



LAPORAN

KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN PENDIDIKAN

Politeknik Negeri Madura
Tahun 2025

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.....	5
Uji Validitas.....	5
Uji Reliabilitas.....	6
Keandalan (Reliability).....	7
Daya Tanggap (Responsiveness).....	8
Kepastian (Assurance).....	10
Empati (Empathy).....	11
Tangible.....	12
Analisis Komentar Mahasiswa & Tindak Lanjut	14
Hasil Surei dan Analisis Setiap Program Studi	17
Rencana Tindak Lanjut.....	27
Kesimpulan	30



PUSAT PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN DAN
PENGEMBANGAN PEMBELAJARAN (PPMPP)
POLITEKNIK NEGERI MADURA

No.Dok : 001/REV-00/KUR-
POLTERA/2026


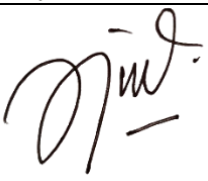

Tanggal : 03 Februari 2026

LAPORAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP
LAYANAN PENDIDIKAN
POLITEKNIK NEGERI MADURA TAHUN 2025

Revisi : 00

Halaman :

LEMBAR PENGESAHAN

Proses	Penanggungjawab			Tanggal
	Nama	Jabatan	Tandatangan	
1. Perumusan	Nadiyah Ulfah, S.Si.	Pelaksana Administrasi		03 Februari 2026
2. Pemeriksaan	Auliana Diah Wilujeng, S.T., M.T.	Sekretaris PPMP		03 Februari 2026
3. Persetujuan	Nurir Rohmah, S.S., M.Ed.	Kepala PPMPP		03 Februari 2026
4. Penetapan				
5. Pengendalian				

1. Pendahuluan

1. 1. Latar Belakang

Keberhasilan penyelenggaraan pendidikan tinggi di lingkungan politeknik tidak terlepas dari kemampuannya dalam memberikan layanan yang berkualitas. Mahasiswa, sebagai pemangku kepentingan utama, menempatkan harapan besar pada tersedianya layanan akademik dan non akademik yang unggul. Politeknik, dengan karakteristiknya sebagai institusi vokasi, berfokus pada pengembangan sumber daya manusia yang kompeten secara praktis. Dalam konteks ini, mahasiswa berperan sebagai pelanggan jasa pendidikan. Sebagaimana prinsip dasar bisnis jasa, ketidaksesuaian antara layanan yang diterima dengan harapan dapat mengikis kepercayaan. Sebaliknya, layanan yang mampu melampaui atau memenuhi ekspektasi akan memperkuat reputasi institusi.

Politeknik Negeri Madura telah berkomitmen untuk menyediakan pelayanan prima bagi mahasiswanya. Komitmen ini terbukti dengan adanya perbaikan-perbaikan yang dilakukan setiap tahun dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Dalam rangka mengukur kinerja dan kualitas pelayanan, Politeknik Negeri Madura secara rutin mengadakan survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan setiap tahunnya.

Survei ini mengukur kepuasan mahasiswa berdasarkan lima indikator penilaian, yaitu:

1. Uji Validitas : pengujian yang dilakukan untuk mengetahui sejauh mana suatu alat ukur (kuesioner) mampu mengukur apa yang seharusnya diukur.
2. Uji Reliabilitas : pengujian yang dilakukan untuk mengetahui sejauh mana suatu alat ukur (kuesioner) konsisten dan andal (dapat dipercaya) jika digunakan berulang kali pada kelompok yang sama dalam kondisi yang sama.
3. Keandalan (Reliability): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan.
4. Daya Tanggap (Responsiveness): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa serta memberikan jasa dengan cepat.
5. Kepastian (Assurance): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.
6. Empati (Empathy): kesediaan atau kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberikan perhatian kepada mahasiswa.
7. Tangible: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana serta prasarana.

Hasil dari survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan ini akan memberikan manfaat secara langsung terutama dalam peningkatan kualitas 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 2025 ini antara lain sebagai berikut:

1. Mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola berdasarkan lima dimensi: Keandalan, Daya Tanggap, Kepastian, Empati, dan *Tangible*.
2. Mengidentifikasi kelemahan layanan yang masih memerlukan perbaikan prioritas.
3. Menyediakan data objektif sebagai dasar pengambilan kebijakan peningkatan mutu layanan.
4. Mengevaluasi efektivitas perbaikan layanan yang telah dilakukan setiap tahun.
5. Memberikan umpan balik (feedback) kepada dosen dan tenaga kependidikan untuk introspeksi dan peningkatan kinerja.
6. Memenuhi standar penjaminan mutu internal (SPMI) dan akreditasi institusi.
7. Membandingkan hasil survei antar tahun untuk melihat tren kepuasan mahasiswa.

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 2025-2026. Mahasiswa diminta untuk mengisi kuisioner melakukan penilaian terhadap layanan yang ada di Politeknik Negeri Madura. Indikator yang dapat dipilih mahasiswa yaitu : sangat paham, paham sekali, paham, cukup paham dan kurang paham di setiap jawaban. Sebanyak 893 mahasiswa yang telah berpartisipasi melakukan pengisian kuisioner.

2. Hasil Survei dan Analisis

2.1. Uji Validitas

Uji validitas adalah metode statistik untuk memastikan instrumen yang digunakan sesuai dengan tujuan dan mengukur apakah data yang telah di dapat setelah survey merupakan data yang valid atau tidak. Responden yang di uji sebanyak 893 Mahasiswa Politeknik Negeri Madura maka kesahihan data dapat dilihat dari $r_{hitung} > r_{tabel}$ sebagai berikut :

No.	r _{hitung}	r _{tabel} N=895	Keputusan
1	0,757279555	0,065	Valid
2	0,715477756	0,065	Valid
3	0,765020789	0,065	Valid
4	0,792004912	0,065	Valid
5	0,788711504	0,065	Valid
6	0,846765832	0,065	Valid
7	0,855661142	0,065	Valid
8	0,750867732	0,065	Valid
9	0,777871629	0,065	Valid
10	0,746190111	0,065	Valid
11	0,762730246	0,065	Valid

2.2. Uji Reliabilitas

Realibitas berarti dapat dipercaya, dapat diandalkan, bersifat ajeg, stabil, dan konsisten. Jadi, konsep reliabilitas adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya, artinya pengukuran terhadap kelompok subyek yang sama akan memberikan hasil yang sama dalam beberapa kali pengukuran selama aspek yang diukur tidak berubah. Secara empiris, tinggi rendahnya reliabilitas ditunjukkan oleh suatu angka yang disebut koefisien reliabilitas. Semakin tinggi koefisien reliabilitas maka konsistensi antara hasil pengenaan dua tes tersebut semakin baik dan hasil ukur kedua tes itu dikatakan semakin reliabel. Demikian pula sebaliknya

Tabel Nilai Koefisien *Alpha Cronbach*

Nilai koefisien <i>Alpha Cronbach</i>	Kriteria
0,00 s.d. 0,20	Kurang reliabel
0,21 s.d. 0,40	Agak reliabel
0,42 s.d. 0,60	Cukup reliabel
0,61 s.d. 0,80	Reliabel
0,81 s.d. 1,00	Sangat reliabel

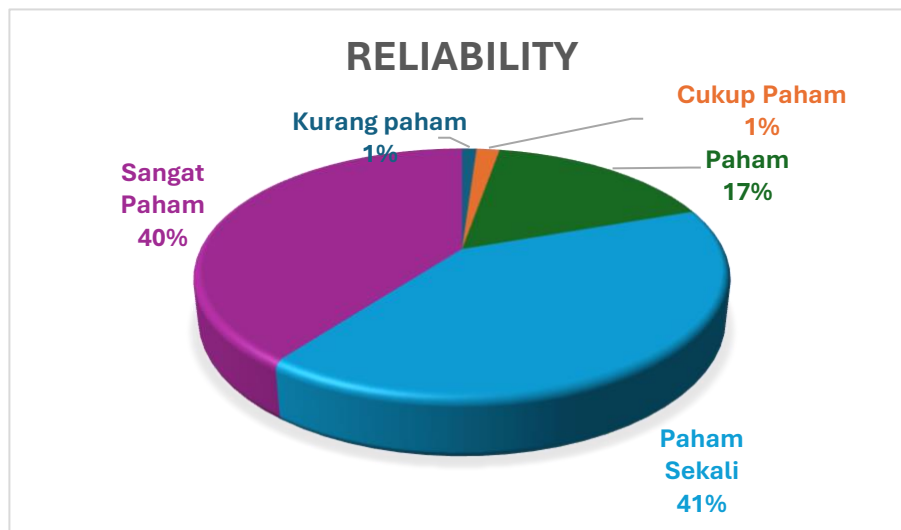
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
0,849	.992	893

Berdasarkan tabel perhitungan uji Reliabilitas diperoleh hasil 0,849 sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat realibilitasnya yaitu Sangat reliabel.

2.3. Keandalan (Reliability)

a. Kesesuaian Layanan Akademik dengan Prosedur dan Jadwal



Gambar 1.1. Tingkat Persepsi Mahasiswa pada aspek Reliability

Berdasarkan grafik Keandalan (Reliability), persepsi mahasiswa terhadap pelaksanaan layanan akademik meliputi jadwal perkuliahan, pelaksanaan ETS/EAS, magang, hingga yudisium, menunjukkan hasil yang **sangat positif**. Distribusi jawaban responden adalah sebagai berikut:

- Paham Sekali: 41%
- Sangat Paham: 40%
- Paham: 17%
- Cukup Paham: 1%
- Kurang Paham: 1%

Dengan demikian, sebanyak 81% mahasiswa berada pada kategori penilaian tertinggi (Paham Sekali dan Sangat Paham), dan 98% mahasiswa memberikan persepsi positif (Paham

hingga Sangat Paham) terhadap kesesuaian layanan akademik dengan prosedur dan jadwal yang ditetapkan.

Hal ini mengindikasikan bahwa sistem penjadwalan kuliah, pelaksanaan ujian (ETS/EAS), pengelolaan magang, hingga proses yudisium berjalan dengan tertib, transparan, dan sesuai ketentuan menurut persepsi hampir seluruh mahasiswa.

b. Kejelasan dan Akurasi Informasi Biaya Pendidikan dan Prosedur Administrasi

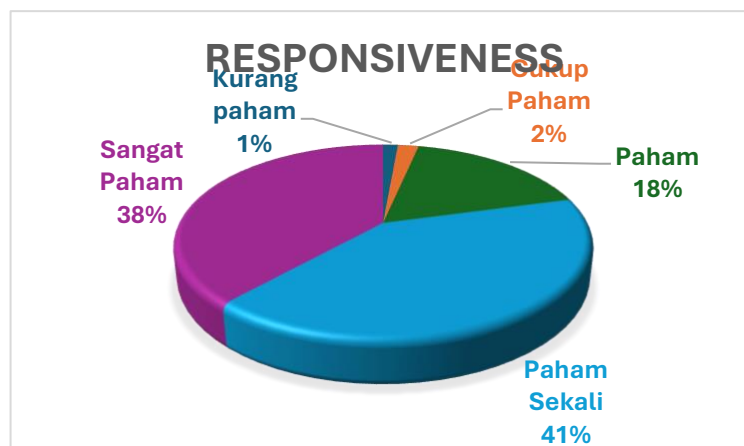
Dengan distribusi jawaban yang sama, persepsi mahasiswa terhadap kejelasan dan akurasi informasi biaya pendidikan serta prosedur administrasi juga menunjukkan tingkat keandalan yang sangat tinggi, yaitu:

- Paham Sekali dan Sangat Paham: 81%
- Paham: 17%
- Cukup Paham: 1%
- Kurang Paham: 1%

Artinya, 98% mahasiswa menilai bahwa informasi biaya pendidikan dan prosedur administrasi telah disampaikan secara jelas, akurat, dan mudah dipahami. Hal ini menunjukkan bahwa sistem pengumuman biaya kuliah, rincian pembayaran, alur administrasi akademik/keuangan, serta prosedur lainnya dinilai transparan, mudah dipahami, dan akurat oleh hampir seluruh mahasiswa

Secara keseluruhan, dimensi Keandalan (Reliability) menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi, dengan dominasi respon positif dari mahasiswa. Layanan akademik dan administrasi dinilai andal, konsisten, dan sesuai standar mutu, sehingga mendukung keberlangsungan proses pendidikan secara efektif dan tertib.

2.4. Daya Tanggap (Responsiveness)



Gambar 1.2. Tingkat Persepsi Mahasiswa pada aspek Responsiveness

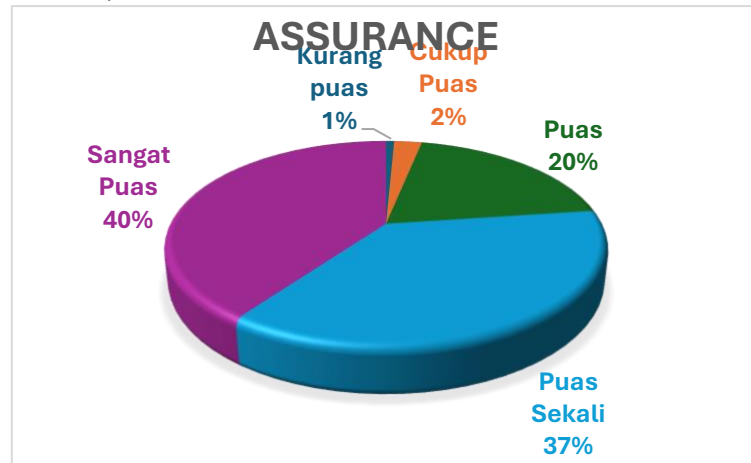
Berdasarkan grafik dimensi Daya Tanggap (Responsiveness), persepsi mahasiswa terhadap kecepatan dan kesigapan layanan baik yang diberikan oleh staf akademik maupun layanan keuangan dan administrasi lainnya menunjukkan hasil yang sangat positif. Distribusi penilaian mahasiswa adalah sebagai berikut:

- Paham Sekali: 41%
- Sangat Paham: 38%
- Paham: 18%
- Cukup Paham: 2%
- Kurang Paham: 1%

Dengan demikian, sebanyak 79% mahasiswa memberikan penilaian pada kategori sangat positif (Paham Sekali dan Sangat Paham), dan 97% mahasiswa secara keseluruhan memberikan penilaian positif terhadap daya tanggap layanan Poltera. Tingginya persentase respon positif (97%) menunjukkan bahwa mahasiswa menilai layanan Poltera cepat, sigap, dan responsif dalam menangani berbagai kebutuhan. Hal ini mencakup pelayanan administrasi akademik, layanan bimbingan, pengurusan surat-menyurat, penyampaian informasi perkuliahan, serta layanan keuangan dan administrasi pendukung lainnya seperti pembayaran biaya pendidikan dan proses administrasi keuangan.

Persentase responden yang menyatakan penilaian kurang positif relatif sangat kecil (3%), sehingga tidak memengaruhi gambaran umum kualitas layanan. Temuan ini mengindikasikan bahwa mekanisme pelayanan telah berjalan efisien, dengan alur kerja yang jelas dan waktu respons yang dinilai memadai oleh hampir seluruh mahasiswa. Dari perspektif SPMI, capaian ini mencerminkan bahwa standar pelayanan mahasiswa, khususnya pada aspek daya tanggap, telah terimplementasi secara konsisten dan mendukung terciptanya layanan akademik yang efektif dan berorientasi pada kebutuhan pengguna.

2.5. Kepastian (Assurance)



Gambar 1.3. Tingkat Persepsi Mahasiswa pada aspek Assurance

Berdasarkan grafik dimensi Kepastian (Assurance), persepsi mahasiswa terhadap kompetensi dosen dan staf serta rasa aman dan nyaman dalam proses pelayanan di kampus menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi. Distribusi penilaian mahasiswa adalah sebagai berikut:

- Puas Sekali: 37%
- Sangat Puas: 40%
- Puas: 21%
- Cukup Puas: 1%
- Kurang Puas: 1%

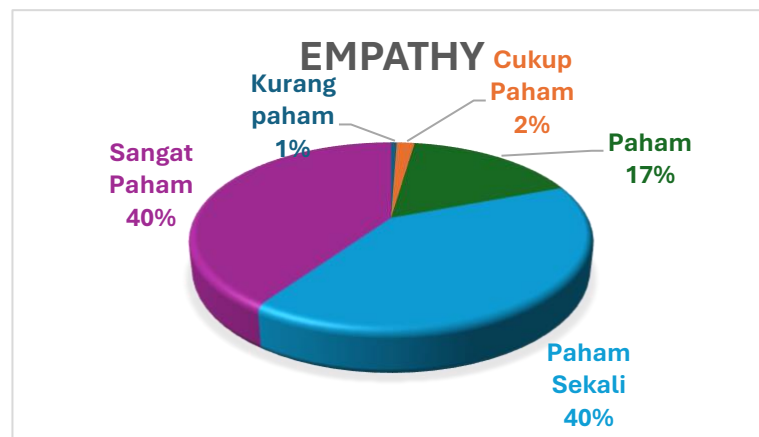
Dengan demikian, sebanyak 77% mahasiswa berada pada kategori kepuasan tertinggi (Puas Sekali dan Sangat Puas), dan secara keseluruhan 98% mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap dimensi Kepastian (Assurance).

Tingginya tingkat kepuasan mahasiswa (98%) mengindikasikan bahwa dosen dan staf Poltera dinilai memiliki kompetensi yang memadai, mencakup penguasaan pengetahuan, keterampilan profesional, sikap kerja, serta kemampuan komunikasi yang baik dalam memberikan layanan. Kompetensi ini dirasakan baik dalam konteks pelayanan akademik (pembelajaran, bimbingan, evaluasi) maupun pelayanan administrasi. Selain itu, mahasiswa juga menilai bahwa proses pelayanan di kampus berlangsung dalam suasana yang aman dan nyaman, baik secara fisik maupun non-fisik. Lingkungan kampus dipersepsikan kondusif, dengan dukungan keamanan area, keramahan petugas, prosedur pelayanan yang tertib, serta interaksi layanan yang tidak menimbulkan tekanan atau kecemasan bagi mahasiswa.

Persentase responden yang memberikan penilaian kurang positif relatif sangat kecil (2%), sehingga tidak memengaruhi gambaran umum kualitas layanan. Secara keseluruhan,

temuan ini menunjukkan bahwa dimensi Kepastian (Assurance) telah terimplementasi dengan baik dan menjadi salah satu penopang utama kepercayaan mahasiswa terhadap layanan pendidikan di Poltera. Dari perspektif SPMI, capaian ini mencerminkan bahwa standar kompetensi sumber daya manusia dan standar pelayanan mahasiswa telah dipenuhi dan dijalankan secara konsisten, serta mendukung terciptanya iklim layanan yang profesional dan terpercaya.

2.6. Empati (Empathy)



Gambar 1.4. Tingkat Persepsi Mahasiswa pada aspek Empathy

Berdasarkan grafik dimensi Empati (Empathy), persepsi mahasiswa terhadap perhatian dan bantuan dosen serta staf saat menghadapi permasalahan akademik maupun pribadi, serta kualitas komunikasi antara mahasiswa dan pengelola program studi, menunjukkan tingkat penilaian yang sangat tinggi. Distribusi penilaian mahasiswa adalah sebagai berikut:

- **Sangat Paham:** 40%
- **Paham Sekali:** 40%
- **Paham:** 17%
- **Cukup Paham:** 2%
- **Kurang Paham:** 1%

Dengan demikian, sebanyak 97% mahasiswa memberikan persepsi positif terhadap dimensi empati, sementara hanya 3% mahasiswa yang menilai perhatian, bantuan, atau komunikasi masih perlu ditingkatkan.

Tingginya persentase persepsi positif (97%) menunjukkan bahwa mahasiswa merasakan kepedulian, perhatian, dan kesediaan membantu dari dosen maupun staf ketika menghadapi berbagai permasalahan, baik yang berkaitan dengan akademik (pembelajaran,

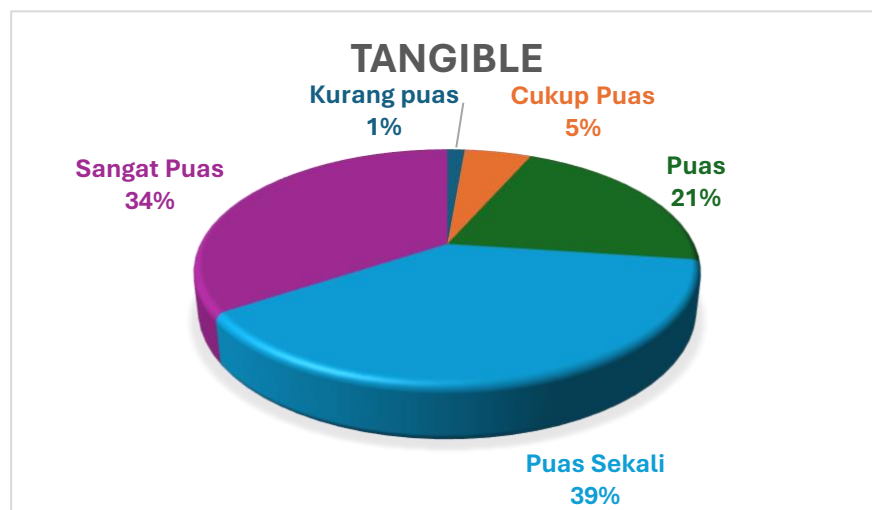
bimbingan, evaluasi) maupun aspek pribadi yang memengaruhi proses studi. Hal ini mencerminkan adanya pendekatan layanan yang humanis dan berorientasi pada kebutuhan mahasiswa.

Selain itu, komunikasi antara mahasiswa dan pengelola program studi juga dinilai berjalan dengan baik, terbuka, dan mudah diakses. Hubungan komunikasi yang efektif ini mendukung terciptanya suasana akademik yang kondusif, memudahkan penyampaian aspirasi maupun penyelesaian kendala akademik, serta memperkuat keterlibatan mahasiswa dalam proses pendidikan.

Persentase responden yang memberikan penilaian kurang positif relatif sangat kecil (3%), sehingga tidak memengaruhi gambaran umum kualitas layanan. Namun demikian, temuan ini tetap menunjukkan adanya ruang perbaikan terbatas, khususnya dalam memastikan bahwa seluruh mahasiswa merasakan perhatian dan komunikasi yang merata.

Dari perspektif SPMI, capaian dimensi Empati (Empathy) ini menunjukkan bahwa standar pelayanan mahasiswa telah dilaksanakan dengan baik dan konsisten, serta menjadi salah satu kekuatan utama layanan pendidikan di Poltera.

2.7. Tangible



Gambar 1.5. Tingkat Persepsi Mahasiswa pada aspek Empathy

Berdasarkan grafik dimensi Tangible, persepsi mahasiswa terhadap fasilitas ruang kuliah, laboratorium, bengkel, fasilitas umum, serta sarana teknologi pendukung pembelajaran

menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi, meskipun relatif lebih rendah dibandingkan dimensi SERVQUAL lainnya. Distribusi penilaian mahasiswa adalah sebagai berikut:

- Puas Sekali: 39%
- Sangat Puas: 34%
- Puas: 21%
- Cukup Puas: 5%
- Kurang Puas: 1%

Dengan demikian, sebanyak 73% mahasiswa berada pada kategori kepuasan tertinggi (Puas Sekali dan Sangat Puas), dan secara keseluruhan 94% mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap aspek Tangible. Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa menilai fasilitas ruang kuliah, laboratorium, bengkel, serta sarana pendukung pembelajaran lainnya berada dalam kondisi baik dan layak digunakan. Fasilitas tersebut secara umum dinilai mampu mendukung proses pembelajaran vokasi yang menekankan praktik dan keterampilan.

Pola kepuasan yang sama juga tercermin pada kebersihan dan kenyamanan fasilitas umum, seperti toilet, kantin, tempat ibadah, dan area parkir. Mayoritas mahasiswa menyatakan puas terhadap kondisi fasilitas tersebut, meskipun sebagian kecil mahasiswa (6%) masih menilai aspek ini cukup atau kurang memuaskan, yang menunjukkan adanya ruang perbaikan pada fasilitas tertentu.

Selain itu, ketersediaan sarana teknologi, meliputi jaringan internet, sistem informasi akademik, dan e-learning/LMS, juga memperoleh tingkat kepuasan yang relatif tinggi (94% positif). Temuan ini menunjukkan bahwa infrastruktur teknologi secara umum berfungsi dengan baik dan mendukung kegiatan pembelajaran serta layanan akademik mahasiswa.

Namun demikian, dibandingkan dimensi lain seperti Empathy, Assurance, dan Responsiveness, dimensi Tangible menunjukkan tingkat kepuasan relatif lebih rendah, sehingga dapat diidentifikasi sebagai area prioritas peningkatan mutu, khususnya dalam aspek pemeliharaan, pemerataan kualitas fasilitas, dan peningkatan kenyamanan pada fasilitas umum dan sarana teknologi. Dari perspektif SPMI, capaian ini menunjukkan bahwa standar sarana dan prasarana telah terpenuhi, namun masih memerlukan peningkatan berkelanjutan (continuous improvement) agar kualitas layanan fisik selaras dengan tingginya kualitas layanan non-fisik yang telah dirasakan mahasiswa.

3. Analisis Komentar Mahasiswa dan Tindak Lanjut

3.1. Gambaran Umum Komentar

Komentar mahasiswa menunjukkan partisipasi yang sangat tinggi dan bersifat:

- Konstruktif (kritik disertai saran),
- Repetitif pada isu tertentu (menunjukkan masalah sistemik),
- Selaras dengan hasil kuantitatif SERVQUAL, terutama pada dimensi Tangible dan sebagian Responsiveness.

Secara umum, komentar dapat diklasifikasikan menjadi komentar positif/apresiatif dan komentar korektif (masukan perbaikan), dengan dominasi pada masukan perbaikan sarana prasarana.

3.2. Jenis Komentar yang Paling Banyak Muncul (Klasifikasi Tema)

3.2.1. Sarana Prasarana Fisik (Tema Dominan – Tangible)

Ini merupakan tema yang paling sering muncul dan paling konsisten, meliputi:

- Ketersediaan air dan kondisi toilet (air sering mati, toilet bocor/kotor),
- AC ruang kelas tidak berfungsi atau kurang optimal,
- Atap/plafon gedung bocor atau rusak,
- Kursi/meja kelas rusak atau tidak ergonomis,
- Kondisi parkir (kurang atap, kurang tertib, keamanan/CCTV),
- Kantin (lokasi jauh, kapasitas kecil, jumlah penjual kurang).

Meskipun skor Tangible secara kuantitatif tinggi (94% positif), komentar menunjukkan bahwa isu fasilitas bersifat teknis-operasional dan dirasakan langsung dalam aktivitas harian mahasiswa, sehingga lebih mudah memicu keluhan berulang.

3.2.2. Sarana Teknologi dan Sistem Informasi

Tema ini juga cukup dominan, mencakup:

- Jaringan Wi-Fi tidak stabil/tidak merata,
- Proyektor/LCD dan kabel sering rusak atau terbatas jumlahnya,
- SIAKAD/e-learning error, lambat, atau isu keamanan akun.

Komentar ini konsisten dengan karakter kampus vokasi yang sangat bergantung pada teknologi, sehingga gangguan kecil berdampak signifikan terhadap proses belajar.

3.2.3. Pelayanan dan Responsivitas Administrasi

Masukan yang muncul antara lain:

- Informasi akademik terkadang mendadak atau kurang tersosialisasi,
- Proses administrasi (keuangan, surat, beasiswa) perlu lebih cepat dan konsisten,
- Harapan agar respon unit layanan lebih proaktif.

Isu ini muncul lebih sedikit dibanding sarana fisik, namun tetap penting karena menyangkut pengalaman layanan (service experience).

3.2.4. Proses Pembelajaran dan SDM

Beberapa komentar menyinggung:

- Manajemen waktu dosen (kelas kosong, dosen berhalangan tanpa konfirmasi),
- Harapan lebih banyak praktik dibanding teori,
- Kebutuhan pelatihan dosen, workshop, dan dosen praktisi.

Jumlah komentar relatif kecil, sejalan dengan skor Assurance dan Empathy yang sangat tinggi, namun tetap menjadi *early warning* untuk mutu pembelajaran vokasi.

3.2.5. Keamanan, Kenyamanan, dan Lingkungan Kampus

Tema pendukung yang cukup sering muncul:

- Peran satpam dan keamanan lalu lintas kampus,
- Penambahan CCTV parkir,
- Penataan lingkungan (pohon, area hijau, kebersihan).

3.2.6. Apresiasi dan Harapan Umum

Sebagian besar mahasiswa juga menyampaikan:

- Apresiasi terhadap pelayanan dan kemajuan Poltera,
- Harapan agar Poltera makin maju, unggul, dan berdaya saing industri.

Ini menunjukkan tingkat kepercayaan dan sense of belonging mahasiswa cukup tinggi.

3.2. Ringkasan Tema Dominan

Peringkat	Tema Komentar	Dominasi
1	Sarana prasarana fisik (toilet, air, AC, atap, parkir, kantin)	Sangat dominan

2	Sarana teknologi & sistem informasi	Dominan
3	Pelayanan & komunikasi administrasi	Menengah
4	Proses pembelajaran & dosen	Rendah–menengah
5	Keamanan & lingkungan kampus	Pendukung
6	Apresiasi umum	Tinggi secara frekuensi positif

3.3. Analisis Tindak Lanjut (Action Plan Analysis)

Berdasarkan tema di atas, tindak lanjut dapat difokuskan sebagai berikut:

1. Tindak Lanjut Prioritas Jangka Pendek

- Perbaiki air bersih dan toilet (monitoring rutin, jadwal pemeliharaan),
- Penanganan AC dan kebocoran atap berbasis laporan cepat,
- Inventarisasi dan perbaikan LCD/proyektor dan kursi kelas.

2. Tindak Lanjut Jangka Menengah

- Penguatan jaringan Wi-Fi dan infrastruktur IT,
- Penataan ulang parkir (atap, CCTV, ketertiban),
- Evaluasi dan pengembangan kantin dan fasilitas pendukung mahasiswa.

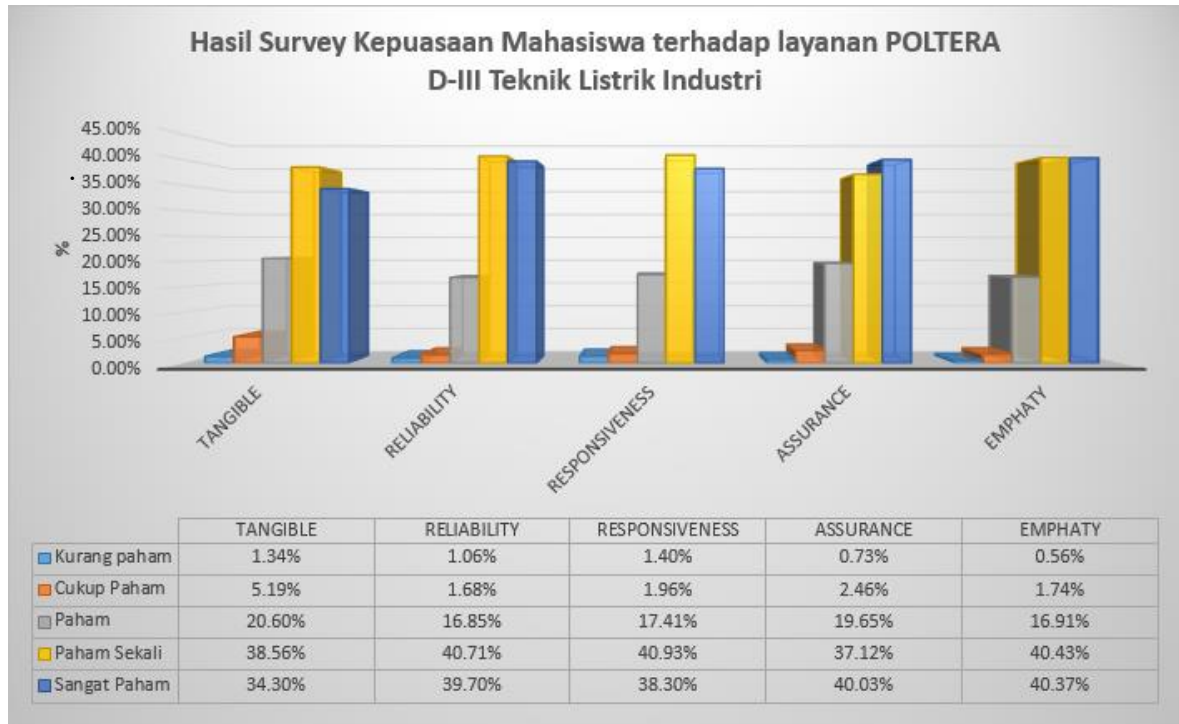
3. Tindak Lanjut Sistemik (SPMI)

- Penyusunan SOP respons cepat fasilitas,
- Integrasi hasil survei ke RTM dan rencana peningkatan mutu tahunan,
- Penguatan komunikasi layanan (jadwal, informasi akademik tidak mendadak).

3.4. Kesimpulan Analisis Komentar

Komentar mahasiswa menunjukkan bahwa kepuasan layanan Poltera secara umum sangat baik, namun tantangan utama terletak pada aspek Tangible dan teknologi pendukung. Masukan yang berulang dan konsisten mengindikasikan area prioritas peningkatan mutu, bukan kegagalan sistem. Dengan tindak lanjut terencana, temuan ini justru menjadi bukti budaya mutu dan perbaikan berkelanjutan (continuous improvement).

4. Hasil Survei dan Analisis setiap Program Studi
 4.1. Program Studi D-III Teknik Listrik Industri



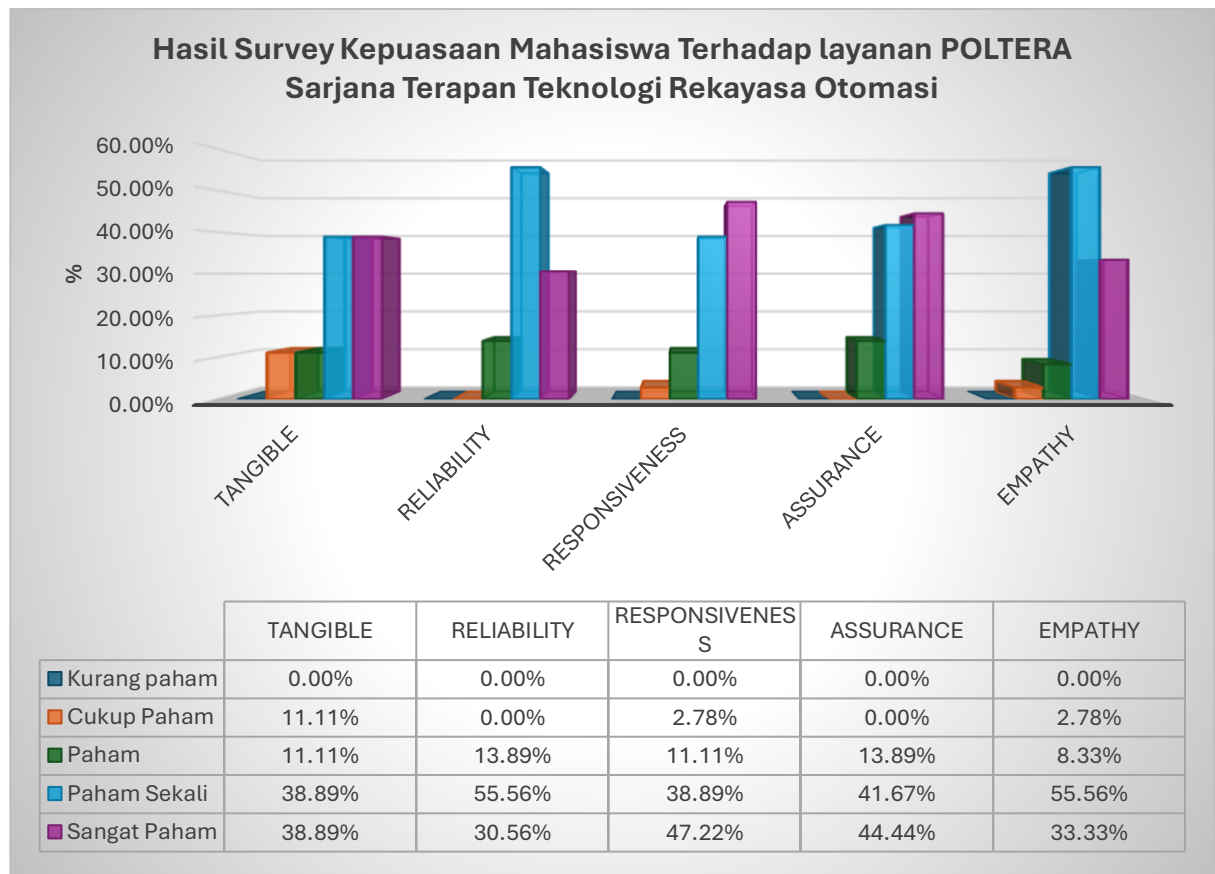
Gambar 1.6. Tingkat Persepsi Mahasiswa pada Program Studi D-III Teknik Listrik Industri

Berdasarkan data hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan POLTERA D3 Teknik Listrik Industri, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat pemahaman mahasiswa sangat tinggi, mayoritas mahasiswa berada pada kategori "Paham Sekali" dan "Sangat Paham" di semua dimensi layanan (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy), dengan total rata-rata sekitar 75–80%.
2. Tingkat ketidakhahaman sangat rendah, kategori "Kurang Paham" di semua dimensi berada di bawah 1,5%, bahkan terendah pada dimensi Empathy (0,56%). Ini menunjukkan hampir tidak ada mahasiswa yang merasa asing atau tidak memahami layanan.
3. Dimensi Assurance dan Empathy paling unggul, kedua dimensi ini memiliki persentase "Sangat Paham" tertinggi (sekitar 40%), menunjukkan bahwa aspek jaminan layanan dan empati petugas sangat baik.

4. Dimensi Tangible perlu perhatian lebih, meskipun masih baik, dimensi ini memiliki persentase "Sangat Paham" terendah (34,30%) dan "Cukup Paham" tertinggi (5,19%), mengindikasikan aspek fasilitas fisik masih bisa ditingkatkan.

4.2. Program Studi Sarjana Terapan Teknologi Rekayasa Otomasi



Gambar 1.7. Tingkat Persepsi Mahasiswa pada Program Studi Sarjana Terapan Teknologi Rekayasa Otomasi

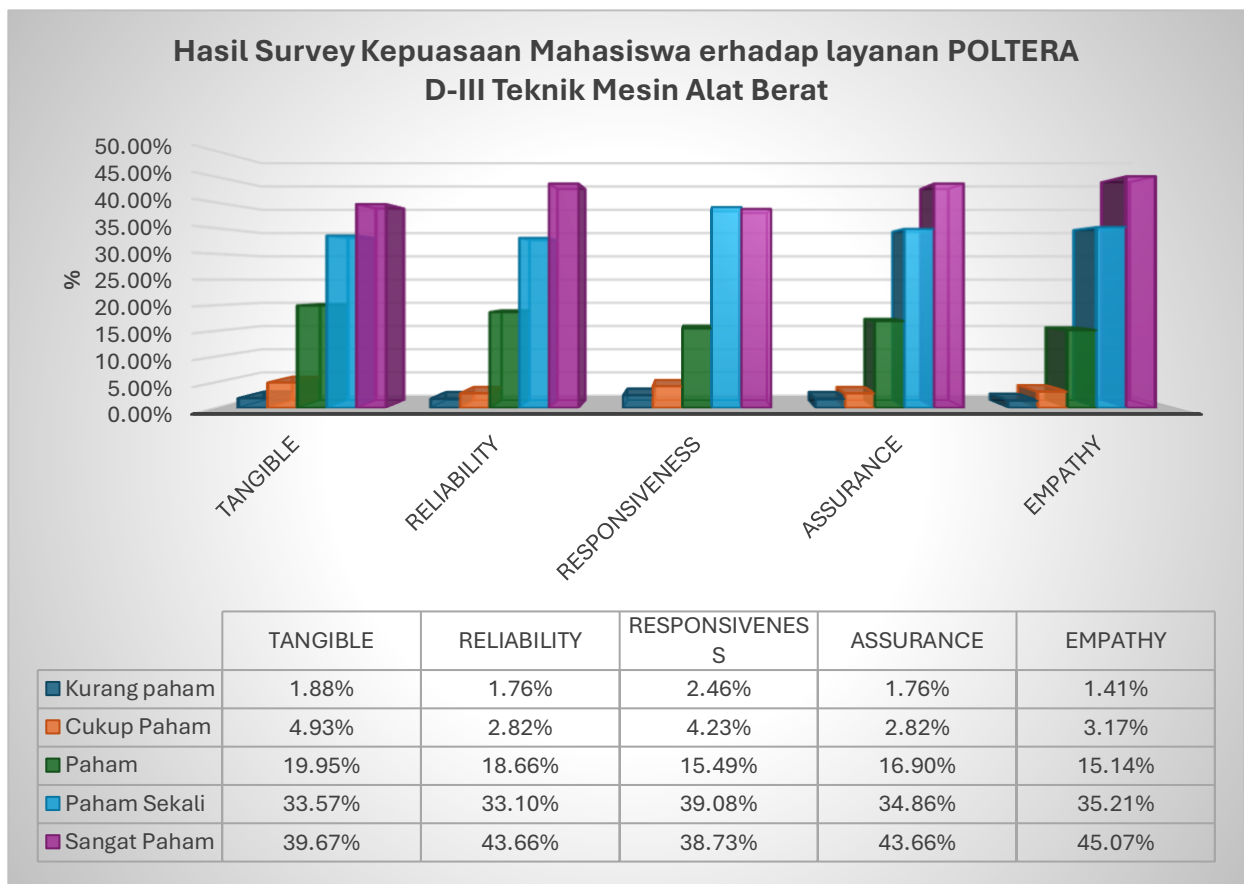
Berdasarkan data hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan POLTERA Sarjana Terapan Teknologi Rekayasa Otomasi, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Tidak ada mahasiswa yang kurang paham, pada semua dimensi layanan (tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy), persentase "kurang paham" = 0%. ini menunjukkan bahwa seluruh mahasiswa memiliki tingkat pemahaman minimal cukup terhadap layanan poltera.
2. Tingkat pemahaman sangat tinggi, mayoritas mahasiswa berada pada kategori "paham sekali" dan "sangat paham" di seluruh dimensi, dengan total rata-rata 78–

86%. ini menandakan kepuasan dan pemahaman yang sangat baik terhadap layanan.

3. Dimensi dengan kinerja terbaik, reliability dan empathy unggul di kategori "paham sekali" (masing-masing 55,56%). responsiveness memiliki persentase "sangat paham" tertinggi (47,22%) dan "cukup paham" terendah (2,78%), menunjukkan responsivitas layanan sangat baik.
4. Dimensi yang perlu perhatian,
 - Tangible (fasilitas fisik): memiliki persentase "cukup paham" tertinggi (11,11%) dibanding dimensi lain. meskipun masih baik, aspek fisik layanan sedikit lebih rendah dibanding dimensi lainnya.
 - Assurance justru sangat baik dengan 0% pada "cukup paham" dan "paham", artinya semua mahasiswa sudah paham sekali atau sangat paham.
5. Tidak ada kelemahan signifikan dengan tidak adanya "kurang paham" dan rendahnya "cukup paham" di semua dimensi (kecuali tangible 11,11% dan reliability 13,89%), secara keseluruhan layanan dinilai sangat memuaskan.

4.3. Program Studi D-III Teknik Mesin Alat Berat

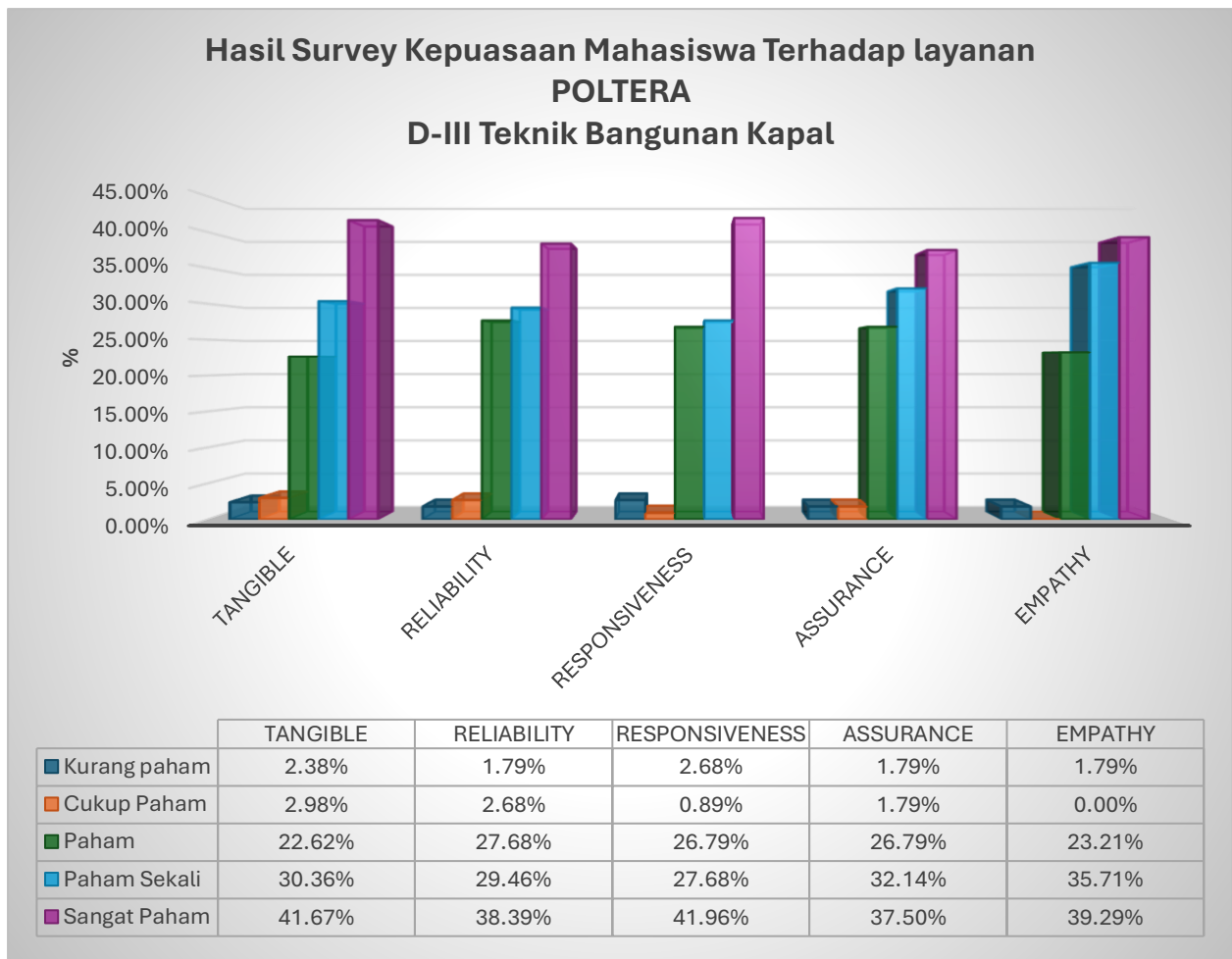


Gambar 1.8. Tingkat Persepsi Mahasiswa pada Program Studi D-III Teknik Mesin Alat Berat

Berdasarkan data hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan POLTERA Program Studi D-III Teknik Mesin Alat Berat, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat Pemahaman Sangat Tinggi, Secara keseluruhan, mahasiswa menunjukkan tingkat pemahaman yang sangat baik terhadap seluruh dimensi layanan POLTERA. Rata-rata gabungan kategori "Paham Sekali" dan "Sangat Paham" mencapai 72–80% di semua dimensi.
2. Tidak Ada Masalah Signifikan pada Ketidakhahaman, Persentase "Kurang Paham" sangat rendah di semua dimensi, yaitu hanya antara 1,41% – 2,46%. Hal ini menunjukkan hampir seluruh mahasiswa memiliki pemahaman minimal cukup terhadap layanan yang diberikan.
3. Dimensi dengan Kinerja Terbaik, Empathy memiliki persentase "Sangat Paham" tertinggi (45,07%) dan "Kurang Paham" terendah (1,41%) → ini menunjukkan aspek empati petugas layanan sangat unggul.
4. Reliability dan Assurance juga sangat baik dengan "Sangat Paham" mencapai 43,66%.
Dimensi yang Perlu Perhatian
 - Responsiveness memiliki persentase "Sangat Paham" terendah (38,73%) dan "Kurang Paham" tertinggi (2,46%) dibanding dimensi lain. Meskipun masih baik, aspek ketanggapan/responsivitas layanan sedikit perlu ditingkatkan.
 - Tangible juga memiliki "Sangat Paham" yang relatif lebih rendah (39,67%) dibanding Reliability dan Empathy.
5. Distribusi Pemahaman yang Merata, Hampir semua dimensi menunjukkan pola yang konsisten: sekitar 15–20% mahasiswa di tingkat "Paham", 33–39% di "Paham Sekali", dan 38–45% di "Sangat Paham".

4.4. Program Studi D-III Teknik Bangunan Kapal



Gambar 1.9. Tingkat Persepsi Mahasiswa pada Program Studi D-III Teknik Bangunan Kapal

Berdasarkan data hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan POLTERA Program Studi D-III Teknik Bangunan Kapal, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat Pemahaman Sangat Baik

Secara keseluruhan, mahasiswa menunjukkan tingkat pemahaman yang tinggi terhadap seluruh dimensi layanan POLTERA. Rata-rata gabungan kategori "Paham Sekali" dan "Sangat Paham" mencapai 67–72% di semua dimensi.

2. Tingkat Ketidakhahaman Sangat Rendah

Persentase "Kurang Paham" di semua dimensi berkisar antara 1,79% – 5,00%, dengan rata-rata sekitar 2,8%. Angka ini menunjukkan bahwa hampir seluruh mahasiswa memiliki pemahaman minimal cukup terhadap layanan.

3. Dimensi dengan Kinerja Terbaik

- Tangible memiliki persentase "Sangat Paham" tertinggi (41,67%) dan kombinasi "Paham Sekali + Sangat Paham" terbaik (72,03%).

- Responsiveness juga unggul dengan "Sangat Paham" 41,96%, meskipun memiliki "Kurang Paham" tertinggi (5,00%).
- Empathy menunjukkan hasil yang konsisten baik di semua tingkat.

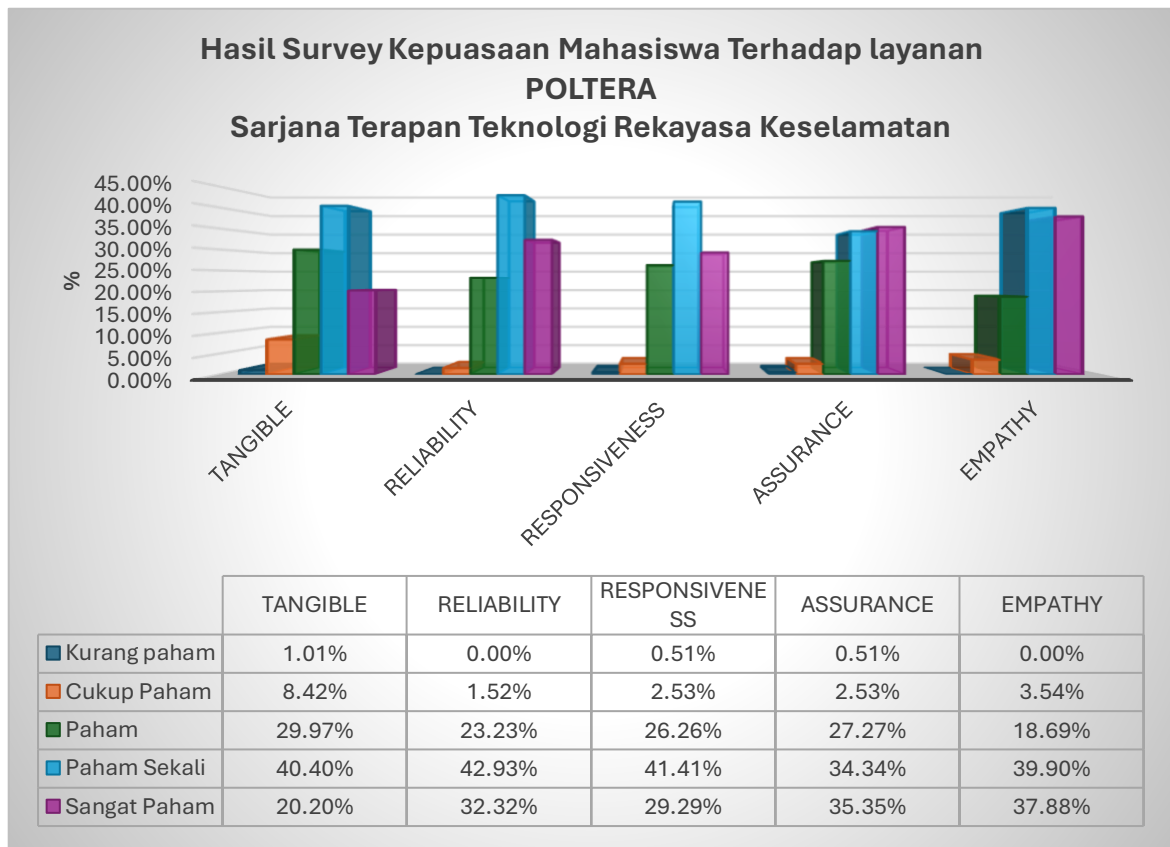
4. Dimensi yang Perlu Perhatian

- Responsiveness memiliki "Kurang Paham" tertinggi (5,00%) dan "Cukup Paham" tertinggi (6,00%). Ini mengindikasikan bahwa aspek ketanggapan/responsivitas layanan masih perlu ditingkatkan.
- Assurance memiliki "Sangat Paham" terendah (37,50%) meskipun secara keseluruhan masih baik.
- Reliability memiliki persentase "Sangat Paham" terendah kedua (38,39%) dan "Paham" tertinggi (27,68%), artinya masih banyak mahasiswa yang baru sebatas "Paham" belum "Sangat Paham".

5. Pola Distribusi

Sebagian besar mahasiswa berada pada tingkat "Paham" (22–28%), "Paham Sekali" (27–36%), dan "Sangat Paham" (37–42%), dengan hanya sedikit yang berada di tingkat bawah.

4.5. Program Studi Sarjana Terapan Teknologi Rekayasa Keselamatan



Gambar 1.10. Tingkat Persepsi Mahasiswa pada Program Studi Sarjana Terapan Teknologi Rekayasa Keselamatan

Berdasarkan data hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan POLTERA Program Studi Sarjana Terapan Teknologi Rekayasa Keselamatan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat Pemahaman Sangat Baik

Secara keseluruhan, mahasiswa menunjukkan tingkat pemahaman yang tinggi terhadap seluruh dimensi layanan POLTERA. Rata-rata gabungan kategori "Paham Sekali" dan "Sangat Paham" mencapai 60–75% di semua dimensi.

2. Tingkat Ketidakhahaman Hampir Nol

Persentase "Kurang Paham" sangat rendah, bahkan 0% pada dimensi Reliability dan Empathy. Pada dimensi lain pun hanya berkisar 0,51–1,01%. Ini menunjukkan hampir seluruh mahasiswa memiliki pemahaman minimal cukup terhadap layanan.

3. Dimensi dengan Kinerja Terbaik

- Reliability (Keandalan): 0% Kurang Paham, dengan "Sangat Paham" 32,32% dan "Paham Sekali" 42,93% → kombinasi tertinggi (75,25%).
- Empathy (Empati): 0% Kurang Paham, dengan "Sangat Paham" tertinggi (37,88%) dan "Paham" terendah (18,69%) → menunjukkan pemahaman yang sangat matang.
- Assurance (Jaminan): "Sangat Paham" 35,35% dan "Kurang Paham" hanya 0,51%.

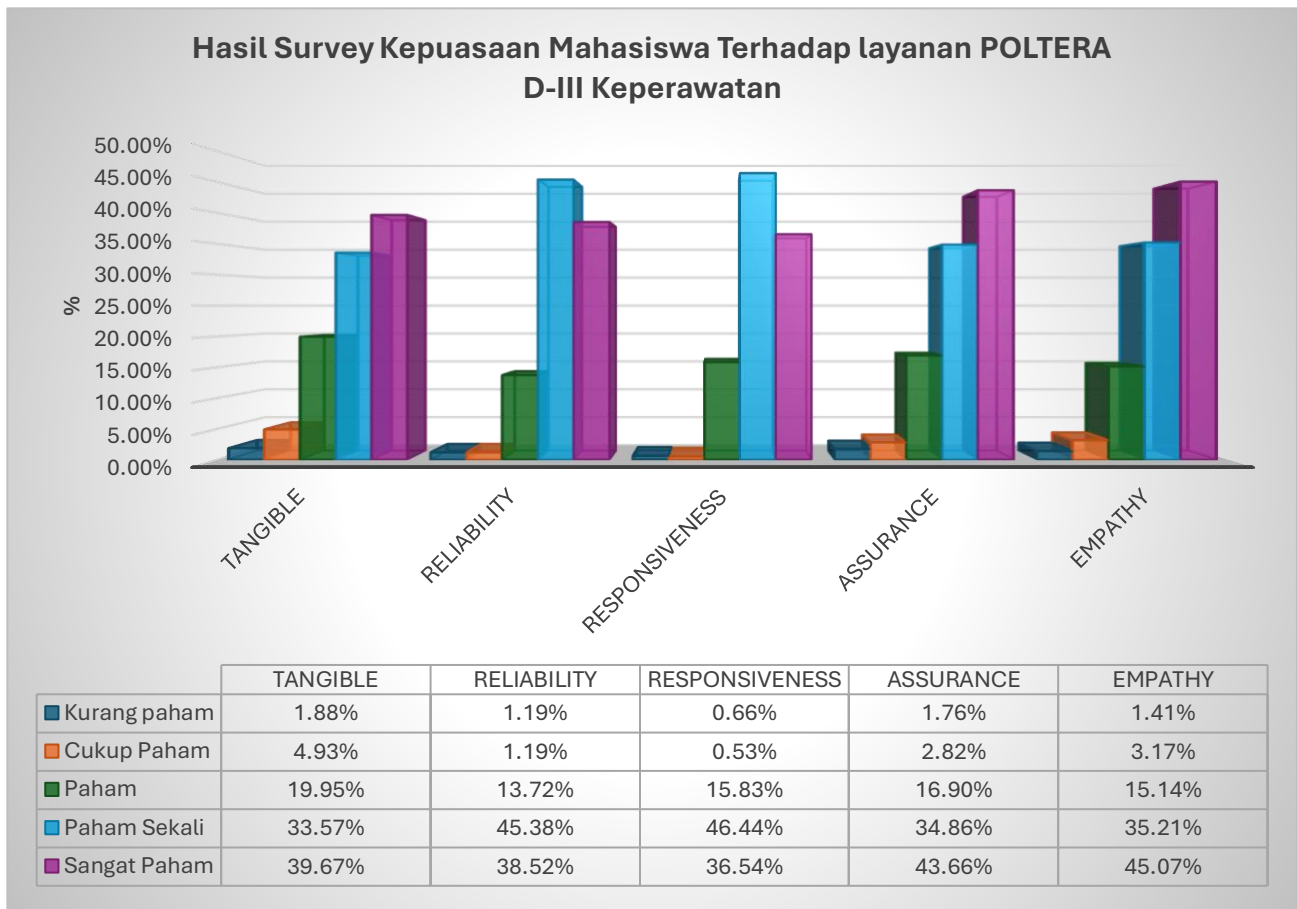
4. Dimensi yang Perlu Perhatian

- Tangible (Fasilitas fisik): Memiliki "Sangat Paham" terendah (20,20%) dan "Cukup Paham" tertinggi (8,42%) serta "Kurang Paham" tertinggi (1,01%). Ini mengindikasikan bahwa aspek fisik/sarana prasarana masih perlu ditingkatkan secara signifikan.
- Responsiveness (Ketanggapan): Memiliki "Sangat Paham" 29,29% dan "Paham" 26,26% → masih ada ruang untuk peningkatan.

5. Pola Distribusi

Tangible berbeda dengan dimensi lain: lebih banyak mahasiswa di tingkat "Paham" (29,97%) dan lebih sedikit di "Sangat Paham" (20,20%).

4.6. Program Studi D-III Keperawatan



Gambar 1.11. Tingkat Persepsi Mahasiswa pada Program Studi D-III Keperawatan

Berdasarkan data hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan POLTERA Program Studi D-III Keperawatan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat Pemahaman Sangat Tinggi

Secara keseluruhan, mahasiswa menunjukkan tingkat pemahaman yang sangat baik terhadap seluruh dimensi layanan POLTERA. Rata-rata gabungan kategori "Paham Sekali" dan "Sangat Paham" mencapai 72–83% di semua dimensi.

2. Tingkat Ketidapahaman Sangat Rendah

Persentase "Kurang Paham" di semua dimensi berkisar antara 0,66% – 1,88%, dengan rata-rata sekitar 1,4%. Angka ini menunjukkan bahwa hampir seluruh mahasiswa memiliki pemahaman minimal cukup terhadap layanan.

3. Dimensi dengan Kinerja Terbaik

- Empathy memiliki "Sangat Paham" tertinggi (45,07%) dan kombinasi "Paham Sekali + Sangat Paham" terbaik (80,28%).

- Responsiveness memiliki "Kurang Paham" terendah (0,66%) dan "Cukup Paham" terendah (0,53%) → menunjukkan aspek ketanggapan layanan sangat unggul.
- Assurance juga sangat baik dengan "Sangat Paham" 43,66%.
- Reliability memiliki "Paham Sekali" tertinggi (45,38%).

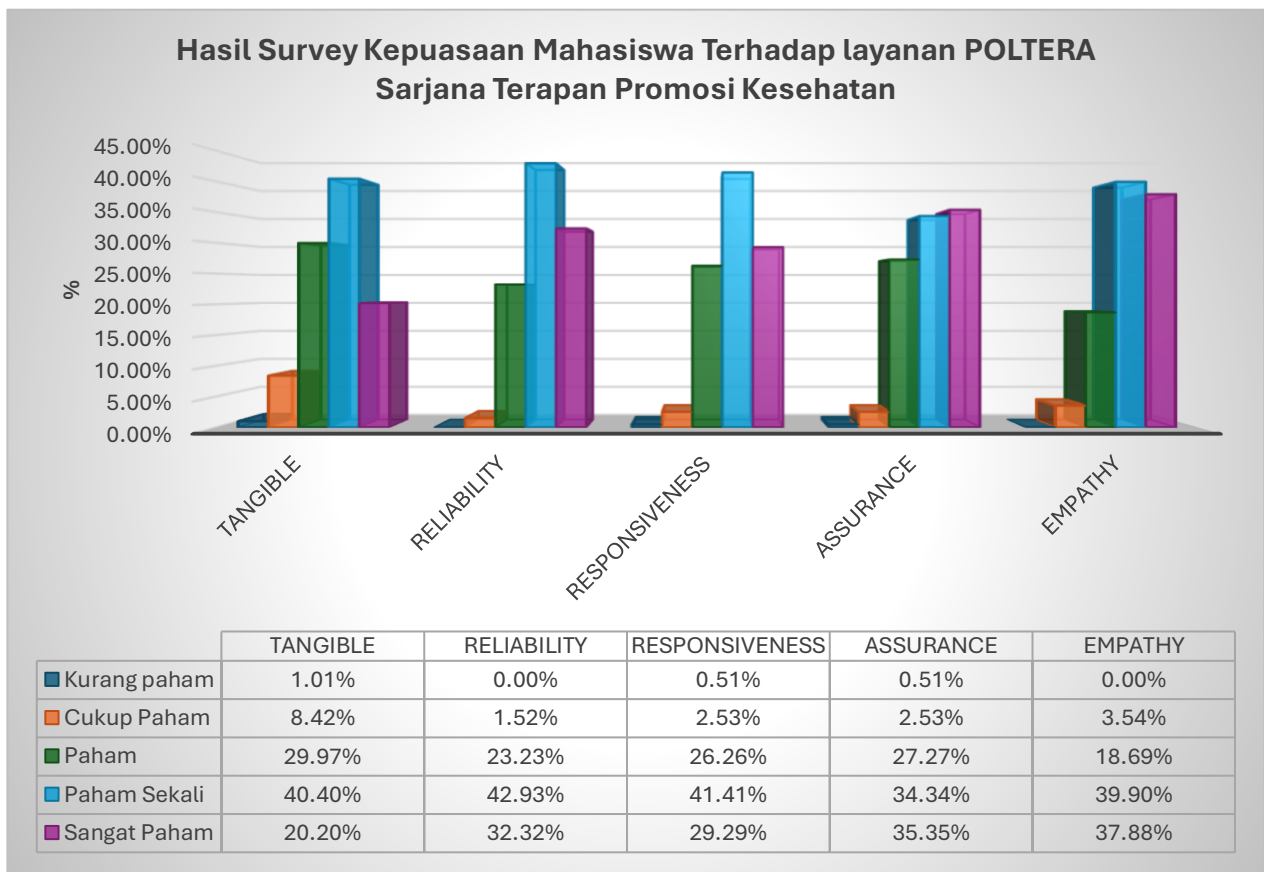
4. Dimensi yang Perlu Perhatian

Tangible (Fasilitas fisik) memiliki "Sangat Paham" terendah (39,67%), "Kurang Paham" tertinggi (1,88%), dan "Paham" tertinggi (19,95%). Ini mengindikasikan bahwa aspek fisik/sarana prasarana masih perlu ditingkatkan dibanding dimensi lainnya. Meskipun demikian, Tangible tetap menunjukkan hasil yang baik dengan total "Paham Sekali + Sangat Paham" mencapai 73,24%.

5. Pola Distribusi yang Sangat Sehat

Hampir semua dimensi menunjukkan pola yang ideal: "Kurang Paham" sangat kecil (<2%); "Cukup Paham" sangat kecil (0,5–5%); "Paham" sedang (13–20%); "Paham Sekali" tinggi (33–46%); "Sangat Paham" tinggi (36–45%)

4.7. Program Studi Sarjana Terapan Promosi Kesehatan



Gambar 1.12. Tingkat Persepsi Mahasiswa pada Program Studi Sarjana Terapan Promosi Kesehatan

Berdasarkan data hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan POLTERA Program Studi Sarjana Terapan Promosi Kesehatan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat Pemahaman Sangat Baik

Secara keseluruhan, mahasiswa menunjukkan tingkat pemahaman yang tinggi terhadap seluruh dimensi layanan POLTERA. Rata-rata gabungan kategori "Paham Sekali" dan "Sangat Paham" mencapai 60–75% di semua dimensi.

2. Tingkat Ketidakhahaman Hampir Nol

Persentase "Kurang Paham" sangat rendah, bahkan 0% pada dimensi Reliability dan Empathy. Pada dimensi lain pun hanya berkisar 0,51–1,01%. Ini menunjukkan hampir seluruh mahasiswa memiliki pemahaman minimal cukup terhadap layanan.

3. Dimensi dengan Kinerja Terbaik

- Reliability (Keandalan): 0% Kurang Paham, dengan "Paham Sekali" 42,93% dan "Sangat Paham" 32,32% → kombinasi tertinggi (75,25%).
- Empathy (Empati): 0% Kurang Paham, dengan "Sangat Paham" tertinggi (37,88%) dan "Paham" terendah (18,69%) → menunjukkan pemahaman yang sangat matang.
- Assurance (Jaminan): "Sangat Paham" 35,35% dan "Kurang Paham" hanya 0,51%.

4. Dimensi yang Perlu Perhatian (Prioritas Perbaikan)

Tangible (Fasilitas fisik) menjadi dimensi dengan kinerja terlemah:

- "Sangat Paham" terendah (20,20%) — jauh di bawah dimensi lain (32–38%)
- "Cukup Paham" tertinggi (8,42%) — menunjukkan banyak mahasiswa baru sebatas cukup paham
- "Kurang Paham" tertinggi (1,01%)
- "Paham" tertinggi (29,97%) — sebagian besar masih di tingkat "Paham", belum "Sangat Paham"

Responsiveness (Ketanggapan): "Sangat Paham" 29,29% — masih dapat ditingkatkan.

5. Pola Distribusi yang Tidak Merata

Tangible memiliki pola berbeda dari dimensi lain: lebih banyak mahasiswa di tingkat "Paham" (29,97%) dan "Cukup Paham" (8,42%), tetapi sangat sedikit di "Sangat Paham" (20,20%).

5. Rencana Tindak Lanjut

5.a. Keandalan (Reliability) – Capaian: 98% (Sangat Tinggi)

No.	Indikator	Capaian Positif	Tindak Lanjut	Penanggung Jawab	Target Waktu
1	Layanan akademik (jadwal kuliah, ETS/EAS, magang, yudisium) berjalan sesuai prosedur dan jadwal	98%	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pertahankan konsistensi penjadwalan melalui SIAKAD terintegrasi 2. Evaluasi rutin setiap akhir semester 3. Sosialisasikan prosedur layanan akademik kepada mahasiswa baru 	Wakil Direktur I Bidang Akademik, BAAK	Terus menerus
2	Informasi biaya pendidikan dan prosedur administrasi jelas dan akurat	98%	<ol style="list-style-type: none"> 1. Umumkan informasi biaya melalui minimal 3 kanal (website, papan pengumuman, grup WA) 2. Sediakan helpdesk administrasi 3. Telusuri 2% mahasiswa yang kurang/cukup paham 	Wakil Direktur Bidang Perencanaan, Keuangan dan Umum dan Sub bagian keuangan	Setiap awal semester

5.b. Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) – Capaian: 97% (Sangat Tinggi)

No.	Indikator	Capaian Positif	Tindak Lanjut	Penanggung Jawab	Target Waktu
1	Kecepatan dan kesigapan staf akademik	97%	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pertahankan standar kecepatan pelayanan 2. Identifikasi penyebab ketidakpuasan 3% mahasiswa (antrean, jam layanan, sistem error) 3. Terapkan sistem nomor antrean digital 	Wakil Direktur Bidang Kemahasiswaan, Kerjasama dan Sistem Informasi; dan UPA Infokom	2 Bulan
2	Kecepatan layanan keuangan dan administrasi	97%	<ol style="list-style-type: none"> 1. Optimalisasi layanan pembayaran online 2. Perpanjang jam layanan saat masa pembayaran 	Sub bagian keuangan	2 Bulan

			3. Pelatihan <i>service excellence</i> untuk staf keuangan		
--	--	--	--	--	--

5.c. Dimensi Kepastian (ASSURANCE) – Capaian: 98% (Sangat Tinggi)

No.	Indikator	Capaian Positif	Tindak Lanjut	Penanggung Jawab	Target Waktu
1	Kompetensi dosen dan staf	98%	1. Pertahankan kompetensi melalui pelatihan berkelanjutan 2. Telusuri 2% mahasiswa yang kurang puas (identifikasi dosen/staf tertentu) 3. Lakukan sertifikasi dosen berkala	PPMPP dan Sub Bagian Umum	Setiap Tahun
2	Rasa aman dan nyaman dalam pelayanan	98%	1. Tingkatkan keamanan kampus (CCTV, pencahayaan, petugas) 2. Sediakan ruang tunggu nyaman (AC, kursi, area ibadah) 3. Sosialisasikan prosedur pengaduan	Wakil Direktur Bidang Perencanaan, Keuangan dan Umum; dan UPA PP	3–6 bulan

5.d. Dimensi Empati (Empathy) – Capaian: 97% (Sangat Tinggi)

No.	Indikator	Capaian Positif	Tindak Lanjut	Penanggung Jawab	Target Waktu
1	Perhatian dan bantuan saat masalah akademik/pribadi	97%	1. Pertahankan kepedulian dosen dan staf yang sudah baik 2. Optimalisasi peran dosen wali (wajib bertemu 2x/semester) 3. Sediakan saluran konsultasi (WA center, hotline)	Ketua Jurusan, Kaprodi, Dosen Wali	1–2 bulan
2	Komunikasi mahasiswa dengan pengelola prodi	97%	1. Pertahankan komunikasi yang sudah lancar 2. Evaluasi 3% mahasiswa yang	Kaprodi, Humas, BEM	1–2 bulan

			kurang/cukup paham untuk perbaikan 3. Tingkatkan sosialisasi kebijakan baru melalui berbagai kanal		
--	--	--	---	--	--

5.e. Dimensi Tangible (Fasilitas Fisik & Teknologi) – Capaian: 94% (Tinggi)

No.	Indikator	Capaian Positif	Tindak Lanjut	Penanggung Jawab	Target Waktu
1	Fasilitas ruang kuliah, lab, bengkel	94%	1. Pertahankan kualitas fasilitas yang sudah baik 2. Fokus perbaikan pada 5% "cukup puas" (AC, kursi, stop kontak, proyektor) 3. Jadwalkan perawatan rutin bulanan	Bagian Sarpras dan UPA PP	Terus menerus
2	Kebersihan & kenyamanan fasilitas umum (toilet, kantin, tempat ibadah, parkir)	94%	1. Buat SOP kebersihan dengan jadwal harian 2. Sediakan petugas kebersihan per zona 3. Tambah tempat sampah dan lampu penerangan parkir	Bagian Umum, Kebersihan	1 bulan
3	Ketersediaan sarana teknologi (internet, SIM akademik, e-learning/LMS)	94%	1. Tingkatkan bandwidth internet di area ujian dan akses LMS 2. Evaluasi SIM akademik rutin (bug, kecepatan) 3. Sediakan helpdesk IT untuk keluhan mahasiswa	UPA Infokom	2–3 bulan

- Kesimpulan
 - a. Secara keseluruhan, mahasiswa Politeknik Negeri Madura memberikan penilaian sangat baik terhadap kualitas layanan kampus.
 - b. Kelima dimensi kualitas layanan (keandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan tangible) mencapai capaian positif rata-rata 96,8%.
 - c. Dimensi keandalan, kepastian, daya tanggap, dan empati sudah sangat baik (97–98%). dimensi tangible juga baik (94%), namun menjadi prioritas perbaikan pada aspek yang masih dinilai "cukup puas" oleh 5% mahasiswa (terutama internet, perawatan ac, kursi, dan kebersihan fasilitas umum).
 - d. Hasil survei ini valid dan reliabel, sehingga dapat dijadikan dasar pengambilan keputusan dan penyusunan kebijakan peningkatan mutu layanan.
 - e. Ulangi survei secara berkala (minimal 1 tahun sekali) untuk memantau peningkatan kualitas layanan