



Laporan Survey Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Politeknik Ketenagakerjaan 2025



15 Desember 2025

**Politeknik Ketenagakerjaan
Tim SPM**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Politeknik Ketenagakerjaan Tahun 2025 dapat disusun dengan baik. Laporan ini disusun sebagai salah satu upaya Politeknik Ketenagakerjaan dalam memperoleh gambaran mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan, akademik, kemahasiswaan, sarana dan prasarana, serta aspek pendukung lainnya di lingkungan Politeknik Ketenagakerjaan.

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, 15 Desember 2025



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
A. Rekapitulasi Hasil Skor Kepuasan Mahasiswa per Tahun	8
B. Rekapitulasi Hasil Skor Kepuasan Mahasiswa per Program Studi	17
BAB III KESIMPULAN	25
BAB IV PENUTUP.....	27

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 2025, 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 2025 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 2025 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 2025 yang disesuaikan dengan instrumen Survey Kepuasan Mahasiswa Terhadap Politeknik Ketenagakerjaan 2025 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

A. Rekapitulasi Hasil Skor Kepuasan Mahasiswa per Tahun

Tabel 2.1 Hasil Skor Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Dosen

Aspek Layanan	Tahun	Prodi	n	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Skor TKM
Dosen / Tenaga Pengajar	2022	K3	29	18,97	64,66	12,93	3,45	74,78
Dosen / Tenaga Pengajar	2022	MSDM	—	—	—	—	—	—
Dosen / Tenaga Pengajar	2022	Relasi Industri	6	20,83	50,00	29,17	0,00	72,92
Dosen / Tenaga Pengajar	2023	K3	31	15,32	55,65	27,42	1,61	71,17
Dosen / Tenaga Pengajar	2023	MSDM	15	68,33	28,33	3,33	0,00	91,25
Dosen / Tenaga Pengajar	2023	Relasi Industri	11	27,27	54,55	18,18	0,00	77,27
Dosen / Tenaga Pengajar	2024	K3	59	53,39	34,32	11,86	0,42	85,17
Dosen / Tenaga Pengajar	2024	MSDM	10	20,00	42,50	35,00	2,50	70,00
Dosen / Tenaga Pengajar	2024	Relasi Industri	6	8,33	37,50	54,17	0,00	63,54
Dosen / Tenaga Pengajar	2025	K3	56	41,52	44,20	13,39	0,89	81,58
Dosen / Tenaga Pengajar	2025	MSDM	27	37,96	55,56	5,56	0,93	82,64
Dosen / Tenaga Pengajar	2025	Relasi Industri	14	25,00	73,21	1,79	0,00	80,80

Sumber : (Data diolah, 2025)

Berdasarkan tabel, kepuasan mahasiswa terhadap layanan dosen/tenaga pengajar secara umum berada pada kategori baik. Hal ini terlihat dari dominannya jawaban “Baik” dan “Sangat Baik” pada sebagian besar program studi dan angkatan. Perlu diperhatikan bahwa tahun pada tabel menunjukkan tahun masuk mahasiswa/angkatan, bukan tahun pelaksanaan survei. Oleh karena itu, perbedaan skor antar tahun tidak dapat diartikan sebagai tren naik atau turun, karena responden berasal dari kelompok angkatan yang berbeda. Perbedaan nilai lebih tepat dipahami sebagai variasi persepsi antar angkatan dan program studi.

Skor tertinggi terdapat pada Prodi MSDM angkatan 2023 dengan skor TKM 91,25, yang menunjukkan tingkat kepuasan sangat baik. Sementara itu, skor terendah terdapat pada Prodi Relasi Industri angkatan 2024 dengan skor TKM 63,54, yang dipengaruhi oleh tingginya jawaban pada kategori “Cukup” sebesar 54,17%.

Pada angkatan 2025, seluruh prodi menunjukkan skor yang relatif merata dan baik, yaitu K3 81,58, MSDM 82,64, dan Relasi Industri 80,80. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa angkatan 2025 terhadap layanan dosen/tenaga pengajar secara umum positif. Secara keseluruhan, layanan dosen/tenaga pengajar telah dinilai baik oleh mahasiswa. Namun, kelompok dengan skor lebih rendah perlu menjadi perhatian untuk dilakukan evaluasi lebih lanjut, khususnya terkait aspek pelayanan akademik, komunikasi, dan proses pembelajaran.

Tabel 2.2 Hasil Skor Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Tenaga Kependidikan

Aspek Layanan	Tahun	Prodi	n	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Skor TKM
Tenaga Kependidikan	2022	K3	29	17,24	64,66	17,24	0,86	74,57
Tenaga Kependidikan	2022	MSDM	—	—	—	—	—	—
Tenaga Kependidikan	2022	Relasi Industri	6	33,33	16,67	50,00	0,00	70,83
Tenaga Kependidikan	2023	K3	31	12,90	50,81	34,68	1,61	68,75

Tenaga Kependidikan	2023	MSDM	15	58,33	31,67	10,00	0,00	87,08
Tenaga Kependidikan	2023	Relasi Industri	11	34,09	52,27	13,64	0,00	80,11
Tenaga Kependidikan	2024	K3	59	51,27	36,44	11,86	0,42	84,64
Tenaga Kependidikan	2024	MSDM	10	10,00	52,50	37,50	0,00	68,12
Tenaga Kependidikan	2024	Relasi Industri	6	0,00	41,67	58,33	0,00	60,42
Tenaga Kependidikan	2025	K3	56	46,43	41,52	12,05	0,00	83,59
Tenaga Kependidikan	2025	MSDM	27	28,70	56,48	11,11	3,70	77,55
Tenaga Kependidikan	2025	Relasi Industri	14	25,00	73,21	1,79	0,00	80,80

Sumber : (Data diolah, 2025)

Berdasarkan tabel, kepuasan mahasiswa terhadap layanan tenaga kependidikan secara umum berada pada kategori baik. Sebagian besar responden memberikan penilaian pada kategori “Baik” dan “Sangat Baik”, meskipun pada beberapa kelompok masih terdapat persentase jawaban “Cukup” yang cukup besar.

Skor tertinggi terdapat pada Prodi MSDM angkatan 2023 dengan skor TKM 87,08. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa pada kelompok tersebut memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik terhadap layanan tenaga kependidikan. Sementara itu, skor terendah terdapat pada Prodi Relasi Industri angkatan 2024 dengan skor TKM 60,42, yang dipengaruhi oleh tingginya jawaban pada kategori “Cukup” sebesar 58,33%.

Pada angkatan 2025, seluruh prodi menunjukkan hasil yang relatif baik, yaitu K3 83,59, MSDM 77,55, dan Relasi Industri 80,80. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa angkatan 2025 terhadap layanan tenaga kependidikan secara umum positif. Secara keseluruhan, layanan tenaga kependidikan telah dinilai baik oleh mahasiswa. Namun, kelompok dengan skor lebih rendah perlu menjadi perhatian, terutama pada aspek

kecepatan layanan, ketepatan informasi, kemudahan administrasi, dan responsivitas tenaga kependidikan dalam membantu kebutuhan mahasiswa.

Tabel 2.3 Hasil Skor Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Pengelola Kampus

Aspek Layanan	Tahun	Prodi	n	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Skor TKM
Pengelola Kampus	2022	K3	29	13,79	68,97	16,38	0,86	73,92
Pengelola Kampus	2022	MSDM	—	—	—	—	—	—
Pengelola Kampus	2022	Relasi Industri	6	29,17	20,83	50,00	0,00	69,79
Pengelola Kampus	2023	K3	31	12,90	42,74	44,35	0,00	67,14
Pengelola Kampus	2023	MSDM	15	53,33	33,33	13,33	0,00	85,00
Pengelola Kampus	2023	Relasi Industri	11	36,36	45,45	18,18	0,00	79,55
Pengelola Kampus	2024	K3	59	45,76	36,02	17,37	0,85	81,67
Pengelola Kampus	2024	MSDM	10	7,50	45,00	40,00	7,50	63,12
Pengelola Kampus	2024	Relasi Industri	6	16,67	41,67	41,67	0,00	68,75
Pengelola Kampus	2025	K3	56	47,32	41,96	10,71	0,00	84,15
Pengelola Kampus	2025	MSDM	27	31,48	51,85	15,74	0,93	78,47
Pengelola Kampus	2025	Relasi Industri	14	28,57	69,64	1,79	0,00	81,70

Sumber : (Data diolah, 2025)

Berdasarkan tabel, kepuasan mahasiswa terhadap layanan pengelola kampus secara umum berada pada kategori baik. Sebagian besar responden memberikan penilaian pada kategori “Baik” dan “Sangat Baik”, sedangkan kategori “Kurang” relatif rendah bahkan bernilai 0 pada beberapa kelompok. Skor tertinggi terdapat pada Prodi MSDM angkatan 2023 dengan skor TKM 85,00, yang menunjukkan tingkat kepuasan sangat baik terhadap layanan pengelola kampus. Selain itu, skor tinggi juga terlihat pada K3 angkatan 2025 sebesar 84,15 dan Relasi Industri angkatan 2025 sebesar 81,70.

Sementara itu, skor terendah terdapat pada Prodi MSDM angkatan 2024 dengan skor TKM 63,12. Nilai ini dipengaruhi oleh cukup tingginya jawaban “Cukup” sebesar 40,00% dan “Kurang” sebesar 7,50%. Hal serupa juga terlihat pada beberapa kelompok lain yang memiliki persentase jawaban “Cukup” cukup besar, seperti Relasi Industri angkatan 2022 dan K3 angkatan 2023.

Layanan pengelola kampus secara umum sudah diterima dengan baik, tetapi masih terdapat ruang perbaikan pada kelompok yang banyak memberikan penilaian “Cukup”. Fokus perbaikan dapat diarahkan pada peningkatan kualitas fasilitas kampus, kenyamanan lingkungan, kecepatan penanganan keluhan, serta konsistensi pelayanan kepada mahasiswa. Secara keseluruhan, rendahnya persentase kategori “Kurang” menunjukkan bahwa layanan pengelola kampus tidak banyak mendapat penilaian negatif. Tantangan utamanya adalah meningkatkan pengalaman mahasiswa agar penilaian “Cukup” dapat bergeser menjadi “Baik” atau “Sangat Baik”.

Tabel 2.4 Hasil Skor Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kecukupan Sarana dan Prasarana

Aspek Layanan	Tahun	Prodi	n	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Skor TKM
Kecukupan Sarana dan Prasarana	2022	K3	29	21,26	70,69	7,47	0,57	78,16
Kecukupan Sarana dan Prasarana	2022	MSDM	—	—	—	—	—	—
Kecukupan Sarana dan Prasarana	2022	Relasi Industri	6	33,33	38,89	25,00	2,78	75,69
Kecukupan Sarana dan Prasarana	2023	K3	31	18,28	43,55	31,18	6,99	68,28
Kecukupan Sarana dan Prasarana	2023	MSDM	15	53,33	38,89	7,78	0,00	86,39
Kecukupan Sarana dan Prasarana	2023	Relasi Industri	11	28,79	51,52	18,18	1,52	76,89
Kecukupan Sarana dan Prasarana	2024	K3	59	51,69	31,92	14,12	2,26	83,26

Kecukupan Sarana dan Prasarana	2024	MSDM	10	13,33	40,00	36,67	10,00	64,17
Kecukupan Sarana dan Prasarana	2024	Relasi Industri	6	33,33	16,67	36,11	13,89	67,36
Kecukupan Sarana dan Prasarana	2025	K3	56	49,11	34,52	14,58	1,79	82,74
Kecukupan Sarana dan Prasarana	2025	MSDM	27	35,80	47,53	14,20	2,47	79,17
Kecukupan Sarana dan Prasarana	2025	Relasi Industri	14	38,10	54,76	7,14	0,00	82,74

Sumber : (Data diolah, 2025)

Berdasarkan tabel, kepuasan mahasiswa terhadap kecukupan sarana dan prasarana secara umum berada pada kategori baik. Mayoritas responden memberikan penilaian pada kategori “Baik” dan “Sangat Baik”, terutama pada K3 angkatan 2024, K3 angkatan 2025, MSDM angkatan 2023, dan Relasi Industri angkatan 2025. Skor tertinggi terdapat pada Prodi MSDM angkatan 2023 dengan skor TKM 86,39. Nilai ini didukung oleh tingginya penilaian “Sangat Baik” sebesar 53,33% dan rendahnya penilaian “Cukup” maupun “Kurang”. Selain itu, skor tinggi juga terlihat pada K3 angkatan 2024 sebesar 83,26, K3 angkatan 2025 sebesar 82,74, dan Relasi Industri angkatan 2025 sebesar 82,74.

Sementara itu, skor terendah terdapat pada Prodi MSDM angkatan 2024 dengan skor TKM 64,17. Kelompok ini memiliki persentase jawaban “Cukup” sebesar 36,67% dan “Kurang” sebesar 10,00%. Hal serupa juga terlihat pada Relasi Industri angkatan 2024 dengan skor 67,36, yang memiliki persentase “Cukup” dan “Kurang” cukup besar. Secara keseluruhan, sarana dan prasarana kampus sudah dinilai cukup memadai oleh mahasiswa. Namun, masih terdapat beberapa kelompok yang menunjukkan kebutuhan perbaikan, terutama terkait ketersediaan, kenyamanan, kelayakan, dan pemerataan fasilitas pendukung pembelajaran. Perbaikan pada aspek ini penting agar pengalaman belajar mahasiswa menjadi lebih optimal dan konsisten di setiap program studi.

Tabel 2.5 Hasil Skor Kepuasan Mahasiswa Terhadap Aksesibilitas Sarana dan Prasarana

Aspek Layanan	Tahun	Prodi	n	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Skor TKM
Aksesibilitas Sarana dan Prasarana	2022	K3	29	27,59	59,31	12,41	0,69	78,45
Aksesibilitas Sarana dan Prasarana	2022	MSDM	—	—	—	—	—	—
Aksesibilitas Sarana dan Prasarana	2022	Relasi Industri	6	23,33	30,00	43,33	3,33	68,33
Aksesibilitas Sarana dan Prasarana	2023	K3	31	24,52	48,39	25,81	1,29	74,03
Aksesibilitas Sarana dan Prasarana	2023	MSDM	15	60,00	26,67	8,00	5,33	85,33
Aksesibilitas Sarana dan Prasarana	2023	Relasi Industri	11	41,82	38,18	14,55	5,45	79,09
Aksesibilitas Sarana dan Prasarana	2024	K3	59	50,85	34,92	13,22	1,02	83,90
Aksesibilitas Sarana dan Prasarana	2024	MSDM	10	24,00	36,00	36,00	4,00	70,00
Aksesibilitas Sarana dan Prasarana	2024	Relasi Industri	6	16,67	36,67	43,33	3,33	66,67
Aksesibilitas Sarana dan Prasarana	2025	K3	56	54,29	33,93	10,71	1,07	85,36
Aksesibilitas Sarana dan Prasarana	2025	MSDM	27	44,44	40,00	10,37	5,19	80,93
Aksesibilitas Sarana dan Prasarana	2025	Relasi Industri	14	25,71	64,29	7,14	2,86	78,21

Sumber : (Data diolah, 2025)

Berdasarkan tabel, kepuasan mahasiswa terhadap aksesibilitas sarana dan prasarana secara umum berada pada kategori baik. Mayoritas responden memberikan penilaian pada kategori “Baik” dan “Sangat Baik”, yang menunjukkan bahwa sarana dan prasarana kampus relatif mudah diakses oleh mahasiswa. Skor tertinggi terdapat pada Prodi K3 angkatan 2025 dengan skor TKM 85,36, diikuti oleh MSDM angkatan 2023 sebesar 85,33 dan K3 angkatan 2024 sebesar 83,90. Kelompok-kelompok ini menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi, terutama karena persentase penilaian “Sangat Baik” cukup dominan.

Sementara itu, skor terendah terdapat pada Prodi Relasi Industri angkatan 2024 dengan skor TKM 66,67. Nilai ini dipengaruhi oleh cukup tingginya jawaban “Cukup” sebesar 43,33%. Kondisi serupa juga terlihat pada Relasi Industri angkatan 2022 dengan skor 68,33, yang juga memiliki persentase “Cukup” sebesar 43,33%. Secara keseluruhan, aksesibilitas sarana dan prasarana sudah dinilai baik, namun masih perlu ditingkatkan pada beberapa kelompok yang memiliki penilaian “Cukup” cukup besar. Perbaikan dapat difokuskan pada kemudahan mahasiswa dalam menjangkau, menggunakan, dan memperoleh fasilitas kampus secara merata. Hal ini penting agar fasilitas yang tersedia tidak hanya cukup secara jumlah, tetapi juga mudah diakses dan benar-benar mendukung aktivitas akademik mahasiswa.

Tabel 2.5 Hasil Skor Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Sarana dan Prasarana

Aspek Layanan	Tahun	Prodi	n	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Skor TKM
Kualitas Sarana dan Prasarana	2022	K3	29	27,59	64,14	8,28	0,00	79,83
Kualitas Sarana dan Prasarana	2022	MSDM	—	—	—	—	—	—
Kualitas Sarana dan Prasarana	2022	Relasi Industri	6	33,33	33,33	33,33	0,00	75,00
Kualitas Sarana dan Prasarana	2023	K3	31	27,10	54,84	17,42	0,65	77,10
Kualitas Sarana dan Prasarana	2023	MSDM	15	68,00	21,33	9,33	1,33	89,00
Kualitas Sarana dan Prasarana	2023	Relasi Industri	11	47,27	38,18	14,55	0,00	83,18
Kualitas Sarana dan Prasarana	2024	K3	59	55,59	32,20	11,86	0,34	85,76
Kualitas Sarana dan Prasarana	2024	MSDM	10	12,00	36,00	48,00	4,00	64,00

Kualitas Sarana dan Prasarana	2024	Relasi Industri	6	16,67	33,33	40,00	10,00	64,17
Kualitas Sarana dan Prasarana	2025	K3	56	52,86	37,50	8,93	0,71	85,62
Kualitas Sarana dan Prasarana	2025	MSDM	27	43,70	50,37	5,93	0,00	84,44
Kualitas Sarana dan Prasarana	2025	Relasi Industri	14	47,14	52,86	0,00	0,00	86,79

Sumber : (Data diolah, 2025)

Berdasarkan tabel, kepuasan mahasiswa terhadap kualitas sarana dan prasarana secara umum berada pada kategori baik. Mayoritas responden memberikan penilaian pada kategori “Baik” dan “Sangat Baik”, terutama pada Prodi K3, MSDM, dan Relasi Industri angkatan 2025. Skor tertinggi terdapat pada Prodi MSDM angkatan 2023 dengan skor TKM 89,00, diikuti oleh Relasi Industri angkatan 2025 sebesar 86,79, K3 angkatan 2024 sebesar 85,76, dan K3 angkatan 2025 sebesar 85,62. Hal ini menunjukkan bahwa kelompok tersebut menilai kualitas sarana dan prasarana sudah sangat mendukung kebutuhan mahasiswa.

Sementara itu, skor terendah terdapat pada Prodi MSDM angkatan 2024 dengan skor TKM 64,00, serta Relasi Industri angkatan 2024 sebesar 64,17. Nilai tersebut dipengaruhi oleh tingginya persentase jawaban “Cukup” dan masih adanya penilaian “Kurang”, khususnya pada Relasi Industri angkatan 2024 sebesar 10,00%. Secara keseluruhan, kualitas sarana dan prasarana kampus sudah dinilai positif oleh mahasiswa. Namun, beberapa kelompok masih menunjukkan kebutuhan perbaikan, terutama dalam hal kelayakan fasilitas, kenyamanan ruang, kualitas peralatan pendukung pembelajaran, serta pemeliharaan sarana yang digunakan mahasiswa.

Pada angkatan 2025, seluruh prodi memperoleh skor di atas 84, yang menunjukkan persepsi kepuasan yang cukup kuat dan merata. Kondisi ini dapat menjadi gambaran bahwa kualitas sarana dan prasarana sudah cukup baik, tetapi tetap perlu dijaga agar standar fasilitas tetap konsisten bagi seluruh program studi.

Secara keseluruhan, hasil skor kepuasan mahasiswa menunjukkan bahwa layanan kampus, baik dari aspek dosen/tenaga pengajar, tenaga kependidikan, pengelola kampus, maupun sarana dan prasarana, telah dinilai baik oleh mayoritas mahasiswa. Hal ini terlihat dari dominannya penilaian pada kategori “Baik” dan “Sangat Baik” di sebagian besar program studi dan angkatan. Beberapa kelompok masih menunjukkan skor yang lebih rendah karena tingginya persentase jawaban “Cukup” dan sebagian kecil “Kurang”, khususnya pada aspek sarana dan prasarana serta layanan pengelola kampus. Oleh karena

itu, perbaikan perlu difokuskan pada peningkatan konsistensi kualitas layanan, responsivitas, kemudahan akses, kelayakan fasilitas, serta pemerataan sarana pendukung pembelajaran agar pengalaman mahasiswa menjadi lebih optimal di seluruh program studi.

B. Rekapitulasi Hasil Skor Kepuasan Mahasiswa per Program Studi

Hasil analisis berikut dilakukan terhadap mahasiswa dengan masing- masing Program studi. Jumlah responden program studi Program Studi Diploma Empat Keselamatan dan Kesehatan Kerja sebanyak 175 mahasiswa, Program Studi Diploma Tiga Manajemen Sumber Daya Manusia sebanyak 52 dan Program studi Diploma Empat Relasi Industri sebanyak 37. Berikut adalah rekapitulasi jawaban dari Program studi Keselamatan dan Kesehatan Kerja :

Tabel 2.6 Hasil Skor Kepuasan Mahasiswa di Program studi Keselamatan dan Kesehatan Kerja

Aspek Layanan	n	Jml Pertanyaan	Total Jawaban	Sangat Baik		Baik		Cukup		Kurang		Skor TKM
				Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	
Jumlah Kecukupan Sarana & Prasarana	175	6	1050	419	39.90	433	41.24	170	16.19	28	2.67	79.60
Jumlah Aksesibilitas Sarana & Prasarana	175	5	875	380	43.43	359	41.03	127	14.51	9	1.03	81.71
Jumlah Kualitas Sarana & Prasarana	175	5	875	394	45.03	378	43.20	99	11.31	4	0.46	83.20
Jumlah Dosen / Tenaga Pengajar	175	4	700	260	37.14	324	46.29	107	15.29	9	1.29	79.82
Jumlah Tenaga Kependidikan	175	4	700	261	37.29	317	45.29	118	16.86	4	0.57	79.82
Jumlah Pengelola Kampus	175	4	700	246	35.14	312	44.57	139	19.86	3	0.43	78.61

Sumber : (Data diolah, 2025)

Berdasarkan Tabel 2.6, tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) secara umum berada pada kategori baik. Dari 175 responden, seluruh aspek layanan memperoleh skor TKM di kisaran 78,61 sampai 83,20, dengan rata-rata skor sekitar 80,46. Hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan kepada mahasiswa K3 sudah dinilai cukup memuaskan, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan agar kepuasan mahasiswa dapat lebih optimal.

Aspek dengan skor tertinggi adalah Kualitas Sarana dan Prasarana, dengan skor TKM sebesar 83,20. Pada aspek ini, jawaban Sangat Baik mencapai 45,03% dan Baik sebesar 43,20%, sehingga total penilaian positif mencapai 88,23%. Temuan ini menunjukkan bahwa mahasiswa menilai kualitas fasilitas kampus, seperti ruang kuliah, laboratorium, peralatan praktikum, dan fasilitas pendukung lainnya, sudah dalam kondisi yang baik dan layak digunakan. Rendahnya persentase jawaban Kurang, yaitu hanya 0,46%, juga memperkuat bahwa aspek kualitas sarana dan prasarana menjadi salah satu kekuatan utama dalam pelayanan kepada mahasiswa K3.

Aspek Aksesibilitas Sarana dan Prasarana juga memperoleh skor tinggi, yaitu 81,71. Sebanyak 43,43% responden menjawab Sangat Baik dan 41,03% menjawab Baik. Artinya, mayoritas mahasiswa merasa bahwa akses menuju fasilitas kampus, seperti ruang kelas, laboratorium, perpustakaan, layanan informasi, serta fasilitas pendukung lainnya, sudah mudah dijangkau dan digunakan. Persentase jawaban Kurang pada aspek ini hanya 1,03%, sehingga dapat dikatakan bahwa aksesibilitas layanan kampus sudah berjalan cukup efektif.

Pada aspek Kecukupan Sarana dan Prasarana, skor TKM yang diperoleh adalah 79,60. Sebagian besar mahasiswa memberikan penilaian positif, yaitu 39,90% menjawab Sangat Baik dan 41,24% menjawab Baik. Namun, masih terdapat 16,19% jawaban Cukup dan 2,67% jawaban Kurang. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun ketersediaan sarana dan prasarana secara umum sudah memadai, masih ada sebagian mahasiswa yang merasa bahwa jumlah atau kapasitas fasilitas tertentu perlu ditambah atau diperbaiki, terutama pada fasilitas yang digunakan secara rutin dalam kegiatan pembelajaran dan praktikum.

Untuk aspek Dosen/Tenaga Pengajar, skor TKM sebesar 79,82 menunjukkan bahwa pelayanan akademik dari dosen sudah dinilai baik oleh mahasiswa. Jawaban Baik menjadi yang paling dominan, yaitu 46,29%, diikuti Sangat Baik sebesar 37,14%. Hal ini mencerminkan bahwa dosen dianggap cukup andal, responsif, dan mampu memberikan pelayanan pembelajaran kepada mahasiswa. Namun, masih adanya 15,29% jawaban Cukup

menunjukkan bahwa peningkatan pada aspek daya tanggap, kepedulian, atau konsistensi pelayanan dosen masih dapat dilakukan.

Aspek Tenaga Kependidikan memperoleh skor yang sama dengan aspek dosen, yaitu 79,82. Mayoritas mahasiswa memberikan penilaian Baik sebesar 45,29% dan Sangat Baik sebesar 37,29%. Ini menunjukkan bahwa layanan administrasi dan dukungan akademik dari tenaga kependidikan telah berjalan dengan cukup baik. Meskipun demikian, persentase Cukup sebesar 16,86% menjadi catatan bahwa pelayanan administratif masih dapat ditingkatkan, misalnya dari sisi kecepatan respons, kejelasan informasi, dan kemudahan proses layanan mahasiswa.

Aspek dengan skor terendah adalah Pengelola Kampus, yaitu sebesar 78,61. Meskipun skor ini masih berada pada kategori baik, aspek ini memiliki persentase jawaban Cukup paling tinggi, yaitu 19,86%. Selain itu, jawaban Sangat Baik pada aspek ini juga paling rendah dibandingkan aspek lainnya, yaitu 35,14%. Kondisi ini menunjukkan bahwa mahasiswa masih melihat adanya ruang perbaikan dalam pelayanan pengelola kampus, terutama terkait respons terhadap kebutuhan mahasiswa, kepastian layanan, perhatian terhadap keluhan, serta pengelolaan fasilitas dan lingkungan kampus secara umum.

Tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi K3 terhadap layanan kampus secara keseluruhan berada dalam kondisi baik. Aspek yang paling menonjol adalah Kualitas Sarana dan Prasarana, sedangkan aspek yang paling perlu mendapatkan perhatian adalah Pengelola Kampus dan Kecukupan Sarana dan Prasarana. Upaya peningkatan dapat difokuskan pada penambahan atau pemerataan fasilitas, percepatan penanganan keluhan, peningkatan responsivitas layanan, serta penguatan komunikasi antara pengelola kampus dan mahasiswa. Dengan perbaikan pada aspek-aspek tersebut, kualitas layanan kepada mahasiswa K3 berpotensi meningkat lebih baik lagi pada periode berikutnya.

Tabel 2.7 Hasil Skor Kepuasan Mahasiswa di Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia

Aspek Layanan	n	Jml Pertanyaan	Total Jawaban	Sangat Baik		Baik		Cukup		Kurang		Skor TKM
				Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	
Jumlah Kecukupan Sarana & Prasarana	52	6	312	114	36.54	136	43.59	52	16.67	10.00	3.2	78.37
Jumlah Aksesibilitas Sarana & Prasarana	52	5	260	117	45.00	92	35.38	38	14.62	13.00	5	80.1
Jumlah Kualitas Sarana & Prasarana	52	5	260	116	44.62	102	39.23	39	15.00	3.00	1.2	81.83
Jumlah Dosen / Tenaga Pengajar	52	4	208	90	43.27	94	45.19	22	10.58	2.00	1	82.69
Jumlah Tenaga Kependidikan	52	4	208	70	33.65	101	48.56	33	15.87	4.00	1.9	78.49
Jumlah Pengelola Kampus	52	4	208	69	33.17	94	45.19	41	19.71	4.00	1.9	77.4

Sumber : (Data diolah, 2025)

Berdasarkan Tabel 2.7, tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) secara umum berada pada kategori baik. Dari 52 responden, seluruh aspek layanan memperoleh skor TKM pada rentang 77,40 sampai 82,69. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa MSDM secara umum merasa puas terhadap layanan kampus, baik dari sisi sarana dan prasarana, dosen, tenaga kependidikan, maupun pengelola kampus. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang perlu mendapat perhatian karena memiliki skor lebih rendah dibandingkan aspek lainnya.

Aspek dengan skor tertinggi adalah Dosen/Tenaga Pengajar, dengan skor TKM sebesar 82,69. Pada aspek ini, jawaban Sangat Baik mencapai 43,27% dan Baik sebesar

45,19%, sehingga total penilaian positif mencapai 88,46%. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa MSDM menilai pelayanan dosen sudah berjalan dengan baik, terutama dalam hal keandalan, daya tanggap, kepastian layanan, dan kepedulian dosen terhadap mahasiswa. Rendahnya jawaban Kurang, yaitu sekitar 1%, juga menunjukkan bahwa hanya sebagian kecil mahasiswa yang merasa kurang puas terhadap pelayanan dosen.

Aspek Kualitas Sarana dan Prasarana memperoleh skor TKM sebesar 81,83. Sebanyak 44,62% mahasiswa memberikan penilaian Sangat Baik dan 39,23% memberikan penilaian Baik. Dengan demikian, mayoritas mahasiswa menilai bahwa kualitas fasilitas kampus, seperti ruang kuliah, laboratorium, peralatan pembelajaran, dan fasilitas pendukung lainnya, sudah cukup baik dan layak digunakan. Namun, masih terdapat 15,00% jawaban Cukup, sehingga peningkatan kualitas fasilitas tetap perlu dilakukan agar pengalaman belajar mahasiswa menjadi lebih optimal.

Pada aspek Aksesibilitas Sarana dan Prasarana, skor TKM yang diperoleh adalah 80,10. Persentase jawaban Sangat Baik sebesar 45,00% menjadi yang paling dominan pada aspek ini, diikuti jawaban Baik sebesar 35,38%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa akses terhadap fasilitas kampus sudah cukup mudah, baik akses menuju ruang kelas, laboratorium, perpustakaan, internet, maupun informasi kampus. Namun, masih terdapat 14,62% jawaban Cukup dan 5,00% jawaban Kurang, yang menunjukkan bahwa aksesibilitas beberapa layanan atau fasilitas masih dapat ditingkatkan.

Aspek Kecukupan Sarana dan Prasarana memperoleh skor TKM sebesar 78,37. Pada aspek ini, jawaban Baik menjadi yang paling tinggi, yaitu 43,59%, disusul Sangat Baik sebesar 36,54%. Secara umum, mahasiswa menilai jumlah dan ketersediaan sarana prasarana sudah cukup memadai. Akan tetapi, masih terdapat 16,67% jawaban Cukup dan sekitar 3,2% jawaban Kurang. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian mahasiswa masih merasa terdapat fasilitas yang perlu ditambah, diperbaiki, atau disesuaikan dengan kebutuhan pembelajaran.

Aspek Tenaga Kependidikan memperoleh skor TKM sebesar 78,49. Mayoritas mahasiswa memberikan penilaian Baik sebesar 48,56%, sedangkan Sangat Baik sebesar 33,65%. Hasil ini menunjukkan bahwa layanan tenaga kependidikan, seperti layanan administrasi akademik dan bantuan informasi, sudah dinilai baik oleh sebagian besar mahasiswa. Namun, persentase jawaban Cukup yang mencapai 15,87% menunjukkan

bahwa pelayanan administrasi masih perlu ditingkatkan, terutama dalam hal kecepatan respons, kejelasan informasi, dan kemudahan proses layanan.

Aspek dengan skor terendah adalah Pengelola Kampus, yaitu sebesar 77,40. Meskipun masih berada dalam kategori baik, aspek ini memiliki persentase jawaban Cukup yang cukup tinggi, yaitu 19,71%, serta jawaban Sangat Baik yang relatif lebih rendah dibandingkan aspek lainnya, yaitu 33,17%. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa masih melihat perlunya peningkatan dalam pengelolaan kampus, khususnya terkait respons terhadap kebutuhan mahasiswa, penanganan keluhan, perhatian terhadap fasilitas, serta kepastian pelayanan yang diberikan oleh pihak pengelola.

Tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi MSDM terhadap layanan kampus secara keseluruhan berada dalam kondisi baik. Aspek yang paling kuat adalah Dosen/Tenaga Pengajar, sedangkan aspek yang paling perlu ditingkatkan adalah Pengelola Kampus, Kecukupan Sarana dan Prasarana, serta Tenaga Kependidikan. Peningkatan dapat difokuskan pada perbaikan respons layanan, penanganan keluhan mahasiswa, pemerataan dan penambahan fasilitas, serta peningkatan kualitas pelayanan administrasi. Dengan adanya perbaikan pada aspek-aspek tersebut, kepuasan mahasiswa MSDM terhadap layanan kampus berpotensi meningkat pada periode berikutnya.

Tabel 2.8 Hasil Skor Kepuasan Mahasiswa di Program studi Relasi Industri

Aspek Layanan	n	Jml Pertanyaan	Total Jawaban	Sangat Baik		Baik		Cukup		Kurang		Skor TKM
				Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	
Jumlah Kecukupan Sarana & Prasarana	37	6	222	75	33.78	100	45.05	40	18.02	7	3.15	77.36
Jumlah Aksesibilitas Sarana & Prasarana	37	5	185	53	28.65	86	46.49	39	21.08	7	3.78	75.00
Jumlah Kualitas Sarana & Prasarana	37	5	185	74	40.00	78	42.16	30	16.22	3	1.62	80.14
Jumlah Dosen / Tenaga Pengajar	37	4	148	33	22.30	86	58.11	29	19.59	0	0.00	75.68

Jumlah Tenaga Kependidikan	37	4	148	37	25.00	78	52.70	33	22.30	0	0.00	75.68
Jumlah Pengelola Kampus	37	4	148	43	29.05	74	50.00	31	20.95	0	0.00	77.03

Sumber : (Data diolah, 2025)

Berdasarkan tabel tersebut, tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi Relasi Industri secara umum berada pada kategori baik, meskipun skornya relatif lebih rendah dibandingkan program studi lainnya. Dari 37 responden, seluruh aspek layanan memperoleh skor TKM pada rentang 75,00 sampai 80,14. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa Relasi Industri secara umum sudah merasa cukup puas terhadap layanan kampus, tetapi masih terdapat beberapa aspek yang perlu mendapat perhatian lebih serius untuk meningkatkan kualitas layanan.

Aspek dengan skor tertinggi adalah Kualitas Sarana dan Prasarana, yaitu sebesar 80,14. Pada aspek ini, jawaban Sangat Baik mencapai 40,00% dan Baik sebesar 42,16%, sehingga mayoritas mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap kualitas fasilitas yang tersedia. Persentase jawaban Kurang juga tergolong rendah, yaitu 1,62%. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa menilai kondisi sarana dan prasarana, seperti ruang kuliah, fasilitas pembelajaran, laboratorium, dan fasilitas pendukung lainnya, sudah cukup baik dan layak digunakan.

Aspek Kecukupan Sarana dan Prasarana memperoleh skor TKM sebesar 77,36. Sebanyak 33,78% mahasiswa memberikan penilaian Sangat Baik dan 45,05% memberikan penilaian Baik. Namun, masih terdapat 18,02% jawaban Cukup dan 3,15% jawaban Kurang. Kondisi ini menunjukkan bahwa secara umum fasilitas dinilai sudah tersedia, tetapi dari sisi jumlah, kapasitas, atau pemerataan penggunaannya masih terdapat ruang perbaikan. Beberapa fasilitas kemungkinan masih perlu ditambah atau ditingkatkan agar lebih sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.

Aspek Pengelola Kampus memperoleh skor TKM sebesar 77,03. Pada aspek ini, jawaban Baik menjadi yang paling dominan, yaitu 50,00%, diikuti Sangat Baik sebesar 29,05%. Tidak terdapat jawaban Kurang, tetapi persentase jawaban Cukup masih cukup tinggi, yaitu 20,95%. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan pengelola kampus sudah berjalan cukup baik, tetapi mahasiswa masih mengharapkan adanya peningkatan dalam hal

respons terhadap kebutuhan mahasiswa, kejelasan layanan, perhatian terhadap keluhan, dan pengelolaan fasilitas kampus.

Aspek Dosen/Tenaga Pengajar dan Tenaga Kependidikan memperoleh skor yang sama, yaitu 75,68. Pada aspek dosen, jawaban Baik mencapai 58,11%, sedangkan Sangat Baik sebesar 22,30%. Untuk tenaga kependidikan, jawaban Baik sebesar 52,70% dan Sangat Baik sebesar 25,00%. Meskipun tidak ada jawaban Kurang pada kedua aspek ini, persentase jawaban Cukup masih cukup tinggi, yaitu 19,59% pada dosen dan 22,30% pada tenaga kependidikan. Hal ini menunjukkan bahwa layanan akademik dan administrasi sudah diterima dengan baik, tetapi perlu ditingkatkan agar lebih responsif, konsisten, dan mampu memberikan pengalaman layanan yang lebih memuaskan.

Aspek dengan skor terendah adalah Aksesibilitas Sarana dan Prasarana, yaitu sebesar 75,00. Pada aspek ini, jawaban Sangat Baik hanya sebesar 28,65%, sedangkan jawaban Baik sebesar 46,49%. Sementara itu, jawaban Cukup mencapai 21,08% dan Kurang sebesar 3,78%. Hal ini menunjukkan bahwa akses terhadap fasilitas kampus masih menjadi perhatian utama bagi mahasiswa Relasi Industri. Perbaikan dapat difokuskan pada kemudahan akses fasilitas, akses informasi kampus, akses internet, jalur layanan, serta kemudahan mahasiswa dalam menggunakan fasilitas pembelajaran dan fasilitas umum.

Tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi Relasi Industri terhadap layanan kampus berada dalam kondisi baik, tetapi masih perlu ditingkatkan. Aspek yang paling kuat adalah Kualitas Sarana dan Prasarana, sedangkan aspek yang paling perlu mendapat perhatian adalah Aksesibilitas Sarana dan Prasarana, Dosen/Tenaga Pengajar, dan Tenaga Kependidikan. Peningkatan layanan dapat difokuskan pada kemudahan akses fasilitas, peningkatan responsivitas layanan akademik dan administrasi, serta penguatan komunikasi antara mahasiswa, tenaga kependidikan, dosen, dan pengelola kampus.

Pelayanan kampus kepada mahasiswa secara umum sudah tergolong baik dan memuaskan, tetapi belum sepenuhnya optimal. Kekuatan utama kampus terletak pada kualitas sarana dan prasarana yang dinilai cukup baik oleh mahasiswa. Sementara itu, prioritas perbaikan ke depan perlu diarahkan pada peningkatan aksesibilitas fasilitas, kecepatan penanganan keluhan, kualitas pelayanan administrasi, serta peningkatan responsivitas pengelola kampus terhadap kebutuhan mahasiswa. Dengan perbaikan tersebut, tingkat kepuasan mahasiswa pada seluruh program studi berpotensi meningkat pada periode evaluasi berikutnya.

BAB III

KESIMPULAN

1. Secara keseluruhan, hasil pengolahan data menunjukkan bahwa rata-rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan Politeknik Ketenagakerjaan pada tahun 2025 dari enam aspek penilaian adalah sebagai berikut:

- a. Prodi Keselamatan dan Kesehatan Kerja : 83,84
- b. Prodi Manajemen Sumber Daya Manusia : 80,53
- c. Prodi Relasi Industri : 81,84

Berdasarkan hasil tersebut, seluruh program studi pada tahun 2025 telah memperoleh nilai di atas standar mutu 75 persen. Hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan kepada mahasiswa secara umum sudah berada pada kategori baik dan perlu dipertahankan. Prodi Keselamatan dan Kesehatan Kerja memperoleh rata-rata tertinggi, sedangkan Prodi Manajemen Sumber Daya Manusia memperoleh rata-rata terendah, meskipun tetap berada di atas standar mutu.

2. Jika dilihat berdasarkan perkembangan tahun 2022 sampai dengan 2025, tingkat kepuasan mahasiswa mengalami perubahan yang cukup dinamis. Rata-rata Skor TKM keseluruhan pada tahun 2022 sebesar 74,36, meningkat menjadi 79,26 pada tahun 2023, kemudian menurun menjadi 71,93 pada tahun 2024, dan meningkat kembali secara signifikan menjadi 82,07 pada tahun 2025. Kondisi ini menunjukkan bahwa tahun 2024 menjadi periode dengan tingkat kepuasan paling rendah, sedangkan tahun 2025 menunjukkan adanya perbaikan layanan yang cukup kuat pada hampir seluruh aspek penilaian.
3. Aspek yang masih perlu menjadi perhatian adalah layanan Tenaga Kependidikan dan Pengelola Kampus. Pada tahun 2025, aspek Tenaga Kependidikan memiliki rata-rata Skor TKM terendah dibandingkan aspek lainnya, yaitu sebesar 80,65, meskipun masih berada di atas standar mutu. Sementara itu, jika dilihat dari rata-rata keseluruhan tahun 2022 sampai dengan 2025, aspek Pengelola Kampus menjadi aspek dengan nilai rata-rata paling rendah, yaitu sebesar 75,75. Oleh karena itu, peningkatan pelayanan administrasi, kecepatan respons, kejelasan informasi, serta kepedulian dalam melayani mahasiswa perlu terus diperkuat.
4. Dibandingkan dengan tahun sebelumnya, rata-rata Skor TKM tahun 2025 mengalami peningkatan sebesar 10,14 poin, yaitu dari 71,93 pada tahun 2024 menjadi 82,07 pada tahun

2025. Secara rinci, perubahan nilai rata-rata kepuasan per program studi adalah sebagai berikut:

a. Prodi Keselamatan dan Kesehatan Kerja : menurun 0,23 poin dari 84,07 menjadi 83,84

b. Prodi Manajemen Sumber Daya Manusia : meningkat 13,96 poin dari 66,57 menjadi 80,53

c. Prodi Relasi Industri : meningkat 16,69 poin dari 65,15 menjadi 81,84

Peningkatan terbesar terjadi pada Prodi Relasi Industri, diikuti oleh Prodi Manajemen Sumber Daya Manusia. Hal ini menunjukkan adanya perbaikan yang cukup signifikan pada dua prodi tersebut setelah sebelumnya memperoleh nilai yang relatif rendah pada tahun 2024.

5. Berdasarkan enam aspek penilaian, yaitu layanan Dosen/Tenaga Pengajar, Tenaga Kependidikan, Pengelola Kampus, Kecukupan Sarana dan Prasarana, Aksesibilitas Sarana dan Prasarana, serta Kualitas Sarana dan Prasarana, dapat disimpulkan bahwa layanan kampus pada tahun 2025 telah menunjukkan kondisi yang lebih baik dibandingkan tahun 2024. Perbaikan paling menonjol terlihat pada aspek Kualitas Sarana dan Prasarana, yang meningkat dari rata-rata 71,31 pada tahun 2024 menjadi 85,62 pada tahun 2025.
6. Dengan demikian, layanan Politeknik Ketenagakerjaan menurut mahasiswa secara umum telah menunjukkan arah yang positif. Namun, peningkatan layanan tetap perlu dilakukan secara berkelanjutan, terutama pada aspek yang berkaitan langsung dengan pelayanan administrasi, pengelolaan kampus, dan pemerataan fasilitas antarprogram studi. Upaya perbaikan tersebut penting agar tingkat kepuasan mahasiswa dapat terus meningkat dan kualitas layanan kampus tetap konsisten pada periode survei berikutnya.

BAB IV

PENUTUP

Berdasarkan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan Politeknik Ketenagakerjaan tahun 2022 sampai dengan 2025, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan kampus secara umum telah menunjukkan perkembangan yang positif. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa sebagian besar aspek layanan memperoleh nilai Skor TKM di atas standar mutu 75 persen, khususnya pada tahun 2025. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa secara umum telah merasa puas terhadap layanan yang diberikan, baik pada aspek layanan Dosen/Tenaga Pengajar, Tenaga Kependidikan, Pengelola Kampus, maupun Sarana dan Prasarana.

Meskipun demikian, hasil survei juga menunjukkan adanya perbedaan tingkat kepuasan antarprogram studi dan antartahun. Prodi Keselamatan dan Kesehatan Kerja cenderung memiliki capaian yang lebih stabil, sedangkan Prodi Manajemen Sumber Daya Manusia dan Prodi Relasi Industri menunjukkan pola yang lebih fluktuatif, terutama pada tahun 2024. Namun, pada tahun 2025 kedua prodi tersebut menunjukkan peningkatan yang cukup signifikan. Kondisi ini menunjukkan bahwa perbaikan layanan yang dilakukan telah memberikan dampak positif terhadap kepuasan mahasiswa.

Beberapa aspek yang masih perlu menjadi perhatian adalah layanan Tenaga Kependidikan, layanan Pengelola Kampus, serta pemerataan kecukupan dan kualitas Sarana dan Prasarana. Peningkatan pada aspek tersebut perlu dilakukan secara berkelanjutan, terutama dalam hal kecepatan pelayanan, ketepatan informasi, kepedulian terhadap kebutuhan mahasiswa, kemudahan akses fasilitas, serta pemeliharaan sarana pendukung pembelajaran. Dengan adanya peningkatan yang konsisten, kualitas layanan kampus diharapkan dapat semakin merata di seluruh program studi.

Hasil survei ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi Politeknik Ketenagakerjaan dalam meningkatkan mutu layanan kepada mahasiswa. Selain itu, hasil pengukuran Skor TKM juga dapat digunakan sebagai dasar dalam menyusun kebijakan perbaikan layanan, menentukan prioritas peningkatan fasilitas, serta memperkuat sistem pelayanan akademik dan nonakademik. Dengan demikian, survei kepuasan mahasiswa tidak hanya menjadi instrumen penilaian, tetapi juga menjadi bagian penting dalam upaya peningkatan mutu layanan kampus secara berkelanjutan.

Sebagai penutup, Politeknik Ketenagakerjaan perlu mempertahankan aspek-aspek layanan yang telah memperoleh penilaian baik, sekaligus meningkatkan aspek yang masih memperoleh nilai relatif rendah. Upaya perbaikan yang berkelanjutan, terukur, dan berbasis pada kebutuhan mahasiswa diharapkan mampu menciptakan lingkungan pembelajaran yang lebih nyaman, responsif, aman, dan mendukung keberhasilan proses pendidikan di Politeknik Ketenagakerjaan.



KEMENTERIAN KETENAGAKERJAAN REPUBLIK INDONESIA
SEKRETARIAT JENDERAL
POLITEKNIK KETENAGAKERJAAN

KEPUTUSAN DIREKTUR POLITEKNIK KETENAGAKERJAAN

NOMOR 1/3266/SV.30.01/XII/2025

TENTANG

TIM SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN
POLITEKNIK KETENAGAKERJAAN TAHUN 2025

- 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, perlu menetapkan Keputusan Direktur Politeknik Ketenagakerjaan selaku Kuasa Pengguna Anggaran.
- 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 Tinggi, Sains, dan Teknologi RI Nomor 39 Tahun 2025 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 36 Tahun 2024 tentang Pengangkatan Kembali Dalam Jabatan Direktur, Wakil Direktur, dan Pengawas di Politeknik Ketenagakerjaan;

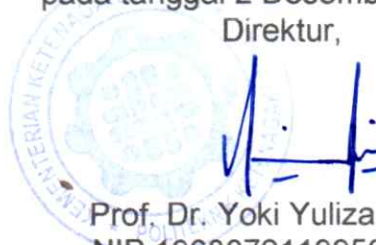
8. Petikan Keputusan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 321 Tahun 2024 tentang pengangkatan Pejabat Perbendaharaan Negara Pada Satuan Kerja Pusat dan Satuan Kerja Unit Pelaksana Teknis Pusat Kementerian Ketenagakerjaan;

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR POLITEKNIK KETENAGAKERJAAN TENTANG TIM SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN POLITEKNIK KETENAGAKERJAAN TAHUN 2025
- KESATU : Menunjuk nama-nama sebagaimana Lampiran Keputusan ini sebagai Tim Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Politeknik Ketenagakerjaan Tahun 2024, mulai tanggal 3 – 15 Desember 2025;
- 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 2 Desember 2025

Direktur,



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

LAMPIRAN

KEPUTUSAN DIREKTUR POLITEKNIK KETENAGERJAAN

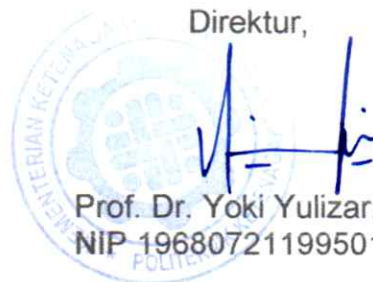
NOMOR 1/3266/SV.30.01/XII/2025

TENTANG TIM SURVEI KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP LAYANAN POLITEKNIK KETENAGAKERJAAN
TAHUN 2025

**DAFTAR NAMA TIM SURVEI KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP LAYANAN POLTEKNAKER TAHUN 2025**

NO	NAMA	KEDUDUKAN DALAM TIM
1	Doni Mardiyanto, S.Pd., M.M.	Ketua
2	Dony Firman Santosa, S.Stat., M.M.	Anggota
3	Sri Maya Handany, S.Kom	Anggota

Direktur,



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