



---

# LAPORAN KEPUASAN MAHASISWA

---

GANJIL 2017/2018



POLITEKNIK DHARMA PATRIA  
JL. LETJEND SUPRAPTO NO. 73 KEBUMEN 54316

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillah, berkat kuasa dan kehendak Allah yang selalu melimpahkan barakah-Nya kepada semua umat yang dikasihi-Nya, pengukuran kepuasan mahasiswa untuk Komponen Pelayanan sarana dan Prasarana, Pelayanan Dosen, Pelayanan Tenaga Kependidikan dan Pelayanan Sistem Informasi dengan metode pengukuran yang lebih komprehensif, baik dari sisi parameter, alat ukur maupun hasil pengukurannya dapat kami selesaikan.

Kami mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan kontribusinya dalam proses persiapan, pelaksanaan sampai terselesaikannya laporan hasil pengukuran kepuasan mahasiswa, diantaranya yaitu:

1. Pimpinan Politeknik Dharma Patria yang telah memberikan dukungan moril dan materil
2. Responden penelitian yaitu mahasiswa Politeknik Dharma Patria yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner di sela-sela kesibukan mereka menjalankan tugas akademik maupun tugas kemahasiswaan lainnya.
3. Mahasiswa yang bertugas sebagai asisten lapangan dengan keuletan dan kerja kerasnya untuk proaktif menyebarkan skala kepuasan mahasiswa di 2 (dua) program studi Politeknik Dharma Patria.
4. Staf di Badan Penjaminan Mutu, yang telah membantu terlaksananya pengukuran ini mulai dari persiapan, proses pengambilan data, input data, analisa hasil sampai penulisan laporan.

Pelaksanaan dan penyajian hasil pengukuran memang masih membutuhkan masukan dan umpan balik yang bersifat membangun agar bisa segera dilakukan perbaikan secara tepat dan konstruktif.

Kebumen, Februari 2017

Tim LPM

## EXECUTIVE SUMMARY

Tujuan dilakukan pengukuran kepuasan mahasiswa sebagai salah satu stakeholders, ada 4 Item. Pertama untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan tingkat kepuasan terhadap kinerja lembaga. Kedua untuk mendapatkan umpan balik balik terkait dengan upaya perbaikan secara berkelanjutan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa sebagai salah satu stakeholder dan yang ketiga adalah untuk menentukan komponen atau aspek kinerja lembaga yang perlu segera ditindaklanjuti berdasarkan skala prioritas.

Komponen kinerja lembaga yang dinilai ada 4 yaitu komponen Sarana dan Prasarana, Keandalan Dosen, Pelayanan Tenaga Kependidikan dan Pelayanan Sistem Informasi, yang masing-masing komponen terbagi lagi menjadi beberapa aspek dengan jumlah total sebanyak 32 aspek, (1) Aspek sarana dan prasarana terdiri dari kerapihan dan kebersihan ruang kuliah, Kenyamanan Ruang Kelas, Sarana Pembelajaran, Perpustakaan, Keberadaan Lab, Buku Referensi, Kebersihan dan Kecukupan Kamar Kecil, dan Fasilitas Ibadah, (2) Aspek Keandalan Dosen terdiri dari Kejelasan Materi Dosen, Waktu Diskusi, Pembagian Hasil Ujian, Ketepatan Waktu Dosen, Kesesuaian Bidang, Kesesuaian SAP, Sikap terbuka Dosen, Keefektifan Waktu, Kepedulian dosen dan Pengembalian Tugas. (3) Aspek Pelayanan Tenaga Kependidikan terdiri dari Kemampuan, Kualitas Layanan, Kesantunan, Keefektifan waktu, Kepedulian, Keramahan dan Kejelasan Informasi, dan (4) Pelayanan Sistem Informasi terdiri dari Sistem Perkuliahan, Pelayanan Online, Pelayanan Terbuka, Layanan Pengaduan, Respon Positif, Siakad dan Minat Bakat.

Responden yang menjadi sample adalah seluruh jumlah mahasiswa aktif tahun akademik 2016/2017 yaitu sebanyak 252 mahasiswa yang mewakili 3 Jurusan Program Studi Yaitu Program Studi Akuntansi, Program Studi Mesin Otomotif dan Program Studi Teknik Elektronika, Jumlah Kuesioner yang dikembalikan oleh mahasiswa sebanyak 204 kuesioner, hasil tersebut menunjukkan bahwa tingkat pengembalian kuesioner sebesar 81 %, dari total pengembalian kuesioner terdapat sebanyak 3 kuesioner terjadi kesalahan dalam pengisian, hasil tersebut menunjukkan bahwa tingkat kesalahan dalam pengisian sebesar 1 %. Dari hasil tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa sample yang

dapat digunakan untuk hasil survey ini sebanyak 201 mahasiswa.

Teknik analisis yang digunakan pada survei ini adalah deskriptif statistik dengan menggunakan *performance analysis*. Skala pengukuran yang digunakan adalah Skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang. Skala Likert yang digunakan sebagai berikut:

- 1 = Tidak Memuaskan,
- 2 = Kurang Memuaskan
- 3 = Cukup Memuaskan
- 4 = Memuaskan
- 5 = Sangat Memuaskan

Instrumen yang digunakan dalam survey kepuasan mahasiswa pada semester ini dinyatakan valid dan layak untuk digunakan, Hasil uji coba alat ukur sebanyak 74 responden diketahui semua item dikatakan **valid/sahih** karena dalam uji ini menunjukkan bahwa  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , dibuktikan dengan hasil output dari uji validitas korelasi pearson menunjukkan bahwa semua pertanyaan yang terdapat dalam survey ini menyatakan bahwa  $r_{hitungnya} > r_{table}$  (0.299) berarti item pertanyaan berkorelasi positif terhadap skor total. **Reliable/kehandalan** ditunjukkan dengan Nilai Cronbach's alpha untuk variabel Sarana dan Prasarana  $\alpha=0.947$ , Variabel Keandalan Dosen  $\alpha=0.949$  & Variabel Pelayanan Tenaga Kependidikan  $\alpha=0.958$  dan Variabel Pelayanan Sistem Informasi  $\alpha=0.910$ , dari semua variabel yang digunakan untuk mengukur kepuasan mahasiswa Nilai Cronbach's alpha  $> 0.6$ . Artinya skala dinilai handal sebagai alat ukur.

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### A. Latar Belakang

Evaluasi terhadap implementasi system mutu di lingkungan Politeknik Dharma Patria adalah salah satu proses yang secara rutin dilakukan dalam rangka menjaga keberlangsungan berjalannya sebuah system sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Pengukuran kepuasan mahasiswa sebagai salah satu stakeholder terhadap layanan yang diterimanya di lingkungan Politeknik Dharma Patria merupakan bagian dari proses evaluasi tersebut yang pelaksanaannya diatur oleh LPM.

#### B. Tujuan Pengukuran

Tujuan dari kegiatan pengukuran kepuasan mahasiswa secara umum adalah untuk menjaga keberlangsungan implementasi sistem mutu di Politeknik Dharma Patria. Salah satu syarat dalam sistem manajemen mutu adalah umpan balik dari *stakeholders* sebagai acuan bagi manajemen dalam menyusun program kerja rutin maupun program pengembangan maupun dalam menentukan arah kebijakan lembaga, khususnya yang terkait dengan *stakeholders*.

Secara khusus, pengukuran dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan tingkat kepentingan terhadap 32 aspek kinerja lembaga, untuk mendapatkan umpan balik terkait dengan upaya perbaikan secara berkelanjutan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa sebagai salah satu stakeholder dan untuk menentukan komponen atau aspek kinerja lembaga yang perlu segera ditindaklanjuti berdasarkan skala prioritas.

### C. Waktu Pelaksanaan Kegiatan

Persiapan untuk pengukuran kepuasan mahasiswa dimulai sejak bulan Desember 2017 dengan menyusun alat ukur kepuasan mahasiswa yang baru sesuai dengan hasil identifikasi komponen kepuasan dari pengukuran periode sebelumnya. Pelaksanaan uji coba alat ukur sampai dengan pengambilan data di lapangan dan entry data dilakukan bulan Januari 2017. Analisis data dan pelaporan hasil dilaksanakan pada bulan Februari 2017. Jadwal pelaksanaan terlampir

### D. Responden

Total responden yang diukur tingkat kepuasannya sebanyak 201 mahasiswa yang berasal dari tiga program studi yaitu dari program studi akuntansi, Program studi Mesin Otomotif dan program studi Teknik Elektronika dapat dilihat pada tabel berikut :

*Tabel 1.1. Sebaran Responden berdasarkan prodi*

JURUSAN	JUMLAH
Akuntansi	47
Mesin Otomotif	114
Teknik Elektronika	40
TOTAL	201

### E. Komponen & Aspek Pengukuran

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja berdasar tingkat kepentingan diukur pada 4 komponen dan 32 aspek yaitu:

1. Aspek sarana dan prasarana terdiri dari kerapihan dan kebersihan ruang kuliah, Kenyamanan Ruang Kelas, Sarana Pembelajaran, Perpustakaan, Keberadaan Lab, Buku Referensi, Kebersihan dan Kecukupan Kamar Kecil, dan Fasilitas Ibadah.
2. Aspek Keandalan Dosen terdiri dari Kejelasan Materi Dosen, Waktu Diskusi, Pembagian Hasil Ujian, Ketepatan Waktu Dosen, Kesesuaian Bidang, Kesesuaian

SAP, Sikap terbuka Dosen, Keefektifan Waktu, Kepedulian dosen dan Pengembalian Tugas.

3. Aspek Pelayanan Tenaga Kependidikan terdiri dari Kemampuan, Kualitas Layanan, Kesantunan, Keefektifan waktu, Kepedulian, Keramahan dan Kejelasan Informasi, dan
4. Pelayanan Sistem Informasi terdiri dari Sistem Perkuliahan, Pelayanan Online, Pelayanan Terbuka, Layanan Pengaduan, Respon Positif, Siakad dan Minat Bakat.

#### F. Alat Ukur dan Sistem Skoringnya

Alat ukur yang digunakan dalam survei ini berupa skala, yaitu Skala 1 sd skala 5, mengungkap nilai pentingnya (tingkat kepentingan) Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek sarana dan prasarana terdiri dari kerapihan dan kebersihan ruang kuliah, Kenyamanan Ruang Kelas, Sarana Pembelajaran, Perpustakaan, Keberadaan Lab, Buku Referensi, Kebersihan dan Kecukupan Kamar Kecil, dan Fasilitas Ibadah, Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek Keandalan Dosen terdiri dari Kejelasan Materi Dosen, Waktu Diskusi, Pembagian Hasil Ujian, Ketepatan Waktu Dosen, Kesesuaian Bidang, Kesesuaian SAP, Sikap terbuka Dosen, Keefektifan Waktu, Kepedulian dosen dan Pengembalian Tugas. Kepuasan mahasiswa terhadap Aspek Pelayanan Tenaga Kependidikan terdiri dari Kemampuan, Kualitas Layanan, Kesantunan, Keefektifan waktu, Kepedulian, Keramahan dan Kejelasan Informasi, dan Pelayanan Mahasiswa terhadap Pelayanan Sistem Informasi terdiri dari Sistem Perkuliahan, Pelayanan Online, Pelayanan Terbuka, Layanan Pengaduan, Respon Positif, Siakad dan Minat Bakat.

Sistem penilaian Skala menggunakan Skala Likert dengan 5 alternatif pilihan jawaban, yang bergerak dari angka 1 (Tidak Memuaskan) sampai dengan 5 (sangat Memuaskan). Data tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan tingkat kepentingan berupa rerata nilai kepentingan, rerata nilai kepuasan dan nilai perbedaan kinerja antara kepentingan dengan kepuasan. Semakin besar angka, maka semakin tinggi nilai kepentingan atau kepuasan dan berlaku sebaliknya. Nilai rerata tertinggi yang mungkin dicapai setiap responden adalah 5.00 dan terendah 1.00. Hasil uji coba alat ukur diketahui semua item valid dan skala kepuasan mahasiswa dinilai reliable atau handal sebagai alat ukur

## G. Sistematika Pelaporan

Format pelaporan untuk hasil pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan tingkat kepentingan untuk 3 komponen dan 17 aspek adalah :

1. Executive Summary
2. Bab I Pendahuluan, yang memuat Latar Belakang, Tujuan, Waktu Pelaksanaan, Responden, Aspek/Komponen yang diukur, Alat Ukur & Sistem Skoring, serta sistematika pelaporan
3. Bab II Hasil & Pembahasan
4. Bab III Data Kualitatif Kepuasan Mahasiswa
5. Bab IV Kesimpulan dan Rekomendasi



## BAB II

### HASIL & PEMBAHASAN

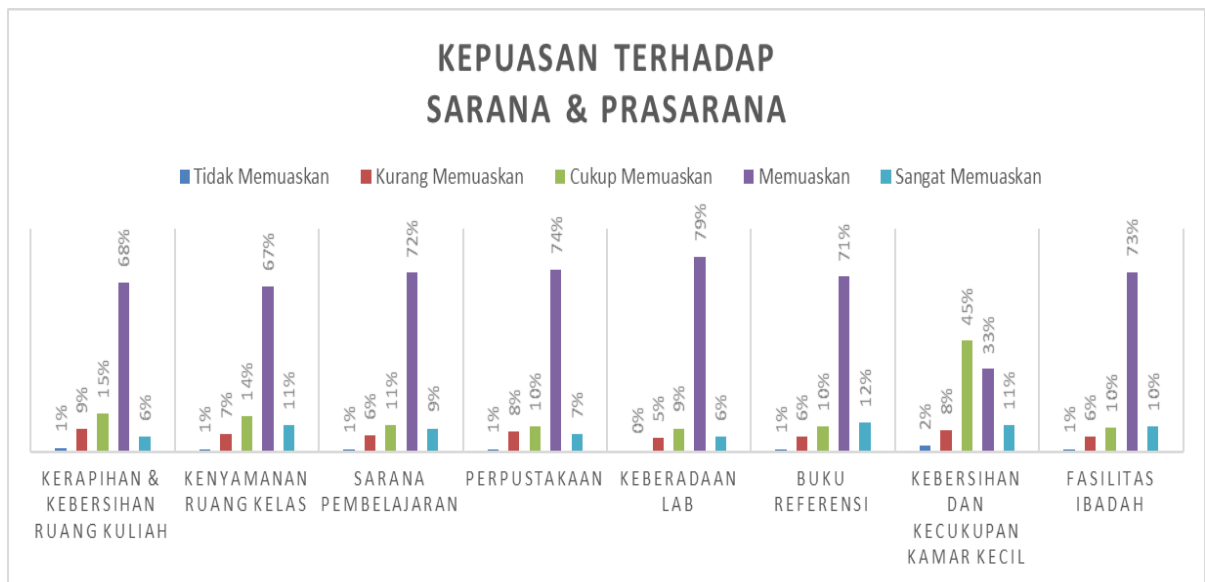
#### A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Sarana dan Prasarana

Hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap pengajaran tersaji pada tabel 2, dibawah ini :

*Tabel 2 . Rataan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sarana dan Prasarana*

ASPEK PENILAIAN	Tidak Memuaskan	Kurang Memuaskan	Cukup Memuaskan	Memuaskan	Sangat Memuaskan
Kerapihan & Kebersihan Ruang Kuliah	3	18	31	137	12
Kenyamanan Ruang Kelas	2	14	29	134	22
Sarana Pembelajaran	2	13	22	145	19
Perpustakaan	2	16	21	148	14
Keberadaan Lab	1	11	19	158	12
Buku Referensi	2	12	21	142	24
Kebersihan dan Kecukupan Kamar Kecil	5	17	90	67	22
Fasilitas Ibadah	2	12	20	146	21

*Gambar 1. Grafik Prosentase Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sarana & Prasarana*



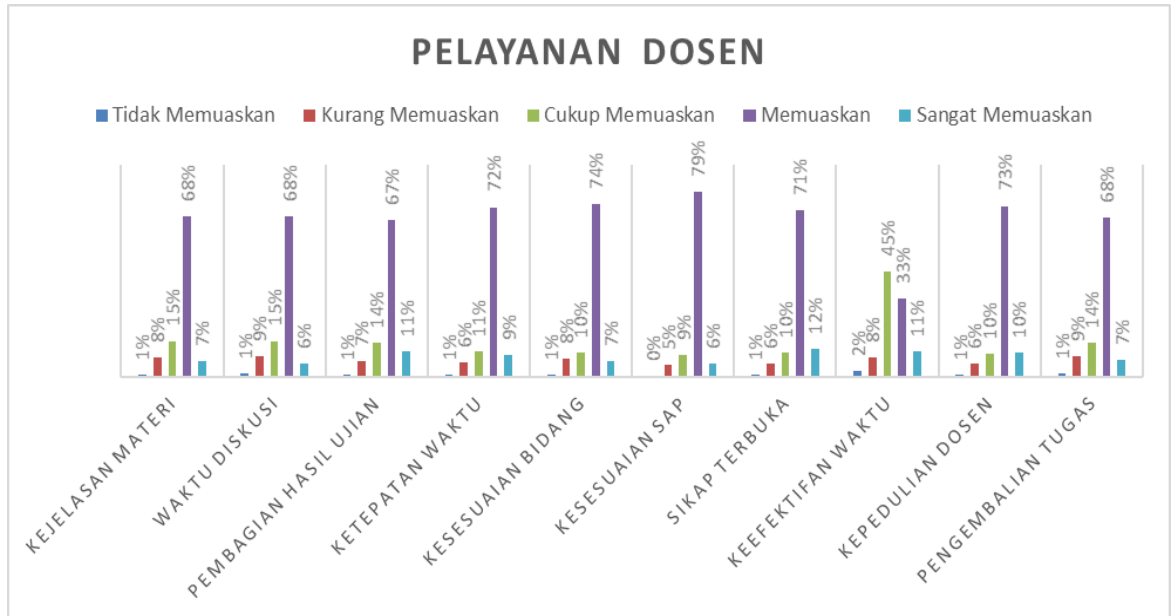
Dari Tabel dan Gambar grafik diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Penyediaan Sarana dan Prasarana di Politeknik Dharma Patria berapa pada penilaian **“Memuaskan”** Dari data diatas hal yang perlu ditingkatkan adalah peningkatan Sarana Kebersihan dan Kecukupan kamar kecil.

## B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Keandalan Dosen

*Tabel 3 . Rataan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Keandalan Dosen*

ASPEK PENILAIAN	Tidak Memuaskan	Kurang Memuaskan	Cukup Memuaskan	Memuaskan	Sangat Memuaskan
Kejelasan Materi	2	17	31	137	14
Waktu Diskusi	3	18	31	137	12
Pembagian Hasil Ujian	2	14	29	134	22
Ketepatan Waktu	2	13	22	145	19
Kesesuaian Bidang	2	16	21	148	14
Kesesuaian SAP	1	11	19	158	12
Sikap Terbuka	2	12	21	142	24
Keefektifan Waktu	5	17	90	67	22
Kepedulian Dosen	2	12	20	146	21
Pengembalian Tugas	3	18	29	136	15

Gambar 2. Grafik Prosentase Kepuasan Mahasiswa terhadap Keandalan Dosen



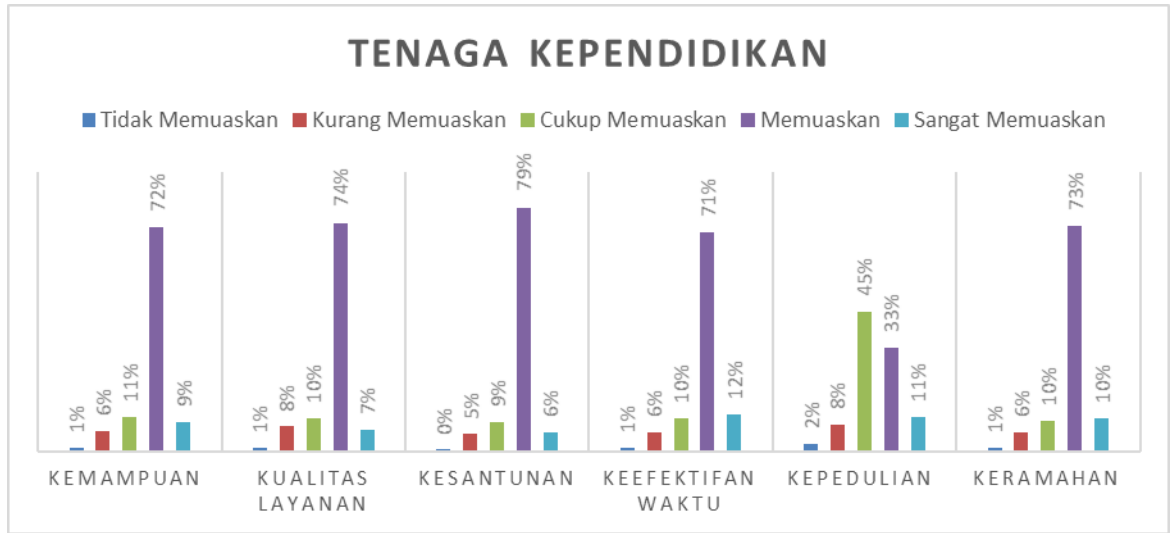
Dari Tabel dan Gambar grafik diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan mahasiswa di Politeknik Dharma Patria ada pada tingkat **“Memuaskan”**.

C. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan

Tabel 4. Rataan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Tenaga Kependidikan

ASPEK PENILAIAN	Tidak Memuaskan	Kurang Memuaskan	Cukup Memuaskan	Memuaskan	Sangat Memuaskan
Kemampuan	2	13	22	145	19
Kualitas Layanan	2	16	21	148	14
Kesantunan	1	11	19	158	12
Keefektifan Waktu	2	12	21	142	24
Kepedulian	5	17	90	67	22
Keramahan	2	12	20	146	21
Kejelasan Informasi	3	18	29	136	15

Gambar 3. Grafik Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Tenaga Kependidikan



Dari Tabel dan Gambar grafik diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Tenaga Kependidikan di Politeknik Dharma Patria berada pada tingkat **“Memuaskan”**. Dari hasil diatas, kualitas kepedulian tenaga kependidikan perlu ditingkatkan mengingat masih adanya 45 % dari responden menyatakan Cukup Puas.

### **BAB III**

#### **DATA KUALITATIF KEPUASAN MAHASISWA**

Selain data kuantitatif instrumen kepuasan mahasiswa terhadap Politeknik Dharma Patria juga dinyatakan dalam bentuk pernyataan atau bisa juga disebut sebagai data kualitatif yang diperoleh dari kolom Saran/kritik Mahasiswa. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa saran dan masukan mahasiswa adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan Akademik
2. Sistem Informasi Akademik yang Up to date
3. Ruang kesehatan
4. Fasilitas Air Minum
5. Ruang Ibadah

## BAB IV

### KESIMPULAN & SARAN

Berdasarkan kesimpulan atas hasil survei kepuasan mahasiswa yang telah dilakukan, maka saran untuk perbaikan sistem manajemen layanan kegiatan kemahasiswaan, meliputi:

**a. Kenyamanan *toilet***

- Perguruan Tinggi mengalokasikan dana tiap tahunnya untuk kebersihan, kerusakan ringan.
- Bagian Umum menerima laporan kerusakan ringan, melalui tatap muka langsung.

**c. Kecepatan staf tata usaha dalam menanggapi keluhan**

- Pelaporan kelulusan dari prodi harus dilakukan secara rutin menggunakan *softcopy* dan *hardcopy*, oleh karena itu penerbitan nomor Ijazah dan Surat Pernyataan Lulus dari Politeknik dapat diproses secara lebih cepat. Hal ini juga dilakukan untuk mencegah terjadinya pemalsuan dokumen kelulusan, sehingga pelaporan EPSBED dan PDPT ke Kopertis menjadi lebih cepat (tepat waktu).
- Untuk membantu penghitungan beban sks dosen, disarankan untuk dilakukan pelatihan terhadap operator yang ditunjuk dari masing-masing prodi (disediakan *soft copy* program dalam *excel*).

**d. Akses *internet***

- Untuk memudahkan akses *internet*, disarankan untuk disediakan mekanisme *monitoring* penggunaan *internet*, secara global dapat diakses melalui *website* yang digunakan untuk dapat memonitor penggunaan *bandwidth*.

**e. Kemudahan akses menyampaikan keluhan**

- Untuk memfasilitasi kemudahan penyampaian keluhan, tiap-tiap program studi harus menyediakan kotak saran. Mahasiswa juga dapat menyampaikan keluhannya melalui sms/surat ke kaprodi, disalurkan melalui himpunan mahasiswa atau disampaikan melalui dialog/sarasehan dengan pimpinan prodi, bahkan perguruan tinggi.

**f. Kecepatan pelayanan administrasi akademik**

- Pada saat diselenggarakan kegiatan-kegiatan tertentu yang membutuhkan kapasitas lebih tinggi, maka *bandwidth* akan diarahkan ke acara tersebut.

**g. Kejelasan staf tata usaha dapat memberikan informasi**

Di tingkat prodi dan perguruan tinggi terdapat staf administrasi yang khusus ditugasi untuk menangani hal-hal Administrasi Akademik

**h. Keramahan staf tata usaha dalam memberikan pelayanan**

Memberikan Pelatihan kepada Tenaga Kependidikan yang kurang ramah dalam menghadapi mahasiswa.

**i. Ketepatan pelayanan administrasi akademik**

- Legalisir ijazah selesai dalam 1 (satu) hari
- Pembuatan transkrip selambat-lambatnya dalam 3 (tiga) hari
- Penyampaian jadwal kuliah dan jadwal ujian secara tepat waktu
- Pengumuman nilai ujian tepat waktu
- Pelaksanaan kuliah sesuai jadwal yang telah ditentukan

**j. Kelengkapan sarana praktikum**

Pengadaan peralatan laboratorium dilaksanakan secara bertahap berdasarkan ajuan dari masing-masing prodi. Pelaksanaannya ada yang dipusatkan di Bagian Umum.

**k. Kejelasan informasi akademik**

- Menggunakan spanduk
- Melalui CBIS dan *web site* Politeknik Dharma Patria
- Pemberitahuan melalui Himpunan Mahasiswa.
- Dituangkan di dalam Buku Panduan Akademik

**l. Kenyamanan ruang kuliah**

Secara bertahap Politeknik Dharma Patria melalui Bagian Umum dan program studi harus melakukan peningkatan kenyamanan ruang kuliah. Pada saat ini di

semua ruang kuliah telah terdapat AC, dan LCD *projector*, dan sebagian ruangan lainnya telah dilengkapi dengan seperangkat komputer dan fasilitas *internet*.

Guna menjaga kenyamanan ruang kuliah, Bagian Umum telah membuat jadwal pemeriksaan AC, listrik, dan fasilitas lain, agar apabila terjadi kerusakan, dapat segera diperbaiki.

Apabila terdapat kerusakan perabot ruang kuliah, prodi dapat melapor ke perguruan tinggi untuk ditindak-lanjuti oleh Bagian Umum. Bila terjadi kerusakan berat, maka satker dapat mengajukan perbaikan untuk program anggaran tahun berikutnya.



## BAB V PENUTUP

Demikian yang dapat kami paparkan atas hasil survey kepuasan mahasiswa Politeknik Dharma Patria, tentunya masih banyak kekurangan dan kelemahannya, Tim penjamin Mutu berharap dari survey yang dilakukan dapat meningkatkan perbaikan berkelanjutan bagi Politeknik Dharma Patria secara terus menerus dan dapat meningkatkan mutu Perguruan Tinggi ini secara menyeluruh.

Untuk selanjutnya hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan kegiatan kemahasiswaan selanjutnya dikirimkan secara *hardcopy* dan diunggah (*di-upload*) pada *web* Politeknik, sehingga dapat secara mudah diakses oleh pemangku kepentingan. Hasil survei juga dibagikan kepada seluruh satuan kerja yang terkait dengan survei yaitu: Direktur, Bagian Umum/Administrasi, dan jurusan.

Kebumen, 27 Februari 2017

Disahkan Oleh,



Khakim Fisabil, S.T., M.Kom