

LAPORAN
HASIL EVALUASI KEPUASAN MAHASISWA
TAHUN AKADEMIK 2014/2015



Politeknik Al Islam Bandung

2015

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kepada Allah subhanahu wa ta'ala, pengukuran kuesioner kepuasan mahasiswa terhadap 3 aspek, yaitu aspek Pendidikan dan pengajaran, aspek pembinaan kemahasiswaan dan aspek Penunjang di PAIB, telah diselesaikan dan dapat dilaporkan. Kami mengucapkan terimakasih kepada berbagai pihak yang telah banyak membantu dalam pelaksanaan kegiatan ini, dari mulai awal penyusunan instrumen sampai tersusunnya Laporan Evaluasi Kepuasan Mahasiswa Tahun Akademik 2014-2015. Ucapan terimakasih kami sampaikan setinggi-tingginya kepada:

1. Direktur PAIB, yang telah banyak memberikan dukungan baik moril maupun materil dalam pelaksanaan kegiatan ini
2. Ketua Program Studi PAIB, yang telah membantu dalam memberikan masukan dan penyebaran instrumen kuesioner terhadap mahasiswa
3. Para responden, yaitu mahasiswa dilingkungan PAIB, yang telah berkenan menyempatkan dan meluangkan waktu untuk mengisi instrumen kepuasan mahasiswa

Pelaksanaan dan penyusunan laporan evaluasi kepuasan mahasiswa ini tentunya masih ada kekurangan, oleh karenanya kami sangat berharap masukan dari setiap sivita akademika sebagai umpan balik untuk dijadikan acuan dalam perbaikan pelaksanaan pengukuran kepuasan mahasiswa periode yang akan datang.

Bandung 20 Mei 2015

Pudir 1
Politeknik Al Islam Bandung

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL.....	iii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Maksud dan Tujuan	1
1.2. Sasaran.....	1
1.3. Ruang Lingkup	1
1.4. Instrumen Pengukuran dan Nilai Skoring.....	1
1.5 Metode Analisis Data	2
BAB II HASIL PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN	3
2.1 Hasil Kuesioner Survey Kepuasan Mahasiswa	3
2.2 Hasil Pengolahan Kuesioner Kepuasan Mahasiswa	8
2.3 Perbandingan Hasil Rata-rata Kepuasan Tahun 2014 dan 2015	11
BAB III KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT	13
3.1 Kesimpulan.....	13
3.2 Tindak Lanjut	14

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Hasil Kuesioner Kepuasan Mahasiswa pada Aspek Pendidikan dan Pengajaran.....	8
Tabel 2 Hasil Pengolahan Kuesioner Kepuasan Mahasiswa Pada Aspek Pendidikan dan Pengajaran ..	9
Tabel 3 Hasil Kuesioner Kepuasan Mahasiswa pada Aspek Pembinaan Kemahasiswaan.....	9
Tabel 4 Hasil Pengolahan Kuesioner Kepuasan Pada Aspek Pembinaan Kemahasiswaan.....	10
Tabel 5 Hasil Kuesioner kepuasan Mahasiswa pada Aspek Penunjang	10
Tabel 6 Hasil Pengolahan Kuesioner Kepuasan Mahasiswa pada Aspek Penunjang.....	11

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Maksud dan Tujuan

Maksud kegiatan survey untuk kepuasan mahasiswa adalah sebagai acuan dan standar bagi PAIB dalam penyusunan Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM) terhadap 3 Aspek yang terdiri dari Pendidikan dan Pengajaran, pembinaan kemahasiswaan dan aspek Penunjang.

Tujuan kegiatan survey ini untuk mengetahui tingkat kepuasan Mahasiswa dan mengetahui kinerja pelayanan PAIB terhadap Mahasiswa.

1.2. Sasaran

Sasaran dalam pelaksanaan survey ini adalah:

- a. Mendorong partisipasi Mahasiswa sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan; dan
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan terhadap Mahasiswa.

1.3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup survey kepuasan mahasiswa ini meliputi 3 aspek penilaian yaitu:

- a. Pendidikan dan Pengajaran
- b. Pembinaan kemahasiswaan
- c. Penunjang kegiatan Pendidikan dan pengajaran

1.4. Instrumen Pengukuran dan Nilai Skoring

Instrumen pengukuran tingkat kepuasan Mahasiswa terhadap ketiga aspek diatas adalah melalui lembar kuesioner yang terdiri dari 13 pernyataan yaitu, 5 pernyataan mengenai aspek pendidikan dan pengajaran, 3 pernyataan tentang bimbingan kemahasiswaan, dan 5 pernyataan tentang penunjang Pendidikan dan pengajaran.

Nilai pernyataan dalam Instrumen kuesioner ini terdiri dalam skala 1-4. Nilai skala 1 adalah nilai terendah dalam rentang ini responden merasa tidak puas terhadap

pernyataan yang ada dalam kuesioner. Nilai skala 2 adalah kurang memuaskan, responden merasa kurang puas dengan pernyataan yang ada dalam kuesioner. Nilai skala 3 adalah memuaskan, responden merasa puas dengan pernyataan yang ada dalam kuesioner. Sedangkan nilai skala tertinggi adalah 4, artinya responden merasa sangat puas dengan pernyataan yang ada.

1.5 Metode Analisis Data

Hasil pengukuran tingkat kepuasan Mahasiswa terhadap 3 Aspek seperti yang telah disebutkan sebelumnya, berupa indeks kepuasan (1-4). Indeks kepuasan tersebut selanjutnya akan dianalisis dengan teknik statistik deskriptive. Proses pengolahan data dilakukan dengan menginput jawaban kuisisioner dengan mengubah jawaban kedalam nilai skoring, kemudian membuatkan tabel hasil rekapitulasi dari setiap pertanyaan, dan dibbautkan diagramnya untuk memudahkan dalam membaca data. Selanjutnya melakukan penyusunan tabel klasifikasi untuk menentukan nilai rata-rata kepuasan tiap aspek yang didapatkan, sehingga dapat disimpulkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap aspek yang dinilai. Berdasarkan nilai rata-rata tersebut dapat disusun tabel klasifikasi skala kepuasan mahasiswa terhadap Aspek-aspek pelayanan yang telah disebutkan sebelumnya. Adapun tabelnya adalah sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Klasifikasi Skala Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Di PAIB

Rata-rata skor jawaban	Klasifikasi kepuasan
>1,00-1,99	Tidak memuaskan
>2,00-2,99	Kurang memuaskan
>3,00-3,99	Memuaskan
4,00	Sangat memuaskan

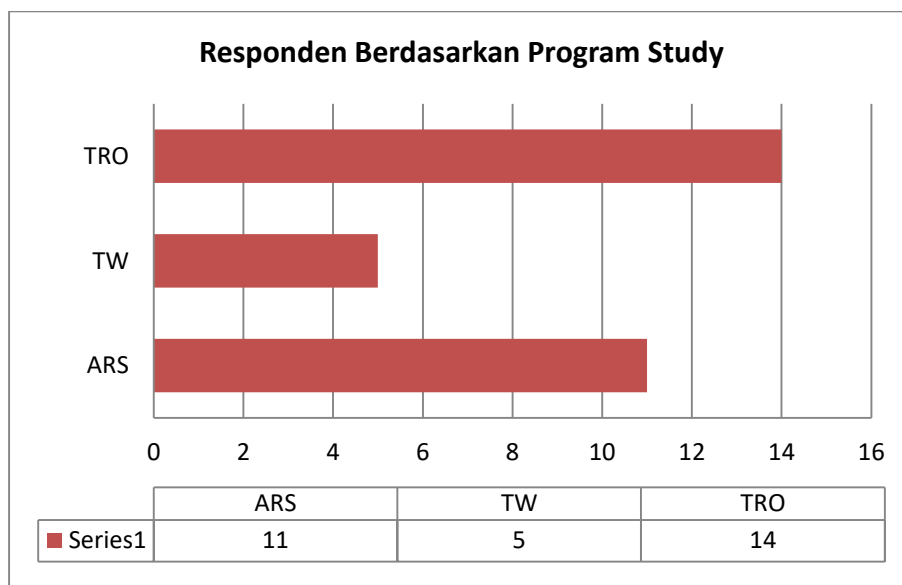
BAB II

HASIL PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN

2.1 Hasil Kuesioner Survey Kepuasan Mahasiswa

Survey kepuasan mahasiswa terhadap aspek pelayanan Pendidikan dan pengajaran, pembinaan kemahasiswaan, dan penunjang pendidikan dan pengajaran yang dilaksanakan pada semester genap tahun akademik 2014/2015. Dari kurang lebih 417 mahasiswa PAIB dari 3 Program study diambil sampel sejumlah 30 mahasiswa.

a. Profil Responden

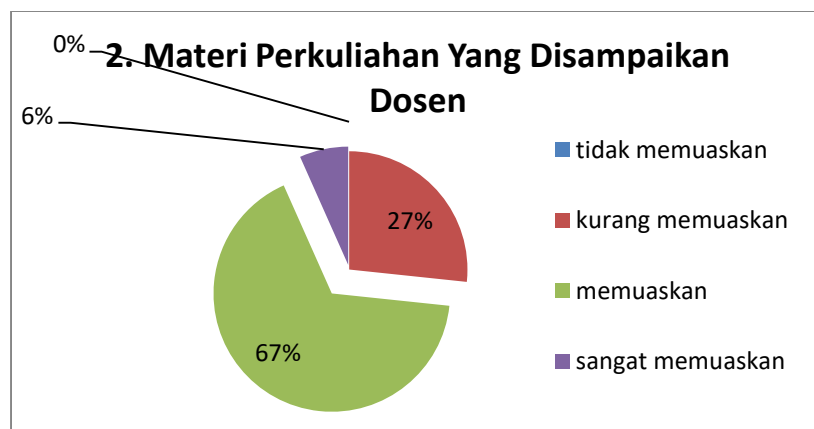
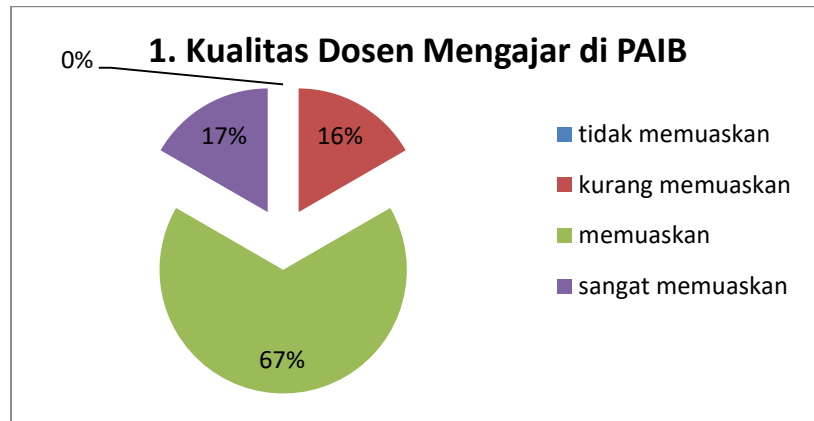


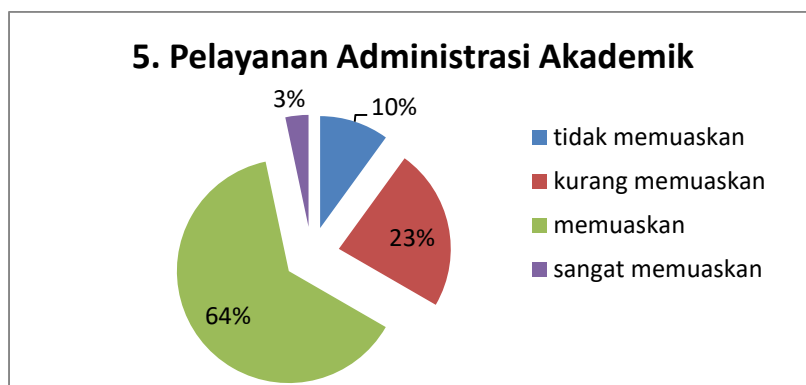
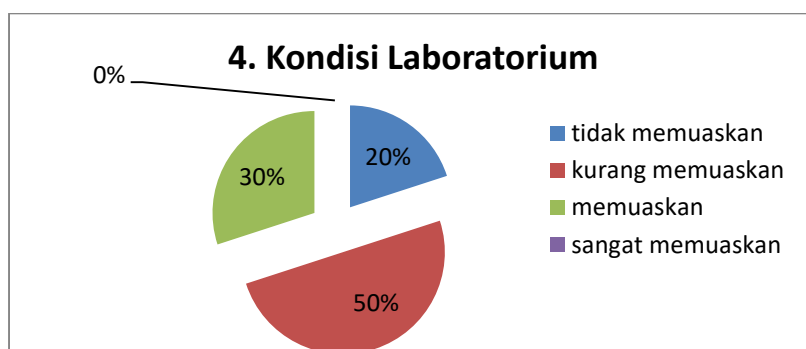
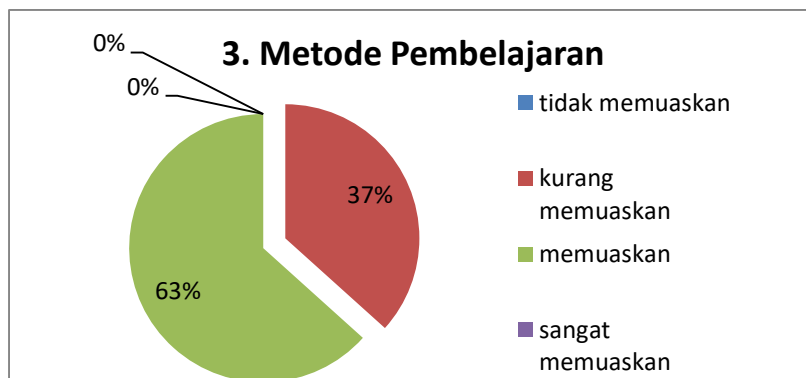
b. Hasil kuesioner

NO RESPONDEN	PERNYATAAN												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1	3	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	3	3
2	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3
3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2
4	4	4	3	1	1	3	3	1	2	1	1	3	3
5	3	3	3	1	3	2	2	2	2	3	2	3	2
6	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3
7	3	3	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1
8	3	3	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1
9	3	3	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2
10	3	3	2	1	1	3	3	1	1	1	1	2	1
11	3	4	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3

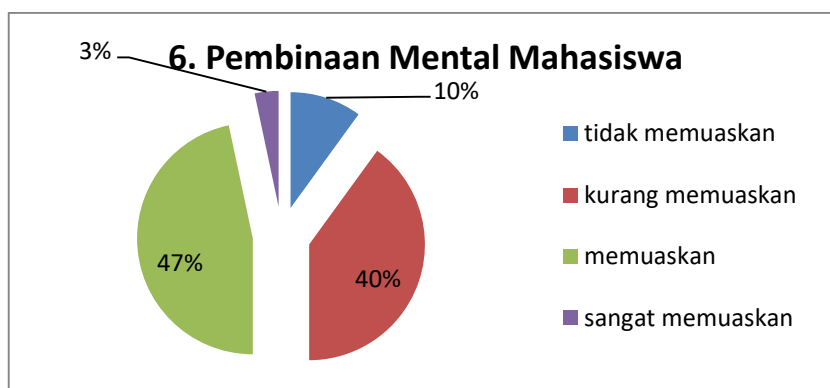
12	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2
13	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3
14	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2
15	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3
16	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2
17	3	3	2	2	1	2	3	3	2	2	3	2	2
18	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3
19	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2
20	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3
21	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
22	4	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	4	2
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
24	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3
25	3	3	3	2	2	3	2	3	1	2	1	3	1
26	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3
27	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3
28	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
29	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	4	2	1
30	3	2	3	3	3	3	4	2	3	4	3	4	3

1) Aspek Pendidikan Dan Pengajaran

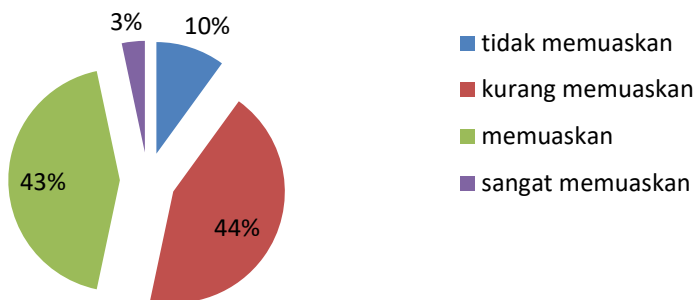




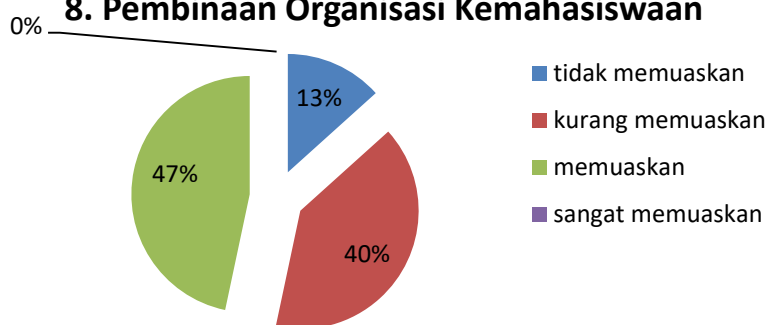
2) Aspek Pembinaan Kemahasiswaan



7. Pembinaan Kedisiplinan Mahasiswa

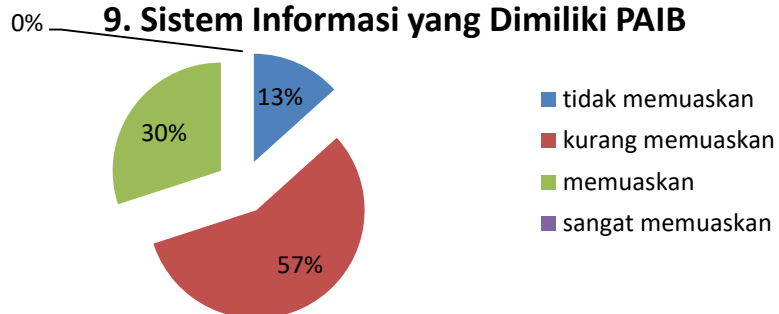


8. Pembinaan Organisasi Kemahasiswaan

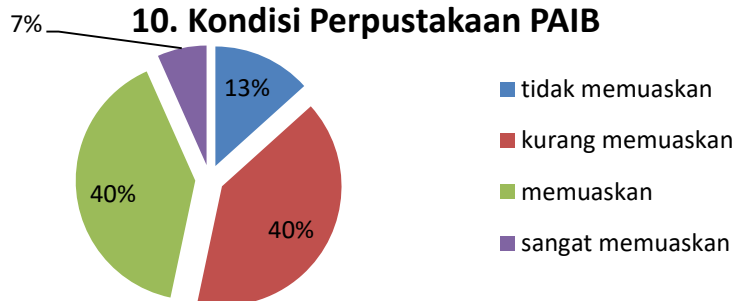


3) Aspek Penunjang

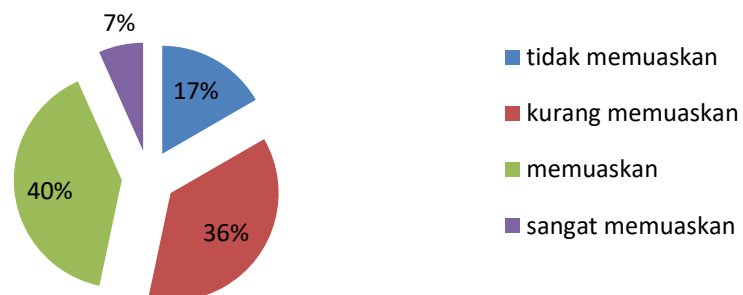
9. Sistem Informasi yang Dimiliki PAIB



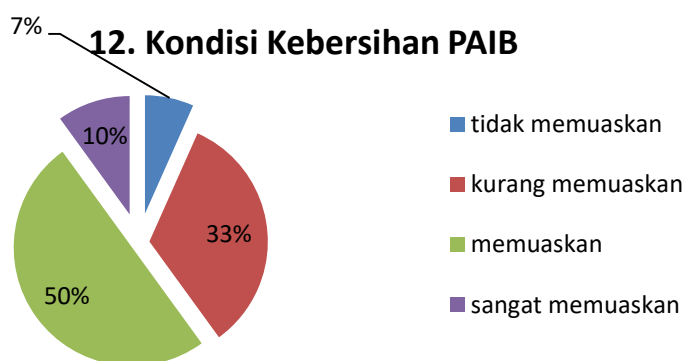
10. Kondisi Perpustakaan PAIB



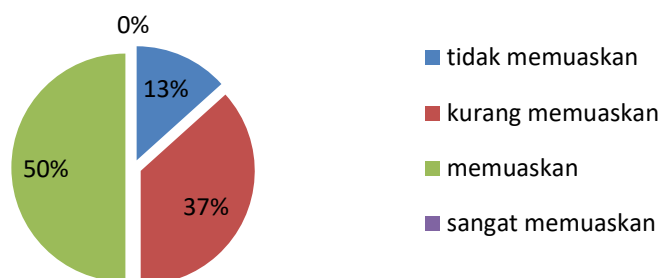
11. Program Pengembangan Bahasa Inggris



12. Kondisi Kebersihan PAIB



13. Kondisi kenyamanan Kampus



2.2 Hasil Pengolahan Kuesioner Kepuasan Mahasiswa

Tabel 1 Hasil Kuesioner Kepuasan Mahasiswa pada Aspek Pendidikan dan Pengajaran

NO RESPONDEN	PERNYATAAN				
	1	2	3	4	5
1	3	2	2	1	2
2	3	3	3	2	4
3	3	3	3	2	3
4	4	4	3	1	1
5	3	3	3	1	3
6	3	3	3	2	3
7	3	3	3	1	3
8	3	3	3	1	3
9	3	3	2	2	2
10	3	3	2	1	1
11	3	4	3	2	3
12	2	2	2	2	3
13	3	3	2	3	3
14	2	2	2	2	3
15	2	2	3	2	3
16	3	2	3	2	2
17	3	3	2	2	1
18	3	2	3	2	3
19	4	3	2	2	3
20	3	3	2	2	3
21	2	3	2	3	3
22	4	3	3	3	2
23	3	3	3	3	3
24	4	3	3	3	3
25	3	3	3	2	2
26	4	3	3	3	3
27	3	3	3	2	3
28	3	2	3	3	2
29	2	3	2	3	2
30	3	2	3	3	3
Jumlah	90	84	79	63	78
Rata-rata	3	2,8	2,6	2,1	2,6
Rata-rata total	2,62				

Tabel 2 Hasil Pengolahan Kuesioner Kepuasan Mahasiswa Pada Aspek Pendidikan dan Pengajaran

No	Pernyataan	Nilai	Klasifikasi
1.	Kualitas Dosen mengajar di PAIB	3	Memuaskan
2.	Materi yang disampaikan Dosen	2,8	Kurang memuaskan
3.	Metode Pembelajaran	2,6	Kurang memuaskan
4.	Kondisi Laboratorium	2,1	Kurang memuaskan
5.	Pelayanan Adminstrasi Akademik	2,6	Kurang memuaskan
Rata-rata		2,62	Kurang memuaskan

Tabel 3 Hasil Kuesioner Kepuasan Mahasiswa pada Aspek Pembinaan Kemahasiswaan

NO RESPONDEN	PERNYATAAN		
	6	7	8
1	2	2	3
2	3	3	3
3	2	2	2
4	3	3	1
5	2	2	2
6	3	3	3
7	1	1	1
8	1	1	1
9	1	1	2
10	3	3	1
11	3	2	2
12	2	3	3
13	4	3	3
14	3	3	3
15	2	2	2
16	2	2	2
17	2	3	3
18	3	3	3
19	3	3	3
20	3	2	3
21	3	2	2
22	3	3	2
23	3	3	3
24	2	2	2
25	3	2	3
26	2	2	2
27	2	2	3

28	2	2	2
29	2	3	3
30	3	4	2
Jumlah	73	72	70
Rata-rata	2,4	2,4	2,3
Rata-Rata Total	2,37		

Tabel 4 Hasil Pengolahan Kuesioner Kepuasan Mahasiswa Pada Aspek Pembinaan Kemahasiswaan

No	Pernyataan	Nilai	Klasifikasi
1.	Pembinaan Mental Mahasiswa	2,4	Kurang memuaskan
2.	Pembinaan Kedisiplinan Mahasiswa	2,4	Kurang memuaskan
3.	Pembinaan Organisasi Kemahasiswaan	2,3	Kurang memuaskan
Rata-rata		2,37	Kurang memuaskan

Tabel 5 Hasil Kuesioner kepuasan Mahasiswa pada Aspek Penunjang

NO RESPONDEN	PERNYATAAN				
	9	10	11	12	13
1	2	2	2	3	3
2	3	4	3	3	3
3	2	3	2	2	2
4	2	1	1	3	3
5	2	3	2	3	2
6	2	2	2	3	3
7	1	1	1	1	1
8	1	1	1	1	1
9	2	2	2	2	2
10	1	1	1	2	1
11	2	2	2	3	3
12	2	2	2	2	2
13	3	2	3	3	3
14	2	3	3	3	2
15	3	2	3	3	3
16	2	3	3	2	2
17	2	2	3	2	2
18	2	3	3	3	3
19	3	3	4	3	2
20	2	2	3	3	3
21	3	3	3	3	3
22	2	2	3	4	2

23	3	3	3	4	3
24	3	3	2	2	3
25	1	2	1	3	1
26	3	3	2	2	3
27	2	3	2	3	3
28	2	2	2	2	2
29	2	3	4	2	1
30	3	4	3	4	3
Jumlah	65	72	71	82	71
Rata-rata	2,17	2,40	2,37	2,73	2,37
Total Rata-rata	2,41				

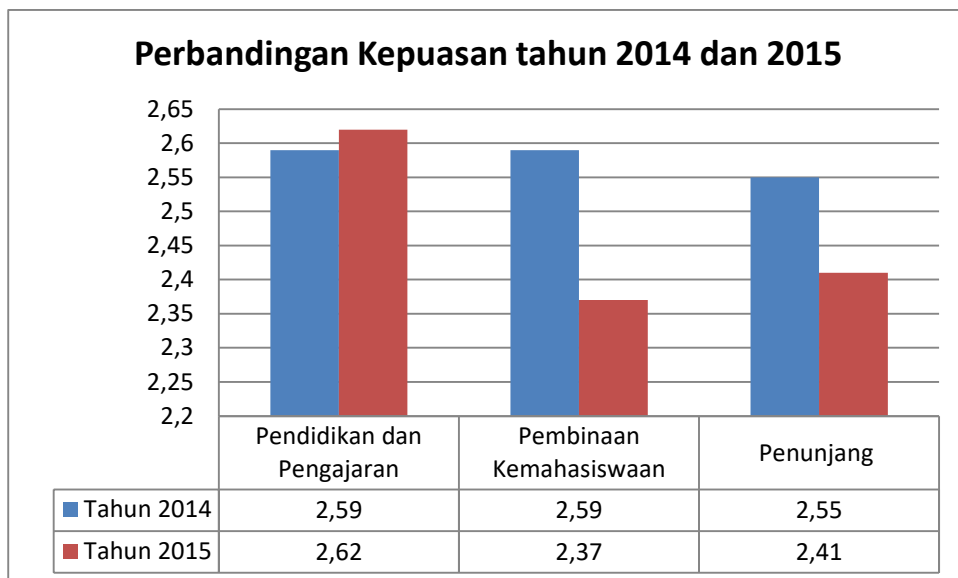
Tabel 6 Hasil Pengolahan Kuesioner Kepuasan Mahasiswa pada Aspek Penunjang

No	Pernyataan	Nilai	Klasifikasi
1.	Sistem Informasi yang dimiliki PAIB	2,17	Kurang memuaskan
2.	Kondisi Perpustakaan PAIB	2,40	Kurang memuaskan
3.	Program Pengembangan Bahasa Inggris	2,37	Kurang memuaskan
4.	Kondisi Kebersihan PAIB	2,73	Kurang memuaskan
5.	Kondisi Kenyamanan Kampus	2,37	Kurang memuaskan
Rata-rata		2,41	Kurang memuaskan

2.3 Perbandingan Hasil Rata-rata Kepuasan Tahun 2014 dan 2015

Tabel 7 Perbandingan Hasil rata-rata kepuasan setiap Aspek Pada tahun 2014 dan 2015

No	Aspek	Tahun 2014	Tahun 2015
1	Pendidikan dan Pengajaran	2,59	2,62
2	Pembinaan Kemahasiswaan	2,59	2,37
3	Penunjang	2,55	2,41



Dari hasil diagam diatas, dapat dilihat bahwa teradi kenaikan kepuasan pada aspek Pendidikan dan Pengajaran, sementara pada Aspek pembinaan kemahasiswaan dan Aspek Penunjang terjadi penurunan .

BAB III

KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT

3.1 Kesimpulan

a. Aspek pendidikan dan pengajaran

Kepuasan Mahasiswa PAIB terhadap Aspek pendidikan dan pengajaran berada dalam range kurang memuaskan dengan nilai 2,62. Dari 5 point pernyataan mengenai aspek pendidikan dan pengajaran, 4 pernyataan berada dalam range kurang memuaskan, 1 pernyataan ada dalam range Memuaskan, yaitu mengenai kualitas dosen mengajar. Sedangkan nilai terendahnya adalah pernyataan mengenai kepuasan kondisi Laboratorium. Jika dibandingkan dengan kepuasan pada Tahun 2014 maka, pada Aspek Pendidikan dan pengajaran terjadi kenaikan nilai rata-rata kepuasan.

b. Aspek pembinaan kemahasiswaan

Kepuasan Mahasiswa PAIB terhadap aspek pembinaan kemahasiswaan berada dalam range kurang memuaskan dengan nilai 2,37. Dari 3 point pernyataan mengenai aspek pembinaan kemahasiswaan semua berada dalam range kurang memuaskan, nilai tertinggi dari ketiga pernyataan adalah mengenai pembinaan mental mahasiswa dan Pembinaan kedisiplinan Mahasiswa dengan nilai 2,4 dan nilai terendah ada pada pernyataan mengenai pembinaan organisasi kemahasiswaan dengan nilai 2,3. Jika dibandingkan dengan kepuasan pada tahun 2014, maka pada Aspek pembinaan kemahasiswaan terjadi penurunan nilai rata-rata kepuasan.

c. Aspek penunjang

Kepuasan Mahasiswa PAIB terhadap aspek penunjang berada dalam range kurang memuaskan dengan nilai 2,41. Dari kelima point pernyataan semua berada dalam range kurang memuaskan. Nilai tertinggi dari kelima pernyataan adalah mengenai kondisi kebersihan PAIB dengan nilai 2,73 dan nilai terendah ada pada pernyataan mengenai Sistem Informasi yang dimiliki PAIB dengan nilai 2,17.

3.2 Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil kesimpulan di atas, rencana tindak lanjut yang akan dilakukan berfokus kepada Aspek Penunjang, hal ini dikarenakan hasil nilai kepuasan yang menurun, adapun beberapa hal yang akan menjadi focus tindak llanjut adalah:

1. Dalam point kepuasan mengenai Sistem informasi tindak lanjut yang akan dilaksanakan adalah membuat program OPAC (*Online Public Access Catalogue*) yaitu program yang membantu dalam penelusuran literatur, dimana pemustaka dapat mencari bahan pustaka yang ada di Perpustakaan Politeknik Al Islam Bandung secara *online* yang tersedia dalam *software* perpustakaan yaitu SLIMS (*Senayan Library Management Systems*) \
2. Dalam point kepuasan mengenai kondisi perpustakaan PAIB, tindak lanjut yang akan dilakukan adalah dengan menambah Koleksi Buku perpustakaan dan memperluas area perpustakaan PAIB
3. Dalam point kepuasan mengenai kondisi kenyamanan Kampus, tindak lanjut yang akan dilakukan adalah dengan melakukan pembangunan untuk penambahan Ruang Kelas.

LEMBAR PENGESAHAN

Pembantu Direktur 1

Bandung, 20 Mei 2015
Kepala BAAK

dr.Hj. Tri Listiani, MM

Finny Yulianti, A.Md.MP, SE

Mengetahui,
Direktur Politeknik Al Islam
Bandung

dr. Hj. Nieke Resmiati S., MARS