



**EVALUASI KEPUASAN LAYANAN  
BIDANG AKADEMIK DAN NON AKADEMIK  
POLITEKNIK NEGERI SEMARANG**

**TAHUN 2023**

**PUSAT PENJAMINAN MUTU DAN  
PENGEMBANGAN PEMBELAJARAN  
POLITEKNIK NEGERI SEMARANG**

# **EVALUASI KEPUASAN LAYANAN**

**BIDANG AKADEMIK DAN NON AKADEMIK**

**POLITEKNIK NEGERI SEMARANG**

**TAHUN 2023**

**Tim Penyusun:**

Kurniani, S.E., M.M

Hartono, S.E., M.M.

Wahyu Sulistiyo, S.T, M.Kom

Nur Setiaji Pamungkas, S.T., M.T.

Bayu Setyo Nugroho, S.ST., M.T. .

-

Mengetahui

Direktur,

Semarang, November 2023

Kepala PPMP,

Prof. Dr. Totok Prasetyo, B.Eng (Hons), M.T., IPU, ACPE

NIP.196204271991031001

Sindung HWS., BSEE., M.Eng.Sc

NIP.196204201987031002

**PUSAT PENJAMINAN MUTU DAN PENGEMBANGAN PEMBELAJARAN**

**POLITEKNIK NEGERI SEMARANG**

**TAHUN 2023**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>BAB I Pendahuluan</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
1.5 Dasar Hukum .....	5
<b>BAB II Tinjauan Pustaka</b> .....	<b>6</b>
2.1 Jasa.....	6
2.1.1 Pengertian Jasa.....	6
2.1.2. Karakteristik Jasa.....	6
2.1.3 Konsep Kualitas Jasa .....	7
2.2 Kepuasan Pelanggan .....	9
2.2.1 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	9
2.2.2 Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	10
2.3 Pelayanan.....	11
2.3.1 Pengertian Pelayanan .....	11
2.3.2 Sendi - Sendi Pelayanan .....	12
2.3.3 Pedoman Survei Kepuasan .....	13
2.4 Unit-unit layanan yang ada di Politeknik Negeri Semarang (Polines) .....	15
<b>BAB III Metodologi Penelitian</b> .....	<b>21</b>
3.1 Tempat Penelitian .....	21
3.2 Sampel penelitian.....	22
3.3 Instrumen Penelitian .....	23
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.5 Metode Analisis Data .....	24
3.5.1 Pengukuran Indeks Kepuasan (IKM) .....	24
<b>BAB IV Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Layanan</b> .....	<b>26</b>
4.1 Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Mahasiswa Per Prodi .....	26

4.1.1	Program Studi D3 Administrasi Bisnis .....	26
4.1.2	Program Studi S.Tr Administrasi Bisnis Terapan .....	27
4.1.3	Program Studi S.Tr Manajemen Bisnis Internasional.....	28
4.1.4	Program Studi D3 Manajemen Pemasaran.....	29
4.1.5	Program Studi D3 Akuntansi.....	30
4.1.6	Program Studi D3 Keuangan dan Perbankan .....	31
4.1.7	Program Studi S.Tr Komputerisasi Akuntansi .....	32
4.1.8	Program Studi S.Tr Perbankan Syariah.....	33
4.1.9	Program Studi D4 Analisis Keuangan.....	34
4.1.10	Program Studi S.Tr Akuntansi Manajerial .....	35
4.1.11	Program Studi D3 Konstruksi Sipil.....	36
4.1.12	Program Studi D3 Konstruksi Gedung.....	37
4.1.13	Program Studi S.Tr Teknik Perawatan dan Perbaikan Gedung.....	38
4.1.14	Program Studi S.Tr Perancangan Jalan dan Jembatan.....	39
4.1.15	Program Studi D3 Teknik Mesin.....	40
4.1.16	Program Studi D3 Teknik Konversi Energi.....	41
4.1.17	Program Studi S.Tr Teknik Mesin Produksi dan Perawatan .....	42
4.1.18	Program Studi D3 Teknik Elektronika .....	43
4.1.19	Program Studi D3 Teknik Listrik .....	44
4.1.20	Program Studi D3 Teknik Telekomunikasi .....	45
4.1.21	Program Studi D3 Teknik Informatika .....	46
4.1.22	Program Studi S.Tr Teknik Telekomunikasi .....	47
4.1.23	Program Studi S.Tr Teknologi Rekayasa Pembangkit Energi.....	48
4.1.24	Program Studi S.Tr Teknologi Rekayasa Komputer .....	49
4.1.25	Program Studi S.Tr Teknologi Rekayasa Elektronika.....	50
4.1.26	Program Studi S.Tr Teknologi Rekayasa Instalasi.....	51
4.1.27	Program Studi M.Tr Telekomunikasi.....	52
4.2	Rekap Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Bidang Akademik dan Non Akademik di Politeknik Negeri Semarang .....	53
4.3	Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Dosen Terhadap Layanan di Politeknik Negeri Semarang .....	55
4.4	Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan di ..... Politeknik Negeri Semarang.....	57
4.5	Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Mitra Industri Terhadap Layanan di Politeknik Negeri Semarang .....	58
<b>BAB V</b>	.....	<b>59</b>
5.1	Indeks Kepuasan Pelanggan terhadap Layanan di Polines Tahun 2023.....	59

5.2 Indikator Output.....	60
5.3 Identifikasi Perbaikan pada Tiap-tiap Unit Layanan .....	61
<b>BAB VI Kesimpulan dan Rekomendasi.....</b>	<b>65</b>
6.1 Kesimpulan .....	65
6.2 Rekomendasi.....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>68</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Indeks Kepuasan Mahasiswa Prodi D3 Administrasi Bisnis atas Layanan di Politeknik Negeri Semarang .....	26
Tabel 4.2. Indeks Kepuasan Mahasiswa Prodi S.Tr Administrasi Bisnis Terapan atas Layanan di Politeknik Negeri Semarang .....	27
Tabel 4.3. Indeks Kepuasan Mahasiswa Prodi S.Tr Manajemen Bisnis Internasional atas Layanan di Politeknik Negeri Semarang.....	28
Tabel 4.4. Indeks Kepuasan Mahasiswa Prodi D3 Manajemen Pemasaran atas Layanan di Politeknik Negeri Semarang.....	29
Tabel 4.5. Indeks Kepuasan Mahasiswa Prodi D3 Akuntansi atas Layanan di Politeknik Negeri Semarang.....	30
Tabel 4.6. Indeks Kepuasan Mahasiswa Prodi D3 Keuangan dan Perbankan atas Layanan di Politeknik Negeri Semarang .....	31
Tabel 4.7. Indeks Kepuasan Mahasiswa Prodi S.Tr Komputerisasi Akuntansi atas Layanan di Politeknik Negeri Semarang .....	32
Tabel 4.8. Indeks Kepuasan Mahasiswa Prodi S.Tr Perbankan Syariah atas Layanan di Politeknik Negeri Semarang .....	33
Tabel 4.9. Indeks Kepuasan Mahasiswa Prodi S.Tr Analisis Keuangan atas Layanan di Politeknik Negeri Semarang.....	34
Tabel 4.10. Indeks Kepuasan Mahasiswa Prodi S.Tr Akuntansi Manajerial atas Layanan di Politeknik Negeri Semarang .....	35
Tabel 4.11. Indeks Kepuasan Mahasiswa Prodi D3 Konstruksi Sipil atas Layanan di Politeknik Negeri Semarang .....	36
Tabel 4.12. Indeks Kepuasan Mahasiswa Prodi D3 Konstruksi Gedung atas Layanan di Politeknik Negeri Semarang .....	37
Tabel 4.13. Indeks Kepuasan Mahasiswa Prodi S.Tr Teknik Perawatan dan Perbaikan	

Gedung atas Layanan di Politeknik Negeri Semarang .....	38
Tabel 4.14. Indeks Kepuasan Mahasiswa Prodi S.Tr Perancangan Jalan dan Jembatan atas Layanan di Politeknik Negeri Semarang.....	39
Tabel 4.15. Indeks Kepuasan Mahasiswa Prodi D3 Teknik Mesin atas Layanan di Politeknik Negeri Semarang.....	40
Tabel 4.16. Indeks Kepuasan Mahasiswa Prodi D3 Teknik Konversi Energi atas Layanan di Politeknik Negeri Semarang .....	41
Tabel 4.17. Indeks Kepuasan Mahasiswa Prodi S.Tr Teknik Mesin Produksi dan Perawatan atas Layanan di Politeknik Negeri Semarang .....	42
Tabel 4.18. Indeks Kepuasan Mahasiswa Prodi D3 Teknik Elektronika atas Layanan di Politeknik Negeri Semarang .....	43
Tabel 4.19. Indeks Kepuasan Mahasiswa Prodi D3 Teknik Listrik atas Layanan di Politeknik Negeri Semarang .....	44
Tabel 4.20. Indeks Kepuasan Mahasiswa Prodi D3 Teknik Telekomunikasi atas Layanan di Politeknik Negeri Semarang .....	45
Tabel 4.21. Indeks Kepuasan Mahasiswa Prodi D3 Teknik Informatika atas Layanan di Politeknik Negeri Semarang .....	46
Tabel 4.22. Indeks Kepuasan Mahasiswa Prodi S.Tr Teknik Telekomunikasi atas Layanan di Politeknik Negeri Semarang .....	47
Tabel 4.23. Indeks Kepuasan Mahasiswa Prodi S.Tr Teknologi Rekayasa Konversi Energi atas Layanan di Politeknik Negeri Semarang .....	48
Tabel 4.24. Indeks Kepuasan Mahasiswa Prodi S.Tr Teknologi Rekayasa Komputer atas Layanan di Politeknik Negeri Semarang .....	49
Tabel 4.2.5 Indeks Kepuasan Mahasiswa Prodi S.Tr Teknologi Rekayasa Elektronika atas Layanan di Polines.....	50
Tabel 4.26. Indeks Kepuasan Mahasiswa Prodi S.Tr Teknologi Rekayasa Instalasi atas Layanan di Polines.....	51
Tabel 4.27. Indeks Kepuasan Mahasiswa Prodi M.Tr Telekomunikasi atas Layanan di Polines.....	52

Tabel 4.28. Rekap Indeks Kepuasan Mahasiswa per Prodi atas Layanan Akademik dan Non Akademik di Polines Tahun 2023 .....	53
Tabel 4.29. Rekap Indeks Kepuasan Mahasiswa atas Layanan Unit-unit Kerja di Politeknik Negeri Semarang Tahun 2023 .....	55
Tabel 4.30. Indeks Kepuasan Dosen atas Layanan Unit-unit di Politeknik Negeri Semarang Tahun 2023 .....	56
Tabel 4.31. Indeks Kepuasan Tenaga Kependidikan atas Layanan di Politeknik Negeri Semarang .....	57
Tabel 4.32. Indeks Kepuasan Mitra Industri atas Layanan di Politeknik Negeri Semarang .....	58
Tabel 5.1. Indeks Kepuasan Pelanggan atas Layanan di Politeknik Negeri Semarang Tahun 2023.....	59
Tabel 5.2. Indikator Output Kegiatan Evaluasi Kepuasan Pelanggan Bidang Akademik dan Non Akademik Politeknik Negeri Semarang Tahun 2023.....	60

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Peranan pendidikan tinggi bagi kemajuan suatu bangsa memegang peranan yang sangat penting. Salah satu tantangan penting yang dihadapi adalah bagaimana mengelola penjaminan mutu yang menjadi tuntutan dalam persaingan global dan industri tetap terjaga dengan baik dan terus meningkat. Di dalam dunia pendidikan mutu merupakan nilai jual yang menjadi prioritas utama karena mutu menjadi satu satunya faktor pembeda yang dibutuhkan pelanggan. Hal ini bisa dilihat dari adanya sertifikasi khusus yang menjaga kualitas mutu. Mutu tidak hanya menjadi kebutuhan bagi industri bisnis saja, tetapi juga menjadi kebutuhan bagi industri/institusi pendidikan. Hal ini ditujukan agar institusi pendidikan mampu bertahan dalam dunia persaingan global yang sangat kompetitif. Sejatinya mutu sudah menjadi bagian dari semua institusi termasuk institusi pendidikan, khususnya institusi pendidikan tinggi.

Kualitas layanan merupakan inti kelangsungan hidup suatu lembaga dalam hal ini adalah perguruan tinggi, jika lembaga pendidikan tidak memberikan layanan yang berkualitas, bukan tidak mungkin pada saatnya akan menurunkan penilaian dari masyarakat terhadap eksistensi perguruan tinggi tersebut.

Pendidikan merupakan kebutuhan pokok bagi suatu bangsa yang ingin maju, dari mulai pendidikan dasar, pendidikan menengah sampai dengan pendidikan tinggi. Maka untuk mewujudkan pendidikan tinggi yang bermutu, Politeknik Negeri Semarang (Polines) mempunyai kebijakan mutu yang berusaha secara terus-menerus untuk memberikan dan meningkatkan mutu pelayanan kepada seluruh pelanggan. Setiap lembaga pendidikan, termasuk Polines mempunyai pelanggan tidak hanya satu melainkan banyak pelanggan. Setiap pelanggan mempunyai faktor kriteria kepuasan yang berbeda-beda, sehingga memerlukan penanganan pengukuran kepuasan pelanggan yang berbeda pula. Mahasiswa adalah pelanggan utama karena mahasiswa merupakan pihak yang berkepentingan dan langsung berhubungan dengan proses utama pendidikan tinggi, yaitu proses pembelajaran.

Survei Kepuasan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Pedoman ini menggantikan pedoman sebelumnya dalam Permenpan-RB No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan sebelumnya dipandang tidak operasional dan memerlukan penjabaran teknis dalam pelaksanaannya. Sehingga perlu untuk disesuaikan dengan metode survei yang aplikatif dan mudah untuk dilaksanakan. Selain itu, Peraturan ini dimaksudkan untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik.

Dalam Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017 disebutkan bahwa SKM ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan.

Politeknik Negeri Semarang (Polines) dalam upaya untuk mewujudkan pendidikan tinggi yang bermutu mempunyai kebijakan mutu yang berusaha secara terus-menerus untuk memberikan dan meningkatkan mutu pelayanan kepada seluruh pelanggan. Karakteristik pelanggan Polines relatif kompleks dan beragam sehingga pelanggan tidak hanya tunggal, tetapi banyak pihak (multiple) dengan faktor/kriteria kepuasan yang berbeda pula. Pihak mahasiswa adalah stakeholder utama karena pihak yang berkepentingan langsung dipengaruhi oleh pembelajaran dan manajemen pengelola perguruan tinggi.

Konsisten dengan kebijakan mutu yang telah dicanangkan, maka Polines melakukan berbagai program yang mengarah pada pelaksanaan kebijakan mutu tersebut. Salah satunya adalah pengimplementasian Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) dan Sistem Manajemen Mutu (SMM) bidang layanan akademik dan non akademik Polines. Oleh karena itu, agar implementasinya dapat diketahui dampaknya dan peningkatannya, maka perlu diketahui base line dari kualitas kinerja bidang layanan akademik dan non akademik tersebut.

Untuk mengetahui kualitas kinerja layanan bidang akademik dan non akademik yang ada di Polines, maka diperlukan pengukuran kepuasan pelanggan (mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, mitra industri) atas layanan bidang akademik dan non akademik secara berkelanjutan setiap tahun.

Evaluasi kepuasan pelanggan ini perlu dilakukan untuk mengetahui kepuasan mahasiswa, dosen, tenaga pendidikan, dan mitra industri terhadap layanan unit-unit kerja yang ada di Polines, akan tetapi pada pelaksanaannya, mahasiswa, dosen, tenaga pendidikan, dan mitra tidak berhubungan langsung dengan semua unit yang ada. Oleh karena itu layanan yang diberikan kepada pelanggan dibagi menjadi empat bagian yaitu:

1. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan dari unit-unit kerja di Polines
2. Kepuasan dosen terhadap layanan dari unit-unit kerja Polines
3. Kepuasan tenaga pendidik terhadap layanan dari unit-unit kerja di Polines
4. Kepuasan mitra industri terhadap layanan dari unit-unit kerja di Polines.

Dengan diperolehnya informasi terkait indeks kepuasan pelanggan atas layanan yang diterima akan memberikan masukan kepada pihak terkait untuk merumuskan kebijakan baru guna memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan yang berdampak secara langsung ataupun tidak langsung pada peningkatan kualitas pendidikan di Polines.

Oleh karena itu, perlu dilakukan sebuah penelitian lanjutan untuk mengukur tingkat kepuasan dari mahasiswa, dosen, tenaga pendidikan, dan mitra industri mengenai layanan unit-unit kerja yang ada di Polines, dengan demikian perlu penelitian yang dapat menjawab permasalahan tersebut yaitu Evaluasi Kepuasan Layanan Bidang Akademik dan Non Akademik Politeknik Negeri Semarang Tahun 2023.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan menganalisis indeks kepuasan civitas akademika atas layanan kinerja dosen yang terbagi menjadi tiga yaitu pengajaran, layanan pembimbingan tugas akhir/skripsi dan layanan pembimbingan dosen wali, selain itu juga mengukur dan menganalisis indeks kepuasan civitas akademika terhadap layanan akademik maupun non-akademik yang diberikan unit-unit kerja pada Polines.

Sebagai lembaga/institusi pendidikan, proses akademik merupakan proses inti, maka sangatlah perlu untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja layanan bidang akademik dan non akademik secara periodik. Dengan demikian perumusan masalah penelitian ini adalah **seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan (mahasiswa, dosen, tenaga pendidikan, dan**

**mitra industri) terhadap layanan bidang akademik dan non akademik di setiap unit layanan di Polines tahun 2023.**

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Kegiatan Evaluasi Kepuasan Pelanggan Bidang Akademik dan Non Akademik dimaksudkan untuk mengetahui indeks kepuasan pelanggan terhadap layanan unit-unit kerja yang sedang berjalan pada Polines tahun 2023, apakah sudah sesuai dengan standar atau persyaratan yang ditetapkan.

Kegiatan ini merupakan Pengukuran kepuasan layanan manajemen terhadap seluruh pemangku kepentingan (pemenuhan matriks BAN PT APS No. 5 Th. 2019: C2.8 dan Lamemba).

Penelitian ini bertujuan untuk :

- a. Mengevaluasi layanan yang diberikan dosen kepada mahasiswa, khususnya layanan dalam bidang proses pembelajaran, layanan bimbingan tugas akhir/skripsi dan layanan pembimbing akademik (dosen wali).
- b. Mengevaluasi layanan atas unit-unit kerja di Polines yang sedang berjalan ditinjau dari kepuasan mahasiswa.
- c. Mengevaluasi layanan unit-unit kerja di Polines yang sedang berjalan ditinjau dari kepuasan dosen.
- d. Mengevaluasi layanan unit-unit kerja di Polines yang sedang berjalan ditinjau dari kepuasan tenaga pendidik.
- e. Mengevaluasi layanan unit-unit kerja di Polines yang sedang berjalan ditinjau dari kepuasan mitra industri.

### **1.4 Manfaat Penelitian.**

Setelah data hasil penelitian diperoleh, manfaat dan kontribusi hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam menentukan kebijakan ke arah perbaikan dan peningkatan mutu layanan di Polines. Adapun manfaat dari penelitian ini antara lain :

- a. Sebagai dasar evaluasi kinerja layanan di bidang akademik dan non akademik;
- b. Sebagai dasar penentuan target capaian kinerja layanan bidang akademik dan non akademik;
- c. Sebagai dasar perbaikan kinerja pelayanan bidang akademik dan non akademik.

- d. dengan diperolehnya informasi terkait indeks kepuasan mahasiswa, dosen, tenaga pendidikan, dan mitra industri akan memberikan masukan kepada pihak terkait (khususnya pimpinan) untuk merumuskan kebijakan baru guna memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap civitas akademika yang berdampak secara langsung ataupun tidak langsung pada peningkatan kualitas pendidikan di Polines.

## **1.5 Dasar Hukum**

Dasar hukum pelaksanaan kegiatan ini adalah

1. Undang-Undang RI No.12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
2. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 32 Tahun 2016 tentang Akreditasi Program Studi dan Perguruan Tinggi;
3. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 61 Tahun 2016 tentang Pangkalan Data Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 62 Tahun 2016 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi;
5. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 45 Tahun 2016 tentang Statuta Politeknik Negeri Semarang;
6. Peraturan Direktur Politeknik Negeri Semarang Nomor 1238/PL4.7.2/SK/2015 tentang Renstra Polines 2020 – 2024;
7. Keputusan Direktur Politeknik Negeri Semarang Nomor 1816/PL4.7.2/SK/2015 tentang Penataan Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Negeri Semarang;
8. Rencana Strategis Politeknik Negeri Semarang 2020-2024;
9. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
10. Permenpan-RB Republik Indonesia No 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
11. **Surat Keputusan Direktur Polines No. 0233/PL4.7.2/SK/2023 tanggal 15 Mei 2023** tentang Pembentukan Tim Pelaksana Kegiatan Evaluasi Kepuasan Layanan Bidang Akademik dan Non Akademik Politeknik Negeri Semarang Tahun 2023.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Jasa**

##### **2.1.1 Pengertian Jasa**

Jasa merupakan suatu produk yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain yang tidak bisa diraba dan tidak berwujud yang dapat digunakan dan mempunyai manfaat yang dapat membantu kegiatan dan kebutuhan manusia sehingga jasa dapat didefinisikan sebagai berikut. Jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* ( tidak berwujud fisik ) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Produksi jasa biasa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak ( Kotler, 1994 )

Dari pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa jasa merupakan suatu produk yang ditawarkan oleh perusahaan penyedia layanan jasa untuk kebutuhan pelanggan. Jasa tidak berwujud dan apabila membeli suatu layanan jasa tidak berarti memiliki jasa yang telah dipergunakan, baik yang berhubungan dengan produk jasa dan layanan jasa tersebut.

##### **2.1.2. Karakteristik Jasa**

Jasa mempunyai empat karakteristik utama yang membedakannya dengan barang. Empat karakteristik jasa menurut Tjiptono (2001: 136), antara lain:

a. Intangibility (tidak berwujud)

Jasa merupakan suatu perbuatan kinerja (*performance*) atau usaha, sedangkan barang merupakan suatu objek, alat/benda. Jasa bersifat *intangible*, maksudnya tidak dapat dilihat, diraba, ataupun dicium dan didengar sebelum dibeli.

b. Inseparability (tidak terpisahkan)

Barang biasanya diproduksi kemudian dijual lalu dikonsumsi oleh konsumen, sedangkan jasa dilain pihak umumnya dijual terlebih dahulu baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan. Interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan merupakan ciri khusus dalam pemaparan jasa.

c. Variability (keanekaragaman)

Jasa bersifat sangat variabel, karena merupakan *non-standardized output*, artinya banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis, tergantung pada siapa, kapan dan dimana jasa tersebut

dihasilkan, pemberi jasa sangat peduli dengan variabilitas yang tinggi ini dan seringkali mereka meminta pendapat orang lain sebelum memutuskan untuk memilih.

d. Perishability (tidak tahan lama)

Jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan.

### 2.1.3 Konsep Kualitas Jasa

Kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Wykof dalam buku *Manajemen Jasa* (Tjiptono, 2004: 59), kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Goetsh dan Davis (1994) menyebutkan kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Jadi, kualitas jasa merupakan keunggulan yang dimiliki oleh pendidikan tinggi untuk memenuhi harapan dan keinginan pelanggan. Pendidikan tinggi memberikan layanan dengan mengutamakan keunggulan untuk mencapai kualitas layanan yang diharapkan oleh pelanggan.

Kualitas total suatu jasa terdiri atas tiga komponen utama (Gronroos dalam Hutt dan Speh, 1992), yaitu :

- a. *Technical quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas output (keluaran) jasa yang diterima pelanggan.
- b. *Functional quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaian suatu jasa.
- c. *Corporate image*, yaitu profil, reputasi, citra umum, dan daya tarik khusus suatu perusahaan.

Zeithaml dan M.J. Bitner yang dikutip dari (Umar, 2003:152) menentukan kualitas jasa menjadi lima dimensi pokok berikut.

- a. *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu respon karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam melayani transaksi, dan penanganan atas keluhan pelanggan.

- b. *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan yang ditawarkan, tepat dan akurat, serta memuaskan. Kualitas keandalan dalam pelayanan di perguruan tinggi antara lain ketepatan waktu dalam pelaksanaan perkuliahan, ketepatan waktu dalam penilaian nilai melalui sistem akademik, ketepatan pemberian gaji pegawai,.
- c. *Assurance* (jaminan ), yaitu meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramahtamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Dimensi ini merupakan gabungan dari aspek kompetensi (*competency*), yang mencakup kepemilikan keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan; kesopanan (*courtesy*), yang meliputi keramahan, perhatian, dan sikap para karyawan; kredibilitas (*credibility*), yang berhubungan dengan kepercayaan kepada perusahaan, seperti prestasi; keamanan (*security*), yang berhubungan dengan kemampuan karyawan untuk memberikan rasa aman kepada pelanggan.
- d. *Emphaty* (empati ), yaitu perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi petugas, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan, dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggannya. Dimensi ini merupakan gabungan dari dimensi: a) akses (*accessibility*), yang mencakup kemudahan untuk mendekati dan menghubungi, b) komunikasi (*communication skills*), yang mencakup pemberian informasi kepada pelanggan dengan bahasa yang dapat dimengerti dan mendengarkan tanggapan dan pertanyaan pelanggan, c) pemahaman pada pelanggan (*understanding the customer*), yang mencakup perlunya usaha untuk mengetahui pelanggan dan kebutuhan khususnya.
- e. *Tangible* ( kasat mata ), maksudnya yaitu pelayanan yang berwujud antara lain fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan/staf pengajar, dan sarana komunikasi. Pengukuran terhadap kualitas layanan dapat diukur melalui indikator-indikator yang dapat dirasakan oleh panca indra, misalnya ketersediaan sarana dan prasarana, kebersihan lingkungan kampus, sikap dan perilaku dari pemberi layanan, penampilan seragam karyawan yang menarik, kerapihan petugas, tempat parkir yang luas, sarana ibadah, peralatan laboratorium yang lengkap, ketersediaan fasilitas wifi/internet, fasilitas olahraga.

## 2.2 Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler (1997) dalam Lupiyoadi (2001:158) :

“Kepuasan adalah tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk/jasa yang diterima dan diharapkan. Pelanggan adalah seseorang yang secara kontinyu dan berulang kali datang ke suatu tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk atau mendapatkan suatu jasa dan membayar produk atau jasa tersebut “(Lupiyoadi,2001:143).

Kepuasan layanan di perguruan tinggi dapat diukur melalui kepuasan yang diperoleh civitas akademika, mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, dan mitra industri. Kepuasan civitas akademika didefinisikan sebagai respon pengguna jasa dalam hal ini adalah mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, dan mitra industri terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit-unit layanan yang ada di lingkungan kampus setelah mereka menerima hasil pelayanan yang diberikan.

### 2.2.1 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Kotler,et.al. (1996) dalam Tjiptono (1998:34) menyebutkan ada 4 (empat) metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan, sebagai berikut:

#### a. Sistem keluhan dan saran

Setiap organisasi yang berorientasi pelanggan memberikan kesempatan yang luas kepada para konsumennya untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan mereka. Organisasi menyediakan media untuk menyalurkan saran, pendapat dan keluhan mereka seperti kotak saran, saluran telepon bebas pulsa, dan lain-lain. Akan tetapi karena metode ini bersifat pasif, maka sulit mendapatkan gambaran lengkap mengenai kepuasan atau ketidakpuasan konsumen. Dengan teknik keluhan dan saran, pihak pimpinan kampus memberikan hak seluas-luasnya kepada civitas akademika untuk memberikan masukan dalam bentuk saran atau pun penyampaian keluhan atas layanan yang tidak bersesuaian.

#### b. *Ghost Shopping*

Salah satu cara untuk mengetahui kepuasan konsumen adalah dengan mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan atau pembeli produk perusahaan pesaing. Kemudian mereka melaporkan hasil pengamatan mereka terhadap perusahaan pesaing mengenai kelemahan dan kekuatan pesaing seperti cara untuk menangani keluhan, melayani permintaan dan lain-lain.

Metode ini dilaksanakan dengan cara mencari informasi secara informal dengan cara mengobrol atau berdiskusi santai dengan civitas akademika terkait dengan layanan yang diberikan di dalam kampus, apakah sudah memuaskan atau belum memuaskan.

c. *Lost Customer Analysis*

Perusahaan menghubungi pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah perusahaan untuk memperoleh informasi mengapa hal itu bisa terjadi dan supaya bisa memperbaiki untuk selanjutnya. Metode ini biasanya dilakukan dengan cara menghubungi para alumni.

d. Survei Kepuasan Konsumen

Melalui survei akan mengetahui tanggapan dan umpan balik secara langsung dari konsumen terhadap kinerja perusahaan agar perusahaan mengetahui apakah selama ini kinerja yang sudah dilakukan perusahaan sudah memuaskan atau belum. Dan dengan survei kepuasan pelanggan juga dapat memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian kepada konsumennya. Melalui survei tersebut, para pimpinan dan pemegang kebijakan kampus dapat mengetahui kekurangan dan kelebihan pelayanan dari unit-unit layanan dalam kampus, sehingga pimpinan dapat melakukan perbaikan pada hal yang dianggap kurang memuaskan.

### **2.2.2 Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan**

Teknik pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut :

- a. Pengukuran secara langsung dengan skala sangat puas, puas, tidak puas, sangat tidak puas.
- b. Responden diberi pertanyaan tentang seberapa besar mereka mengharapkan suatu hal seberapa besar hal yang mereka rasakan.
- c. Responden diminta untuk menuliskan masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan perbaikan yang mereka sarankan untuk perusahaan.
- d. Responden diminta untuk membuat peringkat atribut dan penawaran perusahaan berdasarkan derajat pentingnya setiap atribut dan seberapa baik kinerja perusahaan.

## **2.3 Pelayanan**

### **2.3.1 Pengertian Pelayanan**

Pelayanan bertujuan untuk memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan.

Dimensi yang harus diperhatikan dalam memperbaiki kualitas pelayanan menurut Gasperz (1997) antara lain: 1) Ketepatan Waktu pelayanan. Hal yang perlu diperhatikan disini adalah berkaitan waktu tunggu dan waktu proses; 2) Akurasi pelayanan, berkaitan dengan reliabilitas pelayanan dan bebas dari kesalahan; 3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan. Terutama mereka yang berinteraksi langsung dengan pelanggan eksternal; 4) Tanggung jawab, yang berkaitan dengan penerimaan pesanan maupun penanganan keluhan; 5) Kelengkapan, menyangkut lingkup pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung; 6) Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan; 7) Variasi model pelayanan berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru pelayanan; 8) Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas, dalam dunia pendidikan biasanya layanan pribadi lebih ditekankan kepada layanan mahasiswa yang dilakukan oleh pembimbing akademik; 9) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, biasanya berkaitan dengan ruangan, sarana dan prasarana, juga penampilan dari petugas layanan;

Pelayanan di sektor publik didasarkan aksioma bahwa pelayanan adalah pemberdayaan, pelayanan sektor publik tidaklah mencari untung, tetapi memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, perlu ditetapkan suatu pedoman atau aturan khusus untuk pelayanan publik.

Asas pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 adalah sebagai berikut .

- a. **Transparansi**, artinya bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti
- b. **Akuntabilitas**. Artinya dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pemerintah wirausaha akan berusaha mengidentifikasi pelanggan yang sesungguhnya. Dengan cara seperti ini tidak berarti bahwa pemerintah tidak bertanggung jawab pada Dewan Legislatif, tetapi sebaliknya, ia menciptakan sistem pertanggungjawaban ganda.

- c. Kondisional, artinya Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, artinya mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan Hak, artinya tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan gender dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, artinya pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

### **2.3.2 Sendi - Sendi Pelayanan**

Sendi-sendi pelayanan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 adalah sebagai berikut :

- a. Kesederhanaan  
Prosedur Pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat tidak berbelit-belit mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan dan Kepastian  
Adanya kejelasan mengenai prosedur pelayanan, persyaratan unit kerja yang malayani, tarif, jadwal waktu dan kejelasan hak dan kewajiban pemberi atau penerima pelayanan
- c. Keamanan  
Proses dan produk pelayanan publik memberi rasa aman dan kepastian hukum
- d. Akurasi  
Produk pelayanan publik diterima dengan benar dan sah
- e. Tanggungjawab  
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggara pelayanan dan penyelesaian keluhan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- f. Kelengkapan Sarana dan Prasarana  
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi, informatika
- g. Kemudahan Akses  
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika
- h. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun serta memberi pelayanan dengan ikhlas.

- i. Kenyamanan
- j. Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih rapi lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah.

Kuesioner untuk responden didesain dengan mengacu pada 9 Unsur Pelayanan dari Permenpan dan RB No. 14 Tahun 2017, yaitu:

Unsur 1 : Persyaratan Pelayanan

Unsur 2 : Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Unsur 3 : Waktu Penyelesaian

Unsur 4 : Biaya/Tarif

Unsur 5 : Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Unsur 6 : Kompetensi Pelaksana

Unsur 7 : Perilaku Pelaksana

Unsur 8 : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Unsur 9 : Sarana dan prasarana

### **2.3.3 Pedoman Survei Kepuasan**

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Pedoman ini menggantikan pedoman sebelumnya dalam Permenpan-RB No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan sebelumnya dipandang tidak operasional dan memerlukan penjabaran teknis dalam pelaksanaannya. Sehingga perlu untuk disesuaikan dengan metode survei yang aplikatif dan mudah untuk dilaksanakan. Selain itu, peraturan ini dimaksudkan untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik.

Dalam Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017 disebutkan bahwa SKM ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, dengan sasaran :

- Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
- Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
- Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Unsur-unsur yang menjadi fokus dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terdiri dari 9 unsur yang terdiri dari :

- a. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif
- b. Sistem, mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
- c. Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan
- d. Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan Berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat
- e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan
- f. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian keterampilan dan pengalaman.
- g. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas memberikan pelayanan
- h. Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut
- i. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses(usaha, pembangunan, proyek). Sarana yang digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dapat dilakukan dengan jangka waktu tertentu. Jangka waktu tertentu tersebut

diantaranya setiap 3 bulan, 6 bulan atau 1 tahun. Penyelenggara publik setidaknya minimal melakukan survei sebanyak 1 tahun sekali dengan mempublikasikan hasil survei kepada masyarakat.

## **2.4 Unit-unit layanan di Politeknik Negeri Semarang (Polines)**

Berikut dijelaskan unit-unit yang memberikan pelayanan di Polines:

### **1. Bagian Akademik, Kemahasiswaan, dan Kerja Sama (BAKK)**

Bagian Administrasi Akademik, Kemahasiswaan, dan Kerja sama, dipimpin oleh seorang Kepala Bagian, yang merupakan pelaksana teknis Rencana Strategis Politeknik Negeri Semarang 2020-2024 | 95 layanan BLU yang berfungsi sebagai penanggung jawab teknis di bidang masing-masing dan berkewajiban:

- a) Menyusun perencanaan kegiatan teknis di bidangnya;
- b) Melaksanakan kegiatan teknis sesuai RBA;
- c) Mempertanggung jawabkan kinerja operasional di bidangnya.

**Bagian Akademik, Kemahasiswaan, dan Kerja Sama** terdiri atas:

- a. **Sub Bagian Akademik dan Kemahasiswaan;** mempunyai tugas melakukan urusan layanan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat serta layanan registrasi, kegiatan kemahasiswaan, kesejahteraan mahasiswa, dan hubungan alumni.
- b. **Sub Bagian Kerja Sama;** mempunyai tugas melakukan pemberian layanan administrasi kegiatan kerja sama

### **2. Bagian Perencanaan, Keuangan, dan Umum dan Keuangan (BPKU)**

Bagian Perencanaan, Keuangan, dan Umum dipimpin oleh seorang Kepala Bagian, yang merupakan Pejabat Keuangan BLU yang berfungsi sebagai penanggung jawab keuangan dan berkewajiban:

- a) Mengoordinasi penyusunan RBA periodik;
- b) Menyiapkan dokumen pelaksanaan anggaran BLU;

Rencana Strategis Politeknik Negeri Semarang 2020-2024 | 99

- c) Melakukan pengelolaan pendapatan dan belanja;

- d) Menyelenggarakan pengelolaan kas;
- e) Melakukan pengelolaan utang-piutang;
- f) Menyusun kebijakan pengelolaan barang, aset tetap, dan investasi BLU;
- g) Menyelenggarakan sistem informasi manajemen keuangan;
- h) Menyelenggarakan akuntansi dan penyusunan laporan keuangan.
- i) Menyelenggarakan administrasi layanan ketatalaksanaan.

**Bagian Umum dan Keuangan** terdiri dari:

- a. **Sub Bagian Tata Usaha;** mempunyai tugas melakukan pelaksanaan urusan persuratan, kearsipan, dokumentasi, keamanan, ketertiban, kebersihan, keindahan, keprotokolan, hukum, organisasi, ketatalaksanaan, hubungan masyarakat, dan barang milik negara.
- b. **Sub Bagian Kepegawaian;** mempunyai tugas melakukan penyusunan rencana pengadaan, pengangkatan, mutasi, pengembangan, disiplin, dan pemberhentian pegawai
- c. **Sub Bagian Keuangan;** mempunyai tugas melakukan pelaksanaan urusan pembiayaan, penerimaan, penyimpanan, pembayaran, dan pertanggungjawaban anggaran serta akuntansi dan pelaporan keuangan

### **3. Jurusan**

Uraian tugas Jurusan sebagai berikut:

- melaksanakan penyusunan rencana, program, kegiatan, dan anggaran pendidikan dan pembelajaran,
- melaksanakan layanan pendidikan dan pembelajaran,
- melaksanakan penyusunan data dan informasi pendidikan dan pembelajaran,
- melaksanakan evaluasi kegiatan pendidikan dan pembelajaran,
- menyusun dan melaporkan program, kegiatan dan evaluasi pendidikan dan pembelajaran
- melakukan pembinaan teknis terhadap jabatan fungsional tertentu yang terkait pendidikan dan pembelajaran.

**4. Pusat Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (PPPM);**

mempunyai tugas melaksanakan, mengoordinasi, memantau, dan menilai pelaksanaan kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, dengan uraian fungsi sebagai berikut:

- penyusunan rencana, program, dan anggaran Pusat;
- pelaksanaan penelitian ilmiah murni dan terapan;
- pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat;
- koordinasi pelaksanaan kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat;
- pelaksanaan publikasi hasil penelitian dan pengabdian kepada masyarakat;
- pelaksanaan kerja sama di bidang penelitian dan pengabdian kepada masyarakat dengan perguruan tinggi dan/atau institusi lain baik di dalam negeri maupun di luar negeri;
- peningkatan relevansi program penelitian dan pengabdian kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhan masyarakat;
- pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat; dan
- pelaksanaan urusan administrasi Pusat.

**5. Pusat Penjaminan Mutu dan Pengembangan Pembelajaran (PPMPP);**

Pusat Pengembangan Pembelajaran dan Penjaminan Mutu merupakan unit kerja yang berfungsi melakukan pengembangan pembelajaran dan penjaminan mutu penyelenggaraan pendidikan melalui penetapan standar mutu, memonitor, dan mengevaluasi serta mengembangkan mutu penyelenggaraan pendidikan dengan mengacu pada undang-undang dan peraturan yang berlaku. Penjaminan mutu adalah proses perencanaan penerapan, pengendalian, dan pengembangan standar mutu pengelolaan pendidikan tinggi secara konsisten dan berkelanjutan, sehingga diperoleh kepuasan stakeholders internal dan eksternal secara maksimal. Pusat ini dipimpin oleh seorang Kepala yang bertanggung jawab kepada Direktur. Pusat Pengembangan Pembelajaran dan Penjaminan Mutu memiliki peran penting dalam melakukan penjaminan mutu pendidikan dan pembelajaran, antara lain:

Sub Fungsi Pusat Pengembangan Pembelajaran dan Penjaminan Mutu

- a) Perancangan dan pengembangan sistem pendidikan dan pembelajaran;
- b) Peningkatan relevansi pendidikan dan pembelajaran;
- c) Pelayanan sarana dan teknologi pembelajaran;
- d) Kajian dan pembinaan atmosfer akademik;
- e) Monitoring dan evaluasi pelaksanaan pendidikan dan pembelajaran.

### **Unit Penunjang Akademik (UPA)**

Unit Penunjang Akademik Unit Penunjang Akademik (UPA) merupakan unit kerja yang dipimpin oleh seorang Kepala UPA, berstatus non struktural yang secara operasional bertanggung jawab kepada Direktur. Kepala UPA sebagai pelaksana teknis layanan BLU, berfungsi sebagai penanggung jawab teknis di bidangnya.

#### **6. UPA Perpustakaan;**

Perpustakaan berstatus non struktural yang secara operasional bertanggung jawab langsung kepada Direktur dan mempunyai fungsi memberikan layanan bahan pustaka untuk keperluan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. UPA Perpustakaan dipimpin oleh seorang kepala dalam melaksanakan fungsi tersebut.

#### **7. UPA Teknologi Informasi dan Komunikasi (UPA TIK);**

Layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi merupakan unit pelaksana teknis yang berstatus non struktural yang secara operasional bertanggung jawab langsung kepada Direktur dan mempunyai fungsi sebagai tempat layanan dan pengembangan teknologi informasi dan komunikasi, yang meliputi:

- 1) Menjaga dan memelihara infrastruktur jaringan komputer;
- 2) Menjaga dan mengembangkan sistem informasi;
- 3) Mengadakan pelatihan yang berkaitan dengan peningkatan SDM di bidang teknologi informasi.

#### **8. UPA Bahasa;**

UPA Bahasa berstatus non-struktural yang secara operasional bertanggung jawab langsung kepada Direktur dan mempunyai memberikan layanan pengembangan kebahasaan untuk

keperluan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. UPA Bahasa dipimpin oleh seorang kepala dalam melaksanakan fungsi tersebut.

**9. UPA Pemeliharaan dan Perbaikan Sarana Pendidikan (UPT PPSP),**

dengan uraian tugas sebagai berikut:

- penyusunan rencana, program, dan anggaran UPT;
- pemberian layanan pemeliharaan dan perbaikan sarana dan prasarana pendidikan di lingkungan Polines;
- perawatan sarana dan prasarana pendidikan di lingkungan Polines;
- pendataan sarana dan prasarana pendidikan yang dimiliki Polines; dan
- pelaksanaan urusan tata usaha UPT.

**10. UPA Pengembangan Karir dan Kewirausahaan (UPA-PKK)**

dibentuk untuk menjadi inisiasi pengembangan karir dan kewirausahaan secara internal maupun eksternal, mempunyai tugas melaksanakan pengembangan karier dan kewirausahaan mahasiswa.

UPA-PKK menyelenggarakan fungsi:

- 1) Penyusunan rencana, program, dan anggaran;
- 2) Pelaksanaan inventarisasi dan idenifikasi industri, dunia usaha, dan dunia kerja;
- 3) Peningkatan kemampuan mahasiswa di bidang karir dan kewirausahaan mahasiswa;
- 4) Pelaksanaan urusan tata usaha.

**11. UPA Pengembangan Teknologi dan Produk Unggulan (UPA PTPU)**

Unit yang mengakselerasi proses hilirisasi karya ilmiah inovatif untuk dimanfaatkan masyarakat sangat diperlukan. Unit layanan ini dikoordinasi oleh Wakil Direktur yang membidangi pengembangan bisnis. UPA PTPU Polines mempunyai tugas melaksanakan pengembangan teknologi dan produk unggulan, dengan fungsi:

- 1) Penyusunan rencana, program, dan anggaran;
- 2) Pengembangan teknologi produk unggulan;
- 3) Pelaksanaan produksi produk unggulan;
- 4) Pelaksanaan pengawasan mutu dan pemasaran produk; dan pelaksanaan urusan TU.

**12. UPA Layanan Uji Kompetensi (UPA LUK)**

dibentuk untuk mengoptimalkan pelaksanaan tugas sertifikasi kompetensi berbagai

bidang dan pihak Jurusan dalam berbagai kerja sama akademik, yang selama ini dilaksanakan oleh Lembaga Sertifikasi Profesi Pihak Pertama (LSP1) Politeknik Negeri Semarang dengan nomor lisensi dari BNSP nomor: BNSP-LSP-248-ID, maka di Politeknik Negeri Semarang perlu dibentuk UPA Layanan Uji Kompetensi, yang mempunyai tugas melaksanakan pelatihan dan layanan uji kompetensi, dengan fungsi:

- 1) Penyusunan rencana, program, dan anggaran;
- 2) Pengembangan pendidikan dan pelatihan dengan kompetensi tertentu;
- 3) Pemberian layanan pendidikan dan pelatihan profesi;
- 4) Pemberian layanan uji kompetensi; dan
- 5) Pelaksanaan urusan tata usaha.

### **13. Satuan Pengawasan Internal (SPI)**

Uraian tugas Satuan Pengawasan dalam pelaksanaan pengawasan non akademik, adalah sebagai berikut:

- penyusunan rencana, program, dan anggaran Satuan Pengawasan;
- pelaksanaan pengembangan sistem pengawasan non akademik;
- pelaksanaan penjaminan pengawasan non akademik;
- koordinasi pelaksanaan kegiatan pengawasan non akademik;
- pemantauan dan evaluasi pengawasan non akademik; dan
- melaporkan pelaksanaan pengawasan non akademik kepada Direktur.

### **14. Bagian Pengadaan dan Umum**

Tugas Unit Pengadaan adalah menjadi pelaksana teknis administratif pengadaan barang dan jasa, yang bersifat permanen, bukan satuan tugas sehingga layanan pengadaan lebih efisien dan efektif serta berkelanjutan.

### BAB III

## METODOLOGI PENELITIAN

### 3.1 Tempat Penelitian

Tempat penelitian ini adalah di Politeknik Negeri Semarang, yang beralamat di Jalan Prof. H. Soedarto, S.H. Tembalang, Semarang, dilaksanakan bulan Juli - November 2023.

Populasi dari penelitian ini adalah civitas akademika Politeknik Negeri Semarang yang terdiri dari mahasiswa tingkat akhir, dosen, tenaga kependidikan, dan mitra industri yang berada di 27 Pogram Studi yang ada di Polines, yaitu: **12 (dua belas) prodi Diploma 3** adalah : Akuntansi, Perbankan, Administrasi Bisnis, Marketing, Kontruksi Gedung, Konstruksi Sipil, Teknik Mesin, Teknik Konversi Energi, teknik Elektronika, Teknik Telekomunikasi (D III), Teknik Listrik, Teknik Informatika. Ada **14 (empat belas) prodi Sarjana Terapan (S.Tr)** adalah Komputerisasi Akuntansi, Perbankan Syariah, Teknik Telekomunikasi (SST), Manajemen Bisnis Internasional, Analis Keuangan, Teknik Perbaikan dan Perawatan Gedung, Perancangan Jalan dan Jembatan, Teknik Mesin Produksi dan Perawatan, Administrasi Bisnis Terapan dan Akuntansi Manajerial, Teknologi Rekayasa Pembangkit Energi, Rekayasa Instalasi, Rekayasa Komputer, Teknologi Rekayasa Elektronika. Serta **1 Program Magister Terapan (MST)**, Teknik Telekomunikasi.

Survei dilakukan menggunakan Google Form dengan cara mengisi e-kuesioner yang berisi instrumen-instrumen layanan bidang akademik dan non akademik unit-unit yang ada di Polines kepada resoponden yaitu mahasiswa tingkat akhir, dosen, tenaga kependidikan, dan mitra industri yang berada di 27 Pogram Studi di Polines yang diteliti. Jumlah populasi berdasarkan status responden disajikan pada Tabel 3.1 berikut:

**Tabel 3.1. Jumlah Populasi berdasarkan status**

Sasaran survei	Jumlah Populasi
Mahasiswa	1482
Dosen	458
Tenaga Kependidikan	243
Mitra Industri	88
<b>Total Populasi</b>	<b>2.271</b>

Sumber: BAKK, 2023

### **3.2 Sampel penelitian**

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah random sampling dengan sample terpakai, artinya peneliti memberikan kesempatan seluas-luasnya kepada siapapun untuk mengisi kuesioner dengan syarat bahwa responden merupakan mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, dan mitra industri di Polines yang masih tercatat aktif pada tahun 2023.

Desain penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Pengumpulan data didasarkan survei yang berkaitan dengan 20 layanan bidang akademik dan non akademik yang ada di Polines. Distribusi sampel dapat dilihat pada Tabel 3.2.

### **3.3 Instrumen Penelitian**

Dalam penelitian ini, kepuasan pelanggan terhadap layanan diukur dengan model SERVQUAL (Service Quality) yang terdiri dari lima dimensi yaitu Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy, masing-masing dimensi diukur oleh beberapa indikator yang akan menggambarkan kepuasan pelanggan dan dalam penyusunannya disesuaikan dengan karakteristik dari masing-masing unit kerja.

Selain pertanyaan tentang indikator masing-masing dimensi kualitas, kuesioner juga berisi pernyataan tentang pemahaman responden terhadap karakteristik layanan dan pertanyaan untuk mengukur tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diterimanya.

Analisis indeks kepuasan layanan dilakukan pada 21 unit layanan sehingga dapat diketahui gambaran kepuasan yang dirasakan oleh responden (mahasiswa tingkat akhir, dosen, tenaga kependidikan, mitra industri) terhadap layanan yang diberikan oleh 20 unit layanan bidang akademik dan non akademik di Polines.

Tabel 3.2. Distribusi sampel pada setiap Jenis Layanan yang Disurvei

No	Unit Kerja	Sasaran Survei				Jumlah Sampel
		Mhs	Dosen	TP	Mitra Industri	
1	Layanan Dosen atas Pengajaran	√				639
2	Layanan Dosen atas Bimbingan TA/Skripsi	√				639
3	Layanan Dosen atas Pembimbingan Dosen Wali	√				639
4	Layanan Jurusan dan Program Studi	√	√	√		802
5	Layanan BAKK: Sub Bagian Akademik	√	√	√	√	812
6	Layanan BPKU: Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan	√	√	√	√*	812
7	Layanan BPKU: Sub Bagian Umum dari Fungsi Layanan Ketatalaksanaan	√	√	√		802
8	Layanan P3M		√*			135
9	Layanan PPMPP		√*			135
10	Layanan SPI		√	√*		163
11	Layanan Sub Bag Kepegawaian		√	√		163
12	Layanan UPA Perpustakaan	√	√*	√*		802
13	Layanan UPA Bahasa	√*	√*			774
14	Layanan UPA PKK	√	√*			774
15	Layanan UPA LUK	√*	√*			774
16	Layanan UPA PP	√	√	√		802
17	Layanan UPA TIK	√	√	√		802
18	Layanan UPA PTPU		√	√		163
19	Layanan Sub Bagian Kerjasama				√	10
20	Layanan Pengadaan dan Umum				√	10
	TOTAL	11	15	10	4	

\*) bersifat pilihan

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan instrumen daftar pertanyaan (Kuesioner) dengan model pertanyaan tertutup, dilengkapi dengan pertanyaan terbuka. Responden diminta untuk memberikan persepsinya pada setiap pernyataan sesuai keadaan yang dirasakan/realita oleh responden. Bentuk kuesioner berupa skala Likert dengan 4 poin, skala 1 (sangat tidak puas), 2 (tidak puas), 3 (puas) dan 4 (sangat puas). Kuesioner diberikan kepada responden (mahasiswa tingkat akhir, dosen, tenaga kependidikan, dan mitra industri), secara e-survei menggunakan media Google form dengan Link sebagai berikut:

1. Sasaran Survei Dosen : (<https://forms.gle/8xQQhCUL3C36MgSY9>)
2. Sasaran Survei Mahasiswa : (<https://forms.gle/v5vpEwqZwwfnf66u8>)
3. Sasaran Survei Tenaga Pendidik: <https://forms.gle/eFCDkY7ufudB3Lyu5>
4. Sasaran Survei Mitra Industri : (<https://forms.gle/QFy84JnmazXLHGhp8>)

### 3.5 Metode Analisis Data

#### 3.5.1 Pengukuran Indeks Kepuasan (IKM)

Pengukuran tingkat kepuasan yang dilakukan adalah *satisfaction toward quality* yang berarti kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja suatu produk yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

Metode pengukuran tingkat kepuasan adalah metode langsung (direct method).

Metode analisis yang digunakan untuk pengukuran indeks kepuasan mengacu kepada Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kepmen PAN-RB No.14 Tahun 2017. 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 :

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

Sedangkan untuk memperoleh nilai IKM digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total nilai persepsi per unsur}}{\text{Total responden}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk mengetahui mutu layanan maka perlu dilakukan pengelompokan dengan mengkonversi nilai IKM yang sudah didapat. Kategori jawaban pada kuesioner sebanyak 4, maka konversi nilai IKM didapat dengan rumus sebagai berikut :

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

Berikut ini adalah kategorisasi mutu layanan terhadap IKM yang digunakan, dapat dilihat pada Tabel 3.3:

**Tabel 3.3. Kategorisasi Mutu Layanan**

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3.5324 – 4.00	88,31 – 100.00	A	Sangat Baik

Sumber: Permenpan-RB No.14, tahun 2017

## BAB IV

### HASIL PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN LAYANAN

Hasil survei kepuasan pelanggan bidang akademik dan non akademik Polines tahun 2023 sebagai berikut:

#### 4.1 Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Mahasiswa Per Prodi Terhadap Layanan di Politeknik Negeri Semarang

##### 4.1.1 Program Studi D3 Administrasi Bisnis

Hasilnya dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.1. Indeks Kepuasan Mahasiswa Prodi D3 Administrasi Bisnis atas Layanan di Politeknik Negeri Semarang**

NO	Instrumen Layanan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Layanan Dosen Dalam Pengajaran	3.21	B	Baik
2	Layanan Dosen dalam Pembimbing Tugas Akhir/Skripsi	3.28	B	Baik
3	Layanan Dosen Atas Pembimbingan Dosen Wali	3.22	B	Baik
4	Layanan Jurusan dan Program Studi	3.12	B	Baik
5	Layanan BAKK: Sub Bagian Akademik	3.24	B	Baik
6	Layanan BPKU: Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan	3.26	B	Baik
7	Layanan BPKU: Sub Bagian Umum dari Fungsi Layanan Ketatalaksanaan	3.27	B	Baik
8	Layanan UPA Perpustakaan	3.38	B	Baik
9	Layanan UPA Bahasa	3.27	B	Baik
10	Layanan UPA PKK	3.09	B	Baik
11	Layanan UPA LUK	3.23	B	Baik
	Mutu Layanan	<b>3.23</b>	B	Baik

Sumber: data primer tahun 2023

Berdasarkan Tabel 4.1 di atas, hasil dari penilaian mahasiswa Prodi Diploma III Administrasi

Bisnis atas 11 layanan di Polines menunjukkan semua layanan dinilai **Baik** oleh mahasiswa. Secara umum, hasil penilaian mahasiswa Prodi Diploma Administrasi Bisnis menilai kualitas layanan yang diberikan Politeknik Negeri Semarang kepada mahasiswa menunjukkan kinerja yang Baik (B) dengan nilai rata-rata indeks kepuasan sebesar 3,23. Indeks kepuasan tertinggi adalah Layanan UPA Perpustakaan sebesar 3,38 sedangkan yang terendah adalah layanan UPA PKK yaitu sebesar 3,09.

#### 4.1.2 Program Studi STR. Administrasi Bisnis Terapan

Hasilnya dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.2. Indeks Kepuasan Mahasiswa Prodi D4 Administrasi Bisnis Terapan atas Layanan di Politeknik Negeri Semarang**

NO	Instrumen Layanan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Layanan Dosen Dalam Pengajaran	3.41	B	Baik
2	Layanan Dosen dalam Pembimbing Tugas Akhir/Skripsi	3.60	A	Sangat Baik
3	Layanan Dosen Atas Pembimbingan Dosen Wali	3.54	A	Sangat Baik
4	Layanan Jurusan dan Program Studi	3.42	B	Baik
5	Layanan BAKK: Sub Bagian Akademik	3.46	B	Baik
6	Layanan BPKU: Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan	3.47	B	Baik
7	Layanan BPKU: Sub Bagian Umum dari Fungsi Layanan Ketatalaksanaan	3.48	A	Baik
8	Layanan UPA Perpustakaan	3.61	B	Sangat Baik
9	Layanan UPA Bahasa	3.48	B	Baik
10	Layanan UPA PKK	3.30	B	Baik
11	Layanan UPA LUK	3.49	B	Baik
	Mutu Layanan	<b>3.48</b>	B	Baik

Sumber: data primer tahun 2023

Berdasarkan Tabel 4.2 di atas, hasil dari penilaian mahasiswa Prodi D4 Administrasi Bisnis Terapan atas 11 layanan di Polines menunjukkan bahwa 3 layanan dinilai **Sangat Baik** dan 8 layanan dinilai Baik oleh mahasiswa.

Secara umum, hasil penilaian mahasiswa Prodi Prodi S.Tr. Administrasi Bisnis Terapan menilai kualitas layanan yang diberikan Politeknik Negeri Semarang kepada mahasiswa menunjukkan kinerja yang Baik (B) dengan nilai indeks kepuasan sebesar 3,48. Indeks kepuasan tertinggi adalah layanan UPA Perpustakaan sebesar 3,61 sedangkan yang terendah adalah layanan UPA PKK sebesar 3,30.

#### 4.1.3 Program Studi S.Tr Manajemen Bisnis Internasional

Hasilnya dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.3. Indeks Kepuasan Mahasiswa Prodi S.Tr Manajemen Bisnis Internasional atas Layanan di Politeknik Negeri Semarang**

NO	Instrumen Layanan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Layanan Dosen Dalam Pengajaran	3.50	B	Baik
2	Layanan Dosen dalam Pembimbing Tugas Akhir/Skripsi	3.75	A	Sangat Baik
3	Layanan Dosen Atas Pembimbingan Dosen Wali	3.67	A	Sangat Baik
4	Layanan Jurusan dan Program Studi	3.24	B	Baik
5	Layanan BAKK: Sub Bagian Akademik	3.18	B	Baik
6	Layanan BPKU: Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan	3.14	B	Baik
7	Layanan BPKU: Sub Bagian Umum dari Fungsi Layanan Ketatalaksanaan	3.25	B	Baik
8	Layanan UPA Perpustakaan	3.54	A	Sangat Baik
9	Layanan UPA Bahasa	3.35	B	Baik
10	Layanan UPA PKK	2.94	B	Baik
11	Layanan UPA LUK	3.34	B	Baik
	Mutu Layanan	<b>3.35</b>	B	Baik

Sumber: data primer tahun 2023

Tabel 4.3 di atas, menunjukkan hasil dari penilaian mahasiswa Prodi S.Tr Manajemen Bisnis Internasional atas 11 layanan di Polines menunjukkan bahwa 3 layanan dinilai Sangat Baik, ada 8 layanan yang dinilai Baik oleh mahasiswa.

Secara umum, hasil penilaian mahasiswa Prodi S.Tr Manajemen Bisnis Internasional menilai kualitas layanan yang diberikan Politeknik Negeri Semarang kepada mahasiswa menunjukkan kinerja yang Baik (B) dengan nilai indeks kepuasan sebesar 3,35. Indeks kepuasan tertinggi adalah Layanan Dosen dalam Pembimbing Tugas Akhir/Skripsi sebesar 3,75 sedangkan yang terendah adalah layanan UPA PKK yaitu sebesar 2,94.

#### 4.1.4 Program Studi D3 Manajemen Pemasaran

Hasil dari penilaian mahasiswa Prodi D3 Manajemen Pemasaran atas 11 layanan di Polines menunjukkan bahwa secara umum layanan dinilai **Baik** oleh mahasiswa. Hasilnya dapat dilihat pada Tabel 4.4 berikut ini:

**Tabel 4.4. Indeks Kepuasan Mahasiswa Prodi D3 Manajemen Pemasaran atas Layanan di Politeknik Negeri Semarang**

NO	Instrumen Layanan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Layanan Dosen Dalam Pengajaran	3.27	B	Baik
2	Layanan Dosen dalam Pembimbing Tugas Akhir/Skripsi	3.37	B	Baik
3	Layanan Dosen Atas Pembimbingan Dosen Wali	3.38	B	Baik
4	Layanan Jurusan dan Program Studi	3.23	B	Baik
5	Layanan BAKK: Sub Bagian Akademik	3.23	B	Baik
6	Layanan BPKU: Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan	3.27	B	Baik
7	Layanan BPKU: Sub Bagian Umum dari Fungsi Layanan Ketatalaksanaan	3.28	B	Baik
8	Layanan UPA Perpustakaan	3.33	B	Baik
9	Layanan UPA Bahasa	3.25	B	Baik
10	Layanan UPA PKK	3.14	B	Baik
11	Layanan UPA LUK	3.26	B	Baik
	Mutu Layanan	<b>3.27</b>	B	Baik

Sumber: data primer tahun 2023

Secara umum, hasil penilaian mahasiswa Prodi D3 Manajemen Pemasaran menilai kualitas layanan yang diberikan Politeknik Negeri Semarang kepada mahasiswa menunjukkan kinerja Baik (B) dengan nilai indeks kepuasan sebesar 3,27. Indeks kepuasan tertinggi adalah layanan Layanan Dosen Atas Pembimbingan Dosen Wali sebesar 3,38, terendah adalah layanan UPA PKK yaitu 3.14

#### 4.1.5 Program Studi D3 Akuntansi

Hasilnya dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.5. Indeks Kepuasan Mahasiswa Prodi D3 Akuntansi atas Layanan di Politeknik Negeri Semarang**

NO	Instrumen Layanan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Layanan Dosen Dalam Pengajaran	3.17	B	Baik
2	Layanan Dosen dalam Pembimbing Tugas Akhir/Skripsi	3.34	B	Baik
3	Layanan Dosen Atas Pembimbingan Dosen Wali	2.93	C	Kurang Baik
4	Layanan Jurusan dan Program Studi	3.12	B	Baik
5	Layanan BAKK: Sub Bagian Akademik	3.20	B	Baik
6	Layanan BPKU: Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan	3.30	B	Baik
7	Layanan BPKU: Sub Bagian Umum dari Fungsi Layanan Ketatalaksanaan	3.34	B	Baik
8	Layanan UPA Perpustakaan	3.33	B	Baik
9	Layanan UPA Bahasa	3.21	B	Baik
10	Layanan UPA PKK	3.20	B	Baik
11	Layanan UPA LUK	3.22	B	Baik
	Mutu Layanan	<b>3.21</b>	<b>B</b>	Baik

Sumber: data primer tahun 2023

Berdasarkan Tabel 4.5 di atas, Secara umum, hasil penilaian mahasiswa Prodi D3 Akuntansi menilai kualitas layanan yang diberikan Politeknik Negeri Semarang kepada mahasiswa menunjukkan kinerja yang **Baik** (B) dengan nilai indeks kepuasan sebesar 3,21. Indeks kepuasan tertinggi adalah Layanan Dosen dalam Pembimbing Tugas Akhir/Skripsi sebesar

3,34 sedangkan yang terendah adalah Layanan Dosen Atas Pembimbingan Dosen Wali yaitu sebesar 2,93 (C) menunjukkan kinerja kurang baik.

#### 4.1.6 Program Studi D3 Keuangan dan Perbankan

Hasilnya dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.6. Indeks Kepuasan Mahasiswa Prodi D3 Keuangan dan Perbankan atas Layanan di Politeknik Negeri Semarang**

NO	Instrumen Layanan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Layanan Dosen Dalam Pengajaran	3.17	B	Baik
2	Layanan Dosen dalam Pembimbing Tugas Akhir/Skripsi	3.34	B	Baik
3	Layanan Dosen Atas Pembimbingan Dosen Wali	3.47	B	Baik
4	Layanan Jurusan dan Program Studi	3.23	B	Baik
5	Layanan BAKK: Sub Bagian Akademik	3.24	B	Baik
6	Layanan BPKU: Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan	3.26	B	Baik
7	Layanan BPKU: Sub Bagian Umum dari Fungsi Layanan Ketatalaksanaan	3.22	B	Baik
8	Layanan UPA Perpustakaan	3.26	B	Baik
9	Layanan UPA Bahasa	3.00	B	Baik
10	Layanan UPA PKK	3.02	B	Baik
11	Layanan UPA LUK	3.08	B	Baik
	Mutu Layanan	<b>3.21</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Sumber: data primer tahun 2023

Berdasarkan Tabel 4.6 di atas, hasil dari penilaian mahasiswa Prodi D3 Keuangan dan Perbankan atas 11 layanan di Polines menunjukkan bahwa 11 layanan tersebut dinilai **Baik** oleh mahasiswa.

Secara umum, hasil penilaian mahasiswa Prodi D3 Keuangan dan Perbankan menilai kualitas layanan yang diberikan Politeknik Negeri Semarang kepada mahasiswa menunjukkan kinerja yang baik (B) dengan nilai indeks kepuasan sebesar 3,21. Indeks kepuasan tertinggi

adalah Layanan Dosen Atas Pembimbingan Dosen Wali sebesar 3,47 sedangkan yang terendah adalah Layanan UPA Bahasa yaitu sebesar 3,00.

#### 4.1.7 Program Studi S.Tr Komputerisasi Akuntansi

Hasilnya dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.7. Indeks Kepuasan Mahasiswa Prodi S.Tr Komputerisasi Akuntansi atas Layanan di Politeknik Negeri Semarang**

NO	Instrumen Layanan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Layanan Dosen Dalam Pengajaran	3.50	B	Baik
2	Layanan Dosen dalam Pembimbing Tugas Akhir/Skripsi	3.59	A	Sangat Baik
3	Layanan Dosen Atas Pembimbingan Dosen Wali	3.61	A	Sangat Baik
4	Layanan Jurusan dan Program Studi	3.37	B	Baik
5	Layanan BAKK: Sub Bagian Akademik	3.35	B	Baik
6	Layanan BPKU: Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan	3.39	B	Baik
7	Layanan BPKU: Sub Bagian Umum dari Fungsi Layanan Ketatalaksanaan	3.46	B	Baik
8	Layanan UPA Perpustakaan	3.53	B	Baik
9	Layanan UPA Bahasa	3.40	B	Baik
10	Layanan UPA PKK	3.25	B	Baik
11	Layanan UPA LUK	3.51	B	Baik
	Mutu Layanan	<b>3.45</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Sumber: data primer tahun 2023

Berdasarkan Tabel 4.7 di atas, hasil dari penilaian mahasiswa Prodi S.Tr Komputerisasi Akuntansi atas 11 layanan di Polines menunjukkan dinilai **Baik** oleh mahasiswa.

Secara umum, hasil penilaian mahasiswa Prodi S.Tr Komputerisasi Akuntansi menilai kualitas layanan yang diberikan Politeknik Negeri Semarang kepada mahasiswa menunjukkan kinerja yang baik (B) dengan nilai indeks kepuasan sebesar 3,45. Indeks

kepuasan tertinggi adalah layanan Dosen dalam Pembimbingan Dosen wali sebesar 3,61 sedangkan yang terendah adalah layanan UPA PKK yaitu sebesar 3,25.

#### 4.1.8 Program Studi S.Tr Perbankan Syariah

Hasil dari penilaian mahasiswa Prodi S.Tr Perbankan Syariah atas 11 layanan di Polines seperti terlihat pada tabel berikut.

**Tabel 4.8. Indeks Kepuasan Mahasiswa Prodi S.Tr Perbankan Syariah atas Layanan di Politeknik Negeri Semarang**

NO	Instrumen Layanan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Layanan Dosen Dalam Pengajaran	3.31	B	Baik
2	Layanan Dosen dalam Pembimbing Tugas Akhir/Skripsi	3.50	B	Baik
3	Layanan Dosen Atas Pembimbingan Dosen Wali	3.50	B	Baik
4	Layanan Jurusan dan Program Studi	3.13	B	Baik
5	Layanan BAKK: Sub Bagian Akademik	3.21	B	Baik
6	Layanan BPKU: Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan	3.23	B	Baik
7	Layanan BPKU: Sub Bagian Umum dari Fungsi Layanan Ketatalaksanaan	3.31	B	Baik
8	Layanan UPA Perpustakaan	3.37	B	Baik
9	Layanan UPA Bahasa	3.37	B	Baik
10	Layanan UPA PKK	3.16	B	Baik
11	Layanan UPA LUK	3.26	B	Baik
	Mutu Layanan	<b>3.30</b>	B	Baik

Sumber: data primer tahun 2023

Berdasarkan Tabel 4.8 di atas, secara umum, hasil penilaian mahasiswa Prodi S.Tr Perbankan Syariah menilai kualitas layanan yang diberikan Politeknik Negeri Semarang kepada mahasiswa menunjukkan kinerja yang **Baik (B)** dengan nilai indeks kepuasan sebesar 3,30. Indeks kepuasan tertinggi adalah Layanan Dosen dalam Pembimbing Tugas Akhir/Skripsi dan Layanan Dosen Atas Pembimbingan Dosen Wali sebesar 3,50 sedangkan yang terendah adalah Layanan Jurusan dan Program Studi yaitu 3,13.

#### 4.1.9 Program Studi S.Tr Analis Keuangan

Hasil dari penilaian mahasiswa Prodi S.Tr Analis Keuangan atas 11 layanan di Polines menunjukkan bahwa secara umum layanan dinilai **Baik** oleh mahasiswa. Hasilnya dapat dilihat pada Tabel 4.9 berikut ini:

**Tabel 4.9. Indeks Kepuasan Mahasiswa Prodi S.Tr Analis Keuangan atas Layanan di Politeknik Negeri Semarang**

NO	Instrumen Layanan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Layanan Dosen Dalam Pengajaran	3.46	B	Baik
2	Layanan Dosen dalam Pembimbing Tugas Akhir/Skripsi	3.53	B	Sangat Baik
3	Layanan Dosen Atas Pembimbingan Dosen Wali	3.19	B	Baik
4	Layanan Jurusan dan Program Studi	3.18	B	Baik
5	Layanan BAKK: Sub Bagian Akademik	3.31	B	Baik
6	Layanan BPKU: Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan	3.30	B	Baik
7	Layanan BPKU: Sub Bagian Umum dari Fungsi Layanan Ketatalaksanaan	3.36	B	Baik
8	Layanan UPA Perpustakaan	3.42	B	Baik
9	Layanan UPA Bahasa	3.37	B	Baik
10	Layanan UPA PKK	3.28	B	Baik
11	Layanan UPA LUK	3.46	B	Baik
	Mutu Layanan	<b>3.35</b>	B	Baik

Sumber: data primer tahun 2023

Secara umum, hasil penilaian mahasiswa Prodi S.Tr Analis Keuangan menilai kualitas

layanan yang diberikan Politeknik Negeri Semarang kepada mahasiswa menunjukkan kinerja yang baik (B) dengan nilai indeks kepuasan sebesar 3,35. Indeks kepuasan tertinggi adalah Layanan Dosen dalam Pembimbing Tugas Akhir/Skripsi sebesar 3,53 sedangkan yang terendah adalah Layanan Jurusan dan Program Studi yaitu 3,18.

#### 4.1.10 Program Studi S.Tr Akuntansi Manajerial

Hasilnya dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.10. Indeks Kepuasan Mahasiswa Prodi S.Tr Akuntansi Manajerial atas Layanan di Politeknik Negeri Semarang**

NO	Instrumen Layanan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Layanan Dosen Dalam Pengajaran	3.07	B	Baik
2	Layanan Dosen dalam Pembimbing Tugas Akhir/Skripsi	3.26	B	Baik
3	Layanan Dosen Atas Pembimbingan Dosen Wali	3.28	B	Baik
4	Layanan Jurusan dan Program Studi	3.09	B	Baik
5	Layanan BAKK: Sub Bagian Akademik	3.10	B	Baik
6	Layanan BPKU: Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan	3.00	B	Baik
7	Layanan BPKU: Sub Bagian Umum dari Fungsi Layanan Ketatalaksanaan	3.16	B	Baik
8	Layanan UPA Perpustakaan	3.29	B	Baik
9	Layanan UPA Bahasa	3.13	B	Baik
10	Layanan UPA PKK	3.21	B	Baik
11	Layanan UPA LUK	3.25	B	Baik
	Mutu Layanan	<b>3.17</b>	B	Baik

Sumber: data primer tahun 2023

Berdasarkan Tabel 4.10 di atas, hasil dari penilaian mahasiswa Prodi S.Tr Akuntansi Manajerial atas 11 layanan di Polines menunjukkan bahwa semua layanan dinilai **Baik** oleh mahasiswa.

Secara umum, hasil penilaian mahasiswa Prodi S.Tr Akuntansi Manajerial menilai kualitas

layanan yang diberikan Politeknik Negeri Semarang kepada mahasiswa menunjukkan kinerja yang **Baik (B)** dengan nilai indeks kepuasan sebesar 3,17.

Indeks kepuasan tertinggi adalah Layanan UPA Perpustakaan sebesar 3,29 sedangkan yang terendah adalah Layanan BPKU: Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan sebesar 3,00.

#### 4.1.11 Program Studi D3 Konstruksi Sipil

Hasilnya dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.11. Indeks Kepuasan Mahasiswa Prodi D3 Konstruksi Sipil atas Layanan di Politeknik Negeri Semarang**

NO	Instrumen Layanan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Layanan Dosen Dalam Pengajaran	3.11	B	Baik
2	Layanan Dosen dalam Pembimbing Tugas Akhir/Skripsi	3.28	B	Baik
3	Layanan Dosen Atas Pembimbingan Dosen Wali	3.17	B	Baik
4	Layanan Jurusan dan Program Studi	3.11	B	Baik
5	Layanan BAKK: Sub Bagian Akademik	3.08	B	Baik
6	Layanan BPKU: Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan	3.13	B	Baik
7	Layanan BPKU: Sub Bagian Umum dari Fungsi Layanan Ketatalaksanaan	3.16	B	Baik
8	Layanan UPA Perpustakaan	3.25	B	Baik
9	Layanan UPA Bahasa	3.14	B	Baik
10	Layanan UPA PKK	3.14	B	Baik
11	Layanan UPA LUK	3.17	B	Baik
	Mutu Layanan	<b>3.16</b>	B	Baik

Sumber: data primer tahun 2023

Berdasarkan Tabel 4.11 di atas, hasil dari penilaian mahasiswa Prodi D3 Konstruksi Sipil atas 11 layanan di Polines menunjukkan bahwa semua layanan dinilai **Baik** oleh mahasiswa.

Secara umum, hasil penilaian mahasiswa Prodi D3 Konstruksi Sipil menilai kualitas layanan yang diberikan Politeknik Negeri Semarang kepada mahasiswa menunjukkan kinerja yang **Baik (B)** dengan nilai indeks kepuasan sebesar 3,16. Indeks kepuasan tertinggi adalah layanan Dosen dalam Pembimbing Tugas Akhir sebesar 3,28 sedangkan yang terendah adalah Layanan BAKK: Sub Bagian Akademik yaitu sebesar 3,08.

#### 4.1.12 Program Studi D3 Konstruksi Gedung

Hasilnya dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.12. Indeks Kepuasan Mahasiswa Prodi D3 Konstruksi Gedung atas Layanan di Politeknik Negeri Semarang**

NO	Instrumen Layanan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Layanan Dosen Dalam Pengajaran	2.90	C	Kurang Baik
2	Layanan Dosen dalam Pembimbing Tugas Akhir/Skripsi	3.20	B	Baik
3	Layanan Dosen Atas Pembimbingan Dosen Wali	2.48	D	Tidak Baik
4	Layanan Jurusan dan Program Studi	2.96	C	Kurang Baik
5	Layanan BAKK: Sub Bagian Akademik	2.86	C	Kurang Baik
6	Layanan BPKU: Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan	2.98	C	Kurang Baik
7	Layanan BPKU: Sub Bagian Umum dari Fungsi Layanan Ketatalaksanaan	3.01	B	Baik
8	Layanan UPA Perpustakaan	3.28	B	Baik
9	Layanan UPA Bahasa	3.00	B	Baik
10	Layanan UPA PKK	2.89	C	Kurang Baik
11	Layanan UPA LUK	3.04	B	Baik
	Mutu Layanan	<b>2.96</b>	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>

Sumber: data primer tahun 2023

Berdasarkan Tabel 4.12 di atas, hasil dari penilaian mahasiswa Prodi D3 Konstruksi Gedung atas 11 layanan di Polines menunjukkan bahwa 5 layanan dinilai **Baik** oleh mahasiswa, 5 layanan Kurang Baik, dan 1 layanan dinilai Tidak baik

Secara umum, hasil penilaian mahasiswa Prodi D3 Konstruksi Gedung menilai kualitas layanan yang diberikan Politeknik Negeri Semarang kepada mahasiswa menunjukkan kinerja yang Kurang baik (C) dengan nilai indeks kepuasan sebesar 2,96. Indeks kepuasan tertinggi adalah Layanan UPA Perpustakaan sebesar 3,28 sedangkan yang terendah adalah Layanan Dosen Atas Pembimbingan Dosen Wali yaitu sebesar 2,48.

#### 4.1.13 Program Studi S.Tr Teknik Perawatan dan Perbaikan Gedung

Hasil survei pada Prodi S.Tr Teknik Perawatan dan Perbaikan Gedung dapat dilihat pada Tabel 4.13 berikut ini:

**Tabel 4.13. Indeks Kepuasan Mahasiswa Prodi S.Tr Teknik Perawatan dan Perbaikan Gedung atas Layanan di Politeknik Negeri Semarang**

NO	Instrumen Layanan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Layanan Dosen Dalam Pengajaran	3.41	B	Baik
2	Layanan Dosen dalam Pembimbing Tugas Akhir/Skripsi	3.49	B	Baik
3	Layanan Dosen Atas Pembimbingan Dosen Wali	3.54	A	Sangat Baik
4	Layanan Jurusan dan Program Studi	3.49	B	Baik
5	Layanan BAKK: Sub Bagian Akademik	3.29	B	Baik
6	Layanan BPKU: Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan	3.14	B	Baik
7	Layanan BPKU: Sub Bagian Umum dari Fungsi Layanan Ketatalaksanaan	3.43	B	Baik
8	Layanan UPA Perpustakaan	3.42	B	Baik
9	Layanan UPA Bahasa	3.50	B	Baik
10	Layanan UPA PKK	3.45	B	Baik
11	Layanan UPA LUK	3.43	B	Baik
	Mutu Layanan	<b>3.42</b>	B	<b>Baik</b>

Sumber: data primer tahun 2023

Berdasarkan Tabel 4.13 di atas, hasil dari penilaian mahasiswa Prodi S.Tr Teknik Perawatan dan Perbaikan Gedung atas 11 layanan di Polines menunjukkan bahwa 1 layanan dinilai **Sangat Baik** oleh mahasiswa, 10 layanan dinilai Baik..

Secara umum, hasil penilaian mahasiswa Prodi S.Tr Teknik Perawatan dan Perbaikan Gedung menilai kualitas layanan yang diberikan Politeknik Negeri Semarang kepada mahasiswa menunjukkan kinerja yang Baik (B) dengan nilai indeks kepuasan sebesar 3,42. Indeks kepuasan tertinggi adalah Layanan Dosen Atas Pembimbingan Dosen Wali sebesar 3,54 sedangkan yang terendah adalah Layanan BPKU: Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan yaitu sebesar 3,14.

#### 4.1.14 Program Studi S.Tr Perancangan Jalan dan Jembatan

Hasil penilaian mahasiswa terlihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.14. Indeks Kepuasan Mahasiswa Prodi S.Tr Perancangan Jalan dan Jembatan atas Layanan di Politeknik Negeri Semarang**

NO	Instrumen Layanan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Layanan Dosen Dalam Pengajaran	3.09	B	Baik
2	Layanan Dosen dalam Pembimbing Tugas Akhir/Skripsi	3.17	B	Baik
3	Layanan Dosen Atas Pembimbingan Dosen Wali	3.14	B	Baik
4	Layanan Jurusan dan Program Studi	3.04	B	Baik
5	Layanan BAKK: Sub Bagian Akademik	3.09	B	Baik
6	Layanan BPKU: Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan	3.06	B	Baik
7	Layanan BPKU: Sub Bagian Umum dari Fungsi Layanan Ketatalaksanaan	3.10	B	Baik
8	Layanan UPA Perpustakaan	3.12	B	Baik
9	Layanan UPA Bahasa	3.06	B	Baik
10	Layanan UPA PKK	3.01	B	Baik
11	Layanan UPA LUK	3.07	B	Baik
	Mutu Layanan	<b>3.09</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Sumber: data primer tahun 2023

Berdasarkan Tabel 4.14 di atas, hasil dari penilaian mahasiswa Prodi S.Tr Perancangan Jalan dan Jembatan atas 11 layanan di Polines menunjukkan bahwa semua layanan dinilai **Baik**

oleh mahasiswa.

Secara umum, hasil penilaian mahasiswa Prodi S.Tr Perancangan Jalan dan Jembatan menilai kualitas layanan yang diberikan Politeknik Negeri Semarang kepada mahasiswa menunjukkan kinerja yang Baik (B) dengan nilai indeks kepuasan sebesar 3,09. Indeks kepuasan tertinggi adalah Layanan Dosen dalam Pembimbing Tugas Akhir/Skripsi sebesar 3,17 sedangkan yang terendah adalah Layanan UPA PKK yaitu sebesar 3,01.

#### 4.1.15 Program Studi D3 Teknik Mesin

Hasil penilaian mahasiswa terlihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.15. Indeks Kepuasan Mahasiswa Prodi D3 Teknik Mesin atas Layanan di Politeknik Negeri Semarang**

NO	Instrumen Layanan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Layanan Dosen Dalam Pengajaran	2.96	C	Kurang Baik
2	Layanan Dosen dalam Pembimbing Tugas Akhir/Skripsi	3.11	B	Baik
3	Layanan Dosen Atas Pembimbingan Dosen Wali	3.27	B	Baik
4	Layanan Jurusan dan Program Studi	3.11	B	Baik
5	Layanan BAKK: Sub Bagian Akademik	3.09	B	Baik
6	Layanan BPKU: Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan	2.96	C	Kurang Baik
7	Layanan BPKU: Sub Bagian Umum dari Fungsi Layanan Ketatalaksanaan	3.13	B	Baik
8	Layanan UPA Perpustakaan	3.08	B	Baik
9	Layanan UPA Bahasa	3.06	B	Baik
10	Layanan UPA PKK	3.01	B	Baik
11	Layanan UPA LUK	3.06	B	Baik
	Mutu Layanan	<b>3.07</b>	B	Baik

Sumber: data primer tahun 2023

Berdasarkan Tabel 4.15 di atas, hasil dari penilaian mahasiswa Prodi D3 Teknik Mesin atas 11 layanan di Polines menunjukkan bahwa 9 layanan **Baik** dan 2 layanan kurang baik.

Secara umum, hasil penilaian mahasiswa Prodi D3 Teknik Mesin menilai kualitas layanan yang diberikan Politeknik Negeri Semarang kepada mahasiswa menunjukkan kinerja yang baik (B) dengan nilai indeks kepuasan sebesar 3,07. Indeks kepuasan tertinggi adalah Layanan Dosen Atas Pembimbingan Dosen Wali sebesar 3,27 sedangkan yang terendah adalah Layanan Dosen dalam pengajaran yaitu sebesar 2,96.

#### 4.1.16 Program Studi D3 Teknik Konversi Energi

Hasil penilaian mahasiswa terlihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.16. Indeks Kepuasan Mahasiswa Prodi D3 Teknik Konversi Energi atas Layanan di Politeknik Negeri Semarang**

NO	Instrumen Layanan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Layanan Dosen Dalam Pengajaran	3.39	B	Baik
2	Layanan Dosen dalam Pembimbing Tugas Akhir/Skripsi	3.26	B	Baik
3	Layanan Dosen Atas Pembimbingan Dosen Wali	3.39	B	Baik
4	Layanan Jurusan dan Program Studi	3.34	B	Baik
5	Layanan BAKK: Sub Bagian Akademik	3.33	B	Baik
6	Layanan BPKU: Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan	3.39	B	Baik
7	Layanan BPKU: Sub Bagian Umum dari Fungsi Layanan Ketatalaksanaan	3.33	B	Baik
8	Layanan UPA Perpustakaan	3.44	B	Baik
9	Layanan UPA Bahasa	3.40	B	Baik
10	Layanan UPA PKK	3.39	B	Baik
11	Layanan UPA LUK	3.40	B	Baik
	Mutu Layanan	<b>3.37</b>	B	Baik

Sumber: data primer tahun 2023

Berdasarkan Tabel 4.16 di atas, hasil dari penilaian mahasiswa Prodi D3 Teknik Konversi Energi atas 11 layanan di Polines menunjukkan bahwa semua layanan dinilai **Baik** oleh mahasiswa.

Secara umum, hasil penilaian mahasiswa D3 Teknik Konversi Energi menilai kualitas layanan yang diberikan Politeknik Negeri Semarang kepada mahasiswa menunjukkan kinerja yang baik (B) dengan nilai indeks kepuasan sebesar 3,37. Indeks kepuasan tertinggi adalah Layanan UPA Perpustakaan sebesar 3,44 sedangkan yang terendah adalah Layanan Dosen dalam Pembimbing Tugas Akhir/Skripsi yaitu sebesar 3,26.

#### 4.1.17 Program Studi S.Tr Teknik Mesin Produksi dan Perawatan

Hasil penilaian mahasiswa terlihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.17. Indeks Kepuasan Mahasiswa Prodi S.Tr Teknik Mesin Produksi dan Perawatan atas Layanan di Politeknik Negeri Semarang**

NO	Instrumen Layanan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Layanan Dosen Dalam Pengajaran	3.45	B	Baik
2	Layanan Dosen dalam Pembimbing Tugas Akhir/Skripsi	3.68	A	Sangat Baik
3	Layanan Dosen Atas Pembimbingan Dosen Wali	3.60	A	Sangat Baik
4	Layanan Jurusan dan Program Studi	3.35	B	Baik
5	Layanan BAKK: Sub Bagian Akademik	3.30	B	Baik
6	Layanan BPKU: Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan	3.40	B	Baik
7	Layanan BPKU: Sub Bagian Umum dari Fungsi Layanan Ketatalaksanaan	3.38	B	Baik
8	Layanan UPA Perpustakaan	3.56	A	Sangat Baik
9	Layanan UPA Bahasa	3.41	B	Baik
10	Layanan UPA PKK	3.22	B	Baik
11	Layanan UPA LUK	3.29	B	Baik
	Mutu Layanan	<b>3.42</b>	B	<b>Baik</b>

Sumber: data primer tahun 2023

Berdasarkan Tabel 4.17 di atas, hasil dari penilaian mahasiswa Prodi S.Tr Teknik Mesin Produksi dan Perawatan atas 11 layanan di Polines menunjukkan bahwa 3 layanan dinilai **Sangat baik** dan 8 layanan dinilai Baik oleh mahasiswa.

Secara umum, hasil penilaian mahasiswa Prodi S.Tr Teknik Mesin Produksi dan Perawatan menilai kualitas layanan yang diberikan Politeknik Negeri Semarang kepada mahasiswa menunjukkan kinerja yang Baik (B) dengan nilai indeks kepuasan sebesar 3,42. Indeks kepuasan tertinggi adalah layanan Dosen dalam pembimbingan Tugas Akhir/Skripsi sebesar 3,68 sedangkan yang terendah adalah Layanan UPA PKK yaitu sebesar 3,22.

#### 4.1.18 Program Studi D3 Teknik Elektronika

Hasil penilaian mahasiswa terlihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.18. Indeks Kepuasan Mahasiswa Prodi D3 Teknik Elektronika atas Layanan di Politeknik Negeri Semarang**

NO	Instrumen Layanan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Layanan Dosen Dalam Pengajaran	3.33	B	Baik
2	Layanan Dosen dalam Pembimbing Tugas Akhir/Skripsi	3.51	B	Baik
3	Layanan Dosen Atas Pembimbingan Dosen Wali	3.44	B	Baik
4	Layanan Jurusan dan Program Studi	3.25	B	Baik
5	Layanan BAKK: Sub Bagian Akademik	3.40	B	Baik
6	Layanan BPKU: Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan	3.30	B	Baik
7	Layanan BPKU: Sub Bagian Umum dari Fungsi Layanan Ketatalaksanaan	3.38	B	Baik
8	Layanan UPA Perpustakaan	3.44	B	Baik
9	Layanan UPA Bahasa	3.38	B	Baik
10	Layanan UPA PKK	3.16	B	Baik
11	Layanan UPA LUK	3.22	B	Baik
	Mutu Layanan	<b>3.35</b>	B	Baik

Sumber: data primer tahun 2023

Berdasarkan Tabel 4.18 di atas, hasil dari penilaian mahasiswa Prodi D3 Teknik Elektronika atas 11 layanan di Polines menunjukkan bahwa semua layanan dinilai **Baik** oleh mahasiswa.

Secara umum, hasil penilaian mahasiswa D3 Prodi Teknik Elektronika menilai kualitas layanan yang diberikan Politeknik Negeri Semarang kepada mahasiswa menunjukkan kinerja yang baik (B) dengan nilai indeks kepuasan sebesar 3,35. Indeks kepuasan tertinggi adalah Layanan Dosen dalam Pembimbing Tugas Akhir/Skripsi sebesar 3,51 sedangkan yang terendah adalah Layanan UPA PKK yaitu sebesar 3,16.

#### 4.1.19 Program Studi D3 Teknik Listrik

Hasil penilaian mahasiswa terlihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.19. Indeks Kepuasan Mahasiswa Prodi D3 Teknik Listrik atas Layanan di Politeknik Negeri Semarang**

NO	Instrumen Layanan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Layanan Dosen Dalam Pengajaran	2.88	C	Kurang Baik
2	Layanan Dosen dalam Pembimbing Tugas Akhir/Skripsi	3.12	B	Baik
3	Layanan Dosen Atas Pembimbingan Dosen Wali	2.97	C	Kurang Baik
4	Layanan Jurusan dan Program Studi	2.85	C	Kurang Baik
5	Layanan BAKK: Sub Bagian Akademik	2.93	C	Kurang Baik
6	Layanan BPKU: Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan	2.94	C	Kurang Baik
7	Layanan BPKU: Sub Bagian Umum dari Fungsi Layanan Ketatalaksanaan	2.99	C	Kurang Baik
8	Layanan UPA Perpustakaan	3.10	B	Baik
9	Layanan UPA Bahasa	2.99	C	Kurang Baik
10	Layanan UPA PKK	2.91	C	Kurang Baik
11	Layanan UPA LUK	2.88	C	Kurang Baik
	Mutu Layanan	<b>2.96</b>	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>

Sumber: data primer tahun 2023

Berdasarkan Tabel 4.19 di atas, hasil dari penilaian mahasiswa Prodi D3 Teknik Listrik atas 11 layanan di Polines menunjukkan bahwa 2 layanan dinilai **Baik** dan 9 layanan dinilai kurang baik oleh mahasiswa.

Secara umum, hasil penilaian mahasiswa Prodi D3 Teknik Listrik menilai kualitas layanan yang diberikan Politeknik Negeri Semarang kepada mahasiswa menunjukkan kinerja yang kurang baik (C) dengan nilai indeks kepuasan sebesar 2,96. Indeks kepuasan tertinggi adalah Layanan Dosen dalam Pembimbing Tugas Akhir/Skripsi sebesar 3,12 sedangkan yang terendah adalah Layanan Dosen Dalam Pengajaran yaitu sebesar 2,88.

#### 4.1.20 Program Studi D3 Teknik Telekomunikasi

Hasil penilaian mahasiswa terlihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.20. Indeks Kepuasan Mahasiswa Prodi D3 Teknik Telekomunikasi atas Layanan di Politeknik Negeri Semarang**

NO	Instrumen Layanan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Layanan Dosen Dalam Pengajaran	3.50	B	Baik
2	Layanan Dosen dalam Pembimbing Tugas Akhir/Skripsi	3.50	B	Baik
3	Layanan Dosen Atas Pembimbingan Dosen Wali	4.00	A	Sangat Baik
4	Layanan Jurusan dan Program Studi	3.50	B	Baik
5	Layanan BAKK: Sub Bagian Akademik	3.50	B	Baik
6	Layanan BPKU: Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan	3.50	B	Baik
7	Layanan BPKU: Sub Bagian Umum dari Fungsi Layanan Ketatalaksanaan	3.50	B	Baik
8	Layanan UPA Perpustakaan	3.50	B	Baik
9	Layanan UPA Bahasa	3.50	B	Baik
10	Layanan UPA PKK	3.00	B	Baik
11	Layanan UPA LUK	3.50	B	Baik
	Mutu Layanan	<b>3.50</b>	B	<b>Baik</b>

Sumber: data primer tahun 2023

Berdasarkan Tabel 4.20 di atas, hasil dari penilaian mahasiswa Prodi D3 Teknik Telekomunikasi atas 11 layanan di Polines menunjukkan bahwa 1 layanan dinilai Sangat baik, dan 10 layanan dinilai **baik** oleh mahasiswa.

Secara umum, hasil penilaian mahasiswa D3 Teknik Telekomunikasi menilai kualitas layanan yang diberikan Politeknik Negeri Semarang kepada mahasiswa menunjukkan kinerja yang baik (B) dengan nilai indeks kepuasan sebesar 3,50. Indeks kepuasan tertinggi adalah Layanan Dosen Atas Pembimbingan Dosen Wali sebesar 4,00 sedangkan yang terendah adalah Layanan UPA PKK yaitu sebesar 3,00.

#### 4.1.21 Program Studi D3 Teknik Informatika

Hasil penilaian mahasiswa terlihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.21. Indeks Kepuasan Mahasiswa Prodi D3 Teknik Informatika atas Layanan di Politeknik Negeri Semarang**

NO	Instrumen Layanan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Layanan Dosen Dalam Pengajaran	3.53	B	Baik
2	Layanan Dosen dalam Pembimbing Tugas Akhir/Skripsi	3.68	A	Sangat Baik
3	Layanan Dosen Atas Pembimbingan Dosen Wali	3.52	A	Sangat Baik
4	Layanan Jurusan dan Program Studi	3.56	A	Sangat Baik
5	Layanan BAKK: Sub Bagian Akademik	3.61	A	Sangat Baik
6	Layanan BPKU: Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan	3.55	A	Sangat Baik
7	Layanan BPKU: Sub Bagian Umum dari Fungsi Layanan Ketatalaksanaan	3.50	B	Baik
8	Layanan UPA Perpustakaan	3.57	A	Sangat Baik
9	Layanan UPA Bahasa	3.46	B	Baik
10	Layanan UPA PKK	3.33	B	Baik
11	Layanan UPA LUK	3.41	B	Baik
	Mutu Layanan	<b>3.52</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>

Sumber: data primer tahun 2023

Berdasarkan Tabel 4.21 di atas, hasil dari penilaian mahasiswa Prodi D3 Teknik Informatika atas 11 layanan di Polines menunjukkan bahwa 6 layanan dinilai **Sangat Baik** sedangkan 5 layanan dinilai **Baik** oleh mahasiswa.

Secara umum, hasil penilaian mahasiswa Prodi D3 Teknik Informatika menilai kualitas

layanan yang diberikan Politeknik Negeri Semarang kepada mahasiswa menunjukkan kinerja yang Sangat baik (A) dengan nilai indeks kepuasan sebesar 3,52. Indeks kepuasan tertinggi adalah Layanan Dosen dalam Pembimbing Tugas Akhir/Skripsi sebesar 3,68 sedangkan yang terendah adalah Layanan UPA PKK yaitu sebesar 3,33.

#### 4.1.22 Program Studi S.Tr Teknik Telekomunikasi

Berdasarkan data pada Tabel 4.22 berikut ini, hasil dari penilaian mahasiswa Prodi S.Tr Teknik Telekomunikasi atas 11 layanan di Polines menunjukkan bahwa 10 layanan dinilai **Baik** dan 1 layanan dinilai kurang baik oleh mahasiswa.

Hasil penilaian mahasiswa terlihat pada tabel 5.22 sebagai berikut:

**Tabel 4.22. Indeks Kepuasan Mahasiswa Prodi S.Tr Teknik Telekomunikasi atas Layanan di Politeknik Negeri Semarang**

NO	Instrumen Layanan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Layanan Dosen Dalam Pengajaran	3.02	B	Baik
2	Layanan Dosen dalam Pembimbing Tugas Akhir/Skripsi	3.21	B	Baik
3	Layanan Dosen Atas Pembimbingan Dosen Wali	2.79	C	Kurang Baik
4	Layanan Jurusan dan Program Studi	3.13	B	Baik
5	Layanan BAKK: Sub Bagian Akademik	3.20	B	Baik
6	Layanan BPKU: Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan	3.20	B	Baik
7	Layanan BPKU: Sub Bagian Umum dari Fungsi Layanan Ketatalaksanaan	3.17	B	Baik
8	Layanan UPA Perpustakaan	3.18	B	Baik
9	Layanan UPA Bahasa	3.11	B	Baik
10	Layanan UPA PKK	3.19	B	Baik
11	Layanan UPA LUK	3.19	B	Baik
	Mutu Layanan	<b>3.13</b>	B	B

Sumber: data primer tahun 2023

Secara umum, hasil penilaian mahasiswa Prodi S.Tr Teknik Telekomunikasi menilai kualitas layanan yang diberikan Politeknik Negeri Semarang kepada mahasiswa menunjukkan

kinerja yang baik (B) dengan nilai indeks kepuasan sebesar 3,13. Indeks kepuasan tertinggi adalah Layanan Dosen dalam Pembimbing Tugas Akhir/Skripsi sebesar 3,21 sedangkan yang terendah adalah Layanan Dosen Atas Pembimbingan Dosen Wali yaitu sebesar 2,79.

#### 4.1.23 Program Studi S.Tr Teknologi Rekayasa Pembangkit Energi

**Tabel 4.23. Indeks Kepuasan Mahasiswa Prodi S.Tr Teknologi Rekayasa Pembangkit Energi atas Layanan di Politeknik Negeri Semarang**

NO	Instrumen Layanan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Layanan Dosen Dalam Pengajaran	3.38	B	Baik
2	Layanan Dosen dalam Pembimbing Tugas Akhir/Skripsi	3.59	A	Sangat Baik
3	Layanan Dosen Atas Pembimbingan Dosen Wali	3.43	B	Baik
4	Layanan Jurusan dan Program Studi	3.43	B	Baik
5	Layanan BAKK: Sub Bagian Akademik	3.46	B	Baik
6	Layanan BPKU: Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan	3.48	B	Baik
7	Layanan BPKU: Sub Bagian Umum dari Fungsi Layanan Ketatalaksanaan	3.52	A	Sangat Baik
8	Layanan UPA Perpustakaan	3.52	A	Sangat Baik
9	Layanan UPA Bahasa	3.46	B	Baik
10	Layanan UPA PKK	3.30	B	Baik
11	Layanan UPA LUK	3.51	A	Sangat Baik
	Mutu Layanan	<b>3.46</b>	B	Baik

Sumber: data primer tahun 2023

Berdasarkan Tabel 4.23 di atas, hasil dari penilaian mahasiswa Prodi S.Tr Teknologi Rekayasa Pembangkit Energi atas 11 layanan di Polines menunjukkan bahwa 4 layanan dinilai **Sangat Baik**, dan 7 layanan dinilai **Baik** oleh mahasiswa.

Secara umum, hasil penilaian mahasiswa Prodi S.Tr Teknologi Rekayasa Pembangkit Energi menilai kualitas layanan yang diberikan Politeknik Negeri Semarang kepada mahasiswa menunjukkan kinerja yang baik (B) dengan nilai indeks kepuasan sebesar 3,46. Indeks

kepuasan tertinggi adalah layanan Dosen dalam pembimbingan Tugas Akhir/Skripsi sebesar 3,59 sedangkan yang terendah adalah Layanan UPA PKK yaitu sebesar 3,30.

#### 4.1.24 Program Studi S.Tr Teknologi Rekayasa Komputer

Hasil penilaian mahasiswa terlihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.24 Indeks Kepuasan Mahasiswa Prodi S.Tr Teknologi Rekayasa Komputer atas Layanan di Politeknik Negeri Semarang**

NO	Instrumen Layanan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Layanan Dosen Dalam Pengajaran	3.07	B	Baik
2	Layanan Dosen dalam Pembimbing Tugas Akhir/Skripsi	3.27	B	Baik
3	Layanan Dosen Atas Pembimbingan Dosen Wali	3.39	B	Baik
4	Layanan Jurusan dan Program Studi	2.89	C	Kurang Baik
5	Layanan BAKK: Sub Bagian Akademik	3.02	B	Baik
6	Layanan BPKU: Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan	3.10	B	Baik
7	Layanan BPKU: Sub Bagian Umum dari Fungsi Layanan Ketatalaksanaan	3.02	B	Baik
8	Layanan UPA Perpustakaan	3.05	B	Baik
9	Layanan UPA Bahasa	2.98	C	Kurang Baik
10	Layanan UPA PKK	3.07	B	Baik
11	Layanan UPA LUK	3.04	B	Baik
	Mutu Layanan	<b>3.08</b>	B	Baik

Sumber: data primer tahun 2023

Berdasarkan Tabel 4.24 di atas, hasil dari penilaian mahasiswa Prodi S.Tr Teknologi Rekayasa Komputer atas 11 layanan di Polines menunjukkan bahwa 9 layanan dinilai **Baik**, dan 2 layanan dinilai **Kurang Baik** oleh mahasiswa.

Secara umum, hasil penilaian mahasiswa Prodi S.Tr Teknologi Rekayasa Komputer menilai kualitas layanan yang diberikan Politeknik Negeri Semarang kepada mahasiswa

menunjukkan kinerja yang baik (B) dengan nilai indeks kepuasan sebesar 3,08. Indeks kepuasan tertinggi adalah layanan Dosen dalam pembimbingan Dosen Wali sebesar 3,39 sedangkan yang terendah adalah Layanan Jurusan dan Program Studi yaitu sebesar 2,89.

#### 4.1.25 Program Studi S.Tr Teknologi Rekayasa Elektronika

Hasil penilaian mahasiswa terlihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.25 Indeks Kepuasan Mahasiswa Prodi S.Tr Teknologi Rekayasa Elektronika atas Layanan di Politeknik Negeri Semarang**

NO	Instrumen Layanan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Layanan Dosen Dalam Pengajaran	3.12	B	Baik
2	Layanan Dosen dalam Pembimbing Tugas Akhir/Skripsi	3.26	B	Baik
3	Layanan Dosen Atas Pembimbingan Dosen Wali	3.37	B	Baik
4	Layanan Jurusan dan Program Studi	3.23	B	Baik
5	Layanan BAKK: Sub Bagian Akademik	3.25	B	Baik
6	Layanan BPKU: Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan	3.24	B	Baik
7	Layanan BPKU: Sub Bagian Umum dari Fungsi Layanan Ketatalaksanaan	3.33	B	Baik
8	Layanan UPA Perpustakaan	3.41	B	Baik
9	Layanan UPA Bahasa	3.26	B	Baik
10	Layanan UPA PKK	3.13	B	Baik
11	Layanan UPA LUK	3.24	B	Baik
	Mutu Layanan	<b>3.26</b>	B	Baik

Sumber: data primer tahun 2023

Berdasarkan Tabel 4.25 di atas, hasil dari penilaian mahasiswa Prodi S.Tr Teknologi Rekayasa Elektronika atas 11 layanan di Polines menunjukkan bahwa semua layanan dinilai **Baik** oleh mahasiswa.

Secara umum, hasil penilaian mahasiswa Prodi S.Tr Teknologi Rekayasa Elektronika

menilai kualitas layanan yang diberikan Politeknik Negeri Semarang kepada mahasiswa menunjukkan kinerja yang Baik (B) dengan nilai indeks kepuasan sebesar 3,26.

#### 4.1.26 Program Studi S.Tr Teknologi Rekayasa Instalasi

Hasil penilaian mahasiswa terlihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.26 Indeks Kepuasan Mahasiswa Prodi S.Tr Teknologi Rekayasa Instalasi atas Layanan di Politeknik Negeri Semarang**

NO	Instrumen Layanan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Layanan Dosen Dalam Pengajaran	2.99	C	Kurang Baik
2	Layanan Dosen dalam Pembimbing Tugas Akhir/Skripsi	3.27	B	Baik
3	Layanan Dosen Atas Pembimbingan Dosen Wali	3.14	B	Baik
4	Layanan Jurusan dan Program Studi	3.04	B	Baik
5	Layanan BAKK: Sub Bagian Akademik	3.14	B	Baik
6	Layanan BPKU: Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan	3.14	B	Baik
7	Layanan BPKU: Sub Bagian Umum dari Fungsi Layanan Ketatalaksanaan	3.13	B	Baik
8	Layanan UPA Perpustakaan	3.14	B	Baik
9	Layanan UPA Bahasa	3.11	B	Baik
10	Layanan UPA PKK	2.98	C	Kurang Baik
11	Layanan UPA LUK	3.14	B	Baik
	Mutu Layanan	<b>3.11</b>	B	Baik

Sumber: data primer tahun 2023

Berdasarkan Tabel 4.26 di atas, hasil dari penilaian mahasiswa Prodi S.Tr Teknologi Rekayasa Instalasi atas 11 layanan di Polines menunjukkan bahwa 9 layanan dinilai **Baik**, dan 2 layanan dinilai Kurang Baik oleh mahasiswa.

Secara umum, hasil penilaian mahasiswa Prodi S.Tr Teknologi Rekayasa Instalasi menilai kualitas layanan yang diberikan Politeknik Negeri Semarang kepada mahasiswa menunjukkan kinerja yang Baik (B) dengan nilai indeks kepuasan sebesar 3,11.

#### 4.1.27 Program Studi M.Tr. Teknik Telekomunikasi

Hasil penilaian mahasiswa terlihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.27 Indeks Kepuasan Mahasiswa Prodi M.Tr Teknik Telekomunikasi  
atas Layanan di Politeknik Negeri Semarang**

NO	Instrumen Layanan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Layanan Dosen Dalam Pengajaran	3.59	A	Sangat Baik
2	Layanan Dosen dalam Pembimbing Tugas Akhir/Skripsi	3.96	A	Sangat Baik
3	Layanan Dosen Atas Pembimbingan Dosen Wali	3.88	A	Sangat Baik
4	Layanan Jurusan dan Program Studi	3.61	A	Sangat Baik
5	Layanan BAKK: Sub Bagian Akademik	3.39	B	Baik
6	Layanan BPKU: Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan	3.25	B	Baik
7	Layanan BPKU: Sub Bagian Umum dari Fungsi Layanan Ketatalaksanaan	3.50	B	Baik
8	Layanan UPA Perpustakaan	3.45	B	Baik
9	Layanan UPA Bahasa	3.44	B	Baik
10	Layanan UPA PKK	3.50	B	Baik
11	Layanan UPA LUK	3.50	B	Baik
	Mutu Layanan	<b>3.55</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>

Sumber: data primer tahun 2023

Berdasarkan Tabel 4.27 di atas, hasil dari penilaian mahasiswa Prodi M.Tr Teknik Telekomunikasi atas 11 layanan di Polines menunjukkan bahwa 4 layanan dinilai **Sangat Baik**, dan 7 layanan dinilai **Baik** oleh mahasiswa.

Secara umum, hasil penilaian mahasiswa Prodi M.Tr Teknik Telekomunikasi menilai kualitas layanan yang diberikan Politeknik Negeri Semarang kepada mahasiswa menunjukkan kinerja yang **Sangat Baik (A)** dengan nilai indeks kepuasan sebesar 3,55.

## 4.2 Rekap Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan

### Bidang Akademik dan Non Akademik di Politeknik Negeri Semarang

Hasilnya dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.28 Rekap Indeks Kepuasan Mahasiswa per Prodi atas Layanan Akademik dan Non Akademik di Polines Tahun 2023**

	Prodi	Nilai IKM	Mutu Layanan	Kinerja Layanan
1	D3 Teknik Elektronika	3.35	B	Baik
2	D3 Teknik Listrik	2.96	C	Kurang Baik
3	D3 Teknik Telekomunikasi	3.50	B	Baik
4	D3 Teknik Informatika	3.52	A	Sangat Baik
5	S.Tr Telekomunikasi	3.13	B	B
6	M.Tr Telekomunikasi	3.55	A	Sangat Baik
7	S.Tr Rekayasa Instalasi Listrik	3.11	B	Baik
8	S.Tr Teknologi Rekayasa Komputer	3.08	B	Baik
9	S.Tr Teknologi Rekayasa Elektronika	3.26	B	Baik
10	S.Tr Rekayasa Pembangkit Energi	3.46	B	Baik
11	D3 Teknik Mesin	3.07	B	Baik
12	D3 Teknik Konversi Energi	3.37	B	3.37
13	S.Tr Teknik Mesin Produksi dan Perawatan	3.42	B	Baik
14	D3 Konstruksi Sipil	3.16	B	Baik
15	D3 Konstruksi Gedung	2.96	C	Kurang Baik
16	S.Tr Perawatan dan Perbaikan Gedung	3.42	B	Baik
17	S.Tr Perancangan Jalan dan Jembatan	3.09	B	Baik
18	D3 Akuntansi	3.21	B	Baik
19	D3 Keuangan dan Perbankan	3.21	B	Baik

20	S.Tr Komputerisasi Akuntansi	3.45	B	Baik
21	S.Tr Perbankan Syariah	3.30	B	Baik
22	S.Tr Analisis Keuangan	3.35	B	Baik
23	S.Tr Akuntansi Manajerial	3.17	B	Baik
24	D3 Administrasi Bisnis	3.23	B	Baik
25	D3 Manajemen Pemasaran	3.27	B	Baik
26	S.Tr Manajemen Bisnis Internasional	3.35	B	Baik
27	S.Tr Administrasi Bisnis Terapan	3.48	B	Baik
	<b>Indeks Kepuasan Mahasiswa atas Layanan Polines (rata-rata)</b>	<b>3,28</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Sumber : Data primer, tahun 2023.

Tabel 4.28 di atas, menunjukkan hasil rekap data indeks kepuasan mahasiswa pada 27 prodi atas layanan akademik dan non akademik di Polines pada tahun 2023 sebagai berikut :

- Indeks kepuasan mahasiswa tahun 2023 secara umum, hasil penilaian mahasiswa dari 27 prodi menilai bahwa kualitas layanan yang diberikan Politeknik Negeri Semarang kepada mahasiswa menunjukkan kinerja yang Baik (B) dengan nilai indeks kepuasan sebesar 3,28. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja unit-unit kerja bidang akademik dan non akademik yang ada di Polines pada tahun 2023 adalah kategori **memuaskan**.
- Indeks kepuasan mahasiswa terhadap layanan Polines tahun 2023 paling tinggi adalah Prodi M.Tr Teknik Telekomunikasi yaitu indeks kepuasannya 3,55 (Sangat Baik).
- Sedangkan indeks kepuasan terendah adalah 2,96 yaitu Prodi Teknik Listrik dan Prodi Konstruksi Gedung. Ada 13 prodi yang indeks kepuasannya berada di bawah nilai rata-rata.

**Tabel 4.29 Rekap Indeks Kepuasan Mahasiswa atas Layanan Unit Kerja di Politeknik Negeri Semarang Tahun 2023**

NO	Instrumen Layanan	Nilai IKM	Mutu Layanan	Kinerja Unit
1	Layanan Dosen Dalam Pengajaran	3.23	B	Baik
2	Layanan Dosen dalam Pembimbing Tugas Akhir/Skripsi	3.36	B	Baik
3	Layanan Dosen Atas Pembimbingan Dosen Wali	3.35	B	Baik
4	Layanan Jurusan dan Program Studi	3.31	B	Baik
5	Layanan BAKK: Sub Bagian Akademik	3.26	B	Baik
6	Layanan BPKU: Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan	3.23	B	Baik
7	Layanan BPKU: Sub Bagian Umum dari Fungsi Layanan Ketatalaksanaan	3.30	B	Baik
8	Layanan UPA Perpustakaan	3.35	B	Baik
9	Layanan UPA Bahasa	3.23	B	Baik
10	Layanan UPA PKK	3.15	B	Baik
11	Layanan UPA LUK	3.26	B	Baik
	<b>Mutu Layanan</b>	<b>3.28</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Sumber: Data primer, tahun 2023

Tabel 4.29 di atas, secara umum, hasil pengukuran indeks kepuasan mahasiswa menilai kualitas layanan yang diberikan unit-unit di Politeknik Negeri Semarang tahun 2023 kepada mahasiswa menunjukkan kinerja yang **Baik (B)** dengan nilai indeks kepuasan sebesar 3,28. Indeks kepuasan tertinggi pada Layanan Dosen dalam Pembimbing Tugas Akhir/Skripsi sebesar 3,36 menunjukkan kinerja **Baik (B)**, sedangkan indeks kepuasan terkecil ada pada Layanan UPA PKK sebesar 3,15.

### 4.3 Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Unit-unit di Politeknik Negeri Semarang

Hasilnya dapat dilihat pada Tabel 4.30 berikut ini:

**Tabel 4.30 Indeks Kepuasan Dosen atas Layanan Unit-unit di Politeknik Negeri Semarang Tahun 2023**

NO	Instrumen Layanan	Nilai IKM	Kinerja Unit Pelayanan
1	Layanan Jurusan dan Program Studi	3.16	Baik
2	Layanan P3M (Pusat Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat)	3.22	Baik
3	Layanan P4M (Pusat Pengembangan Pembelajaran dan Penjaminan Mutu)	3.15	Baik
4	Layanan BAKK: Sub Bagian Akademik	3.09	Baik
5	Layanan BAKK: Sub Bagian Kerjasama	3.21	Baik
6	Layanan BPKU: Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan	3.11	Baik
7	Layanan BPKU: Sub Bagian Umum dari Fungsi Layanan Ketatalaksanaan	3.10	Baik
8	Layanan BPKU: Sub Bagian Kepegawaian	2.93	Kurang Baik
9	Layanan UPA Perpustakaan	3.14	Baik
10	Layanan SPI	3.06	Baik
11	Layanan UPA TIK	3.17	Baik
12	Layanan UPA PP (Perawatan dan Perbaikan)	3.03	Baik
13	Layanan UPA PKK	3.30	Baik
14	Layanan UPA PTPU	3.40	Baik
15	Layanan UPA LUK	3.18	Baik
<b>Mutu Layanan</b>		<b>3.15</b>	<b>Baik</b>

Sumber: Data primer, tahun 2023

Tabel 4.30 adalah hasil penilaian Dosen atas 15 layanan di Polines menunjukkan bahwa layanan unit-unit di Politeknik Negeri Semarang pada tahun 2023 dinilai **Baik** oleh Dosen. Secara umum, hasil penilaian dosen menilai kualitas layanan yang diberikan Politeknik Negeri Semarang kepada dosen menunjukkan kinerja yang **Baik (B)** dengan nilai indeks kepuasan sebesar 3,15. Indeks kepuasan tertinggi adalah Layanan UPA Pengembangan Teknologi dan Produk Unggulan (PTPU) sebesar 3,40 menunjukkan kinerja **Baik (B)**, sedangkan indeks kepuasan terkecil adalah layanan BPKU Sub Bagian Kepegawaian 2,93 menunjukkan kinerja **Kurang Baik (C)**. Ada 7 unit layanan yang menunjukkan nilai indeks kepuasannya di bawah rata-rata.

#### 4.4 Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan di Politeknik Negeri Semarang

Hasilnya dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.31 Indeks Kepuasan Tenaga Kependidikan atas Layanan di Politeknik Negeri Semarang Tahun 2023**

NO	Instrumen Layanan	Nilai IKM	Kinerja Unit Pelayanan
1	Layanan Jurusan dan Program Studi	3.08	Baik
2	Layanan BAKK: Sub Bagian Akademik	3.07	Baik
3	Layanan BAKK: Sub Bagian Kerjasama	2.99	Kurang Baik
4	Layanan BPKU: Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan	3.17	Baik
5	Layanan BPKU: Sub Bagian Umum dari Fungsi Layanan Ketatalaksanaan	3.06	Baik
6	Layanan BPKU: Sub Bagian Kepegawaian	2.94	Kurang Baik
7	Layanan UPA Perpustakaan	3.30	Baik
8	Layanan UPA SPI	2.99	Kurang Baik
9	Layanan UPA TIK	3.18	Baik
10	Layanan UPA PP	3.43	Baik
<b>Mutu Layanan</b>		<b>3.12</b>	<b>Baik</b>

Sumber; Data primer, tahun 2023

Tampak pada Tabel 4.31 di atas, hasil dari penilaian Tenaga Kependidikan atas 10 layanan di Polines menunjukkan bahwa 7 layanan dinilai **Baik** oleh tenaga kependidikan, sedangkan 3 layanan dinilai Kurang Baik.

Secara umum, hasil penilaian tenaga kependidikan menilai kualitas layanan yang diberikan Politeknik Negeri Semarang kepada tendik menunjukkan kinerja yang baik (B) dengan nilai indeks kepuasan sebesar 3,12. Indeks kepuasan tertinggi adalah layanan UPA PP (Perawatan dan Perbaikan) sebesar 3,43 menunjukkan kinerja **Baik (B)**, sedangkan indeks kepuasan terkecil adalah layanan BPKU: Sub Bagian Kepegawaian yaitu sebesar 2,94 menunjukkan kinerja **Kurang Baik (C)**. Ada 6 unit layanan yang menunjukkan indeks kepuasannya di bawah rata-rata.

#### 4.5 Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Mitra Industri Terhadap Layanan di Politeknik Negeri Semarang

Hasilnya dapat dilihat pada Tabel 4.32 berikut ini:

**Tabel 4.32 Indeks Kepuasan Mitra Industri atas Layanan di Politeknik Negeri Semarang Tahun 2023**

NO	Instrumen Layanan	Nilai IKM	Kinerja Unit Pelayanan
1	Bagian Kerjasama	3.53	Sangat Baik
2	Bagian Pengadaan dan Umum	3.84	Sangat Baik
3	Soft Skill Mahasiswa	3.40	Baik
4	Hard Skill Mahasiswa	3.22	Baik
<b>Mutu Layanan</b>		<b>3.50</b>	<b>Baik</b>

Sumber; Data primer, tahun 2023

Berdasarkan Tabel 4.32 di atas, hasil dari penilaian mitra industri atas 4 layanan di Polines menunjukkan bahwa 2 layanan dinilai **Sangat Baik** dan 2 layanan dinilai **Baik** oleh mitra industri.

Secara umum, hasil penilaian mitra industri menilai kualitas layanan yang diberikan Politeknik Negeri Semarang kepada mitra industri menunjukkan kinerja yang **Baik (B)** dengan nilai indeks kepuasan sebesar 3,50. Indeks kepuasan tertinggi layanan Bagian Pengadaan dan Umum sebesar 3,84 menunjukkan kinerja **Sangat Baik (A)**, sedangkan indeks kepuasan terkecil adalah hard skill mahasiswa sebesar 3,22 menunjukkan kinerja **Baik (B)**. Ada 2 bidang layanan yang menunjukkan indeks kepuasannya di bawah rata-rata.

## BAB V

### TEMUAN PENELITIAN

Politeknik Negeri Semarang (Polines) sebagai lembaga perguruan tinggi vokasi, mempunyai kebijakan mutu yang berusaha secara terus-menerus untuk memberikan dan meningkatkan mutu pelayanan kepada seluruh pelanggan, Polines mempunyai pelanggan tidak hanya satu melainkan banyak pelanggan, yaitu mahasiswa, dosen, tenaga pendidikan, dan mitra industri.

Selanjutnya, untuk mewujudkan pelayanan prima terhadap civitas akademika dan masyarakat, serta untuk mengetahui kualitas kinerja layanan bidang akademik dan non akademik yang ada di Polines, maka diperlukan pengukuran kepuasan pelanggan (mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, mitra industri) atas layanan unit-unit yang ada di Polines secara berkelanjutan setiap tahun. Hasil pengukuran Indeks kepuasan pelanggan tahun 2023 sebagai berikut.

#### 5.1 Indeks Kepuasan Pelanggan terhadap Layanan di Polines Tahun 2023

Berdasarkan pembahasan pada Bab IV diperoleh indeks kepuasan pelanggan (mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, dan mitra industri) atas layanan unit-unit di Polines tahun 2023 seperti nampak pada Tabel 5.1 di bawah ini:

**Tabel 5.1 Indeks Kepuasan Pelanggan atas Layanan**

**Politeknik Negeri Semarang Tahun 2023**

NO	Pelanggan	Nilai IKM	Mutu Layanan	Kinerja Unit Layanan
1	Mahasiswa	3,28	B	Baik
2	Dosen	3,15	B	Baik
3	Tenaga Kependidikan	3,12	B	Baik
4	Mitra Industri	3,50	B	Baik
	<b>Mutu Layanan</b>	<b>3,26</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Sumber: data primer, tahun 2023

Sebagaimana hasil dari analisis data atas kepuasan pelanggan terhadap layanan unit-unit di Polines, ditemukan bahwa mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, dan mitra industri menilai kinerja unit-unit di Polines **Baik**. Secara keseluruhan dengan Indeks Kepuasan sebesar 3,26 sebagaimana informasi yang nampak pada Tabel 5.1.

## 5.2 Indikator Output

Target Indeks kepuasan pelanggan atas layanan bidang akademik dan non akademik sebagaimana tercantum pada Renstra Polines Adendum 2 Tahun 2020-2024 dan capaian pada tahun 2023 nampak pada Tabel 5.2.

**Tabel 5.2. Indikator Output Kegiatan Evaluasi Kepuasan Layanan Bidang Akademik dan Non Akademik Politeknik Negeri Semarang Tahun 2023**

Indikator	Satuan	Base Line Tahun 2022	Target Tahun 2023	Capaian Tahun 2023
Output: Dokumen hasil analisis terhadap Indeks Kepuasan Pelanggan Layanan Akademik dan Non Akademik Tahun 2021 Politeknik Negeri Semarang	dok	5 dok	1 dok	1 dok
Outcome: Indek Kepuasan Layanan Akademik dan non akademik <b>(IKT.1.03.02)</b>	Angka (skala1-4)	3,32	3,39	3,26

Tabel 5.2 di atas menunjukkan capaian indeks kepuasan layanan bidang akademik dan non akademik di Polines tahun 2023 sebesar 3,32 masih di bawah target yang diharapkan Renstra Polines 2020-2024 yaitu sebesar 3,38, namun secara umum pelanggan (mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, dan mitra industri) menilai bahwa layanan unit-unit di Polines

tahun 2023 menunjukkan kinerja **Baik (memuaskan)**, sebagaimana terlihat pada Tabel 5.1. Hasil pengukuran yang tidak mencapai target kemungkinan disebabkan beberapa hal yang mempengaruhi persepsi pelanggan: 1). partisipasi pelanggan dalam pelaksanaan survei belum maksimal, 2). sumber daya dan teknologi serta sarana dan prasarana yang ada masih dalam proses untuk adaptasi setelah masa pandemi yang panjang, 3). Adanya perubahan nama dan penambahan unit-unit layanan yang baru belum memberikan layanan yang maksimal.

### **5.3 Identifikasi Perbaikan pada Tiap-tiap Unit Layanan**

Berdasarkan hasil survei, layanan pada unit-unit di Polines masih ada yang perlu diperbaiki atau perlu ditingkatkan, sehingga menjadi lebih baik lagi di tahun-tahun berikutnya.

Berikut ini adalah masukan dan saran yang diberikan responden:

a. Layanan dari dosen yang kurang memuaskan yaitu:

1. Dosen memberikan feedback hasil evaluasi (Contoh: hasil review tugas/ ujian, atau resume nilai)
2. Dosen menjelaskan materi secara rinci melalui kelas bukan hanya memberikan materi dan tugas saja
3. Bimbingan dan pengarahan yang lebih sering dari dosen wali kepada mahasiswa
4. Menyampaikan materi kuliah dengan jelas dan menarik
5. Mampu menerima kritik dari mahasiswa

b. Layanan dari Jurusan/Prodi yang kurang memuaskan yaitu:

1. Pelaksanaan KKL
2. Pengurusan surat izin keterangan akademik (sakit, ijin/cuti)
3. Penyelesaian keluhan atas ketidaksesuaian atau kerusakan sarana dan prasarana
4. Pelaksanaan kompensasi
5. Upaya pengembangan prodi melalui kerjasama dengan lembaga pemerintah/swasta

c. Hasil survei layanan dari unit P4MP yang kurang memuaskan yaitu:

1. Ketersediaan Buku Pedoman (PKL/Magang, Tugas Akhir/Skripsi)
2. Kesiapan petugas dalam menjalankan pelayanan
3. Sosialisasi produk PPMP
4. Kemudahan pencarian dokumen yang dibutuhkan

- d. Layanan dari unit P3M yang kurang memuaskan yaitu:
  - 1. Kemudahan prosedur pelayanan
  - 2. Kecepatan respon ditingkatkan
  - 3. Transparansi penilaian proposal
  - 4. Dana penelitian ditingkatkan, penelitian dipilih yang bisa aplikasi masyarakat
  - 5. Dukungan publikasi hasil penelitian
  - 6. Ketepatan sasaran kegiatan
  
- e. Layanan dari UPA PKK (Pengembangan Karir dan Kewirausahaan yang kurang memuaskan yaitu:
  - 1. Lebih ditingkatkan sosialisasi program.
  - 2. Sinkronisasi kegiatan dengan jurusan
  
- f. Layanan dari unit SPI yang kurang memuaskan yaitu:
  - 1. Sosialisasi lebih ditingkatkan
  - 2. Kecepatan dalam pelayanan lebih ditingkatkan
  
- g. Layanan dari UPA Perpustakaan yang kurang memuaskan yaitu:
  - 1. Sosialisasi e-jurnal, Langganan jurnal bereputasi. Cara aksesnya disosialisasikan
  - 2. Memperbaharui koleksi e-book dan jurnal tahun terbaru, diinformasikan ke dosen
  - 3. Ketersediaan jumlah koleksi buku terbitan 5 tahun terakhir perlu ditambah
  - 4. Dibuat sistem E-Library yang dapat diakses dimana saja.
  
- h. Layanan dari UPA TIK yang kurang memuaskan yaitu:
  - 1. Penambahan bandwidth internet dan petugas lapangan
  - 2. Layanan jaringan elnino, jangan terlalu lama maintenance
  - 3. Elnino diupdate sehingga dapat lebih optimal fungsinya
  
- i. Layanan dari UPA Bahasa yang kurang memuaskan yaitu:
  - 1. Layanan bahasa untuk keperluan khusus (terjemahan ijazah, buku, artikel)
  - 2. Lebih disosialisasikan lagi kegiatan-kegiatan di UPT Bahasa
  - 3. Penjadwalan baik pretest, posttest dan TOEIC Internasional diinfokan jauh-jauh hari.

- j. Layanan dari UPA PP yang kurang memuaskan yaitu:
1. Menangani kerusakan atau keluhan tepat waktu
  2. Sesuaikan prosedur
- k. Layanan dari Subag Perencanaan yang kurang memuaskan yaitu:
1. Sosialisasi program/info belum tersampaikan optimal ke jurusan/prodi
  2. Perlu peningkatan jumlah kerjasama internasional
  3. Ruang tamu lebih diperbagus
- l. Layanan dari UPA Pengembangan Teknologi dan Produk Unggulan yang kurang memuaskan yaitu:
1. Perlu peningkatan kerjasama dengan mitra DUDI
  2. Sinkronisasi kegiatan dengan jurusan
  3. Sosialisasi informasi hasil hubungan industri lebih intensif
- m. Layanan dari UPA LUK yang kurang memuaskan yaitu:
1. Tingkatkan kompetensi pengurus dan petugas, kerapian administrasi
  3. Perlu penambahan jumlah skema sertifikasi
  4. Kesigapan petugas dalam menjalankan pelayanan perlu ditingkatkan
  5. go digital
- n. Layanan dari Subbag Kepegawaian yang kurang memuaskan yaitu:
1. Budaya melayani perlu ditingkatkan
  2. Proses kenaikan pangkat, Proses Satya Lencana karya Satya
  3. SOP beberapa hal tidak ada, buat prosedur yang jelas dan terukur
  4. Kecakapan petugas dalam menanggapi keluhan atau permasalahan
- o. Layanan dari Subbag Keuangan yang kurang memuaskan yaitu:
1. Dokumen LPJ kegiatan yang sudah dikumpulkan diberi bukti penerimaan
  2. Perlu lebih cepat dan ramah lagi
  3. Ketepatan waktu pembayaran
- p. Layanan dari Subbag Akademik Kemahasiswaan yang kurang memuaskan yaitu:

1. Keramahan pelayanan kepada mahasiswa perlu ditingkatkan
  2. Sosialisasi produk dan layanan serta prosedur layanan secara berkala
  3. Ketepatan pelaksanaan jadwal pelayanan, kesiapan petugas
- q. Layanan dari Subbag Kerjasama yang kurang memuaskan yaitu:
1. Informasi/prosedur pelayanan tidak ada
  2. Sinkronisasi kegiatan dengan jurusan
- r. Layanan dari unit Pengadaan dan Umum yang kurang memuaskan yaitu:
1. Ruangan pengadaan kurang tertata rapi
  2. Perlu meningkatkan kecepatan kerja.
  3. Ketepatan jadwal pelaksanaan layanan

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan, dapat dikemukakan beberapa kesimpulan sebagai berikut :

- a. Penyebaran kuesioner secara e-survei dengan media Google Form membuat responden mudah melakukan pengisian dimanapun, tidak terbatas ruang dan waktu.
- b. Hasil dari penilaian mahasiswa dari 27 prodi atas layanan unit-unit di Polines pada kegiatan survei tahun 2023 menunjukkan kinerja **Baik (B)** dengan rata-rata indeks kepuasan layanan sebesar 3,28. Indeks kepuasan tertinggi pada Layanan Dosen dalam Pembimbing Tugas Akhir/Skripsisebesar 3,36 menunjukkan kinerja Baik(B), sedangkan indeks kepuasan terkecil ada pada Layanan UPA PKK (Pengembangan Karir dan Kewirausahaan) sebesar 3,15 namun masih menunjukkan kategori kinerja yang baik (B). Hasil penilaian mahasiswa menunjukkan bahwa masih ada 6 unit layanan yang indeks kepuasannya di bawah rata-rata, yaitu Layanan Dosen Dalam Pengajaran, Layanan BAKK: Sub Bagian Akademik, Layanan BPKU: Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan, Layanan UPA Bahasa, Layanan UPA PKK, dan Layanan UPA LUK.
- c. Indeks kepuasan mahasiswa terhadap layanan Polines tahun 2023 berdasarkan prodi nya paling tinggi adalah Prodi M.Tr Telekomunikasi yaitu indeks kepuasannya 3,55 (Sangat Baik). Sedangkan indeks kepuasan terendah adalah 2,96 yaitu Prodi D3 Konstruksi Gedung dan Prodi D3 Teknik Listrik, kriteria kurang baik (C). Ada 13 prodi yang indeks kepuasannya berada di bawah nilai rata-rata.
- d. Hasil penilaian dosen menilai kualitas layanan yang diberikan Politeknik Negeri Semarang kepada dosen menunjukkan kinerja yang Baik (B) dengan nilai indeks kepuasan sebesar 3,15. Indeks kepuasan tertinggi adalah layanan UPA PTPU sebesar 3,40 menunjukkan kinerja baik (B), sedangkan indeks kepuasan terkecil adalah layanan Unit Bagian Kepegawaian 2,93 menunjukkan kinerja kurang baik (C). Ada 6 unit layanan yang menunjukkan indeks kepuasannya di bawah rata-rata.
- e. Hasil penilaian tenaga kependidikan menilai kualitas layanan yang diberikan Politeknik Negeri Semarang kepada tenaga kependidikan menunjukkan kinerja yang baik (B) dengan

nilai indeks kepuasan sebesar 3,12. Indeks kepuasan tertinggi adalah layanan UPA PP sebesar 3,43 menunjukkan kinerja baik (B), sedangkan indeks kepuasan terkecil adalah layanan Sub Bagian Kepegawaian yaitu sebesar 2,94 namun masih menunjukkan kinerja baik (B). Ada 6 unit layanan yang menunjukkan indeks kepuasannya di bawah rata-rata.

- f. Hasil penilaian mitra industri menilai kualitas layanan yang diberikan Politeknik Negeri Semarang kepada mitra industri menunjukkan kinerja yang **Baik (B)** dengan nilai indeks kepuasan sebesar 3,50. Indeks kepuasan tertinggi layanan Bagian Kerjasama sebesar 3,53 dan Bagian Pengadaan dan Umum menunjukkan kinerja **sangat baik (A)**, sedangkan indeks kepuasan terkecil adalah hard skill mahasiswa sebesar 3,22 menunjukkan kinerja **baik (B)**. Ada 2 layanan yang menunjukkan indeks kepuasannya di bawah rata-rata.
- g. Secara umum hasil perhitungan rata-rata penilaian indeks kepuasan pelanggan, yaitu mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, dan mitra industri menilai kualitas layanan bidang akademik dan non akademik yang diberikan Politeknik Negeri Semarang tahun 2023 menunjukkan kinerja **Baik (B)** dengan nilai indeks kepuasan sebesar 3,26. Tingkat kepuasan mitra industri terhadap layanan Polines tahun 2023 adalah menunjukkan nilai yang paling tinggi yaitu sebesar 3,50.

## **6.2 Rekomendasi**

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan, diajukan beberapa rekomendasi sebagai berikut :

- a. Meskipun secara umum hasil dari indeks kepuasan layanan pada setiap unit menunjukkan kinerja Baik (memuaskan), namun pada beberapa indikator pelayanan, masih ada yang perlu diperbaiki atau perlu ditingkatkan, sehingga layanan unit-unit kerja di Polines menjadi lebih baik lagi di tahun-tahun berikutnya.
- b. Pada layanan dengan indeks kepuasan layanan kecil/rendah terkait dengan fasilitas dan pelayanan langsung yang terdapat di Politeknik Negeri Semarang, sebagai contoh pada indeks kepuasan mahasiswa atas kinerja dosen, terkait dengan dosen kurang memberikan feedback hasil evaluasi, pembimbing tugas akhir/skripsi mudah ditemui, dosen wali mudah ditemui, dosen wali peduli kepada mahasiswa secara pribadi, kesigapan petugas dalam menjalankan pelayanan, tidak ada informasi/prosedur yang jelas.

Petugas layanan ini adalah layanan yang langsung berhadapan dengan mahasiswa. Profesionalitas dari para dosen dan staf administrasi harus terus ditingkatkan dengan memberikan pelatihan-pelatihan atau pun diklat- diklat sebagai upaya meningkatkan kinerja, kemudahan akses komunikasi dengan mahasiswa dalam proses pembelajaran dan pembimbingan juga perlu ditingkatkan.

- c. Terkait pemanfaatan sistem informasi, kedepan perlu dikembangkan survei evaluasi kepuasan pelanggan Polines berbasis web karena memiliki jangkauan lebih luas, lebih menarik dari segi visual serta kualitas dan keamanan lebih terjamin, dan sebaiknya sistem informasi dilakukan secara terintegrasi dengan UPA TIK , sehingga pelanggan dapat menilai kinerja layanan pada unit-unit Polines secara berkala.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arcaro, J. S 1995. *Quality in Education*. Florida .St Lucia Press.
- Arikunto, S., 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Yogyakarta:Rineka Cipta
- Chase, R .1978. *Where does the Customer Fit in a S.service Operation ?*. Business Harvard Review.
- Cooper , D.R and C.W Emoy. 1995. *Bussiness Reseach Methodes*. USA . Irwin Inc.
- Djaali. dan Pudji M. 2007. *Pengukuran dalam bidang Pendidikan*. Jakarta: Grasindo.
- Evaluasi Layanan Akademik Politeknik Negeri Semarang Tahun 2019.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 23, Edisi 8*. Semarang :Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.14 Tahun 2017.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran, Edisi 13, Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., dan Berry, L., (1988), “A Conceptual Model of Service Quality and Implication for Future Research” (Journal of Marketing).
- Rangkuti, F., 2006. *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*, Jakarta, PT Gramedia Pustaka Utama.
- Reeves, C.A dan D.A Bednar .1994. *Defening Quality : Alternatives and Implication. The academic of Management Review* 19 : 565 –584
- Supriyadi dkk . 2003. *Studi Mutu Pelayanan Bidang Akademik Politeknik Negeri Semarang*.
- Survey Kepuasan Civitas Akademika Terhadap Layanan Di UIN Syarif Hidayatullah Jakarta Tahun 2018.
- Tjiptono, F., dan Chandra, G 2005. *Service, quality and saticfaction*.Yogyakarta:Andi Offset.
- Zeithmal et al, 1985. *Measuring the quality of relationship in customer service: An empirical study*.
- Zeithaml, V.A,dkk. 1990. *Delivering Quality Service*. The Free Press.