



**JURUSAN
TEKNOLOGI PERTANIAN**

PENGESAHAN

Laporan Evaluasi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen Politeknik Negeri Lampung Tahun 2023 ini, telah disahkan pada Hari Senin, 2 Januari 2024, oleh:

Ketua Jurusan Teknologi Pertanian,
Politeknik Negeri Lampung



Didik Kuswadi, S.TP., M.Si.
NIP. 196901161994021001

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena berkat Rahmat-Nya Laporan Evaluasi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen ini dapat disusun sesuai jadwal yang telah direncanakan.

Laporan Evaluasi Kepuasan Mahasiswa ini merupakan hasil evaluasi layanan mahasiswa yang telah dilakukan melalui aplikasi google form dalam https://bit.ly/survei_kepuasan_layanan_mahasiswa. Tujuan dari evaluasi kepuasan mahasiswa ini adalah untuk melihat dan mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan intitusi dalam mendukung berbagai aktivitas mahasiswa pada periode tahun 2023.

Laporan evaluasi kepuasan mahasiswa ini dilakukan dalam rangka mengevaluasi dan mendapatkan masukan terhadap layanan yang diberikan kepada mahasiswa di Politeknik Negeri Lampung. Tim penyusun mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan Laporan Evaluasi Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen.

Semoga Laporan ini dapat bermanfaat sebagaimana mestinya.

Bandar Lampung, Januari 2024

Tim Penyusun

DAFTAR ISI

PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Tujuan Survey	1
BAB II. TINJAUAN TEORITIS	2
BAB III. METODOLOGI	5
3.1. Waktu Pelaksanaan	5
3.2. Subjek/Profil Responden	5
3.3. Teknik Pengambilan Sampel dan Pengumpulan Data	5
3.3.1. Pembuatan Instrumen	5
3.3.2. Uji Coba Perangkat Survei.....	5
3.3.3. Penyebaran Kuesioner Survei	7
BAB IV. HASIL DAN ANALISA	18
4.1. Demografi Kuisisioner.....	18
4.2. Demografi Responden	18
4.3. Uji Validitas dan Reliabilitas	19
4.4. Hasil Survey Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Pelaksanaan Proses Pendidikan	20
BAB V. HASIL SURVEI PROGRAM STUDI JURUSAN TEKNOLOGI PERTANIAN	28
5.1. Hasil Survey Program Studi Teknik Sumberdaya Lahan dan Lingkungan (TSL)	28
5.2. Hasil Survey Program Studi Mekanisasi Pertanian (MP).....	31
5.3. Hasil Survey Program Studi Teknologi Pangan (TEPA).....	34
5.4. Hasil Survey Program Studi Hasil Survey Program Studi Teknologi Rekayasa Kimia Industri (TRKI).....	38
5.5. Hasil Survey Program Studi Teknologi Rekayasa Jalan dan Jembatan (TRKJJ).....	42
5.6. Hasil Survey Program Studi Pengelolaan Produk Agoindustri (PPA) 45	
5.7. Hasil Survey Program Studi Patiseri	48

VI. UPAYA TINDAK LANJUT.....	51
BAB VII. KESIMPULAN.....	52

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Kriteria Persentase Kepuasan.....	16
Tabel 2. Klasifikasi kepuasan	17
Tabel 3. Rerata Evaluasi Kepuasan Dimensi Bukti Langsung.....	20

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Sebaran Responden Berdasarkan Program Studi.....	18
Gambar 2. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	19
Gambar 3. Hasil Survey Layanan Kepuasan Mahasiswa.....	24
Gambar 4. Dimensi Bukti Langsung (Tangible)	24
Gambar 5. Dimensi Bukti Keandalan (<i>Reliability</i>)	25
Gambar 6. Dimensi Bukti Perhatian (<i>Empathy</i>)	26
Gambar 7. Dimensi Bukti Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	26
Gambar 8. Dimensi Bukti Kepastian (<i>Assurance</i>).....	27
Gambar 9. Sebaran Responden Prodi TSL Berdasarkan Jenis Kelamin .	28
Gambar 10. Hasil Survei Dimensi Keandalan (Reliability)	28
Gambar 11. Hasil Survei Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness)	29
Gambar 12. Hasil Survei Dimensi Kepastian (Assurance)	29
Gambar 13. Hasil Survei Dimensi Empati (Empathy)	30
Gambar 14. Hasil Survei Dimensi Tangible	30
Gambar 15. Sebaran Responden Prodi MP Berdasarkan Jenis Kelamin	31
Gambar 16. Hasil Survei Dimensi Keandalan (Reliability)	31
Gambar 18. Hasil Survei Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness)	32
Gambar 19. Hasil Survei Dimensi Kepastian (Assurance).....	32
Gambar 20. Hasil Survei Dimensi Empati (Empathy)	33
Gambar 21. Hasil Survei Dimensi Tangible	33
Gambar 22. Sebaran Responden Prodi TEPA Berdasarkan Jenis Kelamin	34
Gambar 23. Hasil Survei Dimensi Keandalan (Reliability)	34
Gambar 24. Hasil Survei Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness)	35
Gambar 25. Hasil Survei Dimensi Kepastian (Assurance).....	36
Gambar 26. Hasil Survei Dimensi Empati (Empathy)	36
Gambar 27. Hasil Survei Dimensi Tangible	37
Gambar 28. Sebaran Responden Prodi TRKI Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Gambar 29. Hasil Survei Dimensi Keandalan (Reliability)	38
Gambar 30. Hasil Survei Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness)	39
Gambar 31. Hasil Survei Dimensi Kepastian (Assurance).....	40
Gambar 32. Hasil Survei Dimensi Empati (Empathy)	40
Gambar 33. Hasil Survei Dimensi Tangible	41
Gambar 34. Sebaran Responden Prodi TRKJJ Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Gambar 35. Hasil Survei Dimensi Keandalan (Reliability)	42
Gambar 36. Hasil Survei Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness)	43
Gambar 37. Hasil Survei Dimensi Kepastian (Assurance).....	43
Gambar 38. Hasil Survei Dimensi Empati (Empathy)	44
Gambar 39. Hasil Survei Dimensi Tangible	44
Gambar 40. Sebaran Responden Prodi PPA Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Gambar 41. Hasil Survei Dimensi Keandalan (Reliability)	45
Gambar 42. Hasil Survei Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness)	46

Gambar 43. Hasil Survei Dimensi Kepastian (Assurance).....	46
Gambar 44. Hasil Survei Dimensi Empati (Empathy)	47
Gambar 45. Hasil Survei Dimensi Tangible	47
Gambar 46. Sebaran Responden Prodi Patiseri Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Gambar 47. Hasil Survei Dimensi Keandalan (Reliability)	48
Gambar 48. Hasil Survei Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness)	49
Gambar 49. Hasil Survei Dimensi Kepastian (Assurance).....	49
Gambar 50. Hasil Survei Dimensi Empati (Empathy)	50
Gambar 51. Hasil Survei Dimensi Tangible	50

BAB I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Keberhasilan perguruan tinggi dalam mencapai visi dan misi, salah satunya ditentukan oleh kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan perguruan tinggi. Hal ini dikarenakan mahasiswa selain berperan sebagai input, mereka juga adalah pelanggan (konsumen) yang memanfaatkan jasa perguruan tinggi. Karenanya dalam konsep pelayanan, kepuasan mahasiswa menjadi penting. Pada saat ini, kualitas pelayanan perguruan tinggi terhadap mahasiswa dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif perguruan tinggi. Jika kualitas pelayanan buruk dan kepuasan mahasiswa terhadap layanan perguruan tinggi kurang memuaskan, maka dalam jangka panjang daya saing perguruan tinggi akan melemah dan sulit berkembang. Namun, pelayanan berkualitas oleh perguruan tinggi bukan pekerjaan mudah, karena melibatkan banyak aspek seperti pola penyelenggaraan (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan yang jelas.

Survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik ini dilakukan untuk menjangkau tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh Politeknik Negeri Lampung. Hasil survey ini akan menjadi masukan bagi perbaikan maupun peningkatan kualitas pelayanan Politeknik Negeri Lampung di masa selanjutnya.

1.2. Tujuan Survey

Survey terhadap kepuasan pelayanan mahasiswa dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan sivitas akademika terhadap pelayanan kemahasiswaan di Politeknik Negeri Lampung. Dengan adanya evaluasi ini untuk mendapatkan umpan balik terkait upaya

perbaikan secara berkelanjutan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa dan untuk menentukan komponen atau aspek kinerja lembaga yang perlu segera ditindaklanjuti.

BAB II. TINJAUAN TEORITIS

Salah satu cara perguruan tinggi untuk tetap dapat unggul bersaing adalah memberikan jasa dengan kualitas yang lebih tinggi dari perguruan tinggi lain secara konsisten. Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan mahasiswa serta ketepatan cara penyampaianya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut. Umumnya mutu pelayanan diketahui dengan cara membandingkan harapan mahasiswa atas layanan yang ideal dengan layanan yang benar-benar mereka terima. Apabila jasa pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka mutu pelayanan yang dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan maka mutu pelayanan dipersepsikan sebagai mutu yang ideal.

Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka mutu pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan/kepentingan pelanggannya secara konsisten. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan Politeknik Negeri Lampung sesungguhnya wajib menjadi perhatian Institusi. Hal ini dikarenakan

- Politeknik Negeri Lampung sebagai perguruan tinggi termasuk ke dalam kelompok jasa murni (*pure service*), di mana pemberian jasa yang dilakukan didukung alat kerja atau sarana pendukung semata, seperti Sarana prasarana kelas, ruangan, aktivitas serta kebijakan.
- Jasa yang diberikan membutuhkan kehadiran pengguna jasa (mahasiswa), sehingga mahasiswa yang harus mendapatkan jasa yang diinginkan.

Penerimaan jasa adalah orang, sehingga mahasiswa harus menjadi bagian dari sistem jasa tersebut, dan hubungan dengan perguruan tinggi didasarkan pada member relationship, dimana mahasiswa

menjadi anggota lembaga pendidikan dan pemberian jasanya secara terus menerus dan teratur sesuai kurikulum yang telah ditetapkan. Kualitas pelayanan memiliki beberapa dimensi atau unsur kualitas pelayanan yaitu:

1. *Tangibles* adalah bukti konkret kemampuan suatu perguruan tinggi untuk menampilkan yang terbaik bagi mahasiswa, baik dari sisi fisik tampilan bangunan, fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, hingga penampilan dosen dan tenaga kependidikan.
2. *Reliability* adalah kemampuan perguruan tinggi untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan mahasiswa terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik, dan lain sebagainya.
3. *Responsiveness* adalah tanggap memberikan pelayanan yang cepat atau responsif serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti.
4. *Assurance* adalah jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun tenaga kependidikan, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya terhadap tenaga kependidikan.
5. *Empathy* adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada mahasiswa, hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan mahasiswa secara akurat dan spesifik.

Kelima dimensi kualitas pelayanan ini sejatinya harus benar-benar diterapkan oleh perguruan tinggi dalam memberikan layanan terhadap mahasiswa.

BAB III. METODOLOGI

3.1. Waktu Pelaksanaan

Penyebaran dan pengembalian kuisiner dimulai pada periode semester genap 2023/2024, yaitu bulan Juni 2023 hingga Desember 2023. Kuisiner tersebut diisi melalui google form dengan link https://bit.ly/survei_kepuasan_layanan_mahasiswa yang dikirim melalui WhatsApp.

3.2. Subjek/Profil Responden

Survey yang dilakukan merupakan survey tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan Politeknik Negeri Lampung. Responden pada survey ini adalah sampling dari mahasiswa aktif Politeknik Negeri Lampung baik pada jenjang Diploma III maupun Sarjana terapan.

3.3. Teknik Pengambilan Sampel dan Pengumpulan Data

Teknik Pengambilan sampel yang digunakan pada survey ini adalah *purposive sampling*, yaitu mahasiswa aktif Tahun Akademik 2023/2024, sedangkan Teknik pengumpulan data menggunakan kuisiner. Responden diminta untuk mengisi kuisiner melalui google form dengan link https://bit.ly/survei_kepuasan_layanan_mahasiswa. Pertanyaan yang diberikan meliputi lima dimensi *Service Quality*.

3.3.1. Pembuatan Instrumen

Instrumen pelaksanaan survei dibuat mengacu kepada standar penilaian boring akreditasi BAN PT, dan menggunakan model (*Service Quality*) yang terdiri dari lima dimensi yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*. Masing-masing dimensi diukur oleh beberapa indikator yang nantinya akan menggambarkan kepuasan civitas akademika dan dalam penyusunannya disesuaikan dengan karakteristik dari masing-masing unit kerja. Berikut ini adalah defisini dari model *SERVQUAL* :

1. **Tangibles** Dimensi yang tampak, misalnya fasilitas fisik, sarana prasarana, perlengkapan, penampilan pegawai dan dosen.
2. **Reliability** Dimensi mengenai kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan baik, akurat dan konsisten.
3. **Responsiveness** Dimensi mengenai kemauan dalam memberikan tanggapan pelayanan dengan cepat dan tanggap.
4. **Assurance** Dimensi mengenai kemampuan atas pengetahuan, kualitas keramahan, perhatian dan sikap.
5. **Responsiveness** Dimensi mengenai kemampuan untuk berkomunikasi dan usaha organisasi untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelangganya.

3.3.2. Uji Coba Perangkat Survei

Uji coba instrument diperlukan untuk mengetahui apakah instrument yang digunakan benar-benar sah (valid) dan handal (reliabel). Valid atau sah adalah melihat apakah alat ukur tersebut mampu mengukur apa yang akan diukur. Sedangkan reliabel atau handal adalah untuk melihat apakah suatu alat ukur mampu memberikan hasil pengukuran yang konsisten dalam waktu dan tempat yang berbeda.

1. Uji Validitas Instrumen

Uji validitas instrument dilakukan untuk menguji validitas butir-butir instrument dengan cara menghitung korelasi antara setiap skor butir instrument dengan skor total menggunakan rumus korelasi product moment sebagai berikut:

- Data hasil uji coba terkumpul, data tersebut dianalisis agar dapat membedakan butir-butir yang memenuhi syarat untuk dipilih menjadi instrument yang akan digunakan. Rumus korelasi yang telah ditentukan dihitung menggunakan alat bantu program SPSS 21.
- Nilai korelasi (r_{xy}) diperoleh, kemudian nilai r_{xy} dibandingkan dengan nilai r_{tabel} . Kaedah keputusannya sebagai berikut:
- Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka alat ukur atau instrument penelitian yang digunakan adalah valid.

- Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka alat ukur atau instrument penelitian yang digunakan adalah tidak valid.

2. Uji Reabilitas Instrumen

Uji reabilitas adalah pengujian yang menunjukkan apakah suatu instrument yang digunakan untuk memperoleh informasi dapat dipercaya untuk mengungkapkan informasi di lapangan sebagai alat pengumpulan data. Suatu kuisisioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan yang konsisten dari waktu ke waktu. Tinggi rendahnya reabilitas dinyatakan oleh suatu nilai yang disebut koefisien reabilitas, dengan nilai berkisar antara 0-1. Koefisien reabilitas dilambangkan r_x dengan x adalah index kasus yang akan dicari. Pengujian reabilitas menggunakan rumus Alpha Cronbach's, dimana:

- $\alpha < 0.50$ reabilitas rendah
- $0.5 < \alpha < 0.7$ reabilitas moderat
- $\alpha > 0.7$ maka reabilitas mencukupi
- $\alpha > 0.80$ maka reabilitas kuat
- $\alpha > 0.90$ maka reabilitas sempurna

Semakin kecil nilai alpha, menunjukkan semakin banyak item pertanyaan yang tidak reliabel.

3.3.3. Penyebaran Kuesioner Survei

Data yang digunakan dalam survei ini merupakan data primer. Sumber data primer ini berupa opini subyek yang dikumpulkan secara individual dari responden yang terdiri dari pihak internal (civitas) akademika Politeknik Negeri Lampung. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan instrumen daftar pertanyaan (Kuesioner) dengan model pertanyaan tertutup. Responden diminta untuk memberikan persepsinya pada setiap pernyataan sesuai keadaan yang dirasakan/realita dan diharapkan oleh responden. Bentuk kuesioner berupa skala Likert Sangat

paham dengan nilai 4, Paham dengan nilai 3, Tidak Paham dengan nilai 2, Sangat Tidak Paham dengan nilai 1 dengan bantuan sistem informasi yang beralamat https://bit.ly/survei_kepuasan_layanan_mahasiswa. Setelah data hasil kuesioner diinput pada Microsoft Excell kemudian data diolah dengan menggunakan Software SPSS. Adapun kriteria yang digunakan dengan melihat batasan dari quartil sebagai berikut :

- Jika $X \leq Q1$ kriteria rendah
- Jika $X << Q2$ Kriteria Sedang
- Jika $X \geq Q3$ Kriteria Tinggi

Sedangkan untuk mengetahui presentase tingkat pemahaman visi dan misi sivitas akademika per indikator digunakan rumus presentase sebagai berikut:

$$P = \frac{n}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

P = Persentase banyaknya responden

n = Banyak siswa yang memberikan jawaban

N = Banyaknya keseluruhan responden

Adapun kriteria presentase sebagai berikut:

Tabel 1. Kriteria Persentase Kepuasan

Standar	Kriteria
$P \geq 55\%$	Sangat Paham
$40\% \leq P < 55\%$	Paham
$25\% \leq P < 40\%$	Kurang Paham
$10\% \leq P < 25\%$	Tidak Paham

Angket penelitian disusun dengan menggunakan Skala Likert dengan skor penilaian 1 – 4, dimana

1 = tidak puas/tidak baik,

- 2 = kurang puas/kurang baik,
- 3 = puas/baik
- 4 = sangat puas/sangat baik.

Sedangkan isi angket dikonstruksi sedemikian rupa sehingga mampu mencerminkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi.

Tabel 2. Klasifikasi kepuasan

Rerata Skor	Klasifikasi Kepuasan
3,66 – 4,00	Sangat Baik/Sangat Puas
2,66 – 3,65	Baik/Puas
1,66 – 2,65	Cukup
1,00 – 1,65	Tidak baik/Tidak Puas

BAB IV. HASIL DAN ANALISA

4.1. Demografi Kuisisioner

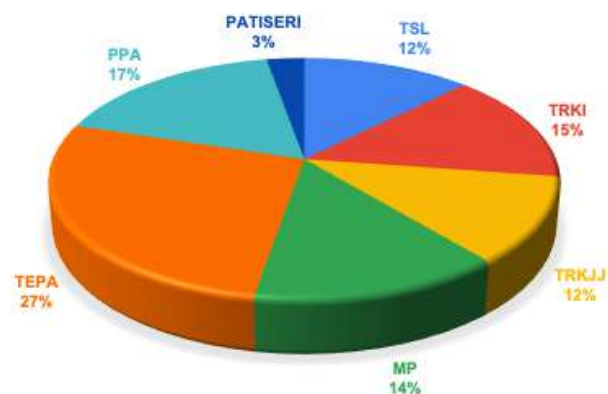
Survey kepuasan layanan mahasiswa Jurusan Teknologi Pertanian Polinela dilakukan pada bulan Juni-Desember 2023 dengan menyebarkan kuisisioner secara online melalui goggle form. Penyebaran kuisisioner dan pengumpulan jawaban responden dilakukan oleh tim survey. Berdasarkan hasil penyebaran kuisisioner, diperoleh data yang menunjukkan jumlah responden sebanyak 535 responden yang merupakan sampling dari mahasiswa aktif Tahun Akademik 2023/2024.

4.2. Demografi Responden

Identitas utama responden yang diamati dalam survey ini adalah jenis kelamin, jurusan, dan program studi. Berikut merupakan hasil distribusi frekuensi setiap identitas responden.

4.2.1. Responden Berdasarkan Program Studi

Identitas responden berdasarkan Program Studi dapat dilihat pada diagram berikut :



Gambar 1. Sebaran Responden Berdasarkan Program Studi

Hasil survey diperoleh jumlah responden yang memberikan jawaban sebanyak 535 orang mahasiswa. Keseluruhan responden meliputi mahasiswa dari 7 Program Studi di Jurusan Teknologi Pertanian Politeknik

Negeri Lampung. Berdasarkan sebaran responden mahasiswa setiap Prodi di Jurusan Teknologi Pertanian, sebanyak 12% mahasiswa berasal dari Prodi Teknik Sumberdaya Lahan dan Lingkungan (TSL), 14% Prodi Mekanisasi Pertanian (MP), 27% Prodi Teknologi Pangan (TEPA), 15% Prodi Teknologi Rekayasa Kimia Industri (TRKI), 12% Prodi Teknik Rekayasa Jalan dan Jembatan (TRKJJ), 17% Prodi Pengelolaan Produk Agro Industri (PPA), dan 3% Prodi Patiseri.

4.2.2. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Sebaran responden berdasarkan jenis kelamin terlihat adanya responden Wanita 60% lebih banyak dibanding responden dengan jenis kelamin Pria, dimana responden Pria sebanyak 40%. Kondisi ini menggambarkan bahwa responden yang mengisi di dominasi oleh Pria, hal ini dapat terjadi karena responden tertinggi berasal dari Prodi Teknologi Pangan, Dimana mahasiswa Teknologi Pangan Sebagian besar adalah Wanita.



Gambar 2. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

4.3. Uji Validitas dan Reliabilitas

Dalam pengukuran tingkat kepuasan para pemangku kepentingan yang dilakukan secara berkala. namun sebelumnya untuk memastikan apakah kuesioner yang disebarakan sah dan andal, maka langkah pertama yang harus dilakukan yaitu melakukan pengujian instrumen kuesioner yaitu uji validitas dan uji reliabilitas.

Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal, jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2006). Adapun pengambilan keputusan untuk pengujian reliabilitas yaitu suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach's Alpha > 0,70. Hasil perhitungan uji reliabilitas pada pengujian kuisisioner Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan menggunakan metode Cronbach's Alpha (r hitung) dapat dilihat pada kolom Cronbach's Alpha, yaitu 0,9924 dengan N of Items menunjukkan bahwa jumlah dari items atau jumlah pertanyaan yang digunakan adalah 100. Sehingga dapat dikatakan bahwa hasil Cronbach's Alpha untuk 100 data dari items atau 100 pertanyaan, yaitu 0,9924. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pertanyaan dalam kuesioner Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan yang digunakan dapat dipercaya.

4.4. Hasil Survey Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Pelaksanaan Proses Pendidikan

Metode analisis data yang digunakan dalam penelusuran ini adalah statistik deskriptif dan model SERVQUAL (*Service Quality*). Instrumen yang digunakan telah di uji validitas dan reliabilitasnya serta telah disurvei kemudahan penggunaannya. Hasil survey evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen periode tahun 2021 disajikan pada Tabel berikut:

Tabel 3. Rerata Evaluasi Kepuasan Layanan Pelaksanaan Proses Pendidikan

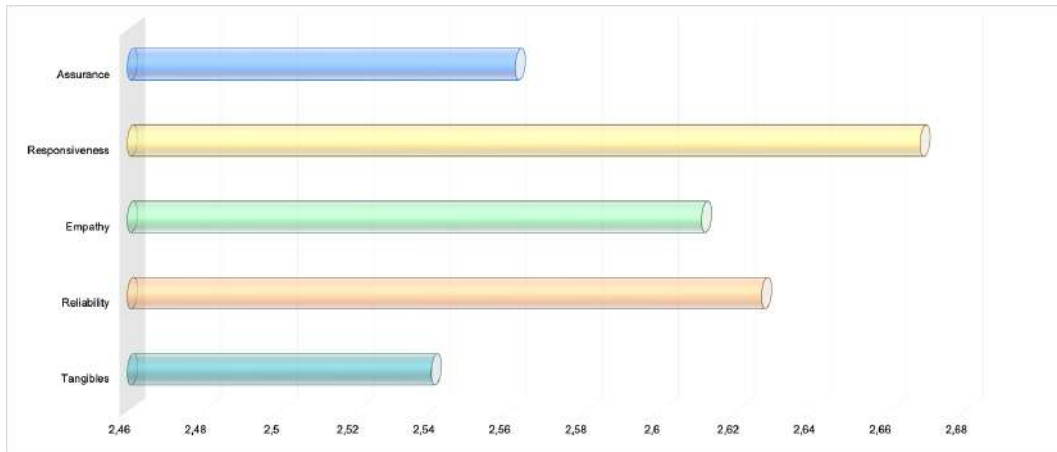
No	Komponen Evaluasi	Rerata	Tingkat kepuasan
A	DIMENSI BUKTI LANGSUNG (<i>Tangibles</i>)		
1	Keadilan POLINELA dalam mengalokasikan dana bantuan kegiatan Minat dan Bakat	3,48	Puas
2	Mahasiswa yang tergabung dalam UKM sering diikuti lomba yang membawa nama Polinela	3,56	Puas

No	Komponen Evaluasi	Rerata	Tingkat kepuasan
3	Kenyamanan ruang dalam pembimbingan akademik	3,19	Puas
4	Ketersediaan beasiswa bagi mahasiswa berprestasi maupun mahasiswa tidak mampu	3,27	Puas
5	Ketersediaan Poliklinik yang dilengkapi sarana dan prasarana yang memadai	3,12	Puas
6	Ketersediaan program pengembangan kompetensi diri melalui pelatihan (kepemimpinan, wawancara, tes psikologis, TOEFL, peningkatan komunikasi, kewirausahaan, dan lain-lain)	3,15	Puas
7	Fasilitas ruang tunggu pelayanan yang nyaman baik akademik maupun non akademik	3,11	Puas
8	Ketersediaan sarana dan prasarana pembelajaran yang memadai	3,13	Puas
RERATA		3,30	3,25
B	DIMENSI BUKTI KEANDALAN (<i>Reliability</i>)		
1	Kejelasan informasi ketersediaan unit-unit Minat dan Bakat (UKM)	3,47	Puas
2	Sikap dosen Pembimbing Akademik dalam melayani mahasiswa	3,89	Sangat Puas
3	Kemudahan dalam memperoleh informasi tentang beasiswa	3,56	Puas
4	Kebersihan dan kenyamanan ruangan Poliklinik	3,76	Sangat Puas
5	Ketersediaan informasi peluang-peluang pekerjaan dan persiapan untuk mendapatkan pekerjaan sesuai minat mahasiswa	3,64	Puas
6	Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa	3,27	Puas
7	Ketersediaan sarana dan prasarana yang layak dan dapat diakses oleh seluruh sivitas akademika dalam rangka pemenuhan capaian pembelajaran	3,23	Puas

No	Komponen Evaluasi	Rerata	Tingkat kepuasan
RERATA		3,55	Puas
C	DIMENSI BUKTI PERHATIAN (<i>Empathy</i>)		
1	Kemudahan dalam memperoleh informasi kegiatan Minat dan Bakat	3,24	Puas
2	Kemampuan Pembimbing Akademik dalam memberikan penjelasan permasalahan/keluhan mahasiswa	3,20	Puas
3	Kualitas pelayanan dan ketepatan waktu dalam pencairan beasiswa (bagi penerima beasiswa)	3,44	Puas
4	Kecukupan waktu untuk pengajuan beasiswa (bagi bukan penerima beasiswa)	3,13	Puas
5	Kemampuan paramedis dalam memberikan penjelasan	3,49	Puas
6	Ketersediaan layanan bimbingan karir dalam memahami bakat dan minat mahasiswa dan ketersediaan bantuan program kewirausahaan	3,57	Puas
7	Petugas pelayanan di Polinela mendahulukan kepentingan mahasiswa	3,46	Puas
8	Penggunaan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) memberi kemudahan mahasiswa dalam melaksanakan kegiatan dan administrasi akademik (perkuliahan, perwalian, bimbingan, registrasi, jadwal, dan yudisium)	3,31	Puas
RERATA		3,36	Puas
D	DIMENSI BUKTI DAYA TANGGAP (<i>Responsiveness</i>)		
1	Sikap profesional petugas penerima proposal kegiatan Minat dan Bakat di tingkat Polinela	3,10	Puas
2	Ketepatan waktu pelayanan Pembimbing Akademik dalam melayani mahasiswa	3,36	Puas
3	Keramahan pelayanan dalam mengajukan beasiswa	3,17	Puas

No	Komponen Evaluasi	Rerata	Tingkat kepuasan
4	Pelayanan paramedis di Poliklinik yang sigap, sopan dan ramah	3,09	Puas
5	Pelayanan dosen dalam membantu mahasiswa perwaliannya untuk mengenal minat, bakat dan kemampuan akademiknya	3,32	Puas
6	Pelayanan Polinela dalam membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan di bidang akademik maupun non akademik	3,22	Puas
7	Akses terhadap sarana dan prasarana (<i>accessibility</i>)	3,13	Puas
RERATA		3,20	Puas
E	DIMENSI BUKTI KEPASTIAN (<i>Assurance</i>)		
1	Kemudahan dan kecepatan proses persetujuan dan pencairan dana kegiatan Minat dan Bakat	3,21	Puas
2	Kemampuan Pembimbing Akademik dalam menangani permasalahan/keluhan mahasiswa	3,21	Puas
3	Kejelasan prosedur pengajuan, kriteria seleksi, dan keputusan penerima beasiswa	3,17	Puas
4	Pemberian bantuan pengobatan dan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan sakit/musibah	3,10	Puas
5	Ketersediaan informasi secara langsung dari narasumber atau bertukar informasi melalui lokakarya, seminar dan workshop bimbingan karir dan kewirausahaan	3,19	Puas
6	Integritas petugas pelayanan di Polinela dalam melayani mahasiswa	3,41	Puas
7	Kecukupan rasio antara pengguna sarana dan prasarana dengan sarana dan prasarana yang dimiliki Polinela	3,47	Puas
RERATA		3,25	Puas

Layanan kemahasiswaan yang dirasakan pada semua aspek (*tangibles*, *reliability*, *empathy*, *responsiveness*, dan *assurance*) dapat dideskripsikan pada gambar berikut



Gambar 3. Hasil Survey Layanan Kepuasan Mahasiswa

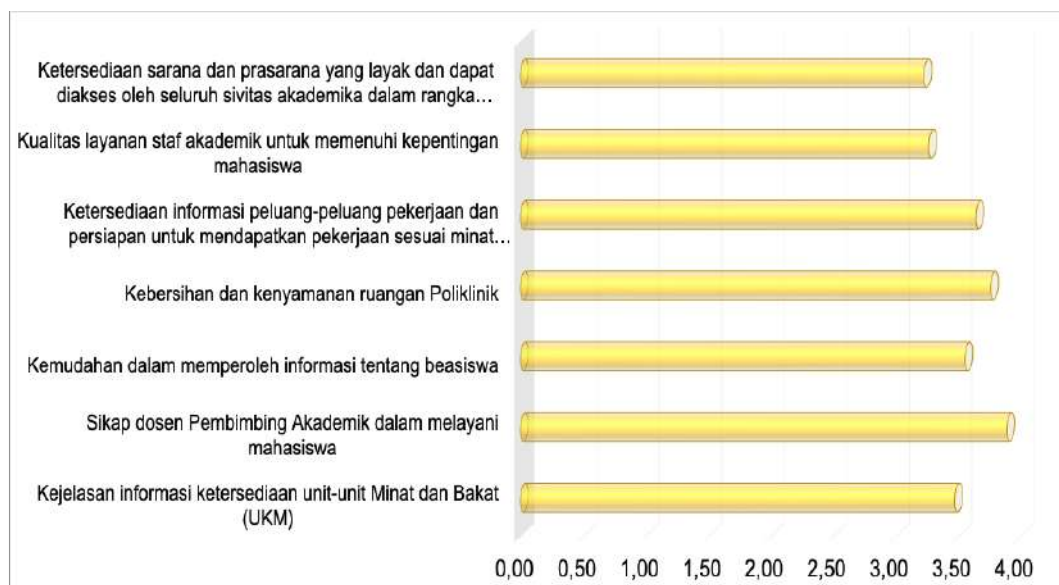
Hasil survei menunjukkan kemampuan Polinela dalam pelayanan kemahasiswaan untuk setiap dimensi sebagai berikut:

1. Hasil evaluasi survey kepuasan pada dimensi bukti langsung (*tangibles*) menunjukkan bahwa nilai rata rata evaluasi sebesar 3,30 atau kategori puas. Nilai tertinggi pada kondisi puasnya mahasiswa yang tergabung dalam UKM sering mengikuti lomba yang membawa nama institusi. Berdasarkan urutan evaluasi setiap komponen sebagai berikut



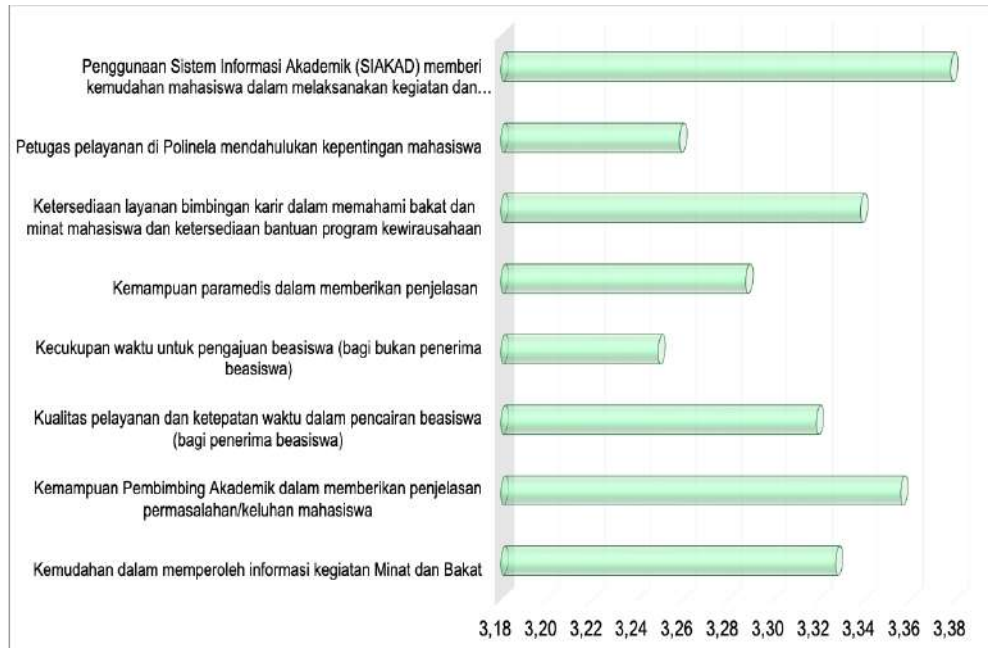
Gambar 4. Dimensi Bukti Langsung (Tangible)

2. **Keandalan (*reliability*)**, menunjukkan kepuasan mahasiswa sebesar 88%. Artinya pelayanan yang diberikan oleh dosen, tendik, dan pengelola sudah handal. Pada komponen dimensi keandalan, diperoleh rata-rata kepuasan yaitu sebesar 3,41 dengan kriteria puas. Nilai tertinggi diperoleh pada komponen sikap dosen pembimbing akademik dalam melayani mahasiswa dengan kategori Puas. Hal tersebut dapat dideskripsikan pada grafik berikut



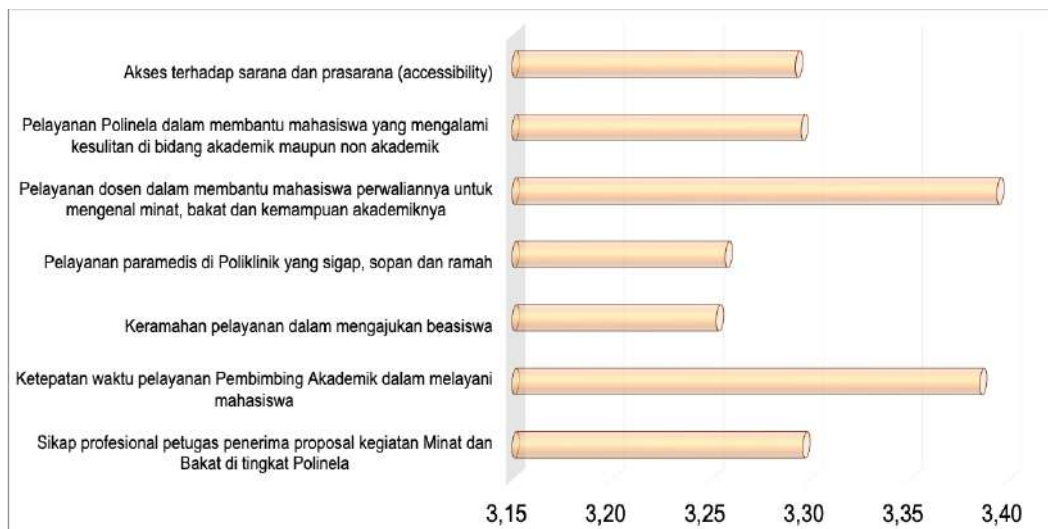
Gambar 5. Dimensi Bukti Keandalan (*Reliability*)

3. **Empati (*empathy*)**, memberikan persentase kepuasan sebesar 89%, hal tersebut memiliki arti bahwa dosen, tendik dan pengelola memberikan perhatian dengan baik kepada mahasiswa. Secara keseluruhan seluruh komponen mempunyai evaluasi kepuasan pada kriteria baik atau puas. Pada komponen dimensi perhatian (*Empathy*) komponen Penggunaan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) memberi kemudahan mahasiswa dalam melaksanakan kegiatan dan administrasi akademik (perkuliahan, perwalian, bimbingan, registrasi, jadwal, dan yudisium) memiliki kategori pencapaian Puas.



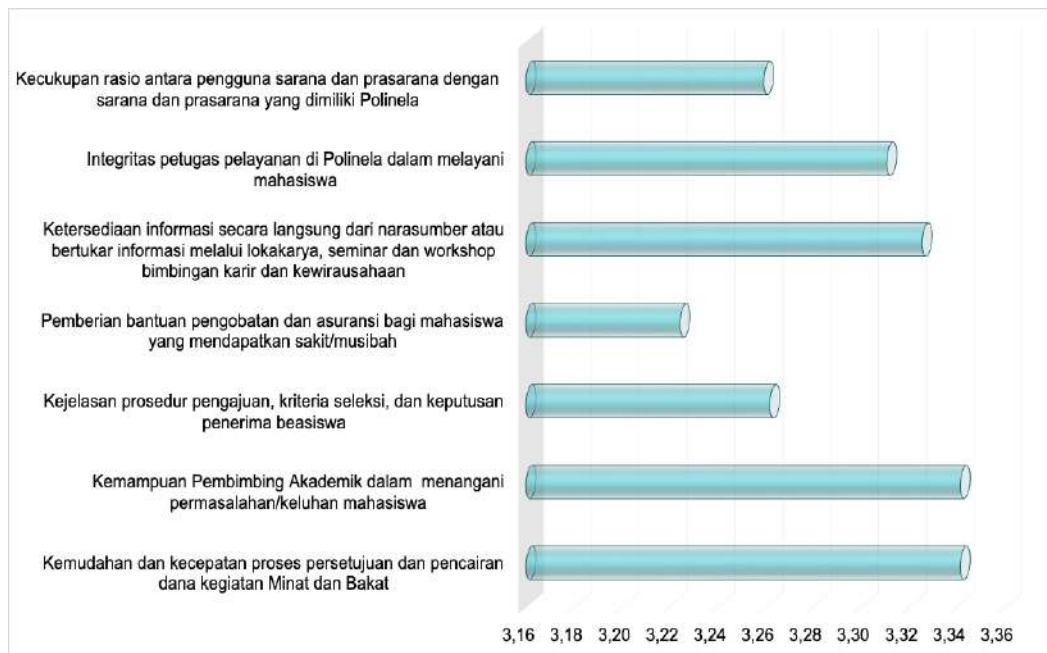
Gambar 6. Dimensi Bukti Perhatian (*Empathy*)

4. **Pelayanan yang cepat (*responsiveness*)**, menunjukkan kepuasan mahasiswa sebesar 89%. Hal ini mengindikasikan bahwa adanya respon yang cepat yang diberikan oleh dosen, tendik dan pengelola dalam membantu mahasiswa. Pada komponen Pelayanan dosen dalam membantu mahasiswa perwaliannya untuk mengenal minat, bakat dan kemampuan akademik dengan kategori penilaian Puas. Berikut grafik evaluasi kepuasan dimensi *responsiveness*



Gambar 7. Dimensi Bukti Daya Tanggap (*Responsiveness*)

5. **Kepastian (*assurance*)**, menunjukkan kepuasan mahasiswa sebesar 91% yang memiliki arti bahwa dosen, tendik dan pengelola memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan dengan baik. Memberikan perhatian yang tulus yang diberikan kepada mahasiswa dengan berupaya memahami keinginan mahasiswa merupakan hal yang tidak lepas dari proses pemberian layanan kepada mahasiswa. Secara keseluruhan seluruh komponen mempunyai evaluasi kepuasan pada kriteria baik atau puas.

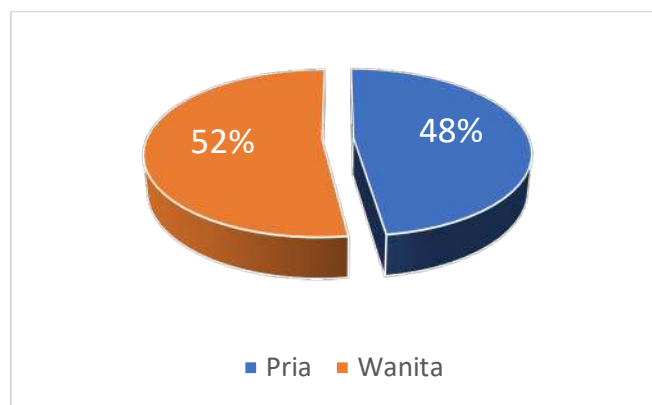


Gambar 8. Dimensi Bukti Kepastian (*Assurance*)

BAB V. HASIL SURVEI PROGRAM STUDI JURUSAN TEKNOLOGI PERTANIAN

5.1. Hasil Survey Program Studi Teknik Sumberdaya Lahan dan Lingkungan (TSL)

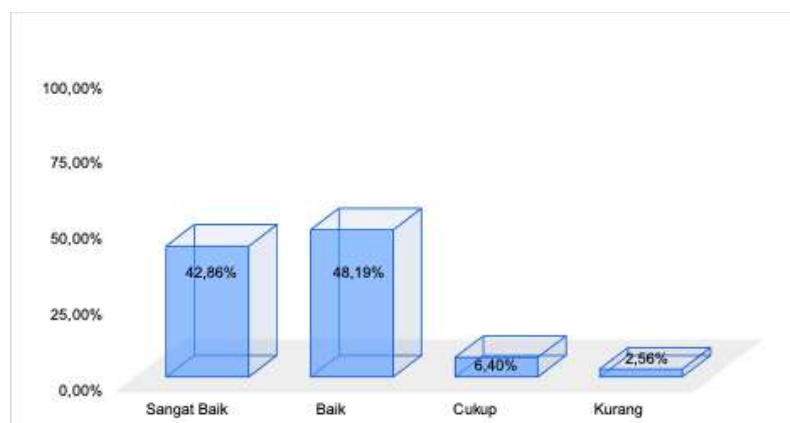
Sebaran responden berdasarkan jenis kelamin terlihat adanya responden Pria 52% lebih banyak dibanding responden dengan jenis kelamin wanita, dimana responden wanita sebanyak 48%. Kondisi ini menggambarkan bahwa responden yang mengisi di dominasi oleh pria.



Gambar 9. Sebaran Responden Prodi TSL Berdasarkan Jenis Kelamin

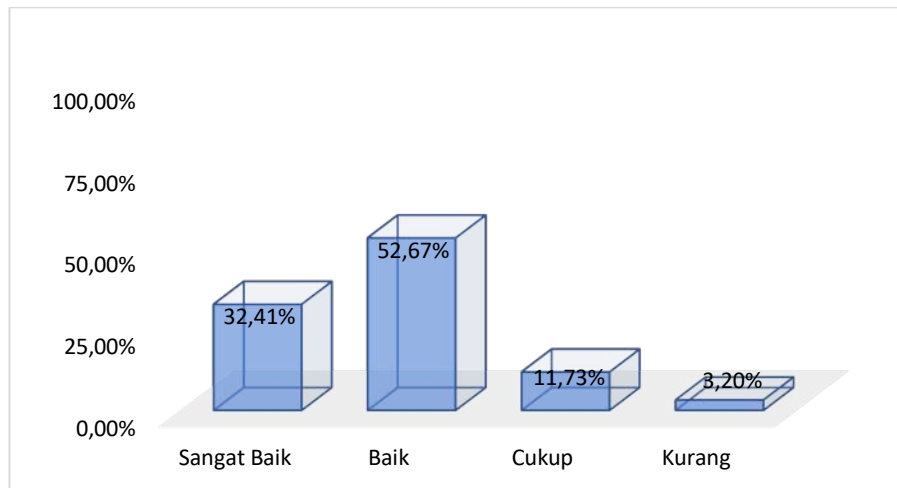
Adapun aspek yang diukur dan hasil dari survey kepuasan yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Keandalan (reliability): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan.



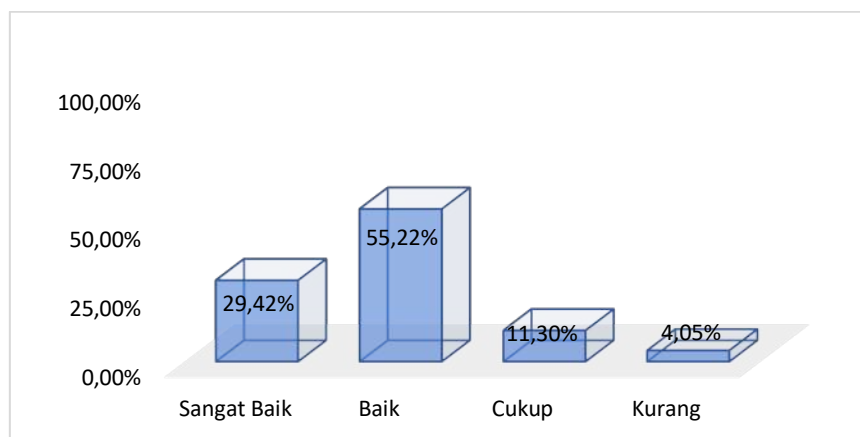
Gambar 10. Hasil Survei Dimensi Keandalan (Reliability)

2. Daya tanggap (responsiveness): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.



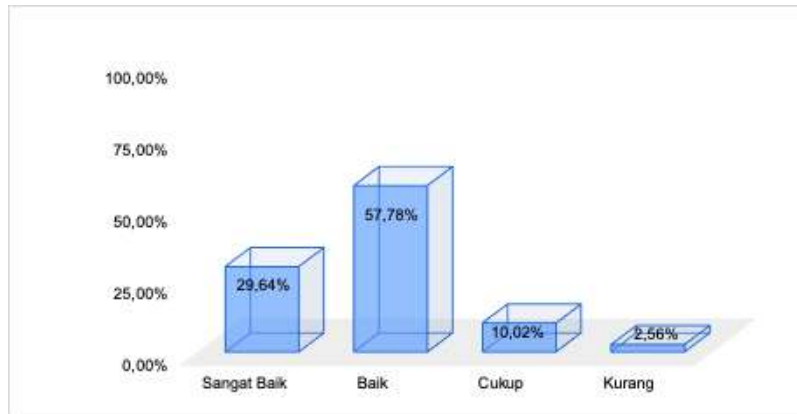
Gambar 11. Hasil Survei Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness)

3. Kepastian (assurance): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.



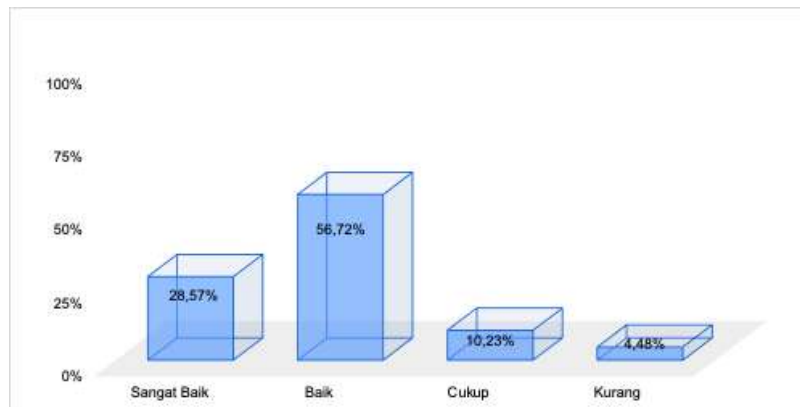
Gambar 12. Hasil Survei Dimensi Kepastian (Assurance)

4. Empati (empathy): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.



Gambar 13. Hasil Survei Dimensi Empati (Empathy)

5. Tangible: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.



Gambar 14. Hasil Survei Dimensi Tangible

5.2. Hasil Survey Program Studi Mekanisasi Pertanian (MP)

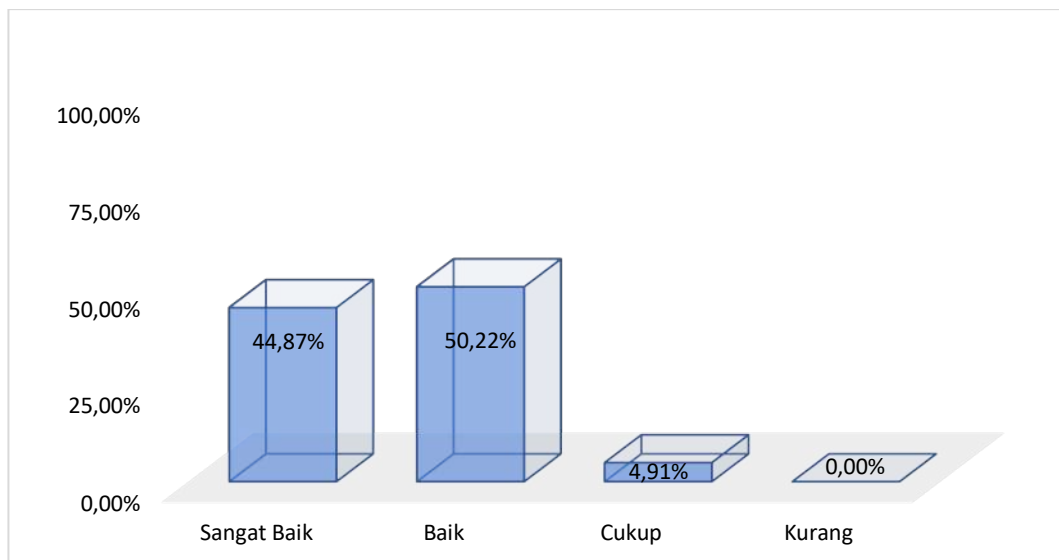
Sebaran responden berdasarkan jenis kelamin terlihat adanya responden Pria 77% lebih banyak dibanding responden dengan jenis kelamin wanita, dimana responden wanita sebanyak 23%. Kondisi ini menggambarkan bahwa responden yang mengisi di dominasi oleh wanita.



Gambar 15. Sebaran Responden Prodi MP Berdasarkan Jenis Kelamin

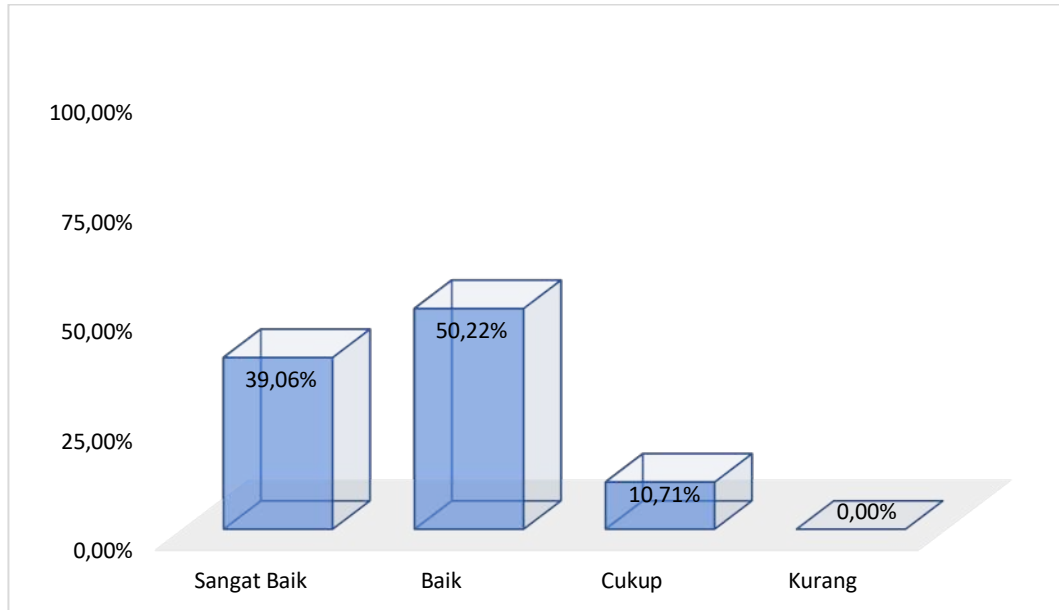
Adapun aspek yang diukur dan hasil dari survey kepuasan yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Keandalan (reliability): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan.



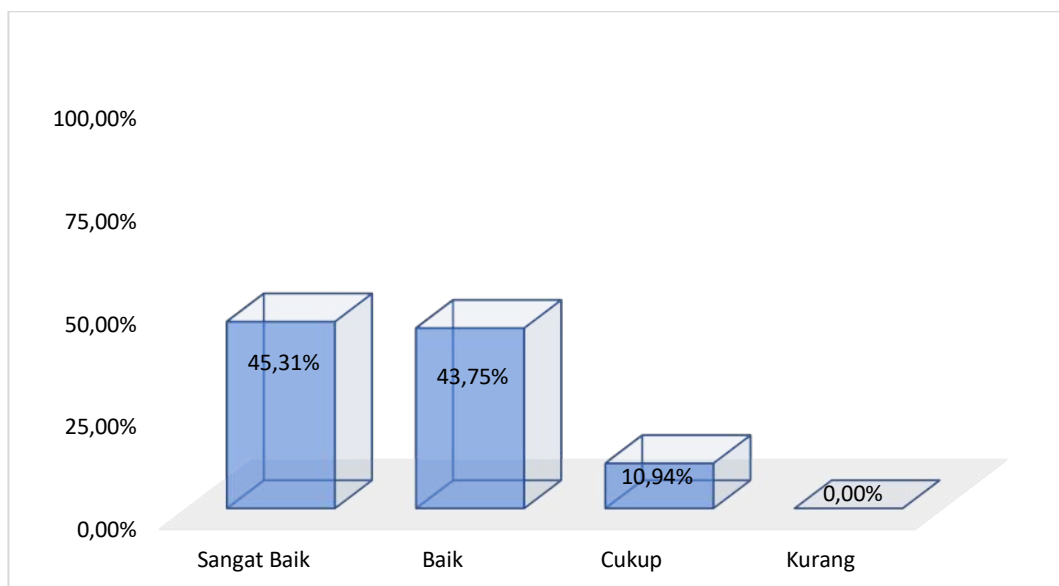
Gambar 16. Hasil Survei Dimensi Keandalan (Reliability)

2. Daya tanggap (responsiveness): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.



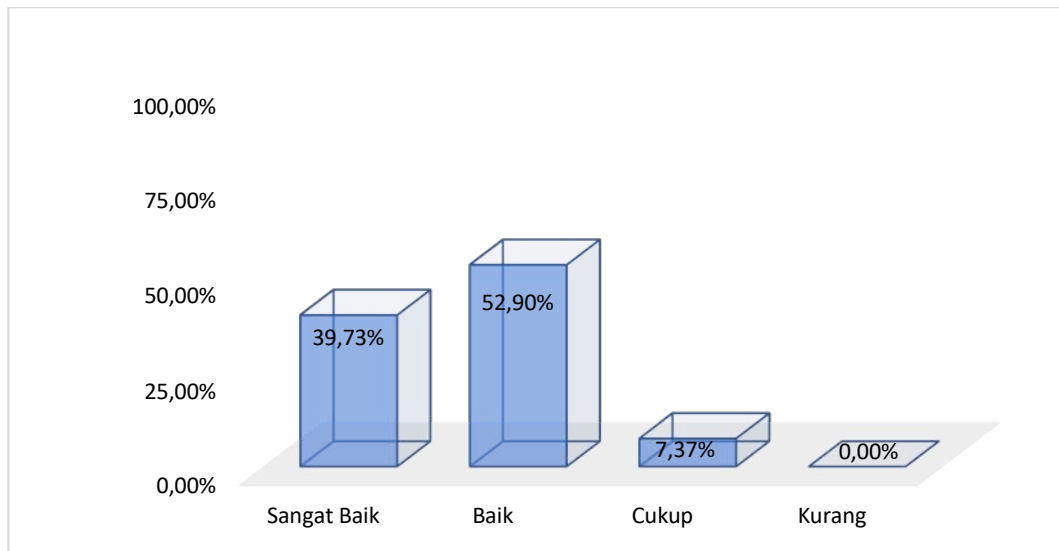
Gambar 17. Hasil Survei Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness)

3. Kepastian (assurance): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.



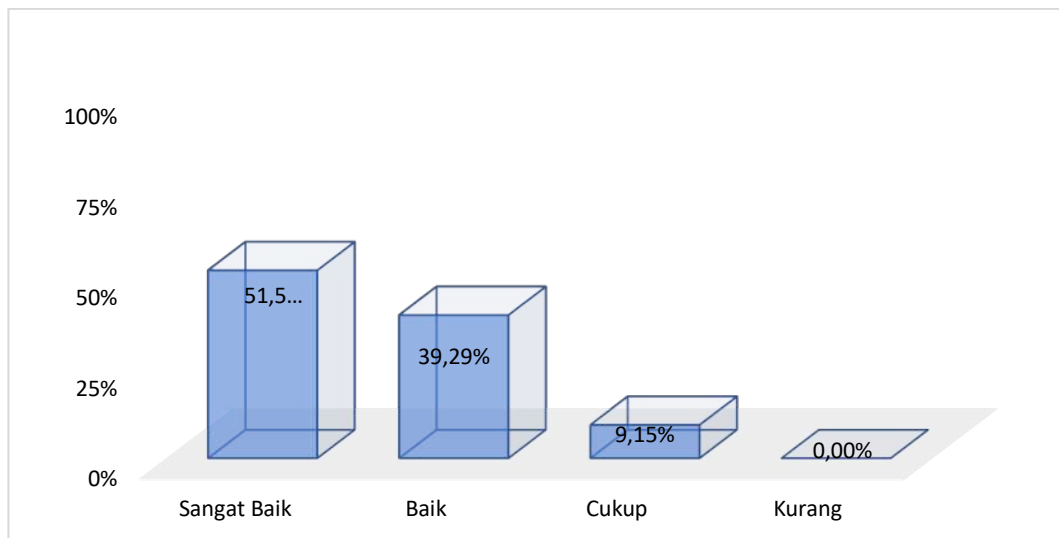
Gambar 18. Hasil Survei Dimensi Kepastian (Assurance)

4. Empati (empathy): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.



Gambar 19. Hasil Survei Dimensi Empati (Empathy)

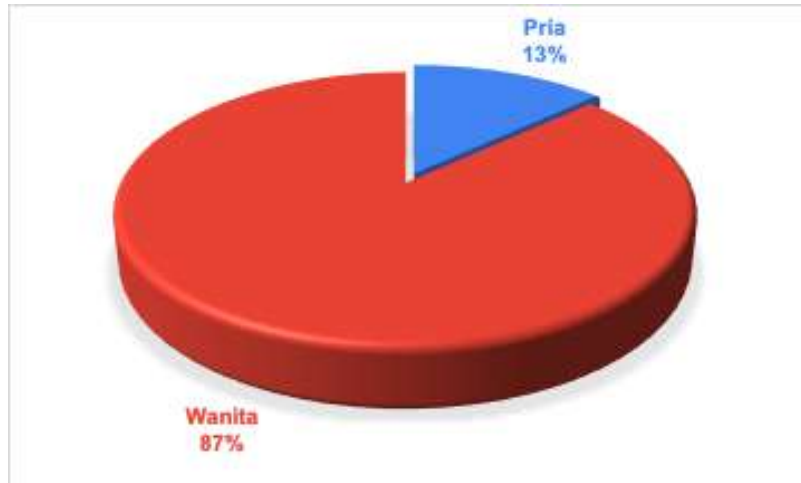
5. Tangible: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.



Gambar 20. Hasil Survei Dimensi Tangible

5.3. Hasil Survey Program Studi Teknologi Pangan (TEPA)

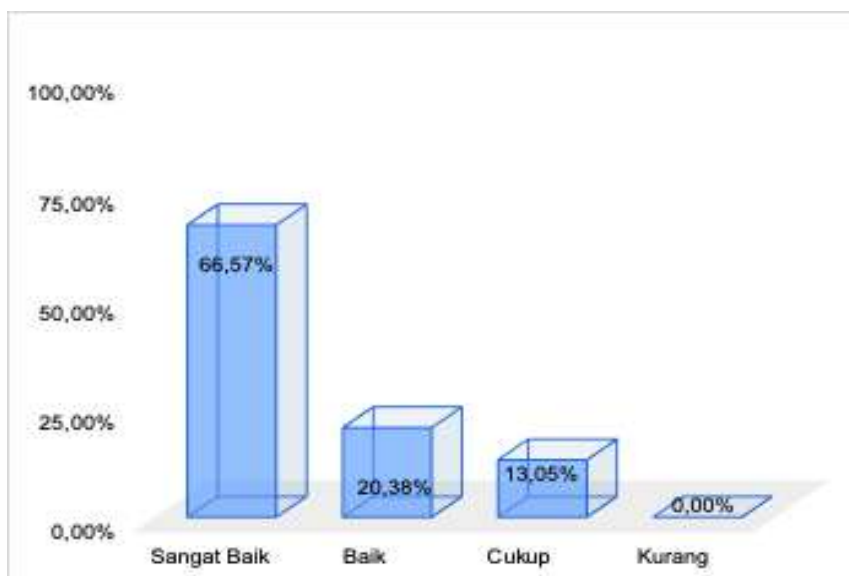
Sebaran responden berdasarkan jenis kelamin terlihat adanya responden Pria 13% lebih sedikit dibanding responden dengan jenis kelamin wanita, dimana responden wanita sebanyak 87%. Kondisi ini menggambarkan bahwa responden yang mengisi di dominasi oleh wanita.



Gambar 21. Sebaran Responden Prodi TEPA Berdasarkan Jenis Kelamin

Adapun aspek yang diukur dan hasil dari survey kepuasan yang dilakukan adalah sebagai berikut:

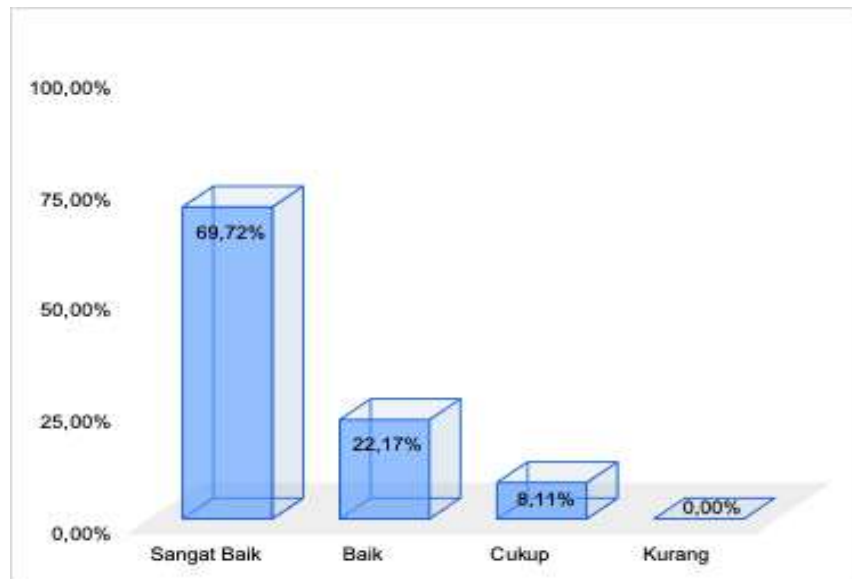
1. Keandalan (reliability): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan.



Gambar 22. Hasil Survei Dimensi Keandalan (Reliability)

Tindak lanjut yang akan dilakukan adalah UPPS perlu meningkatkan kemampuan dosen dan tendik dalam memberikan pelayanan dan pembelajaran.

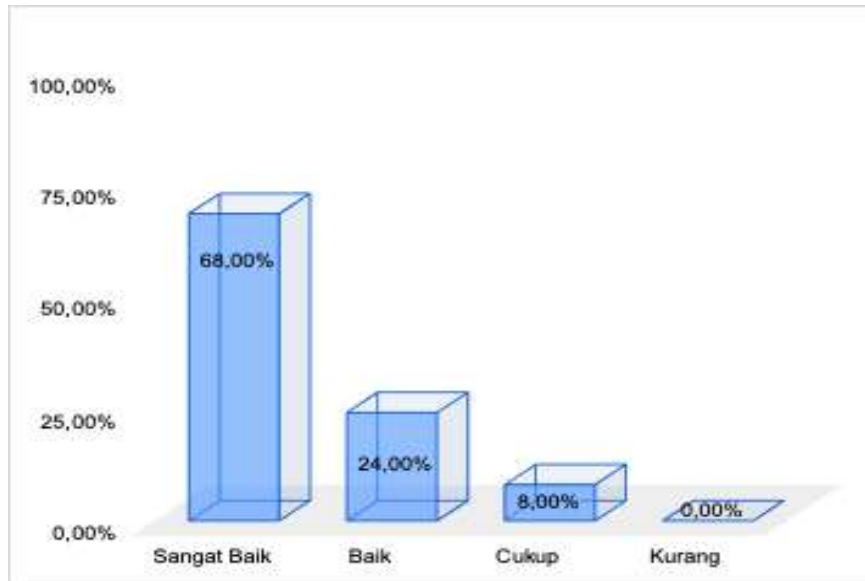
2. Daya tanggap (responsiveness): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.



Gambar 23. Hasil Survei Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness)

Tindak lanjut yang akan dilakukan adalah UPPS konsisten meningkatkan kecepatan dalam memberikan bantuan dan layanan kepada mahasiswa contohnya melalui grup whatsapp.

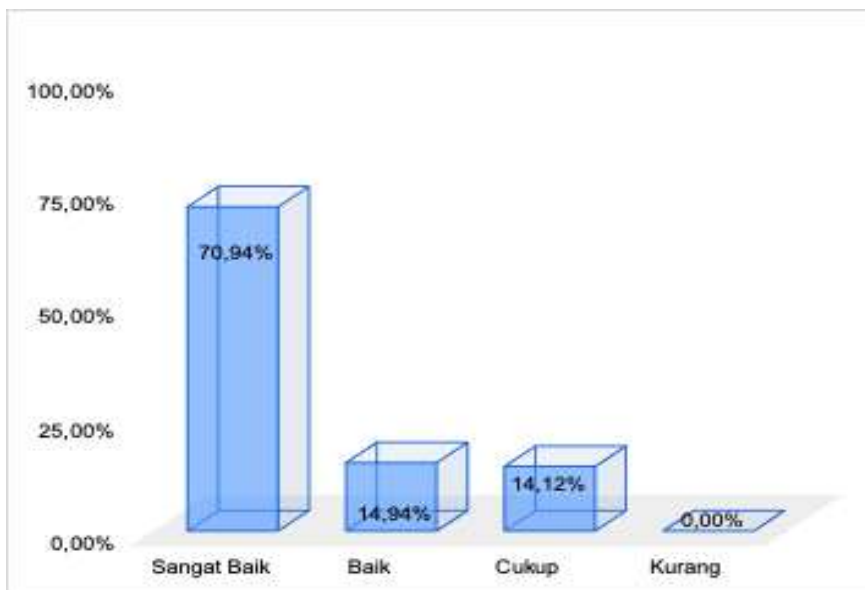
6. Kepastian (assurance): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.



Gambar 24. Hasil Survei Dimensi Kepastian (Assurance)

Tindak lanjut yang akan dilakukan adalah UPPS meningkatkan mutu layanan baik secara luring maupun daring.

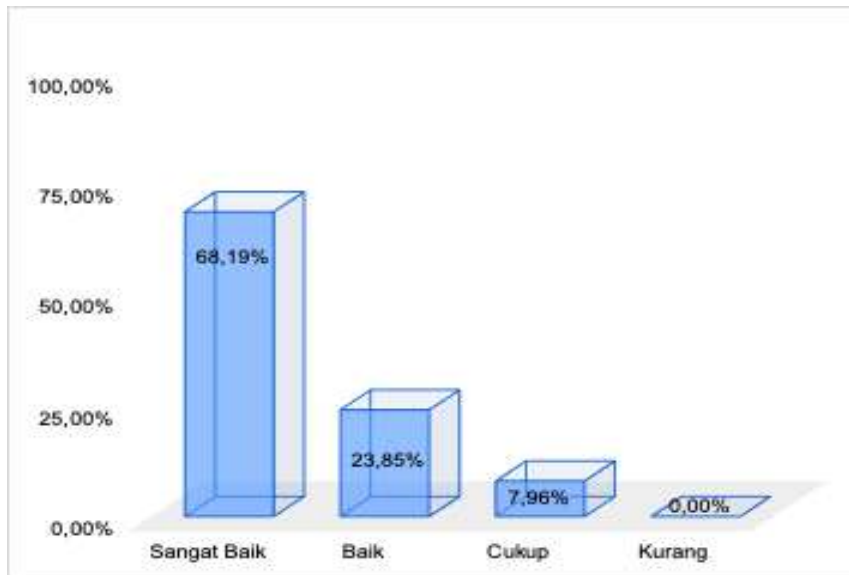
7. Empati (empathy): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.



Gambar 25. Hasil Survei Dimensi Empati (Empathy)

Tindak lanjut yang akan dilakukan adalah UPPS menambah fasilitas layanan kemahasiswaan misalnya mahasiswa berkebutuhan khusus, menjalin komunikasi dosen dan mahasiswa baik formal maupun informal.

8. Tangible: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.



Gambar 26. Hasil Survei Dimensi Tangible

Tindak lanjut yang akan dilakukan adalah UPPS perlu meningkatkan kenyamanan sarana dan prasarana, meningkatkan kecepatan akses internet, kemudahan akses laboratorium, menambah peralatan baru dan maintenance peralatan yang ada.

5.4. Hasil Survey Program Studi Hasil Survey Program Studi Teknologi Rekayasa Kimia Industri (TRKI)

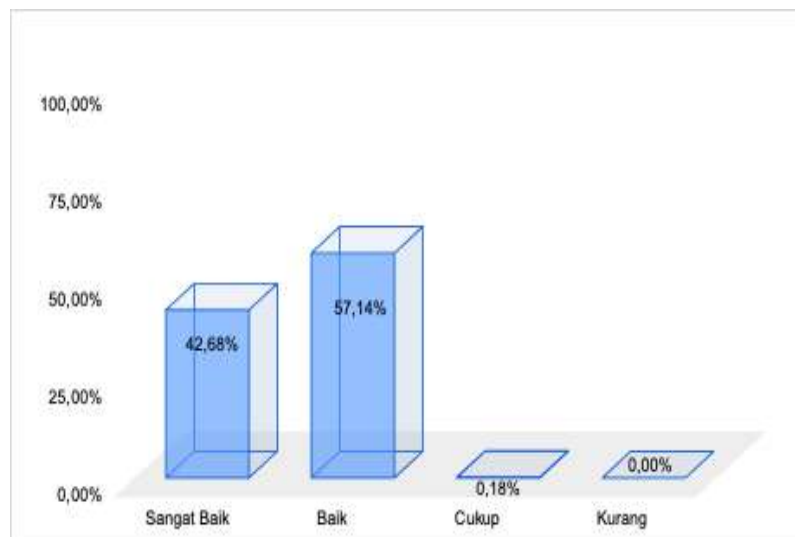
Sebaran responden berdasarkan jenis kelamin terlihat adanya responden Pria 40% lebih sedikit dibanding responden dengan jenis kelamin wanita, dimana responden wanita sebanyak 60%. Kondisi ini menggambarkan bahwa responden yang mengisi di dominasi oleh wanita.



Gambar 27. Sebaran Responden Prodi TRKI Berdasarkan Jenis Kelamin

Adapun aspek yang diukur dan hasil dari survey kepuasan yang dilakukan adalah sebagai berikut:

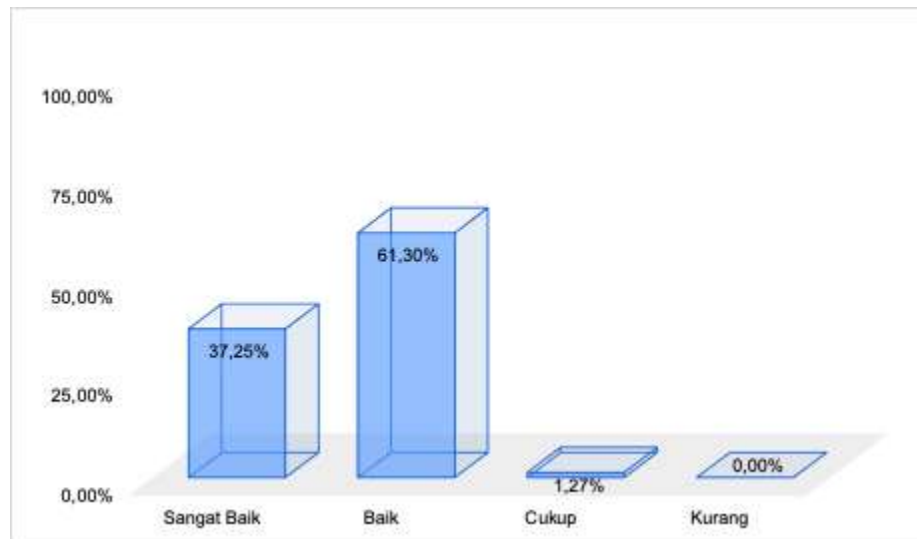
1. Keandalan (reliability): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan.



Gambar 28. Hasil Survei Dimensi Keandalan (Reliability)

Tindak lanjut yang akan dilakukan adalah UPPS Peningkatan kuantitas pelatihan/diklat SDM, pemberian penghargaan terhadap dosen/tendik berprestasi baik akademik maupun non akademik.

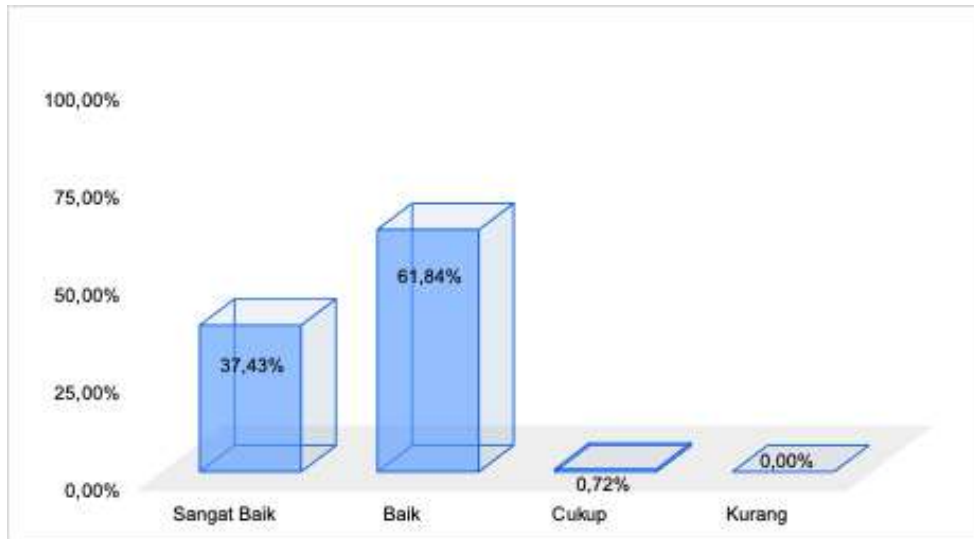
2. Daya tanggap (responsiveness): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.



Gambar 29. Hasil Survei Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness)

Tindak lanjut yang akan dilakukan adalah UPPS meningkatkan kesadaran dan pemberian motivasi pelayanan melalui gathering/fieldtrip jurusan/prodi, pemberian dosen/tendik fav. oleh prodi, percepatan pelayanan kenaikan jabatan fungsional dan sertifikasi dosen.

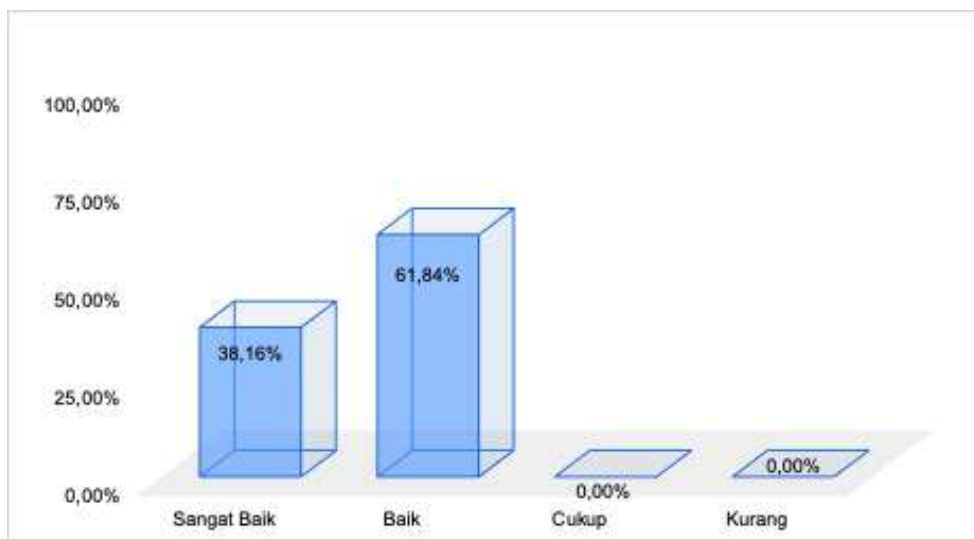
3. Kepastian (assurance): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.



Gambar 30. Hasil Survei Dimensi Kepastian (Assurance)

Tindak lanjut yang akan dilakukan adalah UPPS mengevaluasi tiap semester (EDOM) dan Sosialisasi update kebijakan/prosedur layanan terbaru melalui pertemuan rutin bulanan tingkat prodi dan apel mingguan tingkat jurusan, peningkatan kualitas pelayanan keamanan kampus.

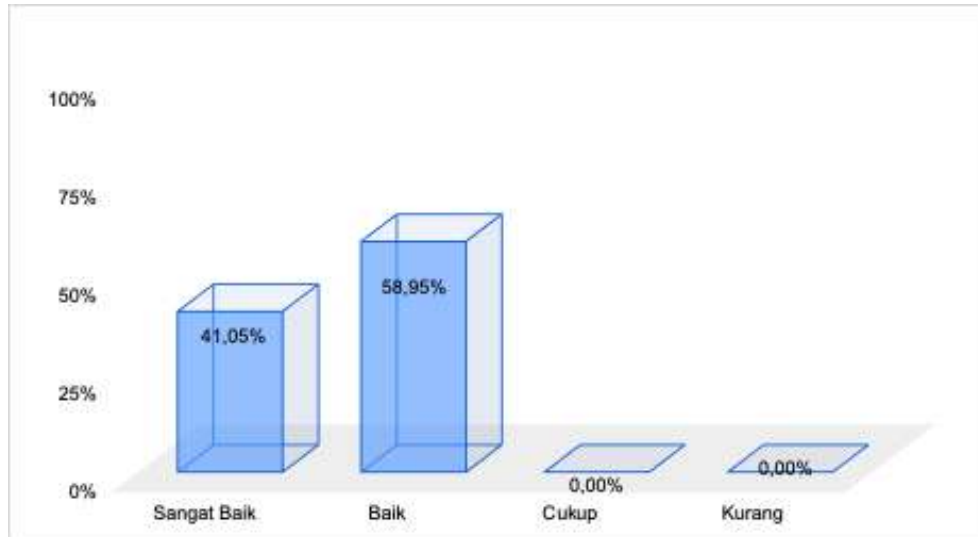
4. Empati (empathy): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.



Gambar 31. Hasil Survei Dimensi Empati (Empathy)

Tindak lanjut yang akan dilakukan adalah UPPS meningkatkan gathering/fieldtrip/layanan bimbingan perwalian antara mahasiswa & dosen tingkat prodi.

5. Tangible: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.



Gambar 32. Hasil Survei Dimensi Tangible

Tindak lanjut yang akan dilakukan adalah UPPS meningkat sarana dan prasarana kegiatan akademik/nonakademik, peningkatan pelayanan kesehatan, adanya peningkatan jumlah UMKM/pusat organisasi kemahasiswaan.

5.5. Hasil Survey Program Studi Teknologi Rekayasa Jalan dan Jembatan (TRKJJ)

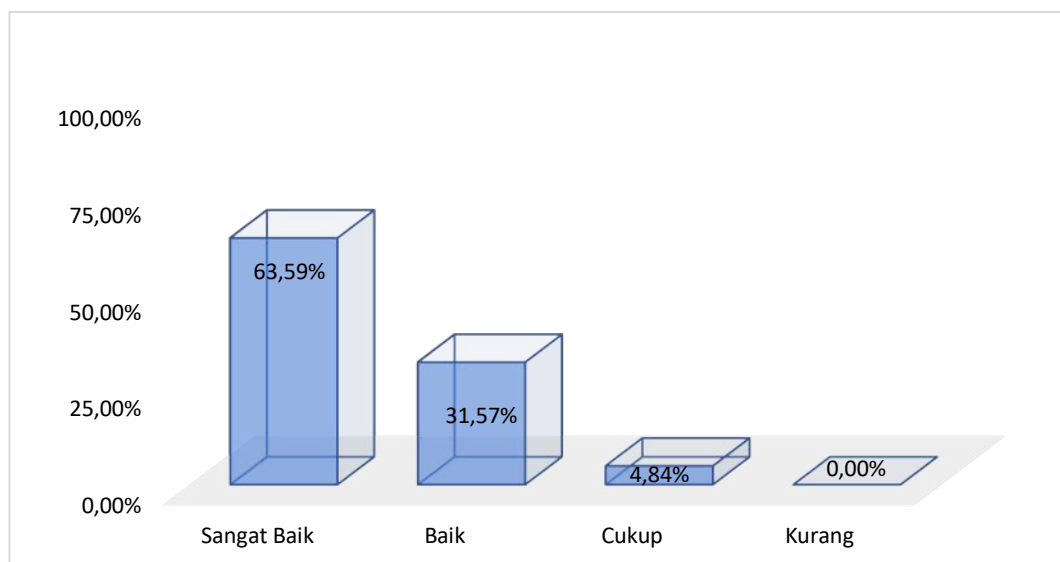
Sebaran responden berdasarkan jenis kelamin terlihat adanya responden Pria 40% lebih sedikit dibanding responden dengan jenis kelamin wanita, dimana responden wanita sebanyak 60%. Kondisi ini menggambarkan bahwa responden yang mengisi di dominasi oleh wanita.



Gambar 33. Sebaran Responden Prodi TRKJJ Berdasarkan Jenis Kelamin

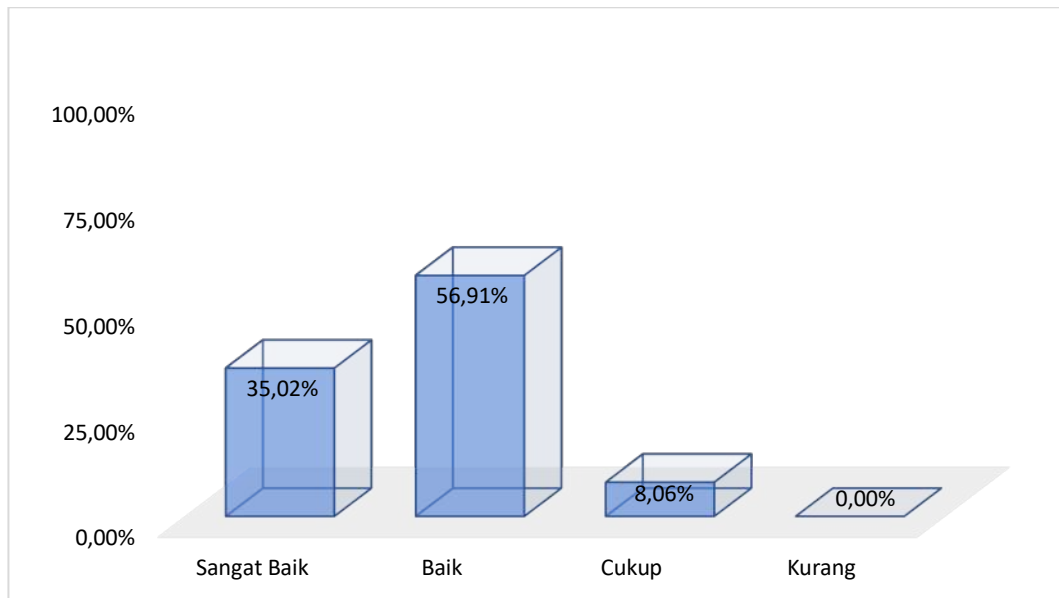
Adapun aspek yang diukur dan hasil dari survey kepuasan yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Keandalan (reliability): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan.



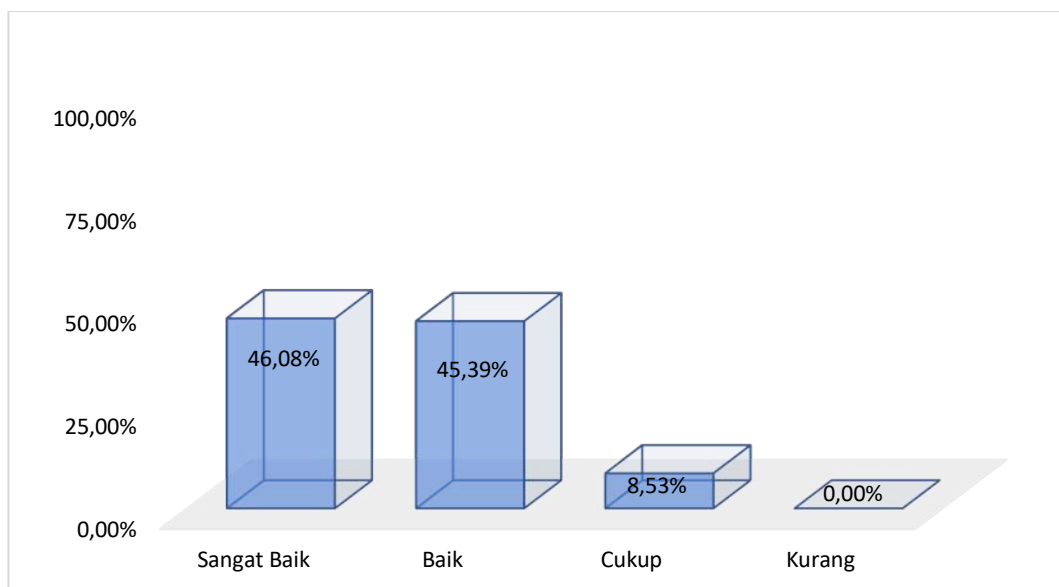
Gambar 34. Hasil Survei Dimensi Keandalan (Reliability)

2. Daya tanggap (responsiveness): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.



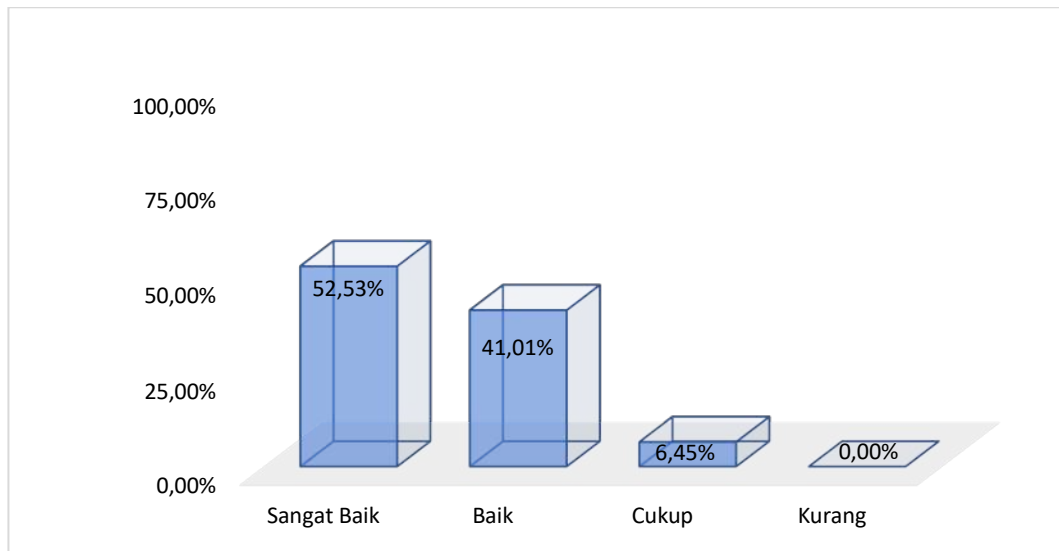
Gambar 35. Hasil Survei Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness)

3. Kepastian (assurance): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.



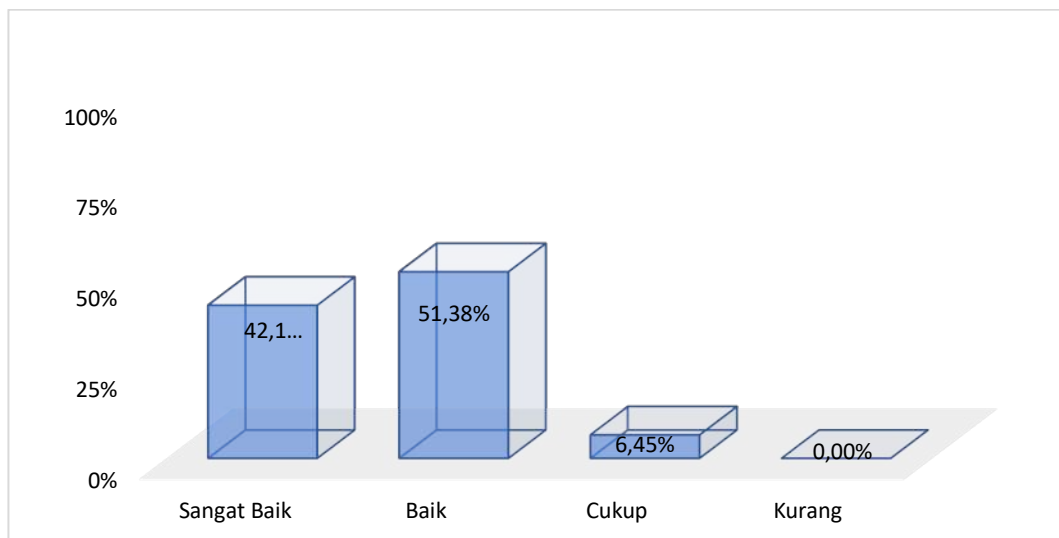
Gambar 36. Hasil Survei Dimensi Kepastian (Assurance)

4. Empati (empathy): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.



Gambar 37. Hasil Survei Dimensi Empati (Empathy)

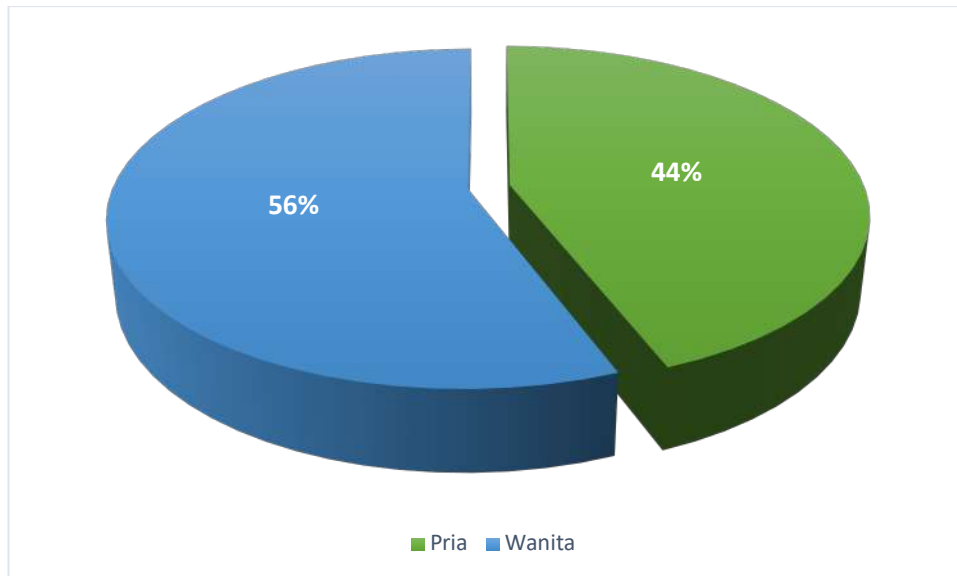
5. Tangible: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.



Gambar 38. Hasil Survei Dimensi Tangible

5.6. Hasil Survey Program Studi Pengelolaan Produk Agroindustri (PPA)

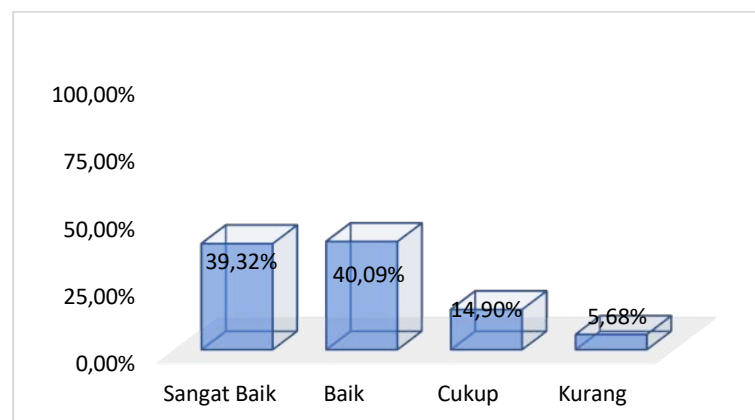
Sebaran responden berdasarkan jenis kelamin terlihat adanya responden Pria 40% lebih sedikit dibanding responden dengan jenis kelamin wanita, dimana responden wanita sebanyak 60%. Kondisi ini menggambarkan bahwa responden yang mengisi di dominasi oleh wanita.



Gambar 39. Sebaran Responden Prodi PPA Berdasarkan Jenis Kelamin

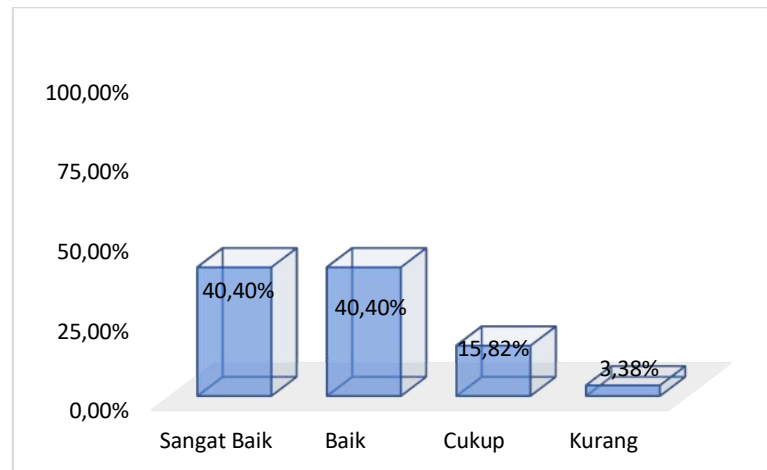
Adapun aspek yang diukur dan hasil dari survey kepuasan yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Keandalan (reliability): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan.



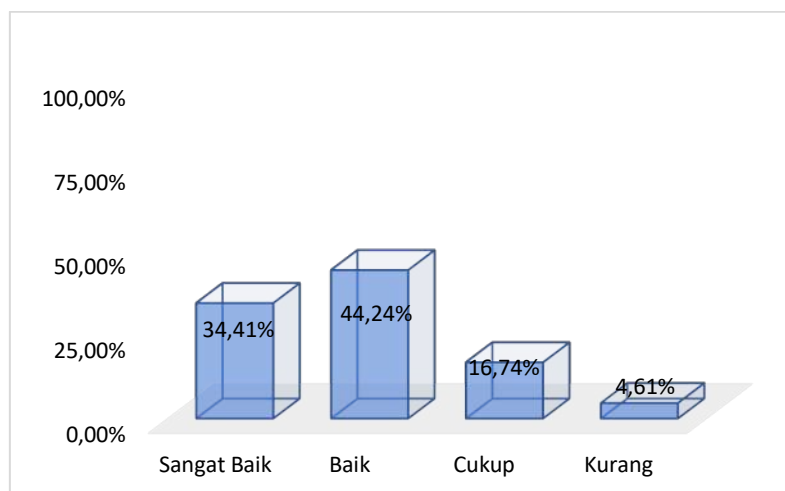
Gambar 40. Hasil Survei Dimensi Keandalan (Reliability)

2. Daya tanggap (responsiveness): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.



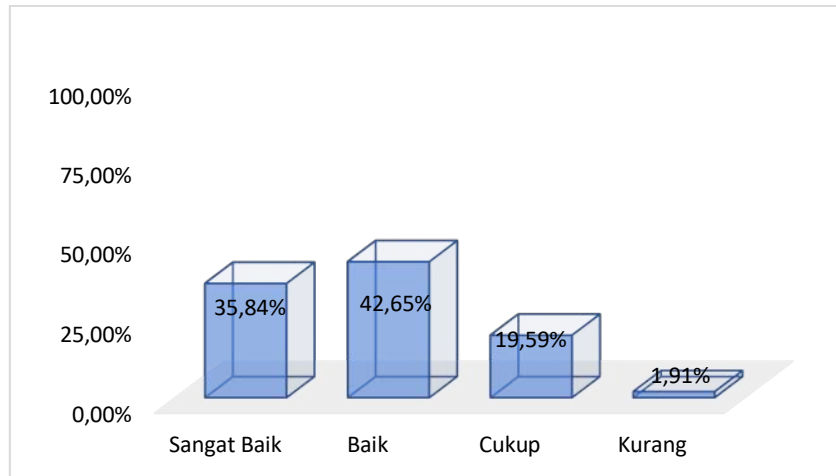
Gambar 41. Hasil Survei Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness)

3. Kepastian (assurance): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.



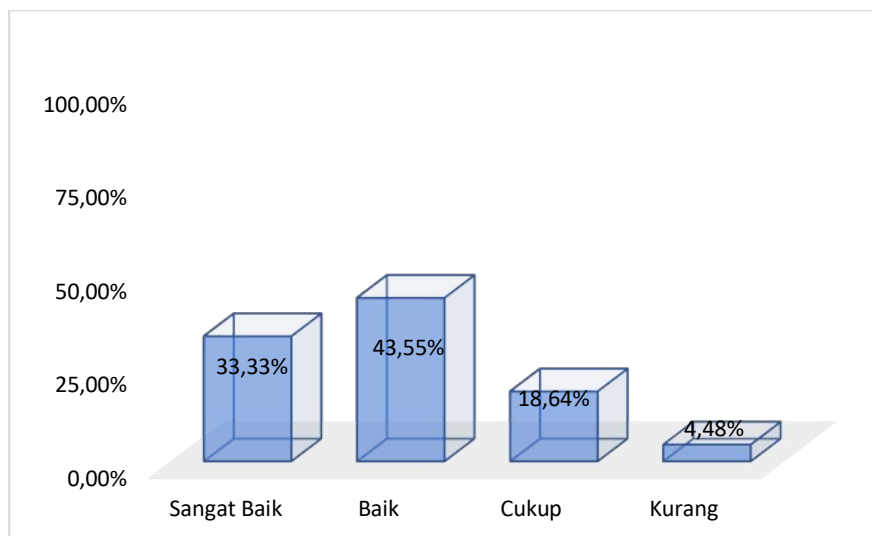
Gambar 42. Hasil Survei Dimensi Kepastian (Assurance)

4. Empati (empathy): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.



Gambar 43. Hasil Survei Dimensi Empati (Empathy)

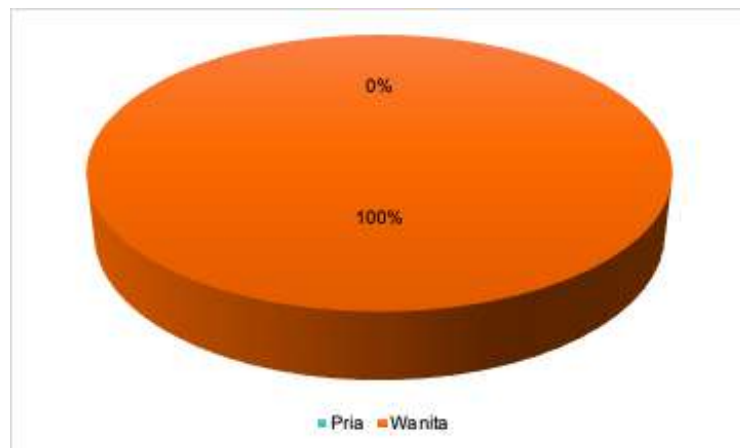
5. Tangible: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.



Gambar 44. Hasil Survei Dimensi Tangible

5.7. Hasil Survey Program Studi Patiseri

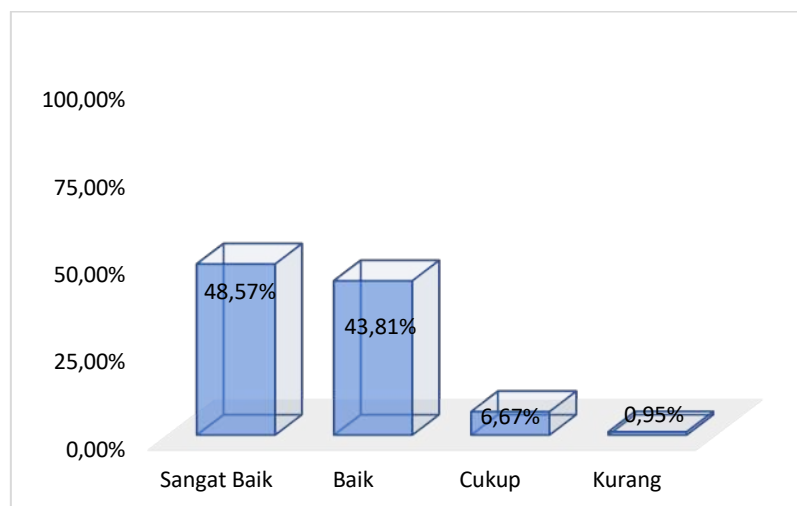
Sebaran responden berdasarkan jenis kelamin terlihat adanya responden Pria 40% lebih sedikit dibanding responden dengan jenis kelamin wanita, dimana responden wanita sebanyak 60%. Kondisi ini menggambarkan bahwa responden yang mengisi di dominasi oleh wanita.



Gambar 45. Sebaran Responden Prodi Patiseri Berdasarkan Jenis Kelamin

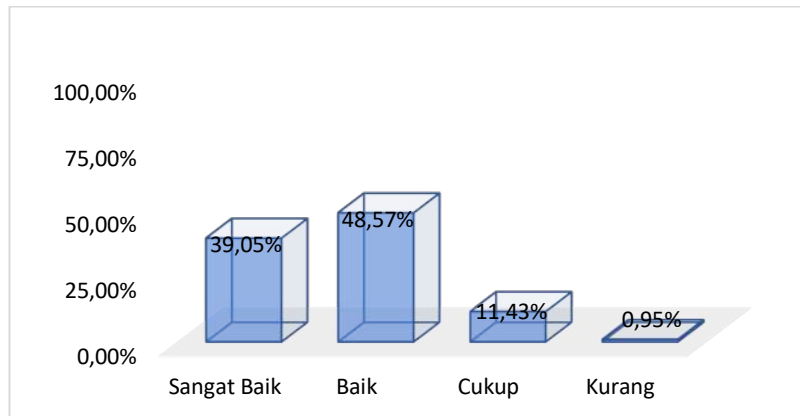
Adapun aspek yang diukur dan hasil dari survey kepuasan yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Keandalan (reliability): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan.



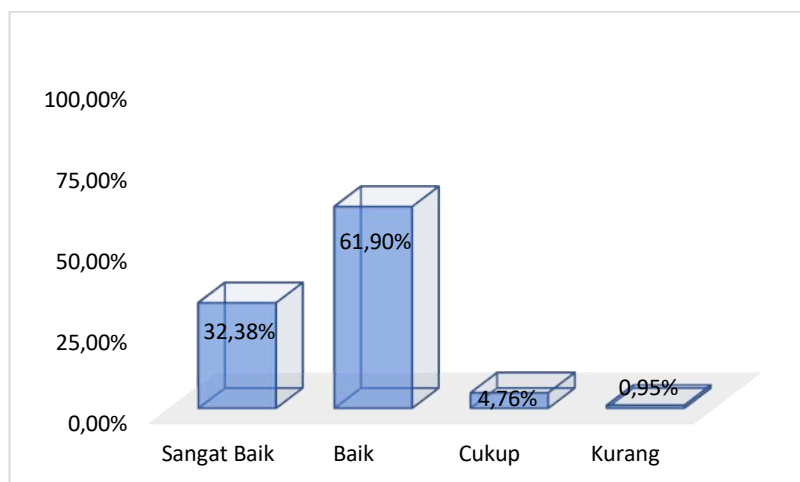
Gambar 46. Hasil Survei Dimensi Keandalan (Reliability)

2. Daya tanggap (responsiveness): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.



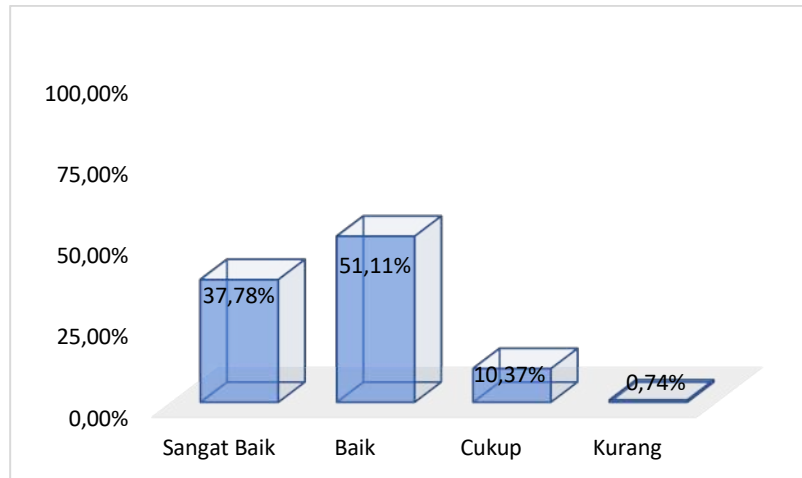
Gambar 47. Hasil Survei Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness)

3. Kepastian (assurance): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.



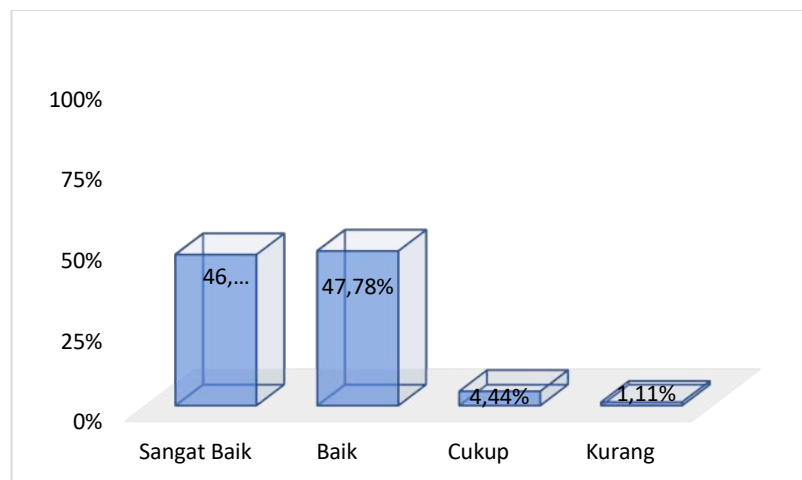
Gambar 48. Hasil Survei Dimensi Kepastian (Assurance)

4. Empati (empathy): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.



Gambar 49. Hasil Survei Dimensi Empati (Empathy)

5. Tangible: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.



Gambar 50. Hasil Survei Dimensi Tangible

VI. UPAYA TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil evaluasi kepuasan mahasiswa, selanjutnya akan dilakukan perbaikan terhadap layanan kemahasiswaan pada seluruh aktivitas terutama yang mendapatkan perhatian besar pada komponen-komponen yang mempunyai nilai rendah. Hasil evaluasi disampaikan pada tingkat rapat evaluasi yang dihadiri oleh seluruh jajaran pimpinan unit dan jurusan. Selanjutnya direktur menugaskan untuk melakukan perbaikan-perbaikan layanan pada setiap unit terkait dengan komponen evaluasi. Hasil evaluasi dilakukan perbaikan tindak lanjut antara lain :

- - Perbaikan lampu penerangan jalan
- - Perbaikan jalan ke kebun praktek
- - Peningkatan bandwidth internet
- - Peningkatan layanan IT

- - Peningkatan sarana kelas dan laboratorium
- - Peningkatan bimbingan mahasiswa
- - Peningkatan kualitas dan kuantitas jumlah dosen dan karyawan
- - Perbaikan fasilitas umum
- - Perbaikan fasilitas kemahasiswaan
- - Perbaikan layanan menggunakan IT
- - Perbaikan sistem belajar mengajar dengan melakukan pembinaan kepada

dosen dan tenaga kependidikan tentang proses belajar mengajar

- - Penerapan IT dalam proses belajar mengajar
- - Peningkatan kemampuan dosen dalam pembelajaran e learning
- - Peningkatan kompetensi dosen melalui pelatihan-pelatihan kompetensi

BAB VII. KESIMPULAN

Berdasar hasil survey melalui kuisisioner angket dengan menggunakan 5 (lima) indikator diperoleh kesimpulan bahwa kepuasan layanan mahasiswa di Politeknik Negeri Lampung memiliki Kriteria yang baik. Berbagai upaya tindak lanjut akan dilakukan dalam rangka peningkatan kualitas layanan mahasiswa.

LAMPIRAN



Tingkat Kepuasan Mahasiswa

Yth. Responden
di
Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb
Salam sejahtera
Tabik Pun

Adik-adik mahasiswa, yang kami banggakan. Bersama ini Politeknik Negeri Lampung melakukan evaluasi terkait berbagai jenis pelayanan yang telah disediakan oleh Polinela. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan berbagai informasi mengenai tingkat kepuasan yang selanjutnya akan digunakan untuk perbaikan dan peningkatan kualitas layanan institusi. Oleh karena itu, besar harapan kami agar Mahasiswa dapat bekerja sama untuk berpartisipasi mengisi kuesioner ini.

Dalam kuesioner ini tidak ada jawaban yang dinilai benar atau salah, yang diharapkan adalah jawaban yang jujur, sesuai keadaan, dan pendapat sendiri tanpa dipengaruhi orang lain. Mohon diisi dengan teliti karena kelengkapan Mahasiswa dalam mengisi kuesioner ini sangat penting bagi kami. Semua jawaban yang diberikan akan kami jaga kerahasiaannya, tidak akan memengaruhi nilai akademik/Kinerja, dan hanya akan digunakan untuk keperluan ini saja.

Atas perhatian yang diberikan untuk Polinela yang bermutu, kami mengucapkan terimakasih.

Walaikumsalam Wr.Wb

spmi@polinela.ac.id [Ganti akun](#)



* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Email *

Email Anda

Jenis Kelamin *

Pria

Wanita

Prodi *

Pilih

Berikutnya

Kosongkan formulir

Formulir ini dibuat dalam Politeknik Negeri Lampung. [Laporkan Penyalahgunaan](#)

Google Formulir





Tingkat Kepuasan Mahasiswa

spmi@polinela.ac.id [Ganti akun](#)



* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Aspek Reliability

Kejelasan informasi ketersediaan unit-unit Minat dan Bakat (UKM) *

- Sangat baik
- Baik
- Cukup
- Kurang

Sikap dosen Pembimbing Akademik dalam melayani mahasiswa *

- Sangat baik
- Baik
- Cukup
- Kurang



Kemudahan dalam memperoleh informasi tentang beasiswa *

- Sangat baik
- Baik
- Cukup
- Kurang

Kebersihan dan kenyamanan ruangan Poliklinik *

- Sangat baik
- Baik
- Cukup
- Kurang

Ketersediaan informasi peluang-peluang pekerjaan dan persiapan untuk mendapatkan pekerjaan sesuai minat mahasiswa *

- Sangat baik
- Baik
- Cukup
- Kurang



Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa *

- Sangat baik
- Baik
- Cukup
- Kurang

Ketersediaan sarana dan prasarana yang layak dan dapat diakses oleh seluruh sivitas akademika dalam rangka pemenuhan capaian pembelajaran *

- Sangat baik
- Baik
- Cukup
- Kurang

[Kembali](#)

[Berikutnya](#)

[Kosongkan formulir](#)

Formulir ini dibuat dalam Politeknik Negeri Lampung. [Laporkan Penyalahgunaan](#)

Google Formulir





Tingkat Kepuasan Mahasiswa

spm@polinela.ac.id [Ganti akun](#)



* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Responsiveness

Sikap profesional petugas penerima proposal kegiatan Minat dan Bakat di tingkat Polinela *

- Sangat baik
- Baik
- Cukup
- Kurang



Ketepatan waktu pelayanan Pembimbing Akademik dalam melayani mahasiswa *

- Sangat baik
- Baik
- Cukup
- Kurang

Keramahan pelayanan dalam mengajukan beasiswa *

- Sangat baik
- Baik
- Cukup
- Kurang

Pelayanan paramedis di Poliklinik yang sigap, sopan dan ramah *

- Sangat baik
- Baik
- Cukup
- Kurang



Pelayanan dosen dalam membantu mahasiswa perwaliannya untuk mengenal minat, bakat dan kemampuan akademiknya *

- Sangat baik
- Baik
- Cukup
- Kurang

Pelayanan Polinela dalam membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan di bidang akademik maupun non akademik *

- Sangat baik
- Baik
- Cukup
- Kurang

Akses terhadap sarana dan prasarana (*accessibility*) *

- Sangat baik
- Baik
- Cukup
- Kurang

[Kembali](#)

[Berikutnya](#)

[Kosongkan formulir](#)

Formulir ini dibuat dalam Politeknik Negeri Lampung. [Laporkan Penyalahgunaan](#)



Google Formulir



Tingkat Kepuasan Mahasiswa

spmi@polinela.ac.id [Ganti akun](#)



* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Assurance

Kemudahan dan kecepatan proses persetujuan dan pencairan dana kegiatan Minat dan Bakat *

- Sangat baik
- Baik
- Cukup
- Kurang



Kemampuan Pembimbing Akademik dalam menangani permasalahan/keluhan mahasiswa *

- Sangat baik
- Baik
- Cukup
- Kurang

Kejelasan prosedur pengajuan, kriteria seleksi, dan keputusan penerima beasiswa *

- Sangat baik
- Baik
- Cukup
- Kurang

Pemberian bantuan pengobatan dan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan sakit/musibah *

- Sangat baik
- Baik
- Cukup
- Kurang



Ketersediaan informasi secara langsung dari narasumber atau bertukar informasi melalui lokakarya, seminar dan workshop bimbingan karir dan kewirausahaan *

- Sangat baik
- Baik
- Cukup
- Kurang

Integritas petugas pelayanan di Polinela dalam melayani mahasiswa *

- Sangat baik
- Baik
- Cukup
- Kurang

Kecukupan rasio antara pengguna sarana dan prasarana dengan sarana dan prasarana yang dimiliki Polinela *

- Sangat baik
- Baik
- Cukup
- Kurang

Kembali

Berikutnya

Kosongkan formulir

Formulir ini dibuat dalam Politeknik Negeri Lampung. [Laporkan Penyalahgunaan](#)



Google Formulir





Tingkat Kepuasan Mahasiswa

spmi@polinela.ac.id [Ganti akun](#)



* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Empathy

Kemudahan dalam memperoleh informasi kegiatan Minat dan Bakat *

- Sangat baik
- Baik
- Cukup
- Kurang



Kemampuan Pembimbing Akademik dalam memberikan penjelasan permasalahan/keluhan mahasiswa *

- Sangat baik
- Baik
- Cukup
- Kurang

Kualitas pelayanan dan ketepatan waktu dalam pencairan beasiswa (bagi **penerima** beasiswa) *

- Sangat baik
- Baik
- Cukup
- Kurang

Kecukupan waktu untuk pengajuan beasiswa (bagi **bukan penerima** beasiswa) *

- Sangat baik
- Baik
- Cukup
- Kurang



Kemampuan paramedis dalam memberikan penjelasan *

- Sangat baik
- Baik
- Cukup
- Kurang

Ketersediaan layanan bimbingan karir dalam memahami bakat dan minat mahasiswa dan ketersediaan bantuan program kewirausahaan *

- Sangat baik
- Baik
- Cukup
- Kurang

Petugas pelayanan di Polinela mendahulukan kepentingan mahasiswa *

- Sangat baik
- Baik
- Cukup
- Kurang



Penggunaan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) memberi kemudahan *
mahasiswa dalam melaksanakan kegiatan dan administrasi akademik
(perkuliahan, perwalian, bimbingan, registrasi, jadwal, dan yudisium)

- Sangat baik
- Baik
- Cukup
- Kurang

Kembali

Berikutnya

Kosongkan formulir

Formulir ini dibuat dalam Politeknik Negeri Lampung. [Laporkan Penyalahgunaan](#)

Google Formulir





Tingkat Kepuasan Mahasiswa

spm@polinela.ac.id [Ganti akun](#)



* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Tangible

Keadilan POLINELA dalam mengalokasikan dana bantuan kegiatan Minat *
dan Bakat

- Sangat baik
- Baik
- Cukup
- Kurang



Mahasiswa yang tergabung dalam UKM sering diikuti lomba yang membawa nama Polinela *

- Sangat baik
- Baik
- Cukup
- Kurang

Kenyamanan ruang dalam pembimbingan akademik *

- Sangat baik
- Baik
- Cukup
- Kurang

Ketersediaan beasiswa bagi mahasiswa berprestasi maupun mahasiswa tidak mampu *

- Sangat baik
- Baik
- Cukup
- Kurang



Ketersediaan Poliklinik yang dilengkapi sarana dan prasarana yang memadai *

- Sangat baik
- Baik
- Cukup
- Kurang

Ketersediaan program pengembangan kompetensi diri melalui pelatihan *
(kepemimpinan, wawancara, tes psikologis, TOEFL, peningkatan komunikasi, kewirausahaan, dan lain-lain)

- Sangat baik
- Baik
- Cukup
- Kurang

Fasilitas ruang tunggu pelayanan yang nyaman baik akademik maupun non akademik *

- Sangat baik
- Baik
- Cukup
- Kurang



Ketersediaan sarana dan prasarana pembelajaran yang memadai *

- Sangat baik
- Baik
- Cukup
- Kurang

Kembali

Kirim

Kosongkan formulir

Formulir ini dibuat dalam Politeknik Negeri Lampung. [Laporkan Penyalahgunaan](#)

Google Formulir



