

LAPORAN EVALUASI
KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP MANAJEMEN
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA
TAHUN 2025

A. Latar Belakang

Mahasiswa merupakan salah satu aktor utama yang menjadi penentu kualitas penyelenggaraan pendidikan di perguruan tinggi. Dalam rangka meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam penyelenggaraan pendidikan, manajemen memiliki peran yang vital untuk menggaransi telah memberikan pelayanan yang berkualitas kepada mahasiswa, dan memastikan seluruh mahasiswa mendapatkan bekerja secara prima dan bergerak bersama dalam menyelenggarakan pendidikan tinggi yang bermutu di Politeknik STIA LAN Jakarta. Kepuasan mahasiswa terkait erat dengan kesesuaian antara harapan dan kenyataan dari kualitas yang didapatkan dari manajemen Politeknik STIA LAN Jakarta.

Untuk menelaah kepuasan mahasiswa terkait kualitas pelayanan manajemen, diperlukan instrumen pengukuran yang tepat. Sebagai mekanisme evaluasi dan perbaikan terhadap kualitas pelayanan manajemen kepada mahasiswa di Politeknik STIA LAN Jakarta, dilakukan survei untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap manajemen. Survei dilakukan pada bulan September 2025 kepada mahasiswa aktif Politeknik STIA LAN Jakarta. Jumlah responden pada survei kepuasan mahasiswa kepada Manajemen Politeknik STIA LAN Jakarta pada tahun 2025 adalah sebanyak 341 responden.

B. Metode Survei

Survei dilakukan pada bulan September 2025 kepada mahasiswa aktif Politeknik STIA LAN Jakarta. Jumlah responden pada survei kepuasan mahasiswa kepada Manajemen Politeknik STIA LAN Jakarta pada tahun 2025 ini sejumlah 341 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 :

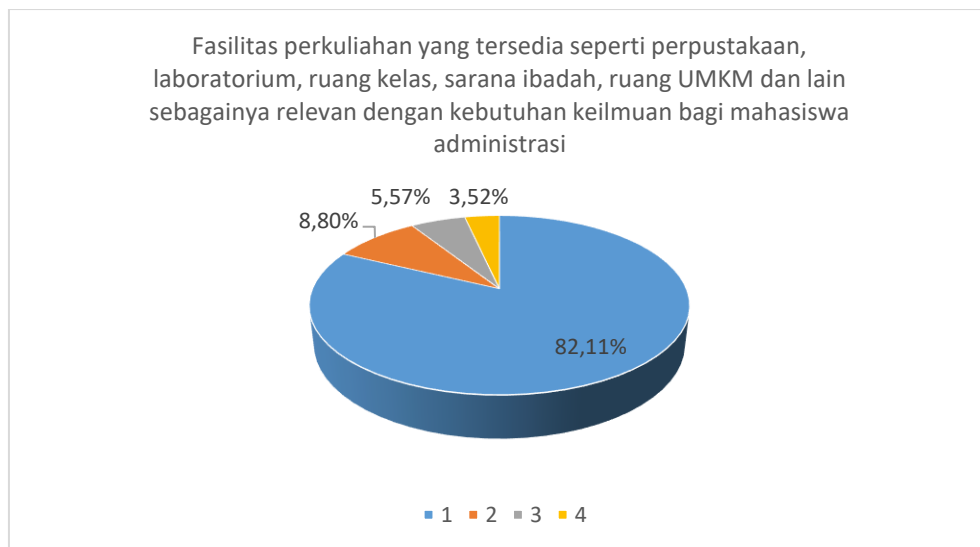
1. Aspek Tangibles (Sarana Pendidikan/Alat Perkuliahan), Media Pengajaran, Prasarana Pendidikan, dan Sistem Informasi) : Fasilitas perkuliahan yang tersedia seperti perpustakaan, laboratorium, ruang kelas, sarana ibadah, ruang UMKM dan lain sebagainya relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa administrasi

2. Aspek Tangibles (Sarana Pendidikan/Alat Perkuliahan), Media Pengajaran, Prasarana Pendidikan, dan Sistem Informasi) : Politeknik STIA LAN Jakarta memberikan informasi akademik dan pelayanan non akademik dalam bentuk website (online)
3. Aspek Reliability (Kehandalan Tenaga Kependidikan) : Tenaga kependidikan selalu memberi solusi atas permasalahan yg dihadapi mahasiswa
4. Aspek Reliability (Kehandalan Tenaga Kependidikan) : Tenaga kependidikan memiliki kemampuan untuk melayani administrasi kemahasiswaan
5. Aspek Responsiveness (Sikap Tanggap) : Politeknik STIA LAN Jakarta menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa
6. Aspek Responsiveness (Sikap Tanggap) : Politeknik STIA LAN Jakarta memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit atau mengalami musibah
7. Aspek Assurance (Perlakuan pada Mahasiswa) : Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani melalui dosen PA (Pembimbing Akademik).
8. Aspek Assurance (Perlakuan pada Mahasiswa) : Tenaga kependidikan adil dalam memberikan layanan kepada mahasiswa
9. Aspek Empathy (Pemahaman terhadap kepentingan Mahasiswa) : Politeknik STIA LAN Jakarta memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik
10. Aspek Empathy (Pemahaman terhadap kepentingan Mahasiswa) : Politeknik STIA LAN Jakarta berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa.

C. Hasil Survei

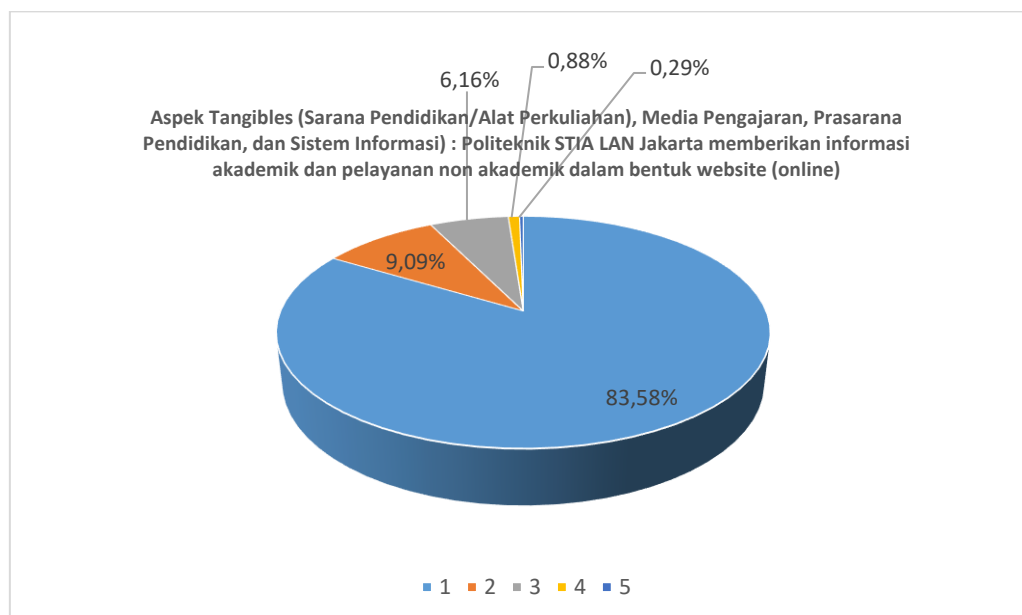
Berdasarkan hasil survei yang dilakukan, diketahui hasil dari survei mahasiswa terhadap manajemen sebagai berikut :

1. **Aspek Tangibles (Sarana Pendidikan/Alat Perkuliahan), Media Pengajaran, Prasarana Pendidikan, dan Sistem Informasi) : Fasilitas perkuliahan yang tersedia seperti perpustakaan, laboratorium, ruang kelas, sarana ibadah, ruang UMKM dan lain sebagainya relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa administrasi**



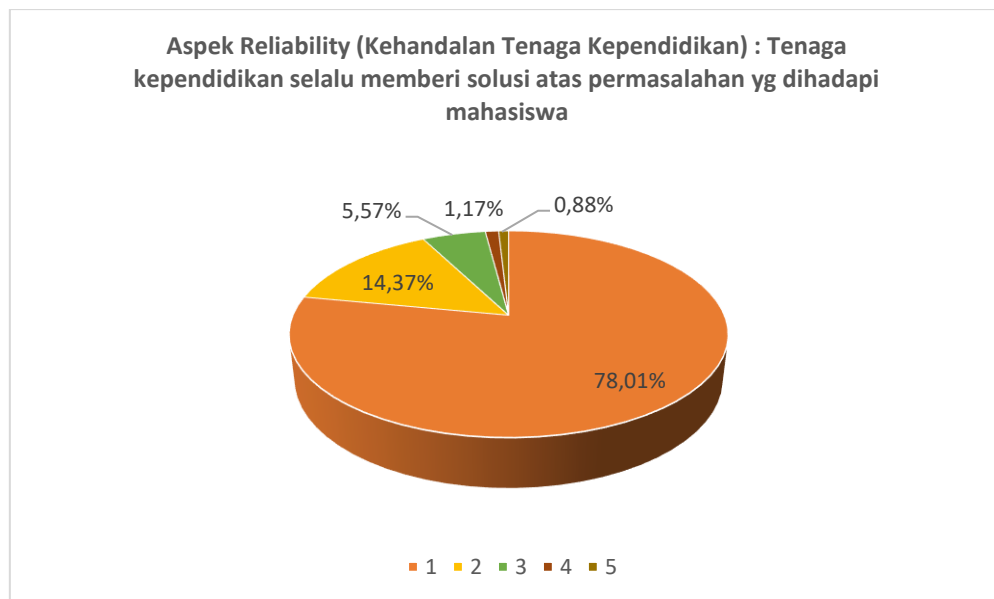
Berdasarkan hasil survei yang dilakukan pada 341 mahasiswa, diketahui bahwa sebagian besar responden yaitu sebesar 82,11 persen responden menyatakan setuju bahwa fasilitas perkuliahan yang tersedia seperti perpustakaan, laboratorium, ruang kelas, sarana ibadah, ruang UMKM dan lain sebagainya relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa administrasi, 8,8 persen responden lainnya menganggap berpendapat netral, Mengenai sisa lainnya yaitu sebesar 5,57 persen menyatakan pendapat dalam kategori tidak setuju.

2. Aspek Tangibles (Sarana Pendidikan/Alat Perkuliahan), Media Pengajaran, Prasarana Pendidikan, dan Sistem Informasi) : Politeknik STIA LAN Jakarta memberikan informasi akademik dan pelayanan non akademik dalam bentuk website (online)



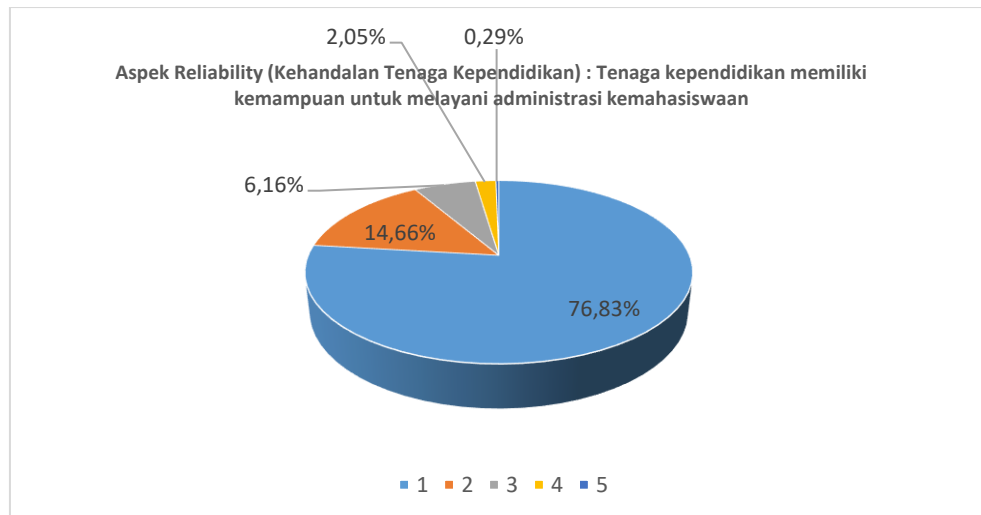
Berdasarkan hasil survei yang dilakukan pada 341 mahasiswa, diketahui bahwa sebagian besar responden yaitu sebesar 83,58 persen responden menyatakan setuju bahwa manajemen Politeknik STIA LAN Jakarta memberikan informasi akademik dan pelayanan non akademik dalam bentuk website (online) 9,09 persen responden lainnya menganggap berpendapat netral, meskipun demikian masih terdapat mahasiswa yang tidak setuju dan sangat tidak setuju terhadap penilaian aspek tangibles yaitu sebesar 0,88 persen dan 0.29 persen.

3. Aspek Reliability (Kehandalan Tenaga Kependidikan) : Tenaga kependidikan selalu memberi solusi atas permasalahan yg dihadapi mahasiswa



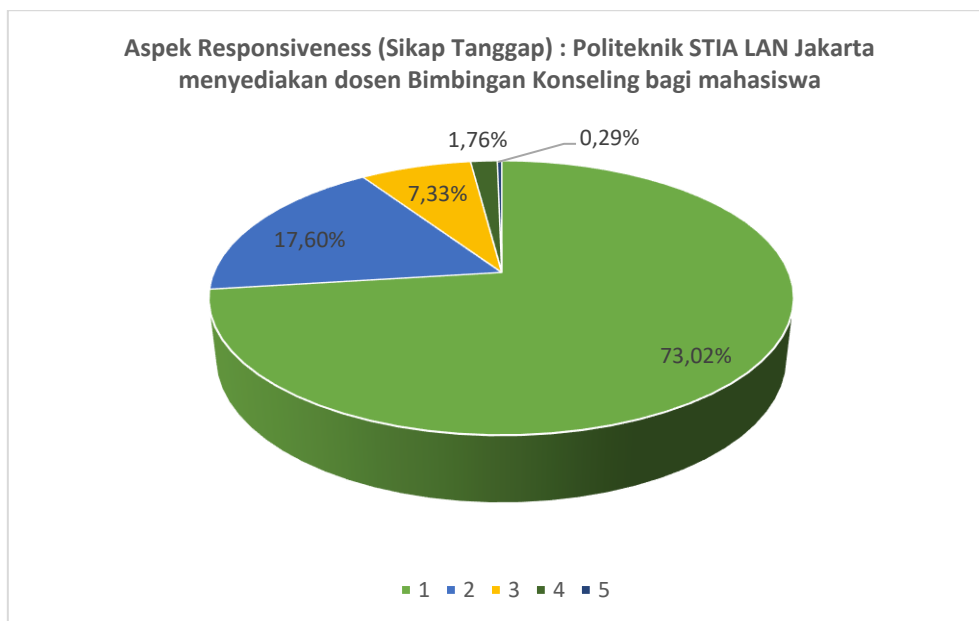
Berdasarkan hasil survei yang dilakukan pada 341 mahasiswa, diketahui bahwa sebagian besar responden yaitu sebesar 78.01 persen responden menyatakan sangat setuju bahwa tenaga kependidikan selalu memberi solusi atas permasalahan yang dihadapi mahasiswa 14,37 persen responden lainnya menganggap berpendapat setuju terhadap penilaian ini, sebanyak 5,57 persen berpendapat netral dan meskipun demikian masih terdapat mahasiswa yang tidak setuju dan sangat tidak setuju terhadap penilaian aspek reliability yaitu sebesar 1.17 persen dan 0.88 persen.

4. Aspek Reliability (Kehandalan Tenaga Kependidikan) : Tenaga kependidikan memiliki kemampuan untuk melayani administrasi kemahasiswaan



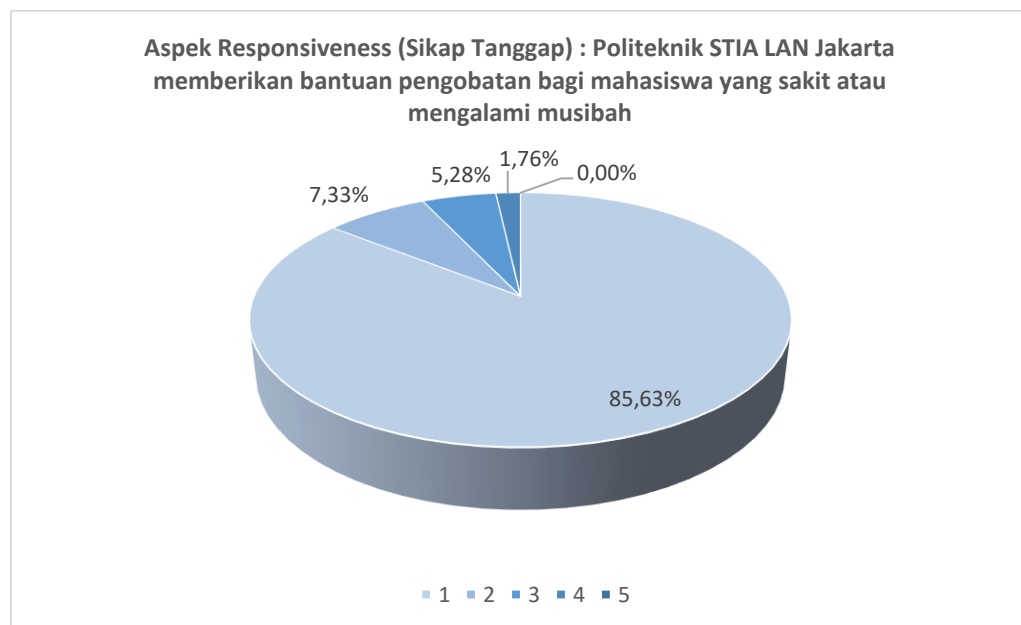
Berdasarkan hasil survei yang dilakukan pada 341 mahasiswa, diketahui bahwa sebagian besar responden yaitu sebesar 76,83 persen responden menyatakan sangat setuju bahwa tenaga kependidikan memiliki kemampuan untuk melayani administrasi kemahasiswaan 14,66 persen responden lainnya menganggap berpendapat setuju terhadap penilaian ini, sebanyak 6,16 persen berpendapat netral dan meskipun demikian masih terdapat mahasiswa yang tidak setuju dan sangat tidak setuju terhadap penilaian aspek reliability yaitu sebesar 2,05 persen dan 0,29 persen.

5. Aspek Responsiveness (Sikap Tanggap) : Politeknik STIA LAN Jakarta menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa



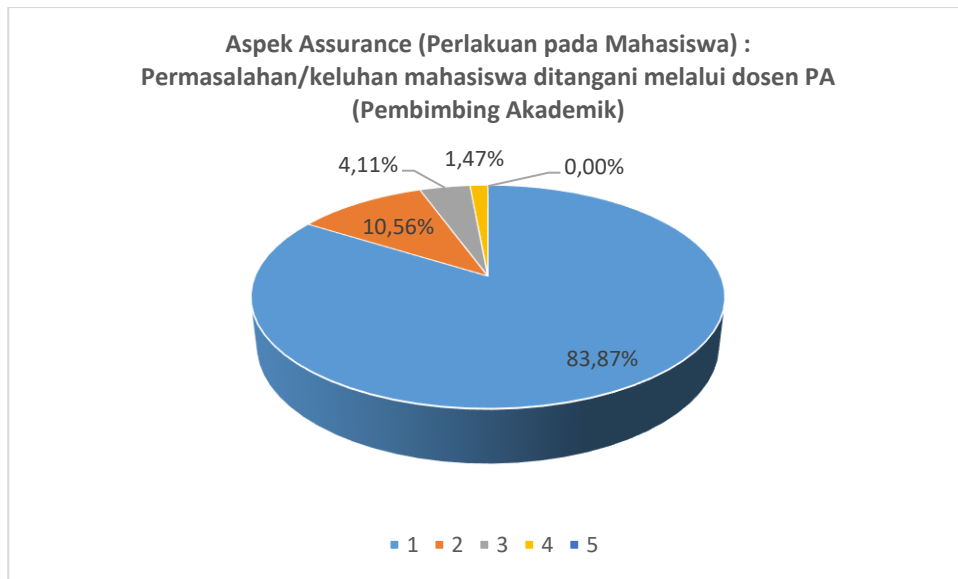
Berdasarkan hasil survei yang dilakukan pada 341 mahasiswa, diketahui bahwa sebagian besar responden yaitu sebesar 73,02 persen responden menyatakan sangat setuju bahwa tenaga kependidikan memiliki kemampuan untuk melayani administrasi kemahasiswaan 17,6 persen responden lainnya menganggap berpendapat setuju terhadap penilaian ini, sebanyak 7,33persen berpendapat netral dan meskipun demikian masih terdapat mahasiswa yang tidak setuju dan sangat tidak setuju terhadap penilaian aspek responsiveness yaitu sebesar 1,76 persen dan 0,29 persen.

6. Aspek Responsiveness (Sikap Tanggap) : Politeknik STIA LAN Jakarta memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit atau mengalami musibah



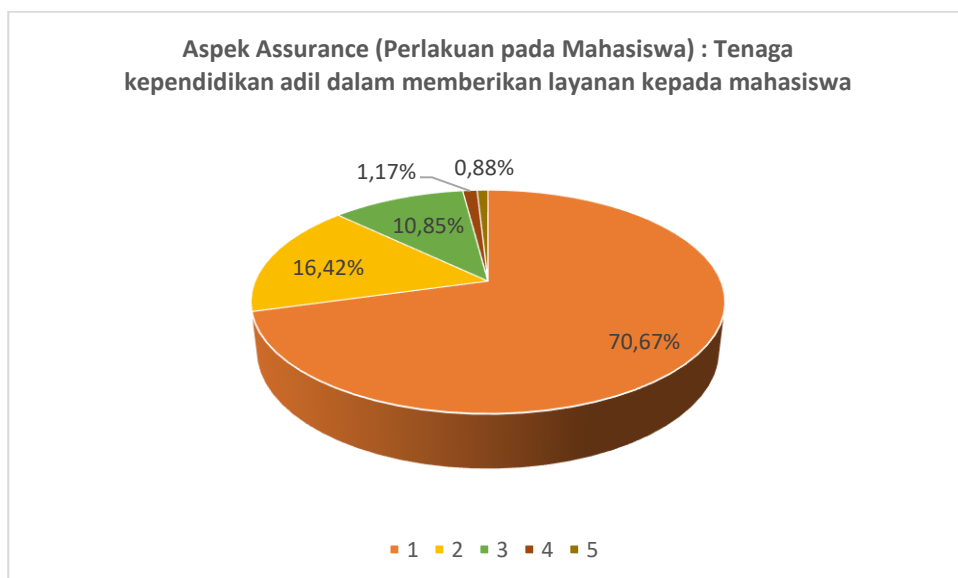
Berdasarkan hasil survei yang dilakukan pada 341 mahasiswa, diketahui bahwa sebagian besar responden yaitu sebesar 85,3 persen responden menyatakan sangat setuju bahwa tenaga kependidikan memiliki kemampuan untuk melayani administrasi kemahasiswaan 7,33 persen responden lainnya menganggap berpendapat setuju terhadap penilaian ini, sebanyak 5,28% persen berpendapat netral dan meskipun demikian masih terdapat mahasiswa yang tidak setuju terhadap penilaian aspek responsiveness yaitu sebesar 1,76 persen.

7. Aspek Assurance (Perlakuan pada Mahasiswa) : Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani melalui dosen PA (Pembimbing Akademik)



Berdasarkan hasil survei yang dilakukan pada 341 mahasiswa, diketahui bahwa sebagian besar responden yaitu sebesar 83,87 persen responden menyatakan sangat setuju bahwa permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani melalui dosen PA (Pembimbing Akademik), 10,56 persen responden lainnya menganggap berpendapat setuju terhadap penilaian ini, sebanyak 4,11 persen berpendapat netral dan meskipun demikian masih terdapat mahasiswa yang tidak setuju terhadap penilaian aspek responsiveness yaitu sebesar 1,47 persen.

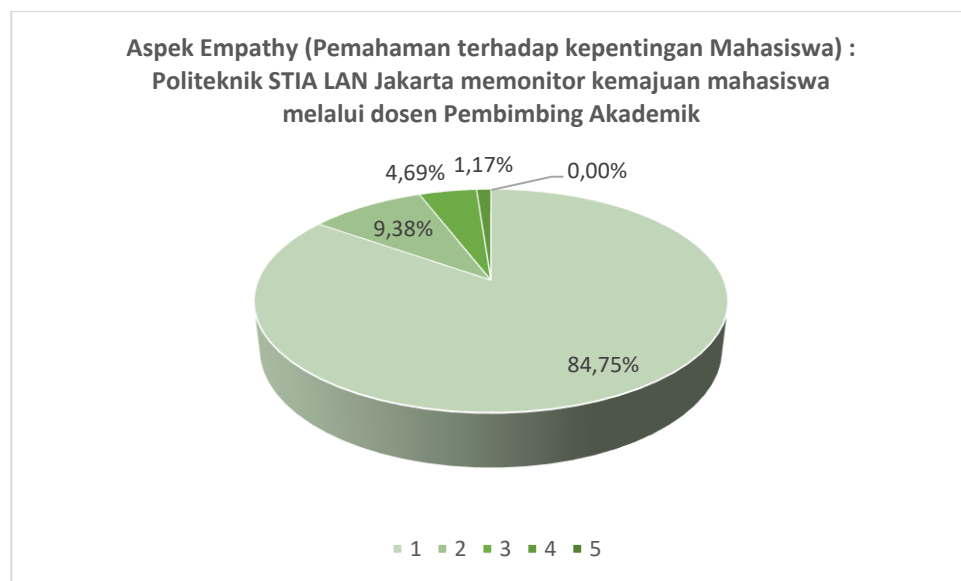
8. Aspek Assurance (Perlakuan pada Mahasiswa) : Tenaga kependidikan adil dalam memberikan layanan kepada mahasiswa



Berdasarkan hasil survei yang dilakukan pada 341 mahasiswa, diketahui bahwa sebagian besar responden yaitu sebesar 70,67 persen responden menyatakan

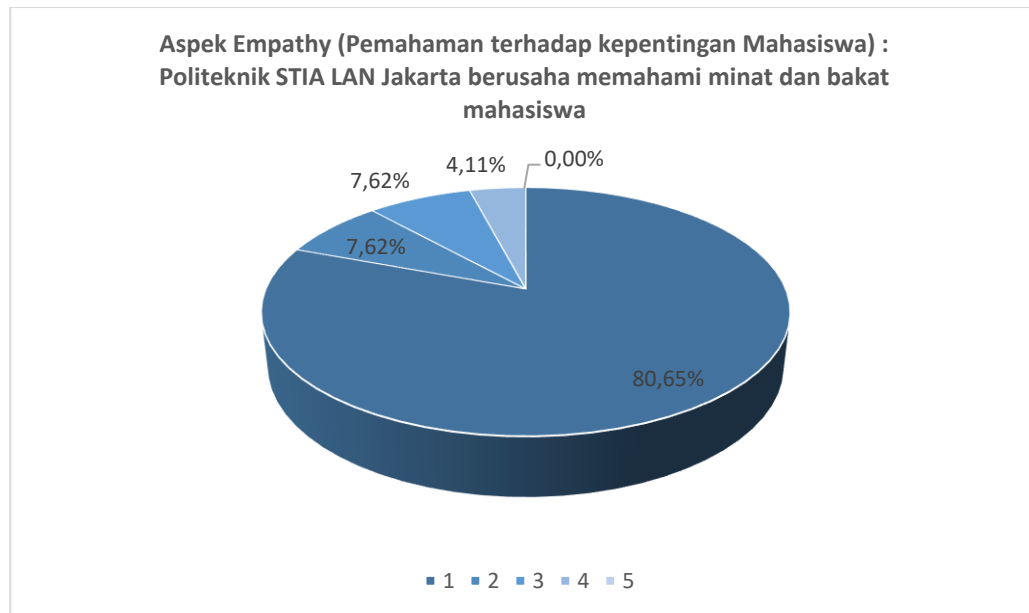
sangat setuju bahwa tenaga kependidikan adil dalam memberikan layanan kepada mahasiswa, 16,42 persen responden lainnya menganggap berpendapat setuju terhadap penilaian ini, sebanyak 10,85 persen berpendapat netral dan meskipun demikian masih terdapat mahasiswa yang tidak setuju dan sangat tidak setuju terhadap penilaian aspek assurance yaitu sebesar 1,17 persen dan 0.88 persen.

9. Aspek Empathy (Pemahaman terhadap kepentingan Mahasiswa) : Politeknik STIA LAN Jakarta memonitor kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik



Berdasarkan hasil survei yang dilakukan pada 341 mahasiswa, diketahui bahwa sebagian besar responden yaitu sebesar 84,75 persen responden menyatakan sangat setuju Politeknik STIA LAN Jakarta memonitor kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik 9,38 persen responden lainnya menganggap berpendapat setuju terhadap penilaian ini, sebanyak 4,69 persen berpendapat netral dan meskipun demikian masih terdapat mahasiswa yang tidak setuju terhadap penilaian aspek empathy yaitu sebesar 1,17.

10. Aspek Empathy (Pemahaman terhadap kepentingan Mahasiswa) : Politeknik STIA LAN Jakarta berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa



Berdasarkan hasil survei yang dilakukan pada 341 mahasiswa, diketahui bahwa sebagian besar responden yaitu sebesar 80,65 persen responden menyatakan sangat setuju Politeknik STIA LAN Jakarta berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa 7,62% persen responden lainnya menganggap berpendapat setuju terhadap penilaian ini, sebanyak 7,62 persen berpendapat netral dan meskipun demikian masih terdapat mahasiswa yang tidak setuju terhadap penilaian aspek empathy yaitu sebesar 4,11.

D. Kesimpulan

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

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan, diketahui bahwa mahasiswa telah cukup puas dengan kinerja manajemen Politeknik STIA LAN Jakarta. Hal ini ditandai dengan pencapaian hasil survei dengan angka tertinggi mahasiswa yang menyatakan sangat setuju terhadap cerminan aspek responsiveness mengenai sikap tanggap dengan instrument pertanyaan Politeknik STIA LAN Jakarta memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit atau mengalami musibah sebanyak 85,63 persen.

Selanjutnya yang menempati posisi kedua dengan jumlah mahasiswa sangat setuju sebesar 84,75 persen Politeknik STIA LAN Jakarta memonitor kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik. Berdasarkan hasil survei yang dilakukan pada 341 mahasiswa, diketahui bahwa sebagian besar responden yaitu

sebesar 70,67 persen responden menyatakan sangat setuju bahwa tenaga kependidikan adil dalam memberikan layanan kepada mahasiswa