkes Tanjungpinang (Polkestan) Tahun 2024 dengan baik.

Laporan Survei Kepuasan Layanan Manajemen UPPS ini disusun sebagai pengukuran kepuasan layanan manajemen, SDM, kemahasiswaan, keuangan dan sarana prasarana, pendidikan atau pembelajaran serta penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat yang dilakukan oleh Polkestan. Berbagai informasi yang diperoleh dari hasil survei ini tentunya akan menjadi gambaran dari persepsi masyarakat terhadap kinerja Pelayanan Unit Pengelola Program Studi di lingkungan Politeknik Kesehatan Kemenkes Tanjungpinang.

Kegiatan Survei Kepuasan Tahun 2024 ini menggunakan survei kepuasan yang dilaksanakan setiap tahun. Instrumen yang digunakan telah teruji validitas dan reliabilitas, melalui penyebaran kuesioner dengan google formulir yang dilaksanakan oleh Unit Penjaminan Mutu dan dikoordinir oleh sub unit penjaminan mutu di tingkat jurusan/prodi.

Kami berharap bahwa kegiatan Survei Kepuasan Layanan Manajemen UPPS ini selain menjadi bahan analisis evaluasi, umpan balik dan tindak lanjut, laporan ini diharapkan dapat diseminasi ke semua bagian atau unit kerja dan jurusan dan website poltekkes kemenkes Tanjungpinang agar meningkatkan layanan.

Kami ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berpartisipasi dalam penyusunan dan penyelesaian laporan survei kepuasan ini, semoga laporan bermanfaat untuk semua pihak internal dan eksternal.

Tanjungpinang, Desember 2024

Tim Pelaksana

DAFTAR ISI

Halaman Sampul	
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
BAB I.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan	1
C. Manfaat	2
BAB II.....	3
A. Target Sasaran.....	3
B. Waktu Pelaksanaan Kegiatan	3
C. Jumlah Responden	3
D. Pelaksanaan Pengumpulan Data.....	3
E. Pihak yang Terlibat	4
F. Validitas dan Reliabilitas.....	5
G. Prosedur Penilaian.....	5
H. Langkah-Langkah Pengukuran Survei Kepuasan	5
BAB III.....	8
HASIL SURVEI KEPUASAN	8
A. Karakteristik Responden	8
B. Tingkat Kepuasan.....	9
C. Umpan Balik Survey	13
D. Rencana Tindak Lanjut.....	15
BAB IV PENUTUP	16
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Layanan manajemen terhadap pemangku kepentingan seperti mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, Alumni, *stakeholder*, dan mitra Unit Pengelola Program Studi (UPPS) di lingkungan Politeknik Kesehatan Kemenkes Tanjungpinang, perlu terus ditingkatkan, sehingga mencapai kualitas yang diharapkan. Dalam rangka untuk mengetahui kinerja layanan manajemen UPPS di lingkungan Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang kepada masyarakat, perlu dilakukan penilaian atas pendapat masyarakat terhadap pelayanan melalui pengukuran Kepuasan layanan manajemen UPPS.

Pemenuhan kebutuhan data dukung Akreditasi Program Studi dan Unit Pengelola Program Studi, tindak lanjut dan perbaikan Layanan Politeknik Kesehatan Kemenkes Tanjungpinang, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan berupa Kepuasan terhadap Program Studi dan Unit Pengelola Program Studi, serta Evaluasi Kepuasan *Stakeholder* terhadap Lulusan.

Tujuan pengukuran kepuasan layanan manajemen Unit Pengelola Program Studi untuk mengetahui tingkat kinerja Unit Pengelola Program Studi yaitu pada layanan manajemen, Sumber Daya Manusia (SDM), layanan kemahasiswaan, layanan manajemen keuangan dan sarana prasarana dari kegiatan pendidikan atau pembelajaran serta kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan manajemen selanjutnya. Bagi masyarakat, kepuasan dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan manajemen oleh Unit Pengelola Program Studi di lingkungan Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang. Sedangkan Evaluasi Kepuasan *Stakeholder* terhadap Lulusan ditujukan untuk memastikan bahwa lulusan telah memiliki kualitas baik dan memiliki kemampuan serta keahlian sesuai dengan kebutuhan *stakeholder*. Disamping itu, juga ditujukan sebagai umpan balik dalam rangka meningkatkan mutu lulusan secara keseluruhan.

B. Tujuan

Untuk mengetahui indeks kepuasan mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, lulusan, pengguna dan Mitra Pengguna Jasa terhadap layanan manajemen Unit Pengelola Program Studi (UPPS) di Lingkungan Politeknik Kesehatan Kemenkes Tanjungpinang Tahun 2024.

C. Manfaat

- 1) Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan layanan manajemen, SDM, kemahasiswaan, keuangan dan sarpras, pendidikan atau pembelajaran serta penelitian dan PKM;
- 2) Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Unit Pengelola Program Studi di lingkungan Politeknik Kesehatan Kemenkes Tanjungpinang secara periodik;
- 3) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
- 4) Diketahui kepuasan secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan layanan pada lingkup Politeknik Kesehatan Kemenkes Tanjungpinang;
- 5) Bagi masyarakat sebagai umpan balik yang dilakukan UPPS Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang sebagai peningkatan layanan.



BAB II

PELAKSANAAN KEGIATAN

A. Target Sasaran

Survei kepuasan layanan manajemen UPPS ini menargetkan untuk mengetahui seberapa puas masyarakat atau pemangku kepentingan terhadap layanan yang diberikan oleh Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang. Sasaran survei kepuasan layanan manajemen pada Unit Pengelola Program Studi (UPPS) di lingkungan Politeknik Kesehatan Kemenkes Tanjungpinang adalah mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, lulusan (alumni), stakeholder/pengguna alumni dan mitra Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang Tahun 2024.

B. Waktu Pelaksanaan Kegiatan

Survei Kepuasan layanan Masyarakat terhadap Manajemen Unit Pengelola Program Studi dilaksanakan setiap akhir tahun. Pengumpulan data survei kepuasan layanan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian:

- Persiapan, 5 hari kerja;
- Pelaksanaan pengumpulan data, 5 hari kerja;
- Pengolahan data survei, 5 hari kerja;
- Penyusunan dan pelaporan hasil, 5 hari kerja.

C. Jumlah Responden

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing Program Studi dan Unit Pengelola Program Studi. Untuk memenuhi akurasi hasil pengukuran indeks kepuasan, responden terpilih ditetapkan 80% dari jumlah keseluruhan populasi yang dijadikan sebagai sasaran.

D. Pelaksanaan Pengumpulan Data

1) Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada responden terhadap unsur layanan yang telah ditetapkan.

2) Pengisian Kuesioner

Pengisian kuesioner dilakukan dengan penyebaran kuesioner menggunakan Google Formulir yang dibuat oleh Unit Penjaminan Mutu Polkestan dan di sebar dan dikoordinir oleh masing-masing sub. Unit penjaminan mutu di tingkat program studi yaitu prodi kebidanan, keperawatan dan sanitasi kepada para dosen, tendik, mahasiswa, alumni, stakeholder dan mitra. Berikut merupakan link G-form yang di-*share* ke responden :

- Survei Kepuasan Mahasiswa :

<https://forms.gle/aJLXy9xCBSQs7o8L9>

- Survei Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan :

<https://forms.gle/xR1dBfJUfapmAZaTA>

- Survei Kepuasan Alumni/lulusan :

<https://forms.gle/gRDPXyYa1c1yVbgL6>

- Survei Kepuasan Stakeholder/Pengguna :

<https://forms.gle/437gH7QvdBmUUbwaA>

- Survei Kepuasan Mitra :

<https://forms.gle/KJtciTwp2otA1TvU9>

Kuesioner survey ini digunakan oleh tiga program studi untuk menilai pengukuran kepuasan layanan manajemen yang diberikan UPPS Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang.

E. Pihak yang Terlibat

Survei kepuasan layanan manajemen ini diterapkan terhadap seluruh Program Studi dan Unit Pengelola Program Studi serta stakeholder dan mitra di lingkungan Politeknik Kesehatan Kemenkes Tanjungpinang, sebagai instrumen penilaian dan evaluasi kinerja pelayanan pada masyarakat dengan panitia penyusun survei sebagai berikut :

TIM SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

1. Pembina : Iwan Iskandar, SKM., MKM (Direktur)
 2. Pengarah : Fidyah Aminin, SST.,MM (Wadir I)
 3. Pelaksana yang terdiri dari :
 - a. Ka.Pus PMPP : Nurul Aini Suria Saputri, SST., MKM
 - b. Koordinator : Rian Yuliyana, M.Ns
- Survey
- Anggota : 1. Risman Kurnia, MSc
2. Ns. Meisa Daniati, M.Kep
3. Tiara Safitri, M.Tr.Keb

F. Prosedur Penilaian

Kuesioner yang dibuat sesuai dengan isian nilai kepuasan sebagai berikut :

- 1) Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen, kemahasiswaan, keuangan, Sarpras dan Pembelajaran
- 2) Tingkat kepuasan dosen terhadap Tridharma perguruan tinggi, layanan manajemen, keuangan, Sarpras
- 3) Tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap Tridharma perguruan tinggi, layanan manajemen, keuangan, Sarpras
- 4) Tingkat kepuasan lulusan terhadap layanan manajemen, keuangan, sarana dan prasarana
- 5) Tingkat kepuasan pengguna lulusan terhadap manajemen dan kompetensi lulusan
- 6) Tingkat kepuasan mitra terhadap manajemen, SDM, penelitian dan pengabmas

G. Langkah-Langkah Pengukuran Survei Kepuasan

1. Penyiapan Bahan

- a. Kuesioner

Dalam penyusunan laporan kepuasan layanan manajemen ini digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima layanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner sebagaimana disajikan pada Lampiran dan dilakukan secara *Online*.

b. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner terdiri dari beberapa bagian yang dibagi berdasarkan unit UPPS yang memberikan layanan terkait manajemen, SDM, sarpras, Tridharma Perguruan Tinggi.

2. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori *tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.*

Contoh:

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

- a. Diberi nilai 1 (**kurang puas**) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
- b. Diberi nilai 2 (**cukup puas**) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- c. Diberi nilai 3 (**puas**) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelitbelit tetapi masih perlu diefektifkan.
- d. Diberi nilai 4 (**sangat puas**) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

3. Pengolahan Data

Kegiatan survey dilaksanakan secara berkala, serta datanya terekam secara komprehensif. Pengukuran kepuasan pengguna dilaksanakan setiap tahun. Data yang terekam dari google form secara langsung akan dianalisis menggunakan program sehingga didapatkan persentase dari masing-masing kategori. Hasil pengukuran kepuasan pengguna terhadap layanan manajemen kemudian dianalisis untuk mendapatkan nilai rerata.

Berikut merupakan nilai interval mutu sebagai penilaian kinerja Unit Pengelola Program Studi (UPPS) Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang.

Tabel 1.
Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan
Kinerja Program Studi dan Unit Pengelola Program Studi

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 - 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 - 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 - 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 - 100,00	A	Sangat Baik



BAB III HASIL SURVEI KEPUASAN

A. Karakteristik Responden

Survei disebarakan melalui sub. Unit penjaminan mutu tiap Program studi yaitu Prodi D-III Kebidanan, Prodi D-III Keperawatan dan Prodi D-III Sanitasi. Jumlah yang mengisi sekitar 80% dari jumlah keseluruhan yang ada. yaitu 543 mahasiswa, 43 dosen, 35 tenaga kependidikan, 212 alumni/lulusan, 69 stakeholder dan 64 mitra kerja sama sehingga total responden yang bersedia mengisi survey kepuasan layanan manajemen UPPS adalah sebanyak 899 responden. Berikut merupakan data karakteristik responden yang telah didapatkan.

Tabel 2. Karakteristik Responden

No.	Jenis Responden	Karakteristik	
		N	%
1.	Mahasiswa (n=543)		
	<i>Jenis Kelamin</i>		
	- Perempuan	448	82,5
	- Laki-laki	95	17,5
	<i>Jurusan</i>		
	- Keperawatan	178	32,8
	- Kebidanan	217	40
	- Sanitasi	148	27,2
2.	Dosen (n=43)		
	<i>Unit Kerja</i>		
	- Keperawatan	14	32,5
	- Kebidanan	15	35
	- Sanitasi	14	32,5
3.	Tenaga Kependidikan (35)		
	<i>Unit Kerja</i>		
	- Direktorat	21	60
	- Keperawatan	4	11,4
	- Kebidanan	6	17,2
	- Sanitasi	4	11,4
4.	Alumni (n=212)		
	<i>Jenis Kelamin</i>		
	- Perempuan	160	75,5
	- Laki-laki	52	24,5
5.	Stakeholder/Pengguna (n=69)		
	<i>Ruang lingkup</i>		
	- Lokal	48	69,5
	- Nasional	21	30,5
	- Internasional	-	
6.	Mitra (n=64)		

<i>Ruang lingkup</i>		
- Lokal	59	92
- Nasional	5	8
- Internasional	-	

Karakteristik mahasiswa menurut jenis kelamin mayoritas 82,5% adalah perempuan dan terbagi dari 3 jurusan yaitu keperawatan (32,8%), kebidanan (40%) dan sanitasi (27,2%). Dosen yang mengisi kuesioner juga terbagi oleh 3 unit kerja yaitu dosen keperawatan (32,5%), kebidanan (35%) dan dosen sanitasi (32,5%). Berdasarkan responden tenaga kependidikan yang mengisi sebagian besar berasal dari unit kerja direktorat (60%). Karakteristik alumni menurut jenis kelamin yang mengisi survey mayoritas adalah perempuan (75,5%). Pengguna lulusan (stakeholder) Polkestan mayoritas merupakan instansi local yang berada di wilayah Kepulauan riau sebesar 69,5% dan selebihnya 30,5% merupakan instansi diluar wilayah Kepulauan Riau seperti di pulau Jawa, Sumatera, dan lainnya. Mitra Polkestan yang mengisi kuesioner juga mayoritas berasal dari local sebesar 92% dan 8% merupakan kerjasama dari nasional.

B. Tingkat Kepuasan

Berdasarkan hasil pengukuran survei kepuasan layanan manajemen kepada masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Berikut merupakan penjabaran kepuasan responden berdasarkan pihak yang diberikan layanan UPPS.

1. Tingkat kepuasan mahasiswa

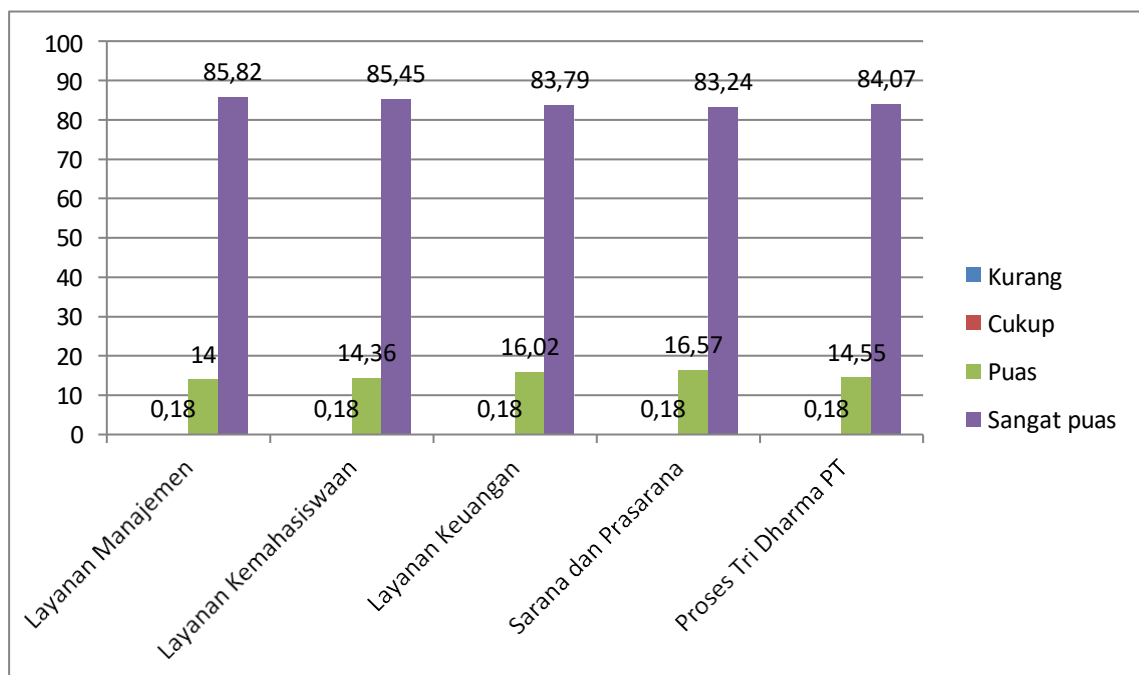


Diagram 1. Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan UPPS Polkestan Th. 2024

Berdasarkan diagram diatas, terlihat bahwa sebagian besar mahasiswa memberikan penilaian kepuasan dengan kategori sangat baik (rata-rata 84,47%) terhadap layanan yang diberikan oleh UPPS Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang Tahun 2024.

2. Tingkat Kepuasan Dosen

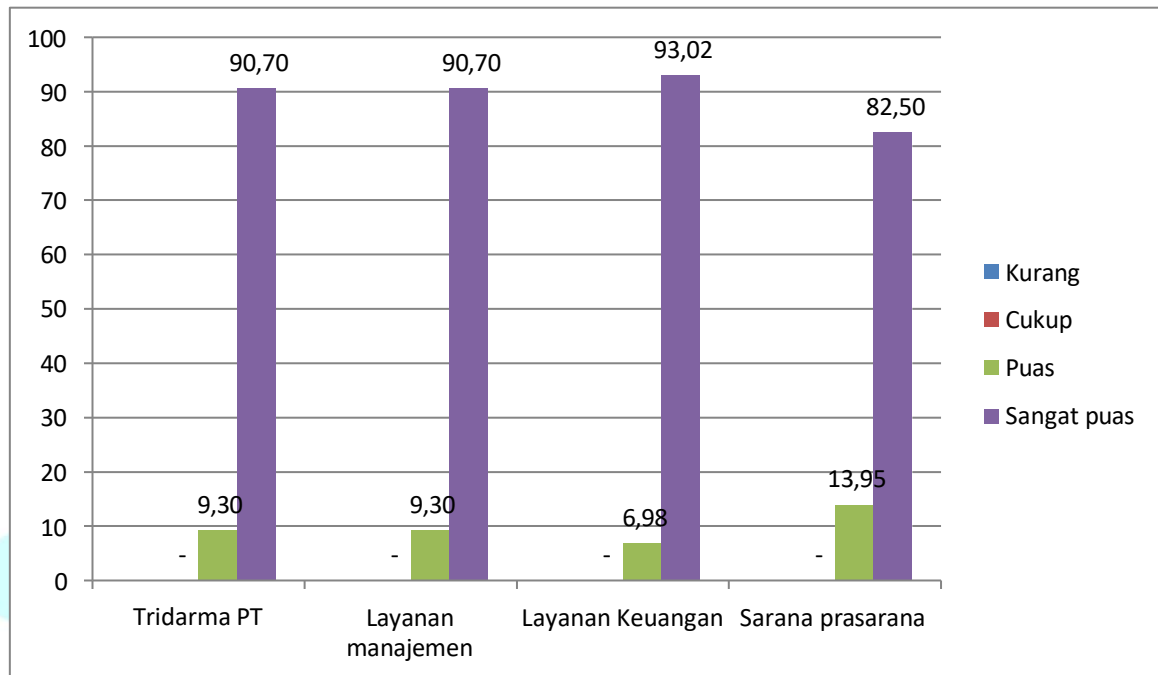


Diagram 2. Kepuasan Dosen terhadap Layanan UPPS Polkestan Th. 2024

Berdasarkan diagram diatas, terlihat bahwa sebagian besar dosen memberikan penilaian kepuasan dengan kategori sangat baik (rata-rata 89,23%) terhadap layanan yang diberikan oleh UPPS Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang Tahun 2024.

3. Tingkat Kepuasan Tenaga Kependidikan

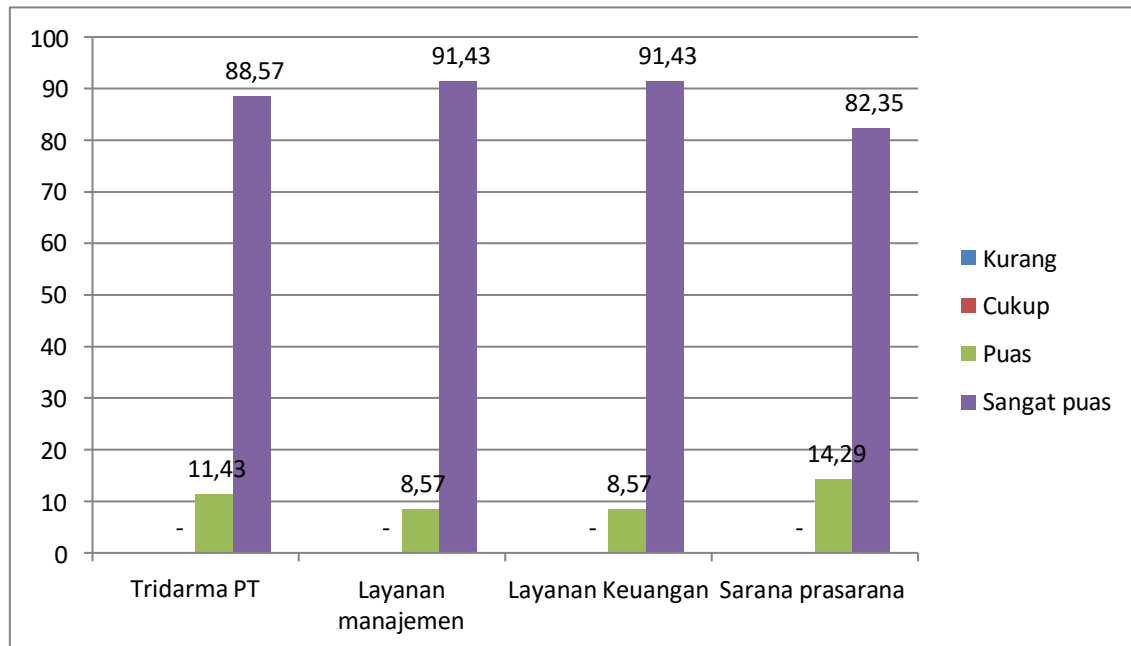


Diagram 3. Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan UPPS Polkestas Th. 2024

Berdasarkan diagram diatas, terlihat bahwa sebagian besar tenaga kependidikan memberikan penilaian kepuasan dengan kategori sangat baik (rata-rata 88,45%) terhadap layanan yang diberikan oleh UPPS Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang Tahun 2024.

4. Tingkat Kepuasan lulusan (alumni)

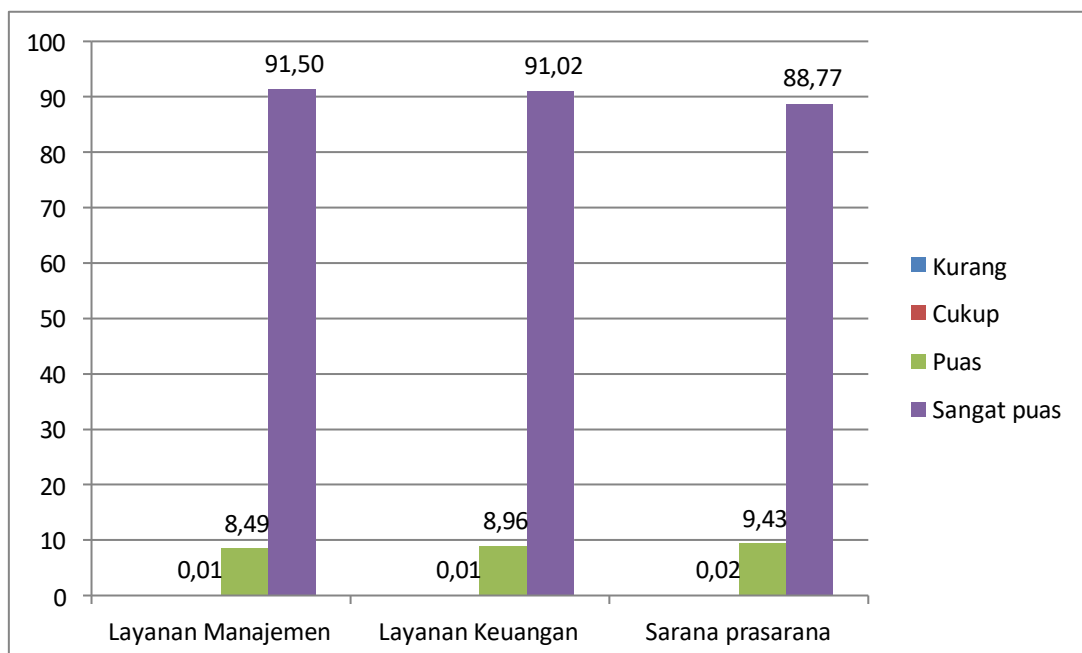


Diagram 4. Kepuasan alumni/lulusan terhadap Layanan UPPS Polkestas Th. 2024

Berdasarkan diagram diatas, terlihat bahwa sebagian besar alumni atau mahasiswa memberikan penilaian kepuasan dengan kategori sangat baik (rata-rata 90,43%) terhadap layanan yang diberikan oleh UPPS Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang Tahun 2024.

5. Tingkat Kepuasan Stakeholder/Pengguna

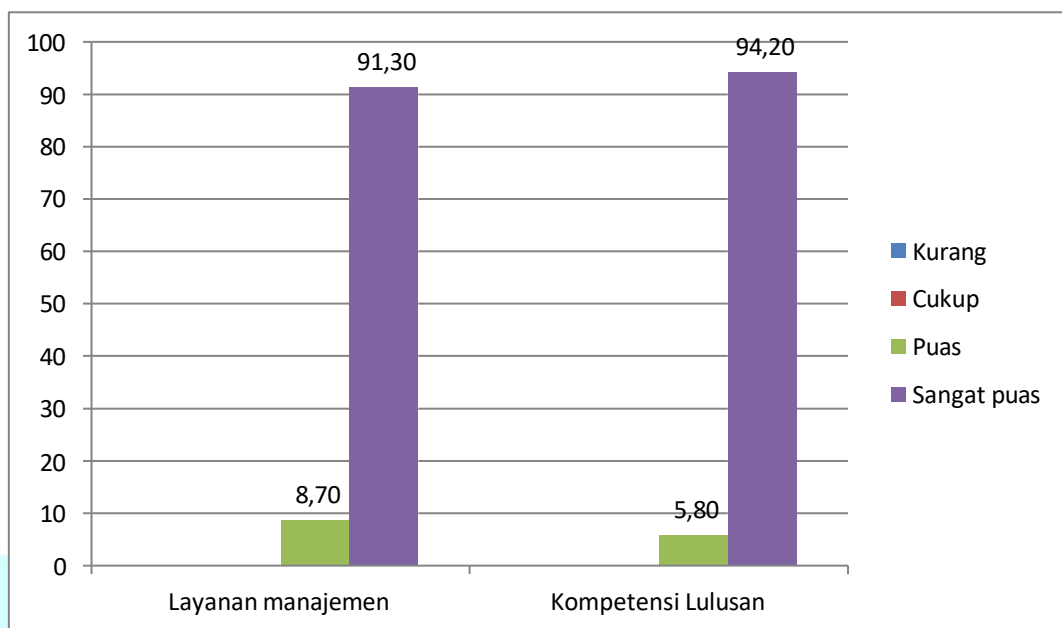


Diagram 5. Kepuasan stakeholder/pengguna terhadap Layanan UPPS Polkestan Th. 2024

Berdasarkan diagram diatas, terlihat bahwa sebagian besar stakeholder/pengguna lulusan Polkestan memberikan penilaian kepuasan dengan kategori sangat baik (rata-rata 92,75%) terhadap layanan yang diberikan oleh UPPS Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang Tahun 2024.

6. Tingkat Kepuasan Mitra Kerjasama

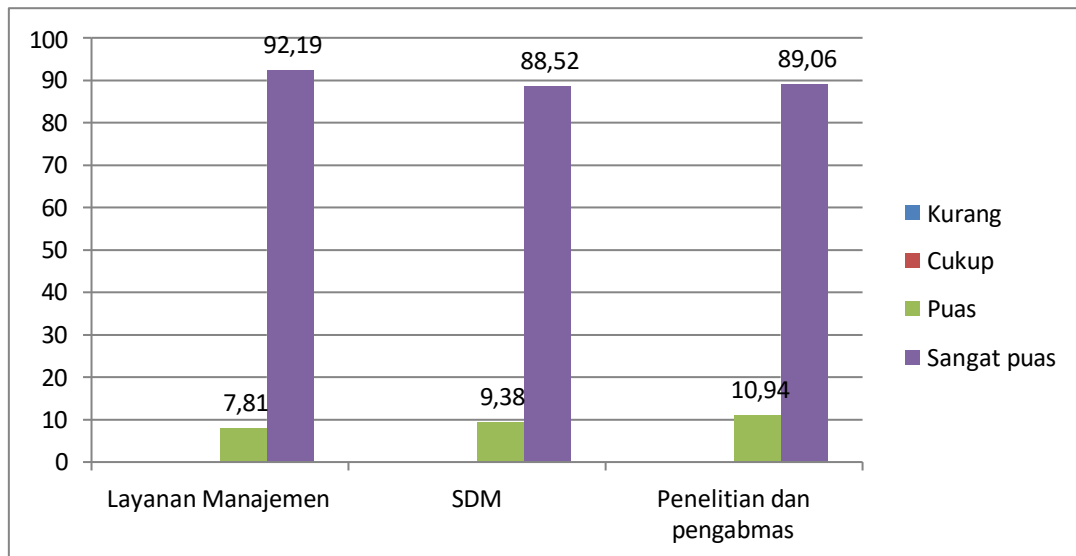


Diagram 6. Kepuasan Mitra Kerjasama terhadap Layanan UPPS Polkestas Th. 2024

Berdasarkan diagram diatas, terlihat bahwa sebagian besar mitra Polkestas memberikan penilaian kepuasan dengan kategori sangat baik (rata-rata 89,92%) terhadap layanan yang diberikan oleh UPPS Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang Tahun 2024.

Hasil pengukuran kepuasan layanan manajemen UPPS Tahun 2024 ini dapat dijadikan sebagai bahan dasar peningkatan kualitas pelayanan masyarakat oleh seluruh unit-unit di lingkungan Politeknik Kesehatan Kemenkes Tanjungpinang. Terlihat bahwa hampir keseluruhan layanan pada responden mengalami peningkatan yang signifikan dengan rata-rata kepuasan layanan adalah 89,19% dengan kategori Sangat baik dengan Nilai mutu adalah A. Hal tersebut didukung karena adanya factor pendukung untuk selalu memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan dengan mencari umpan balik dari pengguna dan dilakukannya tindak lanjut baik ditingkat prodi dan tingkat direktorat Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang.

C. Umpan Balik Survey

Umpan balik atau *Feedback* Survey Kepuasan Layanan Manajemen Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang Tahun 2024 sebagai berikut :

Tabel 2. Umpan Balik/*Feedback* Responden

No.	Umpan balik
<i>Mahasiswa</i>	
1.	Semoga lebih maksimal lagi dalam melayani dan membimbing mahasiswa
2.	Semoga lebih mantap lagi
3.	Pelayanan sebaiknya cepat merespon agar semua berjalan lebih baik
4.	lebih ramah lagi
5.	Semoga kampus tercinta khusus nya prodi bidan semakin jaya selalu dan mudahan disegerakan niat baik yang tertunda 😊😊
<i>Dosen</i>	
1.	sarana dan prasarana yg ada lebih di tingkat kan lagi
2.	Sudah baik
3.	pertahankan dan menjadi lebih baik lagi kedepannya
4.	Semoga kedepannya lebih di tingkatkan kualitas pelayanannya
5.	Kualitas pelayanan jaya selalu
<i>Tenaga Kependidikan</i>	
1.	Tingkatkan layanan yg lebih baik lagi
2.	Memberikan layanan mengikuti perkembgn digital
3.	Semoga lebih diperhatikan hal ² yang kecil, semoga kedepan nya lebih baik
4.	Semoga tendik dapat menjadi ketua penelitian/pengabmas
5.	Pelayanan yang diberikan sangat membantu
<i>Alumni</i>	
1.	Semoga kedepan nya lebih baik lagi dan lebih berkembang lagi dari segi pelayanan nya
2.	Do the best
3.	Pelayanan yg diberikan dipoltekkes kemenkes tanjungpinang sangatlah baik
4.	Tingkatkan akreditasi menjadi unggul
5.	Semoga kualitas hubungan alumni dan kampus semakin baik lagi, kalau bisa ada media sosial yg menghubungkan alumni dan kampus terkait info2 terbaru, dan medsos nya aktif. saran dibuatkan podcast youtube aktif yg setiap bulan mengundang alumni dr setiap jurusan. terimakasih.
<i>Stakeholder/Pengguna</i>	
1.	Selalu memberikan hal yang terbaik untuk kedepannya
2.	Sudah bagus, dipertahankan
3.	Manajemen sudah baik, harapannya semoga lulusan dapat ditingkatkan kompetensinya
4.	Semoga Poltekkes Kemenkes tanjung pinang semakin jaya!!!!
5.	Sudah sangat baik
<i>Mitra</i>	
1.	Sebelum masuk lahan praktik, baiknya mahasiswa dibekali dengan kompetensi lab yang memadai
2.	Tetap selalu memberikan layanan yang sngat baik
3.	Semoga menjadi universitas Kepulauan Riau
4.	Untuk pelayanannya sudah baik tapi agar bisa di tingkatkan menjadi lebih baik lagi
5.	Semoga menjadi lebih baik lagi dan sukses selalu kedepannya

D. Rencana Tindak Lanjut

Rencana tindak lanjut yang akan dilakukan UPPS dilingkungan Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang Tahun 2024 sebagai tindak peningkatan serta memperbaiki kualitas layanan dilakukan perencanaan sebagai berikut :

Tabel 3. Rencana Tindak Lanjut

No.	Rencana Tindak Lanjut	Target Waktu	Penanggungjawab Kegiatan
1.	Meningkatkan pendampingan dan bimbingan kepada mahasiswa terutama kemampuan ketrampilan praktik klinik	TA. 2024/2025	Ka.Prodi, PJ. Kurikulum Prodi, Dosen Pengajar
2.	Melakukan <i>follow-up</i> lebih lanjut dengan <i>stake holder</i> atau pengguna lulusan (<i>Tracer Study</i>) terkait ketrampilan/kompetensi lulusan yang diharapkan pihak lapangan sehingga menjadi perbaikan kualitas atau mutu pembelajaran di Prodi berdasarkan Tracer Study Kemenkes	TA. 2024/2025 Genap	Ka, Prodi, Wadir III, PJ. Kemahasiswaan Prodi
3.	Meningkatkan penyediaan sarana prasarana dan alat laboratorium untuk mendukung proses pembelajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat baik dikelas, laboratorium dan praktik klinik dilapangan	Tahun 2025	Ka.Subbag ADUM, Ka. Unit Laboratorium, BMN

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data hasil survey kepuasan layanan UPPS Polkestan pada unit layanan manajemen, SDM, sarpras, keuangan, pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat di lingkungan Politeknik Kesehatan Kemenkes Tanjungpinang Tahun 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Karakteristik mahasiswa menurut jenis kelamin mayoritas 82,5% adalah perempuan dan terbagi dari 3 jurusan yaitu keperawatan (32,8%), kebidanan (40%) dan sanitasi (27,2%). Dosen yang mengisi kuesioner juga terbagi oleh 3 unit kerja yaitu dosen keperawatan (32,5%), kebidanan (35%) dan dosen sanitasi (32,5%). Berdasarkan responden tenaga kependidikan yang mengisi sebagian besar berasal dari unit kerja direktorat (60%). Karakteristik alumni menurut jenis kelamin yang mengisi survey mayoritas adalah perempuan (75,5%). Pengguna lulusan (stakeholder) Polkestan mayoritas merupakan instansi lokal yang berada di wilayah Kepulauan riau sebesar 69,5% dan selebihnya 30,5% merupakan instansi diluar wilayah Kepulauan Riau seperti di pulau Jawa, Sumatera, dan lainnya. Mitra Polkestan yang mengisi kuesioner juga mayoritas berasal dari local sebesar 92% dan 8% merupakan kerjasama dari nasional.
2. Hasil pengukuran kepuasan layanan manajemen UPPS Tahun 2024 hampir keseluruhan layanan pada responden mengalami peningkatan yang signifikan dengan rata-rata kepuasan layanan adalah 89,19% dengan kategori Sangat baik dengan Nilai mutu adalah A.

B. Saran

1. Unit Pengelola Program Studi (UPPS) Polkestan dan Program Studi (PS) agar meningkatkan kepuasan layanan kepada masyarakat seperti mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan sebagai pelanggan internal dan layanan kepada alumni, stakeholder dan mitra sebagai pihak eksternal Poltekkes Kemenkes Tanjungpinang dengan melakukan rencana tindak lanjut yang telah disusun.
2. Perlu adanya upaya peningkatan yang telah direncanakan agar ditindaklanjuti semua unit untuk berkontribusi memberikan pelayanan yang prima.

LAMPIRAN

