

# **LAPORAN KEGIATAN**

## **SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN PENGELOLA PNM**



**Ketua Pelaksana:  
Indah Puspitasari, M.T.  
NIP/NIDN 1991091420180320**

**POLITEKNIK NEGERI MADIUN  
2024**

## HALAMAN PENGESAHAN

Laporan evaluasi tentang tingkat kepuasan mahasiswa Politeknik Negeri Madiun telah dilakukan dengan baik dan hasil kegiatannya telah dilaporkan kepada Direktur melalui Wakil Direktur I.

Hasil kegiatan evaluasi ini selanjutnya sebagai bahan pertimbangan pengembangan kepuasan mahasiswa PNM pada umumnya dan secara khusus menjadi dokumen resmi PNM untuk pertimbangan perbaikan proses layanan pengguna PNM.

Laporan ini disahkan sebagai dokumen resmi PNM, sehingga segala informasi yang terkandung di dalam laporan merupakan informasi yang sah dan representatif untuk dijadikan bahan pertimbangan selanjutnya.

Disahkan di Madiun,  
Pada Tanggal, 16 Agustus 2024  
Direktur  
Politeknik Negeri Madiun



Muhamad Fajar Subkhan, S.T., M.T.  
NIP. 1972042919980210

## **KATA PENGANTAR**

Atas izin dan rahmat Tuhan Yang Maha Esa, laporan kegiatan survei kepuasan mahasiswa Politeknik Negeri Madiun telah terselesaikan dengan baik. Dengan adanya evaluasi kepuasan mahasiswa yang dilakukan setiap tahunnya, diharapkan mampu memberikan hasil yang baik dan implementasi yang dilakukan berjalan sebagaimana mestinya.

Untuk mewujudkan capaian hasil kepuasan mahasiswa Politeknik Negeri Madiun. Hasil analisis evaluasi visi dan misi ini diharapkan dapat menjadikan Politeknik Negeri Madiun menjadi semakin baik.

Penyusun mohon maaf apabila dalam penyusunan laporan evaluasi ini masih banyak terdapat kesalahan dan ketidaksesuaian bagi pihak lain yang terkait baik secara sengaja maupun tidak sengaja. Kritik dan saran dari pihak lain sangat diperlukan untuk evaluasi yang lebih baik lagi.

Madiun, 15 Agustus 2024

Ttd

Penyusun

# LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA

## A. Pendahuluan

Tingkat kepuasan mahasiswa di Politeknik Negeri Madiun dapat dievaluasi dengan menyebarkan angket kepada mahasiswa.

Angket ini ditujukan untuk survei kepuasan secara general. Respondennya adalah mahasiswa, dengan indikator yang diukur adalah sebagai berikut :

- (1) Assurance
- (2) Empathy
- (3) Layanan Manajemen
- (4) Reliability
- (5) Responsiveness
- (6) Tangible

Instrumen pengukuran kepuasan mahasiswa (dalam hal ini mengenai SDM) telah divalidasi dan sesuai dengan standar instrumen pengukuran P4MP PNM yang dilaksanakan secara periodik. Responden dalam survei ini adalah mahasiswa Politeknik Negeri Madiun sejumlah 34 orang.

## B. Metode Pelaksanaan

Survei kepuasan terhadap sistem pengelolaan sumber daya manusia, pengelolaan keuangan dan sarpras, pengelolaan penelitian dan PkM, serta layanan manajemen ini dimulai tahun 2020, namun persiapan pelaksanaan survei dilakukan sudah direncanakan pada tahun 2019. Tahap pelaksanaan kegiatan survei ini dilakukan melalui tahapan sesuai standar dan mekanisme penjaminan mutu tentang pelaksanaan survei di PNM, yaitu:

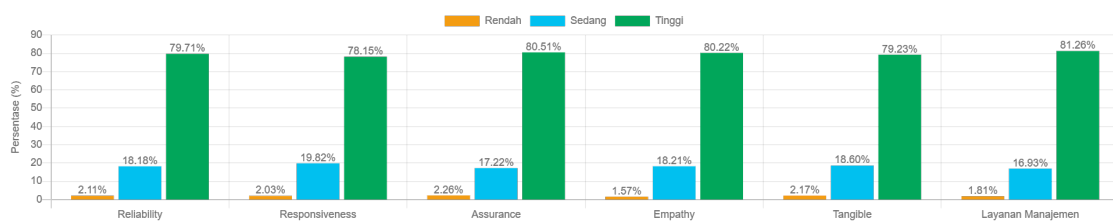
1. Pembentukan tim survei
2. Pembuatan instrumen survei dan melakukan pengujian, dimana pengujian validitas untuk data bersifat nirdikotomis menggunakan metode uji korelasi product moment ( $r_{xy}$ ) dan uji reliabilitasnya menggunakan metode **Alpha Cronbach**. Tim survei mengusulkan instrumen survei untuk disahkan oleh Direktur sebagai dokumen resmi PNM sebagai kelengkapan dokumen SPMI.
3. Skor penilaian survei menggunakan skala likert yaitu :
  - 1 = sangat tidak puas
  - 2 = tidak puas
  - 3 = netral
  - 4 = puas
  - 5 = sangat puas
4. Tim survei menentukan jumlah sampel, penentuan sampel yang dianut adalah dengan mengasumsikan populasi bersifat homogen sehingga besarnya sampel (N) ditentukan minimal 5% dan maksimal 25% dari jumlah populasi.

5. Tim survei menyebarkan angket atau instrumen yang sudah diujicobakan. Data yang terkumpul diolah, diverifikasi, dibuat tabulasinya dan dianalisis hasilnya oleh tim survei.
6. Metode analisis data menggunakan deskriptif kuantitatif yaitu melalui pengklasifikasian total skor atau rerata ke dalam tingkatan kelompok dengan kreteria sebagai berikut :

$X \geq 3,5$	dikelompokkan Sangat Puas
$2,5 \geq X \leq 3,49$	dikelompokkan Puas
$X \leq 2,49$	dikelompokkan Tidak Puas

### C. Hasil Kegiatan

Hasil pelaksanaan survei dilaporkan dalam bentuk laporan kegiatan survei selanjutnya hasil analisis kegiatan survei ini dipresentasikan di dalam web PNM. Disajikan dengan diagram batang sebagai berikut:



Gambar 1. Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Assurance, Empathy, Layanan Manajemen, Reliability, Responsiveness, dan Tangible

Gambar Diagram 1 memberikan gambaran tingkat kepuasan Assurance, Empathy, Layanan Manajemen, Reliability, Responsiveness, dan Tangible terhadap mahasiswa yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Reliability di PNM adalah sebagai berikut: sebagian besar mahasiswa menyatakan tingkat kepuasan tinggi yaitu sebanyak 79.71 %, yang menyatakan tingkat kepuasan tinggi sedang sebesar 18.18 %, dan yang menyatakan tingkat kepuasan rendah sebesar 2.11 %.
2. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Responsiveness di PNM adalah sebagai berikut: sebagian besar mahasiswa menyatakan tingkat kepuasan tinggi yaitu sebanyak 78.15 %, yang menyatakan tingkat kepuasan tinggi sedang sebesar 19.82 %, dan yang menyatakan tingkat kepuasan rendah sebesar 2.03 %.
3. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Assurance di PNM adalah sebagai berikut: sebagian besar mahasiswa menyatakan tingkat kepuasan tinggi yaitu sebanyak 80.51 %, yang menyatakan tingkat kepuasan tinggi sedang sebesar 17.22 %, dan yang menyatakan tingkat kepuasan rendah sebesar 2.26 %.
4. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Empathy di PNM adalah sebagai berikut: sebagian besar mahasiswa menyatakan tingkat kepuasan tinggi yaitu sebanyak 80.22 %, yang menyatakan tingkat kepuasan tinggi sedang sebesar 18.21 %, dan

yang menyatakan tingkat kepuasan rendah sebesar 1.57 %.

5. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Tangible di PNM adalah sebagai berikut: sebagian besar mahasiswa menyatakan tingkat kepuasan tinggi yaitu sebanyak 79.23 %, yang menyatakan tingkat kepuasan tinggi sedang sebesar 18.60 %, dan yang menyatakan tingkat kepuasan rendah sebesar 2.17 %.
6. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Layanan Manajemen di PNM adalah sebagai berikut: sebagian besar mahasiswa menyatakan tingkat kepuasan tinggi yaitu sebanyak 81.26 %, yang menyatakan tingkat kepuasan tinggi sedang sebesar 16.93 %, dan yang menyatakan tingkat kepuasan rendah sebesar 1.81 %.

No	Kategori	Pertanyaan
1	Reliability	Kemampuan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dalam memberikan pelayanan.
2	Responsiveness	Kemampuan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.
3	Assurance	Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.
4	Empathy	Kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.
5	Tangible	Penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas dan kualitas sarana dan prasarana.
6	Reliability	Terdapat jadwal pelayanan di setiap unit layanan.
7	Reliability	Waktu yang disediakan mencukupi kebutuhan layanan.
8	Reliability	Terdapat petugas layanan dengan jadwal yang tepat waktu.
9	Reliability	Petugas mempunyai kemampuan menyelesaikan kebutuhan layanan.
10	Reliability	Petugas dilengkapi dengan job desk layanan.
11	Responsiveness	PNM menyediakan layanan bimbingan karir.
12	Responsiveness	PNM mempunyai mekanisme yang jelas pada masalah kemahasiswaan.
13	Responsiveness	Terdapat jadwal layanan khusus untuk menyelesaikan kasus.
14	Responsiveness	Menyediakan prosedur keberatan terhadap kewajiban mahasiswa.
15	Responsiveness	Petugas bersikap tanggap pada keluhan mahasiswa.
16	Assurance	Petugas layanan mempunyai sikap santun dalam memberikan layanan.
17	Assurance	Petugas memberikan layanan berupa peminjaman peralatan kegiatan milik PNM.
18	Assurance	Petugas memberikan informasi melalui komunikasi pribadi.
19	Reliability	Petugas melaksanakan peraturan secara tepat azas.
20	Reliability	Petugas memberikan petunjuk kepada mahasiswa yang mengalami kesulitan pengurusan layanan.
21	Empathy	Petugas bersedia membantu memberikan informasi yang dibutuhkan layanan mahasiswa.
22	Empathy	Petugas terbuka terhadap masukan atas keluhan pelayanan mahasiswa.
23	Empathy	PNM berusaha memenuhi kebutuhan layanan bidang minat bakat.
24	Reliability	PNM menyediakan fasilitas layanan yang dibutuhkan unit kegiatan kemahasiswaan.
25	Reliability	Tersedia fasilitas Pelayanan Kemahasiswaan di PNM.
26	Tangible	Fasilitas pelayanan berfungsi dalam kondisi yang baik.
27	Reliability	Tersedia fasilitas perpustakaan yang dilengkapi buku referensi dalam jumlah yang memadai.
28	Tangible	Fasilitas ibadah dapat dipergunakan mahasiswa di PNM.
29	Tangible	Tersedia fasilitas ruang unit kemahasiswaan dilengkapi sarana yang dibutuhkan.
30	Layanan Manajemen	Respon manajemen atas keluhan / aspirasi
31	Layanan Manajemen	Kemudahan dalam menyampaikan keluhan / aspirasi.
32	Layanan Manajemen	Kejelasan dan kemudahan akses informasi.
33	Layanan Manajemen	Kecepatan pelayanan.
34	Layanan Manajemen	Keramahan pelayanan.