



**PUSAT  
PENJAMINAN  
MUTU**

# **SURVEI KEPUASAN MAHASISWA**

**2023**

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, Pelaksanaan Survei Mahasiswa Politeknik Pariwisata Bali tahun 2023 telah terselesaikan dengan baik. Pelaksanaan Survei Mahasiswa Politeknik Pariwisata Bali tahun 2023 merupakan kegiatan yang diselenggarakan oleh Bagian Pusat Penjaminan Mutu Politeknik Pariwisata Bali secara terpusat. Kami mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah banyak membantu dalam pelaksanaan kegiatan ini, mulai dari awal pelaksanaan sampai akhir pelaksanaan kegiatan sehingga dapat tersusun dalam bentuk Laporan Survei Mahasiswa Politeknik Pariwisata Bali Tahun 2023. Ucapan terima kasih ini kami berikan kepada:

1. Drs. Ida Bagus Putu Puja, M.Kes. selaku Direktur Politeknik Pariwisata Bali yang memberikan dukungan penuh atas penulisan laporan ini.
2. Bagian Akademik yang telah membantu berkoordinasi dengan Mahasiswa untuk pengisian survei mahasiswa.
3. Tim Survei Mahasiswa Politeknik Pariwisata Bali tahun 2023 yang telah melaksanakan kegiatan sesuai arahan Direktur Politeknik Pariwisata Bali.
4. Mahasiswa Politeknik Pariwisata Bali atas peran sertanya dalam mengisi survei mahasiswa Politeknik Pariwisata Bali tahun 2023.

Kami berharap hasil Survei Mahasiswa tahun 2023 ini dapat memberikan kontribusi dan masukan bagi semua pihak, khususnya Politeknik Pariwisata Bali sebagai lembaga pendidikan, didalam merancang program dan kurikulum serta menciptakan lingkungan akademis maupun non-akademis yang baik, sehingga diharapkan terwujudnya lulusan yang berkualitas.

Dalam pelaksanaan dan penyajian hasil Survei Mahasiswa ini tentunya masih ada kekurangan, oleh karenanya kami sangat berharap banyak masukan dari segenap civitas akademika sebagai umpan balik untuk dijadikan perbaikan dalam pelaksanaan dan evaluasi periode yang akan datang.

Nusa Dua, 26 Maret 2024

Pusat Penjaminan Mutu

# DAFTAR ISI

|   |     |
|---|-----|
| KATA PENGANTAR.....   | i   |
| DAFTAR ISI.....   | iii |
| Daftar Tabel.....   | iv  |
| BAB I PENDAHULUAN.....  | 1   |
| A    LATAR BELAKANG.....  | 1   |
| B    TUJUAN .....   | 1   |
| C    MANFAAT KEGIATAN .....   | 1   |
| BAB II PELAKSANAAN DAN METODE SURVEY DOSEN DAN TENAGA<br>KEPENDIDIKAN ..... | 2   |
| A    RUANG LINGKUP .....  | 2   |
| B    Operasionalisasi Variabel .....  | 2   |
| C    Indeks Kepuasan Layanan.....   | 3   |
| BAB III HASIL SURVEI MAHASISWA .....  | 4   |
| POLITEKNIK PARIWISATA BALI TAHUN 2024.....                                  | 4   |
| A    Hasil Survei .....   | 4   |
| a)    Tangible.....   | 4   |
| b)    Assurance .....   | 5   |
| c)    Reability.....  | 6   |
| d)    Emphaty .....   | 7   |
| e)    Responsiveness.....   | 7   |
| B    Keseluruhan Aspek Dimensi Servqual .....                               | 8   |
| BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....  | 9   |
| 1.    Kesimpulan .....  | 9   |
| 2.    Saran.....  | 9   |
| Lampiran .....  | 10  |

## Daftar Tabel

|  |   |
|--|---|
| Table 1 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat .....                         | 3 |
| Table 2 Jumlah responden .....   | 4 |
| Table 3 Indikator dan Skor Rata – Rata Aspek Tangible.....             | 4 |
| Table 4 Indikator dan Skor Rata – Rata Aspek Assurance .....           | 5 |
| Table 5 Indikator dan Skor Rata – Rata pada Aspek Reliability .....    | 6 |
| Table 6 Indikator dan Skor rata – rata pada aspek Emphaty.....         | 7 |
| Table 7 Indikator dan Skor Rata – Rata pada Aspek Responsiveness ..... | 7 |

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **A LATAR BELAKANG**

Politeknik Pariwisata Bali sebagai suatu lembaga perguruan tinggi wajib memberikan pelayanan terbaik terhadap mahasiswa,. Hal ini disebabkan karena keberadaan para mahasiswa merupakan komponen utama demi keberlangsungan pendidikan di Politeknik Pariwisata Bali.

Kenyamanan mahasiswa 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 mahasiswa terhadap layanan di Politeknik Pariwisata Bali.

Kepuasan diartikan sebagai suatu kondisi dimana keinginan dan harapan dapat terpenuhi yaitu pelayanan dan kenyamanan yang diberikan oleh perguruan tinggi.

Hasil pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa dapat dipergunakan sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang sudah diberikan oleh Politeknik Pariwisata Bali. Manfaat lain adalah dapat dipergunakan sebagai bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu dilakukan perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

## **B TUJUAN**

Tujuan dari kegiatan survei ini adalah memperoleh informasi indeks kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh Politeknik Pariwisata Bali.

## **C MANFAAT KEGIATAN**

Manfaat kegiatan ini adalah

1. Menjadi tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang sudah diberikan oleh Politeknik Pariwisata Bali.
2. Menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu dilakukan perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

## **BAB II PELAKSANAAN DAN METODE SURVEY DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN**

### **A RUANG LINGKUP**

Politeknik Pariwisata Bali memiliki 9 Prodi yaitu Prodi Magister Terapan Pariwisata (MTP), Prodi Pengelola Perhotelan (PPH), Prodi Manajemen Akuntansi Hospitaliti (MAH), Prodi Usaha Perjalanan Wisata (UPW), Prodi Pengelolaan Konvensi dan Acara (PKA), Prodi Destinasi Pariwisata (DEP,) Prodi Divisi Kamar (DIK), Prodi Seni Kuliner (SKU) dan Prodi Tata Hidangan (TAH). Berdasarkan data dari bagian Akademik jumlah mahasiswa aktif di semester ganjil TA 2023/2024 adalah 2.353 mahasiswa. Survei kepuasan mahasiswa dilaksanakan pada bulan Maret 2024.

### **B Operasionalisasi Variabel**

Tingkat kepuasan civitas akademika terhadap layanan diukur dengan model SERVQUAL (Service Quality) yang terdiri dari lima dimensi yaitu *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*, *Tangible*.

Berikut dijelaskan definisi dari setiap dimensi kepuasan pada model SERVQUAL:

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. *Empathy*: Dimensi mengenai kemampuan untuk berkomunikasi dan usaha organisasi untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggannya.
5. *Tangibles*: Dimensi yang tampak, misalnya fasilitas fisik, sarana prasarana, perlengkapan, penampilan pegawai dan dosen.

### C Indeks Kepuasan Layanan

Pengukuran indeks kepuasan Mahasiswa 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 dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}}$$

Untuk memperoleh nilai IKM digunakan rumus berikut:

$$IKM = \frac{\text{Total nilai Persepsi per nsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 makahasilpenilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Konversi IKM} = IKM \times 25$$

Kualitas/mutu dari kinerja pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggarapelayanan publik dapat dilihat dari penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Katagori Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Table 1 Nilai 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            |

## BAB III HASIL SURVEI MAHASISWA POLITEKNIK PARIWISATA BALI TAHUN 2024

### A Hasil Survei

Teknik pengambilan data pada survei indeks mahasiswa dilakukan secara online di laman. <https://motce.id/survei-kepuasan-mahasiswa> Jumlah responden yang mengisi survei kepuasan layanan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Table 2 Jumlah responden

| Civitas Akademika | Jumlah Populasi | Jumlah Responden | Persentase |
|-------------------|-----------------|------------------|------------|
| Mahasiswa         | 2.353           | 1246             | 31,58%     |

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh Politeknik Pariwisata Bali menggunakan metode Servqual yang terdiri dari lima dimensi yaitu, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible*.

Sedangkan metode pengukuran tingkat kepuasan menggunakan kriteria Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Berikut dijelaskan nilai rata – rata tingkat kepuasan per unsur pelayanan

#### a) Tangible

Aspek *tangibles* mengenai dimensi yang tampak, misalnya fasilitas fisik, sarana prasarana, perlengkapan, penampilan pegawai dan dosen. Pada aspek ini terdapat 8 indikator

Table 3 Indikator dan Skor Rata – Rata Aspek Tangible

| No | <i>Tangible</i>   | Skor rata - rata |
|----|---|------------------|
| 1  | Ruang kuliah tertata dengan bersih dan rapi   | 3,53             |
| 2  | Ruangan kuliah sejuk dan nyaman   | 3,53             |
| 3  | Sarana pembelajaran yang tersedia di ruangan kuliah                                 | 3,31             |
| 4  | Politeknik Pariwisata Bali mempunyai Perpustakaan yang lengkap                      | 3,31             |
| 5  | Tersedia Laboratorium, yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa        | 3,24             |
| 6  | Ketersediaan buku referensi yang lengkap di perpustakaan Politeknik Pariwisata Bali | 3,23             |
| 7  | Ketersediaan fasilitas kamar kecil cukup dan bersih                                 | 2,81             |
| 8  | Tersedia fasilitas ibadah yang lengkap di Politeknik Pariwisata Bali                | 3,53             |

Skor rata – rata untuk dimensi *Tangible* sebesar 3,31. Skor rata – rata tertinggi pada aspek Ruang kuliah tertata dengan bersih dan rapi, Ruangan kuliah sejuk dan nyaman dan Tersedia fasilitas ibadah yang lengkap di Politeknik Pariwisata Bali dengan skor 3,53 dan paling rendah adalah aspek Ketersediaan fasilitas kamar kecil cukup dan bersih dengan skor 2,81 .

Hasil pengukuran IKM pada aspek *Tangible* sebesar 82,75 artinya indeks kepuasan mahasiswa pada aspek *Tangible* sudah **SANGAT BAIK**.

#### b) Assurance

Dimensi *Assurance* terkait dengan kemampuan atas pengetahuan, kualitas keramahmatan, perhatian dan sikap. Pada aspek ini terdapat 4 indikator, dapat di lihat pada tabel di bawah ini:

Table 4 Indikator dan Skor Rata – Rata Aspek Assurance

| No | Assurance  | Skor Rata - rata |
|----|--|------------------|
| 1  | Staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan   | 3,35             |
| 2  | Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh Politeknik Pariwisata Bali melalui dosen PA (Pembimbing Akademik)                                    | 3,35             |
| 3  | Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh Politeknik Pariwisata Bali melalui Unit Kesejahteraan Mahasiswa/Bimbingan Konseling                  | 3,32             |
| 4  | Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan Politeknik Pariwisata Bali dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali | 3,51             |

Skor rata – rata untuk dimensi *Assurance* sebesar 3,38. Skor rata – rata tertinggi diperoleh pada aspek Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan Politeknik Pariwisata Bali dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali yaitu 3,51. Sedangkan skor rata – rata terendah adalah aspek Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh Politeknik Pariwisata Bali melalui Unit Kesejahteraan Mahasiswa/Bimbingan Konseling yaitu 3,32

Hasil pengukutan IKM pada aspek *assurance* sebesar 84,55 artinya indeks kepuasan mahasiswa pada aspek *assurance* sudah **SANGAT BAIK**.

### c) Reability

Dimensi *reability* terkait tentang kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan baik, akurat dan konsisten. Pada aspek *reability* terdapat 8 indikator unsur dimana hasilnya adalah sebagai berikut:

Table 5 Indikator dan Skor Rata – Rata pada Aspek Reliability

| No | <i>Reliability</i> (Keandalan)   | Skor rata - rata |
|----|--|------------------|
| 1  | Kejelasan materi perkuliahan yang diberikan dosen                                  | 3,31             |
| 2  | Tersedia bahan ajar suplemen (handout, modul, dll) yang diberikan kepada mahasiswa | 3,26             |
| 3  | Dosen mengalokasikan waktu untuk diskusi dan tanya jawab                           | 3,48             |
| 4  | Dosen mengembalikan hasil ujian/tugas dengan nilai yang obyektif                   | 3,36             |
| 5  | Dosen datang tepat waktu   | 3,17             |
| 6  | Jumlah dosen memadai (sesuai dengan bidang dan jumlahnya)                          | 3,34             |
| 7  | Kemampuan staf akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan                  | 3,41             |
| 8  | Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa                | 3,42             |

Skor rata – rata untuk aspek *reability* sebesar 3,34. Skor tertinggi mengenai Dosen mengalokasikan waktu untuk diskusi dan tanya jawab yaitu 3,48 dan yang paling rendah adalah Tersedia bahan ajar suplemen (handout, modul, dll) yang diberikan kepada mahasiswa dengan skor 3,26.

Hasil pengukuran IKM pada aspek *reability* sebesar 83,62 artinya indeks kepuasan mahasiswa pada aspek *reability* sudah **SANGAT BAIK**.

#### d) **Emphaty**

Aspek *Emphaty* terkait dengan kemampuan untuk berkomunikasi dan usaha organisasi untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggannya. Pada aspek ini, ada 4 indikator.

Table 6 Indikator dan Skor rata – rata pada aspek *Emphaty*

| No | <i>Emphaty</i>   | Skor Rata -rata |
|----|--|-----------------|
| 1  | Kepedulian Politeknik Pariwisata Bali dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa                   | 3,31            |
| 2  | Politeknik Pariwisata Bali memonitor perkembangan akademik mahasiswa melalui dosen PA                      | 3,28            |
| 3  | Politeknik Pariwisata Bali memonitor kemajuan mahasiswa melalui unit Kesejahteraan Mahasiswa               | 3,30            |
| 4  | Politeknik Pariwisata Bali berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya | 3,35            |

Skor rata – rata untuk dimensi *Emphaty* sebesar 3,31. Skor tertinggi diperoleh dari aspek Politeknik Pariwisata Bali berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya dengan skor 3,35 dan paling rendah adalah aspek Politeknik Pariwisata Bali memonitor perkembangan akademik mahasiswa melalui dosen PA dengan skor 3,28

Hasil pengukutan IKM pada aspek *emphaty* sebesar 82,73 artinya indeks kepuasan mahasiswa pada aspek *emphaty* sudah **SANGAT BAIK**.

#### e) **Responsiveness**

*Responsiveness* adalah dimensi yang terkait dengan kemauan dalam memberikan tanggapan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Pada dimensi ini ada 4 indikator seperti yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Table 7 Indikator dan Skor Rata – Rata pada Aspek *Responsiveness*

| No | <i>Responsiveness</i>   | Skor Rata -rata |
|----|---|-----------------|
| 1  | Politeknik Pariwisata Bali menyediakan Unit Kesejahteraan Mahasiswa                             | 3,39            |
| 2  | Politeknik Pariwisata Bali menyediakan waktu khusus kepada orang tua mahasiswa untuk konsultasi | 3,06            |
| 3  | Politeknik Pariwisata Bali menyediakan bantuan (keringanan) bagi mahasiswa tidak mampu          | 3,50            |
| 4  | Politeknik Pariwisata Bali selalu membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik        | 3,40            |

Skor rata – rata untuk aspek *Responsiveness* sebesar 3,34. Skor tertinggi diperoleh pada aspek Politeknik Pariwisata Bali menyediakan bantuan (keringanan) bagi mahasiswa tidak mampu yaitu 3,50 dan yang paling rendah aspek Politeknik Pariwisata Bali menyediakan waktu khusus kepada orang tua mahasiswa untuk konsultasi Skor 3,06.

Hasil pengukuran IKM pada aspek *responsiveness* sebesar 83,45 artinya indeks kepuasan mahasiswa pada aspek *responsiveness* sudah **SANGAT BAIK**.

## **B Keseluruhan Aspek Dimensi Servqual**

Pernyataan tentang kelima dimensi servqual sebanyak 28 indikator. Rata-rata seluruhnya adalah 3,34 yang berarti sangat baik dengan konversi IKM nya sebesar 83,43. Indeks kepuasan mahasiswa pada keseluruhan indikator dapat dinyatakan **SANGAT BAIK**.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **Kesimpulan**

Hasil pengukuran indeks kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan Politeknik Pariwisata Bali sudah sangat baik. Perhitungan IKM menunjukkan bahwa kelima dimensi layanan servqual sudah berada pada skala 81,26 – 100,00 yaitu 83,43. Artinya mutu layanan sudah masuk kedalam kategori SANGAT BAIK.

Berdasarkan analisis ada beberapa aspek – aspek layanan yang perlu ditingkatkan lagi karena skor rata – rata masih rendah. Berikut aspek – aspek yang masih perlu ditingkatkan yaitu:

- 1) Ketersediaan fasilitas kamar kecil cukup dan bersih
- 2) Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh Politeknik Pariwisata Bali melalui Unit Kesejahteraan Mahasiswa/Bimbingan Konseling
- 3) Dosen datang tepat waktu
- 4) Politeknik Pariwisata Bali menyediakan waktu khusus kepada orang tua mahasiswa untuk konsultasi

#### **Saran**

Untuk meningkatkan indeks kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan Politeknik Pariwisata Bali perlu memperhatikan 4 indikator tersebut di atas yang mendapatkan penilaian paling rendah walaupun sudah dalam kategori sangat baik.

## Lampiran

### Kuesioner Kepuasan Mahasiswa

Bagian 1 dari 6

## Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Pendidikan Poltekpar Bali

**B** *I* U  

Angket ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di Poltekpar Bali. Partisipasi Saudara untuk mengisi instrumen ini secara objektif sangat bermanfaat guna mendapatkan masukan yang akurat dalam rangka perbaikan dan peningkatan pelayanan pendidikan di Poltekpar Bali. Jawaban Saudara dijamin kerahasiaan dan tidak memiliki dampak negatif dalam bentuk apapun.

Atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Untuk keperluan pendataan, mohon kesediaan saudara untuk mengisi data identitas berikut:

- 1 = Kurang
- 2 = Cukup
- 3 = Baik
- 4 = Baik Sekali

Angkatan \*

- 2020
- 2021
- 2022
- 2023

Jenjang \*

- S2 Magister Terapan Pariwisata
- D4 Pengelolaan Perhotelan
- D4 Usaha Perjalanan Wisata
- D4 Pengelolaan Konvensi dan Acara
- D4 Destinasi Pariwisata
- D4 Manajemen Akuntansi Hospitaliti
- D4 Pengelolaan Konvensi dan Acara Manado (PKAM)
- D4 Destinasi Pariwisata Sragen (DEPS)
- D3 Divisi Kamar
- D3 Seni Kuliner
- D3 Tata Hidang



**POLITEKNIK  
PARIWISATA BALI  
2023**