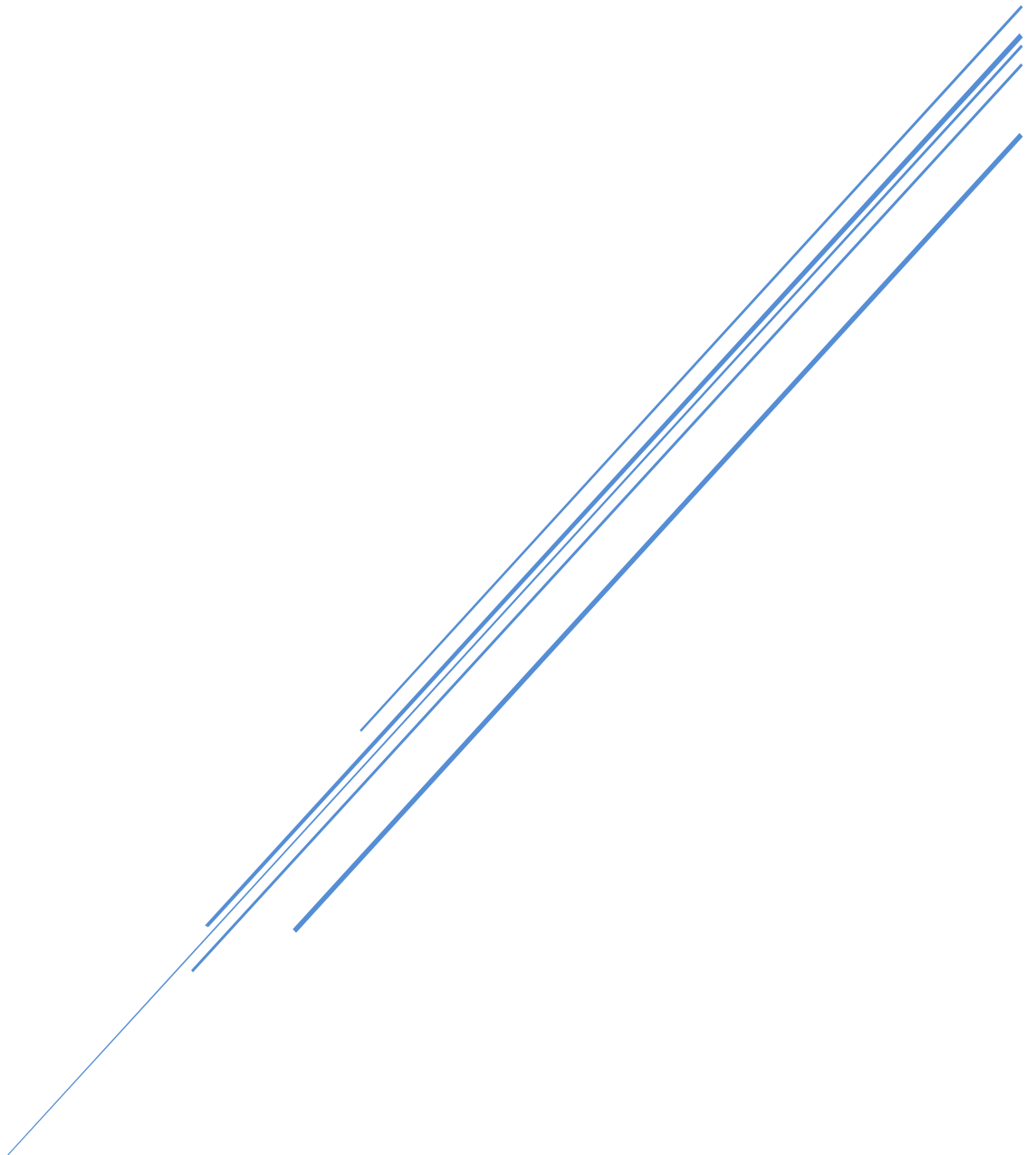


LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN PELANGGAN

POLITEKNIK STMI JAKARTA

OKTOBER 2019



LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN SURVEI KEPUASAN PELANGGAN POLITEKNIK STMI JAKARTA

TAHUN 2019

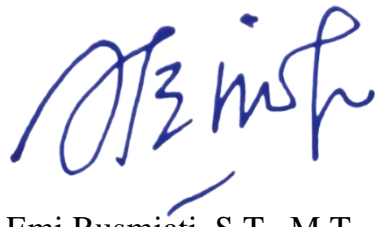
Disahkan pada hari Senin tanggal 28 Oktober 2019

Direktur



Dr. Mustofa, S.T., M.T.

Wakil Manajemen Mutu



Emi Rusmiati, S.T., M.T.

1. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Dalam rangka memperbaiki kualitas pelayanan bagi pelanggan maka Politeknik STMI Jakarta memerlukan umpan balik dari pelanggan untuk menilai kualitas pelayanan. Umpan balik pelayanan dikumpulkan dari seluruh pelanggan baik dari mahasiswa, orang tua maupun dari dunia usaha dan dunia industri yang menggunakan produk dari proses bisnis Politeknik STMI Jakarta.

Pada laporan hasil penilaian dari pelanggan kali ini akan dibahas lebih lanjut mengenai umpan balik dari mahasiswa khusus melalui kuesioner, dan dunia Industri. Mahasiswa sebagai pelanggan yang menerima pelayanan hampir setiap saat, menjadikan umpan balik yang diberikan menjadi penting. Untuk itu umpan balik yang diberikan oleh mahasiswa dikumpulkan minimum dua kali dalam satu tahun yaitu pada setiap akhir masa perkuliahan. Sebagai bagian penting dari pelanggan maka seluruh mahasiswa diminta untuk memberikan umpan balik kepada Politeknik STMI Jakarta melalui kuesioner yang disebarakan melalui web site dari Politeknik STMI Jakarta.

1.2 Maksud dan Tujuan

Maksud survei kepuasan pelanggan adalah sebagai acuan dan standar bagi Politeknik STMI Jakarta dalam penyusunan indeks kepuasan pelanggan terhadap kinerja Politeknik dan kinerja dosen dan sivitas akademik.

Tujuannya adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dan mengetahui kinerja pelayanan akademik Politeknik STMI Jakarta.

1.3 Manfaat

Manfaat survei kepuasan pelanggan di antaranya:

- Mengukur indeks kepuasan pelanggan
- Menentukan kebutuhan, keinginan, persyaratan dan harapan pelanggan
- Sebagai acuan perbaikan kinerja
- Menunjukkan komunikasi dan komitmen terhadap pelanggan

1.4 Metode

Metode penilaian dilakukan dengan cara menyiapkan kuesioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan pelayanan jasa yang dapat dijadikan sebagai indikator kepuasan pelanggan, antara lain data pelanggan, pelayanan akademik, dalam

bentuk pertanyaan dengan jawaban menggunakan skala likert untuk memudahkan pelanggan dalam memberikan penilaian dan komentar tambahan atau saran untuk meningkatkan pelayanan.

Adapun survei kepuasan pelanggan dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- Mahasiswa mengisi kuesioner yang dapat diakses di [www.e learning](http://www.e-learning.stmi.ac.id) Politeknik STMI Jakarta pada saat mahasiswa akan melihat hasil nilai ujian.
- Mengirimkan /menitipkan formulir kuesioner ke mahasiswa, alumni dan dunia industri serta orang tua mahasiswa.
- Kunjungan langsung ke pelanggan.

Data yang diperoleh dievaluasi dengan menggunakan rumus perhitungan metode gap analisis.

2. Pengumpulan Data

Jumlah responden untuk survei kepuasan pelanggan dari mahasiswa terhadap kinerja Politeknik STMI Jakarta adalah 1.135 mahasiswa. Hasil kuesioner adalah sebagai berikut:

A. Kuesioner mahasiswa terhadap Kinerja Politeknik STMI Jakarta

Kriteria penilaian yang digunakan oleh mahasiswa untuk menilai terdiri dari beberapa bidang yaitu kualitas sumber daya manusia, sarana dan prasarana, pelayanan dan lain lain, dengan menggunakan 27 (dua puluh tujuh) pertanyaan. Sistem penilaian pelayanan yang dilakukan adalah dengan menggunakan penilaian dengan membandingkan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan. Untuk setiap penilaian digunakan penilaian likert dengan menggunakan masing masing 4 (empat) skala penilaian. Seraca lengkap hasil penilaian mahasiswa untuk semua butir pertanyaan dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa

No.	Aspek yang dinilai	Nilai		GAP
		Tingkat kepentingan	Tingkat kepuasan	
1	Penataan eksterior dan interior gedung	3,29	2,97	-0,32
2	Kenyamanan ruang kuliah	3,41	3,07	-0,34
3	Kelengkapan dan kesiapan media perkuliahan	3,40	3,04	-0,36
4	Penyediaan dan kelengkapan fasilitas ruang baca	3,32	2,95	-0,37
5	Penyediaan dan kelengkapan fasilitas komputer	3,38	3,04	-0,34
6	Kelengkapan isi Buku Panduan	3,29	2,98	-0,31
7	Kelengkapan isi buku Pedoman Karya Akhir	3,36	3,03	-0,33

8	Penampilan dan busana Dosen dan Karyawan	3,28	3,13	-0,15
9	Penawaran mata kuliah yang sesuai dengan kebutuhan dunia kerja	3,43	3,15	-0,28
10	Ketepatanjadwalkuliah	3,39	3,12	-0,27
11	Ketepatanjadwalujian	3,41	3,14	-0,27
12	Obyektivitas penilaian hasil ujian	3,35	3,09	-0,26
13	Ketepatan waktu pembagian KHS	3,38	3,12	-0,26
14	Akurasi perhitungan IP dalam KHS	3,42	3,15	-0,27
15	Kemampuan dosen memberikan bimbingan& konsultasi	3,44	3,15	-0,29
16	Proses belajar mengajar yang interaktif	3,41	3,12	-0,29
17	Kesederhanaan dan kelancaran prosedur administrasi	3,38	3,09	-0,29
18	Kemudahan & kelancaran penggunaan fasilitas yg ada	3,37	3,06	-0,31
19	Status Program Studi	3,42	3,10	-0,32
20	Reputasi dan citra Program Studi anda di mata masyarakat	3,40	3,11	-0,29
21	Jenjang pendidikan para Dosen	3,41	3,19	-0,22
22	Jenjang pendidikan para Karyawan	3,22	3,07	-0,15
23	Kemampuan Dosen dan Karyawan menjawab pertanyaan Anda	3,42	3,16	-0,26
24	Kemudahan menghubungi Dosen dan Karyawan	3,39	3,11	-0,28
25	Keramah tamahan Dosen dan Karyawan	3,40	3,11	-0,29
26	Pengenalan nama Mahasiswa oleh Dosen & Karyawan	3,33	3,11	-0,22
27	Kemampuan Dosen Pembimbing memahami perilaku & kebutuhan Mahasiswa	3,44	3,16	-0,28
	Rata – rata	3,38	3,09	-0,29

Dari hasil pengumpulan data, maka nilai kepuasan merupakan nilai performansi dari pelayanan Politeknik STMI Jakarta. Pada hasil tersebut diperoleh bahwa nilai kepuasan ada adalah 3,09 dari skala 4,00 yang berarti nilai pelayanan dari Politeknik STMI Jakarta dapat dikatakan baik, namun masih di bawah target yang telah ditetapkan yaitu 3,50. Nilai kepentingan digunakan terutama untuk menunjukkan prioritas yang dianggap penting oleh pelanggan dalam hal ini adalah mahasiswa. Namun masih terdapat atribut – atribut yang perlu menjadi prioritas dalam perbaikan yaitu berdasarkan gap, maka yang perlu mendapat prioritas perbaikan adalah yang memiliki gap negatif terbesar. Dalam hal ini yang perlu menjadi prioritas perbaikan adalah :

1. Kenyamanan ruang kuliah
2. Kelengkapan dan kesiapan media perkuliahan
3. Penyediaan dan kelengkapan fasilitas ruang baca
4. Penyediaan dan kelengkapan fasilitas komputer

B. Kuesioner Dunia Industri (Dudi)

Haail Rekapitulasi Kuesioner Dunia Industri

No	Atribut	Score		GAP
		Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	
	Hardskill			
1	Menguasai Komunikasi Global (bahasa asing)	2.82	2.73	0.09
2	Nilai Kelulusan	2.73	3.18	-0.45
3	Memiliki sertifikat keahlian	2.73	2.73	0.00
4	Memiliki pengalaman kerja di industri	2.64	2.82	-0.18
5	Berasal dari program keahlian tertentu	2.91	3.09	-0.18
6	Memiliki wawasan mengenai keahlian yang dimiliki (teori)	3.18	3.09	0.09
7	Dapat menerapkan keahlian yang dimiliki	3.45	3.18	0.27
8	Menguasai / mampu mengoperasikan komputer	3.45	3.45	0.00
	SoftSkill			
1	Mampu beradaptasi dengan lingkungan dan teknologi	3.64	3.27	0.36
2	Mampu mengkomunikasikan ide dengan baik	3.36	3.27	0.09
3	Cerdas emosional (dewasa) dan memiliki etika yang baik	3.64	3.36	0.27
4	Memiliki inisiatif	3.55	3.45	0.09
5	Mampu berkerja secara individu maupun dalam tim	3.55	3.55	0.00
6	Mampu berkerja di bawah tekanan	3.36	3.09	0.27
7	Memiliki keinginan untuk belajar	3.73	3.45	0.27
8	Memiliki motivasi yang tinggi	3.64	3.45	0.18
9	Bertanggung jawab	3.64	3.55	0.09
10	Pekerja keras	3.55	3.36	0.18
11	Jujur	3.64	3.45	0.18
12	Disiplin	3.64	3.45	0.18
Rata-Rata Kepuasan Dunia Industri		3.34		

C. Hasil Kuesioner Mahasiswa terhadap Dosen

Hasil evaluasi dosen yang dilaksanakan berdasarkan survei terhadap mahasiswa didapatkan bahwa rata-rata kepuasan mahasiswa terhadap dosen adalah 3,24. Angka tersebut adalah secara umum. Sedangkan evaluasi terhadap dosen tetap rata-rata kepuasan pelanggan adalah sebesar 3,52, sedangkan terhadap dosen tidak tetap sebesar 3,32. Namun masih terdapat indeks kepuasan mahasiswa terhadap dosen yang masih di bawah 2,75 dari skala 4. Untuk dosen tetap masih ada 5,5 %, sedangkan untuk dosen

tidak tetap ada 3,2 % mengalami penurunan dibandingkan tahun 2018 akhir , hal ini perlu menjadi perhatian bagi pihak manajemen demi memenuhi kepuasan pelanggan.

D. Hasil Kuesioner Orang Tua

Hasil evaluasi Politeknik STMI Jakarta yang dilaksanakan berdasarkan survei terhadap orang tua mahasiswa didapatkan rata-rata kepuasan pelanggan (orang tua) adalah 2,82 dengan rekapitulasi hasil pada Tabel 7.

Tabel 7 Rekapitulasi kuesioner orang tua

No.	Aspek yang dinilai	Nilai		GAP
		Kepuasan /PERSEPSI	Kepentingan /EKSPEKTASI	
1	Lokasi sekolah/kampus	2,57	3,00	-0,43
2	Kualitas pengajaran dari dosen/tenaga pengajar	3,14	3,57	-0,43
3	Biaya yang harus dikeluarkan untuk biaya pendidikan	2,71	3,43	-0,71
4	Jumlah maksimum mahasiswa dalam kelas	2,57	3,14	-0,57
5	Perbandingan/rasio antara tenaga pengajar dengan mahasiswa	2,71	3,29	-0,57
6	Reputasi/nama baik sekolah di masyarakat	3,14	3,86	-0,71
7	Aktivitas sosial, olah raga dan ekstra kurikuler mahasiswa	2,43	2,71	-0,29
8	Tingkat kedisiplinan di sekolah	3,00	3,29	-0,29
9	Tingkat pendidikan dan kualifikasi staff dan tenaga pengajar	2,86	3,57	-0,71
10	Hasil akademis	3,14	3,86	-0,71
11	Manajemen pengelolaan sekolah	2,86	3,43	-0,57
12	Jarak sekolah ke tempat tinggal	2,71	3,14	-0,43
13	Sarana dan prasarana yang disediakan sekolah	2,71	3,71	-1,00
14	Lingkungan sekolah yang aman dan peduli	3,14	3,57	-0,43
15	Lingkungan sekolah yang bersih dan sehat	3,00	3,43	-0,43
	Rata - rata	2,85	3,40	

E. Hasil Kuesioner Kepuasan Dosen

Survei kepuasan dosen terhadap pelayanan Politeknik STMI Jakarta dengan menggunakan instrumen angket dosen yang didistribusikan ke tiap program studi yang kemudian dilanjutkan kepada dosen masing-masing, dengan 29 atribut yang terbagi menjadi 5 atribut tentang pengembangan kompetensi, 7 atribut tentang pengembangan karir, 7 atribut tentang penelitian dan karya ilmiah, 7 atribut tentang pengabdian kepada masyarakat dan 3 atribut tentang tugas tambahan.

Hasil survei kepuasan dosen dari 32 responden didapat indeks kepuasan sebesar 2,25, dimana pengembangan kompetensi dengan indeks 2.07, pengembangan karir 2,50, penelitian dan karya ilmiah 2,16, pengabdian kepada masyarakat 2,08 dan tugas tambahan 2,69. Berdasarkan hasil survei dengan rata-rata 2,25 artinya bahwa dosen masih belum puas dengan pelayanan dari Politeknik STMI Jakarta. Terutama dalam hal **pengembangan kompetensi dan pengabdian kepada masyarakat.**

F. Hasil Kuesioner Kepuasan Tenaga Kependidikan

Survei kepuasan tenaga kependidikan terhadap manajemen Politeknik STMI Jakarta dengan menggunakan instrument angket tenaga kependidikan dengan 22 atribut yang terdiri dari 6 atribut pengembangan kompetensi, 7 atribut pengembangan karir/jabatan, 3 atribut kebutuhan kesejahteraan, 2 atribut kebutuhan kesehatan dan kebugaran serta 3 atribut kebutuhan social/keagamaan.

, Hasil survei kepuasan tenaga kependidikan dari 12 responden didapat indeks kepuasan sebesar 2,10, dimana pengembangan kompetensi 1,85, pengembangan karir/jabatan 2,30, kebutuhan kesejahteraan 1,97, kebutuhan kesehatan dan kebugaran 2,03 dan kebutuhan sosial/keagamaan 2,32. Berdasarkan hasil survei dengan rata-rata 2,10 artinya bahwa tenaga kependidikan masih belum puas dengan pelayanan dari Politeknik STMI Jakarta. Terutama dalam hal **pengembangan kompetensi dan kebutuhan kesejahteraan.**

Demikian laporan hasil umpan balik pelanggan baik dari mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan maupun dari dunia industri disusun untuk dapat digunakan dalam rapat tinjauan manajemen.

--- oOo ---