

LAPORAN KEGIATAN

SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN PENGELOLA PNM



Ketua Pelaksana:

NIP/NIDN

**POLITEKNIK NEGERI MADIUN
2023**

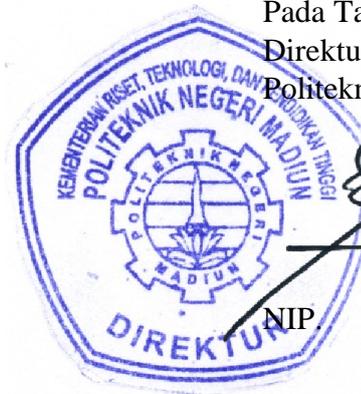
HALAMAN PENGESAHAN

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,
Direktur
Politeknik Negeri Madiun



NIP

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 2023

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:

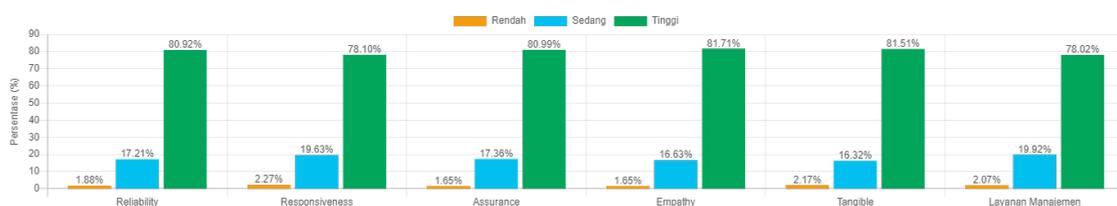
1. Pembentukan tim survei
2. Pembuatan instrumen survei dan melakukan pengujian, dimana pengujian validitas untuk data bersifat nirdikotomis menggunakan metode uji korelasi product moment (r_{xy}) dan uji reliabilitasnya menggunakan metode **Alpha Cronbach**. Tim survei mengusulkan instrumen survei untuk 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 80.92 %, yang menyatakan tingkat kepuasan tinggi sedang sebesar 17.21 %, dan yang menyatakan tingkat kepuasan rendah sebesar 1.88 %.
2. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Responsiveness di PNM adalah sebagai berikut: sebagian besar mahasiswa menyatakan tingkat kepuasan tinggi yaitu sebanyak 78.10 %, yang menyatakan tingkat kepuasan tinggi sedang sebesar 19.63 %, dan yang menyatakan tingkat kepuasan rendah sebesar 2.27 %.
3. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Assurance di PNM adalah sebagai berikut: sebagian besar mahasiswa menyatakan tingkat kepuasan tinggi yaitu sebanyak 80.99 %, yang menyatakan tingkat kepuasan tinggi sedang sebesar 17.36 %, dan yang menyatakan tingkat kepuasan rendah sebesar 1.65 %.
4. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Empathy di PNM adalah sebagai berikut: sebagian besar mahasiswa menyatakan tingkat kepuasan tinggi yaitu sebanyak 81.71 %, yang menyatakan tingkat kepuasan tinggi sedang sebesar 16.63 %, dan yang menyatakan tingkat kepuasan rendah sebesar 1.65 %.

yang menyatakan tingkat kepuasan rendah sebesar 1.65 %.

5. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Tangible di PNM adalah sebagai berikut: sebagian besar mahasiswa menyatakan tingkat kepuasan tinggi yaitu sebanyak 81.51 %, yang menyatakan tingkat kepuasan tinggi sedang sebesar 16.32 %, 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 78.02 %, yang menyatakan tingkat kepuasan tinggi sedang sebesar 19.92 %, dan yang menyatakan tingkat kepuasan rendah sebesar 2.07 %.