

LAPORAN HASIL ANALISIS

**TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TEKNOLOGI MESIN D3
TERHADAP PELAYANAN INSTITUT, PROGRAM
PENDIDIKAN VOKASI DAN PRODI
PERIODE 2022-2023**



**PROGRAM PENDIDIKAN VOKASI
INSTITUT SAINS & TEKNOLOGI AKPRIND
YOGYAKARTA
SEPTEMBER 2023**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penyusunan laporan hasil analisis survei tentang kepuasan mahasiswa Teknologi Mesin D3 terhadap pelayanan di Institut, Program Pendidikan Vokasi dan prodi telah selesai. Laporan ini disusun oleh Program Pendidikan Vokasi.

Semoga laporan ini memberikan banyak informasi dan manfaat kepada pihak terkait. Kami menyadari bahwa isi laporan ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu tim Kuesioner mengharapkan masukan dan kritikan yang dimaksudkan untuk memperbaiki laporan ini.

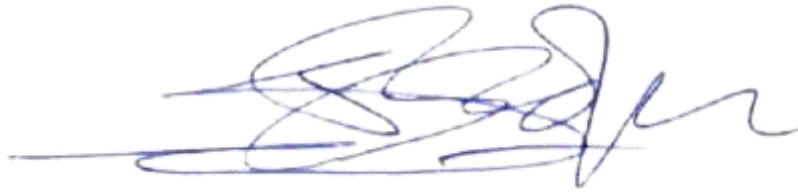
Yogyakarta, 10 September 2023

LEMBAR PENGESAHAN

**LAPORAN HASIL TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA
TEKNOLOGI MESIN D3, PROGRAM PENDIDIKAN VOKASI,
INSTITUT SAINS & TEKNOLOGI AKPRIND YOGYAKARTA
PERIODE 2022-2023**

Menyetujui,

Ketua Program Studi Teknologi Mesin D3

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke at the end.

I Gusti Gde Badrawada, ST., M.Eng.

NIK. 03.0769.583.E

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	2
DAFTAR ISI.....	4
BAB 1. METODE.....	5
BAB 2. HASIL ANALISIS.....	4
Tabel 1 Hasil Uji Validitas Kepentingan/Harapan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas Kepentingan/Harapan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB 3. KESIMPULAN.....	7

BAB 1. METODE

1.1 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam laporan analisis tingkat kepuasan mahasiswa ini adalah data primer melalui survei kepada mahasiswa Teknologi Mesin di Institut Sains & Teknologi AKPRIND Yogyakarta pada Januari - Agustus 2023. Total responden sebanyak 32 mahasiswa untuk Semester 22.1 dan 45 mahasiswa untuk Semester 22.2.

1.2 Variabel

Variabel yang digunakan adalah pernyataan tentang penilaian terhadap 5 aspek seperti pada Tabel 1. Masing-masing menggunakan skala sebagai berikut:

- Pernyataan tingkat penilaian
 - 1 = Kurang Penting
 - 2 = Cukup Penting
 - 3 = Penting
 - 4 = Sangat Penting
- Pernyataan tingkat kepuasan
 - 1 = Kurang Puas
 - 2 = Cukup Puas
 - 3 = Puas
 - 4 = Sangat Puas

Tabel 1. Variabel

Keandalan (Reliability): Kemampuan Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Pengelola dalam Memberikan Pelayanan
1. Dosen memberikan materi kuliah/praktek/praktikum dengan jelas dan sesuai rancangan pembelajaran (RPS) maupun kurikulum
2. Dosen memberikan kesempatan diskusi/tanya jawab
3. Dosen menyediakan materi/bahan ajar untuk membantu pemahaman mahasiswa
4. Pengelola Program Studi mampu memberikan pelayanan dengan baik

5. Staf akademik selalu melayani keperluan mahasiswa dengan baik
Daya Tanggap (Responsiveness): Kemauan Dari Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Pengelola dalam Membantu Mahasiswa dan Memberikan Jasa dengan Cepat
1. Bimbingan akademik bagi mahasiswa dilakukan dengan baik dan cepat
2. Permasalahan/keluhan mahasiswa selalu ditangani dengan baik melalui dosen pembimbing akademik/dosen wali
3. Bantuan (keringanan/beasiswa) bagi mahasiswa yang kurang mampu
4. Tenaga kependidikan mampu memberikan pelayanan dengan cepat
5. Pengelola Program Studi menyelesaikan permasalahan (jika ada) terkait mahasiswa dengan cepat
Kepastian (Assurance): Kemampuan Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Pengelola untuk Memberi Keyakinan Kepada Mahasiswa Bahwa Pelayanan yang Diberikan Telah Sesuai dengan Ketentuan
1. Dosen memberikan penjelasan terkait rancangan pembelajaran, peraturan kuliah, penilaian dan hal terkait di perkuliahan
2. Tenaga kependidikan selalu menjelaskan peraturan administrasi yang ada kepada mahasiswa
3. Pengelola Program Studi mensosialisasikan peraturan akademik kepada mahasiswa (seperti syarat skripsi, KP, pendadaran, dan hal lain terkait)
4. Dosen, Tenaga kependidikan, dan pengelola Program Studi Adil dalam memperlakukan mahasiswa
Empati (Empathy): Kesiediaan/Kepedulian Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Pengelola untuk Memberi Perhatian kepada Mahasiswa
1. Dosen mampu berkomunikasi yang baik dengan mahasiswa
2. Dosen memberikan motivasi dan inspirasi kepada mahasiswa
3. Tenaga kependidikan mampu memberikan perhatian kepada mahasiswa yang membutuhkan pelayanan administrasi
4. Pengelola Program Studi memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk memberikan saran dan masukan bagi Program Studi

5. Mahasiswa selalu mendapatkan update informasi/pengumuman (seperti tentang beasiswa, workshop, pelatihan, seminar, lomba, dan lain-lain)
Tangible: Penilaian Mahasiswa terhadap Kecukupan, Aksesibilitas, Kualitas Sarana dan Prasarana
1. Ruang Program Studi dan sekitarnya bersih nyaman
2. Terdapat laboratorium yang mendukung dan relevan dengan kebutuhan keilmuan
3. Terdapat media untuk komunikasi dengan Program Studi (seperti WA group, facebook, telepon, dan sebagainya)
4. Fasilitas kepengurusan administrasi yang baik
5. Fasilitas di Program Studi mampu meningkatkan suasana akademik yang baik
6. Pengoperasian sistem informasi akademik mudah dan dapat mempermudah kegiatan kemahasiswaan dan perkuliahan
7. Sistem informasi akademik mudah diakses dimanapun dan kapanpun
8. Kecepatan akses dan proses informasi dari sistem informasi akademik
9. Ketepatan dan keakurasian informasi dari sistem informasi akademik
10. Ketepatan waktu penyampaian informasi dari sistem informasi akademik

BAB 2. HASIL ANALISIS

2.1 UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

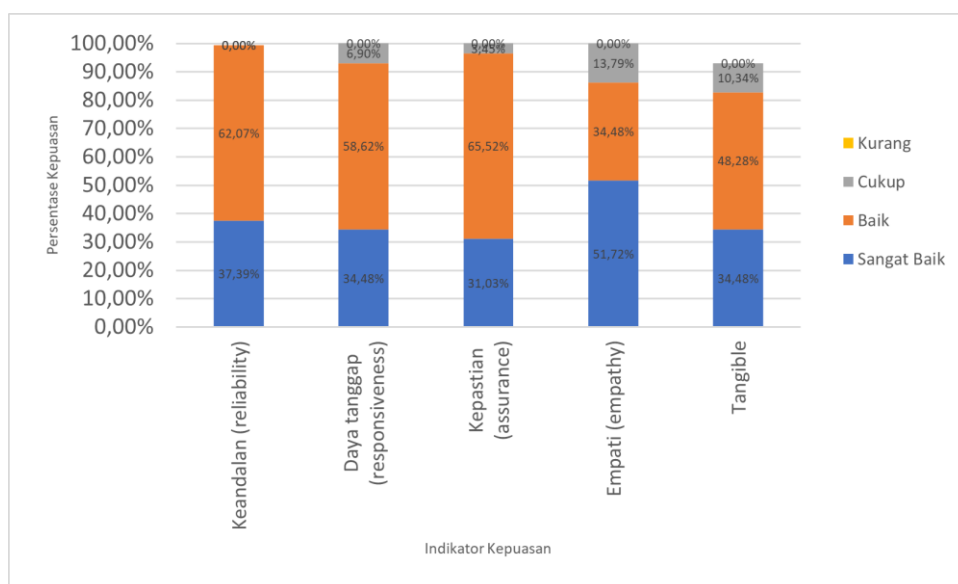
Uji validitas adalah untuk mengetahui tingkat keakuratan dari instrumen kuesioner yang digunakan dalam pengumpulan data. Pengujian dilakukan dengan melihat angka koefisien korelasi Pearson. Sementara itu, uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui kekonsistenan dari instrumen kuesioner. Pengujian dilakukan melalui nilai α -cronbach.

Dari uji validitas diperoleh hasil semua instrumen kepuasan telah valid atau mampu mengukur indikator yang ada mulai dari keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), empati (*empathy*), *tangible* di tingkat institut, fakultas dan prodi. Dengan demikian, kuisisioner yang ada telah layak untuk digunakan.

Dari uji reliabilitas diperoleh hasil semua instrumen kepuasan telah reliabel mulai dari keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), empati (*empathy*), *tangible* di tingkat institut, fakultas dan prodi. Dengan demikian, kuisisioner yang ada telah layak untuk digunakan.

2.2 PENILAIAN MAHASISWA

Penilaian terhadap mahasiswa dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun, yaitu setiap semester. Pada Tahun Akademik 2022/2023, dilakukan pada semester ganjil (22.1) dan dilakukan pada semester genap (22.2).



Gambar 1. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Tahun Akademik 2022/2023

Sebagian besar mahasiswa memberikan penilaian baik terhadap keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), *tangible*, dan memberikan penilaian sangat baik terhadap empati (*empathy*) di tingkat Institut, Program Pendidikan Vokasi dan Prodi Teknologi Mesin D3. Hal ini ditunjukkan dengan 62,07% mahasiswa menyatakan penilaian baik pada indikator kepuasan di variabel keandalan (*reliability*). Sementara itu yang menyatakan sangat baik sebesar 37,39%, menyatakan cukup 0% dan kurang sebesar 0%. Pada indikator kepuasan di variabel daya tanggap (*responsiveness*), mahasiswa memberikan penilaian baik sebesar 58,62%, penilaian sangat baik sebesar 34,48%, penilaian cukup baik sebesar 6,90%, penilaian kurang baik sebesar 0%. Pada indikator kepuasan di kepastian (*assurance*), memiliki persentase nilai baik sebesar 65,52%, nilai sangat baik sebesar 31,03%, nilai cukup baik sebesar 3,45%, nilai kurang baik sebesar 0%. Pada indikator kepuasan di variabel empati (*empathy*), mahasiswa memberikan nilai sangat baik sebesar 51,72%, nilai baik sebesar 34,48%, nilai cukup baik sebesar 13,78%, nilai kurang baik sebesar 0%. Pada indikator kepuasan di variabel *tangible*, terdapat nilai baik sebesar 48,28%, nilai sangat baik sebesar 34,48%, nilai kurang baik sebesar 10,34% dan nilai cukup baik sebesar 0%.

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah diisi oleh mahasiswa pada Tahun Akademik 2022/2023, maka diperoleh *customer satisfaction index* (CSI) sebesar 80% berdasarkan indikator-indikator kepuasan pada variabel keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), empati (*empathy*), dan *tangible*.

Terdapat beberapa masukan dari mahasiswa sebagai berikut:

1. Semoga kedepannya lebih baik lagi.
2. Mohon untuk lebih luar menyebarkan informasi, agar mahasiswa tidak ada ketinggalan dalam kegiatan kemahasiswaan.
3. Makin sukses kedepannya.
4. Diperbanyak lagi dalam hal waktu praktikum sehingga dapat lebih mengasah skill dan memecahkan masalah yang ada.
5. saya sangat suka kalau kampus bersih dan rapi.
6. Harapan saya, pada program studi selanjutnya terutama kejuruan lebih diutamakan.
7. semoga kedepannya para dosen bisa membimbing mahasiswa yang masih belum paham materi dan jika ada pertanyaan melalui chat WA harap segera dibalas.

8. Sudah cukup baik, tetapi akan lebih baik jika di tingkatkan lagi yang sedikit kurang terutama untuk info-info ter update mengenai informasi untuk mahasiswa yang sedikit telat.
9. Lebih ditingkatkan lgi dalam proses input nilai karena ada bbrapa nilai yg sampai herregistrasi belum keluar.
10. lebih di permudah birokasinya.
11. Semoga dosen Lebih spesifik lagi dalam menerangkan dan lebih semangat lgi dalam mendidik mahasiswa.
12. Saran saya untuk Herregistrasi di bagian keuangan dan baak bisa di pakukan secara online untuk lebih mempermudah mahasiswa.
13. Diharapkan program studi yang diberikan kepada mahasiswa khususnya pada praktikum dilengkapi dengan fasilitas yang dapat menunjang dalam proses belajar.
14. Peningkatan pelayanan terhadap mahasiswa lebih ditingkatkan kembali.

BAB 3. KESIMPULAN

Berdasarkan data dan analisis yang ada dapat disimpulkan bahwa:

1. Sebagian besar mahasiswa memberikan penilaian baik terhadap aspek keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), *tangible* di tingkat Institut, Program Pendidikan Vokasi dan Prodi Teknologi Mesin D3 pada Tahun Akademik 2022/2023.
2. Sebagian besar mahasiswa memberikan penilaian sangat baik terhadap aspek keandalan empati (*empathy*) di tingkat Institut, Program Pendidikan Vokasi dan Prodi Teknologi Mesin D3 pada Tahun Akademik 2022/2023.