

KOORDINATOR DOSEN  
PRODI TEKNIK MESIN PERTAHANAN



**LAPORAN SURVEI KEPUASAN TARUNA  
PRDODI TEKNIK MESIN PERTAHANAN TA. 2023**

**PROGRAM STUDI TEKNIK MESIN PERTAHANAN  
AKADEMI MILITER  
MAGELANG  
2023**

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN TARUNA  
PRODI TEKNIK MESIN PERTAHANAN TA. 2023**

**BAB I  
PENDAHULUAN**

**1. Umum.**

a. Tugas Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi adalah merencanakan dan melaksanakan peningkatan mutu pendidikan tinggi dengan terstruktur dan berkelanjutan. Berdasarkan ketentuan Permendikbud Nomor 50 tahun 2014 mengenai Sistem Penjaminan Mutu (SPM) Dikti pasal 3 ayat (1), disebutkan bahwa Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi terdiri dari dua aspek yaitu Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) dan Sistem Penjaminan Mutu Eksternal (SPME). Dari sudut pandang tanggung jawab pelaksanaan kedua aspek tersebut, dapat dijelaskan bahwa SPMI direncanakan, dilaksanakan, dikontrol, dan dikembangkan secara internal oleh lembaga Perguruan Tinggi tersebut. Di sisi lain, SPME direncanakan, dilaksanakan, dikendalikan, dan dikembangkan oleh BAN-PT dan/atau LAM melalui proses akreditasi sesuai dengan wewenang yang dimiliki oleh masing-masing lembaga. Pasal 7 ayat (1) juga menambahkan kewajiban bagi Perguruan Tinggi terkait mekanisme SPMI dan SPME, yaitu melaporkan dan menyimpan setiap data, informasi pelaksanaan, serta hasil dari SPMI dan SPME dalam Pangkalan Data Pendidikan Tinggi (PDDIKTI).

b. Program Studi (Prodi) Teknik Mesin Pertahanan, yang merupakan bagian integral dari Institusi Akademi Militer, menjalankan peran sebagai penyedia Pendidikan Tinggi. Prodi Teknik Mesin Pertahanan telah mengimplementasikan sistem penjaminan mutu dengan cermat, baik secara internal maupun eksternal. Penting untuk ditekankan bahwa upaya menjaga mutu tidaklah hanya menjadi tanggung jawab unit atau divisi tertentu dalam Institusi ini, tetapi juga mengharuskan kolaborasi dari seluruh pihak yang terkait, baik di dalam maupun di luar Institusi. Semua langkah ini bertujuan untuk mencapai standar mutu pendidikan yang telah ditetapkan oleh standar Dikti serta norma internal Institusi itu sendiri. Salah satu langkah konkret yang diambil untuk mengukur mutu pendidikan di lingkungan Prodi

Teknik Mesin Pertahanan Akademi Militer adalah melalui pelaksanaan survei kepuasan pemangku kepentingan internal, termasuk Taruna Akademi Militer. Dalam pelaksanaannya, Taruna diminta dengan tulus memberikan tanggapan atas layanan akademik yang telah mereka terima melalui kuesioner yang dirancang sesuai dengan parameter-parameter yang telah diintegrasikan dalam Instrumen Akreditasi. Hasil survei ini diharapkan dapat memberikan masukan berharga bagi pengelolaan operasional pendidikan dan rencana tindak lanjutnya, sehingga secara bertahap dan berkelanjutan, solusi-solusi dapat dihasilkan untuk meningkatkan mutu pendidikan di Akademi Militer

c. Dalam rangka mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai tingkat kepuasan Taruna terhadap layanan akademik yang diberikan oleh Institusi, telah disusun suatu laporan kepuasan yang spesifik untuk Taruna Akademi Militer TA. 2023. Laporan ini bertujuan untuk menggambarkan sejauh mana persepsi Taruna terhadap kualitas layanan akademik yang diberikan, serta memberikan wawasan yang berharga bagi pengembangan dan peningkatan masa depan. Dalam laporan ini, akan disajikan hasil survei kepuasan yang melibatkan para Taruna memberikan masukan dan penilaian atas berbagai aspek layanan akademik yang diterima. Survei ini mencakup berbagai bidang, termasuk namun tidak terbatas pada kualitas pengajaran, bahan ajar, dukungan fasilitas, bimbingan akademik, dan interaksi dengan dosen. Pendekatan ini memungkinkan untuk mendapatkan gambaran yang lebih lengkap tentang pengalaman Taruna dalam lingkungan akademik. Hasil dari laporan ini akan menjadi alat yang berharga dalam proses perbaikan berkelanjutan. Data yang terkumpul akan dianalisis secara cermat untuk mengidentifikasi area di mana kepuasan Taruna tercapai dengan baik dan di mana ada potensi perbaikan. Langkah-langkah konstruktif akan diambil untuk mengatasi temuan ini, dengan tujuan meningkatkan kualitas layanan akademik yang disediakan oleh Institusi. Dalam hal ini, laporan kepuasan Taruna menjadi panduan penting dalam menjaga dan meningkatkan pengalaman pendidikan di Akademi Militer.

## **2. Maksud dan Tujuan.**

a. **Maksud.** Memberikan gambaran kepada pimpinan tentang sejauh mana mutu layanan bidang akademik TA. 2023 yang dilaksanakan oleh institusi Akademi Militer dihadapkan dengan survei kepuasan yang dilakukan kepada para Taruna.

**b. Tujuan.** Sebagai salah satu bahan referensi bagi pimpinan dalam mengambil suatu kebijakan dalam memelihara dan meningkatkan mutu layanan bidang akademik di Akademi Militer pada masa yang akan datang.

### **3. Ruang Lingkup dan Tata Urut.**

**a. Ruang Lingkup.** Kegiatan survei yang telah dilaksanakan menempatkan penekanan utama pada 5 (lima) buah aspek yang tercantum dalam instrumen pengukuran kepuasan. Kelima aspek tersebut mencakup keandalan (*reliability*), responsivitas (*responsiveness*), kepercayaan (*assurance*), empati (*empathy*), dan keberwujudan (*tangible*). Instrumen pengukuran ini dirancang dengan cermat untuk mengevaluasi tingkat kepuasan Taruna terhadap setiap aspek yang memengaruhi pengalaman mereka dalam menerima layanan akademik.

Penting untuk memahami bahwa melalui fokus pada kelima aspek tersebut, survei ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang holistik tentang kualitas layanan akademik yang diberikan oleh Institusi. Aspek *reliabilitas* mengacu pada kekonsistenan dan ketepatan layanan yang diberikan. *Responsivitas* menggambarkan sejauh mana Institusi mampu merespons kebutuhan dan pertanyaan Taruna dengan cepat dan efektif. Kepercayaan merujuk pada kemampuan Institusi dalam memberikan layanan yang berkualitas dan aman. Sementara itu, empati mengindikasikan sejauh mana Institusi dan stafnya memahami dan merasakan perasaan serta kebutuhan Taruna. Aspek keberwujudan menilai kesan visual dan fisik dari lingkungan dan fasilitas yang disediakan oleh Institusi. Melalui pendekatan ini, laporan survei akan memberikan pandangan yang jelas tentang area-area di mana kepuasan Taruna dapat ditingkatkan, sehingga memungkinkan Institusi untuk terus berusaha dalam meningkatkan pengalaman pendidikan yang lebih baik.

**b. Tata Urut.** Laporan ini dibuat dengan tata urut sebagai berikut :

- 1) Bab I      Pendahuluan
- 2) Bab II     Pelaksanaan Kegiatan
- 3) Bab III    Hasil dan Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan
- 4) Bab IV     Kesimpulan dan Saran
- 5) Bab V      Penutup

**4. Dasar.**

- a. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 50 Tahun 2014 Tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi;
- b. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2020 Tentang Akreditasi Program Studi dan Perguruan Tinggi;
- c. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi;
- d. Surat Kepala LPM Akmil Nomor B/35-130/VIII/2023 tanggal 7 Agustus 2023 tentang permohonan pelaksanaan survei kepuasan terhadap para pemangku kepentingan internal Akademi Militer.

**BAB II****PELAKSANAAN KEGIATAN**

**5. Metode.** Butir-butir pertanyaan survei telah diatur dan diformat menggunakan aplikasi *Google Forms*, atau yang dikenal juga sebagai *Google* Formulir. Penggunaan alat ini memungkinkan kemudahan dalam mengumpulkan dan menganalisis data tanggapan dari responden. Kuesioner ini akan disebarluaskan melalui media sosial *WhatsApp Group* Taruna Akademi Militer.

Proses survei akan dimulai pada minggu kedua bulan Agustus tahun 2023. Responden diundang untuk memberikan tanggapan mereka pada periode tertentu, yaitu mulai dari tanggal 8 hingga 18 Agustus 2023. Selama rentang waktu ini, Taruna akan diharapkan untuk mengisi kuesioner dengan tulus dan jujur, menyampaikan pandangan mereka terhadap berbagai aspek layanan akademik yang mereka terima.

Semua tanggapan yang diberikan oleh responden akan dikumpulkan secara otomatis melalui *Google Forms*. Setelah periode pengisian berakhir, data tersebut akan dianalisis secara teliti untuk mendapatkan wawasan yang lebih dalam mengenai tingkat kepuasan Taruna terhadap layanan akademik. Hasil analisis ini akan membantu dalam pengambilan keputusan dan peningkatan berkelanjutan terhadap pengalaman pendidikan di Akademi Militer.

Keseluruhan proses ini didesain untuk mendapatkan masukan yang berharga dari Taruna, sehingga institusi dapat terus berusaha dalam meningkatkan kualitas layanan akademik dan menciptakan lingkungan yang lebih positif dan mendukung bagi semua Taruna.

**6. Instrumen.** Instrumen pengukuran tingkat kepuasan Taruna Akademi Militer telah diformulasikan dengan total 19 butir pertanyaan yang dikelompokkan ke dalam 5 (lima) aspek kepuasan. Setiap aspek memiliki fokusnya sendiri, dan berikut adalah rincian butir pertanyaan yang terdapat dalam masing-masing aspek:

- a. Aspek *reliability*, yaitu keandalan manajemen dalam memberikan pelayanan pendidikan meliputi 3 (tiga) butir pertanyaan.
- b. Aspek *responsiveness*, yaitu daya tanggap manajemen dalam memberikan dukungan pelayanan pendidikan 4 (empat) butir pertanyaan.
- c. Aspek *assurance*, yaitu kepastian manajemen dalam memberikan layanan pendidikan kepada Taruna meliputi 4 (empat) butir pertanyaan.
- d. Aspek *Empathy*, yaitu rasa empati/peduli para Tenaga Pendidik dalam memberikan layanan pendidikan kepada Taruna meliputi 4 (empat) butir pertanyaan.
- e. Aspek *Tangible*, yaitu hal yang terkait dengan sarana prasarana pendidikan meliputi 4 (empat) butir pertanyaan.

Dengan demikian, setiap aspek memiliki kriteria dan pertanyaan yang dirancang untuk mengukur tingkat kepuasan Taruna dalam masing-masing area. Hasil dari survei ini akan memberikan wawasan berharga untuk membantu Akademi Militer dalam mengidentifikasi area perbaikan dan mengambil tindakan untuk terus meningkatkan pengalaman pendidikan bagi Taruna.

**7. Waktu dan Tempat Pelaksanaan.**

**a. Waktu.**

- 1) Tanggal : 8 s.d. 18 Agustus 2023
- 2) Pukul : menyesuaikan dengan situasi dan kondisi yang berlaku.

**b. Tempat Pelaksanaan.** Menyesuaikan dengan situasi dan kondisi yang berlaku.

**8. Analisis Deskripsi Frekuensi.** Analisis deskriptif akan dilakukan menggunakan perangkat lunak *Microsoft Excel* 2013 dan SPSS 21 untuk menggambarkan respon kepuasan Taruna Akademi Militer terhadap sistem praktik layanan di bidang akademik dalam aspek *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*. Analisis ini akan mencakup frekuensi jawaban untuk kategori Sangat Baik, Baik, Cukup, dan Kurang,

serta juga akan diilustrasikan dalam bentuk prosentase jawaban. Para responden diharapkan mengisi kuesioner dengan menggunakan skala penilaian yang tertera pada tabel di bawah ini:

Tabel 1 Skala Penilaian

No	Skala Penilaian	Skor	Keterangan
1	2	3	4
1.	Sangat Baik (SB)	4	Pelayanan sangat memuaskan
2.	Baik (B)	3	Pelayanan memuaskan
3.	Cukup (C)	2	Pelayanan cukup memuaskan
4.	Kurang (K)	1	Pelayanan kurang memuaskan

Data dari kuesioner akan dianalisis dalam *Microsoft Excel* dan *SPSS 21* untuk menghasilkan gambaran yang jelas mengenai tingkat kepuasan Taruna terhadap masing-masing aspek. Analisis ini akan membantu dalam mengidentifikasi area yang sudah baik serta area yang perlu perbaikan.

Hasil dari analisis ini akan memberikan informasi yang berharga bagi Akademi Militer untuk menilai efektivitas layanan akademik yang diberikan dan mengambil langkah-langkah strategis dalam meningkatkan kualitas pengalaman pendidikan Taruna.

Rentang Skala Rentang skala adalah alat yang digunakan untuk mendeskripsikan Kepuasan Pengguna. Menurut Umar Husein (2010) menentukan rentang skala dengan

$$\text{rumus: } RS = \frac{(m-1)}{m}$$

Keterangan:

RS = Rentang Skala

m = Jumlah Alternatif Jawaban

Berdasarkan rumus di atas, maka dapat diperoleh rentang skala dengan perhitungan sebagai berikut:

Untuk penelitian kita  $m = 4$

$$RS = \frac{(m-1)}{m}$$

$$RS = \frac{(4-1)}{4} = 0,75$$

Tabel 2. Rentang Nilai Kepuasan

No	Interval	Keterangan
1	1,00 – 1,75	Kurang
2	> 1,75 – 2,50	Cukup
3	> 2,50 – 3,25	Baik
4	> 3,27 – 4,00	Sangat Baik

Tabel 3. Statistik Instrumen

		Statistics				
		RELIABILITY	RESPONSIVENESS	ASSURANCE	EMPATHY	TANGIBLE
N	Valid	81	81	81	81	81
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		11.4568	12.4938	13.5926	14.4691	14.4691
Std. Error of Mean		.08793	.31775	.28370	.19010	.19010
Median		12.0000	13.0000	14.0000	15.0000	15.0000
Mode		12.00	15.00	16.00	16.00	16.00
Std. Deviation		.79135	2.85974	2.55332	1.71089	1.71089
Variance		.626	8.178	6.519	2.927	2.927
Skewness		-1.329	-.301	-.824	-1.136	-1.136
Std. Error of Skewness		.267	.267	.267	.267	.267
Kurtosis		.960	-1.280	-.461	.362	.362
Std. Error of Kurtosis		.529	.529	.529	.529	.529
Range		3.00	9.00	8.00	6.00	6.00
Minimum		9.00	7.00	8.00	10.00	10.00
Maximum		12.00	16.00	16.00	16.00	16.00
Sum		928.00	1012.00	1101.00	1172.00	1172.00

Hasil output perhitungan statistik deskriptif diatas diperoleh gambaran distribusi data meliputi :

- 1) Ditinjau dari aspek *reliability* data skor minimum sebesar 9,00 skor maksimum sebesar 12,00 skor rata-rata sebesar 11,46 dan standar deviasi adalah 0,79.
- 2) Ditinjau dari aspek *responsiveness* diperoleh data skor minimum sebesar 7, skor maksimum sebesar 16, skor rata-rata sebesar 12,49 dan standar deviasi adalah 2,86.



- 3) Ditinjau dari aspek *assurance* diperoleh data skor minimum sebesar 8, skor maksimum sebesar 16, skor rata-rata sebesar 14,47 dan standar deviasi adalah 2,55.
- 4) Ditinjau dari aspek *emphaty* diperoleh data skor minimum sebesar 10, skor maksimum sebesar 16, skor rata-rata sebesar 14,47 dan standar deviasi adalah 1,71.
- 5) Ditinjau dari aspek *assurance* diperoleh data skor minimum sebesar 10, skor maksimum sebesar 16, skor rata-rata sebesar 12,541 dan standar deviasi adalah 1,71.

### BAB III

#### HASIL DAN ANALISIS PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN

**9. Umum.** Dalam survei ini, para responden merupakan pemangku kepentingan internal, yaitu Taruna dari Prodi Teknik Mesin Pertahanan di Akademi Militer. Populasi responden terdiri dari 85 orang, yang mewakili keempat tingkatan Taruna pada Prodi Teknik Mesin Pertahanan di Akademi Militer. Keempat tingkatan tersebut meliputi:

- a. Taruna TK I/Koptar
- b. Taruna TK II/Sertar
- c. Taruna TK III/Sermadatar
- d. Taruna TK IV/Sermatutar

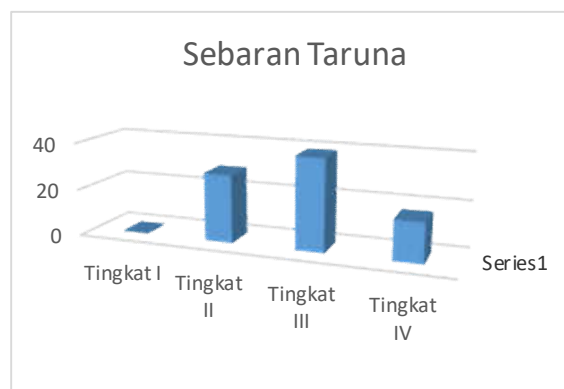
Masing-masing tingkatan Taruna akan memberikan perspektif yang berbeda terhadap layanan akademik dan pengalaman pendidikan yang mereka terima. Dengan mengambil sampel dari setiap tingkatan ini, hasil survei akan memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang tingkat kepuasan Taruna di berbagai tahap perkembangan mereka dalam program pendidikan.

Setelah analisis selesai, hasilnya akan memberikan pandangan tentang tingkat kepuasan dan persepsi Taruna pada setiap aspek layanan akademik. Hasil ini akan membantu institusi dalam menilai efektivitas layanan yang diberikan kepada Taruna pada setiap tingkatan, dan memungkinkan langkah-langkah khusus untuk perbaikan dan peningkatan yang lebih terfokus.

Tabel 4 Penyebaran Jumlah Taruna

NO	RESPONDEN TARUNA PRODI TEKNIK MESIN PERTAHANAN TA 2023				JML
	TK I	TK II	TK III	TK IV	
1	2	3	4	5	6
1.	0 org	25 org	39 org	17org	81 org

Ditinjau dari sebaran responden berdasarkan kelompok tingkat pada TA 2023, maka dapat dilihat dalam grafik di bawah ini



Gambar 1 Grafik Penyebaran Jumlah Taruna

## 10. Hasil pengukuran tingkat kepuasan.

### a. Keandalan (*Reliability*)

Gambar 2 Kepuasan Keandalan (*Reliability*)

Tabel 5 Kepuasan **Keandalan (Reliability)**

NO	BUTIR PERNYATAAN	FREKUENSI				PROSENTASE			
		4	3	2	1	4	3	2	1
1.	Kemampuan Dosen dalam memberikan pelayanan kegiatan pembelajaran	74	5	2	0	91,3%	6,2%	2,5%	0%
2.	Kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan kegiatan Taruna	69	10	2	0	85,2%	12,3%	2,5%	0%
3.	Kemampuan pimpinan Prodi dalam memberikan pelayanan kegiatan pembelajaran Taruna	64	13	4	0	79,1%	16%	4,9%	0%

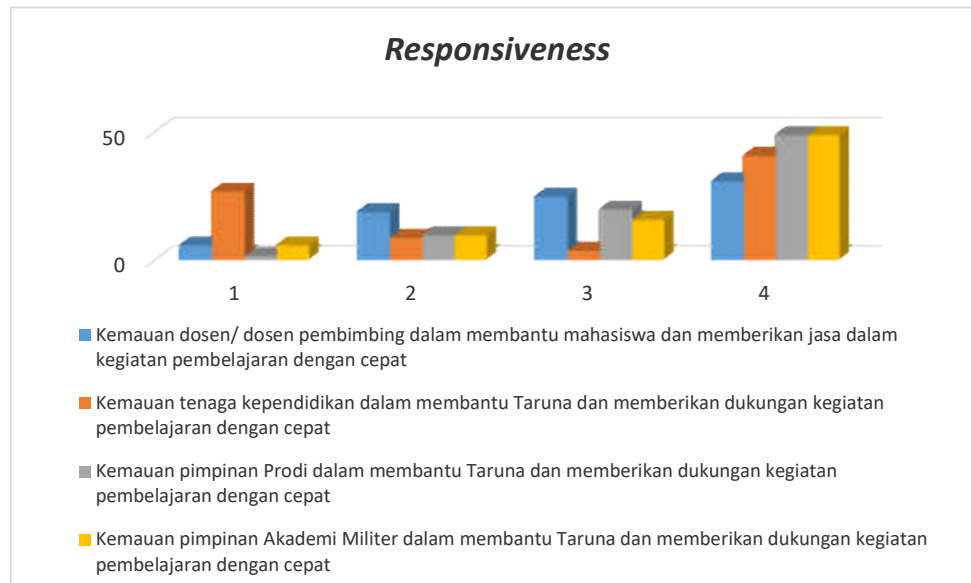
Berdasarkan perhitungan indikator/butir pernyataan pada aspek *reliability* diperoleh hasil sebagai berikut :

1) Terkait kemampuan Dosen dalam memberikan pelayanan kegiatan pembelajaran dihasilkan frekuensi yang menyatakan sangat baik sebanyak 74 orang atau 91,3%, yang menyatakan baik sebanyak 10 orang atau 6,2%, yang menjawab cukup sebanyak 2 orang atau 2,5%. dan yang menyatakan kurang sebanyak 0 orang atau 0%.

2) Terkait kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan kegiatan Taruna dihasilkan frekuensi yang menyatakan sangat baik sebanyak 69 orang atau 85,2%, yang menyatakan baik sebanyak 10 orang atau 12,3%, yang menjawab cukup sebanyak 2 orang atau 2,5% dan yang menyatakan kurang tidak ada atau 0%.

3) Terkait kemampuan pimpinan Prodi dalam memberikan pelayanan kegiatan pembelajaran Taruna dihasilkan frekuensi yang menyatakan sangat baik sebanyak 64 orang atau 79,1%, yang menyatakan baik sebanyak 13 orang atau 16%, yang menjawab cukup sebanyak 4 orang atau 4,9% dan yang menyatakan kurang sebanyak 0 orang atau 0%.

**b. Daya Tanggap (*Responsiveness*)**



Gambar 3 Kepuasan Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Tabel 6 Kepuasan Daya Tanggap (*Responsiveness*)

NO	BUTIR PERNYATAAN	FREKUENSI				PROSENTASE			
		1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Kemauan dosen/ dosen pembimbing dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dalam kegiatan pembelajaran dengan cepat	6	19	25	31	7,4%	23,5%	30,9%	38,3%
2.	Kemauan tenaga kependidikan dalam membantu Taruna dan memberikan dukungan kegiatan pembelajaran dengan cepat	27	9	4	41	33,3%	11,1%	4,9%	50,6%
3.	Kemauan pimpinan Prodi dalam membantu Taruna dan memberikan dukungan kegiatan pembelajaran dengan cepat	2	10	20	49	2,5%	12,3%	24,7%	60,5%
4.	Kemauan pimpinan Akademi Militer dalam membantu Taruna dan memberikan dukungan kegiatan pembelajaran dengan cepat	6	10	16	49	7,4%	12,3%	19,8%	60,5%

Berdasarkan perhitungan indikator/butir pernyataan pada aspek *responsiveness* diperoleh hasil sebagai berikut :

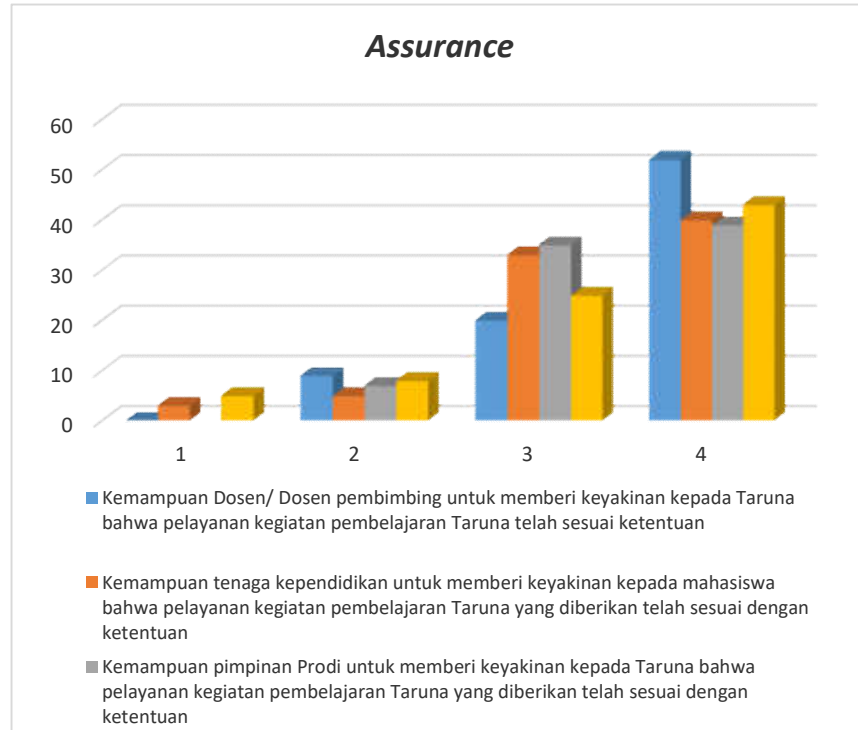
1) Terkait ketersediaan kemauan dosen/ dosen pembimbing dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dalam kegiatan pembelajaran dengan cepat dihasilkan frekuensi yang menyatakan sangat baik sebanyak 31 orang atau 38,3%, yang menyatakan baik sebanyak 25 orang atau 30,9%, yang menjawab cukup 19 orang atau 23,5% dan yang menyatakan kurang 6 orang atau 7,4%.

2) Terkait kemauan tenaga kependidikan dalam membantu Taruna dan memberikan dukungan kegiatan pembelajaran dengan cepat dihasilkan frekuensi yang menyatakan sangat baik sebanyak 41 orang atau 50,6%, yang menyatakan baik sebanyak 4 orang atau 4,9%, yang menjawab cukup sebanyak 9 orang atau 11,1% dan yang menyatakan kurang sebanyak 27 orang atau 33,3%.

3) Terkait kemauan pimpinan Prodi dalam membantu Taruna dan memberikan dukungan kegiatan pembelajaran dengan cepat dihasilkan frekuensi yang menyatakan sangat baik sebanyak 49 orang atau 60,5%, yang menyatakan baik sebanyak 20 orang atau 24,7%, yang menjawab cukup sebanyak 10 orang atau 12,3% dan yang menyatakan kurang sebanyak 2 orang atau 2,5%.

4) Terkait kemauan pimpinan Akademi Militer dalam membantu Taruna dan memberikan dukungan kegiatan pembelajaran dengan cepat dihasilkan frekuensi yang menyatakan sangat baik sebanyak 49 orang atau 60,5%, yang menyatakan baik sebanyak 16 orang atau 19,8%, yang menjawab cukup sebanyak 10 orang atau 12,3% dan yang menjawab kurang sebanyak 6 orang atau 7,4%.

c. **Kepastian (*Assurance*)**



Gambar 4 Kepuasan Kepastian (*Assurance*)

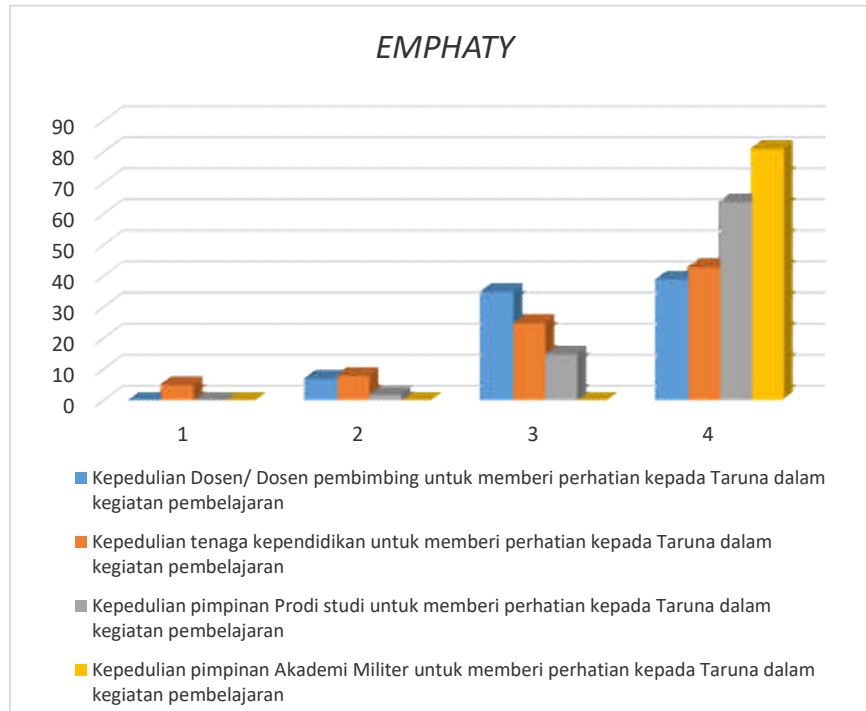
Tabel 7 Kepuasan Kepastian (*Assurance*)

NO	BUTIR PERNYATAAN	FREKUENSI				PROSENTASE			
		1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Kemampuan Dosen/ Dosen pembimbing untuk memberi keyakinan kepada Taruna bahwa pelayanan kegiatan pembelajaran Taruna telah sesuai ketentuan	0	9	20	52	0%	11,1%	24,7%	64,2%
2.	Kemampuan tenaga kependidikan untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan kegiatan pembelajaran Taruna yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan	3	5	33	40	3,7%	6,2%	40,7%	49,4%
3.	Kemampuan pimpinan Prodi untuk memberi keyakinan kepada Taruna bahwa pelayanan kegiatan pembelajaran Taruna yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan	0	7	35	39	0%	8,6%	43,2%	48,1%
4.	Kemampuan pimpinan Akademi Militer untuk memberi keyakinan kepada Taruna bahwa pelayanan kegiatan pembelajaran Taruna yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan	5	8	25	43	6,2%	9,9%	30,9%	53,1%

Berdasarkan perhitungan indikator/butir pernyataan pada aspek *assurance* diperoleh hasil sebagai berikut :

- 1) Terkait kemampuan Dosen/Dosen pembimbing untuk memberi keyakinan kepada Taruna bahwa pelayanan kegiatan pembelajaran Taruna telah sesuai ketentuan dihasilkan frekuensi yang menyatakan sangat baik sebanyak 52 orang atau 64,5%, yang menyatakan baik sebanyak 20 orang atau 24,5%, yang menjawab cukup sebanyak 9 orang atau 11,1% dan yang menyatakan kurang nihil sebanyak 0 orang atau 0%.
- 2) Terkait kemampuan tenaga kependidikan untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan kegiatan pembelajaran Taruna yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan dihasilkan frekuensi yang menyatakan sangat baik sebanyak 40 orang atau 49,4%, yang menyatakan baik sebanyak 33 orang atau 40,7%, yang menjawab cukup sebanyak 5 orang atau 6,2% dan yang menyatakan kurang sebanyak 3 orang atau 3,7%.
- 3) Terkait kemampuan pimpinan Prodi untuk memberi keyakinan kepada Taruna bahwa pelayanan kegiatan pembelajaran Taruna yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan dihasilkan frekuensi yang menyatakan sangat baik sebanyak 39 orang atau 48,1%, yang menyatakan baik sebanyak 35 orang atau 43,2%, yang menjawab cukup sebanyak 7 orang atau 8,6% dan yang menyatakan kurang sebanyak 0 orang atau 0%.
- 4) Terkait kemampuan pimpinan Akademi Militer untuk memberi keyakinan kepada Taruna bahwa pelayanan kegiatan pembelajaran Taruna yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan dihasilkan frekuensi yang menyatakan sangat baik sebanyak 43 orang atau 53,1%, yang menyatakan baik sebanyak 25 orang atau 30,9%, yang menjawab cukup sebanyak 8 orang atau 9,9% dan yang menjawab kurang sebanyak 5 orang atau 6,2%.

d. **Empati (*Emphaty*)**



Gambar 5 Kepuasa Empati (*Emphaty*)

Tabel 8 Kepuasa Empati (*Emphaty*)

NO	BUTIR PERNYATAAN	FREKUENSI				PROSENTASE			
		1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Kepedulian Dosen/ Dosen pembimbing untuk memberi perhatian kepada Taruna dalam kegiatan pembelajaran	0	7	35	39	0%	8,6%	43,2%	48,1%
2.	Kepedulian tenaga kependidikan untuk memberi perhatian kepada Taruna dalam kegiatan pembelajaran	5	8	25	43	6,2%	9,9%	30,9%	53,1%
3.	Kepedulian pimpinan Prodi studi untuk memberi perhatian kepada Taruna dalam kegiatan pembelajaran	0	2	15	64	0%	2,5%	18,5%	79%
4.	Kepedulian pimpinan Akademi Militer untuk memberi perhatian kepada Taruna dalam kegiatan pembelajaran	0	0	0	81	0%	0%	0%	81%

Berdasarkan perhitungan indikator/butir pernyataan pada aspek *emphaty* diperoleh hasil sebagai berikut :

- 1) Terkait kepedulian Dosen/ Dosen pembimbing untuk memberi perhatian kepada Taruna dalam kegiatan pembelajaran dihasilkan frekuensi yang menyatakan sangat baik sebanyak 39 orang atau 48,1%, yang



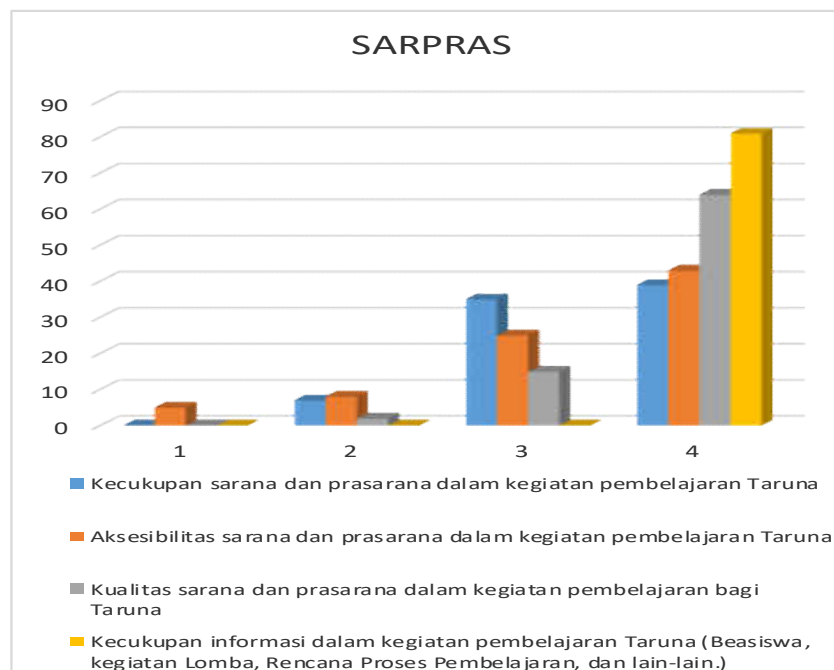
menyatakan baik sebanyak 35 orang atau 43,2%, yang menjawab cukup sebanyak 7 orang atau 8,6% dan yang menyatakan kurang nihil atau 0%.

2) Terkait kepedulian tenaga kependidikan untuk memberi perhatian kepada Taruna dalam kegiatan pembelajaran dihasilkan frekuensi yang menyatakan sangat baik sebanyak 43 orang atau 53,1%, yang menyatakan baik sebanyak 25 orang atau 30,9%, yang menjawab cukup sebanyak 8 orang atau 9,9% dan yang menyatakan kurang sebanyak 5 orang atau 6,2%.

3) Terkait kepedulian pimpinan Prodi untuk memberi perhatian kepada Taruna dalam kegiatan pembelajaran dihasilkan frekuensi yang menyatakan sangat baik sebanyak 64 orang atau 79%, yang menyatakan baik sebanyak 15 orang atau 18,5%, yang menjawab cukup sebanyak 2 orang atau 2,5% dan yang menyatakan kurang sebanyak 0 orang atau 0%.

4) Terkait Kepedulian pimpinan Akademi Militer untuk memberi perhatian kepada Taruna dalam kegiatan pembelajaran dihasilkan frekuensi yang menyatakan sangat baik sebanyak 81 orang atau 100%, yang menyatakan baik sebanyak 0 orang atau 0%, yang menjawab cukup sebanyak 0 orang atau 0% dan yang menjawab kurang sebanyak 0 orang atau 0%.

**e. Sarana dan Prasarana (*Tangible*)**



Gambar 6 Kepuasan Sarana dan Prasarana (*Tangible*)

Tabel 9 Kepuasan Sarana dan Prasarana (*Tangible*)

NO	BUTIR PERNYATAAN	FREKUENSI				PROSENTASE			
		1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Kecukupan sarana dan prasarana dalam kegiatan pembelajaran Taruna	0	7	35	39	0%	8,6%	43,2%	48,2%
2.	Aksesibilitas sarana dan prasarana dalam kegiatan pembelajaran Taruna	5	8	25	43	6,2%	9,9%	30,9%	53,1%
3.	Kualitas sarana dan prasarana dalam kegiatan pembelajaran bagi Taruna	0	2	15	64	0%	2,5%	18,5%	79%
4.	Kecukupan informasi dalam kegiatan pembelajaran Taruna (Beasiswa, kegiatan Lomba, Rencana Proses Pembelajaran, dan lain-lain.)	0	0	0	81	0%	0%	0%	100%

Berdasarkan perhitungan indikator/butir pernyataan pada aspek *tangible* diperoleh hasil sebagai berikut :

1) Terkait kecukupan sarana dan prasarana dalam kegiatan pembelajaran Taruna dihasilkan frekuensi yang menyatakan sangat baik sebanyak 39 orang atau 48,2%, yang menyatakan baik sebanyak 35 orang atau 43,2%, yang menjawab cukup sebanyak 7 orang atau 14% dan yang menyatakan kurang sebanyak 2 orang atau 3%.

2) Terkait aksesibilitas sarana dan prasarana dalam kegiatan pembelajaran Taruna dihasilkan frekuensi yang menyatakan sangat baik sebanyak 32 orang atau 49%, yang menyatakan baik sebanyak 27 orang atau 42%, yang menjawab cukup sebanyak 5 orang atau 8% dan yang menyatakan kurang sebanyak 1 orang atau 2%.

3) Terkait kualitas sarana dan prasarana dalam kegiatan pembelajaran bagi Taruna dihasilkan frekuensi yang menyatakan sangat baik sebanyak 38 orang atau 58%, yang menyatakan baik sebanyak 19 orang atau 29%, yang menjawab cukup sebanyak 7 orang atau 11% dan yang menyatakan kurang sebanyak 1 orang atau 2%.

4) Terkait kecukupan informasi dalam kegiatan pembelajaran Taruna (Beasiswa, kegiatan Lomba, Rencana Proses Pembelajaran, dan lain-lain) dihasilkan frekuensi yang menyatakan sangat baik sebanyak 37 orang atau 57%, yang menyatakan baik sebanyak 21 orang atau 32%, yang menjawab cukup sebanyak 6 orang atau 9% dan yang menjawab kurang sebanyak 1 orang atau 2%.

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN

**11. Kesimpulan.** Berdasarkan analisis yang dilakukan terhadap kuesioner yang diisi oleh responden Taruna Akademi Militer, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- a. Layanan bidang akademik ditinjau dari aspek keandalan (*Reliability*) secara rata-rata dengan menggunakan parameter yang ada dapat dilihat hasilnya pada tabel dibawah ini.

Tabel 10 Nilai Instrumen Aspek Reliability

INSTRUMEN	INDIKATOR	SKOR	FREKUENSI	JML SKOR	PROSENTASE
<b>Aspek Reliability</b>	3	SB (4)	207	828	89,22%
		B (3)	28	84	9,05%
		C (2)	8	16	1,72%
		K (1)	0	0	0%
Jumlah			243	938	100%
Skor Maks			972		
Rata-rata			<b>3,835</b>		
Kriteria			<b>Sangat baik</b>		

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh prosentase yang menyatakan sangat baik sebesar 89,22%, yang menyatakan baik sebesar 9,05% yang menyatakan cukup 1,72%, dan yang menyatakan kurang 0%. Dengan rata-rata skor sebesar 3,835 berdasarkan tabel 2 skor nilai kepuasan dapat disimpulkan respon Taruna terhadap layanan akademik aspek *reliability* di Akademi Militer adalah sangat baik.

- b. Layanan bidang akademik ditinjau dari aspek daya tanggap (*Responsiveness*) secara rata-rata dengan menggunakan parameter yang ada dapat dilihat hasilnya pada tabel dibawah ini.

Tabel 10 Nilai Instrumen Aspek *Responsiveness*

INSTRUMEN	INDIKATOR	SKOR	FREKUENSI	JML SKOR	PROSENTASE
<b>Aspek Responsiveness</b>	4	SB (4)	160	640	65,84%
		B (3)	65	195	20,06%
		C (2)	48	96	9,88%
		K (1)	41	41	4,22%
Jumlah			314	877	100%
Skor Maks			1256		
Rata-rata			<b>3,096</b>		
Kriteria			<b>Baik</b>		

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh prosentase yang menyatakan sangat baik sebesar 65,84%, yang menyatakan baik sebesar 20,06% yang menyatakan cukup 9,88%, dan yang menyatakan kurang 4,22%. Dengan rata-rata skor sebesar 3,096 berdasarkan tabel 2 skor nilai kepuasan dapat disimpulkan respon Taruna terhadap layanan akademik aspek *Responsiveness* di Akademi Militer adalah baik.

c. Layanan bidang akademik ditinjau dari aspek kepastian (*Assurance*) secara rata-rata dengan menggunakan parameter yang ada dapat dilihat hasilnya pada tabel dibawah ini.

Tabel 11 Nilai Instrumen Aspek *Assurance*

INSTRUMEN	INDIKATOR	SKOR	FREKUENSI	JML SKOR	PROSENTASE
<b>Aspek Assurance</b>	4	SB (4)	174	696	63,22%
		B (3)	113	339	30,79%
		C (2)	29	58	5,27%
		K (1)	8	8	0,73%
Jumlah			314	1101	100%
Skor Maks				1256	
Rata-rata				<b>3,398</b>	
Kriteria				<b>Sangat baik</b>	

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh prosentase yang menyatakan sangat baik sebesar 63,22%, yang menyatakan baik sebesar 30,79% yang menyatakan cukup 5,27%, dan yang menyatakan kurang 0,73%. Dengan rata-rata skor sebesar 3,398 berdasarkan tabel 2 skor nilai kepuasan dapat disimpulkan respon Taruna terhadap layanan akademik aspek *Assurance* di Akademi Militer adalah sangat baik.

d. Layanan bidang akademik ditinjau dari aspek empati (*Emphaty*) secara rata-rata dengan menggunakan parameter yang ada dapat dilihat hasilnya pada tabel dibawah ini.

Tabel 12 Nilai Instrumen Aspek *Emphaty*

INSTRUMEN	INDIKATOR	SKOR	FREKUENSI	JML SKOR	PROSENTASE
<b>Aspek Emphaty</b>	4	SB (4)	227	908	77,47%
		B (3)	75	225	19,20%
		C (2)	17	34	2,90%
		K (1)	5	5	0,43%
Jumlah			314	1172	100%
Skor Maks			1040		
Prosentase rata-rata			<b>3,617</b>		
Kriteria			<b>Sangat baik</b>		

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh prosentase yang menyatakan sangat baik sebesar 77,47%, yang menyatakan baik sebesar 19,20% yang menyatakan cukup 2.90%, dan yang menyatakan kurang 0,43%. Dengan rata-rata skor sebesar 3,617 berdasarkan tabel 2 skor nilai kepuasan dapat disimpulkan respon Taruna terhadap layanan akademik aspek *Emphaty* di Akademi Militer adalah sangat baik.

e. Layanan bidang akademik ditinjau dari aspek sarana dan prasarana (*Tangible*) secara rata-rata dengan menggunakan parameter yang ada dapat dilihat dari tabel dibawah ini.

Tabel 13 Nilai Instrumen Aspek *Tangible*

INSTRUMEN	INDIKATOR	SKOR	FREKUENSI	JML SKOR	PROSENTASE
<b>Aspek Tangible</b>	4	SB (4)	226	904	77,20 %
		B (3)	76	228	19,47 %
		C (2)	17	34	2,90 %
		K (1)	5	5	0,43 %
Jumlah			324	1171	100%
Skor Maks			1256		
Prosentase rata-rata			<b>3,614</b>		
Kriteria			<b>Sangat baik</b>		

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh prosentase yang menyatakan sangat baik sebesar 77,20%, yang menyatakan baik sebesar 19,47% yang menyatakan cukup 2.90%, dan yang menyatakan kurang 0,43%. Dengan rata-rata skor sebesar 3,617 berdasarkan tabel 2 skor nilai kepuasan dapat disimpulkan respon Taruna terhadap layanan akademik aspek *Tangible* di Akademi Militer adalah sangat baik..

**12. Saran.** Secara umum, berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan untuk menilai kepuasan Taruna terhadap layanan di bidang akademik, dilihat dari kelima aspek tersebut, dapat disimpulkan bahwa Prodi Teknik Mesin Pertahanan telah menjalankan kewajibannya dengan predikat yang sangat baik. Namun, dengan tujuan meningkatkan mutu dan kualitas layanan di bidang akademik di masa mendatang, sebaiknya dipertimbangkan saran atau masukan yang telah diberikan oleh para Taruna. Berdasarkan rangkuman, saran-saran berikut bisa diambil menjadi pertimbangan sebagai berikut:

- a. **Keandalan (*Reliability*).** Upaya untuk mempertahankan konsistensi dan akurasi dalam memberikan informasi terkait jadwal kuliah, pengumuman penting, dan informasi akademik lainnya kepada Taruna Akmil perlu terus dijaga. Pengurangan kesalahan administratif, termasuk perubahan jadwal mendadak, dapat membantu membangun kepercayaan dan kenyamanan bagi Taruna Akmil.
- b. **Daya Tanggap (*Responsiveness*).** Penting untuk melanjutkan respons yang cepat dan efektif terhadap pertanyaan dan masalah Taruna Akmil melalui berbagai saluran komunikasi, seperti email, panggilan telepon, dan platform online. Memastikan keterbukaan dan kemudahan dalam mengakses informasi terbaru dapat membantu Taruna Akmil merasa didengar dan dihargai.
- c. **Kepastian (*Assurance*):** Memberikan informasi yang jelas dan akurat tentang persyaratan akademik, prosedur, dan kebijakan universitas dapat memberikan keyakinan kepada Taruna Akmil. Tetap menjaga kualitas pengajaran dengan menyediakan dosen berkualitas dan kompeten di bidangnya adalah hal yang perlu ditekankan.
- d. **Empati (*Empathy*).** Mempertahankan pendekatan yang ramah dan empatik terhadap kebutuhan dan kekhawatiran Taruna Akmil dalam berbagai aspek pengalaman akademik sangatlah penting. Terus berusaha memahami situasi individu Taruna Akmil dan memberikan dukungan yang sesuai akan membantu menciptakan lingkungan akademik yang nyaman dan terhubung.
- e. **Sarana dan Prasarana (*Tangible*):** Melanjutkan usaha untuk mempertahankan dan meningkatkan fasilitas fisik dan teknologi yang mendukung pengalaman belajar Taruna Akmil sangat dianjurkan. Memastikan keberadaan

fasilitas perpustakaan, laboratorium, dan fasilitas online yang canggih dalam kondisi baik dan nyaman akan menciptakan lingkungan pembelajaran yang lebih optimal.

Semua masukan ini memberikan panduan berharga bagi perbaikan dan peningkatan berkelanjutan dalam layanan akademik yang diberikan kepada Taruna Akademi Militer.

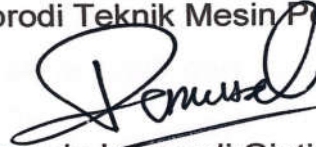
## **BAB V**

### **PENUTUP**

**13. Penutup.** Demikian laporan survei kepuasan Taruna ini dibuat, sebagai salah satu masukan bagi pimpinan dalam upaya peningkatan layanan pendidikan bagi Taruna Akademi Militer di masa yang akan datang.

Magelang, Agustus 2023

Kaprodi Teknik Mesin Pertahanan,



Pemuda Leonardi Ginting, S.I.P.  
Kolonel Kav NRP 11970047140875

Lampiran :

- Kuesioner Kepuasan Taruna Akmil



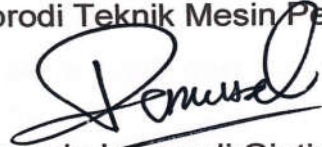




1	2			3				4				5				6				
75	4	3	3	2	1	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4
76	4	4	4	3	4	4	2	3	3	3	2	3	2	4	4	3	2	4	4	
77	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
78	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
79	4	3	4	2	1	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
80	4	4	3	2	1	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
81	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	

Magelang, Agustus 2023

Kaprodi Teknik Mesin/Pertahanan,



Pemuda Leonardi Ginting, S.I.P.  
Kolonel Kav NRP 11970047140875

FORMULIR KUESIONER SURVEI KEPUASAN TARUNA

# Survei Kepuasan Taruna Tingkat II, III, dan IV TA 2023

Kuesioner ini merupakan bentuk penilaian untuk mengukur kepuasan Taruna Prodi Teknik Mesin Pertahanan Akademi Militer berkaitan dengan penyelenggaraan pendidikan di Semester genap tahun 2022. Jawaban sesuai dengan kondisi yang ada.

rifqidwitama2@gmail.com [Switch account](#)



\* Indicates required question

Email \*

Your email

Nama Taruna

Your answer

Pangkat/No.Ak

Your answer

1. Kemampuan Dosen dalam memberikan pelayanan kegiatan pembelajaran

- Sangat Baik
- Baik
- Cukup
- Kurang

2. Kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan kegiatan Taruna

- Sangat Baik
- Baik
- Cukup
- Kurang

3. Kemampuan Staf Prodi dalam memberikan pelayanan kegiatan pembelajaran Taruna

- Sangat Baik
- Baik
- Cukup
- Kurang

4. Kemampuan Dosen atau Dosen Pembimbing dalam membantu Taruna dan memberikan pendampingan dalam kegiatan pembelajaran yang interaktif

- Sangat Baik
- Baik
- Cukup
- Kurang

5. Kemampuan tenaga kependidikan dalam membantu Taruna dan memberikan dukungan kegiatan pembelajaran yang interaktif

- Sangat Baik
- Baik
- Cukup
- Kurang

6. Kemampuan Staf Prodi dalam membantu Taruna dan memberikan dukungan kegiatan pembelajaran dengan baik

- Sangat Baik
- Baik
- Cukup
- Kurang

7. Kemampuan Pimpinan Akademi Militer dalam membantu Taruna dan memberikan dukungan kegiatan pembelajaran yang baik

- Sangat Baik
- Baik
- Cukup
- Kurang

8. Kemampuan Dosen atau Dosen pembimbing untuk memberi keyakinan kepada Taruna bahwa pelayanan kegiatan pembelajaran Taruna telah sesuai ketentuan

- Sangat Baik
- Baik
- Cukup
- Kurang

9. Kemampuan tenaga kependidikan untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan kegiatan pembelajaran Taruna yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan

- Sangat Baik
- Baik
- Cukup
- Kurang

10. Kemampuan pimpinan Prodi untuk memberi keyakinan kepada Taruna bahwa pelayanan kegiatan pembelajaran Taruna yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan

- Sangat Baik
- Baik
- Cukup
- Kurang

11. Kemampuan Pimpinan Akademi Militer untuk memberi keyakinan kepada Taruna bahwa kegiatan pembelajaran Taruna yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan

- Sangat Baik
- Baik
- Cukup
- Kurang

12. Kepedulian Dosen atau Dosen pembimbing untuk memberi perhatian kepada Taruna dalam kegiatan pembelajaran

- Sangat Baik
- Baik
- Cukup
- Kurang

13. Kepedulian tenaga kependidikan untuk memberi perhatian kepada Taruna dalam kegiatan pembelajaran

- Sangat Baik
- Baik
- Cukup
- Kurang

14. Kepedulian Pimpinan Prodi studi untuk memberi perhatian kepada Taruna dalam kegiatan pembelajaran

- Sangat Baik
- Baik
- Cukup
- Kurang

15. Kepedulian Pimpinan Akademi Militer untuk memberi perhatian kepada Taruna dalam kegiatan pembelajaran

- Sangat Baik
- Baik
- Cukup
- Kurang



16. Kecukupan sarana dan prasarana dalam kegiatan pembelajaran Taruna

- Sangat Baik
- Baik
- Cukup
- Kurang

17. Aksesibilitas sarana dan prasarana dalam kegiatan pembelajaran Taruna

- Sangat Baik
- Baik
- Cukup
- Kurang

18. Kualitas sarana dan prasarana dalam kegiatan pembelajaran bagi Taruna

- Sangat Baik
- Baik
- Cukup
- Kurang

19. Kecukupan informasi dalam kegiatan pembelajaran Taruna (Beasiswa, kegiatan Lomba, Rencana Proses Pembelajaran, dan lain-lain.)

- Sangat Baik
- Baik
- Cukup
- Kurang

Saran dan masukan

Your answer

Magelang, Agustus 2023

Kaprodi Teknik Mesin Pertahanan,



Pemuda Leonardi Ginting, S.I.P.  
Kolonel Kav NRP 11970047140875