



PNB

UNIT PENJAMINAN MUTU AKADEMIK

Gedung Unit Lantai 1, Kampus Bukit Jimbaran, Kuta, Badung

E-mail: upma_pnb@yahoo.co.id



ISO 9001

LAPORAN SURVEI TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN PENDIDIKAN POLITEKNIK NEGERI BALI TAHUN 2019



OLEH

I Wayan Siwantara, SE.,MM
Dr. Putu Wijaya Sunu, ST.,MT
I Putu Gede Sopan Rahtika, BS,MS
I Nyoman Sutapa, S.ST, MT
Ir. Ni Wayan Sukartini, M.Agb
Ni Ketut Bagiastuti, SH.,MH
I Made Ariana, SE.,M.Si,Ak
I Wayan Suasnawa, ST.,MT



POLITEKNIK NEGERI BALI
2019

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN

SURVEI TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN PENDIDIKAN POLITEKNIK NEGERI BALI TAHUN 2019

Tim Surveyor

- Ketua : I Wayan Siwantara, SE.,MM
Sekretaris : Dr. Putu Wijaya Sunu, ST.,MT
Anggota :
1. I Putu Gede Sopan Rahtika, BS,MS
 2. I Nyoman Sutapa, S.ST, MT
 3. Ir. Ni Wayan Sukartini, M.Agb
 4. Ni Ketut Bagiastuti, SH.,MH
 5. I Made Ariana, SE.,M.Si,AK
 6. I Wayan Suasnawa, ST.,MT

Responden

1. Mahasiswa Jurusan Pariwisata
2. Mahasiswa Jurusan Administrasi Niaga
3. Mahasiswa Jurusan Akuntansi
4. Mahasiswa Jurusan Teknik Sipil
5. Mahasiswa Jurusan Teknik Mesin
6. Mahasiswa Jurusan Teknik Elektro

Bakit Jimbaran, 30 April 2019

Mengetahui,
Pembantu Direktur I

Dilaporkan oleh,
Ketua UPMA

(A.A. Ngurah Bagus Mulawarman, ST.,MT)

(I Wayan Siwantara, SE.,MM)



ISO 9001

Unit Penjaminan Mutu Akademik PNB

RINGKASAN EKSEKUTIF

Pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan pendidikan Politeknik Negeri Bali tahun ini merupakan kegiatan rutin Unit Penjaminan Mutu Akademik. Kegiatan ini dilakukan dalam rangka memonitor mutu pelayanan dan menjamin efektivitas penerapan Sistem Manajemen Mutu sesuai persyaratan ISO 9001:2008.

Ruang lingkup survei adalah indeks tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Politeknik Negeri Bali dengan menggunakan Skala Likert 4 alternatif jawaban, yaitu 4=Sangat Baik, 3=Baik, 2=Kurang Baik, 1=Tidak Baik. Jumlah mahasiswa yang dipakai sebagai responden adalah sebanyak 532 orang dari 6 Jurusan. Pelaksanaan survei dilakukan oleh 8 orang surveyor dengan menggunakan kuesioner pada tanggal 17-21 April 2019.

Hasil survei pada tahun 2019 ini, memperlihatkan rata-rata angka indeks kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan pendidikan Politeknik Negeri Bali sebesar **3,06**. Dimana aspek jaminan pelayanan (*Assurance*) mendapatkan peringkat paling tinggi yaitu sebesar 3,18 dan aspek daya tanggap (*responsiveness*) mendapatkan peringkat paling rendah yaitu 3,00. Namun jika dilihat dari tiga unit kerja yang disurvei (BAAK, Perpustakaan, Jurusan), maka terlihat pelayanan di Bagian Administrasi Akademik Kemahasiswaan mendapat peringkat paling tinggi yaitu 3,07. Kemudian pelayanan di Jurusan 3,06 dan Perpustakaan sebesar 3,05. Berdasarkan KEPMENPAN Nomor 25 tahun 2004 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan pendidikan di Politeknik Negeri Bali adalah **Baik** (berada pada interval 2,51-3,3), namun masih dibawah target Renstra tahun 2019 yaitu 3,4.

Oleh karena itu, diharapkan agar semua unit pelayanan dapat meningkatkan kualitas pelayanannya pada tahun 2019 karena angka indeks tahun ini masih dibawah target Renstra. Walaupun bila dibandingkan dengan hasil survei pada tahun 2018 yaitu sebesar 3,05 capaian tahun ini menunjukkan adanya peningkatan yaitu sebesar 3,06.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa (Tuhan Yang Maha Kuasa) kami panjatkan, karena "Laporan Hasil Survei Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan Politeknik Negeri Bali Tahun 2019" dapat diselesaikan sesuai dengan harapan.

Dalam pelaksanaan kegiatan ini masih ditemukan beberapa hambatan, namun tetap dapat terlaksana sesuai rencana. Oleh karena itu kami sangat mengapresiasi partisipasi mahasiswa yang sangat kooperatif dalam memberikan informasi yang dibutuhkan, sehingga pelaksanaan kegiatan dapat berjalan dengan lancar.

Bukit Jimbaran, 30 April 2019
Ketua Tim

DAFTAR ISI

ISI	HALAMAN
Judul	i
Lembar Pengesahan.....	ii
Ringkasan Eksekutif	iii
Kata Pengantar.....	iv
Daftar Isi	v
Bab I Pendahuluan	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Tujuan Survei	1
1.3. Kegunaan Survei	1
1.4. Waktu Pelaksanaan	1
Bab II Metode Survei.....	2
2.1. Variabel.....	2
2.2. Pengukuran Variabel	2
2.3. Populasi dan Sampel.....	2
2.4. Teknik Analisis	3
Bab III Organisasi Politeknik Negeri Bali	4
3.1. Visi Politeknik Negeri Bali	4
3.2. Misi Politeknik Negeri Bali	4
3.3. Struktur Organisasi Politeknik Negeri Bali.....	4
Bab IV Hasil dan Pembahasan.....	5
4.1. Kepuasan Mahasiswa dilihat dari Aspek Pelayanan.....	5
4.2. Kepuasan Mahasiswa dilihat dari Unit Pelayanan.....	9
4.3. Mutu dan Kinerja Pelayanan.	10
Bab V Penutup	11
5.1. Simpulan	11
5.2. Rekomendasi.	11
Lampiran	

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelaksanaan monev terhadap implementasi Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Politeknik Negeri Bali adalah kegiatan rutin yang dilakukan dalam rangka menjaga keberlangsungan berjalannya sistem mutu sesuai dengan standar yang ditetapkan. Diantaranya adalah pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa sebagai salah satu *stakeholder* melalui survei. Pelaksanaan pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa telah diatur dalam prosedur tersendiri di Unit Penjaminan Mutu Akademik.

1.2. Tujuan Survei

Tujuan dari kegiatan pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa secara umum adalah untuk menjaga keberlangsungan implementasi sistem manajemen mutu di Politeknik Negeri Bali. Secara khusus, adalah untuk mendapatkan umpan balik terkait dengan upaya perbaikan secara berkelanjutan dalam memberi pelayanan kepada mahasiswa dan menentukan aspek yang perlu segera ditindak lanjuti.

1.3. Kegunaan Survei

Hasil survei ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk perbaikan dan peningkatan proses belajar mengajar di Politeknik Negeri Bali. Disamping juga untuk menunjukkan katagori tingkat kualitas pelayanan yang telah diberikan berdasarkan pedoman Surat Keputusan Menpan Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004.

1.4. Waktu Pelaksanaan

Persiapan survei tingkat kepuasan mahasiswa dimulai dari penyusunan alat ukur tingkat kepuasan pada bulan Pebruari 2019. Kemudian pelaksanaan uji coba alat ukur pada bulan Maret 2019, dan pengambilan data di lapangan pada bulan April 2019.

BAB II METODE SURVEI

Metode yang digunakan dalam survei pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan Politeknik Negeri Bali adalah metode deskriptif kuantitatif, dengan rancangan sebagai berikut.

2.1. Variabel

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima akan diukur dengan menggunakan 5 (lima) variabel. Variabel-variabel tersebut dirujuk dari penelitian Berry & Parasuraman (1991) yaitu: Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*empathy*), dan Wujud fisik (*tangible*). Pada survei ini, kelima variabel tersebut digunakan untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Bagian Administrasi Akademik Kemahasiswaan, Jurusan, dan Perpustakaan.

2.2. Pengukuran Variabel

Masing-masing variabel pengukuran akan diuraikan menjadi butir-butir pertanyaan pada kuisioner. Alternatif jawaban untuk setiap pertanyaan diukur dengan menggunakan skala Likert yaitu: 1=Tidak Baik, 2=Kurang Baik, 3= Baik, 4=Sangat Baik. Untuk pengumpulan data menggunakan sistem informasi secara online dan pengolahan data digunakan bantuan program Microsoft Excel dalam menghitung nilai frekuensi dari setiap variabel. Sedangkan tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh PNB sebagai instansi pemerintahan, akan diukur dengan mengkonversikan nilai kepuasan mahasiswa kepada standar mutu pelayanan sesuai dengan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004.

Adapun konversi nilai kepuasan mahasiswa terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan pengelompokan seperti pada Tabel 2.1.

Table 2.1
Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan,
dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,03 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 - 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,3	62,51 - 81,35	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

2.3. Populasi dan Sampel

Populasi dalam pengukuran ini adalah seluruh mahasiswa PNB tahun 2018/2019 di semua jurusan. Pengambilan sampel dilakukan secara non probabilitas dengan metode *Purposive Sampling* pada enam program studi. Kuisioner yang disebarakan sebagai sample

adalah sebanyak 752. Jumlah ini telah memadai untuk dapat memberikan gambaran tentang tingkat kepuasan mahasiswa atas pelayanan yang diterimanya.

Adapun tentang rincian jumlah seluruh respondennya adalah seperti yang terlihat pada Tabel berikut.

Tabel 2.2
Responden Menurut Jurusan

No.	Jurusan	Jumlah (orang)
1.	Pariwisata	111
2.	Administrasi Niaga	135
3.	Akuntansi	61
4.	Teknik Sipil	209
5.	Teknik Mesin	129
6.	Teknik Elektro	107
	Total	752

Sumber : Lampiran 2.

Tabel 2.3
Responden Menurut Semester

No.	Tingkatan Semester	Jumlah (orang)
1.	Semester II	448
2.	Semester IV	272
3.	Semester VIII	32
	Total	752

Sumber : Lampiran 2.

2.4. Teknik Analisis

Teknik analisis data dilakukan dengan menghitung angka indek tingkat kepuasan mahasiswa pada setiap aspek layanan berdasarkan jumlah responden di masing-masing katagori serta tingkat kesenjangannya (perbedaan antara harapan dengan kenyataan). Selanjutnya untuk menentukan mutu dan kinerja pelayanan, maka angka indek tersebut akan dikonversi dengan angka standar mutu pelayanan instansi pemerintah sebagaimana yang tertuang pada Surat Keputusan Menpan Nomor: 25/M.PAN/2/2004.

BAB III ORGANISASI POLITEKNIK NEGERI BALI

3.1. Visi Politeknik Negeri Bali

Visi Politeknik Negeri Bali adalah “Menjadi Lembaga Pendidikan Tinggi Vokasi Terdepan Penghasil Lulusan Profesional Berdaya Saing Internasional Pada Tahun 2025”.

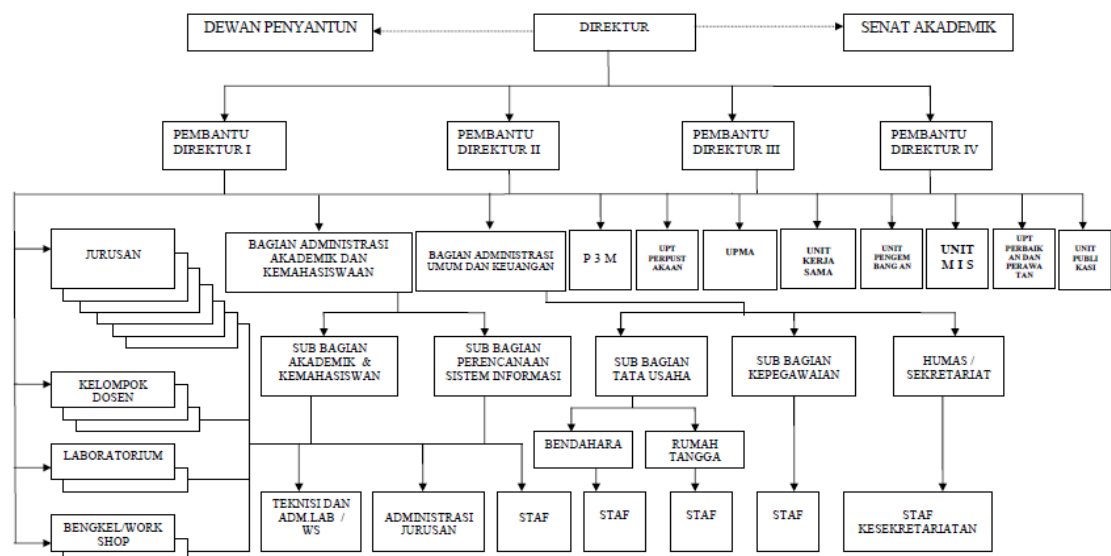
3.2. Misi Politeknik Negeri Bali

- M1. Menyelenggarakan pendidikan vokasi yang dapat diakses secara merata dan berkesetaraan bagi masyarakat.
- M2. Menyelenggarakan pendidikan bidang vokasi yang berkarakter kebangsaan dengan standar mutu nasional dan regional Asia-Pasifik.
- M3. Melaksanakan penelitian bertaraf internasional pada bidang keilmuan dan teknologi terapan.
- M4. Melaksanakan pengabdian kepada masyarakat yang berlandaskan pada penerapan keilmuan dan teknologi.
- M5. Menyelenggarakan kerjasama di kawasan regional aspac.
- M6. Mengembangkan sistem tata kelola yang inovatif, transparan, dan akuntabel didukung oleh sumber-sumber daya yang bertaraf internasional.
- M7. Membangun keunggulan lembaga yang berorientasi pada kepariwisataan.

3.3. Struktur Organisasi Politeknik Negeri Bali

Organisasi Politeknik Negeri Bali dipimpin oleh seorang Direktur, dibantu oleh 4 orang Pembantu Direktur, dan beberapa Kepala Bagian/Pusat/Unit/Jurusan/Program Studi, seperti terlihat pada Gambar 3.1.

Gambar 3.1
Struktur Organisasi PNB



BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Kepuasan Mahasiswa dilihat dari Aspek Pelayanan

1. Kepuasan mahasiswa terhadap wujud fisik pelayanan

Kepuasan mahasiswa terhadap aspek ini dapat dilihat dari angka indeks kepuasan yang diperoleh dari hasil survei pada aspek *Tangible*. Dalam hal ini diperoleh angka indeks sebesar 3,05 seperti yang terlihat pada Tabel 4.1. Angka tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Politeknik Negeri Bali dilihat dari aspek wujud fisik adalah baik.

Tabel 4.1
Indek Kepuasan Mahasiswa terhadap Wujud Fisik
Pelayanan Politeknik Negeri Bali
Tahun 2019

Bobot	Kategori	Frekuensi	Nilai
4	Sangat Baik	1.322	5.288
3	Baik	6.064	18.192
2	Kurang Baik	835	1.670
1	Tidak Baik	51	51
	Total	8.272	25.201
	Indek Kepuasan		3,05

Sumber : Lampiran 2

2. Kepuasan mahasiswa terhadap keandalan pelayanan

Kepuasan mahasiswa terhadap aspek ini dapat dilihat dari angka indeks kepuasan yang diperoleh dari hasil survei pada aspek *Reliability*. Dalam hal ini diperoleh angka indeks sebesar 3,06 seperti yang terlihat pada Tabel 4.2. Angka tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Politeknik Negeri Bali dilihat dari aspek keandalan adalah baik.

Tabel 4.2
Indek Kepuasan Mahasiswa terhadap Keandalan
Pelayanan Politeknik Negeri Bali
Tahun 2019

Bobot	Kategori	Frekuensi	Nilai
4	Sangat Baik	1.189	4.756
3	Baik	6.425	19.275
2	Kurang Baik	635	1.270
1	Tidak Baik	22	22
	Total	8.271	25.323
	Indek Kepuasan		3,06

Sumber : Lampiran 2

3. Kepuasan mahasiswa terhadap daya tanggap pelayanan

Kepuasan mahasiswa terhadap aspek ini dapat dilihat dari angka indeks kepuasan yang diperoleh dari hasil survei pada aspek *Responsiveness*. Dalam hal ini diperoleh angka indeks sebesar 3,00 seperti yang terlihat pada Tabel 4.3. Angka tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Politeknik Negeri Bali dilihat dari aspek daya tanggap adalah baik.

Tabel 4.3
Indek Kepuasan Mahasiswa terhadap Daya Tanggap
Pelayanan Politeknik Negeri Bali
Tahun 2019

Bobot	Katagori	Frekuensi	Nilai
4	Sangat Baik	495	1.980
3	Baik	3.528	10.584
2	Kurang Baik	478	956
1	Tidak Baik	11	11
	Total	4.512	13.531
	Indek Kepuasan		3,00

Sumber : Lampiran 2

4. Kepuasan mahasiswa terhadap jaminan pelayanan

Kepuasan mahasiswa terhadap aspek ini dapat dilihat dari angka indeks kepuasan yang diperoleh dari hasil survei pada aspek *Assurance*. Dalam hal ini diperoleh angka indeks sebesar 3,18 seperti yang terlihat pada Tabel 4.4. Angka tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Politeknik Negeri Bali dilihat dari aspek jaminan adalah baik.

Tabel 4.4
Indek Kepuasan Mahasiswa terhadap Jaminan
Pelayanan Politeknik Negeri Bali
Tahun 2019

Bobot	Katagori	Frekuensi	Nilai
4	Sangat Baik	1.045	4.180
3	Baik	3.226	9.678
2	Kurang Baik	229	458
1	Tidak Baik	12	12
	Total	4.512	14.328
	Indek Kepuasan		3,18

Sumber : Lampiran 2

5. Kepuasan mahasiswa terhadap empati pelayanan

Kepuasan mahasiswa terhadap aspek ini dapat dilihat dari angka indeks kepuasan yang diperoleh dari hasil survei pada aspek *Empathy*. Dalam hal ini diperoleh angka indeks

Laporan Hasil Survei Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Pendidikan PNB Tahun 2018 sebesar 3,02 seperti yang terlihat pada Tabel 4.5. Angka tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Politeknik Negeri Bali dilihat dari aspek empati adalah baik.

Tabel 4.5
Indek Kepuasan Mahasiswa terhadap Empati
Pelayanan Politeknik Negeri Bali
Tahun 2019

Bobot	Katagori	Frekuensi	Nilai
4	Sangat Baik	660	2.640
3	Baik	3.317	9.951
2	Kurang Baik	490	980
1	Tidak Baik	45	45
	Total	4.512	13.616
	Indek Kepuasan		3,02

Sumber : Lampiran 2

6. Kepuasan mahasiswa terhadap semua aspek pelayanan

Kepuasan mahasiswa terhadap semua aspek pelayanan dapat dilihat dari angka indek kepuasan yang diperoleh dari hasil survei pada semua aspek kualitas pelayanan (*Reability, Assurane, Responsiveness, Empathy, Tangible*). Dalam hal ini diperoleh angka indek sebesar 3,06 seperti yang terlihat pada Tabel 4.6. Angka tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Politeknik Negeri Bali dilihat dari semua aspek adalah baik.

Tabel 4.6
Indek Kepuasan Mahasiswa terhadap semua Aspek
Pelayanan Politeknik Negeri Bali
Tahun 2019

Bobot	Katagori	Frekuensi	Nilai
4	Sangat Baik	4.711	18.844
3	Baik	22.560	67.680
2	Kurang Baik	2.667	5.334
1	Tidak Baik	141	141
	Total	30.079	91.999
	Indek Tingkat Kepuasan		3,06

Sumber : Lampiran 2

7. Kesenjangan harapan mahasiswa dengan kenyataan pelayanan

Kesenjangan yang terjadi antara harapan mahasiswa dengan kenyataan pelayanan yang dirasakannya akan menyebabkan mahasiswa merasa tidak puas terhadap kualitas pelayanan yang diterimanya. Kesenjangan (*Gap*) tersebut didalam pelaksanaan pelayanan pendidikan di Politeknik Negeri Bali dapat dilihat pada Tabel 4.7.

Tabel 4.7
Kesenjangan Harapan Mahasiswa dengan Kenyataan
Pelayanan Politeknik Negeri Bali
Tahun 2019

No.	Aspek Pelayanan	Harapan	Kenyataan	Perbedaan
1.	<i>Tangible</i>	3,59	3,05	0,54
2.	<i>Reability</i>	3,59	3,06	0,53
3.	<i>Responsiveness</i>	3,55	3,00	0,55
4.	<i>Assurance</i>	3,54	3,18	0,36
5.	<i>Empathy</i>	3,56	3,02	0,54
	Rata-rata	3,57	3,06	0,51

Sumber : Lampiran 2

Dari Tabel 4.7 tersebut, terlihat bahwa perbedaan (*gap*) terendah antara harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh mahasiswa berada pada aspek jaminan (*assurance*) yaitu sebesar 0,36. Hal ini berarti bahwa jaminan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Politeknik Negeri Bali sudah hampir mendekati apa yang diharapkan oleh mahasiswa. Sebaliknya, perbedaan tertinggi terlihat pada aspek daya tanggap (*responsiveness*) yaitu sebesar 0,55. Hal ini berarti bahwa perhatian yang diberikan kepada mahasiswa dalam pelaksanaan pelayanan masih jauh dari yang diharapkan oleh mahasiswa. Dimana secara keseluruhan rata-rata masih ada perbedaan sebesar 0,51.

4.2. Kepuasan Mahasiswa dilihat dari Unit Pelayanan

1. Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan BAAK

Kepuasan mahasiswa terhadap kualitas unit pelayanan ini dapat dilihat dari angka indeks kepuasan yang diperoleh dari hasil survei pada BAAK. Dalam hal ini diperoleh angka indeks sebesar 3,07 seperti yang terlihat pada Tabel 4.8. Angka tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh BAAK adalah tergolong baik.

Tabel 4.8
Indek Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan
Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan
Tahun 2019

Bobot	Kategori	Frekuensi	Nilai
4	Sangat Baik	715	2.860
3	Baik	4.227	12.681
2	Kurang Baik	304	608
1	Tidak Baik	18	18
	Total	5.264	16.167
	Indek Tingkat Kepuasan		3,07

Sumber : Lampiran 2

2. Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan UPT-Perpustakaan

Kepuasan mahasiswa terhadap kualitas unit pelayanan ini dapat dilihat dari angka indeks kepuasan yang diperoleh dari hasil survei pada UPT-Perpustakaan. Dalam hal ini diperoleh angka indeks sebesar 3,05 seperti yang terlihat pada Tabel 4.9. Angka tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh UPT-Perpustakaan adalah tergolong baik.

Tabel 4.9
Indek Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan
UPT-Perpustakaan
Tahun 2019

Bobot	Kategori	Frekuensi	Nilai
4	Sangat Baik	809	3.236
3	Baik	4.710	14.130
2	Kurang Baik	482	964
1	Tidak Baik	14	14
	Total	6.015	18.344
	Indek Tingkat Kepuasan		3,05

Sumber : Lampiran 2

3. Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Jurusan

Kepuasan mahasiswa terhadap kualitas unit pelayanan ini dapat dilihat dari angka indeks kepuasan yang diperoleh dari hasil survei pada Jurusan. Dalam hal ini diperoleh angka indeks 3,06 seperti yang terlihat pada Tabel 4.10. Angka tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Jurusan secara umum adalah baik.

Tabel 4.10
Indek Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan
Semua Jurusan
Tahun 2019

Bobot	Kategori	Frekuensi	Nilai
4	Sangat Baik	3.187	12.748
3	Baik	13.623	40.869
2	Kurang Baik	1.881	3.762
1	Tidak Baik	109	109
	Total	18.800	57.488
	Indek Tingkat Kepuasan		3,06

Sumber : Lampiran 2

Catatan : PW=2,99 AN=2,94 AK=3,01 TS=3,08 TM=3,24 TE=3,06

4.3. Mutu dan Kinerja Pelayanan

Nilai mutu dan kinerja masing-masing unit pelayanan akan ditentukan oleh indeks kepuasan pelayanannya. Adapun nilai mutu dan kinerja masing-masing unit pelayanan di Politeknik Negeri Bali pada tahun 2018-2019 adalah seperti yang terlihat pada Tabel 4.11

Tabel 4.11
Mutu dan Kinerja Unit Pelayanan
pada Politeknik Negeri Bali
Tahun 2018-2019

No.	Unit Pelayanan	IKM 2018	IKM 2019	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1.	Bag. Adm. Akademik Kemahasiswaan	3,06	3,07	B	Baik
2.	UPT-Perpustakaan	3,05	3,05	B	Baik
3.	Semua Jurusan	3,04	3,06	B	Baik
	- Jurusan Pariwisata	3,04	2,99	B	Baik
	- Jurusan Administrasi Niaga	2,99	2,94	B	Baik
	- Jurusan Akuntansi	3,07	3,01	B	Baik
	- Jurusan Teknik Sipil	3,20	3,08	B	Baik
	- Jurusan Teknik Mesin	3,07	3,24	B	Baik
	- Jurusan Teknik Elektro	2,82	3,06	B	Baik

Sumber : Lampiran 2

Dari Tabel 4.11 terlihat mutu pelayanan tahun 2019 semuanya baik, dimana angka indeks tertinggi ada pada Jurusan Teknik Mesin yaitu sebesar 3,24 dan terendah ada pada Jurusan Administrasi Niaga. Namun demikian, semuanya masih berada dibawah target Renstra tahun 2019 sebesar 3,40.

BAB V PENUTUP

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan pada tahun 2019, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pendidikan di Politeknik negeri Bali secara umum adalah “**baik**” dengan indek tingkat kepuasan mahasiswa sebesar 3,06 dan meningkat dibandingkan dengan yang diperoleh pada tahun 2018 yaitu sebesar 3,05. Namun demikian, capaian angka indek tersebut masih berada dibawah target Renstra tahun 2019 yaitu sebesar 3,40.

Adapun rincian masing-masing angka indek yang diperoleh adalah sebagai berikut:

1. Angka indek kepuasan pelayanan pada BAAK sebesar 3,07.
2. Angka indek kepuasan pelayanan pada UPT-Perpustakaan sebesar 3,05.
3. Angka Indeks kepuasan pelayanan pada Jurusan sebesar 3,06 dengan rincian:
 - a. Angka indek jurusan Pariwisata sebesar 2,99
 - b. Angka indek jurusan Administras Niaga sebesar 2,94
 - c. Angka indek jurusan Akuntansi sebesar 3,07
 - d. Angka indek jurusan Teknik Sipil sebesar 3,08
 - e. Angka indek jurusan Teknik Mesin sebesar 3,24
 - f. Angka indek jurusan Teknik Elektro sebesar 3,06
4. Angka Indeks kepuasan pelayanan seluruhnya sebesar 3,06

5.2. Rekomendasi

Meskipun semua aspek pelayanan sudah baik, namun aspek **daya tanggap** (*responsiveness*) harus ditingkatkan karena angka indeks kepuasan mahasiswa terhadap aspek ini paling rendah.

LAMPIRAN

Lampiran 1

- Google Form Survey Indeks Kepuasan Mahasiswa
- Daftar Pertanyaan (Kuisener)



SURVEY LAYANAN AKADEMIK

Survey Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Pendidikan di Politeknik Negeri Bali, Tahun 2019

Survey ini dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di Politeknik Negeri Bali. Saudara sebagai responden, dimohon untuk mengisi seluruh instrumen ini sesuai dengan harapan dan kenyataan yang sebenarnya. Partisipasi saudara dalam mengisi instrumen ini secara obyektif sangat besar artinya bagi Politeknik Negeri Bali dalam peningkatan mutu pelayanannya. Jawaban saudara dijamin kerahasiaannya dan tidak akan memiliki dampak negatif bagi siapapun. Instrumen ini berisi seperangkat pertanyaan tentang harapan dan kenyataan dilihat dari lima aspek kualitas pelayanan.

Pilih jawaban yang disediakan untuk nilai kenyataan dan harapan dengan kriteria

Kenyataan yang dirasakan :

Sangat Baik, Baik, Kurang Baik, Tidak Baik

Harapan yang diinginkan :

Sangat Penting, Penting, Kurang Penting, Tidak Penting

* Required

Nama *

Your answer

NIM *

Your answer

Jurusan dan Program Studi *

**SURVEY TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP PELAYANAN PENDIDIKAN
DI POLITEKNIK NEGERI BALI
TAHUN _____**

IDENTITAS RESPONDEN

Nama : _____
NIM : _____
Program Studi : _____
Jurusan : _____
Semester : Ganjil/Genap Tahun _____/_____
Kelas : _____
Jenis kelamin : Laki/Perempuan
Tanggal pengisian : _____

PETUNJUK

- Survei ini dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di Politeknik Negeri Bali
- Saudara sebagai responden, dimohon untuk mengisi seluruh instrumen ini sesuai dengan harapan dan kenyataan yang sebenarnya.
- Partisipasi saudara dalam mengisi instrumen ini secara objektif sangat besar artinya bagi Politeknik Negeri Bali dalam peningkatan mutu pelayanan.
- Jawaban saudara dijamin kerahasiaannya dan tidak akan memiliki dampak negatif bagi siapapun.
- Instrumen ini berisi seperangkat pertanyaan tentang harapan dan kenyataan dilihat dari lima aspek kualitas pelayanan.
- Berilah tanda (√) pada kolom nilai harapan dan kenyataan dengan kriteria:

<u>Harapan:</u> 4=Sangat penting 3=Penting 2=Kurang penting 1=Tidak penting	<u>Kenyataan:</u> 4=Sangat Baik 3=Baik 2=Kurang Baik 1=Tidak Baik
--	--

KUESIONER

1. Aspek Fisik (*tangibles*)

Harapan				Pertanyaan	Kenyataan			
1	2	3	4	Tentang Kondisi Fisik Sarana Prasarana	1	2	3	4
				1. Ruang kuliah yang dipakai untuk perkuliahan ?				
				2. Sarana belajar mengajar di ruang kuliah ?				
				3. Ruang lab yang dipakai untuk praktikum ?				
				4. Sarana praktikum yang tersedia di lab ?				
				5. Ruang pelayanan administrasi di jurusan ?				
				6. Sarana pelayanan yang digunakan di jurusan ?				
				7. Ruang pelayanan akademik di pusat (BAAK) ?				
				8. Sarana pelayanan yang digunakan di BAAK ?				
				9. Ruang pelayanan pustaka di Perpustakaan ?				
				10. Sarana yang digunakan di Perpustakaan?				
				11. Bahan pustaka yang tersedia di Perpustakaan ?				

2. Aspek Kehandalan (*Reliability*)

Harapan				Pertanyaan	Kenyataan			
1	2	3	4	Tentang Kehandalan SDM dan Sarpras	1	2	3	4
				1. Kehandalan dosen dalam memberikan kuliah ?				
				2. Kehandalan dosen dalam memberikan contoh ?				
				3. Kemampuan dosen dalam mengajar praktikum?				
				4. Kemampuan staf jurusan dalam pelayanan ?				
				5. Kemampuan teknisi jurusan dalam pelayanan?				
				6. Kehandalan peralatan yang dipakai praktikum ?				
				7. Kehandalan informasi akademik di jurusan ?				
				8. Kemampuan staf BAAK dalam pelayanan ?				
				9. Kehandalan informasi akademik di BAAK ?				
				10. Kemampuan staf Perpustakaan dlm pelayanan ?				
				11. Kehandalan informasi pustaka di Perpustakaan?				

3. Aspek Daya tanggap (*Responsiveness*)

Harapan				Pertanyaan	Kenyataan			
1	2	3	4	Tentang Daya Tanggap SDM	1	2	3	4
				1. Daya tanggap dosen terhadap pisik mahasiswa ?				
				2. Daya tanggap dosen thd daya serap mahasiswa?				
				3. Daya tanggap teknisi terhadap kesiapan lab ?				
				4. Daya tanggap jurusan thp ketersediaan PBM ?				
				5. Daya tanggap staf BAAK dlm melayani mhs ?				
				6. Daya tanggap staf Perpustakaan thd kbth mhs ?				

4. Aspek Keterjaminan (*Assurance*)

Harapan				Pertanyaan	Kenyataan			
1	2	3	4	Tentang Jaminan Kepastian Hasil Pelayanan	1	2	3	4
				1. Jaminan soal ujian tidak bocor ?				
				2. Jaminan penilaian ujian dilakukan obyektif ?				
				3. Jaminan pelaksanaan PBM dilaks dengan baik ?				
				4. Jaminan staf jur menginput nilai degan jujur ?				
				5. Jaminan staf BAAK melayani dengan baik ?				
				6. Jaminan staf Perpustakaan melayani dgn baik?				

5. Aspek Empati (*Empathy*)

Harapan				Pertanyaan	Kenyataan			
1	2	3	4	Tentang Perhatian terhadap mahasiswa	1	2	3	4
				1. Perhatian dosen thp mhs yang kurang pintar ?				
				2. Perhatian dosen thp mhs yg aktif organisasi ?				
				3. Perhatian teknisi thp ketiadaan peralatan lab. ?				
				4. Perhatian staf jur thp ketiadaan sarana PBM ?				
				5. Perhatian staf BAAK thp mhs yang tak mampu?				
				6. Perhatian staf perpustakaan thp ketiadaan bh.pustaka?				

Tuliskan keluhan yang saudara alami selama menerima pelayanan pendidikan di Politeknik Negeri Bali :

.....

LAMPIRAN

Lampiran 2

- Data Hasil Survey
- Hasil Analisis Data

Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan PNB Tahun 2019

Jurusan: PW, AN, AK, TS, TM, TE
Semester: II, IV, VI
Kelamin: L, P

Res.	Nama	Jur	Prodi	SM	L/P	KENYATAAN																														Item	Jur																		
						Tangibles										Reliability										Responsiveness												Assurance										Empaty							
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6										
1	NI PUTU MIRA SU	AK	D4 AM	II	L	3	2	3	3	3	3	3	4	3	2	2	4	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2,93	3,01								
2	I GDE DARMAWA	AK	D4 AM	II	L	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,03									
3	Tasya Alya Salsabi	AK	D4 AM	II	P	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2,70								
4	Ni Putu Mawar Ade	AK	D4 AM	II	P	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00									
5	Ni Luh Putu Wika L	AK	D4 AM	II	P	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3,30										
6	Ni Putu Siska Novit	AK	D4 AM	II	P	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2,80										
7	I made muliyana pu	AK	D4 AM	II	L	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2,95										
8	I Kadek Indra Prann	AK	D4 AM	II	L	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,08									
9	Nyoman Prayudi P	AK	D4 AM	II	L	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3,80									
10	Luh Gde Yurika Re	AK	D4 AM	II	P	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2,93										
11	I Made Gunadi	AK	D4 AM	II	L	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,45									
12	R. Dimas Mellano F	AK	D4 AM	II	L	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,20									
13	Ni Made Tisna Cah	AK	D4 AM	II	P	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,28									
14	Ni Kadek Avinka W	AK	D4 AM	II	P	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,33									
15	Dhea Meirayani	AK	D4 AM	II	P	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,13									
16	Ni Komang Ayu Pu	AK	D4 AM	II	P	3	3	1	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,23									
17	Ida ayu cantika wid	AK	D4 AM	II	P	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,03									
18	Kadek Erina Gitane	AK	D4 AM	II	P	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2,88									
19	Ni Luh Gita Pratesy	AK	D4 AM	II	P	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,25									
20	Putu Wiwin Widlaya	AK	D4 AM	II	P	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,10									
21	Ni Putu Bintang Pa	AK	D4 AM	II	P	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,15									
22	Ni Kadek Ayu Rika	AK	D4 AM	II	P	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2,65									
23	Kadek Dwi Handry	AK	D4 AM	II	L	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2,63									
24	Ni Putu Dina Meisa	AK	D4 AM	II	P	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2,93									
25	I Kadek Krisna Yud	AK	D4 AM	II	L	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2,90									
26	Made Gitan Kesari	AK	D4 AM	II	P	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2,88									
27	Ni Luh Putu Eka Cc	AK	D4 AM	II	P	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,08									
28	I Gede Budiarta	AK	D4 AM	II	L	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2,98									
29	Dewa Gede Jimbar	AK	D4 AM	II	L	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2,68									
30	Ida Bagus Idesatwi	AK	D4 AM	II	L	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,13									
31	Ni Kadek Ari Riyan	AK	D4 AM	II	P	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00									
32	Ni Kadek Diah Lesi	AK	D4 AM	II	P	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,13									
33	Ni Putu Diah Anggr	AK	D4 AM	II	P	3	3	3	3	2	2	4	4	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2,90									
34	I Komang Yogik Pr	AK	D4 AM	II	L	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,25									
35	I GEDE MADE REZ	AK	D4 AM	II	L	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3												

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

Tingkat kepuasan terhadap seluruh layanan PNB			
Bobot	Kategori	Frek	Nilai
4	Sangat baik	4.711	18.844
3	Baik	22.560	67.680
2	Kurang Baik	2.667	5.334
1	Tidak Baik	141	141
	Total	30.079	91.999
	Kepuasan thd PNB	3,06	(Baik)

Tingkat kepuasan terhadap layanan Jurusan			
Bobot	Kategori	Frek	Nilai
4	Sangat baik	3.187	12.748
3	Baik	13.623	40.869
2	Kurang Baik	1.881	3.762
1	Tidak Baik	109	109
	Total	18.800	57.488
	Kepuasan thd Jurusan	3,06	(Baik)

Tingkat kepuasan terhadap layanan BAAK			
Bobot	Kategori	Frek	Nilai
4	Sangat baik	715	2.860
3	Baik	4.227	12.681
2	Kurang Baik	304	608
1	Tidak Baik	18	18
	Total	5.264	16.167
	Kepuasan thd BAAK	3,07	(Baik)

Tingkat kepuasan terhadap layanan Perpustakaan			
Bobot	Kategori	Frek	Nilai
4	Sangat baik	80	3.236
3	Baik	4.710	14.130
2	Kurang Baik	482	964
1	Tidak Baik	14	14
	Total	6.015	18.344
	Kepuasan thd Perpustakaan	3,05	(Baik)

Tingkat kepuasan dari aspek Tangibles			
Bobot	Katagori	Frek	Nilai
4	Sangat baik	1.322	5.288
3	Baik	6.064	18.192
2	Kurang Baik	835	1.670
1	Tidak Baik	51	51
	Total	8.272	25.201
	Kepuasan dari aspek Tangibles	3,05	(Baik)

Tingkat kepuasan dari aspek Reliability			
Bobot	Katagori	Frek	Nilai
4	Sangat baik	1.189	4.756
3	Baik	6.425	19.275
2	Kurang Baik	635	1.270
1	Tidak Baik	22	22
	Total	8.271	25.323
	Kepuasan dari aspek Reliability	3,06	(Baik)

Tingkat kepuasan dari aspek Responsiveness			
Bobot	Katagori	Frek	Nilai
4	Sangat baik	495	1.980
3	Baik	3.528	10.584
2	Kurang Baik	478	956
1	Tidak Baik	11	11
	Total	4.512	13.531
	Kepuasan dari aspek Responsiveness	3,00	(Baik)

Tingkat kepuasan dari aspek Assurance			
Bobot	Katagori	Frek	Nilai
4	Sangat baik	1.045	4.180
3	Baik	3.226	9.678
2	Kurang Baik	229	458
1	Tidak Baik	12	12
	Total	4.512	14.328
	Kepuasan dari aspek Assurance	3,18	(Baik)

Tingkat kepuasan dari aspek Empaty			
Bobot	Katagori	Frek	Nilai
4	Sangat baik	660	2.640
3	Baik	3.317	9.951
2	Kurang Baik	490	980
1	Tidak Baik	45	45
	Total	4.512	13.616
	Kepuasan dari aspek Empaty	3,02	(Baik)