

ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA POLITEKNIK LP3I JAKARTA

¹Aqilla Zhahra Azhari, ²Delia Septiyani, ³Nayla Audia Putri, ⁴Sabrina Najwa Aina,
⁵Susi Satiawati, ⁶Sopiah

^{1,2,3,4,5,6}Politeknik LP3I Jakarta

Jl. Kramat Raya No.7-9 4, RT.4/RW.2, Kramat, Kec. Senen, Kota Jakarta Pusat,
Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10450

e-mail: aqilazhahraazhari@gmail.com¹, deliaseptiyani2294@gmail.com², naylaaudiaputri@gmail.com³,
sabrinanajwaaina@gmail.com⁴, susisatiawati@gmail.com⁵, sopiah@gmail.com⁶

ABSTRACT

This study aims to analyze the level of student satisfaction with various campus service aspects at Politeknik LP3I Jakarta, including administrative services, campus facilities, security, and the comfort of the learning environment. A descriptive quantitative approach was used with a survey method through closed questionnaires. A total of 50 respondents were selected using purposive sampling, having completed at least two semesters. The analysis results show that student satisfaction falls into the high category with a percentage of 72.96%. The most satisfying aspects include academic information services and soft skills development programs, while internet access and computer laboratory facilities received relatively lower scores.

Keywords: *Student Satisfaction, Politeknik LP3I Jakarta*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap berbagai aspek layanan kampus di Politeknik LP3I Jakarta, seperti pelayanan administrasi, fasilitas kampus, keamanan, serta kenyamanan lingkungan belajar. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan metode survei melalui kuesioner tertutup. Sebanyak 50 responden dipilih dengan teknik purposive sampling yang telah menempuh minimal dua semester perkuliahan. Hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa berada pada kategori tinggi dengan persentase 72,96%. Aspek yang paling memuaskan meliputi pelayanan informasi akademik dan program pengembangan soft skills, sementara akses internet dan laboratorium komputer menunjukkan skor yang lebih rendah.

Kata kunci: *Kepuasan Mahasiswa, Politeknik LP3I Jakarta*

PENDAHULUAN

Dalam beberapa tahun terakhir, fenomena meningkatnya kesadaran mahasiswa terhadap kualitas layanan pendidikan tinggi semakin terlihat. Mahasiswa tidak lagi hanya menilai institusi berdasarkan kualitas akademik semata, melainkan juga memperhatikan aspek layanan administratif dan dukungan akademis yang mereka terima selama menjalani perkuliahan. Banyak mahasiswa kini aktif menyuarakan ketidakpuasan mereka melalui berbagai platform, seperti media sosial, survei kampus, maupun forum mahasiswa. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi terhadap layanan institusi menjadi faktor penting yang

memengaruhi pengalaman belajar secara keseluruhan. Di lingkungan Politeknik LP3I Jakarta sendiri, ditemukan adanya keluhan mahasiswa terkait keterlambatan informasi akademik, kurangnya kejelasan prosedur administratif, serta inkonsistensi pelayanan antar bagian administrasi.

Fenomena ini menjadi latar belakang penting dalam pemilihan topik penelitian mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik. Penelitian ini dipilih karena adanya kebutuhan nyata untuk mengevaluasi dan memperbaiki kualitas layanan di lingkungan Politeknik LP3I Jakarta agar mampu meningkatkan kepuasan, loyalitas, dan citra positif institusi di mata mahasiswa. Dengan menganalisis persepsi mahasiswa secara sistematis, institusi diharapkan dapat mengetahui aspek-aspek layanan yang perlu ditingkatkan dan membuat perencanaan strategis berbasis kebutuhan pengguna layanan, dalam hal ini mahasiswa sebagai pihak utama yang merasakan langsung dampak layanan tersebut.

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimanakah tingkat kepuasan mahasiswa Politeknik LP3I Jakarta”

Tujuan Dan Manfaat Penulisan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap berbagai aspek layanan yang diberikan oleh Politeknik LP3I Jakarta, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan administrasi, kondisi lingkungan kampus, aspek keamanan, serta kenyamanan fasilitas yang tersedia. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah untuk memberikan kontribusi nyata dalam upaya perbaikan dan pengembangan sistem pelayanan kampus yang lebih baik, menciptakan lingkungan belajar yang aman dan nyaman, serta menjadi acuan dalam evaluasi internal institusi. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi akademik bagi penelitian sejenis yang menyoroti pentingnya integrasi antara pelayanan, fasilitas, dan keamanan dalam mendukung kesuksesan mahasiswa di pendidikan tinggi.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa adalah salah satu indikator krusial dalam menilai efektivitas layanan pendidikan tinggi, sebab hal ini berkaitan langsung dengan bagaimana mahasiswa mengalami proses belajar yang disediakan oleh lembaga pendidikan. Indriyany dan Sintesa (2021) menyatakan bahwa kepuasan belajar bagi mahasiswa dapat dipahami sebagai derajat emosional atau perasaan yang dialami mahasiswa setelah mereka membandingkan harapan terhadap proses pembelajaran dengan realitas yang mereka hadapi. Di sini, kepuasan belajar tidak hanya mengenai hasil akhir akademis seperti nilai atau indeks prestasi kumulatif, tetapi juga menyangkut kenyamanan dalam lingkungan belajar, interaksi dengan pengajar, ketersediaan fasilitas pendukung, serta efektivitas layanan akademik yang diterima mahasiswa selama proses perkuliahan berjalan.

Selanjutnya, Luh Putu Rara Ayu (2023) menekankan bahwa kepuasan mahasiswa adalah penilaian subjektif yang bersifat pribadi dari masing-masing individu, karena setiap mahasiswa memiliki kriteria dan ekspektasi yang bervariasi terkait dengan layanan dan mutu pendidikan yang diberikan oleh lembaga. Oleh sebab itu, sangat penting bagi setiap perguruan tinggi untuk secara rutin mengukur tingkat kepuasan mahasiswa agar dapat

mengetahui apakah layanan yang diberikan sudah memenuhi ekspektasi mahasiswa atau ada aspek yang perlu diperbaiki. Pengukuran ini biasanya dilaksanakan dengan metode kualitatif dan kuantitatif melalui survei, wawancara, atau pengamatan langsung.

Kepuasan mahasiswa juga berperan sebagai dasar dalam membentuk pandangan publik mengenai lembaga pendidikan. Apabila mahasiswa merasakan kepuasan terhadap layanan yang mereka terima, mereka cenderung menciptakan citra positif bagi institusi tersebut, yang pada akhirnya dapat meningkatkan daya tarik institusi di mata calon mahasiswa baru. Dengan demikian, kepuasan mahasiswa bukan saja penting sebagai ukuran internal untuk lembaga, tetapi juga sebagai elemen eksternal yang dapat memengaruhi keberhasilan pemasaran dan keberadaan perguruan tinggi di tengah kompetisi yang semakin ketat.

Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa

Dalam berbagai sumber dan penelitian yang ada, terungkap bahwa elemen-elemen yang memengaruhi kepuasan mahasiswa sangat rumit dan saling terkait. Briyantoro et al. (2023) mengemukakan bahwa dua elemen utama, yaitu sarana kampus dan layanan akademik, memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan mahasiswa. Temuan penelitian mereka menunjukkan bahwa kedua elemen ini memberikan dampak positif yang signifikan, berkontribusi sebesar 56,8% terhadap tingkat kepuasan mahasiswa secara keseluruhan. Ini mengindikasikan bahwa mahasiswa sangat menghargai ketersediaan dan kualitas sarana kampus seperti ruang kuliah, laboratorium, akses internet, dan perpustakaan, serta kecepatan dan akurasi layanan akademik seperti administrasi nilai, jadwal kuliah, dan layanan informasi akademik lainnya.

Aspek lain yang berperan dalam memengaruhi kepuasan mahasiswa adalah interaksi sosial dengan rekan mahasiswa dan pengajar, keluwesan kurikulum, relevansi materi ajar dengan kebutuhan dunia kerja, serta kesempatan bagi mahasiswa untuk menyampaikan aspirasi atau masukan terhadap kebijakan akademik di kampus. Dengan demikian, diperlukan pendekatan yang holistik dalam merancang strategi untuk meningkatkan kualitas layanan, agar semua dimensi kepuasan dapat dicapai secara merata dan berkelanjutan.

Cara Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa

Untuk meningkatkan keseluruhan kepuasan mahasiswa, sangat penting merancang strategi yang terencana, konsisten, dan sesuai dengan kebutuhan nyata mahasiswa. Indriyany dan Sintesa (2021) merekomendasikan agar lembaga pendidikan melakukan penilaian terhadap infrastruktur digital, termasuk jaringan wifi, sistem informasi akademis, dan platform pembelajaran daring, karena teknologi telah menjadi fondasi utama dalam pembelajaran di era digital saat ini. Selain itu, pengajaran dosen perlu dilengkapi dengan pelatihan pedagogis secara rutin untuk meningkatkan keterampilan mereka dalam menyampaikan materi kuliah dengan cara yang lebih menarik, interaktif, dan mudah dipahami oleh mahasiswa dengan berbagai latar belakang.

Susetyo et al. (2022) menekankan bahwa peningkatan kepuasan mahasiswa harus dimulai dari menciptakan citra institusi yang positif dan transparan. Lembaga yang terbuka terhadap kritik dan aspirasi mahasiswa, serta responsif dengan tindakan konkret, akan lebih mudah mengembangkan kepercayaan dan kesetiaan di kalangan mahasiswa. Salah satu metode yang dapat diterapkan adalah dengan mengadopsi manajemen mutu yang melibatkan partisipasi, yaitu dengan melibatkan mahasiswa secara langsung dalam proses evaluasi dan penyempurnaan layanan kampus. Pendekatan ini tidak hanya meningkatkan rasa kepemilikan terhadap institusi, tetapi juga memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk berkembang di lingkungan yang mendukung tujuan mereka.

Langkah selanjutnya yang tak kalah penting adalah menyediakan layanan konsultasi akademis dan psikologis bagi mahasiswa, khususnya dalam menghadapi tekanan belajar dan tuntutan akademis yang tinggi. Dengan layanan ini, mahasiswa akan merasa lebih diperhatikan dan mendapatkan dukungan yang penuh dari institusi. Selain itu, memperbaiki media komunikasi internal kampus juga sangat penting agar mahasiswa dapat menerima informasi yang akurat dan tepat waktu serta dapat menyampaikan keluhan atau masukan dengan cara yang mudah dan cepat untuk ditangani.

Dengan penerapan berbagai strategi yang telah disebutkan sebelumnya, diharapkan lembaga pendidikan mampu menciptakan dan memberikan lingkungan belajar yang kondusif, mendukung, serta dapat memberikan pengalaman belajar yang berarti bagi mahasiswa. Tingginya kepuasan mahasiswa pada akhirnya akan mencerminkan mutu layanan yang prima dan menjadi aset penting bagi keberlanjutan institusi dalam jangka waktu yang panjang.

METODE PENELITIAN

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Politeknik LP3I Jakarta. Waktu pelaksanaan penelitian dilakukan pada semester genap tahun akademik 2024/2025, tepatnya pada bulan Juni 2025. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada relevansi institusi dengan fokus penelitian ini, yaitu mengenai pelayanan, keamanan, dan lingkungan kampus, serta ketersediaan responden yang sesuai dengan kriteria penelitian.

Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Sumber data utama dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada mahasiswa aktif. Kuesioner ini dirancang untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap aspek administrasi, fasilitas kampus, keamanan, serta kenyamanan lingkungan belajar.

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan menggunakan teknik survei dengan instrumen berupa kuesioner tertutup. Kuesioner disusun berdasarkan indikator-indikator pelayanan pendidikan yang relevan dan telah divalidasi sebelumnya. Penyebaran kuesioner dilakukan secara online kepada mahasiswa yang telah dipilih sebagai sampel penelitian.

Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa aktif yang terdaftar di Politeknik LP3I Jakarta. Berdasarkan data administratif kampus, jumlah keseluruhan mahasiswa aktif yang menjadi populasi penelitian ini adalah sebanyak 450 orang. Pemilihan populasi ini didasarkan pada keterlibatan langsung mahasiswa dalam menerima dan merasakan layanan kampus yang menjadi objek kajian, seperti pelayanan akademik, lingkungan belajar, serta sistem keamanan dan fasilitas umum. Seluruh mahasiswa dari berbagai jurusan dan jenjang semester dianggap memiliki potensi informasi yang relevan untuk menjawab instrumen penelitian.

2. Sampel

Sampel dalam penelitian ini berjumlah 50 orang mahasiswa yang dipilih secara purposive sampling. Teknik purposive dipilih dengan pertimbangan bahwa responden harus memenuhi kriteria tertentu, yaitu telah menempuh minimal dua semester perkuliahan di kampus tersebut, agar memiliki pengalaman yang cukup dalam mengevaluasi aspek-aspek layanan kampus. Pengambilan sampel dilakukan secara proporsional dari berbagai jurusan agar representatif terhadap keseluruhan populasi. Jumlah sampel ini dianggap mencukupi untuk memberikan gambaran umum yang valid mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang tersedia di lingkungan kampus.

Metode Analisis

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kuantitatif dengan pendekatan perhitungan skor aktual dan skor ideal berdasarkan skala Likert. Penelitian ini menggunakan skala penilaian lima tingkat, yaitu:

- a. Sangat Puas = 5
- b. Puas = 4
- c. Cukup Puas = 3
- d. Tidak Puas = 2
- e. Sangat Tidak Puas = 1.

Variabel-variabel yang diukur terdiri dari lima dimensi kepuasan mahasiswa yang masing-masing dinilai menggunakan tiga butir pertanyaan, sehingga total terdapat 15 item dalam kuesioner. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 50 mahasiswa. Skor aktual dihitung dari jumlah seluruh jawaban responden terhadap 15 item kuesioner, sedangkan skor ideal dihitung dari hasil perkalian antara skor tertinggi (yaitu 5) dengan jumlah responden (50 orang), yaitu: $\text{Skor Ideal} = 5 \times 50 = 3750$.

Skor aktual diperoleh dari hasil tabulasi seluruh skor yang dijawab oleh responden terhadap semua item pertanyaan. Persentase skor ideal dihitung dengan rumus: $\% \text{ Skor Ideal} = (\text{Skor Aktual} / \text{Skor Ideal}) \times 100\%$ Interpretasi dari hasil analisis menggunakan interval persentase menurut Sugiyono (2023), yaitu:

- 0%–20% = Sangat Rendah
- 21%–40% = Rendah
- 41%–60% = Sedang
- 61%–80% = Tinggi
- 81%–100% = Sangat Tinggi

Dengan pendekatan ini, hasil analisis dapat menggambarkan tingkat kepuasan mahasiswa secara kuantitatif dan terukur, yang selanjutnya dapat digunakan sebagai dasar untuk evaluasi dan pengambilan keputusan strategis oleh pihak kampus.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Kemudian dalam penelitian ini, karakteristik dalam responden dan penelitian dapat dikelompokkan atas: jenis kelamin, program studi, dan tingkat perkuliahan. Salah satu tujuan dengan menguraikan karakteristik responden adalah untuk memberikan gambaran mengenai identitas responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini.

1. Jenis kelamin

Tabel 1. Jumlah responden menurut jenis kelamin

No	Jenis kelamin	Jumlah	
		Orang	%
1	Laki – Laki	12	24
2	Perempuan	38	76
Total		50	100%

Berdasarkan data, dari total 50 responden, mayoritas berjenis kelamin perempuan sebanyak 38 orang (76%), sementara laki-laki berjumlah 12 orang (24%). Hal ini menunjukkan bahwa responden perempuan lebih dominan dalam survei ini.

2. Program Studi

Tabel 2. Jumlah responden Program Studi

No	Program Studi	Jumlah	
		Orang	%
1	Administrasi Bisnis	16	32
2	Administrasi Bisnis Internasional	16	32
3	Bisnis Digital	4	8
4	Hubungan Masyarakat	4	8
5	Komputerisasi Akuntansi	6	12
6	Manajemen Informatika	4	8
Total		50	100%

Responden berasal dari berbagai program studi, dengan jumlah terbanyak dari Administrasi Bisnis dan Administrasi Bisnis Internasional masing-masing sebanyak 16 orang (32%), disusul Komputerisasi Akuntansi 6 orang (12%). Program studi lain seperti Bisnis Digital, Hubungan Masyarakat, dan Manajemen Informatika memiliki jumlah responden lebih sedikit.

3. Tingkat perkuliahan

Tabel 3. Jumlah responden Tingkat perkuliahan

No	Tingkat perkuliahan	Jumlah	
		Orang	%
1	Tingkat 1	19	38
2	Tingkat 2	31	62
Total		50	100%

Berdasarkan tingkat perkuliahan, responden dari Tingkat 2 mendominasi dengan jumlah 31 orang (62%), sementara Tingkat 1 berjumlah 19 orang (38%). Ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada jenjang perkuliahan yang lebih tinggi

Untuk mengetahui seberapa tinggi tingkat kepuasan mahasiswa Politeknik LP3I Jakarta, maka digunakan rumus sebagaimana yang telah ditetapkan dalam metode analisis data pada pembahasan sebelumnya yaitu sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Presentase} &= \frac{\text{Skor Aktual}}{\text{Skor Ideal} \times \text{Jlh Kuisisioner}} \times 100\% \\
 &= \frac{2.736}{250 \times 15} \times 100\% \\
 &= \frac{2.736}{3.750} \times 100\% \\
 &= 72,96\%
 \end{aligned}$$

Berdasarkan dari hasil analisis data di atas, diketahui bahwa tingkat kepuasan mahasiswa Politeknik LP3I Jakarta sebagaimana dalam kriteria yang telah ditentukan sebelumnya dengan hasil yang telah dicapai yaitu sebesar 72,96% dengan interval 61%-80% tergolong dalam kriteria tinggi.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap mahasiswa Politeknik LP3I Jakarta, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa berada dalam kategori tinggi dengan persentase sebesar 72,96%. Hal ini mencerminkan bahwa mayoritas dari mahasiswa merasa puas terhadap berbagai aspek, seperti pelayanan administrasi dari akademik, fasilitas, program pengembangan soft skills, serta sistem keamanan kampus.

Para responden juga menunjukkan tingkat kepuasan yang cukup baik terhadap ketersediaan informasi mengenai akademik dan interaksi sosial antar mahasiswa. Namun, beberapa aspek penting seperti akses internet (Wi-Fi) juga fasilitas laboratorium komputer masih menunjukkan skor kepuasan yang relatif lebih rendah dibandingkan aspek lainnya, meskipun tetap dalam kategori yang tinggi. Ini menandakan bahwa adanya ruang untuk perbaikan agar pengalaman belajar mahasiswa dapat semakin optimal.

Saran

Berdasarkan temuan tersebut, disarankan agar Politeknik LP3I Jakarta terus melakukan evaluasi secara berkala terhadap layanan dan fasilitas yang tersedia, khususnya pada aspek yang mendapat skor kepuasan lebih rendah seperti jaringan internet dan laboratorium. Pihak kampus juga perlu meningkatkan komunikasi dua arah dengan mahasiswa, baik melalui survei rutin maupun forum aspirasi, agar kebutuhan dan masukan mahasiswa dapat segera ditindaklanjuti. Optimalisasi penggunaan teknologi dalam sistem akademik, seperti digitalisasi layanan administrasi, juga penting untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan mahasiswa. Selain itu, penguatan program pengembangan diri, kegiatan ekstrakurikuler, dan dukungan psikologis perlu terus dilakukan agar mahasiswa dapat berkembang secara holistik dan siap menghadapi tantangan dunia kerja.

DAFTAR PUSTAKA

Briyantoro, M., Nugraha, A. S., & Sukanto, T. (2023). Analisis Pengaruh Fasilitas Kampus dan Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Institut Teknologi dan Bisnis Trenggalek. *CEMERLANG : Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Bisnis*, 3(1), 131–140. <https://doi.org/10.55606/cemerlang.v3i1.710>

- Indriany, Y., & Sintesa, N. (2021). Analisis Kepuasan Belajar Mahasiswa Pada Politeknik Lp3I Jakarta Kampus Cilodong Raya. *Jurnal Manajemen, Bisnis Dan Kewirausahaan*, 1(3), 50–56. <https://doi.org/10.55606/jumbiku.v1i3.73>
- Putu, L. R. (2023). ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK DI SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA & KOMPUTER INDONESIA. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 3(1), 279–299. <http://buszman.gapenas-publisher.org/index.php/home/article/view/124/140>
- Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Susetyo, D. P., Pranajaya, E., Setiawan, T., & Suryana, A. (2022). Kualitas Pelayanan Akademik dan Citra Institusi sebagai Determinan Kepuasan Mahasiswa. *Formosa Journal of Applied Sciences*, 1(4), 473–492. <https://doi.org/10.55927/fjas.v1i4.1250>