

**POLITEKNIK
BINA BUDAYA CIPTA
SUKABUMI**



LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN PELANGGAN

Sistem Penjaminan Mutu Internal

**POLITEKNIK
BINA BUDAYA CIPTA
SUKABUMI**

2024

Jl. Lio Balandongan No. 35 - Sukabumi 43161
Telp. 0266-225 123

 @poltekbbc.sukabumi  @politeknikbbc
 Politeknikbbc Sukabumi  www.poltekbbc.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN SURVEI KEPUASAN PELANGGAN POLITEKNIK BBC SUKABUMI TAHUN 2024

Disahkan pada hari Senin Tanggal 8 Januari 2024

Direktur,
Politeknik BBC Sukabumi



IWAN ERNAWAN, SE., MM.
NIDK. 8898250017

Ketua Unit Penjaminan Mutu



ETI KUSMIATY, S. Ak

1. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

Untuk meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan, Politeknik BBC Sukabumi memerlukan umpan balik dari pelanggan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan. Umpan balik pelayanan dikumpulkan dari seluruh pelanggan baik dari mahasiswa, orang tua maupun dari dunia usaha dan dunia industri yang menggunakan produk dari proses bisnis Politeknik BBC Sukabumi.

Dalam laporan evaluasi pelanggan kali ini, kami akan membahas lebih detail mengenai umpan balik dari mahasiswa khususnya melalui kuesioner dan dunia industri. Mahasiswa sebagai pelanggan hampir selalu menerima pelayanan, sehingga umpan balik yang mereka berikan menjadi penting. Inilah sebabnya mengapa umpan balik mahasiswa dikumpulkan setidaknya dua kali setahun, yaitu pada akhir setiap perkuliahan. Sebagai bagian penting dari pelanggan maka seluruh mahasiswa diminta untuk memberikan umpan balik kepada Politeknik Politeknik BBC Sukabumi melalui kuesioner yang disebarakan melalui website dari Politeknik Politeknik BBC Sukabumi.

1.2. Maksud dan Tujuan

Maksud dari survei kepuasan pelanggan adalah sebagai acuan dan standar bagi Politeknik BBC Sukabumi dalam menyusun indeks kepuasan pelanggan terhadap kinerja Politeknik BBC Sukabumi serta kinerja dosen dan akademisi.

Tujuannya untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dan mengetahui kinerja pelayanan akademik Politeknik BBC Sukabumi.

1.3. Manfaat

Manfaat survei kepuasan pelanggan di antaranya:

- Mengukur indeks kepuasan pelanggan.
- Mengidentifikasi kebutuhan, keinginan, permintaan dan harapan pelanggan.
- Sebagai tolok ukur untuk meningkatkan kinerja.
- Menunjukkan baris komunikasi dan komitmen pelanggan

1.4. Metode

Metode evaluasi dilakukan dengan mengembangkan kuesioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan terkait pelayanan yang dapat dijadikan indikator kepuasan pelanggan, antara lain data pelanggan, pelayanan akademik, berupa pertanyaan dengan jawaban menggunakan skala likert untuk memudahkan pelanggan memberikan penilaian tambahan dan komentar atau saran untuk meningkatkan Layanan.

Adapun survei kepuasan pelanggan dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- Mahasiswa mengisi kuesioner yang dapat diakses di [www e-learning Politeknik BBC Sukabumi](http://www.e-learning.politeknikbbc.sukabumi.ac.id) pada saat mahasiswa akan melihat hasil nilai ujian.
- Mengirimkan /menitipkan formulir kuesioner ke mahasiswa, alumni dan dunia industri serta orang tua mahasiswa.
- Kunjungan langsung ke pelanggan.

Data yang diperoleh dievaluasi dengan menggunakan rumus perhitungan metode gap analisis.

2. Pengumpulan Data

Jumlah responden untuk survei kepuasan pelanggan dari mahasiswa terhadap kinerja Politeknik BBC Sukabumi adalah 1.077 mahasiswa. Hasil kuesioner adalah sebagai berikut:

a. Kuesioner mahasiswa terhadap Kinerja Politeknik BBC Sukabumi

Kriteria evaluasi yang digunakan mahasiswa untuk mengevaluasi meliputi bidang kualitas sumber daya manusia, prasarana, pelayanan dan bidang lainnya, dengan menggunakan 27 (dua puluh tujuh) soal.

Sistem evaluasi pelayanan yang digunakan meliputi penggunaan rating dengan membandingkan kepentingan dan kepuasan.

Untuk setiap penilaian digunakan penilaian likert dengan menggunakan masing masing 4 (empat) skala penilaian. Seraca lengkap hasil penilaian mahasiswa untuk semua butir pertanyaan dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1 Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa

No	Aspek yang dinilai	NILAI		GAP
		Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	
1	Desain eksterior dan interior bangunan	3,29	2,97	-0,32
2	Kenyamanan ruang kuliah	3,41	3,07	-0,34
3	Kelengkapan dan kesiapan media perkuliahan	3,40	3,04	-0,36
4	Penyediaan dan kelengkapan fasilitas ruang baca	3,32	2,95	-0,37
5	Penyediaan dan kelengkapan fasilitas komputer	3,38	3,04	-0,34
6	Kelengkapan isi Buku Panduan	3,29	2,98	-0,31
7	Kelengkapan isi buku Pedoman Tugas Akhir	3,36	3,03	-0,33
8	Penampilan dan busana Dosen dan Karyawan	3,28	3,13	-0,15
9	Penawaran mata kuliah yang sesuai dengan kebutuhan dunia kerja	3,43	3,15	-0,28
10	Ketepatan jadwal kuliah	3,39	3,12	-0,27
11	Ketepatan jadwal ujian	3,41	3,14	-0,27
12	Obyektivitas penilaian hasil ujian	3,35	3,09	-0,26
13	Ketepatan waktu pembagian KHS	3,38	3,12	-0,26
14	Akurasi perhitungan IP dalam KHS	3,42	3,15	-0,27
15	Kemampuan dosen memberikan bimbingan & konsultasi	3,44	3,15	-0,29
16	Proses belajar mengajar yang interaktif	3,41	3,12	-0,29
17	Kesederhanaan dan kelancaran prosedur administrasi	3,38	3,09	-0,29
18	Kemudahan & kelancaran penggunaan fasilitas yg ada	3,37	3,06	-0,31
19	Status Program Studi	3,42	3,10	-0,32
20	Reputasi dan citra Program Studi anda di mata masyarakat	3,40	3,11	-0,29
21	Jenjang pendidikan para dosen	3,41	3,19	-0,22
22	Jenjang pendidikan para Karyawan	3,22	3,07	-0,15
23	Kemampuan Dosen dan Karyawan menjawab pertanyaan Anda	3,42	3,16	-0,26
24	Kemudahan menghubungi Dosen dan Karyawan	3,39	3,11	-0,28
25	Keramah tamahan Dosen dan Karyawan	3,40	3,11	-0,29

No	Aspek yang dinilai	NILAI		GAP
		Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan	
26	Pengenalan nama Mahasiswa oleh Dosen & Karyawan	3,33	3,11	-0,22
27	Kemampuan Dosen Pembimbing memahami perilaku & kebutuhan Mahasiswa	3,44	3,16	-0,28
	Rata – rata	3,38	3,09	-0,29

Dari hasil pendataan, nilai kepuasan merupakan nilai efisiensi operasional pelayanan Politeknik BBC Sukabumi. Dari hasil tersebut diperoleh nilai kepuasan sebesar 3,09 dari skala 4,00 artinya nilai pelayanan dari Politeknik BBC Sukabumi dapat dikatakan baik, namun masih dibawah target yang telah ditetapkan yaitu 3,50. Nilai kepentingan terutama digunakan untuk menampilkan prioritas yang dianggap penting oleh pelanggan, dalam hal ini adalah mahasiswa. Namun masih terdapat atribut – atribut yang perlu menjadi prioritas dalam perbaikan yaitu berdasarkan gap, maka yang perlu mendapat prioritas perbaikan adalah yang memiliki gap negatif terbesar. Dalam hal ini yang perlu menjadi prioritas perbaikan adalah:

- 1) Kenyamanan ruang kuliah
- 2) Kelengkapan dan kesiapan media perkuliahan
- 3) Penyediaan dan kelengkapan fasilitas ruang baca
- 4) Penyediaan dan kelengkapan fasilitas computer.

b. Kuesioner Dunia Industri (Dudi)

Tabel 2 Hasil Rekapitulasi Kuesioner Dunia Industri

No	Atribut	Score		GAP
		Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	
	Hardskill			
1	Menguasai Komunikasi Global (bahasa asing)	2.82	2.73	0.09
2	Nilai Kelulusan	2.73	3.18	-0.45
3	Memiliki sertifikat keahlian	2.73	2.73	0.00
4	Memiliki pengalaman kerja di industri	2.64	2.82	-0.18
5	Berasal dari program keahlian tertentu	2.91	3.09	-0.18

No	Atribut	Score		GAP
		Tingkat Keuasan	Tingkat Kepentingan	
6	Memiliki wawasan mengenai keahlian yang dimiliki (teori)	3.18	3.09	0.09
7	Dapat menerapkan keahlian yang dimiliki	3.45	3.18	0.27
8	Menguasai / mampu mengoperasikan komputer	3.45	3.45	0.00
	Softskill			
1	Mampu beradaptasi dengan lingkungan dan teknologi	3.64	3.27	0.36
2	Mampu mengkomunikasikan ide dengan baik	3.36	3.27	0.09
3	Cerdas emosional (dewasa) dan memiliki etika yang baik	3.64	3.36	0.27
4	Memiliki inisiatif	3.55	3.45	0.09
5	Mampu berkerja secara individu maupun dalam tim	3.55	3.55	0.00
6	Mampu berkerja di bawah tekanan	3.36	3.09	0.27
7	Memiliki keinginan untuk belajar	3.73	3.45	0.27
8	Memiliki motivasi yang tinggi	3.64	3.45	0.18
9	Bertanggung jawab	3.64	3.55	0.09
10	Pekerja keras	3.55	3.36	0.18
11	Jujur	3.64	3.45	0.18
12	Disiplin	3.64	3.45	0.18
	Rata-Rata Keuasan Dunia Industri	3.34		

c. Hasil Kuesioner Mahasiswa terhadap Dosen

Hasil evaluasi dosen yang dilaksanakan berdasarkan survei terhadap mahasiswa didapatkan bahwa rata-rata keuasan mahasiswa terhadap dosen adalah 3,24 Angka tersebut adalah secara umum. Sedangkan evaluasi terhadap dosen tetap rata-rata keuasan pelanggan adalah sebesar 3,52, sedangkan dosen tidak tetap sebesar 3,32. Namun masih terdapat indeks keuasan mahasiswa terhadap dosen yang masih di bawah 2,75 dari skala 4. Untuk dosen tetap masih ada 5,5 %, sedangkan untuk dosen tidak tetap ada 3,2 % mengalami penurunan dibandingkan tahun 2018 akhir, hal ini perlu menjadi perhatian bagi pihak manajemen demi memenuhi keuasan pelanggan.

d. Hasil Kuesioner Orang Tua

Hasil evaluasi Politeknik BBC Sukabumi yang dilaksanakan berdasarkan survei terhadap orang tua mahasiswa didapatkan rata-rata kepuasan pelanggan (orang tua) adalah 2,82 dengan rekapitulasi hasil pada Tabel 3.

Tabel 3 Rekapitulasi kuesioner orang tua

No	Aspek yang dinilai	NILAI		GAP
		Kepuasan / PERSEPSI	Kepentingan / EKSPEKTASI	
1	Lokasi sekolah/kampus	2,57	3,00	-0,43
2	Kualitas pengajaran dari dosen/tenaga pengajar	3,14	3,57	-0,43
3	Biaya yang harus dikeluarkan untuk biaya pendidikan	2,71	3,43	-0,71
4	Jumlah maksimum mahasiswa dalam kelas	2,57	3,14	-0,57
5	Perbandingan/rasio antara tenaga pengajar dengan mahasiswa	2,71	3,29	-0,57
6	Reputasi/nama baik sekolah di masyarakat	3,14	3,86	-0,71
7	Aktivitas sosial, olah raga dan ekstra kurikuler mahasiswa	2,43	2,71	-0,29
8	Tingkat kedisiplinan di sekolah	3,00	3,29	-0,29
9	Tingkat pendidikan dan kualifikasi staff dan tenaga pengajar	2,86	3,57	-0,71
10	Hasil akademis	3,14	3,86	-0,71
11	Manajemen pengelolaan sekolah	2,86	3,43	-0,57
12	Jarak sekolah ke tempat tinggal	2,71	3,14	-0,43
13	Sarana dan prasarana yang disediakan sekolah	2,71	3,71	-1,00
14	Lingkungan sekolah yang aman dan peduli	3,14	3,57	-0,43
15	Lingkungan sekolah yang bersih dan sehat	3,00	3,43	-0,43
	Rata – rata	2,85	3,40	

e. Hasil Kuesioner Kepuasan Dosen

Survei kepuasan dosen terhadap pelayanan Politeknik BBC Sukabumi menggunakan angket dosen yang dibagikan ke masing-masing program studi kemudian dilanjutkan ke masing-masing dosen, dengan 29 atribut yang terbagi menjadi 5 atribut terkait pengembangan keterampilan, 7 atribut terkait pengembangan karir, 7 atribut terkait untuk meneliti. dan karya ilmiah, 7 atribut terkait pengabdian kepada masyarakat dan 3 atribut terkait tugas tambahan.

Hasil survei kepuasan dosen dari 32 responden didapat indeks kepuasan sebesar 2,25, dimana pengembangan kompetensi dengan indeks 2,07, pengembangan karir 2,50, penelitian dan karya ilmiah 2,16, pengabdian kepada masyarakat 2,08 dan tugas tambahan 2,69. Berdasarkan hasil survei dengan rata-rata 2,25 artinya bahwa dosen masih belum puas dengan pelayanan dari Politeknik BBC Sukabumi. Terutama dalam hal pengembangan kompetensi dan pengabdian kepada masyarakat.

f. Hasil Kuesioner Kepuasan Tenaga Kependidikan

Survei kepuasan tenaga kependidikan terhadap manajemen Politeknik BBC Sukabumi menggunakan Kuesioner Tenaga Kependidikan dengan 22 atribut yang meliputi 6 atribut pengembangan keterampilan, 7 atribut pengembangan karir, 3 atribut kebutuhan kesejahteraan, 2 atribut kebutuhan kesehatan dan jasmani, serta 3 atribut kebutuhan sosial.

Hasil survei kepuasan tenaga kependidikan dari 12 responden didapat indeks kepuasan sebesar 2,10, dimana pengembangan kompetensi 1,85, pengembangan karir/jabatan 2,30, kebutuhan kesejahteraan 1,97, kebutuhan kesehatan dan kebugaran 2,03 dan kebutuhan sosial/keagamaan 2,32. Berdasarkan hasil survei dengan rata-rata 2,10 artinya bahwa tenaga kependidikan masih belum puas dengan pelayanan dari Politeknik BBC Sukabumi. Terutama dalam hal pengembangan kompetensi dan kebutuhan kesejahteraan.

Demikian laporan hasil umpan balik pelanggan baik dari mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan maupun dari dunia industri disusun untuk dapat digunakan dalam rapat tinjauan manajemen.