



**KEMENTERIAN ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL
BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
POLITEKNIK ENERGI DAN PERTAMBANGAN BANDUNG**

LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI SPMI

TAHUN AKADEMIK 2019/2020

LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI SPMI
TAHUN AKADEMIK 2019/2020

Laporan monitoring dan evaluasi SPMI ini telah diperiksa baik dari segi akuntabilitas dan pertanggungjawabannya, dan telah disetujui

Bandung, 19 Juli 2020

Menyetujui,

Koordinator Satuan Penjaminan Mutu



Denny Lumban Raja, S.Kom., M.T.

Plt. Direktur PEP Bandung



Drs. Wahid Sugiman, M.T.

KATA PENGANTAR

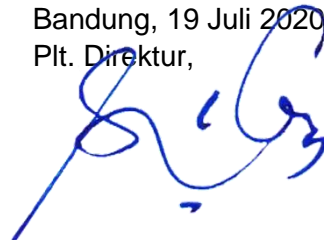
Puji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat Rahmat-Nya sehingga dokumen Laporan Monitoring dan Evaluasi SPMI PEP Bandung ini dapat diselesaikan dengan baik. Laporan ini disusun untuk memberikan informasi mengenai monitoring dan evaluasi kegiatan pendidikan agar tercapai akan pemenuhan Standar Nasional Pendidikan dan Akreditasi Perguruan Tinggi.

Selain itu, Laporan Monitoring dan Evaluasi ini digunakan sebagai dasar dalam merumuskan strategi pengembangan, tahapan pengembangan, serta rencana operasional dalam upaya mendukung visi, misi, dan tujuan PEP Bandung. Analisis evaluasi diri secara internal maupun eksternal merupakan strategi untuk mengantisipasi kelemahan dan ancaman dengan memanfaatkan keunggulan dan peluang yang telah dimiliki.

Dokumen ini merekam secara komprehensif capaian atas kinerja, evaluasi dan tindak lanjut yang akan menjadi dasar bagi perencanaan proses belajar mengajar sebagai upaya untuk melakukan perbaikan secara terus menerus (*continuous improvement*) dan konsisten yang menjadi komitmen seluruh civitas akademika dalam kerangka pengembangan mutu kegiatan akademik.

Semoga laporan monitoring dan evaluasi visi dan misi ini dapat memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas PEP Bandung dalam melaksanakan penyelenggaraan pendidikan tinggi. Terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dalam penyusunan laporan ini.

Bandung, 19 Juli 2020
Plt. Direktur,



Drs. Wahid Sugiman, M.T.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	2
KATA PENGANTAR	4
DAFTAR ISI	5
BAB I PENDAHULUAN	6
1.1. Latar Belakang	6
1.2. Tujuan Monitoring dan Evaluasi (Monev).....	6
1.3. Fokus Monev	7
1.4. Sasaran Monev	7
BAB II METODE MONITORING DAN EVALUASI	8
2.1. Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi	8
2.2. Subjek Pengumpulan Data	8
2.3. Metode Analisis Data.....	8
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	9
3.1. Monev Pemahaman Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi.....	9
3.2. Monev Kepuasan Tata Pamong, Tata Kelola, dan Kerjasama	11
3.3. Monev Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan dan Penyelenggaraan Pendidikan	17
3.4. Monev Kepuasan Sumber Daya Manusia.....	20
3.5. Monev Kepuasan Keuangan, Sarana dan Prasarana	24
3.6. Monev Kepuasan Pendidikan	26
3.7. Monev Kepuasan Penelitian	31
3.8. Monev Kepuasan Pengabdian Kepada Masyarakat	34
BAB IV PENUTUP	39

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pendidikan merupakan usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan kegiatan akademik agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan Negara (UU No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional).

Untuk menjamin adanya suatu perbaikan mutu layanan yang berkelanjutan, diperlukan evaluasi kegiatan pada penyelenggaraan pendidikan. Salah satu cara yang dapat digunakan sebagai alat evaluasi adalah dengan penyebaran kuesioner. Meskipun cara itu belum bisa menjamin kualitas seorang dosen karena masih diperlukan analisis lain seperti kesesuaian materi kuliah yang diajarkan dengan jenis kompetensi program studi dan kesesuaian mutu lulusan dengan kebutuhan masyarakat pengguna baik instansi pemerintah, swasta maupun lingkungan sosial masyarakat. Namun dengan cara penyebaran kuesioner ini, hasilnya dapat digunakan program studi sebagai *feedback* terhadap pelaksanaan kegiatan akademik yang dilakukan.

PEP Bandung melakukan penjaminan mutu pendidikan sebagai pertanggungjawaban kepada *stakeholders* untuk mengembangkan mutu pendidikan Diploma Tiga PEP Bandung secara berkelanjutan. Dengan demikian, mutu penyelenggaraan pendidikan di PEP Bandung diakui bukan hanya secara internal, namun juga secara eksternal oleh Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT) dalam melakukan penjaminan mutu pendidikan mengacu pada Standar Nasional Pendidikan Tinggi. Proses manajemen Satuan Penjaminan Mutu Internal (SPMI) didasari dokumen akreditasi BAN-PT yang meliputi kebijakan SPMI, Standar SPMI, Manual SPMI dan Formulir SPMI. Manual SPMI terdiri dari siklus PPEPP yaitu Penetapan Standar, Pelaksanaan Standar, Evaluasi Standar, Pengendalian Standar dan Peningkatan Standar.

Visi, Misi, Tujuan, dan Sasaran yang ditetapkan oleh PEP Bandung dimaksudkan untuk memberikan arah dan dasar pada setiap kegiatan yang dilakukan oleh semua komponen yang dilakukan di PEP Bandung sehingga terjadi sinergi seluruh kekuatan/sumber daya yang dimiliki oleh PEP Bandung dalam mencetak lulusan yang mempunyai daya saing yang tinggi secara global. Adapun visi PEP Bandung adalah **“Politeknik Terbaik di Indonesia dan Mampu Bersaing Secara Internasional.”**

Dalam rangka melaksanakan penjaminan mutu di PEP Bandung, perlu dilakukan monitoring dan evaluasi secara periodik untuk memantau dan meningkatkan kualitas mutu perguruan tinggi.

1.2. Tujuan Monitoring dan Evaluasi (Monev).

Monitoring dan evaluasi bertujuan untuk:

- a. Mengumpulkan data dan informasi yang diperlukan;
- b. Memastikan bahwa semua proses implementasi kebijakan, program dan kegiatan berjalan sesuai dengan rencana;
- c. Memberikan masukan tentang kebutuhan dalam melaksanakan program;

- d. Mendeteksi kendala-kendala yang berpotensi menghambat jalannya kebijakan, program dan kegiatan;
- e. Mengetahui hasil dari semua proses dan penerapan kebijakan, program dan kegiatan;
- f. Menganalisis relevansi, efisiensi, efektivitas, dampak dan keberlanjutan pelaksanaan program yang diharapkan memberikan arah kebijakan jangka panjang;
- g. Sebagai sarana untuk mengembangkan kebijakan, program, dan kegiatan sesuai dengan kebutuhan.

1.3. Fokus Monev

Monev dilaksanakan untuk mengukur tingkat kepuasan pemangku kepentingan (*stakeholder*), dosen, tenaga kependidikan, mahasiswa terhadap kegiatan penyelenggaraan pendidikan. Fokus penyelenggaraan monev adalah sebagai berikut:

- a. Melakukan pengukuran sejauh mana tingkat kepuasan *stakeholder* terhadap penyelenggaraan pendidikan;
- b. Mengukur efektivitas pelaksanaan penyelenggaraan pendidikan yang telah dilakukan;
- c. Sebagai bahan pertimbangan dalam menetapkan rencana tindak lanjut terhadap kegiatan penyelenggaraan pendidikan di PEP Bandung.

1.4. Sasaran Monev

- a. Evaluasi capaian kinerja program studi (PS) periode 2020/2021 serta pengumpulan dokumen dukungan tambahan;
- b. Monitoring dan evaluasi standar mutu PS dengan kategori luaran/output dan capaian/*outcome*;
- c. Mengidentifikasi kebutuhan Standar Operasional Prosedur (SOP) termasuk status apakah belum ada, atau perlu direvisi dari SOP yang lama;
- d. Mengidentifikasi masalah ketidakcapaian sasaran mutu atau kinerja dan melakukan evaluasi diri untuk melihat faktor penghambat/kelemahan dan faktor pendukung pada masing-masing kriteria.

BAB II METODE MONITORING DAN EVALUASI

2.1. Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi

Monitoring dan evaluasi PEP Bandung untuk tahun akademik 2020/2021 dilaksanakan pada bulan April hingga Juli 2021 yang dimulai dari tahap perencanaan, pelaksanaan, pelaporan, hingga tindak lanjut.

Metode yang digunakan dalam pelaksanaan monitoring dan evaluasi ini menggunakan survei dari angket kuisisioner. Metode survei ini dilakukan untuk mendapatkan informasi tentang data-data yang dibutuhkan dalam melakukan monev dimana responden menjawab pertanyaan-pertanyaan yang telah disusun sebelumnya, dengan menggunakan alat yang berupa daftar pertanyaan atau kuisisioner..

2.2. Subjek Pengumpulan Data

Dalam pelaksanaan monev dilakukan kepada *stakeholder* internal yaitu:

- a. Dosen
- b. Mahasiswa
- c. Tenaga Kependidikan

2.3. Metode Analisis Data

Dalam proses monev, langkah-langkah analisis data yang dilakukan meliputi analisis informasi dan penggunaan informasi, diantaranya sebagai berikut:

- a. Analisis informasi menggunakan tabulasi data dari hasil survei terhadap responden melalui pengelompokan data responden menjadi kategori kelompok jabatan/status, lama masa bekerja/kuliah, dan informasi terkait dengan pertanyaan penelitian.
- b. Penghitungan tingkat kepuasan

Metode analisis yang digunakan adalah analisis data kuantitatif dengan statistik deskriptif. Hasil survey berupa data kuesioner diolah secara statistik deskriptif untuk memperoleh tingkat kepuasan oleh pengguna. Persentase tingkat kepuasan dihitung menggunakan formula sebagai berikut:

% pemahaman = bobot pemahaman / nilai bobot tertinggi

Dimana:

$$\text{Bobot kepuasan} = \sum_{i=1}^4 (B_i \times N_i) / N$$

Keterangan:

B_i = bobot skala likert

N_i = jumlah responden yang menjawab pada setiap bobot skala likert

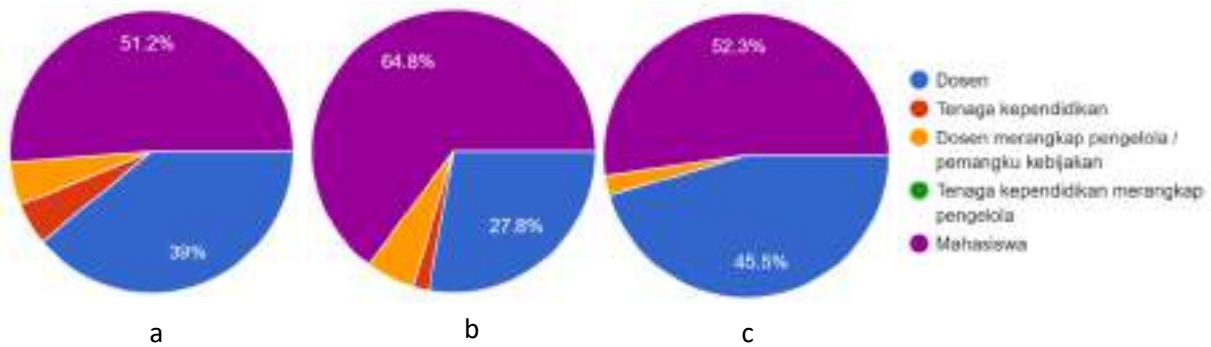
N = jumlah keseluruhan jawaban responden

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Monev Pemahaman Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi

3.3.1. Kelompok Responden

Jumlah responden sebanyak 189 terdiri dari 41 dari Program Studi Teknologi Geologi, 54 dari Program Studi Teknologi Pertambangan, dan 44 dari Program Studi Teknologi Metalurgi .

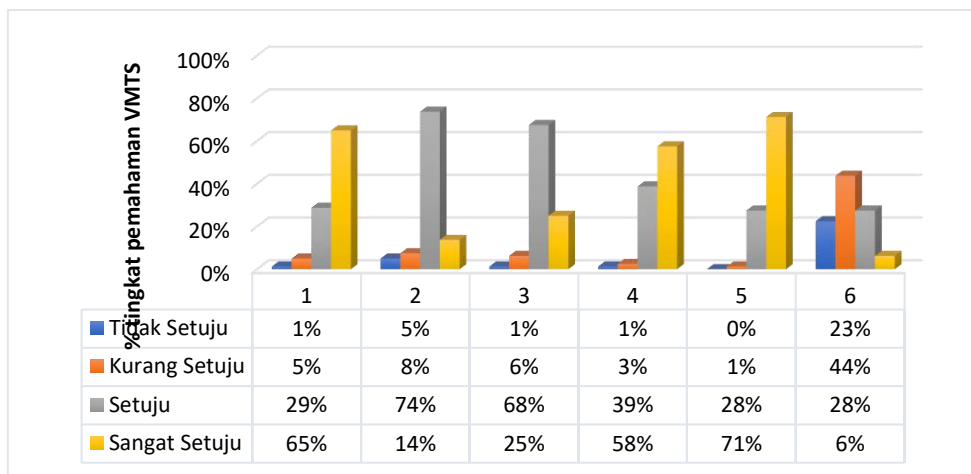


Gambar 3.1. Sebaran Kelompok Responden (a) Teknologi Geologi, (b) Teknologi Pertambangan, (c) Teknologi Metalurgi

3.3.2. Evaluasi Ketercapaian VMTS

Hasil survey dari data angket kuisisioner yang diolah menggunakan statistik deskriptif untuk mendapatkan tingkat pemahaman VMTS PEP Bandung oleh kelompok responden. Pengukuran tingkat pemahaman VMTS diuji menggunakan skala likert dengan rentang nilai 1 s.d. 4 yang merepresentasikan penilaian dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju.

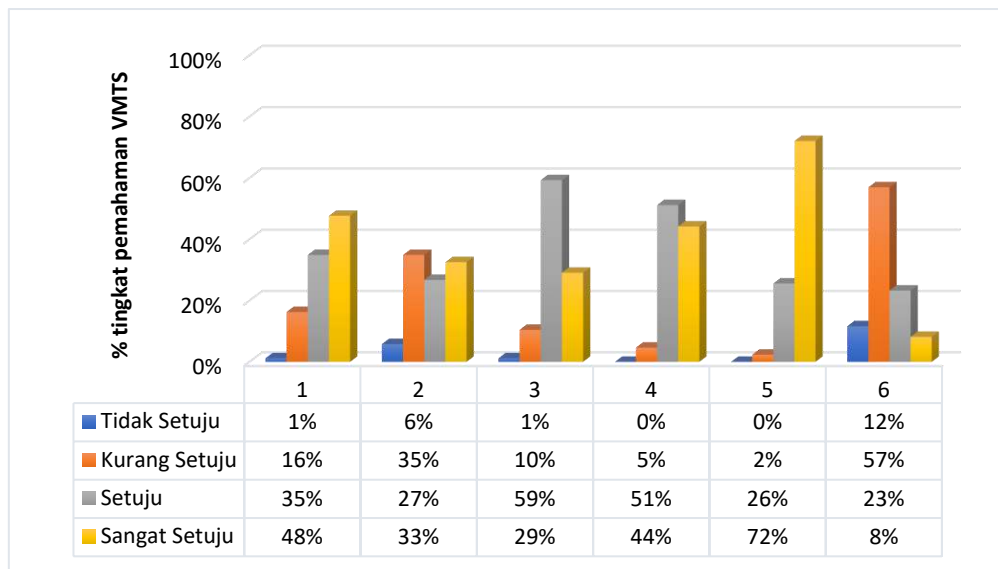
Monev menggunakan distribusi kuisisioner dengan responden 41 orang mencakup 51,2% mahasiswa, 39% dosen dan 9,8% tenaga kependidikan untuk mengukur efektivitas kegiatan sosialisasi tingkat pemahaman VMTS.



Gambar 3.1. Tingkat Pemahaman VMTS PS Teknologi Geologi

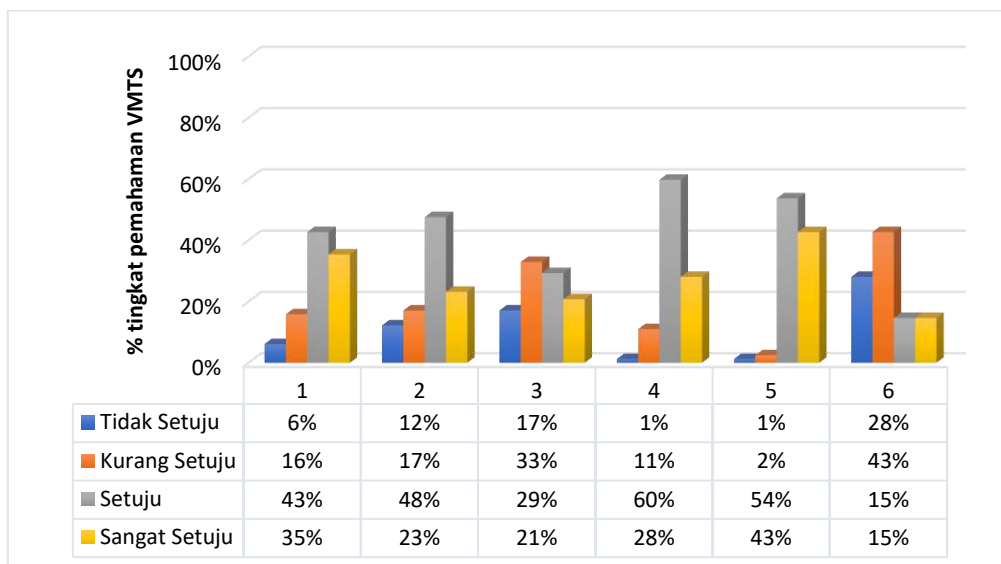
Berdasarkan hasil analisis dapat diketahui bahwa tingkat pemahaman *stakeholder* terhadap VMTS Teknologi Geologi sebesar 80% pada kriteria sangat paham dengan indeks kepuasan rata-rata 3,19. Beberapa yang perlu menjadi perhatian sebagai tindakan perbaikan adalah terkait pelaksanaan kegiatan sosialisasi yang belum diikuti secara menyeluruh sehingga menunjukkan indeks kepuasan kecil 2,96 dan terkait dengan perbaikan VMTS program studi

sebanyak 44% menyatakan kurang setuju. Gambar 3.1. merupakan hasil monev terhadap visi, misi, tujuan dan strategi Program Studi Teknologi Geologi.



Gambar 3.2. Tingkat Pemahaman VMTS PS Teknologi Pertambangan

Berdasarkan hasil analisis dapat diketahui bahwa tingkat pemahaman *stakeholder* terhadap VMTS Teknologi Pertambangan sebesar 78% pada kriteria sangat paham dengan indeks kepuasan rata-rata 3,1. Beberapa yang perlu menjadi perhatian sebagai tindakan perbaikan adalah terkait pelaksanaan kegiatan sosialisasi yang belum diikuti secara menyeluruh sehingga menunjukkan indeks kepuasan kecil 2,96 dan terkait dengan perbaikan VMTS program studi sebanyak 44% menyatakan kurang setuju. Oleh karena itu urgensi perbaikan VMTS masih rendah, akan tetapi dalam pelaksanaan pengelolaan program studi terus berupaya meningkatkan dan menyesuaikan VMTS dengan perkembangan IPTEKS.



Gambar 3.3. Tingkat Pemahaman VMTS PS Teknologi Metalurgi

Berdasarkan hasil analisis dapat diketahui bahwa tingkat pemahaman *stakeholder* terhadap VMTS Teknologi Metalurgi sebesar 71% pada kriteria sangat paham dengan indeks kepuasan rata-rata 2,85. Hasil yang diperoleh menunjukkan sebagian besar sudah mengetahui dan

memahami VMTS Pogram Studi, walaupun demikian tingkat pemahaman *stake holder* terhadap VMTS masih perlu ditingkatkan lagi.

3.2. Monev Kepuasan Tata Pamong, Tata Kelola, dan Kerjasama

Evaluasi kepuasan *stakeholder* dilakukan secara 360⁰ untuk memperoleh gambaran kinerja dan layanan kinerja di lingkungan PEP Bandung sebagai siklus PPEPP pada penjaminan mutu Prodi Teknologi Metalurgi PEP Bandung. Hasil berdasarkan evaluasi kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap layanan di PEP Bandung.

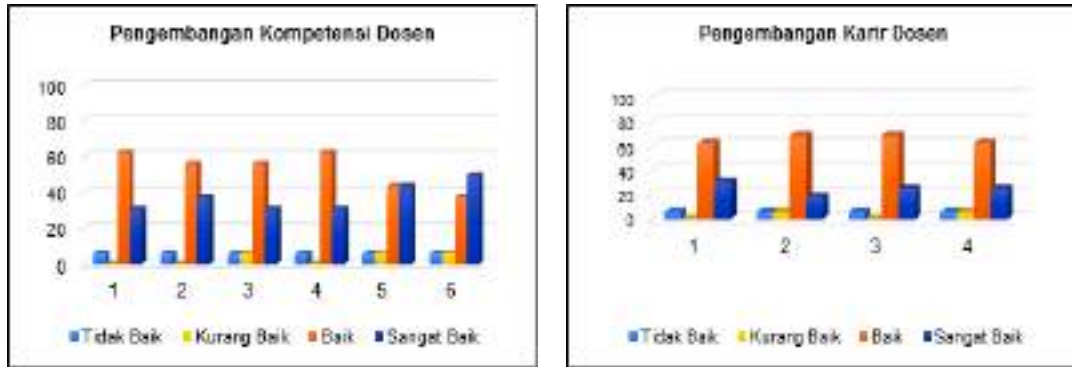
Kepuasan layanan manajemen (dosen, tendik, dan pimpinan PEP Bandung) pada para pemangku kepentingan (mahasiswa, lulusan, pengguna dan mitra) telah memenuhi aspek-aspek: 1) survey (*tracer study*) menggunakan instrumen kepuasan yang sah, andal, mudah digunakan, 2) akan dilaksanakan secara berkala (setiap semester, yaitu akhir semester), serta datanya terekam secara komprehensif di satuan Penjaminan Mutu PEP Bandung, 3) dianalisis dengan metode yang tepat serta bermanfaat untuk pengambilan keputusan, 4) tingkat kepuasan dan umpan balik di Bahasa di dalam Rapat Tinjauan Manajemen –RTM) dan selanjutnya ditindaklanjuti untuk perbaikan dan peningkatan mutu luaran secara berkala dan tersistem, 5) dilakukan review terhadap pelaksanaan pengukuran kepuasan dosen dan mahasiswa, dan 6) hasilnya dipublikasikan pada laporan kinerja tahunan pengelolaan PEP Bandung, dan mudah diakses oleh dosen dan mahasiswa karena semua informasi dipublikasikan melalui *official website* PEP Bandung.

3.2.1. Kepuasan PS Teknologi Geologi Terhadap Layanan Manajemen

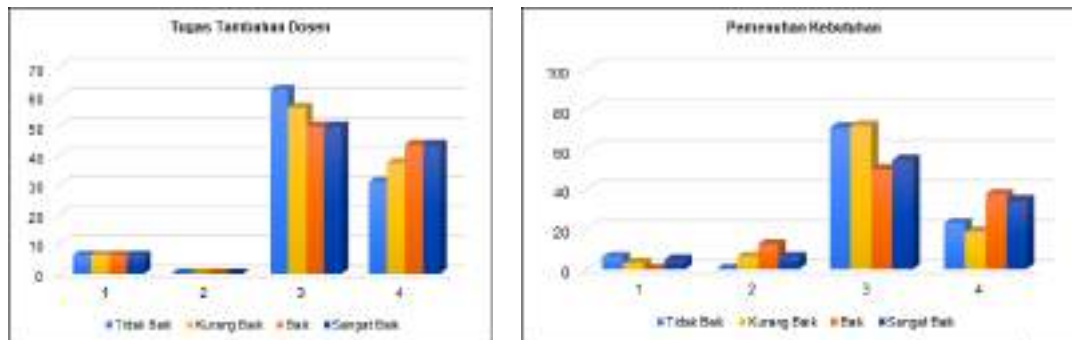
Berdasarkan pada survei pengembangan kompetensi dosen dengan jumlah responden sebanyak 17 orang menyatakan 80% puas terhadap kesempatan pengembangan kompetensi dengan indeks kepuasan rata-rata 3,22. Pada aspek pengembangan karir dengan jumlah responden 198 orang menyatakan puas sebanyak 77% dengan indeks kepuasan rata-rata 3,09 (Gambar 3.4).

Hasil survey pada aspek tugas tambahan dengan jumlah responden sebanyak 209 responden menyatakan puas sebesar 82%, indeks kepuasan rata – rata pada aspek ini 3,26, sedangkan pada aspek pemenuhan kebutuhan sebesar 79% dari 555 responden menyatakan puas (Gambar 3.5). Indeks kepuasan rata-rata pada aspek pemenuhan kebutuhan adalah 3,15. Berdasarkan hasil survey kepuasan diatas tentang tata Pamong bagi para dosen dalam hal pengembangan kompetensi, pengembangan karir, tugas tambahan, pemenuhan kebutuhan dapat disimpulkan memiliki persentase kepuasan >75 – 82% atau baik dan sangat baik.

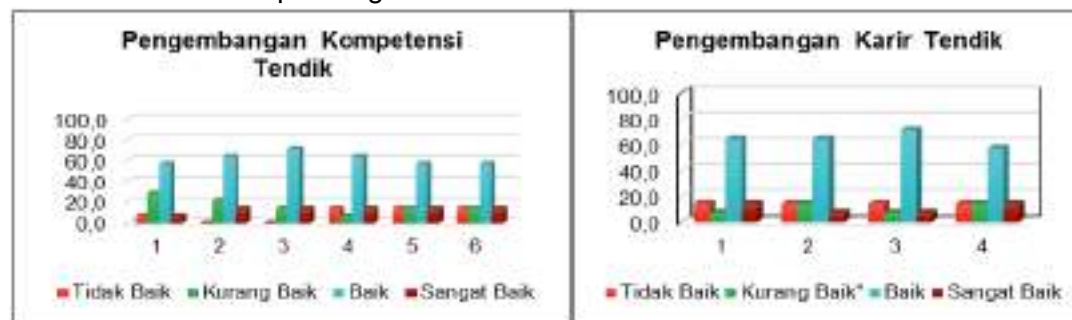
Survey kepuasan tenaga kependidikan menunjukkan jika 14 responden menyatakan bahwa 70% puas terhadap aspek pengembangan kompetensi dengan indeks kepuasan rata-rata 2,8, sedangkan pada aspek pengembangan karir sebanyak 68% menyatakan puas dan memiliki indeks kepuasan 2,7 (Gambar 3.6). Pada aspek tugas tambahan menunjukkan hasil survey kepuasan pengguna kepada sebanyak 250 responden 67% menyatakan puas, dengan indeks rata-rata 2,7. Survey pada aspek pemenuhan kebutuhan menunjukkan sebanyak 71% merasa puas dan memiliki indeks kepuasan rata-rata 2,8. Secara umum hasil analisis dari survey kepuasan pengguna pada tenaga kependidikan memiliki indeks kepuasan < 3, hal ini dikarenakan di PEP Bandung sumber daya manusia terkait dengan tenaga kependidikan secara administrasi kepegawaian masih belum optimal secara kuantitas sehingga beban pekerjaan menjadi lebih besar



Gambar 3.4. Pengembangan Kompetensi dan Karir Dosen Teknologi Geologi



Gambar 3.5. Aspek Tugas Tambahan dan Pemenuhan Kebutuhan Dosen



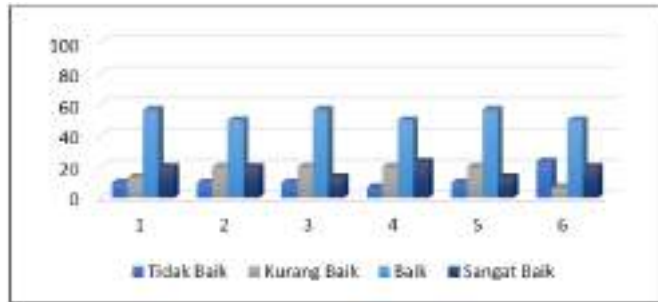
Gambar 3.6. Pengembangan Kompetensi dan Karir Tenaga Kependidikan

Berdasarkan hasil survey kepuasan tentang tata pamong bagi para tenaga kependidikan dalam hal pengembangan kompetensi, pengembangan karir, tugas tambahan, pemenuhan kebutuhan dapat disimpulkan persen kepuannya adalah >65 – 71% atau baik (Gambar 3.7).



Gambar 3.7. Aspek Tugas Tambahan dan Pemenuhan Kebutuhan Tenaga Kependidikan

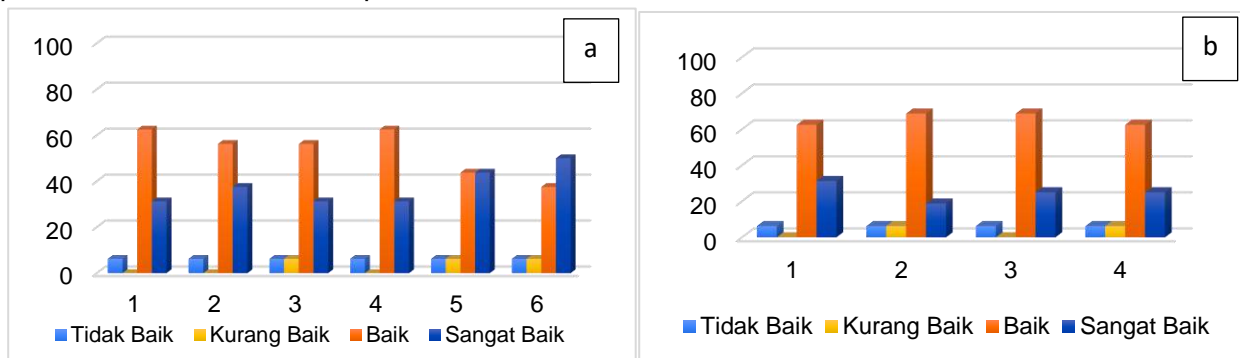
Berdasarkan hasil survey kepuasan pengguna (Gambar 3.8) sebanyak 30 responden diatas tentang Kepemimpinan hal Tugas Tambahan, hasilnya adalah 70 % atau baik dengan indeks kepuasan rata-rata 2,78.



Gambar 3.8. Aspek Kepemimpinan

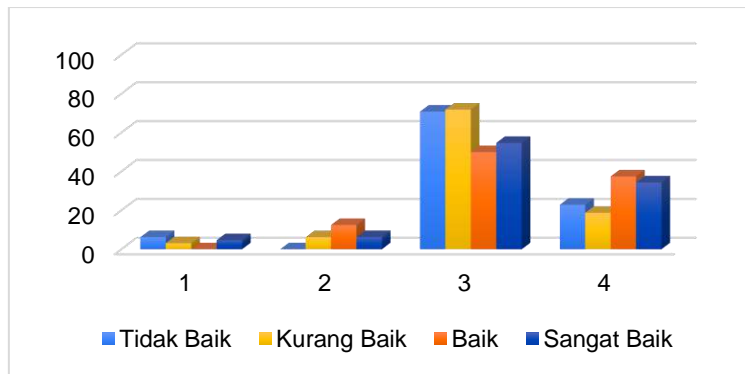
3.2.2. Kepuasan PS Teknologi Pertambangan Terhadap Layanan Manajemen

Evaluasi kepuasan dosen terhadap layanan akademik dan nonakademik meliputi tiga dimensi, yaitu aspek pengembangan kompetensi, aspek pengembangan karir, dan aspek pemenuhan kebutuhan hidup.



Grafik 3.9. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan dari (a) Aspek Pengembangan Kompetensi/ Diri, (b) Pengembangan Karir PS Teknologi Pertambangan

Berdasarkan hasil rekapitulasi, saat ini masih terdapat kekurangan dalam hal kesempatan untuk studi lanjut, disebabkan adanya peraturan yang membatasi untuk tugas belajar dan terbatasnya anggaran. Untuk menyiasati hal ini pegawai PEP Bandung diharapkan untuk dapat mencari sponsor dalam hal melanjutkan untuk studi lanjut. Sementara dalam hal kesempatan untuk kursus pelatihan/seminar/workshop hal ini masih sangat terbatas disebabkan penyelenggaraan kegiatan tersebut dibatasi oleh PPSDMA KESDM sehingga setiap pegawai hanya mendapatkan 20 JP/tahun dalam hal mengikuti kegiatan pelatihan. Dalam hal studi banding, PEP Bandung saat ini masih terbatas dalam kegiatan ini. Hal ini disebabkan masih adanya pandemi Covid-19 yang masih belum memungkinkan untuk dilakukan kegiatan studi banding ke beberapa perguruan tinggi dan industri pertambangan. Berdasarkan hasil rekapitulasi tingkat kepuasan dosen terhadap aspek pengembangan karir menunjukkan bahwa dosen dan tenaga kependidikan dalam hal kesempatan tentang ketersediaan informasi tentang jabatan, informasi dan layanan kenaikan pangkat, kesempatan untuk peningkatan jejaring karir dan penghargaan atas prestasi kerja yang dicapai menunjukkan nilai yang baik. Namun masih ada kekurangan dalam hal ketersediaan informasi tentang jabatan, hal ini disebabkan oleh penetapan peta jabatan di Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral dilakukan oleh Biro Kepegawaian. Hal tersebut kurang sesuai antara formasi pada peta jabatan dengan orang yang akan mengisi formasi tersebut, sehingga masih terdapat pegawai yang belum sesuai dengan peta jabatan yang telah ditetapkan.

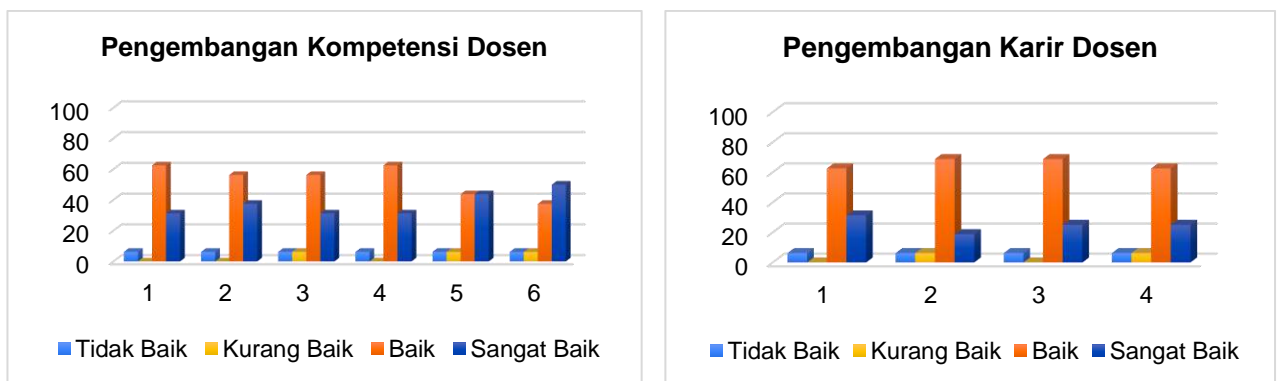


Grafik 3.10. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan dari Aspek Pemenuhan Kebutuhan PS Teknologi Pertambangan

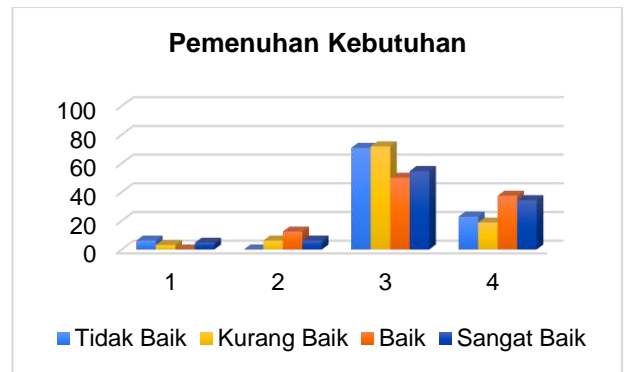
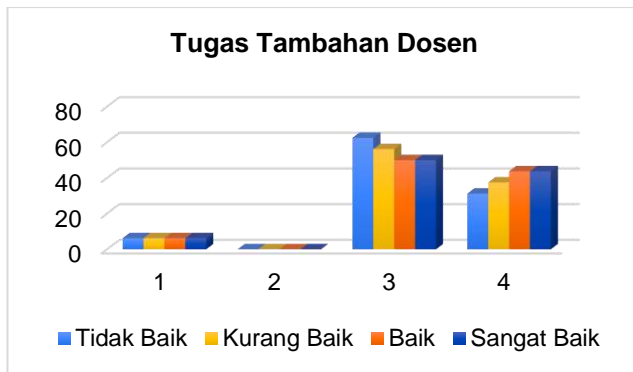
Berdasarkan hasil rekapitulasi tingkat kepuasan dosen terhadap aspek pemenuhan kebutuhan menunjukkan bahwa dosen dan tenaga kependidikan dalam hal kesempatan tentang berbagai fasilitas kesejahteraan, penyediaan perumahan, layanan perbankan dan koperasi dan penghasilan yang layak dengan sistem penggajian dan tunjangan menunjukkan nilai yang baik. Namun masih ada hal yang diperbaiki yaitu tentang penghasilan yang layak dengan sistem penggajian dan tunjangan, hal tersebut masih ada beberapa pegawai dengan jabatan masih fungsional umum, sehingga tunjangan kinerja yang didapat masih di bawah oleh pegawai dengan jabatan fungsional tertentu. Terkait dengan hal ini Politeknik Energi dan Pertambangan Bandung selalu mendorong para pegawai untuk mengikuti transformasi jabatan menjadi fungsional tertentu sehingga tingkat penghasilan mereka akan berubah menjadi lebih baik lagi.

3.2.1. Kepuasan PS Teknologi Metalurgi Terhadap Layanan Manajemen

Kepuasan dosen terhadap pengembangan kompetensi menunjukkan angka kepuasan 80%, dengan rata-rata indeks kepuasan adalah 3,22. Pada aspek pengembangan karir persentase kepuasan mencapai 77% dengan rata-rata indeks kepuasan 3,1, terdapat kekurangan dalam hal ketersediaan informasi tentang jabatan.

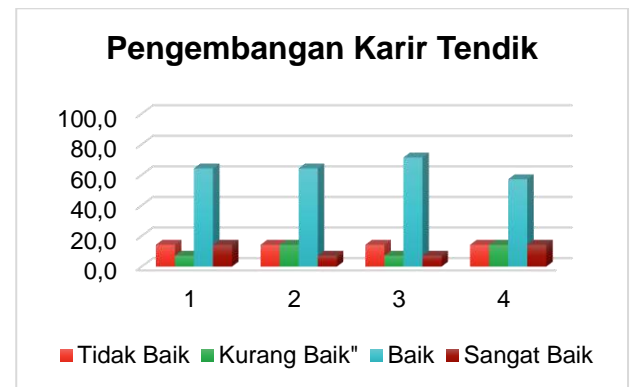
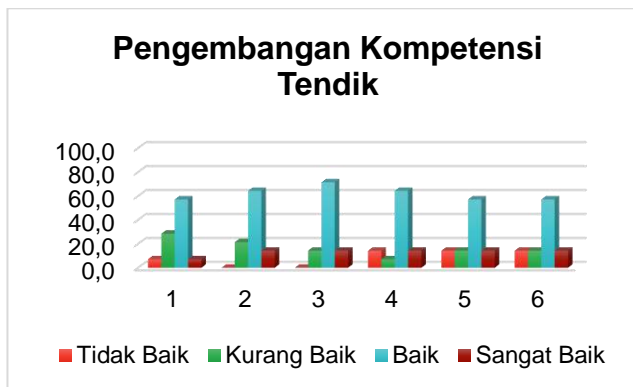


Gambar 3.11. Tingkat Pengembangan Kompetensi dan Karir Dosen PS Teknologi Metalurgi

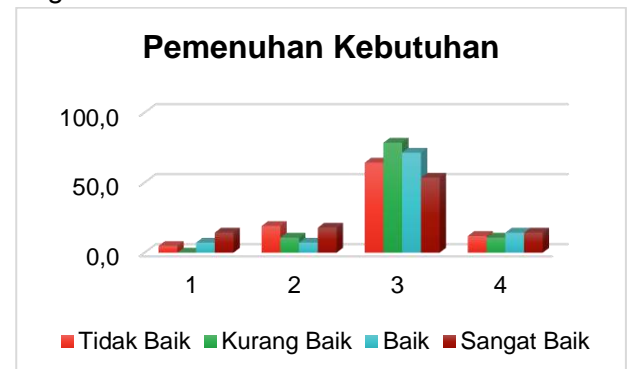
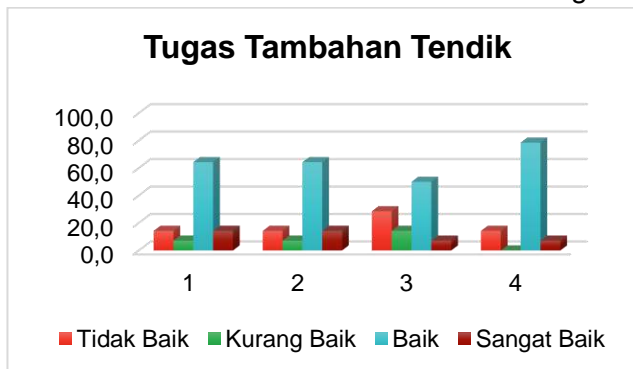


Gambar 3.12. Tingkat Tugas Tambahan dan Pemenuhan Kebutuhan Dosen PS Teknologi Metalurgi

Kepuasan tenaga kependidikan terhadap pengembangan kompetensi mencapai 70% dengan rata-rata indeks kepuasan 2,8. Kepuasan tenaga kependidikan terhadap pengembangan karir memiliki persentase 68% dengan indeks kepuasan rata-rata 2,71.

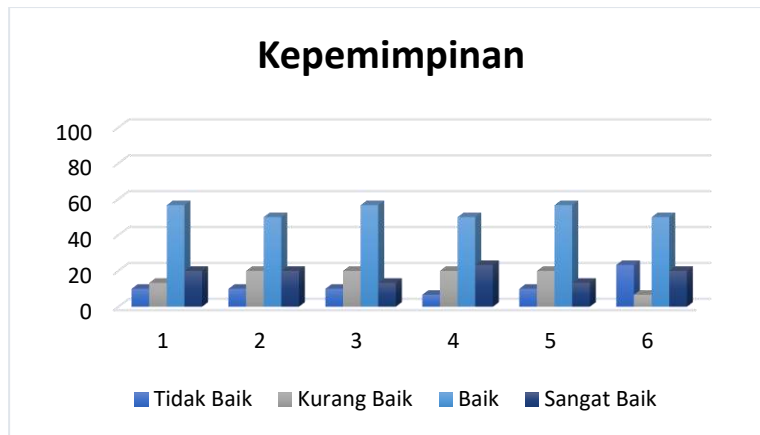


Gambar 3.13. Tingkat Pengembangan Kompetensi dan Karir Tenaga Kependidikan PS Teknologi Metalurgi



Gambar 3.14. Tingkat Tugas Tambahan dan Pemenuhan Kebutuhan Tenaga Kependidikan PS Teknologi Metalurgi

Kepuasan tenaga kependidikan dalam tugas tambahan adalah 67% dengan rata-rata indeks kepuasan 2,7, sedangkan untuk pemenuhan kebutuhan mencapai 71% dengan indeks kepuasan rata-rata adalah 2,9. Secara umum hasil kepuasan pengguna pada tenaga kependidikan memiliki indeks kepuasan < 3, hal ini dikarenakan di PEP Bandung sumber daya manusia terkait dengan tenaga kependidikan secara administrasi kepegawaian masih belum optimal secara kuantitas sehingga beban pekerjaan menjadi lebih besar.

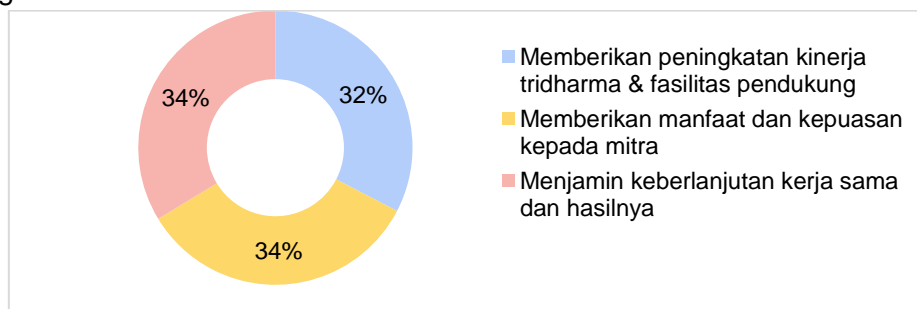


Gambar 3.15. Aspek Kepuasan Kepemimpinan PS Teknologi Metalurgi

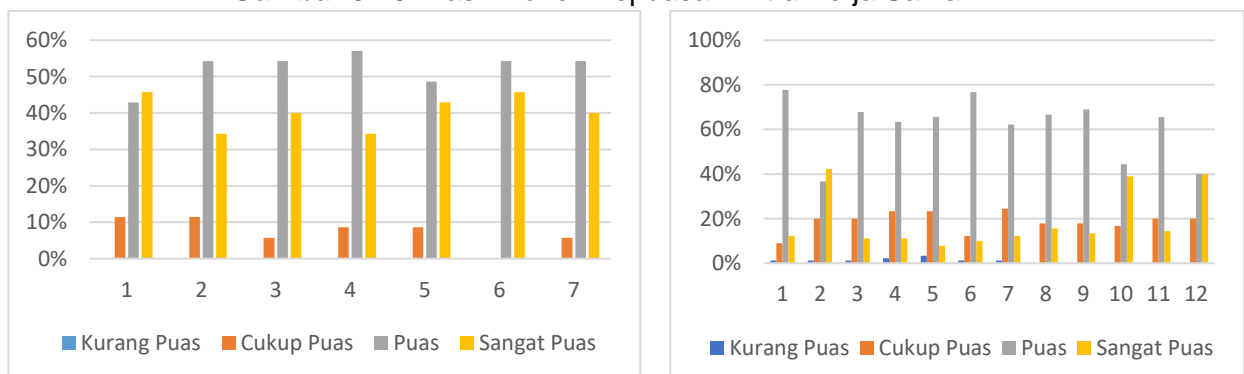
Kepuasan pada aspek kepemimpinan mencapai 70% representasinya adalah baik dengan jumlah responden 30.

3.2.4 Kepuasan Mitra Kerja Sama

Monitoring dan evaluasi mitra kerjasama (Gambar 3.16) dilaksanakan selama satu tahun sekali dan didiskusikan melalui rapat internal. PEP Bandung menggunakan instrumen kepuasan mitra kerjasama dan hasilnya digunakan sebagai upaya untuk peningkatan mutu terkait dengan jejaring kerjasama secara berkelanjutan untuk ketercapaian visi, misi, tujuan dan strategi.



Gambar 3.16. Hasil Moneyv Kepuasan Mitra Kerja Sama



Gambar 3.17. Kepuasan Mitra Kerja Sama dalam Pelaksanaan Penelitian dan Pengabdian PS Teknologi Metalurgi

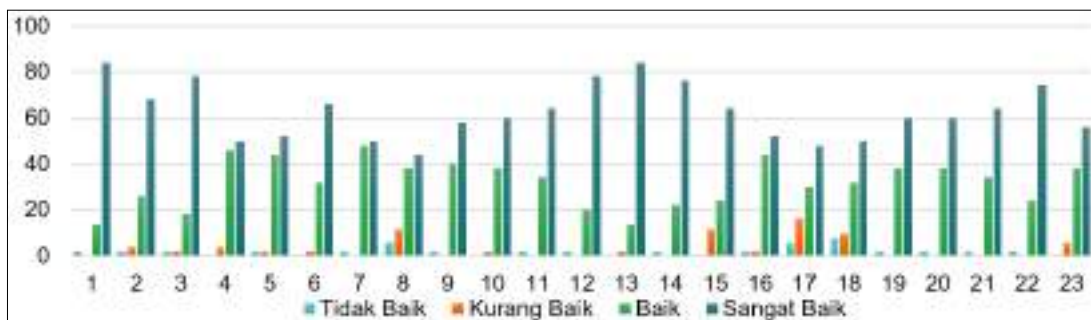
Tingkat kepuasan mitra pada realisasinya dalam pelaksanaan penelitian mencapai 92% puas, dan kepuasan mitra pada realisasinya dalam pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat mencapai 78%.

3.3. Monev Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan dan Penyelenggaraan Pendidikan

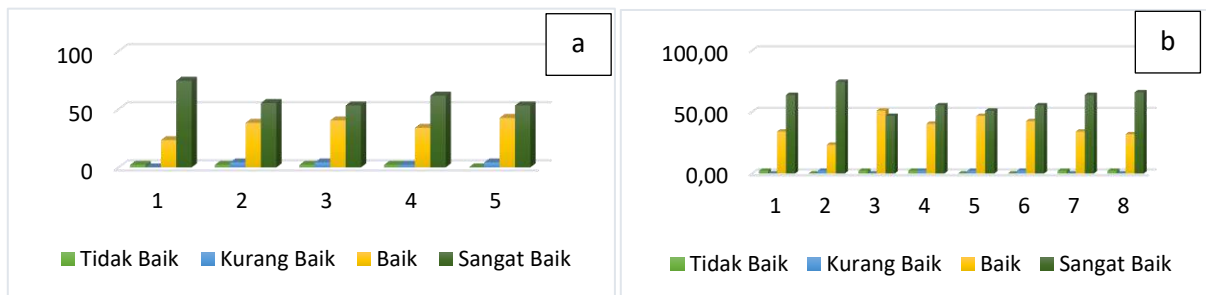
Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan mahasiswa melalui survei kepuasan layanan mahasiswa. Hasilnya dapat dijadikan sebagai tolok ukur untuk menilai kinerja kualitas pelayanan dan keberhasilan tindak lanjut dari periode monev sebelumnya. Data responden direkam dengan menggunakan kuesioner *online* yang didistribusikan pada setiap akhir semester.

3.3.1. Kepuasan Mahasiswa PS Teknologi Geologi

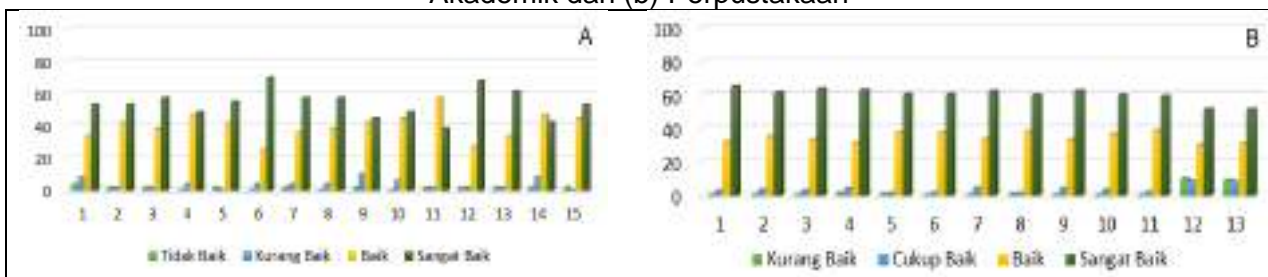
Pengukuran kepuasan mahasiswa sebagai pengguna proses pembelajaran di program studi Teknologi Geologi (Gambar 3.18., 3.19., dan 3.20). Berdasarkan hasil survey kepuasan mahasiswa dengan jumlah responden sebanyak 50 orang menunjukkan indeks kepuasan rata-rata terhadap fasilitas/sarana dan prasarana adalah 3,55 dengan presentase kepuasan 89%. Berdasarkan hasil survey kepuasan mahasiswa pada parameter layanan non akademik dan perpustakaan menunjukkan jika rata-rata indeks kepuasan mahasiswa terhadap layanan non akademik adalah 3,53. Sebanyak 50 orang menunjukkan tingkat kepuasan sebesar 88%.



Gambar 3.18. Kepuasan Mahasiswa PS Teknologi Geologi Parameter Fasilitas/Sarana Prasarana



Gambar 3.19. Kepuasan Mahasiswa PS Teknologi Geologi Parameter (a) Layanan Non Akademik dan (b) Perpustakaan



Gambar 3.20. A. Kepuasan Mahasiswa PS Teknologi Geologi Parameter Layanan Akademik; B. Kepuasan Mahasiswa Parameter Pembelajaran

Berdasarkan hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap parameter layanan akademik dengan jumlah responden 47 orang menunjukkan indeks kepuasan rata-rata 3,46 dengan presentase kepuasan 87%. Untuk parameter layanan perpustakaan dengan jumlah responden 47 orang menunjukkan indeks kepuasan rata-rata 3,56 dan presentase kepuasan 89%.

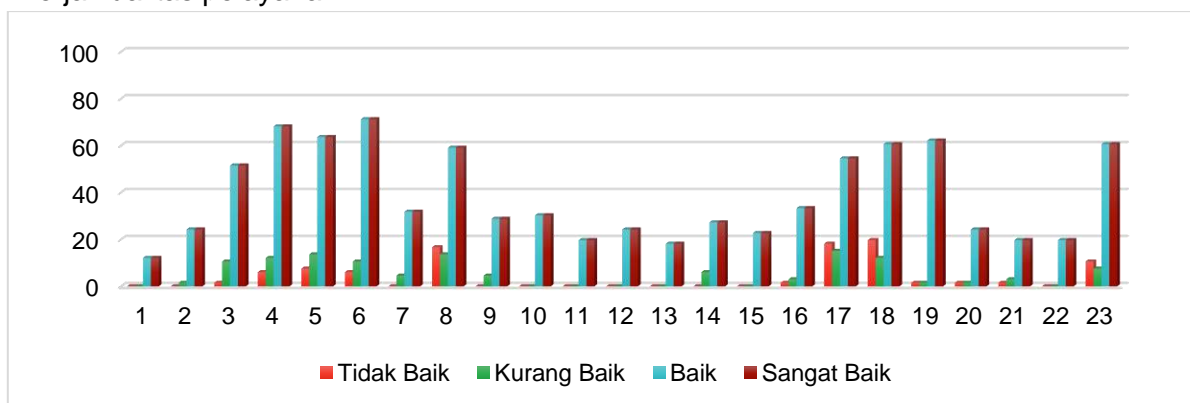
Rata-rata indeks kepuasan mahasiswa untuk parameter pembelajaran 3,53 dengan presentase kepuasan 88%. Dukungan program studi terhadap penyelesaian studi mahasiswa dan bimbingan dan pengarahan terhadap kegiatan organisasi kemahasiswaan. Dari ketiga layanan dengan skor terendah tersebut dua di antaranya yakni penunjukan dosen pembimbing akademik dan bimbingan terhadap kegiatan organisasi kemahasiswaan, perlu dilaksanakan dan ditingkatkan sedangkan untuk layanan dukungan program studi terhadap penyelesaian studi saat ini belum dilaksanakan karena saat ini mahasiswa aktif yang ada baru menginjak semester tiga.

Tabel 3.1. Kepuasan Layanan Mahasiswa PS Teknologi Geologi

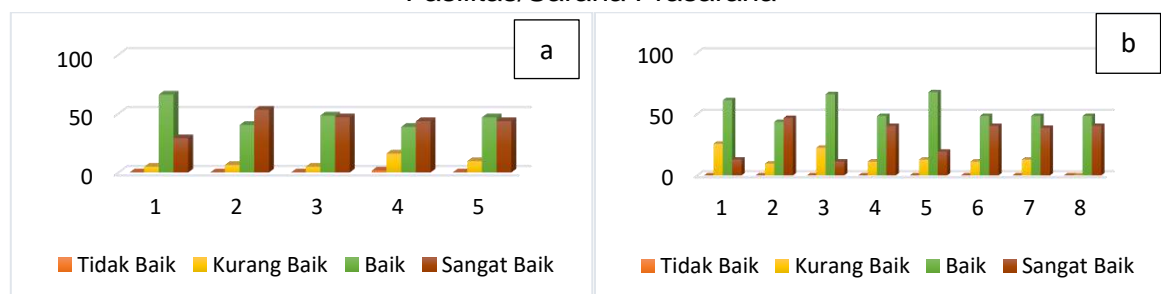
No	Pernyataan	Indeks Kepuasan
1	Layanan Nonakademik	3,56
2	Layanan Akademik	3,46
3	Teknologi Informasi	3,53
4	Penilaian Dosen	3,53
5	Sarana dan Prasarana	3,55
Rata-rata		3,37

3.3.2. Kepuasan Mahasiswa PS Teknologi Pertambangan

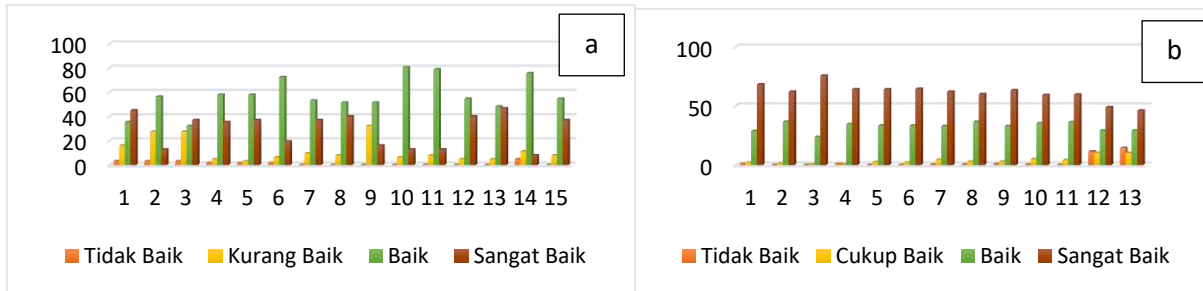
PEP Bandung terus berupaya meningkatkan pelayanan kepada mahasiswa melalui berbagai cara. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan mahasiswa adalah survei kepuasan layanan mahasiswa yang hasilnya dijadikan sebagai tolok ukur untuk menilai kinerja kualitas pelayanan.



Gambar 3.21. Kepuasan Mahasiswa PS Teknologi Pertambangan Parameter Fasilitas/Sarana Prasarana



Gambar 3.22. Kepuasan Mahasiswa PS Teknologi Pertambangan Parameter (a) Layanan Non Akademik dan (b) Perpustakaan



Gambar 3.23. A. Kepuasan Mahasiswa PS Teknologi Pertambangan Parameter Layanan Akademik; B. Kepuasan Mahasiswa Parameter Pembelajaran

Adapun kepuasan mahasiswa ditentukan berdasarkan rentang skor indeks kepuasan. Berikut ini adalah hasil kepuasan pengguna di PEP Bandung dalam bidang layanan kemahasiswaan dengan responden sebanyak 62 orang. Rentang indeks kepuasan yaitu 1,00-1,75 kurang memuaskan, 1,76-2,50 cukup memuaskan, 2,51-3,25 memuaskan, 3,26-4,00 sangat memuaskan.

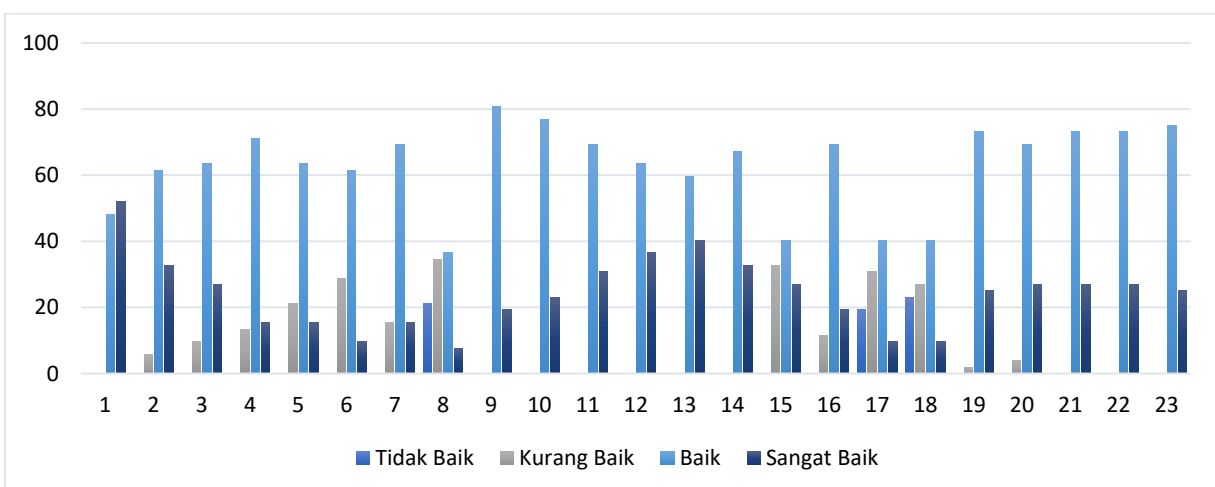
Tabel 3.2. Kepuasan Layanan Mahasiswa PS Teknologi Pertambangan

No	Pernyataan	Indeks Kepuasan
1	Layanan Nonakademik	3,55
2	Layanan Akademik	3,15
3	Teknologi Informasi	3,21
4	Penilaian Dosen	3,53
5	Sarana dan Prasarana	3,39
Rata-rata		3,37

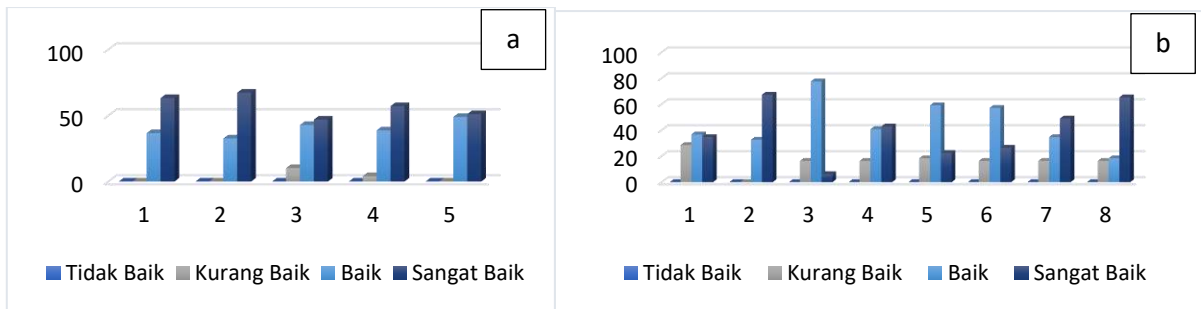
Secara garis besar layanan mahasiswa dalam 5 (lima) aspek yang seperti pada tabel 2.27 mempunyai rata-rata hasil yang sangat memuaskan, namun masih terdapat aspek yang masih harus ditingkatkan yaitu pada layanan akademik dan teknologi informasi. Hal ini menjadi poin penting bagi PEP Bandung untuk meningkatkan kedua aspek tersebut untuk terus dapat menjadikan PEP Bandung sebagai perguruan tinggi vokasi dengan layanan yang *polytechnic governance*.

3.3.3. Kepuasan Mahasiswa PS Teknologi Metalurgi

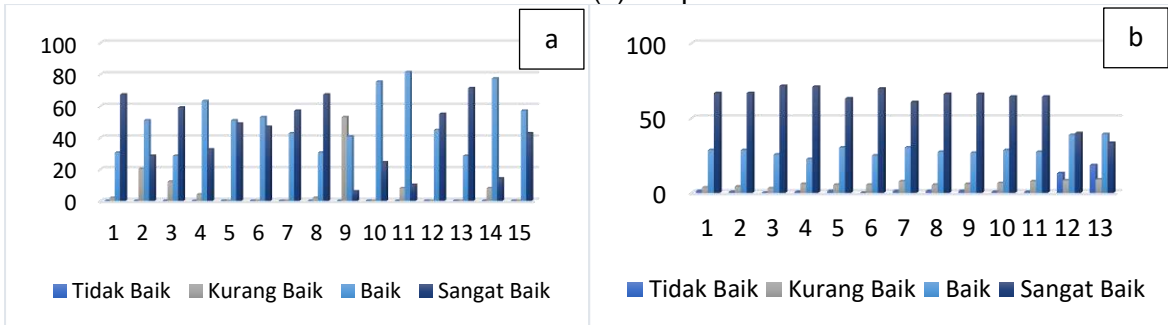
Hasil kepuasan pengguna di PEP Bandung dalam bidang layanan kemahasiswaan dengan jumlah responden sebanyak 52 orang.



Gambar 3.24. Kepuasan Mahasiswa PS Teknologi Metalurgi Parameter Fasilitas/Sarana Prasarana



Gambar 3.25. Kepuasan Mahasiswa PS Teknologi Metalurgi Parameter (a) Layanan Non Akademik dan (b) Perpustakaan



Gambar 3.26. A. Kepuasan Mahasiswa PS Teknologi Metalurgi Parameter Layanan Akademik; B. Kepuasan Mahasiswa Parameter Pembelajaran

Tabel 3.3. Indeks Kepuasan Layanan Mahasiswa PS Teknologi Metalurgi

No	Nama Layanan	Indeks Kepuasan	Persentase
1	Layanan Akademik	3,45	84%
2	Layanan Umum	3,54	89%
3	Layanan Perpustakaan	3,23	81%
4	Proses Pembelajaran	3,50	87%

Secara garis besar layanan mahasiswa dalam 4 aspek yang terdapat pada tabel di atas mempunyai rata-rata hasil yang memuaskan. Hal ini menjadi poin penting bagi PEP Bandung untuk terus meningkatkan seluruh aspek layanan agar memenuhi nilai *good governance*.

3.4. Monev Kepuasan Sumber Daya Manusia

PEP Bandung setiap tahun melakukan evaluasi terhadap kepuasan pengguna bidang pendidikan. Evaluasi di PEP Bandung dilakukan dengan menyebarkan kuisisioner secara online, input dari para pengguna Pendidikan dapat dijadikan untuk memperbaiki kualitas layanan yang lebih baik dan berkelanjutan

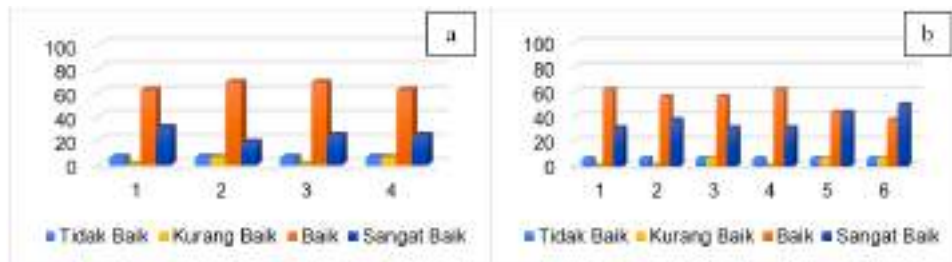
3.4.1. Monev Kepuasan Sumber Daya Manusia PS Teknologi Geologi

Berdasarkan hasil survei yang dituangkan dalam grafik layanan kepuasan dosen program studi Teknologi Geologi PEP Bandung dengan responden sebesar 16 orang dan tenaga kependidikan dengan jumlah responden sebesar 14 orang menunjukkan angka bahwa hampir semua aspek memiliki tingkat kepuasan memuaskan, pada aspek tugas tambahan dosen berada pada indeks sangat memuaskan dengan nilai 3,27. Presentase kepuasan terhadap pengembangan karir dosen adalah 80% sedangkan untuk pengembangan kompetensi nilainya 77%.

Sementara itu untuk layanan kepuasan terhadap layanan manajemen berada pada tingkat kepuasan 2,8-2,9 untuk layanan manajemen SPI dan SPMI sedangkan untuk layanan umum

dan organisasi kepegawaian nilainya 3,02-3,18. Presentase kepuasan pengguna rata-rata adalah 74,75%. Pada layanan SPI dan SPMI masih rendah karena lembaga ini masih relatif baru dibentuk.

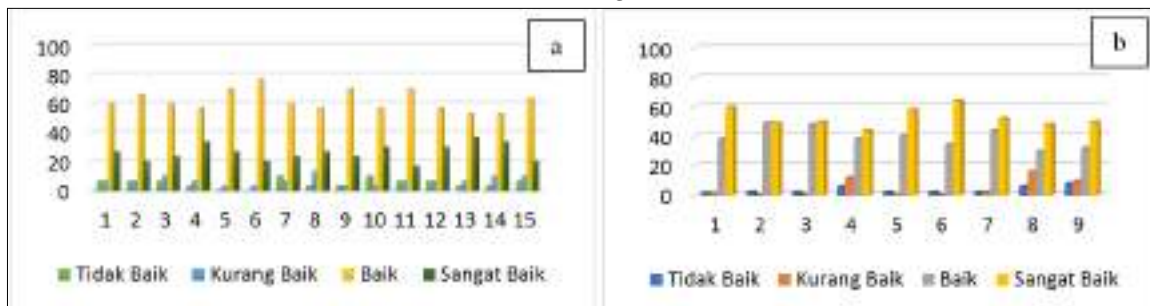
Untuk kepuasan mahasiswa terhadap layanan perpustakaan, unit bahasa dan kemahasiswaan menunjukkan nilai rata-rata indeks kepuasan 3,4 dengan presentase kepuasan rata-rata mencapai 86,7%. Sedangkan untuk layanan akademik menunjukkan indeks kepuasan pengguna adalah 3,09 dengan nilai presentase kepuasan 77%.



Gambar 3.27. Hasil Survey Kepuasan Pengguna (a) Pengembangan Karir Dosen, (b) Pengembangan Kompetensi Dosen Teknologi Geologi



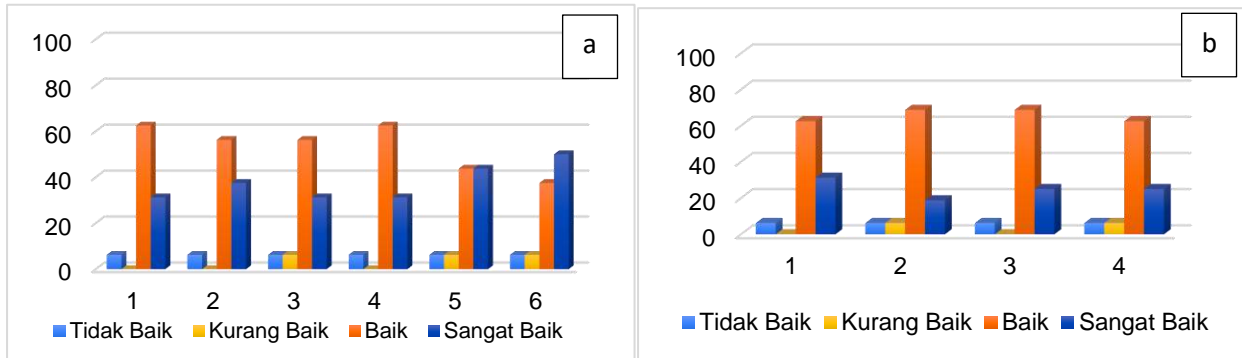
Gambar 3.28. Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Manajemen di PS Teknologi Geologi



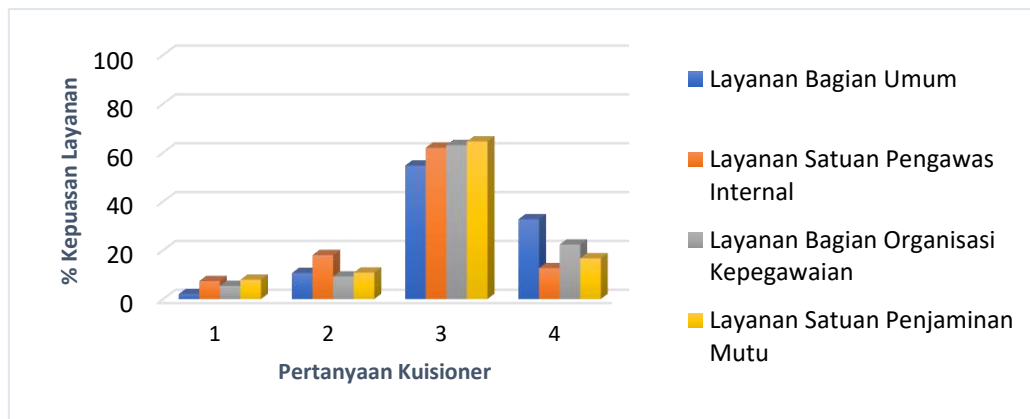
Gambar 3.29. Kepuasan Pengguna Terhadap (a) Layanan Akademik, (b) Layanan Perpustakaan, Unit Bahasa, Kemahasiswaan di PS Teknologi Geologi

3.4.2. Monev Kepuasan Sumber Daya Manusia PS Teknologi Pertambangan

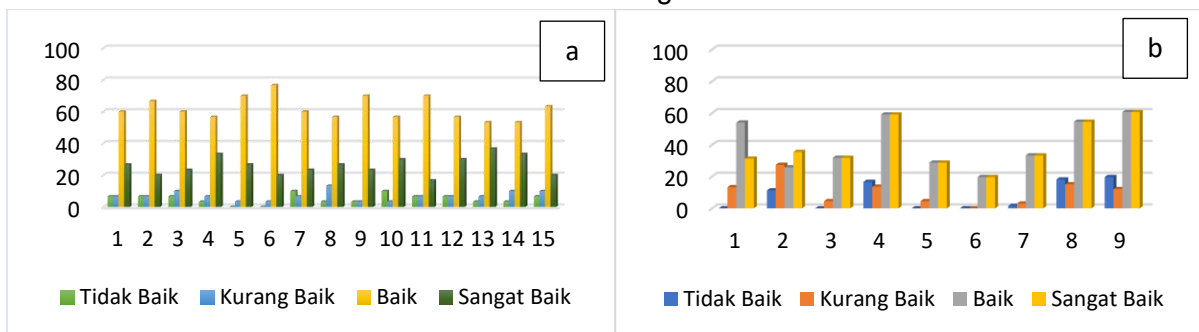
Kepuasan pengguna merupakan salah satu instrumen yang dapat melihat ketercapaian kinerja yang telah dilakukan. Setiap tahun PEP Bandung melakukan evaluasi kepuasan pengguna terhadap sumber daya manusia yang ada di lingkungan PEP Bandung ditampilkan pada grafik berikut.



Gambar 3.30. Hasil Survey Kepuasan Pengguna (a) Pengembangan Karir Dosen, (b) Pengembangan Kompetensi Dosen Teknologi Pertambahan



Gambar 3.31. Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Manajemen di PS Teknologi Pertambangan



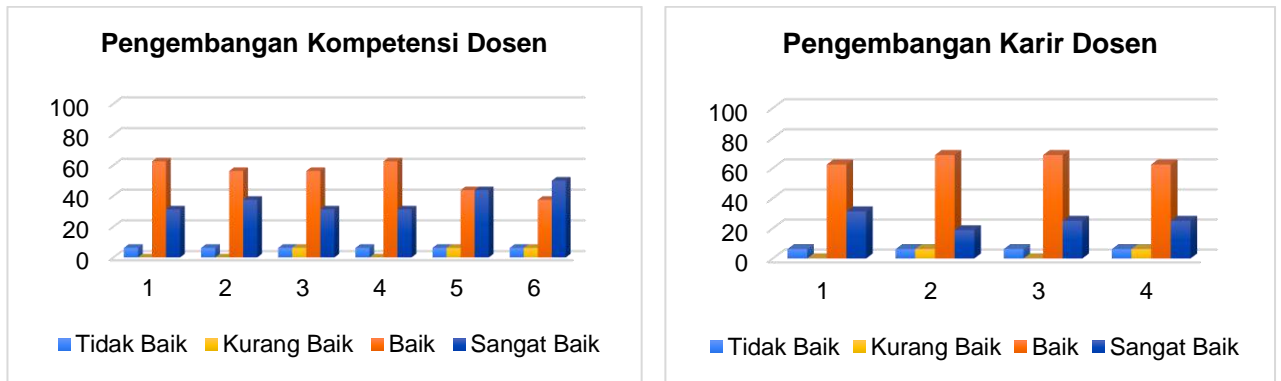
Gambar 3.31. Kepuasan Pengguna Terhadap (a) Layanan Akademik, (b) Layanan Perpustakaan, Unit Bahasa, Kemahasiswaan di PS Teknologi Pertambangan

Berdasarkan grafik layanan kepuasan dosen Program Studi Teknologi Pertambangan PEP Bandung dengan responden sebanyak 16 orang dan tenaga kependidikan Program Studi Teknologi Pertambangan PEP Bandung dengan jumlah responden sebanyak 14 orang menunjukkan bahwa hampir semua aspek berada dalam tingkat kepuasan memuaskan, sedangkan pada aspek tugas tambahan dosen berada pada indeks sangat memuaskan dengan nilai 3,27. Pada aspek pengembangan kompetensi indeks kepuasan dosen 3,22 dan tendik 2,8. Aspek pengembangan karir menunjukkan indeks kepuasan dosen 3,10 pada dosen dan 2,65 untuk tendik. Pada aspek pemenuhan kebutuhan menunjukkan indeks kepuasan dosen 3,15 dan tendik 2,78. Hal ini menunjukkan bahwa layanan sumber daya manusia PEP

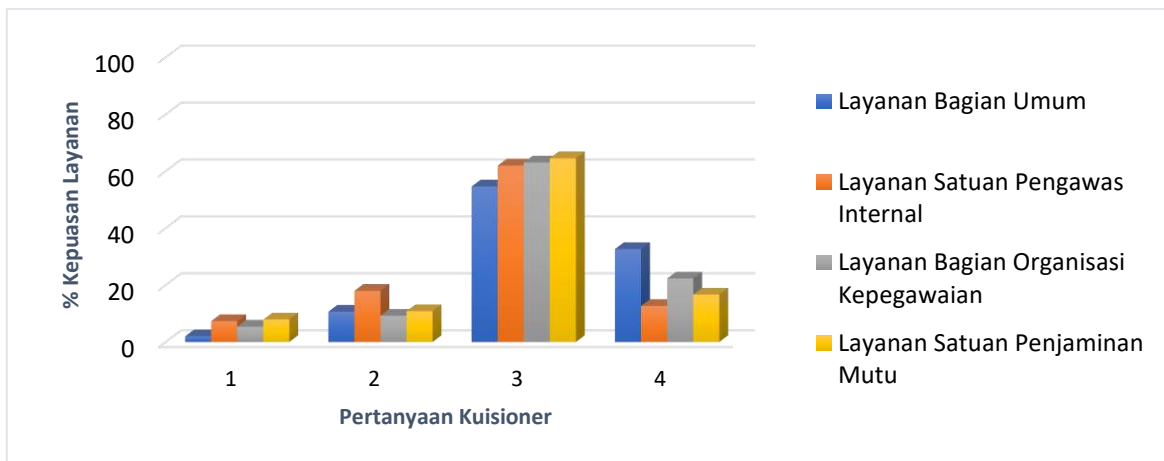
Bandung saat ini sudah sangat baik. Namun tentunya harus tetap dipertahankan dan ditingkatkan agar ke depannya mendapatkan indeks sangat memuaskan.

3.4.3. Monev Kepuasan Sumber Daya Manusia PS Teknologi Metalurgi

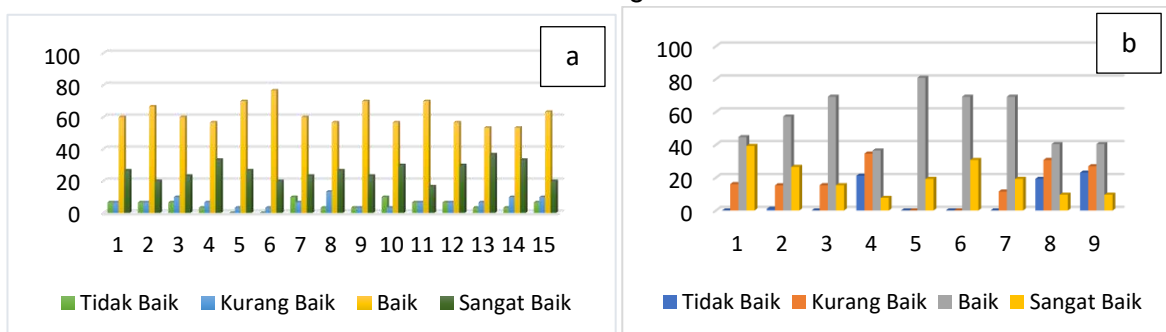
Evaluasi dilakukan dengan mengukur indeks kepuasan pada masing-masing unit layanan, sebagai berikut.



Gambar 3.32. Tingkat Pengembangan Kompetensi dan Karir Dosen PS Teknologi Metalurgi



Gambar 3.33. Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Manajemen di PS Teknologi Metalurgi



Gambar 3.34. Kepuasan Pengguna Terhadap (a) Layanan Akademik, (b) Layanan Perpustakaan, Unit Bahasa, Kemahasiswaan di PS Teknologi Metalurgi

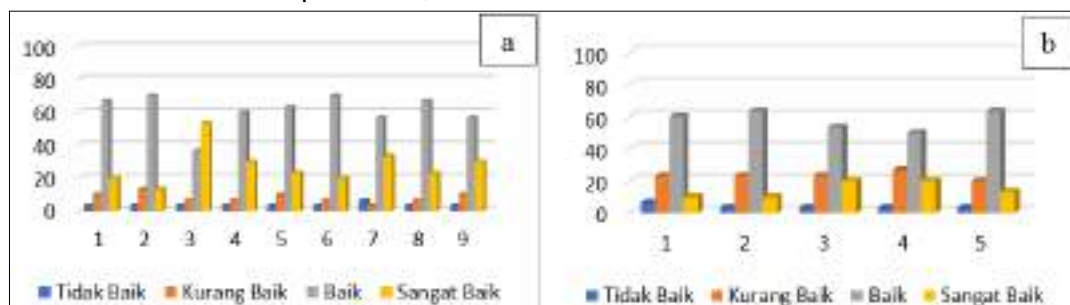
Sedangkan untuk pengukuran kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap layanan pengelolaan dan pengembangan SDM Program studi Metalurgi di PEP Bandung menunjukkan bahwa terhadap empat dimensi utama yang dinilai yaitu; mengenai aspek pengembangan kompetensi, aspek pengembangan karir, aspek tugas tambahan, dan aspek pemenuhan kebutuhan hidup menunjukkan hasil penilaian yang baik dengan persentase sebesar 79,5%, dengan rincian : Pengembangan kompetensi (80%), Pengembangan karir (77%), Tugas tambahan (82%), Pemenuhan kebutuhan (79%). Sedangkan hasil penilaian terhadap tingkat kepuasan tenaga kependidikan dengan persentase sebesar 69%, dengan rincian: Pengembangan kompetensi (70%), Pengembangan karir (68%), Tugas tambahan (67%), Pemenuhan kebutuhan (71%).

3.5. Monev Kepuasan Keuangan, Sarana dan Prasarana

Instrumen kuesioner untuk memperoleh gambaran terkait pandangan responden atas pengelolaan keuangan, sarana dan prasarana yang diberikan digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna layanan bidang keuangan, sarana, dan prasarana. Kuesioner telah diuji tingkat validitas dan reliabilitasnya untuk menjamin bahwa kuesioner ini merupakan instrumen yang tepat untuk memperoleh data. Berikut ini adalah hasil olahan data kuesioner bidang keuangan, sarana, dan prasarana di PEP Bandung.

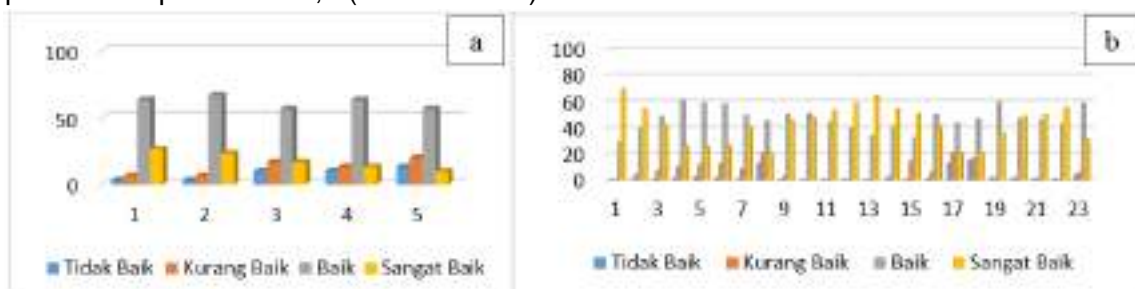
3.5.1. Monev Kepuasan Keuangan, Sarana dan Prasarana PS Teknologi Geologi

Hasil survei kepuasan pengguna terhadap layanan keuangan dengan jumlah responden sebanyak 30 orang menyatakan 78% puas dengan rata-rata indeks kepuasan 3,1. Untuk layanan perencanaan menunjukkan tingkat kepuasan 71% dari total responden 30 orang dan memiliki rata-rata indeks kepuasan 2,8.



Gambar 3.35. (a) Survey Kepuasan Layanan Keuangan, (b) Layanan Perencanaan

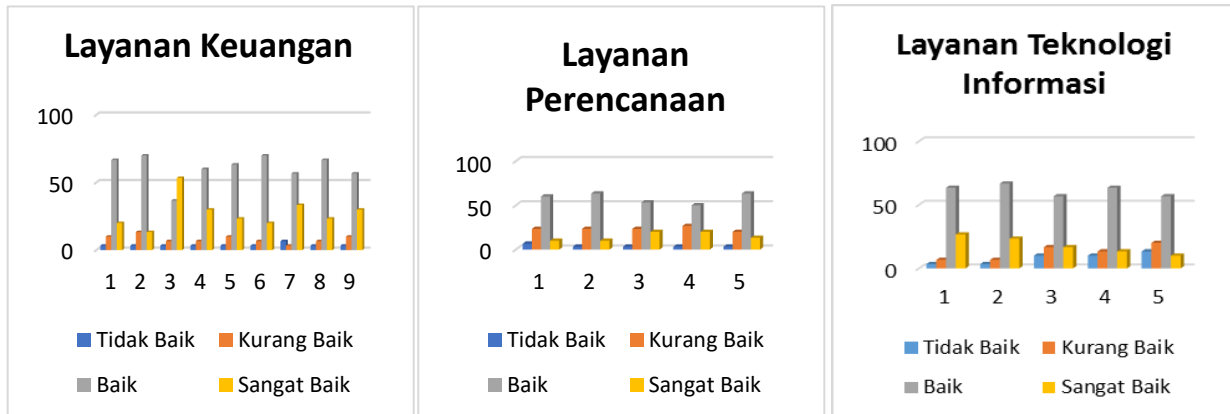
Sementara hasil analisis kuesioner menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna teknologi informasi menyatakan puas sebanyak 72% dan pada aspek sarana dan prasarana 83%. Rata-rata indeks kepuasan pengguna pada aspek teknologi informasi adalah 2,89 dan aspek sarana prasarana 3,3 (Gambar 3.36).



Gambar 3.36. Survey Kepuasan Pengguna (a) Teknologi Informasi, (b) Sarana dan Prasarana

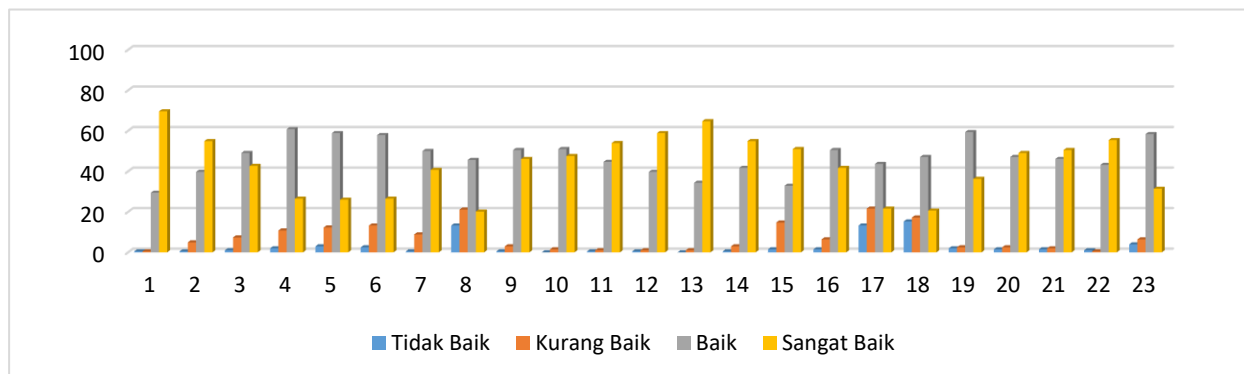
3.5.2. Monev Kepuasan Keuangan, Sarana dan Prasarana PS Teknologi Pertambangan

Berdasarkan hasil analisis survey kepuasan pengguna menunjukkan bahwa pada aspek layanan keuangan memiliki indeks kepuasan rata-rata 3,12 dengan presentase kepuasan 78%. Pada aspek layanan perencanaan dan teknologi informasi memiliki indeks kepuasan rata-rata 2,8 dengan presentase kepuasan 71% dan 72%. Hal ini menunjukkan bahwa perlu adanya perbaikan pada aspek perencanaan dan teknologi informasi karena memiliki indeks kepuasan yang lebih rendah meskipun masih dalam kategori memuaskan.



Gambar 3.37. Kepuasan Layanan Keuangan, Perencanaan, dan Teknologi Informasi

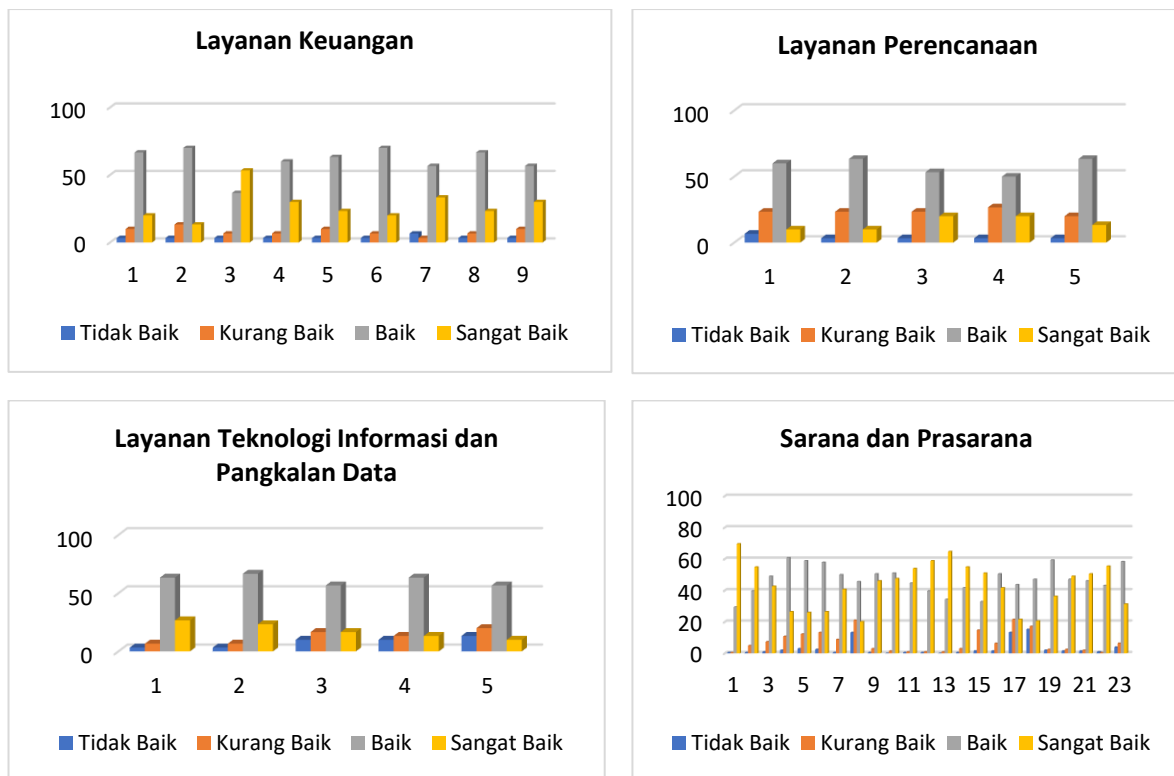
Kondisi sarana dan prasarana di lingkungan PEP Bandung secara umum berada pada kondisi baik, seperti gapat dilihat pada Gambar 3.38. Indeks kepuasan rata-rata menunjukkan bahwa tingkat kepuasan terhadap sarana dan prasarana 3,3 dengan presentase kepuasan 83%. Berdasarkan hasil analisis survey kepuasan pengguna, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pada bagian pengelolaan keuangan, perencanaan, teknologi informasi dan pangkalan data, serta sarana prasarana berada di atas 70%.



Gambar 3.38. Hasil Analisis Kepuasan Sarana dan Prasarana

3.5.3. Monev Kepuasan Keuangan, Sarana dan Prasarana PS Teknologi Metalurgi

Hasil analisis kuesioner menunjukkan bahwa secara akumulasi pengelolaan keuangan, sarana, dan prasarana Politeknik Energi dan Pertambangan Bandung berada pada rentang baik dengan persentase kepuasan pada layanan keuangan 78%, layanan perencanaan 71%, layanan teknologi informasi dan pangkalan data 72%, dan layanan sarana prasarana sebesar 83%.



Gambar 3.39. Kepuasan Pengguna Sarana Prasarana dan Keuangan PS Teknologi Metalurgi

3.6. Monev Kepuasan Pendidikan

Aspek yang dinilai pada monev kepuasan mahasiswa mencakup:

- Keandalan (*reliability*): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan
- Daya tanggap (*responsiveness*): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.
- Kepastian (*assurance*): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.
- Empati (*empathy*): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.
- *Tangible*: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.

a. Proses Pembelajaran

1.) Program Studi Teknologi Geologi

Tabel 3.14. Rata-Rata Kepuasan Mahasiswa TA 2019/2020

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%)				Rencana Tindak Lanjut oleh UPPS/PS
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	
1	2	3	4	5	6	7
1	Keandalan (<i>reliability</i>)	65,36	34,63	0	0	

2	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)	61,16	38,84	0	0	
3	Kepastian (<i>assurance</i>)	62,43	37,57	0	0	
4	Empati (<i>empathy</i>)	68,59	31,41	0	0	
5	<i>Tangible</i>	64,1	35,9	0	0	
Jumlah		321,64	178,35	0	0	

Dapat diketahui pada Tabel di atas menunjukkan masih adanya ketidakpuasan mahasiswa pada hampir seluruh aspek yang diukur, yang ditunjukkan pada *shading* warna kuning pada tabel. Perlu adanya upaya tindak lanjut oleh UPPS/ PS dalam meningkatkan penilaian terhadap aspek tersebut. Beberapa upaya tindak lanjut yang akan dilakukan oleh UPPS/PS adalah sebagai berikut:

- Meningkatkan kompetensi dosen dan tenaga kependidikan melalui pelatihan akademik bagi dosen dan pelatihan lain terkait dengan manajemen kelembagaan dan teknis sesuai bidang kompetensi bagi tenaga kependidikan.
- Meningkatkan pelayanan prima dan pembinaan dari pimpinan serta mengoptimalkan fungsi sistem informasi.
- Sosialisasi tentang standar operasional prosedur melalui media informasi bagi mahasiswa.
- Melakukan bimbingan akademik kepada mahasiswa secara berkelanjutan.
- Optimalisasi sarana dan prasarana dengan peningkatan peralatan laboratorium dan ruangan kelas sebagai upaya meningkatkan kemampuan akademik mahasiswa.

2.) Program Studi Teknologi Pertambangan

Tabel 3.15. Rata-Rata Kepuasan Mahasiswa TA 2019/2020

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%)				Rencana Tindak Lanjut oleh UPPS/PS
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	
1	2	3	4	5	6	7
1	Keandalan (<i>reliability</i>)	61,4	32,5	3,7	2,3	
2	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)	58	38,2	2,7	1,2	
3	Kepastian (<i>assurance</i>)	62,4	34,9	2,2	0,4	
4	Empati (<i>empathy</i>)	64,9	33,5	1,5	0,1	
5	<i>Tangible</i>	67,6	30,6	1,5	0,3	
Jumlah		314,3	169,7	11,6	4,3	

Dapat diketahui pada Tabel di atas menunjukkan masih adanya ketidakpuasan mahasiswa pada hampir seluruh aspek yang diukur, yang ditunjukkan pada *shading* warna kuning pada tabel. Perlu adanya upaya tindak lanjut oleh UPPS/ PS dalam meningkatkan penilaian terhadap aspek tersebut. Beberapa upaya tindak lanjut yang akan dilakukan oleh UPPS/PS adalah sebagai berikut:

- Meningkatkan kompetensi dosen dan tenaga kependidikan melalui pelatihan akademik bagi dosen dan pelayihan terkait manajemen kelembagaan serta teknis yang sesuai bidang bagi tenaga kependidikan.
- Meningkatkan pelayanan prima dan pembinaan dari pimpinan serta mengoptimalkan fungsi sistem informasi.
- Sosialisasi tentang standar operasional prosedur melalui media informasi bagi mahasiswa.

- Melakukan bimbingan akademik kepada mahasiswa secara berkelanjutan.
- Optimalisasi sarana dan prasarana dengan peningkatan peralatan laboratorium dan ruangan kelas sebagai upaya meningkatkan kemampuan akademik mahasiswa.

3.) Program Studi Teknologi Metalurgi

Tabel 3.16. Rata-Rata Kepuasan Mahasiswa TA 2019/2020

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%)				Rencana Tindak Lanjut oleh UPPS/PS
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	
1	2	3	4	5	6	7
1	Keandalan (<i>reliability</i>)	78,7	18,7	2,1	0,5	
2	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)	76,6	21,4	1,6	0,4	
3	Kepastian (<i>assurance</i>)	77,5	21,3	1,1	0,1	
4	Empati (<i>empathy</i>)	80,9	17,8	1,1	0,2	
5	<i>Tangible</i>	78,8	19,8	1,3	0,1	
Jumlah		392,5	99	7,2	1,3	

Dapat diketahui pada Tabel di atas menunjukkan masih adanya ketidakpuasan mahasiswa pada hampir seluruh aspek yang diukur, yang ditunjukkan pada *shading* warna kuning pada tabel. Perlu adanya upaya tindak lanjut oleh UPPS/ PS dalam meningkatkan penilaian terhadap aspek tersebut. Beberapa upaya tindak lanjut yang akan dilakukan oleh UPPS/PS adalah sebagai berikut:

- Penjadwalan komunikasi dosen pembimbing akademik dan mahasiswa secara berkala, Sosialisasi SOP layanan bagi seluruh pegawai
- Sosialisasi layanan politeknik secara komperhensif, memperkuat sistem masukan dan saran terhadap layanan untuk politeknik dari mahasiswa
- Sosialisasi kegiatan akademik melalui pembekalan, Publikasi kalender akademik
- Keterbukaan dan/atau trasnpansi komunikasi antara dosen, tenaga kependidikan dan mahasiswa
- Peningkatan layanan pengaduan dan saran, Penguatan sarana dan prasarana pendidikan

b. Kepuasan Layanan Akademik dan Non Akademik

Pengukuran kepuasan mahasiswa di Program Studi Teknologi Geologi dilakukan dengan menggunakan 5 indikator pengukuran yang digunakan meliputi (i) layanan akademik, (ii) Layanan non akademik, (iii) Teknologi informasi, (iv) penilaian dosen, (v) sarana prasarana. Selain itu kepuasan dosen terhadap penyelenggaraan pendidikan dievaluasi berdasarkan aspek (i) layanan manajemen, (ii) layanan akademik, (iii) teknologi informasi, (iv) sarana prasarana. Proses survey menggunakan kuesioner yang dibagikan pada setiap semester.

1.) Program Studi Teknologi Geologi

Berdasarkan hasil kepuasan pengguna mahasiswa pada aspek layanan non akademik, layanan akademik, teknologi informasi, penilaian dosen dan sarana prasarana memiliki indeks kepuasan 3,5. Pada aspek layanan manajemen, layanan akademik, teknologi informasi dan sarana prasarana menunjukkan rata-rata indeks kepuasan dosen adalah 3,04.

2.) Program Studi Teknologi Pertambangan

Berdasarkan hasil kepuasan pengguna mahasiswa pada aspek layanan non akademik, layanan akademik, teknologi informasi, penilaian dosen dan sarana prasarana memiliki indeks

kepuasan 3,36. Pada aspek layanan manajemen, layanan akademik, teknologi informasi dan sarana prasarana menunjukkan rata-rata indeks kepuasan dosen adalah 3,04.

3.) Program Studi Teknologi Metalurgi

Berdasarkan hasil kepuasan pengguna mahasiswa pada aspek layanan non akademik, layanan akademik, teknologi informasi, penilaian dosen dan sarana prasarana memiliki indeks kepuasan 3,33. Pada aspek layanan manajemen, layanan akademik, teknologi informasi dan sarana prasarana menunjukkan rata-rata indeks kepuasan dosen adalah 3,04.

c. Hasil Pembelajaran

1.) Program Studi Teknologi Geologi

Nama	IP SI	IP SII	IPK	Rangking
Jundan Firdaus	3,55	3,88	3,72	1
Khumaerotul Millah	3,50	3,85	3,68	2
Sigit Setiawan	3,40	3,80	3,60	3
Abraham Brami Tangkawarow	3,30	3,78	3,54	4
Nila Umam Maftukhah	3,35	3,70	3,53	5
Nelly Apriliani Djunaedi	3,18	3,68	3,43	6
Melina Yuliati Nurfadlilah Hartono	3,13	3,73	3,43	8
Satrya Bhakti Wibawa	3,23	3,63	3,43	9
Choirunnisa' Assa'diyah	3,10	3,70	3,40	9
Airi Rinjani Fatimah Hari	3,05	3,70	3,38	10
Tiara Oktaviani	3,15	3,58	3,37	11
Gladys Shafira Maheswari Wirawan	3,05	3,58	3,32	12
Anggi Amelia	3,00	3,58	3,29	13
Ilmi Lestari	3,00	3,48	3,24	14
Prawita Putri Apriana	2,85	3,58	3,22	15
Zakhra Bektu Utami	2,90	3,53	3,22	16
Made Deva Widya Permana	3,00	3,40	3,20	17
Hikmat Alamsyah	3,10	3,23	3,17	18
Jasin Arrasyid Nugraha	2,83	3,40	3,12	19
M. Permana Jaya	2,80	3,38	3,09	20
Alvi M Rizki	2,90	3,23	3,07	21
Joy Moses Simbolon	2,83	3,23	3,03	22
Dandi Hardiansyah	2,80	3,23	3,02	23
Yosafat Anugrah Prasetyo	2,83	3,18	3,01	24
Insan Kamil	2,75	3,23	2,99	25
Rafsanjani Firdaus Gandara	2,55	3,25	2,90	26
Bima Krisna Komsu	2,13	3,00	2,57	27

2.) Program Studi Teknologi Pertambangan

Nama Lengkap	IP SI	IP SII	IPK	Rangking
Rizki Hidayatullah	3,45	3,68	3,57	1
Ian Duar	3,50	3,60	3,55	2
Pangestu Eko Lariyanto	3,35	3,70	3,53	3

Deby Habibah	3,33	3,65	3,49	4
Difo Dupatra Koster	3,30	3,63	3,47	5
Mochammad Abdul Azis	3,28	3,63	3,46	6
Putra Deswijaya	3,25	3,63	3,44	7
Firdha Fajriatunnissa	3,20	3,53	3,37	8
Ratu Shifa Alamanda	3,13	3,55	3,34	9
Muhamad Fillah Aditsyah	3,18	3,48	3,33	10
Muhammad Rizqi Rafi	2,98	3,58	3,28	11
Muhammad Faris Akbar	3,03	3,48	3,26	12
Achmad Parobi	3,00	3,50	3,25	13
Andi Waylani	2,95	3,50	3,23	14
Ahmad Mujahid	3,05	3,40	3,23	16
Wahyu Suryanto	2,88	3,55	3,22	16
Selvianti	2,80	3,45	3,13	17
Sukma Puspita Dhevi	2,58	3,60	3,09	18
Muhamad Bagas Ruseno Adjie	2,88	3,28	3,08	19
Mohammad Akif Kamaludin	2,85	3,28	3,07	20
Jamaludin Kori	2,73	3,38	3,06	21
Samuel Unedo Simbolon	2,78	3,28	3,03	22
Mardhyya Sana'a Salamah	2,65	3,40	3,03	23
Ricki Darmawan	2,65	3,38	3,02	24
Muhammad Rifqan	2,73	3,28	3,01	25
Abimanyu Mahardhika	2,45	3,43	2,94	26
Rayhan Revi Fadzillah	2,68	3,20	2,94	27
Fahrul Razi	2,45	3,13	2,79	#N/A
Muhamad Sahrul Aryanto	2,30	3,20	2,75	#N/A
Mohammad Fajar Ryandhi	2,20	2,35	2,28	#N/A

3.) Program Studi Teknologi Metalurgi

Nama Lengkap	IP SI	IP SII	IPK	Ranking
Kartika Alicia Syarief	3,58	3,90	3,74	1
Annisa Chitra Alviana	3,68	3,80	3,74	2
Nabila Putri Wisnu Pratami	3,65	3,73	3,69	3
Sultan Tabah Muharam	3,40	3,63	3,52	4
Assyfaunnisa'	3,35	3,43	3,39	5
Goldagrathcia Novita Manggorani Sinaga	3,25	3,45	3,35	6
Vidia Anggriani	3,35	3,28	3,32	7
Aqil Syauqi	2,95	3,63	3,29	8
I Made Dwi Suputra Mahayana	3,20	3,33	3,27	9
Wahyu Sibarani	3,23	3,3	3,27	11
Aditya Meilany Histy	3,15	3,35	3,25	11
Riyadhul Ulum	3,13	3,30	3,22	12
Ariel Arnaldo	2,95	3,40	3,18	13
Muhammad Chairul Luthfi Kamal	3,08	3,10	3,09	14
Imando Saputra Banjar Nahor	2,98	3,20	3,09	15
Fazira Amadea Kamal	2,78	3,30	3,04	16

Kristian Hengka Palanyo	2,80	2,95	2,88	17
Fikri Mulfi Muhammad Dinar	2,90	2,80	2,85	18
Dartha Tri Saputra	2,88	2,78	2,83	19
Mochamad Rifqi Fauzi Rachman	2,93	2,63	2,78	20
Chandra Chevi Somantri	2,95	2,45	2,70	21
Firza Mohammad Farid	2,25	2,55	2,40	22
Nanda Ihsan Nashrulloh	2,55	2,15	2,35	23

3.7. Monev Kepuasan Penelitian

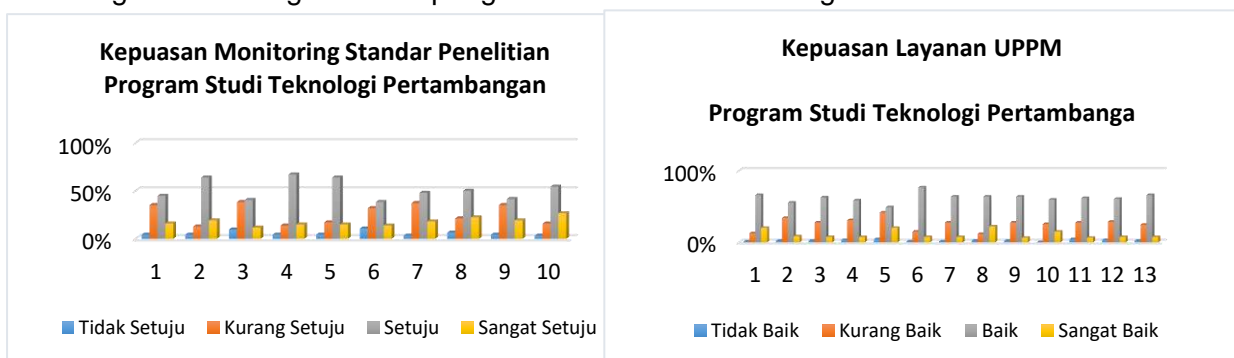
Untuk mengukur kepuasan pengguna proses penelitian baik peneliti maupun mitra pada waktu mendatang di PEP Bandung, direncanakan dengan menggunakan instrumen berupa kuisisioner. Kuisisioner digunakan untuk mengumpulkan data tentang kepuasan pengguna (Gambar 2.37).

Berdasarkan hasil analisis kepuasan pengguna menunjukkan indeks kepuasan rata-rata terhadap standar penelitian adalah 3,08 dengan presentase kepuasan 77%. Pada layanan UPPM menunjukkan indeks kepuasan rata-rata 3,25 dengan presentase kepuasan 81%. Hasil pendapat berdasarkan kuesioner yang dikirimkan kepada para pelaksana penelitian di Program Teknologi Geologi Politeknik Teknologi Geologi bahwa penelitian utamanya memenuhi kaidah dan metoda ilmiah secara sistematis, serta kegiatan penelitian penelitian sangat mempertimbangkan standar mutu, keselamatan kerja, kesehatan, dan kenyamanan penelitian.



Gambar 3.40. Hasil Survey Kepuasan Pengguna (a) Standar Penelitian, (b) Layanan UPPM PS Teknologi Geologi

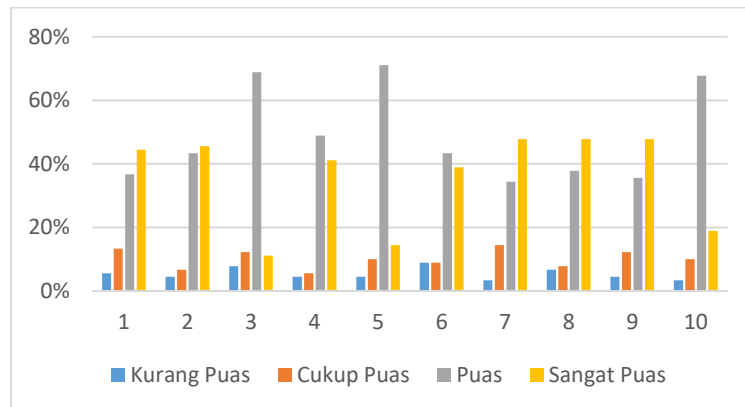
Kuesioner untuk pengguna yang berasal dari PEP Bandung menilai kepuasan terhadap pelaksanaan penelitian dan evaluasi kinerja UPPM. Terdapat 88 responden pada PS Teknologi Pertambangan dalam pengisian survei ini. Berikut digambarkan secara rinci:



Gambar 3.41. Kepuasan Pengguna dalam Penelitian terhadap (a) Standar Penelitian dan (b) Layanan UPPM PS Teknologi Pertambangan

Survei kepuasan *monitoring* standar penelitian dilakukan dengan memberikan 10 item pernyataan kepada responden. Hasil survei menunjukkan bahwa sebanyak 79% responden puas terhadap *monitoring* standar penelitian pada Program Studi Teknologi Pertambangan. Survei kedua terkait kinerja UPPM dilakukan dengan memberikan 11 item pernyataan kepada responden. Hasil survei menunjukkan bahwa sebanyak 70% responden puas terhadap kinerja UPPM Politeknik Energi dan Pertambangan Bandung.

Jumlah responden internal di Program Studi Teknologi Metalurgi yang dipilih sebagai responden sebanyak 90 orang. Hasil analisis tingkat kepuasan terhadap pelaksanaan penelitian di Program Studi Teknologi Metalurgi PEP Bandung divisualisasikan pada Gambar 3.42.

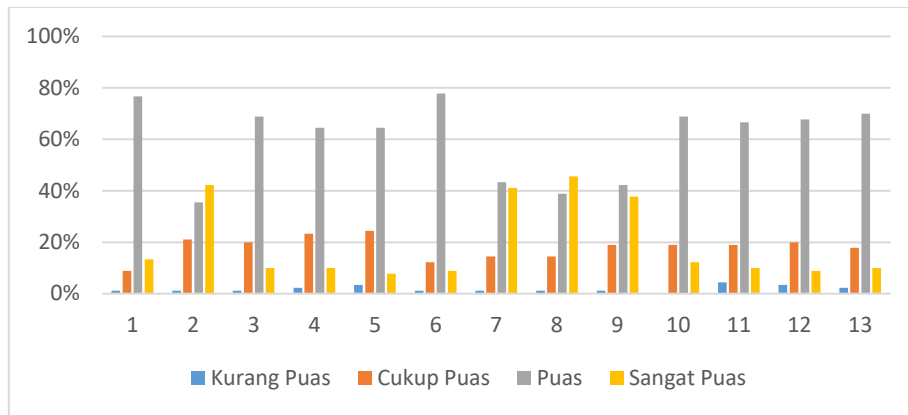


Gambar 3.42. Tingkat Kepuasan terhadap Pelaksanaan Penelitian Program Studi Teknologi Metalurgi PEP Bandung

Secara umum nilai indeks kepuasan terhadap *monitoring* standar penelitian di Program Studi Teknologi Metalurgi PEP Bandung berada pada nilai di atas 3,00 dengan nilai tertinggi yaitu 3,30 mengenai standar mutu, keselamatan kerja, kesehatan, kenyamanan, serta keamanan peneliti, masyarakat, dan lingkungan. Terdapat dua aspek yang memiliki nilai indeks kepuasan di bawah 3,00, yaitu aspek perencanaan penelitian sesuai dengan bidang yang dibutuhkan (2,83) dan *monitoring* dan evaluasi penelitian secara komprehensif (2,96). Oleh karena itu, tindak lanjut yang dapat ditempuh untuk meningkatkan indeks kepuasan terhadap dua aspek tersebut adalah, yaitu:

1. Penyelenggaraan *workshop* dan pendampingan pelatihan peningkatan pemahaman metodologi sesuai standar proses penelitian serta kode etik penelitian;
2. Penyelenggaraan *focus group discussion* untuk perencanaan kebutuhan penelitian terkini bersama *stakeholder*; dan
3. Menyediakan perangkat tim yang komprehensif dalam melakukan *monitoring* dan evaluasi.

Selain itu, Program Studi Teknologi Metalurgi PEP Bandung juga melakukan survey terhadap kepuasan kinerja UPPM. Secara umum tingkat kepuasan terhadap layanan UPPM di Program Studi Teknologi Metalurgi PEP Bandung adalah 75% puas. Namun ada beberapa aspek dari tingkat kepuasan terhadap kinerja layanan UPPM Program Studi Teknologi Metalurgi PEP Bandung yang perlu ditingkatkan, yaitu diantaranya kemudahan pembuatan surat-surat untuk kegiatan penelitian dan pengabdian, dukungan publikasi hasil penelitian, jaringan Kerja Sama serta layanan sistem informasi penelitian dan pengabdian masyarakat.

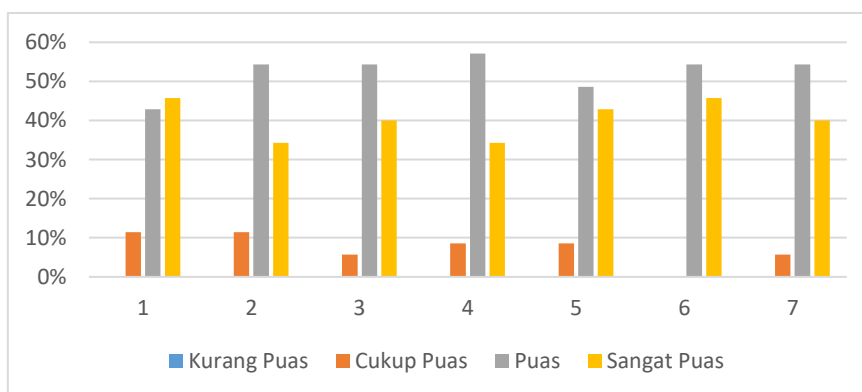


Gambar 3.43. Tingkat Kepuasan terhadap Layanan UPPM PEP Bandung Program Studi Teknologi Metalurgi

Untuk standar penelitian, nilai kepuasan adalah 79%, sedangkan untuk layanan UPPM memiliki nilai kepuasan 75%. Adapun tindak lanjut yang dapat ditempuh untuk meningkatkan kepuasan terhadap aspek-aspek tersebut, yaitu:

1. Penyelenggaraan sosialisasi mengenai layanan UPPM;
2. Peningkatan sistem informasi penelitian;
3. Penyelenggaraan *workshop* dalam rangka keikutsertaan dalam seleksi hibah penelitian sehingga mendorong peneliti untuk dapat memperoleh dana yang bersumber dari eksternal PEP Bandung; dan
4. Penyelenggaraan *workshop* dalam rangka publikasi karya tulis pada level nasional dan internasional terakreditasi.

Program Studi Teknologi Metalurgi PEP Bandung juga melakukan survey kepuasan mitra dalam kegiatan penelitian. Responden dipilih berdasarkan karyawan dalam suatu perusahaan yang pernah bekerja sama dengan PEP Bandung Program Studi Teknologi Metalurgi dalam bidang penelitian, yaitu dari perusahaan batugamping, PT Akarna Marindo, di Kabupaten Bandung Barat. PEP Bandung dalam penelitian tersebut mengambil tema tentang lingkungan (tanah yang tercemar akibat kegiatan pengolahan batugamping). Jumlah orang dalam suatu perusahaan yang dipilih sebagai responden sebanyak 35 orang.



Gambar 3.44. Tingkat Kepuasan Mitra terhadap Pelaksanaan Penelitian PEP Bandung Program Studi Teknologi Metalurgi

Hasil analisis menunjukkan bahwa sebagian besar responden mitra puas yakni 53% terhadap sebagian besar monitoring standar proses penelitian di PEP Bandung Program Studi Teknologi Metalurgi. Tidak ada responden mitra yang tidak puas terhadap monitoring standar proses penelitian PEP Bandung Program Studi Teknologi Metalurgi. Namun, terdapat dua unsur yang dinilai oleh mitra yang masih dianggap masuk kategori cukup memuaskan,

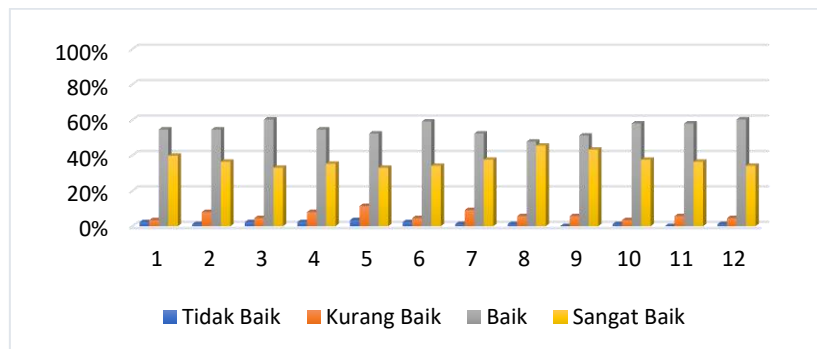
sehingga perlu dioptimalkan kedua unsur tersebut, yaitu Penyampaian latar belakang dan tujuan penelitian serta Penyampaian metodologi penelitian. Oleh karena itu, untuk meningkatkan tingkat kepuasan dari kedua unsur tersebut maka dapat dilakukan dengan cara melakukan kegiatan presentasi, FGD dan diskusi mendalam sebelum proses kegiatan penelitian dilakukan di perusahaan/mitra tersebut.

3.8. Monev Kepuasan Pengabdian Kepada Masyarakat

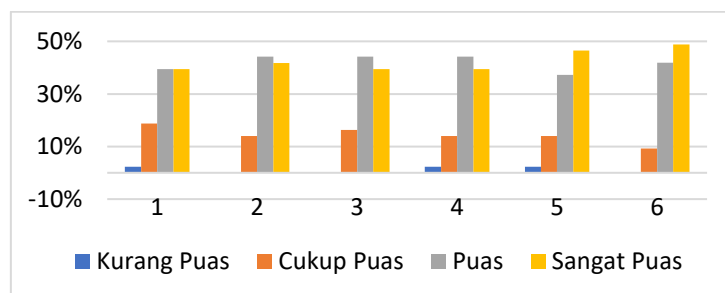
Proses monev kegiatan PkM menggunakan kuisioner dengan metode *Likert* dengan kategori penilaian sangat baik, baik, kurang baik, dan tidak baik pada skala 1 hingga 4. Penentuan sampel dilakukan dengan metode *random sampling* yang terdiri dari pelaksana kegiatan PkM, tenaga kependidikan, mahasiswa serta dari institusi atau lembaga eksternal lainnya.

3.8.1. Kepuasan Pengabdian Kepada Masyarakat Teknologi Geologi

Dari uraian monitoring standar proses pelaksanaan PkM, hampir seluruh indikator memperlihatkan hasil lebih dari 60% predikat baik. Prosentase rata-rata skor terhadap skor maksimal adalah 61% untuk katageori sangat baik, 19% untuk kategori baik, 19% kurang baik dan 1% yang tidak baik. Oleh karena itu, secara kumulatif responden pelaksana adalah baik/puas sampai sangat baik terhadap monitoring standar proses PkM di PEP Bandung termasuk Program Studi Teknologi Geologi.



Gambar 3.45. Grafik Survey Kepuasan Pengguna Terhadap Pelaksanaan PkM



Gambar 3.46. Grafik tingkat kepuasan mitra terhadap pelaksanaan PkM

Beberapa tindakan untuk meningkatkan kepuasan pengguna, langkah perbaikan yang dilakukan diantaranya:

1. Memberikan insentif/penghargaan jika membuat publikasi pada jurnal nasional terakreditasi dan jurnal internasional bereputasi;
2. Memberikan penghargaan kepada pelaksana yang berhasil mendapatkan danga PkM yang berasal dari luar PEP Bandung;
3. Merencanakan peta jalan PkM yang sesuai dengan apa yang menjadi kebutuhan terkini di masyarakat; dan

4. Menyelenggarakan pelatihan/*workshop* dan pendampingan pelaporan administrasi keuangan.

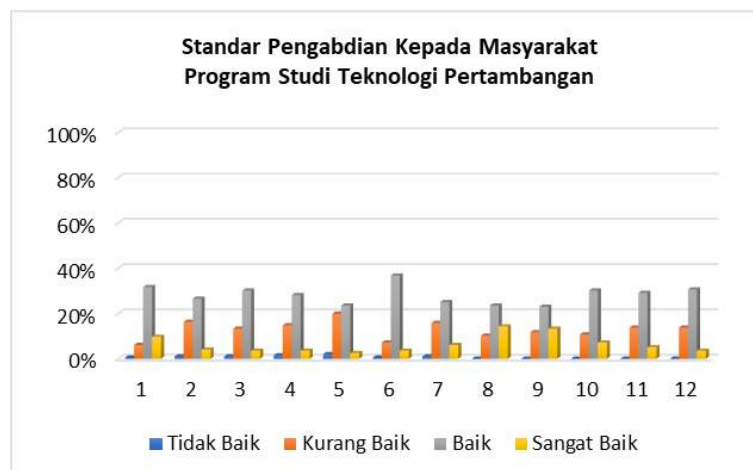
Survey dilaksanakan pada internal pelaksana PkM Program Studi Teknologi Geologi PEP Bandung juga pada mitra PkM. Sampel mitra yang dijadikan responden adalah mereka yang pernah bekerjasama/diberikan pelatihan oleh PEP Bandung dalam kegiatan PkM baik yang bersifat *transfer knowledge* berupa IPTEK maupun untuk kewirausahaan. Jumlah responden yang mengisi kuisioner sebanyak 43 orang. Yang dinilai dalam kuisioner untuk mitra PkM menyangkut bagaimana tingkat kepuasan mitra PkM terhadap (i) sosialisasi rencana kegiatan PkM, (ii) kepakaran narasumber kegiatan *workshop* dalam melakukan PkM, (iii) ketersediaan sarana dan prasarana PkM, (iv) kegiatan monitoring dan evaluasi PkM, (v) penghargaan kepada mitra PkM dan (vi) manfaat PkM. Gambar 2.40 menunjukkan bahwa sebagian besar responden mitra puas terhadap sebagian besar monitoring standar proses PkM di PEP Bandung Program Studi Teknologi Geologi. Rata-rata persentase skor terhadap skor maksimal adalah 42% sangat puas dan 43% kategori puas. Adapun yang kurang puas sebesar 1% sehingga dapat disimpulkan sangat kecil.

Walaupun sebagian besar mitra PkM menyatakan sangat puas terhadap pelaksanaan PkM Program Studi Teknologi Geologi PEP Bandung, tetapi ada beberapa hal tetap harus ditingkatkan/dioptimalkan kepada mitra PkM, antara lain:

1. Sosialisasi kepada mitra tentang kegiatan PkM dari perencanaan hingga monitoring;
2. Meningkatkan sarana dan prasarana PkM; dan
3. Memberikan penghargaan kepada mitra PkM.

3.8.2. Kepuasan Pengabdian Kepada Masyarakat Teknologi Pertambangan

Hasil dari survei menunjukkan diketahui bahwa sebanyak 71% merasa puas terhadap standar PkM pada Prodi Teknologi Pertambangan. Untuk persebaran respon dapat dilihat pada grafik di bawah ini:



Gambar 3.47. Kepuasan Standar PkM Program Studi Teknologi Pertambangan

Dari beberapa uraian *monitoring* standar proses PkM tersebut, 9 (sembilan) uraian memiliki persentase lebih dari 60% untuk predikat baik/puas terhadap keramahan dan kesopanan pelayanan petugas di UPPM, kemudahan prosedur pelayanan; kesesuaian antara prosedur dan pelaksanaan, layanan sistem informasi penelitian dan pengabdian masyarakat, jaringan kerja sama, pelaksanaan diklat/sosialisasi PkM, sistem pemberdayaan masyarakat, kecukupan dana dengan program PkM dan prosedur Pembimbingan PkM. Rata-rata persentase pencapaian skor terhadap skor maksimal diperoleh sebesar 61% yang berada dalam kategori baik/puas, 19% sangat baik/sangat puas, 19% cukup baik/cukup puas dan 1%

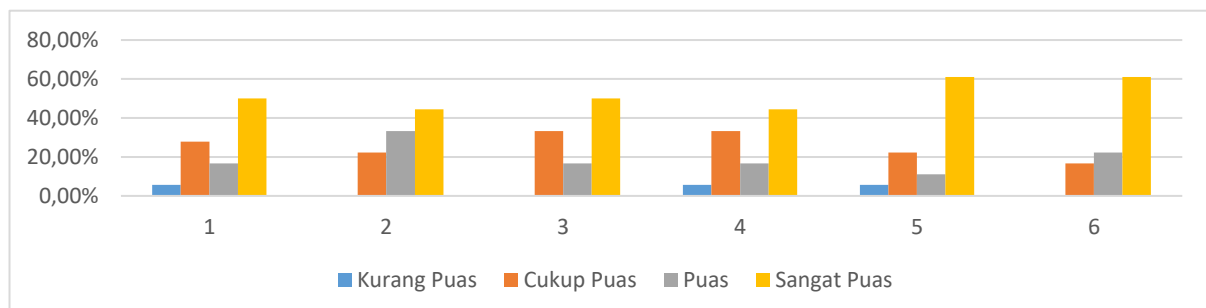
yang kurang baik/kurang puas. Oleh karena itu, secara kumulatif responden pelaksana adalah baik/puas terhadap *monitoring* standar proses PkM di PEP Bandung termasuk Program Studi Teknologi Pertambangan. Tindak lanjut yang ditempuh untuk meningkatkan atau mengoptimalkan kepuasan pelaksana, yaitu:

- 1) program insentif publikasi pada jurnal nasional terakreditasi dan jurnal internasional bereputasi;
- 2) pemberian penghargaan kepada pelaksana yang berhasil meraih pendanaan dari luar PEP Bandung;
- 3) perencanaan peta jalan PkM dengan kebutuhan terkini di masyarakat; dan
- 4) penyelenggaraan *workshop* dan pendampingan pelaporan administrasi keuangan.

Selain melakukan survei kepada internal pelaksana PkM, Program Studi Teknologi Pertambangan PEP Bandung juga melakukan survei kepada mitra pelaksanaan PkM. Penentuan sampel mitra yang dijadikan responden untuk mengukur kepuasan pengguna adalah orang yang pernah bekerja sama/diberikan pelatihan oleh PEP Bandung dalam kegiatan PkM baik yang bersifat transfer *knowledge* berupa IPTEK maupun untuk kewirausahaan. Kuesioner diberikan kepada masyarakat yang telah diberikan pelatihan dalam pelaksanaan kegiatan PkM yang berjudul Pelatihan Pembuatan Boneka *Potty Horta* pada Masyarakat di sekitar tambang di Kabupaten Sukabumi serta Manajemen Sampah *Zero Waste* (MASARO) dan Rumah Pangan Lestari untuk Citarum Harum. Jumlah responden yang mengisi adalah sebanyak 18 orang. Hal-hal yang dimuat dalam kuesioner untuk mitra PkM menyangkut bagaimana tingkat kepuasan mitra PkM terhadap:

- 1) sosialisasi rencana kegiatan PkM;
- 2) kepakaran narasumber kegiatan *workshop* dalam melakukan PkM;
- 3) ketersediaan sarana dan prasarana PkM;
- 4) kegiatan *monitoring* dan evaluasi PkM;
- 5) penghargaan kepada mitra PkM; dan
- 6) manfaat PkM.

Hasil analisis menunjukkan bahwa sebagian besar responden mitra adalah puas terhadap sebagian besar *monitoring* standar proses PkM di PEP Bandung Program Studi Teknologi Pertambangan. *Monitoring* standar PkM terbagi menjadi 6 (enam), seluruh aspek memiliki tingkat kepuasan pada kategori sangat puas diatas cukup tinggi. Adapun persentase dari masing-masing aspek yakni pada aspek sosialisasi rencana kegiatan PkM sebesar 50%; kepakaran narasumber kegiatan *workshop* dalam melakukan PkM sebesar 44,4%; ketersediaan sarana dan prasarana PkM 50%; kegiatan *monitoring* dan evaluasi PkM sebesar 44,4%; penghargaan kepada mitra PkM dan manfaat PkM sebesar 61,6%. Gambar seluruh aspek dapat dilihat seperti di bawah ini:



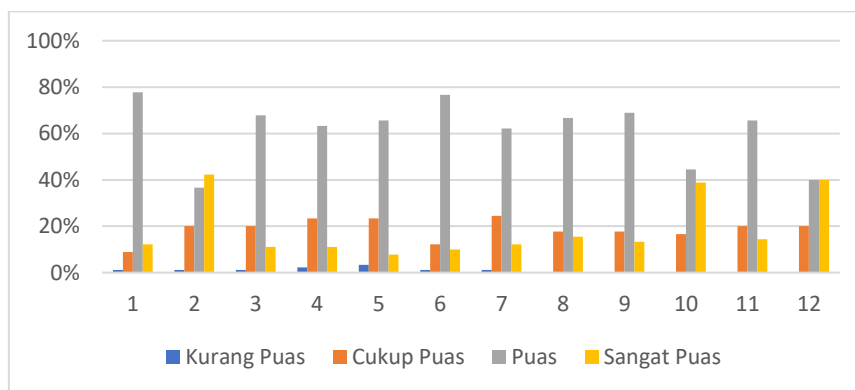
Gambar 3.48. Kepuasan Mitra Terhadap Pelaksanaan PKM UPPM PEP Bandung

Sebagian besar mitra PkM menyatakan sangat puas terhadap pelaksanaan PkM Program Studi Teknologi Pertambangan PEP Bandung. Namun ada beberapa hal yang harus ditingkatkan/dioptimalkan kepada mitra PkM, karena aspek tersebut masih ada yang menyatakan kurang puas oleh mitra, yaitu:

- 1) sosialisasi kegiatan PkM dari perencanaan hingga *monitoring* kepada mitra;
- 2) peningkatan sarana dan prasarana PkM; dan
- 3) pemberian penghargaan kepada mitra PkM.

3.8.3. Kepuasan Pengabdian Kepada Masyarakat Teknologi Metalurgi

Beberapa dari uraian monitoring standar proses penelitian tersebut, 9 (sembilan) uraian memiliki persentase lebih dari 60% (Gambar 3.49) untuk predikat baik/puas terhadap keramahan dan kesopanan pelayanan petugas di UPPM, kemudahan prosedur pelayanan; kesesuaian antara prosedur dan pelaksanaan, layanan sistem informasi penelitian dan pengabdian masyarakat, jaringan Kerja Sama, pelaksanaan diklat/sosialisasi PkM, sistem pemberdayaan masyarakat, kecukupan dana dengan program PkM dan prosedur Pembimbingan PkM.



Gambar 3.49. Tingkat Kepuasan terhadap Pelaksanaan PkM

Rata-rata persentase pencapaian skor terhadap skor maksimal diperoleh sebesar 61% yang berada dalam kategori baik/puas, 19% sangat baik/sangat puas, 19% cukup baik/cukup puas dan 1% yang kurang baik/kurang puas. Oleh karena itu, secara kumulatif responden pelaksana adalah baik/puas terhadap monitoring standar proses PkM di PEP Bandung termasuk Program Studi Teknologi Metalurgi. Adapun tindak lanjut yang ditempuh untuk meningkatkan atau mengoptimalkan kepuasan pelaksana, yaitu:

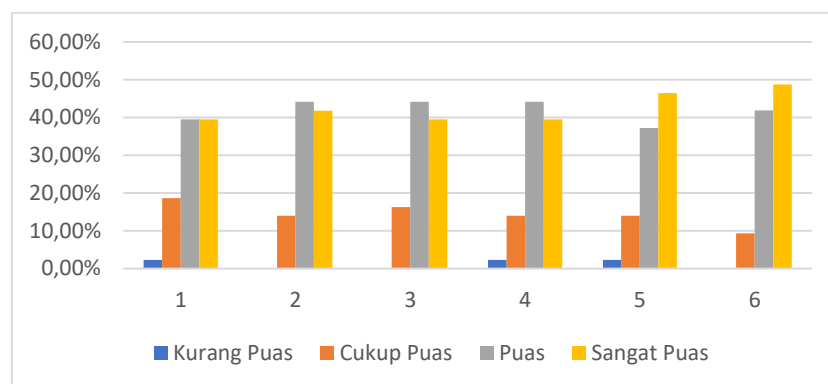
1. Program insentif publikasi pada jurnal nasional terakreditasi dan jurnal internasional bereputasi;
2. Pemberian penghargaan kepada pelaksana yang berhasil meraih pendanaan dari luar PEP Bandung;
3. Perencanaan peta jalan PkM dengan kebutuhan terkini di masyarakat; dan
4. Penyelenggaraan *workshop* dan pendampingan pelaporan administrasi keuangan.

Selain melakukan survey kepada internal pelaksana PkM, Program Studi Teknologi Metalurgi PEP Bandung juga melakukan survey kepada mitra pelaksanaan PkM. Penentuan sampel mitra yang dijadikan responden untuk mengukur kepuasan pengguna adalah orang yang pernah bekerja sama/diberikan pelatihan oleh PEP Bandung dalam kegiatan PkM baik yang bersifat transfer knowledge berupa IPTEK maupun untuk kewirausahaan. Kuesioner diberikan kepada masyarakat yang telah diberikan pelatihan dalam pelaksanaan kegiatan PkM yang berjudul Pelatihan Pembuatan Boneka Potty Horta pada Masyarakat di Sekitar Tambang di Kabupaten Sukabumi serta Manajemen Sampah Zero Waste (MASARO) dan Rumah Pangan

Lestari untuk Citarum Harum. Jumlah responden yang mengisi adalah sebanyak 43 orang. Hal-hal yang dimuat dalam kuesioner untuk mitra PkM menyangkut bagaimana tingkat kepuasan mitra PkM terhadap:

1. Sosialisasi rencana kegiatan PkM;
2. Kepakaran narasumber kegiatan *workshop* dalam melakukan PkM;
3. Ketersediaan sarana dan prasarana PkM;
4. Kegiatan monitoring dan evaluasi PkM;
5. Penghargaan kepada mitra PkM; dan
6. Manfaat PkM

Hasil analisis menunjukkan bahwa sebagian besar responden mitra adalah puas terhadap sebagian besar monitoring standar proses PkM di PEP Bandung Program Studi Teknologi Metalurgi. Rata-rata persentase pencapaian skor terhadap skor maksimal diperoleh sebesar 42% yang berada dalam kategori sangat puas dan 43% berada dalam kategori puas. Adapun yang kurang puas adalah 1% sehingga dapat disimpulkan sangat kecil.



Gambar 3.50. Tingkat Kepuasan Mitra terhadap Pelaksanaan PkM PEP Bandung Program Studi Teknologi Metalurgi

Sebagian besar mitra PkM menyatakan sangat puas terhadap pelaksanaan PkM Program Studi Teknologi Metalurgi PEP Bandung. Namun ada beberapa hal yang harus ditingkatkan/dioptimalkan kepada mitra PkM, karena aspek tersebut masih ada yang menyatakan kurang puas oleh mitra, yaitu:

1. Sosialisasi kegiatan PkM dari perencanaan hingga monitoring kepada mitra;
2. Peningkatan sarana dan prasarana PkM; dan
3. Pemberian penghargaan kepada mitra PkM.

BAB IV PENUTUP

Demikian Laporan Hasil Monitoring dan Evaluasi SPMI di Lingkungan Politeknik Energi dan Pertambangan Bandung Tahun Akademik 2019/2020. Kesimpulan yang diperoleh berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi ini adalah:

- 1.) Tingkat pemahaman *stakeholder* terhadap VMTS Teknologi Geologi sebesar 80% pada kriteria sangat paham dengan indeks kepuasan rata-rata 3,19, Teknologi Pertambangan sebesar 78% pada kriteria sangat paham dengan indeks kepuasan rata-rata 3,1, dan Teknologi Metalurgi sebesar 71% pada kriteria sangat paham dengan indeks kepuasan rata-rata 2,85.
- 2.) Pada aspek pengembangan karir menyatakan puas sebanyak 77% s.d. 80% dengan indeks kepuasan rata-rata 3,09 s.d. 3,1.
- 3.) Indeks kepuasan rata-rata terhadap fasilitas/sarana dan prasarana adalah sekitar 3,3 s.d. 3,5 dengan presentase kepuasan lebih dari 80%. Berdasarkan hasil survey kepuasan mahasiswa pada parameter layanan non akademik dan perpustakaan menunjukkan jika rata-rata indeks kepuasan mahasiswa terhadap layanan non akademik adalah 3,4 s.d. 3,5 dengan tingkat kepuasan lebih dari 80%. Rata-rata indeks kepuasan mahasiswa untuk parameter pembelajaran 3,4 s.d. 3,53 dengan presentase kepuasan di atas 80%.
- 4.) Tingkat kepuasan pengguna terhadap pengelolaan sumberdaya manusia menunjukkan tingkat puas hingga sangat puas, akan tetapi masih ada beberapa persentase yang menunjukkan ketidakpuasan untuk seluruh aspek pelayanan pengelolaan SDM. Oleh karena itu masih perlu upaya peningkatan pelayanan pengelolaan SDM dalam semua aspek.
- 5.) Kepuasan pengguna terhadap layanan keuangan menyatakan 78% puas dengan rata-rata indeks kepuasan 3,1. Untuk layanan perencanaan menunjukkan tingkat kepuasan 71% dan memiliki rata-rata indeks kepuasan 2,8. Tingkat kepuasan pengguna teknologi informasi menyatakan puas sebanyak 72% dan pada aspek sarana dan prasarana 83%. Rata-rata indeks kepuasan pengguna pada aspek teknologi informasi adalah 2,89 dan aspek sarana prasarana 3,3.
- 6.) Kepuasan pengguna pada layanan pendidikan untuk Program Studi Teknologi Pertambangan dan Teknologi Metalurgi masih perlu ditingkatkan pada aspek *reliability*, daya tanggap, kepastian, empati, dan *tangible*.
- 7.) Hasil analisis kepuasan pengguna menunjukkan indeks kepuasan rata-rata terhadap standar penelitian adalah 3,08 dengan presentase kepuasan 77% s.d. 79%. Pada layanan UPPM menunjukkan indeks kepuasan rata-rata 3,25 dengan presentase kepuasan 70% s.d. 81%. Hasil analisis menunjukkan bahwa sebagian besar responden mitra puas yakni 53% terhadap sebagian besar monitoring standar proses penelitian di PEP Bandung.
- 8.) Hampir seluruh indikator memperlihatkan hasil lebih dari 60% predikat baik. Rata-rata survey kepada mitra pelaksanaan PkM, persentase pencapaian skor terhadap skor maksimal diperoleh sebesar 42% yang berada dalam kategori sangat puas dan 43% berada dalam kategori puas. Adapun yang kurang puas adalah 1% sehingga dapat disimpulkan sangat kecil.