

**LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN LAYANAN MANAJEMEN
POLITEKNIK KESEHATAN BHAKTI SETYA INDONESIA
PERIODE KEPEMIMPINAN TAHUN 2024/2025**



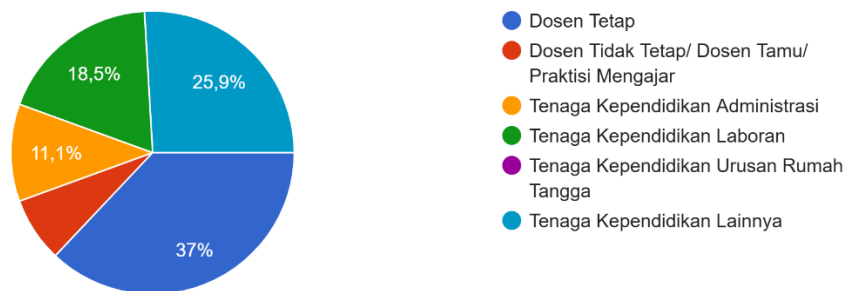
Disusun oleh:

Kesekretariatan Politeknik Kesehatan Bhakti Setya Indonesia

A. Laporan Hasil Survey Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Manajemen Politeknik Kesehatan Bhakti Setya Indonesia

Survey kepuasan layanan manajemen pada periode ini melibatkan responden yang didominasi oleh Dosen Tetap (37%), diikuti oleh tenaga kependidikan lainnya dan laboran (Gambar 1). Representasi dari berbagai program studi, khususnya D3 Farmasi dan D3 RMIK, memberikan gambaran yang menyeluruh mengenai efektivitas manajemen dalam mendukung pengembangan profesionalisme civitas akademika. Secara umum, hasil survey menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat baik, di mana sebagian besar responden memberikan penilaian pada rentang "Puas" hingga "Sangat Puas" terhadap berbagai program yang dijalankan oleh institusi.

Jabatan
27 jawaban



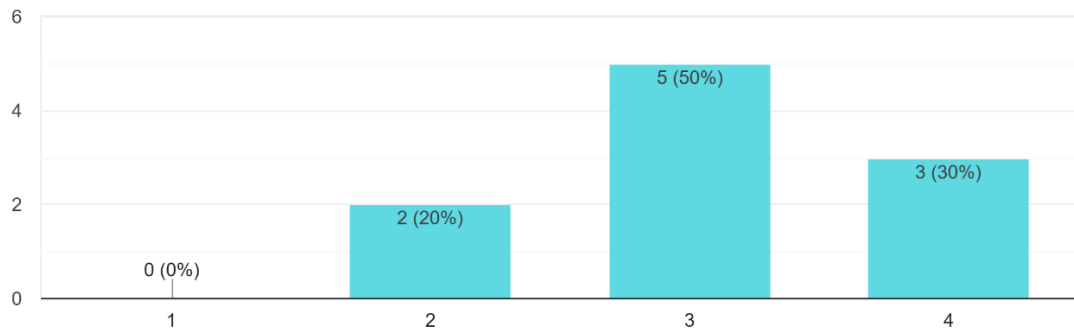
Gambar 1. Grafik Distribusi Jabatan Responden

1. Aspek Pengembangan Kompetensi Dosen

Dalam aspek pengembangan kompetensi, manajemen menunjukkan kinerja yang unggul terutama pada penyelenggaraan seminar dan workshop internal, yang mendapatkan apresiasi tertinggi dari responden. Selain itu, dukungan terhadap partisipasi dalam seminar luar kampus dan keanggotaan asosiasi keilmuan dinilai sudah berjalan sangat efektif dalam menunjang profesionalisme dosen. Namun demikian, terdapat catatan penting terkait aksesibilitas program studi banding, magang, dan kesempatan studi lanjut (baik di dalam maupun luar negeri). Meskipun mayoritas merasa puas, masih terdapat sekitar 20% responden yang merasa kesempatan tersebut perlu diperluas dan dipermudah prosesnya.

Kesempatan untuk mengikuti short course/magang/studi banding dalam negeri ataupun luar negeri

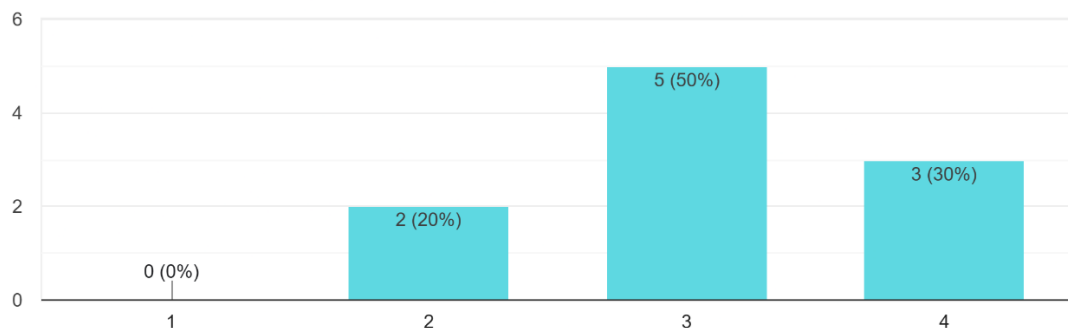
10 jawaban



Gambar 2. Grafik Aspek Pengembangan Kompetensi Dosen (kesempatan mengikuti seminar dll)

Kesempatan untuk mengikuti studi lanjut baik dalam negeri dan luar negeri

10 jawaban

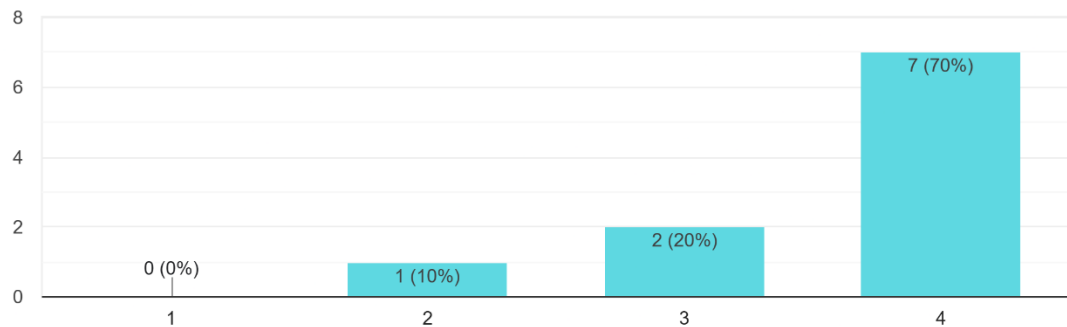


Gambar 3. Grafik Aspek Pengembangan Kompetensi Dosen (kesempatan untuk studi lanjut baik DN dan LN)

Pada sisi operasional akademik, responden merasa bahwa penempatan tugas mengajar sudah cukup selaras dengan bidang keahlian masing-masing. Meski begitu, aspirasi kualitatif menunjukkan adanya harapan kuat agar manajemen lebih memprioritaskan dosen tetap dalam distribusi beban mata kuliah utama sesuai dengan linieritas kepakaran mereka. Selain itu, terdapat kebutuhan yang mendesak terkait peningkatan fasilitas penelitian dan dukungan pembiayaan untuk pengabdian masyarakat guna memperkuat pilar Tri Dharma Perguruan Tinggi.

Kesempatan untuk mengajar sesuai dengan bidang keahlian

10 jawaban



Gambar 4. Grafik Aspek Pengembangan Kompetensi Dosen (kesempatan mengajar sesuai dengan bidang keahlian)

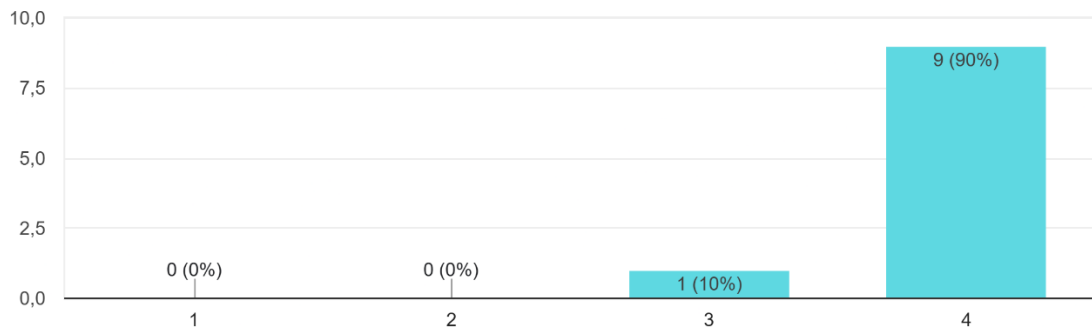
Sebagai rekomendasi untuk periode mendatang, para staf dan dosen mengharapkan manajemen dapat menginisiasi program peningkatan keterampilan praktis, seperti pelatihan Bahasa Inggris dan penguasaan teknologi informasi (IT), guna mendukung digitalisasi layanan kampus. Dukungan berupa beasiswa penuh untuk studi lanjut dan peningkatan kelengkapan sarana laboratorium juga menjadi poin krusial yang diharapkan dapat segera direalisasikan. Secara keseluruhan, meskipun manajemen telah berhasil membangun kepuasan yang solid, penguatan pada aspek transparansi distribusi beban kerja dan akses pendanaan pengembangan diri akan menjadi kunci utama dalam meningkatkan loyalitas serta kualitas institusi di masa depan.

2. Aspek Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Pengembangan Karir dan Jabatan

Pada aspek pengembangan karier dan jabatan, manajemen menunjukkan performa yang sangat kuat dalam penyampaian informasi dan layanan administratif. Hal ini tercermin dari tingkat kepuasan yang sangat tinggi pada indikator layanan sertifikasi dosen serta kenaikan jabatan fungsional dan inpassing (Gambar 5 dan Gambar 6), di mana masing-masing mencatatkan 90% responden merasa sangat puas. Selain itu, layanan informasi mengenai jabatan struktural (Gambar 7) juga mendapatkan respon positif dengan 90% tingkat kepuasan gabungan (40% puas dan 50% sangat puas), meskipun masih terdapat 10% responden yang merasa sangat tidak puas terhadap aspek ini. Komunikasi antara pimpinan dan staf juga dinilai berjalan cukup harmonis melalui dialog atau pembinaan berkala yang memuaskan bagi 90% responden.

Mendapatkan informasi dan layanan tentang sertifikasi dosen

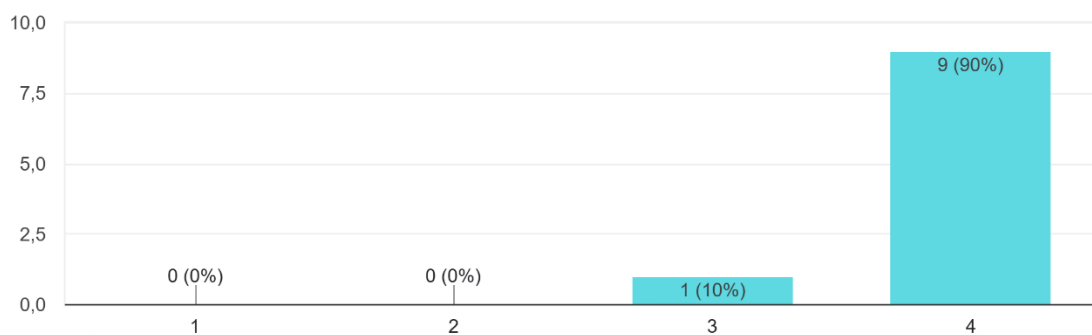
10 jawaban



Gambar 5. Grafik Aspek Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Pengembangan Karir dan Jabatan (layanan sertifikasi dosen)

Mendapatkan informasi dan layanan tentang kenaikan jabatan fungsional dan inpassing

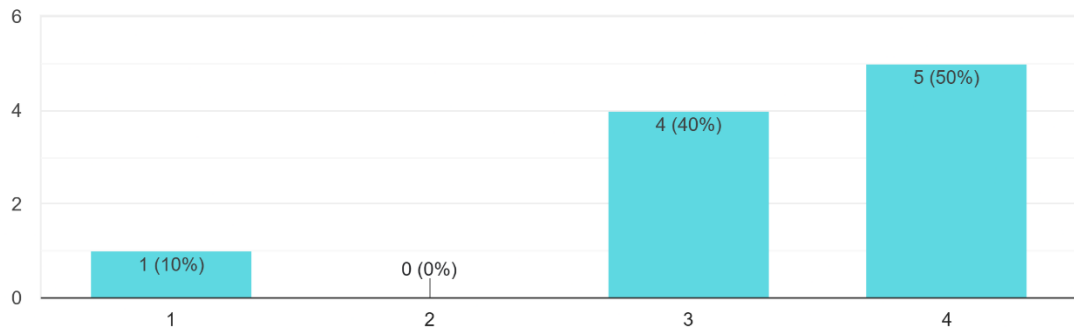
10 jawaban



Gambar 6. Grafik Aspek Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Pengembangan Karir dan Jabatan (layanan kenaikan jabatan fungsional dan inpassing)

Mendapatkan informasi dan layanan mengenai jabatan struktural

10 jawaban

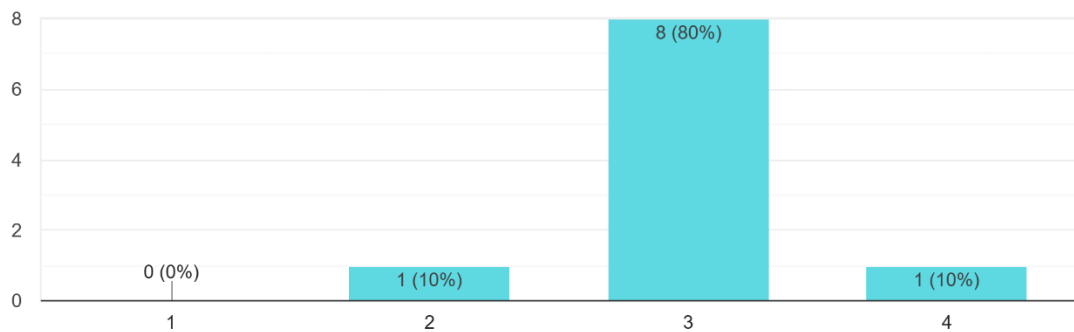


Gambar 7. Grafik Aspek Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Pengembangan Karir dan Jabatan (layanan jabatan struktural)

Namun demikian, terdapat dinamika yang perlu dicermati pada sistem penghargaan (*reward*) dan sanksi (*punishment*). Meskipun 80% responden merasa puas dengan skema reward berbasis prestasi, efektivitas sistem punishment terhadap tindakan indisipliner menunjukkan sebaran persepsi yang lebih luas, di mana 20% responden menyatakan sangat tidak puas terhadap objektivitas sanksi yang diberikan. Hal ini mengindikasikan perlunya peninjauan kembali terhadap transparansi dan konsistensi penegakan disiplin di lingkungan institusi.

Mendapatkan reward sesuai dengan prestasi

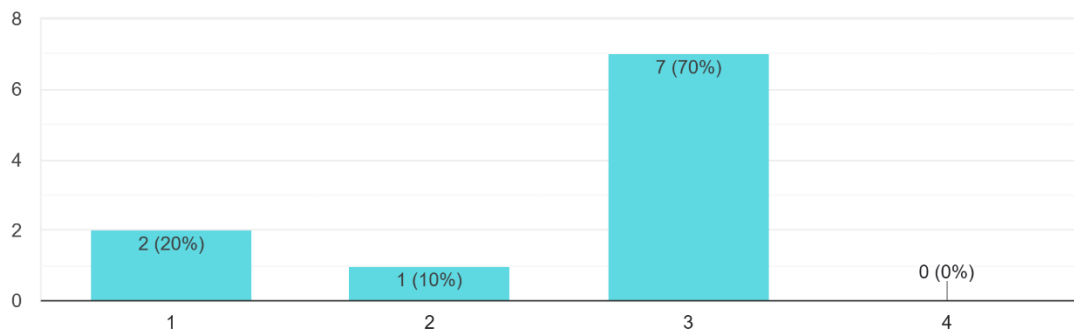
10 jawaban



Gambar 8. Grafik Aspek Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Pengembangan Karir dan Jabatan (pemberian reward)

Mendapatkan punishment sesuai dengan tindakan indisipliner

10 jawaban



Gambar 9. Grafik Aspek Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Pengembangan Karir dan Jabatan (pemberian punishment)

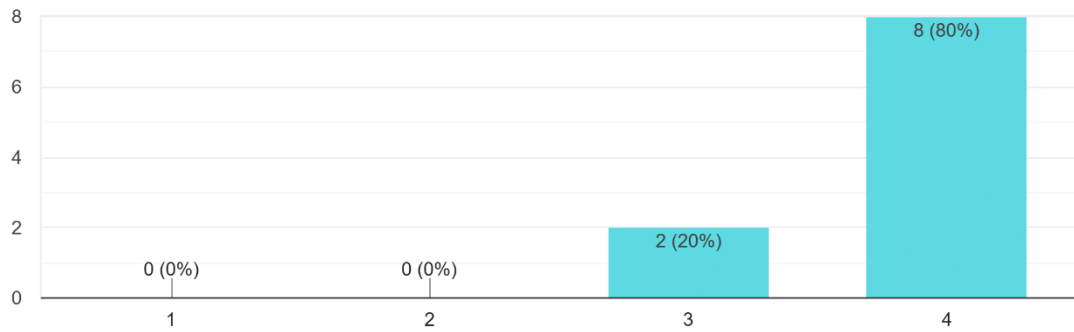
Berdasarkan masukan kualitatif, responden mengharapkan adanya standardisasi yang lebih adil dalam penerapan sistem reward dan punishment bagi seluruh karyawan tanpa terkecuali. Terdapat usulan spesifik agar pembinaan atau dialog dengan pimpinan dilakukan secara lebih rutin, setidaknya satu bulan sekali, sebagai sarana pemantauan progres karier dan jabatan struktural secara lebih intensif. Dengan memperkuat aspek keadilan dalam manajemen disiplin dan frekuensi pendampingan karier, institusi diharapkan dapat mempertahankan motivasi kerja tinggi yang sudah terbentuk melalui layanan administratif yang sudah baik saat ini.

3. Aspek Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Penelitian

Pada aspek layanan penelitian, institusi menunjukkan kinerja yang sangat baik dalam hal penilaian eksternal dan diseminasi informasi. Layanan review atau penilaian eksternal untuk pembuatan Beban Kerja Dosen (BKD) mendapatkan tingkat kepuasan tertinggi dengan 80% responden merasa sangat puas (Gambar 10). Selain itu, mayoritas responden merasa puas dengan kemudahan memperoleh informasi mengenai kegiatan penelitian (80% skor 3 dan 4) (Gambar 11) serta layanan review eksternal dalam kegiatan penelitian dan pengabdian masyarakat (90% skor 3 dan 4) (Gambar 12). Hal ini mengindikasikan bahwa sistem penjaminan mutu penelitian melalui mitra bestari atau pihak luar telah berjalan sesuai dengan ekspektasi dosen.

Dosen mendapatkan review/penilaian eksternal dalam pembuatan BKD

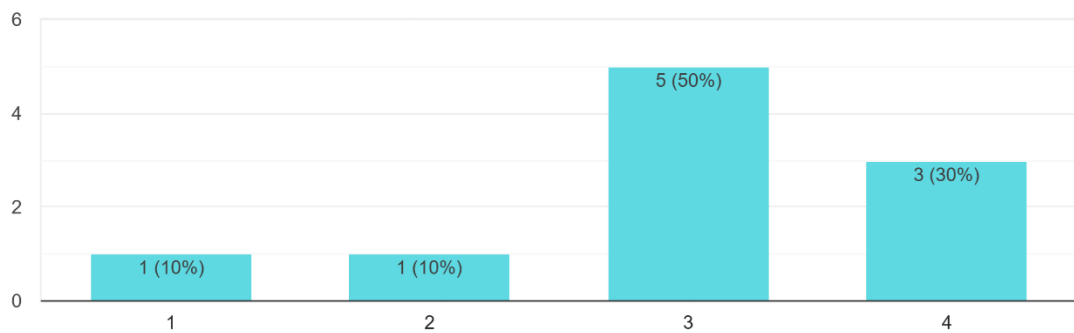
10 jawaban



Gambar 10. Grafik Aspek Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Penelitian (review/penilaian eksternal dalam pembuatan BKD)

Memperoleh informasi dan layanan tentang kegiatan penelitian

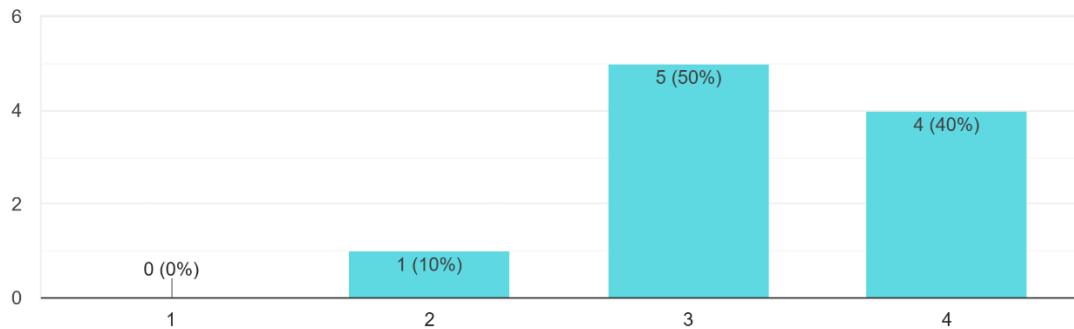
10 jawaban



Gambar 11. Grafik Aspek Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Penelitian (memperoleh informasi kegiatan penelitian)

Dosen mendapatkan review eksternal dalam penelitian dan pengabdian masyarakat

10 jawaban

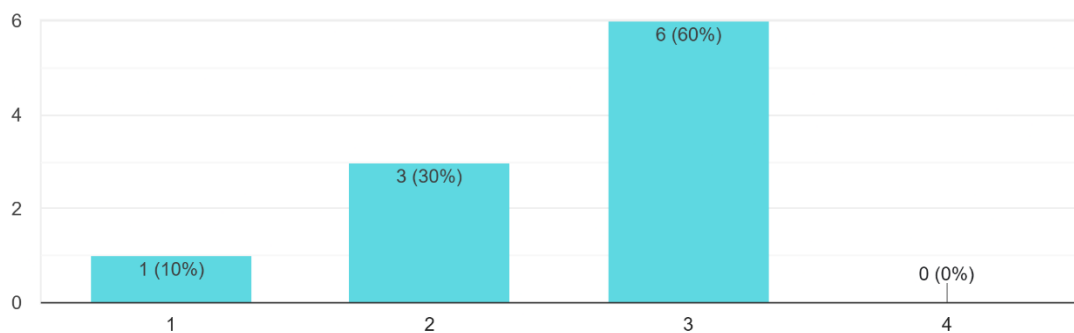


Gambar 12. Grafik Aspek Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Penelitian (mendapatkan review eksternal dalam penelitian dan pengabdian masyarakat)

Meskipun layanan administratif dan penilaian sudah berjalan optimal, aspek dukungan fisik dan finansial masih memerlukan perhatian lebih lanjut. Indikator ketersediaan sarana prasarana pendukung penelitian mencatatkan bahwa 40% responden masih berada pada tingkat kurang puas hingga tidak puas (skor 1 dan 2) (Gambar 13). Pola serupa terlihat pada indikator pemerataan penelitian berdasarkan kualifikasi dan ketersediaan informasi jurnal terakreditasi, di mana terdapat 20-30% responden yang belum merasa puas dengan kondisi saat ini. Terkait pendanaan (Gambar 14), meskipun 70% responden memberikan penilaian positif, terdapat catatan mengenai realisasi biaya yang belum sepenuhnya mencakup kebutuhan riil di lapangan.

Ketersediaan sarana prasarana pendukung kegiatan penelitian

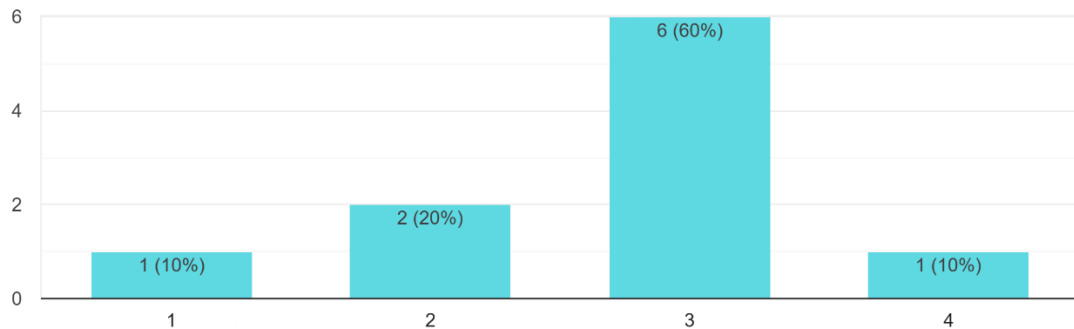
10 jawaban



Gambar 13. Grafik Aspek Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Penelitian (ketersediaan sarana prasarana pendukung penelitian)

Kesempatan memperoleh pendanaan untuk mendukung kegiatan penelitian dan pengabdian masyarakat

10 jawaban



Gambar 14. Grafik Aspek Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Penelitian (kesempatan memperoleh pendanaan)

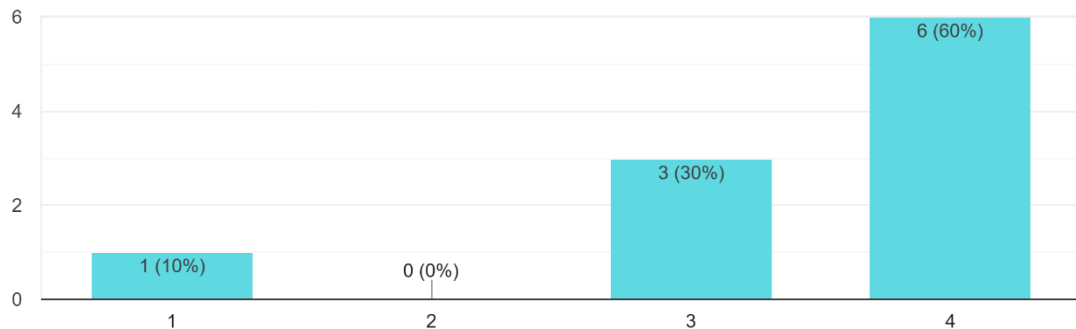
Melalui aspirasi kualitatif yang disampaikan, responden menekankan pentingnya pembaruan atau regenerasi sarana prasarana laboratorium yang disesuaikan dengan durasi penggunaan alat. Selain itu, terdapat harapan agar institusi memfasilitasi publikasi buku ber-ISBN dan mengintegrasikan program pengabdian masyarakat agar memiliki dampak yang lebih luas bagi Poltekkes dan masyarakat. Dalam hal finansial, dosen mengharapkan standar pendanaan penelitian disesuaikan dengan peraturan terbaru dan pemberian reward yang berbasis pada target akreditasi. Dengan memperkuat infrastruktur laboratorium dan menyesuaikan skema pendanaan sesuai standar terkini, institusi dapat lebih memacu produktivitas karya ilmiah civitas akademika.

4. Aspek Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Pengabdian Masyarakat

Layanan manajemen pada aspek Pengabdian Kepada Masyarakat menunjukkan kinerja yang sangat baik, terutama dalam hal bimbingan dan penyebaran informasi. Hal ini dibuktikan dengan tingginya tingkat kepuasan dosen terhadap bimbingan dan review proposal PKM, di mana 90% responden merasa puas dan sangat puas (Gambar 15). Dukungan serupa juga terlihat pada proses bimbingan laporan akhir PKM serta kemudahan dalam memperoleh informasi terkait kegiatan pengabdian, yang masing-masing mencatatkan tingkat kepuasan gabungan sebesar 90% (Gambar 16).

Kesempatan memperoleh bimbingan dan review terhadap proposal pengabdian masyarakat yang disusun oleh dosen

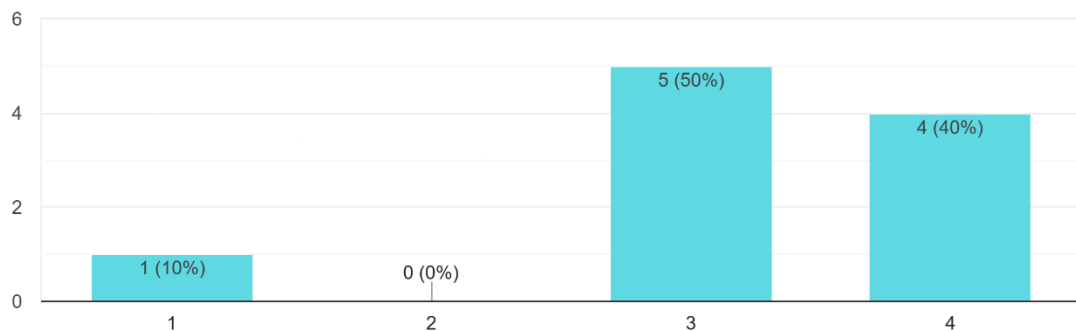
10 jawaban



Gambar 15. Grafik Aspek Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Pengabdian Masyarakat (memperoleh bimbingan dan review proposal pengabdian masyarakat)

Kesempatan memperoleh bimbingan dan review terhadap laporan akhir pengabdian masyarakat yang disusun oleh dosen

10 jawaban

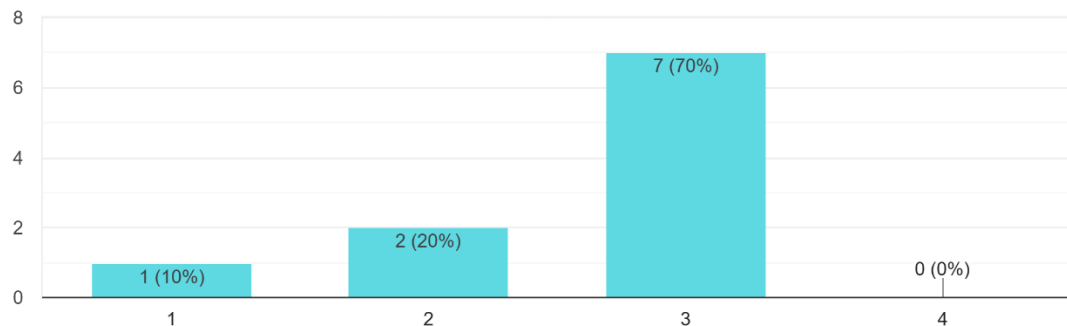


Gambar 16. Grafik Aspek Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Pengabdian Masyarakat (memperoleh bimbingan dan review laporan akhir pengabdian masyarakat)

Meskipun bimbingan teknis dinilai sudah sangat optimal, institusi menghadapi tantangan signifikan pada aspek fasilitas fisik dan pembiayaan operasional di lapangan. Berdasarkan masukan kualitatif, dosen mengeluhkan kondisi sarana penunjang seperti LCD, layar, speaker, dan mikrofon yang sering kali dalam kondisi rusak atau tidak memadai untuk digunakan saat kegiatan berlangsung. Dari sisi finansial (Gambar 17), meskipun 70% responden menyatakan puas dengan kesempatan pendanaan, terdapat aspirasi kuat untuk meningkatkan nominal dana PKM agar lebih relevan dengan biaya riil pelaksanaan dan dapat mengundang partisipasi masyarakat secara lebih luas. Selain itu, ketersediaan informasi mengenai jurnal terakreditasi untuk publikasi hasil PkM masih menjadi catatan bagi 30% responden yang merasa belum puas.

Memperoleh kesempatan pendanaan untuk mendukung kegiatan pengabdian masyarakat

10 jawaban



Gambar 17. Grafik Aspek Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Pengabdian Masyarakat (memperoleh kesempatan pendanaan)

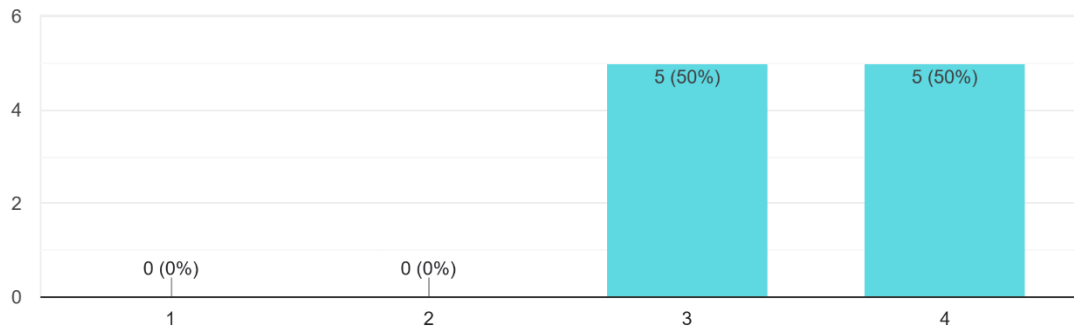
Sebagai langkah perbaikan, institusi diharapkan dapat melakukan pembaruan rutin pada inventaris perlengkapan lapangan untuk mendukung profesionalisme dosen saat berinteraksi dengan masyarakat. Penyesuaian skema honorarium (HR) serta peningkatan anggaran PkM berbasis dampak juga menjadi poin penting agar kegiatan pengabdian tidak hanya sekadar menggugurkan kewajiban, tetapi memberikan kontribusi nyata yang terintegrasi dengan penelitian. Dengan memperkuat dukungan infrastruktur dan finansial, manajemen dapat memastikan bahwa kualitas layanan pengabdian masyarakat sejajar dengan kualitas bimbingan akademik yang sudah berjalan sangat baik saat ini.

5. Aspek Kepuasan Dosen Terhadap Pengembangan Kesejahteraan dan Tugas Tambahan

Pada aspek kesejahteraan dan penugasan tambahan, manajemen menunjukkan performa yang solid dalam memberikan kesempatan kontribusi bagi dosen. Indikator kesempatan untuk mewakili institusi sebagai utusan Prodi maupun Perguruan Tinggi mencatatkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi, dengan 100% responden berada pada kategori puas dan sangat puas. Demikian pula dengan keterbukaan informasi mengenai tugas tambahan seperti kepanitiaan atau pengelolaan jurnal, di mana 90% responden memberikan penilaian positif. Hal ini menandakan bahwa mekanisme penugasan di luar kewajiban mengajar utama telah terkomunikasi dengan baik dan inklusif.

Kesempatan untuk mewakili menjadi utusan baik di tingkat Prodi atau Perguruan Tinggi

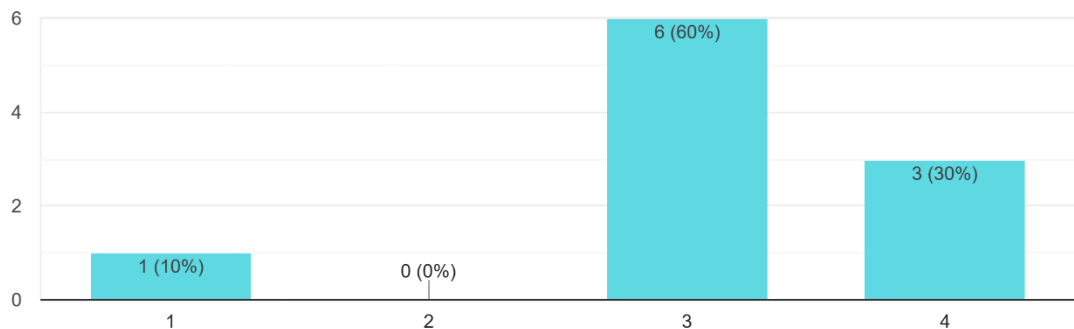
10 jawaban



Gambar 18. Grafik Aspek Kepuasan Dosen Terhadap Pengembangan Kesejahteraan dan Tugas Tambahan (kesempatan untuk mewakili menjadi utusan prodi/ perguruan tinggi)

Mendapatkan informasi tentang tugas tambahan (kepanitiaan, keanggotaan suatu unit, pengelola jurnal, dll)

10 jawaban

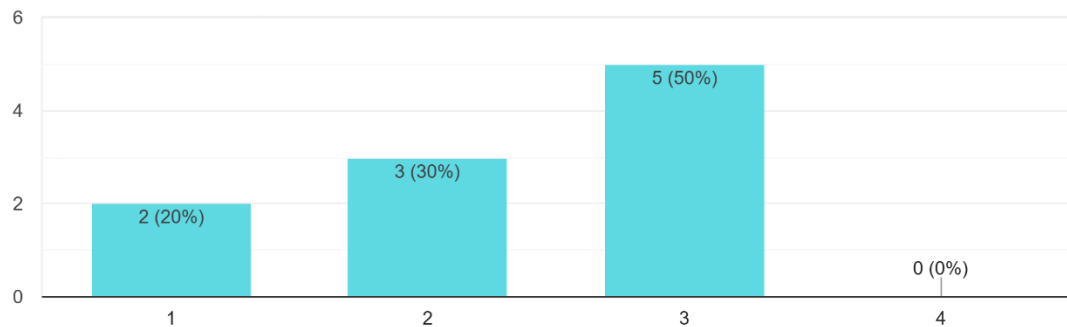


Gambar 19. Grafik Aspek Kepuasan Dosen Terhadap Pengembangan Kesejahteraan dan Tugas Tambahan (informasi terkait tugas tambahan)

Namun, sektor kesejahteraan finansial dan jaminan sosial menunjukkan adanya ruang perbaikan yang signifikan. Meskipun mayoritas responden merasa cukup puas dengan sistem penggajian dan tunjangan, terdapat 20% responden yang menyatakan sangat tidak puas terhadap keadilan remunerasi di Poltekkes BSI. Masalah serupa muncul pada aspek jaminan kesehatan, keselamatan kerja, dan pensiun, di mana masih ditemukan ketidakpuasan dari sebagian kecil civitas akademika. Selain itu, kemampuan pimpinan dalam menyediakan sarana penyampaian aspirasi serta kecepatan menanggapi masukan masih dipandang beragam, dengan 40% responden memberikan skor di bawah standar puas.

Poltekkes BSI menyelenggarakan sistem penggajian, tunjangan, dan remunerasi yang berkeadilan.

10 jawaban



Gambar 20. Grafik Aspek Kepuasan Dosen Terhadap Pengembangan Kesejahteraan dan Tugas Tambahan (remunerasi yang berkeadilan)

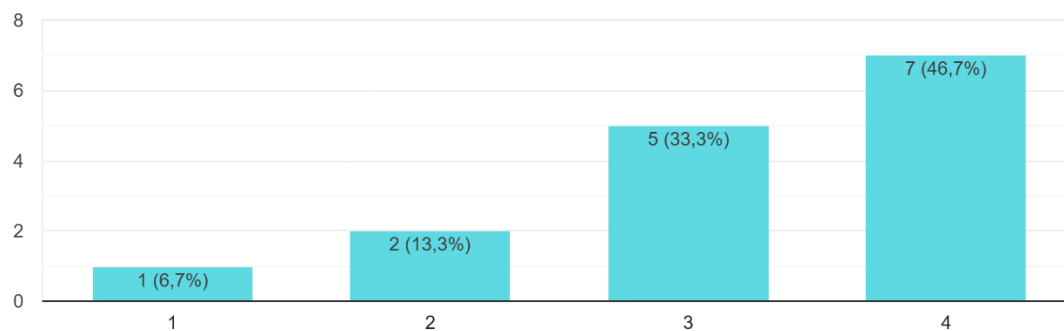
Aspirasi kualitatif dari para dosen menekankan perlunya transparansi dan akuntabilitas yang lebih kuat dalam implementasi kebijakan SDM. Responden mengharapkan adanya sosialisasi pedoman SDM secara berkala serta peninjauan gaji bagi dosen berdasarkan masa pengabdian. Terdapat pula permintaan spesifik untuk penyediaan layanan kesehatan preventif, program kebugaran, dan dukungan kesehatan mental yang saat ini dirasa belum tersedia. Selain itu, kejelasan tugas pokok dan fungsi (tupoksi) menjadi sorotan utama agar tidak terjadi tumpang tindih pekerjaan yang dapat menghambat penyelesaian tugas tepat waktu. Dengan memperkuat jaminan kesejahteraan yang holistik dan memperjelas struktur penugasan, manajemen dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih kondusif dan stabil bagi seluruh staf.

6. Aspek Pengembangan Kompetensi Tenaga Kependidikan

Hasil survei pada aspek pengembangan kompetensi menunjukkan tingkat kepuasan yang secara umum berada pada kategori baik, meskipun terdapat distribusi persepsi yang bervariasi pada tiap indikator. Terkait kesempatan untuk studi lanjut (Gambar 21), mayoritas responden memberikan penilaian tertinggi dengan dominasi sebesar 46,7% pada skala empat dan 33,3% pada skala tiga, yang mengindikasikan bahwa kebijakan institusi dalam mendukung keberlanjutan pendidikan dosen dan tenaga pendidik telah dirasakan manfaatnya secara nyata. Pola serupa juga terlihat pada penyediaan kesempatan pengembangan diri melalui kursus atau seminar (Gambar 22), baik yang diselenggarakan di luar maupun di dalam kampus. Pada kegiatan luar kampus, akumulasi persepsi positif mencapai 73,3%, sementara untuk kegiatan internal kampus (Gambar 23) menunjukkan angka yang lebih tinggi lagi yaitu 80%. Hal ini mencerminkan keberhasilan manajemen dalam memfasilitasi akses terhadap pemutakhiran ilmu pengetahuan dan keterampilan bagi para pegawainya.

Kesempatan untuk Studi Lanjut

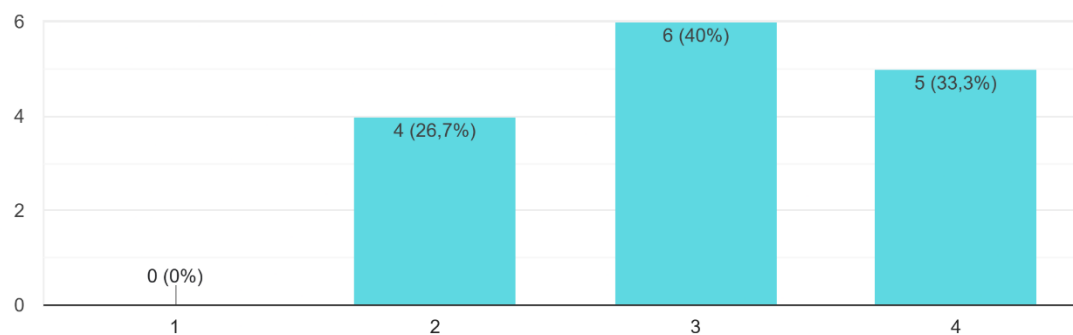
15 jawaban



Gambar 21. Grafik Aspek Pengembangan Kompetensi Tenaga Kependidikan (kesempatan studi lanjut)

Kesempatan untuk melakukan pengembangan diri melalui kursus/pelatihan/Seminar/Workshop luar kampus

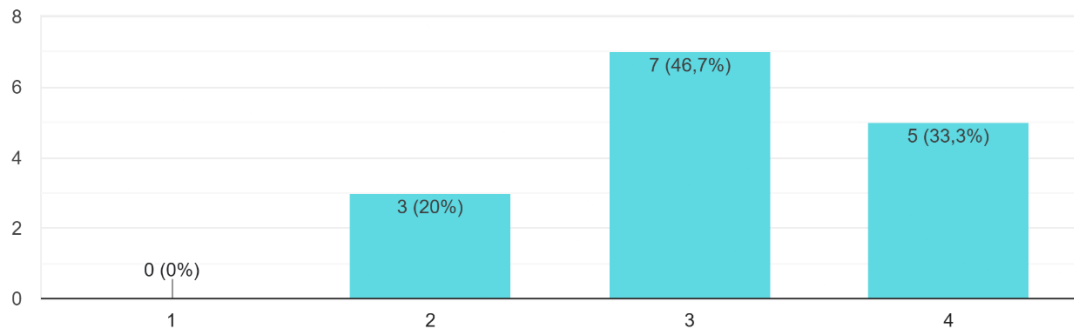
15 jawaban



Gambar 22. Grafik Aspek Pengembangan Kompetensi Tenaga Kependidikan (kesempatan untuk pengembangan diri luar kampus)

Kesempatan untuk melakukan pengembangan diri melalui kursus/pelatihan/Seminar/Workshop dalam kampus

15 jawaban

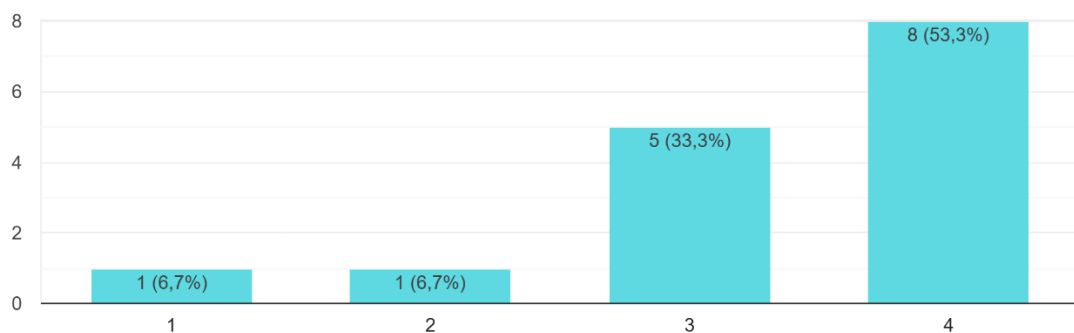


Gambar 23. Grafik Aspek Pengembangan Kompetensi Tenaga Kependidikan (kesempatan untuk pengembangan diri dalam kampus)

Selanjutnya, kinerja komunikasi dengan indikator arahan pekerjaan dari atasan unit kerja (Gambar 24), di mana lebih dari separuh responden atau sebesar 53,3% menyatakan sangat puas dengan bimbingan yang diberikan. Tingginya angka pada kategori kepuasan maksimal ini menandakan adanya pola kepemimpinan yang suportif dan komunikatif di tingkat unit kerja. Secara keseluruhan, grafik kuantitatif menggambarkan bahwa pondasi manajerial dalam hal pengembangan sumber daya manusia dan kejelasan alur kerja sudah berada pada jalur yang tepat, meskipun masih terdapat sebagian kecil responden yang memberikan nilai rendah yang perlu menjadi perhatian bagi manajemen.

Mendapatkan arahan mengenai pekerjaan dari atasan unit kerja

15 jawaban



Gambar 24. Grafik Aspek Pengembangan Kompetensi Tenaga Kependidikan (mendapatkan arahan mengenai pekerjaan dari atasan)

Namun demikian, analisis terhadap umpan balik kualitatif melalui kritik dan saran memberikan perspektif yang lebih mendalam mengenai titik-titik krusial yang perlu segera dibenahi. Terdapat aspirasi kuat dari tenaga kependidikan, khususnya laboran, yang merasa

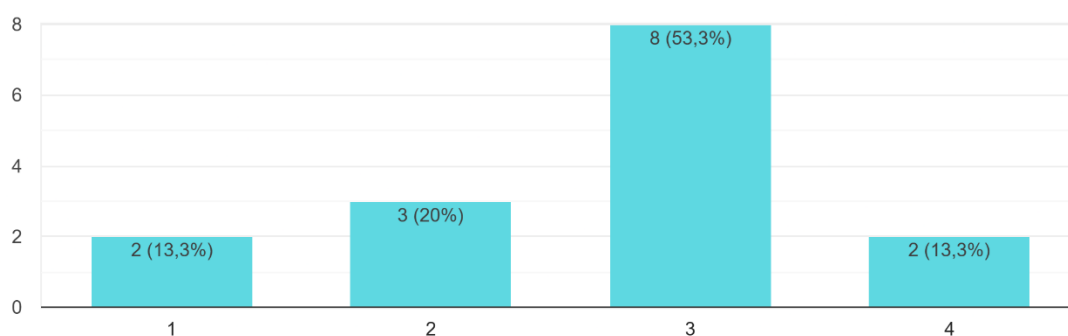
intensitas pelatihan dan sertifikasi khusus bagi profesi mereka masih sangat minim dan perlu ditingkatkan frekuensinya. Selain itu, muncul isu krusial mengenai transparansi informasi terkait regulasi SDM dan penggajian, di mana responden mengharapkan adanya akses terbuka terhadap aturan yang berlaku serta penyesuaian gaji yang lebih transparan. Manajemen juga dihadapkan pada kritik mengenai kompetensi manajerial tingkat menengah yang dianggap belum menguasai manajemen manusia dengan baik, serta adanya tumpang tindih beban kerja akibat pembagian tupoksi yang belum cukup tajam. Oleh karena itu, hasil akhir survei ini menyimpulkan bahwa meskipun kepuasan secara administratif dan peluang pendidikan sudah tinggi, institusi masih memiliki pekerjaan rumah besar dalam hal standarisasi beban kerja, pemerataan pelatihan bagi seluruh lini tendik, dan penguatan kapabilitas kepemimpinan di level manajer menengah.

7. Aspek Kepuasan Layanan Pengembangan Karir/Jabatan Tenaga Kependidikan

Analisis terhadap aspek pengembangan karier menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa cukup terinformasi mengenai peluang peningkatan jenjang karier dan jabatan struktural di institusi. Hal ini terlihat dari dominasi skor tiga pada layanan informasi peningkatan jenjang karier (Gambar 25) sebesar 53,3% dan informasi jabatan struktural sebesar 46,7%. Meskipun mayoritas responden berada pada zona persepsi positif, terdapat catatan mengenai distribusi skor rendah yang mencapai 33,3% (akumulasi skor satu dan dua) pada aspek informasi jenjang karier, yang menandakan bahwa sosialisasi mengenai skema promosi dan kualifikasi jabatan masih perlu diperluas jangkauannya agar lebih merata. Di sisi lain, optimisme pegawai terhadap kesempatan nyata untuk meningkatkan karier di Poltekkes BSI tergolong kuat (Gambar 26), dengan 80% responden memberikan penilaian pada rentang skor tiga dan empat. Persepsi positif ini juga linear dengan kepuasan mereka dalam mendapatkan peluang keterlibatan dalam kepanitiaan atau tugas di luar tupoksi (Gambar 27), di mana sebanyak 86,6% responden merasa dilibatkan secara aktif oleh institusi.

Mendapatkan informasi dan layanan terkait peningkatan jenjang karir

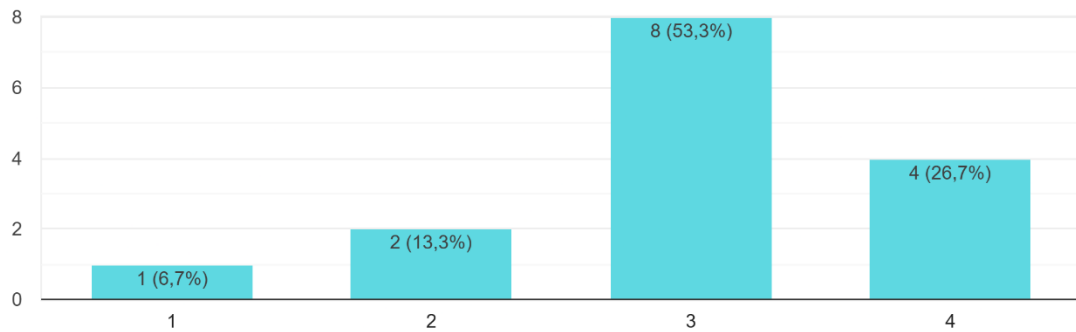
15 jawaban



Gambar 25. Grafik Aspek Kepuasan Layanan Pengembangan Karir/Jabatan Tenaga Kependidikan (informasi dan layanan terkait peningkatan jenjang karir)

Mendapatkan kesempatan untuk meningkatkan karir di Poltekkes BSI

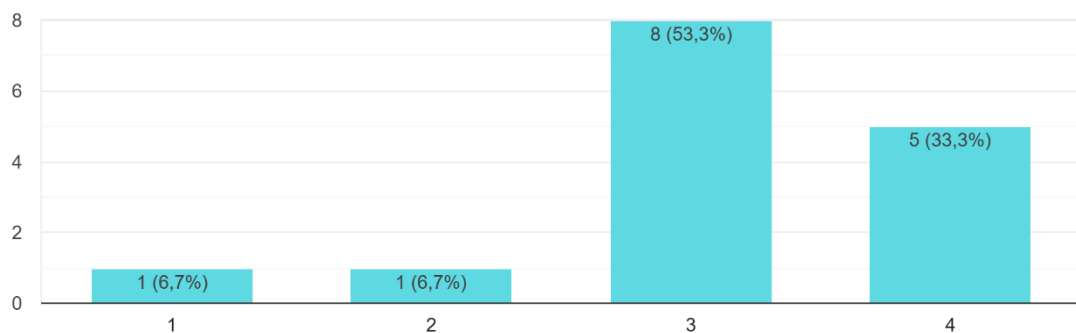
15 jawaban



Gambar 26. Grafik Aspek Kepuasan Layanan Pengembangan Karir/Jabatan Tenaga Kependidikan (kesempatan untuk meningkatkan karir)

Mendapatkan informasi dan kesempatan dalam mengikuti kepanitiaan atau tugas diluar tupoksi

15 jawaban

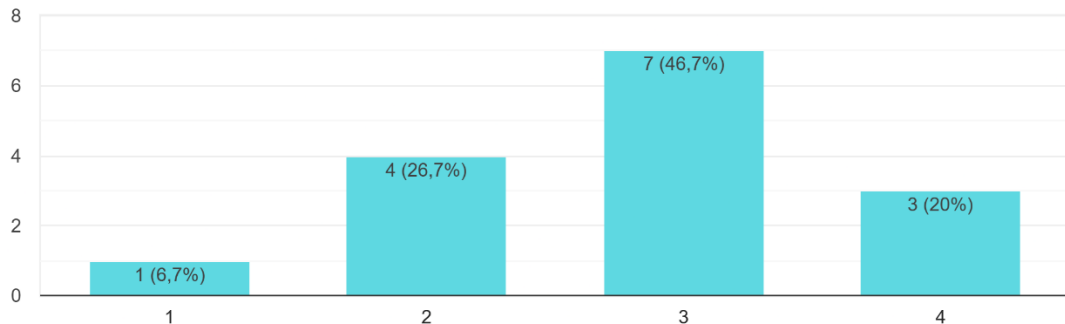


Gambar 27. Grafik Aspek Kepuasan Layanan Pengembangan Karir/Jabatan Tenaga Kependidikan (mendapatkan kesempatan dalam kepanitiaan atau tugas diluar tupoksi)

Namun, efektivitas sistem evaluasi kinerja dan penerapan skema penghargaan serta sanksi (*reward and punishment*) menunjukkan dinamika persepsi yang lebih kritis. Evaluasi kinerja tenaga kependidikan secara berkala oleh pimpinan dinilai positif oleh 60% responden, namun angka ketidakpuasan pada indikator ini mencapai 40%, yang merupakan salah satu angka ketidaksenangan tertinggi dalam survei ini. Ketimpangan ini juga tercermin pada aspek pemberian reward berbasis prestasi (Gambar 28), di mana meskipun 66,7% responden merasa puas, masih ada 33,4% yang merasa penghargaan tersebut belum optimal atau belum tepat sasaran. Sementara itu, terkait penerapan sanksi atau punishment bagi tindakan indisipliner (Gambar 29), mayoritas responden cenderung berada pada posisi moderat (skor tiga sebesar 46,7%), yang mengindikasikan bahwa sistem penegakan disiplin sudah ada namun mungkin belum dirasakan ketegasannya secara menyeluruh oleh seluruh lapisan pegawai.

Mendapatkan reward sesuai dengan prestasi

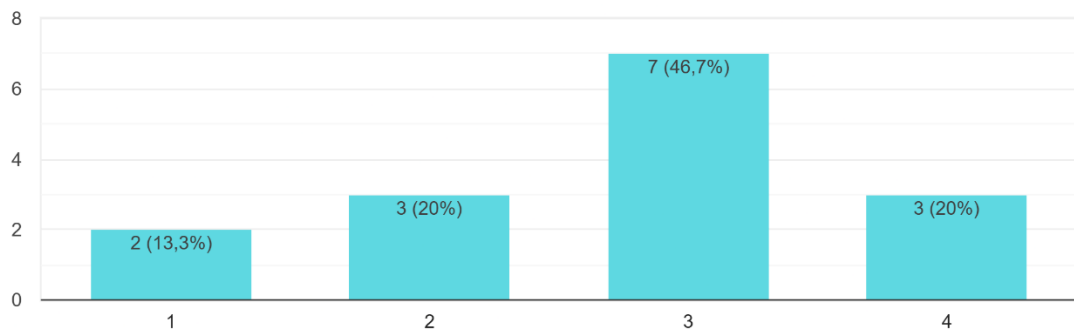
15 jawaban



Gambar 28. Grafik Aspek Kepuasan Layanan Pengembangan Karir/Jabatan Tenaga Kependidikan (mendapatkan reward)

Mendapatkan punishment sesuai dengan tindakan indisipliner

15 jawaban



Gambar 29. Grafik Aspek Kepuasan Layanan Pengembangan Karir/Jabatan Tenaga Kependidikan (mendapatkan punishment)

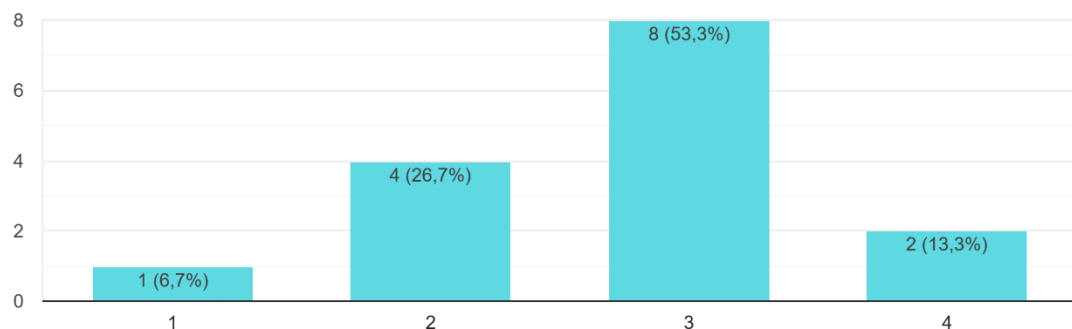
Melalui pendalaman data kualitatif, muncul kritik yang cukup tajam mengenai keadilan dan transparansi sistem manajerial SDM. Responden menyoroti bahwa penegakan aturan dan sanksi terkadang dirasa masih tajam ke bawah namun kurang berimbang dengan profesionalitas di tingkat atas, serta adanya permintaan agar hukuman diberikan secara tegas kepada mereka yang benar-benar terbukti indisipliner atau tidak maksimal dalam bekerja. Selain itu, terdapat harapan besar agar evaluasi kinerja dilakukan secara lebih objektif, bahkan jika diperlukan dengan melibatkan pihak eksternal, agar hasil penilaian tidak bersifat subjektif. Masalah kesejahteraan, frekuensi pemberian reward yang dianggap terlalu jarang (hanya setahun sekali), serta kebutuhan akan sosialisasi aturan, pedoman, hingga hak dan kewajiban pegawai secara transparan menjadi poin evaluasi utama. Secara komprehensif, manajemen perlu memperkuat aspek transparansi regulasi dan objektivitas

penilaian kinerja agar sistem pengembangan karier dapat berjalan lebih kredibel dan memotivasi seluruh elemen di Poltekkes BSI.

8. Aspek Pengembangan Kesejahteraan Tenaga Kependidikan

Pada aspek pengembangan kesejahteraan menunjukkan bahwa interaksi antara manajemen dan pegawai dalam hal penyerapan aspirasi berada pada tingkat yang cukup stabil, namun menyisakan ruang untuk peningkatan responsivitas. Terkait kemampuan pimpinan dalam menanggapi kritik, saran, dan masukan dengan cepat, mayoritas responden atau sebanyak 53,3% memberikan skor tiga, sementara 13,3% memberikan nilai maksimal (Gambar 30). Meskipun akumulasi persepsi positif mencapai 66,6%, terdapat 33,4% responden yang merasa respons pimpinan masih lambat atau kurang memadai. Hal ini selaras dengan ketersediaan sarana penyampaian aspirasi (Gambar 31), di mana 60% responden menilai fasilitas tersebut sudah tersedia dengan baik pada skor tiga, meski hanya 13,3% yang merasa fasilitas tersebut sangat memuaskan. Data ini mengindikasikan bahwa saluran komunikasi formal telah terbentuk, namun efektivitas dan kecepatan tindak lanjut dari manajemen masih menjadi catatan bagi sebagian pegawai.

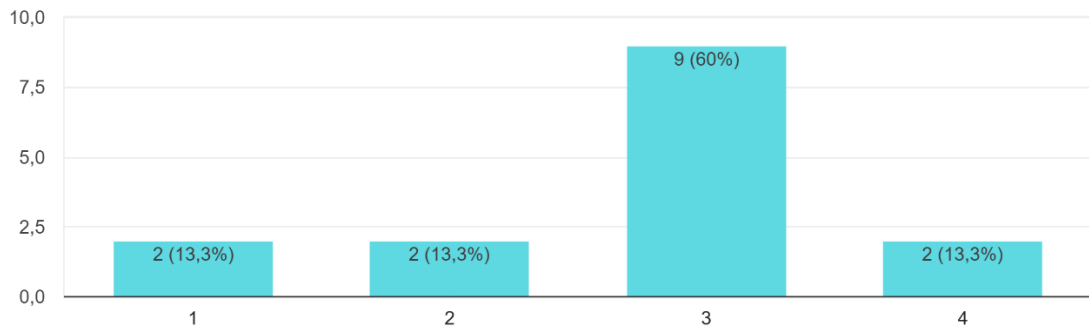
Pimpinan menanggapi kritik, saran, dan masukan dengan cepat
15 jawaban



Gambar 30. Grafik Aspek Pengembangan Kesejahteraan Tenaga Kependidikan (tanggapan akan kritik dan saran serta masukan oleh pimpinan)

Pimpinan menyediakan sarana untuk menyampaikan kritik, saran, dan masukan

15 jawaban

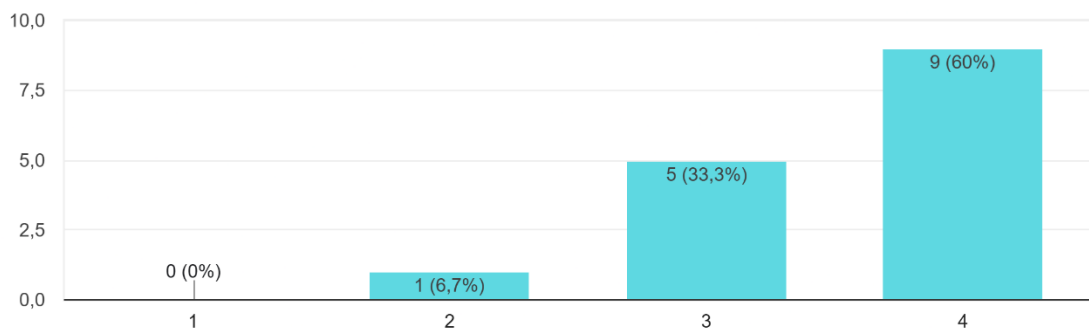


Gambar 31. Grafik Aspek Pengembangan Kesejahteraan Tenaga Kependidikan (kesediaan sarana penyampaian kiritk dan saran serta masukan oleh pimpinan)

Mengenai sistem kompensasi dan jaminan sosial, Poltekkes BSI mencatatkan tingkat kepuasan yang tinggi pada aspek jaminan kesehatan dan sosial lainnya (Gambar 32), dengan 93,3% responden menyatakan puas (akumulasi skor tiga dan empat) dan 60% di antaranya memberikan penilaian sangat puas. Layanan terkait informasi perbankan, kebugaran jasmani, dan kesehatan (Gambar 33) juga dinilai positif oleh 73,4% responden. Namun, pandangan terhadap sistem penggajian dan tunjangan yang berkeadilan menunjukkan konsentrasi yang sangat kuat pada skor tiga sebesar 66,7%, yang mengisyaratkan bahwa meskipun sistem tersebut dianggap sudah berjalan, belum ada kesan keistimewaan atau kepuasan maksimal yang merata. Selain itu, jaminan keselamatan kerja serta pesangon atau pensiun memiliki distribusi kepuasan yang seimbang antara skor tiga dan empat masing-masing sebesar 40%, namun masih terdapat 20% responden yang merasa tidak puas pada indikator ini.

Mendapatkan informasi dan layanan jaminan kesehatan dan jaminan sosial lainnya

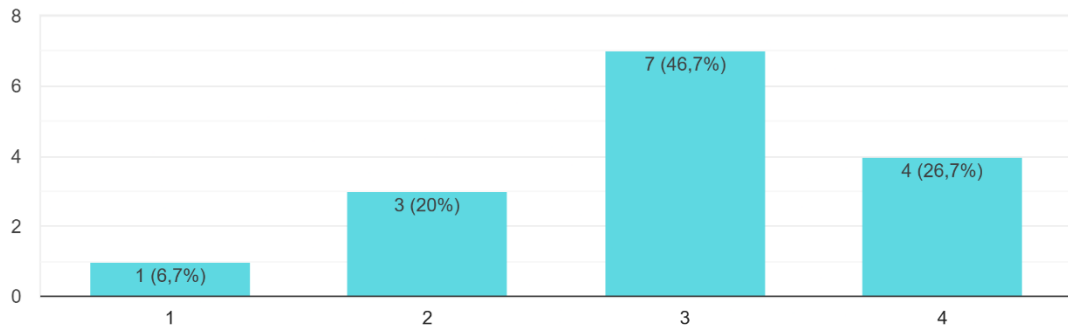
15 jawaban



Gambar 32. Grafik Aspek Pengembangan Kesejahteraan Tenaga Kependidikan (mendapatkan informasi dan layanan jaminan kesehatan dan sosial)

Mendapatkan informasi dan layanan perbankan, kebugaran jasmani, kesehatan

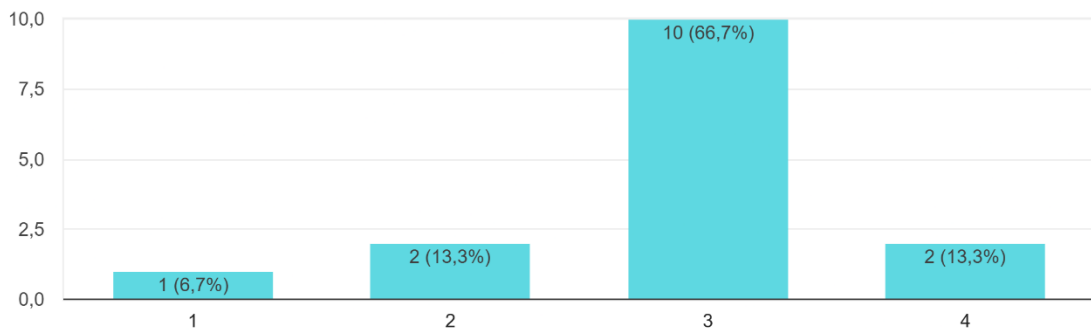
15 jawaban



Gambar 33. Grafik Aspek Pengembangan Kesejahteraan Tenaga Kependidikan (mendapatkan informasi dan layanan perbankan, kebugaran jasmani dan kesehatan)

Poltekkes BSI menyelenggarakan sistem penggajian dan tunjangan yang berkeadilan

15 jawaban



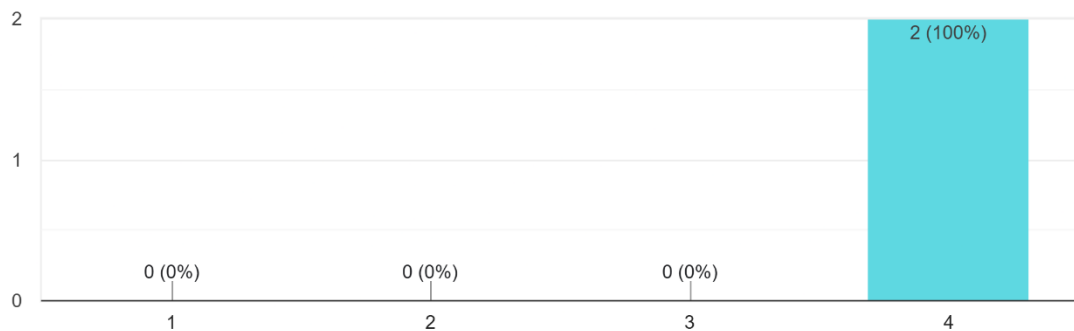
Gambar 34. Grafik Aspek Pengembangan Kesejahteraan Tenaga Kependidikan (sistem penggajian dan tunjangan yang berkeadilan)

Feedback kualitatif mempertegas adanya isu krusial pada sektor finansial dan kesejahteraan jangka panjang. Responden secara eksplisit menyampaikan keluhan mengenai jumlah pesangon yang dianggap sedikit dan perlunya peningkatan pendapatan yang lebih signifikan. Terdapat aspirasi yang kuat agar kenaikan gaji dilakukan secara berkala dengan menyesuaikan standar Upah Minimum Regional (UMR) serta melakukan peninjauan kembali terhadap kebijakan kenaikan upah tahunan (*yearly wage raise*). Harapan agar pimpinan lebih menaruh perhatian pada kesejahteraan karyawan menjadi poin utama yang sering muncul, mengindikasikan bahwa meskipun jaminan kesehatan sudah sangat baik, aspek gaji pokok dan tunjangan hari tua masih menjadi beban pikiran utama pegawai. Secara keseluruhan, laporan ini menyimpulkan bahwa penguatan pada sistem remunerasi yang kompetitif dan transparansi dana pensiun merupakan langkah strategis yang harus diambil manajemen untuk menjaga stabilitas kepuasan kerja di Poltekkes BSI.

9. Kepuasan Dosen Tidak Tetap dan Praktisi Mengajar Terhadap Layanan Institusi

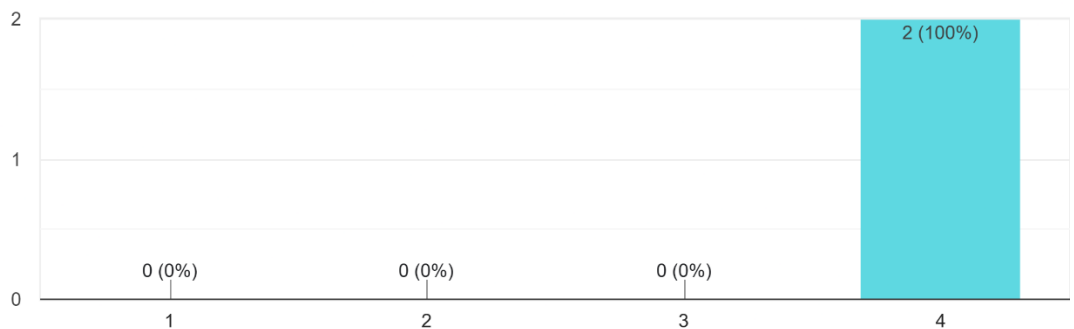
Data survei yang melibatkan responden dari berbagai program studi, seperti D3 Farmasi, D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (RMIK), serta D3 Teknologi Bank Darah (TBD), menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap aspek administratif dan fasilitas dasar institusi. Layanan informasi akademik serta penyediaan sarana dan prasarana (Gambar 35 dan 36) secara umum mendapatkan penilaian sempurna, di mana 100% responden memberikan skor maksimal (skor empat). Hal ini mengindikasikan bahwa manajemen telah berhasil menyajikan sistem pendukung yang efisien dan informatif bagi tenaga pendidik eksternal, sehingga proses belajar mengajar dapat berlangsung tanpa kendala teknis yang berarti. Kepuasan ini juga linear dengan persepsi terhadap sistem penggajian dan tunjangan yang berkeadilan, yang secara konsisten dinilai sangat memuaskan oleh seluruh responden praktisi.

Layanan informasi akademik
2 jawaban



Gambar 35. Grafik Aspek Kepuasan Dosen Tidak Tetap dan Praktisi Terhadap Layanan Informasi Akademik

Layanan sarana dan prasarana
2 jawaban

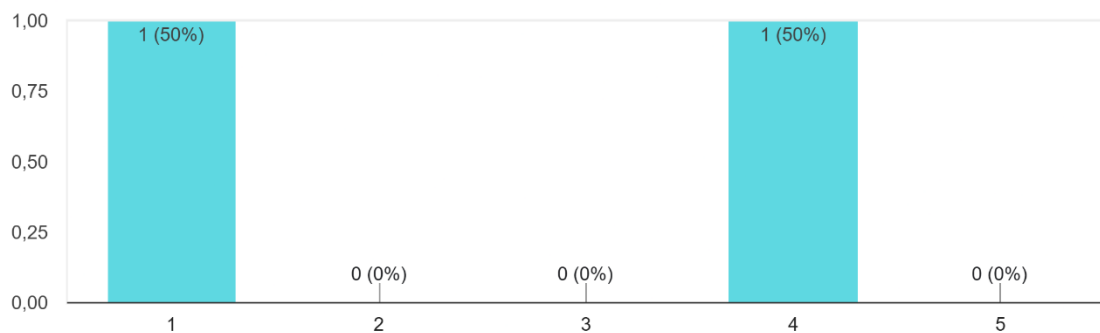


Gambar 36. Grafik Aspek Kepuasan Dosen Tidak Tetap dan Praktisi Terhadap Layanan Sarana Prasarana

Meskipun layanan inti mendapatkan apresiasi tinggi, terdapat polarisasi pandangan yang cukup tajam pada aspek fasilitas penunjang spesifik, khususnya kualitas konektivitas digital dan fasilitas umum di lingkungan kampus (Gambar 37 dan 38). Pada indikator kualitas WiFi kampus serta ketersediaan fasilitas umum seperti tempat parkir, sarana olahraga, dan ruang ibadah, persepsi responden terbagi secara ekstrem antara sangat tidak puas (50% pada skor satu) dan sangat puas (50% pada skor empat). Ketimpangan data ini menunjukkan adanya pengalaman pengguna yang tidak seragam, yang mungkin dipengaruhi oleh lokasi mengajar atau waktu akses yang berbeda-beda di lingkungan Poltekkes BSI. Kondisi ini memerlukan evaluasi lebih lanjut oleh pihak manajemen untuk memastikan adanya standarisasi kualitas layanan fasilitas fisik agar dapat dinikmati secara merata oleh seluruh sivitas akademika.

Sarana prasarana terkait Wifi kampus

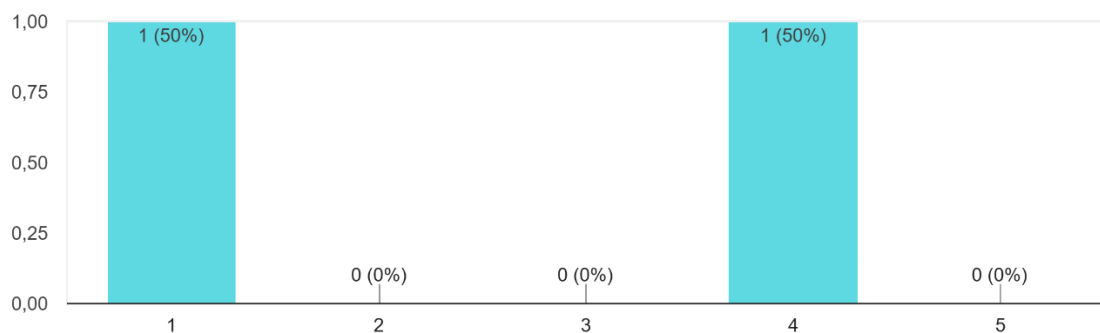
2 jawaban



Gambar 37. Grafik Aspek Kepuasan Dosen Tidak Tetap dan Praktisi Terhadap Layanan WiFi Kampus

Tersedia Fasilitas Umum (Tempat Parkir, Sarana Olahraga, Kamar Mandi, Ruang Ibadah, Kantin, Taman)

2 jawaban



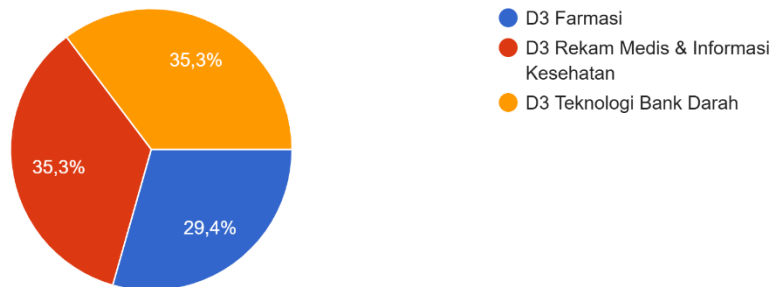
Gambar 38. Grafik Aspek Kepuasan Dosen Tidak Tetap dan Praktisi Terhadap Fasilitas Umum di Lingkungan Politeknik Bhakti Setya Indonesia

Bagian kualitatif dari survei ini memberikan masukan strategis yang sangat berharga untuk peningkatan layanan manajerial di masa depan. Para praktisi mengajar mengharapkan adanya proaktifitas komunikasi dari pihak manajemen terkait administrasi keuangan, khususnya pemberitahuan resmi saat honorarium telah ditransfer guna meningkatkan transparansi dan kenyamanan. Selain itu, terdapat penekanan pada aspek pemeliharaan lingkungan berupa kebersihan kampus yang harus tetap dijaga secara konsisten. Secara sosial, para dosen tidak tetap ini juga menitikkan harapan agar hubungan baik dan kolaborasi antara dosen dan tenaga kependidikan tetap dipertahankan sebagai fondasi budaya kerja yang harmonis. Secara keseluruhan, meskipun kepuasan terhadap sistem utama sudah mencapai hasil maksimal, penyempurnaan pada infrastruktur digital dan transparansi komunikasi administratif menjadi kunci untuk mencapai kesempurnaan layanan.

B. Laporan Hasil Survey Kepuasan Mahasiswa Program Studi D3 Farmasi, D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, dan D3 Teknologi Bank Darah Terhadap Layanan Manajemen Politeknik Kesehatan Bhakti Setya Indonesia

1. Aspek Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Dosen

Asal Prodi
68 jawaban

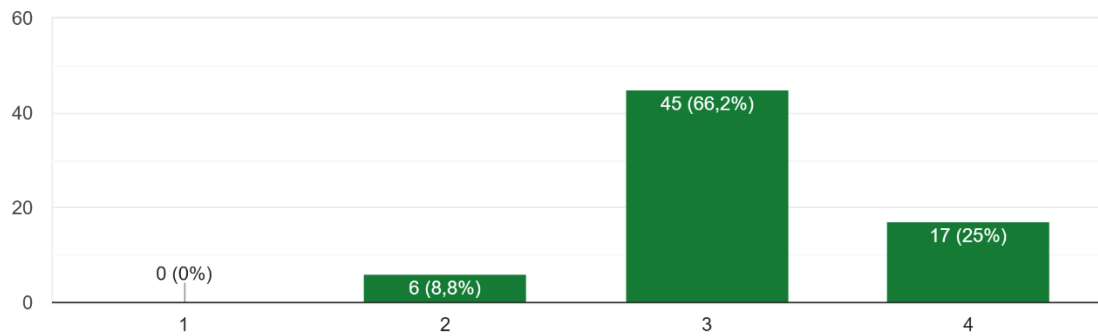


Gambar 39. Grafik Distribusi Mahasiswa Berdasarkan Program Studi

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa yang melibatkan 68 responden dari tiga program studi berbeda (Gambar 39), yaitu D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (35,3%), D3 Teknologi Bank Darah (35,3%), serta D3 Farmasi (29,4%), secara umum kinerja layanan dosen berada pada kategori yang sangat positif. Mahasiswa menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan (Gambar 40), memanfaatkan teknologi pembelajaran (Gambar 41), serta menciptakan suasana kelas yang kondusif, di mana sebagian besar penilaian terpusat pada skor 3 dan 4. Selain itu, interaksi dalam hal bimbingan akademik dan kecepatan respon dosen dalam menanggapi pertanyaan saat diskusi maupun permintaan bahan ajar juga dinilai sangat baik oleh mayoritas responden (42). Hal ini menunjukkan bahwa dosen telah berhasil membangun komunikasi yang efektif dan menyediakan aksesibilitas yang memadai bagi kebutuhan belajar mahasiswa.

4. Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan

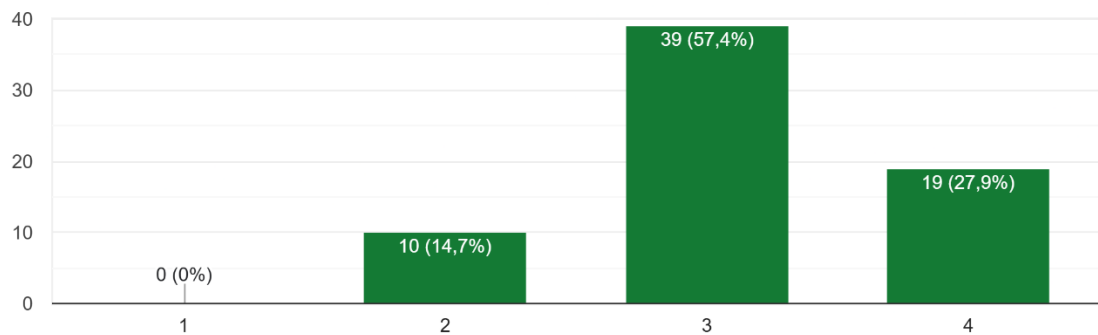
68 jawaban



Gambar 40. Grafik Aspek Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Dosen (kemampuan dosen dalam menyampaikan materi)

5. Kemampuan dosen dalam memanfaatkan media dan teknologi pembelajaran

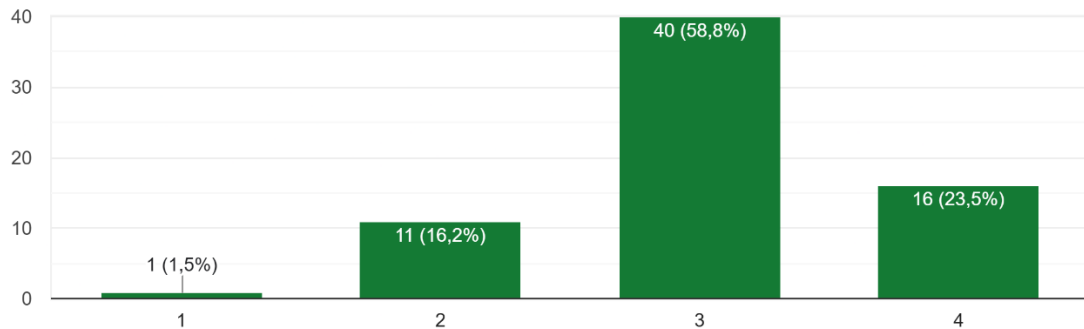
68 jawaban



Gambar 41. Grafik Aspek Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Dosen (kemampuan dosen dalam memanfaatkan media dan teknologi dalam perkuliahan)

7. Kemampuan dosen dalam memberikan bimbingan akademik dan non akademik kepada mahasiswa

68 jawaban

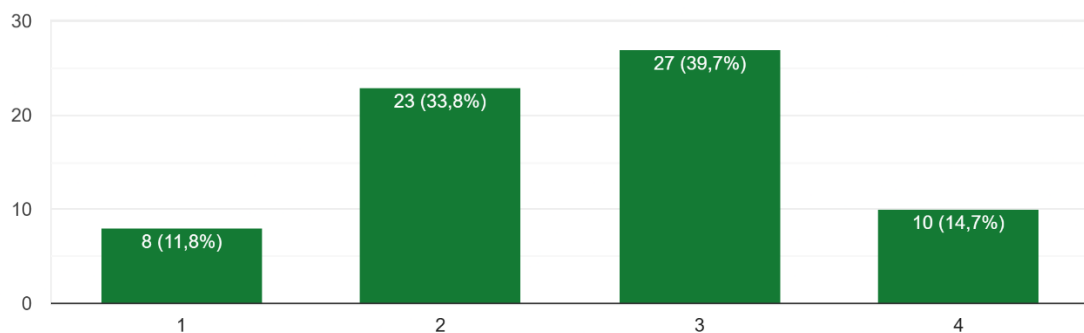


Gambar 42. Grafik Aspek Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Dosen (kemampuan dosen dalam memberikan bimbingan akademik maupun non akademik)

Namun, terdapat beberapa aspek yang memerlukan perhatian lebih untuk ditingkatkan, terutama terkait dengan efisiensi administrasi dan penyelesaian masalah. Indikator kepastian waktu dalam mengumumkan nilai (Gambar 43) menjadi poin dengan tingkat kepuasan paling rendah, di mana terdapat akumulasi sekitar 45,6% mahasiswa yang memberikan nilai 1 dan 2, menandakan adanya keterlambatan yang cukup dirasakan oleh praktikan. Selain itu, kecepatan dosen dalam membantu menyelesaikan masalah akademik mahasiswa (Gambar 44) juga menunjukkan sebaran skor 2 yang cukup signifikan dibandingkan indikator lainnya, yaitu sebesar 26,5%. Meskipun demikian, aspek kesesuaian nilai dengan kontrak belajar dan keselarasan materi dengan tujuan perkuliahan tetap mendapatkan persepsi positif, yang berarti transparansi kualitas akademik masih terjaga dengan baik.

13. Kepastian waktu dalam mengumumkan nilai

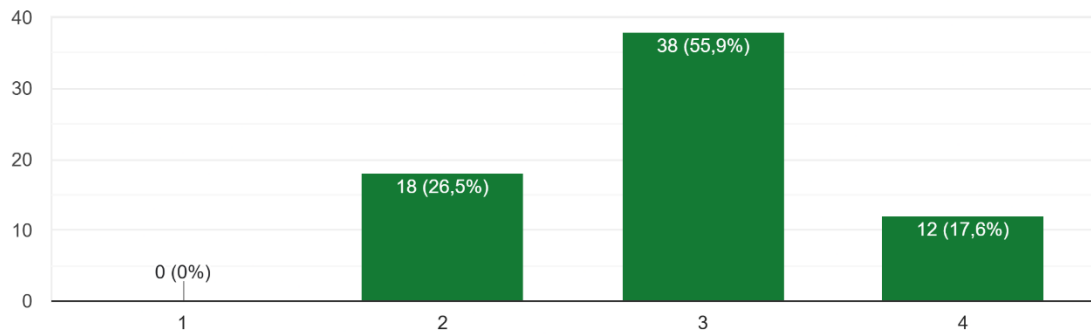
68 jawaban



Gambar 43. Grafik Aspek Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Dosen (kepastian waktu dalam mengumumkan nilai)

8. Kecepatan dosen dalam membantu menyelesaikan masalah akademik mahasiswa

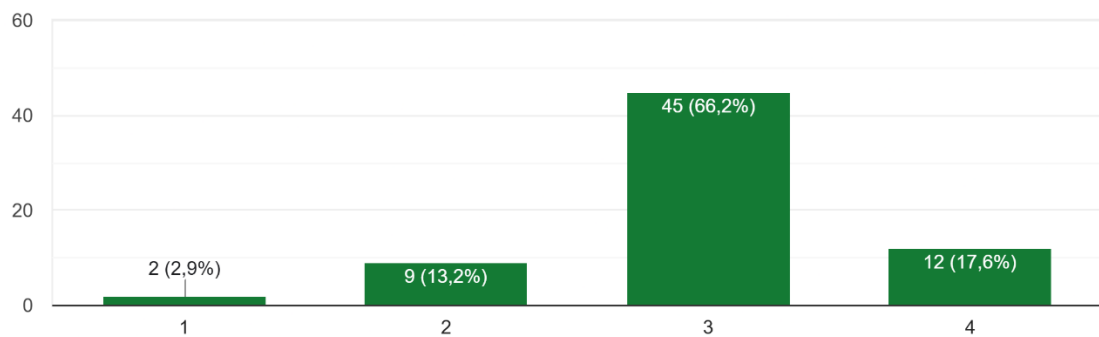
68 jawaban



Gambar 44. Grafik Aspek Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Dosen (kecepatan dosen dalam membantu menyelesaikan masalah akademik)

16. Keramahan dan kedekatan dosen dengan mahasiswa

68 jawaban

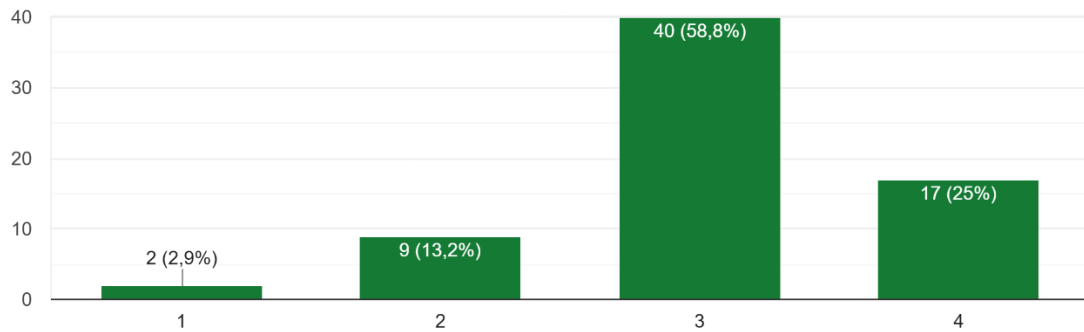


Gambar 45. Grafik Aspek Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Dosen (keramahan dan kedekatan dosen dengan mahasiswa)

Pada dimensi interpersonal, hubungan antara dosen dan mahasiswa terlihat sangat harmonis dan penuh empati. Dosen dinilai memiliki keramahan yang baik, kedekatan yang hangat dengan mahasiswa (Gambar 45), serta kepedulian yang tinggi dalam memantau dan mengarahkan studi mahasiswa bimbingannya (Gambar 46). Hal ini terlihat dari dominasi skor 3 dan 4 pada seluruh indikator yang berkaitan dengan aspek kepedulian dan sikap dosen.

17. Kepedulian dosen dalam memantau dan mengarahkan studi mahasiswa bimbingannya

68 jawaban



Gambar 46. Grafik Aspek Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dosen (kepedulian dosen dalam memantau dan mengarahkan studi mahasiswa bimbingan)

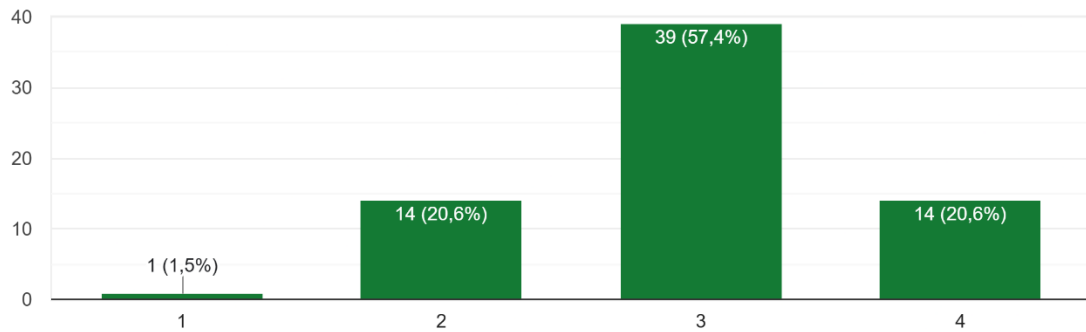
Secara keseluruhan, hasil survei ini menggambarkan profil dosen yang kompeten dalam pengajaran dan memiliki kecerdasan emosional yang baik dalam mendampingi mahasiswa, namun perlu melakukan perbaikan pada manajemen waktu pengumuman hasil studi dan percepatan solusi atas kendala akademik yang dihadapi mahasiswa.

2. Aspek Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Tenaga Kependidikan

Hasil analisis terhadap data survei terkait Layanan Tenaga Kependidikan menunjukkan bahwa performa staf pendukung secara umum dinilai sangat baik oleh 68 responden, dengan mayoritas penilaian terpusat pada skala 3 (Baik) dan 4 (Sangat Baik). Kemampuan tenaga administrasi akademik, prodi, dan keuangan dalam membantu menyelesaikan permasalahan serta menjawab pertanyaan mahasiswa mencatatkan tingkat kepuasan di atas 75% (Gambar 47 dan 48). Meskipun demikian, terdapat sekitar 20,6% hingga 23,5% mahasiswa yang memberikan skor 2 pada aspek kemampuan menjawab pertanyaan, yang mengindikasikan perlunya penguatan pemahaman staf terhadap regulasi atau prosedur teknis agar informasi yang disampaikan lebih komprehensif.

18. Kemampuan tenaga administrasi dalam membantu menyelesaikan permasalahan terkait administrasi akademik

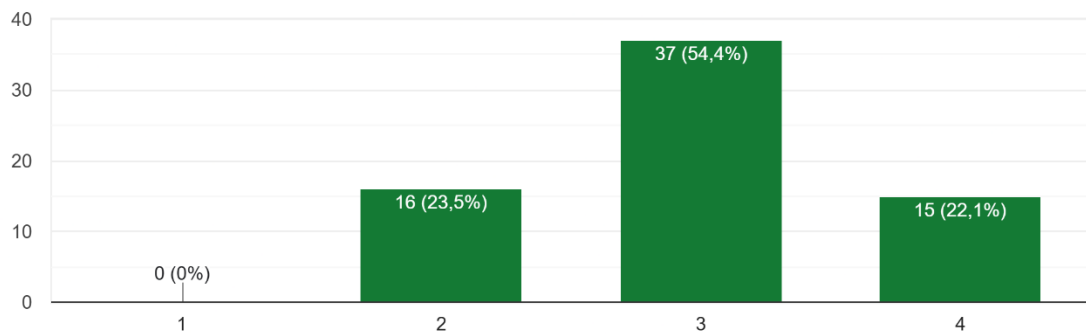
68 jawaban



Gambar 47. Grafik Aspek Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Tenaga Kependidikan (kemampuan tenaga administrasi dalam membantu menyelesaikan permasalahan administrasi akademik)

19. Kemampuan tenaga administrasi prodi dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan mahasiswa terkait administrasi keprodian

68 jawaban

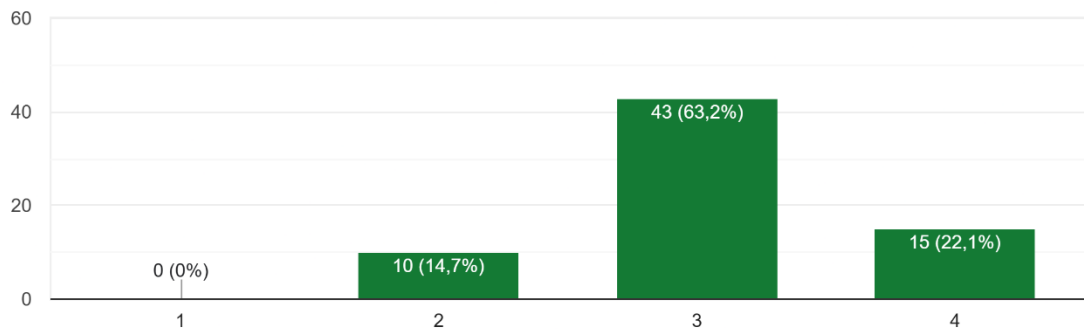


Gambar 48. Grafik Aspek Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Tenaga Kependidikan (kemampuan tenaga administrasi prodi dalam menjawab pertanyaan terkait administrasi keprodian)

Di sisi lain, tenaga laboran menonjol sebagai unit dengan efektivitas tertinggi, di mana 85,3% responden merasa sangat terbantu dalam menyelesaikan permasalahan di laboratorium (Gambar 49), diikuti oleh tenaga pustakawan yang juga mendapatkan apresiasi tinggi dalam layanan perpustakaan.

21. Kemampuan laboran dalam membantu menyelesaikan permasalahan di laboratorium

68 jawaban

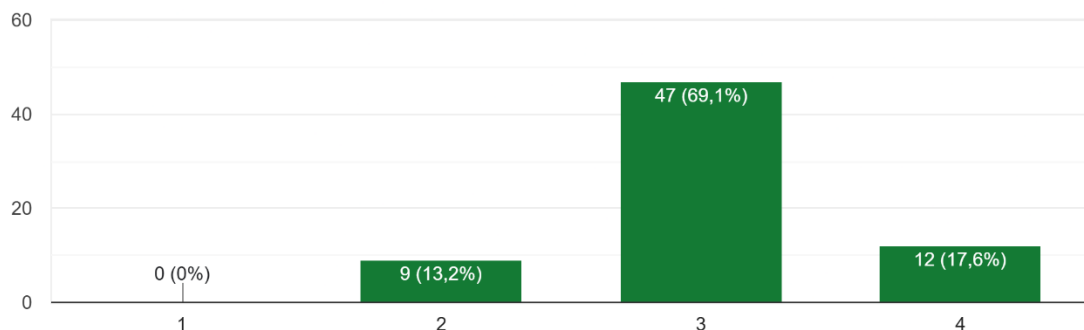


Gambar 49. Grafik Aspek Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Tenaga Kependidikan (kemampuan laboran dalam menyelesaikan permasalahan di lab)

Dalam dimensi kecepatan, kemudahan, dan kepastian layanan, unit laboratorium kembali menjadi standar emas dengan tingkat kepuasan mencapai 86,7% hingga 86,8%, menunjukkan alur kerja yang sangat efisien (Gambar 50). Unit administrasi akademik dan prodi (Gambar 51) juga dinilai responsif dengan tingkat kepuasan yang konsisten pada rentang 79% hingga 83%. Namun, unit keuangan (Gambar 52) menunjukkan tantangan administratif yang lebih dirasakan mahasiswa, di mana terdapat akumulasi nilai rendah (skor 1 dan 2) sebesar 25% pada indikator kemudahan dan kepastian layanan. Hal ini selaras dengan data kecepatan layanan keuangan yang memiliki persentase keraguan (skor 2) sebesar 23,5%, menunjukkan adanya kebutuhan akan simplifikasi prosedur atau peningkatan kecepatan durasi transaksi keuangan bagi mahasiswa.

26. Kecepatan tenaga laboran dalam melayani kebutuhan mahasiswa di laboratorium

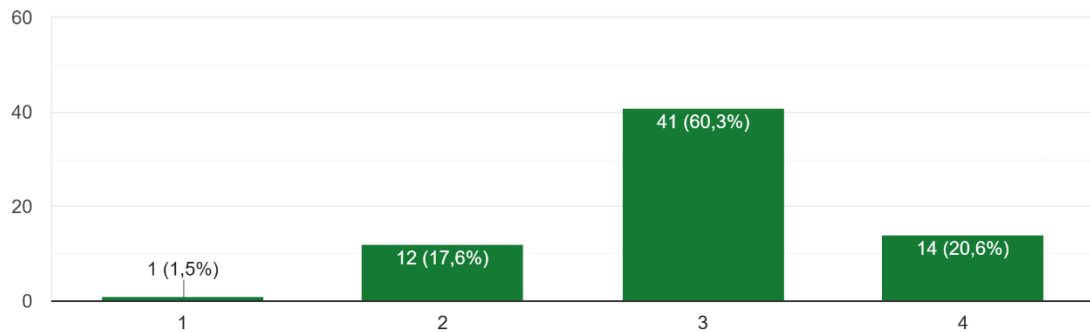
68 jawaban



Gambar 50. Grafik Aspek Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Tenaga Kependidikan (kecepatan tenaga labora dalam melayani kebutuhan mahasiswa di lab)

24. Kecepatan tenaga administrasi prodi dalam melayani kebutuhan mahasiswa

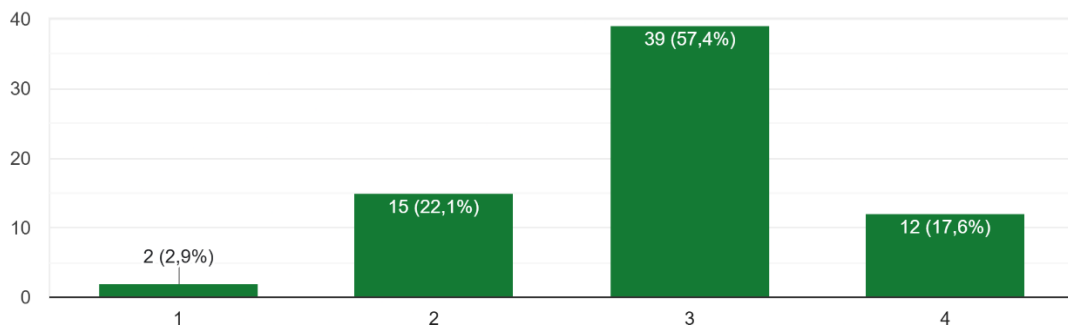
68 jawaban



Gambar 51. Grafik Aspek Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Tenaga Kependidikan (kecepatan tenaga administrasi prodi dalam melayani kebutuhan mahasiswa)

30. Kemudahan dan kepastian dalam mendapatkan layanan keuangan dari tenaga administrasi keuangan

68 jawaban



Gambar 52. Grafik Aspek Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Tenaga Kependidikan (kemudahan dan kepastian dalam mendapatkan layanan keuangan)

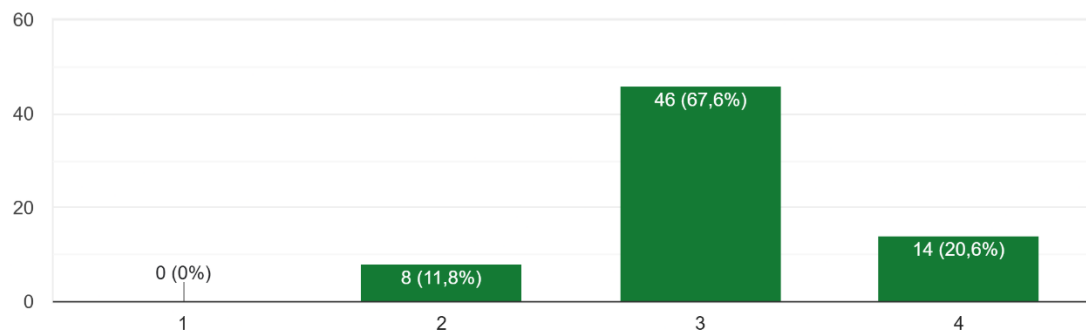
Aspek interpersonal yang mencakup keramahan dan kesabaran staf menjadi keunggulan utama dalam layanan tenaga kependidikan di Poltekkes BSI. Tenaga laboran mencatatkan nilai tertinggi dalam hal keramahan dengan total kepuasan 88,2%, disusul oleh tenaga administrasi prodi sebesar 85,3%. Pustakawan juga dinilai sangat ramah dan sabar oleh 83,8% responden, yang berkontribusi pada terciptanya suasana akademik yang mendukung. Meskipun unit keuangan tetap dipandang ramah oleh mayoritas mahasiswa, unit ini memiliki catatan ketidakpuasan kecil sebesar 2,9% pada skor 1, yang mengisyaratkan perlunya menjaga konsistensi sikap profesional terutama saat menghadapi periode administrasi yang padat. Secara menyeluruh, tenaga kependidikan telah berhasil menjalankan fungsi pendukungnya dengan sangat baik, dengan fokus pengembangan selanjutnya pada sinkronisasi kecepatan dan kepastian layanan di bagian keuangan.

3. Aspek Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Pengelola

Hasil survei kepuasan mahasiswa pada dimensi Layanan Pengelola yang melibatkan 68 responden menunjukkan tren positif pada aspek kejelasan prosedur operasional di berbagai unit. Kejelasan prosedur layanan laboratorium (Gambar 53) mencatatkan tingkat kepuasan tertinggi dengan total 88,2% mahasiswa memberikan penilaian pada kategori baik dan sangat baik. Tren serupa juga terlihat pada prosedur layanan keprodian (Gambar 54) yang mencapai 82,3% dan layanan kemahasiswaan sebesar 79,4% pada kategori penilaian yang sama. Namun, pada aspek prosedur layanan keuangan (Gambar 55), terdapat catatan khusus di mana 26,5% responden memberikan skor 2, yang merupakan angka keraguan tertinggi di antara kategori prosedur lainnya, sehingga memerlukan perhatian dalam hal sosialisasi atau penyederhanaan alur administrasi.

41. Kejelasan prosedur layanan laboratorium bagi mahasiswa

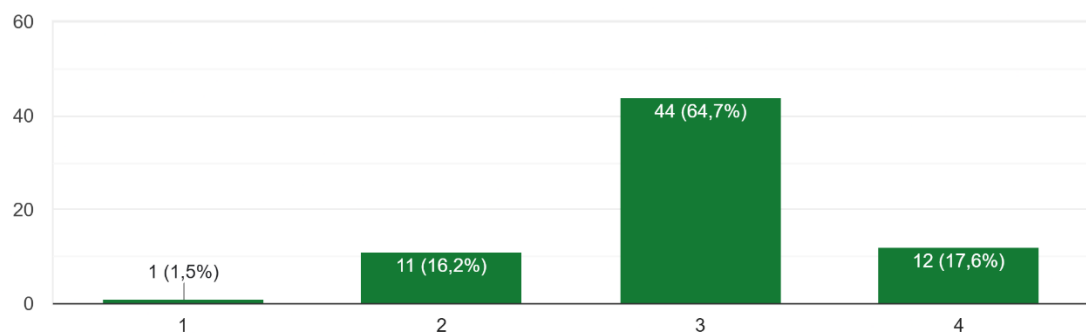
68 jawaban



Gambar 53. Grafik Aspek Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Pengelola (kejelasan prosedur layanan laboratorium bagi mahasiswa)

40. Kejelasan prosedur layanan keprodian bagi mahasiswa

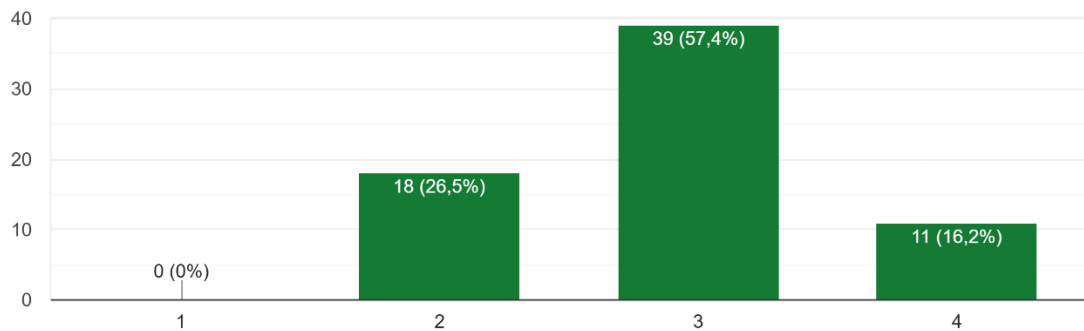
68 jawaban



Gambar 54. Grafik Aspek Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Pengelola (kejelasan prosedur layanan keprodian bagi mahasiswa)

38. Kejelasan prosedur layanan keuangan bagi mahasiswa

68 jawaban

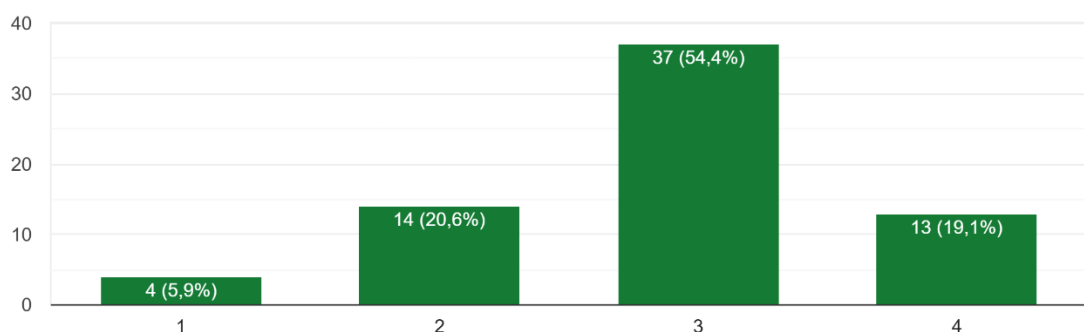


Gambar 55. Grafik Aspek Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Pengelola (kejelasan prosedur layanan keuangan bagi mahasiswa)

Terkait efektivitas penanganan masalah, Poltekkes BSI dinilai cukup responsif dalam memberikan tindak lanjut dan jaminan solusi atas kendala yang dihadapi mahasiswa, dengan tingkat kepuasan gabungan (skor 3 dan 4) mencapai kisaran 73,5% (Gambar 56). Meskipun demikian, indikator kecepatan tindak lanjut dan jaminan solusi ini memiliki persentase ketidakpuasan yang lebih kentara dibandingkan aspek prosedur, dengan 26,5% responden memberikan penilaian rendah (skor 1 dan 2) (Gambar 57). Hal ini menunjukkan adanya ekspektasi mahasiswa terhadap waktu penyelesaian masalah yang lebih singkat dan kepastian solusi yang lebih konkret dari pihak pengelola institusi.

42. Kecepatan Poltekkes BSI dalam memberikan tindak lanjut terhadap kebutuhan dan permasalahan yang dialami mahasiswa

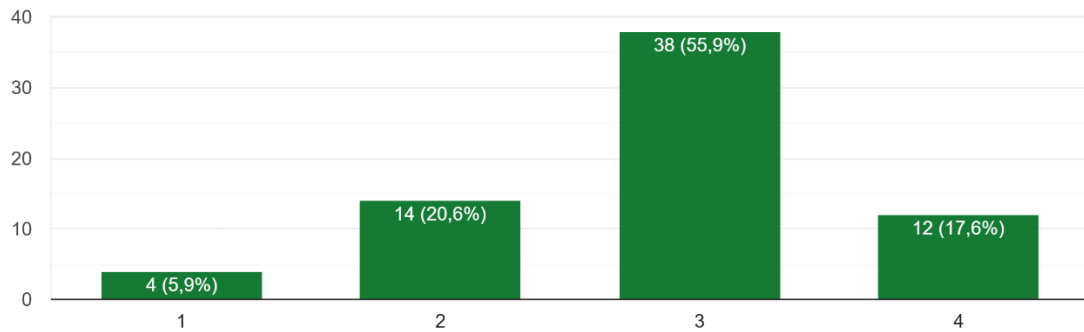
68 jawaban



Gambar 56. Grafik Aspek Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Pengelola (kecepatan Poltekkes BSI dalam memberikan tindak lanjut terhadap kebutuhan dan permasalahan)

43. Jaminan solusi bagi kebutuhan/permasalahan mahasiswa

68 jawaban

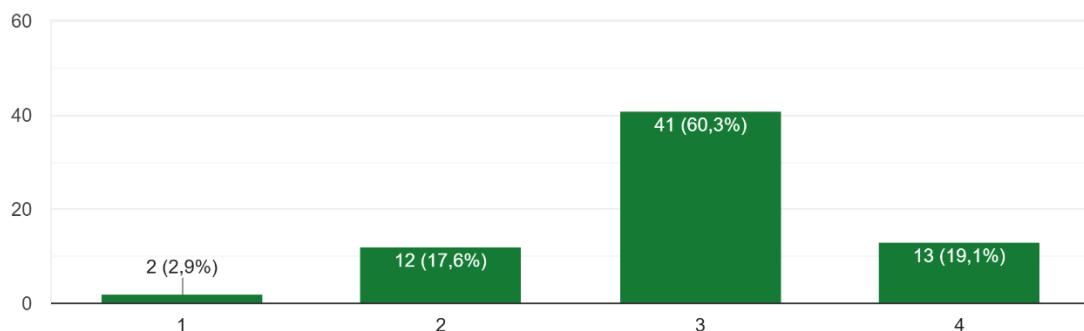


Gambar 57. Grafik Aspek Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Pengelola (Jaminan solusi bagi kebutuhan dan permasalahan mahasiswa)

Pada aspek kepedulian institusional, pengelola menunjukkan performa yang solid dalam mendukung kesejahteraan dan pengembangan diri mahasiswa. Sekitar 79,4% responden memberikan penilaian positif terhadap kepedulian institusi dalam membantu kesulitan akademik maupun finansial mahasiswa (Gambar 58). Selain itu, dukungan terhadap pengembangan minat dan bakat (Gambar 59) mahasiswa juga mendapatkan apresiasi yang sebanding, di mana mayoritas mahasiswa merasa aspirasi non-akademik mereka telah diperhatikan dengan baik.

44. Kepedulian Poltekkes BSI terhadap kepentingan dan kesulitan mahasiswa dalam urusan akademik maupun keuangan

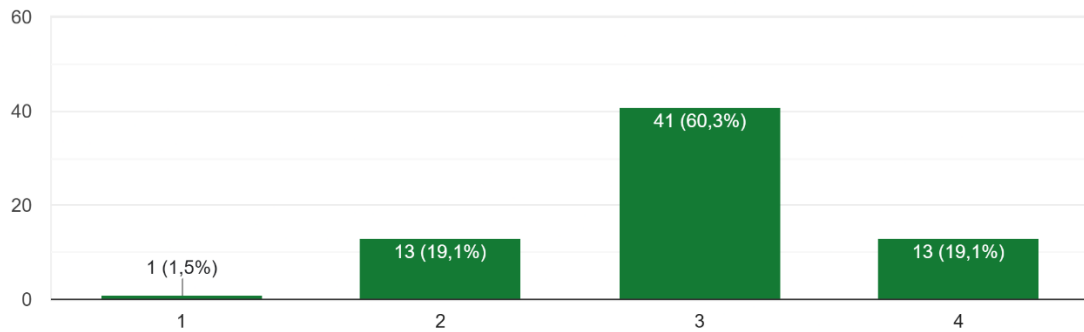
68 jawaban



Gambar 58. Grafik Aspek Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Pengelola (kepedulian Poltekkes BSI terhadap kepentingan dan kesulitan mahasiswa dalam urusan akademik dan keuangan)

45. Kepedulian Poltekkes BSI terhadap pengembangan minat dan bakat mahasiswa

68 jawaban



Gambar 59. Grafik Aspek Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Pengelola (kepedulian Poltekkes BSI terhadap pengembangan minat dan bakat mahasiswa)

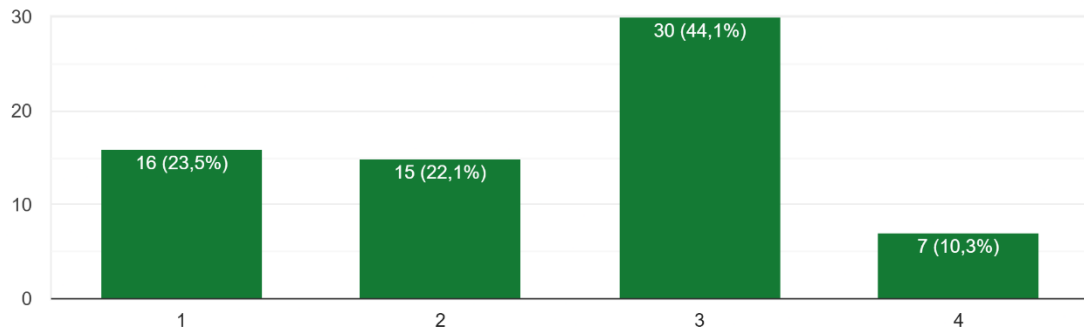
Secara menyeluruh, meskipun sistem prosedur telah berjalan dengan transparan, peningkatan pada kecepatan respons birokrasi dan kemudahan akses layanan keuangan menjadi kunci utama untuk mencapai tingkat kepuasan yang lebih prima di masa mendatang.

4. Aspek Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sarana Prasarana

Hasil analisis terhadap data survei mengenai Sarana dan Prasarana menunjukkan bahwa kenyamanan ruang kelas dan kecukupan fasilitas penunjangnya menjadi aspek yang memerlukan perhatian serius dari pihak pengelola. Meskipun terdapat 44,1% mahasiswa yang memberikan skor baik untuk kenyamanan ruang kuliah (Gambar 60), terdapat akumulasi sekitar 45,6% responden yang merasa kurang puas dengan memberikan penilaian pada skor 1 dan 2. Kondisi ini semakin terlihat pada aspek sarana penunjang seperti proyektor, komputer, dan AC, di mana 54,4% mahasiswa memberikan skor rendah (Gambar 61), yang berbanding lurus dengan data kenyamanan ruang kelas secara umum yang menunjukkan tingkat ketidakpuasan sebesar 51,4%. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun ruang kuliah tersedia, kualitas fasilitas pendukung di dalamnya belum sepenuhnya mampu menciptakan lingkungan belajar yang ideal bagi mahasiswa.

46. Kecukupan dan kenyamanan ruang kuliah

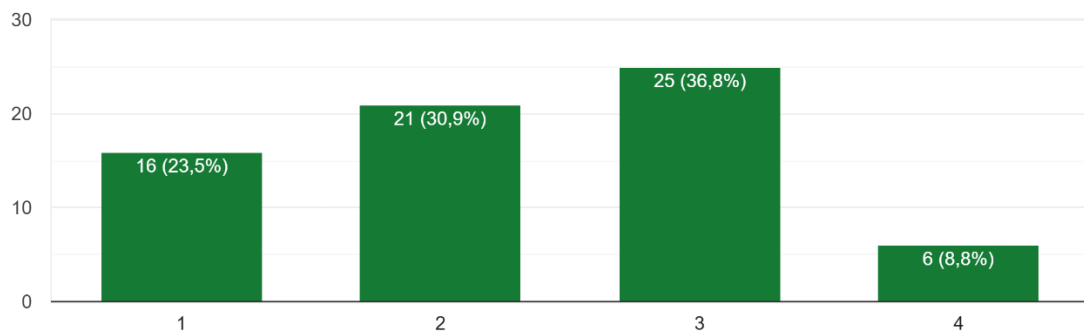
68 jawaban



Gambar 60. Grafik Aspek Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sarana Prasarana (kecukupan dan kenyamanan ruang kuliah)

48. Kecukupan sarana penunjang kuliah lain (spidol, LCD Proyektor, komputer, AC, dll)

68 jawaban

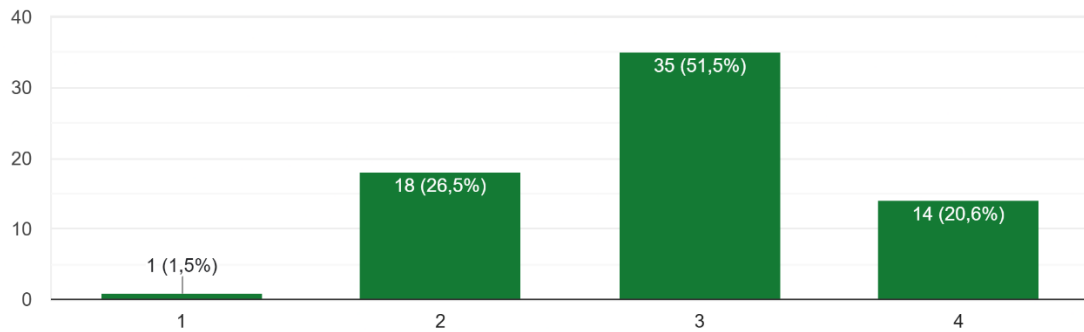


Gambar 61. Grafik Aspek Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sarana Prasarana (kecukupan sarana penunjang kuliah lain)

Sebaliknya, fasilitas laboratorium dan perpustakaan menunjukkan performa yang jauh lebih solid dan mendapatkan apresiasi positif dari mayoritas mahasiswa. Kecukupan dan kenyamanan laboratorium (Gambar 62) dinilai baik hingga sangat baik oleh 72,1% responden, sementara ketersediaan fasilitas fisik di dalamnya dianggap memadai oleh 73,5% mahasiswa. Pada layanan perpustakaan (Gambar 63), kemudahan akses menjadi keunggulan utama dengan tingkat kepuasan mencapai 77,9%, yang didukung oleh koleksi referensi yang dinilai cukup oleh 64,7% responden. Selain itu, sistem informasi akademik dan elearning juga berfungsi dengan efektif, di mana 76,5% mahasiswa merasa mudah dalam mengakses platform digital tersebut untuk keperluan studi mereka.

49. Kecukupan dan kenyamanan laboratorium

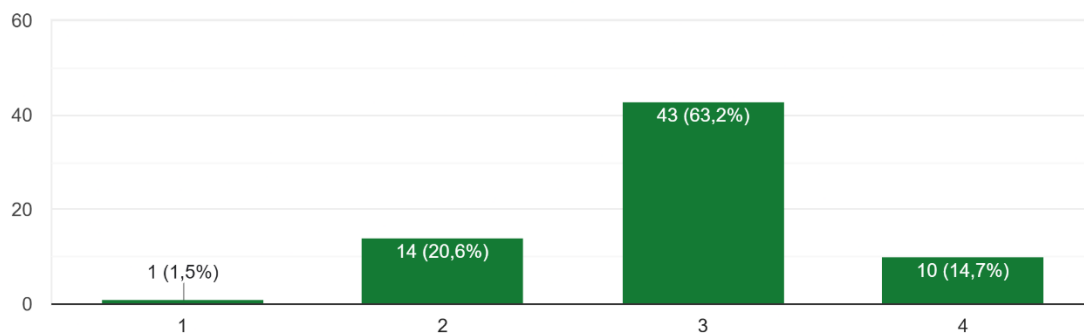
68 jawaban



Gambar 62. Grafik Aspek Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sarana Prasarana (kecukupan dan kenyamanan laboratorium)

52. Kemudahan akses layanan perpustakaan

68 jawaban

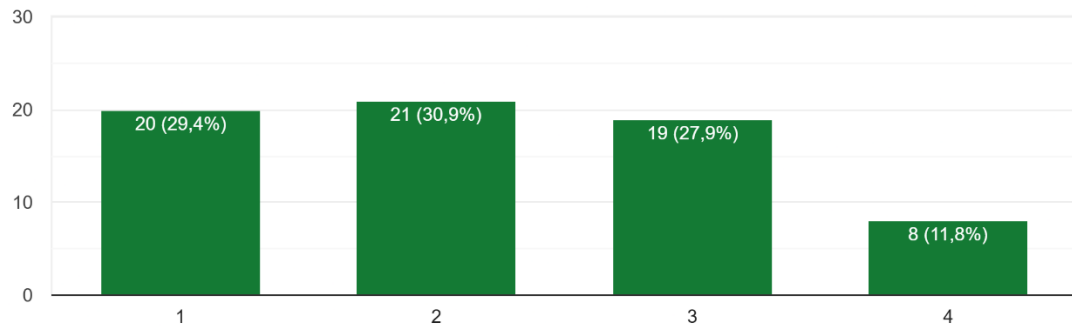


Gambar 63. Grafik Aspek Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sarana Prasarana (kemudahan akses layanan perpustakaan)

Namun, institusi memiliki tantangan yang cukup signifikan pada penyediaan fasilitas umum dan infrastruktur teknologi informasi. Kecepatan serta bandwidth Wi-Fi (Gambar 64) menjadi indikator dengan tingkat kepuasan paling rendah, di mana 60,3% responden memberikan penilaian pada kategori buruk (skor 1 dan 2). Masalah kapasitas juga ditemukan pada ketersediaan tempat parkir (Gambar 65), di mana 57,3% mahasiswa merasa lahan yang tersedia tidak sebanding dengan jumlah kendaraan yang ada. Selain itu, fasilitas umum seperti toilet, mushola, dan kantin juga memerlukan perbaikan intensif, mengingat 41,2% responden mengeluhkan ketersediaan ruang diskusi dan 50% responden memberikan nilai rendah untuk aspek kebersihan serta kenyamanan fasilitas umum tersebut.

57. Kecepatan dan bandwidth Wi-Fi

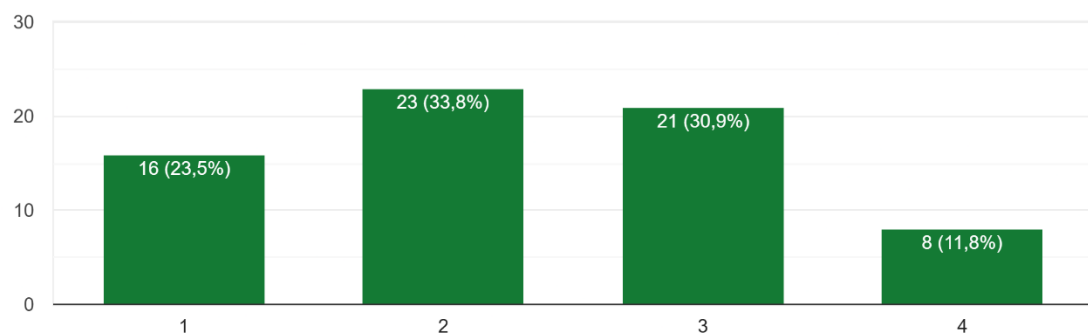
68 jawaban



Gambar 64. Grafik Aspek Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sarana Prasarana (kecepatan dan bandwidth Wi-Fi)

51. Kecukupan tempat parkir bila dibanding dengan jumlah kendaraan

68 jawaban

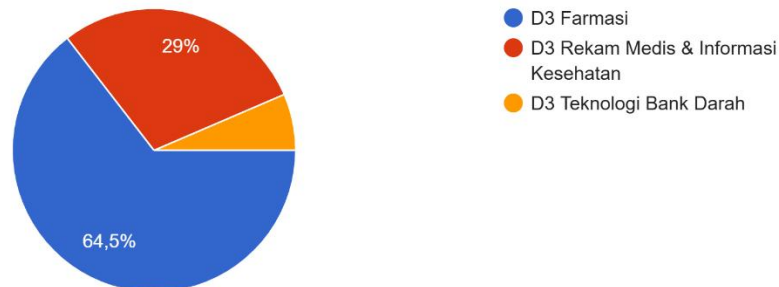


Gambar 65. Grafik Aspek Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sarana Prasarana (kecukupan tempat parkir dibandingkan jumlah kendaraan)

Secara menyeluruh, perbaikan pada jaringan internet dan revitalisasi fasilitas umum serta kelas menjadi prioritas utama untuk meningkatkan kualitas pengalaman belajar mahasiswa di kampus.

C. Laporan Hasil Survey Kepuasan Alumni Program Studi D3 Farmasi, D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, dan D3 Teknologi Bank Darah Terhadap Layanan Manajemen Politeknik Kesehatan Bhakti Setya Indonesia

Program Studi
31 jawaban

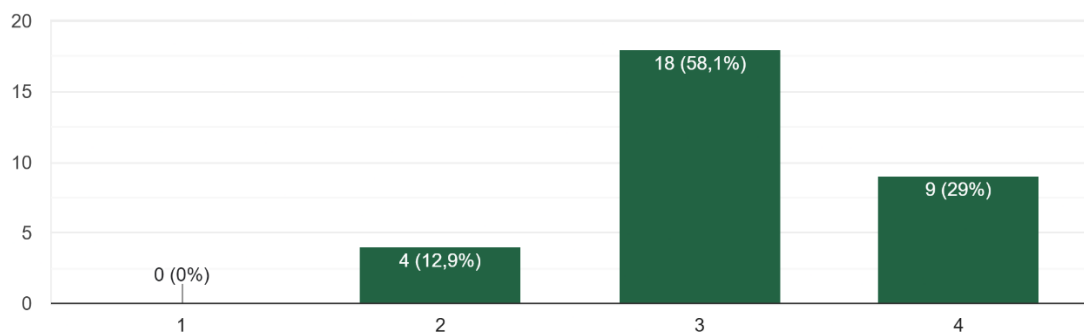


Gambar 66. Grafik Distribusi Responden Sesuai Program Studi

Survei kepuasan lulusan yang melibatkan 31 responden dari berbagai program studi didominasi oleh alumni D3 Farmasi (64,5%), diikuti oleh D3 Rekam Medis & Informasi Kesehatan (29%), dan D3 Teknologi Bank Darah (Gambar 66) menunjukkan persepsi positif yang sangat solid terhadap kualitas layanan manajerial institusi. Mayoritas lulusan yang berasal dari berbagai angkatan kelulusan memberikan penilaian pada rentang skor tiga dan empat untuk hampir seluruh indikator layanan. Pada indikator profesionalisme, komunikatif, dan responsivitas petugas (Gambar 67), sebanyak 87,1% responden menyatakan kepuasannya, dengan rincian 58,1% pada skor tiga dan 29% pada skor empat. Angka kepuasan yang serupa juga terlihat pada kejelasan alur atau prosedur pelayanan (Gambar 68), di mana 87,1% lulusan merasa prosedur yang ditetapkan institusi mudah dipahami dan diikuti. Tren ini menandakan bahwa manajemen telah berhasil membangun sistem pelayanan alumni yang terstruktur dan didukung oleh sumber daya manusia yang kompeten.

1. Pelayanan yang diberikan (professional, komunikatif, dan responsif)

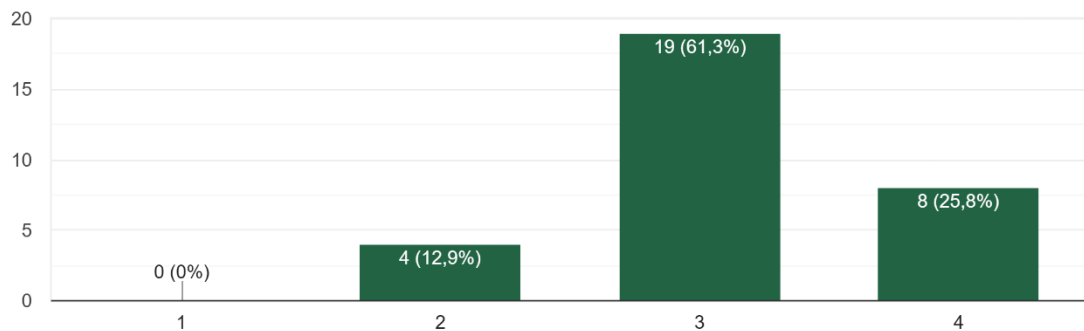
31 jawaban



Gambar 67. Grafik Aspek Kepuasan Lulusan/Alumni Terhadap Profesionalisme, Komunikatif, dan Responsif akan Layanan yang diberikan

2. Kejelasan alur atau prosedur pelayanan

31 jawaban

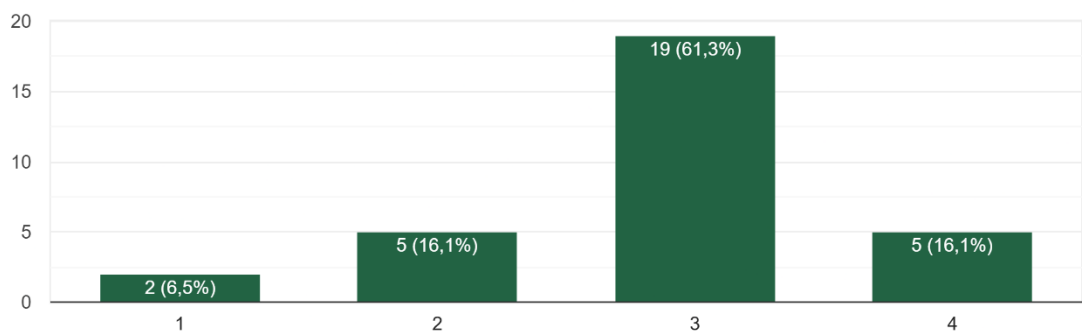


Gambar 68. Grafik Aspek Kepuasan Lulusan/Alumni Terhadap Kejelasan Alur dan Prosedur Pelayanan

Aspek kenyamanan fasilitas dan efisiensi birokrasi (Gambar 69 dan 70) juga mendapatkan apresiasi yang signifikan dari para alumni. Meskipun terdapat 22,6% responden yang memberikan penilaian rendah (skor satu dan dua) pada aspek ketersediaan ruang dan fasilitas pelayanan yang nyaman, mayoritas besar (77,4%) tetap merasa fasilitas yang disediakan sudah memadai. Hal ini diperkuat dengan tingkat kemudahan koordinasi dan pengurusan surat-menyurat yang dinilai positif oleh 83,9% responden, menunjukkan bahwa birokrasi pasca-kelulusan tidak menjadi hambatan bagi para alumni. Selain itu, perilaku petugas yang mengedepankan keramahan dan kesopanan (Gambar 71) dalam pelayanan mencatatkan angka kepuasan hingga 87,1%, yang membuktikan bahwa budaya pelayanan prima (*service excellence*) telah terinternalisasi dengan baik di lingkungan manajemen Poltekkes BSI.

3. Ketersediaan ruang dan fasilitas pelayanan yang nyaman

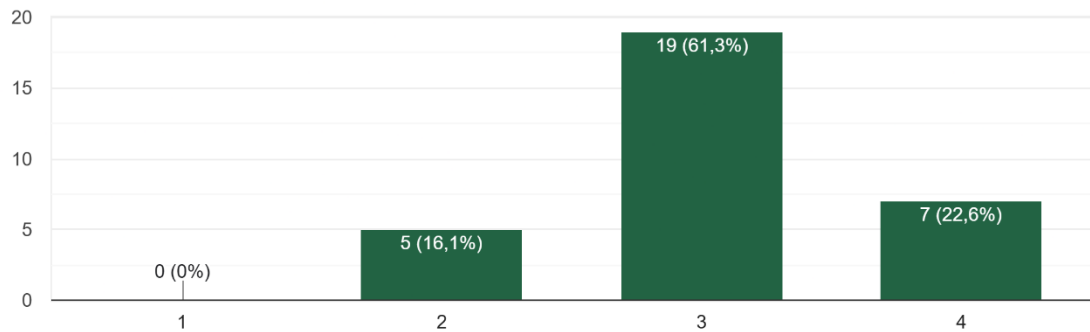
31 jawaban



Gambar 69. Grafik Aspek Kepuasan Lulusan/Alumni Terhadap Ketersediaan Ruang dan Fasilitas Pelayanan yang Nyaman

4. Kemudahan dalam koordinasi dan pengurusan surat menyurat

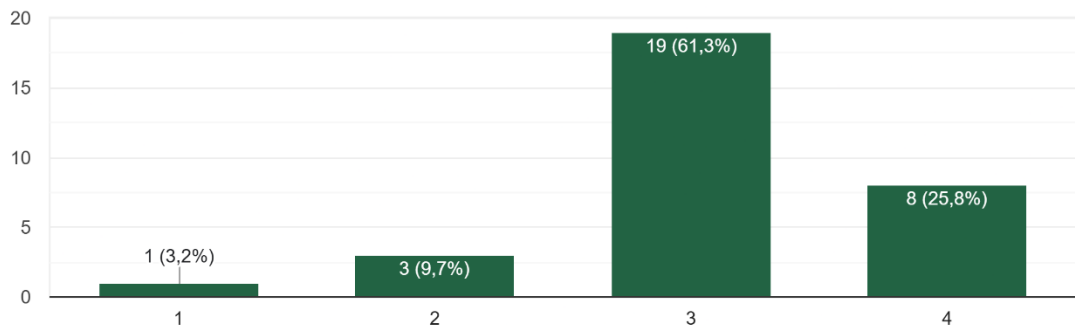
31 jawaban



Gambar 70. Grafik Aspek Kepuasan Lulusan/Alumni Terhadap Kemudahan Birokrasi

5. Keramahan dan kesopanan dalam pelayanan

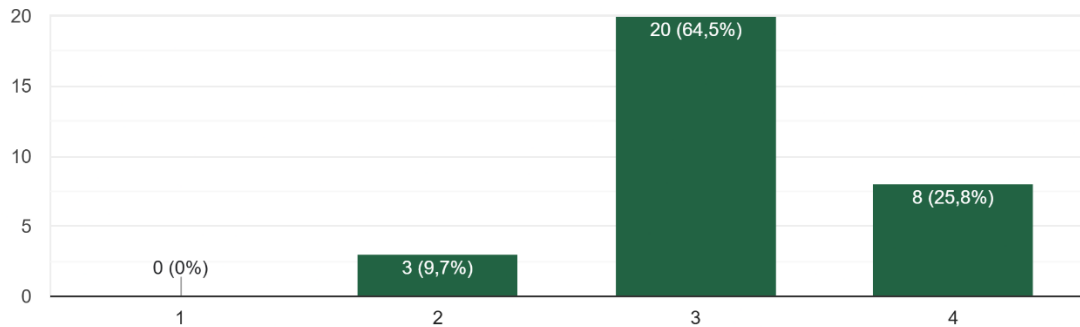
31 jawaban



Gambar 71. Grafik Aspek Kepuasan Lulusan/Alumni Terhadap Keramahan dan Kesopanan Petugas Pelayanan

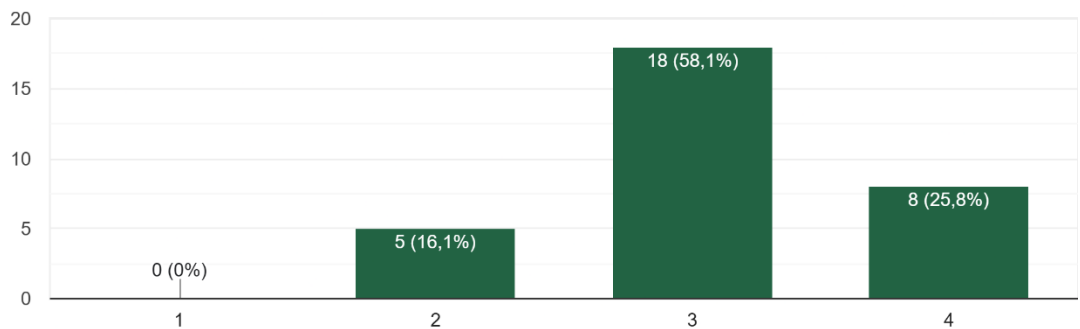
Dalam hal adaptasi digital dan responsivitas terhadap keluhan (Gambar 72), institusi menunjukkan kinerja yang sangat baik melalui penyediaan sistem informasi komunikasi daring yang memuaskan 90,3% lulusan. Ketersediaan jalur khusus untuk memberikan keluhan dan umpan balik juga dinilai efektif oleh 87,1% responden, yang mengindikasikan bahwa institusi sangat terbuka terhadap masukan demi perbaikan berkelanjutan. Ketepatan waktu pelayanan sesuai janji (Gambar 73) serta kecepatan dalam menyelesaikan setiap keluhan alumni pun berada pada jalur yang tepat dengan tingkat kepuasan masing-masing sebesar 83,9%.

6. Ketersediaan sistem informasi untuk komunikasi dan koordinasi secara daring dengan lulusan
31 jawaban



Gambar 72. Grafik Aspek Kepuasan Lulusan/Alumni Terhadap Ketersediaan Sistem Informasi dan Komunikasi serta Koordinasi secara Daring

8. Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan janji
31 jawaban



Gambar 73. Grafik Aspek Kepuasan Lulusan/Alumni Terhadap Ketepatan Waktu Pelayanan

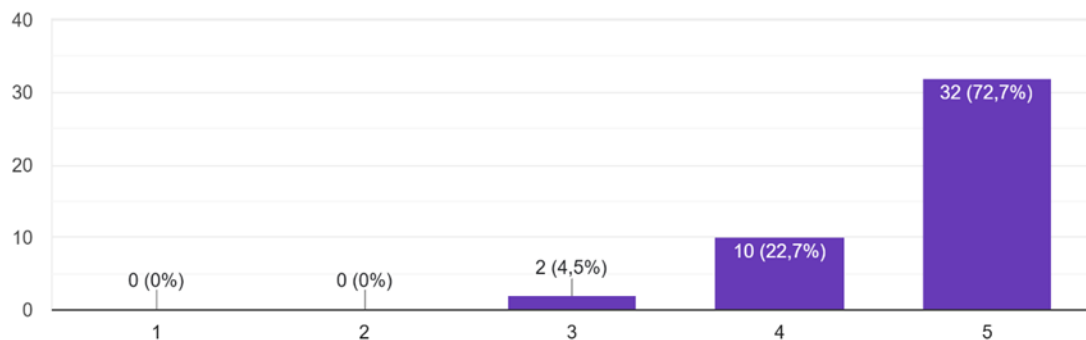
Secara keseluruhan, hasil survei ini menyimpulkan bahwa layanan manajemen bagi lulusan telah memenuhi ekspektasi alumni, dengan catatan kecil pada pemeliharaan kenyamanan ruang tunggu atau fasilitas fisik yang perlu terus diperhatikan agar konsistensi kepuasan tetap terjaga di masa mendatang.

D. Laporan Hasil Survey Kepuasan Mitra Terhadap Kerjasama Politeknik Kesehatan Bhakti Setya Indonesia

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap kerja sama dengan Poltekkes BSI, di mana mayoritas mitra memberikan penilaian pada skala 4 dan 5 tanpa ada nilai negatif (skor 1 dan 2). Aspek komunikasi dan koordinasi (Gambar 74) menjadi keunggulan utama dengan tingkat kepuasan tertinggi mencapai 72,7%, disusul oleh aspek ketepatan waktu pelaksanaan (Gambar 75) dan kesungguhan (Gambar 76) institusi dalam mengimplementasikan kerja sama yang masing-masing mencapai 68,2%. Secara operasional, seluruh kegiatan dinilai sangat bermanfaat, memberikan keuntungan timbal balik bagi kedua belah pihak, dan telah dijalankan dengan transparansi administrasi keuangan yang baik serta kepatuhan penuh terhadap butir-butir kesepakatan dalam MoU/MoA.

Pengelola kerjasama Politeknik Kesehatan Bhakti Setya Indonesia telah memberikan kemudahan dalam komunikasi dan koordinasi dengan mitra

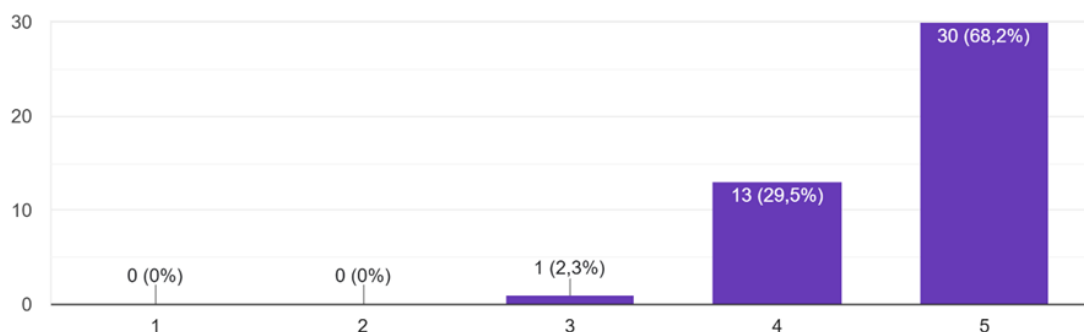
44 jawaban



Gambar 74. Grafik Aspek Kemudahan Komunikasi dan Koordinasi

Pelaksanaan kerjasama telah sesuai dengan ketepatan waktu yang ditetapkan

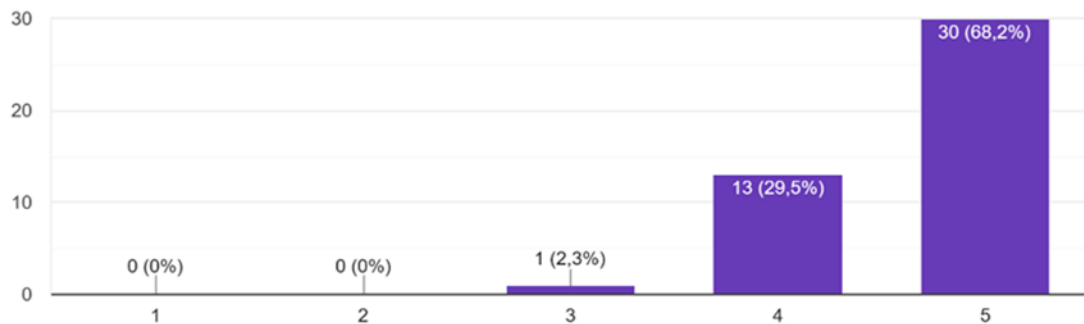
44 jawaban



Gambar 75. Grafik Aspek Ketepatan Waktu Pelaksanaan

Pengelola Kerja Sama Politeknik Kesehatan Bhakti Setya Indonesia menunjukkan kesungguhan dalam mengimplementasikan kerjasama

44 jawaban

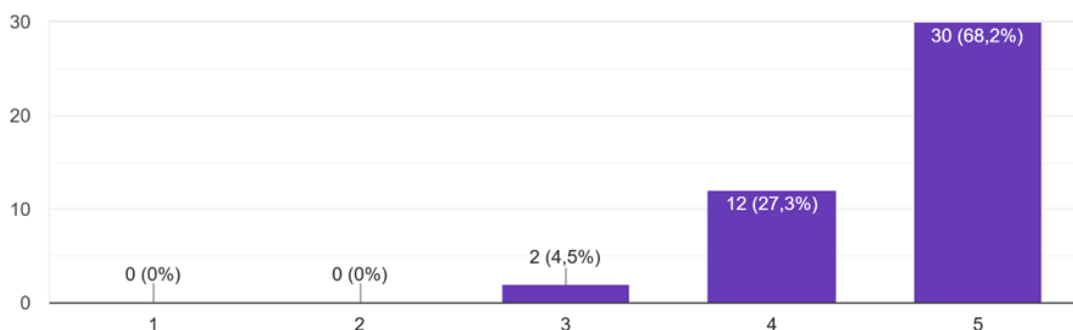


Gambar 76. Grafik Aspek Kesungguhan Dalam Implementasi

Keberhasilan kemitraan yang terjalin tidak hanya bersifat jangka pendek, tetapi juga menunjukkan dimensi strategis dan keberlanjutan yang sangat kuat. Berdasarkan data pada Gambar 77, sebanyak 68,2% mitra menyatakan keinginan yang sangat besar untuk terus melanjutkan kolaborasi di masa depan. Loyalitas mitra ini merupakan hasil langsung dari konsistensi institusi dalam menjaga komitmen yang tertuang dalam dokumen kerja sama serta sikap proaktif pengelola dalam menjaga ritme komunikasi. Lebih jauh lagi, keterbukaan Poltekkes BSI dalam menerima kritik, saran, maupun masukan konstruktif baik untuk pengembangan teknis kegiatan maupun pembenahan fasilitas kampus menciptakan rasa kepemilikan bersama (*sense of ownership*) di pihak mitra. Budaya organisasi yang inklusif ini memastikan bahwa setiap program kerja sama dapat terus relevan dengan kebutuhan industri dan tuntutan zaman.

Mitra memiliki keinginan untuk terus melanjutkan kerja sama dengan Politeknik Kesehatan Bhakti Setya Indonesia

44 jawaban



Gambar 77. Grafik Aspek Loyalitas Mitra Melanjutkan Kerja Sama

Sebagai kesimpulan akhir, performa yang ditunjukkan Poltekkes BSI di seluruh indikator kepuasan berada pada level yang sangat memuaskan dan stabil. Mulai dari aspek kemanfaatan yang nyata bagi kedua belah pihak, integritas administrasi serta transparansi tata kelola keuangan, hingga fleksibilitas dan kecepatan respon dalam saluran komunikasi koordinatif. Dengan nilai yang dominan pada skor tertinggi (4 dan 5), Poltekkes BSI

terkhusus di bagian Kerja Sama dinilai telah berhasil membangun ekosistem kemitraan yang tidak hanya harmonis dan akuntabel, tetapi juga memiliki kredibilitas tinggi di mata pemangku kepentingan eksternal. Sinergi yang positif ini menjadi fondasi yang kokoh bagi institusi untuk membangun kemitraan strategis lainnya di masa depan, yang pada akhirnya akan memperkuat proyeksi jangka panjang institusi sebagai pusat pendidikan kesehatan yang terpercaya dan profesional.

E. Kesimpulan

Laporan survei kepuasan layanan manajemen di Politeknik Kesehatan Bhakti Setya Indonesia menunjukkan bahwa institusi ini secara umum telah berhasil membangun tingkat kepuasan yang sangat baik di seluruh lapisan pemangku kepentingan. Sebagian besar responden, mulai dari dosen, tenaga kependidikan, hingga mitra eksternal, memberikan penilaian positif pada rentang "Puas" hingga "Sangat Puas" terhadap berbagai program institusi.

Tabel 1. Kesimpulan

Responden	Aspek Penilaian	Hasil / Kekuatan Layanan	Catatan / Area Perbaikan
Dosen Tetap	Pengembangan & Karir	Info sertifikasi dan kenaikan jabatan sangat memuaskan (90%). Dukungan seminar internal dan eksternal dinilai efektif.	Akses magang, studi banding, dan studi lanjut perlu diperluas (20% kurang puas). Objektivitas sanksi (20% tidak puas).
	Tridarma (Penelitian & PkM)	Review eksternal BKD (80%) dan bimbingan proposal PkM (90%) berjalan sangat baik.	Sarana prasarana penelitian (40% tidak puas). Peralatan lapangan (LCD/Audio) sering rusak. Dana PkM belum mencukupi kebutuhan riil.
	Kesejahteraan	Kesempatan mewakili institusi dinilai sangat terbuka (100%).	Keadilan remunerasi (20% sangat tidak puas). Respons pimpinan terhadap aspirasi dirasa masih kurang (40%).
Tenaga Kependidikan	Kompetensi & Karir	Kesempatan studi lanjut dan seminar internal (80%) dirasakan manfaatnya. Arahan atasan sangat suportif (53,3%).	Intensitas pelatihan khusus laboran masih minim. Evaluasi kinerja berkala mendapatkan ketidakpuasan tinggi (40%).
	Kesejahteraan	Jaminan kesehatan dan sosial sangat memuaskan (93,3%).	Transparansi penggajian dan aturan SDM kurang terbuka. Kenaikan gaji tahunan dan nominal pesangon perlu ditinjau.
Dosen Tidak Tetap / Praktisi	Layanan Institusi	Info akademik, sarana dasar, dan sistem penggajian dinilai sempurna (100%).	Kualitas Wi-Fi kampus sangat buruk (50% sangat tidak puas). Fasilitas umum (parkir/ibadah) tidak seragam kualitasnya.
Mahasiswa	Layanan Dosen & Staf	Dosen kompeten dalam materi dan teknologi. Layanan laboran sangat efektif (85,3%).	Kepastian waktu pengumuman nilai sangat rendah (45,6% tidak puas). Pemahaman staf keuangan/prodi terhadap regulasi teknis perlu ditingkatkan.

	Sarana & Prasarana	Layanan perpustakaan (77,9%), Lab (72,1%), dan sistem e-learning berjalan baik.	Kenyamanan ruang kelas dan fasilitas AC/Proyektor (54,4% tidak puas). Wi-Fi kampus dinilai buruk oleh 60,3% responden. Lahan parkir tidak memadai (57,3%).
Alumni	Layanan Manajemen	Petugas profesional, komunikatif (87,1%), dan alur layanan jelas (87,1%).	Kenyamanan ruang tunggu dan fasilitas fisik pelayanan alumni perlu ditingkatkan (22,6% kurang puas).
Mitra	Kerjasama	Kemudahan komunikasi (72,7%) dan kesungguhan implementasi kerjasama (68,2%) sangat tinggi.	(Tidak ada keluhan signifikan); Mitra memiliki loyalitas tinggi untuk melanjutkan kerjasama (68,2%).

Berikut adalah uraian kesimpulan berdasarkan kategori responden:

1. **Aspek Dosen dan Tenaga Kependidikan:** Manajemen dinilai unggul dalam memfasilitasi pengembangan kompetensi internal, layanan administratif sertifikasi dosen, serta kenaikan jabatan fungsional yang mencapai tingkat kepuasan 90%. Di sisi lain, tenaga kependidikan merasa sangat didukung dalam hal studi lanjut dan jaminan kesehatan. Namun, terdapat catatan kritis mengenai perlunya peningkatan fasilitas penelitian, transparansi dalam sistem penggajian serta regulasi SDM, dan objektivitas dalam evaluasi kinerja pegawai.
2. **Aspek Mahasiswa dan Alumni:** Mahasiswa merasa sangat puas dengan kemampuan mengajar dosen, keramahan tenaga laboran, dan aksesibilitas perpustakaan. Meski demikian, mereka mengeluhkan keterlambatan dalam pengumuman nilai, kualitas koneksi Wi-Fi yang buruk, serta keterbatasan lahan parkir. Bagi alumni, layanan informasi daring dan profesionalisme petugas administrasi telah memenuhi ekspektasi mereka, dengan catatan kecil pada kenyamanan fasilitas ruang tunggu.
3. **Aspek Mitra dan Dosen Praktisi:** Hubungan dengan mitra eksternal berada pada level yang sangat memuaskan berkat komunikasi yang proaktif, transparansi administrasi keuangan, dan kemanfaatan program yang timbal balik. Dosen tidak tetap atau praktisi juga mengapresiasi efisiensi layanan akademik institusi, meskipun mereka merasakan ketimpangan pada kualitas fasilitas penunjang fisik di lingkungan kampus.

Secara keseluruhan, meskipun sistem administratif dan akademik berjalan sangat solid, Poltekkes BSI memiliki tantangan strategis pada revitalisasi infrastruktur fisik (seperti Wi-Fi dan parkir) serta penguatan transparansi tata kelola internal untuk menjaga loyalitas dan kualitas institusi di masa depan.

Lampiran

1. Tautan *Google Form* Survey Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan
(<https://forms.gle/zPfxxdkaE22rHYyG6>)
2. Tautan *Google Form* Survey Kepuasan Mahasiswa
(<https://forms.gle/Xgw9KrRJc2V9Rdh69>)
3. Tautan *Google Form* Survey Kepuasan Lulusan/Alumni
(<https://forms.gle/vUskxUAMY8LHdRY58>)