

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA**  
**KEPADA MANAJEMEN POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA**  
**TAHUN 2020**

**A. Latar Belakang**

Keberhasilan penyelenggaraan pendidikan di Politeknik STIA LAN Jakarta sangat ditentukan oleh kinerja manajemen. Dalam rangka meningkatkan efektivitas, efisiensi dan produktivitas penyelenggaraan pendidikan, manajemen memiliki peran yang vital dalam memberikan arahan dan memastikan seluruh anggota organisasi bergerak bersama untuk mencapai tujuan organisasi. Mahasiswa adalah pelanggan utama perguruan tinggi, sehingga sudah seharusnya pelayanan pendidikan tinggi harus berorientasi kepada mahasiswa. Kepuasan mahasiswa terkait erat dengan kesesuaian antara harapan dan kenyataan dari kualitas pelayanan pendidikan yang didapatkan dari kampus.

Untuk menelaah kepuasan mahasiswa terkait kualitas pelayanan manajemen, diperlukan instrumen pengukuran yang tepat. Sebagai mekanisme evaluasi dan perbaikan terhadap kualitas pelayanan manajemen terhadap pelaksanaan kegiatan di Politeknik STIA LAN Jakarta, dilakukan survei untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap manajemen. Survei dilakukan pada bulan Juli-September 2020 kepada mahasiswa aktif Politeknik STIA LAN Jakarta. Jumlah responden pada survei kepuasan mahasiswa kepada Manajemen Politeknik STIA LAN Jakarta pada tahun 2020 ini sejumlah 357 responden.

**Metode Survei**

Survei dilakukan pada bulan Juli-September 2020 kepada mahasiswa aktif Politeknik STIA LAN Jakarta. Jumlah responden pada survei kepuasan mahasiswa kepada Manajemen Politeknik STIA LAN Jakarta pada tahun 2020 ini sejumlah 357 responden, yang berasal dari

mahasiswa aktif Politeknik STIA LAN Jakarta. Survei dilakukan melalui penyebaran kuesioner melalui google formulir.

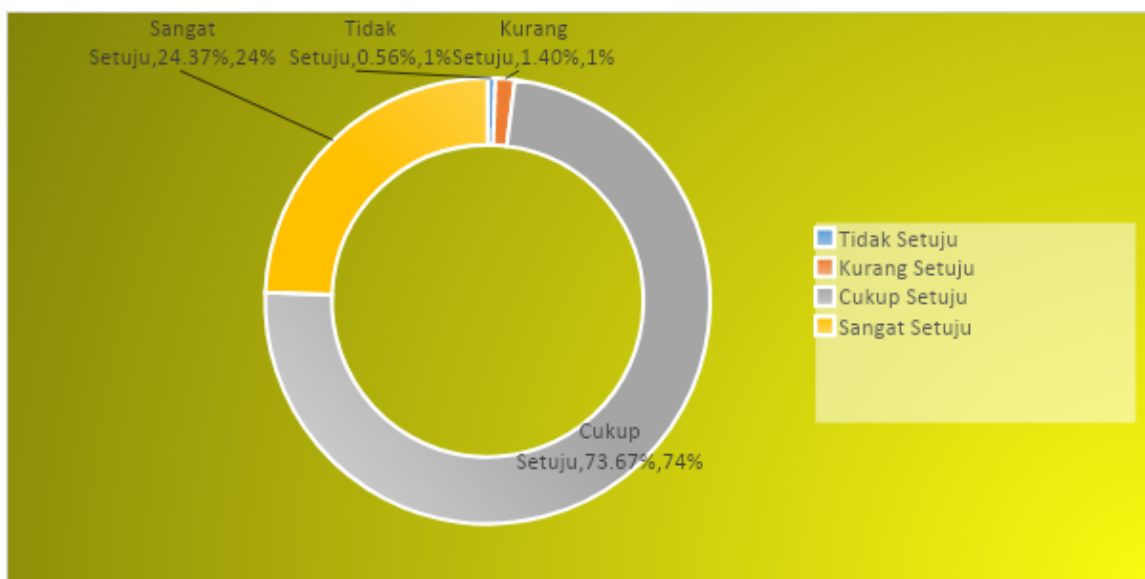
Adapun daftar pertanyaan yang diajukan sebagai berikut :

1. Manajemen mendorong terciptanya suasana akademik di lingkungan Politeknik STIA LAN Jakarta
2. Manajemen Politeknik STIA LAN Jakarta mendorong perbaikan berkelanjutan terhadap kegiatan perkuliahan
3. Manajemen Politeknik STIA LAN Jakarta mendorong perbaikan berkelanjutan terhadap kegiatan penelitian Manajemen Politeknik STIA LAN Jakarta mendorong perbaikan berkelanjutan terhadap kegiatan
4. Manajemen Politeknik STIA LAN Jakarta mendukung kegiatan senat kemahasiswaan
5. Manajemen Politeknik STIA LAN Jakarta mendorong penyelenggaraan pelayanan akademik secara efektif dan efisien.
6. Manajemen Politeknik STIA LAN Jakarta mendorong penyelenggaraan pelayanan umum (administrasi dan keuangan) secara efektif dan efisien
7. Manajemen Politeknik STIA LAN Jakarta mendorong mahasiswa untuk berprestasi akademik
8. Manajemen Politeknik STIA LAN Jakarta mendorong mahasiswa untuk berprestasi non akademik

## Hasil Survei

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan, diketahui hasil dari survei kepuasan mahasiswa terhadap manajemen sebagai berikut :

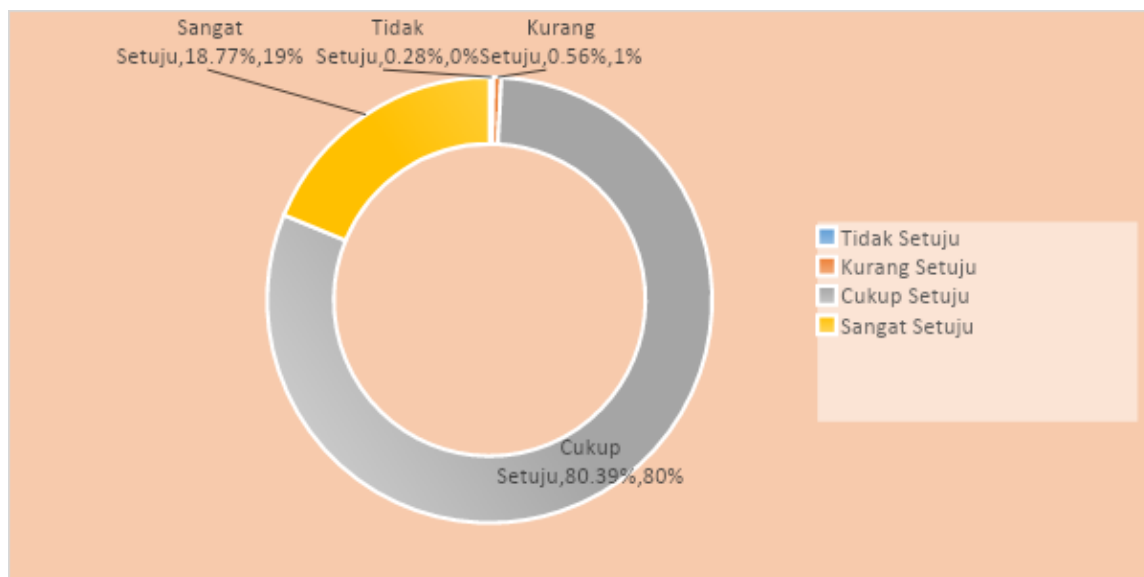
### 1. Manajemen mendorong terciptanya suasana akademik di lingkungan Politeknik STIA LAN Jakarta



Suasana akademik merupakan kondisi yang harus mampu diciptakan untuk menjamin bahwa pembelajaran dilakukan dalam situasi yang kondusif bagi penyelenggaraan kegiatan akademik, interaksi antara dosen dan mahasiswa. Berdasarkan hasil survei yang dilakukan, diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan telah cukup puas dengan pelayanan manajemen dalam mendorong terciptanya suasana akademik di lingkungan Politeknik STIA

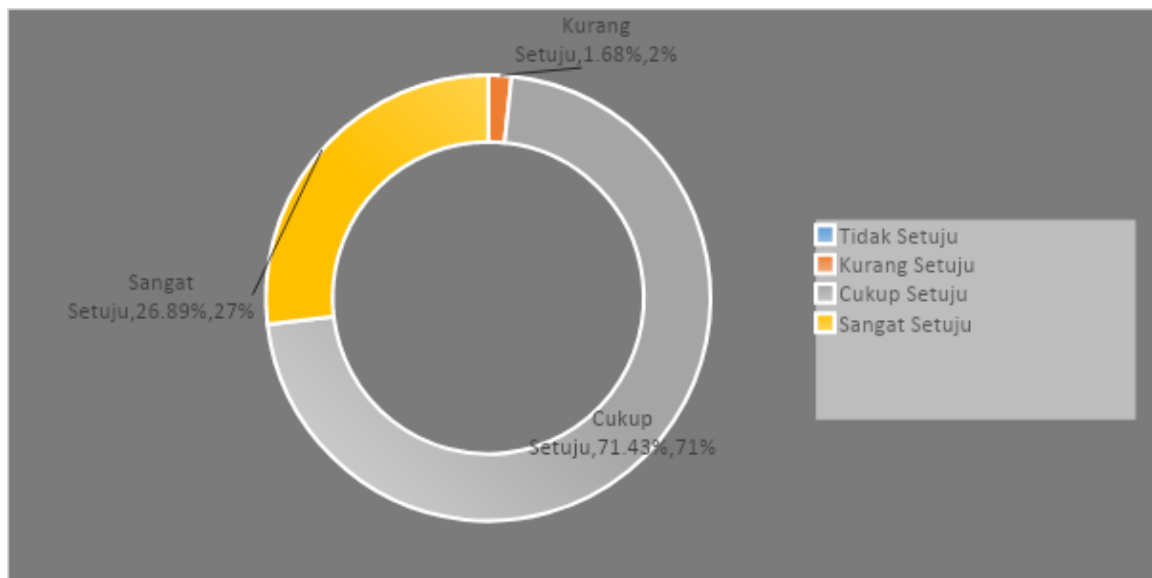
LAN Jakarta. Kesimpulan ini terbukti dari hasil survey yang dilakukan, yang menunjukkan bahwa 73,67 persen responden cukup setuju bahwa manajemen mendorong terciptanya suasana akademik di lingkungan Politeknik STIA LAN Jakarta, 24,37 persen responden menyatakan sangat setuju, dan meskipun demikian masih ada 0,5 persen dan 1,4 persen responden yang menyatakan tidak setuju dan kurang setuju dengan pernyataan tersebut.

## 2. Manajemen Politeknik STIA LAN Jakarta mendorong perbaikan berkelanjutan terhadap kegiatan perkuliahan



Berdasarkan hasil survei yang dilakukan, diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan telah puas dengan kinerja Manajemen Politeknik STIA LAN Jakarta dalam mendorong perbaikan berkelanjutan terhadap kegiatan perkuliahan. Kesimpulan ini terbukti dari hasil survey yang dilakukan, yang menunjukkan bahwa 80,39 persen responden cukup setuju bahwa manajemen Politeknik STIA LAN Jakarta mendorong perbaikan berkelanjutan terhadap kegiatan perkuliahan, dan hal ini didukung oleh 18,77 persen responden yang menyatakan sangat setuju. Meskipun demikian, masih ada 0,28 persen responden yang menyatakan tidak setuju, dan 0,56 persen kurang setuju bahwa Manajemen Politeknik STIA LAN Jakarta dalam mendorong perbaikan berkelanjutan terhadap kegiatan perkuliahan.

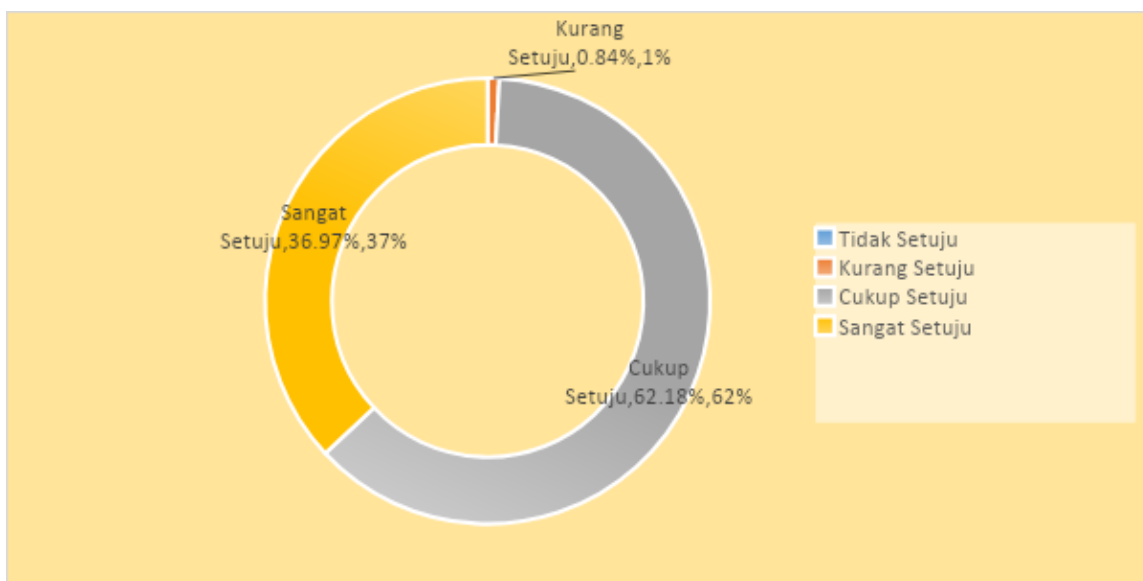
### 3. Manajemen Politeknik STIA LAN Jakarta mendorong perbaikan berkelanjutan terhadap kegiatan penelitian



Berdasarkan hasil survei yang dilakukan, diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan telah puas dengan Manajemen Politeknik STIA LAN Jakarta mendorong perbaikan berkelanjutan terhadap kegiatan penelitian Manajemen Politeknik STIA LAN Jakarta mendorong perbaikan berkelanjutan terhadap kegiatan. Kesimpulan ini terbukti dari hasil survey yang dilakukan, yang menunjukkan bahwa 71,43 persen responden menyatakan cukup setuju, dan 26,89 persen responden sangat setuju dengan pernyataan bahwa Manajemen Politeknik STIA LAN Jakarta mendorong perbaikan berkelanjutan terhadap kegiatan penelitian. Manajemen Politeknik STIA LAN Jakarta mendorong perbaikan berkelanjutan terhadap kegiatan. Hanya 1,68 persen responden yang kurang setuju dengan pernyataan bahwa Manajemen Politeknik STIA LAN Jakarta mendorong perbaikan

berkelanjutan terhadap kegiatan penelitian Manajemen Politeknik STIA LAN Jakarta mendorong perbaikan berkelanjutan terhadap kegiatan.

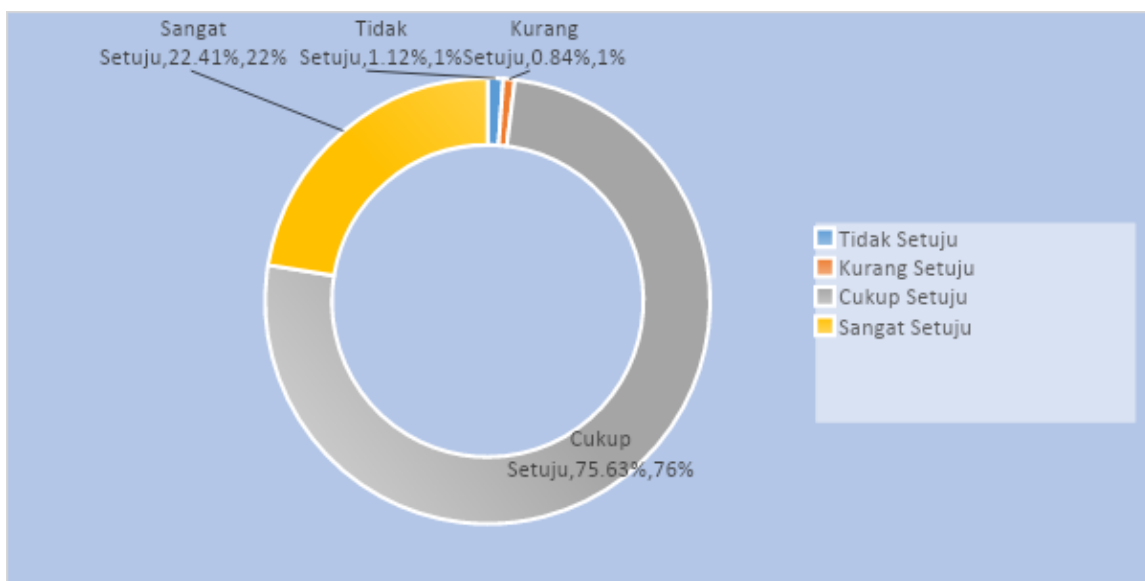
#### 4. Manajemen Politeknik STIA LAN Jakarta mendukung kegiatan senat kemahasiswaan



Senat mahasiswa memiliki fungsi pengawasan, fungsi anggaran dan fungsi legislasi. Senat memiliki peran sebagai lembaga yang menerima aspirasi dari mahasiswa, dan lembaga yang melakukan bantuan advokasi bagi mahasiswa. Berdasarkan hasil survei yang dilakukan, diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan telah puas dengan kinerja Manajemen Politeknik STIA LAN Jakarta dalam mendukung kegiatan senat kemahasiswaan. Kesimpulan ini terbukti dari hasil survey yang dilakukan, yang menunjukkan bahwa 36,97 persen responden menyatakan sangat setuju, dan 62,18 persen responden menyatakan cukup setuju

dengan kinerja Manajemen Politeknik STIA LAN Jakarta dalam mendukung kegiatan senat kemahasiswaan. Meskipun demikian, masih terdapat 0,84 persen responden yang kurang setuju dengan pernyataan tersebut.

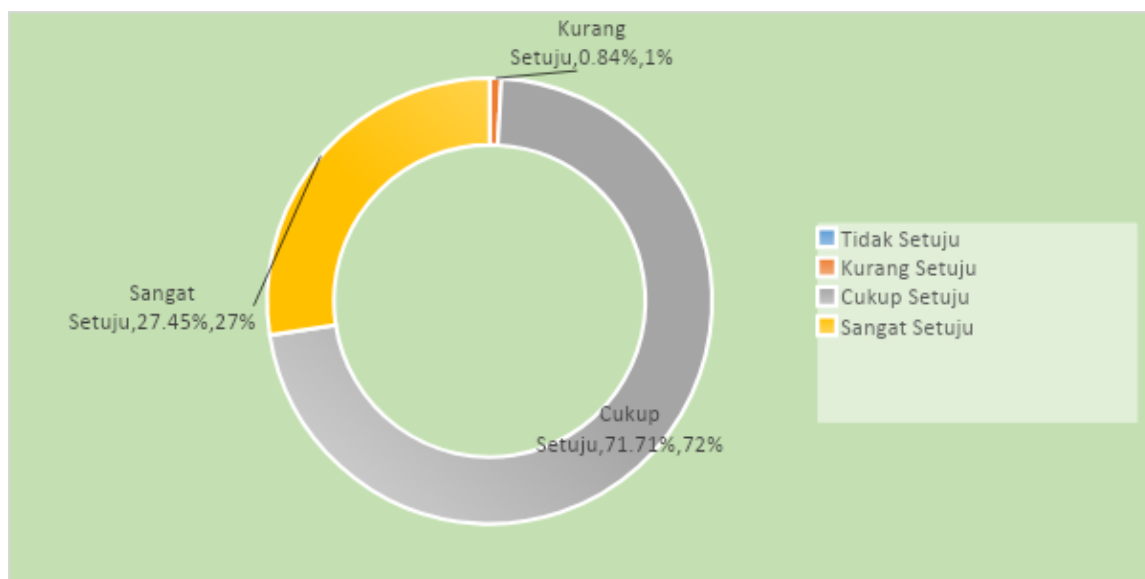
**5. Manajemen Politeknik STIA LAN Jakarta mendorong penyelenggaraan pelayanan akademik secara efektif dan efisien.**



Penyelenggaraan pelayanan akademik dan efisien merupakan salah satu hal yang dibutuhkan untuk mendorong terselenggaranya pelayanan prima manajemen. Berdasarkan hasil survei yang dilakukan, diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan telah puas dengan kinerja Manajemen Politeknik STIA LAN Jakarta dalam mendorong penyelenggaraan pelayanan akademik secara efektif dan efisien. Kesimpulan ini terbukti dari hasil survey yang dilakukan, yang menunjukkan bahwa 22,41 persen responden menyatakan sangat setuju, dan 75,63 persen responden menyatakan cukup setuju dengan pernyataan bahwa

Manajemen Politeknik STIA LAN Jakarta telah berhasil mendorong penyelenggaraan pelayanan akademik secara efektif dan efisien. Meskipun demikian, masih ada 0,84 persen responden yang menyatakan kurang setuju, dan 1,12 persen responden yang menyatakan tidak setuju dengan pernyataan tersebut.

#### **6. Manajemen Politeknik STIA LAN Jakarta mendorong penyelenggaraan pelayanan umum (administrasi dan keuangan) secara efektif dan efisien**

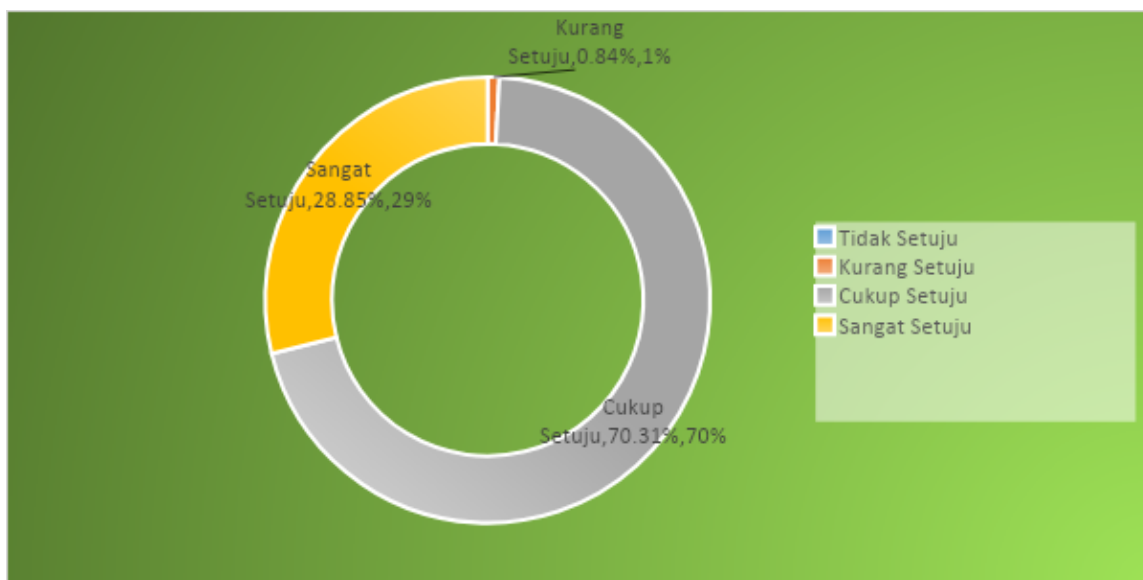


Berdasarkan hasil survei yang dilakukan, diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan telah puas dengan kinerja Manajemen Politeknik STIA LAN Jakarta dalam mendorong penyelenggaraan pelayanan umum (administrasi dan keuangan) secara efektif dan efisien. Kesimpulan ini terbukti dari hasil survey yang dilakukan, yang menunjukkan bahwa



27,45 persen responden sangat setuju bahwa Manajemen Politeknik STIA LAN Jakarta telah mendorong penyelenggaraan pelayanan umum (administrasi dan keuangan) secara efektif dan efisien, dan 71,71 persen responden menyatakan cukup setuju dengan pernyataan tersebut. Meskipun demikian, 0,84 persen responden menyatakan kurang setuju dengan pernyataan bahwa Manajemen Politeknik STIA LAN Jakarta telah mendorong penyelenggaraan pelayanan umum (administrasi dan keuangan) secara efektif dan efisien.

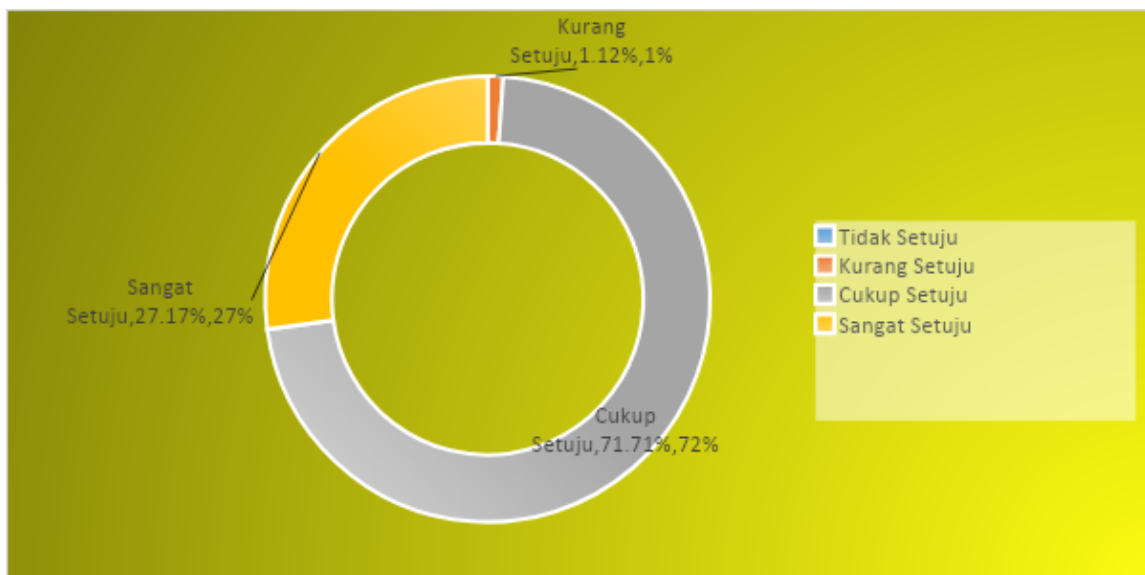
#### 7. Manajemen Politeknik STIA LAN Jakarta mendorong mahasiswa untuk berprestasi akademik



Salah satu indikator keberhasilan dari penyelenggaraan pendidikan adalah keberhasilan untuk mendorong mahasiswa berprestasi secara akademik maupun non akademik. Manajemen memiliki peran penting dalam mendorong keberhasilan mahasiswa untuk berprestasi baik

dalam hal akademik maupun non akademik. Berdasarkan hasil survei yang dilakukan, diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa Manajemen Politeknik STIA LAN Jakarta mendorong mahasiswa untuk berprestasi akademik. 28,85 persen responden sangat setuju dan 70,31 persen responden menyatakan cukup setuju bahwa Manajemen Politeknik STIA LAN Jakarta mendorong mahasiswa untuk berprestasi akademik. Meskipun demikian 0,84 persen responden menyatakan kurang setuju dengan pernyataan bahwa Manajemen Politeknik STIA LAN Jakarta mendorong mahasiswa untuk berprestasi akademik.

#### 8. Manajemen Politeknik STIA LAN Jakarta mendorong mahasiswa untuk berprestasi non akademik



Berdasarkan hasil survei yang dilakukan, diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan telah puas dengan kinerja Manajemen Politeknik STIA LAN Jakarta dalam mendorong mahasiswa untuk berprestasi non akademik. Kesimpulan ini terbukti dari hasil survey yang dilakukan, yang menunjukkan bahwa 27,17 persen responden sangat setuju, dan 71,71 persen responden cukup setuju dengan pernyataan bahwa Manajemen Politeknik STIA LAN Jakarta telah mendorong mahasiswa untuk berprestasi non akademik. Meskipun demikian 1,12 persen responden menyatakan kurang setuju, dengan pernyataan bahwa Manajemen Politeknik STIA LAN Jakarta telah mendorong mahasiswa untuk berprestasi non akademik.

## **Kesimpulan**

Semakin ketatnya persaingan dengan perguruan tinggi yang membuka program studi sejenis baik di negeri maupun swasta meningkatkan urgensi evaluasi dan perbaikan mutu penyelenggaraan pendidikan. Karena itu perlu diadakan evaluasi kualitas pelayanan, diantaranya kepuasan pelayanan manajemen, secara berkala.

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan, diketahui bahwa mahasiswa telah puas dengan kinerja manajemen Politeknik STIA LAN Jakarta. Manajemen dinilai telah mampu mendorong terciptanya suasana akademik, perbaikan berkelanjutan terhadap kegiatan perkuliahan, perbaikan berkelanjutan terhadap kegiatan, mendukung kegiatan senat kemahasiswaan, mendorong penyelenggaraan pelayanan akademik secara efektif dan efisien, penyelenggaraan pelayanan umum (administrasi dan keuangan) secara efektif dan efisien, mendorong mahasiswa untuk berprestasi akademik maupun non akademik.

