



**LAPORAN DAN TINDAK LANJUT  
INDEKS KEPUASAN MAHASISWA  
GANJIL 2019/2020**

---

**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, 21 Agustus 2020



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

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Maksud dan Tujuan**

Maksud kegiatan survey untuk kepuasan mahasiswa adalah sebagai acuan dan standar bagi Politeknik Bintang 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 survey ini untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa dan mengetahui kinerja pelayanan Politeknik Bintang Cakrawala

### **1.2. Sasaran**

Sasaran dalam pelaksanaan survey 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 daam 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 dibbautkan diagramnya 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 teradap Aspek-aspek pelayanan yang telah disebutkan sebelumnya. Adapun tabelnya adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1. Klasifikasi Skala Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan di PBC

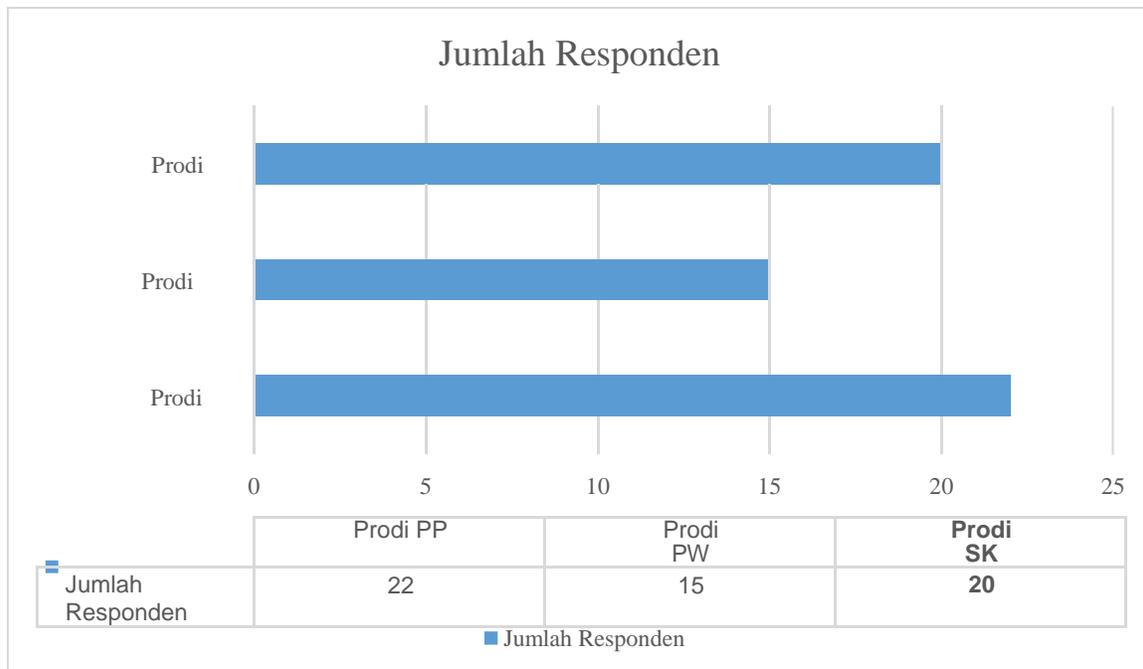
<b>Rata-Rata Skor jawaban</b>	<b>Klasifikasi Kepuasan</b>
1,00 – 1,99	Tidak Memuaskan
2,00 – 2,99	Kurang Memuaskan
3,00 – 3,99	Cukup Memuaskan
4,00 – 4,49	Memuaskan
4,50 – 5,00	Sangat Memuaskan

## BAB II

### HASIL PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN

#### 2.1. Profil Responden

Survey indeks kepuasan mahasiswa terhadap kelima aspek yang dilaksanakan pada semester ganjil tahun akademik 2019/2020 melibatkan populasi 57 mahasiswa yang tersebar di 3 program studi yaitu Program Studi D3 Seni Kuliner, Program Studi D3 Perjalanan Wisata, dan Program Studi D4 Pengelolaan Perhotelan. Dari 57 orang mahasiswa, total responden yang dipilih adalah 100% dari populasi seluruh mahasiswa di Politeknik Bintang Cakrawala.



Gambar 2.1. Profil Responden

## 2.2 Rekapitulasi Hasil Survey Indeks Kepuasan Mahasiswa Semester Genap 2019/2020

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap kualitas pelayanan PBC pada Semester Genap 2019/2020, maka dapat dihasilkan data sebagai berikut;

<b>Rekapitulasi Hasil IKM Ganjil 2019/2020</b>			
<b>No</b>	<b>Aspek</b>	<b>Skor Rata-Rata</b>	<b>Klasifikasi Penilaian</b>
1	Aspek Tangibles	3,71	Cukup Memuaskan
2	Aspek Reliability	4,14	Memuaskan
3	Aspek Responsiveness	4,11	Memuaskan
4	Aspek Assurance	4,21	Memuaskan
5	Aspek Emphaty	4,20	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 3,71 yang merupakan nilai rata-rata dari 10 point pernyataan. Nilai tertinggi dari seluruh pernyataan adalah terkait dengan kebersihan, penataan dan kenyamanan ruang kuliah. Sedangkan nilai terendahnya adalah pernyataan mengenai ketersediaan ruang terbuka untuk diskusi.

b. Aspek Reliability (Kehandalan Dosen Dalam Perkuliahan)

Kepuasan Mahasiswa PBC terhadap Aspek Reliability (Kehandalan Dosen Dalam Perkuliahan) berada dalam tingkat memuaskan dengan nilai 4,14 yang merupakan nilai rata-rata dari 7 point pernyataan.

c. Aspek Responsiveness (Sikap Tanggap Dosen)

Kepuasan Mahasiswa PBC terhadap Aspek Responsiveness (Sikap Tanggap Dosen) berada dalam tingkat memuaskan dengan nilai 4,11 yang merupakan nilai rata-rata dari 2 point pernyataan.

d. Aspek Assurance (Jaminan/Perlakuan Pada Mahasiswa)

Kepuasan Mahasiswa PBC terhadap Aspek Assurance (Jaminan/Perlakuan Pada Mahasiswa) berada dalam tingkat memuaskan dengan nilai 4,21 yang merupakan nilai rata-rata dari 3 point pernyataan.

e. Aspek Emphaty (Pemahaman Terhadap Kepentingan Mahasiswa)

Kepuasan Mahasiswa PBC terhadap Aspek Emphaty (Pemahaman Terhadap Kepentingan Mahasiswa) berada dalam memuaskan dengan nilai 4,20 yang merupakan nilai rata-rata dari 3 point pernyataan.

### 3.2. Tindak Lanjut

- a. Aspek Tangibles (Sarana dan Prasarana)
  - 1) Mempertahankan kebersihan kampus dengan meningkatkan kepedulian civitas akademika terhadap kebersihan kampus
  - 2) Membuat perencanaan pengadaan ruang terbuka di area lapangan serbaguna
- b. Aspek Reliability (Kehandalan Dosen Dalam Perkuliahan)
  - 1) Mempertahankan kualitas dosen yang mendapat nilai baik ke atas
  - 2) Memberikan reward kepada dosen dengan nilai terbaik
  - 3) Memberikan pelatihan tambahan kepada dosen dengan nilai kurang
- 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