LAPORAN

KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN PENDIDIKAN

Politeknik Negeri Madura

Tahun 2024

Pusat Penjaminan Mutu dan Pengembangan Pembelajaran (PPMPP)

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN 3
PENDAHULUAN 4
LATAR BELAKANG 4
TUJUAN 5
SASARAN SURVEI DAN METODE PELAKSANAAN.....5
HASIL SURVEI DAN ANALISIS.....6
REALIBITY (KEADILAN).....6
RESPONSIVENESS.....7
ASSURANCE.....7
EMPHATY.....8
TANGIBLE.....9
KESIMPULAN DAN SARAN.....10

LEMBAR PENGESAHAN

Proses	Penanggungjawab			Tanggal
	Nama	Jabatan	Tandatangan	
1. Perumusan	Nadiyah Ulfah, S.Si.	Pelaksana Administrasi		06 Februari 2025
2. Pemeriksaan	Auliana Diah Wilujeng, S.T., M.T.	Sekretaris PPMP		06 Februari 2025
3. Persetujuan	Nurir Rohmah, S.S., M.Ed.	Kepala PPMPP		06 Februari 2025
4. Penetapan				
5. Pengendalian				

1. Pendahuluan

1. 1. Latar Belakang

Pendidikan tinggi yang berkualitas merupakan harapan mahasiswa dalam menempuh pendidikan di politeknik, dimana politeknik khususnya pendidikan tinggi yang mengembangkan sumber daya manusia (SDM) agar memiliki keterampilan praktis yang memadai. Dalam proses bisnis perguruan tinggi mahasiswa adalah pelanggan produk jasa. Seperti halnya bisnis jasa yang lain, pelayanan yang berada dibawah mutu yang diharapkan akan membuat pelanggan kehilangan kepercayaan. Namun, di sisi lain, jika pelayanan dianggap telah memenuhi harapan maka reputasi perguruan tinggi sebagai penyedia layanan pendidikan tinggi akan semakin baik. Politeknik Negeri Madura telah berkomitmen untuk menyediakan pelayanan prima bagi mahasiswanya. Ini terbukti dengan perbaikan-perbaikan yang kami lakukan setiap tahun dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Dalam rangka mengukur kinerja dan pelayanan, kami mengadakan survei kepuasan mahasiswa terhadapa layanan yang rutin dilakukan setiap tahunnya.

Survei ini mengukur kepuasan mahasiswa dalam lima indikator penilaian yakni:

- Keandalan (reliability): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan.
- Daya tanggap (responsiveness): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.
- Kepastian (assurance): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.
- Empati (empathy): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.
- Tangible: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibitas, kualitas sarana dan prasarana.ngan ketentuan.

Hasil dari survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan ini akan memberikan manfaat secara langsung terutama dalam peningkatan kulitas layanan, selain itu Survei ini berguna sebagai feedback untuk mengetahui pendekatan kepada mahasiswa yang paling sesuai agar fungsi berjalan secara maksimal.

1. 2. Tujuan

Tujuan diadakannya survei kepuasan mahasiswa tahun 2023 ini antara lain sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa melalui lima indikator penilaian reliability, responsiveness, assurance, empathy dan Tangible
2. Bahan evaluasi untuk Politeknik Negeri Madura dalam pengembangan pelayanan ke depan.

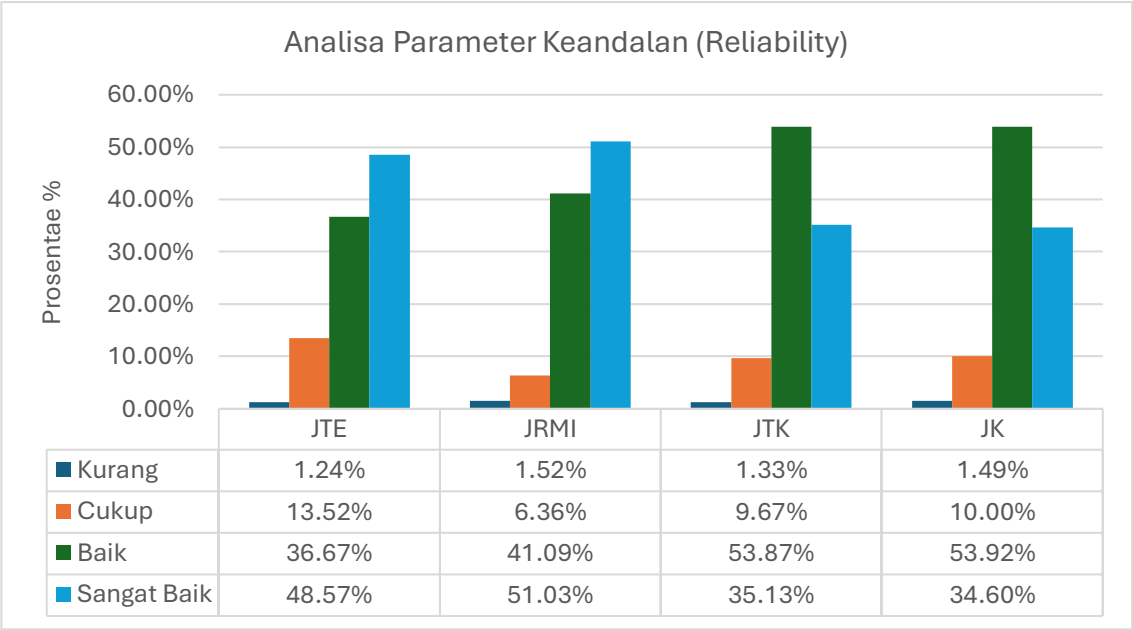
1.3. Sasaran survei dan metode pelaksanaan

Pengumpulan data melalui laman link onedrive dengan menyebarkan link tahun kepada kelas – kelas melalui dosen wali. Sasaran survei kepuasan mahasiswa adalah semua mahasiswa aktif semester ganjil tahun akademik 2024-2025. Mahasiswa diminta untuk mengisi kuisioner melalukan penilaian terhadap layanan yang ada di Politeknik Negeri Madura. Indikator yang dapat dipilih mahasiswa yaitu : Sangat Baik, Baik, Cukup dan Kurang di setiap jawaban. Sebanyak 720 mahasiswa yang telah berpartisipasi melakukan pengisian kuisioner.

2.Hasil Survei dan Analisis

2.1 Realibity (Keadilan)

Untuk indikator kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan diperoleh hasil bahwa sebagian besar mahasiswa menganggap bahwa pelayanan dalam indikator ini tergolong baik dengan prosentase 49,72% ; sangat baik dengan prosentase 39,19% ; cukup dengan prosentase 9,69% dan menganggap pelayanan tersebut prosentase kurang hanya 1,41%. Dengan menggunakan rumus Tingkat Kepuasan Mahasiswa yang ditentukan oleh BAN – PT, [TKM 1 = ((4x39,19%) + (3x49,72%) + (2x9,69%) + 1,41%)/4 = 81,67%] maka dalam kategori ini Politeknik Negeri Madura telah melebihi standar mutu 75 persen. Sehingga tindak lanjut yang direncanakan adalah mempertahankan yang sudah ada.

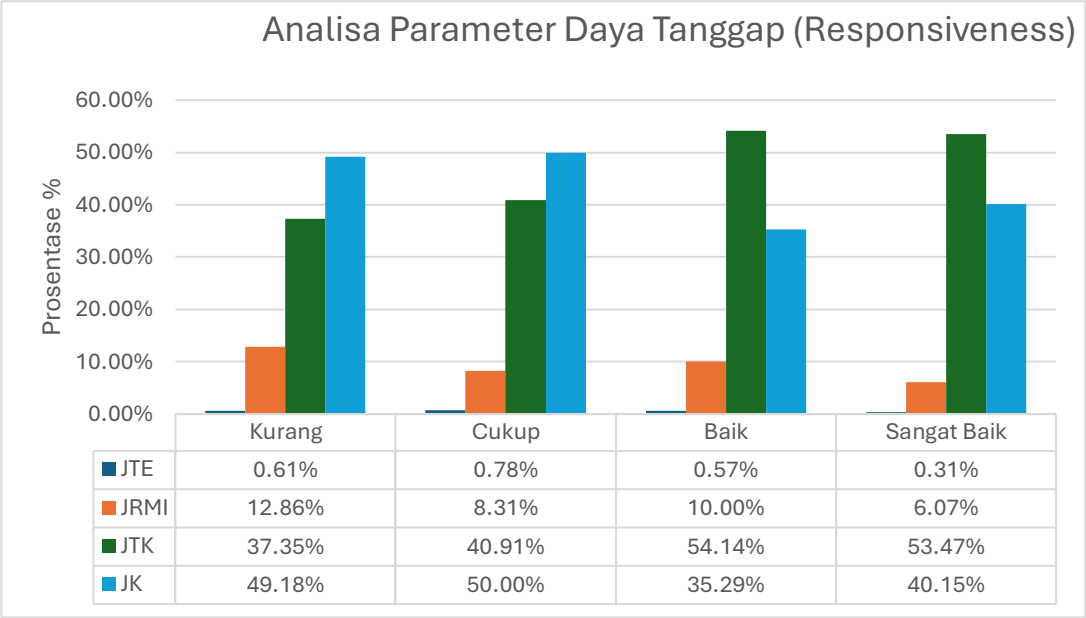


	JTE	JRMI	JTK	JK
Kurang	1.24%	1.52%	1.33%	1.49%
Cukup	13.52%	6.36%	9.67%	10.00%
Baik	36.67%	41.09%	53.87%	53.92%
Sangat Baik	48.57%	51.03%	35.13%	34.60%

Tabel. 2.1. Analisa Parameter Keandalan

2.2. Responsiveness

Indikator responsiveness mengukur kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat. Pada indikator ini 49,66 % mahasiswa menganggap responsiveness yang diberikan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola sudah baik, bahkan 42,16 % lainnya menganggapnya baik sekali. Dari 720 mahasiswa yang menjadi responden hanya 0,48 % yang menganggap kurang sementara 7,70 % sisanya menganggap cukup. Dengan menggunakan rumus Tingkat Kepuasan Mahasiswa yang ditentukan oleh BAN – PT, [TKM 2 = ((4x42,16%) + (3x49,66%) + (2x7,70%) + 0,48%)/4 = 83,38% maka dalam kategori ini Politeknik Negeri Madura telah melebihi standar mutu 75 persen. Sehingga tindak lanjut yang direncanakan adalah mempertahankan yang sudah ada.

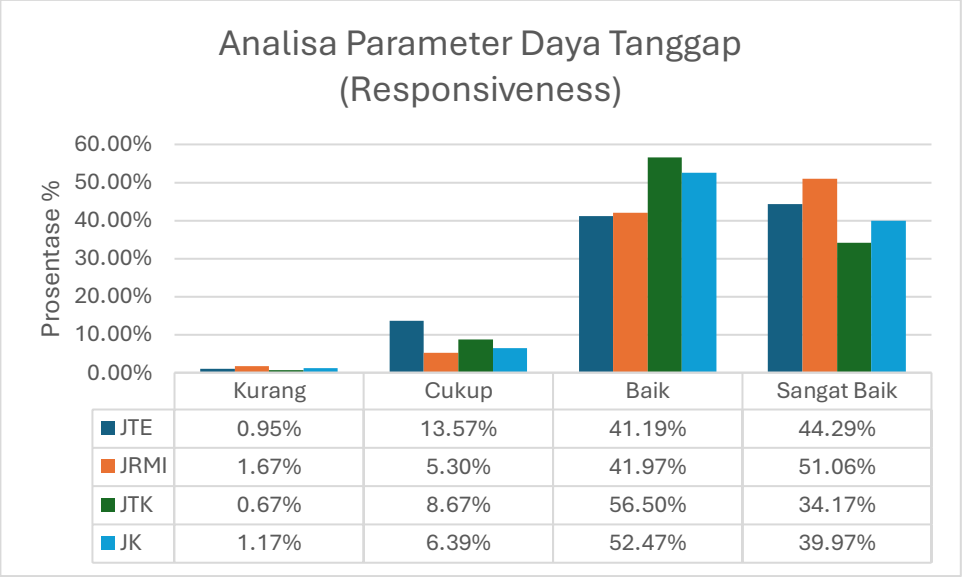


	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
JTE	0.61%	0.78%	0.57%	0.31%
JRMI	12.86%	8.31%	10.00%	6.07%
JTK	37.35%	40.91%	54.14%	53.47%
JK	49.18%	50.00%	35.29%	40.15%

Tabel. 2.2. Analisa Parameter Daya Tanggap

2.3. Assurance

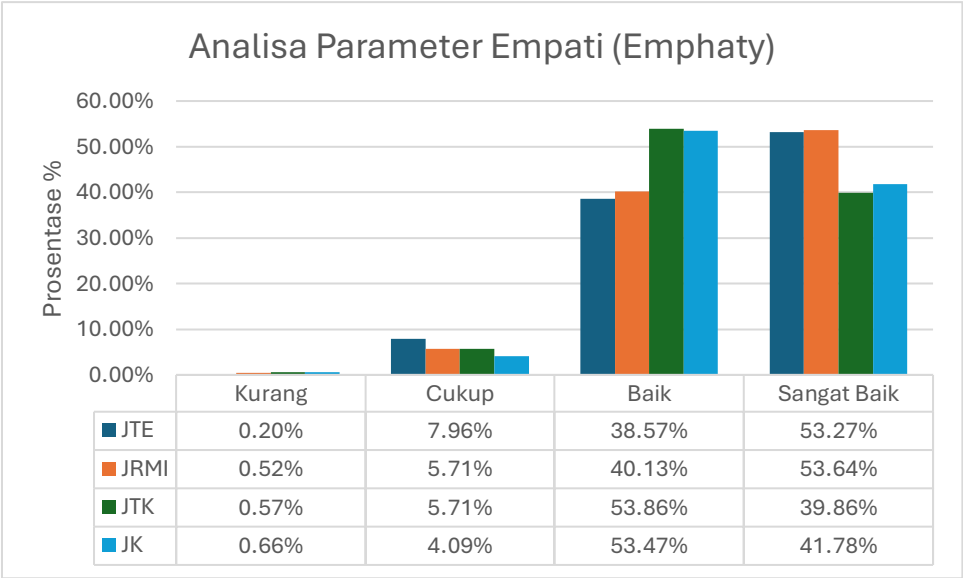
Indikator ini melihat kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan. Pada indikator ini sejumlah 49,77 % mahasiswa responden melihat bahwa kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa sudah baik sedangkan 41,78% lainnya melihatnya sudah sangat baik. Sebanyak 7,34% menilai indikator assurance ini cukup sementara hanya 1,11% yang menganggapnya kurang. Dengan menggunakan rumus Tingkat Kepuasan Mahasiswa yang ditentukan oleh BAN – PT, [TKM 3 = ((4x41,78%) + (3x49,77%) + (2x7,34%) + 1,11%)/4 = 83,06%] maka dalam kategori ini Politeknik Negeri Madura telah melampaui standar mutu 75 persen. Sehingga tindak lanjut yang diambil adalah mempertahankan yang sudah ada.



Tabel. 2.3. Analisa Parameter Daya Tanggap

2.4. Emphaty

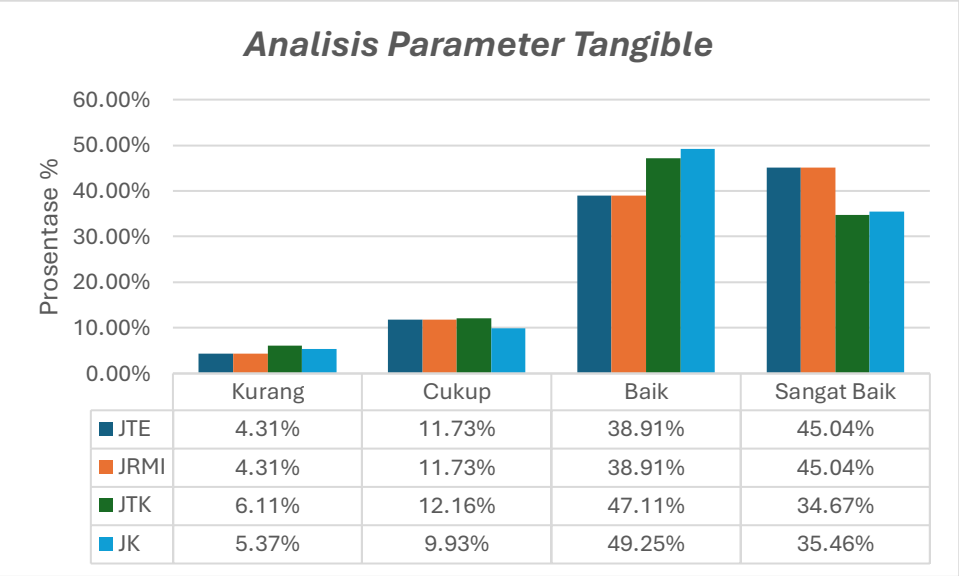
Dari 720 mahasiswa responden, 44,72% menganggap bahwa kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa sudah baik sekali, sementara 49,58% lainnya menganggap sudah baik. Hanya ada 0,58% mahasiswa yang menilai kurang sementara 5,12% sisanya melihat empathy yang diberikan oleh dosen, tenaga kependidikan dan pengelola sudah cukup. Dengan menggunakan rumus Tingkat Kepuasan Mahasiswa yang ditentukan oleh BAN – PT, [TKM 4 = ((4x44,72%) + (3x49,58%) + (2x5,12%) + 0,58%)/4 = 84,61 %) maka dalam kategori ini Politeknik Negeri Madura telah melampaui standar mutu 75 persen. Sehingga, tindak lanjut adalah mempertahankan yang sudah ada.



Tabel. 2.4. Analisa Parameter Empati

2.5. Tangible

Indikator ini mengukur tentang penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibitas, kualitas sarana dan prasarana. Sejumlah 38,95% mahasiswa responden merasa bahwa kecukupan, aksesibitas, kualitas sarana dan prasarana sudah sangat baik dan 45,48% yang lainnya melihatnya sudah baik. Selain itu, 10,21% responden mahasiswa menganggapnya sudah cukup dan hanya 5,36% yang masih merasa kurang. Dengan menggunakan rumus Tingkat Kepuasan Mahasiswa yang ditentukan oleh BAN – PT, [TKM 5 = ((4x38,95%) + (3x45,48%) + (2x10,21%) + 5,36%)/4 = 79,51%) maka dalam kategori ini Politeknik Negeri Madura telah melampaui standar mutu 75 persen.

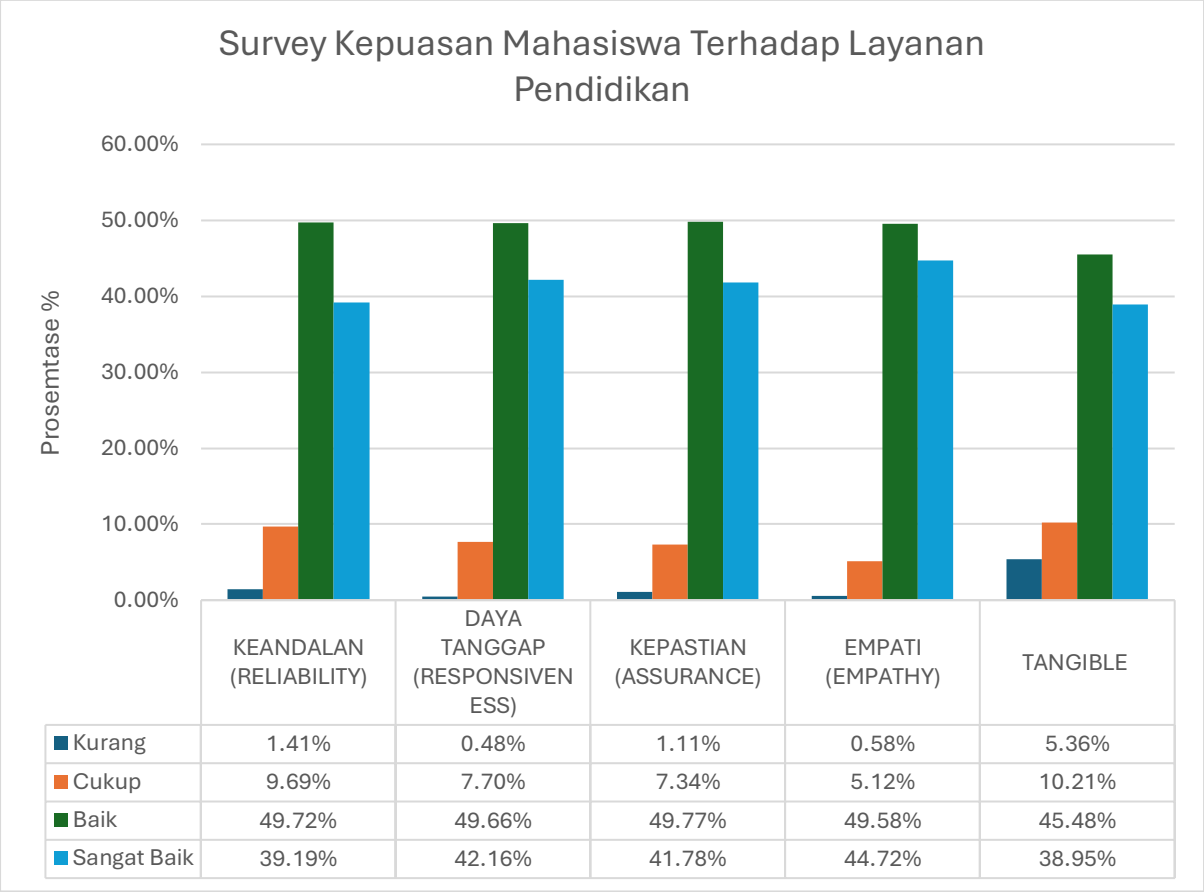


	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
JTE	4.31%	11.73%	38.91%	45.04%
JRMI	4.31%	11.73%	38.91%	45.04%
JTK	6.11%	12.16%	47.11%	34.67%
JK	5.37%	9.93%	49.25%	35.46%

Tabel. 2.5. Analisa Parameter Tangible

3. Kesimpulan dan Saran

Secara keseluruhan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan menunjukkan hasil Baik di semua indikator penilaian yaitu Keandalan 49,72% ; Daya Tanggap 49,66% ; Kepastian 49,77% ; Empati 49,58% ; dan Tangible 45,48%. Hasil ini menjadi dasar perbaikan dalam unit pelayanan terhadap mahasiswa, memberikan informasi terkait akademik dan kegiatan lomba.



	KEANDALAN (RELIABILITY)	DAYA TANGGAP (RESPONSIVENESS)	KEPASTIAN (ASSURANCE)	EMPATI (EMPATHY)	TANGIBLE
Kurang	1.41%	0.48%	1.11%	0.58%	5.36%
Cukup	9.69%	7.70%	7.34%	5.12%	10.21%
Baik	49.72%	49.66%	49.77%	49.58%	45.48%
Sangat Baik	39.19%	42.16%	41.78%	44.72%	38.95%

Tabel 3.1. Survei Kepuasan Mahasiswa