



GOLD GENERATION
BPSDM PERHUBUNGAN

PROPRESTASI

#KReAtif
PPSDMPD



LAPORAN HASIL EVALUASI LAYANAN PENDUKUNG

TAHUN 2024/ 2025

SATUAN PENJAMINAN MUTU
POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT BALI

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 mahasiswa, yang bertujuan untuk menilai kinerja serta mengukur keberhasilan dan kepuasan layanan dalam satu semester. Partisipasi mahasiswa 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 mahasiswa 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 Akademik, Program Studi, Perpustakaan, Labpratorium, Kemahasiswaan, Pusat Pengembangan Karakter (PUSPEKA), Poliklinik, Asrama, dan Kemahasiswaan oleh seluruh Mahasiswa aktif di Semester Gasal Tahun Akademik 2024/ 2025 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 tentang penilaian Mahasiswa terhadap layanan dengan menggunakan angket atau kuesioner melalui Satuan Penjaminan Mutu (SPM) Politeknik Transportasi Darat Bali pada <https://spm.poltradabali.ac.id/survey> **SmartCampus**. 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 (mahasiswa aktif Semester Gasal TA. 2024/ 2025). Mahasiswa 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 Mahasiswa 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 Akademik

No	Komponen Penilaian Kinerja Layanan Akademik		Indikator			
			1	2	3	4
1.	Ketersediaan Informasi Akademik (ujian, kalender akademik, transkrip, surat keterangan, dsb)	<i>Reliability</i>				
2.	Ketersediaan Informasi terkait Tugas Akhir/ Kertas Kerja Wajib, Yudisium, dan Wisuda	<i>Reliability</i>				
3.	Ketersediaan Informasi terkait pelaksanaan Kegiatan Ilmiah (webinar, seminar, kuliah umum, dsb)	<i>Reliability</i>				
4.	Koordinasi berjalan dengan baik (antara Akademik dan mahasiswa/ bagian lain)	<i>Reliability</i>				

No	Komponen Penilaian Kinerja Layanan Akademik		Indikator			
			1	2	3	4
5.	Staf akademik merespons pertanyaan dan keluhan mahasiswa dengan ramah dan cepat	<i>Responsiveness</i>				
6.	Kemudahan akses Layanan Akademik	<i>Responsiveness</i>				
7.	Dosen dan staf akademik memiliki kompetensi yang baik dalam memberikan layanan	<i>Assurance</i>				
8.	Mahasiswa merasa aman dan percaya diri dengan sistem akademik yang diterapkan	<i>Assurance</i>				
9.	Dosen dan staf akademik memberikan perhatian dan dukungan kepada mahasiswa	<i>Empathy</i>				
10.	Terdapat kebijakan yang memperhatikan kebutuhan mahasiswa dalam bidang akademik	<i>Empathy</i>				
11.	Sistem informasi akademik berbasis digital (<i>SmartCampus</i>) berfungsi dengan baik dan mudah digunakan	<i>Tangibles</i>				

Indikator Evaluasi Layanan Program Studi

No	Komponen Penilaian Kinerja Layanan Program Studi		Indikator			
			1	2	3	4
1.	Ketersediaan Informasi terkait Kurikulum, Jadwal Kuliah-Praktikum, dan Bimbingan Akademik yang jelas	<i>Reliability</i>				
2.	Koordinasi berjalan dengan baik (antara program studi dan mahasiswa/ bagian lain)	<i>Reliability</i>				
3.	Kelengkapan Dokumen Layanan Prodi (Materi, RPS, Kontrak Kuliah, Jurnal Perkuliahan, dsb)	<i>Reliability</i>				
4.	Staf Prodi cepat tanggap dalam menangani pertanyaan atau keluhan mahasiswa	<i>Responsiveness</i>				
5.	Kemudahan proses pengajuan surat-surat administrasi (Pengajuan Survey, Kunjungan, dsb)	<i>Responsiveness</i>				
6.	Mahasiswa mendapatkan pendampingan dan arahan dalam kegiatan akademik maupun non-akademik yang berkaitan dengan program studi.	<i>Responsiveness</i>				
7.	Staf Prodi yang kompeten dan memahami kebutuhan mahasiswa	<i>Assurance</i>				
8.	Mahasiswa merasa percaya diri dengan kualitas layanan yang diberikan oleh program studi.	<i>Assurance</i>				

No	Komponen Penilaian Kinerja Layanan Program Studi		Indikator			
			1	2	3	4
9.	Ketersediaan layanan konsultasi atau bimbingan bagi mahasiswa terkait perkuliahan dan pengembangan karier (kokulikuler)	<i>Empathy</i>				
10.	Ruang layanan program studi nyaman, bersih, dan mudah diakses oleh mahasiswa.	<i>Tangibles</i>				
11.	Informasi layanan program studi tersedia dalam bentuk yang mudah diakses (website, papan pengumuman, dsb).	<i>Tangibles</i>				
12.	Ketersediaan materi perkuliahan dalam berbagai format yang memudahkan mahasiswa	<i>Tangibles</i>				

Indikator Evaluasi Layanan Perpustakaan

No	Komponen Penilaian Kinerja Layanan Perpustakaan		Indikator			
			1	2	3	4
1.	Ketersediaan buku, jurnal, dan referensi akademik di perpustakaan cukup lengkap dan update	<i>Reliability</i>				
2.	Ketersediaan layanan peminjaman dan pengembalian buku yang mudah dan tepat waktu.	<i>Reliability</i>				
3.	Staf perpustakaan responsif dalam membantu mahasiswa mencari referensi dan informasi akademik.	<i>Responsiveness</i>				
4.	Ketersediaan Layanan Digital (katalog, e-book, jurnal online) yang dapat diakses dengan cepat.	<i>Responsiveness</i>				
5.	Staf perpustakaan memiliki kompetensi dalam membantu mahasiswa mendapatkan sumber referensi yang relevan.	<i>Assurance</i>				
6.	Ketersediaan ruang dan fasilitas belajar yang nyaman bagi mahasiswa.	<i>Empathy</i>				
7.	Tersedia fasilitas khusus bagi mahasiswa dengan kebutuhan tertentu (ruang baca tenang, aksesibilitas disabilitas, dll.).	<i>Empathy</i>				
8.	Fasilitas perpustakaan (tata letak, ruang baca, komputer, Wi-Fi) dalam kondisi baik dan nyaman.	<i>Tangibles</i>				

Indikator Evaluasi Layanan Laboratorium

No	Komponen Penilaian Kinerja Layanan Laboratorium		Indikator			
			1	2	3	4
1.	Ketersediaan peralatan dan bahan praktikum yang sesuai dengan aspek kenyamanan dan keselamatan kerja	<i>Reliability</i>				
2.	Ketersediaan jadwal penggunaan laboratorium diatur dengan baik dan sesuai kebutuhan mahasiswa	<i>Reliability</i>				
3.	Staf laboratorium berkompentensi dan responsif dalam menangani permintaan dan kendala mahasiswa	<i>Responsiveness</i>				
4.	Kemudahan proses peminjaman alat laboratorium dilakukan dengan cepat dan efisien	<i>Responsiveness</i>				
5.	Praktikum dilakukan dengan prosedur yang jelas dan sesuai standar keselamatan	<i>Assurance</i>				
6.	Kemudahan akses laboratorium di luar jadwal perkuliahan jika diperlukan	<i>Empathy</i>				
7.	Ketersediaan layanan konsultasi bagi mahasiswa yang membutuhkan bantuan terkait penggunaan laboratorium.	<i>Empathy</i>				
8.	Fasilitas laboratorium (ruang praktikum, alat, bahan) dalam kondisi baik dan terawat.	<i>Tangibles</i>				

Indikator Evaluasi Layanan Ketarunaan

No	Komponen Penilaian Kinerja Layanan Ketarunaan		Indikator			
			1	2	3	4
1.	Ketersediaan Informasi tentang layanan ketarunaan (beasiswa/ bantuan pendidikan, pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan/ Magang, dsb)	<i>Reliability</i>				
2.	Kemudahan proses administrasi kemahasiswaan (pengajuan/ proposal izin kegiatan, dsb) dilakukan dengan cepat dan tepat.	<i>Reliability</i>				
3.	Pengelolaan beasiswa dilakukan dengan baik dan tepat sasaran	<i>Reliability</i>				
4.	Koordinasi berjalan dengan baik (antara Ketarunaan dan mahasiswa/ bagian lain)	<i>Reliability</i>				
5.	Staf ketarunaan berkompentensi dan mampu merespons pertanyaan dan keluhan mahasiswa dengan cepat	<i>Responsiveness</i>				
6.	Ketersediaan bimbingan dan arahan dalam kegiatan organisasi dan pengembangan diri	<i>Responsiveness</i>				

No	Komponen Penilaian Kinerja Layanan Ketrunaan		Indikator			
			1	2	3	4
7.	Kemudahan dalam mengakses informasi mengenai beasiswa dan pelaksanaan praktek kerja lapangan/magang	<i>Responsiveness</i>				
8.	Mahasiswa merasa aman dan nyaman dalam mengikuti berbagai program dan kebijakan ketrunaan (diterapkan secara transparan dan adil)	<i>Assurance</i>				
9.	Layanan ketrunaan memahami/memperhatikan kebutuhan serta kesejahteraan mahasiswa dan masalah non-akademik	<i>Empathy</i>				
10.	Fasilitas ketrunaan (ruang organisasi, sarana olahraga, pusat kegiatan mahasiswa) dalam kondisi baik.	<i>Tangibles</i>				
11.	Informasi mengenai kegiatan dan layanan ketrunaan mudah diakses melalui website atau media sosial	<i>Tangibles</i>				

Indikator Evaluasi Layanan PUSPEKA

No	Komponen Penilaian Kinerja Layanan PUSPEKA		Indikator			
			1	2	3	4
1.	Kesesuaian jadwal pengembangan soft skills, etika, dan karakter mahasiswa	<i>Reliability</i>				
2.	Ketersediaan Informasi mengenai kegiatan Layanan PUSPEKA	<i>Reliability</i>				
3.	Koordinasi berjalan dengan baik (antara PUSPEKA dan mahasiswa/bagian lain)	<i>Reliability</i>				
4.	Staf PUSPEKA (Pengasuh) responsif terhadap kebutuhan dan pertanyaan mahasiswa	<i>Responsiveness</i>				
5.	Ketersediaan pendampingan dan bimbingan yang cukup dalam pengembangan diri	<i>Responsiveness</i>				
6.	Layanan PUSPEKA dikelola oleh tenaga profesional dan berkompeten	<i>Assurance</i>				
7.	Kemudahan memperoleh layanan dari PUSPEKA (Kejelasan prosedur)	<i>Assurance</i>				
8.	Ketersediaan konsultasi terkait pengembangan diri dan karier. (Efektivitas layanan konseling)	<i>Empathy</i>				
9.	Ketersediaan Ruang layanan PUSPEKA nyaman, bersih, dan mudah diakses oleh mahasiswa	<i>Tangibles</i>				

No	Komponen Penilaian Kinerja Layanan PUSPEKA		Indikator			
			1	2	3	4
10.	Ketersediaan Layanan PUSPEKA yang berbasis digital berjalan dengan baik	<i>Tangibles</i>				

Indikator Evaluasi Layanan POLIKLINIK

No	Komponen Penilaian Kinerja Layanan POLIKLINIK		Indikator			
			1	2	3	4
1.	Ketersediaan layanan kesehatan dengan cepat dan akurat (jadwal, perlengkapan, prosedur, peralatan medis, dan obat-obatan)	<i>Reliability</i>				
2.	Koordinasi berjalan dengan baik (antara POLIKLINIK dan mahasiswa/ bagian lain)	<i>Reliability</i>				
3.	Staf POLIKLINIK (dokter/perawat/tenaga medis) yang responsif dalam menangani keluhan dan kebutuhan kesehatan mahasiswa.	<i>Responsiveness</i>				
4.	Pelayanan kesehatan darurat dapat diakses dengan cepat	<i>Responsiveness</i>				
5.	Ketersediaan informasi kesehatan dan pencegahan penyakit secara aktif kepada mahasiswa	<i>Responsiveness</i>				
6.	Tenaga medis memiliki kompetensi dan sertifikasi yang baik.	<i>Assurance</i>				
7.	Layanan kesehatan diberikan secara profesional dan sesuai prosedur	<i>Assurance</i>				
8.	Staf POLIKLINIK memberikan pelayanan yang ramah dan peduli terhadap mahasiswa.	<i>Empathy</i>				
9.	Ketersediaan program konsultasi kesehatan yang dapat diakses oleh mahasiswa	<i>Empathy</i>				
10.	Fasilitas poliklinik (ruang konsultasi, obat-obatan, alat medis) dalam kondisi baik, bersih, dan nyaman.	<i>Tangibles</i>				
11.	Informasi layanan kesehatan tersedia dengan jelas melalui berbagai media kampus.	<i>Tangibles</i>				

Indikator Evaluasi Layanan Asrama

No	Komponen Penilaian Kinerja Layanan Asrama		Indikator			
			1	2	3	4
1.	Ketersediaan fasilitas dasar (tempat tidur, meja belajar, lemari, kamar mandi) dalam kondisi baik.	<i>Reliability</i>				

No	Komponen Penilaian Kinerja Layanan Asrama		Indikator			
			1	2	3	4
2.	Aturan asrama diterapkan secara konsisten dan adil bagi seluruh penghuni	<i>Reliability</i>				
3.	Pengelola asrama cepat tanggap dalam menangani keluhan atau permintaan mahasiswa.	<i>Responsiveness</i>				
4.	Permasalahan terkait fasilitas (keran rusak, lampu mati, AC tidak berfungsi) ditangani dengan cepat.	<i>Responsiveness</i>				
5.	Pengelolaan asrama dilakukan secara profesional dan transparan.	<i>Assurance</i>				
6.	Mahasiswa merasa aman tinggal di asrama karena adanya sistem keamanan yang baik (CCTV, penjaga, akses terbatas).	<i>Assurance</i>				
7.	Pengelola asrama memahami dan peduli terhadap kenyamanan mahasiswa.	<i>Empathy</i>				
8.	Fasilitas pendukung asrama (ruang makan, ruang ibadah, Wi-Fi, dsb) tersedia dan dalam kondisi baik, bersih, nyaman, dan mendukung kehidupan mahasiswa.	<i>Tangibles</i>				

Indikator Evaluasi Layanan Keuangan

No	Komponen Penilaian Kinerja Layanan Keuangan		Indikator			
			1	2	3	4
1.	Kemudahan Informasi mengenai Biaya Pendidikan yang jelas dan sesuai dengan ketentuan (rincian pembayaran, jatuh tempo, dsb.)	<i>Reliability</i>				
2.	Kemudahan Proses Pembayaran (sistem pembayaran, metode yang tersedia, dsb.)	<i>Reliability</i>				
3.	Staf keuangan cepat tanggap dalam menangani keluhan atau pertanyaan mahasiswa.	<i>Responsiveness</i>				
4.	Staf keuangan memiliki kompetensi yang baik dalam mengelola administrasi keuangan.	<i>Assurance</i>				
5.	Layanan Administrasi Keuangan dilakukan dengan transparan.	<i>Assurance</i>				
6.	Staf keuangan memperlakukan mahasiswa dengan baik dan sopan dalam setiap layanan.	<i>Empathy</i>				
7.	Bukti pembayaran diberikan secara jelas dan dapat diakses kapan saja.	<i>Tangibles</i>				
8.	Informasi terkait keuangan tersedia dalam media yang mudah dipahami	<i>Tangibles</i>				

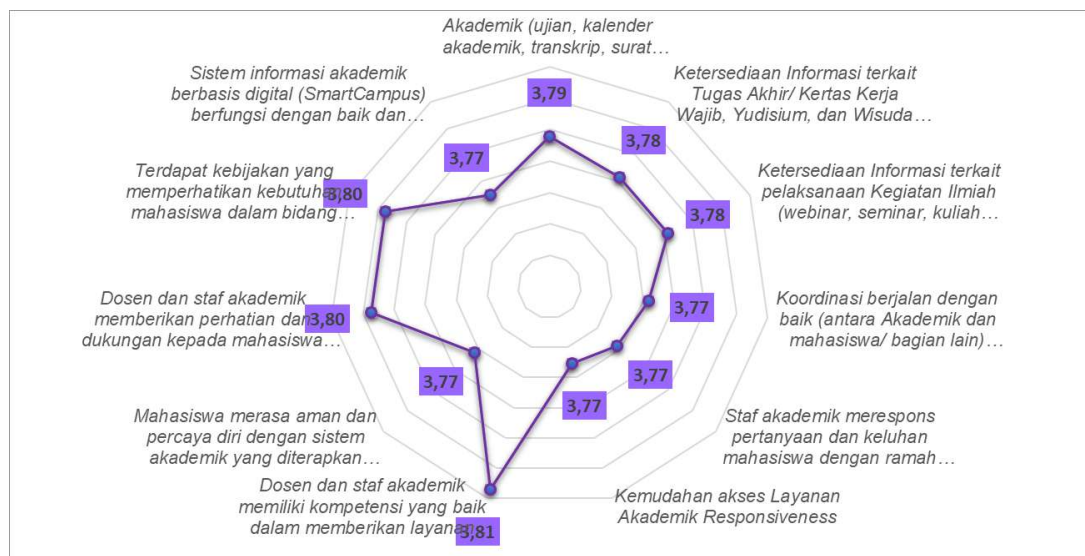
C. Kriteria Penilaian

Indikator tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kepuasan layanan pendukung ditetapkan setara dengan dimana jika hasil nilai yang didapat pada skala 4 merupakan “Sangat Baik”, kemudian skala 3 merupakan “Baik”, Skala 2 “Cukup”, Skala 1 dikategorikan “Kurang”. Apabila penilaian berada pada skala 2 dan 1 akan direkomendasikan untuk adanya tindak lanjut lebih dalam terkait penyelenggaraan layanan pendukung.

D. Hasil

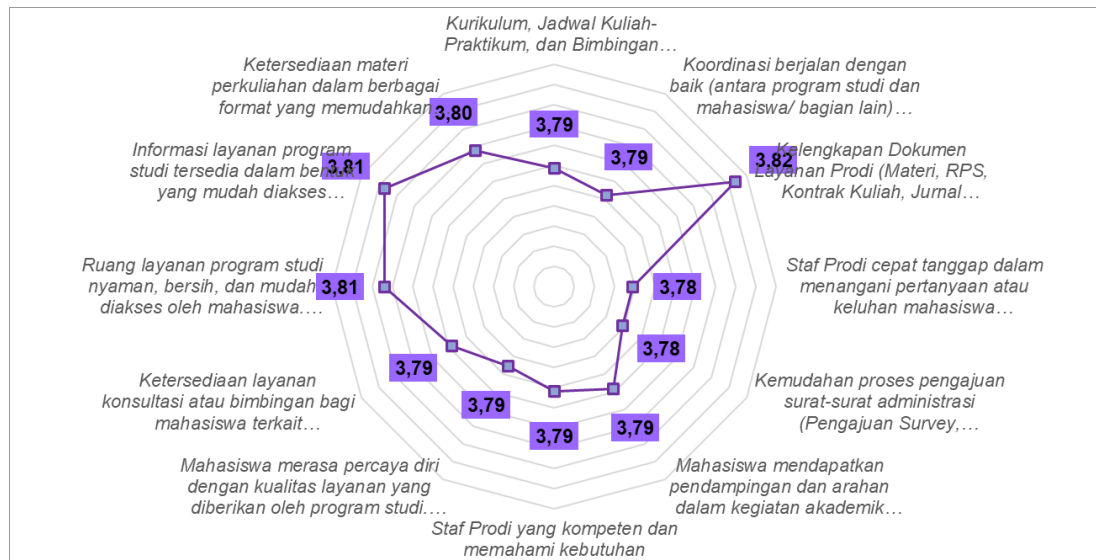
Adapun hasil evaluasi kepuasan layanan pendukung di lingkungan Politeknik Transportasi Darat Bali adalah sebagai berikut:

1. Hasil Evaluasi Layanan Akademik



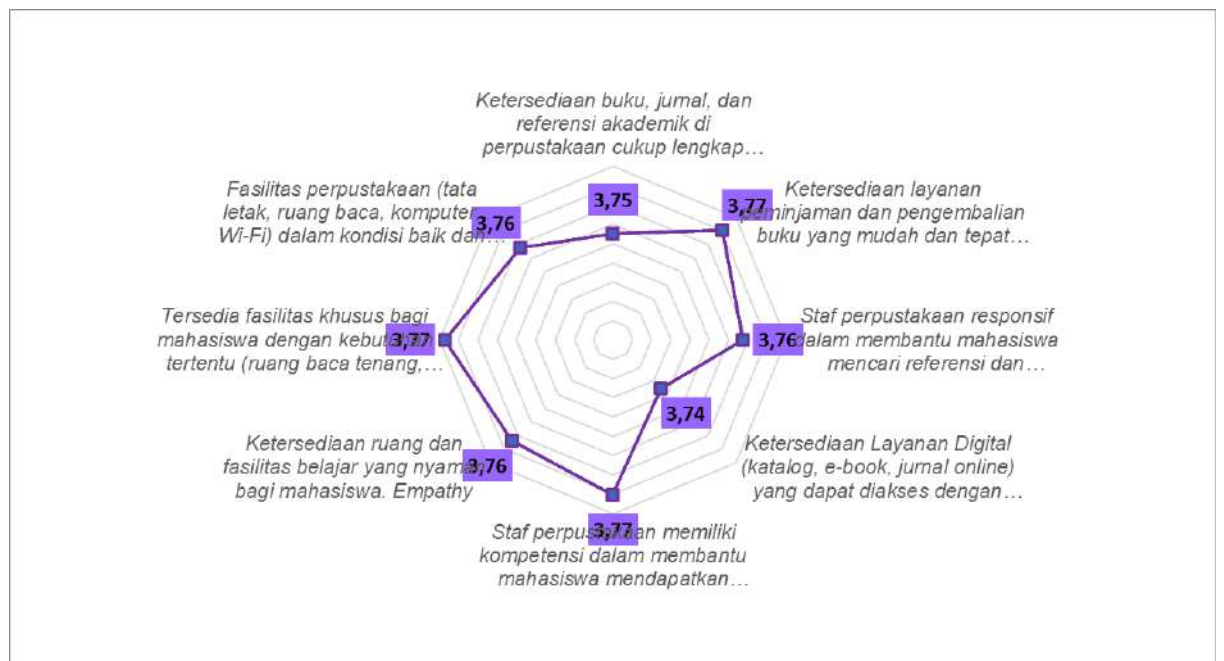
Berdasarkan hasil evaluasi diatas didapatkan bahwa performa layanan Akademik adalah sebesar 95% dengan rata-rata sebesar 3,78. Adapun indikator penilaian tertinggi pada “dosen dan staf akademik memiliki kompetensi yang baik dalam memberikan layanan” dengan nilai 3,81.

2. Hasil Evaluasi Layanan Program Studi



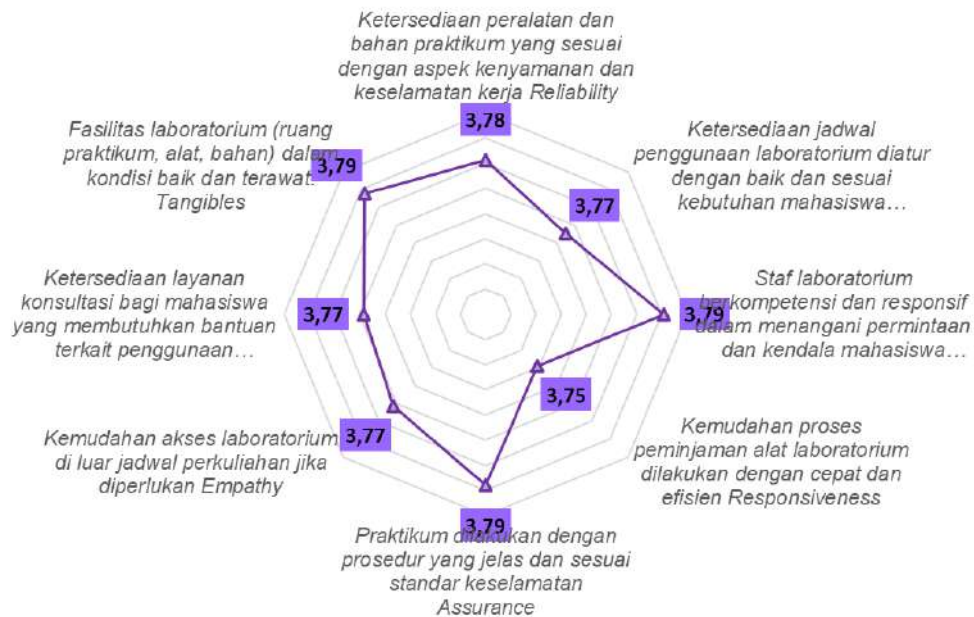
Berdasarkan hasil evaluasi diatas didapatkan bahwa performa layanan Program Studi adalah sebesar 95% dengan rata-rata sebesar 3,8. Adapun indikator penilaian tertinggi pada “Kelengkapan Dokumen Layanan Prodi (Materi, RPS, Kontrak Kuliah, Jurnal Perkuliahan, dsb)” dengan nilai 3,82.

3. Hasil Evaluasi Layanan Perpustakaan



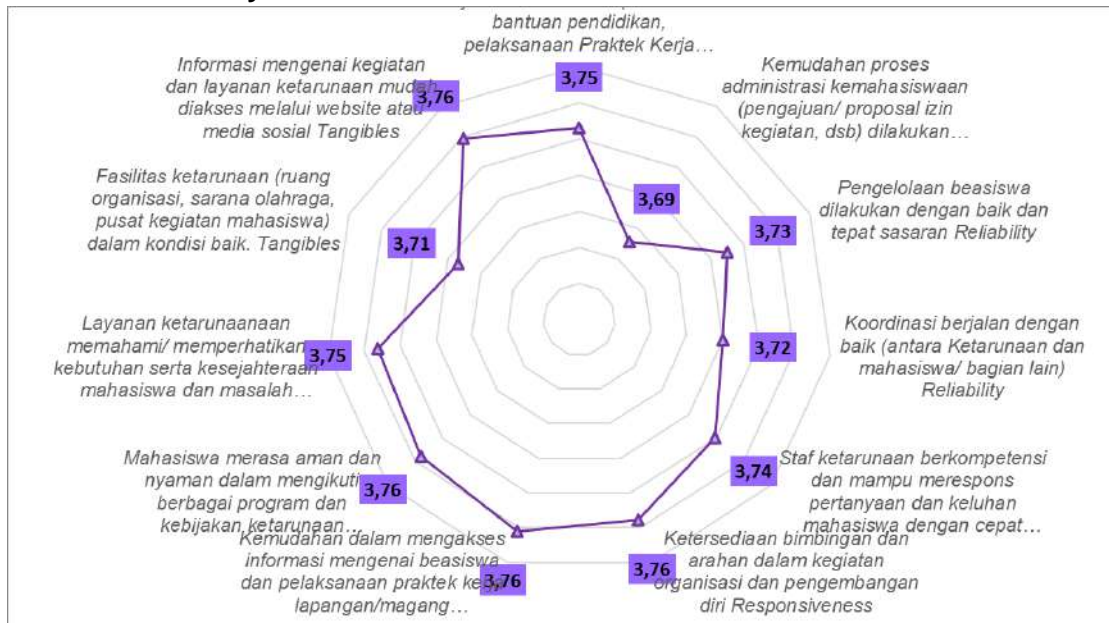
Berdasarkan hasil evaluasi diatas didapatkan bahwa performa layanan Perpustakaan adalah sebesar 94% dengan rata-rata sebesar 3,76. Adapun indikator penilaian tertinggi pada “Ketersediaan layanan peminjaman dan pengembalian buku yang mudah dan tepat waktu; Staf perpustakaan memiliki kompetensi dalam membantu mahasiswa mendapatkan sumber referensi yang relevan; Tersedia fasilitas khusus bagi mahasiswa dengan kebutuhan tertentu (ruang baca tenang, aksesibilitas disabilitas, dll.) ” dengan nilai 3,77.

4. Hasil Evaluasi Layanan Laboratorium



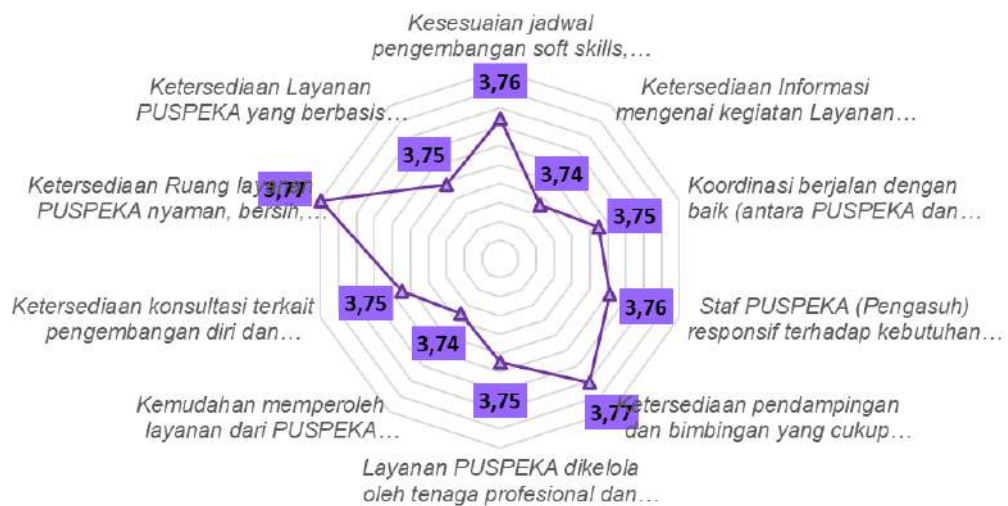
Berdasarkan hasil evaluasi diatas didapatkan bahwa performa layanan Laboratorium adalah sebesar 94% dengan rata-rata sebesar 3,78. Adapun indikator penilaian tertinggi pada “Staf laboratorium berkompentensi dan responsif dalam menangani permintaan dan kendala mahasiswa; Praktikum dilakukan dengan prosedur yang jelas dan sesuai standar keselamatan; dan Fasilitas laboratorium (ruang praktikum, alat, bahan) dalam kondisi baik dan terawat.” dengan nilai 3,79.

5. Hasil Evaluasi Layanan Ketrunaan



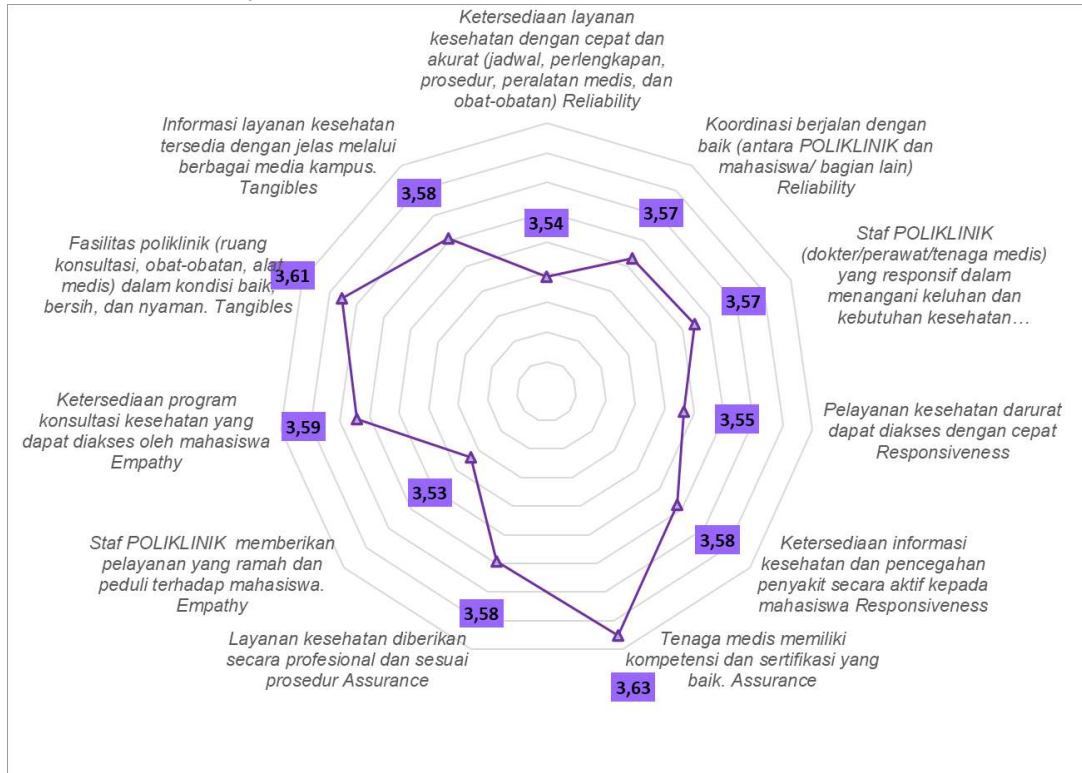
Berdasarkan hasil evaluasi diatas didapatkan bahwa performa layanan Ketarunaan adalah sebesar 93% dengan rata-rata sebesar 3,74. Adapun indikator penilaian tertinggi pada “Ketersediaan bimbingan dan arahan dalam kegiatan organisasi dan pengembangan diri; Kemudahan dalam mengakses informasi mengenai beasiswa dan pelaksanaan praktek kerja lapangan/magang; Mahasiswa merasa aman dan nyaman dalam mengikuti berbagai program dan kebijakan ketarunaan (diterapkan secara transparan dan adil); dan Informasi mengenai kegiatan dan layanan ketarunaan mudah diakses melalui website atau media sosial.” dengan nilai 3,76.

6. Hasil Evaluasi Layanan PUSPEKA



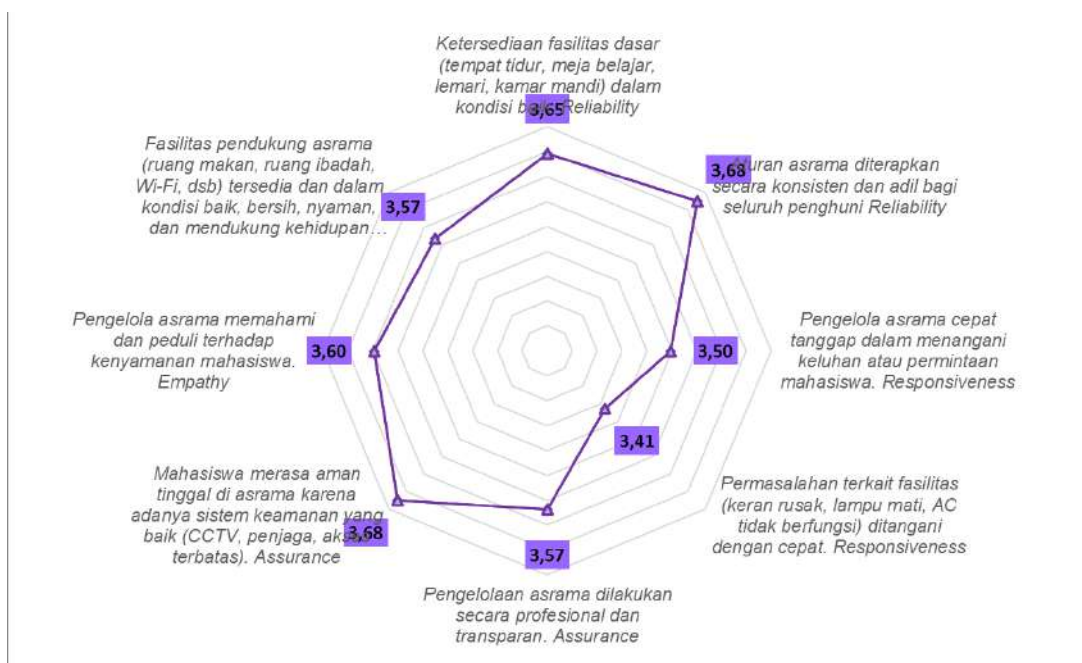
Berdasarkan hasil evaluasi diatas didapatkan bahwa performa layanan PUSPEKA adalah sebesar 94% dengan rata-rata sebesar 3,75. Adapun indikator penilaian tertinggi pada “Ketersediaan pendampingan dan bimbingan yang cukup dalam pengembangan diri dan Ketersediaan Ruang layanan PUSPEKA nyaman, bersih, dan mudah diakses oleh mahasiswa” dengan nilai 3,77.

7. Hasil Evaluasi Layanan POLIKLINIK



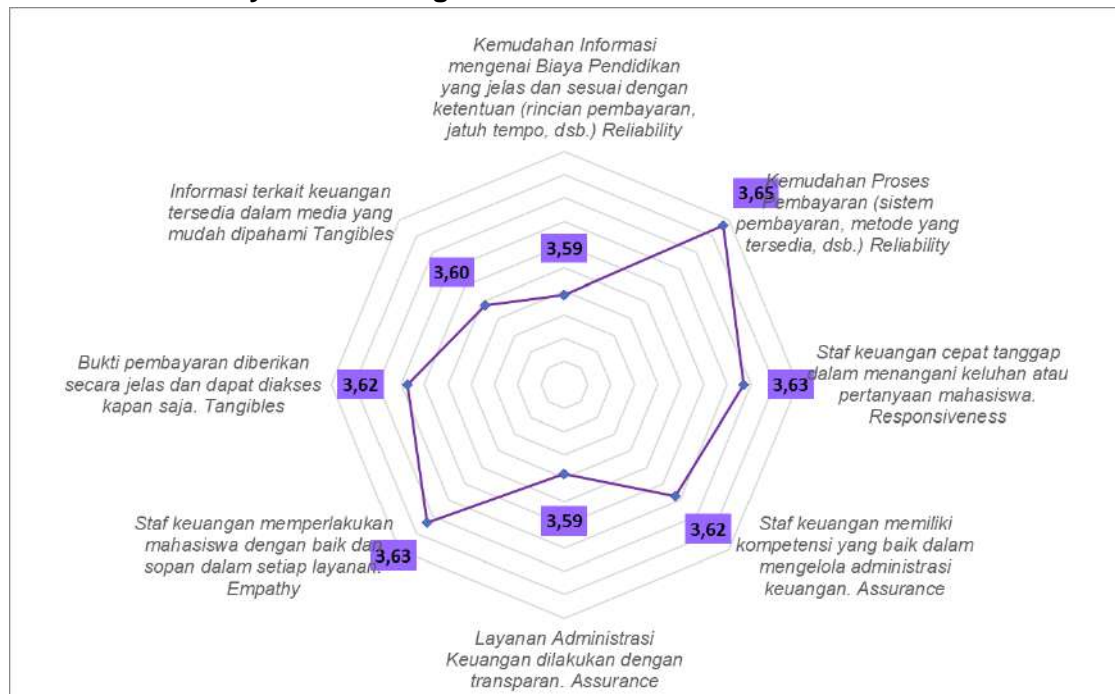
Berdasarkan hasil evaluasi diatas didapatkan bahwa performa layanan POLIKLINIK adalah sebesar 89% dengan rata-rata sebesar 3,57. Adapun indikator penilaian tertinggi pada "Tenaga medis memiliki kompetensi dan sertifikasi yang baik." dengan nilai 3,63.

8. Hasil Evaluasi Layanan Asrama



Berdasarkan hasil evaluasi diatas didapatkan bahwa performa layanan Asrama adalah sebesar 90% dengan rata-rata sebesar 3,58. Adapun indikator penilaian tertinggi pada “Aturan asrama diterapkan secara konsisten dan adil bagi seluruh penghuni dan Mahasiswa merasa aman tinggal di asrama karena adanya sistem keamanan yang baik (CCTV, penjaga, akses terbatas).” dengan nilai 3,68.

9. Hasil Evaluasi Layanan Keuangan



Berdasarkan hasil evaluasi diatas didapatkan bahwa performa layanan Keuangan adalah sebesar 90% dengan rata-rata sebesar 3,61. Adapun indikator penilaian tertinggi pada “Kemudahan Proses Pembayaran (sistem pembayaran, metode yang tersedia, dsb.)” dengan nilai 3,65.

BAB III

PENUTUP

Berdasarkan data yang diperoleh, maka dapat disimpulkan bahwa rata rata performa layanan pendukung di lingkungan Politeknik Transportasi Darat Bali adalah sebesar 93% dengan rata rata instrument adalah 3,71 yang telah berjalan dengan baik, dengan beberapa catatan evaluasi/ perbaikan berdasarkan masukan dan saran dari mahasiswa untuk masing-masing unit pelaksana layanan terkait yang terlampir pada lampiran. 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 2025
Kepala Satuan Penjaminan Mutu



Arif Devi Dwipayana, S.T, M.M

NIP. 19851102 201902 1 003