



# LAPORAN HASIL EVALUASI LAYANAN PENDUKUNG

TAHUN 2023/ 2024

**SATUAN PENJAMINAN MUTU**  
POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT BALI

[spm@poltradabali.ac.id](mailto:spm@poltradabali.ac.id)

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pendidikan memiliki peran yang sangat penting dalam mengarahkan perkembangan hidup manusia menuju masa depan yang lebih baik. Ini adalah upaya sadar dan terencana untuk menciptakan lingkungan belajar yang memungkinkan setiap individu untuk aktif mengembangkan potensi dirinya. Hal ini mencakup pengembangan kekuatan spiritual, pengendalian diri, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan untuk berkontribusi pada masyarakat, bangsa, dan negara (berdasarkan UU No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional).

Dalam mewujudkan tujuan tersebut, penting untuk memiliki layanan pendukung kegiatan pembelajaran yang terencana dan terarah, serta memiliki indikator yang dapat diukur. Evaluasi dalam kegiatan pembelajaran menjadi kunci untuk memastikan perbaikan mutu layanan pendidikan yang berkelanjutan. Salah satu alat evaluasi yang digunakan adalah evaluasi layanan pendukung oleh taruna, yang bertujuan untuk menilai kinerja serta mengukur keberhasilan dan kepuasan layanan. Partisipasi taruna dalam evaluasi ini menunjukkan peran mereka dalam membantu meningkatkan mutu kegiatan dan layanan pendukung di lingkungan Politeknik Transportasi Darat Bali. Evaluasi Layanan Pendukung memiliki manfaat besar bagi penyelenggara, karena memberikan informasi yang dibutuhkan untuk perbaikan dan peningkatan layanan yang diberikan.

### **B. Tujuan**

Secara umum penilaian evaluasi layanan pendukung bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kepuasan terhadap layanan pendukung kegiatan di lingkungan Politeknik Transportasi Darat Bali sehingga hasilnya dapat dijadikan bahan masukan dan acuan dalam menentukan program kerja pada semester berikutnya. Secara khusus tujuan evaluasi layanan pendukung adalah untuk:

- a. Mengukur tingkat kepuasan taruna terhadap layanan pendukung yang ada di lingkungan Politeknik Transportasi Darat Bali;
- b. Mengevaluasi layanan yang dilakukan oleh penyelenggara;
- c. Sebagai bahan masukan bagi pimpinan dalam menentukan kebijakan yang berkaitan layanan pendukung;
- d. Mengukur efektivitas pelaksanaan program kerja yang telah dilakukan.

### **C. Ruang Lingkup**

Ruang Lingkup dalam pelaksanaan evaluasi layanan pendukung ini antara lain Program Studi, Pusat Pengembangan Karakter (PUSPEKA), dan Poliklinik oleh seluruh Taruna aktif di Semester Gasal Tahun Akademik 2023/ 2024 Program Studi Diploma III Teknologi Otomotif, Diploma III Manajemen Logistik, dan Diploma III Manajemen Transportasi Jalan Politeknik Transportasi Darat Bali.

## BAB II PELAKSANAAN

### A. Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan pada pelaksanaan evaluasi layanan pendukung ini adalah metode survei dengan pendekatan deskriptif berbasis kuantitatif. Metode ini mengumpulkan data secara daring melalui *Google Form* tentang penilaian Taruna terhadap layanan dengan menggunakan angket atau kuesioner melalui Satuan Penjaminan Mutu (SPM) Politeknik Transportasi Darat Bali pada link berikut ini: <https://bit.ly/EVLayananPOLTRADA2024> . Evaluasi layanan pendukung ini dilaksanakan setiap akhir semester dan hasil evaluasi layanan pendukung diharapkan mampu menjadi salah satu instrumen yang dapat meningkatkan kualitas kegiatan di lingkungan Politeknik Transportasi Darat Bali.

### B. Instrumen Penilaian

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam melakukan evaluasi ini dengan cara membagikan kuisisioner kepada responden (taruna aktif Semester Gasal TA. 2023/2024). Taruna diminta untuk menilai secara jujur, objektif, tidak terintimidasi, dan penuh tanggung jawab kepada setiap layanan pendukung di lingkungan Politeknik Transportasi Darat Bali, yang menunjukkan penilaian Taruna terhadap pelaksanaan proses kegiatan pada setiap aspek yang dinilai. Setelah data terisi, kemudian Satuan Penjaminan Mutu (SPM) Politeknik Transportasi Darat Bali melakukan olah data, analisis serta rekomendasi dalam bentuk laporan yang kemudian diserahkan kepada Direktur. Adapun instrumen dan daftar pertanyaan sebagai berikut:

#### Indikator Evaluasi Layanan Program Studi

No	Komponen Penilaian Kinerja Layanan Program Studi	Indikator				
		1	2	3	4	5
1.	Kepuasan terhadap Layanan Program Studi					
2.	Kecukupan Informasi tentang Layanan Program Studi					
3.	Kenyamanan Ruang (sejuk, segar, dan cukup luas) Layanan dari Program Studi					
4.	Kebersihan Ruang Layanan Program Studi					
5.	Kemudahan memperoleh Layanan dari Program Studi					

No	Komponen Penilaian Kinerja Layanan Program Studi	Indikator				
		1	2	3	4	5
6.	Kejelasan Prosedur memperoleh Layanan dari Program Studi					
7.	Keramahan Pegawai Program Studi dalam Memberikan Layanan					
8.	Aplikasi dari Program Studi ( <i>Classmonitor</i> , <i>Prodiinfo</i> , <i>Japrakpol</i> ) Memudahkan dalam Menerima Informasi					
9.	Integritas Pegawai Program Studi					
10.	Koordinasi antar Bagian (Program Studi, Akademik, Poliklinik, Puspeka)					
11.	Pilihan terhadap Kegiatan Kokulikuler					

#### Indikator Evaluasi Layanan Pusat Pembangunan Karakter (PUSPEKA)

No	Komponen Penilaian Kinerja Layanan Pusat Pembangunan Karakter	Indikator				
		1	2	3	4	5
1.	Kepuasan terhadap Layanan PUSPEKA					
2.	Kecukupan Informasi tentang Layanan PUSPEKA					
3.	Kenyamanan Ruang (sejuk, segar, dan cukup luas) Layanan dari PUSPEKA					
4.	Kebersihan Ruang Layanan PUSPEKA					
5.	Kemudahan memperoleh Layanan dari PUSPEKA					
6.	Kejelasan Prosedur memperoleh Layanan dari PUSPEKA					
7.	Keramahan Pengasuh/Pegawai dalam Memberikan Layanan					
8.	Kecukupan Kegiatan Ekstrakulikuler					
9.	Integritas Pegawai dan Pengasuh					
10.	Koordinasi antar Bagian (Program Studi, Akademik, Poliklinik)					
11.	Efektivitas Layanan Konseling					

#### Indikator Evaluasi Layanan Poliklinik

No	Komponen Penilaian Kinerja Layanan Poliklinik	Indikator				
		1	2	3	4	5
1.	Kepuasan terhadap Layanan Poliklinik					

No	Komponen Penilaian Kinerja Layanan Poliklinik	Indikator				
		1	2	3	4	5
2.	Kecukupan Informasi tentang Layanan Kesehatan					
3.	Kenyamanan Ruang (sejuk, segar dan cukup luas) Layanan Kesehatan					
4.	Kebersihan ruang Layanan Poliklinik					
5.	Kemudahan memperoleh Layanan di Poliklinik					
6.	Kejelasan Prosedur Memperoleh Layanan dari Poliklinik					
7.	Keramahan Dokter/ Perawat/ Tenaga Medis dalam Memberikan Layanan					
8.	Ketercukupan Waktu (jam buka) Layanan di Poliklinik					
9.	Integritas Dokter/ Perawat/ Tenaga Medis di Poliklinik					
10.	Koordinasi antar Bagian (Program Studi, Akademik, Puspeka)					

### C. Kriteria Penilaian

Indikator tingkat kepuasan taruna terhadap kepuasan layanan pendukung ditetapkan setara dengan interval penilaian sebagai berikut. Dimana jika hasil nilai yang didapat pada skala 5 merupakan "Sangat Baik", kemudian skala 4 merupakan "Baik", Skala 3 "Cukup", Skala 2 dikategorikan "Buruk" dan Skala 1 dimana dikategorikan "Sangat Buruk". Apabila penilaian berada pada skala 2 dan 1 akan direkomendasikan untuk adanya tindak lanjut lebih dalam terkait penyelenggaraan layanan pendukung.

### D. Hasil

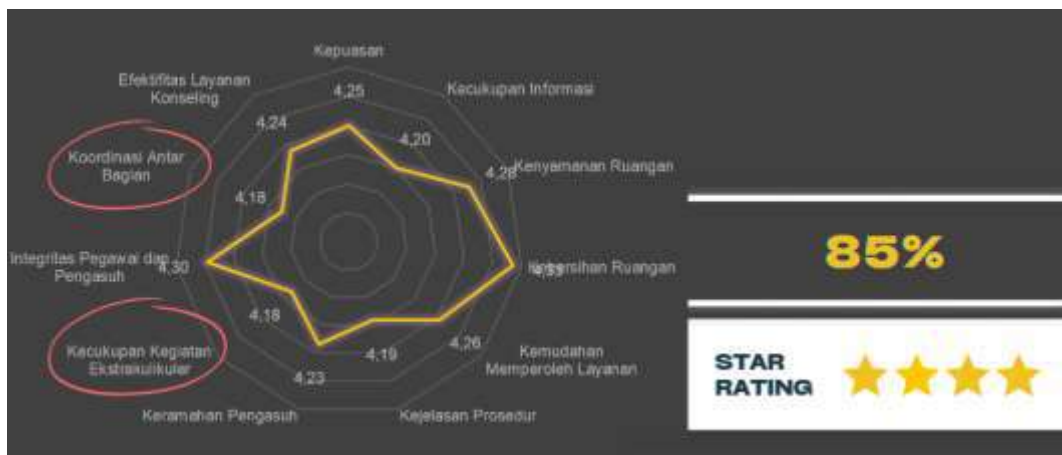
Adapun hasil evaluasi kepuasan layanan pendukung di lingkungan Politeknik Transportasi Darat Bali adalah sebagai berikut:

## 1. Hasil Evaluasi Layanan Program Studi



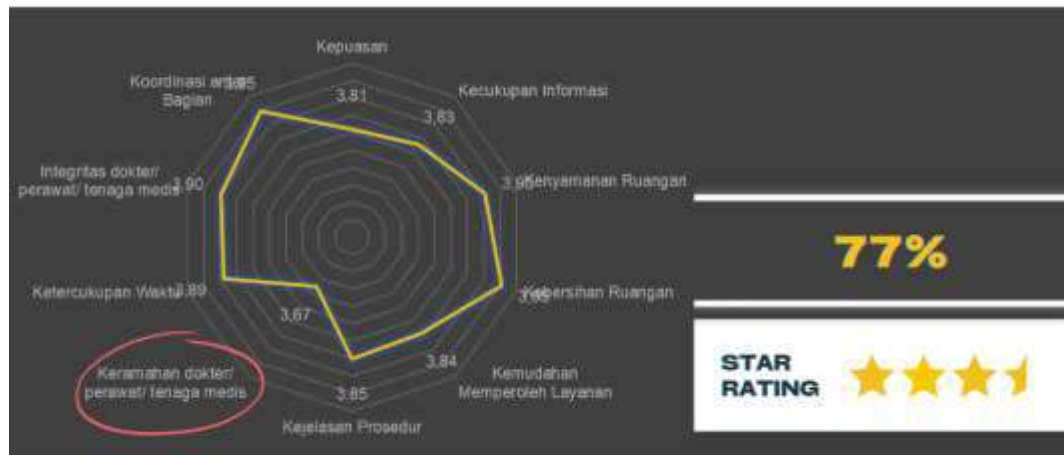
Berdasarkan hasil evaluasi diatas didapatkan bahwa performa layanan program studi adalah sebesar 87%. Adapun indikator penilaian tertinggi pada kenyamanan ruangan dengan nilai 4,45 dan indikator terendah pada koordinasi antar bagian dengan nilai 4,25.

## 2. Hasil Evaluasi Layanan Puspeka



Berdasarkan hasil evaluasi diatas didapatkan bahwa performa layanan puspeka adalah sebesar 85%. Adapun indikator penilaian tertinggi pada kebersihan ruangan dengan nilai 4,33 dan indikator terendah pada kecukupan kegiatan ekstrakurikuler dan koordinasi antar bagian dengan nilai 4,18.

### 3. Hasil Evaluasi Layanan Poliklinik



Berdasarkan hasil evaluasi diatas didapatkan bahwa performa layanan poliklinik adalah sebesar 77%. Adapun indikator penilaian tertinggi pada kebersihan ruangan dan koordinasi antar bagian dengan nilai 3,95 dan indikator terendah pada keramahan dokter/ perawat/ tenaga medis dengan nilai 3,67.

### **BAB III**

### **PENUTUP**

Berdasarkan data yang diperoleh, maka dapat disimpulkan bahwa rata rata performa layanan pendukung di lingkungan Politeknik Transportasi Darat Bali adalah sebesar 83% dengan rata rata instrument adalah 4,16 yang telah berjalan dengan baik, dengan beberapa catatan evaluasi/ perbaikan berdasarkan masukan dan saran dari taruna untuk masing-masing unit pelaksana layanan terkait yang terlampir. Semoga hasil evaluasi ini dapat memberikan pandangan yang berguna bagi penyelenggara untuk perbaikan di masa mendatang. Selanjutnya hasil evaluasi kepuasan ini akan disampaikan kepada Direktur Politeknik Transportasi Darat Bali untuk acuan langkah-langkah perbaikan yang diperlukan dan evaluasi lebih lanjut.

Tabanan, Februari 2024  
Kepala Satuan Penjaminan Mutu



**Arif Devi Dwipayana, S.T, M.M**

NIP. 19851102 201902 1 003