

MEI 2022



CIVIL ENGINEERING
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

LAPORAN SURVEI KEPUASAN
MAHASISWA – 2022
JURUSAN TEKNIK SIPIL POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

TEKNIK SIPIL
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
Jl. Prof. Dr. G. A. Siwabessy, Kecamatan Beji, Kota Depok, Jawa Barat 16425

Daftar Isi

A. Pendahuluan	2
B. Tujuan	2
C. Sasaran	2
D. Waktu dan Tempat.....	3
E. Metode Pengumpulan Data	3
F. Hasil Pengolahan Data	3
1. Demografi Responden	3
2. Hasil Kuesioner Layanan Kemahasiswaan	6
2.1. Hasil Kuesioner Layanan Kemahasiswaan pada Bidang Kemahasiswaan di PNJ	7
2.2. Hasil Kuesioner Layanan Kemahasiswaan pada Jurusan Teknik Sipil PNJ	26
3. Hasil Kuesioner Layanan Sarana dan Prasarana	36
3.1 Hasil Kuesioner Layanan Sarana dan Prasarana Umum di PNJ.....	37
3.2 Hasil Kuesioner Layanan Sarana dan Prasarana Khusus di Jurusan Teknik Sipil	45
4. Hasil Kuesioner Layanan Pendidikan	54
G. Evaluasi dan Rencana Tindak Lanjut	66
Lampiran Data Perhitungan	68

A. Pendahuluan

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2020, mahasiswa adalah peserta didik pada jenjang pendidikan tinggi. Sebagai bagian dari pelaksanaan pendidikan tinggi, pelayanan kepada mahasiswa harus dilakukan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa di institusi masing-masing. Salah satu bentuk pemenuhan kualitas pelayanan di pendidikan tinggi, termasuk pelayanan kepada mahasiswa, adalah Akreditasi Program Studi (APS). Melalui akreditasi ini, institusi dapat mengevaluasi dan memperbaiki berbagai sektor pelayanan, sehingga terpenuhi kualitas yang diharapkan oleh seluruh pengguna jasa pendidikan. Salah satu komponen dalam penyelenggaraan akreditasi adalah survei kepuasan pengguna jasa layanan. Untuk itu, Survei Kepuasan Mahasiswa Jurusan Teknik Sipil Politeknik Negeri Jakarta dilaksanakan sebagai suatu tolak ukur penilaian tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan di Politeknik Negeri Jakarta, khususnya di Jurusan Teknik Sipil.

B. Tujuan

Kegiatan Survei Kepuasan Mahasiswa Jurusan Teknik Sipil Politeknik Negeri Jakarta dilakukan dengan bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan di Politeknik Negeri Jakarta, khususnya di Jurusan Teknik Sipil. Jenis pelayanan yang dinilai meliputi:

- Layanan Kemahasiswaan,
- Layanan Sarana dan Prasarana, dan
- Layanan Pendidikan.

Tiga jenis layanan di atas dipilih dengan merujuk kepada kebutuhan Akreditasi Program Studi (APS) dan menyesuaikan dengan Instrumen Akreditasi Program Studi (IAPS) 4.0 sesuai dengan panduan BAN-PT.

C. Sasaran

Sasaran atau target responden dalam kegiatan Survei Kepuasan Mahasiswa Jurusan Teknik Sipil Politeknik Negeri Jakarta adalah 80% dari daftar mahasiswa aktif di masing-masing program studi. Daftar mahasiswa aktif diperoleh dari pangkalan data yang ada di laman resmi Jurusan Teknik Sipil.

Secara rinci, sasaran atau target responden dari survei kepuasan ini adalah:

D. Waktu dan Tempat

Kegiatan Survei Kepuasan Mahasiswa Jurusan Teknik Sipil Politeknik Negeri Jakarta dilaksanakan selama dua minggu, yakni sejak tanggal **24 Maret 2022 sampai dengan 7 April 2022**. Kegiatan berlangsung di lingkungan Jurusan Teknik Sipil, namun secara **daring**.

E. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data pada Kegiatan Survei Kepuasan Mahasiswa Jurusan Teknik Sipil Politeknik Negeri Jakarta mempertimbangkan hal-hal sebagai berikut:

- Instrumen survei yang digunakan adalah kuesioner dengan skala likert 1-4. Skala 1 menunjukkan persepsi ‘sangat tidak setuju’ dan skala 4 menunjukkan persepsi ‘sangat setuju’. Kuesioner dibuat dengan mengacu kepada dokumen IAPS 4.0.
- Kuesioner diberikan secara daring melalui tautan <https://bit.ly/survei21MHTSPNJ>.
- Pengumpulan data menggunakan teknik *random sampling*. Teknik *random sampling* digunakan karena kuesioner disebar secara bebas kepada seluruh mahasiswa Jurusan Teknik Sipil PNJ sampai target minimum responden terpenuhi.
- Kuesioner melalui uji validitas dengan menggunakan perbandingan nilai *Pearson's Correlation* dan uji reliabilitas dengan menggunakan perbandingan nilai *Cronbach's Alpha*. Hasil uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan dalam instrumen sudah memenuhi syarat validitas dan reliabilitas.

F. Hasil Pengolahan Data

Hasil pengolahan data terbagi menjadi beberapa bagian, yakni demografi responden, hasil kuesioner layanan kemahasiswaan, hasil kuesioner layanan sarana dan prasarana, dan hasil kuesioner layanan pendidikan.

1. Demografi Responden

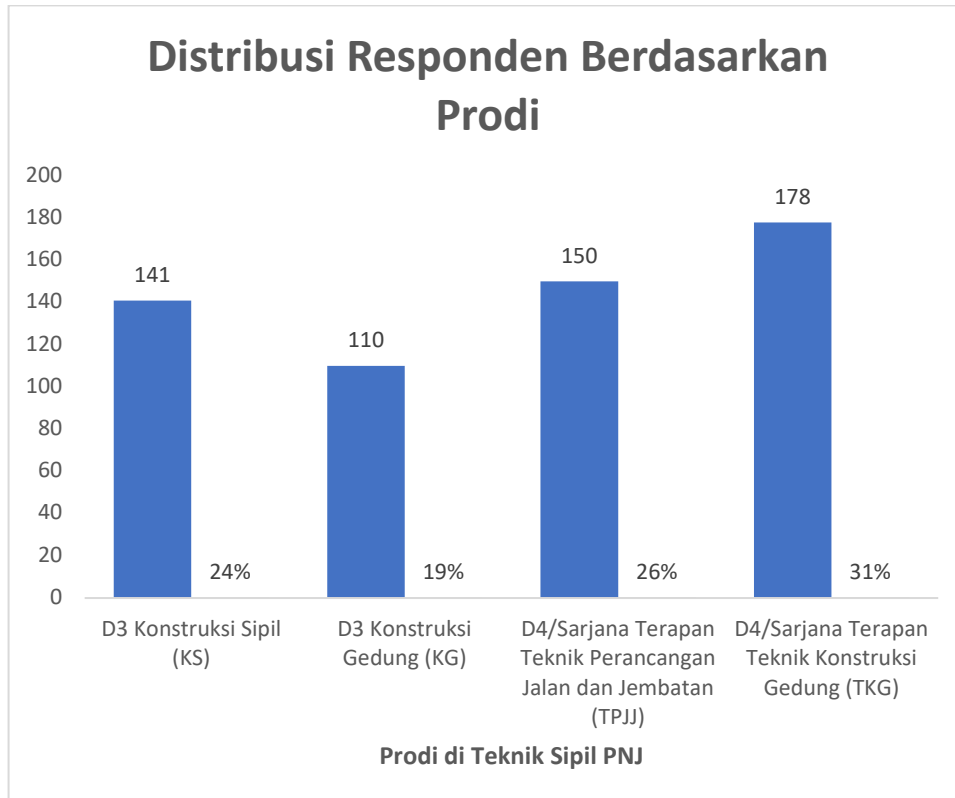
Pada tabel 1 sudah dimuat target responden per program studi di Jurusan Teknik Sipil PNJ dengan target responden adalah sebesar 80%. Dalam durasi 14 hari penyebaran kuesioner kepuasan layanan mahasiswa, terkumpul responden sebanyak **705 mahasiswa (91%)**. Jumlah

ini melebihi target awal dan seluruh partisipasi mahasiswa Jurusan Teknik Sipil PNJ diikutsertakan dalam laporan ini. Distribusi responden dituliskan dalam tabel 2 berikut.

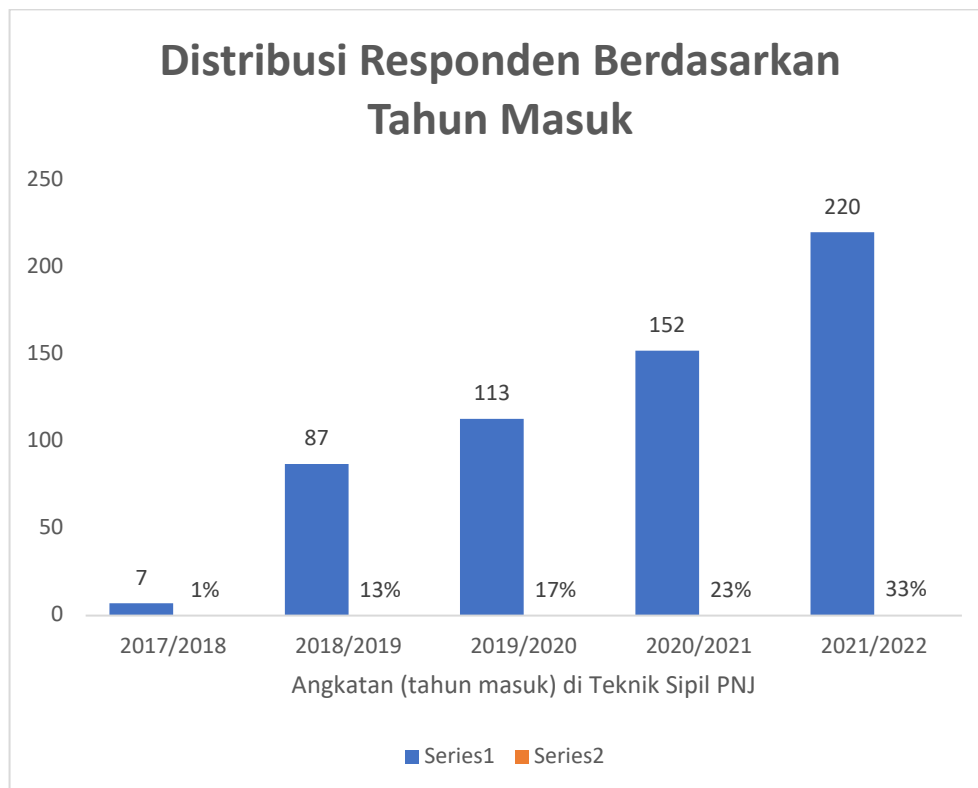
Tabel 2 – Distribusi Responden Mahasiswa

Program Studi	Jumlah Mahasiswa Aktif	Target Responden (80%)	Total Responden yang Ikut Serta
D3 Konstruksi Sipil (KS)	173	138	141 (82%)
D3 Konstruksi Gedung (KG)	132	106	110 (83%)
D4/Sarjana Terapan Teknik Perancangan Jalan dan Jembatan (TPJJ)	170	136	150 (88%)
D4/Sarjana Terapan Teknik Konstruksi Gedung (TKG)	196	157	178 (91%)
JUMLAH		537	579 (86%)

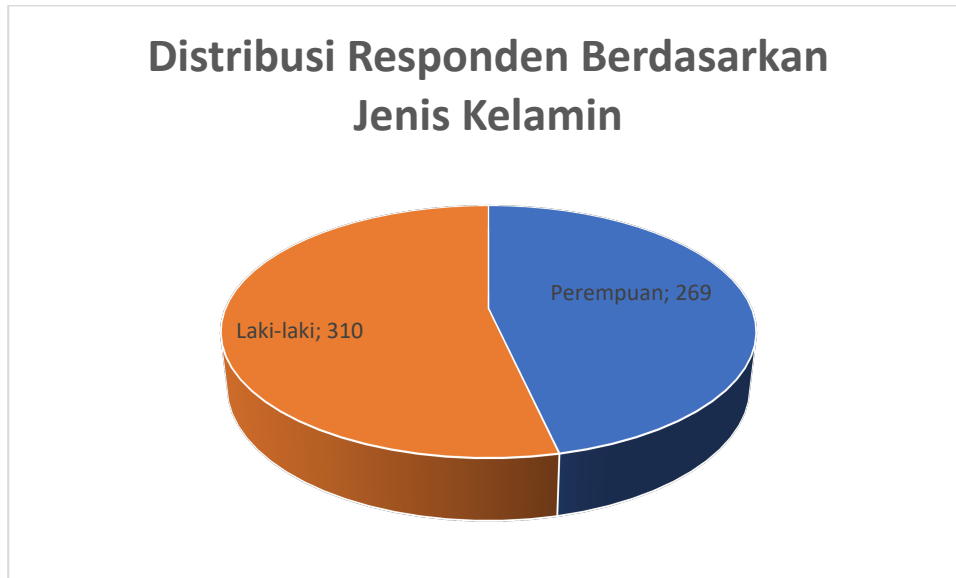
Selain distribusi di atas, demografi responden mahasiswa juga disajikan berdasarkan persentase per jenis kelamin, per program studi, dan per angkatan (tahun masuk). Berdasarkan prodi, 31% responden merupakan mahasiswa aktif di prodi D4 Teknik Konstruksi Gedung (TKG) dan angka ini merupakan persentase tertinggi di antara keempat prodi. Lalu, 33% responden merupakan mahasiswa yang masuk PNJ di angkatan 2021/2022. Perlu diperhatikan bahwa mahasiswa yang masuk PNJ di angkatan 2017/2018 hanya ada di dua prodi, yakni prodi D4 TKG dan D4 TPJJ. Sebagai catatan khusus, **partisipasi mahasiswa tingkat akhir di dua prodi sarjana terapan adalah 100%**. Terakhir, terdapat 54% responden laki-laki dan 46% perempuan dalam survei mahasiswa tahun 2022 ini.



Gambar 1 – Distribusi Responden Mahasiswa Per Prodi



Gambar 2 – Distribusi Responden Mahasiswa Per Tahun Masuk



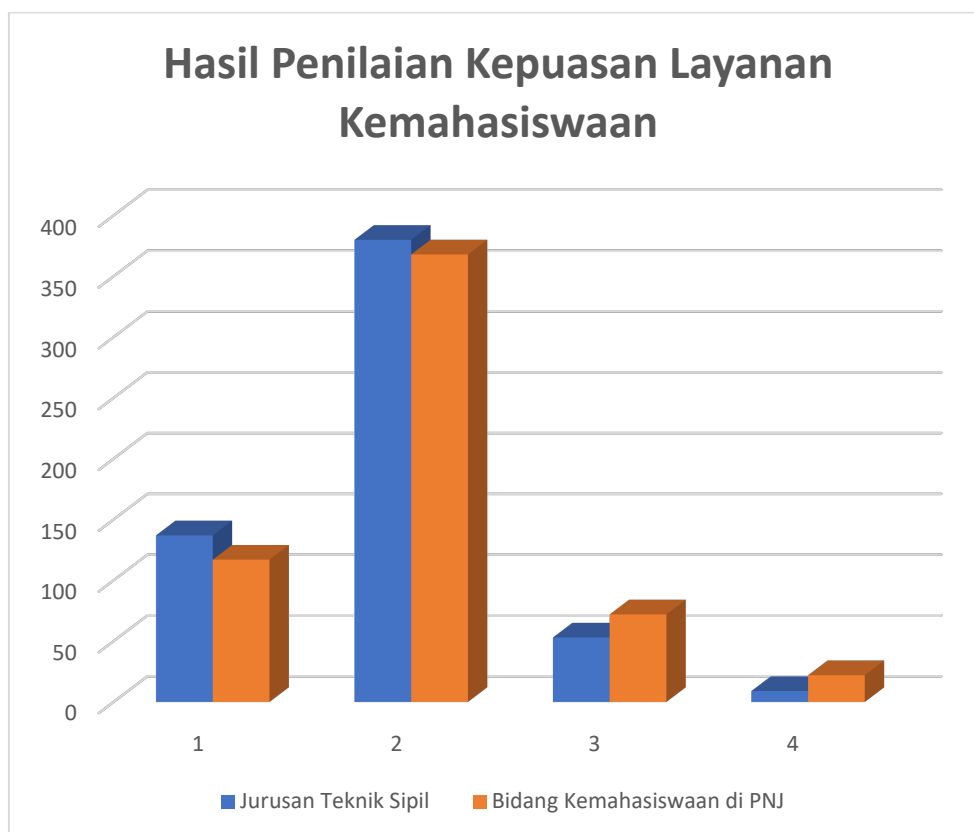
Gambar 3 – Distribusi Responden Mahasiswa Per Jenis Kelamin

2. Hasil Kuesioner Layanan Kemahasiswaan

Tujuan spesifik dari pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa untuk layanan kemahasiswaan adalah mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan bidang kemahasiswaan yang sudah dijalankan. Secara keseluruhan, **90% responden merasa puas dan sangat puas** akan layanan kemahasiswaan yang diberikan Jurusan Teknik Sipil PNJ, sedangkan **84% responden merasa puas dan sangat puas** akan layanan kemahasiswaan dari Bidang Kemahasiswaan PNJ. Hasil penilaian terhadap seluruh responden mahasiswa dimuat dalam tabel dan gambar berikut.

Tabel 3 – Penilaian Kepuasan Seluruh Mahasiswa atas Layanan Kemahasiswaan

Penilaian Kepuasan Secara Umum	Terhadap Bidang Kemahasiswaan di PNJ	Terhadap Jurusan Teknik Sipil
4 (Sangat Puas)	117 (20%)	137 (24%)
3 (Puas)	368 (64%)	380 (66%)
2 (Tidak Puas)	72 (12%)	53 (9%)
1 (Sangat Tidak Puas)	22 (4%)	9 (2%)



Gambar 4 – Penilaian Kepuasan Seluruh Mahasiswa atas Layanan Kemahasiswaan

Pernyataan yang berkaitan dengan layanan kemahasiswaan terdiri dari 17 pernyataan, dimana dua pernyataan umum sudah disajikan di atas. 15 pernyataan lainnya terbagi menjadi 10 pernyataan untuk bidang kemahasiswaan PNJ dan 5 pernyataan untuk Jurusan Teknik Sipil.

2.1. Hasil Kuesioner Layanan Kemahasiswaan pada Bidang Kemahasiswaan di PNJ

Kuesioner kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan yang diberikan oleh bidang kemahasiswaan PNJ terdiri dari 10 pernyataan. Masing-masing pernyataan memuat indikator penilaian yang berbeda. Perhitungan *mean* dari masing-masing pernyataan untuk seluruh responden dimuat pada tabel berikut.

Tabel 4 – Hasil Perhitungan *Mean* tentang Kepuasan Terhadap Layanan Kemahasiswaan oleh Bidang Kemahasiswaan di PNJ

Jenis Pernyataan	Mean	Urutan
Memfasilitasi Mahasiswa untuk Mengikuti Kompetisi Non-Akademik	2,98	7
Memfasilitasi Kegiatan Sesuai dengan Minat dan Bakat pada Bidang Olahraga, Seni, Sosial, dan Kerohanian	3,03	5

Memfasilitasi Pembinaan Pengembangan Kepribadian dan Kepemimpinan	3,00	6
Memfasilitasi Kegiatan yang Berkaitan dengan Program Kreativitas Mahasiswa	3,15	3
Menyediakan Layanan Kesehatan, Asuransi, atau Santunan Kecelakaan bagi Mahasiswa	2,95	8
Menyediakan Layanan Bimbingan dan Konseling bagi Mahasiswa yang Membutuhkan	2,776	10
Menyediakan Akses Beasiswa Bagi Mahasiswa Berprestasi Maupun Kurang Mampu	3,304	1
Menyediakan Sarana dan Prasarana (misal: ruang UKM, fasilitas kegiatan) yang Memadai	2,941	9
Menyediakan Wadah dan Kesempatan untuk Penyaluran Ide Mahasiswa terkait Kewirausahaan	3,153	2
Menyediakan Informasi Terkait dengan Magang maupun Info Lowongan Pekerjaan	3,139	4

Responden mahasiswa menjawab bahwa **kepuasan paling tinggi** ada pada tersedianya **akses beasiswa** bagi mahasiswa berprestasi maupun kurang mampu (*mean* = 3.304/84%). Secara keseluruhan, responden mahasiswa sudah berada di tingkat kepuasan yang baik dimana hanya terdapat empat dari sepuluh pernyataan yang memiliki nilai *mean* di bawah 3/75%. Untuk aspek dengan tingkat **kepuasan paling rendah** ada pada layanan **bimbingan dan konseling** bagi mahasiswa yang membutuhkan. Informasi ini menjadi masukan bagi bidang kemahasiswaan di PNJ agar dapat meningkatkan mutu pelayanan kemahasiswaan di masa mendatang.

a. Bidang Kemahasiswaan di PNJ Memfasilitasi Mahasiswa untuk Mengikuti Kompetisi Non-Akademik

Dari hasil perhitungan jawaban responden, **460 (79%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju** bahwa bidang kemahasiswaan di PNJ memfasilitasi mahasiswa untuk mengikuti kompetisi non-akademik. Hasil *mean* jawaban responden berada di angka **2,9 pada skala 4**, sehingga tingkat kepuasan mahasiswa akan layanan kemahasiswaan yang berkaitan dengan pemfasilitasan untuk mengikuti kompetisi non-akademik oleh bidang kemahasiswaan di PNJ berada di angka **79%**.

Hasil perhitungan *mean* jawaban responden mahasiswa dimuat di dalam tabel berikut.

Tabel 5 – Hasil Perhitungan Pernyataan Pertama di Bagian Layanan Kemahasiswaan

Hasil Perhitungan	4 (Sangat Setuju)	3 (Setuju)	2 (Tidak Setuju)	1 (Sangat Tidak Setuju)
--------------------------	--------------------------	-------------------	-------------------------	--------------------------------

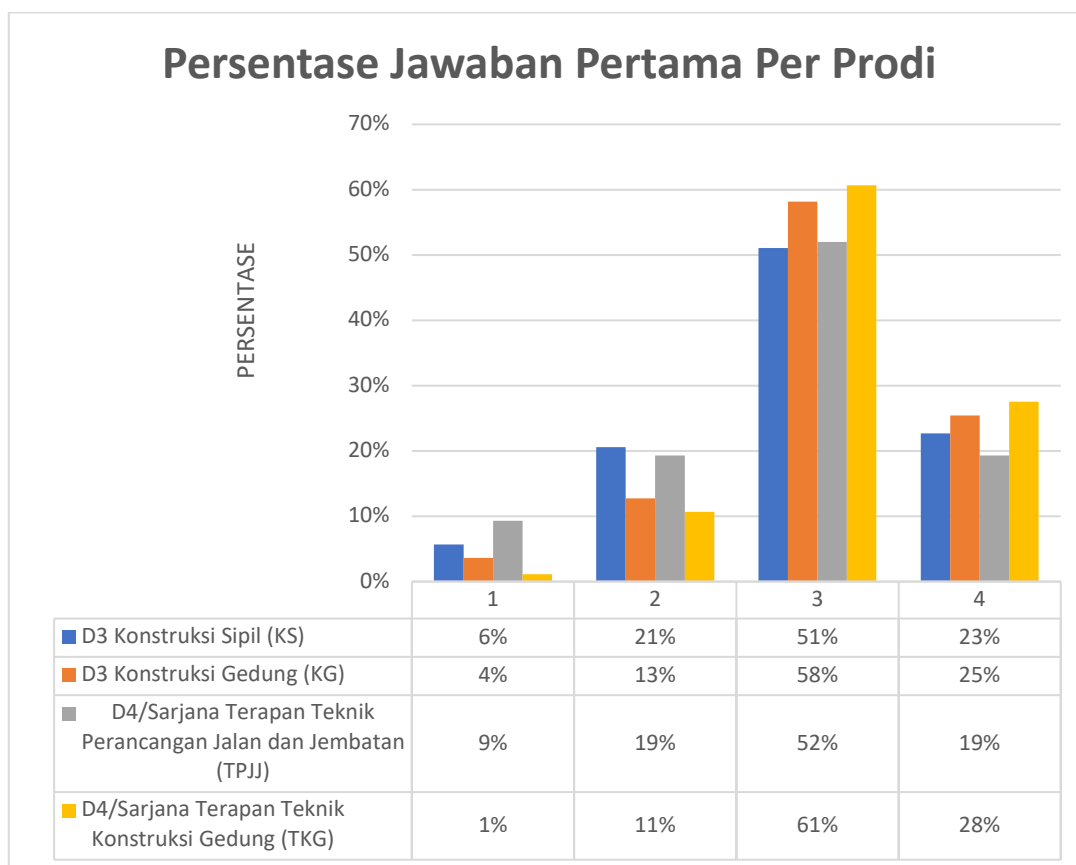
Responden Mahasiswa	138	322	91	28
	24%	56%	16%	5%
	Mean jawaban responden: 3.05 (76%)			

Jawaban responden mahasiswa dikategorikan kembali sesuai dengan prodi masing-masing untuk melihat ketersebaran kepuasan mahasiswa. Hasil perhitungan *mean* jawaban responden mahasiswa sesuai dengan prodi asal mereka dimuat di dalam tabel berikut.

Tabel 6 –Perhitungan Pernyataan Pertama di Bagian Layanan Kemahasiswaan Per Prodi

Prodi	4	3	2	1	Mean	Urutan
D3 KS	32	72	29	8	2,91	3
D3 KG	28	64	14	4	3,05	2
D4 TPJJ	29	78	29	14	2,81	4
D4 TKG	49	108	19	2	3,15	1

Dari perhitungan *mean* pernyataan pertama di bagian layanan kemahasiswaan berdasarkan prodi asal responden mahasiswa, responden mahasiswa dari prodi **D4 TKG** merupakan data dengan nilai *mean tertinggi (3.15 dalam skala 4)*. Dengan kata lain, mahasiswa prodi D4 TKG merupakan kelompok data mahasiswa yang paling puas akan layanan terkait pemfasilitasan untuk mengikuti kompetisi non-akademik oleh bidang kemahasiswaan di PNJ. Hasil ini diperkuat dengan grafik data pada gambar berikut, dimana prodi D4 TKG unggul dengan total 89% responden menjawab ‘setuju’ dan ‘sangat setuju’ (3 dan 4).



Gambar 5 – Persentase Pernyataan Pertama di Bagian Layanan Kemahasiswaan Per Prodi

b. Bidang Kemahasiswaan di PNJ Memfasilitasi Kegiatan Sesuai dengan Minat dan Bakat pada Bidang Olahraga, Seni, Sosial, dan Kerohanian

Dari hasil perhitungan jawaban responden, **458 (79%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju** bahwa bidang kemahasiswaan di PNJ memfasilitasi kegiatan sesuai dengan minat dan bakat pada bidang olahraga, seni, sosial, dan kerohanian. Hasil *mean* jawaban responden berada di angka **3.05 pada skala 4**, sehingga tingkat kepuasan mahasiswa akan layanan kemahasiswaan yang berkaitan dengan pemfasilitasian kegiatan sesuai dengan minat dan bakat pada bidang olahraga, seni, sosial, dan kerohanian oleh bidang kemahasiswaan di PNJ berada di angka **79%**.

Hasil perhitungan *mean* jawaban responden mahasiswa dimuat di dalam tabel berikut.

Tabel 7 – Hasil Perhitungan Pernyataan Kedua di Bagian Layanan Kemahasiswaan

Hasil Perhitungan Responden Mahasiswa	4 (Sangat Setuju)	3 (Setuju)	2 (Tidak Setuju)	1 (Sangat Tidak Setuju)
	175	283	101	20
	30%	49%	17%	3%

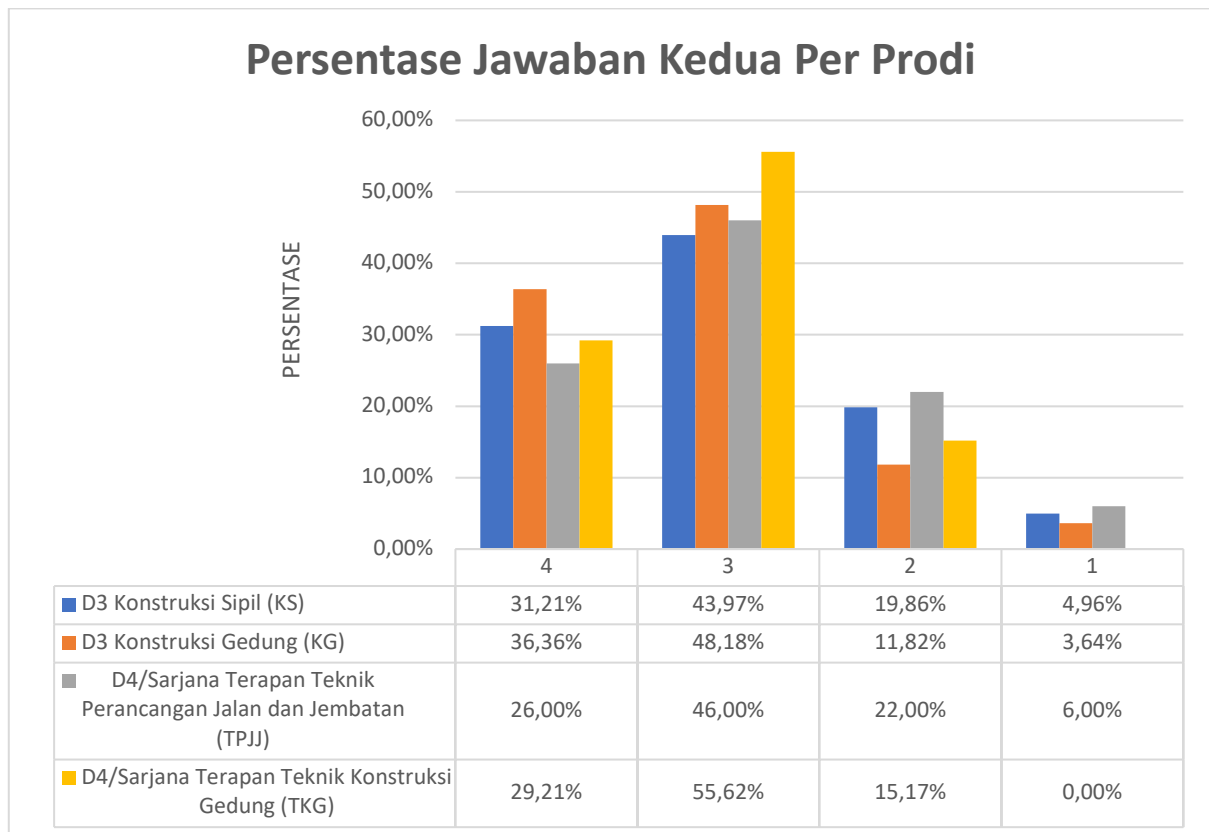
	Mean jawaban responden: 3.06 (77%)
--	------------------------------------

Jawaban responden mahasiswa dikategorikan kembali sesuai dengan prodi masing-masing untuk melihat ketersebaran kepuasan mahasiswa. Hasil perhitungan *mean* jawaban responden mahasiswa sesuai dengan prodi asal mereka dimuat di dalam tabel berikut.

Tabel 8 –Perhitungan Pernyataan Kedua di Bagian Layanan Kemahasiswaan Per Prodi

Prodi	4	3	2	1	Mean	Urutan
D3 KS	22	32	16	4	3,01	3
D3 KG	44	56	18	4	3,17	1
D4 TPJJ	48	88	42	14	2,92	4
D4 TKG	48	86	24	0	3,14	2

Dari perhitungan *mean* pernyataan kedua di bagian layanan kemahasiswaan berdasarkan prodi asal responden mahasiswa, responden mahasiswa dari prodi **D3 KG** merupakan data dengan nilai *mean tertinggi (3.17 dalam skala 4)*. Dengan kata lain, mahasiswa prodi D4 TKG merupakan kelompok data mahasiswa yang paling puas akan layanan terkait pemfasilitasan kegiatan sesuai dengan minat dan bakat pada bidang olahraga, seni, sosial, dan kerohanian oleh bidang kemahasiswaan di PNJ. Hasil ini diperkuat dengan grafik data pada gambar berikut, dimana prodi D3 KG unggul dengan total 85% responden menjawab ‘setuju’ dan ‘sangat setuju’ (3 dan 4).



Gambar 6 – Persentase Pernyataan Kedua di Bagian Layanan Kemahasiswaan Per Prodi

c. Bidang Kemahasiswaan di PNJ Memfasilitasi Pembinaan Pengembangan Kepribadian dan Kepemimpinan

Dari hasil perhitungan jawaban responden, **481 (83%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju** bahwa bidang kemahasiswaan di PNJ memfasilitasi kegiatan pembinaan pengembangan kepribadian dan kepemimpinan. Hasil *mean* jawaban responden berada di angka **3.00 pada skala 4**, sehingga tingkat kepuasan mahasiswa akan layanan kemahasiswaan yang berkaitan dengan pemfasilitasan pembinaan pengembangan kepribadian dan kepemimpinan oleh bidang kemahasiswaan di PNJ berada di angka **83%**.

Hasil perhitungan *mean* jawaban responden mahasiswa dimuat di dalam tabel berikut.

Tabel 9 – Hasil Perhitungan Pernyataan Ketiga di Bagian Layanan Kemahasiswaan

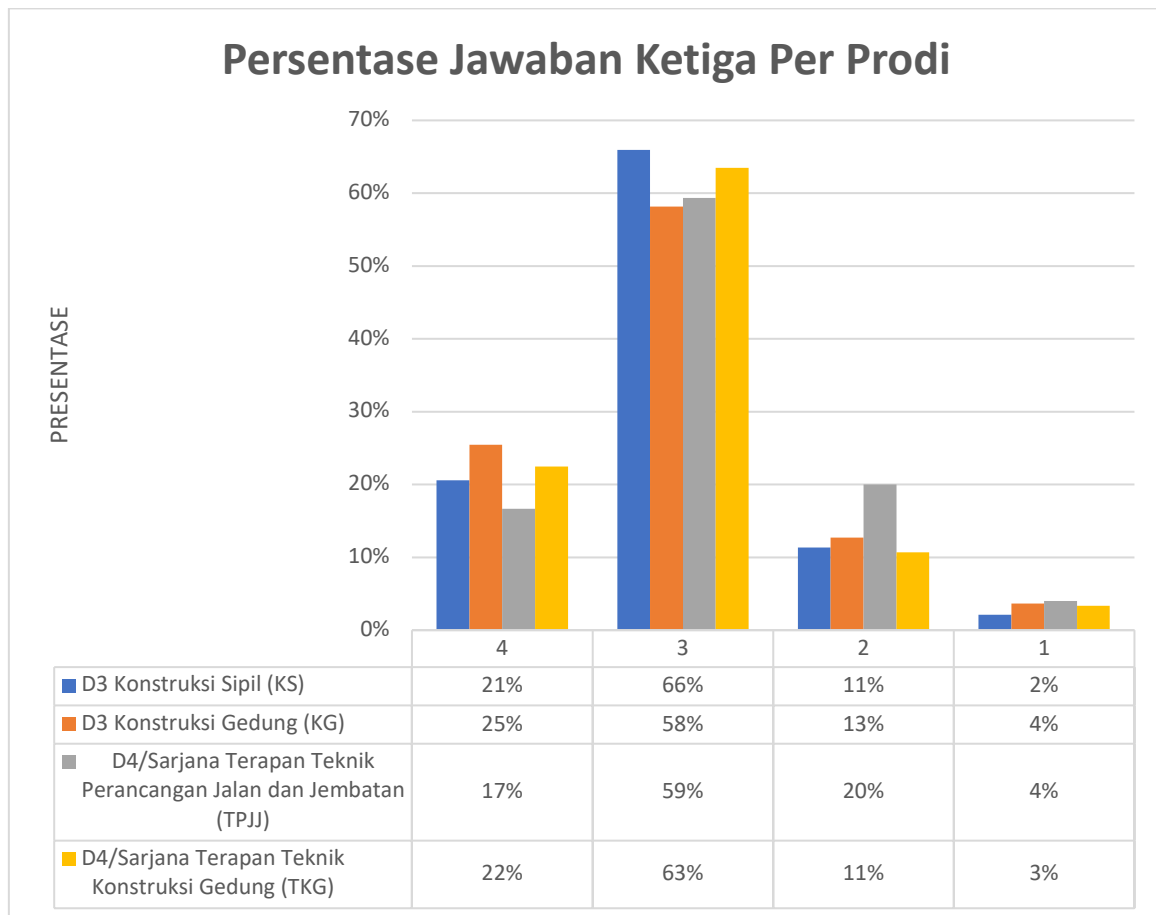
Hasil Perhitungan Responden Mahasiswa	4 (Sangat Setuju)	3 (Setuju)	2 (Tidak Setuju)	1 (Sangat Tidak Setuju)
	175	283	101	20
	30%	49%	17%	3%
Mean jawaban responden: 3.05 (76%)				

Jawaban responden mahasiswa dikategorikan kembali sesuai dengan prodi masing-masing untuk melihat ketersebaran kepuasan mahasiswa. Hasil perhitungan *mean* jawaban responden mahasiswa sesuai dengan prodi asal mereka dimuat di dalam tabel berikut.

Tabel 10 –Perhitungan Pernyataan Ketiga di Bagian Layanan Kemahasiswaan Per Prodi

Prodi	4	3	2	1	Mean	Urutan
D3 KS	29	93	16	3	3,05	3
D3 KG	28	64	14	4	3,05	2
D4 TPJJ	25	89	30	6	2,89	4
D4 TKG	40	113	19	6	3,05	1

Dari perhitungan *mean* pernyataan ketiga di bagian layanan kemahasiswaan berdasarkan prodi asal responden mahasiswa, responden mahasiswa dari prodi **D4 TKG, D3 KG, D3 KS** merupakan data dengan nilai *mean tertinggi (3.05 dalam skala 4)*. Dengan kata lain, mahasiswa prodi D4 TKG merupakan kelompok data mahasiswa yang paling puas akan layanan terkait pemfasilitasan pembinaan pengembangan kepribadian dan kepemimpinan oleh bidang kemahasiswaan di PNJ. Hasil ini diperkuat dengan grafik data pada gambar berikut, dimana prodi D4 TKG unggul dengan total 83% responden menjawab ‘setuju’ dan ‘sangat setuju’ (3 dan 4).



Gambar 7 – Persentase Pernyataan Ketiga di Bagian Layanan Kemahasiswaan Per Prodi

d. Bidang Kemahasiswaan di PNJ Memfasilitasi Kegiatan yang Berkaitan dengan Program Kreativitas Mahasiswa

Dari hasil perhitungan jawaban responden, **486 (89%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju** bahwa bidang kemahasiswaan di PNJ memfasilitasi kegiatan yang berkaitan dengan program kreativitas mahasiswa. Hasil *mean* jawaban responden berada di angka **3.16 pada skala 4**, sehingga tingkat kepuasan mahasiswa akan layanan kemahasiswaan yang berkaitan dengan pemfasilitasian kegiatan yang berkaitan dengan program kreativitas mahasiswa oleh bidang kemahasiswaan di PNJ berada di angka **89%**.

Hasil perhitungan *mean* jawaban responden mahasiswa dimuat di dalam tabel berikut.

Tabel 11 – Hasil Perhitungan Pernyataan Keempat di Bagian Layanan Kemahasiswaan

Hasil Perhitungan Responden Mahasiswa	4 (Sangat Setuju)	3 (Setuju)	2 (Tidak Setuju)	1 (Sangat Tidak Setuju)
	175	283	101	20
	30%	49%	17%	3%

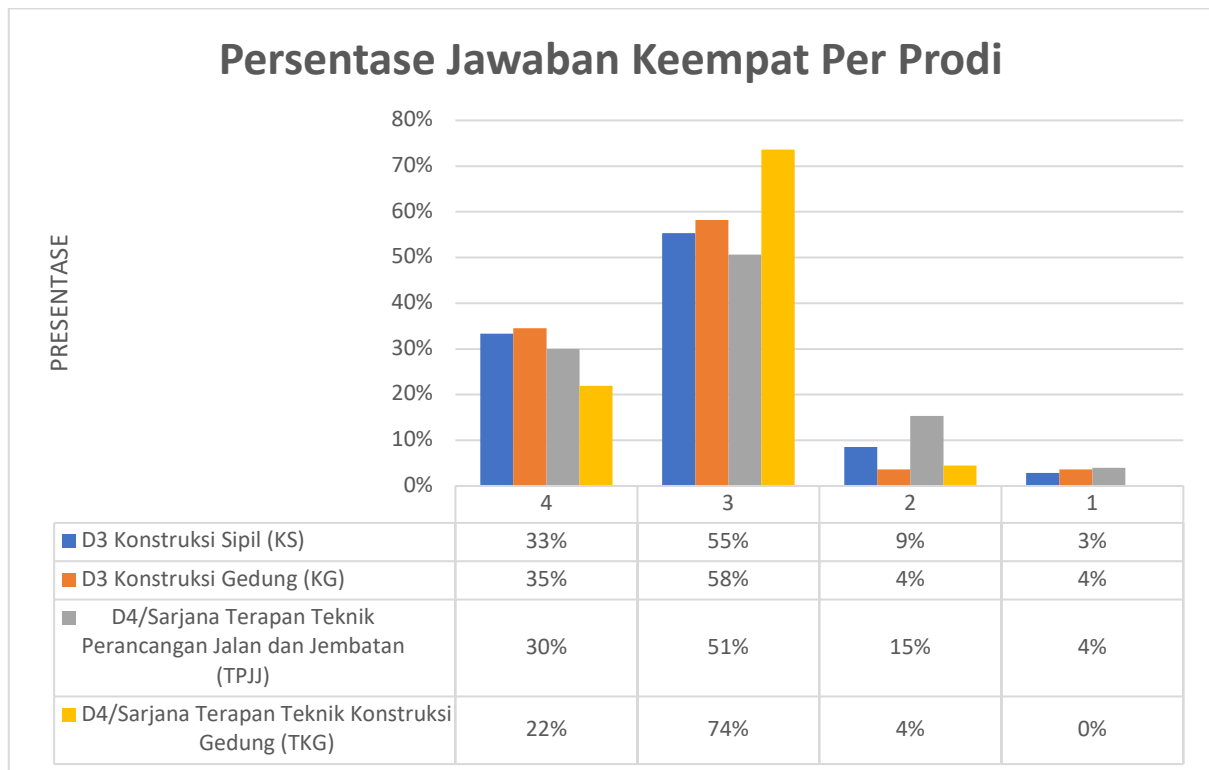
	Mean jawaban responden: 3.05 (76%)
--	------------------------------------

Jawaban responden mahasiswa dikategorikan kembali sesuai dengan prodi masing-masing untuk melihat ketersebaran kepuasan mahasiswa. Hasil perhitungan *mean* jawaban responden mahasiswa sesuai dengan prodi asal mereka dimuat di dalam tabel berikut.

Tabel 12 –Perhitungan Pernyataan Keempat di Bagian Layanan Kemahasiswaan Per Prodi

Prodi	4	3	2	1	Mean	Urutan
D3 KS	47	78	12	4	3,19	2
D3 KG	38	64	4	4	3,24	1
D4 TPJJ	45	76	23	6	3,07	4
D4 TKG	39	131	8	0	3,17	3

Dari perhitungan *mean* pernyataan keempat di bagian layanan kemahasiswaan berdasarkan prodi asal responden mahasiswa, responden mahasiswa dari prodi **D3 KG** merupakan data dengan nilai *mean tertinggi (3.24 dalam skala 4)*. Dengan kata lain, mahasiswa prodi D3 KG merupakan kelompok data mahasiswa yang paling puas akan layanan terkait pemfasilitasan kegiatan yang berkaitan dengan program kreativitas mahasiswa oleh bidang kemahasiswaan di PNJ. Hasil ini diperkuat dengan grafik data pada gambar berikut, dimana prodi D3 KG unggul dengan total 96% responden menjawab ‘setuju’ dan ‘sangat setuju’ (3 dan 4).



Gambar 8 – Persentase Pernyataan Keempat di Bagian Layanan Kemahasiswaan Per Prodi

e. Bidang Kemahasiswaan di PNJ Menyediakan Layanan Kesehatan, Asuransi, atau Santunan Kecelakaan bagi Mahasiswa

Dari hasil perhitungan jawaban responden, **441 (76%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju** bahwa bidang kemahasiswaan di PNJ menyediakan layanan kesehatan, asuransi, atau santunan kecelakaan bagi mahasiswa. Hasil *mean* jawaban responden berada di angka **2.94 pada skala 4**, sehingga tingkat kepuasan mahasiswa akan layanan kemahasiswaan yang berkaitan dengan penyediaan layanan kesehatan, asuransi, atau santunan kecelakaan oleh bidang kemahasiswaan di PNJ berada di angka **76%**.

Hasil perhitungan *mean* jawaban responden mahasiswa dimuat di dalam tabel berikut.

Tabel 13 – Hasil Perhitungan Pernyataan Kelima di Bagian Layanan Kemahasiswaan

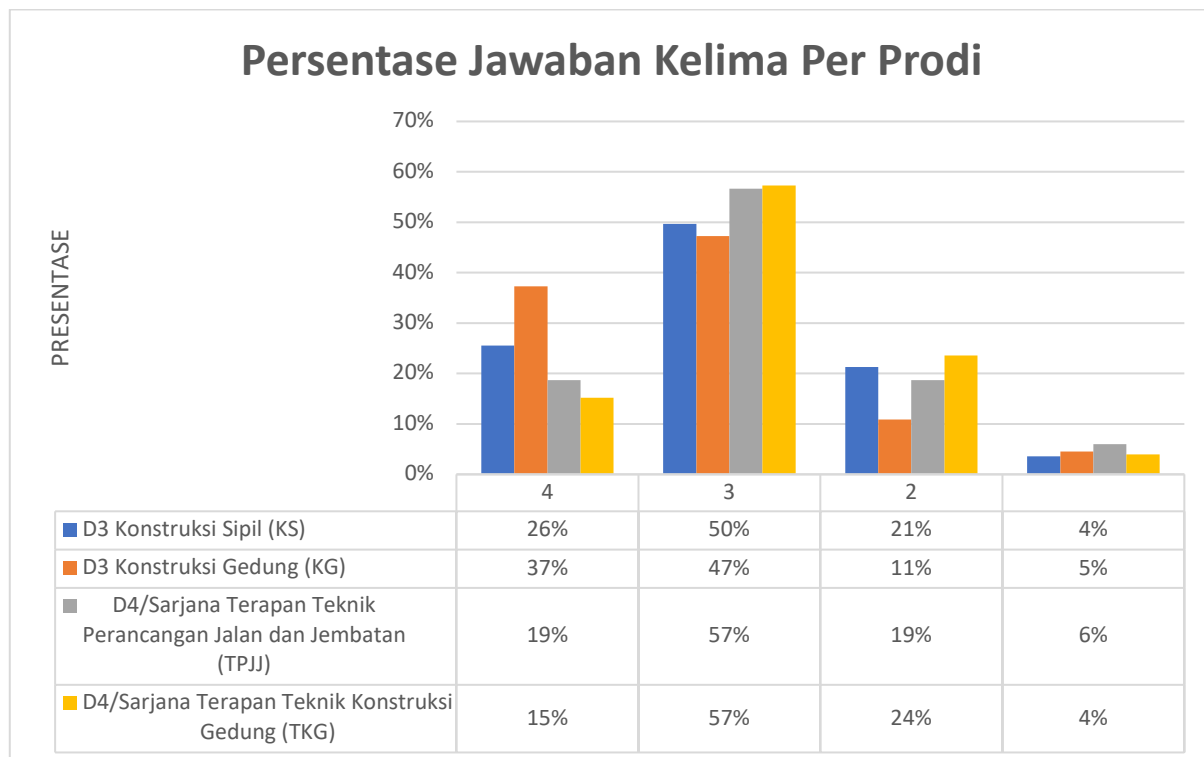
Hasil Perhitungan Responden Mahasiswa	4 (Sangat Setuju)	3 (Setuju)	2 (Tidak Setuju)	1 (Sangat Tidak Setuju)
	175	283	101	20
	30%	49%	17%	3%
Mean jawaban responden: 3.05 (76%)				

Jawaban responden mahasiswa dikategorikan kembali sesuai dengan prodi masing-masing untuk melihat ketersebaran kepuasan mahasiswa. Hasil perhitungan *mean* jawaban responden mahasiswa sesuai dengan prodi asal mereka dimuat di dalam tabel berikut.

Tabel 14 –Perhitungan Pernyataan Kelima di Bagian Layanan Kemahasiswaan Per Prodi

Prodi	4	3	2	1	Mean	Urutan
D3 KS	36	70	30	5	2,97	2
D3 KG	41	52	12	5	3,17	1
D4 TPJJ	28	85	28	9	2,88	3
D4 TKG	27	102	42	7	2,84	4

Dari perhitungan *mean* pernyataan kelima di bagian layanan kemahasiswaan berdasarkan prodi asal responden mahasiswa, responden mahasiswa dari prodi **D3 KG** merupakan data dengan nilai *mean tertinggi (3.17 dalam skala 4)*. Dengan kata lain, mahasiswa prodi D3 KG merupakan kelompok data mahasiswa yang paling puas akan layanan terkait pemfasilitasan kegiatan yang berkaitan dengan penyediaan layanan kesehatan, asuransi, atau santunan kecelakaan oleh bidang kemahasiswaan di PNJ. Hasil ini diperkuat dengan grafik data pada gambar berikut, dimana prodi D3 KG unggul dengan total 72% responden menjawab ‘setuju’ dan ‘sangat setuju’ (3 dan 4).



Gambar 9 – Persentase Pernyataan Kelima di Bagian Layanan Kemahasiswaan Per Prodi

f. Bidang Kemahasiswaan di PNJ Menyediakan Layanan Bimbingan dan Konseling bagi Mahasiswa yang Membutuhkan

Dari hasil perhitungan jawaban responden, **402 (69%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju** bahwa bidang kemahasiswaan di PNJ menyediakan layanan bimbingan dan konseling bagi mahasiswa yang membutuhkan. Hasil *mean* jawaban responden berada di angka **2.80 pada skala 4**, sehingga tingkat kepuasan mahasiswa akan layanan kemahasiswaan yang berkaitan dengan penyediaan layanan bimbingan dan konseling oleh bidang kemahasiswaan di PNJ berada di angka **79%**.

Hasil perhitungan *mean* jawaban responden mahasiswa dimuat di dalam tabel berikut.

Tabel 15 – Hasil Perhitungan Pernyataan Keenam di Bagian Layanan Kemahasiswaan

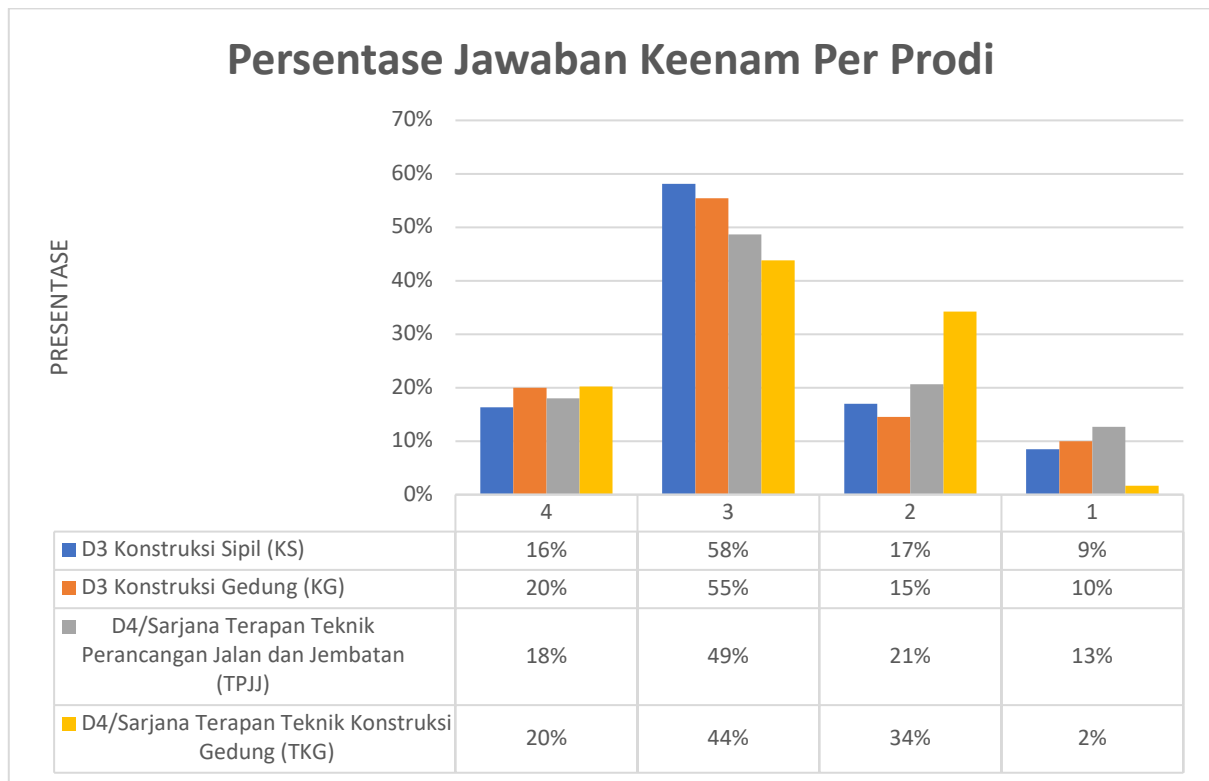
Hasil Perhitungan Responden Mahasiswa	4 (Sangat Setuju)	3 (Setuju)	2 (Tidak Setuju)	1 (Sangat Tidak Setuju)
	175	283	101	20
	30%	49%	17%	3%
Mean jawaban responden: 3.05 (76%)				

Jawaban responden mahasiswa dikategorikan kembali sesuai dengan prodi masing-masing untuk melihat ketersebaran kepuasan mahasiswa. Hasil perhitungan *mean* jawaban responden mahasiswa sesuai dengan prodi asal mereka dimuat di dalam tabel berikut.

Tabel 16 –Perhitungan Pernyataan Keenam di Bagian Layanan Kemahasiswaan Per Prodi

Prodi	4	3	2	1	Mean	Urutan
D3 KS	23	82	24	12	2,82	3
D3 KG	22	61	16	11	2,85	1
D4 TPJJ	27	73	31	19	2,72	4
D4 TKG	36	78	61	3	2,83	2

Dari perhitungan *mean* pernyataan keenam di bagian layanan kemahasiswaan berdasarkan prodi asal responden mahasiswa, responden mahasiswa dari prodi **D4 KG** merupakan data dengan nilai *mean* tertinggi (**2.85 dalam skala 4**). Dengan kata lain, mahasiswa prodi D4 KG merupakan kelompok data mahasiswa yang paling puas akan layanan terkait penyediaan layanan bimbingan dan konseling oleh bidang kemahasiswaan di PNJ. Hasil ini diperkuat dengan grafik data pada gambar berikut, dimana prodi D4 KG unggul dengan total 64% responden menjawab ‘setuju’ dan ‘sangat setuju’ (3 dan 4).



Gambar 10 – Persentase Pernyataan Keenam di Bagian Layanan Kemahasiswaan Per Prodi

g. Bidang Kemahasiswaan di PNJ Menyediakan Akses Beasiswa Bagi Mahasiswa Berprestasi Maupun Kurang Mampu

Dari hasil perhitungan jawaban responden, **517 (89%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju** bahwa bidang kemahasiswaan di PNJ menyediakan akses beasiswa bagi mahasiswa berprestasi/kurang mampu. Hasil *mean* jawaban responden berada di angka **3.27 pada skala 4**, sehingga tingkat kepuasan mahasiswa akan layanan kemahasiswaan yang berkaitan dengan penyediaan akses beasiswa bagi mahasiswa berprestasi/kurang mampu oleh bidang kemahasiswaan di PNJ berada di angka **89%**. Aspek ini perlu dipertahankan karena merupakan pernyataan dengan nilai **mean paling tinggi** dibandingkan yang lainnya.

Hasil perhitungan *mean* jawaban responden mahasiswa dimuat di dalam tabel berikut.

Tabel 17 – Hasil Perhitungan Pernyataan Ketujuh di Bagian Layanan Kemahasiswaan

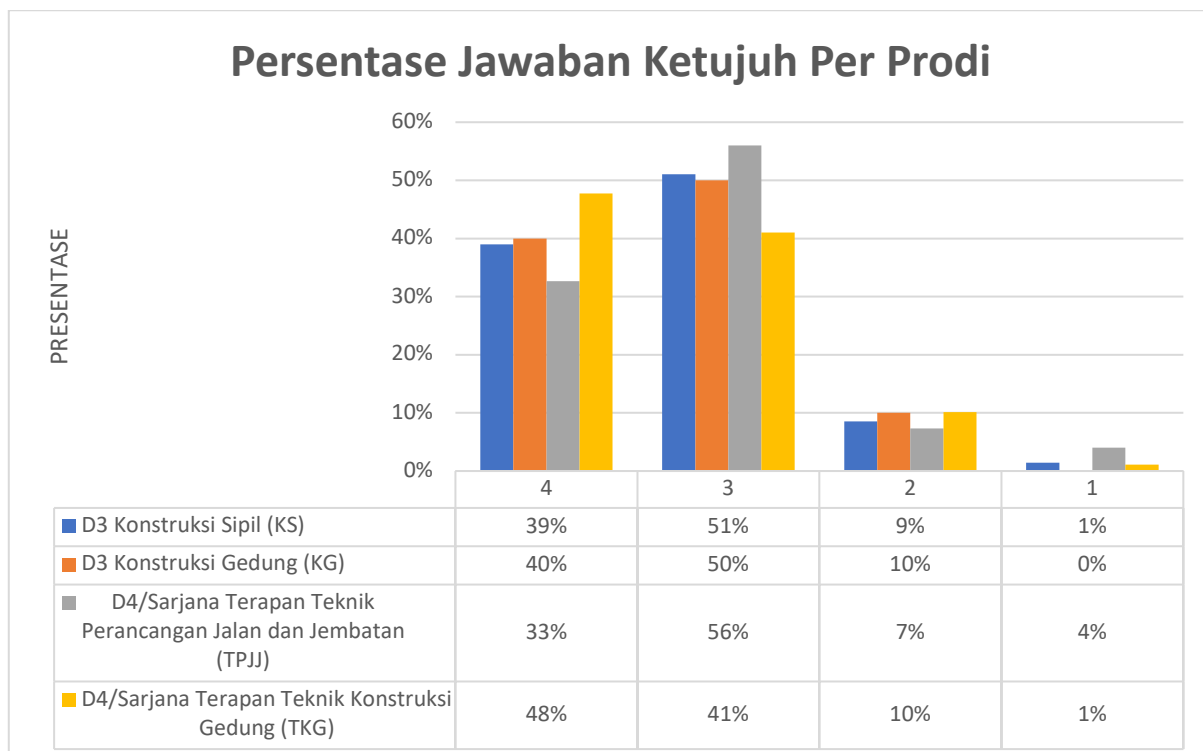
Hasil Perhitungan Responden Mahasiswa	4 (Sangat Setuju)	3 (Setuju)	2 (Tidak Setuju)	1 (Sangat Tidak Setuju)
	175	283	101	20
	30%	49%	17%	3%
Mean jawaban responden: 3.05 (76%)				

Jawaban responden mahasiswa dikategorikan kembali sesuai dengan prodi masing-masing untuk melihat ketersebaran kepuasan mahasiswa. Hasil perhitungan *mean* jawaban responden mahasiswa sesuai dengan prodi asal mereka dimuat di dalam tabel berikut.

Tabel 18 –Perhitungan Pernyataan Ketujuh di Bagian Layanan Kemahasiswaan Per Prodi

Prodi	4	3	2	1	Mean	Urutan
D3 KS	55	72	12	2	3,28	3
D3 KG	44	55	11	0	3,30	2
D4 TPJJ	49	84	11	6	3,17	4
D4 TKG	85	73	18	2	3,35	1

Dari perhitungan *mean* pernyataan ketujuh di bagian layanan kemahasiswaan berdasarkan prodi asal responden mahasiswa, responden mahasiswa dari prodi **D4 TKG** merupakan data dengan nilai **mean tertinggi (3.35 dalam skala 4)**. Dengan kata lain, mahasiswa prodi D4 TKG merupakan kelompok data mahasiswa yang paling puas akan layanan terkait penyediaan akses beasiswa bagi mahasiswa berprestasi/kurang mampu oleh bidang kemahasiswaan di PNJ. Prodi D4 TKG unggul dalam persentase responden yang menjawab ‘setuju dan sangat setuju’ (3 dan 4) dengan 89%. Hasil perhitungan persentase per prodi dimuat dalam gambar berikut.



Gambar 11 – Persentase Pernyataan Ketujuh di Bagian Layanan Kemahasiswaan Per Prodi

h. Bidang Kemahasiswaan di PNJ Menyediakan Sarana dan Prasarana (misal: ruang UKM, fasilitas kegiatan) yang Memadai

Dari hasil perhitungan jawaban responden, **449 (78%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju** bahwa bidang kemahasiswaan di PNJ menyediakan sarana dan prasarana yang memadai. Hasil *mean* jawaban responden berada di angka **2.95 pada skala 4**, sehingga tingkat kepuasan mahasiswa akan layanan kemahasiswaan yang berkaitan dengan penyediaan sarana dan prasarana oleh bidang kemahasiswaan di PNJ berada di angka **76%**.

Hasil perhitungan *mean* jawaban responden mahasiswa dimuat di dalam tabel berikut.

Tabel 19 – Hasil Perhitungan Pernyataan Kedelapan di Bagian Layanan Kemahasiswaan

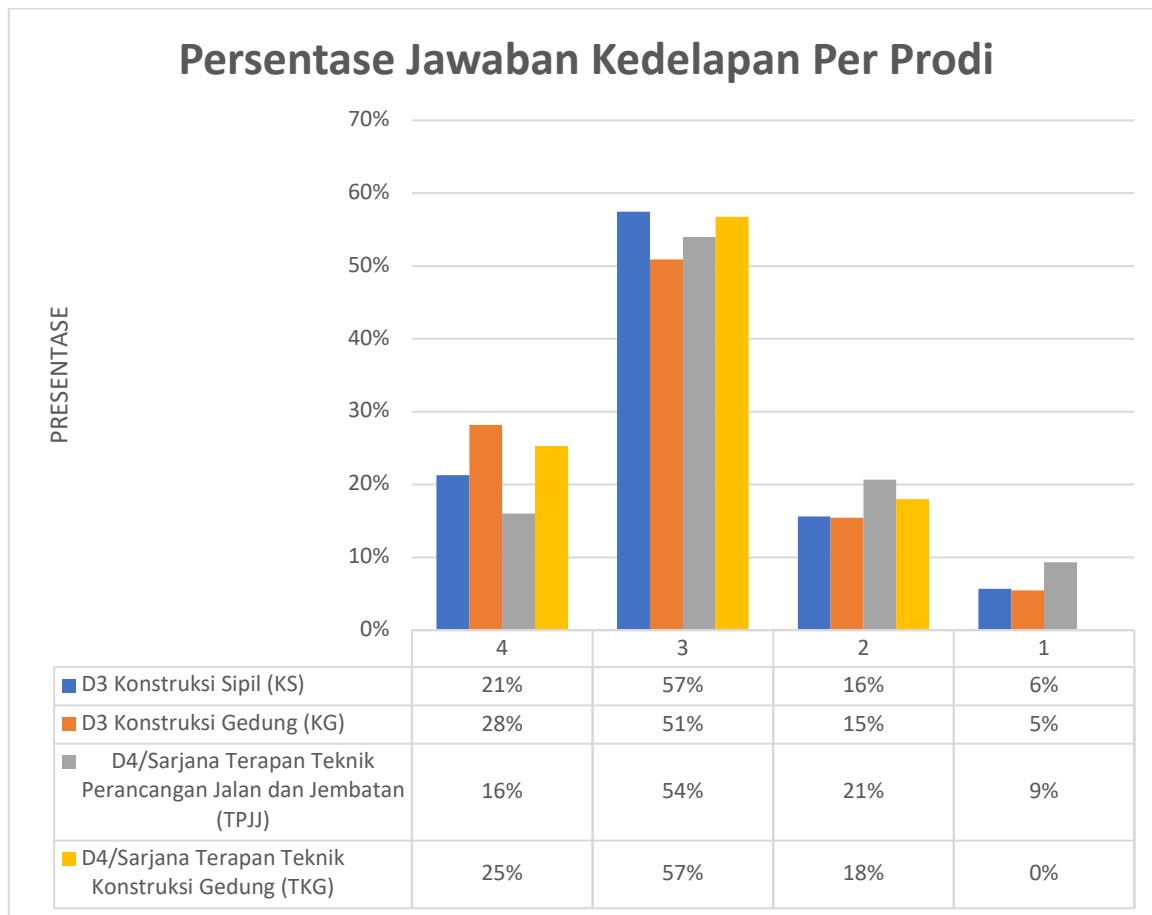
Hasil Perhitungan Responden Mahasiswa	4 (Sangat Setuju)	3 (Setuju)	2 (Tidak Setuju)	1 (Sangat Tidak Setuju)
	175	283	101	20
	30%	49%	17%	3%
Mean jawaban responden: 3.05 (76%)				

Jawaban responden mahasiswa dikategorikan kembali sesuai dengan prodi masing-masing untuk melihat ketersebaran kepuasan mahasiswa. Hasil perhitungan *mean* jawaban responden mahasiswa sesuai dengan prodi asal mereka dimuat di dalam tabel berikut.

Tabel 20 –Perhitungan Pernyataan Kedelapan di Bagian Layanan Kemahasiswaan Per Prodi

Prodi	4	3	2	1	Mean	Urutan
D3 KS	30	81	22	8	2,94	3
D3 KG	31	56	17	6	3,02	2
D4 TPJJ	24	81	31	14	2,77	4
D4 TKG	45	101	32	0	3,07	1

Dari perhitungan *mean* pernyataan kedelapan di bagian layanan kemahasiswaan berdasarkan prodi asal responden mahasiswa, responden mahasiswa dari prodi **D4 TKG** merupakan data dengan nilai **mean tertinggi (3.07 dalam skala 4)**. Dengan kata lain, mahasiswa prodi D4 TKG merupakan kelompok data mahasiswa yang paling puas akan layanan terkait penyediaan sarana dan prasarana oleh bidang kemahasiswaan di PNJ. Hasil ini diperkuat dengan grafik data pada gambar berikut, dimana prodi D4 TKG unggul dengan total 82% responden menjawab ‘setuju’ dan ‘sangat setuju’ (3 dan 4).



Gambar 12 – Persentase Pernyataan Kedelapan di Bagian Layanan Kemahasiswaan Per Prodi

i. Bidang Kemahasiswaan di PNJ Menyediakan Wadah dan Kesempatan untuk Penyaluran Ide Mahasiswa terkait Kewirausahaan

Dari hasil perhitungan jawaban responden, **503 (87%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju** bahwa bidang kemahasiswaan di PNJ menyediakan wadah dan kesempatan untuk penyaluran ide mahasiswa terkait kewirausahaan. Hasil *mean* jawaban responden berada di angka **3.14 pada skala 4**, sehingga tingkat kepuasan mahasiswa akan layanan kemahasiswaan yang berkaitan dengan penyediaan wadah dan kesempatan untuk penyaluran ide kewirausahaan oleh bidang kemahasiswaan di PNJ berada di angka **76%**.

Hasil perhitungan *mean* jawaban responden mahasiswa dimuat di dalam tabel berikut.

Tabel 21 – Hasil Perhitungan Pernyataan Kesembilan di Bagian Layanan Kemahasiswaan

Hasil Perhitungan Responden Mahasiswa	4 (Sangat Setuju)	3 (Setuju)	2 (Tidak Setuju)	1 (Sangat Tidak Setuju)
	175	283	101	20
	30%	49%	17%	3%

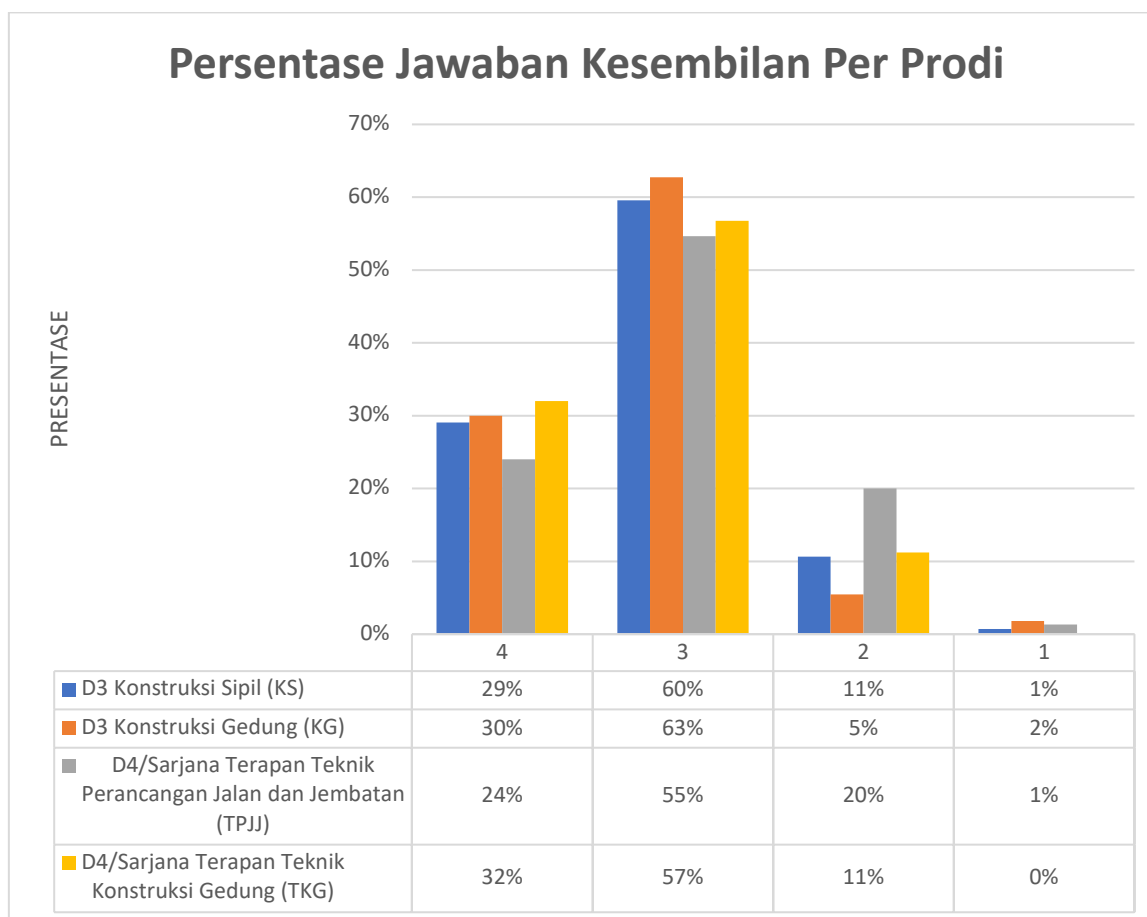
Mean jawaban responden: 3.05 (76%)

Jawaban responden mahasiswa dikategorikan kembali sesuai dengan prodi masing-masing untuk melihat ketersebaran kepuasan mahasiswa. Hasil perhitungan *mean* jawaban responden mahasiswa sesuai dengan prodi asal mereka dimuat di dalam tabel berikut.

Tabel 22 –Perhitungan Pernyataan Kesembilan di Bagian Layanan Kemahasiswaan Per Prodi

Prodi	4	3	2	1	Mean	Urutan
D3 KS	41	84	15	1	3,17	3
D3 KG	33	69	6	2	3,21	2
D4 TPJJ	36	82	30	2	3,01	4
D4 TKG	57	101	20	0	3,21	1

Dari perhitungan *mean* pernyataan kesembilan di bagian layanan kemahasiswaan berdasarkan prodi asal responden mahasiswa, responden mahasiswa dari prodi **D4 TKG** merupakan data dengan nilai *mean tertinggi (3.21 dalam skala 4)*. Dengan kata lain, mahasiswa prodi D4 TKG merupakan kelompok data mahasiswa yang paling puas akan layanan terkait penyediaan wadah dan kesempatan untuk penyaluran ide kewirausahaan oleh bidang kemahasiswaan di PNJ. Hasil ini diperkuat dengan grafik data pada gambar berikut, dimana prodi D4 TKG unggul dengan total 89% responden menjawab ‘setuju’ dan ‘sangat setuju’ (3 dan 4).



Gambar 13 – Persentase Pernyataan Kesembilan di Bagian Layanan Kemahasiswaan Per Prodi

j. Bidang Kerjasama di PNJ Menyediakan Informasi Terkait dengan Magang maupun Info Lowongan Pekerjaan

Dari hasil perhitungan jawaban responden, **477 (82%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju** bahwa bidang kemahasiswaan di PNJ menyediakan informasi terkait dengan magang maupun info lowongan pekerjaan. Hasil *mean* jawaban responden berada di angka **3.06 pada skala 4**, sehingga tingkat kepuasan mahasiswa akan layanan kemahasiswaan yang berkaitan dengan penyediaan informasi terkait dengan magang maupun info lowongan pekerjaan oleh bidang kemahasiswaan di PNJ berada di angka **76%**.

Hasil perhitungan responden mahasiswa dimuat di dalam tabel berikut.

Tabel 23 – Hasil Perhitungan Pernyataan Kesepuluh di Bagian Layanan Kemahasiswaan

Hasil Perhitungan	4 (Sangat Setuju)	3 (Setuju)	2 (Tidak Setuju)	1 (Sangat Tidak Setuju)
-------------------	-------------------	------------	------------------	-------------------------

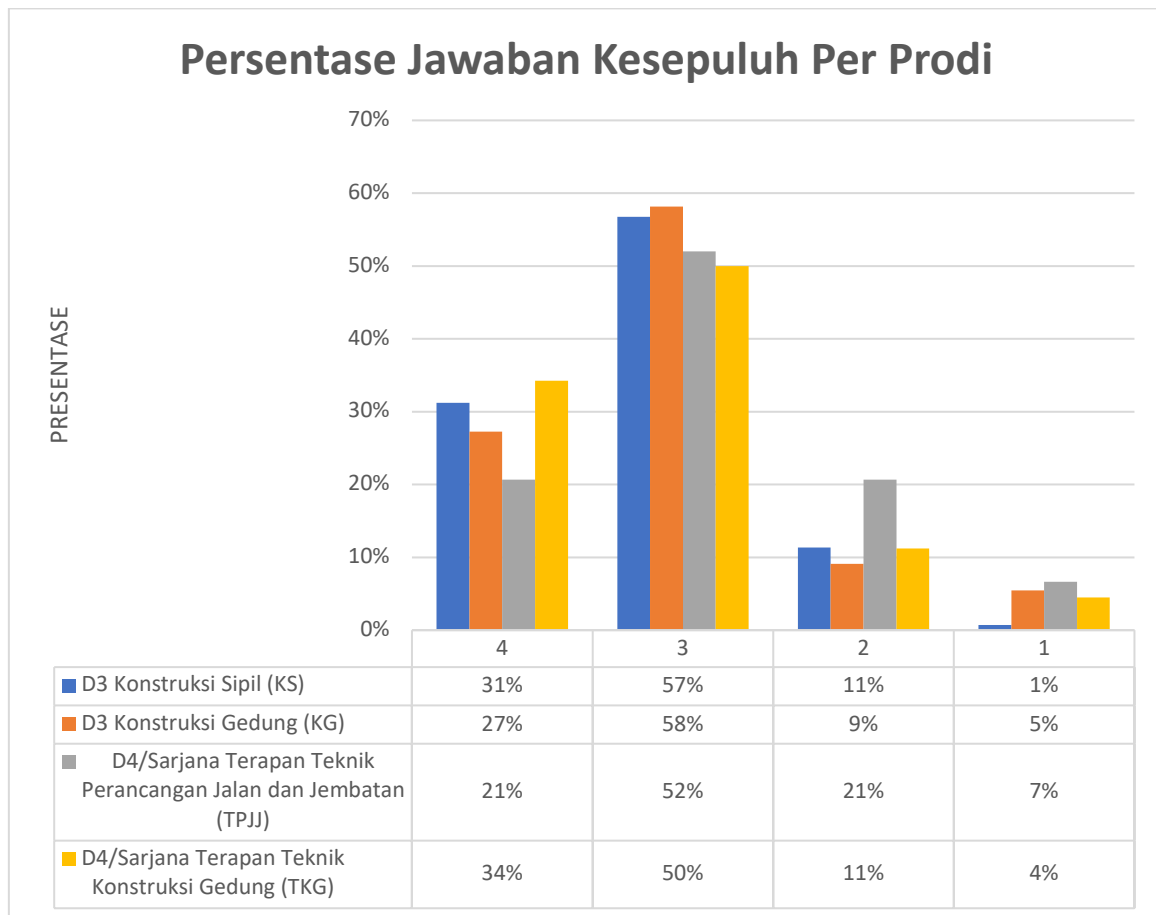
Responden Mahasiswa	175	283	101	20
	30%	49%	17%	3%
	Mean jawaban responden: 3.05 (76%)			

Jawaban responden mahasiswa dikategorikan kembali sesuai dengan prodi masing-masing untuk melihat ketersebaran kepuasan mahasiswa. Hasil perhitungan *mean* jawaban responden mahasiswa sesuai dengan prodi asal mereka dimuat di dalam tabel berikut.

Tabel 24 –Perhitungan Pernyataan Kesepuluh di Bagian Layanan Kemahasiswaan Per Prodi

Prodi	4	3	2	1	Mean	Urutan
D3 KS	44	80	16	1	3,18	1
D3 KG	30	64	10	6	3,07	3
D4 TPJJ	31	78	31	10	2,87	4
D4 TKG	61	89	20	8	3,14	2

Dari perhitungan *mean* pernyataan kesembilan di bagian layanan kemahasiswaan berdasarkan prodi asal responden mahasiswa, responden mahasiswa dari prodi **D3 KS** merupakan data dengan nilai *mean tertinggi (3.18 dalam skala 4)*. Dengan kata lain, mahasiswa prodi D3 KS merupakan kelompok data mahasiswa yang paling puas akan layanan terkait penyediaan informasi terkait dengan magang maupun info lowongan pekerjaan oleh bidang kemahasiswaan di PNJ. Prodi D3 KS unggul dalam persentase responden yang menjawab ‘setuju dan sangat setuju’ (3 dan 4) dengan 88%, namun prodi D3 KS memiliki responden dengan jawaban ‘sangat setuju’ terbanyak (33%) dibandingkan prodi lainnya. Hasil perhitungan persentase per prodi dimuat dalam gambar berikut.



Gambar 14 – Persentase Pernyataan Kesepuluh di Bagian Layanan Kemahasiswaan Per Prodi

2.2. Hasil Kuesioner Layanan Kemahasiswaan pada Jurusan Teknik Sipil PNJ

Kuesioner kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan yang diberikan oleh Jurusan Teknik Sipil terdiri dari 5 pernyataan. Masing-masing pernyataan memuat indikator penilaian yang berbeda. Perhitungan *mean* dari masing-masing pernyataan untuk seluruh responden dimuat pada tabel berikut.

Tabel 25 – Hasil Perhitungan *Mean* tentang Kepuasan Terhadap Layanan Kemahasiswaan oleh Jurusan Teknik Sipil PNJ

Jenis Pernyataan	Mean	Urutan
Mendukung Kegiatan Mahasiswa yang Berkaitan dengan Pengembangan Kepribadian dan Kepemimpinan	3.22	2
Berperan Aktif dalam Pelaksanaan Kegiatan Bimbingan dan Konseling , Baik Bersifat Akademik maupun Non-Akademik	2.90	5

Mendata dan Membantu Pengurusan Berkas Beasiswa Bagi Mahasiswa Berprestasi Maupun Kurang Mampu	3.24	1
Berperan Aktif dalam Penggunaan dan Pemeliharaan Sarana dan Prasarana yang Berkaitan dengan Kegiatan Mahasiswa	3.16	3
Berperan Aktif dalam Penyebaran Informasi Terkait dengan Magang maupun Info Lowongan Pekerjaan	3.12	4

Responden mahasiswa menjawab bahwa **kepuasan paling tinggi** ada pada tersedianya **pendataan dan pengurusan berkas beasiswa** bagi mahasiswa berprestasi maupun kurang mampu (*mean* = 3.24/90%). Hasil ini selaras dengan hasil kuesioner kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan oleh bidang kemahasiswaan di PNJ, yakni kepuasan paling tinggi ada pada aspek beasiswa.

Secara umum, responden mahasiswa sudah berada di tingkat kepuasan yang baik dimana hanya terdapat satu dari lima pernyataan yang memiliki nilai *mean* di bawah 3/75%. Untuk aspek dengan tingkat **kepuasan paling rendah** ada pada layanan **bimbingan dan konseling** bagi mahasiswa yang membutuhkan. Hasil ini juga selaras dengan hasil kuesioner kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan oleh bidang kemahasiswaan di PNJ, yakni kepuasan paling rendah ada pada aspek bimbingan dan konseling. Informasi ini menjadi masukan bagi Jurusan Teknik Sipil PNJ agar dapat meningkatkan mutu pelayanan kemahasiswaan di masa mendatang.

a. Jurusan Teknik Sipil Mendukung Kegiatan Mahasiswa yang Berkaitan dengan Pengembangan Kepribadian dan Kepemimpinan

Dari hasil perhitungan jawaban responden, **527 (91%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju** bahwa Jurusan Teknik Sipil PNJ mendukung kegiatan mahasiswa yang berkaitan dengan pengembangan kepribadian dan kepemimpinan. Hasil *mean* jawaban responden berada di angka **3.22 pada skala 4**, sehingga tingkat kepuasan mahasiswa akan layanan kemahasiswaan yang berkaitan dengan pengembangan kepribadian dan kepemimpinan oleh Jurusan Teknik Sipil PNJ berada di angka **91%**.

Hasil perhitungan *mean* jawaban responden mahasiswa dimuat di dalam tabel berikut.

Tabel 26 – Hasil Perhitungan Pernyataan Pertama di Jurusan Teknik Sipil

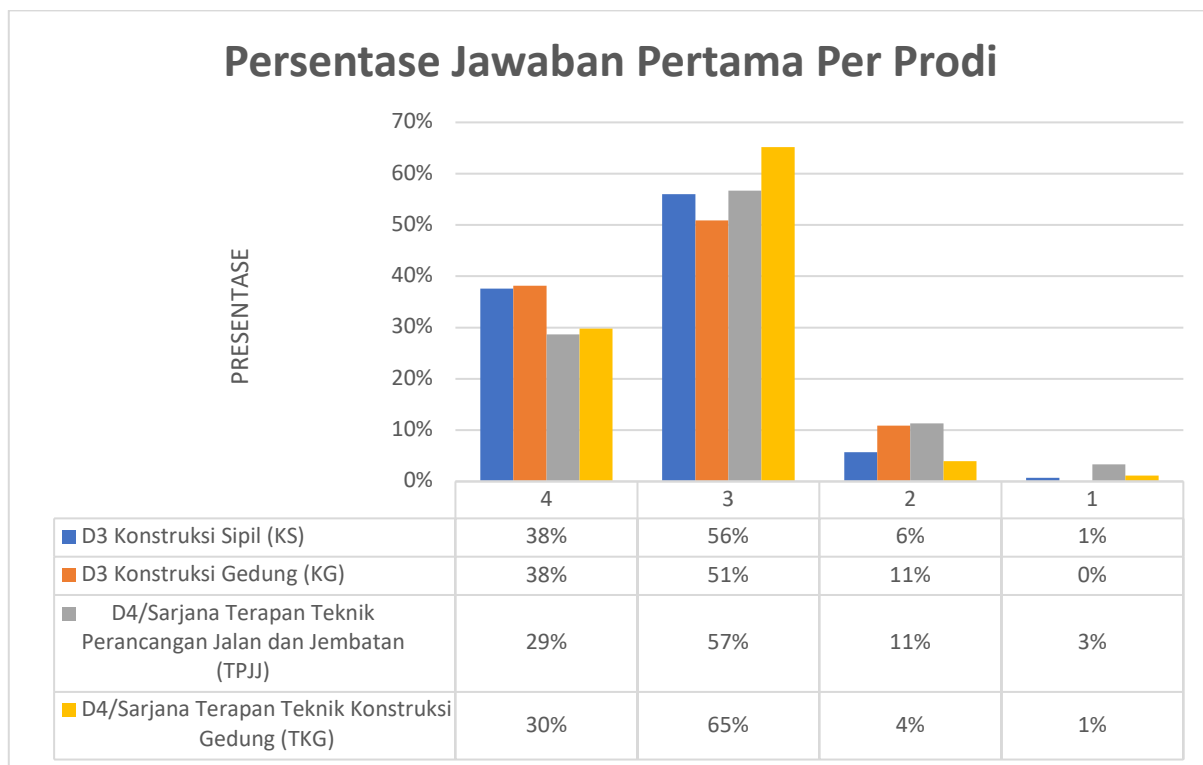
Hasil Perhitungan Responden Mahasiswa	4 (Sangat Setuju)	3 (Setuju)	2 (Tidak Setuju)	1 (Sangat Tidak Setuju)
	191	336	44	8
	33%	58%	8%	1%
Mean jawaban responden: 3.22 (81%)				

Jawaban responden mahasiswa dikategorikan kembali sesuai dengan prodi masing-masing untuk melihat ketersebaran kepuasan mahasiswa. Hasil perhitungan *mean* jawaban responden mahasiswa sesuai dengan prodi asal mereka dimuat di dalam tabel berikut.

Tabel 27 –Perhitungan Pernyataan Pertama di Jurusan Teknik Sipil Per Prodi

Prodi	4	3	2	1	Mean	Urutan
D3 KS	53	79	8	1	3,30	1
D3 KG	42	56	12	0	3,27	2
D4 TPJJ	43	85	17	5	3,11	4
D4 TKG	53	116	7	2	3,24	3

Dari perhitungan *mean* pernyataan pertama di Jurusan Teknik Sipil berdasarkan prodi asal responden mahasiswa, responden mahasiswa dari prodi **D3 KS** merupakan data dengan nilai *mean tertinggi (3.30 dalam skala 4)*. Dengan kata lain, mahasiswa prodi D3 KS merupakan kelompok data mahasiswa yang paling puas akan layanan terkait pemfasilitasan untuk mengikuti kompetisi non-akademik oleh Jurusan Teknik Sipil PNJ. Hasil ini diperkuat dengan grafik data pada gambar berikut, dimana prodi D3 KS unggul dengan total 94% responden menjawab ‘setuju’ dan ‘sangat setuju’ (3 dan 4).



Gambar 15 – Persentase Pernyataan Pertama di Jurusan Teknik Sipil Per Prodi

b. Jurusan Teknik Sipil Berperan Aktif dalam Pelaksanaan Kegiatan Bimbingan dan Konseling, Baik Bersifat Akademik maupun Non-Akademik

Dari hasil perhitungan jawaban responden, **432 (75%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju** bahwa Jurusan Teknik Sipil PNJ berperan aktif dalam pelaksanaan kegiatan bimbingan dan konseling (akademik dan non-akademik). Hasil *mean* jawaban responden berada di angka **2.90 pada skala 4**, sehingga tingkat kepuasan mahasiswa akan layanan kemahasiswaan yang berkaitan dengan pengembangan kepribadian dan kepemimpinan oleh Jurusan Teknik Sipil PNJ berada di angka **75%**. Aspek ini perlu diberikan perhatian khusus karena merupakan pernyataan dengan nilai mean paling rendah dibandingkan yang lainnya.

Hasil perhitungan *mean* jawaban responden mahasiswa dimuat di dalam tabel berikut.

Tabel 28 – Hasil Perhitungan Pernyataan Kedua di Jurusan Teknik Sipil

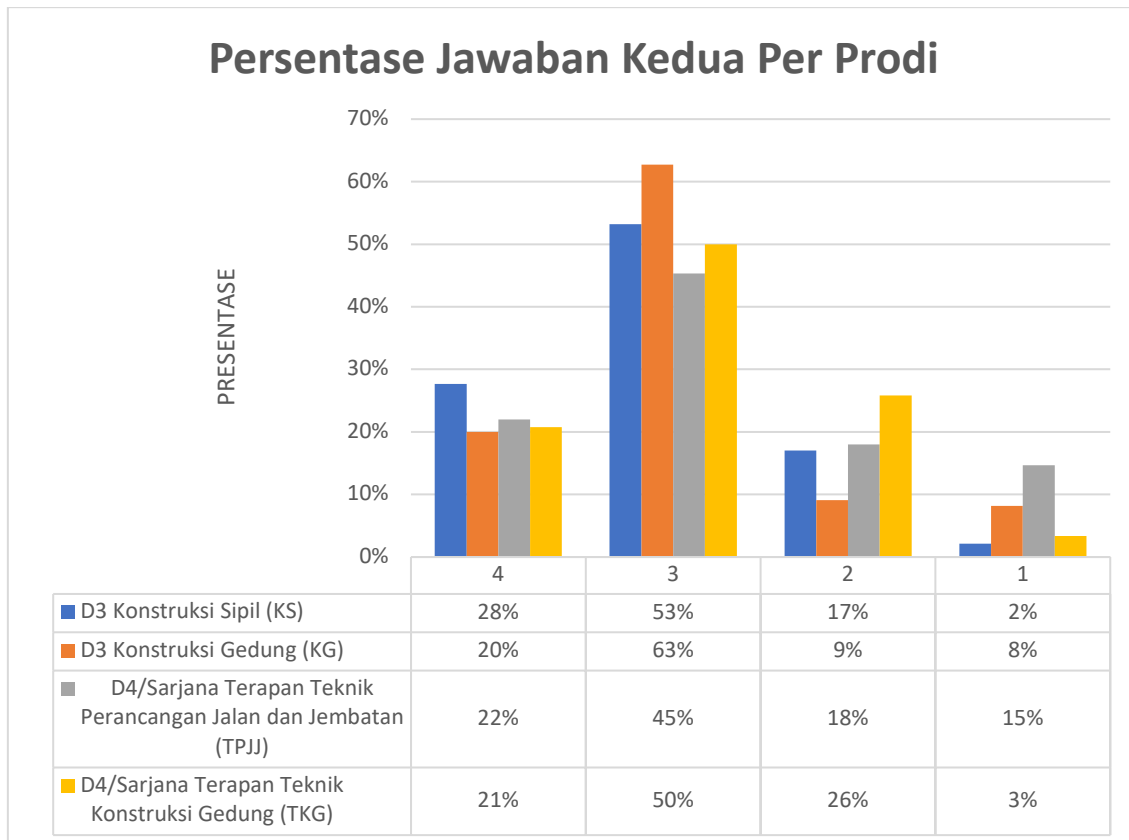
Hasil Perhitungan Responden Mahasiswa	4 (Sangat Setuju)	3 (Setuju)	2 (Tidak Setuju)	1 (Sangat Tidak Setuju)
	131	301	107	40
	23%	52%	18%	7%
Mean jawaban responden: 2.90 (73%)				

Jawaban responden mahasiswa dikategorikan kembali sesuai dengan prodi masing-masing untuk melihat ketersebaran kepuasan mahasiswa. Hasil perhitungan *mean* jawaban responden mahasiswa sesuai dengan prodi asal mereka dimuat di dalam tabel berikut.

Tabel 29 –Perhitungan Pernyataan Kedua di Jurusan Teknik Sipil Per Prodi

Prodi	4	3	2	1	Mean	Urutan
D3 KS	39	75	24	3	3,06	1
D3 KG	22	69	10	9	2,95	2
D4 TPJJ	33	68	27	22	2,75	4
D4 TKG	37	89	46	6	2,88	3

Dari perhitungan *mean* pernyataan kedua di Jurusan Teknik Sipil berdasarkan prodi asal responden mahasiswa, responden mahasiswa dari prodi **D3 KS** merupakan data dengan nilai *mean* tertinggi (**3.06 dalam skala 4**). Dengan kata lain, mahasiswa prodi D3 KS merupakan kelompok data mahasiswa yang paling puas akan layanan terkait peran aktif dari Jurusan Teknik Sipil dalam pelaksanaan kegiatan bimbingan dan konseling (akademik dan non-akademik). Hasil ini diperkuat dengan grafik data pada gambar berikut, dimana prodi D3 KS unggul dengan total 75% responden menjawab ‘setuju’ dan ‘sangat setuju’ (3 dan 4).



Gambar 16 – Persentase Pernyataan Kedua di Jurusan Teknik Sipil Per Prodi

c. Jurusan Teknik Sipil Mendata dan Membantu Pengurusan Berkas Beasiswa Bagi Mahasiswa Berprestasi Maupun Kurang Mampu

Dari hasil perhitungan jawaban responden, **523 (90%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju** bahwa Jurusan Teknik Sipil PNJ mendata dan membantu pengurusan berkas beasiswa bagi mahasiswa berprestasi maupun kurang mampu. Hasil *mean* jawaban responden berada di angka **3.24 pada skala 4**, sehingga tingkat kepuasan mahasiswa akan layanan kemahasiswaan yang berkaitan dengan pengembangan kepribadian dan kepemimpinan oleh Jurusan Teknik Sipil PNJ berada di angka **73%**. Aspek ini perlu dipertahankan karena merupakan pernyataan dengan nilai **mean paling tinggi** dibandingkan yang lainnya.

Hasil perhitungan *mean* jawaban responden mahasiswa dimuat di dalam tabel berikut.

Tabel 30 – Hasil Perhitungan Pernyataan Ketiga di Jurusan Teknik Sipil

Hasil Perhitungan Responden Mahasiswa	4 (Sangat Setuju)	3 (Setuju)	2 (Tidak Setuju)	1 (Sangat Tidak Setuju)
	209	314	45	11
	36%	54%	8%	2%
Mean jawaban responden: 3.24 (73%)				

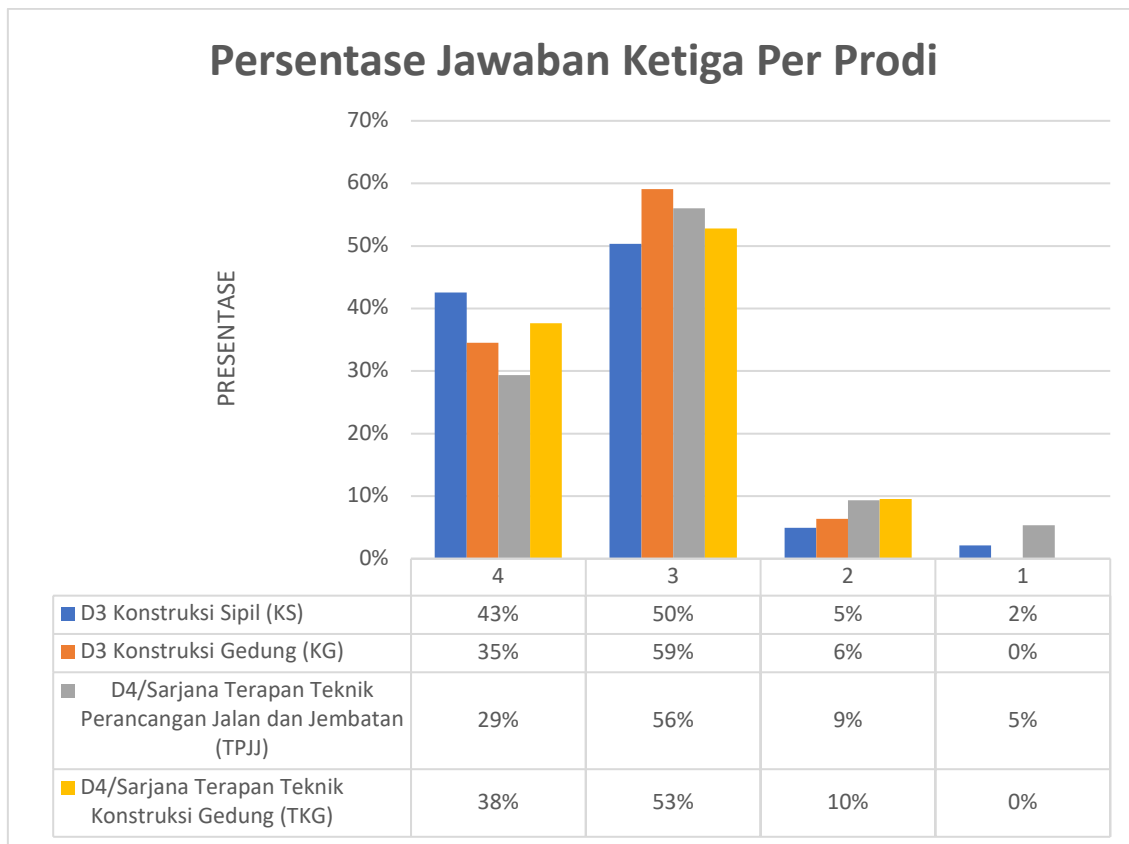
Jawaban responden mahasiswa dikategorikan kembali sesuai dengan prodi masing-masing untuk melihat ketersebaran kepuasan mahasiswa. Hasil perhitungan *mean* jawaban responden mahasiswa sesuai dengan prodi asal mereka dimuat di dalam tabel berikut.

Tabel 31 – Perhitungan Pernyataan Ketiga di Jurusan Teknik Sipil Per Prodi

Prodi	4	3	2	1	Mean	Urutan
D3 KS	60	71	7	3	3,33	1
D3 KG	38	65	7	0	3,28	3
D4 TPJJ	44	84	14	8	3,09	4
D4 TKG	67	94	17	0	3,28	2

Dari perhitungan *mean* pernyataan ketiga di Jurusan Teknik Sipil berdasarkan prodi asal responden mahasiswa, responden mahasiswa dari prodi **D3 KS** merupakan data dengan nilai **mean tertinggi (3.33 dalam skala 4)**. Dengan kata lain, mahasiswa prodi D4 TPJJ merupakan kelompok data mahasiswa yang paling puas akan layanan terkait pengurusan berkas beasiswa bagi mahasiswa berprestasi maupun kurang mampu oleh Jurusan Teknik Sipil PNJ. Hasil ini

diperkuat dengan grafik data pada gambar berikut, dimana prodi D4 TPJJ unggul dengan total 95% responden menjawab ‘setuju’ dan ‘sangat setuju’ (3 dan 4).



Gambar 17 – Persentase Pernyataan Ketiga di Jurusan Teknik Sipil Per Prodi

d. Jurusan Teknik Sipil Berperan Aktif dalam Penggunaan dan Pemeliharaan Sarana dan Prasarana yang Berkaitan dengan Kegiatan Mahasiswa

Dari hasil perhitungan jawaban responden, **511 (88%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju** bahwa Jurusan Teknik Sipil PNJ berperan aktif dalam penggunaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana yang berkaitan dengan kegiatan mahasiswa. Hasil *mean* jawaban responden berada di angka **3.16 pada skala 4**, sehingga tingkat kepuasan mahasiswa akan layanan kemahasiswaan yang berkaitan dengan pengembangan kepribadian dan kepemimpinan oleh Jurusan Teknik Sipil PNJ berada di angka **88%**.

Hasil perhitungan *mean* jawaban responden mahasiswa dimuat di dalam tabel berikut.

Tabel 32 – Hasil Perhitungan Pernyataan Keempat di Jurusan Teknik Sipil

Hasil Perhitungan	4 (Sangat Setuju)	3 (Setuju)	2 (Tidak Setuju)	1 (Sangat Tidak Setuju)
	131	301	107	40

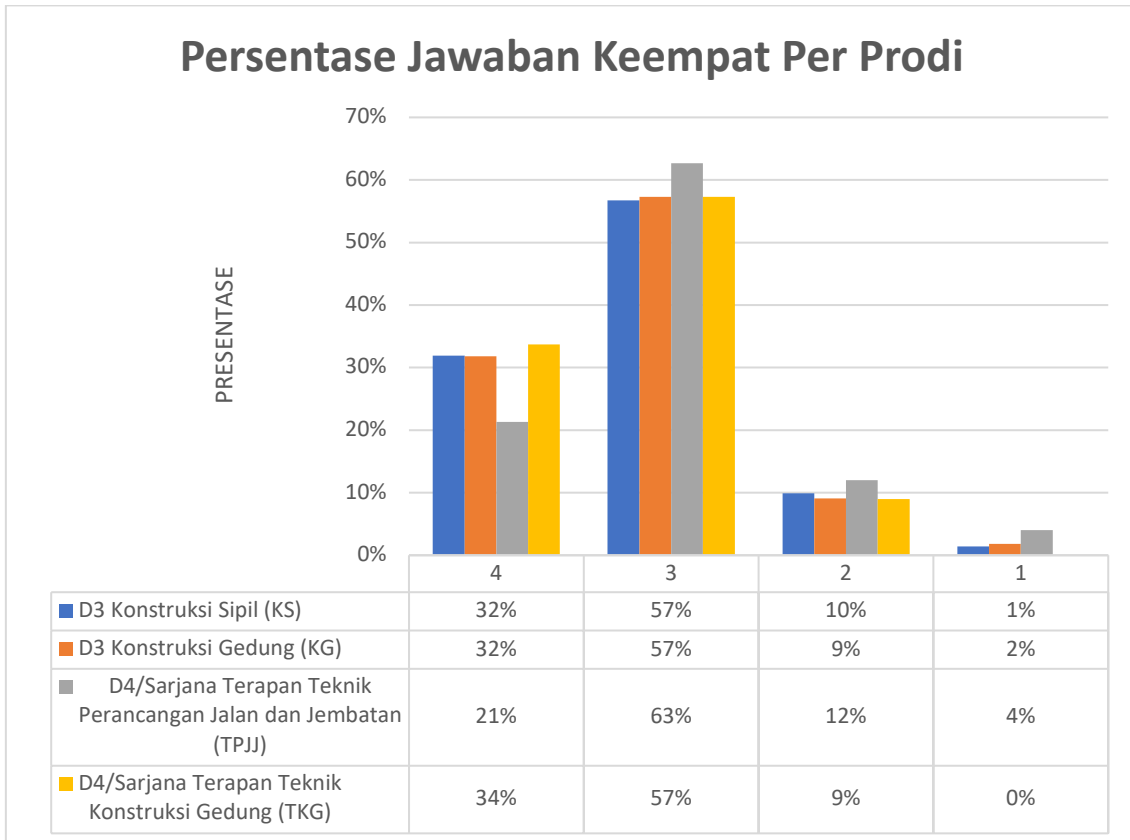
Responden Mahasiswa	23%	52%	18%	7%
	Mean jawaban responden: 2.90 (73%)			

Jawaban responden mahasiswa dikategorikan kembali sesuai dengan prodi masing-masing untuk melihat ketersebaran kepuasan mahasiswa. Hasil perhitungan *mean* jawaban responden mahasiswa sesuai dengan prodi asal mereka dimuat di dalam tabel berikut.

Tabel 33 –Perhitungan Pernyataan Keempat di Jurusan Teknik Sipil Per Prodi

Prodi	4	3	2	1	Mean	Urutan
D3 KS	45	80	14	2	3,19	3
D3 KG	35	63	10	2	3,19	2
D4 TPJJ	32	94	18	6	3,01	4
D4 TKG	60	102	16	0	3,25	1

Dari perhitungan *mean* pernyataan keempat di Jurusan Teknik Sipil berdasarkan prodi asal responden mahasiswa, responden mahasiswa dari prodi **D4 TKG** merupakan data dengan nilai *mean tertinggi (3.25 dalam skala 4)*. Dengan kata lain, mahasiswa prodi D4 TKG merupakan kelompok data mahasiswa yang paling puas akan layanan terkait peran aktif dari Jurusan Teknik Sipil dalam penggunaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana yang berkaitan dengan kegiatan mahasiswa. Prodi D4 TKG unggul dalam persentase responden yang menjawab ‘setuju dan sangat setuju’ (3 dan 4) dengan 91%. Hasil perhitungan persentase per prodi dimuat dalam gambar berikut.



Gambar 18 – Persentase Pernyataan Keempat di Jurusan Teknik Sipil Per Prodi

e. Jurusan Teknik Sipil Berperan Aktif dalam Penyebaran Informasi Terkait dengan Magang maupun Info Lowongan Pekerjaan

Dari hasil perhitungan jawaban responden, **494 (85%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju** bahwa Jurusan Teknik Sipil PNJ berperan aktif dalam penyebaran informasi terkait dengan magang maupun info lowongan pekerjaan. Hasil *mean* jawaban responden berada di angka **3.12 pada skala 4**, sehingga tingkat kepuasan mahasiswa akan layanan kemahasiswaan yang berkaitan dengan pengembangan kepribadian dan kepemimpinan oleh Jurusan Teknik Sipil PNJ berada di angka **85%**.

Hasil perhitungan *mean* jawaban responden mahasiswa dimuat di dalam tabel berikut.

Tabel 34 – Hasil Perhitungan Pernyataan Kelima di Jurusan Teknik Sipil

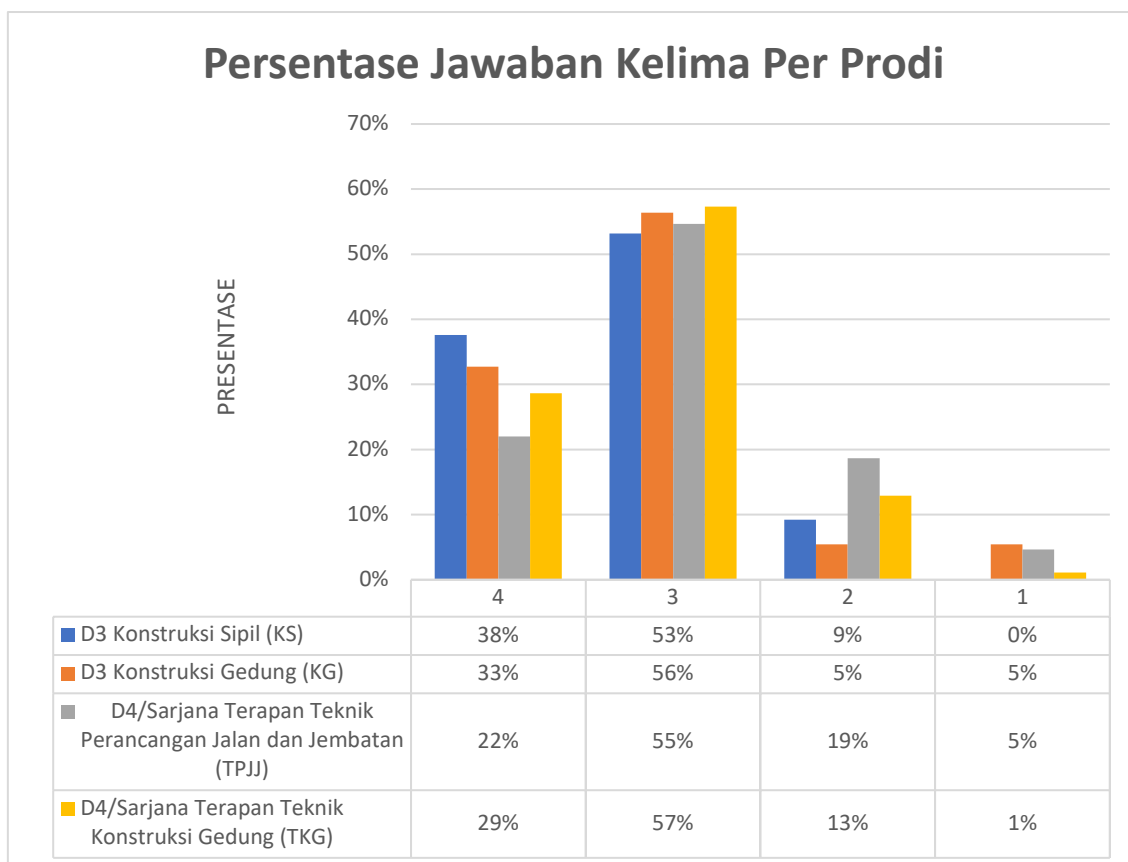
Hasil Perhitungan Responden Mahasiswa	4 (Sangat Setuju)	3 (Setuju)	2 (Tidak Setuju)	1 (Sangat Tidak Setuju)
	131	301	107	40
	23%	52%	18%	7%
Mean jawaban responden: 2.90 (73%)				

Jawaban responden mahasiswa dikategorikan kembali sesuai dengan prodi masing-masing untuk melihat ketersebaran kepuasan mahasiswa. Hasil perhitungan *mean* jawaban responden mahasiswa sesuai dengan prodi asal mereka dimuat di dalam tabel berikut.

Tabel 35 – Perhitungan Pernyataan Kelima di Jurusan Teknik Sipil Per Prodi

Prodi	4	3	2	1	Mean	Urutan
D3 KS	53	75	13	0	3,28	1
D3 KG	36	62	6	6	3,16	2
D4 TPJJ	33	82	28	7	2,94	4
D4 TKG	51	102	23	2	3,13	3

Dari perhitungan *mean* pernyataan keempat di Jurusan Teknik Sipil berdasarkan prodi asal responden mahasiswa, responden mahasiswa dari prodi **D3 KS** merupakan data dengan nilai *mean tertinggi (3.28 dalam skala 4)*. Dengan kata lain, mahasiswa prodi D3 KS merupakan kelompok data mahasiswa yang paling puas akan layanan terkait peran aktif dari Jurusan Teknik Sipil dalam penyebaran informasi terkait dengan magang maupun info lowongan pekerjaan. Hasil ini diperkuat dengan grafik data pada gambar berikut, dimana prodi D3 KS unggul dengan total 91% responden menjawab ‘setuju’ dan ‘sangat setuju’ (3 dan 4).



Gambar 19 – Persentase Pernyataan Kelima di Jurusan Teknik Sipil Per Prodi

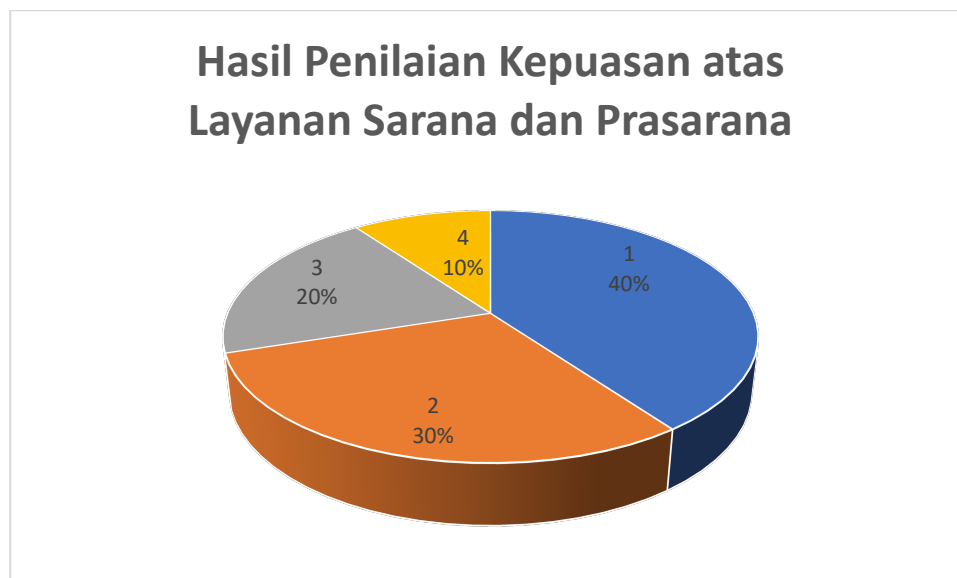
3. Hasil Kuesioner Layanan Sarana dan Prasarana

Tujuan spesifik dari pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa untuk layanan sarana dan prasarana adalah mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan yang berkaitan dengan fasilitas sarana dan prasarana yang ada di PNJ.

Secara keseluruhan, **87% responden merasa puas dan sangat puas** akan layanan sarana dan prasarana, baik yang dapat diakses secara umum di PNJ maupun yang khusus diperuntukkan bagi mahasiswa di Jurusan Teknik Sipil saja. Hasil penilaian terhadap seluruh responden mahasiswa dimuat dalam tabel dan gambar berikut.

Tabel 36 – Penilaian Kepuasan Seluruh Mahasiswa atas Layanan Sarana dan Prasarana

Penilaian Kepuasan Secara Umum	Total Jawaban	Persentase Jawaban	Mean Jawaban
4 (Sangat Puas)	166	29%	3.18 (80%)
3 (Puas)	360	62%	
2 (Tidak Puas)	48	8%	
1 (Sangat Tidak Puas)	5	1%	



Gambar 20 – Penilaian Kepuasan Seluruh Mahasiswa atas Layanan Sarana dan Prasarana

Pernyataan yang berkaitan dengan layanan sarana dan prasarana terdiri dari 10 pernyataan yang spesifik dan berbeda dengan satu pernyataan yang sudah dibahas di atas. Kesepuluh pernyataan dianalisis dengan terbagi menjadi dua bagian; sarana dan prasarana umum di PNJ dan khusus di Jurusan Teknik Sipil. Masing-masing bagian terbagi menjadi lima pernyataan. Sarana dan prasarana umum meliputi pembahasan mengenai parkir, *hotspot*

internet, kantin, dan poliklinik. Sarana dan prasarana khusus meliputi pembahasan mengenai ruang kelas, tempat ibadah, toilet, dan workshop/bengkel, laboratorium uji, dan laboratorium komputer.

3.1 Hasil Kuesioner Layanan Sarana dan Prasarana Umum di PNJ

Kuesioner kepuasan mahasiswa terhadap layanan sarana dan prasarana yang dapat diakses secara umum di PNJ terdiri dari 5 pernyataan. Masing-masing pernyataan memuat indikator penilaian yang berbeda. Perhitungan *mean* dari masing-masing pernyataan untuk seluruh responden dimuat pada tabel berikut.

Tabel 37 – Hasil Perhitungan *Mean* tentang Kepuasan Terhadap Layanan Sarana dan Prasarana Umum di PNJ

Jenis Pernyataan	Mean	Urutan
Fasilitas Parkiran Tersedia dengan Tertib, Aman, dan Nyaman	3,48	1
Fasilitas Hotspot Tersedia dan Berfungsi dengan Baik dan Cepat	2,77	5
Kantin Kampus Menyajikan Makanan yang Bervariasi dan Sehat dengan Harga yang Terjangkau	3,02	4
Kantin Kampus Menyediakan Tempat yang Rapi, Bersih, dan Nyaman	3,09	3
Poliklinik Sudah Menyediakan Layanan Kesehatan yang Memadai, Termasuk Dokter dan Suster yang Berjaga	3,13	2

Responden mahasiswa menjawab bahwa **kepuasan paling tinggi** ada pada tersedianya **fasilitas parkir yang tertib, aman, dan nyaman** bagi mahasiswa (*mean* = 3,48/87%). Secara keseluruhan, responden mahasiswa sudah berada di tingkat kepuasan yang baik, namun dapat lebih ditingkatkan lagi. Untuk aspek dengan tingkat **kepuasan paling rendah** ada pada **fasilitas hotspot internet** bagi kebutuhan mahasiswa. Informasi ini menjadi masukan bagi PNJ agar dapat meningkatkan mutu pelayanan sarana dan prasarana di masa mendatang.

a. Fasilitas Parkiran Tersedia dengan Tertib, Aman, dan Nyaman

Dari hasil perhitungan jawaban responden, **363 (96%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju** bahwa fasilitas parkir yang tersedia di PNJ ada dalam kondisi yang tertib, aman, dan nyaman. Hasil *mean* jawaban responden berada di angka **3.51 pada skala 4**, sehingga tingkat kepuasan mahasiswa akan fasilitas parkir yang tersedia di PNJ berada di

angka **88%**. Aspek ini perlu dipertahankan karena merupakan pernyataan dengan nilai *mean* **paling tinggi** dibandingkan yang lainnya.

Hasil perhitungan *mean* jawaban responden mahasiswa dimuat di dalam tabel berikut.

Tabel 38 – Hasil Perhitungan Pernyataan Pertama Bagian Layanan Sarana dan Prasarana

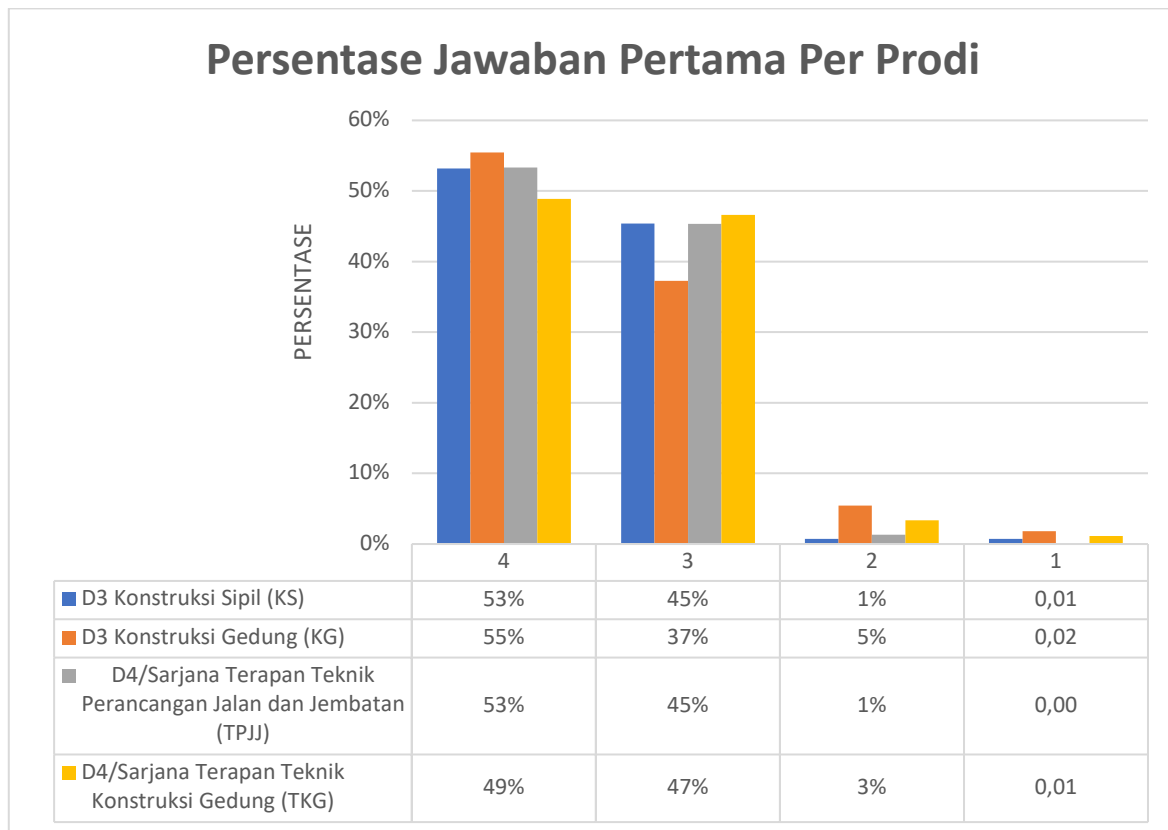
Hasil Perhitungan Responden Mahasiswa	4 (Sangat Setuju)	3 (Setuju)	2 (Tidak Setuju)	1 (Sangat Tidak Setuju)
	303	256	15	5
	52%	44%	3%	1%
Mean jawaban responden: 3.4 (87%)				

Jawaban responden mahasiswa dikategorikan kembali sesuai dengan prodi masing-masing untuk melihat ketersebaran kepuasan mahasiswa. Hasil perhitungan *mean* jawaban responden mahasiswa sesuai dengan prodi asal mereka dimuat di dalam tabel berikut.

Tabel 39 – Perhitungan Pernyataan Pertama Bagian Layanan Sarana dan Prasana Per Prodi

Prodi	4	3	2	1	Mean	Urutan
D3 KS	75	64	1	1	3,51	2
D3 KG	61	41	6	2	3,46	3
D4 TPJJ	80	68	2	0	3,52	1
D4 TKG	87	83	6	2	3,43	4

Dari perhitungan *mean* pernyataan pertama di bagian layanan sarana dan prasarana berdasarkan prodi asal responden mahasiswa, responden mahasiswa dari prodi **D4 TPJJ** merupakan data dengan nilai *mean tertinggi (3.52 dalam skala 4)*. Dengan kata lain, mahasiswa prodi D4 TPJJ merupakan kelompok data mahasiswa yang paling puas akan fasilitas parkir yang tersedia di PNJ berada dalam kondisi yang tertib, aman, dan nyaman. Hasil ini diperkuat dengan grafik data pada gambar berikut, dimana prodi D4 TPJJ unggul dengan total 99% responden menjawab ‘setuju’ dan ‘sangat setuju’ (3 dan 4).



Gambar 21 – Persentase Pernyataan Pertama Bagian Layanan Sarana dan Prasana Per Prodi

b. Fasilitas Hotspot Tersedia dan Berfungsi dengan Baik dan Cepat

Dari hasil perhitungan jawaban responden, **374 (65%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju** bahwa fasilitas *hotspot* internet tersedia dan berfungsi dengan baik dan cepat. Hasil *mean* jawaban responden berada di angka **2.76 pada skala 4**, sehingga tingkat kepuasan mahasiswa akan fasilitas parkir yang tersedia di PNJ berada di angka **69%**. Aspek ini perlu diperbaiki dan ditingkatkan karena merupakan pernyataan dengan nilai **mean paling rendah** dibandingkan yang lainnya.

Hasil perhitungan *mean* jawaban responden mahasiswa dimuat di dalam tabel berikut.

Tabel 40 – Hasil Perhitungan Pernyataan Kedua Bagian Layanan Sarana dan Prasarana

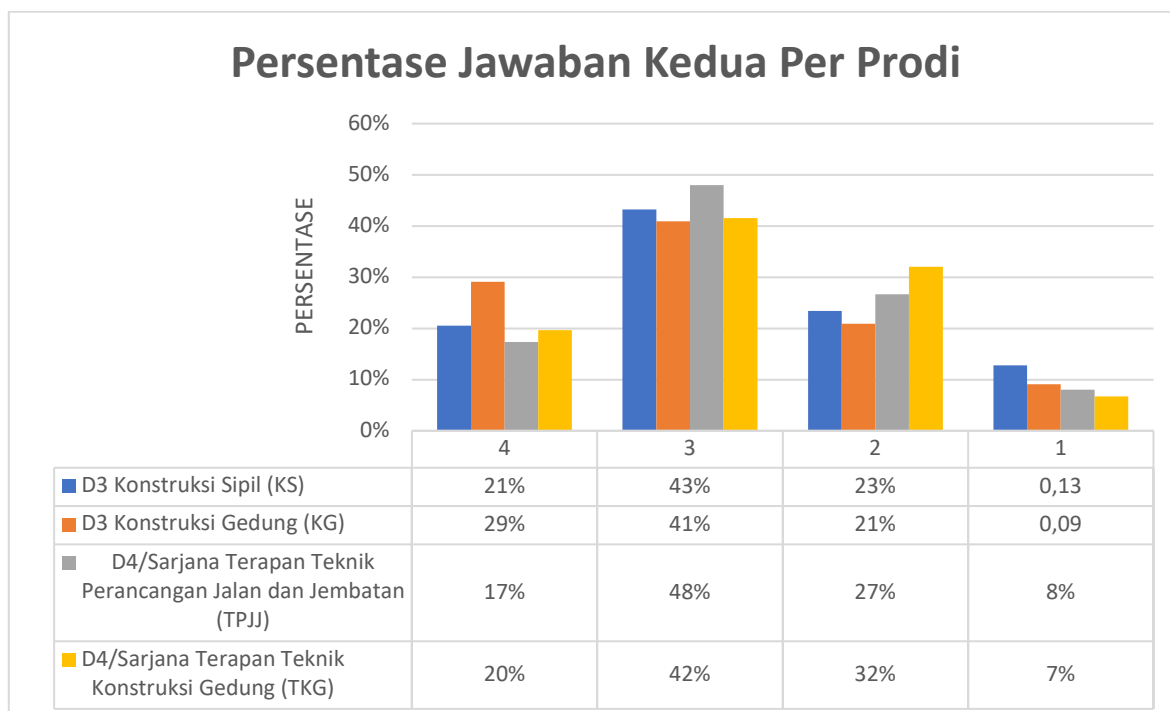
Hasil Perhitungan Responden Mahasiswa	4 (Sangat Setuju)	3 (Setuju)	2 (Tidak Setuju)	1 (Sangat Tidak Setuju)
	122	252	153	52
	21%	44%	26%	9%
Mean jawaban responden: 2.76 (69%)				

Jawaban responden mahasiswa dikategorikan kembali sesuai dengan prodi masing-masing untuk melihat ketersebaran kepuasan mahasiswa. Hasil perhitungan *mean* jawaban responden mahasiswa sesuai dengan prodi asal mereka dimuat di dalam tabel berikut.

Tabel 41 – Perhitungan Pernyataan Kedua Bagian Layanan Sarana dan Prasana Per Prodi

Prodi	4	3	2	1	Mean	Urutan
D3 KS	29	61	33	18	2,72	4
D3 KG	32	45	23	10	2,90	1
D4 TPJJ	26	72	40	12	2,75	2
D4 TKG	35	74	57	12	2,74	3

Dari perhitungan *mean* pernyataan kedua di bagian layanan sarana dan prasarana berdasarkan prodi asal responden mahasiswa, responden mahasiswa dari prodi **D3 KG** merupakan data dengan nilai *mean tertinggi (2.90 dalam skala 4)*. Dengan kata lain, mahasiswa prodi D3 KG merupakan kelompok data mahasiswa yang paling puas akan fasilitas *hotspot* internet yang tersedia dan berfungsi dengan baik dan cepat. Hasil ini diperkuat dengan grafik data pada gambar berikut, dimana prodi D4 TPJJ unggul dengan total 86% responden menjawab ‘setuju’ dan ‘sangat setuju’ (3 dan 4).



Gambar 22 – Persentase Pernyataan Kedua Bagian Layanan Sarana dan Prasana Per Prodi

c. Kantin Kampus Menyajikan Makanan yang Bervariasi dan Sehat dengan Harga yang Terjangkau

Dari hasil perhitungan jawaban responden, **459 (79%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju** bahwa fasilitas kantin kampus menyajikan makanan yang bervariasi, sehat, dan harganya terjangkau. Hasil *mean* jawaban responden berada di angka **3.01 pada skala 4**, sehingga tingkat kepuasan mahasiswa akan fasilitas kantin kampus (yang tersedia di PNJ) menyajikan makanan yang bervariasi, sehat, dan harganya terjangkau berada di angka **75%**.

Hasil perhitungan *mean* jawaban responden mahasiswa dimuat di dalam tabel berikut.

Tabel 42 – Hasil Perhitungan Pernyataan Ketiga Bagian Layanan Sarana dan Prasarana

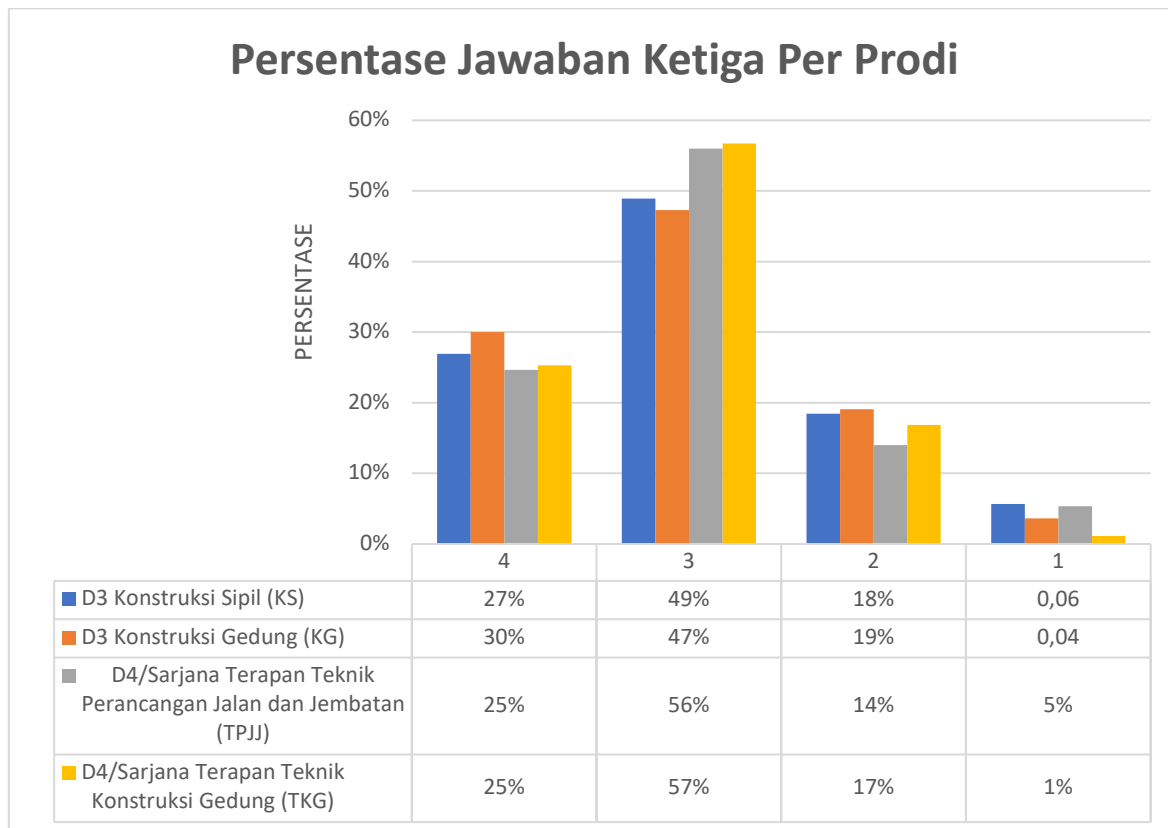
Hasil Perhitungan Responden Mahasiswa	4 (Sangat Setuju)	3 (Setuju)	2 (Tidak Setuju)	1 (Sangat Tidak Setuju)
	153	306	98	22
	26%	53%	17%	4%
Mean jawaban responden: 3.01 (75%)				

Jawaban responden mahasiswa dikategorikan kembali sesuai dengan prodi masing-masing untuk melihat ketersebaran kepuasan mahasiswa. Hasil perhitungan *mean* jawaban responden mahasiswa sesuai dengan prodi asal mereka dimuat di dalam tabel berikut.

Tabel 43 – Perhitungan Pernyataan Ketiga Bagian Layanan Sarana dan Prasarana Per Prodi

Prodi	4	3	2	1	Mean	Urutan
D3 KS	38	69	26	8	2,97	4
D3 KG	33	52	21	4	3,04	2
D4 TPJJ	37	84	21	8	3,00	3
D4 TKG	45	101	30	2	3,06	1

Dari perhitungan *mean* pernyataan ketiga di bagian layanan sarana dan prasarana berdasarkan prodi asal responden mahasiswa, responden mahasiswa dari prodi **D4 TKG** merupakan data dengan nilai *mean tertinggi (3.06 dalam skala 4)*. Dengan kata lain, mahasiswa prodi D4 TKG merupakan kelompok data mahasiswa yang paling puas akan fasilitas kantin kampus (yang tersedia di PNJ) menyajikan makanan yang bervariasi, sehat, dan harganya terjangkau. Hasil ini diperkuat dengan grafik data pada gambar berikut, dimana prodi D4 TKG unggul dengan total 82% responden menjawab ‘setuju’ dan ‘sangat setuju’ (3 dan 4).



Gambar 23 – Persentase Pernyataan Ketiga Bagian Layanan Sarana dan Prasana Per Prodi

d. Kantin Kampus Menyediakan Tempat yang Rapi, Bersih, dan Nyaman

Dari hasil perhitungan jawaban responden, **470 (81%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju** bahwa fasilitas kantin kampus yang menyediakan tempat yang rapi, bersih, dan nyaman. Hasil *mean* jawaban responden berada di angka **3.08 pada skala 4**, sehingga tingkat kepuasan mahasiswa akan fasilitas kantin kampus (yang tersedia di PNJ) menyediakan tempat yang rapi, bersih, dan nyaman berada di angka **77%**.

Hasil perhitungan *mean* jawaban responden mahasiswa dimuat di dalam tabel berikut.

Tabel 44 – Hasil Perhitungan Pernyataan Keempat Bagian Layanan Sarana dan Prasarana

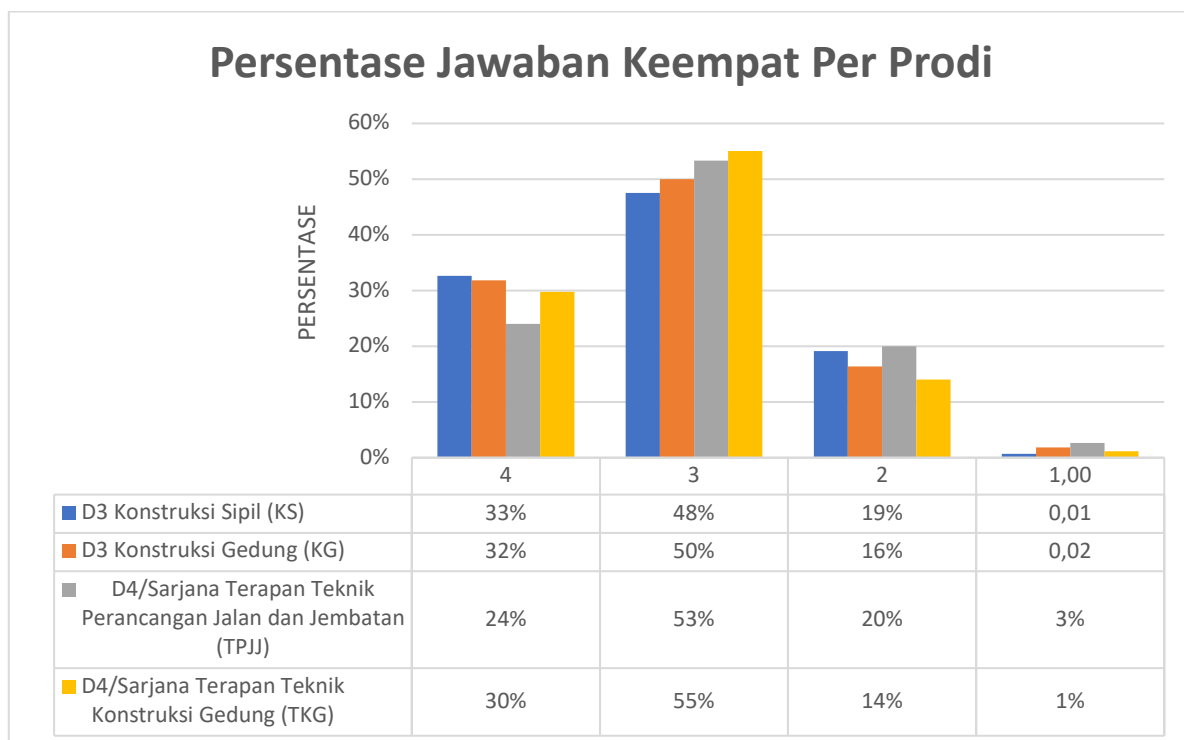
Hasil Perhitungan Responden Mahasiswa	4 (Sangat Setuju)	3 (Setuju)	2 (Tidak Setuju)	1 (Sangat Tidak Setuju)
	170	300	100	9
	29%	52%	17%	2%
Mean jawaban responden: 3.08 (77%)				

Jawaban responden mahasiswa dikategorikan kembali sesuai dengan prodi masing-masing untuk melihat ketersebaran kepuasan mahasiswa. Hasil perhitungan *mean* jawaban responden mahasiswa sesuai dengan prodi asal mereka dimuat di dalam tabel berikut.

Tabel 45 – Perhitungan Pernyataan Keempat Bagian Layanan Sarana dan Prasana Per Prodi

Prodi	4	3	2	1	Mean	Urutan
D3 KS	46	67	27	1	3,12	3
D3 KG	35	55	18	2	3,12	2
D4 TPJJ	36	80	30	4	2,99	4
D4 TKG	53	98	25	2	3,13	1

Dari perhitungan *mean* pernyataan keempat di bagian layanan sarana dan prasarana berdasarkan prodi asal responden mahasiswa, responden mahasiswa dari prodi **D4 TKG** merupakan data dengan nilai *mean tertinggi (3.13 dalam skala 4)*. Dengan kata lain, mahasiswa prodi D4 TKG merupakan kelompok data mahasiswa yang paling puas akan fasilitas kantin kampus yang menyediakan tempat yang rapi, bersih, dan nyaman. Prodi D4 TKG unggul dalam persentase responden yang menjawab ‘setuju dan sangat setuju’ (3 dan 4) dengan 85%, namun prodi D4 TKG memiliki responden dengan jawaban ‘sangat setuju’ terbanyak (30%) dibandingkan prodi lainnya. Hasil perhitungan persentase per prodi dimuat dalam gambar berikut.



Gambar 24 – Persentase Pernyataan Keempat Bagian Layanan Sarana dan Prasana Per Prodi

e. **Poliklinik Sudah Menyediakan Layanan Kesehatan yang Memadai, Termasuk Dokter dan Suster yang Berjaga**

Dari hasil perhitungan jawaban responden, **491 (85%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju** bahwa fasilitas poliklinik sudah menyediakan layanan kesehatan yang memadai (termasuk dokter dan suster yang berjaga). Hasil *mean* jawaban responden berada di angka **3.13 pada skala 4**, sehingga tingkat kepuasan mahasiswa akan fasilitas poliklinik sudah menyediakan layanan kesehatan yang memadai (termasuk dokter dan suster yang berjaga) berada di angka **78%**.

Hasil perhitungan *mean* jawaban responden mahasiswa dimuat di dalam tabel berikut.

Tabel 46 – Hasil Perhitungan Pernyataan Kelima Bagian Layanan Sarana dan Prasarana

Hasil Perhitungan Responden Mahasiswa	4 (Sangat Setuju)	3 (Setuju)	2 (Tidak Setuju)	1 (Sangat Tidak Setuju)
	177	314	76	12
	31%	54%	13%	2%
Mean jawaban responden: 3.13 (78%)				

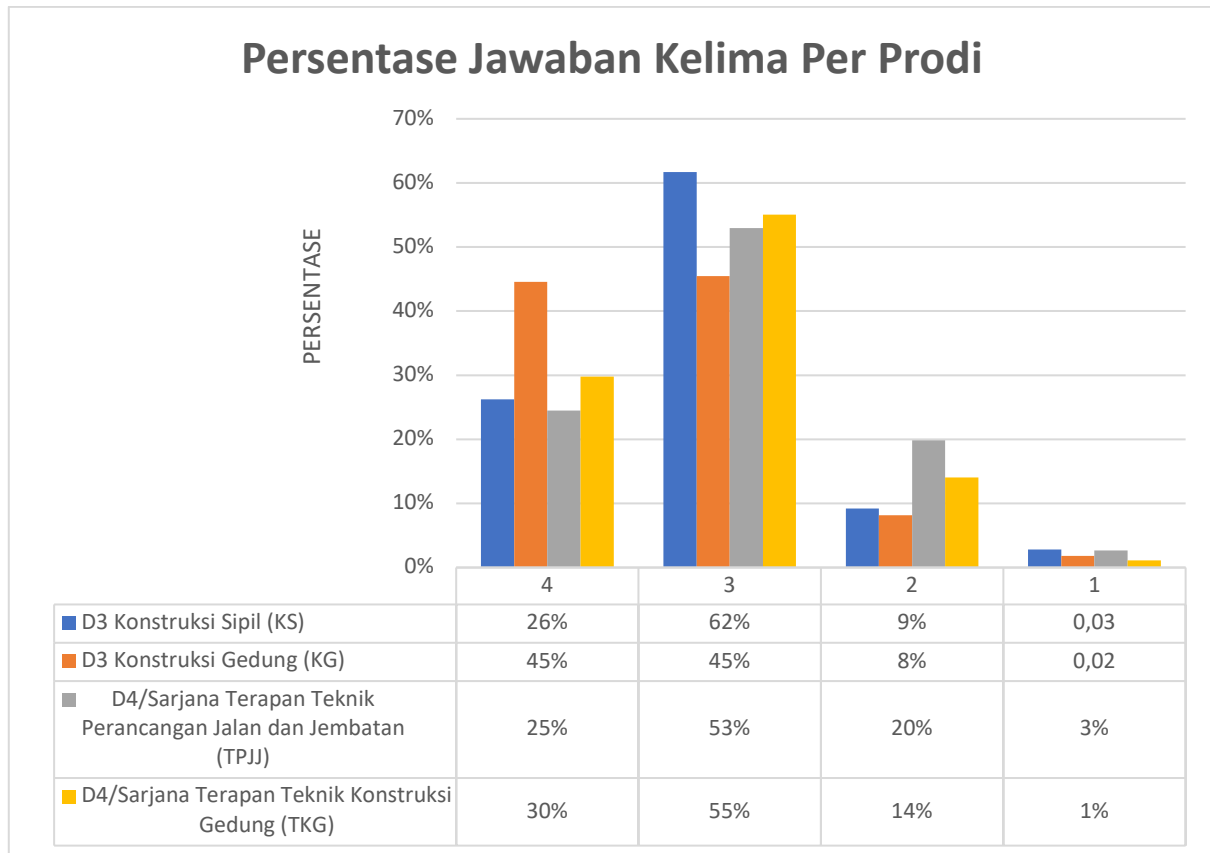
Jawaban responden mahasiswa dikategorikan kembali sesuai dengan prodi masing-masing untuk melihat ketersebaran kepuasan mahasiswa. Hasil perhitungan *mean* jawaban responden mahasiswa sesuai dengan prodi asal mereka dimuat di dalam tabel berikut.

Tabel 47 – Perhitungan Pernyataan Kelima Bagian Layanan Sarana dan Prasarana Per Prodi

Prodi	4	3	2	1	Mean	Urutan
D3 KS	37	87	13	4	3,11	3
D3 KG	49	50	9	2	3,33	1
D4 TPJJ	37	80	30	4	2,99	4
D4 TKG	53	98	25	2	3,13	2

Dari perhitungan *mean* pernyataan kelima di bagian layanan sarana dan prasarana berdasarkan prodi asal responden mahasiswa, responden mahasiswa dari prodi **D3 KG** merupakan data dengan nilai *mean tertinggi (3.33 dalam skala 4)*. Dengan kata lain, mahasiswa prodi D3 KG merupakan kelompok data mahasiswa yang paling puas akan fasilitas poliklinik sudah menyediakan layanan kesehatan yang memadai (termasuk dokter dan suster yang berjaga). Prodi D3 KG unggul dalam persentase responden yang menjawab ‘setuju dan sangat setuju’ (3 dan 4) dengan 90%, namun prodi D3 KG memiliki responden dengan jawaban

‘sangat setuju’ terbanyak (45%) dibandingkan prodi lainnya. Hasil perhitungan persentase per prodi dimuat dalam gambar berikut.



Gambar 25 – Persentase Pernyataan Kelima Bagian Layanan Sarana dan Prasana Per Prodi

3.2 Hasil Kuesioner Layanan Sarana dan Prasarana Khusus di Jurusan Teknik Sipil

Kuesioner kepuasan mahasiswa terhadap layanan sarana dan prasarana yang khusus ada di gedung-gedung perkuliahan Jurusan Teknik Sipil PNJ terdiri dari 5 pernyataan. Masing-masing pernyataan memuat indikator penilaian yang berbeda. Perhitungan *mean* dari masing-masing pernyataan untuk seluruh responden dimuat pada tabel berikut.

Tabel 48 – Hasil Perhitungan *Mean* tentang Kepuasan Terhadap Layanan Sarana dan Prasarana Khusus di Jurusan Teknik Sipil

Jenis Pernyataan	Mean	Urutan
Ruang Kelas Memiliki Kelengkapan yang Memadai (misal: meja dan kursi lengkap, proyektor berfungsi)	3,51	1
Ruang Kelas Memiliki Kebersihan dan Kenyamanan yang Sesuai	3,38	3
Toilet Berfungsi dengan Baik dan Terjaga Kebersihannya	3,44	2

Peralatan di Workshop/Bengkel, Laboratorium, dan Lab Komputer Mampu Mendukung Kebutuhan Pembelajaran	3,22	4
Ruangan untuk Beribadah Tersedia dengan Kebersihan dan Kenyaman yang terjaga	3,17	5

Responden mahasiswa menjawab bahwa **kepuasan paling tinggi** ada pada tersedianya **ruang kelas memiliki kelengkapan yang memadai bagi mahasiswa** ($mean = 3.51/88\%$). Secara keseluruhan, responden mahasiswa sudah berada di tingkat kepuasan yang baik dan patut dipertahankan. Tingkat kepuasan yang baik ini ditunjukkan dengan tidak ada pernyataan yang memiliki nilai *mean* di bawah 3/75%. Untuk aspek dengan tingkat **kepuasan paling rendah** ada pada **fasilitas ruangan beribadah** bagi kebutuhan mahasiswa. Informasi ini menjadi masukan bagi Jurusan Teknik Sipil PNJ agar dapat meningkatkan mutu pelayanan sarana dan prasarana di masa mendatang.

a. Ruang Kelas Memiliki Kelengkapan yang Memadai (misal: meja dan kursi lengkap, proyektor berfungsi)

Dari hasil perhitungan jawaban responden, **544 (94%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju** bahwa fasilitas ruang kelas di Jurusan Teknik Sipil memiliki kelengkapan yang memadai (misal: meja dan kursi lengkap, proyektor berfungsi). Hasil *mean* jawaban responden berada di angka **3.51 pada skala 4**, sehingga tingkat kepuasan mahasiswa akan kelengkapan fasilitas ruang kelas (misal: meja dan kursi lengkap, proyektor berfungsi) yang mereka gunakan di Jurusan Teknik Sipil berada di angka **88%**.

Hasil perhitungan *mean* jawaban responden mahasiswa dimuat di dalam tabel berikut.

Tabel 49 – Hasil Perhitungan Pernyataan Pertama Bagian Layanan Sarana dan Prasarana

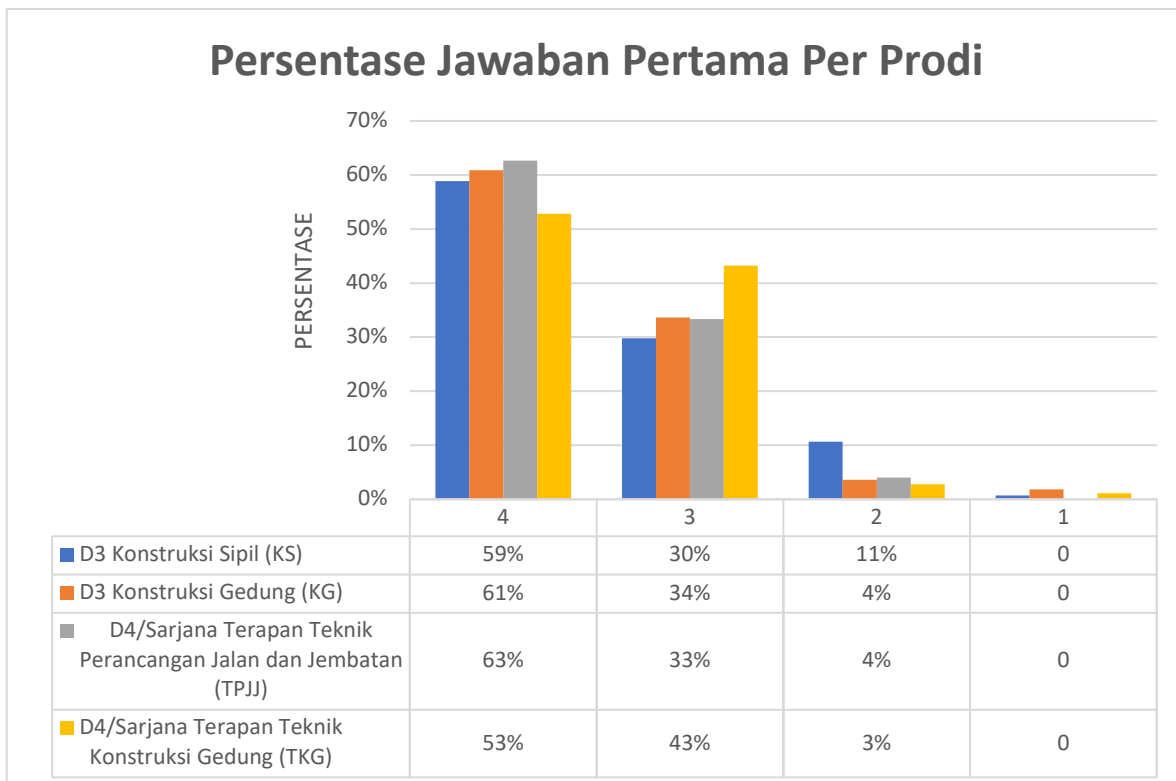
Hasil Perhitungan Responden Mahasiswa	4 (Sangat Setuju)	3 (Setuju)	2 (Tidak Setuju)	1 (Sangat Tidak Setuju)
	338	206	30	5
	58%	36%	5%	1%
Mean jawaban responden: 3.51 (88%)				

Jawaban responden mahasiswa dikategorikan kembali sesuai dengan prodi masing-masing untuk melihat ketersebaran kepuasan mahasiswa. Hasil perhitungan *mean* jawaban responden mahasiswa sesuai dengan prodi asal mereka dimuat di dalam tabel berikut.

Tabel 50 – Perhitungan Pernyataan Pertama Bagian Layanan Sarana dan Prasana Per Prodi

Prodi	4	3	2	1	Mean	Urutan
D3 KS	83	42	15	1	3,47	4
D3 KG	67	37	4	2	3,54	2
D4 TPJJ	94	50	6	0	3,59	1
D4 TKG	94	77	5	2	3,48	3

Dari perhitungan *mean* pernyataan pertama di bagian layanan sarana dan prasarana berdasarkan prodi asal responden mahasiswa, responden mahasiswa dari prodi **D4 TPJJ** merupakan data dengan nilai *mean tertinggi (3.59 dalam skala 4)*. Dengan kata lain, mahasiswa prodi D4 TPJJ merupakan kelompok data mahasiswa yang paling puas akan kelengkapan fasilitas ruang kelas (misal: meja dan kursi lengkap, proyektor berfungsi) yang mereka gunakan di Jurusan Teknik Sipil. Prodi D4 TPJJ unggul dalam persentase responden yang menjawab ‘setuju dan sangat setuju’ (3 dan 4) dengan 96%. Hasil perhitungan persentase per prodi dimuat dalam gambar berikut.



Gambar 26 – Persentase Pernyataan Pertama Bagian Layanan Sarana dan Prasana Per Prodi

b. Ruang Kelas Memiliki Kebersihan dan Kenyamanan yang Sesuai

Dari hasil perhitungan jawaban responden, **533 (92%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju** bahwa fasilitas ruang kelas di Jurusan Teknik Sipil memiliki tingkat kebersihan dan kenyamanan yang sesuai. Hasil *mean* jawaban responden berada di angka **3.37**

pada skala 4, sehingga tingkat kepuasan mahasiswa akan kebersihan dan kenyamanan dari fasilitas ruang kelas yang mereka gunakan di Jurusan Teknik Sipil berada di angka 84%. Satu temuan yang menarik dan positif dari pengolahan ini adalah tidak ada responden yang menjawab ‘sangat tidak setuju’ pada pernyataan ini.

Hasil perhitungan *mean* jawaban responden mahasiswa dimuat di dalam tabel berikut.

Tabel 51 – Hasil Perhitungan Pernyataan Kedua Bagian Layanan Sarana dan Prasarana

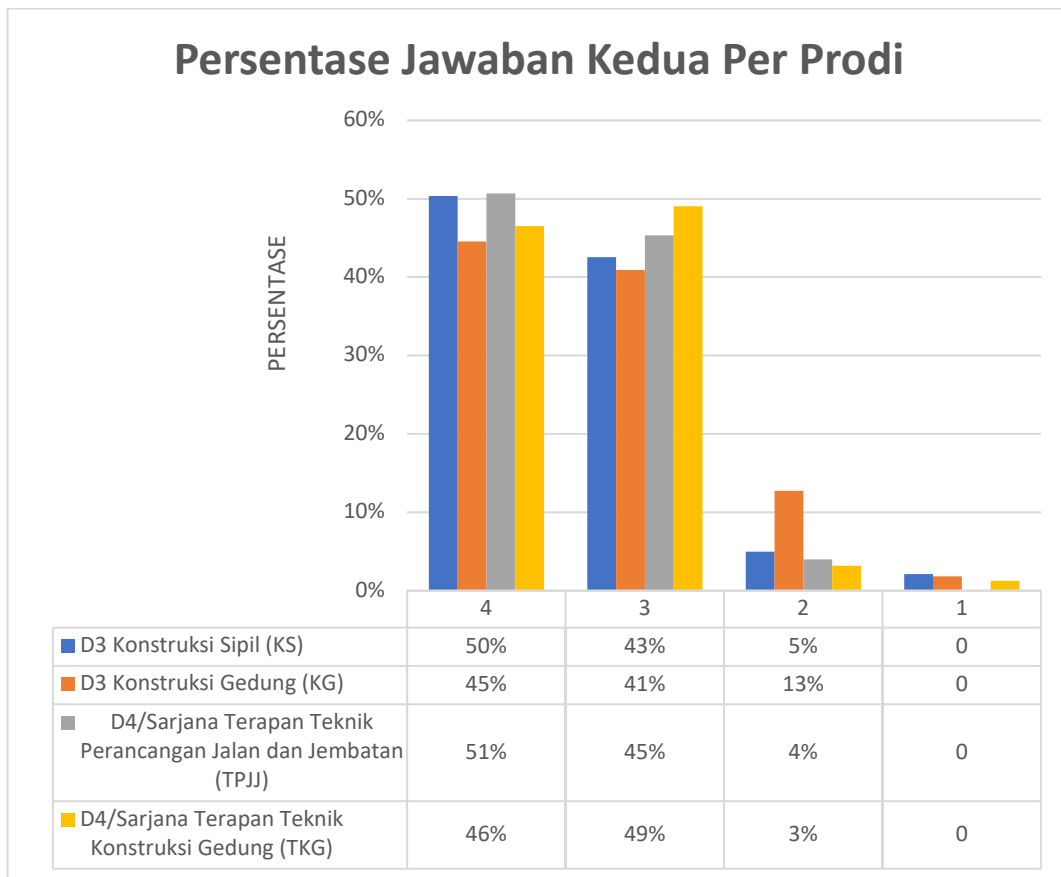
Hasil Perhitungan Responden Mahasiswa	4 (Sangat Setuju)	3 (Setuju)	2 (Tidak Setuju)	1 (Sangat Tidak Setuju)
	269	264	41	5
	46%	46%	7%	1%
Mean jawaban responden: 3.37 (84%)				

Jawaban responden mahasiswa dikategorikan kembali sesuai dengan prodi masing-masing untuk melihat ketersebaran kepuasan mahasiswa. Hasil perhitungan *mean* jawaban responden mahasiswa sesuai dengan prodi asal mereka dimuat di dalam tabel berikut.

Tabel 52 – Perhitungan Pernyataan Kedua Bagian Layanan Sarana dan Prasarana Per Prodi

Prodi	4	3	2	1	Mean	Urutan
D3 KS	71	60	7	3	3,41	3
D3 KG	49	45	14	2	3,28	3
D4 TPJJ	76	68	6	0	3,47	1
D4 TKG	73	77	5	2	3,41	2

Dari perhitungan *mean* pernyataan kedua di bagian layanan sarana dan prasarana berdasarkan prodi asal responden mahasiswa, responden mahasiswa dari prodi **D4 TPJJ** merupakan data dengan nilai *mean tertinggi (3.47 dalam skala 4)*. Dengan kata lain, mahasiswa prodi D4 TPJJ merupakan kelompok data mahasiswa yang paling puas akan kebersihan dan kenyamanan dari fasilitas ruang kelas yang mereka gunakan di Jurusan Teknik Sipil. Prodi D4 TKG unggul dalam persentase responden yang menjawab ‘setuju dan sangat setuju’ (3 dan 4) dengan 96%, namun prodi D4 TPJJ memiliki responden dengan jawaban ‘sangat setuju’ terbanyak (51%) dibandingkan prodi lainnya. Hasil perhitungan persentase per prodi dimuat dalam gambar berikut.



Gambar 27 – Persentase Pernyataan Kedua Bagian Layanan Sarana dan Prasarana Per Prodi

c. Toilet Berfungsi dengan Baik dan Terjaga Kebersihannya

Dari hasil perhitungan jawaban responden, **545 (94%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju** bahwa fasilitas toilet di Jurusan Teknik Sipil berfungsi dengan baik dan terjaga kebersihannya. Hasil *mean* jawaban responden berada di angka **3.43 pada skala 4**, sehingga tingkat kepuasan mahasiswa akan fungsi dan tingkat kebersihan dari fasilitas toilet di Jurusan Teknik Sipil berada di angka **86%**. Satu temuan yang menarik dan positif dari pengolahan ini adalah **tidak ada responden yang menjawab ‘sangat tidak setuju’** pada pernyataan ini. Selain itu, aspek ini perlu dipertahankan karena merupakan pernyataan dengan nilai **mean paling tinggi** dibandingkan yang lainnya.

Hasil perhitungan *mean* jawaban responden mahasiswa dimuat di dalam tabel berikut.

Tabel 53 – Hasil Perhitungan Pernyataan Ketiga Bagian Layanan Sarana dan Prasarana

Hasil Perhitungan Responden Mahasiswa	4 (Sangat Setuju)	3 (Setuju)	2 (Tidak Setuju)	1 (Sangat Tidak Setuju)
	287	258	34	0
	50%	45%	6%	0%

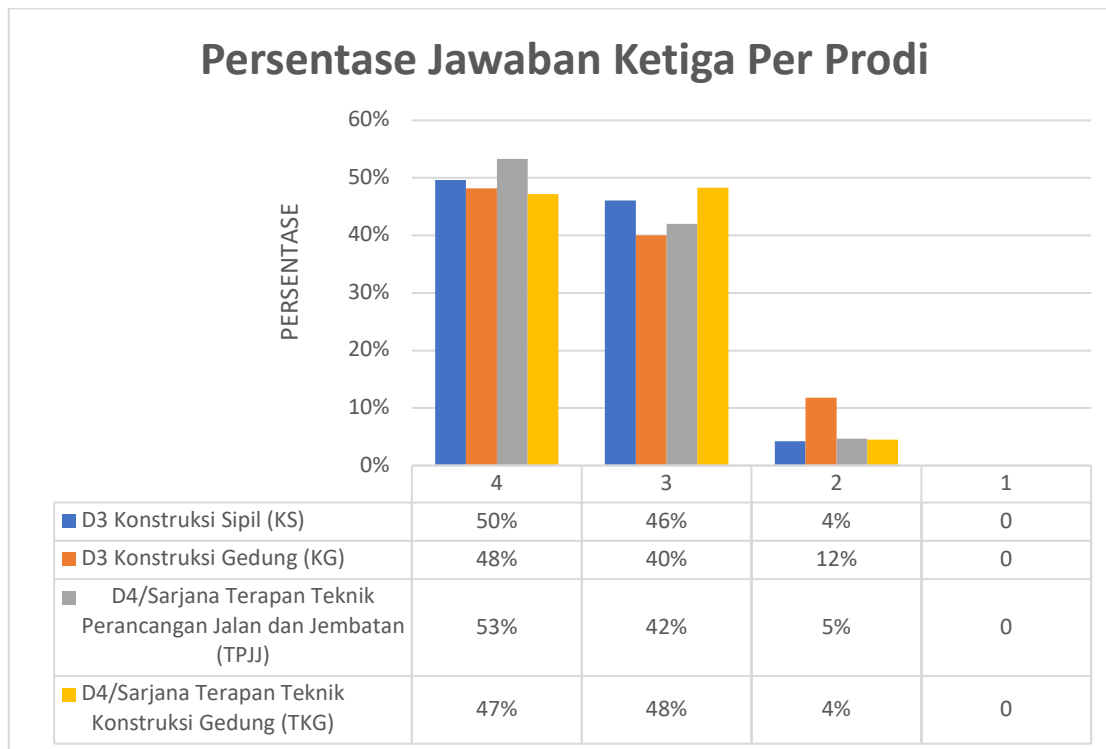
	Mean jawaban responden: 3.43 (86%)
--	------------------------------------

Jawaban responden mahasiswa dikategorikan kembali sesuai dengan prodi masing-masing untuk melihat ketersebaran kepuasan mahasiswa. Hasil perhitungan *mean* jawaban responden mahasiswa sesuai dengan prodi asal mereka dimuat di dalam tabel berikut.

Tabel 54 – Perhitungan Pernyataan Ketiga Bagian Layanan Sarana dan Prasana Per Prodi

Prodi	4	3	2	1	Mean	Urutan
D3 KS	70	65	6	0	3,45	2
D3 KG	53	44	13	0	3,36	5
D4 TPJJ	80	63	7	0	3,49	1
D4 TKG	84	86	8	0	3,43	3

Dari perhitungan *mean* pernyataan ketiga di bagian layanan sarana dan prasarana berdasarkan prodi asal responden mahasiswa, responden mahasiswa dari prodi **D4 TPJJ** merupakan data dengan nilai *mean tertinggi (3.49 dalam skala 4)*. Dengan kata lain, mahasiswa prodi D4 TPJJ merupakan kelompok data mahasiswa yang paling puas akan fungsi dan tingkat kebersihan dari fasilitas toilet di Jurusan Teknik Sipil. Prodi D3 KS dan D4 TKG sama-sama unggul dalam persentase responden yang menjawab ‘setuju dan sangat setuju’ (3 dan 4) dengan 96%, namun prodi D4 TPJJ memiliki responden dengan jawaban ‘sangat setuju’ terbanyak (53%) dibandingkan prodi lainnya. Hasil perhitungan persentase per prodi dimuat dalam gambar berikut.



Gambar 28 – Persentase Pernyataan Ketiga Bagian Layanan Sarana dan Prasarana Per Prodi
d. Peralatan di Workshop/Bengkel, Laboratorium, dan Lab Komputer Mampu Mendukung Kebutuhan Pembelajaran

Dari hasil perhitungan jawaban responden, **490 (85%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju** bahwa fasilitas workshop/bengkel, laboratorium, dan lab komputer di Jurusan Teknik Sipil memiliki peralatan yang mampu mendukung kebutuhan pembelajaran. Hasil *mean* jawaban responden berada di angka **3.21 pada skala 4**, sehingga tingkat kepuasan mahasiswa akan peralatan yang mampu mendukung kebutuhan pembelajaran pada workshop/bengkel, laboratorium, dan lab komputer di Jurusan Teknik Sipil berada di angka **80%**.

Hasil perhitungan *mean* jawaban responden mahasiswa dimuat di dalam tabel berikut.

Tabel 55 – Hasil Perhitungan Pernyataan Keempat Bagian Layanan Sarana dan Prasarana

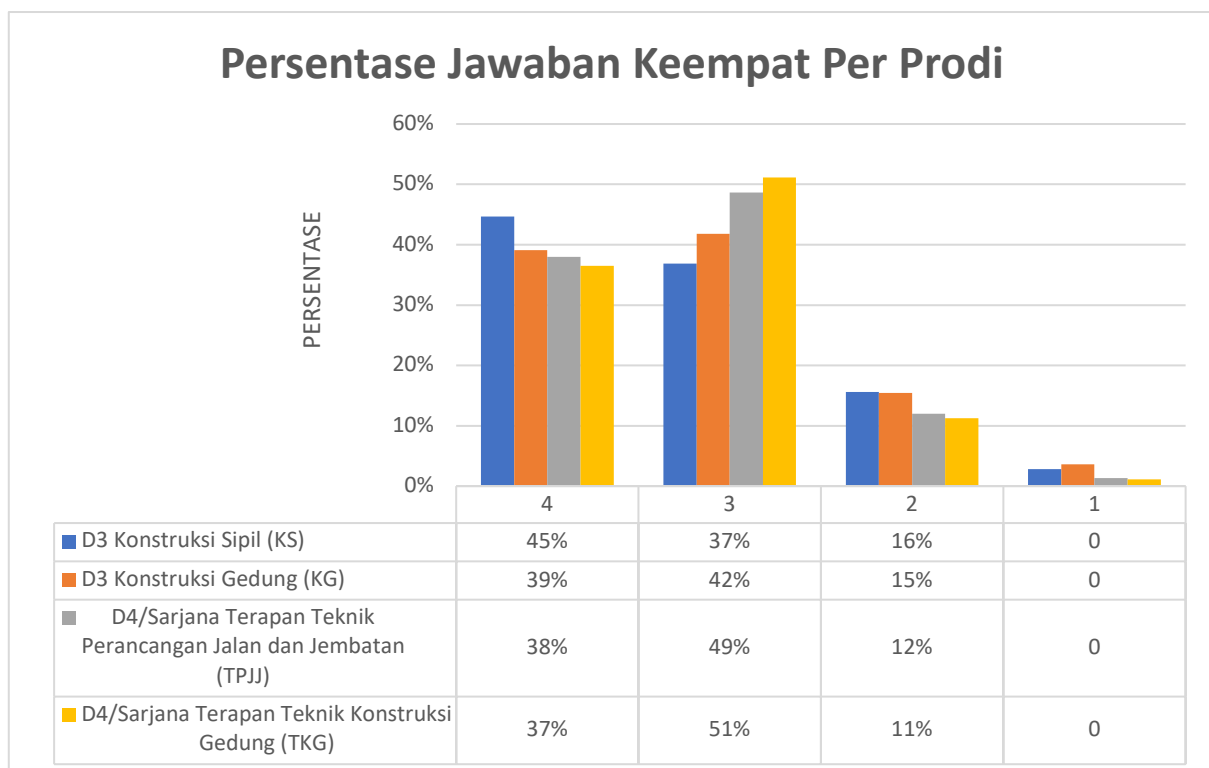
Hasil Perhitungan Responden Mahasiswa	4 (Sangat Setuju)	3 (Setuju)	2 (Tidak Setuju)	1 (Sangat Tidak Setuju)
	228	262	77	12
	39%	45%	13%	2%
Mean jawaban responden: 3.21 (80%)				

Jawaban responden mahasiswa dikategorikan kembali sesuai dengan prodi masing-masing untuk melihat ketersebaran kepuasan mahasiswa. Hasil perhitungan *mean* jawaban responden mahasiswa sesuai dengan prodi asal mereka dimuat di dalam tabel berikut.

Tabel 56 – Perhitungan Pernyataan Keempat Bagian Layanan Sarana dan Prasana Per Prodi

Prodi	4	3	2	1	Mean	Urutan
D3 KS	63	52	22	4	3,23	3
D3 KG	43	46	17	4	3,16	4
D4 TPJJ	57	73	18	2	3,23	2
D4 TKG	65	91	20	2	3,23	1

Dari perhitungan *mean* pernyataan keempat di bagian layanan sarana dan prasarana berdasarkan prodi asal responden mahasiswa, responden mahasiswa dari prodi **D4 TKG**, **D4 TPJJ**, **D3 KS** merupakan data dengan nilai *mean tertinggi (3.23 dalam skala 4)*. Dengan kata lain, hampir semua mahasiswa teknik sipil merasa sangat puas akan peralatan yang mampu mendukung kebutuhan pembelajaran pada workshop/bengkel, laboratorium, dan lab komputer di Jurusan Teknik Sipil. Hasil ini diperkuat dengan grafik data pada gambar berikut, dimana prodi D4 tkg unggul dengan total 88% responden menjawab ‘sangat setuju’.



Gambar 29 – Persentase Pernyataan Keempat Bagian Layanan Sarana dan Prasana Per Prodi

e. **Ruangan untuk Beribadah Tersedia dengan Kebersihan dan Kenyaman yang Terjaga**

Dari hasil perhitungan jawaban responden, **480 (83%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju** bahwa ruangan untuk beribadah di Jurusan Teknik Sipil tersedia dengan kebersihan dan kenyamanan yang terjaga. Hasil *mean* jawaban responden berada di angka **3.17 pada skala 4**, sehingga tingkat kepuasan mahasiswa akan kebersihan dan kenyamanan ruangan untuk beribadah di Jurusan Teknik Sipil berada di angka **79%**. Aspek ini perlu ditingkatkan karena merupakan pernyataan dengan nilai *mean* **paling tinggi** dibandingkan yang lainnya.

Hasil perhitungan *mean* jawaban responden mahasiswa dimuat di dalam tabel berikut.

Tabel 57 – Hasil Perhitungan Pernyataan Kelima Bagian Layanan Sarana dan Prasarana

Hasil Perhitungan Responden Mahasiswa	4 (Sangat Setuju)	3 (Setuju)	2 (Tidak Setuju)	1 (Sangat Tidak Setuju)
	214	266	83	16
	37%	46%	14%	3%
Mean jawaban responden: 3.17 (79%)				

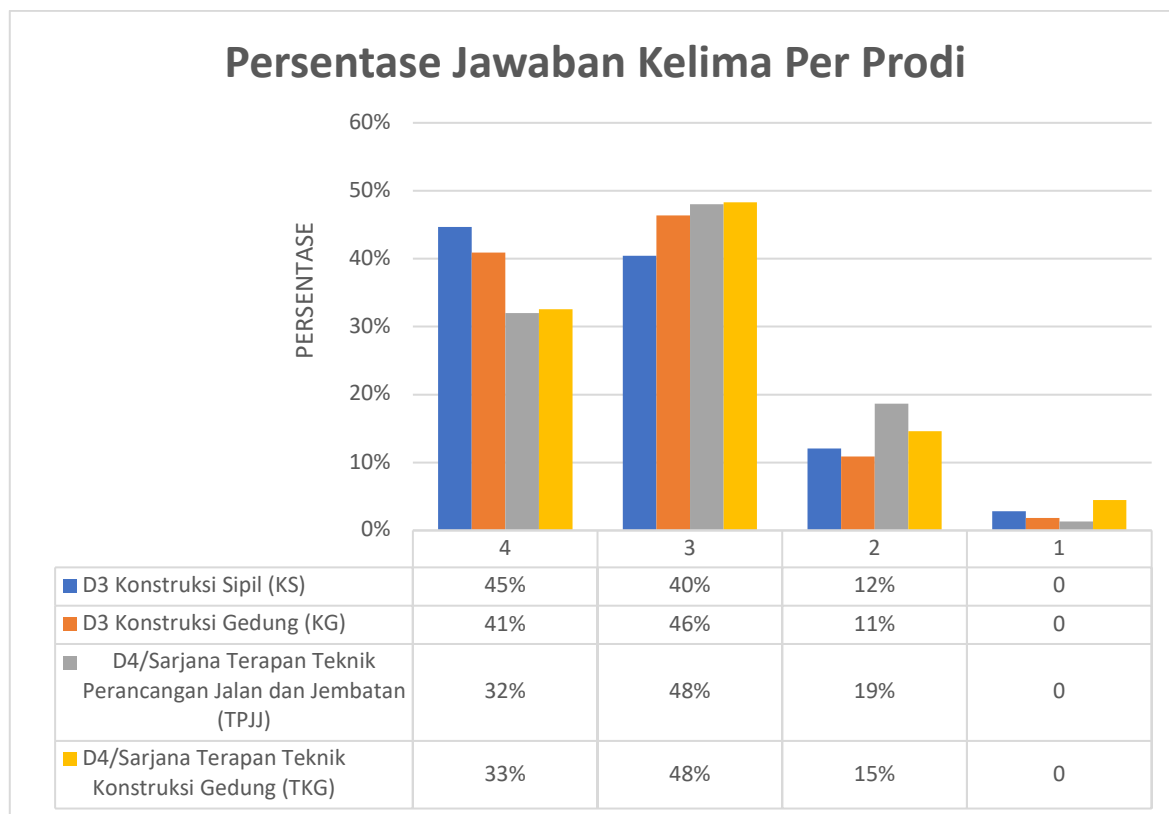
Jawaban responden mahasiswa dikategorikan kembali sesuai dengan prodi masing-masing untuk melihat ketersebaran kepuasan mahasiswa. Hasil perhitungan *mean* jawaban responden mahasiswa sesuai dengan prodi asal mereka dimuat di dalam tabel berikut.

Tabel 58 – Perhitungan Pernyataan Kelima Bagian Layanan Sarana dan Prasarana Per Prodi

Prodi	4	3	2	1	Mean	Urutan
D3 KS	63	57	17	4	3,27	1
D3 KG	45	51	12	2	3,26	2
D4 TPJJ	48	72	28	2	3,11	3
D4 TKG	58	86	26	8	3,09	4

Dari perhitungan *mean* pernyataan keempat di bagian layanan sarana dan prasarana berdasarkan prodi asal responden mahasiswa, responden mahasiswa dari prodi **D3 KS** merupakan data dengan nilai *mean* **tertinggi (3.27 dalam skala 4)**. Dengan kata lain, mahasiswa prodi D3 KS merupakan kelompok data mahasiswa yang paling puas akan kebersihan dan kenyamanan ruangan untuk beribadah di Jurusan Teknik Sipil. Prodi D3 KG unggul dalam persentase responden yang menjawab ‘setuju dan sangat setuju’ (3 dan 4) dengan 86%, namun prodi D3 KS memiliki responden dengan jawaban ‘sangat setuju’ terbanyak

(45%) dibandingkan prodi lainnya. Hasil perhitungan persentase per prodi dimuat dalam gambar berikut.



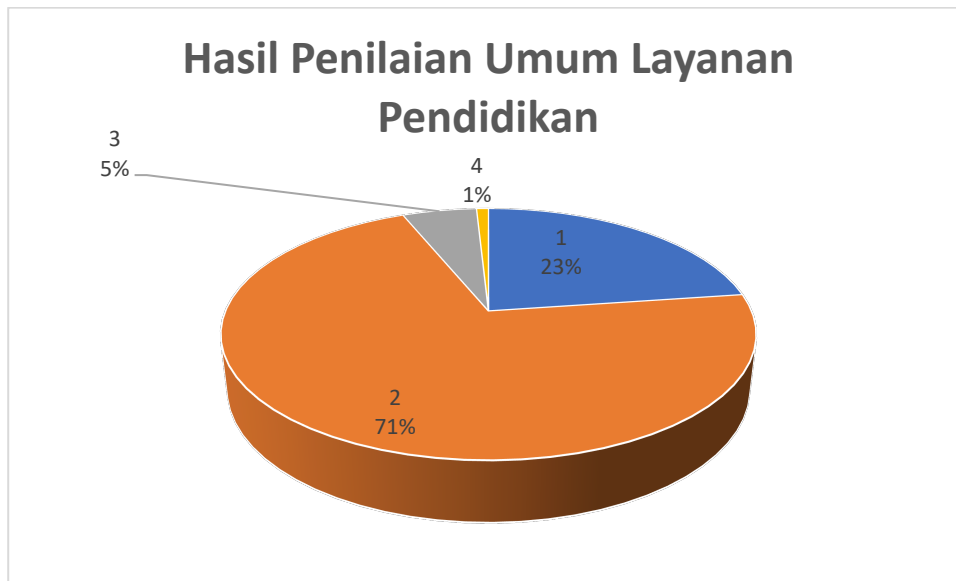
Gambar 30 – Persentase Pernyataan Kelima Bagian Layanan Sarana dan Prasana Per Prodi

4. Hasil Kuesioner Layanan Pendidikan

Tujuan spesifik dari pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa untuk layanan pendidikan adalah mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pendidikan yang dilaksanakan oleh Jurusan Teknik Sipil PNJ. Secara keseluruhan, **94% responden merasa puas dan sangat puas** akan layanan pendidikan yang mereka terima melalui berbagai kegiatan akademik/perkuliahannya. Hasil *mean* penilaian terhadap seluruh responden mahasiswa dimuat dalam tabel dan gambar berikut.

Tabel 59 – Penilaian Kepuasan Seluruh Mahasiswa atas Layanan Pendidikan

Penilaian Kepuasan Secara Umum	Total Jawaban	Persentase Jawaban	Mean Jawaban
4 (Sangat Puas)	132	23%	3.15 (79%)
3 (Puas)	411	71%	
2 (Tidak Puas)	31	5%	
1 (Sangat Tidak Puas)	5	1%	



Gambar 31 – Penilaian Kepuasan Seluruh Mahasiswa atas Layanan Pendidikan

Kuesioner kepuasan mahasiswa terhadap layanan pendidikan yang mereka terima sebagai mahasiswa Jurusan Teknik Sipil PNJ terdiri dari lima pernyataan. Masing-masing pernyataan memuat indikator penilaian yang berbeda. Khusus untuk kuesioner kepuasan terhadap layanan pendidikan, pernyataan-pernyataan diadaptasi langsung sesuai dengan kebutuhan akreditasi yang ada pada tabel 5.c LKPS. Perhitungan *mean* dari masing-masing pernyataan untuk seluruh responden dimuat pada tabel berikut.

Tabel 60 – Hasil Perhitungan *Mean* tentang Kepuasan Terhadap Layanan Pendidikan

Jenis Pernyataan	Mean	Urutan
Penerapan Aspek KEANDALAN (RELIABILITY) : Kemampuan Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Pengelola dalam Memberikan Pelayanan terkait Pelaksanaan Pendidikan.	3,162	1
Penerapan Aspek DAYA TANGGAP (RESPONSIVENESS) : Kemauan dari Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Pengelola dalam Membantu Mahasiswa dan Memberikan Jasa terkait Pelaksanaan Pendidikan dengan Cepat.	3,083	2
Penerapan Aspek KEPASTIAN (ASSURANCE) : Kemampuan Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Pengelola untuk Memberi Keyakinan kepada Mahasiswa bahwa Pelayanan Pendidikan yang Diberikan Telah Sesuai dengan Ketentuan.	3,078	3

Penerapan Aspek EMPATI (EMPATHY) : Kesiediaan atau Kepedulian Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Pengelola untuk Memberi Perhatian kepada Mahasiswa Terkait Pelaksanaan Pendidikan.	2,998	5
Penerapan Aspek TANGIBLE : Tercapainya Unsur Kecukupan, Aksesibilitas, dan Kualitas Sarana dan Prasarana yang Terkait dengan Pelaksanaan Pendidikan.	3,038	4

Responden mahasiswa menjawab bahwa **kepuasan paling tinggi** ada pada **penerapan aspek keandalan (*reliability*)** dalam pembelajaran mereka ($mean = 3.162/79\%$). Secara keseluruhan, responden mahasiswa sudah berada di tingkat kepuasan yang baik dan patut dipertahankan. Untuk aspek dengan tingkat **kepuasan paling rendah** ada pada **penerapan aspek *empathy*** dalam pembelajaran mereka. Informasi ini menjadi masukan bagi Jurusan Teknik Sipil PNJ agar dapat meningkatkan mutu pelayanan pelaksanaan pendidikan di masa mendatang.

a. Penerapan Aspek Keandalan (*Reliability*)

Pernyataan pertama pada kuesioner kepuasan tentang layanan pendidikan adalah tentang aspek keandalan (*reliability*). Aspek ini didefinisikan sebagai kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan terkait pelaksanaan pendidikan. Pendefinisian ini diadaptasi dengan dokumen akreditasi pada berkas LKPS tabel 5.c.

Dari hasil perhitungan jawaban responden, **500 (92%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju** bahwa aspek keandalan (*reliability*) sudah diterapkan dengan baik dalam pelaksanaan pendidikan. Hasil *mean* jawaban responden berada di angka **3.20 pada skala 4**, sehingga tingkat kepuasan mahasiswa akan penerapan aspek keandalan (*reliability*) dalam pelaksanaan pendidikan di Jurusan Teknik Sipil berada di angka **80%**. Satu temuan yang menarik dan positif dari pengolahan ini adalah **tidak ada responden yang menjawab ‘sangat tidak setuju’** pada pernyataan ini. Selain itu, aspek ini perlu dipertahankan karena merupakan pernyataan dengan nilai ***mean* paling tinggi** dibandingkan yang lainnya.

Hasil perhitungan *mean* jawaban responden mahasiswa dimuat di dalam tabel berikut.

Tabel 61 – Hasil Perhitungan Pernyataan Pertama Bagian Layanan Pendidikan

Hasil Perhitungan Responden Mahasiswa	4 (Sangat Setuju)	3 (Setuju)	2 (Tidak Setuju)	1 (Sangat Tidak Setuju)
	137	402	37	3
	24%	69%	6%	1%
Mean jawaban responden: 3.16 (79%)				

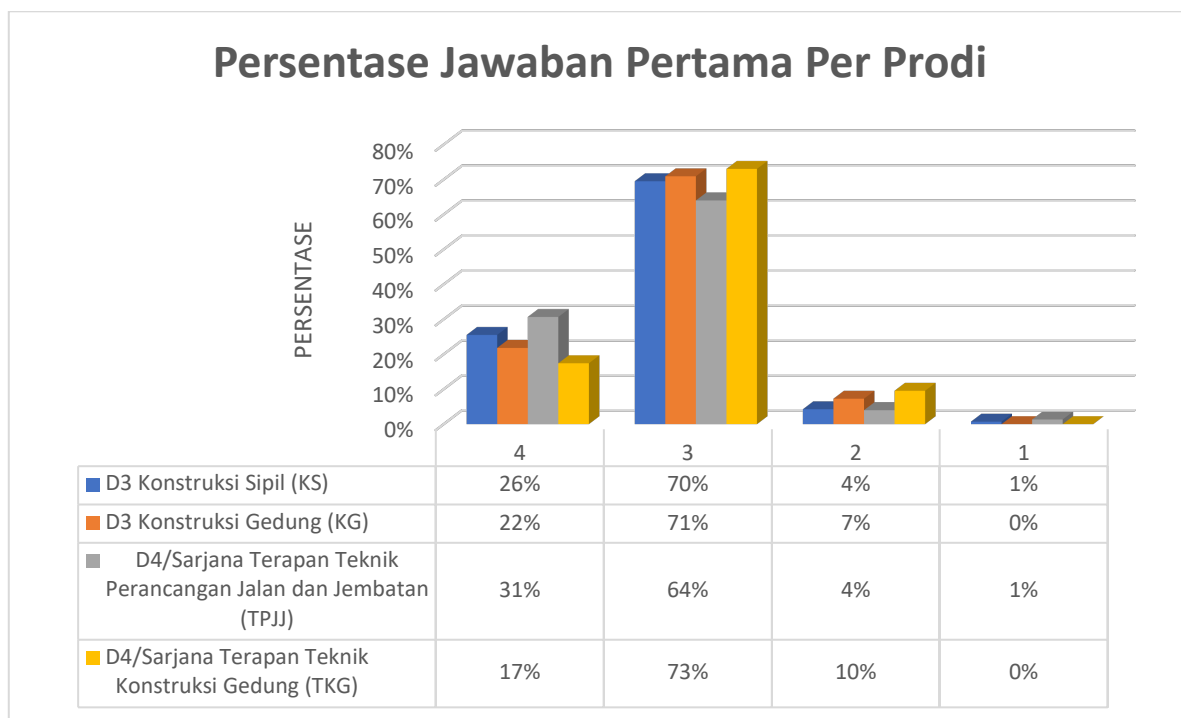
Jawaban responden mahasiswa dikategorikan kembali sesuai dengan prodi masing-masing untuk melihat ketersebaran kepuasan mahasiswa. Hasil perhitungan *mean* jawaban responden mahasiswa sesuai dengan prodi asal mereka dimuat di dalam tabel berikut.

Tabel 62 – Perhitungan Pernyataan Pertama Bagian Layanan Pendidikan Per Prodi

Prodi	4	3	2	1	Mean	Urutan
D3 KS	36	98	6	1	3,20	2
D3 KG	24	78	8	0	3,15	3
D4 TPJJ	46	96	6	2	3,24	1
D4 TKG	31	130	17	0	3,08	4

Dari perhitungan *mean* pernyataan pertama di bagian layanan pendidikan berdasarkan prodi asal responden mahasiswa, responden mahasiswa dari prodi **D4 TPJJ** merupakan data dengan nilai ***mean* tertinggi (3.24 dalam skala 4)**. Dengan kata lain, mahasiswa prodi D4 TPJJ

merupakan kelompok data mahasiswa yang paling puas akan penerapan aspek keandalan (*reliability*) dalam pelaksanaan pendidikan di Jurusan Teknik Sipil. Hasil ini diperkuat dengan grafik data pada gambar berikut, dimana prodi D3 KG unggul dengan total 95% responden menjawab ‘setuju’ dan ‘sangat setuju’ (3 dan 4).



Gambar 32 – Persentase Pernyataan Pertama Bagian Layanan Pendidikan Per Prodi

b. Penerapan Aspek Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Pernyataan kedua pada kuesioner kepuasan tentang layanan pendidikan adalah tentang aspek daya tanggap (*responsiveness*). Aspek ini didefinisikan sebagai kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa terkait pelaksanaan pendidikan dengan cepat. Pendefinisian ini diadaptasi dengan dokumen akreditasi pada berkas LKPS tabel 5.c.

Dari hasil perhitungan jawaban responden, **503 (86%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju** bahwa aspek daya tanggap (*responsiveness*) sudah diterapkan dengan baik dalam pelaksanaan pendidikan. Hasil *mean* jawaban responden berada di angka **3.08 pada skala 4**, sehingga tingkat kepuasan mahasiswa akan penerapan aspek daya tanggap (*responsiveness*) dalam pelaksanaan pendidikan di Jurusan Teknik Sipil berada di angka **77%**.

Hasil perhitungan *mean* jawaban responden mahasiswa dimuat di dalam tabel berikut.

Tabel 63 – Hasil Perhitungan Pernyataan Kedua Bagian Layanan Pendidikan

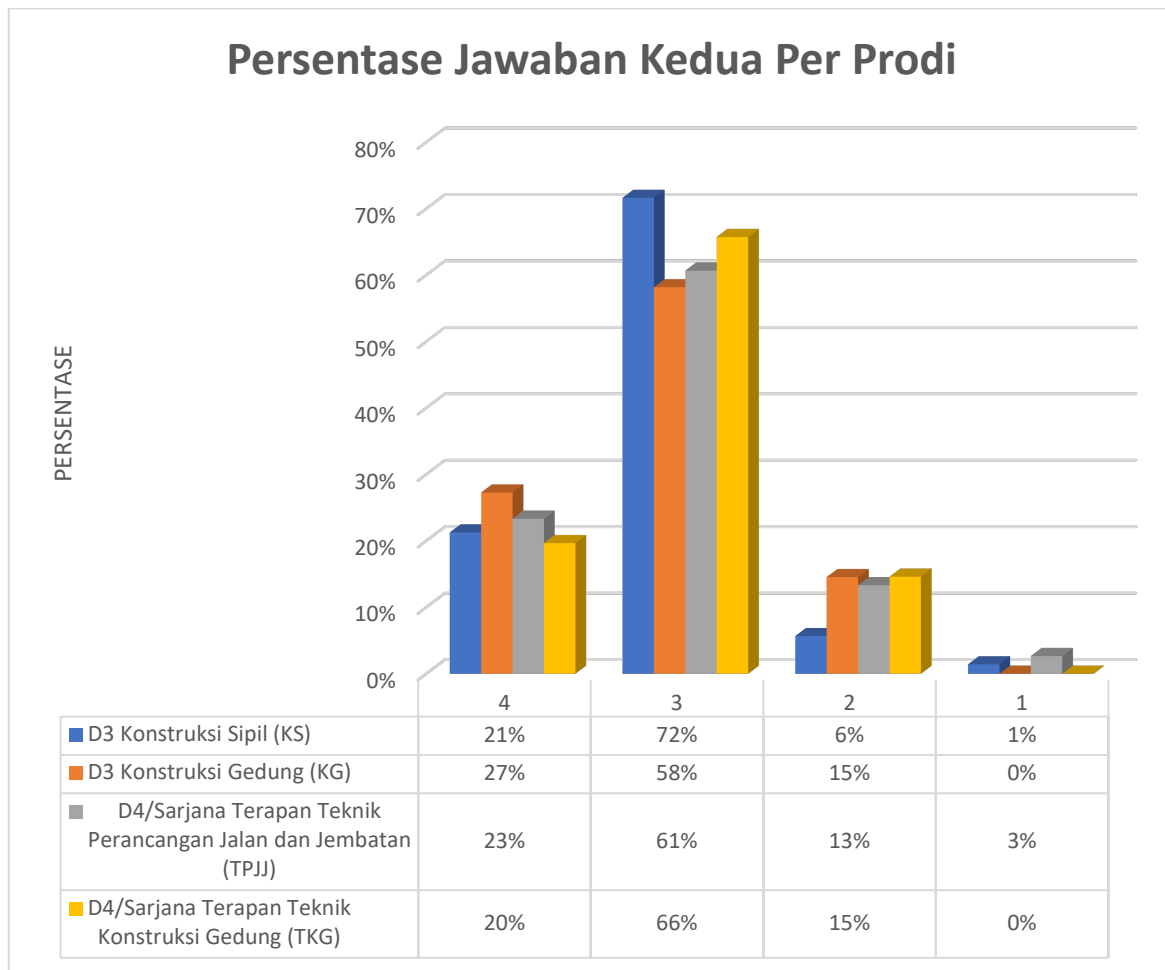
Hasil Perhitungan Responden Mahasiswa	4 (Sangat Setuju)	3 (Setuju)	2 (Tidak Setuju)	1 (Sangat Tidak Setuju)
	130	373	70	6
	22%	64%	12%	1%
	Mean jawaban responden: 3.08 (77%)			

Jawaban responden mahasiswa dikategorikan kembali sesuai dengan prodi masing-masing untuk melihat ketersebaran kepuasan mahasiswa. Hasil perhitungan *mean* jawaban responden mahasiswa sesuai dengan prodi asal mereka dimuat di dalam tabel berikut.

Tabel 64 – Perhitungan Pernyataan Kedua Bagian Layanan Pendidikan Per Prodi

Prodi	4	3	2	1	Mean	Urutan
D3 KS	30	101	8	2	3,13	1
D3 KG	30	64	16	0	3,13	2
D4 TPJJ	35	91	20	4	3,05	4
D4 TKG	35	117	26	0	3,05	3

Dari perhitungan *mean* pernyataan kedua di bagian layanan pendidikan berdasarkan prodi asal responden mahasiswa, responden mahasiswa dari prodi **D3 KG dan D3 KS** merupakan data dengan nilai *mean tertinggi (3.13 dalam skala 4)*. Dengan kata lain, mahasiswa prodi D3 KG dan D3 KS merupakan kelompok data mahasiswa yang paling puas akan penerapan aspek daya tanggap (*responsiveness*) dalam pelaksanaan pendidikan di Jurusan Teknik Sipil. Prodi D3 KS unggul dalam persentase responden yang menjawab ‘setuju dan sangat setuju’ (3 dan 4) dengan 93%, namun prodi D3 KG memiliki responden dengan jawaban ‘sangat setuju’ terbanyak (27%) dibandingkan prodi lainnya. Hasil persentase per prodi dimuat dalam gambar berikut.



Gambar 33 – Persentase Pernyataan Kedua Bagian Layanan Pendidikan Per Prodi

c. Penerapan Aspek Kepastian (*Assurance*)

Pernyataan ketiga pada kuesioner kepuasan tentang layanan pendidikan adalah tentang aspek kepastian (*assurance*). Aspek ini didefinisikan sebagai kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan pendidikan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan. Pendefinisian ini diadaptasi dengan dokumen akreditasi pada berkas LKPS tabel 5.c.

Dari hasil perhitungan jawaban responden, **506 (87%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju** bahwa aspek kepastian (*assurance*) sudah diterapkan dengan baik dalam pelaksanaan pendidikan. Hasil *mean* jawaban responden berada di angka **3.07 pada skala 4**, sehingga tingkat kepuasan mahasiswa akan penerapan aspek kepastian (*assurance*) dalam pelaksanaan pendidikan di Jurusan Teknik Sipil berada di angka **87%**.

Hasil perhitungan *mean* jawaban responden mahasiswa dimuat di dalam tabel berikut.

Tabel 65 – Hasil Perhitungan Pernyataan Ketiga Bagian Layanan Pendidikan

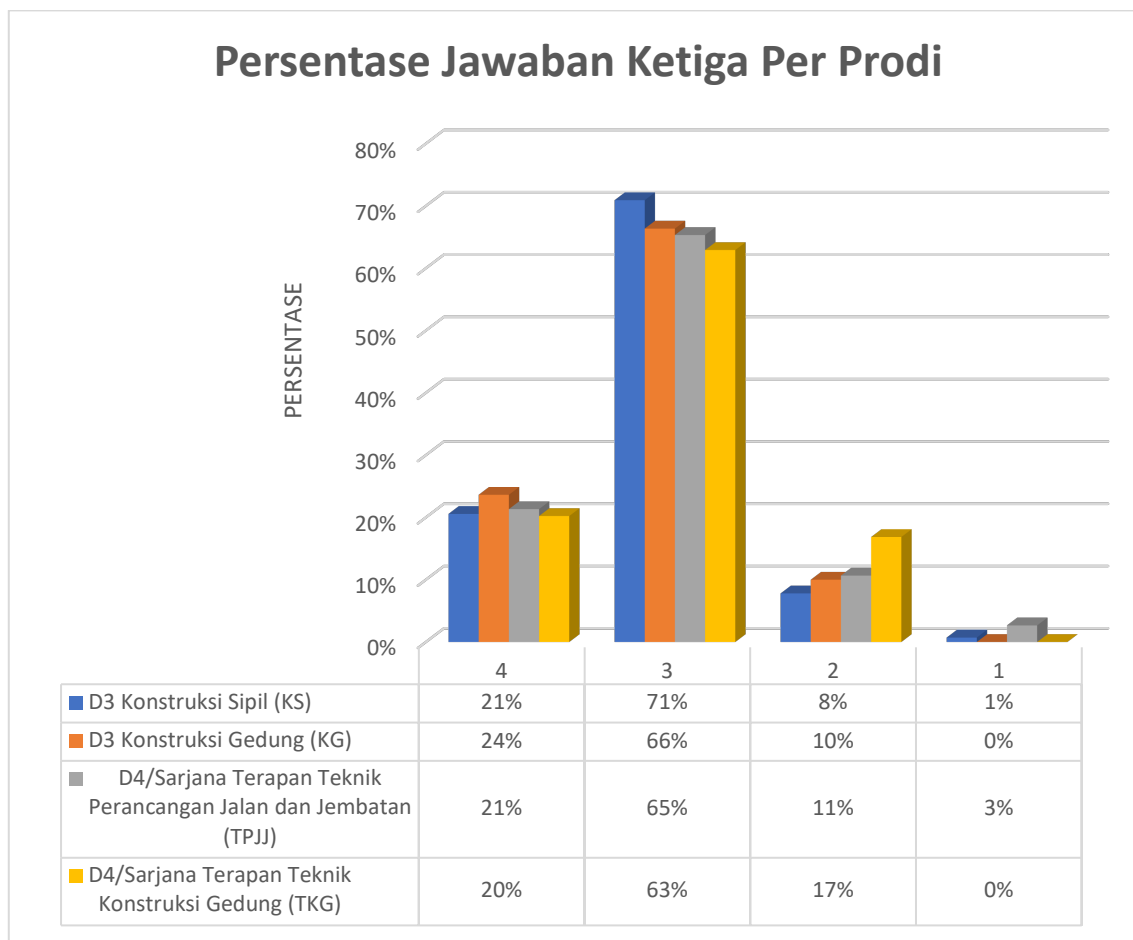
Hasil Perhitungan Responden Mahasiswa	4 (Sangat Setuju)	3 (Setuju)	2 (Tidak Setuju)	1 (Sangat Tidak Setuju)
	123	383	68	5
	21%	66%	12%	1%
Mean jawaban responden: 3.07 (87%)				

Jawaban responden mahasiswa dikategorikan kembali sesuai dengan prodi masing-masing untuk melihat ketersebaran kepuasan mahasiswa. Hasil perhitungan *mean* jawaban responden mahasiswa sesuai dengan prodi asal mereka dimuat di dalam tabel berikut.

Tabel 66 – Perhitungan Pernyataan Ketiga Bagian Layanan Pendidikan Per Prodi

Prodi	4	3	2	1	Mean	Urutan
D3 KS	29	100	11	1	3,11	2
D3 KG	26	73	11	0	3,14	1
D4 TPJJ	32	98	16	4	3,05	3
D4 TKG	36	112	30	0	3,03	4

Dari perhitungan *mean* pernyataan ketiga di bagian layanan pendidikan berdasarkan prodi asal responden mahasiswa, responden mahasiswa dari prodi **D3 KG** merupakan data dengan nilai *mean tertinggi (3.14 dalam skala 4)*. Dengan kata lain, mahasiswa prodi D3 KG merupakan kelompok data mahasiswa yang paling puas akan penerapan aspek kepastian (*assurance*) dalam pelaksanaan pendidikan di Jurusan Teknik Sipil. Prodi D3 KS unggul dalam persentase responden yang menjawab ‘setuju dan sangat setuju’ (3 dan 4) dengan 91%, namun prodi D3 KG memiliki responden dengan jawaban ‘sangat setuju’ terbanyak (24%) dibandingkan prodi lainnya. Hasil persentase per prodi dimuat dalam gambar berikut.



Gambar 34 – Persentase Pernyataan Ketiga Bagian Layanan Pendidikan Per Prodi

d. Penerapan Aspek Empati (*Empathy*)

Pernyataan keempat pada kuesioner kepuasan tentang layanan pendidikan adalah tentang aspek empati (*empathy*). Aspek ini didefinisikan sebagai kesediaan atau kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa terkait pelaksanaan pendidikan. Pendefinisian ini diadaptasi dengan dokumen akreditasi pada berkas LKPS tabel 5.c.

Dari hasil perhitungan jawaban responden, **483 (83%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju** bahwa aspek empati (*empathy*) sudah diterapkan dengan baik dalam pelaksanaan pendidikan. Hasil *mean* jawaban responden berada di angka **2.99 pada skala 4**, sehingga tingkat kepuasan mahasiswa akan penerapan aspek empati (*empathy*) dalam pelaksanaan pendidikan di Jurusan Teknik Sipil berada di angka **75%**. Hasil perhitungan *mean* jawaban responden mahasiswa dimuat di dalam tabel berikut.

Tabel 67 – Hasil Perhitungan Pernyataan Keempat Bagian Layanan Pendidikan

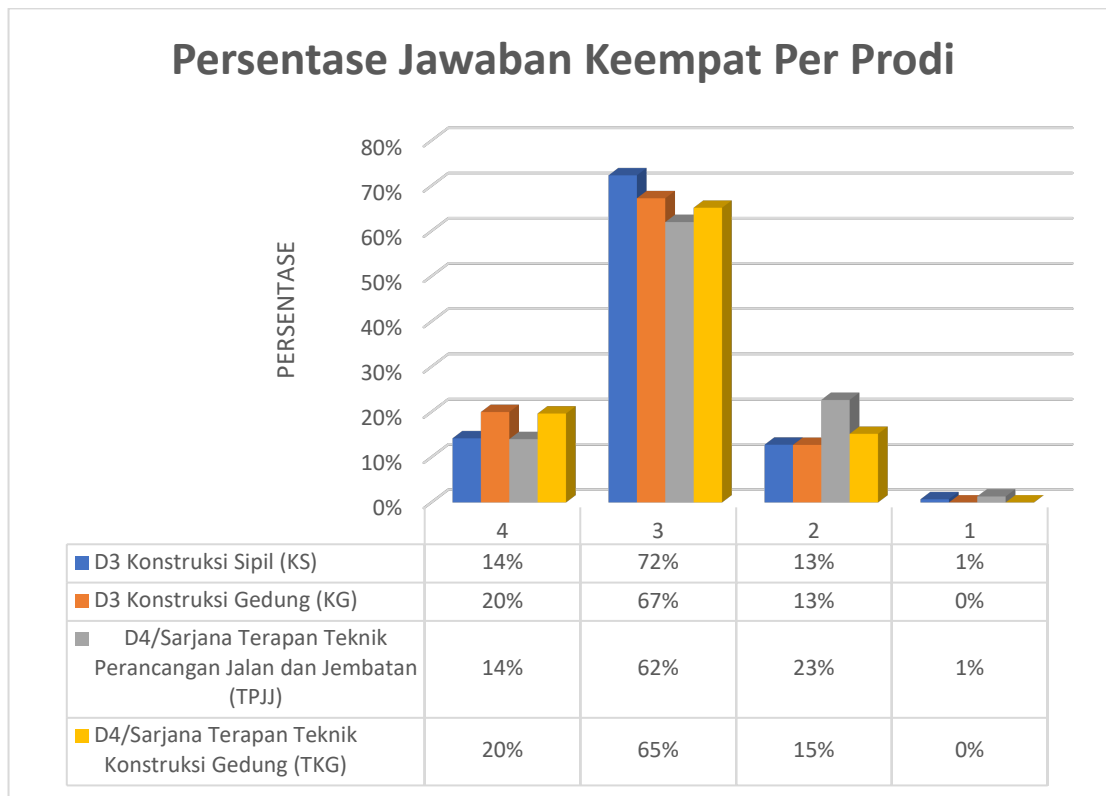
Hasil Perhitungan Responden Mahasiswa	4 (Sangat Setuju)	3 (Setuju)	2 (Tidak Setuju)	1 (Sangat Tidak Setuju)
	98	385	93	3
	17%	66%	16%	1%
	Mean jawaban responden: 3.99 (75%)			

Jawaban responden mahasiswa dikategorikan kembali sesuai dengan prodi masing-masing untuk melihat ketersebaran kepuasan mahasiswa. Hasil perhitungan *mean* jawaban responden mahasiswa sesuai dengan prodi asal mereka dimuat di dalam tabel berikut.

Tabel 68 – Perhitungan Pernyataan Keempat Bagian Layanan Pendidikan Per Prodi

Prodi	4	3	2	1	Mean	Urutan
D3 KS	20	102	18	1	3,00	3
D3 KG	22	74	14	0	3,07	1
D4 TPJJ	21	93	34	2	2,89	4
D4 TKG	35	116	27	0	3,04	2

Dari perhitungan *mean* pernyataan keempat di bagian layanan pendidikan berdasarkan prodi asal responden mahasiswa, responden mahasiswa dari prodi **D3 KG** merupakan data dengan nilai *mean tertinggi (3.07 dalam skala 4)*. Dengan kata lain, mahasiswa prodi D3 KG merupakan kelompok data mahasiswa yang paling puas akan penerapan aspek empati (*empathy*) dalam pelaksanaan pendidikan di Jurusan Teknik Sipil. Hasil ini diperkuat dengan grafik data pada gambar berikut, dimana prodi D3 KG unggul dengan total 87% responden menjawab ‘setuju’ dan ‘sangat setuju’ (3 dan 4).



Gambar 35 – Persentase Pernyataan Keempat Bagian Layanan Pendidikan Per Prodi

e. Penerapan Aspek *Tangible*

Pernyataan keempat pada kuesioner kepuasan tentang layanan pendidikan adalah tentang aspek *tangible*. Aspek ini didefinisikan sebagai tercapainya unsur kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana dan prasarana yang terkait dengan pelaksanaan pendidikan. Pendefinisian ini diadaptasi dengan dokumen akreditasi pada berkas LKPS tabel 5.c.

Dari hasil perhitungan jawaban responden, **495 (85%) responden menyatakan setuju dan sangat setuju** bahwa aspek *tangible* sudah diterapkan dengan baik dalam pelaksanaan pendidikan. Hasil *mean* jawaban responden berada di angka **3.03 pada skala 4**, sehingga tingkat kepuasan mahasiswa akan penerapan aspek *tangible* dalam pelaksanaan pendidikan di Jurusan Teknik Sipil berada di angka **85%**.

Hasil perhitungan *mean* jawaban responden mahasiswa dimuat di dalam tabel berikut.

Tabel 69 – Hasil Perhitungan Pernyataan Kelima Bagian Layanan Pendidikan

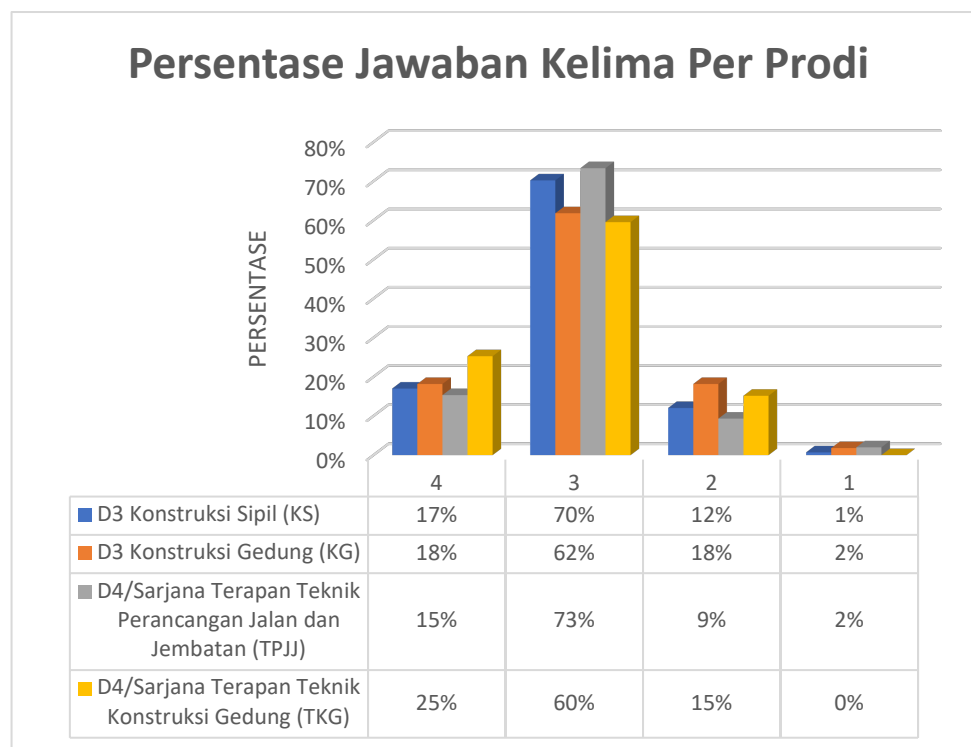
Hasil Perhitungan Responden Mahasiswa	4 (Sangat Setuju)	3 (Setuju)	2 (Tidak Setuju)	1 (Sangat Tidak Setuju)
	112	383	78	6
	19%	66%	13%	1%
Mean jawaban responden: 3.03 (85%)				

Jawaban responden mahasiswa dikategorikan kembali sesuai dengan prodi masing-masing untuk melihat ketersebaran kepuasan mahasiswa. Hasil perhitungan *mean* jawaban responden mahasiswa sesuai dengan prodi asal mereka dimuat di dalam tabel berikut.

Tabel 70 – Perhitungan Pernyataan Kelima Bagian Layanan Pendidikan Per Prodi

Prodi	4	3	2	1	Mean	Urutan
D3 KS	24	99	17	1	3,04	2
D3 KG	20	68	20	2	2,96	4
D4 TPJJ	23	110	14	3	3,02	3
D4 TKG	45	106	27	0	3,10	1

Dari perhitungan *mean* pernyataan kelima di bagian layanan pendidikan berdasarkan prodi asal responden mahasiswa, responden mahasiswa dari prodi **D4 TKG** merupakan data dengan nilai *mean tertinggi (3.07 dalam skala 4)*. Dengan kata lain, mahasiswa prodi D4 TKG merupakan kelompok data mahasiswa yang paling puas akan penerapan aspek *tangible* dalam pelaksanaan pendidikan di Jurusan Teknik Sipil. Hasil ini diperkuat dengan grafik data pada gambar berikut, dimana prodi D4 TKG unggul dengan total 25% responden menjawab ‘sangat setuju’.



Gambar 36 – Persentase Pernyataan Kelima Bagian Layanan Pendidikan Per Prodi

G. Evaluasi dan Rencana Tindak Lanjut

Setelah seluruh hasil kuesioner kepuasan mahasiswa pada layanan kemahasiswaan, layanan sarana dan prasarana, dan layanan pendidikan diolah dan ditampilkan pada bab sebelumnya, evaluasi dan tindak lanjut diperlukan guna meningkatkan mutu pelayanan yang ada di PNJ secara umum dan di Jurusan Teknik Sipil secara khusus. Evaluasi dilakukan terhadap indikator-indikator (yang ditunjukkan melalui pernyataan tertentu) dengan kriteria:

- Memiliki nilai *mean* hasil pengolahan di bawah 3/75%.
- Memiliki jawaban ‘tidak setuju’ lebih dari 5% dari total responden
- Memiliki nilai *mean* paling rendah jika dibandingkan dengan indikator lainnya pada kriteria pelayanan yang sama.

Bentuk evaluasi dan rencana tindak lanjut dimuat dalam tabel berikut.

Tabel 71 – Evaluasi dan Rencana Tindak Lanjut

Jenis Layanan	Indikator yang Perlu Diperbaiki	Nilai mean	Rencana Tindak Lanjut
Layanan Kemahasiswaan	Bidang kemahasiswaan di PNJ memfasilitasi pembinaan pengembangan kepribadian dan kepemimpinan	2.98	Mengadakan kegiatan yang mampu mengembangkan kepribadian dan kepemimpinan mahasiswa
	Bidang kemahasiswaan di PNJ menyediakan layanan kesehatan, asuransi, atau santunan kecelakaan bagi mahasiswa	2.91	Mensosialisasikan perihal adanya asuransi dan santunan bagi kasus kecelakaan pada mahasiswa dan mengoptimalkan peran poliklinik
	Bidang kemahasiswaan di PNJ menyediakan layanan bimbingan dan konseling bagi mahasiswa yang membutuhkan	2.78	Membuat suatu sub-unit khusus yang menangani bimbingan dan konseling bagi mahasiswa dengan berbagai kebutuhan
	Bidang kemahasiswaan di PNJ menyediakan sarana dan prasarana (misal: ruang UKM, fasilitas kegiatan) yang memadai	2.88	Melakukan pendataan, pengecekan, dan perbaikan sarana dan prasarana yang berkaitan erat dengan kegiatan kemahasiswaan
	Jurusan Teknik Sipil berperan aktif dalam pelaksanaan kegiatan bimbingan dan konseling, baik bersifat	2.97	Membuat suatu sub-unit khusus yang menangani bimbingan dan konseling bagi mahasiswa dengan berbagai kebutuhan

	akademik maupun non-akademik		
Layanan Sarana dan Prasarana	Fasilitas hotspot tersedia dan berfungsi dengan baik dan cepat	2.66	Meningkatkan daya internet dan memperbanyak <i>router</i> untuk perluas jangkauan sinyal internet
	Poliklinik sudah menyediakan layanan kesehatan yang memadai, termasuk dokter dan suster yang berjaga	2.92	Meningkatkan pelayanan di poliklinik dengan program pengecekan kesehatan secara berkala
Layanan Pendidikan	Penerapan Aspek TANGIBLE: Tercapainya Unsur Kecukupan, Aksesibilitas, dan Kualitas Sarana dan Prasarana yang Terkait dengan Pelaksanaan Pendidikan.	3.01	Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana, khususnya pada bagian yang sering diakses mahasiswa dalam proses perkuliahan, seperti alat-alat di workshop/bengkel, lab uji, dan lab komputer.

Lampiran Data Perhitungan

D3-KS

Pernyataan	Jawaban				Mean
	1	2	3	4	
Layanan Kemahasiswaan					
Bidang Kemahasiswaan di PNJ Memfasilitasi Mahasiswa untuk Mengikuti Kompetisi Non-Akademik	32	72	29	8	2,91
Bidang Kemahasiswaan di PNJ Memfasilitasi Kegiatan Sesuai dengan Minat dan Bakat pada Bidang Olahraga, Seni, Sosial, dan Kerohanian	22	32	16	4	3,01
Bidang Kemahasiswaan di PNJ Memfasilitasi Pembinaan Pengembangan Kepribadian dan Kepemimpinan	29	93	16	3	3,05
Jurusan Teknik Sipil Mendukung Kegiatan Mahasiswa yang Berkaitan dengan Pengembangan Kepribadian dan Kepemimpinan	53	79	8	1	3,3
Bidang Kemahasiswaan di PNJ Memfasilitasi Kegiatan yang Berkaitan dengan Program Kreativitas Mahasiswa	47	78	12	4	3,19
Bidang Kemahasiswaan di PNJ Menyediakan Layanan Kesehatan, Asuransi, atau Santunan Kecelakaan bagi Mahasiswa	36	70	30	5	2,97
Bidang Kemahasiswaan di PNJ Menyediakan Layanan Bimbingan dan Konseling bagi Mahasiswa yang Membutuhkan	23	82	24	12	2,82
Jurusan Teknik Sipil Berperan Aktif dalam Pelaksanaan Kegiatan Bimbingan dan Konseling, Baik Bersifat Akademik maupun Non-Akademik	39	75	24	3	3,06
Bidang Kemahasiswaan di PNJ Menyediakan Akses Beasiswa Bagi Mahasiswa Berprestasi Maupun Kurang Mampu	55	72	12	2	3,28
Jurusan Teknik Sipil Mendata dan Membantu Pengurusan Berkas Beasiswa Bagi Mahasiswa Berprestasi Maupun Kurang Mampu	60	71	7	3	3,33
Bidang Kemahasiswaan di PNJ Menyediakan Sarana dan Prasarana (misal: ruang UKM, fasilitas kegiatan) yang Memadai	30	81	22	8	2,94
Jurusan Teknik Sipil Berperan Aktif dalam Penggunaan dan Pemeliharaan Sarana dan Prasarana yang Berkaitan dengan Kegiatan Mahasiswa	45	80	14	2	3,19
Bidang Kemahasiswaan di PNJ Menyediakan Wadah dan Kesempatan untuk Penyaluran Ide Mahasiswa terkait Kewirausahaan	41	84	15	1	3,17
Bidang Kerjasama di PNJ Menyediakan Informasi Terkait dengan Magang maupun Info Lowongan Pekerjaan	44	80	16	1	3,18
Jurusan Teknik Sipil Berperan Aktif dalam Penyebaran Informasi Terkait dengan Magang maupun Info Lowongan Pekerjaan	32	57	26	3	3,000

Penilaian Umum terhadap Layanan Kemahasiswaan oleh Bidang Kemahasiswaan di PNJ	27	95	13	6	3,014
Penilaian Umum terhadap Layanan Kemahasiswaan oleh Jurusan Teknik Sipil	33	96	10	2	3,13
Layanan Sarana dan Prasarana					
Ruang Kelas Memiliki Kelengkapan yang Memadai (misal: meja dan kursi lengkap, proyektor berfungsi)	83	42	15	1	3,47
Ruang Kelas Memiliki Kebersihan dan Kenyamanan yang Sesuai	71	60	7	3	3,41
Toilet Berfungsi dengan Baik dan Terjaga Kebersihannya	70	65	6	0	3,45
Peralatan di Workshop/Bengkel, Laboratorium, dan Lab Komputer Mampu Mendukung Kebutuhan Pembelajaran	63	52	22	4	3,23
Ruangan untuk Beribadah Tersedia dengan Kebersihan dan Kenyamanan yang terjaga	63	57	17	4	3,27
Fasilitas Parkiran Tersedia dengan Tertib, Aman, dan Nyaman	75	64	1	1	3,51
Fasilitas Hotspot Tersedia dan Berfungsi dengan Baik dan Cepat	29	61	33	18	2,72
Kantin Kampus Menyajikan Makanan yang Bervariasi dan Sehat dengan Harga yang Terjangkau	38	69	26	8	2,97
Kantin Kampus Menyediakan Tempat yang Rapi, Bersih, dan Nyaman	46	67	27	1	3,12
Poliklinik Sudah Menyediakan Layanan Kesehatan yang Memadai, Termasuk Dokter dan Suster yang Berjaga	37	87	13	4	3,11
Penilaian Umum terhadap Layanan Sarana dan Prasarana selama Saudara Berkuliah di PNJ	40	85	13	3	3,15
Layanan Pendidikan					
Penerapan Aspek KEANDALAN (RELIABILITY): Kemampuan Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Pengelola dalam Memberikan Pelayanan terkait Pelaksanaan Pendidikan.	36	98	6	1	3,20
Penerapan Aspek DAYA TANGGAP (RESPONSIVENESS): Kemauan dari Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Pengelola dalam Membantu Mahasiswa dan Memberikan Jasa terkait Pelaksanaan Pendidikan dengan Cepat.	30	101	8	2	3,13
Penerapan Aspek KEPASTIAN (ASSURANCE): Kemampuan Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Pengelola untuk Memberi Keyakinan kepada Mahasiswa bahwa Pelayanan Pendidikan yang Diberikan Telah Sesuai dengan Ketentuan.	29	100	11	1	3,11
Penerapan Aspek EMPATI (EMPATHY): Kesediaan atau Kepedulian Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Pengelola untuk Memberi Perhatian kepada Mahasiswa Terkait Pelaksanaan Pendidikan.	20	102	18	1	3,00
Penerapan Aspek TANGIBLE: Tercapainya Unsur Kecukupan, Aksesibilitas, dan Kualitas Sarana dan Prasarana yang Terkait dengan Pelaksanaan Pendidikan.	24	99	17	1	3,04
Penilaian Umum terhadap Layanan Pendidikan selama Saudara Berkuliah di PNJ	24	105	11	1	3,08

D3-KG

Pernyataan	Jawaban				Mean
	1	2	3	4	
Layanan Kemahasiswaan					
Bidang Kemahasiswaan di PNJ Memfasilitasi Mahasiswa untuk Mengikuti Kompetisi Non-Akademik	28	64	14	4	3,05
Bidang Kemahasiswaan di PNJ Memfasilitasi Kegiatan Sesuai dengan Minat dan Bakat pada Bidang Olahraga, Seni, Sosial, dan Kerohanian	44	56	18	4	3,17
Bidang Kemahasiswaan di PNJ Memfasilitasi Pembinaan Pengembangan Kepribadian dan Kepemimpinan	28	64	14	4	3,05
Jurusan Teknik Sipil Mendukung Kegiatan Mahasiswa yang Berkaitan dengan Pengembangan Kepribadian dan Kepemimpinan	42	56	12	0	3,27
Bidang Kemahasiswaan di PNJ Memfasilitasi Kegiatan yang Berkaitan dengan Program Kreativitas Mahasiswa	38	64	4	4	3,24
Bidang Kemahasiswaan di PNJ Menyediakan Layanan Kesehatan, Asuransi, atau Santunan Kecelakaan bagi Mahasiswa	41	52	12	5	3,17
Bidang Kemahasiswaan di PNJ Menyediakan Layanan Bimbingan dan Konseling bagi Mahasiswa yang Membutuhkan	22	61	16	11	2,85
Jurusan Teknik Sipil Berperan Aktif dalam Pelaksanaan Kegiatan Bimbingan dan Konseling, Baik Bersifat Akademik maupun Non-Akademik	22	69	10	9	2,95
Bidang Kemahasiswaan di PNJ Menyediakan Akses Beasiswa Bagi Mahasiswa Berprestasi Maupun Kurang Mampu	44	55	11	0	3,3
Jurusan Teknik Sipil Mendata dan Membantu Pengurusan Berkas Beasiswa Bagi Mahasiswa Berprestasi Maupun Kurang Mampu	38	65	7	0	3,28
Bidang Kemahasiswaan di PNJ Menyediakan Sarana dan Prasarana (misal: ruang UKM, fasilitas kegiatan) yang Memadai	31	56	17	6	3,02
Jurusan Teknik Sipil Berperan Aktif dalam Penggunaan dan Pemeliharaan Sarana dan Prasarana yang Berkaitan dengan Kegiatan Mahasiswa	35	63	10	2	3,19
Bidang Kemahasiswaan di PNJ Menyediakan Wadah dan Kesempatan untuk Penyaluran Ide Mahasiswa terkait Kewirausahaan	33	69	6	2	3,21
Bidang Kerjasama di PNJ Menyediakan Informasi Terkait dengan Magang maupun Info Lowongan Pekerjaan	30	64	10	6	3,07
Jurusan Teknik Sipil Berperan Aktif dalam Penyebaran Informasi Terkait dengan Magang maupun Info Lowongan Pekerjaan	32	57	26	3	3,000
Penilaian Umum terhadap Layanan Kemahasiswaan oleh Bidang Kemahasiswaan di PNJ	24	69	13	4	3,027

Penilaian Umum terhadap Layanan Kemahasiswaan oleh Jurusan Teknik Sipil	22	71	15	2	3,03
Layanan Sarana dan Prasarana					
Ruang Kelas Memiliki Kelengkapan yang Memadai (misal: meja dan kursi lengkap, proyektor berfungsi)	67	37	4	2	3,54
Ruang Kelas Memiliki Kebersihan dan Kenyamanan yang Sesuai	49	45	14	2	3,28
Toilet Berfungsi dengan Baik dan Terjaga Kebersihannya	53	44	13	0	3,36
Peralatan di Workshop/Bengkel, Laboratorium, dan Lab Komputer Mampu Mendukung Kebutuhan Pembelajaran	43	46	17	4	3,16
Ruangan untuk Beribadah Tersedia dengan Kebersihan dan Kenyamanan yang terjaga	45	51	12	2	3,26
Fasilitas Parkiran Tersedia dengan Tertib, Aman, dan Nyaman	61	41	6	2	3,46
Fasilitas Hotspot Tersedia dan Berfungsi dengan Baik dan Cepat	32	45	23	10	2,9
Kantin Kampus Menyajikan Makanan yang Bervariasi dan Sehat dengan Harga yang Terjangkau	33	52	21	4	3,04
Kantin Kampus Menyediakan Tempat yang Rapi, Bersih, dan Nyaman	35	55	18	2	3,12
Poliklinik Sudah Menyediakan Layanan Kesehatan yang Memadai, Termasuk Dokter dan Suster yang Berjaga	49	50	9	2	3,33
Penilaian Umum terhadap Layanan Sarana dan Prasarana selama Saudara Berkuliah di PNJ	37	67	6	0	3,28
Layanan Pendidikan					
Penerapan Aspek KEANDALAN (RELIABILITY): Kemampuan Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Pengelola dalam Memberikan Pelayanan terkait Pelaksanaan Pendidikan.	24	78	8	0	3,15
Penerapan Aspek DAYA TANGGAP (RESPONSIVENESS): Kemauan dari Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Pengelola dalam Membantu Mahasiswa dan Memberikan Jasa terkait Pelaksanaan Pendidikan dengan Cepat.	30	64	16	0	3,13
Penerapan Aspek KEPASTIAN (ASSURANCE): Kemampuan Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Pengelola untuk Memberi Keyakinan kepada Mahasiswa bahwa Pelayanan Pendidikan yang Diberikan Telah Sesuai dengan Ketentuan.	26	73	11	0	3,14
Penerapan Aspek EMPATI (EMPATHY): Kesediaan atau Kepedulian Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Pengelola untuk Memberi Perhatian kepada Mahasiswa Terkait Pelaksanaan Pendidikan.	22	74	14	0	3,07
Penerapan Aspek TANGIBLE: Tercapainya Unsur Kecukupan, Aksesibilitas, dan Kualitas Sarana dan Prasarana yang Terkait dengan Pelaksanaan Pendidikan.	20	68	20	2	2,96
Penilaian Umum terhadap Layanan Pendidikan selama Saudara Berkuliah di PNJ	30	76	2	2	3,22

D4 TPJJ

Pernyataan	Jawaban				Mean
	1	2	3	4	
Layanan Kemahasiswaan					
Bidang Kemahasiswaan di PNJ Memfasilitasi Mahasiswa untuk Mengikuti Kompetisi Non-Akademik	29	78	29	14	2,81
Bidang Kemahasiswaan di PNJ Memfasilitasi Kegiatan Sesuai dengan Minat dan Bakat pada Bidang Olahraga, Seni, Sosial, dan Kerohanian	48	88	42	14	2,92
Bidang Kemahasiswaan di PNJ Memfasilitasi Pembinaan Pengembangan Kepribadian dan Kepemimpinan	25	89	30	6	2,89
Jurusan Teknik Sipil Mendukung Kegiatan Mahasiswa yang Berkaitan dengan Pengembangan Kepribadian dan Kepemimpinan	43	85	17	5	3,11
Bidang Kemahasiswaan di PNJ Memfasilitasi Kegiatan yang Berkaitan dengan Program Kreativitas Mahasiswa	45	76	23	6	3,07
Bidang Kemahasiswaan di PNJ Menyediakan Layanan Kesehatan, Asuransi, atau Santunan Kecelakaan bagi Mahasiswa	28	85	28	9	2,88
Bidang Kemahasiswaan di PNJ Menyediakan Layanan Bimbingan dan Konseling bagi Mahasiswa yang Membutuhkan	27	73	31	19	2,72
Jurusan Teknik Sipil Berperan Aktif dalam Pelaksanaan Kegiatan Bimbingan dan Konseling, Baik Bersifat Akademik maupun Non-Akademik	33	68	27	22	2,75
Bidang Kemahasiswaan di PNJ Menyediakan Akses Beasiswa Bagi Mahasiswa Berprestasi Maupun Kurang Mampu	49	84	11	6	3,17
Jurusan Teknik Sipil Mendata dan Membantu Pengurusan Berkas Beasiswa Bagi Mahasiswa Berprestasi Maupun Kurang Mampu	44	84	14	8	3,09
Bidang Kemahasiswaan di PNJ Menyediakan Sarana dan Prasarana (misal: ruang UKM, fasilitas kegiatan) yang Memadai	24	81	31	14	2,77
Jurusan Teknik Sipil Berperan Aktif dalam Penggunaan dan Pemeliharaan Sarana dan Prasarana yang Berkaitan dengan Kegiatan Mahasiswa	32	94	18	6	3,01
Bidang Kemahasiswaan di PNJ Menyediakan Wadah dan Kesempatan untuk Penyaluran Ide Mahasiswa terkait Kewirausahaan	36	82	30	2	3,01
Bidang Kerjasama di PNJ Menyediakan Informasi Terkait dengan Magang maupun Info Lowongan Pekerjaan	31	78	31	10	2,87
Jurusan Teknik Sipil Berperan Aktif dalam Penyebaran Informasi Terkait dengan Magang maupun Info Lowongan Pekerjaan	32	57	26	3	3,000

Penilaian Umum terhadap Layanan Kemahasiswaan oleh Bidang Kemahasiswaan di PNJ	24	90	27	9	2,860
Penilaian Umum terhadap Layanan Kemahasiswaan oleh Jurusan Teknik Sipil	32	97	16	5	3,04
Layanan Sarana dan Prasarana					
Ruang Kelas Memiliki Kelengkapan yang Memadai (misal: meja dan kursi lengkap, proyektor berfungsi)	94	50	6	0	3,59
Ruang Kelas Memiliki Kebersihan dan Kenyamanan yang Sesuai	76	68	6	0	3,47
Toilet Berfungsi dengan Baik dan Terjaga Kebersihannya	80	63	7	0	3,49
Peralatan di Workshop/Bengkel, Laboratorium, dan Lab Komputer Mampu Mendukung Kebutuhan Pembelajaran	57	73	18	2	3,23
Ruangan untuk Beribadah Tersedia dengan Kebersihan dan Kenyamanan yang terjaga	48	72	28	2	3,11
Fasilitas Parkiran Tersedia dengan Tertib, Aman, dan Nyaman	80	68	2	0	3,52
Fasilitas Hotspot Tersedia dan Berfungsi dengan Baik dan Cepat	26	72	40	12	2,75
Kantin Kampus Menyajikan Makanan yang Bervariasi dan Sehat dengan Harga yang Terjangkau	37	84	21	8	3
Kantin Kampus Menyediakan Tempat yang Rapi, Bersih, dan Nyaman	36	80	30	4	2,99
Poliklinik Sudah Menyediakan Layanan Kesehatan yang Memadai, Termasuk Dokter dan Suster yang Berjaga	37	80	30	4	2,99
Penilaian Umum terhadap Layanan Sarana dan Prasarana selama Saudara Berkuliah di PNJ	31	104	13	2	3,09
Layanan Pendidikan					
Penerapan Aspek KEANDALAN (RELIABILITY): Kemampuan Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Pengelola dalam Memberikan Pelayanan terkait Pelaksanaan Pendidikan.	46	96	6	2	3,24
Penerapan Aspek DAYA TANGGAP (RESPONSIVENESS): Kemauan dari Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Pengelola dalam Membantu Mahasiswa dan Memberikan Jasa terkait Pelaksanaan Pendidikan dengan Cepat.	35	91	20	4	3,05
Penerapan Aspek KEPASTIAN (ASSURANCE): Kemampuan Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Pengelola untuk Memberi Keyakinan kepada Mahasiswa bahwa Pelayanan Pendidikan yang Diberikan Telah Sesuai dengan Ketentuan.	32	98	16	4	3,05
Penerapan Aspek EMPATI (EMPATHY): Kesediaan atau Kepedulian Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Pengelola untuk Memberi Perhatian kepada Mahasiswa Terkait Pelaksanaan Pendidikan.	21	93	34	2	2,89
Penerapan Aspek TANGIBLE: Tercapainya Unsur Kecukupan, Aksesibilitas, dan Kualitas Sarana dan Prasarana yang Terkait dengan Pelaksanaan Pendidikan.	23	110	14	3	3,02

Penilaian Umum terhadap Layanan Pendidikan selama Saudara Berkuliah di PNJ	31	105	12	2	3,10
--	----	-----	----	---	------

D4-TKG

Pernyataan	Jawaban				Mean
	1	2	3	4	
Layanan Kemahasiswaan					
Bidang Kemahasiswaan di PNJ Memfasilitasi Mahasiswa untuk Mengikuti Kompetisi Non-Akademik	33	89	27	3	3.000
Bidang Kemahasiswaan di PNJ Memfasilitasi Kegiatan Sesuai dengan Minat dan Bakat pada Bidang Olahraga, Seni, Sosial, dan Kerohanian	37	84	28	3	3.020
Bidang Kemahasiswaan di PNJ Memfasilitasi Pembinaan Pengembangan Kepribadian dan Kepemimpinan	28	83	38	3	2.895
Jurusan Teknik Sipil Mendukung Kegiatan Mahasiswa yang Berkaitan dengan Pengembangan Kepribadian dan Kepemimpinan	35	94	22	1	3.072
Bidang Kemahasiswaan di PNJ Memfasilitasi Kegiatan yang Berkaitan dengan Program Kreativitas Mahasiswa	35	97	19	1	3.092
Bidang Kemahasiswaan di PNJ Menyediakan Layanan Kesehatan, Asuransi, atau Santunan Kecelakaan bagi Mahasiswa	27	75	45	5	2.816
Bidang Kemahasiswaan di PNJ Menyediakan Layanan Bimbingan dan Konseling bagi Mahasiswa yang Membutuhkan	22	74	45	11	2.704
Jurusan Teknik Sipil Berperan Aktif dalam Pelaksanaan Kegiatan Bimbingan dan Konseling, Baik Bersifat Akademik maupun Non-Akademik	28	74	45	5	2.822
Bidang Kemahasiswaan di PNJ Menyediakan Akses Beasiswa Bagi Mahasiswa Berprestasi Maupun Kurang Mampu	65	75	12	0	3.349
Jurusan Teknik Sipil Mendata dan Membantu Pengurusan Berkas Beasiswa Bagi Mahasiswa Berprestasi Maupun Kurang Mampu	52	85	14	1	3.237
Bidang Kemahasiswaan di PNJ Menyediakan Sarana dan Prasarana (misal: ruang UKM, fasilitas kegiatan) yang Memadai	31	82	34	5	2.914
Jurusan Teknik Sipil Berperan Aktif dalam Penggunaan dan Pemeliharaan Sarana dan Prasarana yang Berkaitan dengan Kegiatan Mahasiswa	46	88	17	1	3.178
Bidang Kemahasiswaan di PNJ Menyediakan Wadah dan Kesempatan untuk Penyaluran Ide Mahasiswa terkait Kewirausahaan	40	88	23	1	3.099
Bidang Kerjasama di PNJ Menyediakan Informasi Terkait dengan Magang maupun Info Lowongan Pekerjaan	42	90	16	4	3.118

Pernyataan	Jawaban				Mean
	1	2	3	4	
Jurusan Teknik Sipil Berperan Aktif dalam Penyebaran Informasi Terkait dengan Magang maupun Info Lowongan Pekerjaan	40	84	24	4	3.053
Penilaian Umum terhadap Layanan Kemahasiswaan oleh Bidang Kemahasiswaan di PNJ	30	96	25	1	3.020
Penilaian Umum terhadap Layanan Kemahasiswaan oleh Jurusan Teknik Sipil	29	109	12	2	3.086
Layanan Sarana dan Prasarana					
Ruang Kelas Memiliki Kelengkapan yang Memadai (misal: meja dan kursi lengkap, proyektor berfungsi)	58	48	5	0	3.477
Ruang Kelas Memiliki Kebersihan dan Kenyamanan yang Sesuai	52	56	3	0	3.441
Toilet Berfungsi dengan Baik dan Terjaga Kebersihannya	75	35	1	0	3.667
Peralatan di Workshop/Bengkel, Laboratorium, dan Lab Komputer Mampu Mendukung Kebutuhan Pembelajaran	49	52	10	0	3.351
Ruangan untuk Beribadah Tersedia dengan Kebersihan dan Kenyamanan yang terjaga	32	44	31	4	2.937
Fasilitas Parkiran Tersedia dengan Tertib, Aman, dan Nyaman	68	42	1	0	3.604
Fasilitas Hotspot Tersedia dan Berfungsi dengan Baik dan Cepat	10	43	46	12	2.459
Kantin Kampus Menyajikan Makanan yang Bervariasi dan Sehat dengan Harga yang Terjangkau	30	58	19	4	3.027
Kantin Kampus Menyediakan Tempat yang Rapi, Bersih, dan Nyaman	27	54	28	2	2.955
Poliklinik Sudah Menyediakan Layanan Kesehatan yang Memadai, Termasuk Dokter dan Suster yang Berjaga	27	58	23	3	2.982
Penilaian Umum terhadap Layanan Sarana dan Prasarana selama Saudara Berkuliah di PNJ	27	70	14	0	3.117
Layanan Pendidikan					
Penerapan Aspek KEANDALAN (RELIABILITY): Kemampuan Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Pengelola dalam Memberikan Pelayanan terkait Pelaksanaan Pendidikan.	44	91	17	0	3.178
Penerapan Aspek DAYA TANGGAP (RESPONSIVENESS): Kemauan dari Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Pengelola dalam Membantu Mahasiswa dan Memberikan Jasa terkait Pelaksanaan Pendidikan dengan Cepat.	31	101	20	0	3.072

Pernyataan	Jawaban				Mean
	1	2	3	4	
Penerapan Aspek KEPASTIAN (ASSURANCE): Kemampuan Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Pengelola untuk Memberi Keyakinan kepada Mahasiswa bahwa Pelayanan Pendidikan yang Diberikan Telah Sesuai dengan Ketentuan.	28	96	27	1	2.993
Penerapan Aspek EMPATI (EMPATHY): Kesiediaan atau Kepedulian Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Pengelola untuk Memberi Perhatian kepada Mahasiswa Terkait Pelaksanaan Pendidikan.	38	75	38	1	2.987
Penerapan Aspek TANGIBLE: Tercapainya Unsur Kecukupan, Aksesibilitas, dan Kualitas Sarana dan Prasarana yang Terkait dengan Pelaksanaan Pendidikan.	24	93	35	0	2.928
Penilaian Umum terhadap Layanan Pendidikan selama Saudara Berkuliah di PNJ	34	104	14	0	3.128