

KOORDINATOR DOSEN  
PRODI ELEKTRONIKA PERTAHANAN



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

Magelang, Agustus 2023

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN TARUNA  
PRODI MANAJEMEN PERTAHANAN TA. 2023**

**BAB I  
PENDAHULUAN**

1. **Umum.**

a. Dimasa yang akan datang, prajurit TNI AD akan dihadapkan pada suatu tantangan yang berat. Disebabkan perkembangan globalisasi yang terjadi telah memunculkan bergesernya paradigma pertahanan yang membawa ancaman baru menjadi semakin kompleks dan sulit terprediksi. Menghadapi hal tersebut, semakin memperkuat komitmen Program Studi Manajemen Pertahanan untuk terus berbenah agar dapat meningkatkan kualitas hasil didiknya sesuai yang diharapkan oleh para komandan satuan yaitu Perwira Remaja TNI AD yang profesional.

b. Survei kepuasan Taruna merupakan salah satu kegiatan penjaminan mutu rutin dilakukan oleh Prodi Manajemen Pertahanan yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan Taruna terhadap pelayanan yang diberikan secara menyeluruh. Sekaligus sebagai bahan mengukur dan mengevaluasi keberhasilan proses pendidikan yang sudah berjalan.

c. Guna mengetahui indeks kepuasan Taruna dihadapkan dengan layanan secara menyeluruh yang telah diberikan oleh Program Studi Manajemen Pertahanan, maka disusunlah laporan kepuasan Taruna Akademi Militer TA. 2023.

2. **Maksud dan Tujuan.**

a. **Maksud.** Memberikan gambaran kepada pimpinan tentang sejauh mana mutu layanan TA. 2023 yang dilaksanakan oleh Program Studi Manajemen Pertahanan dihadapkan dengan survei kepuasan yang dilakukan kepada para Taruna.

b. **Tujuan.** Sebagai salah satu referensi bagi pimpinan dalam mengambil kebijakan pada masa yang akan datang terkait dengan pemeliharaan dan peningkatan mutu pelayanan pendidikan kepada Taruna.

### 3. Ruang Lingkup dan Tata Urut.

a. **Ruang Lingkup.** Kegiatan survei yang dilaksanakan ini dititik beratkan 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/35-130/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 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-3 bulan Agustus tahun 2023. Responden memasukkan tanggapannya pada rentang waktu tanggal 14 s.d. 28 Agustus 2023.

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

a. Aspek *reliability*, yaitu kemampuan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dalam memberikan pelayanan pendidikan meliputi 3 (tiga) butir pertanyaan.

b. Aspek *responsiveness*, yaitu kemauan dari dosen, tenaga kependidikan dan pengelola untuk membantu Taruna dan memberikan jasa dengan cepat meliputi 4 (empat) butir pertanyaan.

c. Aspek *assurance*, yaitu kemampuan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola untuk meyakinkan kepada Taruna bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan meliputi 4 (empat) butir pertanyaan.

d. Aspek *Empathy*, yaitu kepedulian dari dosen, tenaga kependidikan dan pengelola untuk para Tenaga Pendidik untuk memberikan perhatian kepada Taruna meliputi 4 (empat) butir pertanyaan.

e. Aspek *Tangible*, yaitu penilaian Taruna terhadap kecukupan aksesibilitas dan kualitas sarpras meliputi 4 (empat) butir pertanyaan.

7. **Waktu dan Tempat Pelaksanaan.**

a. **Waktu.**

1) Tanggal : 14 s.d. 28 Agustus 2023

2) Pukul : Menyesuaikan dengan situasi dan kondisi yang berlaku.

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

8. **Analisis Deskripsi Frekuensi dan Pengukuran Kepuasan.**

a. **Analisis Deskripsi Frekuensi.** Analisis deskriptif untuk menggambarkan kepuasan Taruna Akademi Militer terhadap pelayanan pendidikan dilakukan dengan menggunakan 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) =  $\frac{\text{Nilai tertinggi} - \text{Nilai terendah}}{\text{Jumlah kriteria pernyataan}}$

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

- 1) Indeks Minimum = 1
- 2) Indeks Maksimum = 4
- 3) Interval = 4-1 = 3
- 4) Jarak Interval = 0,75
- 5) Indeks Kepuasan :

Hasil pengukuran kepuasan Taruna tentang pelayanan pendidikan menggunakan interval sebagai berikut :

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

b. **Analisis Pengukuran Kepuasan.**

Tingkat Kepuasan Taruna (TKT) ini dilakukan analisis sesuai dengan ketentuan BAN PT Nomor 2 Tahun 2020 tentang Instrumen Suplemen Konversi yaitu Tingkat kepuasan aspek ke-i dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$TK_i = (4 \times a_i) + (3 \times b_i) + (2 \times c_i) + d_i \quad i = 1, 2, \dots, \text{dst}$$

$a_i$  = persentase "sangat baik".

$b_i$  = persentase "baik".

$c_i$  = persentase "cukup".

$d_i$  = persentase "kurang".

### BAB III

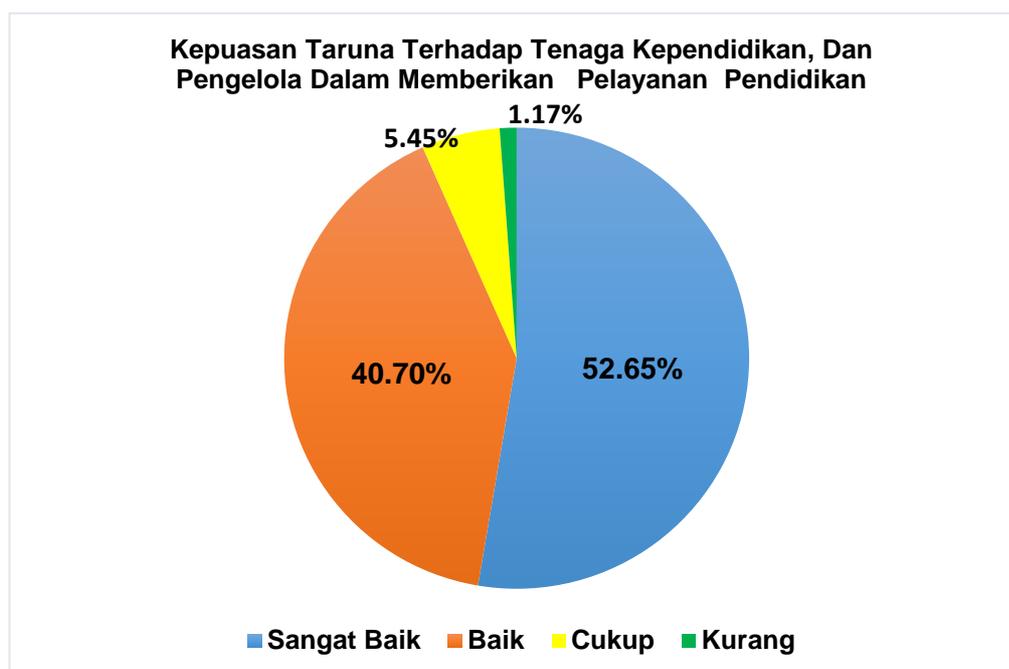
#### HASIL PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN

9. **Umum.** Responden dalam survei ini adalah para pemangku kepentingan internal yaitu Taruna Prodi Manajemen Pertahanan Akademi Militer dengan populasi sebanyak 226 orang responden yang merupakan representasi dari 3 Tingkat Taruna pada Prodi Manajemen Pertahanan yang ada di Akademi Militer meliputi TK II/Sertar, TK III/Sermadatar, dan TK IV/Sermatutar.

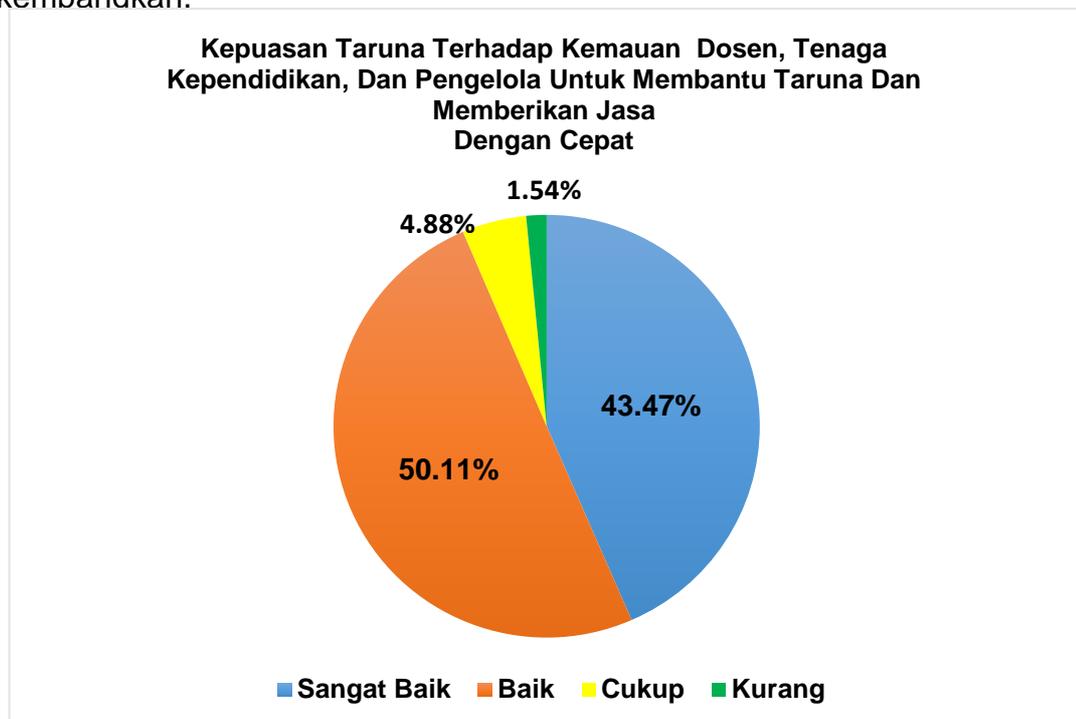
NO	RESPONDEN TARUNA PRODI MANAJEMEN PERTAHANAN				JML
	TA 2023				
	TK I	TK II	TK III	TK IV	
	0 org	72 org	76 org	78 org	226 org

Hasil Dari hasil analisis masing-masing instrumen dalam pengukuran Tingkat Kepuasan Taruna adalah sebagai berikut :

a. *Reliability*. Untuk indikator kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan pendidikan diperoleh hasil bahwa Taruna menganggap bahwa kemampuan pelayanan pendidikan dalam indikator ini tergolong dalam kategori sangat baik sebanyak 52,65%, kategori baik 40,73%, kategori cukup sebanyak 5,45 % dan pada kategori kurang sebanyak 1,17 % Dengan menggunakan rumus Tingkat Kepuasan Taruna yang ditentukan oleh BAN-PT yaitu  $TKM 1 = ((4 \times 52,65\%) + (3 \times 40,70\%) + (2 \times 5,45\%) + (1 \times 1,17\%)) / 4 = 85,75\%$  maka kepuasan reliability dalam kategori sangat baik. Dengan demikian, Program Studi Manajemen Pertahanan akan menindaklanjuti dan mempertahankan program yang direncanakan untuk dilaksanakan dan dikembangkan.

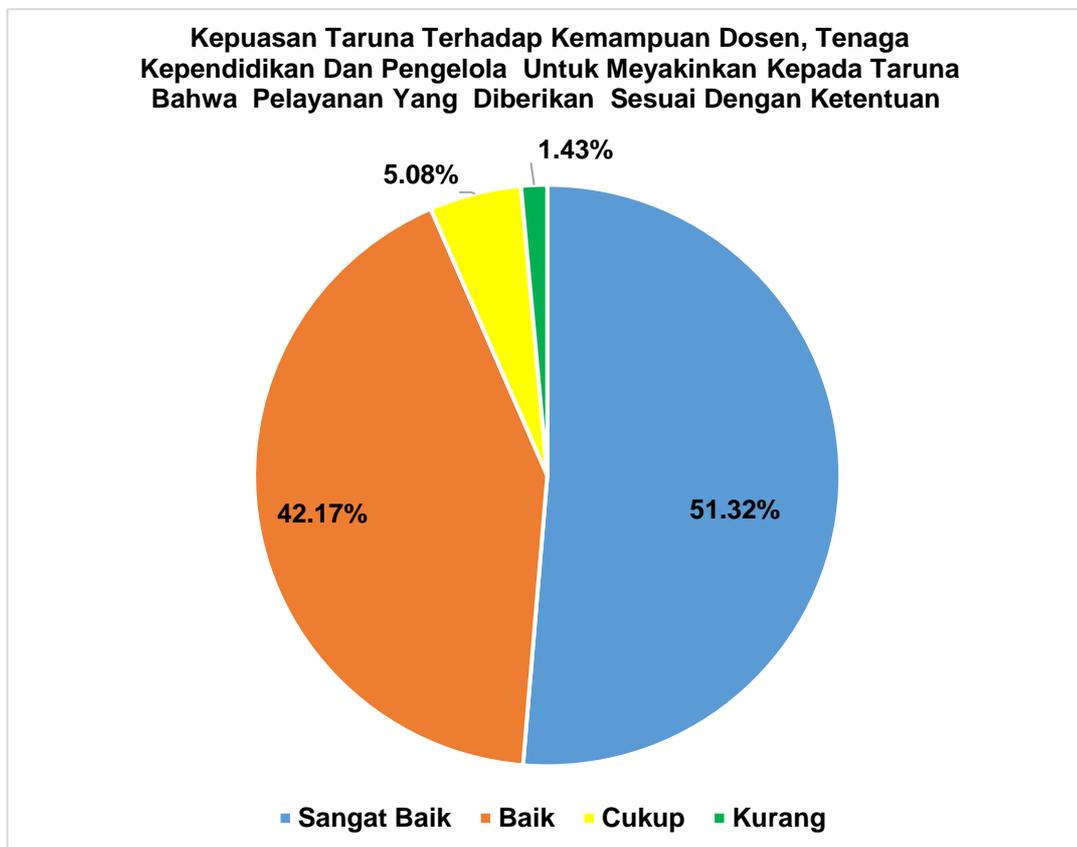


b. Aspek *Responsiveness*. Untuk indikator kemauan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk membantu Taruna dan memberikan jasa dengan cepat. Pada indikator aspek ini, kepuasan Taruna terhadap *responsiveness* para dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola sudah baik yaitu sebanyak 50,11%. Bahkan terdapat Taruna yang menilai sangat baik yaitu sebanyak 43,47%. Hanya sebagian kecil Taruna saja yang menilai cukup dari kategori ini yaitu sebanyak 4,88% dan pada kategori kurang sebanyak 1,54%. Dengan menggunakan rumus Tingkat Kepuasan Taruna yang ditentukan oleh BAN-PT yaitu  $TKM\ 1 = ((4 \times 43,47\%) + (3 \times 50,11\%) + (2 \times 4,88\%) + (1 \times 1,54\%)) / 4 = 83,25\%$  maka kepuasan *responsiveness* dalam kategori sangat baik. Dengan demikian, Program Studi Manajemen Pertahanan akan menindaklanjuti dan mempertahankan program yang direncanakan untuk dilaksanakan dan dikembangkan.



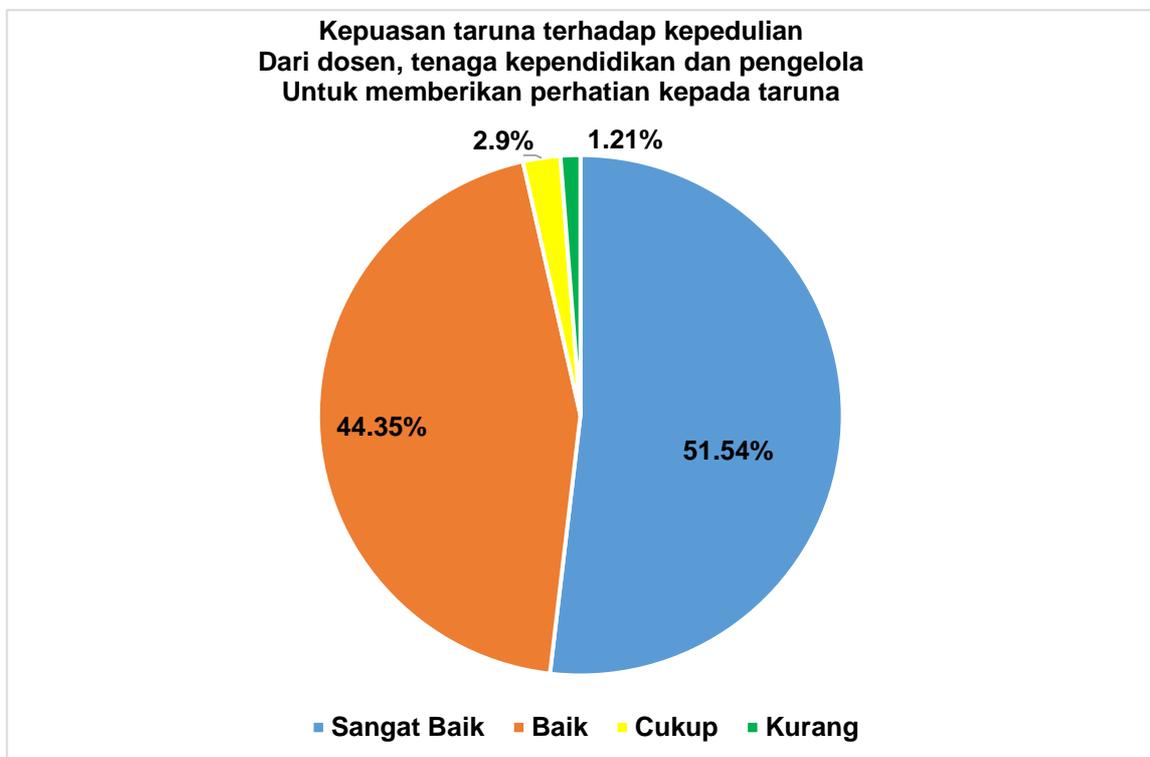
c. Aspek *assurance*. Dalam indikator aspek ini untuk melihat kemampuan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola untuk meyakinkan kepada Taruna bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan. Kepuasan Taruna pada aspek *assurance* ini, memberikan penilaian sangat baik yaitu sebanyak 51,32%. Sementara Taruna lainnya memberikan penilaian baik yaitu sebanyak 42,17% dan sebanyak 5,08% memberikan penilaian cukup. Hanya sedikit sekali

Taruna yang merasa kurang puas yaitu sebanyak 1.43%. Dengan menggunakan rumus Tingkat Kepuasan Taruna yang ditentukan oleh BAN-PT yaitu  $TKM\ 1 = ((4 \times 51,32\%) + (3 \times 42,17\%) + (2 \times 5,08\%) + (1 \times 1,43\%)) / 4 = 85,5\%$ . Dengan demikian, hasil tingkat kepuasan Taruna dalam kategori ini dalam kategori sangat baik. Sekaligus aspek kategori ini cenderung meningkat dibandingkan survey yang dilaksanakan oleh Institusi Akademi Militer dalam kategori yang sama pada tahun 2022. Khususnya kepuasan Taruna dalam kategori sangat baik yang sebelumnya tertinggi hanya 42%. Dengan hasil ini, Program Studi Manajemen Pertahanan akan terus menindaklanjuti, mempertahankan dan mengembangkan program yang direncanakan untuk dilaksanakan.



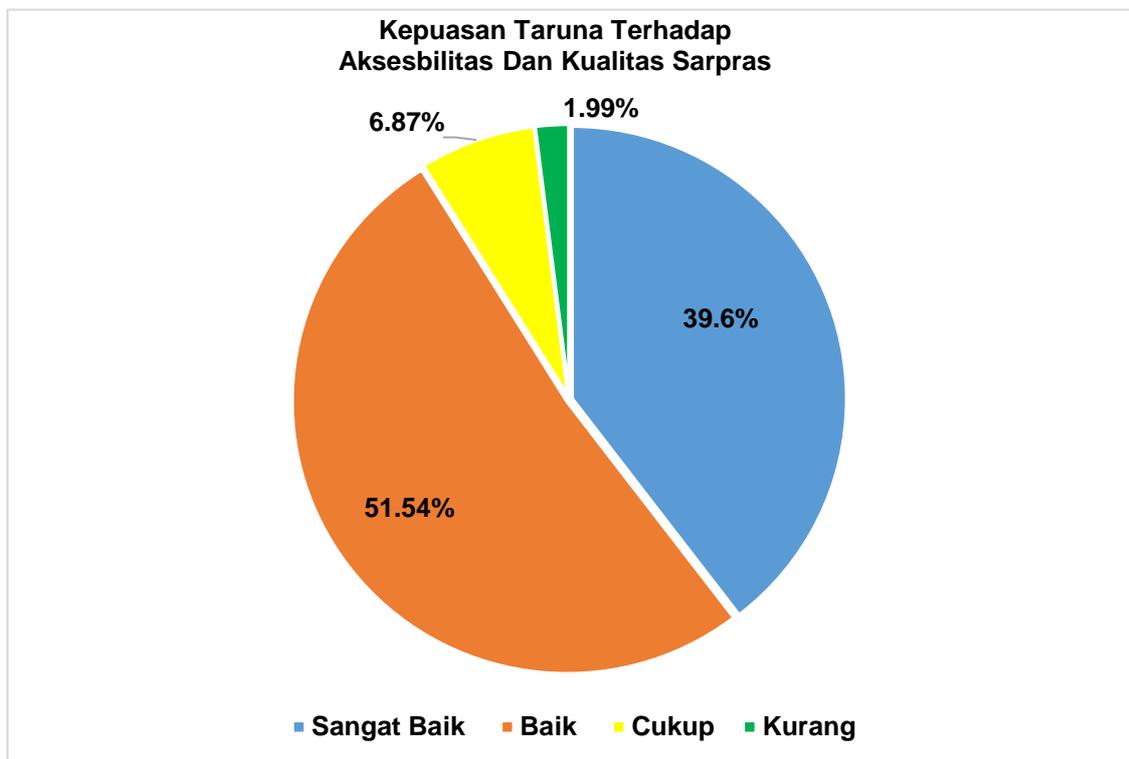
d. *Aspek Empathy*. Dalam aspek ini, dari 226 Taruna yang menjadi responden, sebagian besar Taruna yaitu banyak 51,54% Taruna menilai sangat baik tentang kepedulian dari dosen, tenaga kependidikan dan pengelola untuk memberikan perhatian kepada Taruna. Banyak juga Taruna yang merasa puas dan menilai baik dalam kategori *emphaty* ini yaitu sebanyak 45,24%. Hanya sedikit sekali Taruna yang menilai dalam ketegori cukup yaitu sebanyak 2,89%. Bahkan hanya 3 Taruna yang menilai kurang dari 266 responden secara

keseluruhan yaitu sebanyak 0,033%. Dengan menggunakan rumus Tingkat Kepuasan Taruna yang ditentukan oleh BAN-PT yaitu  $TKM\ 1 = ((4 \times 51,54\%) + (3 \times 44,35\%) + (2 \times 2,90\%) + (1 \times 1,21\%)) / 4 = 86,45\%$ . Melihat hasil survey dari kategori ini masuk dalam sangat baik. Hal tersebut, telah menunjukkan bahwa para dosen, tenaga kependidikan dan pengelola mempunyai komitmen yang tinggi untuk selalu memperhatikan kesulitan dan keterbatasan Taruna yang dalam menjalankan pendidikannya mempunyai beban fisik dan psikis sehingga harus terus dimotivasi agar berhasil menjadi Perwira remaja TNI AD yang profesional. Program Studi Manajemen Pertahanan akan terus mempertahankan dan mengembangkan program yang direncanakan untuk dilaksanakan secara optimal.



e. *Aspek Tangible.* Indikator pada aspek ini yaitu untuk mengukur tentang penilaian kepuasan Taruna tentang kecukupan aksesibilitas dan kualitas sarpras. Secara rinci hasil kepuasan Taruna tersebut adalah sebanyak 51,54 % menyatakan baik dan sebanyak 39,60 % menyatakan sangat baik. Sementara yang menyatakan cukup adalah sebanyak 6,87% dan sebanyak 1,99% menyatakan kurang baik. Dengan menggunakan rumus Tingkat Kepuasan Taruna yang ditentukan oleh BAN-PT yaitu  $TKM\ 1 = ((4 \times 39,60\%) + (3 \times 51,54\%) + (2 \times 6,87\%) + (1 \times 1,99\%)) / 4 = 81,50\%$ . Dari hasil survey kepuasan Taruna yang

dilaksanakan pada aspek ini menunjukkan hasil sangat baik. Meskipun demikian, hasil dari kategori ini, juga memperlihatkan yang paling rendah diantara aspek lainnya yaitu aspek *reliability*, aspek *responsiveness*, aspek *assurance* dan aspek *empathy*, Meskipun secara umum aspek *tangible* sudah baik, Prodi Manajemen Pertahanan, perlu berkomitmen dalam menjaga sarana prasarana yang ada serta memperbaharui sarana prasarana melalui pengajuan kepada institusi yaitu Akademi Militer sesuai kebutuhan Taruna guna meningkatkan hasil tingkat kepuasan Taruna pada aspek *tangible*.



## BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

10. **Kesimpulan.** Dari hasil survei kepuasan Taruna yang dilakukan oleh Prodi Manajemen Pertahanan memberikan kesimpulan sebagai berikut :

a. Secara keseluruhan, berdasarkan rumus yang telah ditetapkan oleh BAN-PT maka rata-rata Tingkat Kepuasan Taruna Prodi Manajemen Pertahanan dari lima indikator yaitu aspek *reliability*, aspek *responsiveness*, aspek *assurance*, aspek *empathy* dan aspek *tangible* menunjukkan hasil 84,48% atau dalam kategori sangat baik. Angka ini telah menunjukkan bahwa sebagian besar Taruna

menyatakan tingkat kepuasan yang baik sehingga pelayanan kepada Taruna Prodi Manajemen Pertahanan perlu dipertahankan dan dikembangkan agar pada periode survey selanjutnya tingkat kepuasan mahasiswa masih tinggi bahkan meningkat.

b. Hal yang menonjol dalam survey kepuasan Taruna tentang layanan pendidikan ini adalah pada indikator aspek *tangible* yang digunakan untuk mengukur kecukupan aksesibilitas dan kualitas sarpras menunjukkan hasil yang paling rendah dibandingkan aspek *reliability*, aspek *responsiveness*, aspek *assurance*, dan aspek *empathy*.

11. **Saran.** Dari hasil kesimpulan yang ada di atas, saran yang dapat diajukan adalah Prodi Manajemen Pertahanan untuk terus berkoordinasi dengan institusi Akademi Militer agar memperbaiki, memperbaharui maupun mendukung sarpras dengan optimal agar PBM (Proses Belajar Mengajar) dapat berlangsung dengan baik.

## **BAB V PENUTUP**

12. **Penutup.** Demikian laporan survei kepuasan Taruna ini dibuat, sebagai salah satu masukan bagi pimpinan dalam upaya peningkatan layanan pendidikan di masa yang akan datang bagi Taruna Akademi Militer umumnya dan Taruna Prodi Manajemen Pertahanan khususnya.

Magelang, Agustus 2023  
Kaprodi Manajemen Pertahanan,



K. Adi Hamsyah, S.I.P.  
Letnan Kolonel Arm NRP 11990052300678

Lampiran :

- A. Kuesioner Kepuasan Taruna Akmil
- B. Data Hasil Kuesioner Taruna Tkt. II
- C. Data Hasil Kuesioner Taruna Tkt. III
- D. Data Hasil Kuesioner Taruna Tkt. IV

# Survei Kepuasan Taruna Prodi Manajemen Pertahanan Tingkat II, III & IV TA 2023

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. 1. Nama Taruna

---

---

---

---

---

2. 2. Jenis Kelamin

*Tandai satu oval saja.*

Laki-laki

Perempuan

## 3. 3. Pangkat/No. AK

---

---

---

---

---

## 4. 4. Program Studi

*Tandai satu oval saja.*

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

5. **A. Keandalan (*Reliability*)**

\*

1. Kemampuan Dosen dalam memberikan pelayanan kegiatan pembelajaran

*Tandai satu oval saja.*

- Kurang
- Cukup
- Baik
- Sangat Baik

6. 2. Kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan kegiatan Taruna \*

*Tandai satu oval saja.*

- Kurang  
 Cukup  
 Baik  
 Sangat Baik

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

*Tandai satu oval saja.*

- Kurang  
 Cukup  
 Baik  
 Sangat Baik

8. **B. Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

4. Kemauan dosen/ dosen pembimbing dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dalam kegiatan pembelajaran dengan cepat

*Tandai satu oval saja.*

- Kurang  
 Cukup  
 Baik  
 Sangat Baik

9. 5. Kemauan tenaga kependidikan dalam membantu Taruna dan memberikan dukungan kegiatan pembelajaran dengan cepat \*

*Tandai satu oval saja.*

- Kurang
- Cukup
- Baik
- Sangat Baik

10. 6. Kemauan pimpinan Prodi dalam membantu Taruna dan memberikan dukungan kegiatan pembelajaran dengan cepat \*

*Tandai satu oval saja.*

- Kurang
- Cukup
- Baik
- Sangat Baik

11. 7. Kemauan pimpinan Akademi Militer dalam membantu Taruna dan memberikan dukungan kegiatan pembelajaran dengan cepat \*

*Tandai satu oval saja.*

- Kurang
- Cukup
- Baik
- Sangat Baik

**12. C. Kepastian (Assurance)**

8. 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

13. 9. 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

14. 10. 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

15. 11. 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

16. **D. Empati (*Emphaty*)**

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

*Tandai satu oval saja.*

- Kurang  
 Cukup  
 Baik  
 Sangat Baik

17. 13. Kepedulian Dosen/ Dosen pembimbing untuk memberi perhatian kepada Taruna dalam kegiatan pembelajaran \*

*Tandai satu oval saja.*

- Kurang  
 Cukup  
 Baik  
 Sangat Baik

18. 14. Kepedulian pimpinan Prodi studi untuk memberi perhatian kepada Taruna dalam kegiatan pembelajaran \*

*Tandai satu oval saja.*

- Kurang  
 Cukup  
 Baik  
 Sangat Baik

19. 15. Kepedulian pimpinan Akademi Militer untuk memberi perhatian kepada Taruna dalam kegiatan pembelajaran \*

*Tandai satu oval saja.*

- Kurang  
 Cukup  
 Baik  
 Sangat Baik

20. **E. Sarana dan Prasarana (*Tangible*)**

16. Kecukupan sarana dan prasarana dalam kegiatan pembelajaran Taruna

*Tandai satu oval saja.*

- Kurang  
 Cukup  
 Baik  
 Sangat Baik

## 21. 17. Aksesibilitas sarana dan prasarana dalam kegiatan pembelajaran Taruna \*

*Tandai satu oval saja.*

- Kurang
- Cukup
- Baik
- Sangat Baik

## 22. 18. Kualitas sarana dan prasarana dalam kegiatan pembelajaran bagi Taruna \*

*Tandai satu oval saja.*

- Kurang
- Cukup
- Baik
- Sangat Baik

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

*Tandai satu oval saja.*

- Kurang
- Cukup
- Baik
- Sangat Baik

24. 20. Saran dan Masukan \*

---

---

---

---

---

---

---

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir