

LAPORAN
HASIL EVALUASI KEPUASAN MAHASISWA
TAHUN AKADEMIK 2015/2016



Politeknik Al Islam Bandung

2016

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 pendukung 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 2015-2016. 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 27 Mei 2016

Pudir I

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I 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
BAB II HASIL PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN	3
2.1 Hasil Kuesioner Survey Kepuasan Mahasiswa.....	3
2.2 Hasil Pengolahan Kuesioner Kepuasan Mahasiswa	7
2.3 Perbandingan Hasil Rata-Rata Kepuasan Setiap Aspek dari Tahun 2014-2016.....	10
BAB III KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT	12
3.1 Kesimpulan.....	12
3.2 Tindak Lanjut	13

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 pendukung.

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. Pendukung 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

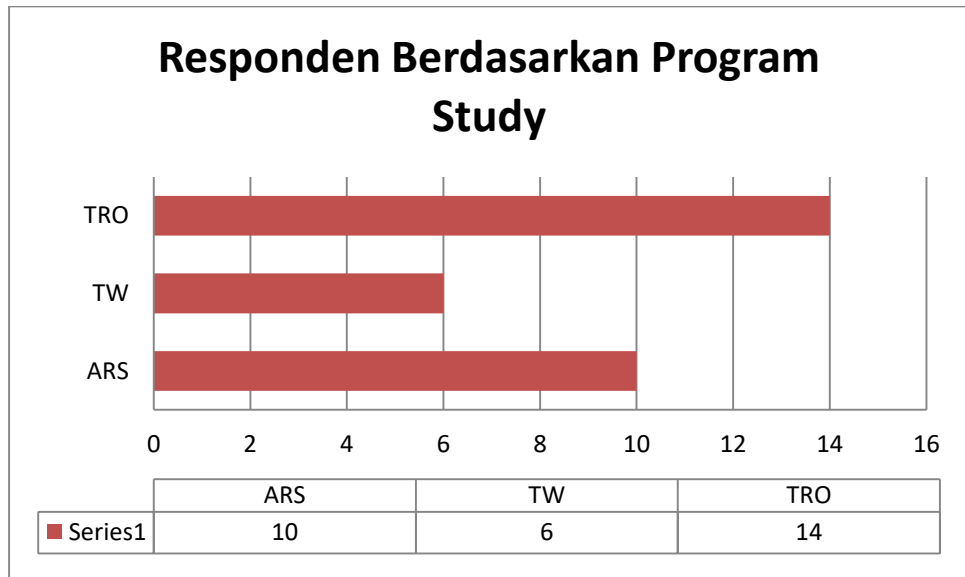
BAB II

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 2015/2016. Dari kurang lebih 453 mahasiswa PAIB dari 3 Program study diambil sampel sejumlah 30 mahasiswa.

a. Profil Responden

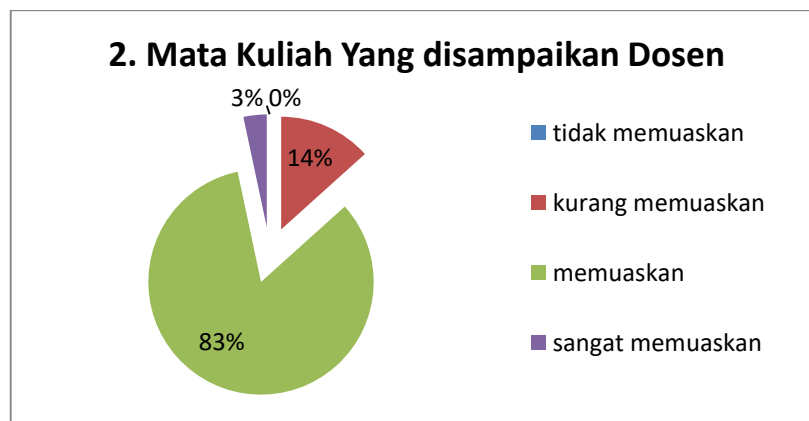
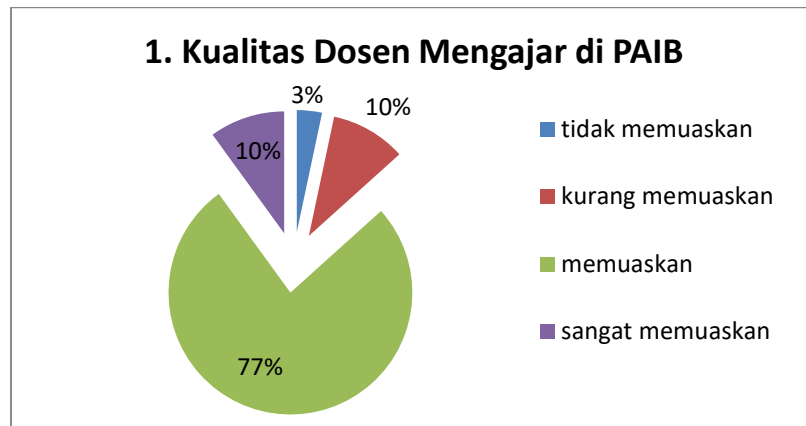


b. Hasil kuesioner

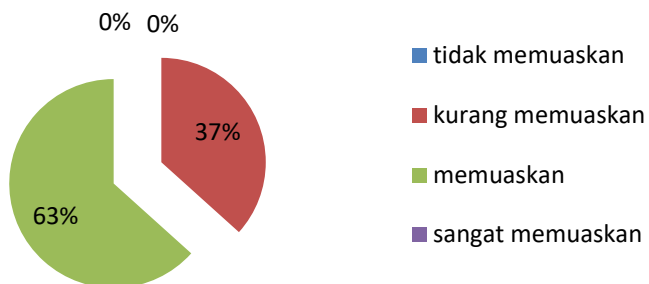
NO RESPONDEN	PERNYATAAN												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3
5	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3
6	3	3	3	3	2	3	3	3	2	1	3	3	1
7	3	3	3	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1
8	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3
9	3	3	2	2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

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

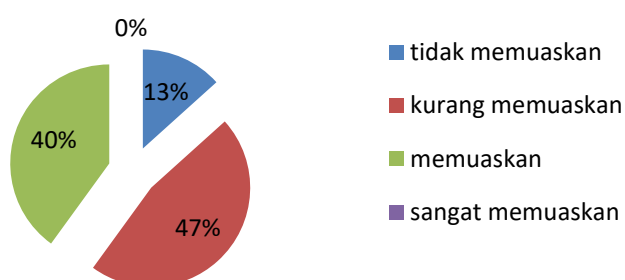
1) Aspek Pendidikan Dan Pengajaran



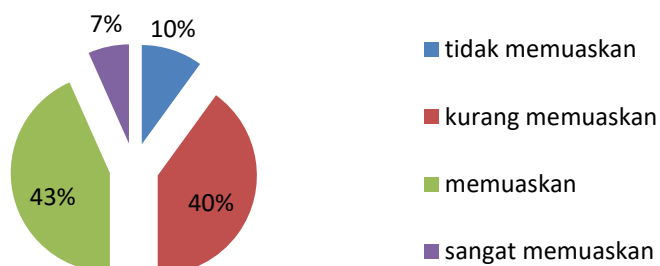
3. Metode Pembelajaran



4. Kondisi Laboratorium

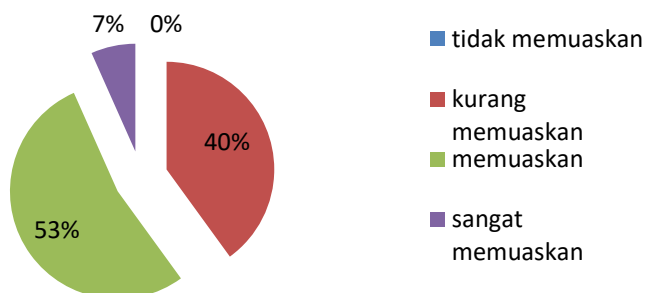


5. Pelayanan Administrasi Akademik

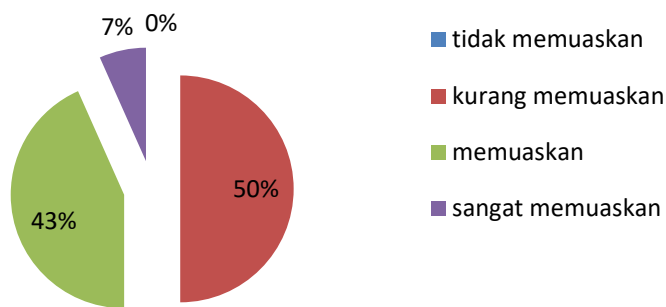


2) Aspek Pembinaan Kemahasiswaan

6. Pembinaan Mental Mahasiswa

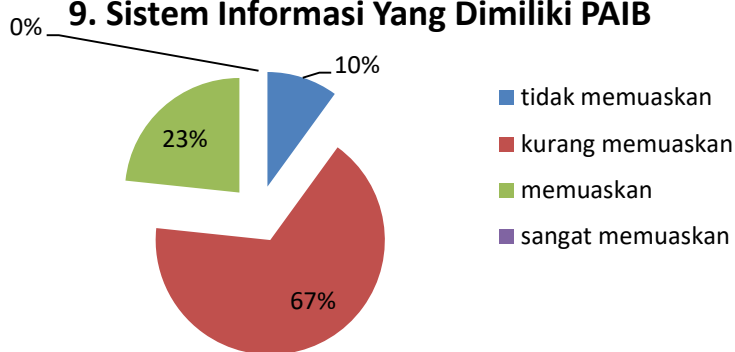


7. Pembinaan Kedisiplinan Mahasiswa

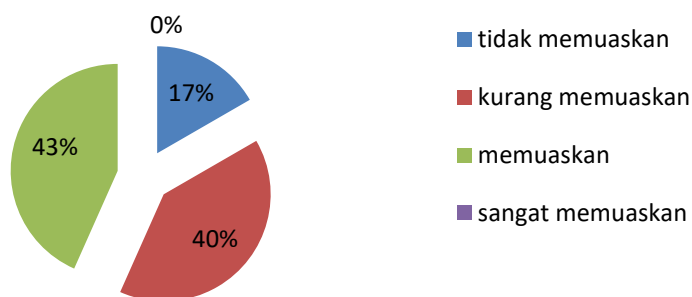


3) Aspek Penunjang

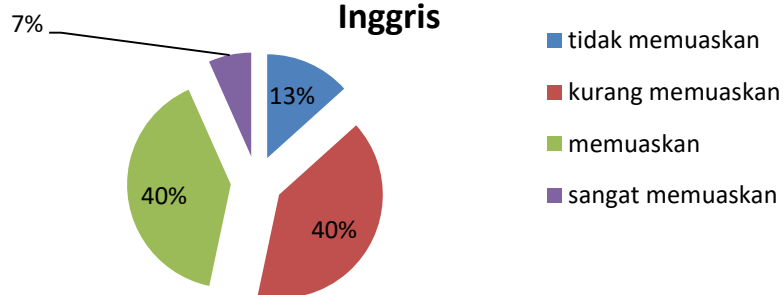
9. Sistem Informasi Yang Dimiliki PAIB

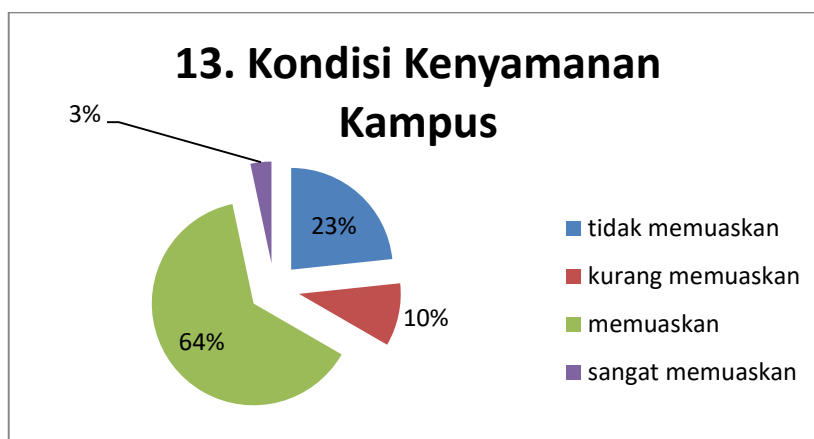
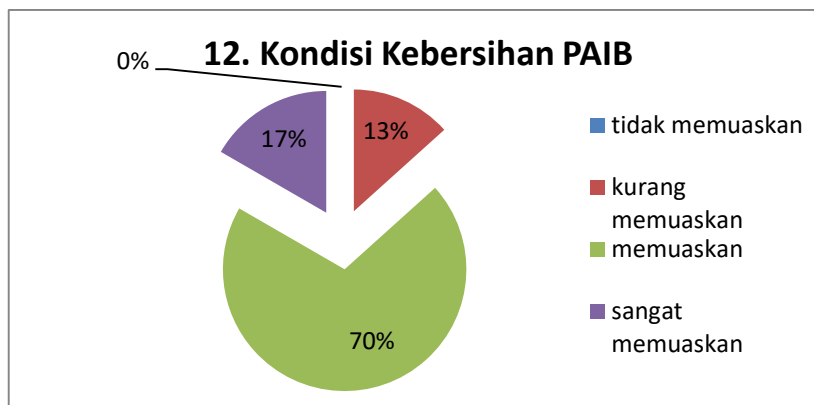


10. Kondisi Perpustakaan PAIB



11. Program Pengembangan Bahasa Inggris





2.2 Hasil Pengolahan Kuesioner Kepuasan Mahasiswa

Kuesioner Kepuasan Mahasiswa Pada Aspek Pendidikan dan Pengajaran

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

18	3	2	2	3	2
19	3	3	3	3	3
20	4	4	3	3	2
21	3	3	3	3	3
22	4	3	3	2	2
23	3	3	2	2	1
24	1	3	2	2	1
25	2	3	2	1	2
26	3	3	3	2	2
27	3	3	3	2	2
28	3	3	3	2	2
29	3	3	2	2	3
30	3	3	3	3	3
Jumlah	86	67	79	68	74
Rata-rata	2,93	2,9	2,63	2,27	2,5
Rata-rata total	2,65				

Tabel 1. 2 Hasil Pengolahan Kuesioner Kepuasan Mahasiswa Pada Aspek Pendidikan dan Pengajaran

No	Pernyataan	Nilai	Klasifikasi
1.	Kualitas Dosen mengajar di PAIB	2,93	Kurang memuaskan
2.	Materi yang disampaikan Dosen	2,9	Kurang memuaskan
3.	Metode Pembelajaran	2,63	Kurang memuaskan
4.	Kondisi Laboratorium	2,27	Kurang memuaskan
5.	Pelayanan Adminstrasi Akademik	2,5	Kurang memuaskan
Rata-rata		2,65	Kurang memuaskan

Kuesioner Kepuasan Mahasiswa Pada Aspek Pembinaan Kemahasiswaan

NO RESPONDEN	PERNYATAAN		
	6	7	8
1	2	2	2
2	2	2	2
3	3	3	3
4	3	3	3
5	2	2	3
6	3	3	3
7	2	2	1
8	3	2	3

9	3	2	2
10	2	3	1
11	4	3	3
12	3	3	3
13	2	2	3
14	2	3	4
15	2	2	1
16	3	2	2
17	2	2	3
18	3	3	3
19	3	3	3
20	3	4	3
21	3	2	3
22	3	3	3
23	2	2	3
24	2	2	3
25	4	4	3
26	3	3	3
27	3	3	3
28	3	3	3
29	2	2	2
30	3	2	3
Jumlah	80	75	80
Rata-rata	2,67	2,56	2,67
Rata-rata total	2,63		

Tabel 1. 3 Hasil Pengolahan Kuesioner Kepuasan Mahasiswa Pada Aspek Pembinaan Kemahasiswaan

No	Pernyataan	Nilai	Klasifikasi
1.	Pembinaan Mental Mahasiswa	2,67	Kurang memuaskan
2.	Pembinaan Kedisiplinan Mahasiswa	2,56	Kurang memuaskan
3.	Pembinaan Organisasi Kemahasiswaan	2,67	Kurang memuaskan
Rata-rata		2,63	Kurang memuaskan

Kuesioner Kepuasan Mahasiswa Pada Aspek Penunjang

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

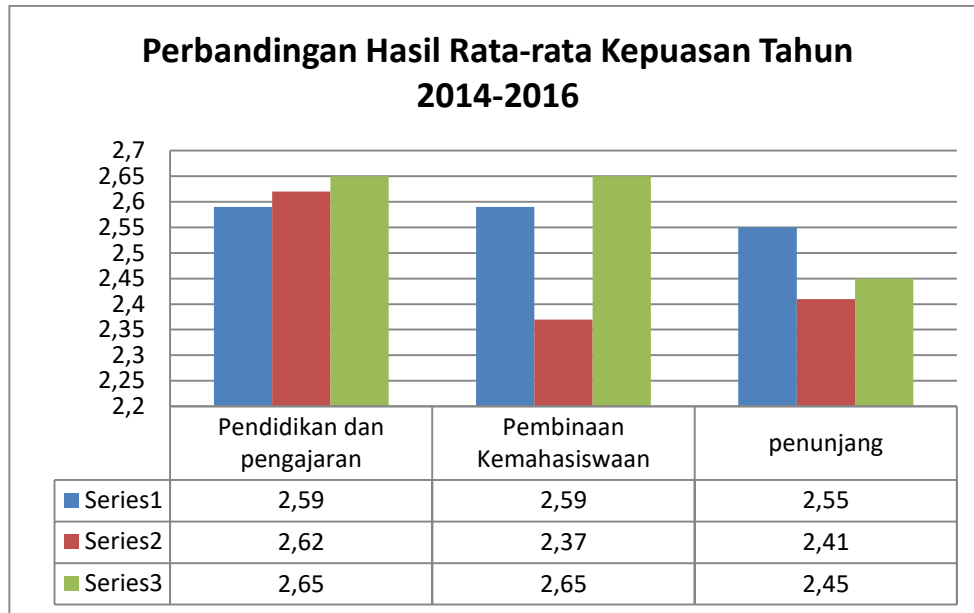
6	2	1	3	3	1
7	1	1	1	2	1
8	2	2	2	3	3
9	2	2	2	3	3
10	1	2	1	3	1
11	3	1	3	4	4
12	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	3
14	2	2	4	2	2
15	2	2	3	3	1
16	2	2	3	3	1
17	2	3	1	4	3
18	2	3	3	4	1
19	3	1	2	2	2
20	1	1	4	4	1
21	2	3	3	3	3
22	3	3	2	4	3
23	2	2	2	3	3
24	3	3	2	3	3
25	2	3	1	3	3
26	2	3	3	3	3
27	2	3	3	3	3
28	2	3	3	3	3
29	2	3	3	3	3
30	3	3	2	3	2
Jumlah	64	68	70	91	73
Rata-rata	2,13	2,26	2,4	3,03	2,47
Rata-rata total	2,45				

Tabel 1. 4 Hasil Pengolahan Kuesioner Kepuasan Mahasiswa Pada Aspek Penunjang

No	Pernyataan	Nilai	Klasifikasi
1.	Sistem Informasi yang dimiliki PAIB	2,13	Kurang memuaskan
2.	Kondisi Perpustakaan PAIB	2,26	Kurang memuaskan
3.	Program Pengembangan Bahasa Inggris	2,4	Kurang memuaskan
4.	Kondisi Kebersihan PAIB	3,03	Memuaskan
5.	Kondisi Kenyamanan Kampus	2,47	Kurang memuaskan
Rata-rata		2,45	Kurang memuaskan

2.3 Perbandingan Hasil Rata-Rata Kepuasan Setiap Aspek dari Tahun 2014-2016

No	Aspek Kepuasan	Tahun 2014	Tahun 2015	Tahun 2016
1	Pendidikan dan pengajaran	2,59	2,62	2,65
2	Pembinaan Kemahasiswaan	2,59	2,37	2,63
3	penunjang	2,55	2,41	2,45



Berdasarkan diagram diatas, dapat dilihat bahwa terjadi kenaikan nilai kepuasan di seluruh aspek pada Tahun 2016. Jika dibandingkan dengan tahun tahun sebelumnya pada Aspek pendidikan dan pengajaran terjadi kenaikan nilai kepuasan setiap tahunnya. Pada aspek pembinaan kemahasiswaan nilai kepuasan tahun 2016 adalah yang paling tinggi dibandingkan tahun –tahun sebelumnya. Pada Aspek penunjang nilai kepuasan di tahun 2016 mengalami kenaikan jika dibandingkan dengan tahun 2015, namun jika dibandingkan dengan nilai kepuasan pada tahun 2014 maka nilai kepuasan pada aspek penunjang masih lebih kecil.

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 2,65. Dari 5 point pernyataan mengenai aspek pendidikan dan pengajaran semua berada dalam range kurang memuaskan, nilai tertinggi dari kelima pernyataan adalah mengenai kepuasan atas materi yang disampaikan Dosen. Sedangkan nilai terendahnya adalah pernyataan mengenai kepuasan kondisi Laboratorium.

Jika dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya, pada Aspek pendidikan dan pengajaran nilai kepuasan dari tahun 2014 sampai tahun 2016 mengalami kenaikan setiap tahunnya dengan rata-rata kenaikan sebesar 0,03.

b. Aspek pembinaan kemahasiswaan

Kepuasan Mahasiswa PAIB terhadap aspek pembinaan kemahasiswaan berada dalam range kurang memuaskan dengan nilai 2,63. 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 Organisasi Kemahasiswaan dengan nilai 2,67 dan nilai terendah ada pada pernyataan mengenai Pembinaan Kedisiplinan Mahasiswa dengan nilai 2,56. Jika dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya maka, nilai kepuasan yang dicapai pada tahun 2016 adalah nilai yang paling tinggi.

c. Aspek penunjang

Kepuasan Mahasiswa PAIB terhadap aspek penunjang berada dalam range kurang memuaskan dengan nilai 2,45. Dari kelima point pernyataan semua berada dalam range kurang memuaskan. Nilai tertinggi dari kelima pernyataan adalah mengenai kondisi kebersihan PAIB dengan nilai 3,03 dan nilai terendah ada pada pernyataan mengenai Sistem Informasi yang dimiliki

PAIB dengan nilai 2,13. Jika dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya, nilai kepuasan di tahun 2016 mengalami kenaikan jika dibandingkan dengan tahun 2015, namun jika dibandingkan dengan nilai kepuasan pada tahun 2014 maka nilai kepuasan pada aspek penunjang di tahun 2016 masih lebih kecil nilai kepuasannya.

3.2 Tindak Lanjut

a. Aspek Pendidikan dan Pengajaran

Berdasarkan hasil kesimpulan di atas tindak lanjut yang akan dilakukan adalah:

- 1) Pada point kepuasan mengenai kualitas Dosen mengajar, untuk terus meningkatkan nilai kepuasannya maka kualifikasi pendidikan Dosen yang mengajar di PAIB diwajibkan berpendidikan S2 dan mulai diberlakukannya perhitungan Beban Kerja Dosen (BKD) sehingga Dosen tidak hanya berfokus pada aspek pengajaran saja, melainkan berfokus juga pada penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat
- 2) Pada point kepuasan mengenai metode pembelajaran, Dosen PAIB akan dibekali mengenai teknik penyusunan RPP dan RPS yang didalamnya mencakup metode pembelajaran yang dilakukan oleh Dosen adalah Student Center Learning (SCL). Rencana kegiatan yang akan dilakukan berupa Kegiatan Workshop RPP dan RPS, yang akan dilaksanakan sebelum kegiatan KBM semester ganjil tahun akademik 2016/2017
- 3) Pada point kepuasan mengenai Kondisi Laboratorium, untuk meningkatkan nilai kepuasannya, PAIB akan melakukan perbaikan Alat praktikum di Laboratorium bahasa
- 4) Pada point kepuasan mengenai Administrasi Akademik, untuk meningkatkan nilai kepuasannya, rencana tindak lanjut yang akan dilakukan adalah mengembangkan Sistem Informasi Administrasi Politeknik Al Islam (SIAPA) pada menu Sistem Informasi Akademik Al Islam (SIAA) untuk mempermudah mahasiswa dalam melakukan pengecekan nilai. Selain dari itu rencana tindak lanjut yang akan dilakukan untuk meningkatkan nilai kepuasan mengenai Administrasi Akademik adalah dengan melakukan Rolling tenaga kependidikan yang

lebih kompeten untuk ditempatkan di bagian Administrasi Akademik dan kemahasiswaan.

b. Aspek penunjang

Berdasarkan hasil kesimpulan di atas tindak lanjut yang akan dilakukan adalah:

- 1) Pada point kepuasan mengenai sistem informasi, untuk meningkatkan nilai kepuasan pada point ini, rencana tindak lanjut yang akan dilakukan adalah pengembangan Sistem Informasi Administrasi Politeknik Al Islam (SIAPA) terutama pada menu SIAA
- 2) Pada point kepuasan mengenai kondisi perpustakaan, untuk meningkatkan nilai kepuasan pada poin ini, rencana tindak lanjutnya adalah melakukan penambahan koleksi Buku di perpustakaan PAIB
- 3) Pada point kepuasan mengenai program pengembangan bahasa inggris, untuk meningkatkan nilai kepuasan, rencana tindak lanjut yang akan dilakukan adalah dengan membuat program Hello Amerika.....
- 4) Pada point kepuasan mengenai kenyamanan Kampus, untuk meningkatkan nilai kepuasan, rencana tindak lanjut yang akan dilakukan adalah dengan membuat taman di Rooftop yang dapat digunakan mahasiswa untuk belajar kelompok.

LEMBAR PENGESAHAN

Pembantu Direktur 1

Bandung, 27 Mei 2016
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