



Laporan Survey Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Politeknik Ketenagakerjaan 2024



Politeknik Ketenagakerjaan
Tim SPM

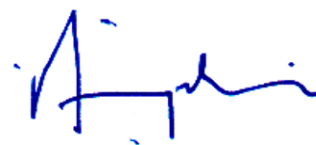
KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya, Laporan Survey Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Politeknik Ketenagakerjaan Tahun 2024 dapat disusun dengan baik. Laporan ini disusun sebagai salah satu bentuk upaya Politeknik Ketenagakerjaan dalam memperoleh gambaran mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan, baik dalam bidang akademik, kemahasiswaan, sarana dan prasarana, maupun layanan pendukung lainnya

Survei kepuasan mahasiswa ini merupakan bagian penting dari proses monitoring dan evaluasi penyelenggaraan pendidikan tinggi vokasi. Melalui survei ini, diharapkan dapat diketahui sejauh mana kualitas layanan yang diberikan telah memenuhi harapan dan kebutuhan mahasiswa. Hasil survei ini juga menjadi bahan evaluasi yang objektif, sistematis, dan terukur dalam rangka meningkatkan mutu layanan, tata kelola, serta efektivitas pelaksanaan program pendidikan di Politeknik Ketenagakerjaan.

Melalui laporan ini, diharapkan diperoleh informasi yang bermanfaat bagi pimpinan, unit kerja, dan seluruh pemangku kepentingan di lingkungan Politeknik Ketenagakerjaan sebagai dasar dalam pengambilan kebijakan dan perbaikan layanan secara berkelanjutan. Dengan demikian, Politeknik Ketenagakerjaan dapat terus meningkatkan kualitas pendidikan tinggi vokasi yang efektif, akuntabel, responsif, dan berorientasi pada kepuasan mahasiswa.

Jakarta, 11 Desember 2024



Prof. Dr. Yoki Yulizar, S.Si., M.Sc.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	2
DAFTAR ISI	3
BAB I PENDAHULUAN	4
A. Latar belakang	4
B. Tujuan	5
C. Target Populasi & Metode Pengumpulan	5
D. Instrumen Penelitian.....	6
E. Komponen dan Aspek Penilaian.....	6
BAB II HASIL DAN ANALISIS	8
BAB III KESIMPULAN	14
BAB IV PENUTUP.....	16

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Satuan Penjaminan Mutu (SPM) Politeknik Ketenagakerjaan merupakan salah satu unit yang memiliki peran dalam membantu pelaksanaan penjaminan mutu pendidikan tinggi vokasi di lingkungan Politeknik Ketenagakerjaan. Pelaksanaan penjaminan mutu dilakukan melalui siklus Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan Mutu (PPEPP) guna memastikan bahwa seluruh layanan pendidikan berjalan sesuai standar yang telah ditetapkan serta mendukung pencapaian visi dan misi institusi.

Salah satu bentuk evaluasi dalam pelaksanaan penjaminan mutu adalah penyelenggaraan Survei Kepuasan Mahasiswa. Survei ini dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap berbagai layanan yang diberikan oleh Politeknik Ketenagakerjaan, baik layanan akademik, administrasi, kemahasiswaan, sarana dan prasarana, maupun layanan pendukung lainnya. Hasil survei ini menjadi masukan penting bagi pimpinan dan unit kerja terkait dalam mengidentifikasi aspek layanan yang perlu dipertahankan, ditingkatkan, maupun diperbaiki secara berkelanjutan.

Seiring dengan meningkatnya tuntutan mutu pendidikan tinggi vokasi dan kebutuhan mahasiswa terhadap layanan yang cepat, tepat, transparan, dan responsif, Politeknik Ketenagakerjaan perlu melakukan pengukuran kepuasan mahasiswa secara berkala. Pengukuran ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana layanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan mahasiswa serta mendukung terciptanya proses pembelajaran dan lingkungan akademik yang kondusif.

Dengan dilaksanakannya Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Politeknik Ketenagakerjaan Tahun 2024, diharapkan diperoleh data dan informasi yang objektif sebagai dasar evaluasi serta perumusan langkah perbaikan layanan. Hasil survei ini menjadi bagian dari upaya Politeknik Ketenagakerjaan dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan tinggi vokasi secara berkelanjutan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan mahasiswa.

B. Tujuan

Tujuan diadakannya Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Politeknik Ketenagakerjaan Tahun 2024 adalah untuk memperoleh gambaran mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh Politeknik Ketenagakerjaan. Adapun tujuan survei ini antara lain sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan Politeknik Ketenagakerjaan.
2. Mengidentifikasi aspek layanan yang telah berjalan dengan baik serta aspek layanan yang masih perlu ditingkatkan.
3. Menyediakan data dan informasi sebagai bahan evaluasi bagi pimpinan dan unit kerja terkait dalam meningkatkan kualitas layanan akademik, administrasi, kemahasiswaan, sarana prasarana, dan layanan pendukung lainnya.
4. Menjadi dasar dalam perumusan kebijakan dan strategi perbaikan layanan secara berkelanjutan di lingkungan Politeknik Ketenagakerjaan.

C. Target Populasi & Metode Pengumpulan

Berdasarkan kebutuhan evaluasi layanan dan peningkatan mutu pendidikan di lingkungan Politeknik Ketenagakerjaan, Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Politeknik Ketenagakerjaan Tahun 2024 dilaksanakan untuk memperoleh gambaran mengenai persepsi dan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh institusi. Survei ini menjadi salah satu instrumen evaluasi dalam rangka mendukung pelaksanaan penjaminan mutu secara berkelanjutan.

Target populasi dalam survei ini adalah seluruh mahasiswa aktif Politeknik Ketenagakerjaan pada tahun akademik berjalan, yang terdiri atas mahasiswa dari seluruh program studi dan seluruh tingkat/angkatan. Mahasiswa sebagai pengguna utama layanan pendidikan menjadi responden penting dalam memberikan penilaian terhadap kualitas layanan akademik, administrasi, kemahasiswaan, sarana dan prasarana, serta layanan pendukung lainnya.

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada mahasiswa secara daring. Kuesioner. Pengisian kuesioner dilakukan secara mandiri oleh mahasiswa sesuai dengan pengalaman dan persepsi masing-masing terhadap layanan yang diterima.

Pengisian kuesioner menggunakan skala penilaian yang menggambarkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap setiap indikator layanan. Pilihan jawaban yang digunakan meliputi kategori Sangat Baik, Baik, Cukup, dan Kurang. Data yang terkumpul kemudian diolah dan dianalisis untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa secara keseluruhan maupun berdasarkan masing-masing indikator penilaian.

Melalui metode pengumpulan data tersebut, diharapkan hasil survei dapat memberikan informasi yang objektif, terukur, dan representatif mengenai kualitas layanan Politeknik Ketenagakerjaan. Hasil survei ini selanjutnya digunakan sebagai bahan evaluasi dan dasar perumusan rekomendasi perbaikan layanan pada periode berikutnya.

D. Instrumen Penelitian

Instrumen survei tersedia pada sistem dan dapat diakses dengan menggunakan tautan

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdMnKhuJqS_jNilpTgQe6Xv0VvJixGdGhPtzbTW_SDUGrrUuA/viewform?usp=dialog

E. Komponen dan Aspek Penilaian

Komponen dan Aspek Penilaian serta Komponen dan Aspek Pengukuran Monitoring dan Evaluasi Ketercapaian Renstra Politeknik Ketenagakerjaan Tahun 2024 yang disesuaikan dengan instrumen Survey Kepuasan Mahasiswa Terhadap Politeknik Ketenagakerjaan 2024 berdasarkan 6 kriteria, Sebagai Berikut :

Tabel 1.1 Komponen dan Aspek Penilaian

No.	Komponen/Kriteria	Aspek Penilaian	Fokus Penilaian
1	Dosen / Tenaga Pengajar	Keandalan, daya tanggap, kepastian layanan, dan kepedulian dosen	Menilai kualitas layanan akademik dosen kepada mahasiswa dalam proses pembelajaran, bimbingan, pemberian informasi, dan respons terhadap kebutuhan mahasiswa.
2	Tenaga Kependidikan	Keandalan, daya tanggap, kepastian layanan, dan kepedulian tenaga kependidikan	Menilai mutu layanan administrasi akademik dan nonakademik, termasuk kecepatan, ketepatan, kejelasan prosedur, dan perhatian kepada mahasiswa.

3	Pengelola Kampus	Keandalan, daya tanggap, kepastian layanan, dan kepedulian pengelola kampus	Menilai efektivitas pengelolaan layanan kampus, koordinasi pelayanan, pemenuhan kebutuhan mahasiswa, serta kepastian layanan sesuai ketentuan.
4	Kecukupan Sarana dan Prasarana	Ketersediaan fasilitas pembelajaran, fasilitas umum, perpustakaan, laboratorium, APD, dan layanan kesehatan/P3K	Menilai tingkat kecukupan fasilitas yang menunjang kegiatan akademik, praktikum, keselamatan, kesehatan, dan kenyamanan mahasiswa.
5	Aksesibilitas Sarana dan Prasarana	Kemudahan akses kampus, ruang kelas, laboratorium, perpustakaan, internet, informasi kampus, jalur evakuasi, dan rambu keselamatan	Menilai kemudahan mahasiswa dalam menjangkau, menggunakan, dan memperoleh informasi terkait fasilitas serta layanan kampus.
6	Kualitas Sarana dan Prasarana	Kondisi, kenyamanan, keamanan, kelayakan fungsi, standar K3, dan pemeliharaan fasilitas	Menilai mutu fisik dan fungsi sarana prasarana, termasuk kebersihan, kenyamanan, keamanan, kesiapan alat, APAR, serta perawatan fasilitas.

Nilai Skor TKM (Tingkat Kepuasan Mahasiswa) digunakan untuk menggambarkan tingkat kepuasan mahasiswa secara keseluruhan dalam skala 0 sampai 100. Perhitungan Skor TKM dilakukan dengan memberikan bobot pada setiap kategori jawaban. Kategori Sangat Baik diberi bobot 4, Baik diberi bobot 3, Cukup diberi bobot 2, dan Kurang diberi bobot 1. Sebelum menghitung Skor TKM, terlebih dahulu dihitung total jawaban pada setiap aspek layanan. Total jawaban diperoleh dari jumlah responden dikalikan dengan jumlah pertanyaan pada aspek tersebut.

$$\text{Total Jawaban} = \text{Jumlah Responden} \times \text{Jumlah Pertanyaan}$$

Selanjutnya, Skor TKM dihitung dengan rumus berikut:

$$\text{Skor TKM} = \frac{(SB \times 4) + (B \times 3) + (C \times 2) + (K \times 1)}{\text{Total Jawaban} \times 4} \times 100$$

Keterangan:

SB=Jumlah jawaban Sangat Baik

B=Jumlah jawaban Baik

C=Jumlah jawaban Cukup

K=Jumlah jawaban Kurang

BAB II HASIL DAN ANALISIS

Tabel 2.1 Hasil Skor Kepuasan Mahasiswa Prodi K3

Aspek Layanan	Tahun	Prodi	n	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Skor TKM
Dosen / Tenaga Pengajar	2022-2024	K3	119	35.08	47.27	16.18	1.47	78.99
Tenaga Kependidikan	2022-2024	K3	119	32.98	47.06	19.12	0.84	78.05
Pengelola Kampus	2022-2024	K3	119	29.41	45.80	24.16	0.63	76.00
Kecukupan Sarana & Prasarana	2022-2024	K3	119	35.57	44.40	16.95	3.08	78.12
Aksesibilitas Sarana & Prasarana	2022-2024	K3	119	38.32	44.37	16.30	1.01	80.00
Kualitas Sarana & Prasarana	2022-2024	K3	119	41.34	45.88	12.44	0.34	82.06

Sumber : (Data diolah, 2024)

Berdasarkan Tabel 2.1, hasil survei kepuasan mahasiswa Program Studi K3 angkatan masuk 2022–2024 terhadap layanan Politeknik Ketenagakerjaan menunjukkan bahwa secara umum layanan yang diberikan telah memperoleh penilaian yang baik dari mahasiswa. Jumlah responden dalam survei ini sebanyak 119 mahasiswa. Perlu ditegaskan bahwa tahun 2022–2024 merujuk pada tahun angkatan masuk mahasiswa sebagai responden, bukan tahun pelaksanaan survei. Penilaian dilakukan terhadap beberapa aspek layanan, yaitu dosen atau tenaga pengajar, tenaga kependidikan, pengelola kampus, kecukupan sarana dan prasarana, aksesibilitas sarana dan prasarana, serta kualitas sarana dan prasarana.

Pada aspek dosen atau tenaga pengajar, skor IKM yang diperoleh sebesar 78,99. Sebagian besar mahasiswa memberikan penilaian pada kategori “Baik” sebesar 47,27% dan “Sangat Baik” sebesar 35,08%. Hal ini menunjukkan bahwa layanan pembelajaran, interaksi akademik, serta peran dosen dalam mendukung proses pendidikan telah dinilai positif oleh mahasiswa. Namun demikian, masih terdapat 16,18% responden yang memberikan penilaian “Cukup” dan 1,47% yang menilai “Kurang”. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun aspek dosen atau tenaga pengajar telah berjalan baik, peningkatan tetap diperlukan, khususnya dalam hal konsistensi kualitas pembelajaran, responsivitas dosen, serta pendampingan akademik kepada mahasiswa.

Aspek tenaga kependidikan memperoleh skor IKM sebesar 78,05. Persentase penilaian tertinggi berada pada kategori “Baik” sebesar 47,06%, diikuti kategori “Sangat Baik” sebesar 32,98%. Hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan administrasi dan dukungan non-akademik yang diberikan oleh tenaga kependidikan secara umum telah memenuhi harapan mahasiswa. Meskipun demikian, penilaian “Cukup” yang mencapai 19,12% menunjukkan bahwa masih terdapat ruang perbaikan, terutama terkait kecepatan layanan, kejelasan informasi, kemudahan prosedur, serta keramahan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa.

Aspek pengelola kampus memperoleh skor IKM sebesar 76,00, yang merupakan skor terendah dibandingkan aspek lainnya. Meskipun masih menunjukkan penilaian yang cukup baik, aspek ini perlu menjadi perhatian utama dalam upaya peningkatan layanan. Persentase penilaian “Cukup” pada aspek pengelola kampus mencapai 24,16%, tertinggi di antara seluruh aspek yang dinilai. Hal ini memberikan indikasi bahwa sebagian mahasiswa masih merasa bahwa pengelolaan kampus, komunikasi kebijakan, koordinasi layanan, serta tindak lanjut terhadap kebutuhan atau keluhan mahasiswa belum sepenuhnya optimal. Oleh karena itu, diperlukan penguatan tata kelola layanan yang lebih responsif, terbuka, dan komunikatif.

Pada aspek kecukupan sarana dan prasarana, skor IKM yang diperoleh sebesar 78,12. Sebanyak 35,57% responden memberikan penilaian “Sangat Baik” dan 44,40% memberikan penilaian “Baik”. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum mahasiswa menilai jumlah atau ketersediaan sarana dan prasarana sudah cukup mendukung kegiatan pembelajaran dan aktivitas kampus. Namun, persentase penilaian “Kurang” pada aspek ini mencapai 3,08%, yang merupakan nilai tertinggi pada kategori “Kurang” dibandingkan aspek lainnya. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat sebagian mahasiswa yang merasakan adanya keterbatasan pada fasilitas tertentu, sehingga evaluasi terhadap kecukupan fasilitas perlu dilakukan secara lebih rinci.

Aspek aksesibilitas sarana dan prasarana memperoleh skor IKM sebesar 80,00. Penilaian “Sangat Baik” pada aspek ini mencapai 38,32%, sedangkan penilaian “Baik” sebesar 44,37%. Hasil ini menunjukkan bahwa mahasiswa menilai sarana dan prasarana yang tersedia relatif mudah diakses dan digunakan. Aksesibilitas yang baik menjadi faktor penting dalam mendukung kelancaran kegiatan akademik maupun non-akademik mahasiswa. Meskipun demikian, masih terdapat 16,30% responden yang memberikan

penilaian “Cukup” dan 1,01% yang menilai “Kurang”, sehingga perbaikan tetap perlu diarahkan pada pemerataan akses fasilitas, kemudahan penggunaan, serta kejelasan prosedur pemanfaatan sarana kampus.

Aspek dengan skor IKM tertinggi adalah kualitas sarana dan prasarana, yaitu sebesar 82,06. Pada aspek ini, persentase penilaian “Sangat Baik” juga menjadi yang tertinggi, yaitu 41,34%, dengan penilaian “Baik” sebesar 45,88%. Sementara itu, penilaian “Kurang” hanya sebesar 0,34%, yang merupakan persentase terendah dibandingkan aspek lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa Prodi K3 menilai kualitas fasilitas yang tersedia sudah baik dan mampu mendukung kebutuhan pembelajaran. Kualitas sarana dan prasarana dapat menjadi salah satu kekuatan institusi yang perlu dipertahankan dan terus ditingkatkan.

Mahasiswa Prodi K3 angkatan memberikan penilaian paling positif pada aspek yang berkaitan dengan sarana dan prasarana, khususnya kualitas serta aksesibilitasnya. Hal ini menandakan bahwa fasilitas fisik kampus telah menjadi salah satu aspek layanan yang dinilai kuat oleh mahasiswa. Sebaliknya, aspek pengelola kampus menjadi aspek yang perlu mendapat perhatian lebih karena memiliki skor IKM paling rendah dan persentase penilaian “Cukup” paling tinggi. Dengan demikian, tantangan utama bukan hanya pada penyediaan fasilitas, tetapi juga pada bagaimana layanan kampus dikelola, dikomunikasikan, dan ditindaklanjuti secara efektif kepada mahasiswa.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa layanan Politeknik Ketenagakerjaan kepada mahasiswa Program Studi K3 angkatan masuk 2022–2024 telah berjalan dengan baik. Aspek kualitas sarana dan prasarana menjadi kekuatan utama dengan skor tertinggi, sedangkan aspek pengelola kampus menjadi prioritas perbaikan. Oleh karena itu, tindak lanjut yang perlu dilakukan antara lain memperkuat koordinasi antarunit, meningkatkan kejelasan informasi layanan, mempercepat respons terhadap kebutuhan mahasiswa, serta melakukan evaluasi berkala terhadap kecukupan fasilitas. Dengan perbaikan yang berkelanjutan, kualitas layanan diharapkan dapat semakin meningkat dan memberikan pengalaman pendidikan yang lebih baik bagi mahasiswa.

Tabel 2.2 Hasil Skor Kepuasan Mahasiswa di Prodi Relasi Industri

Aspek Layanan	Tahun	Prodi	n	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Skor TKM
Dosen / Tenaga Pengajar	2022 - 2024	Relasi Industri	23	20.65	48.91	30.43	0.00	72.55
Tenaga Kependidikan	2022 - 2024	Relasi Industri	23	25.00	40.22	34.78	0.00	72.55
Pengelola Kampus	2022 - 2024	Relasi Industri	23	29.35	38.04	32.61	0.00	74.18
Kecukupan Sarana & Prasarana	2022 - 2024	Relasi Industri	23	31.16	39.13	24.64	5.07	74.09
Aksesibilitas Sarana & Prasarana	2022 - 2024	Relasi Industri	23	30.43	35.65	29.57	4.35	73.04
Kualitas Sarana & Prasarana	2022 - 2024	Relasi Industri	23	35.65	35.65	26.09	2.61	76.09

Sumber : (Data diolah, 2024)

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa Prodi Relasi Industri angkatan masuk 2022–2024 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan Politeknik Ketenagakerjaan secara umum berada pada kategori cukup baik. Survei ini melibatkan 23 responden, dengan penilaian terhadap enam aspek layanan, yaitu dosen/tenaga pengajar, tenaga kependidikan, pengelola kampus, kecukupan sarana dan prasarana, aksesibilitas sarana dan prasarana, serta kualitas sarana dan prasarana.

Skor TKM tertinggi terdapat pada aspek kualitas sarana dan prasarana, yaitu sebesar 76,09. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa Relasi Industri menilai mutu fasilitas yang tersedia sudah cukup mendukung kegiatan akademik maupun aktivitas kampus. Aspek pengelola kampus juga memperoleh skor yang relatif baik, yaitu 74,18, diikuti oleh kecukupan sarana dan prasarana sebesar 74,09 serta aksesibilitas sarana dan prasarana sebesar 73,04.

Sementara itu, skor terendah terdapat pada aspek dosen/tenaga pengajar dan tenaga kependidikan, yang masing-masing memperoleh skor 72,55. Meskipun tidak terdapat responden yang memberikan penilaian “Kurang” pada kedua aspek tersebut, persentase penilaian “Cukup” masih cukup besar, yaitu 30,43% pada dosen/tenaga pengajar dan 34,78% pada tenaga kependidikan. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa masih mengharapkan peningkatan, terutama dalam kualitas layanan akademik, responsivitas, kejelasan informasi, serta pelayanan administrasi.

Mahasiswa Prodi Relasi Industri cenderung memberikan penilaian positif, tetapi belum sepenuhnya maksimal. Hal ini terlihat dari proporsi penilaian “Baik” yang cukup dominan, namun masih diikuti oleh persentase “Cukup” yang cukup tinggi pada hampir semua aspek. Selain itu, penilaian “Kurang” hanya muncul pada aspek sarana dan prasarana, khususnya kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas fasilitas, sehingga aspek fasilitas tetap perlu dievaluasi secara berkala.

Secara keseluruhan, layanan kepada mahasiswa Prodi Relasi Industri angkatan masuk 2022–2024 telah berjalan cukup baik, dengan kekuatan utama pada kualitas sarana dan prasarana. Namun, peningkatan perlu difokuskan pada layanan akademik, tenaga kependidikan, serta pemerataan akses dan kecukupan fasilitas agar kepuasan mahasiswa dapat meningkat pada periode evaluasi berikutnya.

Tabel 2.3 Hasil Skor Kepuasan Mahasiswa di Prodi MSDM

Aspek Layanan	Tahun	Prodi	n	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Skor TKM
Dosen / Tenaga Pengajar	2022 - 2024	MSDM	25	49.00	34.00	16.00	1.00	82.75
Tenaga Kependidikan	2022 - 2024	MSDM	25	39.00	40.00	21.00	0.00	79.50
Pengelola Kampus	2022 - 2024	MSDM	25	35.00	38.00	24.00	3.00	76.25
Kecukupan Sarana & Prasarana	2022 - 2024	MSDM	25	37.33	39.33	19.33	4.00	77.50
Aksesibilitas Sarana & Prasarana	2022 - 2024	MSDM	25	45.60	30.40	19.20	4.80	79.20
Kualitas Sarana & Prasarana	2022 - 2024	MSDM	25	45.60	27.20	24.80	2.40	79.00

Sumber : (Data diolah, 2024)

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa Prodi MSDM angkatan masuk 2022–2024 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan Politeknik Ketenagakerjaan secara umum berada pada kategori baik. Survei ini melibatkan 25 responden dengan penilaian terhadap enam aspek layanan, yaitu dosen/tenaga pengajar, tenaga kependidikan, pengelola kampus, kecukupan sarana dan prasarana, aksesibilitas sarana dan prasarana, serta kualitas sarana dan prasarana.

Aspek dengan skor TKM tertinggi terdapat pada dosen/tenaga pengajar, yaitu sebesar 82,75. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa MSDM memberikan penilaian yang sangat positif terhadap kualitas pembelajaran, kompetensi, serta peran dosen dalam

mendukung proses akademik. Persentase penilaian “Sangat Baik” pada aspek ini juga menjadi yang tertinggi, yaitu 49,00%, sehingga dapat dikatakan bahwa layanan akademik dari dosen menjadi salah satu kekuatan utama Prodi MSDM.

Aspek tenaga kependidikan memperoleh skor TKM sebesar 79,50, disusul aksesibilitas sarana dan prasarana sebesar 79,20 serta kualitas sarana dan prasarana sebesar 79,00. Nilai-nilai tersebut menunjukkan bahwa pelayanan administrasi, kemudahan akses fasilitas, dan mutu fasilitas kampus sudah dinilai baik oleh mahasiswa. Namun, masih terdapat penilaian “Cukup” pada beberapa aspek, khususnya kualitas sarana dan prasarana sebesar 24,80% serta tenaga kependidikan sebesar 21,00%, sehingga peningkatan layanan tetap perlu dilakukan secara berkelanjutan.

Skor terendah terdapat pada aspek pengelola kampus, yaitu sebesar 76,25. Meskipun masih berada dalam kategori baik, aspek ini perlu menjadi perhatian karena memiliki persentase penilaian “Cukup” sebesar 24,00% dan “Kurang” sebesar 3,00%. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian mahasiswa masih mengharapkan peningkatan dalam hal komunikasi kebijakan, koordinasi layanan, kejelasan informasi, serta tindak lanjut terhadap kebutuhan dan keluhan mahasiswa.

Kekuatan utama layanan bagi mahasiswa Prodi MSDM terletak pada aspek dosen/tenaga pengajar. Mahasiswa menilai proses akademik berjalan baik dan didukung oleh tenaga pengajar yang memadai. Sementara itu, aspek yang perlu lebih diperhatikan adalah pengelolaan kampus serta sarana dan prasarana, terutama dalam hal kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas fasilitas agar pengalaman belajar mahasiswa menjadi lebih optimal.

Secara keseluruhan, layanan Politeknik Ketenagakerjaan kepada mahasiswa Prodi MSDM angkatan masuk 2022–2024 telah berjalan dengan baik. Namun, diperlukan upaya peningkatan pada aspek pengelolaan kampus, optimalisasi layanan administrasi, serta perbaikan fasilitas secara berkelanjutan agar tingkat kepuasan mahasiswa dapat meningkat pada periode evaluasi berikutnya.

BAB III

KESIMPULAN

1. Secara umum, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan Politeknik Ketenagakerjaan Tahun 2024 berada pada kategori baik, dengan skor TKM seluruh program studi berada pada rentang sekitar 72,55 sampai 82,75.
2. Program Studi MSDM memperoleh rata-rata tingkat kepuasan tertinggi, yaitu sekitar 79,03, disusul oleh Program Studi K3 dengan rata-rata sekitar 78,87, sedangkan Program Studi Relasi Industri memperoleh rata-rata sekitar 73,75.
3. Pada Program Studi K3, aspek dengan skor tertinggi adalah Kualitas Sarana dan Prasarana dengan skor 82,06, sedangkan aspek dengan skor terendah adalah Pengelola Kampus dengan skor 76,00. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas kampus dinilai baik, namun tata kelola layanan masih perlu ditingkatkan.
4. Pada Program Studi Relasi Industri, aspek dengan skor tertinggi adalah Kualitas Sarana dan Prasarana dengan skor 76,09, sedangkan aspek terendah adalah Dosen/Tenaga Pengajar dan Tenaga Kependidikan, masing-masing dengan skor 72,55. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan pada layanan akademik dan administrasi.
5. Pada Program Studi MSDM, aspek dengan skor tertinggi adalah Dosen/Tenaga Pengajar dengan skor 82,75, sedangkan aspek terendah adalah Pengelola Kampus dengan skor 76,25. Ini menunjukkan bahwa layanan pembelajaran sudah dinilai sangat baik, tetapi pengelolaan kampus masih perlu diperkuat.
6. Aspek Kualitas Sarana dan Prasarana menjadi salah satu kekuatan utama Politeknik Ketenagakerjaan karena memperoleh skor tertinggi pada Program Studi K3 dan Relasi Industri, serta tetap memperoleh penilaian baik pada Program Studi MSDM.
7. Aspek Pengelola Kampus menjadi salah satu aspek yang perlu mendapatkan perhatian lebih, khususnya terkait komunikasi kebijakan, koordinasi layanan, kejelasan informasi, serta tindak lanjut terhadap kebutuhan dan keluhan mahasiswa.
8. Masih terdapat responden yang memberikan penilaian Cukup dan Kurang pada beberapa aspek, terutama terkait kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana. Hal ini menunjukkan bahwa perbaikan fasilitas perlu dilakukan secara merata dan berkelanjutan.
9. Layanan dosen, tenaga kependidikan, pengelola kampus, serta sarana dan prasarana secara umum telah mendukung kegiatan akademik mahasiswa, namun masih diperlukan

peningkatan pada aspek responsivitas, kecepatan layanan, kejelasan prosedur, dan pemerataan fasilitas.

10. Hasil survei ini dapat menjadi dasar bagi Politeknik Ketenagakerjaan untuk menyusun langkah perbaikan layanan secara berkelanjutan, terutama melalui penguatan tata kelola kampus, peningkatan kualitas layanan akademik dan administrasi, serta pemeliharaan dan pengembangan sarana prasarana kampus.

BAB IV

PENUTUP

Demikian Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Politeknik Ketenagakerjaan Tahun 2024 ini disusun sebagai bentuk pelaksanaan monitoring dan evaluasi terhadap mutu layanan yang diberikan kepada mahasiswa. Survei ini menjadi salah satu instrumen penting dalam memperoleh gambaran mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik, tenaga kependidikan, pengelolaan kampus, serta sarana dan prasarana yang tersedia.

Berdasarkan hasil survei, secara umum layanan Politeknik Ketenagakerjaan telah memperoleh penilaian yang baik dari mahasiswa. Hal ini menunjukkan bahwa berbagai layanan yang diberikan telah mendukung proses pembelajaran dan aktivitas kemahasiswaan. Namun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, khususnya pada pengelolaan layanan kampus, kejelasan informasi, respons terhadap kebutuhan mahasiswa, serta pemerataan kecukupan dan aksesibilitas sarana prasarana.

Hasil survei ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pimpinan, program studi, unit kerja, dan seluruh pihak terkait dalam merumuskan kebijakan serta langkah perbaikan layanan secara berkelanjutan. Upaya peningkatan mutu layanan perlu dilakukan secara terencana, terukur, dan konsisten agar kualitas penyelenggaraan pendidikan di Politeknik Ketenagakerjaan semakin baik dan sesuai dengan harapan mahasiswa.

Laporan ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengembangan sistem penjaminan mutu internal di lingkungan Politeknik Ketenagakerjaan. Dengan adanya tindak lanjut yang tepat terhadap hasil survei ini, Politeknik Ketenagakerjaan diharapkan mampu mewujudkan layanan pendidikan tinggi vokasi yang lebih responsif, akuntabel, berkualitas, dan berorientasi pada kepuasan mahasiswa.



KEMENTERIAN KETENAGAKERJAAN REPUBLIK INDONESIA
SEKRETARIAT JENDERAL
POLITEKNIK KETENAGAKERJAAN

KEPUTUSAN DIREKTUR POLITEKNIK KETENAGAKERJAAN

NOMOR : 1/3148/SV.30.01/XI/2024

TENTANG

**TIM SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN
POLITEKNIK KETENAGAKERJAAN TAHUN 2024**

- Menimbang** : a. bahwa untuk meningkatkan mutu pendidikan dan kualitas layanan prima di lingkungan kampus Politeknik Ketenagakerjaan, perlu dilakukan evaluasi secara berkala;
b. bahwa evaluasi tersebut diwujudkan melalui pelaksanaan Survei Kepuasan Mahasiswa (SKM) terhadap layanan akademik, sarana prasarana, dan kemahasiswaan;
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a dan b, perlu disusun dan ditetapkan dengan Keputusan Direktur Politeknik Ketenagakerjaan.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4279);
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 55000);
4. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 53 Tahun 2023 tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi;
5. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2017 Tentang Statuta Politeknik Ketenagakerjaan;
6. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 14 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Ketenagakerjaan;
7. Surat Keputusan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2022 tentang Pengangkatan Direktur Politeknik Ketenagakerjaan Periode Tahun 2022 – 2026;

8. Petikan Keputusan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 284 Tahun 2023 tentang pengangkatan Pejabat Perbendaharaan Negara Pada Satuan Kerja Pusat dan Satuan Kerja Unit Pelaksana Teknis Pusat Kementerian Ketenagakerjaan.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : **KEPUTUSAN DIREKTUR POLITEKNIK KETENAGAKERJAAN TENTANG TIM SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN POLITEKNIK KETENAGAKERJAAN TAHUN 2024**
- KESATU : Menunjuk nama-nama sebagaimana Lampiran Keputusan ini sebagai Tim Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Politeknik Ketenagakerjaan Tahun 2024, mulai tanggal 2 – 11 Desember 2024;
- KEDUA : Tugas dan tanggung jawab masing – masing tim untuk menyusun instrumen, melaksanakan pengumpulan data, mengolah hasil survei, dan melaporkan hasil survei;
- KETIGA : Keputusan ini berlaku terhitung sejak tanggal ditetapkan, Apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 29 November 2024

Direktur,

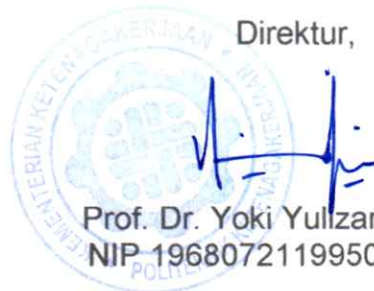
Prof. Dr. Yoki Yulizar, M.Sc
NIP 196807211995011001

LAMPIRAN
KEPUTUSAN DIREKTUR POLITEKNIK KETENAGERJAAN
NOMOR 1/3148/SV.30.01/XI/2024
TENTANG TIM SURVEI KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP LAYANAN POLITEKNIK KETENAGAKERJAAN
TAHUN 2024

**DAFTAR NAMA TIM SURVEI KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP LAYANAN POLTEKNAKER TAHUN 2024**

No	Nama	Kedudukan dalam Tim
1	Dony Firman Santosa, S.Stat., M.M.	Ketua
2	Doni Mardiyanto, S.Pd., M.M	Anggota
3	Sri Maya Handany, S.Kom	Anggota

Direktur,



Prof. Dr. Yoki Yulzar, M.Sc
NIP-196807211995011001