



Politeknik KP Sorong

# LAPORAN SURVEI KEPUASAN TARUNA



Unit Penjaminan Mutu Internal  
Semester Ganjil  
TA 2022/2023

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN TARUNA  
POLITEKNIK KELAUTAN DAN PERIKANAN SORONG**



**UNIT PENJAMINAN MUTU INTERNAL (UPMI)  
POLITEKNIK KELAUTAN DAN PERIKANAN SORONG  
2023**

**Tim Penyusun:**

Yani Nurita Purnawanti, M.T  
Andreas Pujianto, S.St.Pi, M.T  
Boby W. Ziliwu, M.T  
Muhammad Kasim, M.Si  
Rezza Ruzuqi, M.T  
Ernawati,, M.Si  
Korneles E Huwae, S.Pi



**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN  
BADAN RISET DAN SUMBER DAYA MANUSIA  
KELAUTAN DAN PERIKANAN  
POLITEKNIK KELAUTAN DAN PERIKANAN SORONG**

JALAN KAPITAN PATTIMURA, TANJUNG KASUARI - SUPRAU  
KOTAK POS 118 KOTA SORONG, PAPUA BARAT 98411  
E-MAIL : [polteksorong@kkp.go.id](mailto:polteksorong@kkp.go.id) WEBSITE : [www.polikpsorong.ac.id](http://www.polikpsorong.ac.id)

---

**KEPUTUSAN  
DIREKTUR POLITEKNIK KELAUTAN DAN PERIKANAN SORONG  
NOMOR : KEP - 280/BRSDM-POLTEK-SRG/TU.210/II/2023**

**TENTANG  
PEMBENTUKAN TIM PENYELENGGARA  
EVALUASI PEMBELAJARAN SEMESTER GANJIL  
TAHUN AKADEMIK 2022/2023**

Direktur Politeknik KP Sorong :

Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan mutu perguruan tinggi, maka institusi harus mampu menetapkan serta mewujudkan visi kampus melalui pelaksanaan misinya (aspek deduktif), serta mampu memenuhi kebutuhan/memuaskan stakeholders (aspek induktif)

b. bahwa untuk menjaga keberlanjutan kualitas di Politeknik Kelautan dan Perikanan Sorong salah satu hal yang perlu dilakukan adalah mengevaluasi proses pembelajaran setiap semester;

c. bahwa sehubungan dengan pertimbangan point a dan b, maka perlu dibentuk tim penyelenggara yang ditetapkan dengan Keputusan Direktur.

Mengingat : 1. Undang-undang RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;

2. Undang-Undang RI Nomor 14 Tahun 2005 Tentang Guru dan Dosen;

3. Undang-Undang RI Nomor: 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;

4. Peraturan Pemerintah Nomor : 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;

5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor: 17 Tahun 2013 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 46 Tahun 2013 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2013 tentang jabatan fungsional dosen dan angka kreditnya;

6. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi;

7. Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor: 08/PERMEN-KP/2015 tentang Kurikulum Politeknik Kelautan dan Perikanan Edisi 2015;

Dokumen ini telah ditandatangani menggunakan sertifikat elektronik yang dikeluarkan oleh BSR



8. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor: 20/PERMEN-KP/2015 tentang Statuta Politeknik Kelautan dan Perikanan Sorong;
9. Peraturan Kepala Badan Riset Dan Sumber Daya Manusia Kelautan dan Perikanan Nomor : 19/PER-BRSDM/2019 tentang Kurikulum Politeknik Kelautan dan Perikanan Edisi 2019;
10. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor: 91/PERMEN-KP/2020 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Kelautan dan Perikanan
11. Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor : 06/MENSJ/KP.430/III/2021. Tanggal 30 Maret 2021 tentang Pemberhentian Dari Dan Pengangkatan Dosen Yang Diberi Tugas Tambahan Sebagai Direktur, Wakil Direktur Serta Pembantu Direktur Pada Unit Pelaksana Teknis Lingkup Badan Riset Dan Sumber Daya Manusia Kelautan Dan Perikanan Kementerian Kelautan Dan Perikanan.

## **MEMUTUSKAN**

Menetapkan :

- Pertama : **KEPUTUSAN DIREKTUR POLITEKNIK KELAUTAN DAN PERIKANAN SORONG TENTANG PEMBENTUKAN TIM PENYELENGGARA EVALUASI PEMBELAJARAN SEMESTER GANJIL TA.2022/2023**
- Kedua : Menunjuk dan mengangkat mereka sebagai Tim Penyelenggara Evaluasi Pembelajaran Ganjil Tahun 2023 seperti lampiran 1;
- Ketiga : Tim mempunyai tugas antara lain :
1. Membuat Instrumen evaluasi Pembelajaran
  2. Melaksanakan evaluasi Pembelajaran
  3. Membuat Laporan hasil evaluasi pembelajaran
  4. Melaporkan setiap proses pelaksanaan evaluasi pembelajaran kepada Direktur melalui Wakil Direktur I
- Keempat : Biaya yang timbul akibat diterbitkannya Surat Keputusan ini, dibebankan DIPA Politeknik KP Sorong Tahun 2023.
- Kelima : Keputusan ini mulai berlaku sejak ditetapkan dan akan diperbaiki seperlunya bila terdapat kekeliruan dalam penetapannya.

Ditetapkan di Sorong  
Pada Tanggal, 20 Februari 2023  
Direktur,



Muhammad Ali Ulat, M.Si  
NIP. 19730430 200112 1 002

**Tembusan :**

1. Kepala Badan Riset SDM Kelautan dan Perikanan, di Jakarta;
2. Kepala Pusat Pendidikan Kelautan dan Perikanan, di Jakarta;

Lampiran 1 : Keputusan Direktur Politeknik KP Sorong  
Nomor : KEP.280 /BRSDM-POLTEK-SRG/TU.210/II/2023  
Tanggal : 20 Februari 2022

**TIM PENYELENGGARA  
EVALUASI PEMBELAJARAN SEMESTER GANJIL  
TAHUN AKADEMIK 2022/2023**

---

Penanggung Jawab : Muhamad Ali Ulat, S.Pi., M.Si  
Pengarah : Kadarusman, Ph.D. (WADIR I)  
Ketua Tim : Yani Nurita Purnawanti, M.T  
Anggota : Andreas Pujiyanto, S.St.Pi, M.Si  
Defrian Marza Arisandi, M.Si  
Boby Wisela Ziliwu, M.T  
Muhammad Kasim, M.Si  
Rezza Ruzuqi, M.T  
Ernawati,, M.Si  
Agung Setia Abadi, M.Si  
Lay Tjarles, M.Si  
Komeles E Huwae, S.Pi  
Abdul Ghofir, S.Pi

Direktur,



Muhammad Ali Ulat, M.Si  
NIP. 19730430 200112 1 002

Lampiran 1 : Keputusan Direktur Politeknik KP Sorong  
Nomor : KEP.280 /BRSDM-POLTEK-SRG/TU.210/II/2023  
Tanggal : 20 Februari 2022

**TIM PENYELENGGARA  
EVALUASI PEMBELAJARAN SEMESTER GANJIL  
TAHUN AKADEMIK 2022/2023**

---

Penanggung Jawab : Muhamad Ali Ulat, S.Pi., M.Si  
Pengarah : Kadarusman, Ph.D. (WADIR I)  
Ketua Tim : Yani Nurita Purnawanti, M.T  
Anggota : Andreas Pujiyanto, S.St.Pi, M.Si  
Defrian Marza Arisandi, M.Si  
Boby Wisela Ziliwu, M.T  
Muhammad Kasim, M.Si  
Rezza Ruzuqi, M.T  
Ernawati,, M.Si  
Agung Setia Abadi, M.Si  
Lay Tjarles, M.Si  
Komeles E Huwae, S.Pi  
Abdul Ghofir, S.Pi

Direktur,



Muhammad Ali Ulat, M.Si  
NIP. 19730430 200112 1 002

## LEMBAR PENGESAHAN

Laporan hasil kepuasan taruna terhadap pelayanan akademik Politeknik Kelautan dan Perikanan Sorong semester ganjil tahun akademik 2022/2023 telah disahkan dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Sorong, 13 Maret 2023

Wakil Direktur I

Kepala Unit Penjaminan Mutu Internal



Kadarusman, S.Pi., DEA., M.Sc., Ph.D



Yani Nurita Purnawanti, M.T

Mengetahui,  
Direktur



Muhammad Ali Ulat, S.Pi, M.Si



## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur senantiasa dipanjatkan kehadiran Allah SWT., karena berkat rahmat dan hidayah-Nya maka Laporan Survei Kepuasan Taruna Semester Ganjil Tahun Akademik 2022/2023 dapat diselesaikan. Salah satu kata kunci kesuksesan pengelolaan lembaga atau organisasi adalah *satisfaction* (kepuasan) para pengguna. Tingkat kepuasan layanan mengukur respon pelanggan terhadap evaluasi kesesuaian atau ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan tentang kinerja dengan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Laporan hasil survei kepuasan ini menjadi acuan Politeknik Kelautan dan Perikanan Sorong untuk berbenah dan menjadi barometer dalam peningkatan kinerja untuk melayani Taruna sebagai pengguna utama di periode pembelajaran berikutnya. Akhirnya, kepada tim dan semua pihak yang terlibat dalam pelaksanaan survei ini dihaturkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Sorong, 13 Maret 2023  
Ketua Unit Penjaminan Mutu Internal

Yani Nurita Purnawanti, M.T

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	6
KATA PENGANTAR .....	7
DAFTAR ISI.....	8
DAFTAR TABEL.....	9
DAFTAR GAMBAR .....	10
1. PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Dasar Hukum .....	2
1.3. Tujuan Kegiatan .....	2
2. METODE PENGUKURAN.....	3
2.1. Ruang Lingkup.....	3
2.2. Operasionalisasi Variabel.....	3
2.3. Indeks Kepuasan Layanan .....	4
3. HASIL KEGIATAN SURVEI .....	5
3.1. Responden.....	5
3.2. IKM 8	
3.3. IKM 9	
3.4. IKM 10	
3.5. IKM 11	
3.6. IKM 12	
3.7. Saran dan Kritik .....	9
4. PENILAIAN KINERJA DOSEN .....	11
4.1. Kinerja Dosen Prodi TPI .....	11
4.2. Kinerja Dosen Prodi MP .....	12
4.3. Kinerja Dosen Prodi TBP.....	12
4.4. Dosen Terbaik .....	13
4.5. Dosen Favorit .....	13
5. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	15
5.1. Kesimpulan .....	15
5.2. Rekomendasi .....	15

## DAFTAR TABEL

1. Kategori Indeks Kepuasan Masyarakat.....	4
2. Nilai persepsi rata-rata dari indikator reliability pelayanan.....	6
3. Nilai persepsi rata-rata dari indikator Responsiveness pelayanan.....	6
4. Nilai persepsi rata-rata dari indikator assurance pelayanan.....	7
5. Nilai persepsi rata-rata dari indikator emphaty pelayanan.....	8
6. Nilai persepsi rata-rata dari indikator tangibles pelayanan.....	8
7. Saran dan kritik dari hasil survei kepuasan.....	9
8. Indikator penilaian kinerja dosen.....	11
9. Hasil penilaian kinerja Dosen TPI.....	11
10. Hasil penilaian kinerja Dosen MP.....	12
11. Hasil penilaian kinerja Dosen TBP.....	12

## **DAFTAR GAMBAR**

1. Diagram persentase Taruna yang mengisi/tidak mengisi survei..... 5
2. Dosen terbaik berdasarkan nilai IKM survei kepuasan.....13
3. Dosen terfavorit berdasarkan hasil survei kepuasan..... 13

## 1. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Politeknik KP Sorong sebagai suatu lembaga perguruan tinggi harus memberikan pelayanan terbaik terhadap taruna, dosen, tenaga kependidikan, alumni dan mitra dunia industri dan dunia kerja (IDUKA), maupun masyarakat. Keberadaan civitas akademika dan IDUKA merupakan komponen utama demi keberlangsungan pendidikan di Politeknik KP Sorong. Kenyamanan civitas akademika dalam menjalankan tugas dan perannya tentu saja tidak terlepas dari layanan yang disediakan oleh perguruan tinggi. Oleh karena itu, salah satu upaya untuk meningkatkan pelayanan adalah mengukur tingkat kepuasan civitas akademika (dosen, tenaga kependidikan dan taruna) terhadap layanan manajemen. Hasil pengukuran tingkat kepuasan civitas akademika dapat dipergunakan sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang sudah diberikan oleh Politeknik KP Sorong.

Pengukuran tingkat kepuasan taruna terhadap pelayanan akademik merupakan salah satu indikator penilaian akreditasi Program Studi dan Institusi. Untuk mendapatkan penilaian yang baik terkait akreditasi, survei kepuasan harus memenuhi unsur antara lain: 1) menggunakan instrumen kepuasan yang sah, andal, mudah digunakan, 2) dilaksanakan secara berkala, serta datanya terekam secara komprehensif, 3) dianalisis dengan metode yang tepat serta bermanfaat untuk pengambilan keputusan, 4) tingkat kepuasan dan umpan balik ditindaklanjuti untuk perbaikan dan peningkatan mutu luaran secara berkala dan tersistem, 5) dilakukan review terhadap pelaksanaan pengukuran tingkat kepuasantaruna, 6) serta hasilnya dipublikasikan dan mudah diakses oleh dosen dan taruna. Survei kepuasan dilakukan dengan responden semua taruna Remaja (Tingkat I), Madya (Tingkat II), dan Perdana (Tingkat III). Survei dilakukan dengan melakukan penilaian pelayanan akademik yang menyangkut unsur *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*, dan *Tangible*. Hasil pengukuran survei kepuasan Taruna terhadap pelayanan akademik dianalisis dan ditindaklanjuti minimal 2 kali setiap semester, serta digunakan untuk perbaikan proses pembelajaran dan peningkatan hasil pembelajaran.



### **1.2. Dasar Hukum**

Dasar hukum pelaksanaan kegiatan ini megacu pada SK Direktur Politeknik KP Sorong Nomor: KEP-280/BRSDM-POLTEK-SRG/TU.210/II/2023 tentang tim penyelenggara evaluasi pembelajaran semester ganjil Tahun Akademik 2022/2023.

### **1.3. Tujuan Kegiatan**

Kegiatan survei kepuasan taruna semester ganjil 2022-2023 ini bertujuan untuk mengetahui indeks kepuasan taruna terhadap layanan akademik yang diberikan oleh manajemen Politeknik Kelautan dan Perikanan Sorong.

## 2. METODE PENGUKURAN

### 2.1. Ruang Lingkup

Politeknik KP Sorong memiliki 3 (tiga) Program Studi yaitu Teknik Penangkapan Ikan (TPI), Mekanisasi Perikanan (MP), dan Teknik Budidaya Perikanan (TBP). Berdasarkan data dari bagian Administrasi Akademik dan Ketarunaan jumlah Taruna aktif di semester ganjil TA 2022/2023 adalah 370 Taruna/i yang terdiri dari 120 Taruna dari Prodi TPI, 98 Taruna dari Prodi MP, dan 152 Taruna/I dari Prodi TBP. Survei kepuasan Taruna dilaksanakan dari tanggal 20 Februari 2023 s.d. 10 Maret 2023. Pelaksanaan Survei menggunakan form survei yang dibagikan melalui grup Whatsapp. Berikut link form survei yang dibagikan kepada seluruh responden:

1. Form Survei kepuasan Prodi TPI [https://bit.ly/Form\\_TPI2023](https://bit.ly/Form_TPI2023)
2. Form Survei kepuasan Prodi MP [https://bit.ly/Form\\_MP2023](https://bit.ly/Form_MP2023)
3. Form Survei kepuasan Prodi TBP [https://bit.ly/Form\\_TBP2023](https://bit.ly/Form_TBP2023)

### 2.2. Operasionalisasi Variabel

Tingkat kepuasan Taruna terhadap layanan akademik diukur dengan model SERVQUAL (*Service Quality*) yang terdiri dari 5 (lima) dimensi yaitu: *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* dan *Tangible*. Penjelasan setiap dimensi kepuasan pada model SERVQUAL adalah sebagai berikut:

1. *Reliability*: Dimensi mengenai kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan baik, akurat dan konsisten.
2. *Responsiveness*: Dimensi mengenai kemauan dalam memberikan tanggapan pelayanan dengan cepat dan tanggap.
3. *Assurance*: Dimensi mengenai kemampuan atas pengetahuan, kualitas keramahan, perhatian dan sikap.
4. *Emphaty*: Dimensi mengenai kemampuan untuk berkomunikasi dan usaha organisasi untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelangganya.
5. *Tangibles*: Dimensi yang tampak, misalnya fasilitas fisik, sarana prasarana, perlengkapan, penampilan pegawai dan dosen.

### 2.3. Indeks Kepuasan Layanan

Pengukuran indeks kepuasan civitas akademika mengacu kepada Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kepmen PAN No.25 Tahun 2004. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan, dimana masing-masing unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama yang ditunjukkan pada persamaan 1. Perhitungan Nilai IKM menggunakan persamaan 2. Interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 s.d. 100 sehingga hasil penilaian tersebut dikonversi dengan nilai dasar 25. Konversi nilai IKM ditunjukkan pada persamaan 3.

$$\text{Bobot Nilai Rata – rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} \quad (1)$$

$$IKM = \frac{\text{Total Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \quad (2)$$

$$\text{Konversi IKM} = IKM \times 25 \quad (3)$$

Kualitas/mutu dari kinerja pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik dapat dilihat dari penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Kategori Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 dapat dilihat pada Tabel 1.

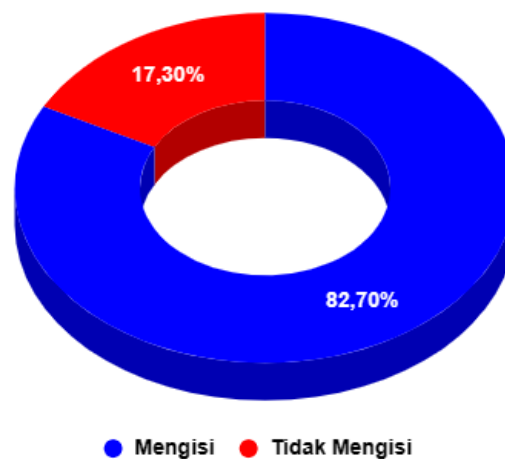
**Tabel 1.** Kategori Indeks Kepuasan Masyarakat

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

### 3. HASIL KEGIATAN SURVEI

#### 3.1. Responden

Survei kepuasan Taruna terhadap layanan akademik semester ganjil TA 2022/2023 dengan populasi yaitu 370 Taruna/I dari 3 (tiga) program studi. Survei kepuasan diisi oleh 306 Taruna aktif yang terdiri dari 93 Taruna Prodi TPI, 81 Taruna Prodi MP, dan 132 Taruna/I Prodi TBP. Grafik persentase Taruna yang mengisi dan tidak mengisi survei kepuasan ditunjukkan pada Gambar 1. Taruna sebagai responden yang mengisi survei sebanyak 82,70% dari jumlah populasi, sedangkan Taruna yang tidak mengisi hanya 17,30%.



**Gambar 1.** Diagram persentase Taruna yang mengisi/tidak mengisi survei

#### 3.2. IKM *Reliability*

Dimensi *reliability* terkait tentang kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan baik, akurat dan konsisten. Hasil survei terhadap 9 (Sembilan) indikator yang diberikan dalam kuisioner ditunjukkan pada Tabel 2. Berdasarkan nilai persepsi rata-rata dari setiap indikator *reliability*, hasil perhitungan IKM dari dimensi *reliability* mendapatkan nilai sebesar 3,47 dengan nilai konversi yaitu 86,86. Mutu pelayanan dari dimensi *reliability* dinilai oleh responden dengan huruf mutu “A” dengan kinerja pelayanan “Sangat Baik”.

**Tabel 2.** Nilai persepsi rata-rata dari indikator *reliability* pelayanan

No	Indikator <i>Reliability</i>	Nilai Persepsi Rata-rata	Mutu Pelayanan
1	Keterlibatan Dosen Pembimbing Akademik (PA) dalam melaksanakan pembimbingan akademik kepada taruna	3,50	Sangat Baik
2	Kemampuan Dosen menyelenggarakan proses belajar mengajar di kelas/laboratorium/workshop	3,52	Sangat Baik
3	Kemampuan dosen dalam membimbing praktik kerja lapang (PKL) dan Kerja Praktik Akhir (KPA)	3,56	Sangat Baik
4	Kemampuan Dosen dalam membimbing kegiatan kewirausahaan	3,42	Sangat Baik
5	Kemampuan Dosen dalam membimbing lomba Karya Tulis Ilmiah	3,50	Sangat Baik
6	Kemampuan staf layanan akademik dan keprodian dalam melaksanakan proses pelayanan administrasi akademik	3,50	Sangat Baik
7	Kemampuan pranata laboratorium pendidikan dalam melayani kegiatan praktik di laboratorium/workshop	3,44	Sangat Baik
8	Kemampuan staf pustakawan dalam melayani taruna dalam mengakses bahan pustaka (buku cetak dan digital)	3,44	Sangat Baik
9	Kemampuan staf unit kesehatan dalam melaksanakan pelayanan kesehatan bagi taruna yang sakit	3,25	Baik

### 3.3. IKM *Responsiveness*

**Tabel 3.** Nilai persepsi rata-rata dari indikator *Responsiveness* pelayanan

No	Indikator <i>Responsiveness</i>	Nilai Persepsi Rata-rata	Mutu Pelayanan
1	Respon dosen pembimbing akademik dalam menanggapi permasalahan akademik taruna bimbingannya	3,48	Sangat Baik
2	Respon Dosen terhadap proses tanya jawab di kelas/ laboratorium/workshop	3,45	Sangat Baik
3	Respon Dosen dalam melakukan umpan balik terhadap evaluasi tugas/UTS/UAS yang diberikan kepada taruna	3,52	Sangat Baik



No	Indikator Responsiveness	Nilai Persepsi Rata-rata	Mutu Pelayanan
4	Kemudahan dalam berkonsultasi bimbingan akademik PKL maupun KPA	3,50	Sangat Baik
5	Kemudahan mendapatkan informasi dan akses mengikuti perlombaan akademik	3,44	Sangat Baik
6	Kemudahan taruna dalam melaksanakan praktik di workshop/laboratorium	3,47	Sangat Baik
7	Kemudahan taruna dalam mendapatkan jadwal perkuliahan, SK pembimbingan akademik, dan Kartu Hasil Studi	3,44	Sangat Baik
8	Kemudahan mengakses bahan pustaka di perpustakaan	3,46	Sangat Baik
9	Kemudahan memperoleh layanan pengobatan bagi taruna yang sakit	3,24	Baik

Dimensi *responsiveness* terkait tentang kemauan dalam memberikan tanggapan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Hasil survei terhadap 9 (sembilan) indikator *responsiveness* yang diberikan dalam kuisisioner ditunjukkan pada Tabel 3. Berdasarkan nilai persepsi rata-rata dari setiap indikator, hasil perhitungan IKM dari dimensi *responsiveness* mendapatkan nilai sebesar 3,46 dengan nilai konversi yaitu 86,44. Mutu pelayanan dari dimensi *responsiveness* dinilai oleh responden dengan huruf mutu “A” dengan kinerja pelayanan “Sangat Baik”.

### 3.4. IKM Assurance

Dimensi *assurance* terkait tentang kemampuan atas pengetahuan, kualitas keramahan, perhatian dan sikap. Hasil survei terhadap 7 (tujuh) indikator yang diberikan dalam kuesioner ditunjukkan pada Tabel 4. Berdasarkan nilai persepsi rata-rata dari setiap indikator *assurance*, hasil perhitungan IKM dari dimensi *assurance* mendapatkan nilai sebesar 3,45 dengan nilai konversi yaitu 86,36. Mutu pelayanan dari dimensi *assurance* dinilai oleh responden dengan huruf mutu “A” dengan kinerja pelayanan “Sangat Baik”.

**Tabel 4.** Nilai persepsi rata-rata dari indikator *assurance* pelayanan

No	Indikator Assurance	Nilai Persepsi Rata-rata	Mutu Pelayanan
1	Kepastian mendapatkan solusi permasalahan akademik dari dosen pembimbing akademik	3,42	Sangat Baik

2	Kepastian pelaksanaan perkuliahan (teori & praktik) setiap mata kuliah terlaksana 12-16 kali pertemuan per semester	3,41	Sangat Baik
3	Kepastian mendapatkan bimbingan laporan PKL dan KPA secara tuntas dari dosen pembimbing	3,49	Sangat Baik
4	Kepastian mendapatkan pelayanan yang baik dari PLP saat melaksanakan kegiatan praktik di laboratorium/workshop	3,45	Sangat Baik
5	Kepastian mendapatkan layanan administrasi akademik yang baik dari staf layanan akademik	3,47	Sangat Baik
6	Kepastian mendapatkan bahan pustaka yang sesuai dengan bidang ilmu di keprodian yang ada di Politeknik	3,52	Sangat Baik
7	Kepastian mendapatkan pelayanan kesehatan yang layak dan asuransi kesehatannya	3,41	Sangat Baik

### 3.5. IKM *Empathy*

Dimensi *emphaty* terkait tentang kemampuan untuk berkomunikasi dan usaha organisasi untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelangganya. Hasil survei terhadap 6 (enam) indikator yang diberikan dalam kuesioner ditunjukkan pada Tabel 5. Berdasarkan nilai persepsi rata-rata dari setiap indikator *emphaty*, hasil perhitungan IKM dari dimensi *emphaty* mendapatkan nilai sebesar 3,49 dengan nilai konversi yaitu 87,22. Mutu pelayanan dari dimensi *emphaty* dinilai oleh responden dengan huruf mutu “A” dengan kinerja pelayanan “Sangat Baik”.

**Tabel 5.** Nilai persepsi rata-rata dari indikator *emphaty* pelayanan

No	Indikator Emphaty	Nilai Persepsi Rata-rata	Mutu Pelayanan
1	Keramahan dosen pembimbing akademik untuk mendengarkan dan memberikan solusi permasalahan akademik taruna	3,51	Sangat Baik
2	Keramahan dosen pengampu mata kuliah ketika mengajar	3,51	Sangat Baik
3	Keramahan PLP dalam melayani kegiatan praktik di laboratorim/workshop	3,42	Sangat Baik
4	Keramahan staf layanan akademik dalam melayani administrasi akademik	3,47	Sangat Baik

No	Indikator Emphaty	Nilai Persepsi Rata-rata	Mutu Pelayanan
5	Keramahan pustakawan dalam melayani taruna di perpustakaan	3,52	Sangat Baik
6	Keramahan petugas pelayanan kesehatan ketika berobat ke klinik	3,50	Sangat Baik

### 3.6. IKM *Tangibles*

Dimensi *tangibles* terkait tentang fasilitas fisik, sarana prasarana, perlengkapan, penampilan pegawai dan dosen. Hasil survei terhadap 14 (empat belas) indikator yang diberikan dalam kuisioner ditunjukkan pada Tabel 6. Berdasarkan nilai persepsi rata-rata dari setiap indikator *tangibles*, hasil perhitungan IKM dari dimensi *tangibles* mendapatkan nilai sebesar 3,38 dengan nilai konversi yaitu 85,39. Mutu pelayanan dari dimensi *tangibles* dinilai oleh responden dengan huruf mutu “A” dengan kinerja pelayanan “Sangat Baik”.

**Tabel 6.** Nilai persepsi rata-rata dari indikator *tangibles* pelayanan

No	Indikator Tangibles	Nilai Persepsi Rata-rata	Mutu Pelayanan
1	Ruang kelas bersih, rapi, sejuk dan nyaman	3,25	Baik
2	Ruang kelas tersedia sarana pembelajaran (papan tulis, meja dosen, proyektor atau TV)	3,45	Sangat Baik
3	Tersedianya bahan praktik yang memadai untuk kegiatan praktik	3,47	Sangat Baik
4	Tersedianya peralatan praktik yang memadai di laboratirium/workshop	3,40	Sangat Baik
5	Tersedianya bahan pustaka yang mendukung proses pembelajaran	3,46	Sangat Baik
6	Tersedianya laboratorium kmputer dan unit komputer yang memadai	3,40	Sangat Baik
7	Tersedianya akses internet yang memadai untuk proses pembelajaran	3,25	Baik
8	Tersedianya informasi sistem perkuliahan dalam bentuk website: <a href="http://www.belajar.polikpsorong.ac.id">www.belajar.polikpsorong.ac.id</a> dan sistem PKL ( <a href="http://www.pkl.polikpsorong.ac.id">www.pkl.polikpsorong.ac.id</a> ) serta informasi umum akademik ( <a href="http://www.noken.polikpsorong.ac.id">www.noken.polikpsorong.ac.id</a> )	3,55	Sangat Baik
9	Tersedianya sarana dan prasarana pengobatan yang memadai	3,41	Sangat Baik

No	Indikator Tangibles	Nilai Persepsi Rata-rata	Mutu Pelayanan
10	Tersedianya fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih	3,23	Baik
11	Tersedianya tempat ibadah yang memadai	3,59	Sangat Baik
12	Tersedianya fasilitas dan peralatan minat bakat kesenian bagi taruna	3,25	Baik
13	Tersedianya fasilitas dan peralatan olahraga yang memadai	3,24	Baik
14	Tersedianya unit dan fasilitas untuk pengembangan diri maupun karakter taruna (Public speaking, karya tulis ilmiah, Latsarfirmendis, English Club).	3,39	Sangat Baik

### 3.7. Saran dan Kritik

Saran dan kritik yang diberikan melalui kegiatan survei kepuasan telah dirangkum pada Tabel 7. Mayoritas taruna mengkritisi fasilitas pembelajaran seperti akses internet, unit komputer, kursi & meja kelas, proyektor, peralatan kebersihan kelas, toilet, serta fasilitas minat dan bakat. Selain kritik terhadap fasilitas, taruna juga memberikan saran terkait bahan ajar agar mudah diakses. Waktu jam minat bakat yang perlu ditambah untuk mengurangi jam kerja bakti disarankan oleh taruna dari hasil survei yang telah dilaksanakan.

**Tabel 7.** Saran dan kritik dari hasil survei kepuasan.

No	Saran dan Kritik
1	Perbaikan akses internet yang lambat dan penambahan hotspot WIFI di kelas
2	Perbaikan terhadap unit komputer di Lab Komputer
3	Perbaikan unit kipas angin yang rusak di ruang kelas dan penambahan kipas angin untuk ruang kelas yang dirasa kurang
4	Hand out, modul, maupun bahan ajar lain agar mudah diakses oleh taruna setelah proses pembelajaran
5	Perbaikan proyektor atau pengadaan proyektor untuk kegiatan pembelajaran di kelas
6	Kursi maupun meja kelas perlu diperhatikan jumlah dan kelayakannya
7	Penyediaan peralatan kebersihan di setiap ruang kelas
8	Fasilitas toilet di dekat ruang kelas diperhatikan kebersihan dan kelayakan penggunaannya
9	Mengurangi kegiatan kerja bakti dan penambahan jam minat bakat (Seni & Olahraga)

No	Saran dan Kritik
10	Perbaikan dan penambahan fasilitas minat dan bakat (Seni & Olahraga)



#### 4. PENILAIAN KINERJA DOSEN

Penilaian kinerja dosen bertujuan untuk melihat dan mengevaluasi kinerja pelayanan yang diberikan oleh dosen kepada Taruna dengan indikator penilaian seperti ditunjukkan pada Tabel 8. Terdapat 10 indikator untuk menilai kinerja masing-masing dosen dari mulai perencanaan pembelajaran, bahan dan media mengajar, kesiapan dosen untuk mengajar, metode pengajaran, serta evaluasi pembelajaran. Jumlah dosen yang dinilai adalah 23 dosen aktif dengan sebaran 8 dosen Prodi TPI, 9 dosen Prodi MP, serta, 6 dosen Prodi TBP.

**Tabel 8.** Indikator penilaian kinerja dosen

No	Indikator Penilaian
1	Dosen memiliki Rencana Pembelajaran Semester (RPS) dan aturan yang disampaikan dengan jelas pada pertemuan pertama
2	Dosen memberikan materi perkuliahan yang dimuat ke dalam beberapa bentuk diantaranya : hand-out, modul, buku ajar, ebook untuk taruna
3	Dosen melaksanakan perkuliahan minimal 12 kali dan maksimal 16 kali pertemuan per semester
4	Kesiapan dosen dalam memberikan materi perkuliahan serta mampu menghidupkan suasana kelas
5	Kemampuan dosen dalam menggunakan beragam media pembelajaran (contoh: telepon, whatsapp, email, zoom meeting, google meet/classroom, dsb)
6	Dosen mampu memberikan contoh relevan dan isu-isu mutakhir dari materi pembelajaran yang diajarkan
7	Dosen menerapkan hasil penelitian/kajian dan atau pengembangan/rekayasa/desain produk inovasi pada materi perkuliahan
8	Dosen memberikan teladan sikap dan perilaku yang baik (kedisiplinan, kerapian, kewibawaan, objektif, mudah bergaul dan toleran)
9	Kemampuan dosen untuk menerima kritik, saran dan pendapat orang lain
10	Dosen memberikan evaluasi pembelajaran (kuis, UTS, dan UAS) sesuai dengan materi yang diajarkan serta memberikan nilai objektif dan transparan

##### 4.1. Kinerja Dosen Prodi TPI

Hasil kinerja dosen Prodi TPI ditunjukkan pada Tabel 9. Nilai Konversi IKM berkisar antara 79,20 – 89,15. Kinerja pelayanan dinilai dengan kriteria 3 orang dosen ber kriteria “Baik” sedangkan 5 orang dosen ber kriteria “Sangat Baik”.

**Tabel 9.** Hasil penilaian kinerja Dosen TPI

No	Nama Dosen	Nilai Konversi IKM	Huruf Mutu	Kinerja Pelayanan
1	Muhamad Ali Ulat, S.Pi., M.Si	79,73	B	Baik
2	Amir M. Suruwaky, S.Pi., M.Si	79,20	B	Baik
3	Dr. Handayani, S.Pi., M.Si	84,00	A	Sangat Baik
4	Dr. Ismail, S.Pi., M.Si	80,25	B	Baik
5	Dra. Hj.Endang Gunaisah, M.Si	82,73	A	Sangat Baik
6	Vicky Rizky A. Katili, M.Si.	82,03	A	Sangat Baik
7	<b>Muh. Kasim, M.Si</b>	89,15	A	Sangat Baik
8	Lay Tjarles, S.St.Pi., M.Si	86,50	A	Sangat Baik

#### 4.2. Kinerja Dosen Prodi MP

Hasil kinerja dosen Prodi MP ditunjukkan pada Tabel 10. Nilai Konversi IKM berkisar antara 90,23 – 92,70. Kinerja pelayanan dinilai dengan kriteria 9 orang dosen ber kriteria “Sangat Baik”.

**Tabel 10.** Hasil penilaian kinerja Dosen MP

No	Nama Dosen	Nilai Konversi IKM	Huruf Mutu	Kinerja Pelayanan
1	Djoko Prasetyo, A.Pi, MM	90,23	A	Sangat Baik
2	Akhmad Nurfauzi, A.Pi., MT	90,53	A	Sangat Baik
3	Ir. Muhfizar, MM	91,78	A	Sangat Baik
4	Andreas Pujianto, S.St.Pi., M.T.	91,08	A	Sangat Baik
5	Rezza Ruzuqi, M.T.	90,73	A	Sangat Baik
6	<b>Bobby W. Ziliwu, M.T.</b>	92,70	A	Sangat Baik
7	Nurul Huda, M.T.	91,43	A	Sangat Baik
8	Bagas Prakoso, M.T	92,33	A	Sangat Baik
9	Yani Nurita, M.T.	91,85	A	Sangat Baik

#### 4.3. Kinerja Dosen Prodi TBP

Hasil kinerja dosen Prodi TBP ditunjukkan pada Tabel 11. Nilai Konversi IKM berkisar antara 82,35 – 86,45. Kinerja pelayanan dinilai dengan kriteria 6 orang dosen ber kriteria “Sangat Baik”.

**Tabel 11.** Hasil penilaian kinerja Dosen TBP

No	Nama Dosen	Nilai Konversi IKM	Huruf Mutu	Kinerja Pelayanan
1	Kadarusman, Ph.D	83,25	A	Sangat Baik
2	Agung Setia Abadi, M.P	82,35	A	Sangat Baik
3	<b>Ernawati, M.Si</b>	86,45	A	Sangat Baik
4	Hendra Poltak, SE, M.S.A	83,88	A	Sangat Baik
5	Asthervina W.Puspitasari, M.P	85,45	A	Sangat Baik
6	Defrian Marza Arisandi, M.P	84,30	A	Sangat Baik

#### 4.4. Dosen Terbaik

Dosen terbaik pada Gambar 2 dinilai berdasarkan Nilai Konversi IKM tertinggi dari setiap Program Studi. Dosen terbaik Prodi TPI diraih oleh Muh. Kasim, M.Si dengan Nilai Konversi IKM yaitu 89,15. Dosen terbaik Prodi MP diraih oleh Bobby W. Ziliwu, M.T dengan Nilai Konversi IKM yaitu 92,70. Sedangkan Dosen terbaik Prodi TBP diraih oleh Ernawati, M.Si dengan Nilai Konversi IKM yaitu 86,45.



**Gambar 2.** Dosen terbaik berdasarkan nilai IKM survei kepuasan

#### 4.5. Dosen Favorit

<b>Prodi TPI</b>	<b>Prodi MP</b>	<b>Prodi TBP</b>
------------------	-----------------	------------------



**Muh. Kasim, M.Si**



**Bagas Prakoso, M.T**



**Ernawati, M.Si**

**Gambar 3.** Dosen terfavorit berdasarkan hasil survei kepuasan

Dosen terfavorit pada Gambar 3 dipilih oleh masing-masing responden pada form survei kepuasan. Dosen terfavorit Prodi TPI diraih oleh Muh. Kasim, M.Si dengan pemilih 66,36% dari total responden taruna Prodi TPI. Dosen terfavorit Prodi MP diraih oleh Bagus Prakoso, M.T dengan pemilih 20,20% dari total responden taruna Prodi MP. Sedangkan Dosen terfavorit Prodi TBP diraih oleh Ernawati, M.Si dengan pemilih 40,70% dari total responden taruna Prodi TBP.

## **5. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

### **5.1. Kesimpulan**

Kesimpulan yang dapat diambil dari hasil survei kepuasan adalah sebagai berikut:

1. Hasil pengukuran indeks kepuasan Taruna terhadap terhadap layanan akademik menunjukkan bahwa kelima dimensi layanan yaitu *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* dan *Tangible* memperoleh kriteria kinerja pelayanan “Sangat Baik”.
2. Nilai IKM Kinerja Dosen digunakan untuk menilai setiap Dosen di setiap program Studi. Kriteria kinerja dosen rata-rata untuk setiap Dosen berkriteria “Sangat Baik” kecuali 3 (tiga) orang Dosen yang hanya memperoleh kategori “Baik”.

### **5.2. Rekomendasi**

Rekomendasi yang dapat diberikan dari hasil survei kepuasan taruna adalah:

1. Perbaiki fasilitas pembelajaran seperti akses internet, unit komputer, kursi & meja kelas, proyektor, peralatan kebersihan kelas, toilet, serta fasilitas minat dan bakat.
2. Perlu adanya sosialisasi dan tindak lanjut terkait sistem Kitong Belajar (<http://belajar.polikpsorong.ac.id/>) pada Dosen dan taruna sehingga bahan ajar dapat diakses dengan mudah oleh Taruna setelah proses pembelajaran di kelas/laboratorium/workshop.
3. Perlu ada pengaturan kembali jadwal kegiatan Taruna di luar jam mengajar dimana waktu kegiatan minat bakat perlu diprioritaskan dibandingkan dengan kerja bakti agar banyak prestasi taruna/i yang dapat dicapai.
4. Perlu adanya inovasi dosen dalam menyampaikan materi agar taruna/i lebih mudah memahami dan tidak bosan.