



LAPORAN KEPUASAN MAHASISWA

GENAP 2016/2017



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, Juli 2016

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 232 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 219 kuesioner, hasil tersebut menunjukkan bahwa tingkat pengembalian kuesioner sebesar 94 %, 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 217 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** ditunjukan 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 Mei 2016 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 Juni 2016. Analisis data dan pelaporan hasil dilaksanakan pada bulan Juli 2016. Jadwal pelaksanaan terlampir

D. Responden

Total responden yang diukur tingkat kepuasannya sebanyak 217 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	42
Mesin Otomotif	114
Teknik Elektronika	61
TOTAL	217

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 kerapian 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 32 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

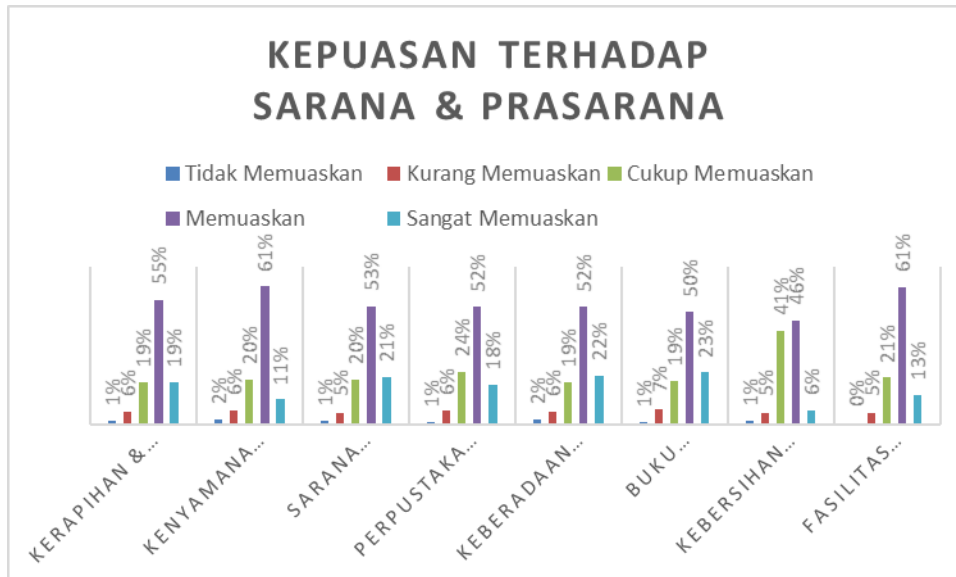
A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Sarana dan Prasarana

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	12	41	120	41
Kenyamanan Ruang Kelas	4	13	43	133	24
Sarana Pembelajaran	3	11	43	114	46
Perpustakaan	2	13	51	113	38
Keberadaan Lab	4	12	41	113	47
Buku Referensi	2	15	42	108	50
Kebersihan dan Kecukupan Kamar Kecil	3	11	90	100	13
Fasilitas Ibadah	1	11	45	132	28

Gambar 1. Grafik Prosentase Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sarana & Prasarana



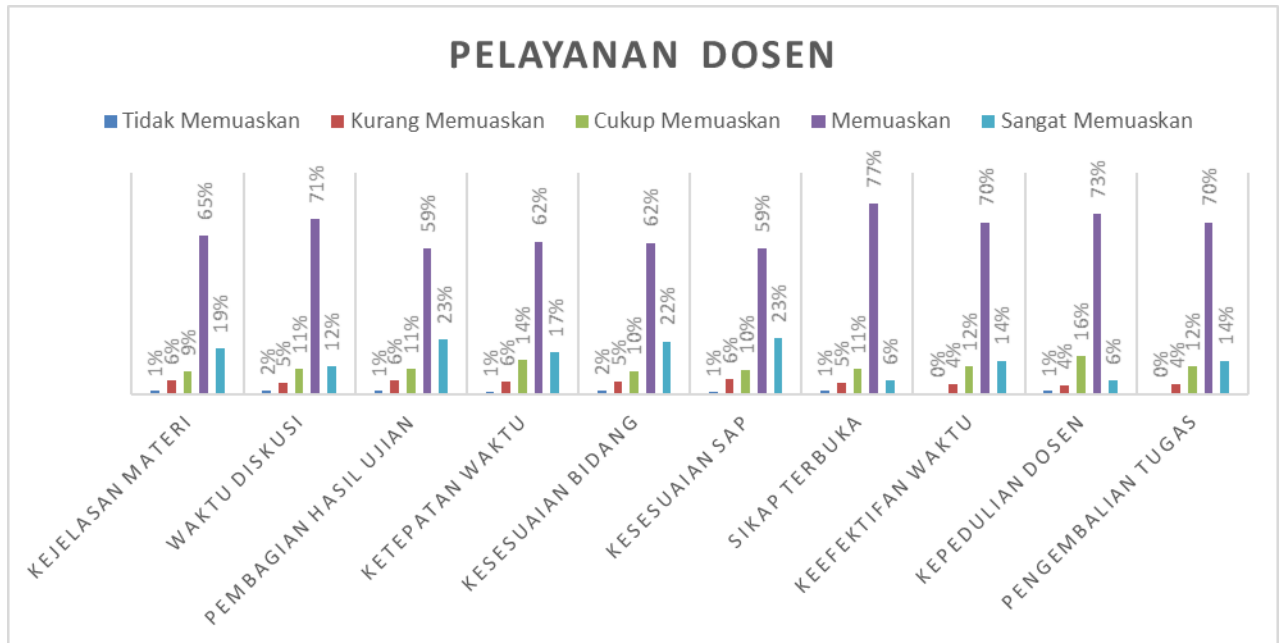
Dari Tabel dan Gambar grafik diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Penyediaan Sarana dan Prasarana di Politeknik Dharma Patria berapa pada penilaian **“Memuaskan”**.

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	3	13	20	140	41
Waktu Diskusi	4	10	23	155	25
Pembagian Hasil Ujian	3	13	23	129	49
Ketepatan Waktu	2	12	31	135	37
Kesesuaian Bidang	4	11	21	134	47
Kesesuaian SAP	2	14	22	129	50
Sikap Terbuka	3	10	23	168	13
Keefektifan Waktu	1	9	25	152	30
Kepedulian Dosen	3	8	34	159	13
Pengembalian Tugas	1	9	25	152	30

Gambar 2. Grafik Prosentase Kepuasan Mahasiswa terhadap Keandalan Dosen



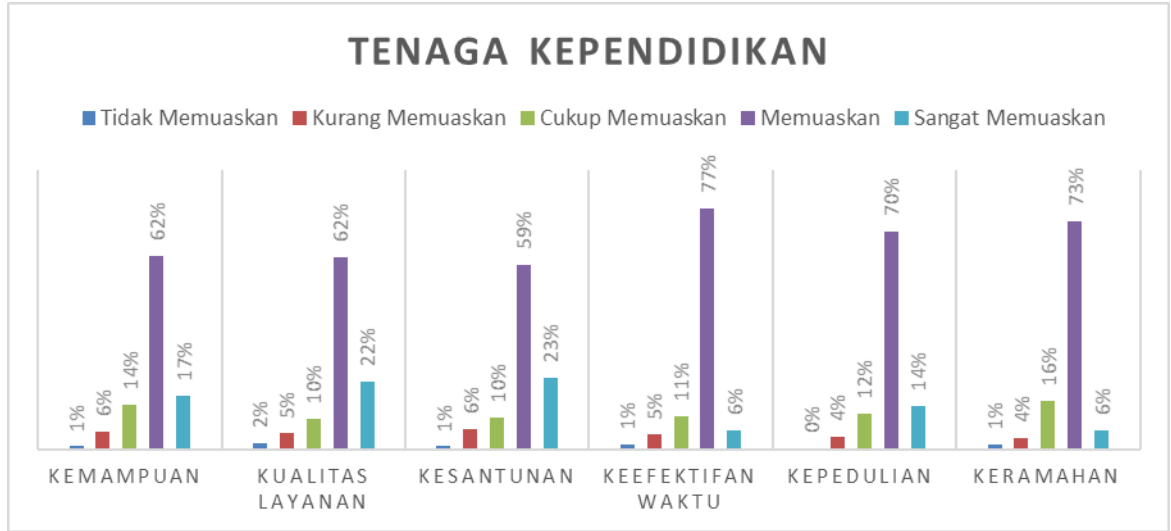
Dari Tabel dan Gambar grafik diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan mahasiswa di Politeknik Dharma Patria ada pada tingkat “**Memuaskan**”.

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	12	31	135	37
Kualitas Layanan	4	11	21	134	47
Kesantunan	2	14	22	129	50
Keefektifan Waktu	3	10	23	168	13
Kepedulian	1	9	25	152	30
Keramahan	3	8	34	159	13
Kejelasan Informasi	1	9	25	152	30

Gambar 3. Grafik Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Tenaga Kependidikan



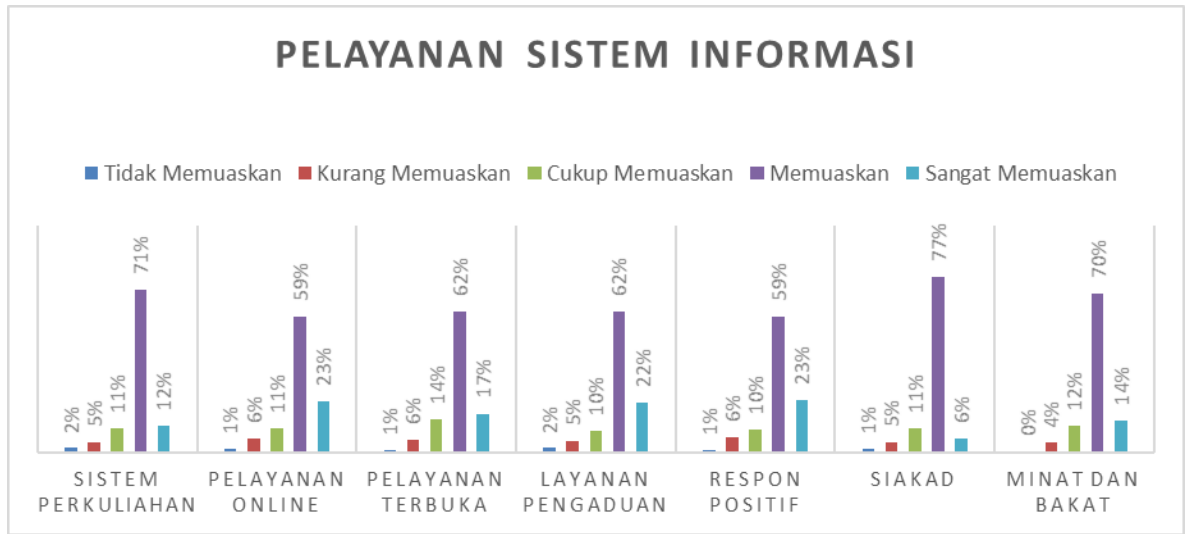
Dari Tabel dan Gambar grafik diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Tenaga Kependidikan di Politeknik Dharma Patria berada pada tingkat **“Memuaskan”**. Dari hasil diatas, kualitas layanan tenaga kependidikan perlu ditingkatkan mengingat masih ada 28 % dari responden menyatakan Cukup Puas.

D. Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Sistem Informasi

Tabel 5. Rataan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Tenaga Kependidikan

ASPEK PENILAIAN	Tidak Memuaskan	Kurang Memuaskan	Cukup Memuaskan	Memuaskan	Sangat Memuaskan
Sistem Perkuliahan	4	10	23	155	25
Pelayanan Online	3	13	23	129	49
Pelayanan Terbuka	2	12	31	135	37
Layanan Pengaduan	4	11	21	134	47
Respon Positif	2	14	22	129	50
SIAKAD	3	10	23	168	13
Minat dan Bakat	1	9	25	152	30

Gambar 4. 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”**.

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 urutan komponen ketidakpuasan sebagai berikut:

1. Akses *internet*.
2. Ketepatan pelayanan administrasi akademik.
3. Kenyamanan ruang kuliah.
4. Keramahan staf tata usaha dalam memberikan pelayanan.
5. Informasi tentang beasiswa.
6. Proses Pembelajaran

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. Kemudahan dalam proses menginput mata kuliah secara *on line*

- Pada saat jam kerja, akses *Facebook* dan *Youtube* diblokir.
- Bila terjadi permasalahan terkait dengan *inputting*, maka program studi bekerjasama dengan himpunan mahasiswa mendaftarkan semua mahasiswa yang mengalami masalah, selanjutnya akan diinputkan oleh staf administrasi akademik.

b. 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 berikut: transkrip, legalisir ijazah, nilai, *input* mata kuliah, peminjaman ruangan, penggunaan ruang seminar, tempat parkir, dan fasilitas lain, pendaftaran alumni, pengambilan KRP, pengurusan KTM (Kartu Tanda Mahasiswa). Mahasiswa dapat menghubungi petugas-petugas tersebut, sehingga mereka dapat memperoleh informasi dengan mudah.

h. Keramahan staf tata usaha dalam memberikan pelayanan

Terhadap staf administrasi yang kurang ramah dalam melayani mahasiswa, telah dilakukan teguran langsung, dirapatkan di tingkat program studi, dipanggil pimpinan, dan dilakukan pembinaan oleh pimpinan. Upaya lain yang dilakukan adalah **program pelatihan**.

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.

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*.

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, 21 Juli 2016

Disahkan Oleh,



Khakim Fisabil, S.T., M.Kom