



**LAPORAN DAN TINDAK LANJUT
INDEKS KEPUASAN MAHASISWA
GANJIL 2020/2021**

POLITEKNIK BINTAN CAKRAWALA

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, pengukuran kuesioner indeks kepuasan mahasiswa terhadap 5 aspek yaitu Aspek Tangibles (Sarana dan Prasarana), Aspek Reliability (Kehandalan Dosen Dalam Perkuliahan), Aspek Responsiveness (Sikap Tanggap Dosen), Aspek Assurance (Jaminan/Perlakuan Pada Mahasiswa) dan Aspek Emphaty (Pemahaman Terhadap Kepentingan Mahasiswa) telah diselesaikan dan dapat dilaporkan. Kami mengucapkan terimakasih kepada berbagai pihak yang telah banyak membantu dalam pelaksanaan kegiatan ini dari mulai awal penyusunan instrumen sampai tersusunnya Laporan Evaluasi Indeks Kepuasan Mahasiswa Tahun Akademik Ganjil 2020/2021. Ucapan terimakasih kami sampaikan setinggi-tingginya kepada:

1. Ketua Yayasan Bintang Resorts, yang telah banyak memberikan dukungan baik moril maupun materil dalam pelaksanaan kegiatan belajar mengajar di lingkungan Politeknik Bintang Cakrawala
2. Direktur Politeknik Bintang Cakrawala, yang telah banyak memberikan dukungan baik moril maupun materil dalam pelaksanaan kegiatan ini
3. Kepala Lembaga Penjaminan Mutu, yang telah membantu dalam memberikan masukan dan penyebaran instrumen kuesioner terhadap mahasiswa
4. Kepala Badan Akademik dan Administrasi Mahasiswa, yang telah membantu dalam memberikan masukan dan penyebaran instrumen kuesioner terhadap mahasiswa

Pelaksanaan dan penyusunan laporan evaluasi kepuasan mahasiswa ini tentunya masih ada kekurangan, oleh karenanya kami sangat berharap masukan dari setiap sivitas akademika sebagai umpan balik untuk dijadikan acuan dalam perbaikan pelaksanaan pengukuran kepuasan mahasiswa periode yang akan datang

Lagoi, 7 Juli 2021



Adiguna Tumpuan, S.ST., M.Par
Wakil Direktur Politeknik Bintang Cakrawala

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Maksud dan Tujuan

Maksud kegiatan survei untuk kepuasan mahasiswa adalah sebagai acuan dan standar bagi Politeknik Bintan Cakrawala dalam penyusunan Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM) terhadap Aspek Tangibles (Sarana dan Prasarana), Aspek Reliability (Kehandalan Dosen Dalam Perkuliahan), Aspek Responsiveness (Sikap Tanggap Dosen), Aspek Assurance (Jaminan/Perlakuan Pada Mahasiswa) dan Aspek Emphaty (Pemahaman Terhadap Kepentingan Mahasiswa). Tujuan kegiatan survei ini untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa dan mengetahui kinerja pelayanan Politeknik Bintan Cakrawala

1.2 Sasaran

Sasaran dalam pelaksanaan survei ini adalah:

- a. Mendorong partisipasi mahasiswa sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan; dan
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan terhadap mahasiswa.

1.3 Ruang Lingkup

Ruang lingkup survey kepuasan mahasiswa ini meliputi 5 aspek penilaian yaitu:

- a. Aspek Tangibles (Sarana dan Prasarana)
- b. Aspek Reliability (Kehandalan Dosen Dalam Perkuliahan)
- c. Aspek Responsiveness (Sikap Tanggap Dosen)
- d. Aspek Assurance (Jaminan/Perlakuan Pada Mahasiswa), dan
- e. Aspek Emphaty (Pemahaman Terhadap Kepentingan Mahasiswa)

1.4 Instrumen Pengukuran dan Nilai Skoring

Instrumen pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kelima aspek diatas adalah melalui lembar kuesioner yang terdiri dari 25 pernyataan yaitu, 10 pertanyaan tentang Aspek

Tangibles (Sarana dan Prasarana), 7 pertanyaan tentang Aspek Reliability (Kehandalan Dosen Dalam Perkuliahan), 2 pertanyaan tentang Aspek Responsiveness (Sikap Tanggap Dosen), 3 pertanyaan tentang Aspek Assurance (Jaminan/Perlakuan Pada Mahasiswa) dan 3 pertanyaan tentang Aspek Emphaty (Pemahaman Terhadap Kepentingan Mahasiswa). Nilai pernyataan dalam instrumen kuesioner ini terdiri dalam skala 1-5. Nilai skala 1 adalah nilai terendah dalam rentang ini responden merasa tidak puas terhadap pernyataan yang ada dalam kuesioner. Nilai skala 2 adalah kurang memuaskan, responden merasa kurang puas dengan pernyataan yang ada dalam kuesioner. Nilai skala 3 adalah cukup memuaskan, responden merasa cukup puas dengan pernyataan yang ada dalam kuesioner. Nilai skala 4 adalah memuaskan, responden merasa puas dengan pernyataan yang ada dalam kuesioner Sedangkan nilai skala tertinggi adalah 5, artinya responden merasa sangat puas dengan pernyataan yang ada.

1.5 Metode Analisis Data

Hasil pengukuran tingkat kepuasan Mahasiswa terhadap 5 aspek seperti yang telah disebutkan sebelumnya, berupa indeks kepuasan (1-5). Indeks kepuasan tersebut selanjutnya akan dianalisis dengan teknik statistik deskriptif. Proses pengolahan data dilakukan dengan menginput jawaban kuisisioner dengan mengubah jawaban kedalam nilai skoring, kemudian membuatkan tabel hasil rekapitulasi dari setiap pertanyaan, dan dibuatkan diagram untuk memudahkan dalam membaca data. Selanjutnya melakukan penyusunan tabel klasifikasi untuk menentukan nilai rata-rata kepuasan tiap aspek yang didapatkan, sehingga dapat disimpulkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap aspek yang dinilai. Berdasarkan nilai rata-rata tersebut dapat disusun tabel klasifikasi skala kepuasan mahasiswa terhadap aspek-aspek pelayanan yang telah disebutkan sebelumnya. Adapun tabelnya adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Klasifikasi Skala Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan di PBC

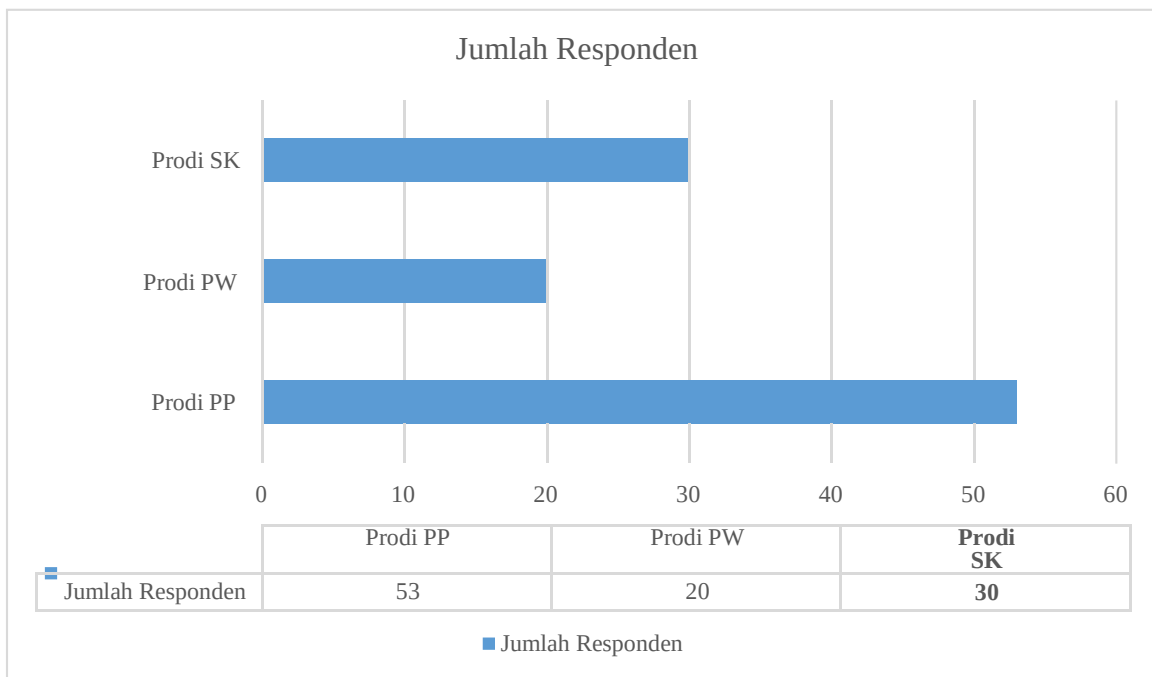
Rata-rata skor jawaban	Klasifikasi kepuasan
1,00 – 1,99	Tidak Memuaskan
2,00 – 2,99	Kurang Memuaskan
3,00 – 3,99	Cukup Memuaskan
4,00 – 4,49	Memuaskan
4,50 – 5,00	Sangat Memuaskan

BAB II

HASIL PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN

2.1 Profil Responden

Survei indeks kepuasan mahasiswa terhadap lima aspek yang dilaksanakan pada semester ganjil tahun akademik 2020/2021 melibatkan populasi sebanyak 103 mahasiswa yang tersebar di 3 program studi yaitu Program Studi Diploma 3 Seni Kuliner, Program Studi Diploma 3 Perjalanan Wisata dan Program Studi Diploma 4 Pengelolaan Perhotelan. Dari 103 orang mahasiswa, total responden yang dipilih adalah 100% dari populasi seluruh mahasiswa di Politeknik Bintang Cakrawala.



Gambar 1. Profil Responden

2.2 Rekapitulasi Hasil Survei Indeks Kepuasan Mahasiswa Semester Ganjil 2020/2021

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap kualitas pelayanan PBC pada semester Ganjil 2020/2021, maka dapat dihasilkan data sebagai berikut

Tabel 15. Rekapitulasi Hasil Survei Indeks Kepuasan Mahasiswa Semester Ganjil 2020/2021.

Rekapitulasi Hasil IKM Ganjil 2020/2021			
No	Aspek	Skor Rata-Rata	Klasifikasi Penilaian
1	Aspek Tangibles	3,73	Cukup Memuaskan
2	Aspek Reliability	4,18	Memuaskan
3	Aspek Responsiveness	4,16	Memuaskan
4	Aspek Assurance	4,12	Memuaskan
5	Aspek Emphaty	4,18	Memuaskan

BAB III

KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT

3.1 Kesimpulan

a. Aspek Tangibles (Sarana dan Prasarana)

Kepuasan Mahasiswa PBC terhadap Aspek Tangibles (Sarana dan Prasarana) berada dalam cukup memuaskan dengan nilai 3,73 yang merupakan nilai rata-rata dari 10 point pernyataan. Nilai tertinggi dari seluruh pernyataan adalah 4,04. Sedangkan nilai terendahnya adalah pernyataan mengenai 3,44. Jika dibandingkan dengan penilaian Aspek Tangibles pada semester sebelumnya, Aspek Tangibles mengalami kenaikan dengan rata-rata kenaikan sebesar 0,27%

b. Aspek Reliability (Kehandalan Dosen Dalam Perkuliahan)

Kepuasan Mahasiswa PBC terhadap Aspek Reliability (Kehandalan Dosen Dalam Perkuliahan) berada dalam memuaskan dengan nilai 4,18 yang merupakan nilai rata-rata dari 7 point pernyataan. Nilai tertinggi dari seluruh pernyataan adalah 4,47. Sedangkan nilai terendahnya adalah pernyataan mengenai 3,79. Jika dibandingkan dengan penilaian Aspek Reliability pada semester sebelumnya, Aspek Reliability mengalami kenaikan dengan rata-rata kenaikan sebesar 0,96%

c. Aspek Responsiveness (Sikap Tanggap Dosen)

Kepuasan Mahasiswa PBC terhadap Aspek Responsiveness (Sikap Tanggap Dosen) berada dalam memuaskan dengan nilai 4,16 yang merupakan nilai rata-rata dari 2 point pernyataan. Nilai tertinggi dari seluruh pernyataan adalah 4,47. Sedangkan nilai terendahnya adalah pernyataan mengenai 4,09. Jika dibandingkan dengan penilaian Aspek Responsiveness pada semester sebelumnya, Aspek Responsiveness mengalami penurunan dengan rata-rata penurunan sebesar 0,96%

d. Aspek Assurance (Jaminan/Perlakuan Pada Mahasiswa)

Kepuasan Mahasiswa PBC terhadap Aspek Assurance (Jaminan/Perlakuan Pada Mahasiswa) berada dalam memuaskan dengan nilai 4,12 yang merupakan nilai rata-rata dari 3 point pernyataan. Nilai tertinggi dari seluruh pernyataan adalah 4,40. Sedangkan nilai terendahnya adalah pernyataan mengenai 3,79. Jika dibandingkan dengan penilaian Aspek Assurance pada

semester sebelumnya, Aspek Assurance mengalami penurunan dengan rata-rata penurunan sebesar 3,16%

e. Aspek Emphaty (Pemahaman Terhadap Kepentingan Mahasiswa)

Kepuasan Mahasiswa PBC terhadap Aspek Emphaty (Pemahaman Terhadap Kepentingan Mahasiswa) berada dalam memuaskan dengan nilai 4,18 yang merupakan nilai rata-rata dari 3 point pernyataan. Nilai tertinggi dari seluruh pernyataan adalah 4,31. Sedangkan nilai terendahnya adalah pernyataan mengenai 3,95. Jika dibandingkan dengan penilaian Aspek Emphaty pada semester sebelumnya, Aspek Emphaty mengalami penurunan dengan rata-rata penurunan sebesar 1,2%

3.2 Tindak Lanjut

a. Aspek Tangibles (Sarana dan Prasarana)

- 1) Meningkatkan kualitas dan jumlah peralatan di laboratorium
- 2) Membuat bracket untuk infocus dan peningkatan kualitas komputer kelas
- 3) Menambah jumlah staff kebersihan untuk menjaga kebersihan kelas

b. Aspek Reliability (Kehandalan Dosen Dalam Perkuliahan)

- 1) Mengikutsertakan dosen dalam pelatihan pekerti dan AA
- 2) Meningkatkan kualitas jabatan fungsional dan sertifikasi dosen
- 3) Mengikutsertakan dosen dalam sertifikasi kompetensi berkaitan

c. Aspek Responsiveness (Sikap Tanggap Dosen)

- 1) Meningkatkan kualitas bimbingan akademik mahasiswa
- 2) Meningkatkan peran dosen dalam kegiatan mahasiswa
- 3) Memonitor kegiatan perkuliahan melalui LPM dan BAAK

d. Aspek Assurance (Jaminan/Perlakuan Pada Mahasiswa)

- 1) Meningkatkan kualitas layanan akademik BAAK
- 2) Memastikan dosen memberikan pelayanan yang terbaik kepada mahasiswa

e. Aspek Emphaty (Pemahaman Terhadap Kepentingan Mahasiswa)

- 1) Meningkatkan kepedulian dosen melalui kegiatan bimbingan akademik
- 2) Mengikutsertakan dosen dalam kegiatan sosial kemahasiswaan