



**Kampus
Merdeka**
INDONESIA JAYA

2023/ 2024

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN LAYANAN

PROGRAM STUDI D3 TEKNOLOGI BANK DARAH



**POLITEKNIK KESEHATAN
BHAKTI SETYA INDONESIA**

HALAMAN PENGESAHAN

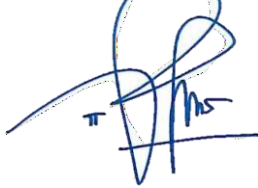
LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN LAYANAN PROGRAM STUDI
D3 TEKNOLOGI BANK DARAH POLITEKNIK KESEHATAN BHAKTI
SETYA INDONESIA
TAHUN AKADEMIK 2023/2024

Laporan ini disusun sebagai bentuk akuntabilitas prodi D3 Teknologi Bank Darah dalam penyelenggaraan kegiatan program studi.

Yogyakarta, 1 November 2024

Dilaporkan Oleh:

Mengetahui
Ka. Prodi D3 TBD



Rudina Azimata Rosyidah, S.Si., M.Biomed

Penanggungjawab Survei



Windadari Murni Hartini, SKM., MPH



Disahkan Oleh :
Direktur Poltekkes BSI Yogyakarta



Rini Puspito Rini, M.Si

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	3
BAB I	5
PENDAHULUAN.....	5
Latar Belakang.....	5
Tujuan Survei	6
Waktu Pelaksanaan Survei	6
Sasaran Survei/Responden Survei	6
Aspek-Aspek yang Dinilai.....	6
BAB II	8
METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA.....	8
METODE PENGUMPULAN DATA.....	8
METODE ANALISIS DATA	8
BAB III.....	9
DESKRIPSI HASIL	9
IDENTITAS RESPONDEN.....	9
Jenis Kelamin Responden.....	9
Usia Responden.....	9
Kelompok Responden.....	10
Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Administrasi dan Akademik Prodi D3 TBD.....	10
SUASANA AKADEMIK PRODI D3 TEKNOLOGI BANK DARAH.....	11
BAB IV	16
SIMPULAN DAN REKOMENDASI	16
Simpulan.....	16
Rekomendasi	17

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Program Studi D3 Teknologi Bank Darah (D3 TBD) di Politeknik Kesehatan Bhakti Setya Indonesia terus berupaya meningkatkan kualitas layanan pendidikan dan administratif untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan. Sebagai bagian dari inisiatif ini, prodi D3 TBD melaksanakan survei kepuasan tahunan yang menjadi alat evaluasi penting untuk mengukur efektivitas dan efisiensi layanan yang disediakan. Survei tahun 2024 ini melibatkan 126 responden, yang mencerminkan perspektif mahasiswa, tenaga kependidikan, dan dosen terhadap berbagai aspek layanan program studi.

Survei ini dirancang untuk mengukur kepuasan terhadap empat komponen utama, yaitu:

1. Pelayanan Administrasi dan Akademik Prodi D3 TBD: Ini termasuk kejelasan prosedur administrasi, kepatuhan pada jam layanan, ketepatan dan kecepatan dalam layanan, serta keramahan dan kerapian petugas.
2. Suasana Akademik Prodi D3 TBD: Evaluasi ini mencakup kualitas infrastruktur pendidikan seperti ruang kelas, laboratorium, dan fasilitas e-learning, serta ketersediaan dan kualitas sumber belajar digital dan fisik.
3. Manajemen Program Studi Prodi D3 TBD: Fokus pada kualitas kepemimpinan, penyampaian visi dan misi, serta responsivitas terhadap feedback dan usulan dari mahasiswa dan staff.
4. Pemahaman Visi dan Misi Prodi D3 TBD: Penilaian sejauh mana visi dan misi program studi dipahami dan diinternalisasi oleh semua pihak terkait, serta kesesuaian dengan pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi.

Hasil survei ini diharapkan memberikan insight berharga mengenai kekuatan dan area yang memerlukan peningkatan di program studi. Dengan feedback yang konstruktif ini, prodi D3 TBD bertujuan untuk memperbaiki dan mengembangkan layanan pendidikan dan administrasi sehingga lebih alih dengan kebutuhan dan harapan stakeholder. Ini adalah bagian dari komitmen berkelanjutan prodi untuk

meningkatkan kualitas pendidikan dan memastikan bahwa semua lulusan memiliki kompetensi yang relevan dan berkualitas tinggi.

Kegiatan monev dengan survei kepuasan layanan kemahasiswaan ini dilaksanakan rutin mulai tahun akademik 2017/2018 dan dilaksanakan secara periodik di Prodi D3 TBD. Survei ini diharapkan memiliki manfaat sebagai berikut:

1. Melibatkan lebih banyak partisipasi mahasiswa sebagai pengguna aktif layanan prodi,
2. Mendorong organ prodi dalam meningkatkan kualitas pelayanan

B. Tujuan Survei

Survei dalam rangka monitoring dan evaluasi (monev) layanan prodi Prodi D3 TBD diselenggarakan dengan tujuan sebagai berikut:

1. Mengukur kepuasan mahasiswa sebagai pengguna layanan
2. Mengukur sejauh mana layanan-layanan prodi yang telah disediakan dapat memenuhi kebutuhan mahasiswa secara akademis
3. Mengetahui kualitas dan kelemahan layanan yang selama ini diberikan dari masing-masing organ prodi
4. Sebagai bahan pertimbangan Rencana Tindak Lanjut (RTL) perbaikan layanan
5. Sebagai umpan balik terkait kualitas layanan

C. Waktu Pelaksanaan Survei

Survei kepuasan layanan kemahasiswaan dilaksanakan pada periode Tahun Akademik 2023/2024 pada tanggal 29 Oktober 2024.

D. Sasaran Survei/Responden Survei

Indeks kepuasan mahasiswa terhadap layanan prodi dan pemahaman visi misi diukur melalui kinerja kualitas pelayanan yang diukur dengan skala Likert 1 sampai 4 (Sangat Baik, Baik, Kurang Baik, Tidak Baik) untuk Pelayanan administrasi dan akademik prodi D3 TBD, Suasana akademik prodi D3 TBD dan manajemen prodi D3 TBD dan 1 sampai 3 (Ya, Mungkin dan Tidak) untuk Pemahaman visi dan misi D3 TBD. Kualitas pelayanan yang diukur kinerjanya adalah:

1. Pelayanan administrasi dan akademik prodi D3 TBD
2. Suasana akademik prodi D3 TBD
3. Manajemen prodi D3 TBD
4. Pemahaman visi dan misi D3 TBD

E. Aspek-Aspek yang Dinilai

Tingkat kepuasan mahasiswa diukur melalui dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. Aspek sarana prasarana;
2. Keramahan petugas dalam memberikan layanan;
3. Ketepatan dan ketersediaan waktu yang cukup untuk pelayanan;
4. Kemampuan petugas untuk memberikan informasi yang sesuai dan daya tanggap kepada mahasiswa

Sementara itu untuk tingkat pemahaman mahasiswa terhadap layanan prodi diukur melalui aspek sebagai berikut:

1. Sosialisasi VM prodi D3 TBD
2. Pengetahuan mengenai VM prodi D3 TBD
3. Pemahaman VM prodi D3 TBD
4. Kesesuaian antara VM prodi D3 TBD dengan Tridharma Perguruan Tinggi

BAB II

METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA

A. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam rangka survei kepuasan yang diadakan oleh Program Studi D3 Teknologi Bank Darah di Politeknik Kesehatan Bhakti Setya Indonesia, Prodi menggunakan instrumen internal untuk survei kepuasan pengguna layanan pendidikan, yaitu kuesioner tertutup yang disebar kepada seluruh responden dan memastikan keakuratan dan keefektifan pengambilan data. Survei ini menggunakan *Google Docs* sebagai platform utama untuk pembuatan dan distribusi formulir survei. Ketua program studi (Kaprodi) memegang peranan penting dalam mendistribusikan tautan ke formulir survei ini. Tautan tersebut disebarluaskan melalui grup WhatsApp yang terdiri dari mahasiswa dari berbagai angkatan, serta diteruskan kepada dosen dan tenaga kependidikan yang terlibat dalam program studi.

Formulir yang digunakan adalah kuesioner tertutup, yang merupakan bagian dari instrumen internal yang telah dirancang khusus untuk menilai kepuasan pengguna layanan pendidikan. Kuesioner ini telah melalui proses validasi untuk memastikan keandalan dan kevalidan dari setiap pertanyaan yang disajikan. Kuesioner ini bertujuan untuk mengumpulkan feedback yang konkret dan terukur dari para responden, yang pada akhirnya akan digunakan untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanan pendidikan yang disediakan oleh program studi.

Tujuan utama dari survei ini adalah untuk mendapatkan gambaran yang jelas dan menyeluruh mengenai bagaimana pelaksanaan pendidikan dianggap oleh para responden, yang meliputi mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan. Ini mencakup penilaian terhadap kualitas pengajaran, ketersediaan dan kegunaan sumber belajar, efektivitas manajemen program, dan tingkat kepuasan umum terhadap lingkungan akademik. Dengan menggunakan indikator yang telah ditetapkan, program studi berharap dapat mengidentifikasi kekuatan dan area yang memerlukan peningkatan.

Proses survei ini dilakukan secara online menggunakan *Google Form*, alat yang telah terbukti efektif dalam pengelolaan survei besar dengan responden yang banyak. Google Form memungkinkan pengumpulan data yang cepat dan efisien, serta kemudahan dalam analisis data berkat integrasi dengan berbagai alat analisis data

yang lain seperti *Google Sheets* dan alat analisis statistik lainnya. Instrumen survei yang digunakan telah diuji validitas dan reliabilitasnya untuk memastikan bahwa data yang diperoleh dapat diandalkan untuk keperluan analisis lebih lanjut.

Link untuk mengakses formulir survei yang digunakan dalam pengumpulan data ini adalah <https://forms.gle/E57c33PFaLNTK48y9> . Ini memungkinkan semua responden yang terlibat, yakni 126 orang yang terdiri dari mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan, untuk mengisi survei dengan mudah dari perangkat apapun yang terhubung ke internet. Respon yang dikumpulkan melalui survei ini sangat berharga dalam membantu program studi untuk terus meningkatkan dan menyesuaikan layanan pendidikan yang ditawarkan, agar lebih sesuai dengan kebutuhan dan harapan para stakeholder terkait.

B. Metode Analisis Data

Data dianalisis secara deskriptif dan ditampilkan dalam bentuk tabel, grafik (*pie chart*) dan diagram batang. Analisis ini kemudian digunakan untuk mengidentifikasi kualitas layanan yang belum optimal untuk diperbaiki dan dikembangkan dalam sebuah Rencana Tindak Lanjut (RTL).

BAB III

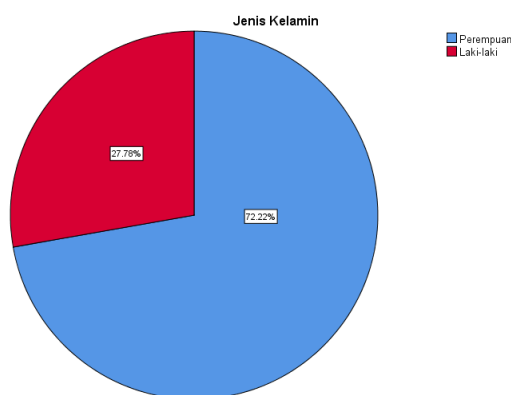
DESKRIPSI HASIL SURVEI

A. Identitas Responden

Berikut adalah tinjauan demografis dari responden yang terlibat dalam survei kepuasan mahasiswa untuk Program Studi D3 Teknologi Bank Darah di Politeknik Kesehatan Bhakti Setya Indonesia. Data yang diperoleh dari 126 responden ini mencakup distribusi berdasarkan jenis kelamin, rentang usia, serta peran mereka di dalam institusi, yang semua memberikan wawasan penting untuk evaluasi layanan akademik dan administratif yang disediakan oleh program studi. Informasi demografis ini sangat krusial untuk memahami konteks dari umpan balik yang diberikan serta untuk memastikan bahwa layanan yang ditawarkan dapat disesuaikan dengan kebutuhan spesifik dari berbagai kelompok dalam komunitas akademik.

1. Jenis Kelamin Responden

Berikut adalah visualisasi distribusi jenis kelamin responden survei kepuasan Program Studi D3 Teknologi Bank Darah

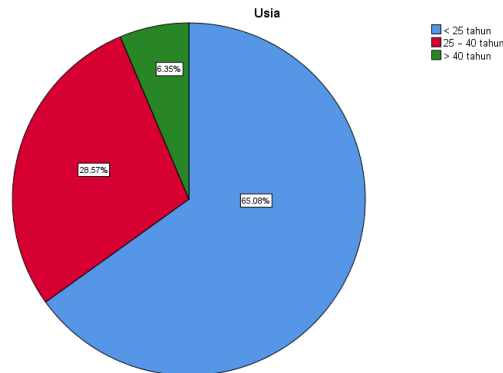


Gambar 1. Jenis kelamin responden

Berdasarkan data yang diperoleh, distribusi jenis kelamin responden survei kepuasan Program Studi D3 Teknologi Bank Darah, terlihat bahwa terdapat perbedaan signifikan antara jumlah responden perempuan dan laki-laki. Dari total 126 responden, sebanyak 91 orang (72.2%) adalah perempuan, sementara 35 orang (27.8%) adalah laki-laki.

2. Usia Responden

Grafik berikut menampilkan distribusi usia responden survei kepuasan di Program Studi D3 Teknologi Bank Darah:

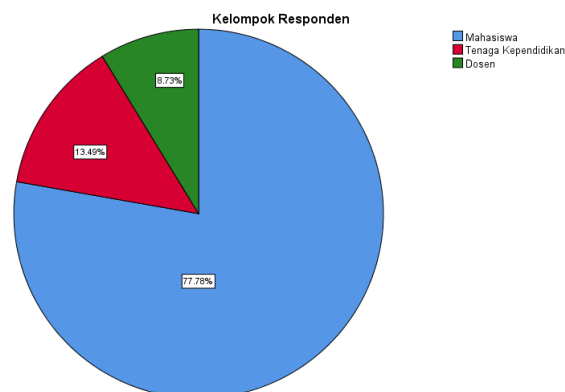


Gambar 2. Usia Responden

Berdasarkan hasil survei, distribusi usia responden menunjukkan sebagian besar responden, yakni 82 orang atau 65.1%, berusia di bawah 25 tahun, menandakan partisipasi mayoritas dari mahasiswa. Responden yang berusia antara 25 hingga 40 tahun berjumlah 36 orang atau 28.6%. Sedangkan yang berusia di atas 40 tahun hanya berjumlah 8 orang atau 6.3%.responden dengan usia di antara 25 sampai 40 tahun, dan sisanya (6%) merupakan responden dengan usia lebih dari 40 tahun.

3. Kelompok Responden

Dalam survei kepuasan yang diinisiasi oleh Program Studi D3 Teknologi Bank Darah, berbagai kelompok dari komunitas akademik turut serta memberikan masukan mereka. Ini termasuk mahasiswa, tenaga kependidikan, dan dosen sebagai berikut:



Gambar 3. Kelompok Responden

- a. Mahasiswa sejumlah 98 orang partisipan atau sekitar 77.8% dari total responden, mahasiswa membentuk kelompok terbesar dalam survei ini. Hal ini menunjukkan bahwa survei ini sangat relevan bagi pengguna layanan utama program studi, yakni mahasiswa, yang langsung mengalami dan menilai berbagai aspek layanan pendidikan dan administrasi yang disediakan.
- b. Tenaga Kependidikan sejumlah 17 orang atau 13.5% dari total responden merupakan tenaga kependidikan. Partisipasi mereka sangat penting mengingat mereka adalah bagian dari penyelenggaraan layanan yang sedang dievaluasi, dan perspektif mereka dapat membantu mengidentifikasi area-area yang mungkin tidak sepenuhnya terlihat oleh mahasiswa atau dosen.
- c. Dosen meskipun jumlahnya yang paling sedikit, yakni 11 orang atau 8.7% dari total responden, kontribusi dosen sangat krusial dalam evaluasi ini. Sebagai penyelenggara pendidikan langsung, dosen memberikan perspektif berharga tentang efektivitas pedagogis dan administratif, serta tantangan yang dihadapi dalam menyelenggarakan program studi.

Tabel 1. Karakteristik Responden Survei Kepuasan

No.	Karakteristik	Jumlah	Persentase (%)
1.	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	35	28
	Perempuan	91	72
Jumlah		126	100
2.	Usia		
	< 25 tahun	82	65
	25 - 40 tahun	36	29
	> 40 tahun	8	6
Jumlah		126	100
3.	Kelompok Responden		
	Mahasiswa	98	78
	Dosen	17	13
	Tenaga Kependidikan	11	9
Jumlah		126	100

B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi dan Akademik Prodi D3 Teknologi Bank Darah

1. Ketaatan terhadap jam layanan

Tabel 2 berikut menampilkan hasil survei tentang ketaatan terhadap jam layanan di Program Studi D3 Teknologi Bank Darah.

Tabel 2. Ketaatan terhadap jam layanan

Penilaian	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Baik	1	0.8
Kurang Baik	3	2.4
Baik	91	72.2
Sangat Baik	31	24.6
Total	126	100.0

Hasil survei mengungkapkan bahwa sebagian besar responden, 72.2%, menilai ketaatan terhadap jam layanan sebagai "Baik," menandakan layanan yang umumnya tepat waktu. Selain itu, 24.6% responden memberikan penilaian "Sangat Baik," yang mengindikasikan tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Namun, masih terdapat 3.2% responden yang merasa kurang puas, dengan 2.4% menilai "Kurang Baik" dan 0.8% "Tidak Baik," menunjukkan bahwa ada peluang untuk peningkatan konsistensi dan keandalan layanan.

2. Kejelasan prosedur layanan

Tabel berikut ini menggambarkan persepsi responden terhadap kejelasan prosedur layanan di Program Studi D3 Teknologi Bank Darah.

Tabel 3. Kejelasan prosedur layanan

Penilaian	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Baik	1	0.8
Kurang Baik	3	2.4
Baik	89	70.6
Sangat Baik	33	26.2
Total	126	100.0

Hasil survei mengungkapkan bahwa Tingkat Kepuasan Tinggi, yakni mayoritas responden, 89 orang (70.6%), menilai kejelasan prosedur sebagai "Baik" dan 33 orang (26.2%) sebagai "Sangat Baik," dengan total 96.8%

menyatakan kepuasan atas kejelasan prosedur. Sejumlah kecil responden, 3.2%, merasa prosedur tidak jelas, dengan 2.4% menilai "Kurang Baik" dan 0.8% "Tidak Baik," menandakan perlunya perbaikan dalam klarifikasi dan aksesibilitas prosedur.

3. Penguasaan tugas terhadap prosedur layanan

Berikut adalah tabel yang menggambarkan hasil survei mengenai penguasaan tugas terhadap prosedur layanan oleh staf di Program Studi D3 Teknologi Bank Darah.

Tabel 4. Penguasaan tugas terhadap prosedur layanan

Penilaian	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Baik	1	0.8
Kurang Baik	3	2.4
Baik	89	70.6
Sangat Baik	33	26.2
Total	126	100.0

Tabel survei menunjukkan bahwa sebagian besar staf (69.8%) memiliki penguasaan yang baik atas prosedur layanan, dengan tambahan 27.8% yang menilai sangat baik, mencerminkan kompetensi tinggi dalam melaksanakan tugas. Hanya 2.4% yang menilai penguasaan tugas sebagai kurang baik, menunjukkan bahwa hampir semua staf menguasai prosedur dengan baik tetapi masih ada ruang untuk perbaikan dan pelatihan tambahan.

4. Ketersediaan formulir dan kelengkapan sarana pendukung

Tabel ini menampilkan hasil survei tentang ketersediaan formulir dan kelengkapan sarana pendukung di Program Studi D3 Teknologi Bank Darah.

Tabel 5. Ketersediaan formulir dan kelengkapan sarana pendukung

Penilaian	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Baik	0	0
Kurang Baik	4	3.2
Baik	89	70.6
Sangat Baik	33	26.2
Total	126	100.0

Tabel 5 menunjukkan bahwa sebagian besar responden, 89 orang

(70.6%), menilai ketersediaan formulir dan sarana pendukung sebagai "Baik", sementara 33 orang (26.2%) menilai sebagai "Sangat Baik". Ini mengindikasikan bahwa mayoritas responden puas dengan ketersediaan dan aksesibilitas sumber daya yang diperlukan. Minoritas, 4 responden (3.2%), menilai ketersediaan ini sebagai "Kurang Baik", menunjukkan area yang perlu diperbaiki untuk memastikan bahwa semua kebutuhan administratif dan akademik dapat terpenuhi secara efisien.

5. Ketepatan dan kecepatan layanan sesuai waktu yang dijanjikan

Tabel 6 berikut menunjukkan hasil survei mengenai ketepatan dan kecepatan layanan sesuai waktu yang dijanjikan di Program Studi D3 Teknologi Bank Darah.

Tabel 6. Ketepatan dan kecepatan layanan sesuai waktu yang dijanjikan

Penilaian	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Baik	1	0.8
Kurang Baik	5	4.0
Baik	83	65.9
Sangat Baik	37	29.4
Total	126	100.0

Tabel 6 Mayoritas responden, 83 orang atau 65.9%, menilai layanan sebagai "Baik", dan 37 orang atau 29.4% menilainya sebagai "Sangat Baik", menandakan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap responsivitas layanan. Namun, terdapat sejumlah kecil responden yang tidak puas, dengan 5 orang atau 4% yang menilai "Kurang Baik" dan 1 orang atau 0.8% menilai sebagai "Tidak Baik". Meskipun persentasenya kecil, temuan ini mengindikasikan perlunya perbaikan berkelanjutan untuk meningkatkan aspek layanan yang masih kurang, agar dapat memenuhi standar yang lebih tinggi dan mencapai kepuasan universal.

6. Keramahan dan kerapihan petugas

Tabel berikut menampilkan hasil survei mengenai keramahan dan kerapihan petugas di Program Studi D3 Teknologi Bank Darah.

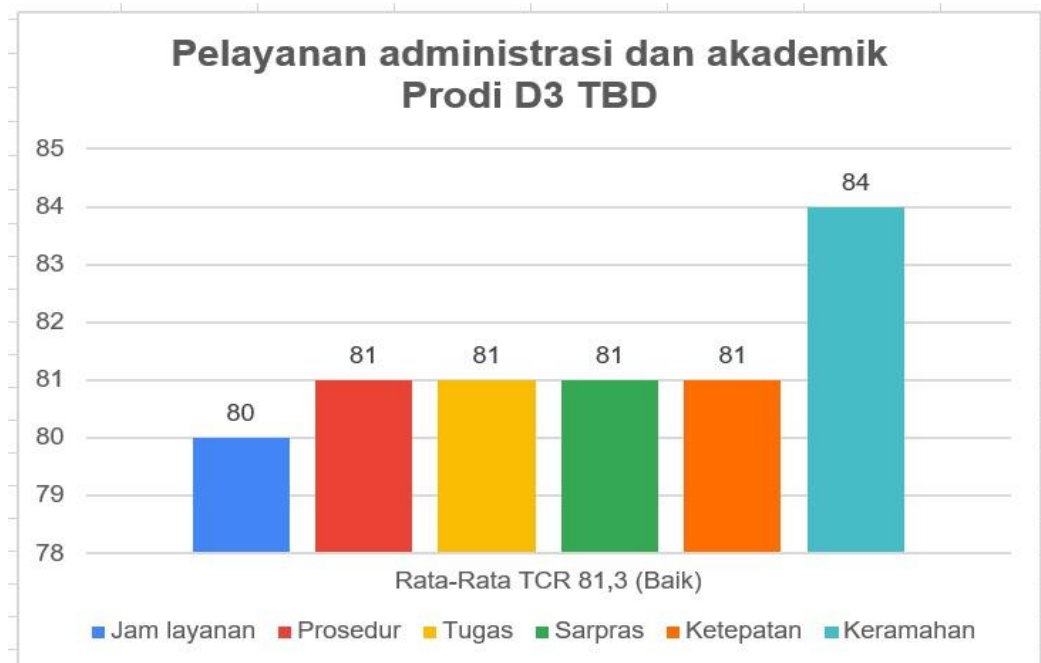
Tabel 7. Keramahan dan kerapian petugas

Penilaian	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Baik	1	0.8
Kurang Baik	5	4.0
Baik	83	65.9
Sangat Baik	37	29.4
Total	126	100.0

Tabel 7 terlihat mayoritas responden, 96.8% yang terdiri dari 74 orang (58.7%) yang menilai "Baik" dan 48 orang (38.1%) yang menilai "Sangat Baik", menyatakan kepuasan mereka terhadap keramahan dan kerapian petugas, menunjukkan tingkat profesionalitas dan interaksi sosial yang tinggi. Namun, 4 responden atau 3.2% menganggap layanan ini "Kurang Baik", menandakan bahwa masih ada kebutuhan untuk peningkatan melalui pelatihan lebih lanjut dan penyesuaian standar layanan untuk mencapai konsistensi penuh.

7. Tingkat Capaian Responden (TCR) terkait pelayanan administrasi dan akademik

Berikut adalah analisis dari hasil survei Tingkat Capaian Responden (TCR) terkait pelayanan administrasi dan akademik di Program Studi D3 Teknologi Bank Darah. Data yang dihimpun memberikan gambaran yang jelas mengenai berbagai aspek layanan, yang meliputi ketaatan terhadap jam layanan, kejelasan prosedur, penguasaan tugas terhadap prosedur layanan, ketersediaan formulir dan kelengkapan sarana pendukung, ketepatan dan kecepatan layanan, serta keramahan dan kerapian petugas. Indeks Tingkat Capaian Responden (TCR), dengan empat kategori penilaian, yaitu Sangat Baik (90-100), Baik (80-89), Cukup Baik (70-79), dan Kurang Baik (55-69), dengan tambahan kategori Sangat Kurang Baik untuk skor di bawah 55.



Gambar 4. Tingkat Capaian Responden (TCR)

Berdasarkan gambar 4 terkait Tingkat Capaian Responden (TCR) dari hasil survei kepuasan layanan administrasi Prodi didapatkan skor tertinggi pada aspek fasilitas keramahan dan kerapian petugas (84%), Keramahan dan penampilan petugas berdampak positif pada kepuasan pengguna. Sedangkan skor terendah adalah pada aspek ketaatan terhadap jam layanan (80%), Meskipun sudah "Baik, masih ada ruang untuk peningkatan agar mencapai kategori "Sangat Baik".

Aspek Lainnya (Kejelasan Prosedur, Penguasaan Tugas, Ketersediaan Sarana, Ketepatan dan Kecepatan Layanan): Semua aspek ini mencetak skor 81, menempatkan mereka dalam kategori "Baik". Ini mengindikasikan efektivitas layanan dengan potensi peningkatan pada kejelasan, ketepatan, dan responsivitas.

Rata-Rata TCR: Skor keseluruhan adalah 81,3, menunjukkan bahwa layanan secara umum berada dalam kategori "Baik". Namun, ada peluang untuk peningkatan ke kategori "Sangat Baik", khususnya dalam kejelasan prosedur

dan kecepatan layanan, yang akan mendukung peningkatan kepuasan pengguna secara keseluruhan.

C. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Suasana Akademik Prodi D3 Prodi Teknologi Bank Darah

1. Ruang Kelas

Tabel berikut menggambarkan penilaian responden terhadap kondisi ruang kelas di Program Studi D3 Teknologi Bank Darah.

Tabel 8. Ruang Kelas

Penilaian	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Baik	2	1.6
Kurang Baik	20	15.9
Baik	79	62.7
Sangat Baik	25	19.8
Total	126	100.0

Tabel 8 terlihat mayoritas, 79 responden (62.7%), menilai ruang kelas sebagai "Baik", sementara 25 responden (19.8%) memberikan penilaian "Sangat Baik", menunjukkan kepuasan umum terhadap fasilitas ruang kelas. Sebaliknya, 20 responden (15.9%) menilai ruang kelas "Kurang Baik" dan 2 responden (1.6%) menilai sebagai "Tidak Baik". Kondisi ini mengindikasikan perlunya perbaikan dalam penyediaan atau pemeliharaan ruang kelas.

2. Ruang Dosen

Tabel berikut menyajikan evaluasi responden terhadap kondisi ruang dosen di Program Studi D3 Teknologi Bank Darah.

Tabel 9. Ruang Dosen

Penilaian	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Baik	1	0.8
Kurang Baik	5	4.0
Baik	83	65.9
Sangat Baik	37	29.4
Total	126	100.0

Tabel 9 mayoritas responden Puas, sebanyak 86 responden (68.3%) menilai ruang dosen sebagai "Baik" dan 38 responden (30.2%) menilainya

sebagai "Sangat Baik". Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa ruang dosen memadai dan memenuhi kebutuhan mereka. Hanya 2 responden (1.6%) yang menilai ruang dosen sebagai "Kurang Baik", mengindikasikan bahwa perbaikan yang diperlukan hanya bersifat minor.

3. Ruang Laboratorium

Tabel berikut menunjukkan penilaian responden terhadap kondisi ruang laboratorium di Program Studi D3 Teknologi Bank Darah.

Tabel 10. Ruang Laboratorium

Penilaian	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Baik	0	0
Kurang Baik	1	0.8
Baik	68	54.0
Sangat Baik	57	45.2
Total	126	100.0

Tabel 10 Sebagian besar responden, yaitu 68 orang (54%) menilai ruang laboratorium sebagai "Baik", sementara 57 orang (45.2%) menilainya sebagai "Sangat Baik". Ini menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap fasilitas laboratorium. Hanya 1 responden (0.8%) yang menilai ruang laboratorium sebagai "Kurang Baik", menunjukkan bahwa kebutuhan perbaikan hampir tidak ada.

4. Internet/ WiFi

Tabel ini menggambarkan penilaian responden terhadap kualitas layanan internet/WiFi di Program Studi D3 Teknologi Bank Darah.

Tabel 11. Internet/ WiFi

Penilaian	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Baik	4	3.2
Kurang Baik	28	22.2
Baik	65	51.6
Sangat Baik	29	23.0
Total	126	100.0

Tabel 11 Sebanyak 65 responden (51.6%) menilai kualitas internet/WiFi sebagai "Baik", dan 29 responden (23%) menilainya sebagai "Sangat Baik". Hal

ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna merasa layanan internet/WiFi cukup memadai. Sebanyak 28 responden (22.2%) memberikan penilaian "Kurang Baik", dan 4 responden (3.2%) menilai "Tidak Baik". Ini menunjukkan bahwa terdapat kebutuhan yang cukup signifikan untuk peningkatan kualitas atau stabilitas layanan internet/WiFi.

Secara keseluruhan, meskipun sebagian besar pengguna merasa layanan internet/WiFi cukup baik, ada persentase yang mencolok yang merasa perlu adanya perbaikan, khususnya dalam stabilitas dan kecepatan koneksi.

5. e-learning

Tabel ini menunjukkan penilaian responden terhadap layanan e-learning di Program Studi D3 Teknologi Bank Darah.

Tabel 12. Internet/ WiFi

Penilaian	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Baik	0	0
Kurang Baik	10	7.9
Baik	87	69.0
Sangat Baik	29	23.0
Total	126	100.0

Tabel 12 menunjukkan kepuasan tinggi, sebanyak 87 responden (69%) menilai layanan e-learning sebagai "Baik" dan 29 responden (23%) menilainya sebagai "Sangat Baik", menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna merasa puas dengan layanan ini. Sebanyak 10 responden (7.9%) menilai e-learning sebagai "Kurang Baik", yang menunjukkan adanya kebutuhan untuk perbaikan di beberapa aspek layanan ini.

6. Kesempatan studi lanjut

Tabel ini menunjukkan penilaian responden terhadap kesempatan studi lanjut di Program Studi D3 Teknologi Bank Darah.

Tabel 13. Kesempatan studi lanjut

Penilaian	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Baik	1	.8
Kurang Baik	5	4.0
Baik	88	69.8
Sangat Baik	32	25.4
Total	126	100.0

Tabel 13 menunjukkan sebagian besar responden, 88 orang (69.8%), menilai kesempatan studi lanjut sebagai "Baik", dan 32 orang (25.4%) menilainya sebagai "Sangat Baik", menunjukkan bahwa mayoritas merasa puas dengan kesempatan yang diberikan untuk studi lanjut. Namun sebanyak 5 responden (4%) menilai "Kurang Baik" dan 1 responden (0.8%) menilai "Tidak Baik", yang mengindikasikan perlunya peningkatan hal yang ditingkatkan untuk mencapai kepuasan yang lebih luas.

7. Kesempatan mengikuti workshop/ pelatihan

Tabel ini menunjukkan penilaian responden terhadap kesempatan untuk mengikuti workshop atau pelatihan di Program Studi D3 Teknologi Bank Darah.

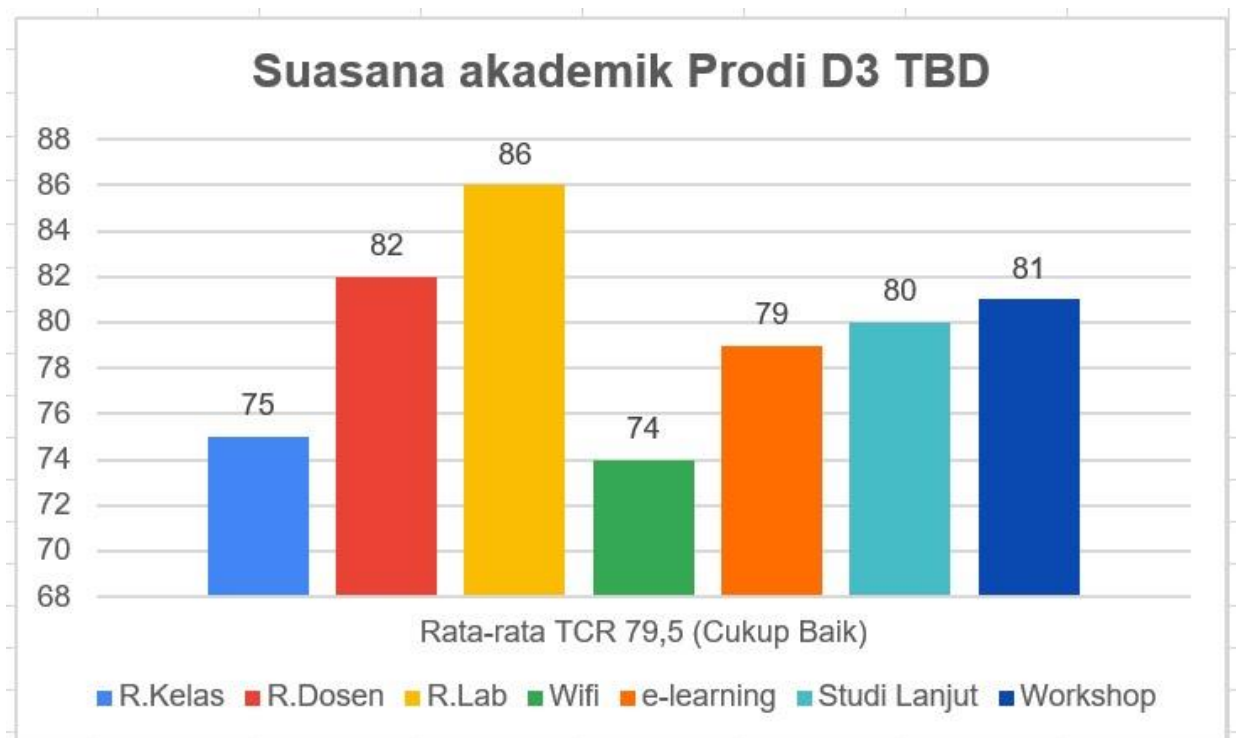
Tabel 14. Kesempatan mengikuti workshop/ pelatihan

Penilaian	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Baik	1	.8
Kurang Baik	5	4.0
Baik	88	69.8
Sangat Baik	32	25.4
Total	126	100.0

Tabel 14 menunjukkan kepuasan tinggi, yakni mayoritas responden, yaitu 84 orang (66.7%), menilai kesempatan mengikuti workshop/pelatihan sebagai "Baik", dan 32 orang (27.8%) menilainya sebagai "Sangat Baik", menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap fasilitas pengembangan ini. Terdapat 7 responden (5.6%) menilai kesempatan ini sebagai "Kurang Baik", menunjukkan bahwa ada sedikit ruang untuk perbaikan dalam menyediakan kesempatan yang lebih baik atau lebih beragam untuk pelatihan.

8. Tingkat Capaian Responden (TCR) terkait Suasana Akademik

Grafik berikut menampilkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap suasana akademik di Program Studi D3 Teknologi Bank Darah, diukur melalui Tingkat Capaian Responden (TCR) untuk beberapa aspek, seperti fasilitas ruang kelas, ruang dosen, laboratorium, akses internet/WiFi, e-learning, kesempatan studi lanjut, dan partisipasi dalam workshop. Rata-rata TCR keseluruhan adalah 79.5, yang termasuk dalam kategori "Cukup Baik.". Indeks Tingkat Capaian Responden (TCR), dengan empat kategori penilaian, yaitu Sangat Baik (90-100), Baik (80-89), Cukup Baik (70-79), dan Kurang Baik (55-69), dengan tambahan kategori Sangat Kurang Baik untuk skor di bawah 55.



Gambar 5. Tingkat Capaian Responden (TCR)

Berdasarkan gambar 5 Nilai Tertinggi: Fasilitas ruang laboratorium mendapat nilai tertinggi dengan TCR 86, menunjukkan kepuasan yang tinggi dalam ruang dosen (TCR 82), kesempatan workshop (TCR 81), dan

kesempatan studi lanjut (TCR 80) juga mendapat penilaian baik, menandakan kepuasan yang solid dari mahasiswa pada aspek-aspek ini. Sementara nilai rendah adalah Akses WiFi dan fasilitas e-learning memperoleh nilai yang lebih rendah, masing-masing dengan TCR 74 dan 79, menunjukkan area di mana peningkatan masih diperlukan untuk meningkatkan kepuasan.

Aspek lain berupa Ruang kelas juga memperoleh nilai di bawah rata-rata, yaitu TCR 75, menunjukkan bahwa perbaikan mungkin dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa secara lebih optimal. Secara keseluruhan, grafik ini menunjukkan bahwa suasana akademik di program studi ini umumnya memuaskan, namun terdapat beberapa aspek yang masih memiliki ruang untuk perbaikan, khususnya dalam akses WiFi dan kualitas ruang kelas.

D. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Manajemen Prodi D3 Teknologi Bank Darah

1. Kepemimpinan

Tabel ini menunjukkan penilaian responden terhadap aspek kepemimpinan di Program Studi D3 Teknologi Bank Darah.

Tabel 15. Kepemimpinan

Penilaian	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Baik	1	0.8
Kurang Baik	2	1.6
Baik	81	64.3
Sangat Baik	42	33.3
Total	126	100.0

Tabel 15 menunjukkan mayoritas responden, yaitu 81 orang (64.3%), menilai kepemimpinan sebagai "Baik", dan 42 orang (33.3%) menilainya sebagai "Sangat Baik". Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas dengan kualitas kepemimpinan yang ada. Hanya 3 responden yang memberikan penilaian rendah, dengan 2 orang (1.6%) menilai "Kurang Baik" dan 1 orang (0.8%) menilai "Tidak Baik", menunjukkan bahwa kebutuhan perbaikan di bidang ini sangat minimal.

2. Penyampaian pendapat

Tabel ini menunjukkan penilaian responden terhadap aspek penyampaian

pendapat di Program Studi D3 Teknologi Bank Darah.

Tabel 16. Penyampaian pendapat

Penilaian	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Baik	1	0.8
Kurang Baik	5	4.0
Baik	83	65.9
Sangat Baik	37	29.4
Total	126	100.0

Tabel 16 menunjukkan sebagian besar responden, yaitu 83 orang (65.9%), menilai aspek penyampaian pendapat sebagai "Baik", dan 37 orang (29.4%) menilainya sebagai "Sangat Baik". Ini menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas dengan kesempatan dan mekanisme untuk menyampaikan pendapat. Sebanyak 5 responden (4%) menilai aspek ini sebagai "Kurang Baik", dan 1 responden (0.8%) menilainya sebagai "Tidak Baik". Meskipun persentasenya kecil, hal ini menunjukkan adanya ruang untuk memperbaiki mekanisme penyampaian pendapat agar lebih inklusif.

3. Sosialisasi aturan

Tabel ini menunjukkan penilaian responden terhadap sosialisasi aturan di Program Studi D3 Teknologi Bank Darah..

Tabel 17. Sosialisasi aturan

Tidak Baik	1	.8
Kurang Baik	2	1.6
Baik	81	64.3
Sangat Baik	42	33.3
Total	126	100.0

Tabel 17 menunjukkan Sebagian besar responden, yaitu 84 orang (66.7%), menilai sosialisasi aturan sebagai "Baik", dan 36 orang (28.6%) menilainya sebagai "Sangat Baik". Ini menunjukkan bahwa mayoritas responden puas dengan cara aturan disosialisasikan. Sebanyak 6 responden (4.8%) menilai sosialisasi aturan sebagai "Kurang Baik", menandakan adanya kebutuhan untuk memperbaiki atau memperjelas beberapa aspek dalam sosialisasi aturan.

4. Penyampaian visi misi prodi

Tabel ini menunjukkan penilaian responden terhadap penyampaian visi dan misi program studi di Program Studi D3 Teknologi Bank Darah.

Tabel 18. Penyampaian Visi Misi Prodi

Penilaian	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Baik	1	0.8
Kurang Baik	2	1.6
Baik	77	61.1
Sangat Baik	46	36.5
Total	126	100.0

Tabel 18 menunjukkan Sebagian besar responden, yaitu 77 orang (61.1%), menilai penyampaian visi dan misi sebagai "Baik", dan 46 orang (36.5%) menilainya sebagai "Sangat Baik". Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden puas dengan cara visi dan misi disampaikan. Sebanyak 3 responden (2.4%) menilai penyampaian ini sebagai "Kurang Baik" atau "Tidak Baik," menandakan adanya sedikit ruang untuk perbaikan agar visi dan misi lebih dipahami oleh seluruh pengguna.

5. Program kerja

Tabel ini menunjukkan penilaian responden terhadap program kerja di Program Studi D3 Teknologi Bank Darah.

Tabel 19. Program Kerja

Penilaian	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Baik	0	0
Kurang Baik	3	2.4
Baik	80	63.5
Sangat Baik	43	34.1
Total	126	100.0

Tabel 19 menunjukkan sebagian besar responden, responden, yaitu 80 orang (63.5%), menilai program kerja sebagai "Baik", dan 43 orang (34.1%) menilainya sebagai "Sangat Baik". Ini mengindikasikan bahwa program kerja program studi umumnya diterima dengan baik oleh responden. Sebanyak 3 responden (2.4%) menilai program kerja sebagai "Kurang Baik", menunjukkan bahwa ada sedikit ruang untuk penyesuaian atau perbaikan.

6. Aspiratif dan responsible terhadap masukan

abel ini menunjukkan penilaian responden terhadap aspek aspiratif dan responsif terhadap masukan di Program Studi D3 Teknologi Bank Darah.

Tabel 20. Aspiratif dan responsible terhadap masukan

Penilaian	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Baik	0	0
Kurang Baik	5	4.0
Baik	82	65.1
Sangat Baik	39	31.0
Total	126	100.0

Tabel 20 menunjukkan sebagian besar responden, yaitu 82 orang (65.1%), menilai aspek ini sebagai "Baik", dan 39 orang (31%) menilainya sebagai "Sangat Baik". Ini menunjukkan bahwa program studi umumnya dianggap responsif terhadap masukan. Sebanyak 5 responden (4%) memberikan penilaian "Kurang Baik", yang menunjukkan bahwa ada sedikit ruang untuk meningkatkan responsivitas terhadap masukan.

7. Reward & Punishment

Tabel ini menunjukkan penilaian responden terhadap sistem Reward & Punishment di Program Studi D3 Teknologi Bank Darah.

Tabel 21. Reward & Punishment

Penilaian	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Baik	1	.8
Kurang Baik	2	1.6
Baik	81	64.3
Sangat Baik	42	33.3
Total	126	100.0

Tabel 21 menunjukkan sebanyak 87 responden (69%) menilai sistem ini sebagai "Baik", dan 32 responden (25.4%) menilainya sebagai "Sangat Baik". Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas dengan penerapan sistem reward & punishment yang ada. Sebanyak 7 responden (5.6%) menilai sistem ini sebagai "Kurang Baik", menunjukkan adanya sedikit

kebutuhan untuk penyempurnaan dalam pelaksanaan sistem ini.

8. Keterlibatan dalam pelaksanaan program kerja

Tabel ini menunjukkan penilaian responden terhadap keterlibatan dalam pelaksanaan program kerja di Program Studi D3 Teknologi Bank Darah.

Tabel 22. Keterlibatan dalam pelaksanaan program kerja

Penilaian	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Baik	0	0
Kurang Baik	3	2.4
Baik	89	70.6
Sangat Baik	34	27.0
Total	126	100.0

Tabel 22 menunjukkan Sebanyak 89 responden (70.6%) menilai keterlibatan dalam pelaksanaan program kerja sebagai "Baik", dan 34 responden (27%) menilainya sebagai "Sangat Baik". Ini menunjukkan bahwa mayoritas merasa keterlibatan dalam program kerja sudah cukup baik. Sebanyak 3 responden (2.4%) memberikan penilaian "Kurang Baik", menunjukkan adanya sedikit ruang untuk meningkatkan partisipasi..

9. Usulan program kerja

Tabel ini menunjukkan penilaian responden terhadap usulan program kerja di Program Studi D3 Teknologi Bank Darah.

Tabel 23. Usulan program kerja

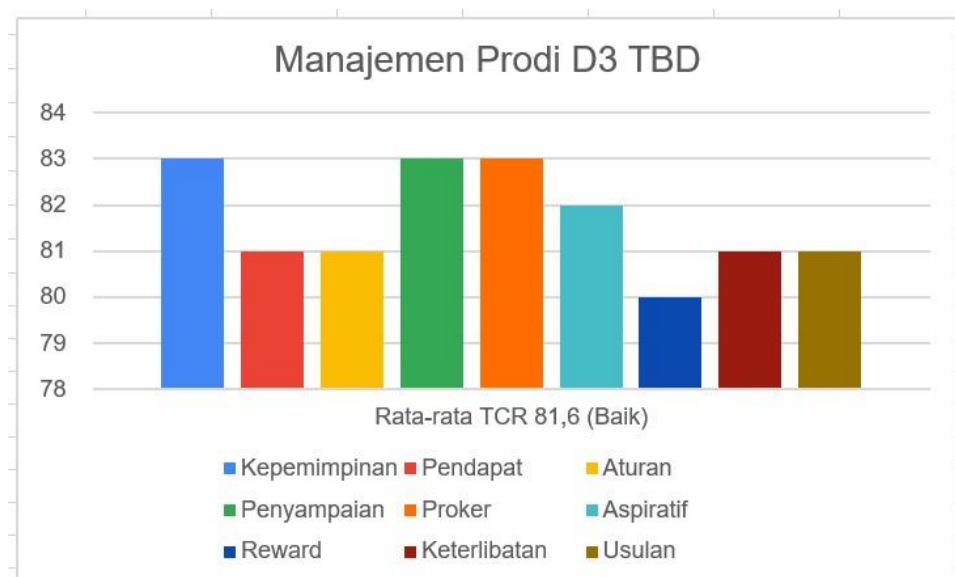
Penilaian	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Baik	0	0
Kurang Baik	5	4.0
Baik	87	69.0
Sangat Baik	34	27.0
Total	126	100.0

Tabel 23 menunjukkan sebanyak 87 responden (69%) menilai usulan program kerja sebagai "Baik", dan 34 responden (27%) menilainya sebagai "Sangat Baik". Ini menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa usulan program kerja diterima dan diproses dengan baik. Sebanyak 5 responden (4%) memberikan penilaian "Kurang Baik", menunjukkan bahwa masih ada sedikit

ruang untuk peningkatan dalam menampung dan menindaklanjuti usulan.

10. Tingkat Capaian Responden (TCR) terkait Manajemen Prodi D3 Teknologi Bank Darah

Grafik berikut menampilkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap aspek manajemen di Program Studi D3 Teknologi Bank Darah, diukur melalui Tingkat Capaian Responden (TCR) untuk berbagai komponen manajemen, seperti kepemimpinan, penyampaian pendapat, sosialisasi aturan, pelaksanaan program kerja, keterlibatan dalam kegiatan, dan penanganan usulan. Rata-rata TCR keseluruhan adalah 81,6, yang berada dalam kategori "Baik". Indeks Tingkat Capaian Responden (TCR), dengan empat kategori penilaian, yaitu Sangat Baik (90-100), Baik (80-89), Cukup Baik (70-79), dan Kurang Baik (55-69), dengan tambahan kategori Sangat Kurang Baik untuk skor di bawah 55.



Gambar 6. Tingkat Capaian Responden (TCR)

Berdasarkan gambar 6 terkait Tingkat Capaian Responden (TCR) Kepuasan tertinggi dalam aspek pelaksanaan program kerja dan sosialisasi aturan mendapat nilai TCR tertinggi dengan masing-masing mencapai 83,

menunjukkan kepuasan yang signifikan dari mahasiswa pada kedua aspek ini. Aspek Baik lainnya adalah Aspek kepemimpinan dan penyampaian pendapat juga memiliki nilai TCR yang tinggi, sekitar 82, menandakan bahwa manajemen dalam aspek ini dinilai positif. Penilaian untuk aspek aspiratif dan responsif terhadap masukan (TCR 79), serta reward & punishment (TCR 80), sedikit lebih rendah dibandingkan aspek lainnya, menunjukkan area yang dapat diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan.

Secara keseluruhan, hasil ini mencerminkan bahwa manajemen Prodi D3 Teknologi Bank Darah umumnya dinilai baik oleh mahasiswa, namun terdapat beberapa komponen yang masih memiliki peluang untuk ditingkatkan guna mencapai kepuasan yang lebih merata di semua aspek.

Tabel 24. Mean dan TCR Hasil Survei Kepuasan Layanan Prodi D3 TBD

NO		FREKUENSI				MEAN	TCR (%)
		K (1)	C (2)	B (3)	SB (4)		
1	ketaatan terhadap jam layanan	1	3	91	31	3,21	80
2	Kejelasan prosedur layanan	1	3	89	33	3,22	81
3	Penguasaan tugas terhadap prosedur layanan (khusus tenaga kependidikan)	0	3	88	35	3,25	81
4	Ketersediaan formulir dan kelengkapan sarana pendukung	0	4	89	33	3,23	81
5	Ketepatan dan kecepatan layanan sesuai waktu yang dijanjikan	1	5	83	37	3,24	81
6	Keramahan dan kerapian petugas	0	4	74	48	3,35	84
7	Ruang Kelas	2	20	79	25	3,01	75
8	Ruang Dosen	0	2	86	38	3,29	82
9	Ruang Laboratorium	0	1	68	57	3,44	86
10	Internet/WiFi	4	28	65	29	2,94	74
11	e-learning	0	10	87	29	3,15	79
12	Kesempatan Studi Lanjut	1	5	88	32	3,20	80
13	Kesempatan mengikuti workshop/pelatihan	0	7	84	35	3,22	81
14	Kepemimpinan	1	2	81	42	3,30	83
15	Penyampaian pendapat	1	5	83	37	3,24	81
16	Sosialisasi aturan	0	6	84	36	3,24	81
17	Penyampaian visi misi prodi	1	2	77	46	3,33	83
18	Program kerja	0	3	80	43	3,32	83
19	Aspiratif dan responsible terhadap masukan	0	5	82	39	3,27	82
20	Reward & punishment	0	7	87	32	3,20	80
21	Keterlibatan dalam pelaksanaan program kerja	0	3	89	34	3,25	81
22	Usulan program kerja	0	5	87	34	3,23	81
RATA - RATA		3,23		TCR= 81			

Berdasarkan Tabel 24, secara keseluruhan layanan yang diberikan oleh dosen, tenaga kependidikan, serta pengelola Program Studi D3 Teknologi Bank Darah, menunjukkan tingkat kepuasan yang cukup tinggi dengan rata-rata Indeks Kepuasan sebesar 3,25 dan Tingkat Capaian Responden (TCR) sebesar 81%, yang masuk dalam kategori "Baik." Hal ini mengindikasikan bahwa mahasiswa secara umum merasa puas dengan berbagai aspek pelayanan yang diberikan.

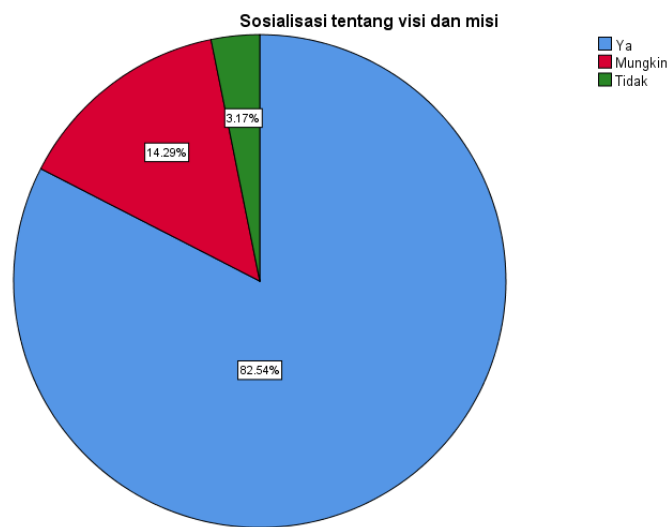
Rincian hasil survei menunjukkan bahwa aspek "Keramahan dan Kerapihan Petugas" serta "Ruang Laboratorium" memperoleh nilai TCR tertinggi, masing-masing 84% dan 86%, menunjukkan kepuasan yang sangat tinggi dalam aspek-aspek ini. Di sisi lain, layanan internet/WiFi dan fasilitas ruang kelas mendapat TCR lebih rendah, yaitu 74% dan 75%, yang menunjukkan bahwa meskipun cukup baik, ada ruang untuk peningkatan di area tersebut.

Prodi secara proaktif menindaklanjuti hasil survei dengan melakukan perbaikan, seperti meningkatkan kualitas alat praktikum dan memperbaiki akses internet. Untuk saran dan kritik yang tidak dapat ditangani langsung oleh Prodi, hal tersebut akan dibahas dalam Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) di tingkat UPPS. Hasil survei ini juga tersedia untuk diakses oleh seluruh civitas akademika melalui situs resmi Poltekkes BSI, sehingga transparansi terhadap hasil survei dan tindak lanjutnya dapat terjaga dengan baik.

E. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pemahaman Visi dan Misi Prodi D3 Teknologi Bank Darah

1. Perihal sosialisasi visi dan misi prodi

Grafik berikut menunjukkan tingkat penerimaan sosialisasi visi dan misi Program Studi D3 Teknologi Bank Darah berdasarkan persepsi responden.



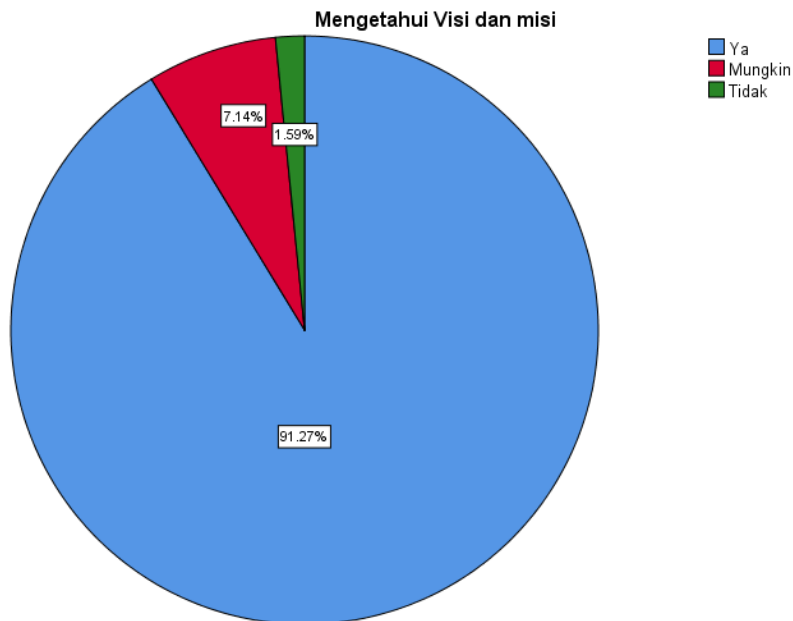
Gambar 7. Sosialisasi visi dan misi prodi D3 TBD

Berdasarkan grafik 7, sebanyak 82.54% responden merasa telah menerima sosialisasi visi dan misi dengan baik, yang menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa sudah terpapar informasi ini secara memadai. Sebagian responden, yaitu 14.29%, menyatakan “Mungkin,” menandakan adanya keraguan mengenai apakah mereka sudah mendapat sosialisasi visi dan misi prodi secara jelas. Sementara itu, 3.17% responden menyatakan "Tidak," menunjukkan bahwa ada sebagian kecil yang merasa belum menerima sosialisasi visi dan misi sama sekali.

Hasil ini mengindikasikan bahwa meskipun sebagian besar mahasiswa telah menerima sosialisasi visi dan misi, masih ada ruang untuk memperkuat penyebaran informasi agar seluruh mahasiswa dapat memahami visi dan misi dengan lebih jelas dan tanpa keraguan.

2. Pengetahuan mengenai visi dan misi prodi D3 TBD

Grafik ini menunjukkan tingkat pengetahuan mahasiswa terhadap visi dan misi Program Studi D3 Teknologi Bank Darah.



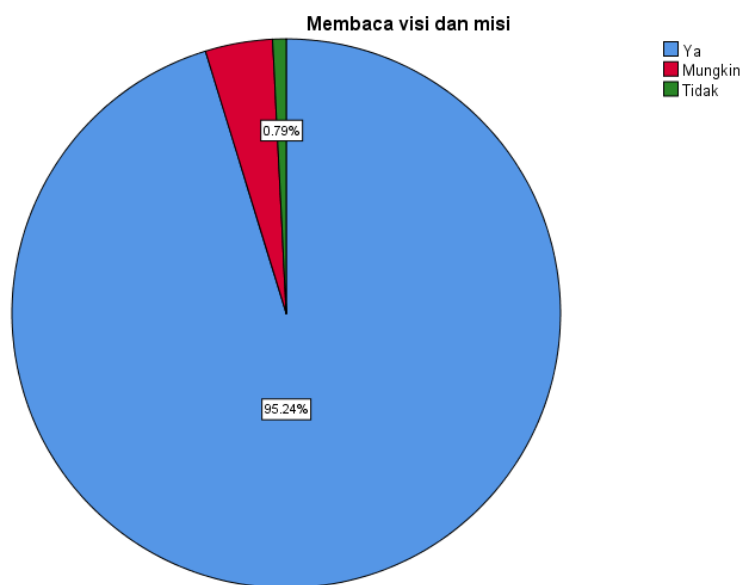
Gambar 8. Pengetahuan mengenai visi dan misi prodi D3 TBD

Berdasarkan grafik 8, mayoritas responden, yaitu 91.27%, menyatakan “Ya” bahwa mereka mengetahui visi dan misi prodi, menunjukkan kesuksesan program studi dalam menyebarluaskan informasi terkait. Sebanyak 7.14% responden memilih “Mungkin,” yang menunjukkan bahwa masih ada sebagian kecil yang ragu akan pemahaman mereka tentang visi dan misi prodi. Hanya 1.59% responden yang menyatakan "Tidak," menunjukkan bahwa mereka merasa tidak mengetahui visi dan misi prodi sama sekali.

Hasil ini menunjukkan bahwa sosialisasi mengenai visi dan misi telah menjangkau sebagian besar mahasiswa dengan efektif, meskipun masih ada peluang untuk memastikan pemahaman yang lebih menyeluruh di kalangan seluruh mahasiswa.

4. *Pengalaman membaca visi dan misi D3 TBD*

Grafik ini memperlihatkan tingkat mahasiswa yang telah membaca visi dan misi Program Studi D3 Teknologi Bank Darah..



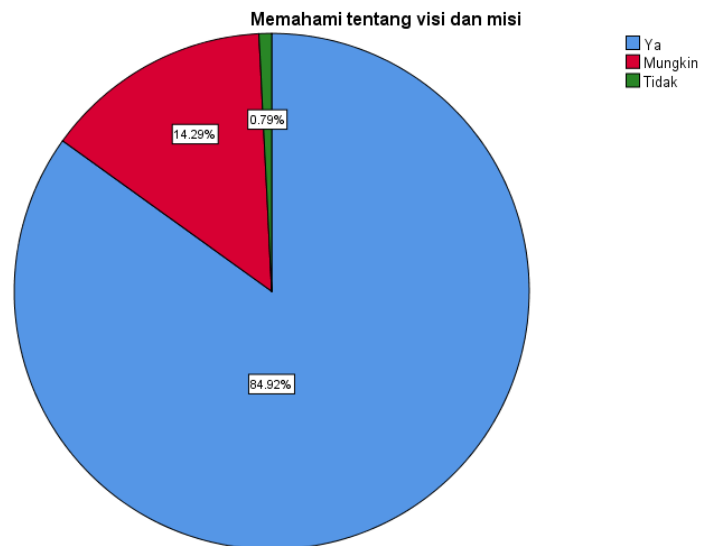
Gambar 9. Pengalaman membaca visi dan misi D3 TBD

Berdasarkan grafik 9, Sebanyak 95.24% responden menyatakan “Ya,” yang menunjukkan bahwa hampir seluruh mahasiswa telah membaca visi dan misi prodi, menandakan keberhasilan dalam penyebaran informasi tertulis. Sebagian kecil, yaitu 3.97%, menyatakan “Mungkin,” menunjukkan bahwa mereka kurang yakin apakah sudah membaca atau tidak, dan hanya 0.79% yang menyatakan "Tidak," menunjukkan ketidaktahuan terhadap isi visi dan misi secara tertulis.

Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa sudah terpapar secara langsung pada dokumen visi dan misi prodi, namun masih ada sedikit ketidakpastian di kalangan sebagian kecil mahasiswa.

5. *Pemahaman visi dan misi prodi D3 TBD*

Grafik ini menunjukkan tingkat pemahaman mahasiswa terhadap visi dan misi Program Studi D3 Teknologi Bank Darah.



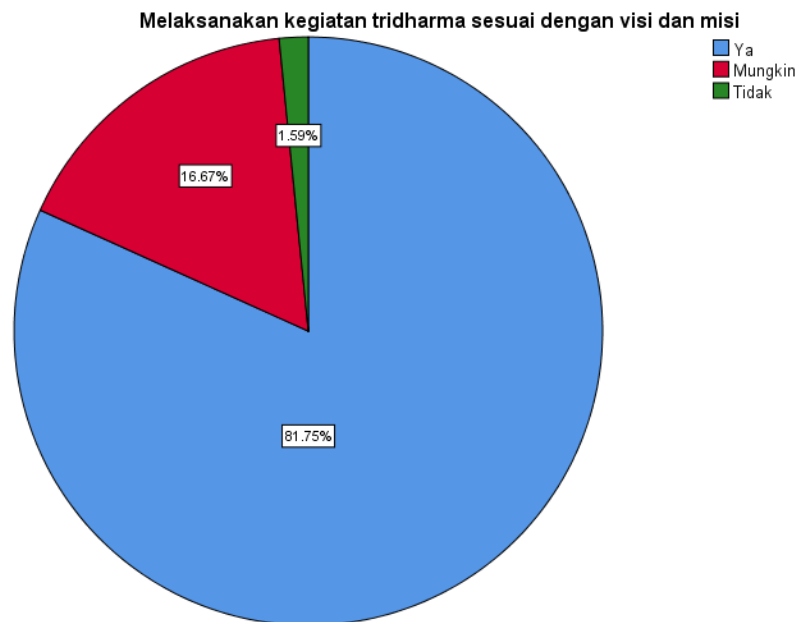
Gambar 10. Pemahaman visi dan misi prodi D3 TBD

Berdasarkan grafik 10, Mayoritas responden, yaitu 84.92%, menyatakan “Ya” bahwa mereka memahami visi dan misi prodi, menandakan bahwa sebagian besar mahasiswa tidak hanya mengetahui tetapi juga memahami arah dan tujuan program studi. Sebanyak 14.29% menyatakan “Mungkin,” yang mengindikasikan adanya keraguan mengenai tingkat pemahaman mereka tentang visi dan misi prodi. Hanya 0.79% yang menyatakan “Tidak,” menunjukkan bahwa sebagian kecil mahasiswa merasa belum memahami visi dan misi prodi dengan baik.

Secara keseluruhan, data ini menunjukkan bahwa meskipun pemahaman terhadap visi dan misi prodi cukup baik, ada peluang untuk memperjelas dan memperdalam pemahaman bagi sebagian kecil mahasiswa agar mencapai pemahaman yang lebih merata.

6. *Kesesuaian antara visi dan misi prodi D3 TBD dengan Tridharma Perguruan Tinggi*

Grafik ini menggambarkan pandangan responden tentang pelaksanaan kegiatan Tridharma Perguruan Tinggi yang selaras dengan visi dan misi Program Studi D3 Teknologi Bank Darah.



Gambar 11. Kesesuaian visi misi dengan Tridharma Perguruan Tinggi

Berdasarkan gambar 11. Sebagian besar responden, yaitu 81.75%, menyatakan “Ya,” bahwa mereka merasa pelaksanaan kegiatan Tridharma sudah sesuai dengan visi dan misi prodi. Hal ini menunjukkan komitmen yang baik dalam menjalankan program pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Sebanyak 16.67% menjawab “Mungkin,” menunjukkan adanya keraguan di antara sebagian responden tentang keterkaitan antara kegiatan Tridharma dengan visi dan misi prodi. Sebagian kecil, yaitu 1.59%, menjawab “Tidak,” menandakan bahwa ada segelintir responden yang merasa pelaksanaan kegiatan Tridharma belum sepenuhnya sesuai dengan visi dan misi.

Secara umum, hasil ini mengindikasikan bahwa mayoritas merasa program Tridharma telah dijalankan dengan selaras, meskipun ada ruang untuk memperjelas tujuan dan keterkaitan antara kegiatan akademik dengan visi dan misi bagi beberapa responden.

Tabel 25. Mean dan TCR Hasil Survei Kepuasan Visi-Misi

NO		FREKUENSI			MEAN	TCR (%)
		Ya (3)	Mungkin (2)	Tidak (1)		
1	Sosialisasi tentang visi dan misi Prodi D3 TBD	104	18	4	3,21	93
2	Mengetahui Visi dan misi	115	9	2	3,22	97
3	Membaca visi dan misi Prodi D3 TBD	120	5	1	3,25	98
4	Memahami tentang visi dan misi Prodi D3 TBD	107	18	1	3,23	95
5	Melaksanakan kegiatan tridharma sesuai dengan visi dan misi Prodi D3 TBD	103	21	2	3,24	93
RATA - RATA		2,86		TCR= 95,2		

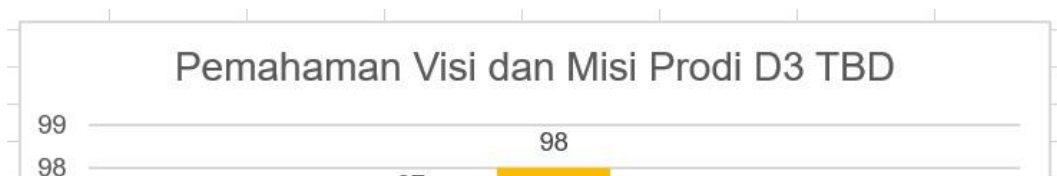
Berdasarkan Tabel 25, secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa kepuasan terkait pemahaman visi dan misi Program Studi D3 Teknologi Bank Darah memiliki rata-rata Indeks Kepuasan (TCR) sebesar 95,2% dengan kategori “Sangat Baik.” Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa bahwa program studi telah berhasil dalam melakukan sosialisasi, menjelaskan, dan menjalankan visi dan misi yang relevan.

Hasil ini mengindikasikan tingginya tingkat pemahaman dan komitmen dari mahasiswa dalam mengikuti visi dan misi prodi, dengan sebagian besar responden menjawab "Ya" untuk setiap aspek survei, seperti sosialisasi, pemahaman, dan pelaksanaan kegiatan sesuai visi dan misi. Sebagai contoh, aspek "Membaca visi dan misi" mendapat skor tertinggi dengan TCR sebesar 98%, yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden memahami visi dan misi secara tertulis.

Prodi diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan hasil positif ini dengan memastikan sosialisasi berkelanjutan serta memfasilitasi pemahaman lebih mendalam. Bagi beberapa aspek dengan respon "Mungkin" atau "Tidak," prodi dapat meningkatkan pendekatan komunikasi atau memberikan penjelasan tambahan untuk memastikan pemahaman yang lebih merata di kalangan seluruh mahasiswa.

7. **Tingkat Capaian Responden (TCR) terkait Pemahaman Visi dan Misi Prodi D3 Teknologi Bank Darah.**

Grafik berikut menampilkan tingkat pemahaman mahasiswa terhadap visi dan misi Program Studi D3 Teknologi Bank Darah, diukur melalui Tingkat Capaian Responden (TCR) untuk beberapa indikator, termasuk sosialisasi, pengetahuan, membaca, pemahaman, dan pelaksanaan visi dan misi. Rata-rata TCR keseluruhan mencapai 95.2, yang berada dalam kategori "Sangat Baik". Indeks Tingkat Capaian Responden (TCR), dengan empat kategori penilaian, yaitu Sangat Baik (90-100), Baik (80-89), Cukup Baik (70-79), dan Kurang Baik (55-69), dengan tambahan kategori Sangat Kurang Baik untuk skor di bawah 55.



Gambar 12. Tingkat Capaian Responden (TCR)

Berdasarkan gambar 12 terkait Tingkat Capaian Responden (TCR) Kepuasan Tertinggi pada Indikator "Membaca" memperoleh TCR tertinggi sebesar 98, diikuti oleh "Mengetahui" dengan TCR 97. Ini menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa telah membaca dan mengetahui visi dan misi program studi dengan baik. Pemahaman yang Baik pada Indikator "Memahami" mendapat nilai TCR 95, yang menunjukkan pemahaman yang mendalam dari mahasiswa terhadap visi dan misi yang disosialisasikan.

Area Sosialisasi dan Pelaksanaan masing-masing memperoleh TCR 93, yang sedikit lebih rendah dibandingkan indikator lainnya, menunjukkan bahwa masih ada ruang untuk meningkatkan upaya sosialisasi dan implementasi visi dan misi dalam kegiatan nyata.

Secara keseluruhan, grafik ini menunjukkan bahwa pemahaman mahasiswa terhadap visi dan misi program studi sudah sangat baik, namun perlu ditingkatkan lebih lanjut dalam aspek sosialisasi dan pelaksanaan untuk memastikan penerapan visi dan misi yang lebih konsisten di tingkat operasional

BAB IV

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Simpulan

Berdasarkan analisis data survei kepuasan layanan Prodi D3 TBD tahun 2024, dengan jumlah 126 responden dari mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan administrasi dan akademik di Prodi D3 TBD mendapatkan skor rata-rata Tingkat Capaian Responden (TCR) sebesar 81,3%, yang masuk dalam

kategori "Baik". Aspek kepatuhan terhadap jam layanan, kejelasan prosedur, penguasaan tugas, serta keramahan dan kerapian petugas dinilai positif oleh responden. Skor tertinggi sebesar 84% pada keramahan dan kerapian petugas menunjukkan bahwa layanan ini cukup efektif dalam membangun hubungan positif dengan pengguna. Meski begitu, peningkatan pada aspek ketepatan waktu pelayanan dapat lebih meningkatkan kualitas layanan.

2. Suasana akademik mendapatkan TCR rata-rata 79,5%, yang masuk kategori "Cukup Baik". Fasilitas ruang laboratorium memperoleh skor tertinggi sebesar 86%, menunjukkan bahwa fasilitas ini sangat mendukung proses belajar. Sebaliknya, fasilitas internet/wifi memiliki skor terendah dengan nilai 74%, menunjukkan bahwa perbaikan pada infrastruktur jaringan akan sangat bermanfaat dalam mendukung aktivitas pembelajaran.
3. Pada aspek manajemen prodi, skor rata-rata TCR mencapai 81,6% yang dikategorikan sebagai "Baik". Aspek kepemimpinan, penyampaian visi dan misi, serta respons terhadap masukan dan usulan menunjukkan hasil yang positif, dengan skor tertinggi pada kepemimpinan sebesar 83%. Peningkatan partisipasi aktif dari seluruh civitas akademika dalam implementasi program-program kerja tetap perlu diperhatikan untuk menciptakan lingkungan akademik yang lebih kolaboratif.
4. Pemahaman visi dan misi Prodi D3 TBD mencapai TCR rata-rata 95,2%, yang berada dalam kategori "Sangat Baik". Mayoritas responden menunjukkan pemahaman yang baik tentang visi dan misi prodi, dengan skor tertinggi pada aspek membaca visi dan misi sebesar 98%. Tingkat internalisasi ini merupakan indikator yang baik dalam membangun budaya akademik yang sejalan dengan misi prodi.

B. Rekomendasi

1. Survei layanan kepuasan prodi ini masih menemui banyak kendala, di antaranya kurangnya sosialisasi kepada mahasiswa karena sistem yang masih baru sehingga pada monev berikutnya harus lebih gencar lagi dilakukan agar diperoleh hasil yang lebih membantu untuk keperluan Rencana Tindak Lanjut (RTL) bagi unit terkait.
2. Optimalisasi Pelayanan Administrasi dan Akademi, diperlukan perbaikan dalam aspek ketepatan waktu pelayanan untuk memastikan bahwa kebutuhan civitas akademika dapat terpenuhi secara optimal. Selain itu, pelatihan berkala bagi petugas terkait akan membantu menjaga keramahan dan profesionalitas

layanan administrasi.

3. Untuk memperkuat keterlibatan civitas akademika, disarankan agar manajemen prodi lebih aktif mengundang partisipasi dalam perencanaan dan evaluasi program kerja. Hal ini dapat diwujudkan melalui forum diskusi atau mekanisme feedback rutin, sehingga tercipta lingkungan yang kolaboratif dan aspiratif.
4. Melanjutkan sosialisasi Visi dan Misi Prodi D3 TBD secara terprogram dan mengimplementasikan Visi dan Misi ke dalam Program Kerja Prodi, meningkatkan kualitas layanan, suasana akademik dan kualitas manajemen, serta menambah respon rate pengisian kuisioner survei.
5. Aspek fasilitas Internet/Wifi mendapatkan skor terendah dalam TCR dan hal ini perlu mendapatkan upaya peningkatan layanan dari UPPS agar penambahan bandwidth agar seluruh sivitas akademika lebih mudah dan cepat mengakses internet serta efektif dan efisien waktu dalam bekerja.
6. Rencana Tindak Lanjut (RTL) yang telah dikumpulkan melalui masukan monev akan dikaji lebih lanjut ke dalam Rapat Tinjauan Manajemen (RTM).

LAMPIRAN



SURAT KEPUTUSAN

No.1690/SK/D3-TTD/Dir-BSI/IX/2020TENTANG

VISI DAN MISI

PROGRAM STUDI DIII TEKNOLOGI TRANSFUSI DARAH

VISI DAN MISI PROGRAM STUDI DIII TEKNOLOGI TRANSFUSI DARAH

VISI

Menjadi program studi Diploma Tiga Teknologi Bank Darah yang unggul dalam pengelolaan darah yang aman dan bermutu, dijiwai nilai moral serta berdaya saing global pada tahun 2030.

MISI

1. Menyiapkan tenaga Ahli Madya Kesehatan di bidang pelayanan darah yang unggul, terampil, kompeten sesuai dengan perkembangan teknologi yang dijiwai nilai moral serta berdaya saing tinggi di tingkat nasional maupun internasional.
2. Meningkatkan kegiatan penelitian yang berkualitas dan inovatif berbasis teknologi informasi untuk mendukung kompetensi lulusan di bidang pelayanan darah.
3. Meningkatkan penyelenggaraan pengabdian masyarakat yang berkualitas dan mampu memberdayakan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat di bidang pelayanandarah.
4. Mengembangkan jejaring pelayanan darah yang berkelanjutan di tingkat nasional maupun internasional untuk meningkatkan mutu lulusan.

Mengetahui
Poltekkes Bhakti Setya Indonesia
Direktur



Dra. Yuli Puspito Rini, M.Si

Yogyakarta, 9 September 2020
Prodi D3 Teknologi Transfusi Darah
Ketua Program Studi



Windadari Murni Hartini, SKM., MPH

Program Studi :

- D3 Farmasi (Akreditasi B)**
- D3 Rekam Medis & Informasi Kesehatan (Akreditasi B)**
- D3 Teknologi Transfusi Darah (Akreditasi B)**
- D1 Teknologi Transfusi Darah (Akreditasi B)**