

**LAPORAN MONITORING EVALUASI
KEPUASAN MAHASISWA TAHUN 2018/2019**



**SEKOLAH TINGGI ILMU KEGURUAN DAN ILMU
PENDIDIKAN (STKIP) AL MAKSUM
2018/2019**

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN KUISIONER KEPUASAN MAHASISWA PROGRAM S-1 PGSD TAHUN 2018/2019

Revisi	:	00
Tanggal	:	21 Agustus 2019
Dikendalikan Oleh	:	Ketua SPMI, STKIP Al Maksum

Stabat, 21 Agustus 2019

Ketua SPMI



Gihary Eko Prasetyo, S.Pd.I.,M.Pd

Kaprodi S-1 PGSD



Nurul Hasanah, S.Pd.I.,M.Pd

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa sehingga laporan monev Layanan Kepuasan Mahasiswa pada Tahun Akademik 2018/2019 dapat diselesaikan. Monev dilaksanakan dengan survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan mahasiswa. Monev dilaksanakan untuk mengukur tanggapan mahasiswa terhadap layanan di lingkungan STKIP Al Maksum. Analisis data survei menunjukkan berbagai kemajuan maupun kekurangan pada beberapa aspek kualitas layanan. Pada bagian akhir laporan monev disampaikan rekomendasi untuk beberapa aspek kualitas layanan yang harus ditindaklanjuti dalam Rencana Tindak Lanjut unit penyelenggara layanan terkait. Tindak lanjut dari rekomendasi yang disampaikan akan menjadi materi pembahasan dalam Rapat Tinjauan Manajemen STKIP Al Maksum. Kami mengucapkan terimakasih atas kerjasama para pimpinan unit, dan seluruh civitas akademik hingga terselenggaranya survei ini.

Stabat, 21 Agustus 2019

Ketua SPMI



Gihary Eko Prasetyo, S.Pd.I.,M.Pd

LAPORAN KUESIONER KEPUASAN MAHASISWA PRODI S-1 PGSD STKIP AL MAKSUM

PENDAHULUAN

Pelayanan publik kepada mahasiswa di STKIP Al Maksum sampai saat ini sudah berjalan lancar, akan tetapi masih belum sepenuhnya memenuhi kualitas yang di harapkan oleh pengguna jasa khususnya para mahasiswa. Dalam rangka melihat sejauh mana kepuasan mahasiswa, dan evaluasi perbaikan layanan di STKIP Al Maksum, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan berupa Evaluasi kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa layanan di STKIP Al Maksum. Salah satu upaya meningkatkan kualitas pelayanan mahasiswa, adalah melalui Survey Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Mahasiswa, sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa di STKIP Al Maksum.

TUJUAN

Kuesioner ini bertujuan untuk mengukur kepuasan mahasiswa sebagai peserta didik dan pengguna layanan.

SASARAN

- a. Mendorong partisipasi mahasiswa sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
- b. Mendorong dosen untuk meningkatkan kinerjanya
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

RUANG LINGKUP

Ruang lingkup Survei Kepuasan Mahasiswa ini adalah meliputi dosen dan biro pelayanan di kampus.

PELAKSANAAN

Pelaksanaan Survei Kepuasan Mahasiswa dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

- a. Menyusun instrumen survei;
- b. Menentukan responden;

- c. Melaksanakan survei;
- d. Mengolah hasil survei
- e. Menyajikan dan melaporkan hasil

Survei dilaksanakan dengan menggunakan teknik survei, antara lain:

- a. Kuesioner dengan wawancara tatap muka;
- b. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat, email
- c. Wawancara tidak berstruktur melalui telepon, WA

HASIL YANG DIPEROLEH

Tabel Persentase Hasil Survey Kepuasan Mahasiswa Prodi S-1 PGSD STKIP Al Maksud dengan jumlah responden sebanyak 20 responden.

1. Aspek *Reliability* (kehandalan dosen, staf Akademik)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		Sangat baik	Baik	Cukup	Kurang
1.	Kejelasan materi perkuliahan diberikan dosen	55%	45%	0%	0%
2.	Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab	50%	50%	0%	0%
3.	Bahan ajar suplemen (hangout, modul, dll) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi Perkuliahan	60%	40%	0%	0%
4.	Dosen mengembalikan hasil ujian/tugas dengan nilai yang obyektif	60%	40%	0%	0%
5.	Dosen datang tepat waktu	45%	55%	0%	0%
6.	Dosen memadai sesuai dengan bidang keahliannya	50%	50%	0%	0%
7.	Satuan Acara Perkuliahan yang dibuat dosen	25%	75%	0%	0%
8.	Kemampuan staf akademik untuk administrasi kemahasiswaan	60%	40%	0%	0%
9.	Kualitas layanan staf akademik untuk kepentingan mahasiswa	65%	35%	0%	0%
Total		470%	430%	0%	0%
Persentase		52,22%	47,78%	0,00%	0,00%

2. Aspek *Responsiveness* (Sikap tanggap)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		Sangat baik	Baik	Cukup	Kurang
1.	STKIP Al Maksu menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu	75%	33%	0%	0%
2.	STKIP Al Maksu membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik	60%	67%	0%	0%
3.	Pimpinan STKIP Al Maksu beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi	75%	33%	0%	0%
4.	STKIP Al Maksu memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit	80%	25%	0%	0%
5.	STKIP Al Maksu memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan	90%	11%	0%	0%
Total		380%	32%	0%	0%
Persenatse		76,00%	24,00%	0%	0%

3. Aspek *Assurance* (Kepastian)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		Sangat baik	Baik	Cukup	Kurang
1.	STKIP Al Maksu memberikan kepastian informasi sistem perkuliahan dalam bentuk buku panduan perkuliahan	80%	24%	0%	0%
2.	STKIP Al Maksu memberikan kepastian informasi akademik dan pelayanan non akademik dalam bentuk website (<i>online</i>)	55%	82%	0%	0%
3.	STKIP Al Maksu secara terbuka memberikan informasi dan pelayanan baik akademik maupun non akademik	40%	150%	0%	0%
4.	STKIP Al Maksu membuka layanan pengaduan bagi mahasiswa yang memiliki permasalahan	50%	100%	0%	0%
5.	STKIP Al Maksu berusaha memberikan respon positif setiap pengaduan mahasiswa	65%	54%	0%	0%
6.	STKIP Al Maksu berusaha secara transparan dalam menjelaskan penggunaan dana kemahasiswaan	60%	67%	0%	0%
Total		330%	82%	0%	0%
Persenatse		55,00%	45,00%	0%	0%

4. Aspek *Empathy* (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		Sangat baik	Baik	Cukup	Kurang
1.	Kepedulian STKIP Al Maksum dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa	65%	35%	0%	0%
2.	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa	60%	40%	0%	0%
3.	STKIP Al Maksum memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling	50%	50%	0%	0%
4.	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah	55%	45%	0%	0%
5.	Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa	60%	40%	0%	0%
6.	STKIP Al Maksum berusaha memahami minat dan Bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya	55%	45%	0%	0%
Total		345%	255%	0%	0%
Persenatse		57,50%	42,50%	0%	0%

5. Aspek *tangibles* (Sarana pendidikan - Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		Sangat baik	Baik	Cukup	Kurang
1.	Ruang kuliah tertata dengan bersih, dan rapi	70%	43%	0%	0%
2.	Ruang kuliah sejuk dan nyaman	80%	25%	0%	0%
3.	Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah.	60%	67%	0%	0%
4.	STKIP Al Maksum mempunyai perpustakaan yang lengkap	55%	82%	0%	0%
5.	Laboratorium, yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa (komputer)	50%	100%	0%	0%
6.	Ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan STKIP Al Maksum	40%	150%	0%	0%
7.	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih	70%	43%	0%	0%
8.	Fasilitas ibadah STKIP Al Maksum yang dapat dipergunakan oleh STKIP Al Maksum	50%	100%	0%	0%
Total		475%	68%	0%	0%
Persenatse		59,38%	40,63%	0,00%	0,00%

Tabel Data Mentah Hasil Survey Kepuasan Mahasiswa Prodi S-1 PGSD STKIP Al Maksum

1. Aspek Reliability (kehandalan dosen, staf Akademik)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		Sangat baik	Baik	Cukup	Kurang
1.	Kejelasan materi perkuliahan diberikan dosen	11	9	0	0
2.	Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab	10	10	0	0
3.	Bahan ajar suplemen (hangout, modul, dll) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi Perkuliahan	12	8	0	0
4.	Dosen mengembalikan hasil ujian/tugas dengan nilai yang obyektif	12	8	0	0
5.	Dosen datang tepat waktu	9	11	0	0
6.	Dosen memadai sesuai dengan bidang keahliannya	10	10	0	0
7.	Satuan Acara Perkuliahan yang dibuat dosen	5	15	0	0
8.	Kemampuan staf akademik untuk administrasi kemahasiswaan	12	8	0	0
9.	Kualitas layanan staf akademik untuk kepentingan mahasiswa	13	7	0	0
Total		94	86	0	0
Persenatse		52,22%	47,78%	0,00%	0,00%

2. Aspek Responsiveness (Sikap tanggap)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		Sangat baik	Baik	Cukup	Kurang
1.	STKIP Al Maksum menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu	15	5	0	0
2.	STKIP Al Maksum membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik	12	8	0	0
3.	Pimpinan STKIP Al Maksum beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi	15	5	0	0
4.	STKIP Al Maksum memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit	16	4	0	0
5.	STKIP Al Maksum memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan	18	2	0	0
Total		218	87	0	0
Persenatse		71,48%	28,52%	0%	0%

3. Aspek Assurance (Kepastian)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		Sangat baik	Baik	Cukup	Kurang
1.	STKIP Al Maksu memberikan kepastian informasi sistem perkuliahan dalam bentuk buku panduan perkuliahan	49	12	0	0
2.	STKIP Al Maksu memberikan kepastian informasi akademik dan pelayanan non akademik dalam bentuk website (<i>online</i>)				0
3.	STKIP Al Maksu secara terbuka memberikan informasi dan pelayanan baik akademik maupun non akademik	52	9	0	0
4.	STKIP Al Maksu membuka layanan pengaduan bagi mahasiswa yang memiliki permasalahan	49	12	0	0
5.	STKIP Al Maksu berusaha memberikan respon positif setiap pengaduan mahasiswa	51	10	0	0
6.	STKIP Al Maksu berusaha secara transparan dalam menjelaskan penggunaan dana kemahasiswaan	48	13	0	0
Total		299	67	0	0
Persenatse		81,69%	18,31%	0%	0%

4. Aspek Empathy (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		Sangat baik	Baik	Cukup	Kurang
1.	Kepedulian STKIP Al Maksu dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa	49	12	0	0
2.	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa	49	12	0	0
3.	STKIP Al Maksu memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling	48	13	0	0
4.	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah	45	16	0	0
5.	Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa	47	14	0	0
6.	STKIP Al Maksu berusaha memahami minat dan Bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya	40	21	0	0
Total		278	88	0	0
Persenatse		75,96%	24,04%	0%	0%

5. Aspek *tangibles* (Sarana pendidikan - Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		Sangat baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Ruang kuliah tertata dengan bersih, dan rapi	14	6	0	0
2	Ruang kuliah sejuk dan nyaman	16	4	0	0
3	Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah.	12	8	0	0
4	STKIP AI Maksum mempunyai perpustakaan yang lengkap	11	9	0	0
5	Laboratorium, yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa (komputer)	10	10	0	0
6	Ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan STKIP AI Maksum	8	12	0	0
7	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih	14	6	0	0
8	Fasilitas ibadah STKIP AI Maksum yang dapat dipergunakan oleh STKIP AI Maksum	10	10	0	0
Total		95	65	0	0
Persenatse		59,38%	40,63%	0,00%	0,00%

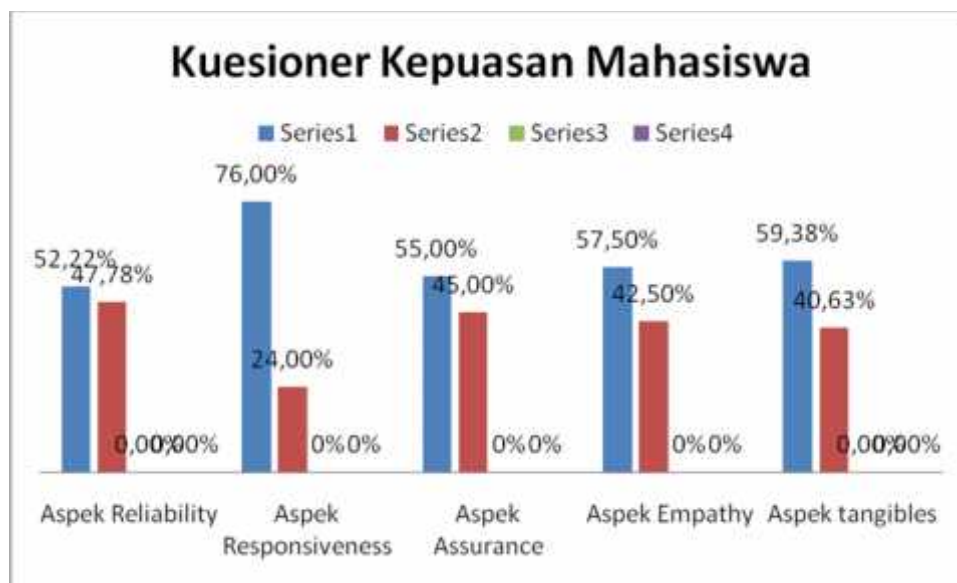


Diagram Hasil Kuisisioner Kepuasan Mahasiswa

Diagram diatas menunjukkan bahwa sebaran jawaban responden (61 Mahasiswa prodi D-III Teknik Informatika) persepsi kualitas dan kepuasan terhadap fasilitas pembelajaran yang dilakukan oleh Dosen dan Staf Akademik yang ada di STKIP Al Maksum kepada mahasiswa (aspek realibility) sebanyak 52,22% menjawab “sangat baik”, dan sebanyak 47,78% menjawab “baik”, (aspek responsive) sebanyak 76,00% menjawab “sangat baik”, dan sebanyak 24,00% menjawab “baik, (aspek assurances) sebanyak 55,00% menjawab “sangat baik”, dan sebanyak 45,00% menjawab “baik, (Aspek Empathy) sebanyak 57,50% menjawab “sangat baik”, dan sebanyak 42,50% menjawab “baik, (aspek tengible) sebanyak 59,38% menjawab “sangat baik”, dan sebanyak 40,63% menjawab “baik

Hal-hal yang harus diperbaiki dan ditingkatkan:

Layanan fasilitas pembelajaran yang diberikan oleh STKIP Al Maksum sudah baik, namun tetap perlu ditingkatkan, terutama dalam hal kecukupan ruang kelas, ketersediaan media dan fasilitas pendukung, kecukupan fasilitas ruang belajar, fasilitas laboratorium, toilet, dan pencahayaan ruang kelas.

TINDAK LANJUT

Identifikasi kebutuhan secara lebih mendalam perlu dilakukan agar terjadi kompatibilitas antara kebutuhan mahasiswa dengan pengadaan fasilitas maupun penetapan program peningkatan kualitas mutu layanan. Demikian hasil laporan kuisioner kepuasan mahasiswa ini dibuat, semoga dapat berguna untuk kampus kedepannya.