



LAPORAN

ANALISIS KEPENTINGAN & KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN INSTITUSI TAHUN 2025

**UPT PENJAMINAN MUTU
POLITEKNIK MANUFAKTUR NEGERI
BANGKA BELITUNG**

**Kawasan Industri Airkantung
Jln. Timah Raya, Airkantung, Sungailiat, Bangka**

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Analisis Kepentingan & Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Institusi
Politeknik Manufaktur Negeri Bangka Belitung
Tahun 2025

Laporan ini merupakan hasil kegiatan
Survey Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Institusi
Tahun 2025

Dibuat di : Sungailiat
Pada Tanggal : Januari 2026

Oleh,
Kepala Unit Pusat Penjaminan Mutu dan
Pengembangan Pembelajaran



Ahmat Josi, M.Kom.
NIP 198908202019031015

Daftar Isi

HALAMAN PENGESAHAN	i
Daftar Isi	2
Daftar Gambar	3
Daftar Tabel	4
Kata Pengantar	5
I. Pendahuluan	1
II. Tinjauan Pustaka	2
III. Metode	3
3.1. Teknik Pengumpulan Data	3
3.2. Teknik Pengambilan Sampel	3
3.3. Penentuan Jumlah Sampel	4
3.4. Metode Analisis	4
IV. Hasil dan Pembahasan	5
4.1. Kepuasan Mahasiswa	5
4.1.1. Kepuasan Mahasiswa D3 Perancangan Mekanik	6
4.1.2. Kepuasan Mahasiswa D3 Teknik Perawatan dan Perbaikan Mesin	9
4.1.3. Kepuasan Mahasiswa D4 Teknik Mesin dan Manufaktur	11
4.1.4. Kepuasan Mahasiswa D4 Teknologi Rekayasa Perancangan Manufaktur ...	14
4.1.5. Kepuasan Mahasiswa D3 Teknik Elektronika	17
4.1.6. Kepuasan Mahasiswa D4 Teknik Elektronika	19
4.1.7. Kepuasan Mahasiswa D4 Pertanian Presisi	22
4.1.8. Kepuasan Mahasiswa D4 Teknologi Rekayasa Perangkat Lunak	25
4.1.9. Kepuasan Mahasiswa D4 Bisnis Digital	28

Daftar Gambar

Gambar 4. 1 Persepsi Mahasiswa D3 PCM Semester Genap Tahun 2024/2025	6
Gambar 4. 2 Persepsi Mahasiswa D3 PCM Semester Ganjil Tahun 2025/2026	8
Gambar 4. 3 Persepsi Mahasiswa D3 PPM Semester Genap Tahun 2024/2025.....	9
Gambar 4. 4 Persepsi Mahasiswa D3 PPM Semester Ganjil Tahun 2025/2026.....	10
Gambar 4. 5 Persepsi Mahasiswa D4 TMM Semester Genap Tahun 2024/2025.....	12
Gambar 4. 6 Persepsi Mahasiswa D4 TMM Semester Ganjil Tahun 2025/2026	13
Gambar 4. 7 Persepsi Mahasiswa D4 RPM Semester Genap Tahun 2024/2025	14
Gambar 4. 8 Persepsi Mahasiswa D4 RPM Semester Ganjil Tahun 2025/2026.....	16
Gambar 4. 9 Persepsi Mahasiswa D3 ELK Semester Genap Tahun 2024/2025	17
Gambar 4. 10 Persepsi Mahasiswa D3 ELK Semester Ganjil Tahun 2025/2026	18
Gambar 4. 11 Persepsi Mahasiswa D4 STE Semester Genap Tahun 2024/2025.....	20
Gambar 4. 12 Persepsi Mahasiswa D4 STE Semester Ganjil Tahun 2025/2026	21
Gambar 4. 13 Persepsi Mahasiswa D4 PPS Semester Genap Tahun 2024/2025	23
Gambar 4. 14 Persepsi Mahasiswa D4 PPS Semester Ganjil Tahun 2025/2026	24
Gambar 4. 15 Persepsi Mahasiswa D4 RPL Semester Genap Tahun 2024/2025	25
Gambar 4. 16 Persepsi Mahasiswa D4 RPL Semester Ganjil Tahun 2025/2026	27
Gambar 4. 17 Persepsi Mahasiswa D4 BID Semester Genap Tahun 2024/2025	28
Gambar 4. 18 Persepsi Mahasiswa D4 BID Semester Ganjil Tahun 2025/2026.....	30

Daftar Tabel

Tabel 4. 1 Jumlah Responden Tiap Prodi Semester Genap 2024/2025.....	5
Tabel 4. 2 Jumlah Responden Tiap Prodi Semester Ganjil 2025/2026.....	5
Tabel 4. 3 Persentase Kepuasan Mahasiswa D3 PCM Semester Genap Tahun 2024/2025.....	7
Tabel 4. 4 Persentase Kepuasan Mahasiswa D3 PCM Semester Ganjil Tahun 2025/2026.....	8
Tabel 4. 5 Persentase Kepuasan Mahasiswa D3 PPM Semester Genap Tahun 2024/2025	9
Tabel 4. 6 Persentase Kepuasan Mahasiswa D3 PPM Semester Ganjil Tahun 2025/2026	11
Tabel 4. 7 Persentase Kepuasan Mahasiswa D4 TMM Semester Genap Tahun 2024/2025 ..	12
Tabel 4. 8 Persentase Kepuasan Mahasiswa D4 TMM Semester Ganjil Tahun 2025/2026 ...	14
Tabel 4. 9 Persentase Kepuasan Mahasiswa D4 RPM Semester Genap Tahun 2024/2025 ...	15
Tabel 4. 10 Persentase Kepuasan Mahasiswa D4 RPM Semester Ganjil Tahun 2025/2026 ..	16
Tabel 4. 11 Persentase Kepuasan Mahasiswa D3 ELK Semester Genap Tahun 2024/2025 ..	18
Tabel 4. 12 Persentase Kepuasan Mahasiswa D3 ELK Semester Ganjil Tahun 2025/2026	19
Tabel 4. 13 Persentase Kepuasan Mahasiswa D4 STE Semester Genap Tahun 2024/2025 ..	20
Tabel 4. 14 Persentase Kepuasan Mahasiswa D4 STE Semester Ganjil Tahun 2025/2026	22
Tabel 4. 15 Persentase Kepuasan Mahasiswa D4 PPS Semester Genap Tahun 2024/2025 ..	23
Tabel 4. 16 Persentase Kepuasan Mahasiswa D4 PPS Semester Ganjil Tahun 2025/2026.	25
Tabel 4. 17 Persentase Kepuasan Mahasiswa D4 RPL Semester Genap Tahun 2024/2025 ..	26
Tabel 4. 18 Persentase Kepuasan Mahasiswa D4 RPL Semester Ganjil Tahun 2025/2026.	27
Tabel 4. 19 Persentase Kepuasan Mahasiswa D4 BID Semester Genap Tahun 2024/2025 ..	29
Tabel 4. 20 Persentase Kepuasan Mahasiswa D4 BID Semester Ganjil Tahun 2025/2026 ...	30

Kata Pengantar

Dalam Bab III Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi telah dijelaskan bahwa manajemen SPMI terdiri dari siklus Penetapan Standar, Pelaksanaan Standar, Evaluasi Pelaksanaan Standar, Pengendalian Pelaksanaan Standar, dan Peningkatan Standar Pendidikan Tinggi. Survey terhadap kepuasan mahasiswa terhadap layanan institusi merupakan salah satu cara untuk mengetahui posisi capaian kinerja institusi dalam memberi layanan kepada mahasiswa selama Tahun 2025.

Masih banyak kekurangan dalam pelaksanaan maupun teknik analisis yang dilakukan selama kegiatan ini berlangsung. Untuk itu segala saran dan masukan yang konstruktif selalu kami perhatikan. Semoga pelaksanaan survey berikutnya dapat dilakukan dengan lebih baik.

Akhir kata kami ucapkan terima kasih kepada semua pihak baik mahasiswa serta dosen yang telah membantu dalam pelaksanaan survey ini. Semoga keikhlasan adik-adik mahasiswa dapat dibalas pahala oleh Allah S.W.T dan semoga hasil survey ini dapat bermanfaat untuk perbaikan dalam siklus SPMI berikutnya.

Sungailiat, Januari 2026

P2MPP Polmanbabel

I. Pendahuluan

Layanan merupakan perbuatan membantu pihak lain dalam hal menyiapkan/mengurus hal-hal yang diperlukan pihak tersebut. Dengan demikian layanan diberikan karena seseorang/pihak tertentu berniat membantu pihak lain baik secara sukarela maupun karena adanya permintaan. Suatu layanan akan terjadi jika adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani (Kotler, 2009).

Kualitas layanan diukur dari persepsi pihak yang menerima layanan. Berdasar pada pemahaman tersebut maka dalam merumuskan strategi dan program dalam memberikan layanan harus berorientasi pada kepentingan pihak yang menerima layanan. Dampak dari layanan yang berorientasi pada tingkat kepentingan penerima layanan misalnya mahasiswa antara lain adalah atmosfir akademik yang baik, kenyamanan belajar dan dampak lain yang positif.

Karakteristik kualitas layanan dapat diukur dan dievaluasi dalam dimensi kepuasan pelanggan. Karakteristik kualitas layanan tersebut diidentifikasi menggunakan beberapa aspek sebagai berikut: aspek *tangibles* (bukti fisik), aspek *Reability* (kepercayaan), aspek *responsiveness* (daya tanggap), aspek *assurance* (jaminan), serta aspek *emphaty* (empati).

Dengan demikian jelas bahwa kinerja layanan merupakan kinerja yang dicapai seseorang, unit, atau lembaga yang memberikan layanan kepada orang atau pihak lain sesuai tugasnya. Kinerja itu dapat diukur berdasar pada 5 aspek *tangible*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Tingkat ukuran yang dihasilkan menjadi dasar ukuran kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan merupakan hasil akumulasi persepsi pengguna jasa setelah menerima layanan. Pelanggan akan merasa puas bila keinginan pelanggan terpenuhi oleh pihak pemberi layanan sesuai dengan yang diharapkan. Sehingga tingkat kepuasan pelanggan tersebut dipengaruhi oleh berbagai macam faktor antara lain kualitas layanan.

Kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan dapat diukur sehingga menjadi tolok ukur bagi pihak pemberi layanan dalam meningkatkan kualitas layanannya. Setidaknya terdapat empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu: sistem keluhan dan saran, pembeli bayangan (*ghost buyers*), analisis pelanggan yang berhenti dalam menerima layanan, serta survey kepuasan pelanggan.

II. Tinjauan Pustaka

Konsep kepuasan pelanggan yang didasarkan pada pendapat Oliver *disconfirmation paradigm* (Engel, et al., 1990) adalah hubungan antara tujuan perusahaan, produk/jasa yang dihasilkan, dan nilai produk bagi pelanggan. Ketiganya elemen ini dikaitkan pula dengan harapan pelanggan terhadap produk/jasa yang dihasilkan perusahaan tersebut.

Guna mengevaluasi kepuasan pelanggan yang bersifat intangible Parasuraman (1985) menyampaikan bahwa beberapa faktor berikut dapat digunakan sebagai komponen penilaian. Komponen tersebut adalah:

- 1) Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- 2) Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- 3) Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- 4) Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf bebas dari bahaya, risiko atau keraguan.
- 5) Empati (*Emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.

Metode yang paling banyak digunakan dalam pengukuran kepuasan pelanggan survei adalah metode survei. Survey kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan berbagai cara seperti berikut :

- 1) Pengukuran dapat dilakukan secara langsung (*directly reported satisfaction*) dengan pertanyaan seperti "Ungkapkan seberapa puas saudara terhadap pelayanan perusahaan pada skala berikut : sangat tidak puas, tidak puas, netral, puas, sangat puas".
- 2) Responden diberi pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu (*derived dissatisfaction*) atribut tertentu dan seberapa besar yang mereka rasakan.
- 3) Responden diminta untuk menuliskan masalah-masalah yang dihadapi (*problem analysis*) berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan juga diminta untuk menuliskan perbaikan-perbaikan yang mereka sarankan.
- 4) Responden dapat diminta untuk memberi peringkat (*importance/performance ratings*) berbagai elemen (atribut) dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen dan seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen. Teknik ini dikenal dengan istilah *importance- performance analysis* (Martilla dan James, 1997).

III. Metode

3.1. Teknik Pengumpulan Data

Data diperoleh dari survey lapangan menggunakan instrumen kuisioner yang berisi beberapa pertanyaan disertai dengan beberapa alternatif jawaban dengan skala Likert. Alternatif jawaban merupakan gambaran tingkat/nilai persepsi responden terhadap fakta layanan di lapangan.

Instrumen kuisioner sebelumnya telah dianalisis/diuji reliabilitas dan validitasnya. Reliabilitas adalah kemampuan keterulangan (konsistensi) suatu instrumen (alat ukur) dalam pengukuran sedangkan validitas adalah ketepatan suatu instrumen (alat ukur) dalam pengukuran. Tujuan pengujian ini agar hasil survey yang dihasilkan benar-benar menggambarkan keadaan sesungguhnya.

Survey dilakukan secara daring melalui website siakad mahasiswa adalah <https://polmanbabel.siakadcloud.com/>. Survey dimulai saat akhir semester genap tahun akademik 2024/2025 dan semester ganjil tahun akademik 2025/2026. Responden yang mengisi instrumen survey adalah mahasiswa yang melakukan proses belajar di kampus sedangkan bagi mahasiswa magang atau yang mengikuti MBKM tidak perlu mengisi survey.

3.2. Teknik Pengambilan Sampel

Pengambilan data dari responden dilakukan dengan metode *non probabilitas sampling* terhadap mahasiswa Polmanbabel. Metode pengambilan sampel ini menggunakan teknik *accidental sampling* yaitu teknik berdasar pada keadaan kebetulan/acak (*restricted random sample*).

3.1. Variabel Kuisioner

Variabel kuisioner untuk mahasiswa terdiri atas :

- 1) *Tangible* (Penampilan fisik) merupakan variabel-variabel seperti penampilan fasilitas dari segi fisik, penampilan dosen dan tendik, peralatan/fasilitas dan teknologi pendukung;
- 2) *Reliability* (Kehandalan) merupakan pelayanan yang sesuai dengan harapan mahasiswa terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, dan sikap simpatiknya;
- 3) *Responsiveness* (Tanggapan) merupakan pelayanan dosen dan tendik yang responsif serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti;
- 4) *Empathy* (Empati) merupakan layanan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada mahasiswa, hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan mahasiswa secara akurat dan spesifik; dan
- 5) *Assurance* (Kepastian) merupakan layanan dalam memberikan jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun dosen dan tendik, komunikasi

yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya mahasiswa.

3.3. Penentuan Jumlah Sampel

Sampel merupakan elemen populasi yang memiliki peluang sama untuk dipilih. Sampel harus representatif, artinya sampel merupakan representasi dari populasi. Penentuan jumlah sampel dalam survey ini menggunakan pendapat dari Taro Yamano bahwa untuk sampel acak berstrata (*restricted random sample*) maka jumlah sampel yang dibutuhkan dapat menggunakan pendekatan formula Slovin:

$$n = \frac{N}{N.e^2+1} \dots\dots\dots(1)$$

dengan n adalah jumlah sampel; N adalah Jumlah populasi; e adalah keakurasian yang ditetapkan.

3.4. Metode Analisis

Dalam analisis kepuasan mahasiswa dilakukan menggunakan metode kualitatif naratif. Metode hanya bersifat menggolongkan beberapa variabel dan menarasikannya yaitu dengan membandingkan hal-hal yang berhubungan dengan pelayanan jasa terhadap kepuasan mahasiswa.

IV. Hasil dan Pembahasan

4.1. Kepuasan Mahasiswa

Pada komponen penilaian tingkat kepuasan (persepsi) mahasiswa terhadap layanan Polman Babel berdasar pada aspek *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangible*.

Pada aspek *Reliability* jumlah pertanyaan tingkat kepentingan dan kepuasan masing-masing yang diberikan sebanyak 9 butir pertanyaan, aspek *Responsiveness* sebanyak 6 butir pertanyaan, aspek *Assurance* sebanyak 6 butir pertanyaan, aspek *Empathy* sebanyak 6 butir pertanyaan, dan pada aspek *Tangible* diberikan sebanyak 8 butir pertanyaan.

Jumlah populasi, jumlah sampel minimal, serta responden yang berpartisipasi dalam pengisian kuisioner ini ditunjukkan pada Tabel 4.3 berikut ini.

Tabel 4. 1 Jumlah Responden Tiap Prodi Semester Genap 2024/2025

No	Prodi	Populasi	Minimal Sampel	Responden
1	D3 Teknik Elektronika	181	178	156
2	D3 Teknik Perancangan Mekanik	174	171	131
3	D3 Teknik Perawatan dan Perbaikan Mesin	183	180	135
4	D4 Teknik Elektronika	221	216	173
5	D4 Teknik Mesin dan Manufaktur	240	234	166
6	D4 Teknologi Rekayasa Perancangan Manufaktur	82	81	69
7	D4 Teknologi Rekayasa Perangkat Lunak	227	222	200
8	D4 Pertanian Presisi	30	30	26
9	D4 Bisnis Digital	30	30	30

Tabel 4. 2 Jumlah Responden Tiap Prodi Semester Ganjil 2025/2026

No	Prodi	Populasi	Minimal Sampel	Responden
1	D3 Teknik Elektronika	182	179	138
2	D3 Teknik Perancangan Mekanik	182	179	126
3	D3 Teknik Perawatan dan Perbaikan Mesin	184	181	119
4	D4 Teknik Elektronika	236	231	193
5	D4 Teknik Mesin dan Manufaktur	242	236	180
6	D4 Teknologi Rekayasa Perancangan Manufaktur	108	107	66

No	Prodi	Populasi	Minimal Sampel	Responden
7	D4 Teknologi Rekayasa Perangkat Lunak	267	260	225
8	D4 Pertanian Presisi	90	89	79
9	D4 Bisnis Digital	120	119	117

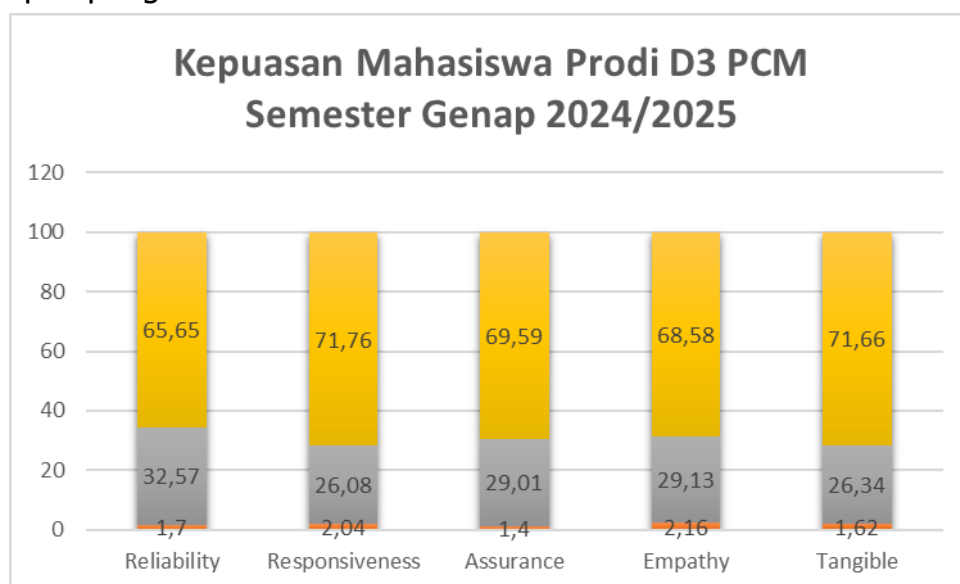
Responden yang berpartisipasi dalam pengisian kuisioner ini adalah mahasiswa yang melaksanakan proses pembelajaran di dalam kampus pada Semester Genap Tahun 2024/2025 dan Semester Ganjil Tahun 2025/2026. Penilaian yang dilakukan adalah layanan yang diterima mahasiswa pada saat mahasiswa melakukan PBM Semester Genap Tahun 2024/2025 dan Semester Ganjil Tahun 2025/2026.

Berikut ini merupakan hasil penilaian persepsi kepuasan mahasiswa Polmanbabel terhadap layanan dosen dan tendik selama Semester Genap Tahun 2024/2025 dan Semester Ganjil Tahun 2025/2026.

4.1.1. Kepuasan Mahasiswa D3 Perancangan Mekanik

a. Hasil survey kepuasan mahasiswa D3 PCM Semester Genap Tahun 2024/2025

Hasil survey kepuasan mahasiswa Program Studi D3 PCM Semester Genap 2024/2025 menunjukkan bahwa rata-rata persepsi Baik dan Sangat Baik secara berturut-turut dari persen terbesar hingga terkecil adalah **aspek *emphaty*** sebesar **2,3%**, **aspek *responsiveness*** sebesar **2,2%**, **aspek *tangible*** sebesar **2%**, **aspek *reliability*** sebesar **1,8%**, dan **aspek *assurance*** sebesar **1,4%**. Gambar 4.1 berikut ini adalah gambar grafik persentase kepuasan mahasiswa D3 PCM pada 5 aspek pengukuran.



Gambar 4. 1 Persepsi Mahasiswa D3 PCM Semester Genap Tahun 2024/2025

Pada Gambar 4.1 di atas dapat dijelaskan bahwa untuk aspek yang dapat dijadikan peluang perbaikan adalah aspek **emphaty** yang merupakan aspek paling besar rata-rata persepsi dibawah "Baik" (Cukup dan Kurang). Nilai pada aspek ini sebesar 2,3% sehingga peluang perbaikan untuk Prodi D3 PCM dapat di prioritaskan pada aspek **emphaty** seperti dalam Kepedulian Polmanbabel dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa serta Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa.

Tingkat Kepuasan Mahasiswa (TKM) terhadap layanan proses pendidikan ini jika diukur dengan skor penilaian maka dapat dijelaskan berdasar pada tabel 4.3 berikut.

Tabel 4. 3 Persentase Kepuasan Mahasiswa D3 PCM Semester Genap Tahun 2024/2025

	<i>Reliability</i>	<i>Responsiveness</i>	<i>Assurance</i>	<i>Empathy</i>	<i>Tangible</i>
Kurang (di)	0,08%	0,13%	0%	0,13%	0,38%
Cukup (ci)	1,7%	2,04%	1,4%	2,16%	1,62%
Baik (bi)	32,57%	26,08%	29,01%	29,13%	26,34%
Sangat Baik (ai)	65,65%	71,76%	69,59%	68,58%	71,66%

TKM1: *Reliability*; TKM2: *Responsiveness*; TKM3: *Assurance*; TKM4: *Empathy*; TKM5: *Tangible*.

$$TKMi = (4 \times ai) + (3 \times bi) + (2 \times ci) + di; i = 1, 2, 3, \text{ dan } 4$$

dengan ai = persentase "Sangat Baik"; bi = persentase "Baik"; ci = persentase "Cukup"; dan di = persentase "Kurang".

Maka:

$$TKM1 = (4 \times 65,65\%) + (3 \times 32,57\%) + (2 \times 1,7\%) + 0,08\% = 3,71$$

$$TKM2 = (4 \times 71,76\%) + (3 \times 26,08\%) + (2 \times 2,04\%) + 0,13\% = 3,82$$

$$TKM3 = (4 \times 69,59\%) + (3 \times 29,01\%) + (2 \times 1,4\%) + 0\% = 3,68$$

$$TKM4 = (4 \times 68,58\%) + (3 \times 29,13\%) + (2 \times 2,16\%) + 0,13\% = 3,79$$

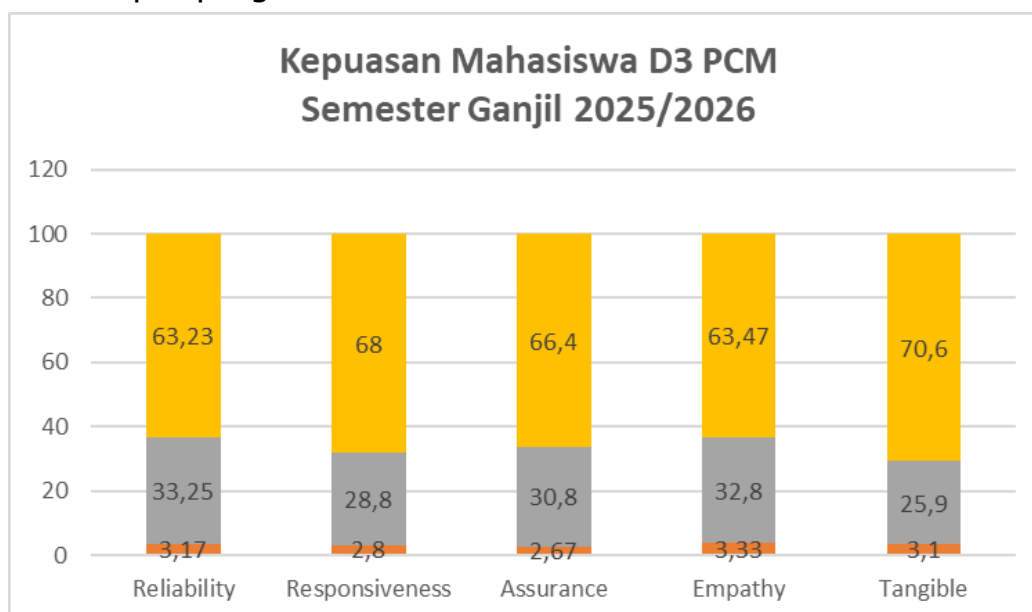
$$TKM5 = (4 \times 71,66\%) + (3 \times 26,34\%) + (2 \times 1,62\%) + 0,38\% = 4,07$$

Rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa (TKM) adalah $TKM = \sum TKMi / 5$. Dengan demikian Skor TKM untuk Prodi D3 PCM pada Semester Genap Tahun Akademik 2024/2025 sebesar 3,82.

b. Hasil Survey Kepuasan Mahasiswa D3 PCM Semester Ganjil 2025/2026

Hasil survey kepuasan mahasiswa Program Studi D3 PCM Semester Ganjil 2025/2026 menunjukkan bahwa rata-rata persepsi Cukup dan Kurang secara berturut-turut dari persen terbesar hingga terkecil adalah **aspek empathy** sebesar **1,865%**, **aspek realibility** sebesar **1,76%**, **aspek tangible** sebesar **1,75%**, **aspek responsiveness** sebesar **1,6%**, dan **aspek assurance** sebesar **1,4%**. Gambar 4.2 berikut ini adalah gambar grafik persentase kepuasan mahasiswa D3

PCM pada 5 aspek pengukuran.



Gambar 4. 2 Persepsi Mahasiswa D3 PCM Semester Ganjil Tahun 2025/2026

Pada Gambar 4.2 di atas dapat dijelaskan bahwa untuk aspek yang dapat dijadikan peluang perbaikan adalah aspek **empathy** yang merupakan aspek paling besar rata-rata persepsi dibawah “Baik” (Cukup dan Kurang). Nilai pada aspek ini sebesar 1,865% sehingga peluang perbaikan untuk Prodi D3 PCM dapat di prioritaskan pada aspek **empathy** seperti dalam Kepedulian Polmanbabel dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa serta Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa.

Tingkat Kepuasan Mahasiswa (TKM) terhadap layanan proses pendidikan ini jika diukur dengan skor penilaian maka dapat dijelaskan berdasar pada tabel 4.4 berikut.

Tabel 4. 4 Persentase Kepuasan Mahasiswa D3 PCM Semester Ganjil Tahun 2025/2026

	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy	Tangible
Kurang (di)	0,35%	0,4%	0,13%	0,4%	0,4%
Cukup (ci)	3,17%	2,8%	2,67%	3,33%	3,1%
Baik (bi)	33,25%	28,8%	30,8%	32,8%	25,9%
Sangat Baik (ai)	63,23%	68%	66,4%	63,47%	70,6%

TKM1: *Reliability*; TKM2: *Responsiveness*; TKM3: *Assurance*; TKM4: *Empathy*; TKM5: *Tangible*.

$$TKMi = (4 \times ai) + (3 \times bi) + (2 \times ci) + di; i = 1, 2, 3, \text{ dan } 4$$

dengan ai = persentase “Sangat Baik”; bi = persentase “Baik”; ci = persentase “Cukup”; dan di = persentase “Kurang”.

Maka:

$$TKM1 = (4 \times 63,23\%) + (3 \times 33,25\%) + (2 \times 3,17\%) + 0,35\% = 3,94$$

$$TKM2 = (4 \times 68\%) + (3 \times 28,8\%) + (2 \times 2,8\%) + 0,4\% = 4,04$$

$$TKM3 = (4 \times 66,4\%) + (3 \times 30,8\%) + (2 \times 2,67\%) + 0,13\% = 3,76$$

$$TKM4 = (4 \times 63,47\%) + (3 \times 32,8\%) + (2 \times 3,33\%) + 0,4\% = 3,99$$

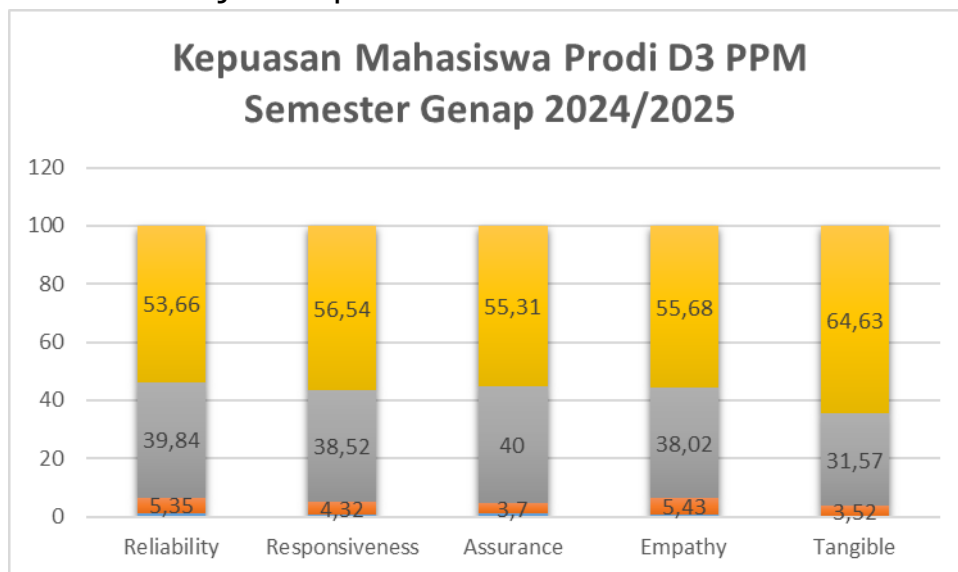
$$TKM5 = (4 \times 70,6\%) + (3 \times 25,9\%) + (2 \times 3,1\%) + 0,4\% = 4,1$$

Rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa (TKM) adalah $TKM = \sum TKMi/5$. Dengan demikian Skor TKM untuk Prodi D3 PCM pada Semester Ganjil Tahun Akademik 2025/2026 sebesar 3,96.

4.1.2. Kepuasan Mahasiswa D3 Teknik Perawatan dan Perbaikan Mesin

a. Hasil Survey Kepuasan Mahasiswa D3 PPM Semester Genap Tahun 2024/2025

Hasil pengukuran kepuasan mahasiswa D3 Teknik Perawatan dan Perbaikan Mesin ditunjukkan pada Gambar 4.3 berikut ini.



Gambar 4. 3 Persepsi Mahasiswa D3 PPM Semester Genap Tahun 2024/2025

Berdasar pada Gambar 4.3 tentang persentase persepsi mahasiswa D3 PPM dapat dijelaskan bahwa rata-rata persepsi Cukup dan Kurang secara berturut-turut adalah aspek **reliability** sebesar **3,25%**, aspek **empathy** sebesar **3,15%**, aspek **responsiveness** sebesar **2,47%**, aspek **assurance** sebesar **2,35%**, dan aspek **tangible** sebesar **1,9%**. Untuk Program Studi D3 PPM, hal yang dapat menjadi peluang perbaikan adalah pada aspek **reliability** yang merupakan aspek paling besar rata-rata persepsi dibawah "Baik" (Cukup dan Kurang). Sehingga peluang perbaikan untuk Prodi D3 PPM dapat diprioritaskan pada aspek **reliability** seperti ketepatan waktu dosen datang ke ruang kelas dan dosen mengembalikan hasil ujian/tugas dengan nilai yang obyektif.

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan proses pendidikan ini jika diukur dengan skor penilaian maka dapat dijelaskan berdasar pada tabel 4. 5 berikut.

Tabel 4. 5 Persentase Kepuasan Mahasiswa D3 PPM Semester Genap Tahun

2024/2025

	<i>Reliability</i>	<i>Responsiveness</i>	<i>Assurance</i>	<i>Empathy</i>	<i>Tangible</i>
Kurang (di)	1,15%	0,62%	0,99%	0,86%	0,28%
Cukup (ci)	5,35%	4,32%	3,7%	5,43%	3,52%
Baik (bi)	39,84%	38,52%	40%	38,02%	31,57%
Sangat Baik (ai)	53,66%	56,54%	55,31%	55,68%	64,63%

TKM1: *Reliability*; TKM2: *Responsiveness*; TKM3: *Assurance*; TKM4: *Empathy*; TKM5: *Tangible*.

$$TKMi = (4 \times ai) + (3 \times bi) + (2 \times ci) + di; i = 1, 2, 3, \text{ dan } 4$$

dengan ai = persentase "Sangat Baik"; bi = persentase "Baik"; ci = persentase "Cukup"; dan di = persentase "Kurang".

Maka:

$$TKM1 = (4 \times 53,66\%) + (3 \times 39,84\%) + (2 \times 5,35\%) + 1,15\% = 4,60$$

$$TKM2 = (4 \times 56,54\%) + (3 \times 38,52\%) + (2 \times 4,32\%) + 0,62\% = 4,12$$

$$TKM3 = (4 \times 55,31\%) + (3 \times 40\%) + (2 \times 3,7\%) + 0,99\% = 4,48$$

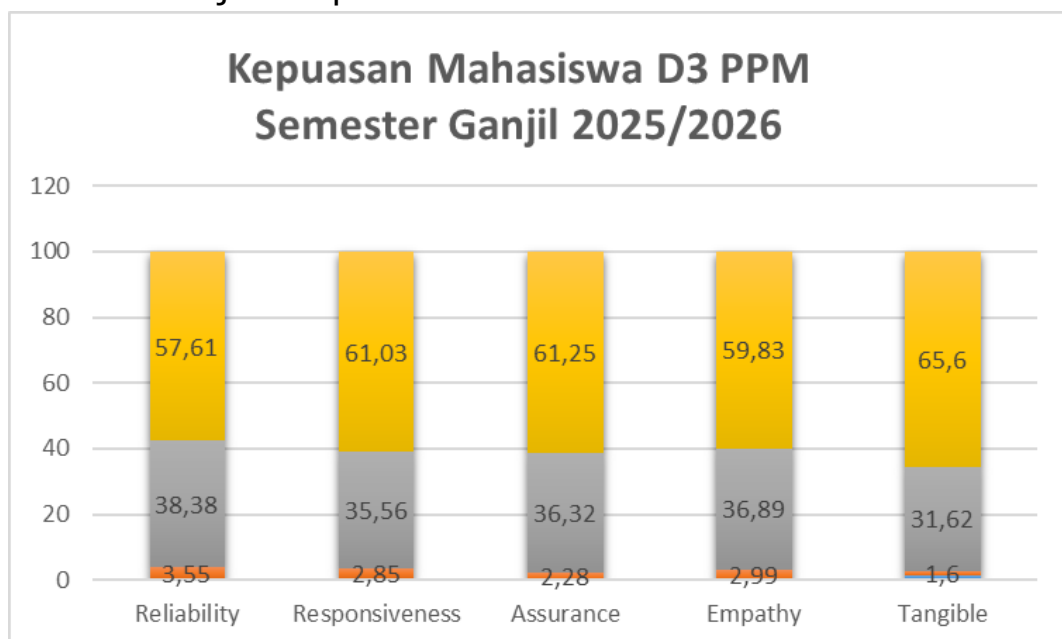
$$TKM4 = (4 \times 55,68\%) + (3 \times 38,02\%) + (2 \times 5,43\%) + 0,86\% = 4,34$$

$$TKM5 = (4 \times 64,63\%) + (3 \times 31,57\%) + (2 \times 3,52\%) + 0,28\% = 3,88$$

Rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa (TKM) adalah $TKM = \sum TKMi / 5$. Maka untuk Prodi D3 PPM pada Semester Genap 2024/2025 memiliki nilai TKM sebesar 4,28.

b. Hasil Survey Kepuasan Mahasiswa D3 PPM Semester Ganjil Tahun 2025/2026

Hasil pengukuran kepuasan mahasiswa D3 Teknik Perawatan dan Perbaikan Mesin ditunjukkan pada Gambar 4.4 berikut ini.



Gambar 4. 4 Persepsi Mahasiswa D3 PPM Semester Ganjil Tahun 2025/2026

Berdasar pada Gambar 4.3 tentang persentase persepsi mahasiswa D3 PPM dapat dijelaskan bahwa rata-rata persepsi Cukup dan Kurang secara berturut-turut

adalah aspek **reliability** sebesar **2,01%**, aspek **responsiveness** sebesar **1,71%**, aspek **empathy** sebesar **1,64%**, aspek **tangible** sebesar **1,39%**, dan aspek **assurance** sebesar **1,21%**. Untuk Program Studi D3 PPM, hal yang dapat menjadi peluang perbaikan adalah pada aspek **reliability** yang merupakan aspek paling besar rata-rata persepsi dibawah “Baik” (Cukup dan Kurang). Sehingga peluang perbaikan untuk Prodi D3 PPM dapat diprioritaskan pada aspek **reliability** seperti Satuan Acara Perkuliahan/RPS yang dibuat dosen dan Bahan ajar suplemen (handout, modul, dll) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan.

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan proses pendidikan ini jika diukur dengan skor penilaian maka dapat dijelaskan berdasar pada tabel 4. 6 berikut.

Tabel 4. 6 Persentase Kepuasan Mahasiswa D3 PPM Semester Ganjil Tahun 2025/2026

	<i>Reliability</i>	<i>Responsiveness</i>	<i>Assurance</i>	<i>Empathy</i>	<i>Tangible</i>
Kurang (di)	0,47%	0,57%	0,14%	0,28%	1,18%
Cukup (ci)	3,55%	2,85%	2,28%	2,99%	1,6%
Baik (bi)	38,38%	35,56%	36,32%	36,89%	31,62%
Sangat Baik (ai)	57,61%	61,03%	61,25%	59,83%	65,6%

TKM1: *Reliability*; TKM2: *Responsiveness*; TKM3: *Assurance*; TKM4: *Empathy*; TKM5: *Tangible*.

$$TKMi = (4 \times ai) + (3 \times bi) + (2 \times ci) + di; i = 1, 2, 3, \text{ dan } 4$$

dengan ai = persentase “Sangat Baik”; bi = persentase “Baik”; ci = persentase “Cukup”; dan di = persentase “Kurang”.

Maka:

$$TKM1 = (4 \times 57,61\%) + (3 \times 38,38\%) + (2 \times 3,55\%) + 0,47\% = 4,00$$

$$TKM2 = (4 \times 61,03\%) + (3 \times 35,56\%) + (2 \times 2,85\%) + 0,57\% = 4,14$$

$$TKM3 = (4 \times 61,25\%) + (3 \times 36,32\%) + (2 \times 2,28\%) + 0,14\% = 3,72$$

$$TKM4 = (4 \times 59,83\%) + (3 \times 36,89\%) + (2 \times 2,99\%) + 0,28\% = 3,84$$

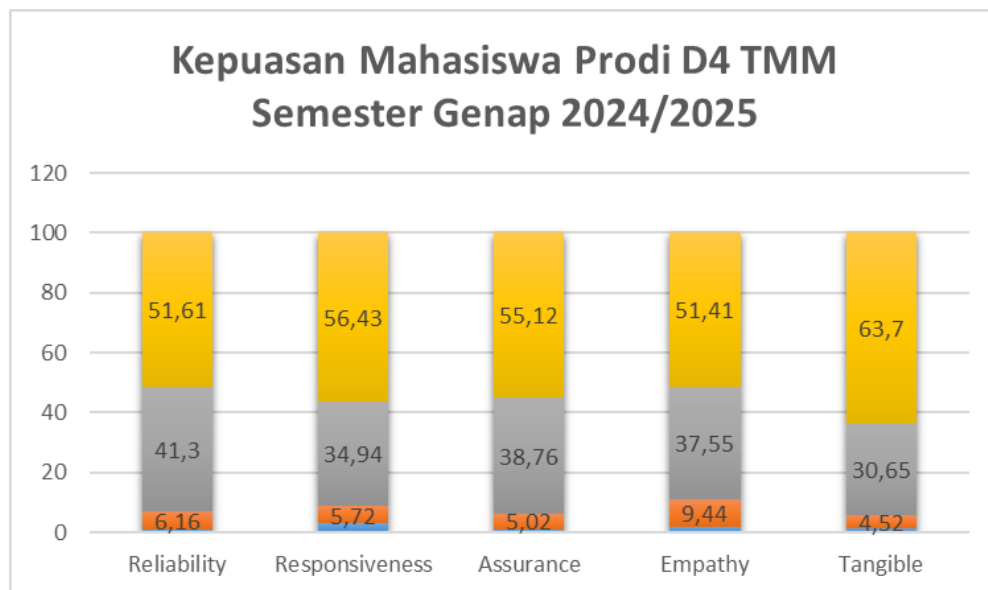
$$TKM5 = (4 \times 65,6\%) + (3 \times 31,62\%) + (2 \times 1,6\%) + 1,18\% = 4,78$$

Rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa (TKM) adalah $TKM = \sum TKMi / 5$. Maka untuk Prodi D3 PPM pada Semester Ganjil Tahun 2025/2026 memiliki nilai TKM sebesar 4,1.

4.1.3. Kepuasan Mahasiswa D4 Teknik Mesin dan Manufaktur

a. Hasil Survey Kepuasan Mahasiswa D4 TMM Semester Genap Tahun 2024/2025

Persentase persepsi mahasiswa D4 TMM hasil survey kepuasan mahasiswa ditunjukkan pada Gambar 4.5 berikut ini.



Gambar 4. 5 Persepsi Mahasiswa D4 TMM Semester Genap Tahun 2024/2025

Berdasar pada Gambar 4.5 dapat dijelaskan bahwa rata-rata persepsi Cukup dan Kurang secara berturut-turut adalah aspek **empathy** sebesar **5,53%**, aspek **responsiveness** sebesar **4,32%**, aspek **reliability** sebesar **3,55%**, aspek **assurance** sebesar **3,06%**, serta aspek **tangible** sebesar **2,83%**. Untuk Program Studi ini hal yang dapat menjadi peluang perbaikan adalah pada aspek **empathy** yang merupakan aspek paling besar rata-rata persepsi dibawah "Baik" (Cukup dan Kurang). Nilai pada aspek ini sebesar **41,01%** sehingga peluang perbaikan untuk Prodi D4 TMM dapat di prioritaskan pada aspek **empathy** seperti Polmanbabel berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya, Kepedulian Polmanbabel dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa dan Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa.

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan proses pendidikan ini jika diukur dengan skor penilaian maka dapat dijelaskan berdasar pada tabel 4. 7 berikut.

Tabel 4. 7 Persentase Kepuasan Mahasiswa D4 TMM Semester Genap Tahun 2024/2025

	<i>Reliability</i>	<i>Responsiveness</i>	<i>Assurance</i>	<i>Empathy</i>	<i>Tangible</i>
Kurang (di)	0,94%	2,91%	1,1%	1,61%	1,13%
Cukup (ci)	6,16%	5,72%	5,02%	9,44%	4,52%
Baik (bi)	41,3%	34,94%	38,76%	37,55%	30,65%
Sangat Baik (ai)	51,61%	56,43%	55,12%	51,41%	63,7%

TKM1: *Reliability*; TKM2: *Responsiveness*; TKM3: *Assurance*; TKM4: *Empathy*; TKM5: *Tangible*.

$$TKMi = (4 \times ai) + (3 \times bi) + (2 \times ci) + di; i = 1, 2, 3, \text{ dan } 4$$

dengan ai = persentase "Sangat Baik"; bi = persentase "Baik"; ci = persentase "Cukup"; dan di = persentase "Kurang".

Maka:

$$\text{TKM1} = (4 \times 51,61\%) + (3 \times 41,3\%) + (2 \times 6,16\%) + 0,94\% = 4,37$$

$$\text{TKM2} = (4 \times 56,43\%) + (3 \times 34,94\%) + (2 \times 5,72\%) + 2,91\% = 6,33$$

$$\text{TKM3} = (4 \times 55,12\%) + (3 \times 38,76\%) + (2 \times 5,02\%) + 1,1\% = 4,57$$

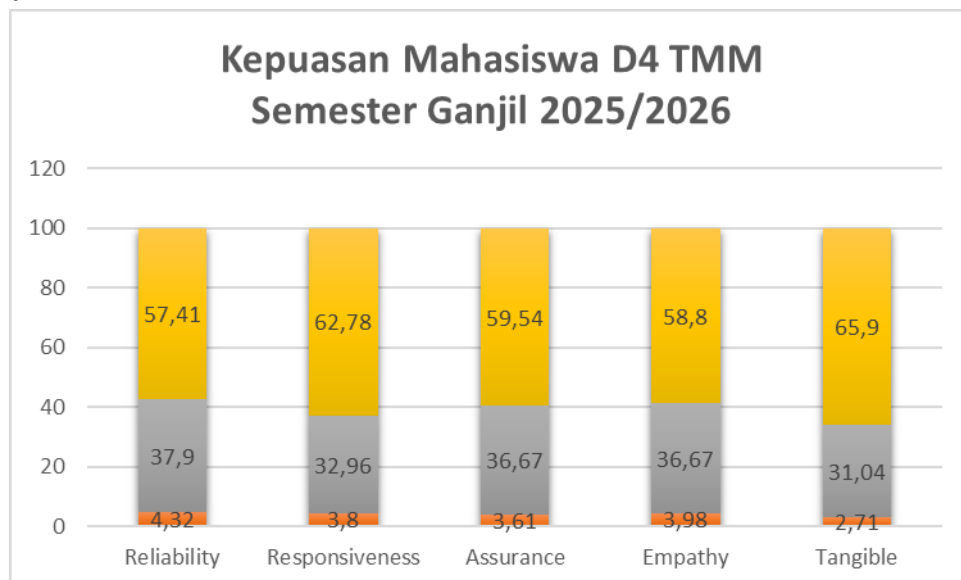
$$\text{TKM4} = (4 \times 51,41\%) + (3 \times 37,55\%) + (2 \times 9,44\%) + 1,61\% = 4,98$$

$$\text{TKM5} = (4 \times 63,7\%) + (3 \times 30,65\%) + (2 \times 4,52\%) + 1,13\% = 4,69$$

Rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa (TKM) adalah $\text{TKM} = \sum \text{TKMi} / 5$. Maka TKM untuk Prodi D3 PPM pada Semester Genap Tahun 2024/2025 sebesar 4,99.

b. Hasil Survey Kepuasan Mahasiswa D4 TMM Semester Ganjil Tahun 2025/2026

Persentase persepsi mahasiswa D4 TMM hasil survey kepuasan mahasiswa ditunjukkan pada Gambar 4.6 berikut ini.



Gambar 4. 6 Persepsi Mahasiswa D4 TMM Semester Ganjil Tahun 2025/2026

Berdasar pada Gambar 4.5 dapat dijelaskan bahwa rata-rata persepsi Cukup dan Kurang secara berturut-turut adalah aspek **reliability** sebesar **2,35%**, aspek **empathy** sebesar **2,27%**, aspek **responsiveness** sebesar **2,13%**, aspek **assurance** sebesar **1,9%**, serta aspek **tangible** sebesar **1,53%**. Untuk Program Studi ini hal yang dapat menjadi peluang perbaikan adalah pada aspek **reliability** yang merupakan aspek paling besar rata-rata persepsi dibawah "Baik" (Cukup dan Kurang). Nilai pada aspek ini sebesar **2,35%** sehingga peluang perbaikan untuk Prodi D4 TMM dapat di prioritaskan pada aspek **reliability** seperti Kemampuan staf akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan dan Dosen mengembalikan hasil ujian/tugas dengan nilai yang obyektif.

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan proses pendidikan ini jika diukur dengan skor penilaian maka dapat dijelaskan berdasar pada tabel 4.8 berikut.

Tabel 4. 8 Persentase Kepuasan Mahasiswa D4 TMM Semester Ganjil Tahun 2025/2026

	<i>Reliability</i>	<i>Responsiveness</i>	<i>Assurance</i>	<i>Empathy</i>	<i>Tangible</i>
Kurang (di)	0,37%	0,46%	0,19%	0,56%	0,35%
Cukup (ci)	4,32%	3,8%	3,61%	3,98%	2,71%
Baik (bi)	37,9%	32,96%	36,67%	36,67%	31,04%
Sangat Baik (ai)	57,41%	62,78%	59,54%	58,8%	65,9%

TKM1: *Reliability*; TKM2: *Responsiveness*; TKM3: *Assurance*; TKM4: *Empathy*; TKM5: *Tangible*.

$$TKMi = (4 \times ai) + (3 \times bi) + (2 \times ci) + di; i = 1, 2, 3, \text{ dan } 4$$

dengan ai = persentase "Sangat Baik"; bi = persentase "Baik"; ci = persentase "Cukup"; dan di = persentase "Kurang".

Maka:

$$TKM1 = (4 \times 57,41\%) + (3 \times 37,9\%) + (2 \times 6,16\%) + 0,94\% = 3,9$$

$$TKM2 = (4 \times 62,78\%) + (3 \times 32,96\%) + (2 \times 3,8\%) + 0,46\% = 4,04$$

$$TKM3 = (4 \times 59,54\%) + (3 \times 36,67\%) + (2 \times 3,61\%) + 0,19\% = 3,74$$

$$TKM4 = (4 \times 58,8\%) + (3 \times 36,67\%) + (2 \times 3,98\%) + 0,56\% = 4,10$$

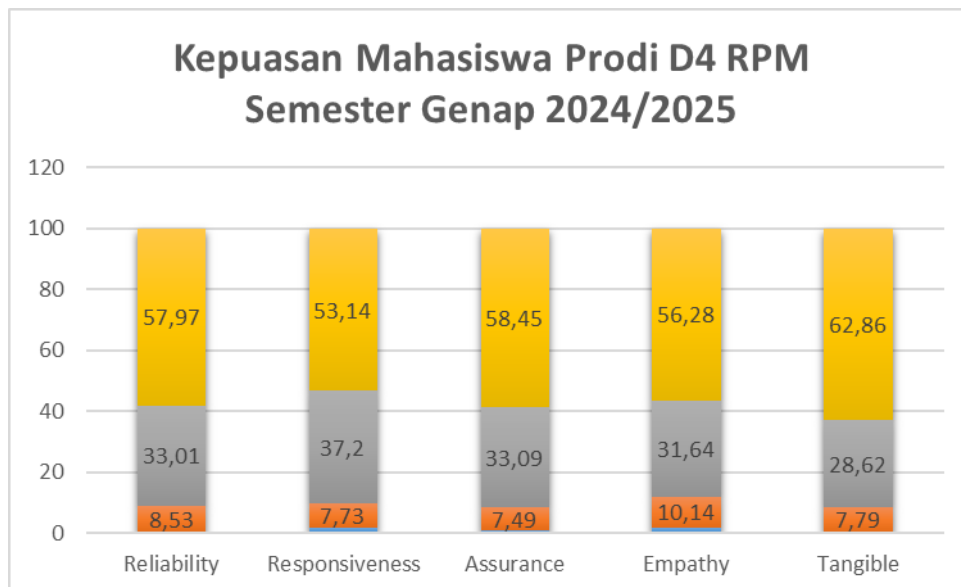
$$TKM5 = (4 \times 65,9\%) + (3 \times 31,04\%) + (2 \times 2,71\%) + 0,35\% = 3,97$$

Rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa (TKM) adalah $TKM = \sum TKMi / 5$. Maka TKM untuk Prodi D3 PPM pada Semester Ganjil Tahun 2025/2026 sebesar 3,95.

4.1.4. Kepuasan Mahasiswa D4 Teknologi Rekayasa Perancangan Manufaktur

a. Hasil Survey Kepuasan Mahasiswa D4 RPM Semester Genap Tahun 2024/2025

Persentase persepsi mahasiswa D4 RPM hasil survey kepuasan mahasiswa ditunjukkan pada Gambar 4.7 berikut ini.



Gambar 4. 7 Persepsi Mahasiswa D4 RPM Semester Genap Tahun 2024/2025

Berdasar pada Gambar 4.7 dapat dijelaskan bahwa rata-rata persepsi Cukup dan Kurang secara berturut-turut adalah aspek **empathy** sebesar **6,04%**, aspek

responsiveness sebesar **4,83%**, aspek **reliability** sebesar **4,5%**, aspek **tangible** sebesar **4,26%**, dan aspek **assurance** sebesar **4,23%**. Untuk Program Studi D4 RPM, hal yang dapat menjadi peluang perbaikan adalah pada aspek **empathy** karena merupakan aspek yang paling besar rata-rata persepsi dibawah "Baik" (Cukup dan Kurang). Nilai pada aspek ini sebesar **6,04%** sehingga peluang perbaikan untuk Prodi D4 RPM dapat di prioritaskan pada aspek **empathy** seperti Polmanbabel berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya, Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa dan Kepedulian Polmanbabel dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa.

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan proses pendidikan ini jika diukur dengan skor penilaian maka dapat dijelaskan berdasar pada tabel 4.9 berikut.

Tabel 4. 9 Persentase Kepuasan Mahasiswa D4 RPM Semester Genap Tahun 2024/2025

	<i>Reliability</i>	<i>Responsiveness</i>	<i>Assurance</i>	<i>Empathy</i>	<i>Tangible</i>
Kurang (di)	0,48%	1,93%	0,97%	1,93%	0,72%
Cukup (ci)	8,53%	7,73%	7,49%	10,14%	7,79%
Baik (bi)	33,01%	37,2%	33,09%	31,64%	28,62%
Sangat Baik (ai)	57,97%	53,14%	58,45%	56,28%	62,86%

TKM1: *Reliability*; TKM2: *Responsiveness*; TKM3: *Assurance*; TKM4: *Empathy*; TKM5: *Tangible*.

$$TKMi = (4 \times ai) + (3 \times bi) + (2 \times ci) + di; i = 1, 2, 3, \text{ dan } 4$$

dengan ai = persentase "Sangat Baik"; bi = persentase "Baik"; ci = persentase "Cukup"; dan di = persentase "Kurang".

Maka:

$$TKM1 = (4 \times 57,97\%) + (3 \times 33,01\%) + (2 \times 8,53\%) + 0,48\% = 3,96$$

$$TKM2 = (4 \times 53,14\%) + (3 \times 37,2\%) + (2 \times 7,73\%) + 1,93\% = 5,33$$

$$TKM3 = (4 \times 58,45\%) + (3 \times 33,09\%) + (2 \times 7,49\%) + 0,97\% = 4,45$$

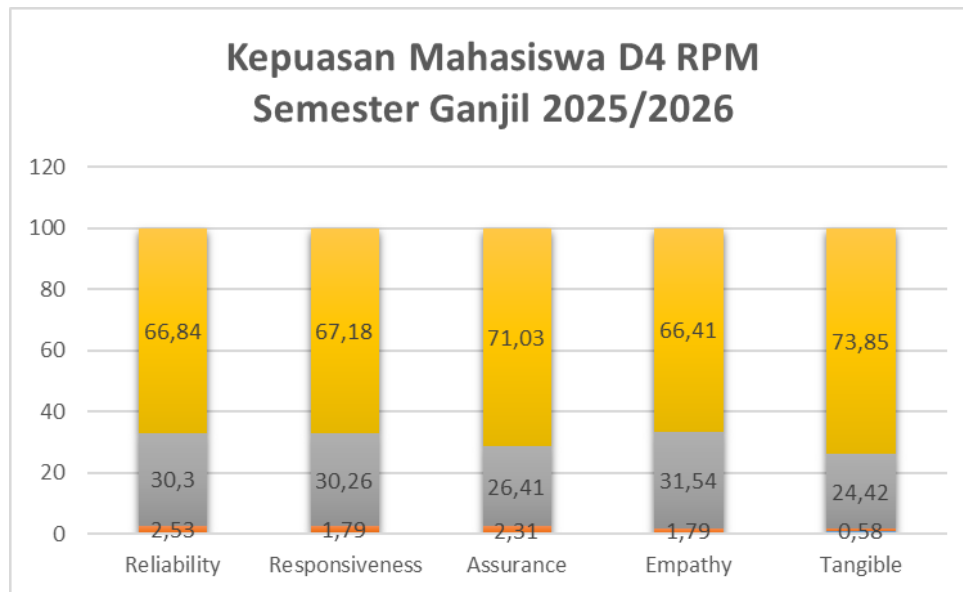
$$TKM4 = (4 \times 56,28\%) + (3 \times 31,64\%) + (2 \times 10,14\%) + 1,93\% = 5,33$$

$$TKM5 = (4 \times 62,86\%) + (3 \times 28,62\%) + (2 \times 7,79\%) + 0,72\% = 4,25$$

Rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa (TKM) adalah $TKM = \sum TKMi / 5$. Maka untuk Prodi D4 RPM pada Semester Genap Tahun 2024/2025 memiliki nilai TKM sebesar 4,66.

b. Hasil Survey Kepuasan Mahasiswa D4 RPM Semester Ganjil Tahun 2025/2026

Persentase persepsi mahasiswa D4 RPM hasil survey kepuasan mahasiswa ditunjukkan pada Gambar 4.8 berikut ini.



Gambar 4. 8 Persepsi Mahasiswa D4 RPM Semester Ganjil Tahun 2025/2026

Berdasar pada Gambar 4.8 dapat dijelaskan bahwa rata-rata persepsi Cukup dan Kurang secara berturut-turut adalah aspek **reliability** sebesar **1,44%**, aspek **assurance** sebesar **1,285%**, aspek **responsiveness** sebesar **1,28%**, aspek **empathy** sebesar **1,03%**, dan aspek **tangible** sebesar **0,87%**. Untuk Program Studi D4 RPM, hal yang dapat menjadi peluang perbaikan adalah pada aspek **reliability** karena merupakan aspek yang paling besar rata-rata persepsi dibawah "Baik" (Cukup dan Kurang). Nilai pada aspek ini sebesar **1,44%** sehingga peluang perbaikan untuk Prodi D4 RPM dapat di prioritaskan pada aspek **reliability** seperti Bahan ajar suplemen (handout, modul, dll) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan dan Dosen mengembalikan hasil ujian/tugas dengan nilai yang obyektif.

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan proses pendidikan ini jika diukur dengan skor penilaian maka dapat dijelaskan berdasar pada tabel 4. 10 berikut.

Tabel 4. 10 Persentase Kepuasan Mahasiswa D4 RPM Semester Ganjil Tahun 2025/2026

	<i>Reliability</i>	<i>Responsiveness</i>	<i>Assurance</i>	<i>Empathy</i>	<i>Tangible</i>
Kurang (di)	0,34%	0,77%	0,26%	0,26%	1,15%
Cukup (ci)	2,53%	1,79%	2,31%	1,79%	0,58%
Baik (bi)	30,3%	30,26%	26,41%	31,54%	24,42%
Sangat Baik (ai)	66,84%	67,18%	71,03%	66,41%	73,85%

TKM1: *Reliability*; TKM2: *Responsiveness*; TKM3: *Assurance*; TKM4: *Empathy*; TKM5: *Tangible*.

$$TKMi = (4 \times ai) + (3 \times bi) + (2 \times ci) + di; i = 1, 2, 3, \text{ dan } 4$$

dengan ai = persentase "Sangat Baik"; bi = persentase "Baik"; ci = persentase "Cukup"; dan di = persentase "Kurang".

Maka:

$$\text{TKM1} = (4 \times 66,84\%) + (3 \times 30,3\%) + (2 \times 2,53\%) + 0,34\% = 3,97$$

$$\text{TKM2} = (4 \times 67,18\%) + (3 \times 30,26\%) + (2 \times 1,79\%) + 0,77\% = 4,4$$

$$\text{TKM3} = (4 \times 71,03\%) + (3 \times 26,41\%) + (2 \times 2,31\%) + 0,26\% = 3,94$$

$$\text{TKM4} = (4 \times 66,41\%) + (3 \times 31,54\%) + (2 \times 1,79\%) + 0,26\% = 3,9$$

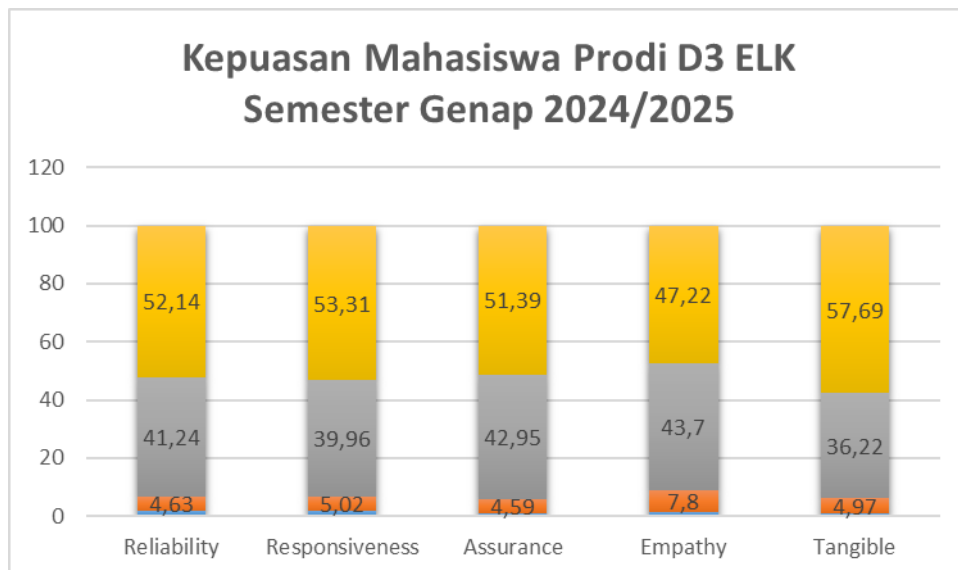
$$\text{TKM5} = (4 \times 73,85\%) + (3 \times 24,42\%) + (2 \times 0,58\%) + 1,15\% = 4,85$$

Rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa (TKM) adalah $\text{TKM} = \sum \text{TKMi} / 5$. Maka untuk Prodi D4 RPM pada Semester Ganjil Tahun 2025/2026 memiliki nilai TKM sebesar 4,21.

4.1.5. Kepuasan Mahasiswa D3 Teknik Elektronika

a. Hasil Survey Kepuasan Mahasiswa D3 ELK Semester Genap Tahun 2024/2025

Persentase persepsi mahasiswa D3 ELK hasil survey kepuasan mahasiswa ditunjukkan pada Gambar 4.9 berikut ini.



Gambar 4. 9 Persepsi Mahasiswa D3 ELK Semester Genap Tahun 2024/2025

Berdasar pada Gambar 4.9 dapat dijelaskan bahwa rata-rata persepsi Cukup dan Kurang secara berturut-turut adalah aspek **empathy** sebesar **4,54%**, aspek **responsiveness** sebesar **3,365%**, aspek **reliability** sebesar **3,31%**, aspek **tangible** sebesar **3,045%**, dan aspek **assurance** sebesar **2,83%**. Untuk Program Studi D3 ELK, hal yang dapat menjadi peluang perbaikan adalah pada aspek **empathy** merupakan aspek yang paling besar rata-rata persepsi dibawah "Baik" (Cukup dan Kurang). Nilai pada aspek ini sebesar **4,54%** sehingga peluang perbaikan untuk Prodi D3 ELK dapat diprioritaskan pada aspek **empathy** seperti Polmanbabel memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling, Polmanbabel berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya dan Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah.

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan proses pendidikan ini jika

diukur dengan skor penilaian maka dapat dijelaskan berdasar pada tabel 4. 11 berikut.

Tabel 4. 11 Persentase Kepuasan Mahasiswa D3 ELK Semester Genap Tahun 2024/2025

	<i>Reliability</i>	<i>Responsiveness</i>	<i>Assurance</i>	<i>Empathy</i>	<i>Tangible</i>
Kurang (di)	1,99%	1,71%	1,07%	1,28%	1,12%
Cukup (ci)	4,63%	5,02%	4,59%	7,8%	4,97%
Baik (bi)	41,24%	39,96%	42,95%	43,7%	36,22%
Sangat Baik (ai)	52,14%	53,31%	51,39%	47,22%	57,69%

TKM1: *Reliability*; TKM2: *Responsiveness*; TKM3: *Assurance*; TKM4: *Empathy*; TKM5: *Tangible*.

$$TKMi = (4 \times ai) + (3 \times bi) + (2 \times ci) + di; i = 1, 2, 3, \text{ dan } 4$$

dengan ai = persentase "Sangat Baik"; bi = persentase "Baik"; ci = persentase "Cukup"; dan di = persentase "Kurang".

Maka:

$$TKM1 = (4 \times 52,14\%) + (3 \times 41,24\%) + (2 \times 4,63\%) + 1,99\% = 5,4$$

$$TKM2 = (4 \times 53,31\%) + (3 \times 39,96\%) + (2 \times 5,02\%) + 1,71\% = 5,14$$

$$TKM3 = (4 \times 51,39\%) + (3 \times 42,95\%) + (2 \times 4,59\%) + 1,07\% = 4,5$$

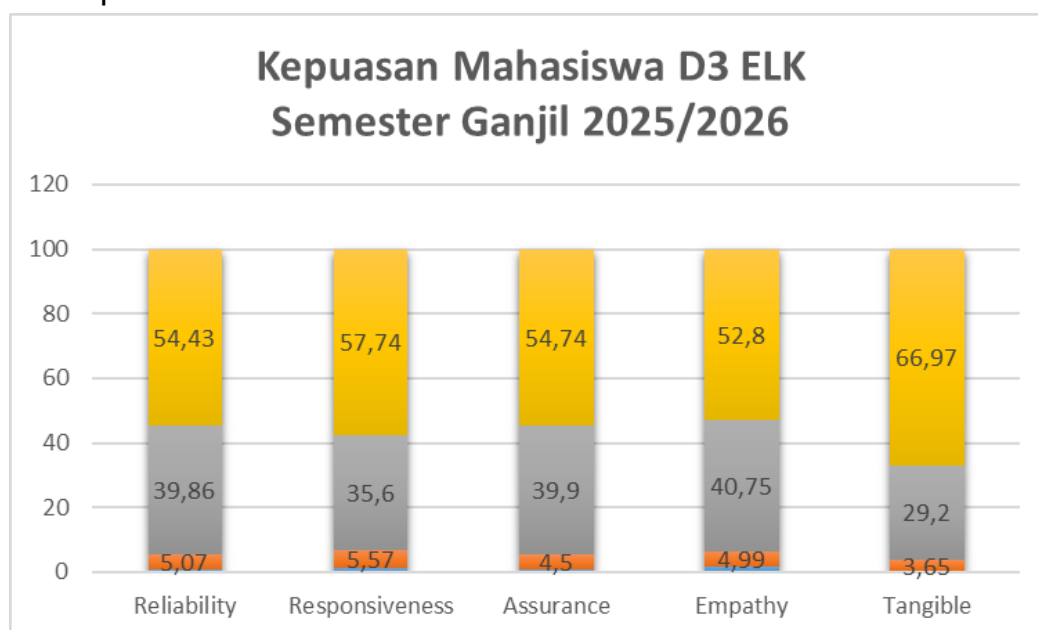
$$TKM4 = (4 \times 47,22\%) + (3 \times 43,70\%) + (2 \times 7,80\%) + 1,28\% = 4,63$$

$$TKM5 = (4 \times 57,69\%) + (3 \times 36,22\%) + (2 \times 4,97\%) + 1,12\% = 4,61$$

Rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa (TKM) adalah $TKM = \sum TKMi / 5$. Maka untuk Prodi D3 ELK Semester Genap Tahun 2024/2025, TKM sebesar 4,86.

b. Hasil Survey Kepuasan Mahasiswa D3 ELK Semester Ganjil Tahun 2025/2026

Persentase persepsi mahasiswa D3 ELK hasil survey kepuasan mahasiswa ditunjukkan pada Gambar 4.10 berikut ini.



Gambar 4. 10 Persepsi Mahasiswa D3 ELK Semester Ganjil Tahun 2025/2026

Berdasar pada Gambar 4.10 dapat dijelaskan bahwa rata-rata persepsi Cukup dan Kurang secara berturut-turut adalah aspek **responsiveness** sebesar **3,33%**, aspek **empathy** sebesar **3,225%**, aspek **reliability** sebesar **2,285%**, aspek **assurance** sebesar **2,675%**, dan aspek **tangible** sebesar **1,915%**. Untuk Program Studi D3 ELK, hal yang dapat menjadi peluang perbaikan adalah pada aspek **responsiveness** merupakan aspek yang paling besar rata-rata persepsi dibawah “Baik” (Cukup dan Kurang). Nilai pada aspek ini sebesar **3,33%** sehingga peluang perbaikan untuk Prodi D3 ELK dapat diprioritaskan pada aspek **responsiveness** seperti Polmanbabel memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit, Polmanbabel menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu dan Polmanbabel membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik.

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan proses pendidikan ini jika diukur dengan skor penilaian maka dapat dijelaskan berdasar pada tabel 4. 12 berikut.

Tabel 4. 12 Persentase Kepuasan Mahasiswa D3 ELK Semester Ganjil Tahun 2025/2026

	<i>Reliability</i>	<i>Responsiveness</i>	<i>Assurance</i>	<i>Empathy</i>	<i>Tangible</i>
Kurang (di)	0,64%	1,09%	0,85%	1,46%	0,18%
Cukup (ci)	5,07%	5,57%	4,5%	4,99%	3,65%
Baik (bi)	39,86%	35,6%	39,9%	40,75%	29,2%
Sangat Baik (ai)	54,43%	57,74%	54,74%	52,8%	66,97%

TKM1: *Reliability*; TKM2: *Responsiveness*; TKM3: *Assurance*; TKM4: *Empathy*; TKM5: *Tangible*.

$$TKMi = (4 \times ai) + (3 \times bi) + (2 \times ci) + di; i = 1, 2, 3, \text{ dan } 4$$

dengan ai = persentase “Sangat Baik”; bi = persentase “Baik”; ci = persentase “Cukup”; dan di = persentase “Kurang”.

Maka:

$$TKM1 = (4 \times 54,43\%) + (3 \times 39,86\%) + (2 \times 5,07\%) + 0,64\% = 4,11$$

$$TKM2 = (4 \times 57,74\%) + (3 \times 35,6\%) + (2 \times 5,57\%) + 1,09\% = 4,58$$

$$TKM3 = (4 \times 54,74\%) + (3 \times 39,9\%) + (2 \times 4,5\%) + 0,85\% = 4,32$$

$$TKM4 = (4 \times 52,8\%) + (3 \times 40,75\%) + (2 \times 4,99\%) + 1,46\% = 4,89$$

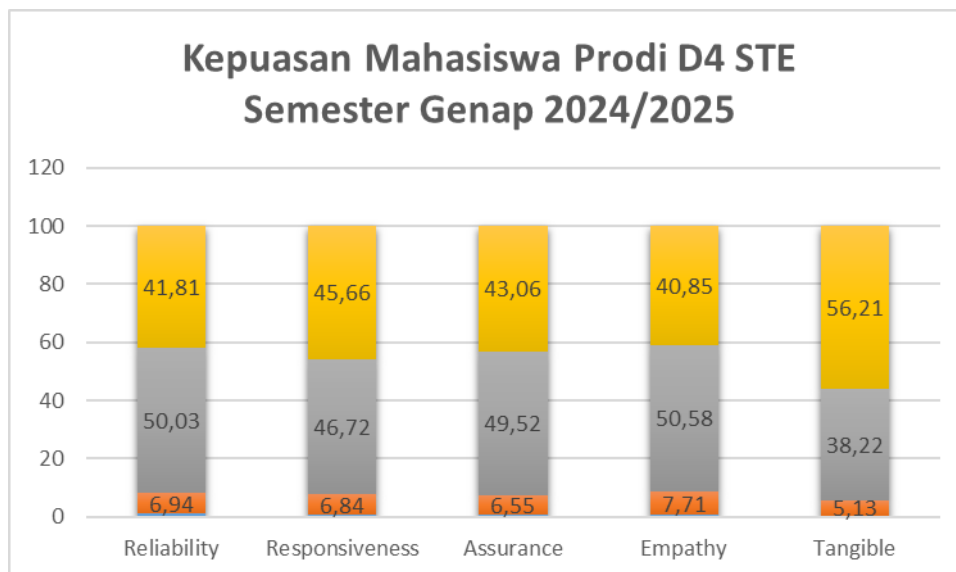
$$TKM5 = (4 \times 66,97\%) + (3 \times 29,2\%) + (2 \times 3,65\%) + 0,18\% = 3,8$$

Rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa (TKM) adalah $TKM = \sum TKMi / 5$. Maka untuk Prodi D3 ELK Semester Ganjil Tahun 2025/2026, TKM sebesar 4,34.

4.1.6. Kepuasan Mahasiswa D4 Teknik Elektronika

a. Hasil Survey Kepuasan Mahasiswa D4 STE Semester Genap Tahun 2024/2025

Persentase persepsi mahasiswa D4 STE hasil survey kepuasan mahasiswa ditunjukkan pada Gambar 4.11 berikut ini.



Gambar 4. 11 Persepsi Mahasiswa D4 STE Semester Genap Tahun 2024/2025

Berdasar pada Gambar 4.6 dapat dijelaskan bahwa rata-rata persepsi Cukup dan Kurang secara berturut-turut adalah aspek **empathy** sebesar **4,29%**, aspek **reliability** sebesar **4,08%**, aspek **responsiveness** sebesar **3,8%**, aspek **assurance** sebesar **3,71%** dan aspek **tangible** sebesar **2,78%**. Untuk Program Studi D4 STE, hal yang dapat menjadi peluang perbaikan adalah pada aspek **empathy** merupakan aspek yang paling besar rata-rata persepsi dibawah “Baik” (Cukup dan Kurang). Nilai pada aspek ini sebesar **4,29%**, sehingga peluang perbaikan untuk Prodi D4 STE dapat di prioritaskan pada aspek **empathy** seperti Kepedulian Polmanbabel dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa, Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah dan Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa.

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan proses pendidikan ini jika diukur dengan skor penilaian maka dapat dijelaskan berdasar pada tabel 4. 13 berikut.

Tabel 4. 13 Persentase Kepuasan Mahasiswa D4 STE Semester Genap Tahun 2024/2025

	<i>Reliability</i>	<i>Responsiveness</i>	<i>Assurance</i>	<i>Empathy</i>	<i>Tangible</i>
Kurang (di)	1,22%	0,77%	0,87%	0,87%	0,43%
Cukup (ci)	6,94%	6,84%	6,55%	7,71%	5,13%
Baik (bi)	50,03%	46,72%	49,52%	50,58%	38,22%
Sangat Baik (ai)	41,81%	45,66%	43,06%	40,85%	56,21%

TKM1: *Reliability*; TKM2: *Responsiveness*; TKM3: *Assurance*; TKM4: *Empathy*; TKM5: *Tangible*.

$$TKMi = (4 \times ai) + (3 \times bi) + (2 \times ci) + di; i = 1, 2, 3, \text{ dan } 4$$

dengan ai = persentase “Sangat Baik”; bi = persentase “Baik”; ci = persentase “Cukup”; dan di = persentase “Kurang”.

Maka:

$$\text{TKM1} = (4 \times 41,81\%) + (3 \times 50,03\%) + (2 \times 6,94\%) + 1,22\% = 4,53$$

$$\text{TKM2} = (4 \times 45,66\%) + (3 \times 46,72\%) + (2 \times 6,84\%) + 0,77\% = 4,13$$

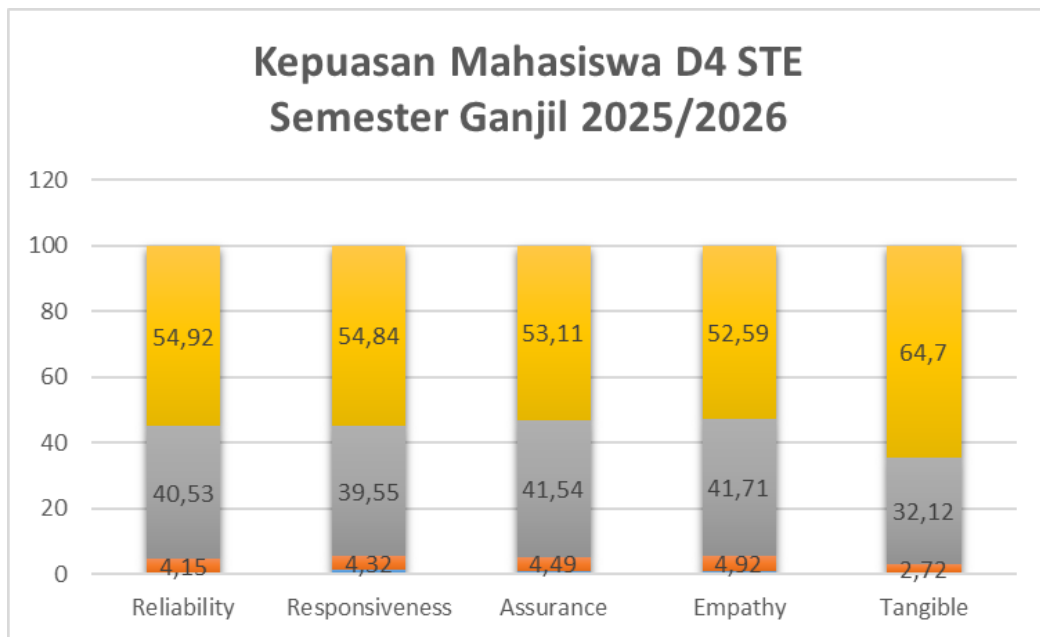
$$\text{TKM3} = (4 \times 43,06\%) + (3 \times 49,52\%) + (2 \times 6,55\%) + 0,87\% = 4,21$$

$$\text{TKM4} = (4 \times 40,85\%) + (3 \times 50,58\%) + (2 \times 7,71\%) + 0,87\% = 4,18$$

$$\text{TKM5} = (4 \times 56,21\%) + (3 \times 38,22\%) + (2 \times 5,13\%) + 0,43\% = 3,93$$

Rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa (TKM) adalah $\text{TKM} = \sum \text{TKMi} / 5$. Maka untuk Prodi D4 STE Semester Genap Tahun 2024/2025, TKM sebesar 4,2.

b. Hasil Survey Kepuasan Mahasiswa D4 STE Semester Ganjil Tahun 2025/2026
Persentase persepsi mahasiswa D4 STE hasil survey kepuasan mahasiswa ditunjukkan pada Gambar 4.12 berikut ini.



Gambar 4. 12 Persepsi Mahasiswa D4 STE Semester Ganjil Tahun 2025/2026

Berdasar pada Gambar 4.12 dapat dijelaskan bahwa rata-rata persepsi Cukup dan Kurang secara berturut-turut adalah aspek **empathy** sebesar **2,85%**, aspek **responsiveness** sebesar **2,81%**, aspek **assurance** sebesar **2,675%**, aspek **reliability** sebesar **2,275%** dan aspek **tangible** sebesar **1,585%**. Untuk Program Studi D4 STE, hal yang dapat menjadi peluang perbaikan adalah pada aspek **empathy** merupakan aspek yang paling besar rata-rata persepsi dibawah "Baik" (Cukup dan Kurang). Nilai pada aspek ini sebesar **2,85%**, sehingga peluang perbaikan untuk Prodi D4 STE dapat di prioritaskan pada aspek **empathy** seperti Kepedulian Polmanbabel dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa, Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa dan Polmanbabel berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya.

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan proses pendidikan ini jika diukur dengan skor penilaian maka dapat dijelaskan berdasar pada tabel 4. 14 berikut.

Tabel 4. 14 Persentase Kepuasan Mahasiswa D4 STE Semester Ganjil Tahun 2025/2026

	<i>Reliability</i>	<i>Responsiveness</i>	<i>Assurance</i>	<i>Empathy</i>	<i>Tangible</i>
Kurang (di)	0,4%	1,3%	0,86%	0,78%	0,45%
Cukup (ci)	4,15%	4,32%	4,49%	4,92%	2,72%
Baik (bi)	40,53%	39,55%	41,54%	41,71%	32,12%
Sangat Baik (ai)	54,92%	54,84%	53,11%	52,59%	64,7%

TKM1: *Reliability*; TKM2: *Responsiveness*; TKM3: *Assurance*; TKM4: *Empathy*; TKM5: *Tangible*.

$$TKMi = (4 \times ai) + (3 \times bi) + (2 \times ci) + di; i = 1, 2, 3, \text{ dan } 4$$

dengan ai = persentase "Sangat Baik"; bi = persentase "Baik"; ci = persentase "Cukup"; dan di = persentase "Kurang".

Maka:

$$TKM1 = (4 \times 54,92\%) + (3 \times 40,53\%) + (2 \times 4,15\%) + 0,4\% = 3,89$$

$$TKM2 = (4 \times 54,84\%) + (3 \times 39,55\%) + (2 \times 4,32\%) + 1,3\% = 4,77$$

$$TKM3 = (4 \times 53,11\%) + (3 \times 41,54\%) + (2 \times 4,49\%) + 0,86\% = 4,32$$

$$TKM4 = (4 \times 52,59\%) + (3 \times 41,71\%) + (2 \times 4,92\%) + 0,78\% = 4,23$$

$$TKM5 = (4 \times 64,7\%) + (3 \times 32,12\%) + (2 \times 2,72\%) + 0,45\% = 4,06$$

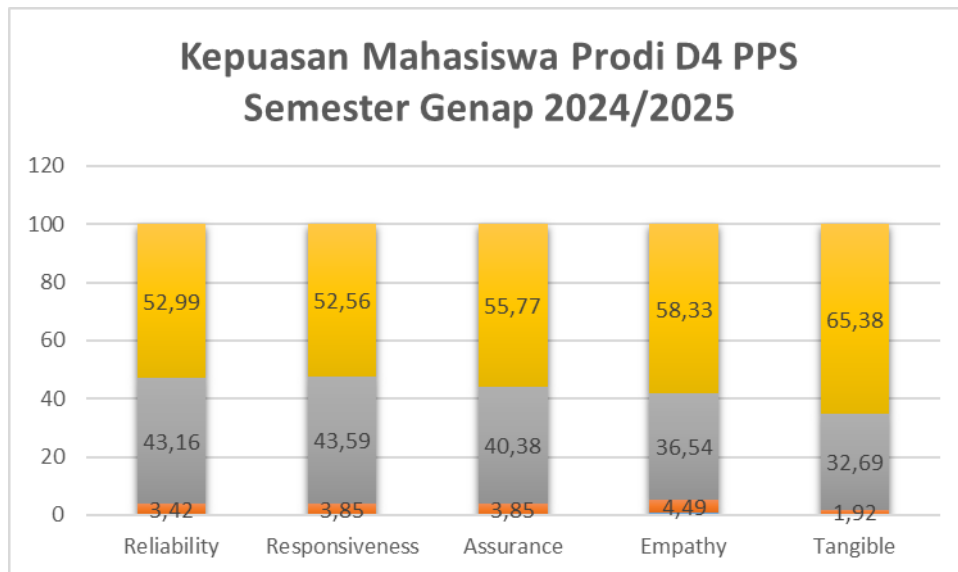
Rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa (TKM) adalah $TKM = \sum TKMi / 5$.

Maka untuk Prodi D4 STE Semester Ganjil Tahun 2025/2026, TKM sebesar 4,25.

4.1.7. Kepuasan Mahasiswa D4 Pertanian Presisi

a. Hasil Survey Kepuasan Mahasiswa D4 PPS Semester Genap Tahun 2024/2025

Persentase persepsi mahasiswa D4 PPS hasil survey kepuasan mahasiswa ditunjukkan pada Gambar 4.13 berikut ini.



Gambar 4. 13 Persepsi Mahasiswa D4 PPS Semester Genap Tahun 2024/2025

Berdasar pada Gambar 4.13 dapat dijelaskan bahwa rata-rata persepsi Cukup dan Kurang secara berturut-turut adalah aspek **empathy** sebesar **2,565%**, aspek **reliability** sebesar **1,925%**, aspek **assurance** sebesar **1,925%**, aspek **responsiveness** sebesar **1,925%**, dan aspek **tangible** sebesar **0,96%**. Untuk Program Studi D4 PPS, hal yang dapat menjadi peluang perbaikan adalah pada aspek **empathy** merupakan aspek yang paling besar rata-rata persepsi dibawah "Baik" (Cukup dan Kurang). Nilai pada aspek ini sebesar **2,565%** sehingga peluang perbaikan untuk Prodi D4 PPS dapat di prioritaskan pada aspek **empathy** seperti Polmanbabel berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya dan Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa.

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan proses pendidikan ini jika diukur dengan skor penilaian maka dapat dijelaskan berdasar pada tabel 4.15 berikut.

Tabel 4. 15 Persentase Kepuasan Mahasiswa D4 PPS Semester Genap Tahun 2024/2025

	<i>Reliability</i>	<i>Responsiveness</i>	<i>Assurance</i>	<i>Empathy</i>	<i>Tangible</i>
Kurang (di)	0,43%	0%	0%	0,64%	0%
Cukup (ci)	3,42%	3,85%	3,85%	4,49%	1,92%
Baik (bi)	43,16%	43,59%	40,38%	36,54%	32,69%
Sangat Baik (ai)	52,99%	52,56%	55,77%	58,33%	65,38%

TKM1: *Reliability*; TKM2: *Responsiveness*; TKM3: *Assurance*; TKM4: *Empathy*; TKM5: *Tangible*.

$$TKMi = (4 \times ai) + (3 \times bi) + (2 \times ci) + di; i = 1, 2, 3, \text{ dan } 4$$

dengan ai = persentase "Sangat Baik"; bi = persentase "Baik"; ci = persentase "Cukup"; dan di = persentase "Kurang".

Maka:

$$\text{TKM1} = (4 \times 52,99\%) + (3 \times 43,16\%) + (2 \times 3,42\%) + 0,43\% = 3,91$$

$$\text{TKM2} = (4 \times 52,56\%) + (3 \times 43,59\%) + (2 \times 3,85\%) + 0\% = 3,49$$

$$\text{TKM3} = (4 \times 55,77\%) + (3 \times 40,38\%) + (2 \times 3,85\%) + 0\% = 3,52$$

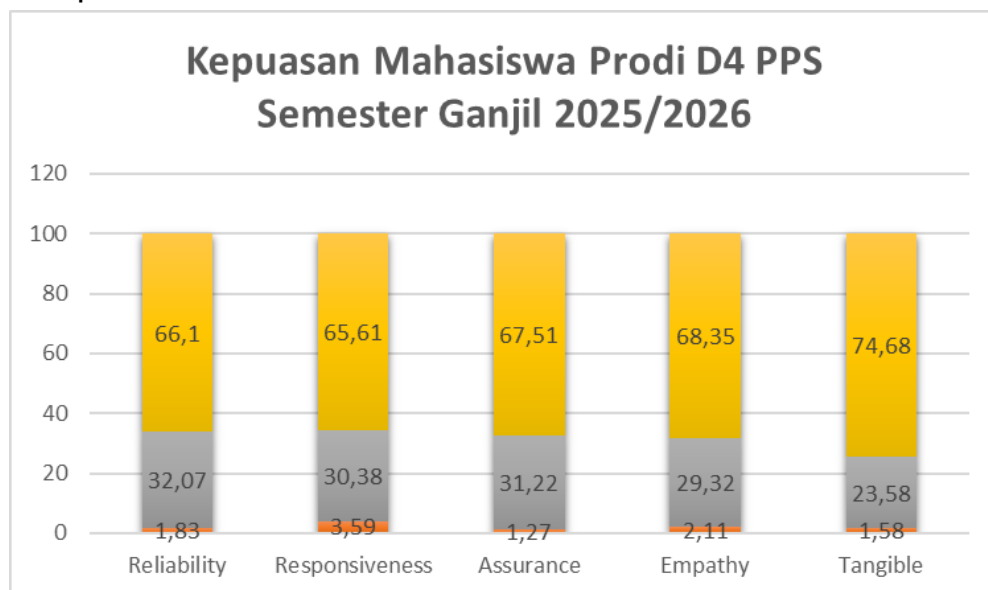
$$\text{TKM4} = (4 \times 58,33\%) + (3 \times 36,54\%) + (2 \times 4,49\%) + 0,64\% = 4,16$$

$$\text{TKM5} = (4 \times 65,38\%) + (3 \times 32,69\%) + (2 \times 1,92\%) + 0\% = 3,63$$

Rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa (TKM) adalah $\text{TKM} = \sum \text{TKMi} / 5$. Maka untuk Prodi D4 PPS pada Semester Genap Tahun 2024/2025 memiliki TKM sebesar 3,74.

b. Hasil Survey Kepuasan Mahasiswa D4 PPS Semester Ganjil Tahun 2025/2026

Persentase persepsi mahasiswa D4 PPS hasil survey kepuasan mahasiswa ditunjukkan pada Gambar 4.14 berikut ini.



Gambar 4. 14 Persepsi Mahasiswa D4 PPS Semester Ganjil Tahun 2025/2026

Berdasar pada Gambar 4.14 dapat dijelaskan bahwa rata-rata persepsi Cukup dan Kurang secara berturut-turut adalah aspek **responsiveness** sebesar **2%**, aspek **empathy** sebesar **1,16%**, aspek **reliability** sebesar **0,915%**, aspek **tangible** sebesar **0,87%**, dan aspek **assurance** sebesar **0,635%**. Untuk Program Studi D4 PPS, hal yang dapat menjadi peluang perbaikan adalah pada aspek **responsiveness** merupakan aspek yang paling besar rata-rata persepsi dibawah "Baik" (Cukup dan Kurang). Nilai pada aspek ini sebesar **2%** sehingga peluang perbaikan untuk Prodi D4 PPS dapat di prioritaskan pada aspek **responsiveness** seperti Polmanbabel menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu dan Pimpinan Polmanbabel beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi.

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan proses pendidikan ini jika diukur dengan skor penilaian maka dapat dijelaskan berdasar pada tabel 4.16

berikut.

Tabel 4. 16 Persentase Kepuasan Mahasiswa D4 PPS Semester Ganjil Tahun 2025/2026

	<i>Reliability</i>	<i>Responsiveness</i>	<i>Assurance</i>	<i>Empathy</i>	<i>Tangible</i>
Kurang (di)	0%	0,42%	0%	0,21%	0,16%
Cukup (ci)	1,83%	3,59%	1,27%	2,11%	1,58%
Baik (bi)	32,07%	30,38%	31,22%	29,32%	23,58%
Sangat Baik (ai)	66,1%	65,61%	67,51%	68,35%	74,68%

TKM1: *Reliability*; TKM2: *Responsiveness*; TKM3: *Assurance*; TKM4: *Empathy*; TKM5: *Tangible*.

$$TKMi = (4 \times ai) + (3 \times bi) + (2 \times ci) + di; i = 1, 2, 3, \text{ dan } 4$$

dengan ai = persentase "Sangat Baik"; bi = persentase "Baik"; ci = persentase "Cukup"; dan di = persentase "Kurang".

Maka:

$$TKM1 = (4 \times 66,1\%) + (3 \times 32,07\%) + (2 \times 1,83\%) + 0, \% = 3,64$$

$$TKM2 = (4 \times 65,61\%) + (3 \times 30,38\%) + (2 \times 3,59\%) + 0,42\% = 4,02$$

$$TKM3 = (4 \times 67,51\%) + (3 \times 31,22\%) + (2 \times 1,27\%) + 0\% = 3,66$$

$$TKM4 = (4 \times 68,35\%) + (3 \times 29,32\%) + (2 \times 2,11\%) + 0,21\% = 3,87$$

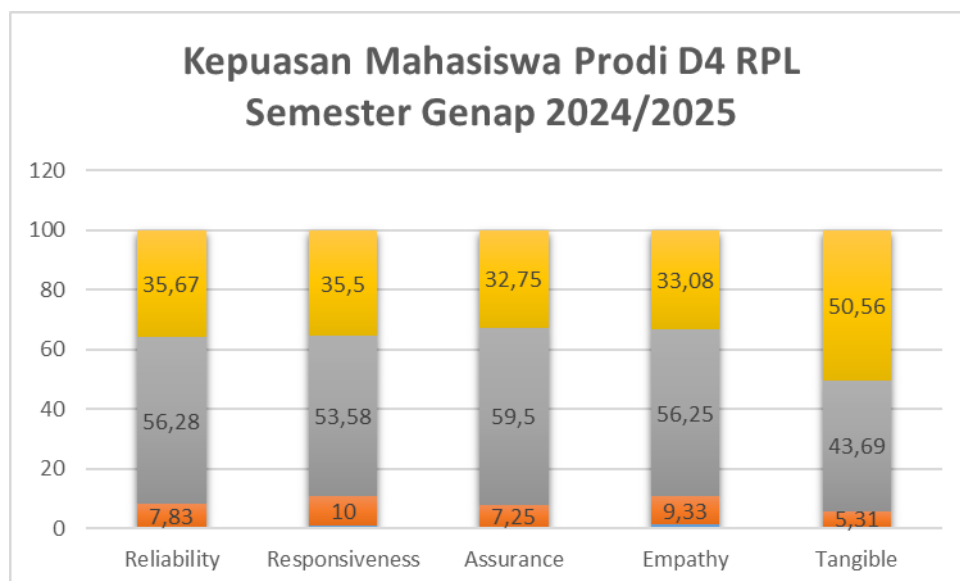
$$TKM5 = (4 \times 74,68\%) + (3 \times 23,58\%) + (2 \times 1,58\%) + 0,16\% = 3,89$$

Rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa (TKM) adalah $TKM = \sum TKMi / 5$. Maka untuk Prodi D4 PPS pada Semester Ganjil Tahun 2025/2026 memiliki TKM sebesar 3,82.

4.1.8. Kepuasan Mahasiswa D4 Teknologi Rekayasa Perangkat Lunak

a. Hasil Survey Kepuasan Mahasiswa D4 RPL Semester Genap Tahun 2024/2025

Persentase persepsi mahasiswa D4 RPL hasil survey kepuasan mahasiswa ditunjukkan pada Gambar 4.15 berikut ini.



Gambar 4. 15 Persepsi Mahasiswa D4 RPL Semester Genap Tahun 2024/2025

Berdasar pada Gambar 4.15 dapat dijelaskan bahwa rata-rata persepsi Cukup dan Kurang secara berturut-turut adalah aspek **responsiveness** sebesar **5,46%**, aspek **empathy** sebesar **5,33%**, aspek **reliability** sebesar **4,03%**, aspek **assurance** sebesar **3,875%**, dan aspek **tangible** sebesar **2,875%**. Untuk Program Studi D4 RPL, hal yang dapat menjadi peluang perbaikan adalah pada aspek **responsiveness** merupakan aspek yang paling besar rata-rata persepsi dibawah “Baik” (Cukup dan Kurang). Nilai pada aspek ini sebesar **5,46%** sehingga peluang perbaikan untuk Prodi D4 RPL dapat di prioritaskan pada aspek **responsiveness** seperti Pimpinan Polmanbabel beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi, Polmanbabel memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit dan Polmanbabel menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa.

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan proses pendidikan ini jika diukur dengan skor penilaian maka dapat dijelaskan berdasar pada tabel 4.17 berikut.

Tabel 4. 17 Persentase Kepuasan Mahasiswa D4 RPL Semester Genap Tahun 2024/2025

	<i>Reliability</i>	<i>Responsiveness</i>	<i>Assurance</i>	<i>Empathy</i>	<i>Tangible</i>
Kurang (di)	0,22%	0,92%	0,5%	1,33%	0,44%
Cukup (ci)	7,83%	10%	7,25%	9,33%	5,31%
Baik (bi)	56,28%	53,58%	59,5%	56,25%	43,69%
Sangat Baik (ai)	35,67%	35,5%	32,75%	33,08%	50,56%

TKM1: *Reliability*; TKM2: *Responsiveness*; TKM3: *Assurance*; TKM4: *Empathy*; TKM5: *Tangible*.

$$TKMi = (4 \times ai) + (3 \times bi) + (2 \times ci) + di; i = 1, 2, 3, \text{ dan } 4$$

dengan ai = persentase “Sangat Baik”; bi = persentase “Baik”; ci = persentase “Cukup”; dan di = persentase “Kurang”.

Maka:

$$TKM1 = (4 \times 35,67\%) + (3 \times 56,28\%) + (2 \times 7,83\%) + 0,22\% = 3,49$$

$$TKM2 = (4 \times 35,5\%) + (3 \times 53,58\%) + (2 \times 10\%) + 0,92\% = 4,15$$

$$TKM3 = (4 \times 32,75\%) + (3 \times 59,5\%) + (2 \times 7,25\%) + 0,5\% = 3,74$$

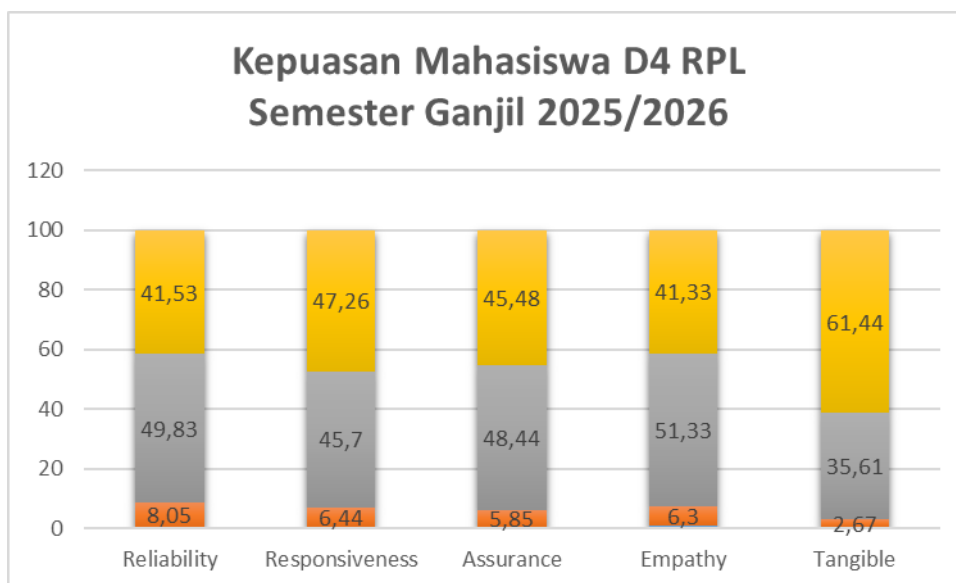
$$TKM4 = (4 \times 33,08\%) + (3 \times 56,25\%) + (2 \times 9,33\%) + 1,33\% = 4,53$$

$$TKM5 = (4 \times 50,56\%) + (3 \times 43,69\%) + (2 \times 5,31\%) + 0,44\% = 3,88$$

Rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa (TKM) adalah $TKM = \sum TKMi / 5$. Maka untuk Prodi D4 RPL pada Semester Genap Tahun 2024/2025 memiliki TKM sebesar 3,96.

b. Hasil Survey Kepuasan Mahasiswa D4 RPL Semester Ganjil Tahun 2025/2026

Persentase persepsi mahasiswa D4 RPL hasil survey kepuasan mahasiswa ditunjukkan pada Gambar 4.16 berikut ini.



Gambar 4. 16 Persepsi Mahasiswa D4 RPL Semester Ganjil Tahun 2025/2026

Berdasar pada Gambar 4.16 dapat dijelaskan bahwa rata-rata persepsi Cukup dan Kurang secara berturut-turut adalah aspek **reliability** sebesar **4,32%**, aspek **empathy** sebesar **3,67%**, aspek **responsiveness** sebesar **3,515%**, aspek **assurance** sebesar **3,035%**, dan aspek **tangible** sebesar **1,475%**. Untuk Program Studi D4 RPL, hal yang dapat menjadi peluang perbaikan adalah pada aspek **reliability** merupakan aspek yang paling besar rata-rata persepsi dibawah “Baik” (Cukup dan Kurang). Nilai pada aspek ini sebesar **5,46%** sehingga peluang perbaikan untuk Prodi D4 RPL dapat di prioritaskan pada aspek **reliability** seperti Dosen datang tepat waktu, Bahan ajar suplemen (handout, modul, dll) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan dan Kemampuan staf akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan.

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan proses pendidikan ini jika diukur dengan skor penilaian maka dapat dijelaskan berdasar pada tabel 4.18 berikut.

Tabel 4. 18 Persentase Kepuasan Mahasiswa D4 RPL Semester Ganjil Tahun 2025/2026

	<i>Reliability</i>	<i>Responsiveness</i>	<i>Assurance</i>	<i>Empathy</i>	<i>Tangible</i>
Kurang (di)	0,59%	0,59%	0,22%	1,04%	0,28%
Cukup (ci)	8,05%	6,44%	5,85%	6,3%	2,67%
Baik (bi)	49,83%	45,7%	48,44%	51,33%	35,61%
Sangat Baik (ai)	41,53%	47,26%	45,48%	41,33%	61,44%

TKM1: *Reliability*; TKM2: *Responsiveness*; TKM3: *Assurance*; TKM4: *Empathy*; TKM5: *Tangible*.

$$TKMi = (4 \times ai) + (3 \times bi) + (2 \times ci) + di; i = 1, 2, 3, \text{ dan } 4$$

dengan ai = persentase “Sangat Baik”; bi = persentase “Baik”; ci = persentase

“Cukup”; dan di = persentase “Kurang”.

Maka:

$$\text{TKM1} = (4 \times 41,53\%) + (3 \times 49,83\%) + (2 \times 8,05\%) + 0,59\% = 3,91$$

$$\text{TKM2} = (4 \times 47,26\%) + (3 \times 45,7\%) + (2 \times 6,44\%) + 0,59\% = 3,98$$

$$\text{TKM3} = (4 \times 45,48\%) + (3 \times 48,44\%) + (2 \times 5,85\%) + 0,22\% = 3,61$$

$$\text{TKM4} = (4 \times 41,33\%) + (3 \times 51,33\%) + (2 \times 6,3\%) + 1,04\% = 4,36$$

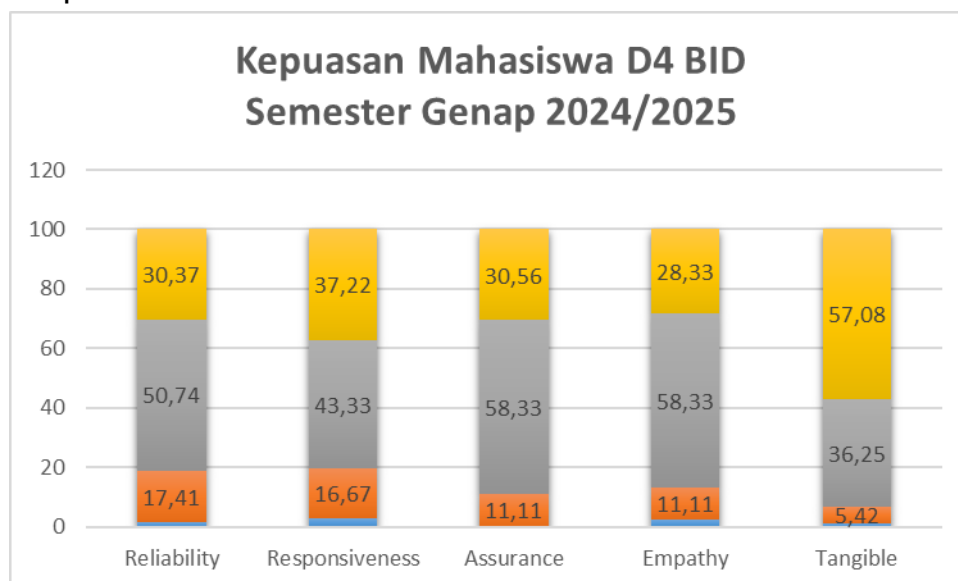
$$\text{TKM5} = (4 \times 61,44\%) + (3 \times 35,61\%) + (2 \times 2,67\%) + 0,28\% = 3,86$$

Rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa (TKM) adalah $\text{TKM} = \sum \text{TKMi} / 5$. Maka untuk Prodi D4 RPL pada Semester Ganjil Tahun 2025/2026 memiliki TKM sebesar 3,94.

4.1.9. Kepuasan Mahasiswa D4 Bisnis Digital

a. Hasil Survey Kepuasan Mahasiswa D4 BID Semester Genap Tahun 2024/2025

Persentase persepsi mahasiswa D4 BID hasil survey kepuasan mahasiswa ditunjukkan pada Gambar 4.17 berikut ini.



Gambar 4. 17 Persepsi Mahasiswa D4 BID Semester Genap Tahun 2024/2025

Berdasar pada Gambar 4.17 dapat dijelaskan bahwa rata-rata persepsi Cukup dan Kurang secara berturut-turut adalah aspek **responsiveness** sebesar **9,725%**, aspek **reliability** sebesar **9,445%**, aspek **empathy** sebesar **6,665%**, aspek **assurance** sebesar **5,555%**, dan aspek **tangible** sebesar **3,335%**. Untuk Program Studi D4 BID, hal yang dapat menjadi peluang perbaikan adalah pada aspek **responsiveness** merupakan aspek yang paling besar rata-rata persepsi dibawah “Baik” (Cukup dan Kurang). Nilai pada aspek ini sebesar **9,725%** sehingga peluang perbaikan untuk Prodi D4 BID dapat di prioritaskan pada aspek **responsiveness** seperti Polmanbabel menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu, Pimpinan Polmanbabel beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi dan Polmanbabel menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa.

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan proses pendidikan ini jika diukur dengan skor penilaian maka dapat dijelaskan berdasar pada tabel 4.19 berikut.

Tabel 4. 19 Persentase Kepuasan Mahasiswa D4 BID Semester Genap Tahun 2024/2025

	<i>Reliability</i>	<i>Responsiveness</i>	<i>Assurance</i>	<i>Empathy</i>	<i>Tangible</i>
Kurang (di)	1,48%	2,78%	0%	2,22%	1,25%
Cukup (ci)	17,41%	16,67%	11,11%	11,11%	5,42%
Baik (bi)	50,74%	43,33%	58,33%	58,33%	36,25%
Sangat Baik (ai)	30,37%	37,22%	30,56%	28,33%	57,08%

TKM1: *Reliability*; TKM2: *Responsiveness*; TKM3: *Assurance*; TKM4: *Empathy*; TKM5: *Tangible*.

$$TKMi = (4 \times ai) + (3 \times bi) + (2 \times ci) + di; i = 1, 2, 3, \text{ dan } 4$$

dengan ai = persentase "Sangat Baik"; bi = persentase "Baik"; ci = persentase "Cukup"; dan di = persentase "Kurang".

Maka:

$$TKM1 = (4 \times 30,37\%) + (3 \times 50,74\%) + (2 \times 17,41\%) + 1,48\% = 4,56$$

$$TKM2 = (4 \times 37,22\%) + (3 \times 43,33\%) + (2 \times 16,67\%) + 2,78\% = 5,9$$

$$TKM3 = (4 \times 30,56\%) + (3 \times 58,33\%) + (2 \times 11,11\%) + 0\% = 3,19$$

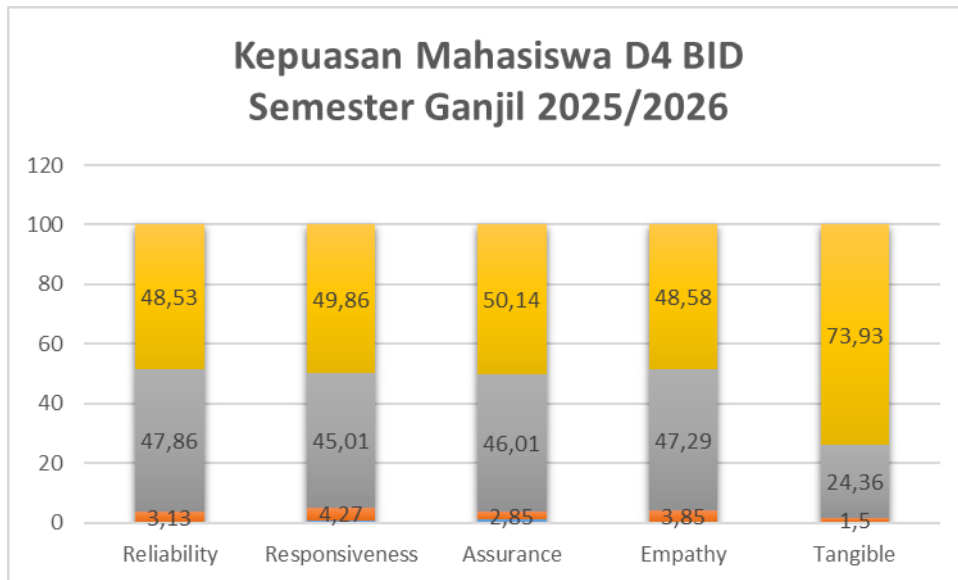
$$TKM4 = (4 \times 28,33\%) + (3 \times 58,33\%) + (2 \times 11,11\%) + 2,22\% = 5,32$$

$$TKM5 = (4 \times 57,08\%) + (3 \times 36,25\%) + (2 \times 5,42\%) + 1,25\% = 4,7$$

Rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa (TKM) adalah $TKM = \sum TKMi / 5$. Maka untuk Prodi D4 BID pada Semester Genap Tahun 2024/2025 memiliki TKM sebesar 4,74.

b. Hasil Survey Kepuasan Mahasiswa D4 BID Semester Ganjil Tahun 2025/2026

Persentase persepsi mahasiswa D4 BID hasil survey kepuasan mahasiswa ditunjukkan pada Gambar 4.18 berikut ini.



Gambar 4. 18 Persepsi Mahasiswa D4 BID Semester Ganjil Tahun 2025/2026

Berdasar pada Gambar 4.18 dapat dijelaskan bahwa rata-rata persepsi Cukup dan Kurang secara berturut-turut adalah aspek **responsiveness** sebesar **2,56%**, aspek **empathy** sebesar **2,065%**, aspek **assurance** sebesar **6,665%**, aspek **reliability** sebesar **1,8%**, dan aspek **tangible** sebesar **0,855%**. Untuk Program Studi D4 BID, hal yang dapat menjadi peluang perbaikan adalah pada aspek **responsiveness** merupakan aspek yang paling besar rata-rata persepsi dibawah "Baik" (Cukup dan Kurang). Nilai pada aspek ini sebesar **2,56%** sehingga peluang perbaikan untuk Prodi D4 BID dapat di prioritaskan pada aspek **responsiveness** seperti Pimpinan Polmanbabel beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi dan Polmanbabel menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa.

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan proses pendidikan ini jika diukur dengan skor penilaian maka dapat dijelaskan berdasar pada tabel 4.20 berikut.

Tabel 4. 20 Persentase Kepuasan Mahasiswa D4 BID Semester Ganjil Tahun 2025/2026

	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy	Tangible
Kurang (di)	0,47%	0,85%	1%	0,28%	0,21%
Cukup (ci)	3,13%	4,27%	2,85%	3,85%	1,5%
Baik (bi)	47,86%	45,01%	46,01%	47,29%	24,36%
Sangat Baik (ai)	48,53%	49,86%	50,14%	48,58%	73,93%

TKM1: Reliability; TKM2: Responsiveness; TKM3: Assurance; TKM4: Empathy; TKM5: Tangible.

$$TKMi = (4 \times ai) + (3 \times bi) + (2 \times ci) + di; i = 1, 2, 3, \text{ dan } 4$$

dengan ai = persentase "Sangat Baik"; bi = persentase "Baik"; ci = persentase "Cukup"; dan di = persentase "Kurang".

Maka:

$$TKM1 = (4 \times 48,53\%) + (3 \times 47,86\%) + (2 \times 3,13\%) + 0,47\% = 3,9$$

$$TKM2 = (4 \times 49,86\%) + (3 \times 45,01\%) + (2 \times 4,27\%) + 0,85\% = 4,28$$

$$TKM3 = (4 \times 50,14\%) + (3 \times 46,01\%) + (2 \times 2,85\%) + 1\% = 4,44$$

$$TKM4 = (4 \times 48,58\%) + (3 \times 47,29\%) + (2 \times 3,85\%) + 0,28\% = 3,72$$

$$TKM5 = (4 \times 73,93\%) + (3 \times 24,36\%) + (2 \times 1,5\%) + 0,21\% = 3,92$$

Rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa (TKM) adalah $TKM = \sum TKMi / 5$. Maka untuk Prodi D4 BID pada Semester Ganjil Tahun 2025/2026 memiliki TKM sebesar 4,06.