



Kementerian
Perindustrian
REPUBLIC OF INDONESIA



LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN PELANGGAN

POLITEKNIK STMI JAKARTA

TAHUN 2020

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN KEGIATAN SURVEY KEPUASAN PELANGGAN TAHUN 2020

Disahkan pada tanggal 31 Januari 2021

Ketua Satuan Penjamin Mutu



Emi Rusmiati, S.T., M.T.
NIP. 197609262001122003

Mengetahui,
Pembantu Direktur I



Sonny Taufan, SH, MH
NIP. 198402262010121002

Pembantu Direktur II



Ahlan Ismono, S.Kom, MMSI
NIP. 197901072006041002

Disetujui,
Direktur



Dr. Mustofa, ST, MT
NIP. 197009242003121001

Daftar Isi

1. Pendahuluan.....	2
1.1. Latar Belakang.....	2
1.2. Maksud dan Tujuan.....	2
1.3. Manfaat.....	2
1.4. Metode.....	3
2. Pengumpulan Data.....	3
2.1. Kuesioner Mahasiswa terhadap Kinerja Politeknik STMI Jakarta.....	3
2.2. Kepuasan Mahasiswa terhadap Kinerja Dosen.....	5
2.3. Kuesioner Mahasiswa Terhadap Pelaksanaan Perkuliahan Secara Daring.....	6
2.4. Kuesioner Mahasiswa Terhadap Pelaksanaan Bimbingan dan Ujian Tugas Akhir Secara Daring.....	11
2.5. Hasil Kuesioner Mahasiswa terhadap Dosen.....	14
2.6. Hasil Kuesioner Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Politeknik STMI Jakarta.....	14
2.7. Hasil Kuesioner Kepuasan Tenaga Kependidikan.....	15
2.8. Hasil Kuesioner Kepuasan Dunia Industri.....	16

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 mahasiswa, dosen dan tenaga pendidik untuk mengetahui kepuasan terhadap kinerja dan pelayanan Politeknik STMI Jakarta.

Pada laporan hasil penilaian dari pelanggan kali ini akan dibahas lebih lanjut mengenai umpan balik dari mahasiswa melalui kuesioner. 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.

Pada tahun ini, laporan hasil survei kepuasan mahasiswa Politeknik STMI Jakarta, ditambahkan kuesioner untuk menilai pembelajaran jarak jauh mengingat sejak bulan Maret 2020, Indonesia dilanda pandemic COVID-19 yang membuat pembelajaran tatap muka tidak memungkinkan. Sementara itu Penilaian Kepuasan Dunia Industri tidak dilakukan.

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:

1. Mengukur indeks kepuasan pelanggan
2. Menentukan kebutuhan, keinginan, persyaratan dan harapan pelanggan
3. Sebagai acuan perbaikan kinerja
4. 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:

1. Mahasiswa mengisi kuesioner yang dapat diakses di website e-learning Politeknik STMI Jakarta pada saat mahasiswa akan melihat hasil nilai ujian.
2. Mahasiswa mengisi kuesioner yang disebarakan melalui tautan website google forms.
3. Dosen/Tenaga kependidikan mengisi kuesioner yang disebarakan melalui tautan website google forms.

Data yang diperoleh dievaluasi dengan sebgaiian diolah dengan rumus perhitungan metode gap analisis, tingkat kepuasan, maupun dijadikan sebagai infografis.

2. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan berbagai jenis kuesioner yang mengukur aspek-aspek dalam kinerja Politeknik STMI Jakarta, baik dari sisi mahasiswa, dosen, maupun tenaga pendidik. Adanya pandemi COVID19 juga menjadi salah satu alasan adanya pengumpulan data untuk mengukur kepuasan pelaksanaan beberapa kegiatan akademik menjadi secara daring.

2.1. Kuesioner Mahasiswa terhadap Kinerja Politeknik STMI Jakarta

Jumlah responden untuk survei kepuasan pelanggan dari mahasiswa terhadap kinerja Politeknik STMI Jakarta 1098 mahasiswa. 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. Secara lengkap hasil penilaian mahasiswa untuk semua butir pertanyaan dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 2.1 Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Politeknik STMI Jakarta

No.	Aspek yang dinilai	Nilai		Gap
		Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	
1	Penataan eksterior dan interior gedung *	3,31	2,98	-0,33
2	Kenyamanan ruang kuliah *	3,48	3,09	-0,39
3	Kelengkapan dan kesiapan media perkuliahan *	3,45	3,06	-0,39
4	Penyediaan dan kelengkapan fasilitas ruang baca *	3,32	2,92	-0,40
5	Penyediaan dan kelengkapan fasilitas komputer *	3,45	3,1	-0,35
6	Kelengkapan isi Buku Panduan *	3,27	2,98	-0,29
7	Kelengkapan isi buku Pedoman Karya Akhir *	3,36	3,05	-0,31
8	Penampilan dan busana Dosen dan Karyawan *	3,26	3,19	-0,07
9	Penawaran mata kuliah yang sesuai dengan kebutuhan dunia kerja *	3,49	3,23	-0,26
10	Ketepatan jadwal kuliah *	3,46	3,21	-0,25
11	Ketepatan jadwal ujian *	3,49	3,24	-0,25
12	Obyektivitas penilaian hasil ujian *	3,39	3,16	-0,23
13	Ketepatan waktu pembagian KHS *	3,41	3,18	-0,23
14	Akurasi perhitungan IP dalam KHS *	3,45	3,22	-0,23
15	Kemampuan dosen memberikan bimbingan & konsultasi *	3,48	3,23	-0,25
16	Proses belajar mengajar yang interaktif *	3,44	3,19	-0,25
17	Kesederhanaan dan kelancaran prosedur administrasi *	3,42	3,09	-0,33
18	Kemudahan & kelancaran penggunaan fasilitas yg ada *	3,42	3,04	-0,38
19	Status Program Studi *	3,44	3,16	-0,28
20	Reputasi dan citra Program Studi anda di mata masyarakat *	3,43	3,12	-0,31
21	Jenjang pendidikan para Dosen *	3,40	3,28	-0,12
22	Jenjang pendidikan para Karyawan *	3,12	3,08	-0,04
23	Kemampuan Dosen dan Karyawan menjawab pertanyaan Anda *	3,45	3,23	-0,22
24	Kemudahan menghubungi Dosen dan Karyawan *	3,42	3,15	-0,27
25	Keramahtamahan Dosen dan Karyawan *	3,45	3,18	-0,27
26	Pengenalan nama Mahasiswa oleh Dosen & Karyawan *	3,32	3,11	-0,21
27	Kemampuan Dosen Pembimbing memahami perilaku & kebutuhan Mahasiswa *	3,47	3,21	-0,26
Subtotal		3,40	3,14	-0,26

Dari hasil pengumpulan data, maka nilai kepuasan merupakan nilai performansi dari pelayanan Politeknik STMI Jakarta. Pada hasil tersebut diperoleh bahwa nilai kepuasan

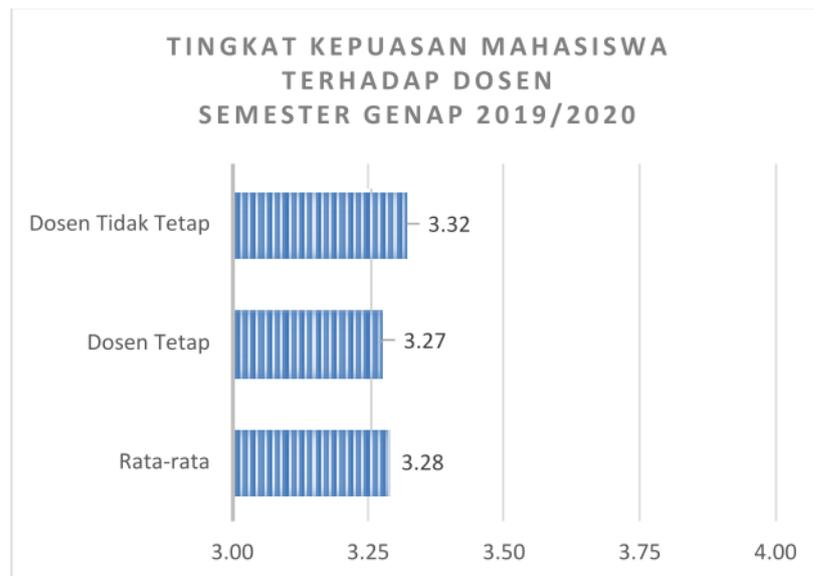
ada adalah 3,14 dari skala 4,00 yang berarti nilai pelayanan dari Politeknik STMI Jakarta dapat dikatakan baik, namun masih di bawah target yang telah ditetapkan yaitu 3,50. Nilai ini naik jika dibandingkan pada semester lalu dimana angka kepuasan mahasiswa ada di 3.09.

Selain nilai kepuasan, survei dilakukan untuk mengetahui nilai kepentingan menurut mahasiswa. 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. Penyediaan dan kelengkapan fasilitas ruang baca *
2. Kenyamanan ruang kuliah *
3. Kelengkapan dan kesiapan media perkuliahan *
4. Kemudahan & kelancaran penggunaan fasilitas yg ada *
5. Penyediaan dan kelengkapan fasilitas komputer *

2.2. Kepuasan Mahasiswa terhadap Kinerja Dosen

Hasil evaluasi dosen yang dilaksanakan berdasarkan survei terhadap mahasiswa didapatkan bahwa rata-rata kepuasan mahasiswa terhadap dosen adalah 3,28. Nilai ini naik dari angka tahun lalu sebesar 3,24. Nilai ini didapatkan dengan menghitung rata-rata nilai kepuasan dosen baik dosen tetap maupun dosen tidak tetap. Mengingat pembelajaran semester ini dilakukan jarak jauh, namun tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Dosen meningkat, maka peningkatan ini diapresiasi.



Gambar 2.1 Grafik Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Dosen Politeknik STMI Jakarta

Jika dibedakan antara nilai kepuasan mahasiswa terhadap dosen tetap atau dosen tidak tetap, didapatkan bahwa rata-rata kepuasan mahasiswa terhadap dosen tidak tetap sedikit lebih tinggi, yaitu di angka 3.32. Sedangkan nilai kepuasan mahasiswa terhadap dosen tetap ada di angka 3.

2.3. Kuesioner Mahasiswa Terhadap Pelaksanaan Perkuliahan Secara Daring

Pada pertengahan semester genap Tahun Akademik 2019/2020, tepatnya di bulan Maret 2020, Indonesia dilanda oleh pandemi COVID-19, dimana pembelajaran tatap muka tidak memungkinkan untuk dilakukan untuk menekan jumlah penyebaran COVID-19. Untuk meningkatkan kualitas pembelajaran jarak jauh di semester berikutnya jika pandemi belum selesai, maka kuesioner kepuasan ini dilakukan. Responden total berjumlah 408 mahasiswa dari angkatan 2015 – 2020. Secara garis besar infografis dari demografi dan pertanyaan terbuka dari kuesioner dirangkum dalam infografis pada halaman 7.

Jika dilihat dari infografis tersebut, terlihat bahwa responden yang mengisi kuesioner pelaksanaan perkuliahan secara daring terdiri dari 55% laki-laki dan 45% perempuan. Dengan demikian kuesioner ini cukup mewakili jawaban secara seimbang tanpa kecenderungan ke jenis kelamin tertentu. Dari responden yang mengisi, mayoritas mahasiswa sebesar 90% tinggal di Jabodetabek. Dari 90% yang tinggal di Jabodetabek tersebut, 92% tinggal di rumah orang tua/kakek nenek, dan hanya sebesar 3% yang tinggal di Kontrak/Kos.

Jika menilik lebih lanjut tentang perkuliahan daring, 66% dari responden menggunakan laptop sebagai perangkat untuk mengikut perkuliahan daring, sementara 31% menggunakan telepon seluler.

Dalam pertanyaan terkait kebutuhan dan koneksi internet, 37% responden mengeluarkan biaya Rp. 100.000 – Rp 150.000 per bulan untuk kebutuhan internet, 34% mengeluarkan biaya Rp 50.000 – Rp 100.000 per bulan dan 25% mengeluarkan biaya diatas Rp 150.000 per bulan. Hanya sekitar 3% yang mengeluarkan biaya kurang dari Rp. 50.000, bulan. Sedangkan untuk kesiapan koneksi internet, hanya 9.3% yang benar-benar siap dengan internet cepat dan kuota cukup, 41% sisanya siap hanya dari sisi internet cepat, atau kuota cukup. Jika ditotal untuk jumlah responden mencapai 49%, baik yang merasa kurang siap maupun tidak siap dari sisi koneksi internet tidak stabil, kuota yang tidak mencukupi ataupun keduanya.

Untuk koneksi Internet yang digunakan, 44% responden menggunakan data seluler untuk mengakses PJJ maupun mengikuti perkuliahan daring, 37% menggunakan Wi-Fi, dan 19% menggunakan tethering data seluler. Sisanya menggunakan kombinasi diantara opsi yang ada. Model interaksi yang mayoritas digunakan adalah tatap muka dengan aplikasi video conference sebesar 50.2%, sedangkan 45.8% kombinasi antara video conference maupun melalui media sosial dan Learning Management System

Untuk poin kepuasan mahasiswa terhadap perkuliahan daring diukur dengan 20 pertanyaan yang mewakili 7 poin utama, yaitu ketepatan waktu, media perkuliahan yang digunakan, pemahaman materi, materi & aktivitas perkuliahan, kesesuaian jadwal kuliah, perbandingan antara perkuliahan daring dan perkuliahan offline, dan sistem Perkuliahan Jarak Jauh Politeknik STMI.

No	Poin Pertanyaan	Rata-Rata
1	Ketepatan Waktu	3,06
2	Media Perkuliahan	3,61
3	Pemahaman Materi	3,01
4	Materi & Aktivitas Perkuliahan	3,43
5	Kesesuaian jadwal	3,61
6	Perkuliahan daring & Perkuliahan offline	3,01
7	PJJ Politeknik STMI	3,18

Jika dilihat secara keseluruhan, tidak ada poin pertanyaan yang mendapatkan nilai rata-rata kepuasan 4 (puas). Mayoritas ada di angka antara biasa saja (3) dan puas (4). Yang meraih nilai

kepuasan tertinggi di angka 3,61 adalah media perkuliahan dan kesesuaian jadwal kuliah dengan jadwal di prodi. Sedangkan yang meraih nilai paling rendah adalah perbandingan antara perkuliahan daring dan perkuliahan offline, serta pemahaman materi dengan nilai 3,01

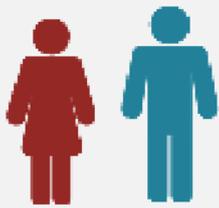
Jika dilihat lebih mendetail ke poin pertanyaan, maka poin kepuasan paling rendah ada di kemampuan untuk mengikuti perkuliahan daring dengan lancar dan tepat waktu tanpa kendala internet, dengan nilai hanya 2,84 dan pemahaman materi kuliah (praktik) yang meraih angka kepuasan hanya 2,73. Untuk poin yang mendapatkan nilai kepuasan tertinggi ada pada pernyataan bahwa Dosen telah menyiapkan materi dan kegiatan (kuis, tugas) dengan baik di angka 3.75, serta pada pernyataan mahasiswa dapat menggunakan media pembelajaran daring dengan baik di angka 3.76.

Untuk pertanyaan tentang kelebihan perkuliahan daring yang paling banyak dipilih antara lain tidak perlu datang ke kampus, mendapatkan pengalaman baru, dan lebih fleksibel. Sedangkan kekurangan dari perkuliahan daring ini, menurut responden antara lain : Jaringan internet tidak stabil, sering diberi tugas online, jadwal yang sering diganti dan beban tugas yang berlebihan.

Sebagai bahan perbaikan ke depan, responden memberikan beberapa masukan antara lain pengurangan beban tugas yang dianggap terlalu berlebihan. Selain itu, poin kekurangan perkuliahan secara daring tentang jadwal yang sering diganti juga selaras dengan input saran dari responden yang mayoritas meminta jadwal perkuliahan yang lebih pasti dan tepat waktu, serta ada pemberitahuan yang lebih awal dan tidak mendadak apabila perkuliahan akan dilakukan pergantian jadwal. Kemudian masukan saran yang paling banyak berikutnya adalah terkait tentang penyampain materi dan pelaksanaan kuliah yang diminta untuk lebih beragam aktivitasnya, komunikasi antara dosen dan mahasiswa yang lebih interaktif serta pemberian contoh pengerjaan di penyampaian materi.

INFOGRAFIS PERKULIAHAN SECARA DARING

JENIS KELAMIN



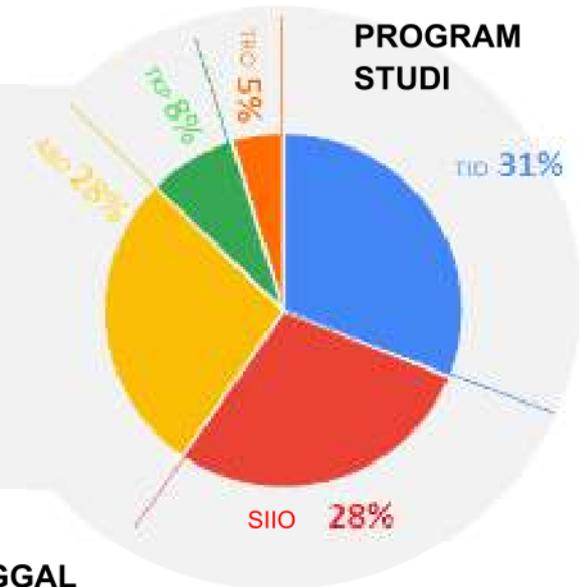
45% 55%

ANGKATAN

2015	0,5%
2016	0,2%
2017	15,7%
2018	20,8%
2019	27,2%
2020	35,5%

SEMESTER

I	0,5%
III	0,2%
V	15,7%
VII	20,8%



DOMISILI



Jabodetabek 90%

Luar Jabodetabek 10%

TIPE TEMPAT TINGGAL

(JABODETABEK)



92% Rumah orangtua /kakek nenek

2% Rumah Saudara

3% Kontrak/Kos

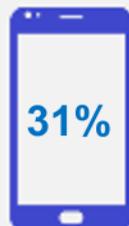
3% Apartemen/Rumah Sendiri

PERANGKAT/ALAT

YANG DIGUNAKAN UNTUK PERKULIAHAN DARING



Laptop



Telepon Seluler



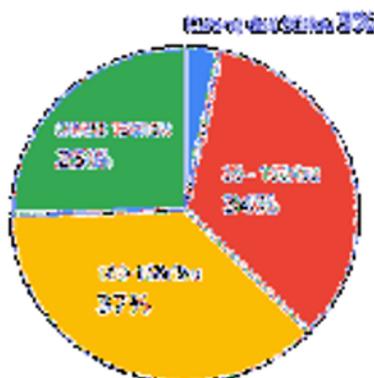
Komputer



Tablet

KEBUTUHAN INTERNET

PER BULAN



KESIAPAN KONEKSI INTERNET

9.3% Sangat Siap - Internet cepat & Kuota Cukup

15.4% Siap - Internet Cepat

26.2% Siap - Kuota Cukup

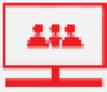
27.2% Kurang Siap - Koneksi internet tidak stabil

13.7% Kurang Siap - Kuota tidak cukup

8.1% Tidak Siap - Koneksi internet tidak stabil

MODEL INTERAKSI

PERKULIAHAN DARING



50.2%

Tatap muka dengan aplikasi video conference

(Zoom Meeting, Google Meet, Ms Teams, Cisco Webex, dll)



3.9%

Tanpa tatap muka menggunakan Media Sosial atau LMS

(Media Sosial : WhatsApp, Telegram ,dll LMS : fitur forum atau chat pada PJJ, Google Classroom, dll)



45.8%

Kombinasi Keduanya

KONEKSI INTERNET

untuk PERKULIAHAN DARING



Data Seluler

44%



Wi-Fi

37%



Tethering

19%

KELEBIHAN

PERKULIAHAN DARING

Tidak perlu datang ke kampus

Pengalaman baru

Lebih Fleksibel

KENDALA

PERKULIAHAN DARING

Jaringan Internet tidak stabil

Jadwal sering diganti

Sering diberi tugas online

Beban tugas berlebihan

KRITIK & SARAN

PERKULIAHAN DARING

Pengurangan beban tugas

Perkuliahan diharapkan sesuai jadwal dan tepat waktu

Kegiatan/Aktivitas perkuliahan yang lebih variatif

Komunikasi dan cara penjelasan harus lebih interaktif

Jika ada penggantian jadwal, diberi tahu lebih awal (tidak mendadak)

Penjelasan materi harus disertai contoh pengerjaan

2.4. Kuesioner Mahasiswa Terhadap Pelaksanaan Bimbingan dan Ujian Tugas Akhir Secara Daring

Memasuki era pandemi CoViD-19, Politeknik STMI Jakarta melaksanakan bimbingan dan ujian Tugas Akhir secara daring. Dalam rangka terus melakukan perbaikan dalam pelaksanaan bimbingan dan ujian tugas akhir, secara daring Politeknik STMI Jakarta memerlukan umpan balik dari para alumni peserta Ujian Tugas Akhir Tahun 2020 untuk menilai kualitas pelaksanaan bimbingan dan ujian tugas akhir secara daring ini.

Pertanyaan disusun mewakili 7 atribut dari pelaksanaan bimbingan dan Ujian Tugas Akhir dimana nilai tertinggi dari kepuasan adalah 5 dan diisi oleh 118 mahasiswa yang 99,9% adalah angkatan 2016 dengan 1 mahasiswa angkatan 2013. Nilai kepuasan dirangkum dalam tabel berikut.

No	Atribut	Nilai Kepuasan
1	Komunikasi Bimbingan	3,54
2	Pelaksanaan Bimbingan	3,80
3	Pemahaman Mahasiswa Saat Bimbingan	3,66
4	Kualitas Bimbingan	3,42
5	Alur Informasi Ujian Tugas Akhir	3,86
6	Kesiapan & Pemahaman Mahasiswa	3,62
7	Pelaksanaan Ujian Tugas Akhir	3,52

Melihat hasil rata-rata keseluruhan nilai pelaksanaan bimbingan dan ujian Tugas Akhir secara daring mendapatkan nilai antara 3 (biasa saja) dan 4 (puas). Nilai tingkat kepuasan paling rendah ada pada atribut kualitas bimbingan yang memiliki nilai 3,42.

Dari survey yang dilaksanakan, pada bimbingan secara daring, responden menyatakan menggunakan lebih dari satu jenis media bimbingan. Jika dihitung prosentasenya, media bimbingan yang paling sering digunakan adalah aplikasi pesan instan sebesar 41%. Namun demikian bimbingan melalui video conference dan email juga dilakukan sebesar 35% dan 23%. Durasi bimbingan yang dilakukan pun dengan cukup, hanya sekitar 16% yang melakukan bimbingan kurang dari 15 menit.

Sedangkan untuk kelebihan bimbingan secara daring, fleksibilitas dalam penentuan waktu bimbingan menjadi kelebihan yang paling banyak dirasakan responden. Materi dan catatan revisi yang lebih terdokumentasi serta keberanian untuk lebih banyak bertanya, merupakan kelebihan yang banyak dipilih berikutnya. Sedangkan kendala yang dirasakan mahasiswa dalam pelaksanaan bimbingan secara daring antara lain masalah jaringan baik dari sisi keandalan jaringan maupun biayanya, serta kurang maksimalnya dosen dalam pelaksanaan bimbingan daring dan umpan balik yang lama.

Untuk perbaikan ke depan dalam pelaksanaan bimbingan tugas akhir secara daring, saran yang diberikan responden antara lain memperbaiki sistem e-learning yang masih sering terkendala

dan tidak dapat diakses, serta perlunya sosialisasi menu dalam e-learning (dapat berupa video tutorial penggunaan e-learning untuk bimbingan tugas akhir), dan pemanfaatan e-learning dalam mendokumentasikan jadwal bimbingan maupun progress dari bimbingan. Sedangkan saran bagi dosen pembimbing antara lain, memberikan umpan balik yang lebih cepat dan responsif terhadap progress mahasiswa, dan jadwal bimbingan yang lebih jelas.

Sedangkan untuk pelaksanaan ujian tugas akhir secara daring, kendala yang dihadapi mahasiswa hampir sama dengan kendala pada proses bimbingan daring yaitu masalah jaringan baik dari sisi keandalan jaringan maupun biayanya. Selain itu adanya kesulitan dalam memahami atau mendengar pertanyaan dari dosen penguji. Ketidaktepatan waktu dari tim dosen penguji serta keterbatasan gadget atau perangkat dalam mengikuti ujian tugas akhir secara daring juga menjadi hal yang paling banyak disebutkan responden sebagai kendala.

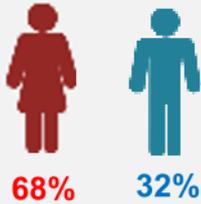
Sebagai perbaikan ke depan, untuk kejelasan informasi dari ujian tugas akhir secara daring di Politeknik STMI Jakarta antara lain adanya pemberitahuan jadwal yang lebih awal (H-3 atau H-7) untuk jadwal ujian Tugas Akhir mengingat persiapan yang dilakukan saah satunya adalah membeli kuota. Selain itu pelaksanaannya harus sesuai dengan jadwal yang telah disampaikan. Masukan lain juga menyebutkan mengenai alur dan jenis informasi dari prodi ke mahasiswa perlu diberikan secara detail untuk mempermudah mahasiswa memahami informasinya.

Sedangkan untuk pelaksanaan ujian Tugas Akhir, beberapa masukan yang diterima antara lain adalah memastikan dosen penguji juga memiliki jaringan internet yang baik, dan penyampaian pertanyaan dari dosen penguji yang lebih pelan-pelan dan jelas agar lebih mudah dipahami. Selain itu ketepatan waktu dosen penguji juga menjadi beberapa masukan yang paling banyak disebutkan.

Untuk infografis secara garis besar dari pelaksanaan bimbingan dan ujian Tugas Akhir dirangkum sebagai berikut.

INFOGRAFIS BIMBINGAN & UJIAN TUGAS AKHIR SECARA DARING

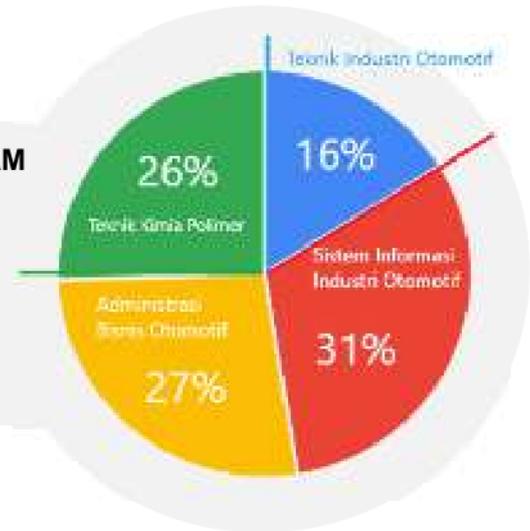
JENIS KELAMIN



ANGKATAN

2013	0,8%
2014	1,7%
2015	4,2%
2016	93,2%

PROGRAM STUDI



Media Bimbingan



41% Aplikasi pesan instan (group chat) seperti: WhatsApp, Telegram, dll



36% Aplikasi video conference seperti Zoom Meeting, Google Meet, dll



23% Email



Durasi / Bimbingan



Durasi Bimbingan (bulan)



KELEBIHAN

BIMBINGAN DARING

Lebih Fleksibel

Materi/ catatan revisi/ saran solusi lebih terdokumentasi

Lebih berani bertanya dan berdiskusi

KENDALA

BIMBINGAN DARING

Masalah jaringan Internet (termasuk keandalan jaringan, biaya Internet, dsb)

Umpan balik (feedback) dari dosen lama

Dosen kurang maksimal dalam pelaksanaan bimbingan

KENDALA

UJIAN TUGAS AKHIR SECARA DARING

Masalah jaringan Internet (termasuk keandalan jaringan, biaya Internet, dsb)

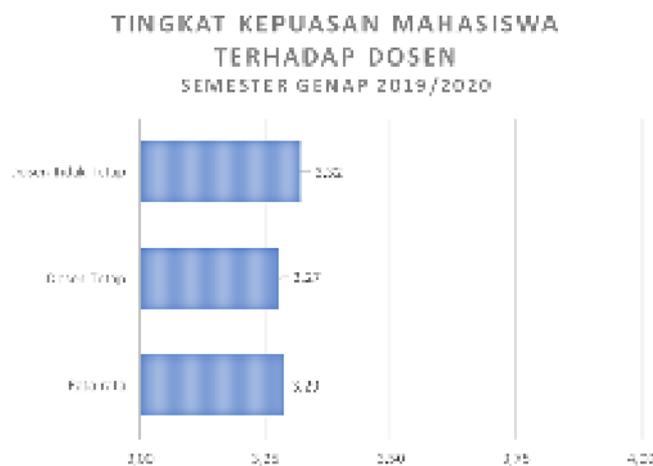
Tim dosen penguji tidak lengkap atau tidak tepat waktu

Sulit memahami atau mendengar pertanyaan atau umpan balik Dosen Penguji

Keterbatasan peralatan/gadget untuk mengikuti seminar dan sidang Tugas Akhir

2.5. Hasil Kuesioner Mahasiswa terhadap Dosen

Sebagai umpan balik untuk evaluasi dosen, dilaksanakan survei kepuasan mahasiswa terhadap dosen, dan didapatkan bahwa rata-rata kepuasan mahasiswa terhadap dosen adalah 3,29 dari skala 4. Angka tersebut adalah secara umum. Jika dibedakan Kembali menjadi dosen tetap dan dosen tidak tetap, maka tingkat kepuasan mahasiswa kepada dosen tetap adalah sebesar 3,27 dan kepuasan mahasiswa terhadap dosen tidak tetap adalah sebesar 3,32. Pada dasarnya nilai ini cukup baik mengingat pembelajaran dari bulan Maret 2020 dilakukan secara daring, dan perlunya adaptasi terhadap proses pembelajaran jarak jauh. Namun demikian, yang perlu dijadikan catatan perbaikan adalah masih adanya beberapa dosen yang mendapatkan tingkat kepuasan di bawah 2,75 dari skala 4, yaitu 9% dari dosen tidak tetap. Hal ini perlu menjadi perhatian bagi pihak manajemen demi memenuhi kepuasan pelanggan.



Gambar 2.2 Grafik Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dosen

Untuk menggali lebih dalam tentang poin-poin yang perlu diperbaiki, untuk tahun ini dilaksanakan pula survey kepuasan mahasiswa terhadap pelaksanaan kuliah daring sebagaimana dijelaskan pada sub bab 2.4.

2.6. Hasil Kuesioner Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Politeknik STMI Jakarta

Untuk mengukur kepuasan dosen terhadap pelayanan Politeknik STMI Jakarta, survey dilakukan dengan mengajukan 37 pertanyaan yang mewakili beberapa aspek yaitu:

1. Proses Belajar Mengajar
2. Mahasiswa
3. Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat
4. Beban Kerja
5. Penilaian Kinerja
6. Unit-Unit Pendukung
7. Fasilitas

8. Pendapat secara umum

Survey dilakukan dengan menggunakan 5 skala kepuasan dengan angka 1 menunjukkan sangat tidak puas, dan angka 5 menunjukkan sangat puas. Survei bagikan kepada Dosen dan kembali dengan total 35 responden. Nilai kepuasan dosen terhadap pelayanan Politeknik STMI Jakarta dirangkum pada tabel berikut.

Tabel 2.2 Tingkat Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Politeknik STMI Jakarta

Atribut	Rata-Rata
Proses Belajar Mengajar (PBM)	3,80
Mahasiswa	3,77
Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat	3,44
Beban Kerja	3,67
Penilaian Kinerja	3,92
Unit - Unit Pendukung	3,61
Fasilitas	3,47
Pendapat Secara Umum	3,71
Rata - Rata	3,67

Dalam Tabel 2.2 diatas, dapat dilihat bahwa secara umum tingkat kepuasan dosen terhadap pelayanan Politeknik STMI Jakarta ada di angka 3,67 dari skala 5. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan Politeknik STMI Jakarta belum mencapai nilai 4 (puas). Perbaikan dapat terus ditingkatkan terutama pada atribut Penelitian dan Pengabdian Masyarakat, dan Fasilitas dari Politeknik STMI Jakarta yang mendapatkan nilai paling rendah diantara atribut lainnya.

2.7. Hasil Kuesioner Kepuasan Tenaga Kependidikan

Dalam rangka memperbaiki kualitas pelayanan bagi pelanggan maka Politeknik STMI Jakarta memerlukan umpan balik pula dari tenaga kependidikan dimana terdiri dari atribut yang berkaitan dengan Pengembangan Kompetensi, Pengembangan Karir, maupun Kebutuhan Kesejahteraan, Kesehatan, Sosial dan Beragama.

Hasil dari survei yang dilakukan kepada 18 responden dirangkum sebagai berikut.

Tabel 2.3 Tingkat Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Pelayanan Politeknik STMI Jakarta

Atribut	Nilai Kepuasan
Pengembangan Kompetensi	3,25
Pengembangan Karir/Jabatan	3,40
Kesejahteraan. Kesehatan dan Kebugaran	3,21
Kebutuhan Sosial/Keagamaan	3,47
Rata-rata	3,33

Untuk tenaga kependidikan, pertanyaan diajukan dengan 4 skala kepuasan, dimana nilai 4 menunjukkan sangat puas. Dapat dilihat pada Tabel 2.3 bahwa secara umum, angka kepuasan rata-rata tenaga kependidikan di 3,33. Atribut pengembangan kompetensi dapat ditingkatkan ke depan dengan melaksanakan pelatihan kompetensi tertentu bagi tenaga kependidikan.

2.8. Hasil Kuesioner Kepuasan Dunia Industri

Sebagai mana visi Politeknik STMI Jakarta untuk mencetak lulusan yang dapat menjawab kebutuhan dunia industri, dibutuhkan umpan balik dari dunia industri terhadap lulusan Politeknik STMI Jakarta yang telah berhasil terserap dan bekerja. Kuesioner ini disebarakan kepada beberapa perusahaan untuk diisi oleh atasan langsung dari lulusan. Dengan demikian tingkat kepentingan dan kepuasan dunia industri dan dunia usaha terhadap lulusan Politeknik STMI Jakarta dapat diketahui.

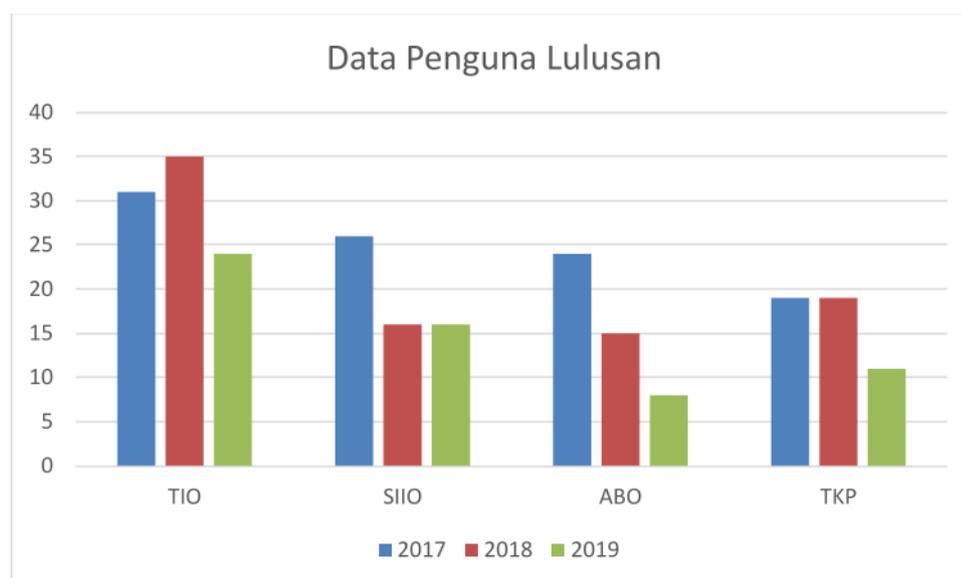
Tabel 2.4 Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Dunia Industri terhadap Kemampuan Lulusan Politeknik STMI Jakarta

No	Jenis Kemampuan	TIO	SIIO	ABO	TKP
1	Etika	3.72	3.71	3.77	3.73
2	Keahlian pada bidang ilmu (kompetensi utama)	3.54	3.40	3.70	3.47
3	Kemampuan berbahasa asing	3.27	3.05	3.21	3.24
4	Penggunaan teknologi informasi	3.58	3.59	3.74	3.59
5	Kemampuan berkomunikasi	3.61	3.64	3.70	3.63
6	Kerjasama	3.70	3.62	3.83	3.71
7	Pengembangan diri	3.64	3.50	3.77	3.57
	Rata-rata	3.58	3.50	3.67	3.57

Jika dirata-rata tingkat kepuasan duni industri secara umum di atas 3.50. Nilai tingkat kepuasan paling rendah ada pada kemampuan berbahasa asing. Untuk itu Politeknik STMI Jakarta menyusun program peningkatan kemampuan Bahasa dengan melakukan bimbingan intensif TOEFL bagi mahasiswa yang akan lulus.

Sebagai saran perbaikan ke depan, dunia industri memberi umpan balik untuk peningkatan kemampuan berbahasa asing (inggris) utamanya jika bekerja di perusahaan multinasional. Selain itu adanya saran untuk terus melakukan peningkatan sertifikasi kompetensi dan keahlian dari lulusan, dan kemampuan komunikasi dalam dunia bekerja.

Data Kepuasan Pelanggan diperoleh dari jumlah responden sebagai berikut:



--- oOo ---