

LAPORAN KEPUASAN MAHASISWA

GANJIL 2017/2018



LEMBAGA PENJAMIN MUTU
POLITEKNIK PIKSI GANESHA

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 Piksi Ganesha yang telah memberikan dukungan moril dan materil
2. Responden yaitu mahasiswa Politeknik Piksi Ganesha 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 7 (tujuh) program studi Politeknik Piksi Ganesha.
4. Staf di Lembaga 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.

Bandung, Februari 2018



Dr. Rita Zulbetti, S.Si., M.M
Ketua LPM

EXECUTIVE SUMMARY

Tujuan dilakukan pengukuran kepuasan mahasiswa sebagai salah satu stakeholders, ada 2 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 2 kuesioner yaitu :

1. Kuesioner kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan Penunjang meliputi :
 - a. Wujud (*Tangible*), meliputi penampilan tenaga kependidikan dan fasilitas ruang layanan akademik.
 - b. Keandalan (*Reliability*), meliputi keakuratan data seperti jadwal, transkrip, KRS, surat keterangan terkait kebutuhan mahasiswa.
 - c. Daya Tanggap (*Responsiveness*), meliputi kecepatan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan akademik.
 - d. Jaminan (*Assurance*), meliputi pengetahuan tenaga kependidikan dalam melayani mahasiswa.
 - e. Empati (*Empathy*), meliputi empati tenaga kependidikan terhadap kebutuhan mahasiswa.
 - f. Sarana dan Prasarana meliputi Kecukupan dan ketersediaan sarana prasarana meliputi sarana prasarana perkuliahan (belajar mengajar), praktikum, perpustakaan, lab komputer, kamar mandi/ toilet, keamanan, kebersihan, dan sarana publik.
2. Kuesioner kepuasan mahasiswa terhadap Dosen meliputi :
 - a. Ketetapan waktu mengajar Dosen
 - b. Penampilan Berpakaian Dosen
 - c. Pemberian Motivasi Kepada Mahasiswa
 - d. Penguasaan Dosen Terhadap Materi Kuliah
 - e. Kesempatan Diskusi/Latihan Perkuliahan

- f. Kejelasan Pemberian Matakuliah
- g. Sistematika Penyajian Matakuliah
- h. Kejelasan Menjawab Pertanyaan Mahasiswa

Responden yang menjadi sample adalah seluruh jumlah mahasiswa aktif tahun akademik 2017/2018 yaitu sebanyak 1978 mahasiswa yang mewakili 7 Program Studi yaitu Administrasi Keuangan, Komputerisasi Akuntansi, Manajemen Informatika D-IV, Manajemen Informatika D-III, Teknik Informatika, Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Manajemen Pelayanan Rumah Sakit. Jumlah Kuesioner yang diisi oleh mahasiswa sebanyak 1925 kuesioner, hasil tersebut menunjukkan bahwa tingkat pengisian kuesioner sebesar 97 %. Dari hasil tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa sample yang dapat digunakan untuk hasil survey ini sebanyak 1925 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 Setuju, (2) = Cukup Setuju, (3) = Setuju dan 4(sangat setuju)

Intrumen yang digunakan dalam survey kepuasan mahasiswa pada semester ini dinyatakan valid dan layak untuk digunakan, Hasil uji coba alat ukur sebanyak 79 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 $r_{hitungnya} > r_{table}$ (0.221) berarti item pertanyaan berkorelasi positif terhadap skor total. **Reliable/kehandalan** ditunjukkan dengan Nilai Cronbach's alpha untuk variabel layanan akademik dan penunjang $\alpha=0.958$, dan Variabel Evaluasi dosen $\alpha=0.949$, 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 Piksi Ganesha 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 Piksi Ganesha 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 Piksi Ganesha. Salah satu syarat dalam sistem manajemen mutu adalah umpan balik dari *stake holders* 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 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 2018. Analisis data dan pelaporan hasil dilaksanakan pada bulan Maret 2018. Jadwal pelaksanaan terlampir

D. Responden

Total responden yang diukur tingkat kepuasannya sebanyak 1925 mahasiswa yang berasal dari tujuh program studi yaitu dari program studi yaitu Administrasi Keuangan, Komputerisasi Akuntansi, Manajemen Informatika D-IV, Manajemen Informatika D-III, Teknik Informatika, Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Manajemen Pelayanan Rumah Sakit

E. Komponen & Aspek Pengukuran

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja berdasar tingkat kepentingan diukur dari beberapa aspek yaitu:

1. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan Penunjang meliputi :
 - a. Wujud (*Tangible*), meliputi penampilan tenaga kependidikan dan fasilitas ruang layanan akademik.
 - b. Keandalan (*Reliability*), meliputi keakuratan data seperti jadwal, transkrip, KRS, surat keterangan terkait kebutuhan mahasiswa.
 - c. Daya Tanggap (*Responsiveness*), meliputi kecepatan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan akademik.
 - d. Jaminan (*Assurance*), meliputi pengetahuan tenaga kependidikan dalam melayani mahasiswa.
 - e. Empati (*Empathy*), meliputi empati tenaga kependidikan terhadap kebutuhan mahasiswa.

- f. Sarana dan Prasarana meliputi Kecukupan dan ketersediaan sarana prasarana meliputi sarana prasarana perkuliahan (belajar mengajar), praktikum, perpustakaan, lab komputer, kamar mandi/ toilet, keamanan, kebersihan, dan sarana publik.
2. Kepuasan mahasiswa terhadap Dosen meliputi :
- a. Ketetapan waktu mengajar Dosen
 - b. Penampilan Berpakaian Dosen
 - c. Pemberian Motivasi Kepada Mahasiswa
 - d. Penguasaan Dosen Terhadap Materi Kuliah
 - e. Kesempatan Diskusi/Latihan Perkuliahan
 - f. Kejelasan Pemberian Matakuliah
 - g. Sistematika Penyajian Matakuliah
 - h. Kejelasan Menjawab Pertanyaan Mahasiswa

F. Alat Ukur dan Sistem Skoringnya

Alat ukur yang digunakan dalam survei ini berupa skala, yaitu Skala 1 sd skala 4, mengungkap nilai pentingnya (tingkat kepentingan) (1) Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan akademik dan Penunjang yang terdiri dari (a) Wujud (*Tangible*), meliputi penampilan tenaga kependidikan dan fasilitas ruang layanan akademik. (b) Keandalan (*Reliability*), meliputi keakuratan data seperti jadwal, transkrip, KRS, surat keterangan terkait kebutuhan mahasiswa. (c) Daya Tanggap (*Responsiveness*), meliputi kecepatan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan akademik. (d) Jaminan (*Assurance*), meliputi pengetahuan tenaga kependidikan dalam melayani mahasiswa. (e) Empati (*Empathy*), meliputi empati tenaga kependidikan terhadap kebutuhan mahasiswa. (f) Sarana dan Prasarana meliputi Kecukupan dan ketersediaan sarana prasarana meliputi sarana prasarana perkuliahan (belajar mengajar), praktikum, perpustakaan, lab komputer, kamar mandi/ toilet, keamanan, kebersihan, dan sarana publik. Dan (2) Mengukur Kepuasan mahasiswa terhadap Dosen yaitu : (a) Ketetapan waktu mengajar Dosen, (b) Penampilan Berpakaian Dosen, (c) Pemberian Motivasi Kepada Mahasiswa, (d) Penguasaan Dosen Terhadap Materi Kuliah, (e) Kesempatan Diskusi/Latihan Perkuliahan, (f) Kejelasan Pemberian Matakuliah, (g) Sistematika Penyajian Matakuliah dan (h) Kejelasan Menjawab Pertanyaan Mahasiswa.

Sistem penilaian untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik dan fasilitas dengan menggunakan Skala Likert dengan 4 alternatif pilihan jawaban, yang bergerak dari angka 1 (Tidak Setuju) sampai dengan 4 (sangat Setuju) sementara untuk penilaian kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan dosen dengan menggunakan Skala Likert dengan 5 alternatif pilihan jawaban, yang bergerak dari angka 1 (Tidak Baik) sampai dengan 5 (sangat Baik). Data tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan tingkat kepentingan berupa rerata nilai kepentingan dan rerata nilai kepuasan dan nilai perbedaan kinerja antara kepentingan dengan kepuasan. Semakin besar angka, maka semakin tinggi nilai kepentingan atau kepuasan dan berlaku sebaliknya. 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 2 komponen :

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 Kesimpulan dan Rekomendasi

BAB II

HASIL & PEMBAHASAN

1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

1.1. Uji Validitas

Instrumen yang dibuat dan diajukan kepada mahasiswa sebagai alat ukur untuk menilai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan kemahasiswaan. Instrumen ini telah diuji kesahihannya melalui Uji Validitas Statistik dengan nilai korelasi *Product moment*. Dengan instrumen yang diuji coba sebanyak 80 Mahasiswa maka Kesahihan dapat dilihat dari $r_{hitung} > r_{tabel}$ dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Akademik dan Penunjang

No	Pertanyaan	r hitung	r table	Keterangan
1	Pertanyaan 1	0,571	0,220	Valid
2	Pertanyaan 2	0,264	0,220	Valid
3	Pertanyaan 3	0,602	0,220	Valid
4	Pertanyaan 4	0,453	0,220	Valid
5	Pertanyaan 5	0,638	0,220	Valid
6	Pertanyaan 6	0,315	0,220	Valid
7	Pertanyaan 7	0,654	0,220	Valid
8	Pertanyaan 8	0,361	0,220	Valid
9	Pertanyaan 9	0,380	0,220	Valid
10	Pertanyaan 10	0,337	0,220	Valid
11	Pertanyaan 11	0,402	0,220	Valid
12	Pernyataan 12	0,248	0,220	Valid
13	Pertanyaan 13	0,364	0,220	Valid
14	Pertanyaan 14	0,427	0,220	Valid
15	Pertanyaan 15	0,476	0,220	Valid
16	Pertanyaan 16	0,659	0,220	Valid
17	Pertanyaan 17	0,415	0,220	Valid
18	Pertanyaan 18	0,660	0,220	Valid
19	Pertanyaan 19	0,673	0,220	Valid
20	Pertanyaan 20	0,337	0,220	Valid
21	Pertanyaan 21	0,474	0,220	Valid
22	Pertanyaan 22	0,666	0,220	Valid
23	Pertanyaan 23	0,548	0,220	Valid
24	Pertanyaan 24	0,345	0,220	Valid
25	Pertanyaan 25	0,662	0,220	Valid

26	Pertanyaan 26	0,659	0,220	Valid
27	Pertanyaan 27	0,415	0,220	Valid
28	Pertanyaan 28	0,660	0,220	Valid
29	Pertanyaan 29	0,637	0,220	Valid
30	Pertanyaan 30	0,337	0,220	Valid
31	Pertanyaan 31	0,578	0,220	Valid
32	Pertanyaan 32	0,323	0,220	Valid
33	Pertanyaan 33	0,623	0,220	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas pada tabel 1 di atas, dapat disimpulkan bahwa semua instrument yang digunakan untuk mengukur kepuasan mahasiswa telah dinyatakan valid, hal ini ditunjukkan dengan semua hasil uji nilai r hitung $>$ r tabel 0,220.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Kepuasan Mahasiswa terhadap Dosen

No	Pertanyaan	r hitung	r table	Keterangan
1	Pertanyaan 1	0,687	0,220	Valid
2	Pertanyaan 2	0,578	0,220	Valid
3	Pertanyaan 3	0,591	0,220	Valid
4	Pertanyaan 4	0,552	0,220	Valid
5	Pertanyaan 5	0,415	0,220	Valid
6	Pertanyaan 6	0,582	0,220	Valid
7	Pertanyaan 7	0,685	0,220	Valid
8	Pertanyaan 8	0,449	0,220	Valid

1.2. Uji Reliabilitas

Instrumen pertanyaan-pertanyaan yang dibuat dalam bentuk kuesioner telah diuji dengan uji statistic reabilitas. Dalam analisis ini hanya akan diukur reliabilitas (tingkat kehandalan) internal dengan menggunakan *Alpha Cronbach*. Reliabilitas *Alpha Cronbach* dapat dipergunakan untuk instrumen yang jawabannya berskala maupun dikhotomus. Instrumen Pengukuran kepuasan mahasiswa dikatakan handal dibuktikan dengan :

1. Hasil Uji Relibilitas Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Akademik dan Penunjang, Nilai *alpha cronbach* $>$ *rtabel* yaitu **0,958** $>$ **0,220** atau **0,958** $>$ **0,600** Dengan hasil perhitungan statistik sebagai berikut :

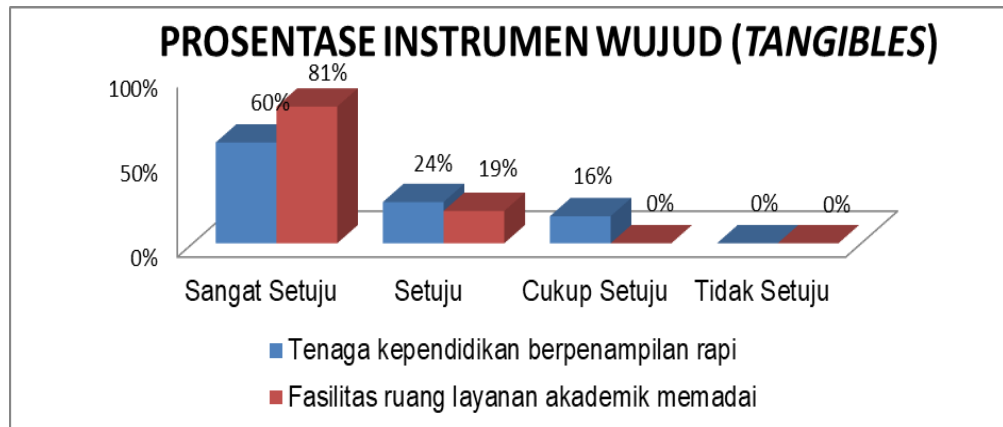
Cronbach's Alpha	N of Items
.958	34

2. Hasil Uji Relibilitas Kepuasan Mahasiswa terhadap Dosen, *Nilai alpha cronbach* > *rtabel* yaitu $0,949 > 0,220$ atau $0,949 > 0,600$ Dengan hasil perhitungan statistik sebagai berikut :

Cronbach's Alpha	N of Items
.949	9

2. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik dan Penunjang

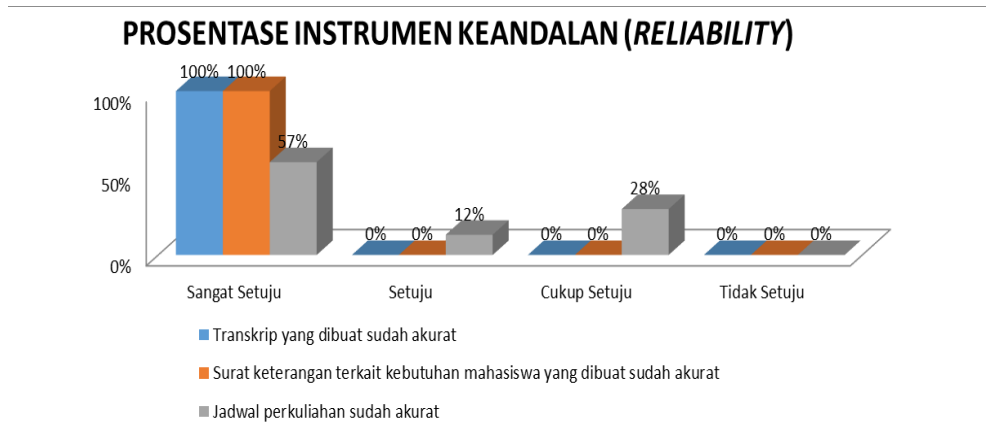
A. *Wujud (Tangibles)*



Gambar 1. Grafik Kepuasan Mahasiswa terhadap Instrumen Wujud

Dari Gambar grafik di atas dapat disimpulkan bahwa responden yaitu mahasiswa menyatakan sangat setuju dengan pernyataan Tenaga Kependidikan berpenampilan rapi dan fasilitas ruang layanan akademik memadai. Hal ini dapat diartikan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap kerapian pegawai dan ruangan akademik yang memadai adalah sangat memuaskan. Namun masih perlu diperhatikan tentang kerapian tenaga kependidikan mengingat masih ada responden yang menjawab cukup setuju yaitu sebanyak 16%.

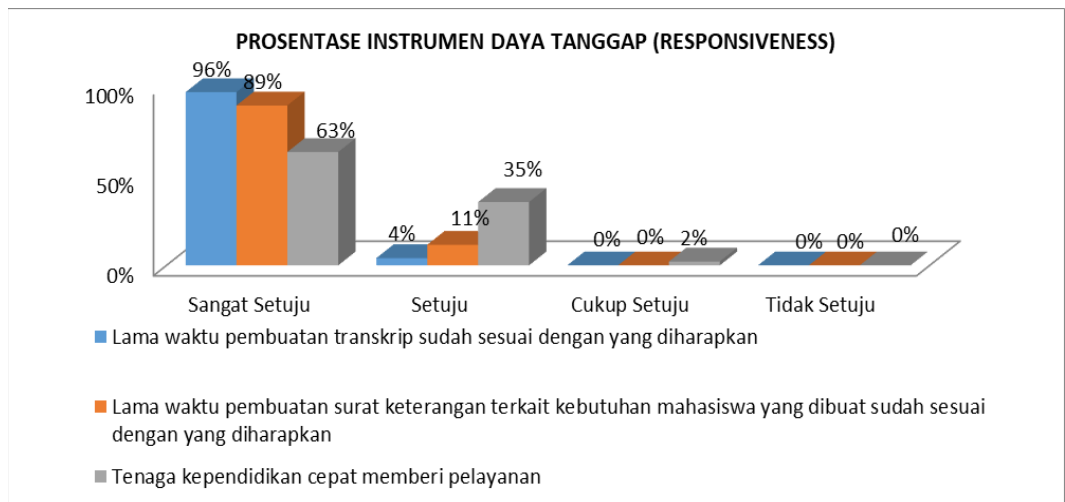
B. Keandalan (Reliability)



Gambar 2. Grafik Kepuasan Mahasiswa terhadap Instrumen Keandalan

Dari Gambar grafik di atas dapat disimpulkan bahwa responden yaitu mahasiswa menyatakan sangat setuju dengan pernyataan bahwa transkrip yang dibuat sudah akurat, surat keterangan akan kebutuhan mahasiswa dibuat secara akurat dan jadwal perkuliahan sudah akurat. Hal ini dapat diartikan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap keandalan tenaga kependidikan adalah sangat memuaskan. Namun masih perlu diperhatikan tentang jadwal perkuliahan mengingat masih ada responden yang menjawab cukup setuju yaitu sebanyak 28%.

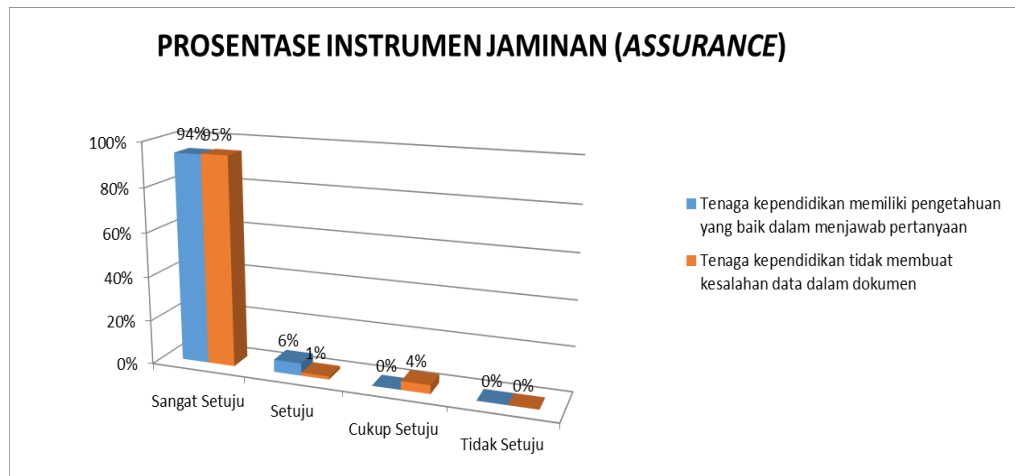
C. Daya Tanggap (Responsiveness)



Gambar 3. Grafik Kepuasan Mahasiswa terhadap Daya Tanggap

Dari Gambar grafik di atas dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden menyatakan sangat setuju dengan pernyataan bahwa waktu pembuatan transkrip, pembuatan surat-surat keterangan terkait dan kecepatan tenaga kependidikan dalam memberi pelayanan. Hal ini dapat diartikan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap Daya Tanggap tenaga kependidikan adalah sangat memuaskan.

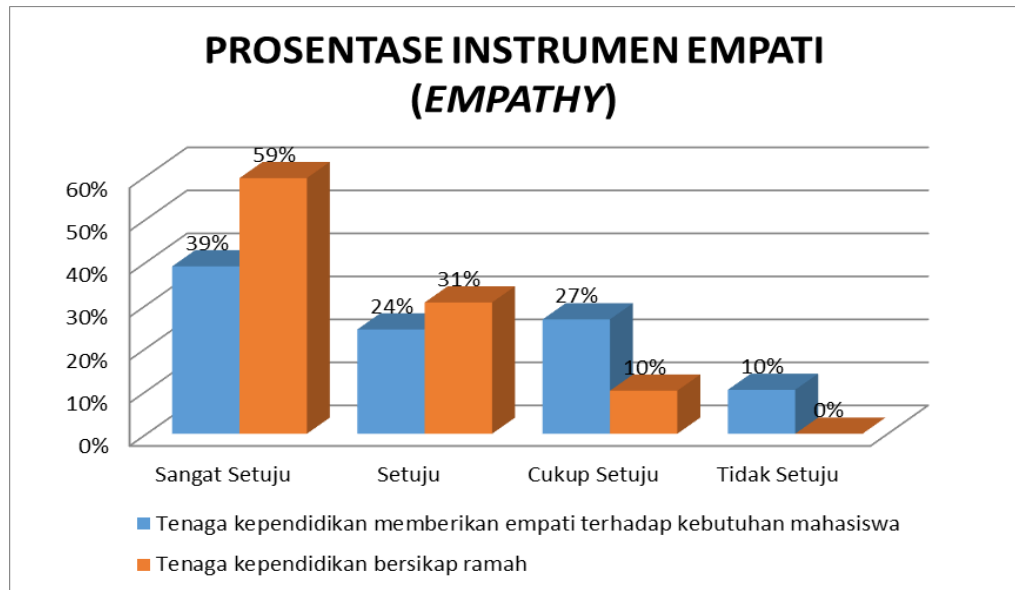
D. Jaminan (Assurance)



Gambar 4. Grafik Kepuasan Mahasiswa terhadap Instrumen Jaminan

Dari Gambar grafik di atas dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden menyatakan sangat setuju dengan pernyataan bahwa waktu pembuatan transkrip, pembuatan surat-surat keterangan terkait dan kecepatan tenaga kependidikan dalam memberi pelayanan. Hal ini dapat diartikan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap Daya Tanggap tenaga kependidikan adalah sangat memuaskan.

E. *Empati (Empaty)*

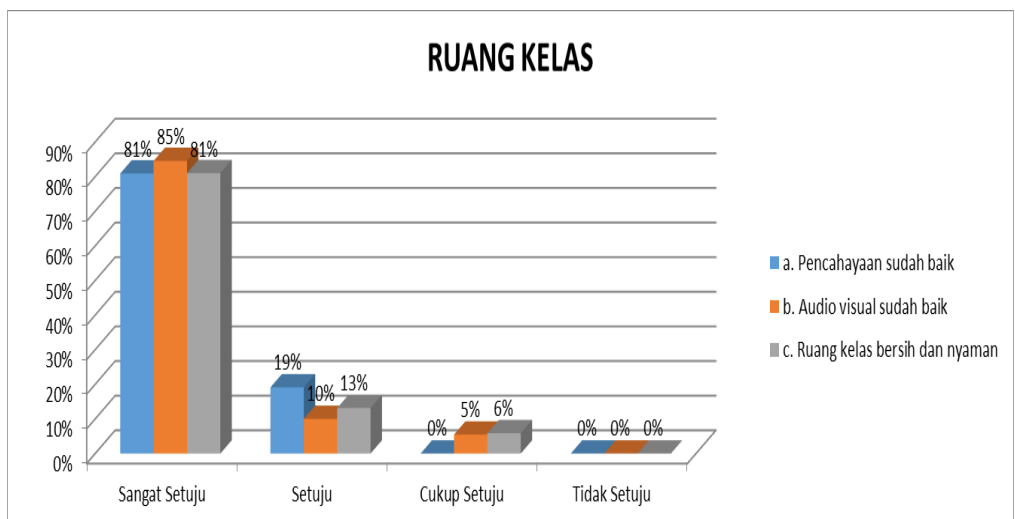


Gambar 5. Grafik Kepuasan Mahasiswa terhadap Instrumen Empaty

Dari Gambar grafik di atas dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden menyatakan sangat setuju dengan pernyataan bahwa Tenaga kependidikan memeberikan Empaty dan bersikap ramah kepada mahasiswa. Hal ini dapat diartikan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap Empaty tenaga kependidikan adalah sangat memuaskan.

F. *Sarana dan Prasarana*

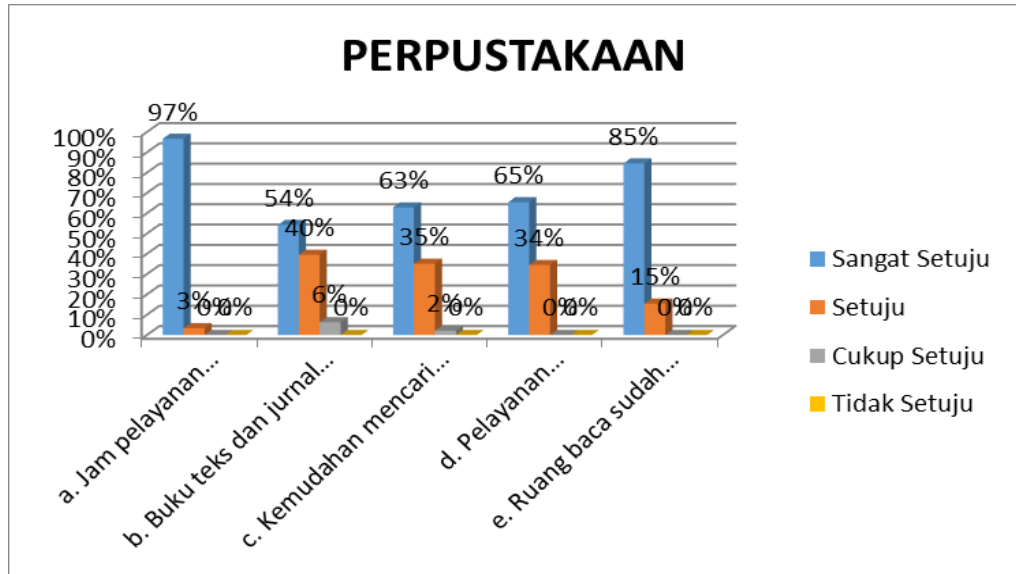
F.1. *Ruang Kelas*



Gambar 6. Grafik Kepuasan Mahasiswa terhadap Ruang Kelas

Dari Gambar grafik di atas dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden menyatakan sangat setuju dengan pernyataan bahwa kondisi ruang kelas berupa pencahayaan sudah baik, audio visual sudah baik dan ruang kelas bersih dan nyaman. Hal ini dapat diartikan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap Kondisi ruang kelas adalah sangat memuaskan.

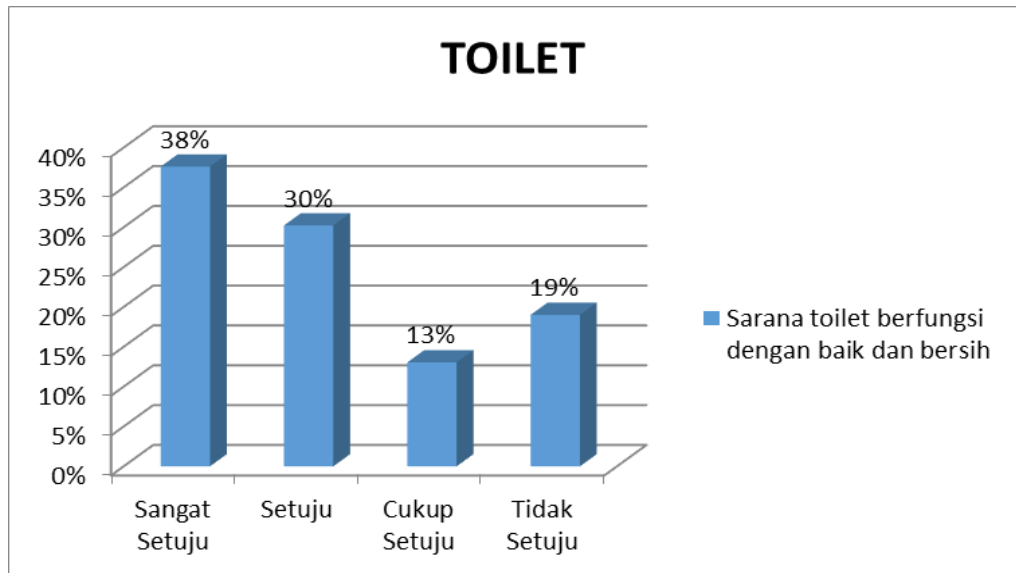
F.2. Perpustakaan



Gambar 7. Grafik Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Perpustakaan

Dari Gambar grafik di atas dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden menyatakan sangat setuju dengan pernyataan bahwa pelayanan perpustakaan berupa jam pelayanan, buku teks dan jurnal yang tersedia, kemudahan dalam mencari buku, pelayanan pustakawan yang ramah dan menyediakan ruang baca sudah memadai. Hal ini dapat diartikan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan perpustakaan adalah sangat memuaskan. Kedepan perlu penambahan koleksi buku teks dan jurnal melihat masih ada 6 % responden yang menyatakan cukup setuju terhadap ketersediaan buku teks dan jurnal di Perpustakaan.

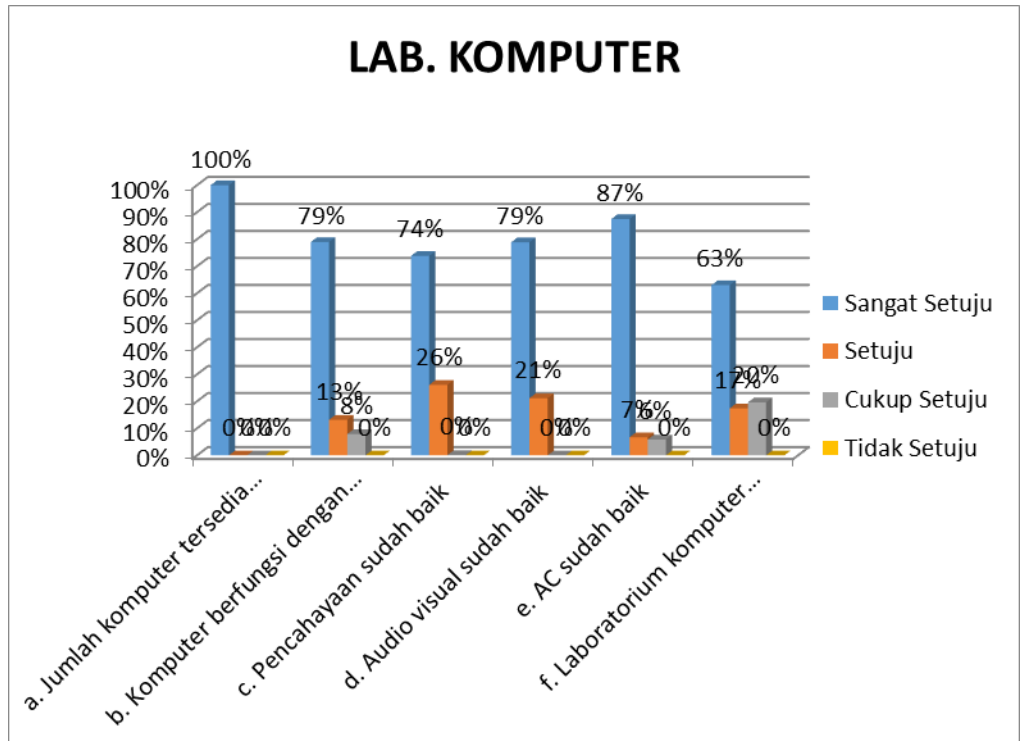
F.3. Toilet



Gambar 8. Grafik Kepuasan Mahasiswa terhadap Toilet kampus

Dari Gambar grafik di atas dapat disimpulkan bahwa jawaban responden bervariasi, 38% responden menyatakan sangat setuju, 30% responden menyatakan setuju, 13% menyatakan cukup setuju dan masih ada 19% responden menyatakan tidak setuju dengan kebersihan Toilet. Tindak lanjut kedepan yang akan menjadi perhatian adalah meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap ketersediaan toilet yang bersih.

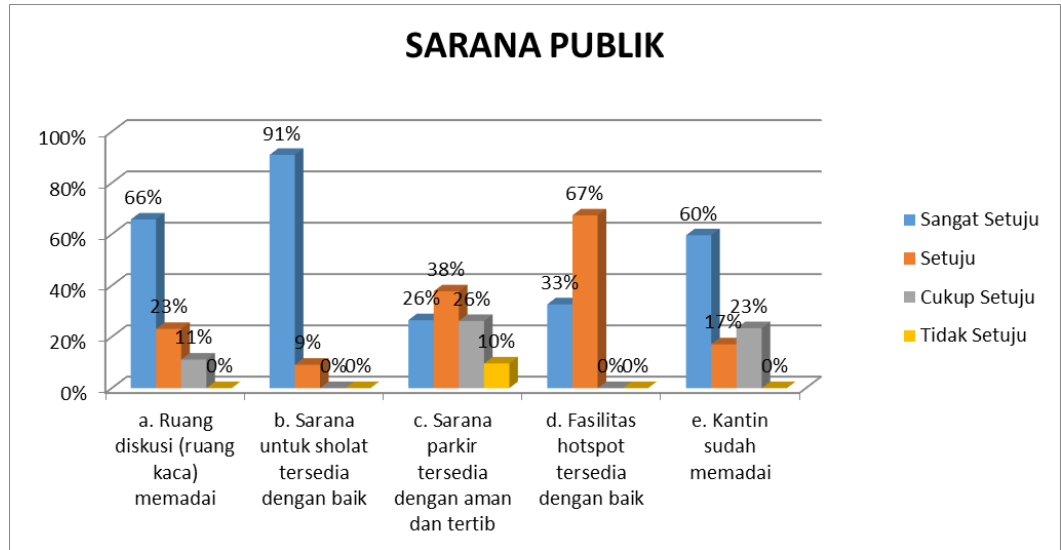
F.4. Lab Komputer



Gambar 9. Grafik Kepuasan Mahasiswa terhadap Lab Komputer Kampus

Dari Gambar grafik di atas dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden menyatakan sangat setuju dengan pernyataan bahwa ketersediaan Lab Komputer di Politeknik Piksi Ganesha berupa jumlah computer yang tersedia, fungsi komputer didalam Lab, Pencahayaan ruangan Lab, Audio Visual didalam Lab dan AC sudah memadai. Hal ini dapat diartikan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap ketersediaan Lab Komputer adalah sangat memuaskan.

F.5. Sarana Publik



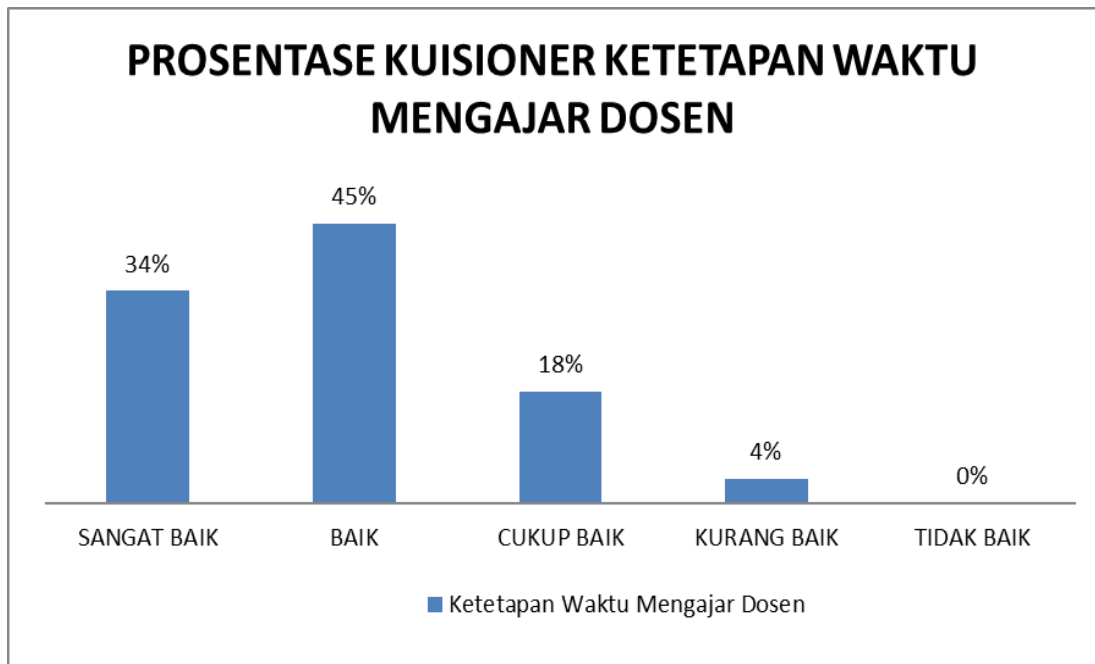
Gambar 10. Grafik Kepuasan Mahasiswa terhadap Sarana Publik

Dari Gambar grafik di atas dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden menyatakan setuju dengan pernyataan bahwa tentang ketersediaan sarana publik di Politeknik Piksi Ganesha berupa ruang diskusi yang telah memadai, ketersediaan sarana untuk sholat, Sarana Parkir, ketersediaan fasilitas hotspot dan tersedianya kantin kampus sudah memadai. Namun ada beberapa hal yang masih perlu diperhatikan yaitu adanya 23 % responden menjawab Cukup Setuju pada ketersediaan kantin kampus dan 25 % responden menjawab cukup setuju pada ketersediaan sarana parkir sehingga kedepan perlu direncanakan untuk mengadakan pengembangan kantin kampus dan sarana parkir.

3. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dosen

Berdasarkan hasil survey yang telah dilaksanakan pada semester Ganjil tahun 2017/2018 diperoleh hasil sebagai berikut :

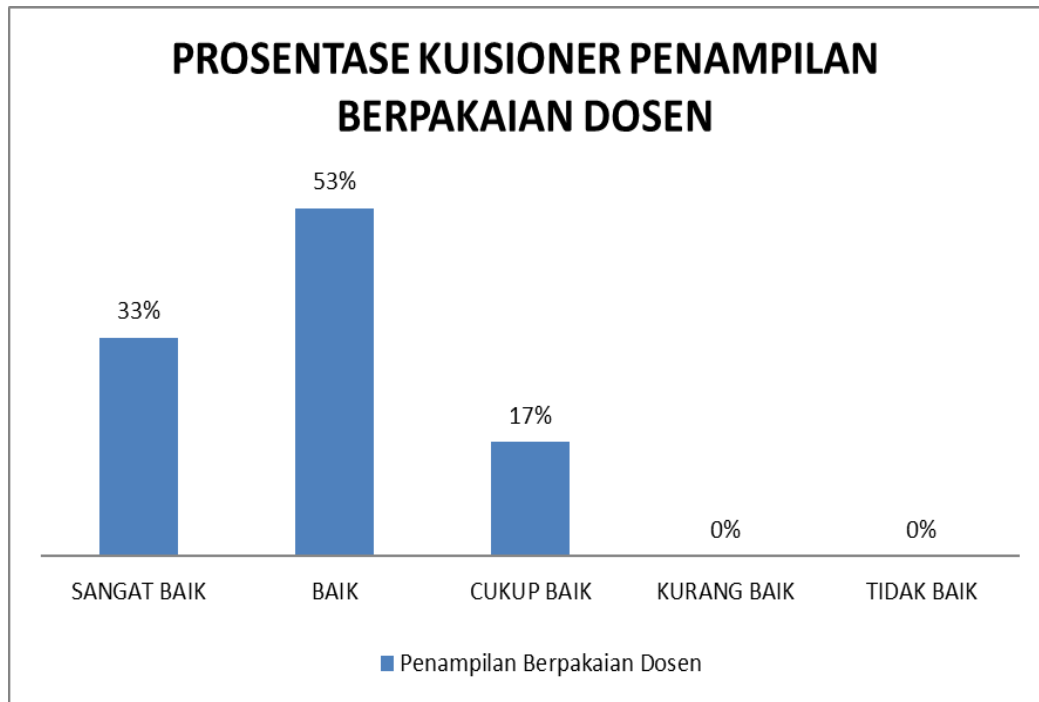
a. Kepuasan Mahasiswa terhadap Ketepatan waktu mengajar



Gambar 11. Grafik Kepuasan Mahasiswa terhadap Ketepatan Waktu Mengajar

Dari Gambar grafik di atas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap ketepatan waktu mengajar dosen di Politeknik Piksi Ganesha berapa pada penilaian **“Baik dan Sangat Baik”** yaitu sebesar 45 % responden menjawab Baik dan 34 % responden menjawab Sangat Baik. Disiplin tersebut masih harus terus ditingkatkan dan dimonitoring mengingat masih ada 4% responden yang menjawab Kurang Baik.

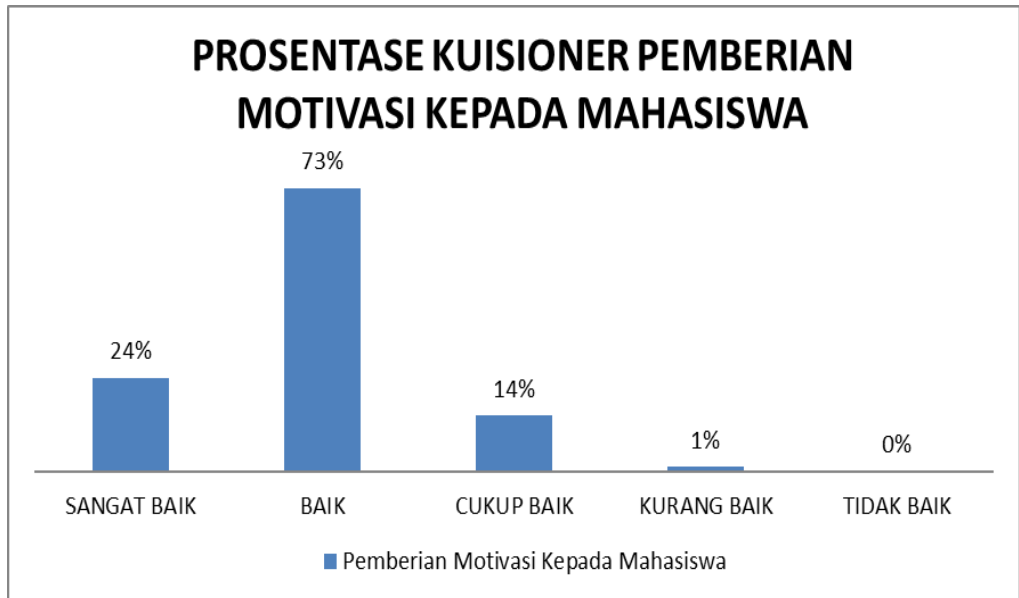
b. Kepuasan Mahasiswa terhadap Penampilan Berpakaian Dosen



Gambar 12. Grafik Kepuasan Mahasiswa terhadap Penampilan Dosen

Dari Gambar grafik di atas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap penampilan berpakaian dosen di Politeknik Piksi Ganesha berapa pada penilaian **“Baik dan Sangat Baik”** yaitu sebesar 53 % responden menjawab Baik dan 33 % responden menjawab Sangat Baik. kerapihan tersebut masih perlu ditingkatkan dan dimonitoring mengingat masih ada 17% responden yang menjawab Cukup Baik.

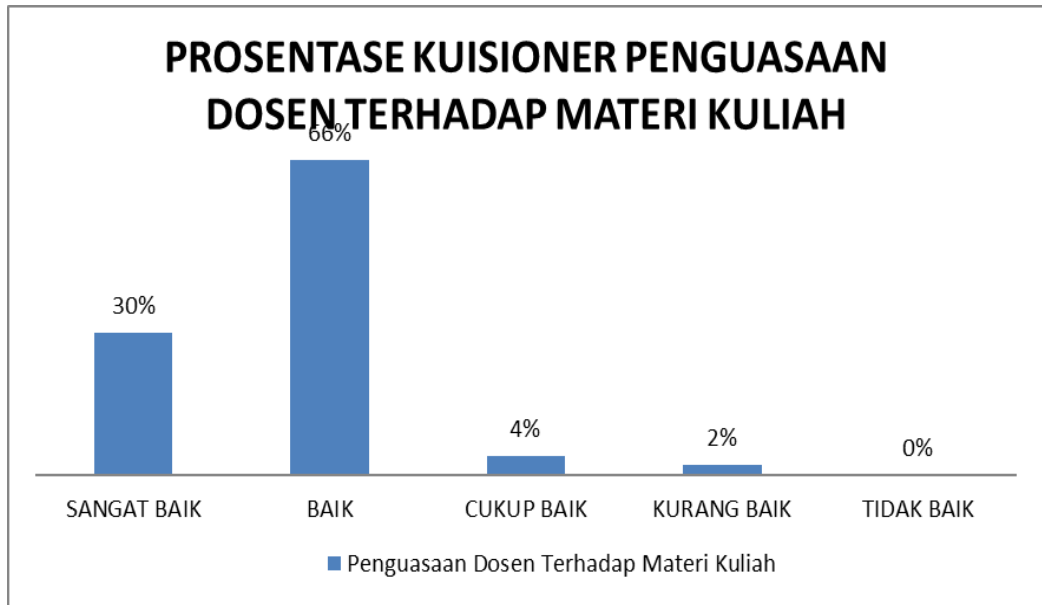
c. Pemberian Motivasi Kepada Mahasiswa



Gambar 13. Grafik Kepuasan Mahasiswa terhadap Pemberian Motivasi

Dari Gambar grafik di atas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pemberian motivasi dari Dosen kepada mahasiswa di Politeknik Piksi Ganesha berapa pada penilaian **“Baik dan Sangat Baik”** yaitu sebesar 73 % responden menjawab Baik dan 24 % responden menjawab Sangat Baik. kerapihan tersebut masih perlu ditingkatkan dan dimonitoring mengingat masih ada 14% responden yang menjawab Cukup Baik.

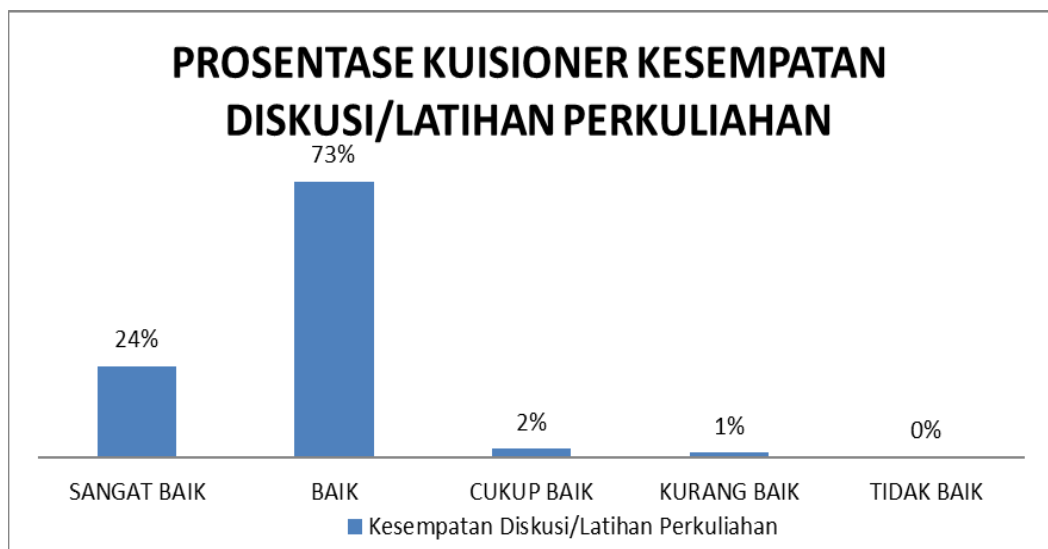
d. Penguasaan Dosen terhadap Materi Kuliah



Gambar 14. Grafik Kepuasan Mahasiswa terhadap Penguasaan Dosen

Dari Gambar grafik di atas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap penguasaan materi dosen di Politeknik Piksi Ganesha berapa pada penilaian “**Baik dan Sangat Baik**” yaitu sebesar 66 % responden menjawab Baik dan 30 % responden menjawab Sangat Baik. kerapihan tersebut masih perlu ditingkatkan dan dimonitoring mengingat masih ada 4 % responden yang menjawab Cukup Baik.

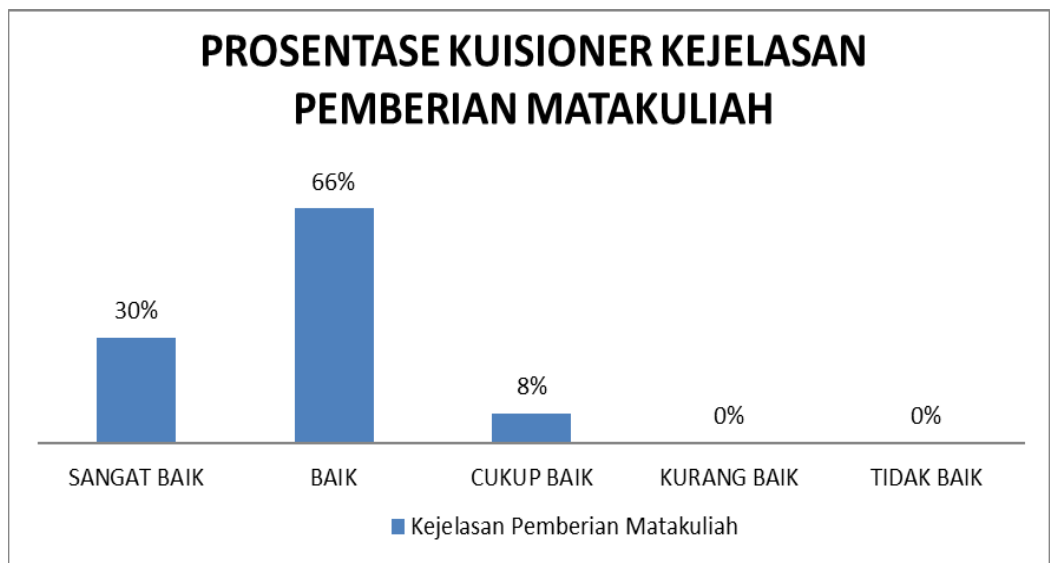
e. Kesempatan Diskusi/Latihan Perkuliahan



Gambar 15. Grafik Kepuasan Mahasiswa terhadap Kesempatan Diskusi

Dari Gambar grafik di atas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kesempatan adanya diskusi dan latihan perkuliahan di Politeknik Piksi Ganesha berapa pada penilaian **“Baik dan Sangat Baik”** yaitu sebesar 73 % responden menjawab Baik dan 24 % responden menjawab Sangat Baik. kerapihan tersebut masih perlu ditingkatkan dan dimonitoring mengingat masih ada 2 % responden yang menjawab Cukup Baik dan 1 % yang menjawab Kurang Baik.

f. Kejelasan Pemberian Mata Kuliah



Gambar 16. Grafik Kepuasan Mahasiswa terhadap Kejelasan Pemberian Mata Kuliah

Dari Grafik di atas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Pemberian materi kuliah di Politeknik Piksi Ganesha berapa pada penilaian **“Baik dan Sangat Baik”** yaitu sebesar 66 % responden menjawab Baik dan 30 % responden menjawab Sangat Baik. kerapihan tersebut masih perlu ditingkatkan dan dimonitoring mengingat masih ada 8 % responden yang menjawab Cukup Baik.

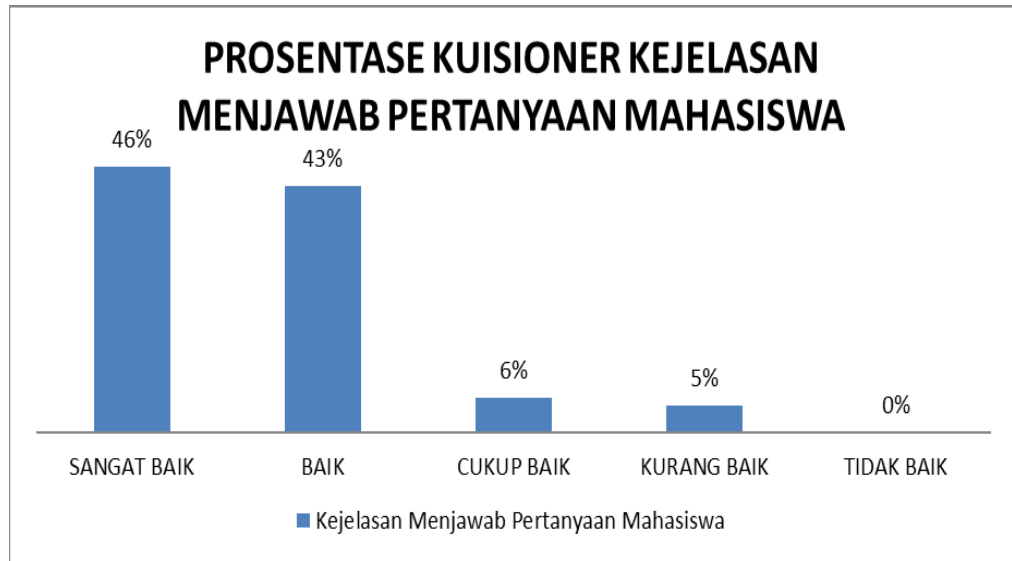
g. Sistematika Penyajian Mata Kuliah



Gambar 17. Grafik Kepuasan Mahasiswa terhadap Sistematika penyajian Mata Kuliah

Dari Grafik di atas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap sistematika penyajian mata kuliah di Politeknik Piksi Ganesha berapa pada penilaian “**Baik dan Sangat Baik**” yaitu sebesar 66 % responden menjawab Baik dan 30 % responden menjawab Sangat Baik. kerapihan tersebut masih perlu ditingkatkan dan dimonitoring mengingat masih ada 2 % responden yang menjawab Cukup Baik dan 2 % menjawab Kurang Baik.

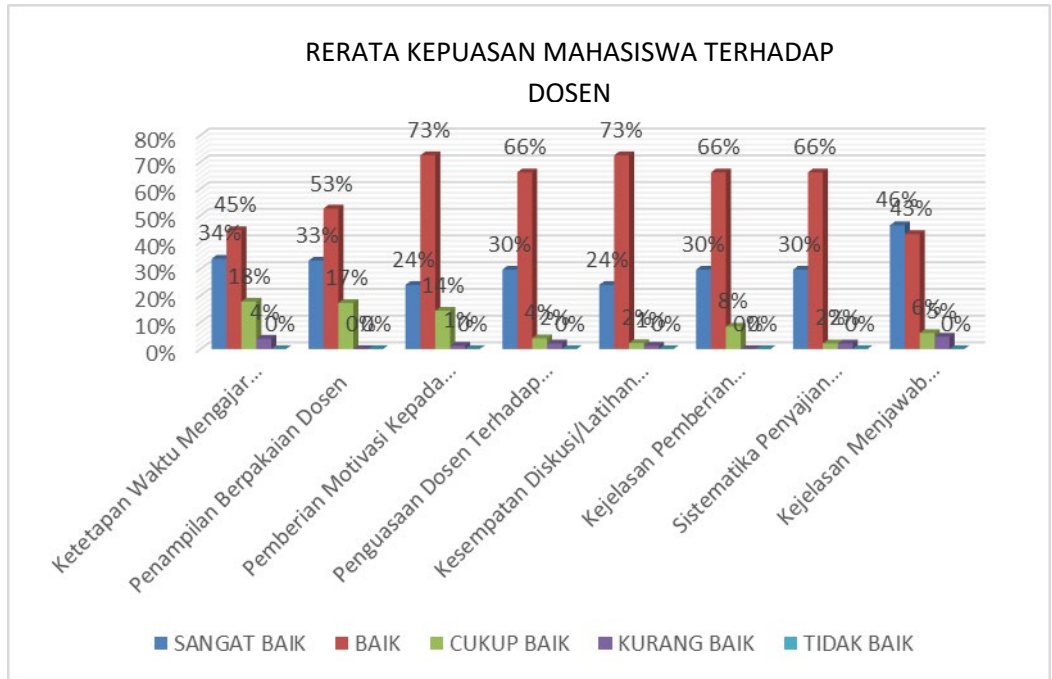
h. Kejelasan Menjawab Pernyataan Mahasiswa



Gambar 18. Grafik Kepuasan Mahasiswa terhadap Menjawab Pertanyaan Mahasiswa

Dari Grafik di atas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap sistematika penyajian mata kuliah di Politeknik Piksi Ganesha berapa pada penilaian “**Baik dan Sangat Baik**” yaitu sebesar 43 % responden menjawab Baik dan 46 % responden menjawab Sangat Baik. kerapihan tersebut masih perlu ditingkatkan dan dimonitoring mengingat masih ada 6 % responden yang menjawab Cukup Baik dan 5 % menjawab Kurang Baik.

i. Rerata Kepuasan Mahasiswa terhadap Dosen



Gambar 19. Grafik keseluruhan kepuasan mahasiswa terhadap Dosen

Dari Grafik di atas dapat disimpulkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Dosen di Politeknik Piksi Ganesha berada pada penilaian “**Baik**”. Penilaian terbesar ada pada point pemberian motivasi dan kesempatan dalam berdiskusi dan latihan yaitu sebesar 73%, sementara penilaian terkecil ada pada kejelasan menjawab pertanyaan dari mahasiswa yaitu sebesar 43 % sehingga perlu dirumuskan strategi yang dapat mempertahankan kepuasan mahasiswa dan strategi untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa dibeberapa bidang.

BAB III

KESIMPULAN & SARAN

3.1. Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa yang telah dilaksanakan pada semester Ganjil 2017/2018 adalah sebagai berikut :

1. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan Penunjang meliputi :
 - a. Wujud (*Tangible*), meliputi penampilan tenaga kependidikan dan fasilitas ruang layanan akademik mahasiswa menyatakan kepuasannya yaitu sebesar 81% menyatakan sangat setuju terhadap fasilitas ruang layanan akademik dan 60 % menyatakan sangat setuju terhadap kerapihan tenaga kependidikan.
 - b. Keandalan (*Reliability*), meliputi Transkrip yang dibuat sudah akurat, surat keterangan terkait dengan kebutuhan mahasiswa dan jadwal perkuliahan sudah akurat, mahasiswa menyatakan kepuasannya yaitu sebesar 100% menyatakan sangat setuju terhadap transkrip yang dibuat sudah akurat. 100 % menyatakan sangat setuju terhadap surat keterangan terkait kebutuhan mahasiswa yang dibuat sudah akurat dan 57 % menyatakan sangat setuju terhadap jadwal perkuliahan yang dilaksanakan sudah akurat
 - c. Daya Tanggap (*Responsiveness*), meliputi kecepatan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan akademik, mahasiswa menyatakan 95% menyatakan sangat setuju terhadap lama waktu pembuatan traskrip sudah sesuai dengan yang diharapkan, 89% menyatakan sangat setuju terhadap waktu pembuatan surat keterangan terkait kebutuhan mahasiswa yang dibuat sudah sesuai dengan yang diharapkan dan 63% sangat setuju terhadap kecepatan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan.
 - d. Jaminan (*Assurance*), meliputi pengetahuan tenaga kependidikan dalam melayani mahasiswa. 94 % mahasiswa menyatakan sangat setuju terhadap tenaga kependidikan telah memiliki pengetahuan yang baik dalam menjawab pertanyaan dan 95% menyatakan sangat setuju terhadap tenaga kependidikan tidak membuat kesalahan data dalam dokumen.

- e. Empati (*Empathy*), meliputi empati tenaga kependidikan terhadap kebutuhan mahasiswa. 39% mahasiswa menyatakan sangat setuju terhadap Tenaga kependidikan memberikan empaty atas kebutuhan mahasiswa dan 59% menyatakan sangat puas terhadap Tenaga Kependidikan bersikap ramah dalam melayani mahasiswa.
- f. Sarana dan Prasarana meliputi Kecukupan dan ketersediaan sarana prasarana meliputi sarana prasarana perkuliahan (belajar mengajar), perpustakaan, lab komputer, kamar mandi/ toilet, keamanan, kebersihan, dan sarana publik.
- Sarana dan prasarana meliputi kondisi ruang kelas, 81% menyatakan sangat setuju terhadap pencahayaan ruang kelas yang sudah baik, 85% menyatakan sangat setuju terhadap Audio Visual ruang kelas sudah baik dan 81% menyatakan sangat setuju terhadap ruang kelas yang disediakan bersih dan nyaman.
 - Perpustakaan. Berdasarkan hasil survey diketahui 97% mahasiswa menyatakan sangat setuju terhadap jam pelayanan perpustakaan yang sudah memadai, 54 % mahasiswa menyatakan sangat puas terhadap buku teks dan jurnal ilmiah terbaru yang tersedia dengan jumlah yang memadai, 63% mahasiswa menyatakan sangat puas terhadap kemudahan mencari informasi melalui katalog sudah baik, 65% mahasiswa menyatakan sangat puas terhadap pelayanan pustakawan yang sudah baik, dan 85% menyatakan sangat puas terhadap ruang baca perpustakaan yang sudah nyaman.
 - Lab Komputer, Berdasarkan hasil survey diketahui 100% mahasiswa menyatakan sangat setuju terhadap jumlah komputer yang disediakan telah memadai, 79% mahasiswa menyatakan sangat setuju terhadap komputer berfungsi dengan baik, 74% mahasiswa menjawab sangat setuju terhadap pencahayaan ruangan Lab sudah baik, 79% mahasiswa menyatakan Audio visual sudah baik, 87 % mahasiswa menyatakan bahwa AC yang tersedia di Lab Komputer sudah baik.
 - Toilet, Berdasarkan hasil survey diketahui 38 % menjawab sangat setuju, 30 % menyatakan setuju, 13 % menyatakan cukup setuju dan masih ada

19% mahasiswa yang menyatakan tidak setuju terhadap kebersihan toilet kampus.

- Sarana Publik. Berdasarkan hasil survey yang telah dilaksanakan dapat diketahui bahwa 66% mahasiswa menyatakan sangat setuju terhadap Ruang diskusi yang memadai, 91% mahasiswa menyatakan sangat setuju Sarana untuk beribadah tersedia dengan baik, 38% mahasiswa menyatakan setuju terhadap sarana parkir tersedia dengan baik namun masih ada 10% mahasiswa yang menyatakan tidak setuju dengan fasilitas parkir yang disediakan oleh kampus, 33% mahasiswa menyatakan sangat setuju terhadap fasilitas hospot dan 67% mahasiswa menyatakan setuju terhadap ketersediaan fasilitas hostpot yang baik, semesntara 60% mahasiswa menyatakan sangat setuju terhadap kantin yang sudah memadai dan masih ada sebesar 23% mahasiswa menyatakan cukup setuju terhadap ketersediaan kantin yang sudah memadai.

2. Kepuasan mahasiswa terhadap Dosen meliputi :

- a. Ketetapan waktu mengajar Dosen. Berdasarkan hasil survey kepuasan mahasiswa yang telah dilaksanakan 45% menyatakan baik artinya puas terhadap ketepatan waktu mengajar dosen, dan masih ada 18% mahasiswa menyatakan cukup baik dan masih ada 4% mahasiswa menyatakan ketepatan waktu mengajar dosen kurang baik.
- b. Penampilan Berpakaian Dosen. Berdasarkan hasil survey kepuasan mahasiswa yang telah dilaksanakan 53% mahasiswa menyatakan Baik artinya puas dan 33% menyatakan sangat baik artinya sangat puas dan 17% menyatakan cukup baik artinya cukup puas.
- c. Pemberian Motivasi Kepada Mahasiswa, Berdasarkan hasil survey kepuasan mahasiswa yang telah dilaksanakan 73% menyatakan baik artinya mahasiswa puas terhadap pemberian motivasi kepada mahasiswa.
- d. Penguasaan Dosen Terhadap Materi Kuliah. Berdasarkan hasil survey kepuasan mahasiswa yang telah dilaksanakan 66% mahasiswa menyatakan baik artinya mahasiswa puas terhadap penguasaan dosen atas materi kuliah.
- e. Kesempatan Diskusi/Latihan Perkuliahan. Berdasarkan hasil survey kepuasan mahasiswa yang telah dilaksanakan 73% mahasiswa menyatakan

baik artinya mahasiswa puas terhadap kesempatan diskusi/latihan perkuliahan.

- f. Kejelasan Pemberian Matakuliah. Berdasarkan hasil survey kepuasan mahasiswa yang telah dilaksanakan 66% mahasiswa menyatakan baik artinya mahasiswa puas terhadap kejelasan pemberian mata kuliah.
- g. Sistematika Penyajian Matakuliah. Berdasarkan hasil survey kepuasan mahasiswa yang telah dilaksanakan 66% mahasiswa menyatakan baik artinya puas terhadap sistematika penyajian mata kuliah.
- h. Kejelasan Menjawab Pertanyaan Mahasiswa. Berdasarkan hasil survey kepuasan mahasiswa yang telah dilaksanakan 46% mahasiswa menyatakan sangat Baik artinya mahasiswa sangat puas terhadap kejelasan dosen dalam menjawab pertanyaan mahasiswa.

Berdasarkan kesimpulan di atas rata-rata kepuasan mahasiswa adalah sebagai berikut :

- a. Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Akademik adalah :

No.	Kepuasan Mahasiswa terhadap Palyanan Akademik	Rerata Jawaban	Hasil Survey
1	Wujud (<i>Tangibles</i>)	3,54	Puas
2	Keandalan (<i>Reliability</i>)	3,98	Puas
3	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	3,90	Puas
4	Jaminan (<i>Assurance</i>)	3,93	Puas
5	Empati (<i>Empaty</i>)	3,43	Puas
6	Sarana dan Prasarana	3,69	Puas
Rata-rata		3,75	Puas

b. Kepuasan Mahasiswa terhadap Dosen

No.	Kepuasan Mahasiswa terhadap Dosen	Rerata jawaban	Hasil Survey
1	Ketepatan Waktu Mengajar Dosen	4,08	Sangat Puas
2	Penampilan Berpakaian Dosen	3,97	Puas
3	Pemberian Motivasi Kepada Mahasiswa	4,19	Sangat Puas
4	Penguasaan Dosen terhadap Materi	4,07	Sangat Puas
5	Kesempatan Diskusi dan Latihan	4,19	Sangat Puas
6	Kejelasan Pemberian Mata Kuliah	4,25	Sangat Puas
7	Sistematika Penyajian	4,24	Sangat Puas
8	Kejelasan Dosen dalam menjawab Pertanyaan	4,30	Sangat Puas
Rata-rata		4,16	Sangat Puas

3.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yangtelah dijelaskan, maka saran untuk perbaikan sistem manajemen layanan kegiatan kemahasiswaan adalah sebagai berikut :

1. Kenyamanan toilet

- Disarankan untuk dilakukan perbaikan toilet, termasuk kran *washstafel* pada toilet di beberapa prodi, dilakukan pula *general cleaning* secara bergilir.
- Disarankan Kepala Bagian Umum membuat jadwal kontrol termasuk untuk kran, lampu dan kloset
- Disarankan adanya penambahan alokasi dana tiap tahunnya untuk kebersihan, kerusakan ringan.
- Disarankan Bagian Umum dapat menerima laporan kerusakan ringan, secara langsung agar proses perbaikan dapat ditangani.

2. Sarana Parkir

- a. Disarankan untuk melakukan pengembangan terhadap area parkir khususnya parkir Mobil

BAB IV

RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan saran yang telah disampaikan, maka rencana tindak lanjut yang berhasil dirumuskan adalah sebagai berikut :

- a. Pembuatan jadwal *general cleaning* untuk kebersihan Toilet
- b. Pembuatan Jadwal Kontrol harian oleh bagian umum untuk mengontrol kenyamanan toilet termasuk kran, lampu dan kloset
- c. Penambahan anggaran khusus untuk kebersihan dan kerusakan ruangan
- d. Menerima laporan langsung dari seluruh civitas akademika dalam bentuk tatap muka maupun memberikan informasi melalui *whatsapp group*
- e. Memasukan rencana pengembangan lokasi parkir mobil dalam RKAT 2018/2019

Untuk meningkatkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan penunjang serta kepuasan dosen terhadap mahasiswa, maka Politeknik Piksi Ganesha melakukan strategi sebagai berikut :

- a. Memberikan pelatihan kepada tenaga kependidikan tentang manajemen pelayanan prima.
- b. Meningkatkan disiplin dan berkinerja tinggi.
- c. Menyelesaikan permasalahan mahasiswa dan dosen (*one day services*). Permasalahan diselesaikan dalam waktu 1 hari. Apabila dalam 1 hari tidak terselesaikan maka harus dilaporkan ke Kepala Bagian, apabila dalam 2 hari belum terselesaikan maka harus dilaporkan ke Wakil Direktur. Selanjutnya apabila permasalahan belum terselesaikan maka dilaporkan dan ditindaklanjuti oleh Direktur.
- d. Merawat seluruh sarana dan prasarana aset secara berkala.
- e. Menambah koleksi buku yang *up to date*.
- f. Meningkatkan fasilitas laboratorium untuk pembelajaran.
- g. Menambah dan menjaga fasilitas sarana publik lainnya (mushola, parkir, BEM, ruang UKM).
- h. Memberikan pelatihan strategi mengajar.
- i. Menerapkan kode etik dosen

BAB V

PENUTUP

Demikian yang dapat kami paparkan atas hasil survey kepuasan mahasiswa Politeknik Piksi Ganesha, tentunya masih banyak kekurangan dan kelemahannya, Tim penjamin Mutu berharap dari survey yang dilakukan dapat meningkatkan perbaikan berkelanjutan bagi Politeknik Piksi Ganesha 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, Bidang Pelayanan, dan Jurusan.