



**LAPORAN SURVEI KEPUASAN TARUNA
AKADEMI MILITER TA. 2022**

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN TARUNA
AKADEMI MILITER TA. 2022**

**BAB I
PENDAHULUAN**

1. Umum.

a. Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi adalah kegiatan sistemik untuk meningkatkan mutu pendidikan tinggi secara berencana dan berkelanjutan. Berdasarkan Permendikbud Nomor 50 tahun 2014 tentang SPM (Sistem Penjaminan Mutu) Dikti pasal 3 ayat (1) disebutkan bahwa Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi terdiri atas dua hal meliputi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) dan Sistem Penjaminan Mutu Eksternal (SPME). Ditinjau dari segi tanggungjawab pelaksanaan kedua sistem tersebut diatas maka dapat diuraikan bahwa SPMI direncanakan, dilaksanakan, dikendalikan dan dikembangkan secara internal oleh Perguruan Tinggi. Sedangkan SPME direncanakan, dilaksanakan, dikendalikan dan dikembangkan oleh BAN-PT dan/atau LAM melalui akreditasi sesuai dengan kewenangan masing-masing. Pada pasal 7 ayat (1) ditambahkan kewajiban Perguruan Tinggi terkait dengan mekanisme SPMI dan SPME adalah setiap data, informasi pelaksanaan serta luaran SPMI dan SPME dilaporkan dan disimpan oleh Perguruan Tinggi dalam Pangkalan Data Pendidikan Tinggi (PDDIKTI).

b. Akademi Militer yang merupakan bagian dari Institusi Pendidikan di Indonesia yang menjalankan fungsinya sebagai Pendidikan Tinggi telah menerapkan sistem penjaminan mutu baik secara internal maupun eksternal. Kegiatan penjaminan mutu ini tidak hanya menjadi tugas dan tanggung jawab salah satu unit atau bagian di dalam suatu Institusi saja, melainkan menuntut peran seluruh pemangku kepentingan yang terkait baik di dalam maupun di luar Institusi demi tercapainya mutu pendidikan yang sudah ditetapkan dalam standar Dikti maupun oleh Institusi itu sendiri. Salah satu upaya mengukur mutu pendidikan yang ada di lingkungan Akademi Militer adalah melalui pelaksanaan survei kepuasan terhadap pemangku kepentingan internal, salah satunya adalah Taruna Akmil. Dalam pelaksanaannya para Taruna diminta secara jujur untuk memberikan respon terhadap layanan akademik yang telah diterimanya melalui kuesioner yang telah disusun dengan mengedepankan aspek-aspek yang

telah disesuaikan dalam Instrumen Akreditasi. Diharapkan hasil survei ini nantinya dapat menjadi suatu umpan balik bagi penyelenggaraan operasional pendidikan dan tindak lanjutnya menjadi solusi bagi peningkatan mutu pendidikan di Akademi Militer secara bertahap dan berkelanjutan.

c. Guna mengetahui indeks kepuasan Taruna dihadapkan dengan layanan akademik yang telah diberikan oleh Institusi, maka disusunlah laporan kepuasan Taruna Akademi Militer TA. 2022.

2. Maksud dan Tujuan.

a. **Maksud.** Memberikan gambaran kepada pimpinan tentang sejauh mana mutu layanan bidang akademik TA. 2022 yang dilaksanakan oleh institusi dihadapkan dengan survei kepuasan yang dilakukan kepada para Taruna.

b. **Tujuan.** Sebagai salah satu referensi bagi pimpinan dalam mengambil 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 dilaksanakan ini dititikberatkan pada 5 (lima) aspek yang tertuang dalam instrumen pengukuran kepuasan meliputi aspek *reliability*, aspek *responsiveness*, aspek *assurance*, aspek *emphaty* dan aspek *tangible*.

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

- 1) Bab I Pendahuluan
- 2) Bab II Pelaksanaan Kegiatan
- 3) Bab III Hasil 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/35-184/X/2022 tanggal 27 Oktober 2022 tentang permohonan pelaksanaan survei kepuasan terhadap para pemangku kepentingan internal Akademi Militer.

BAB II

PELAKSANAAN KEGIATAN

5. Metode.

Butir-butir pertanyaan dituliskan ke dalam *Google Drive* menggunakan aplikasi *Google Forms* atau *Google Formulir*. Penyebarluasan kuesioner menggunakan sarana media sosial *WhatsApp Group* Taruna Akademi Militer.

Survei dimulai pada minggu ke-4 bulan Oktober 2022. Responden memasukkan tanggapannya pada rentang waktu tanggal 27 Oktober s.d. 15 November 2022.

6. Instrumen.

Instrumen pengukuran tingkat kepuasan Taruna Akademi Militer menggunakan jumlah instrumen 19 butir yang dikelompokkan kedalam 5 (lima) aspek kepuasan, yaitu :

- 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.

7. Waktu dan Tempat Pelaksanaan.

a. Waktu.

- 1) Hari : 27 Oktober s.d. 15 November 2022
- 2) Pukul : menyesuaikan dengan situasi dan kondisi yang berlaku.

b. Tempat Pelaksanan. Menyesuaikan dengan situasi dan kondisi yang berlaku.

8. Analisis Deskripsi Frekuensi

Analisis deskriptif ini dilakukan dengan menggunakan *software* Microsoft Excel 2013 yang akan menggambarkan respon kepuasan Taruna Akademi Militer terhadap sistem praktik layanan bidang akademik aspek *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible*, yang meliputi frekuensi jawaban Sangat Baik, Baik, Cukup, dan Kurang serta juga akan didukung dengan prosentase jawaban tersebut. Responden diminta mengisi kuesioner dan memberikan penilaian dengan menggunakan skala yang ditunjukkan pada Tabel dibawah ini.

No	Kriteria	Skor
1.	Sangat Baik	4
2.	Baik	3
3.	Cukup	2
4.	Kurang	1

NIJ (Nilai Jenjang Interval) =
$$\frac{\text{Nilai tertinggi} - \text{Nilai terendah}}{\text{Jumlah kriteria pernyataan}}$$

$$\text{NIJ} = \frac{4 - 1}{4} = 0,75$$

- a. Indeks Minimum = 1
- b. Indeks Maksimum = 4
- c. Interval = 4-1 = 3
- d. Jarak Interval = 0,75
- e. Indeks Kepuasan :

Kriteria	Interval Persen		
Sangat baik	81%	< skor ≤	100%
Baik	63%	< skor ≤	81%
Cukup	44%	< skor ≤	63%
Kurang	25%	< skor ≤	44%

ASPEK RELIABILITY		ASPEK RESPONSIVENESS		ASPEK ASSURANCE		ASPEK EMPHATY		ASPEK TANGIBLE	
Mean	9,876	Mean	13,324	Mean	13,279	Mean	13,495	Mean	12,541
Standard Error	0,073	Standard Error	0,092	Standard Error	0,090	Standard Error	0,088	Standard Error	0,112
Median	9	Median	13	Median	13	Median	13	Median	12
Mode	9	Mode	12	Mode	12	Mode	12	Mode	12
Standard Deviation	1,753	Standard Deviation	2,217	Standard Deviation	2,164	Standard Deviation	2,124	Standard Deviation	2,694
Sample Variance	3,073	Sample Variance	4,914	Sample Variance	4,682	Sample Variance	4,509	Sample Variance	7,257
Kurtosis	-0,423	Kurtosis	-0,509	Kurtosis	-0,422	Kurtosis	-0,627	Kurtosis	-0,042
Skewness	-0,362	Skewness	-0,384	Skewness	-0,280	Skewness	-0,328	Skewness	-0,495
Range	8	Range	9	Range	9	Range	8	Range	12
Minimum	4	Minimum	7	Minimum	7	Minimum	8	Minimum	4
Maximum	12	Maximum	16	Maximum	16	Maximum	16	Maximum	16
Sum	5728	Sum	7728	Sum	7702	Sum	7827	Sum	7274
Count	580	Count	580	Count	580	Count	580	Count	580

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

- 1) Ditinjau dari aspek *reliability* data skor minimum sebesar 4, skor maksimum sebesar 12, skor rata-rata sebesar 9,876 dan standar deviasi adalah 1,753.
- 2) Ditinjau dari aspek *responsiveness* diperoleh data skor minimum sebesar 7, skor maksimum sebesar 16, skor rata-rata sebesar 13,324 dan standar deviasi adalah 2,217.
- 3) Ditinjau dari aspek *assurance* diperoleh data skor minimum sebesar 7, skor maksimum sebesar 16, skor rata-rata sebesar 13,279 dan standar deviasi adalah 2,164.
- 4) Ditinjau dari aspek *emphaty* diperoleh data skor minimum sebesar 8, skor maksimum sebesar 16, skor rata-rata sebesar 13,495 dan standar deviasi adalah 2,124.
- 5) Ditinjau dari aspek *assurance* diperoleh data skor minimum sebesar 4, skor maksimum sebesar 16, skor rata-rata sebesar 12,541 dan standar deviasi adalah 2,694.

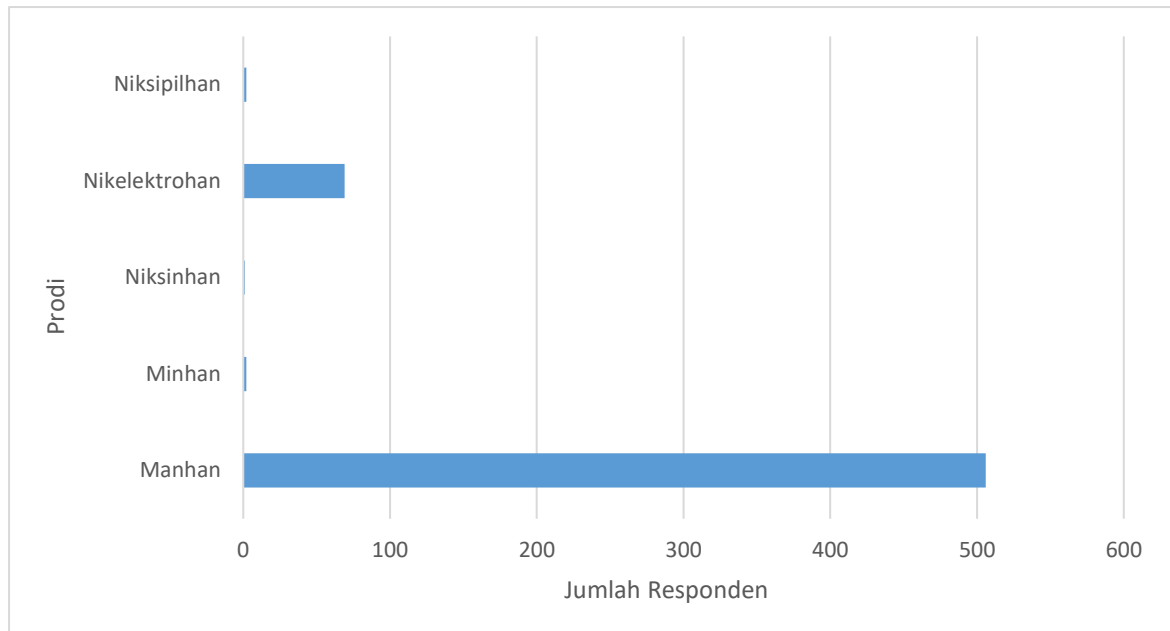
BAB III

HASIL PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN

9. Umum.

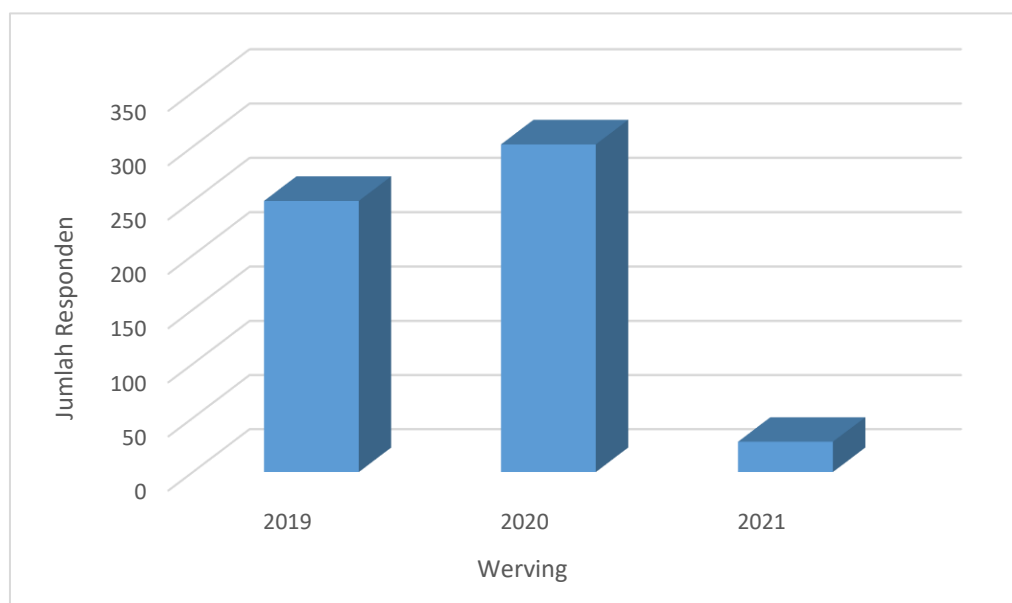
Responden dalam survei ini adalah para pemangku kepentingan internal yaitu Taruna Akademi Militer dengan populasi sebanyak 580 orang responden yang

merupakan representasi dari 5 (lima) program studi yang ada di Akademi Militer meliputi Manajemen Pertahanan, Administrasi Pertahanan, Teknik Mesin Pertahanan, Teknik Elektronika Pertahanan dan Teknik Sipil Pertahanan.



NO	RESPONDEN TARUNA PRODI					JML
	MANHAN	MINHAN	NIKSINHAN	NIK ELEKTRO HAN	NIKSIPILHAN	
1.	506 org	2 org	1 org	69 org	2 org	580 org

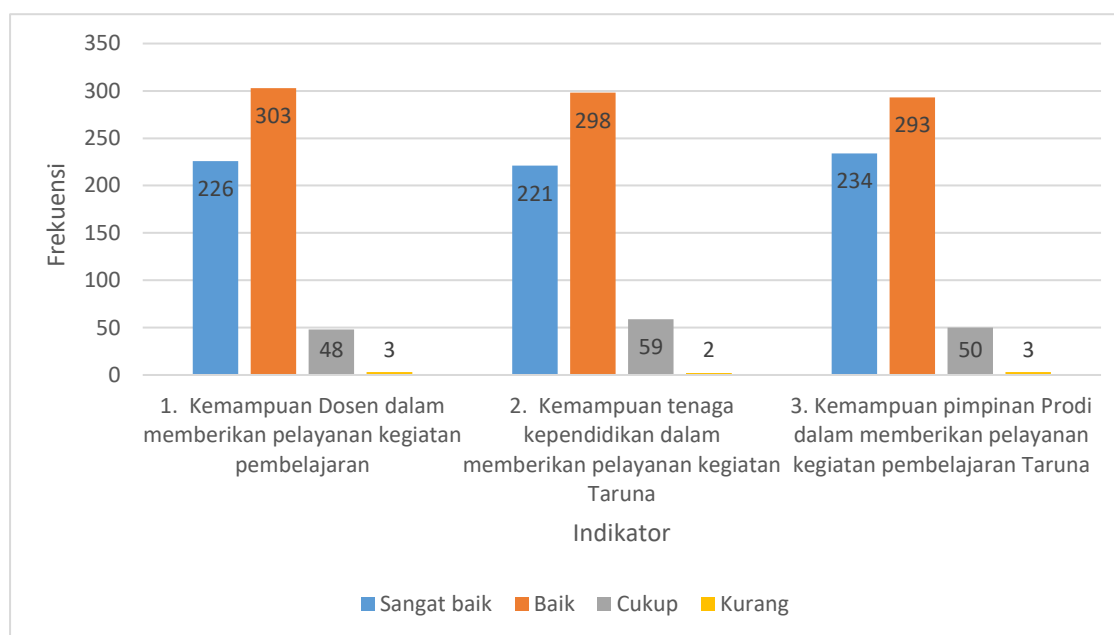
Ditinjau dari sebaran responden berdasarkan kelompok angkatan/werving, maka dapat dilihat dalam grafik di bawah ini



NO	WERVING	JUMLAH RESPONDEN
1.	2019	250 org
2.	2020	302 org
3.	2021	28 org
TOTAL		580 org

10. Hasil pengukuran tingkat kepuasan.

a. Keandalan (*Reliability*)



NO	BUTIR PERNYATAAN	FREKUENSI				PROSENTASE			
		4	3	2	1	4	3	2	1
1.	Kemampuan Dosen dalam memberikan pelayanan kegiatan pembelajaran	226	303	48	3	39%	52%	8%	1%
2.	Kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan kegiatan Taruna	221	298	59	2	38%	51%	10%	0%
3.	Kemampuan pimpinan Prodi dalam memberikan pelayanan kegiatan pembelajaran Taruna	234	293	50	3	40%	51%	9%	1%

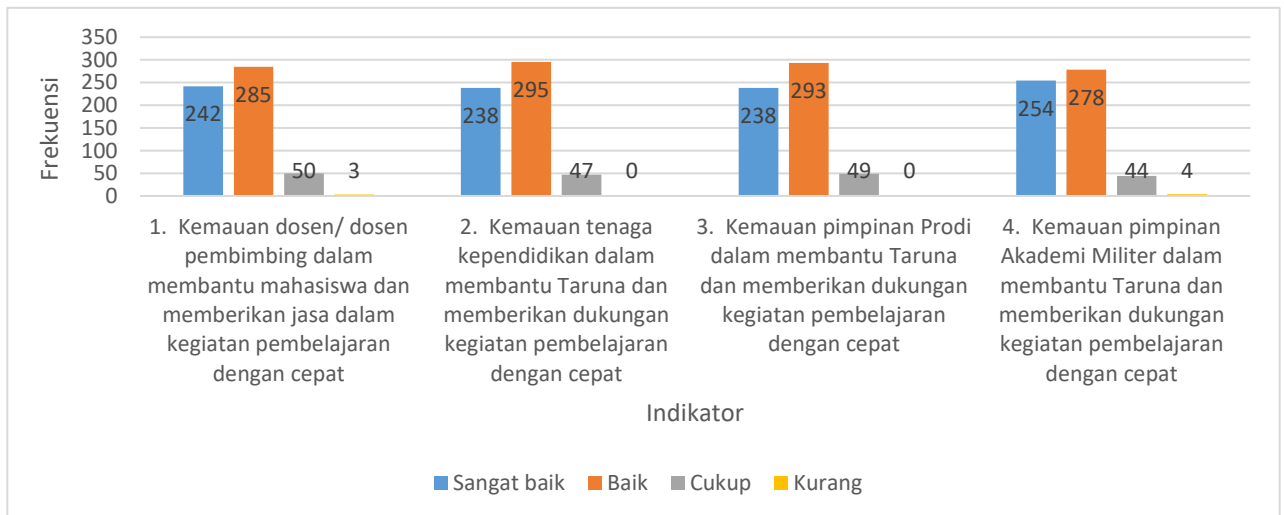
Berdasarkan perhitungan indikator/butir pernyataan pada aspek *reliability* diperoleh hasil sebagai berikut :

- 1) Terkait kemampuan Dosen dalam memberikan pelayanan kegiatan pembelajaran dihasilkan frekuensi yang menyatakan sangat baik sebanyak 226 orang atau 39%, yang menyatakan baik sebanyak 303 orang atau 52%, yang menjawab cukup sebanyak 48 orang atau 8% dan yang menyatakan kurang sebanyak 3 orang atau 1%.

2) Terkait kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan kegiatan Taruna dihasilkan frekuensi yang menyatakan sangat baik sebanyak 221 orang atau 38%, yang menyatakan baik sebanyak 298 orang atau 51%, yang menjawab cukup sebanyak 59 orang atau 10% dan 2 orang yang menjawab kurang atau secara prosentase tidak mencapai 1% sehingga dianggap nihil atau 0%.

3) Terkait kemampuan pimpinan Prodi dalam memberikan pelayanan kegiatan pembelajaran Taruna dihasilkan frekuensi yang menyatakan sangat baik sebanyak 234 orang atau 40%, yang menyatakan baik sebanyak 293 orang atau 51%, yang menjawab cukup sebanyak 50 orang atau 9% dan yang menyatakan kurang sebanyak 3 orang atau 1%.

b. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

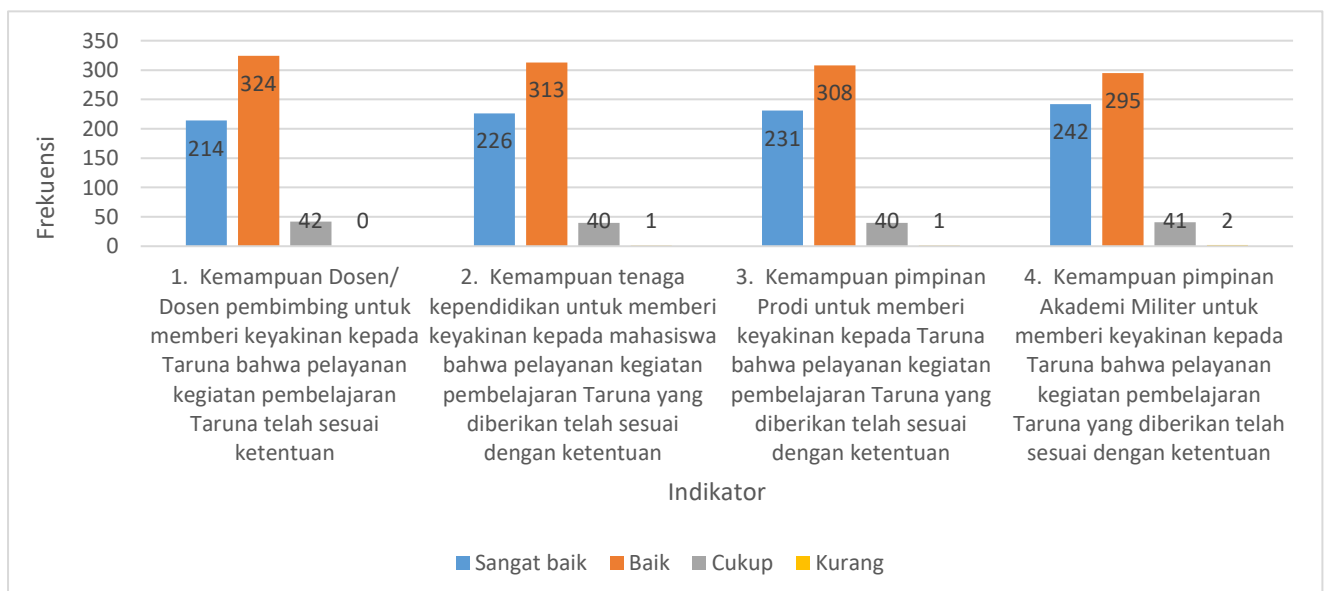


NO	BUTIR PERNYATAAN	FREKUENSI				PROSENTASE			
		4	3	2	1	4	3	2	1
1.	Kemauan dosen/ dosen pembimbing dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dalam kegiatan pembelajaran dengan cepat	242	285	50	3	42%	49%	9%	1%
2.	Kemauan tenaga kependidikan dalam membantu Taruna dan memberikan dukungan kegiatan pembelajaran dengan cepat	238	295	47	0	41%	51%	8%	0%
3.	Kemauan pimpinan Prodi dalam membantu Taruna dan memberikan dukungan kegiatan pembelajaran dengan cepat	238	293	49	0	41%	51%	8%	0%
4.	Kemauan pimpinan Akademi Militer dalam membantu Taruna dan memberikan dukungan kegiatan pembelajaran dengan cepat	254	278	44	4	44%	48%	8%	1%

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 242 orang atau 42%, yang menyatakan baik sebanyak 285 orang atau 49%, yang menjawab cukup sebanyak 50 orang atau 9% dan yang menyatakan kurang sebanyak 3 orang atau 1%.
- 2) Terkait kemauan tenaga kependidikan dalam membantu Taruna dan memberikan dukungan kegiatan pembelajaran dengan cepat dihasilkan frekuensi yang menyatakan sangat baik sebanyak 238 orang atau 41%, yang menyatakan baik sebanyak 295 orang atau 51%, yang menjawab cukup sebanyak 47 orang atau 8% dan tidak ada yang menyatakan kurang atau 0%.
- 3) Terkait kemauan pimpinan Prodi dalam membantu Taruna dan memberikan dukungan kegiatan pembelajaran dengan cepat dihasilkan frekuensi yang menyatakan sangat baik sebanyak 238 orang atau 41%, yang menyatakan baik sebanyak 293 orang atau 51%, yang menjawab cukup sebanyak 49 orang atau 8% dan yang menyatakan kurang nihil atau 0%.
- 4) Terkait kemauan pimpinan Akademi Militer dalam membantu Taruna dan memberikan dukungan kegiatan pembelajaran dengan cepat dihasilkan frekuensi yang menyatakan sangat baik sebanyak 254 orang atau 44%, yang menyatakan baik sebanyak 278 orang atau 48%, yang menjawab cukup sebanyak 44 orang atau 8% dan yang menjawab kurang sebanyak 4 orang atau 1%.

c. Kepastian (Assurance)



NO	BUTIR PERNYATAAN	FREKUENSI				PROSENTASE			
		4	3	2	1	4	3	2	1
1.	Kemampuan Dosen/ Dosen pembimbing untuk memberi keyakinan kepada Taruna bahwa pelayanan kegiatan pembelajaran Taruna telah sesuai ketentuan	214	324	42	0	37%	56%	7%	0%
2.	Kemampuan tenaga kependidikan untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan kegiatan pembelajaran Taruna yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan	226	313	40	1	39%	54%	7%	0%
3.	Kemampuan pimpinan Prodi untuk memberi keyakinan kepada Taruna bahwa pelayanan kegiatan pembelajaran Taruna yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan	231	308	40	1	40%	53%	7%	0%
4.	Kemampuan pimpinan Akademi Militer untuk memberi keyakinan kepada Taruna bahwa pelayanan kegiatan pembelajaran Taruna yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan	242	295	41	2	42%	51%	7%	0%

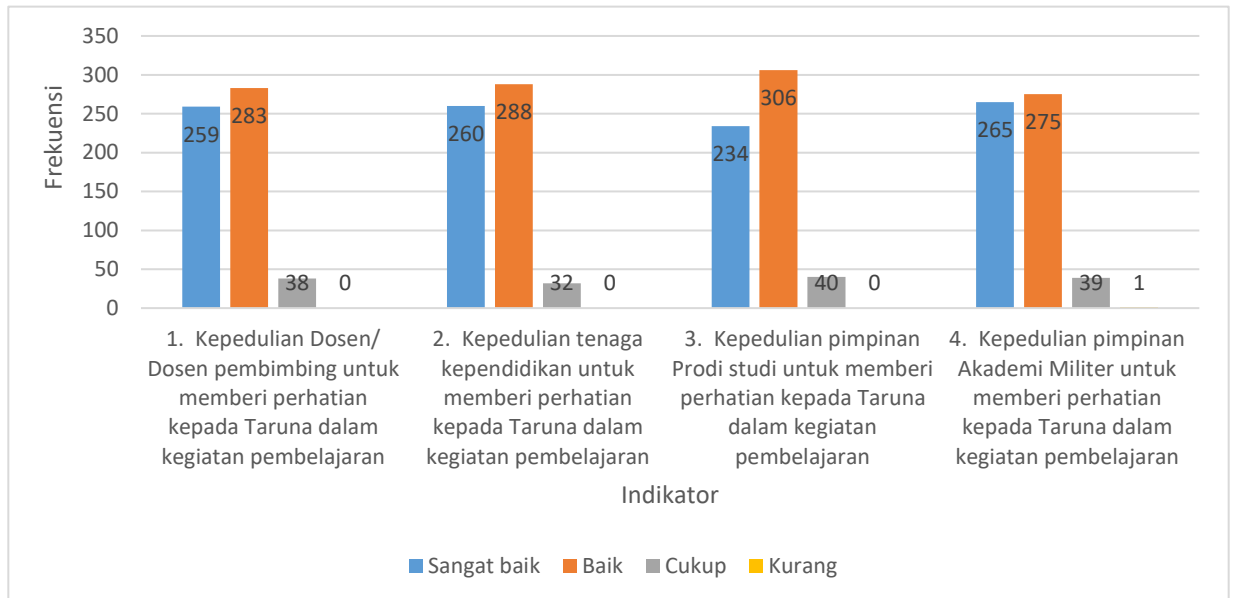
Berdasarkan perhitungan indikator/butir pernyataan pada aspek *assurance* diperoleh hasil sebagai berikut :

- 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 214 orang atau 37%, yang menyatakan baik sebanyak 324 orang atau 56%, yang menjawab cukup sebanyak 42 orang atau 7% dan yang menyatakan kurang sebanyak nihil 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 226 orang atau 39%, yang menyatakan baik sebanyak 313 orang atau 54%, yang menjawab cukup sebanyak 40 orang atau 7% dan 1 orang yang menyatakan kurang namun secara prosentase tidak sampai mencapai 1% sehingga diasumsikan nihil atau 0%.
- 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 231 orang atau 40%, yang menyatakan baik sebanyak 308 orang atau 53%, yang menjawab cukup sebanyak 40 orang atau 7% dan yang

menyatakan kurang sebanyak 1 orang namun diasumsikan secara prosentase adalah 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 242 orang atau 42%, yang menyatakan baik sebanyak 295 orang atau 51%, yang menjawab cukup sebanyak 41 orang atau 7% dan yang menjawab kurang sebanyak 2 orang namun diasumsikan secara prosentase adalah 0%.

d. Empati (*Emphaty*)

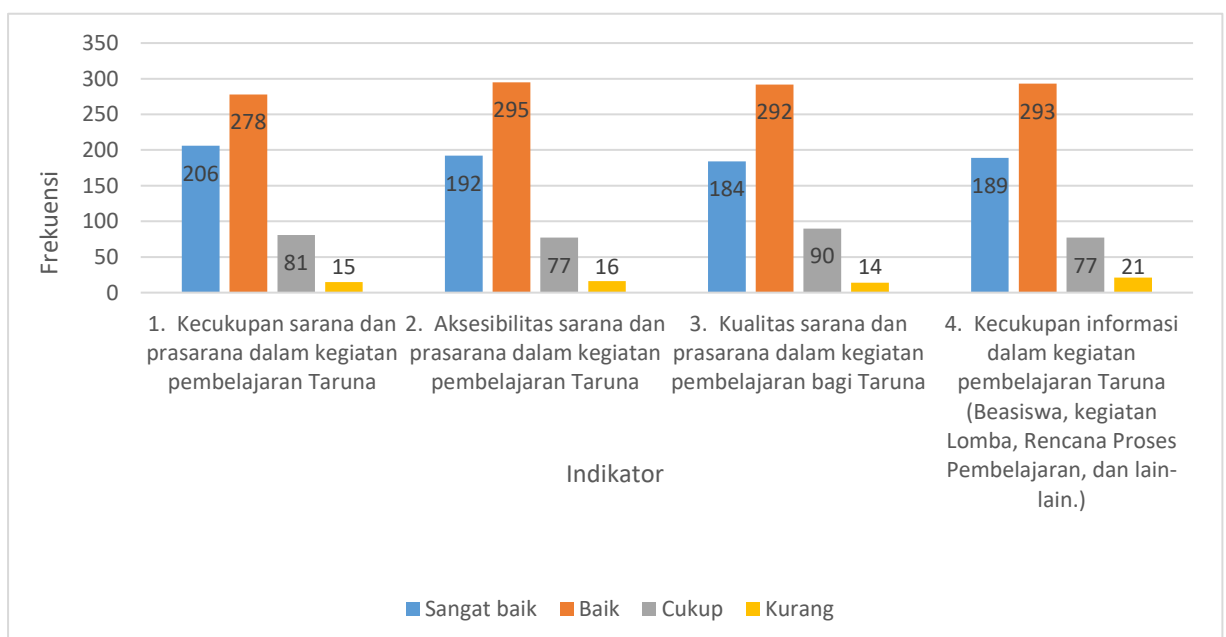


NO	BUTIR PERNYATAAN	FREKUENSI				PROSENTASE			
		4	3	2	1	4	3	2	1
1.	Kepedulian Dosen/ Dosen pembimbing untuk memberi perhatian kepada Taruna dalam kegiatan pembelajaran	259	283	38	0	45%	49%	7%	0%
2.	Kepedulian tenaga kependidikan untuk memberi perhatian kepada Taruna dalam kegiatan pembelajaran	260	288	32	0	45%	50%	6%	0%
3.	Kepedulian pimpinan Prodi studi untuk memberi perhatian kepada Taruna dalam kegiatan pembelajaran	234	306	40	0	40%	53%	7%	0%
4.	Kepedulian pimpinan Akademi Militer untuk memberi perhatian kepada Taruna dalam kegiatan pembelajaran	265	275	39	1	46%	47%	7%	0%

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 259 orang atau 45%, yang menyatakan baik sebanyak 283 orang atau 49%, yang menjawab cukup sebanyak 38 orang atau 7% dan yang menyatakan kurang sebanyak nihil atau 0%.
- 2) Terkait kepedulian tenaga kependidikan untuk memberi perhatian kepada Taruna dalam kegiatan pembelajaran dihasilkan frekuensi yang menyatakan sangat baik sebanyak 260 orang atau 45%, yang menyatakan baik sebanyak 288 orang atau 50%, yang menjawab cukup sebanyak 32 orang atau 6% dan yang menyatakan kurang nihil atau 0%.
- 3) Terkait kepedulian pimpinan Prodi untuk memberi perhatian kepada Taruna dalam kegiatan pembelajaran dihasilkan frekuensi yang menyatakan sangat baik sebanyak 234 orang atau 40%, yang menyatakan baik sebanyak 306 orang atau 53%, yang menjawab cukup sebanyak 40 orang atau 7% dan yang menyatakan kurang sebanyak 0%.
- 4) Terkait Kepedulian pimpinan Akademi Militer untuk memberi perhatian kepada Taruna dalam kegiatan pembelajaran dihasilkan frekuensi yang menyatakan sangat baik sebanyak 265 orang atau 46%, yang menyatakan baik sebanyak 275 orang atau 47%, yang menjawab cukup sebanyak 39 orang atau 7% dan yang menjawab kurang sebanyak 1 orang namun diasumsikan secara prosentase adalah 0%.

e. Sarana dan Prasarana (*Tangible*)



NO	BUTIR PERNYATAAN	FREKUENSI				PROSENTASE			
		4	3	2	1	4	3	2	1
1.	Kecukupan sarana dan prasarana dalam kegiatan pembelajaran Taruna	206	278	81	15	36%	48%	14%	3%
2.	Aksesibilitas sarana dan prasarana dalam kegiatan pembelajaran Taruna	192	295	77	16	33%	51%	13%	3%
3.	Kualitas sarana dan prasarana dalam kegiatan pembelajaran bagi Taruna	184	292	90	14	32%	50%	16%	2%
4.	Kecukupan informasi dalam kegiatan pembelajaran Taruna (Beasiswa, kegiatan Lomba, Rencana Proses Pembelajaran, dan lain-lain.)	189	293	77	21	33%	51%	13%	4%

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

- 1) Terkait kecukupan sarana dan prasarana dalam kegiatan pembelajaran Taruna dihasilkan frekuensi yang menyatakan sangat baik sebanyak 206 orang atau 36%, yang menyatakan baik sebanyak 278 orang atau 48%, yang menjawab cukup sebanyak 81 orang atau 14% dan yang menyatakan kurang sebanyak 15 orang atau 3%.
- 2) Terkait aksesibilitas sarana dan prasarana dalam kegiatan pembelajaran Taruna dihasilkan frekuensi yang menyatakan sangat baik sebanyak 192 orang atau 33%, yang menyatakan baik sebanyak 295 orang atau 51%, yang menjawab cukup sebanyak 77 orang atau 13% dan yang menyatakan kurang sebanyak 16 orang atau 3%.
- 3) Terkait kualitas sarana dan prasarana dalam kegiatan pembelajaran bagi Taruna dihasilkan frekuensi yang menyatakan sangat baik sebanyak 184 orang atau 32%, yang menyatakan baik sebanyak 292 orang atau 50%, yang menjawab cukup sebanyak 90 orang atau 16% dan yang menyatakan kurang sebanyak 14 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 189 orang atau 33%, yang menyatakan baik sebanyak 293 orang atau 51%, yang menjawab cukup sebanyak 77 orang atau 13% dan yang menjawab kurang sebanyak 21 orang atau 4%.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

11. Kesimpulan.

Berdasarkan analisis kuesioner yang telah dilakukan terhadap responden Taruna Akademi Militer diperoleh 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.

INSTRUMEN	INDIKATOR	SKOR	FREKUENSI	JML SKOR RATA-RATA	PROSENTASE
Aspek Reliability	3	SB (4)	681	2724	48%
		B (3)	894	2682	47%
		C (2)	157	314	5%
		K (1)	8	8	0%
Jumlah			1740	5728	100%
Skor Maks				6960	
Prosentase rata-rata				82%	
Kriteria				Sangat baik	

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh prosentase yang menyatakan sangat baik sebesar 48%, yang menyatakan baik sebesar 47% yang menyatakan cukup 5%, dan yang menyatakan kurang 0%. Dapat disimpulkan respon Taruna terhadap layanan akademik aspek *reliability* di Akademi Militer dengan rata-rata prosentase sebesar 82% 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.

INSTRUMEN	INDIKATOR	SKOR	FREKUENSI	JML SKOR RATA-RATA	PROSENTASE
Aspek Responsiveness	4	SB (4)	972	3888	50%
		B (3)	1151	3453	45%
		C (2)	190	380	5%
		K (1)	7	7	0%
Jumlah			2320	7728	100%
Skor Maks				9280 83% Sangat baik	
Prosentase rata-rata					
Kriteria					

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh prosentase yang menyatakan sangat baik sebesar 50%, yang menyatakan baik sebesar 45% yang menyatakan cukup 5%, dan yang menyatakan kurang 0%. Dapat disimpulkan respon Taruna

terhadap layanan akademik aspek *responsiveness* di Akademi Militer dengan rata-rata prosentase sebesar 83% adalah sangat 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.

INSTRUMEN	INDIKATOR	SKOR	FREKUENSI	JML SKOR RATA-RATA	PROSENTASE
Aspek Assurance	4	SB (4)	913	3652	47%
		B (3)	1240	3720	48%
		C (2)	163	326	4%
		K (1)	4	4	0%
Jumlah			2320	7702	100%
Skor Maks				9280	
Prosentase rata-rata				83%	
Kriteria				Sangat baik	

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh prosentase yang menyatakan sangat baik sebesar 47%, yang menyatakan baik sebesar 48% yang menyatakan cukup 4%, dan yang menyatakan kurang 0%. Dapat disimpulkan respon Taruna terhadap layanan akademik aspek *assurance* di Akademi Militer dengan rata-rata prosentase sebesar 83% 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.

INSTRUMEN	INDIKATOR	SKOR	FREKUENSI	JML SKOR RATA-RATA	PROSENTASE
Aspek Emphaty	4	SB (4)	1018	4072	52%
		B (3)	1152	3456	44%
		C (2)	149	298	4%
		K (1)	1	1	0%
Jumlah			2320	7827	100%
Skor Maks				9280	
Prosentase rata-rata				84%	
Kriteria				Sangat baik	

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh prosentase yang menyatakan sangat baik sebesar 52%, yang menyatakan baik sebesar 44% yang menyatakan cukup 4%, dan yang menyatakan kurang 0%. Dapat disimpulkan respon Taruna terhadap layanan akademik aspek *assurance* di Akademi Militer dengan rata-rata prosentase sebesar 84% 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.

INSTRUMEN	INDIKATOR	SKOR	FREKUENSI	JML SKOR RATA-RATA	PROSENTASE
Aspek Tangible	4	SB (4)	771	3084	42%
		B (3)	1158	3474	48%
		C (2)	325	650	9%
		K (1)	66	66	1%
Jumlah			2320	7274	100%
Skor Maks				9280 78% Baik	
Prosentase rata-rata					
Kriteria					

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh prosentase yang menyatakan sangat baik sebesar 42%, yang menyatakan baik sebesar 48% yang menyatakan cukup 9%, dan yang menyatakan kurang 1%. Dapat disimpulkan respon Taruna terhadap layanan akademik aspek *tangible* di Akademi Militer dengan rata-rata prosentase sebesar 78% adalah baik

12. Saran.

Secara umum, berdasarkan hasil survei yang telah dilaksanakan guna mengetahui kepuasan Taruna terhadap layanan bidang akademik ditinjau dari kelima aspek tersebut menunjukkan bahwa Lembaga telah melaksanakan kewajibannya dengan predikat sangat baik.

Namun demikian, guna meningkatkan kualitas mutu layanan bidang akademik di masa yang akan datang, perlu dipertimbangkan saran atau masukkan yang disampaikan oleh para Taruna yang hasilnya dirangkum sebagai berikut :

- Perlu adanya penambahan jam praktek di laboratorium baik itu di dalam maupun di luar Akmil seperti di satuan-satuan terdekat dan studi banding ke Universitas lainnya guna menambah wawasan tentang ilmu dan pengetahuan yang *up to date* sehingga Taruna dapat lebih baik dalam mengaplikasikan ilmu-ilmu yang telah diterimanya.
- Perlu adanya penambahan sarana AC bagi beberapa ruangan kelas yang belum memiliki pendingin ruangan seperti di kelas E dan perbaikan meja perorangan yang kecil, sangat tidak nyaman dan menyulitkan bagi Taruna dalam menulis atau mencatat hal-hal penting yang diberikan oleh Dosen di buku catatan, demikian halnya kelancaran jaringan internet sebagai sarana

untuk mencari informasi dan referensi pelajaran bagi Taruna juga perlu menjadi perhatian.

c. Dihadapkan dengan tantangan globalisasi ke depan, agar diadakan kelas bahasa bagi Taruna untuk memperdalam bahasa asing serta untuk mengembangkan minat dan bakat Taruna perlu adanya bimbingan dan arahan kepada Taruna dalam mencari prestasi di kompetisi bidang karya tulis atau karya cipta ilmiah.

d. Perlu adanya fasilitas website yang memuat tentang *file* Doklap, Bujuk-bujuk dan referensi lain yang dibutuhkan yang dapat diakses dengan mudah oleh Taruna untuk kelancaran penyusunan tugas akhir

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, 28 November 2022

Kepala Lembaga Penjamin Mutu,



Drs. M. Sigit Saksono, M.M.
Kolonel Inf NRP 11940003500169

Lampiran :

- Kuesioner Kepuasan Taruna Akmil

Survey Kepuasan Taruna

Kuesioner ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pemangku kepentingan internal Akademi Militer khususnya Taruna terkait dengan proses pembelajaran yang telah dilaksanakan di Lembaga.

Tujuannya adalah agar diperoleh umpan balik guna peningkatan kualitas sistem pembelajaran di lingkungan Akademi Militer di masa mendatang.

PETUNJUK :

Pilih salah satu jawaban yang tersedia

** Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi*

IDENTITAS TARUNA

1. Nama Taruna *

2. Jenis Kelamin *

Tandai satu oval saja.

☐ Laki-laki

☐ Perempuan

3. Pangkat/No AK *

4. NIM *

5. Pogram Studi *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Manajemen Pertahanan
- ☐ Administrasi Pertahanan
- ☐ Teknik Mesin Pertahanan
- ☐ Teknik Elektronika Pertahanan
- ☐ Teknik Sipil Pertahanan

6. Werving *

Tandai satu oval saja.

- ☐ 2019
- ☐ 2020
- ☐ 2021

A. Keandalan (*Reliability*)

7. 1. Kemampuan Dosen dalam memberikan pelayanan kegiatan pembelajaran *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Kurang
- ☐ Cukup
- ☐ Baik
- ☐ Sangat Baik

8. 2. Kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan kegiatan Taruna *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Kurang
☐ Cukup
☐ Baik
☐ Sangat Baik

9. 3. Kemampuan pimpinan Prodi dalam memberikan pelayanan kegiatan pembelajaran Taruna *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Kurang
☐ Cukup
☐ Baik
☐ Sangat Baik

B. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

10. 1. Kemauan dosen/ dosen pembimbing dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dalam kegiatan pembelajaran dengan cepat *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Kurang
☐ Cukup
☐ Baik
☐ Sangat Baik

11. 2. Kemauan tenaga kependidikan dalam membantu Taruna dan memberikan *
dukungan kegiatan pembelajaran dengan cepat

Tandai satu oval saja.

- ☐ Kurang
☐ Cukup
☐ Baik
☐ Sangat Baik

12. 3. Kemauan pimpinan Prodi dalam membantu Taruna dan memberikan *
dukungan kegiatan pembelajaran dengan cepat

Tandai satu oval saja.

- ☐ Kurang
☐ Cukup
☐ Baik
☐ Sangat Baik

13. 4. Kemauan pimpinan Akademi Militer dalam membantu Taruna dan *
memberikan dukungan kegiatan pembelajaran dengan cepat

Tandai satu oval saja.

- ☐ Kurang
☐ Cukup
☐ Baik
☐ Sangat Baik

C. Kepastian (Assurance)

14. 1. Kemampuan Dosen/ Dosen pembimbing untuk memberi keyakinan kepada Taruna bahwa pelayanan kegiatan pembelajaran Taruna telah sesuai ketentuan *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Kurang
☐ Cukup
☐ Baik
☐ Sangat Baik

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

Tandai satu oval saja.

- ☐ Kurang
☐ Cukup
☐ Baik
☐ Sangat Baik

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

Tandai satu oval saja.

- ☐ Kurang
☐ Cukup
☐ Baik
☐ Sangat Baik

17. 4. Kemampuan pimpinan Akademi Militer untuk memberi keyakinan kepada Taruna bahwa pelayanan kegiatan pembelajaran Taruna yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Kurang
- ☐ Cukup
- ☐ Baik
- ☐ Sangat Baik

D. Empati (*Empathy*)

18. 1. Kepedulian Dosen/ Dosen pembimbing untuk memberi perhatian kepada Taruna dalam kegiatan pembelajaran *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Kurang
- ☐ Cukup
- ☐ Baik
- ☐ Sangat Baik

19. 2. Kepedulian tenaga kependidikan untuk memberi perhatian kepada Taruna dalam kegiatan pembelajaran *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Kurang
- ☐ Cukup
- ☐ Baik
- ☐ Sangat Baik

20. 3. Kepedulian pimpinan Prodi studi untuk memberi perhatian kepada Taruna *
dalam kegiatan pembelajaran

Tandai satu oval saja.

- ☐ Kurang
☐ Cukup
☐ Baik
☐ Sangat Baik

21. 4. Kepedulian pimpinan Akademi Militer untuk memberi perhatian kepada *
Taruna dalam kegiatan pembelajaran

Tandai satu oval saja.

- ☐ Kurang
☐ Cukup
☐ Baik
☐ Sangat Baik

E. Tangible (Sarana dan Prasarana)

22. 1. Kecukupan sarana dan prasarana dalam kegiatan pembelajaran Taruna *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Kurang
☐ Cukup
☐ Baik
☐ Sangat Baik

23. 2. Aksesibilitas sarana dan prasarana dalam kegiatan pembelajaran Taruna *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Kurang
- ☐ Cukup
- ☐ Baik
- ☐ Sangat Baik

24. 3. Kualitas sarana dan prasarana dalam kegiatan pembelajaran bagi Taruna *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Kurang
- ☐ Cukup
- ☐ Baik
- ☐ Sangat Baik

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

Tandai satu oval saja.

- ☐ Kurang
- ☐ Cukup
- ☐ Baik
- ☐ Sangat Baik

26. Saran dan masukan *

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir