

LAPORAN MONITORING EVALUASI KEPUASAN MAHASISWA TAHUN 2020/2021



**SEKOLAH TINGGI ILMU KEGURUAN DAN ILMU
PENDIDIKAN (STKIP) AL MAKSUM
2020/2021**

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN KUISIONER KEPUASAN MAHASISWA PROGRAM STUDI S-1 PGSD TAHUN 2020/2021

Revisi	:	00
Tanggal	:	16 Juli 2021
Dikendalikan Oleh	:	Ketua SPMI STKIP Al Maksu

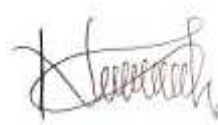
Stabat, 16 Juli 2021

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 2019/2020 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, 16 Juli 2021

Ketua SPMI



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

LAPORAN KUESIONER KEPUASAN MAHASISWA PRODI S-1 PGSD

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 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 Maksu

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

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		Sangat baik	Baik	Cukup	Kurang
1.	Kejelasan materi perkuliahan diberikan dosen	70%	22%	7%	0%
2.	Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab	73%	23%	3%	0%
3.	Bahan ajar suplemen (hangout, modul, dll) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi Perkuliahan	71%	23%	5%	0%
4.	Dosen mengembalikan hasil ujian/tugas dengan nilai yang obyektif	72%	22%	5%	0%
5.	Dosen datang tepat waktu	79%	15%	6%	0%
6.	Dosen memadai sesuai dengan bidang keahliannya	73%	21%	5%	0%
7.	Satuan Acara Perkuliahan yang dibuat dosen	68%	26%	6%	0%
8.	Kemampuan staf akademik untuk administrasi kemahasiswaan	69%	26%	5%	0%
9.	Kualitas layanan staf akademik untuk kepentingan mahasiswa	74%	22%	3%	0%
Total		652%	202%	46%	0%
Persentase		72,45%	22,45%	5,10%	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	60%	33%	7%	0%
2.	STKIP Al Maksu membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik	68%	23%	8%	0%
3.	Pimpinan STKIP Al Maksu beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi	66%	28%	6%	0%
4.	STKIP Al Maksu memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit	70%	22%	7%	0%
5.	STKIP Al Maksu memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan	77%	16%	7%	0%
Total		342%	122%	36%	0%
Persenatse		68,37%	24,49%	7,14%	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	74%	29%	19%	0%
2.	STKIP Al Maksu memberikan kepastian informasi akademik dan pelayanan non akademik dalam bentuk website (<i>online</i>)	85%	14%	25%	0%
3.	STKIP Al Maksu secara terbuka memberikan informasi dan pelayanan baik akademik maupun non akademik	76%	28%	14%	0%
4.	STKIP Al Maksu membuka layanan pengaduan bagi mahasiswa yang memiliki permasalahan	78%	24%	22%	0%
5.	STKIP Al Maksu berusaha memberikan respon positif setiap pengaduan mahasiswa	73%	32%	13%	0%
6.	STKIP Al Maksu berusaha secara transparan dalam menjelaskan penggunaan dana kemahasiswaan	92%	8%	14%	0%
Total		478%	22%	18%	0%
Persenatse		79,59%	17,35%	3,06%	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	72%	24%	3%	0%
2.	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa	72%	24%	3%	0%
3.	STKIP Al Maksum memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling	64%	33%	3%	0%
4.	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah	74%	22%	3%	0%
5.	Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa	70%	27%	3%	0%
6.	STKIP Al Maksum berusaha memahami minat dan Bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya	68%	29%	3%	0%
Total		422%	159%	18%	0%
Persenatse		70,41%	26,53%	3%	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	87%	12%	1%	0%
2.	Ruang kuliah sejuk dan nyaman	88%	10%	2%	0%
3.	Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah.	85%	14%	1%	0%
4.	STKIP Al Maksum mempunyai perpustakaan yang lengkap	90%	8%	2%	0%
5.	Laboratorium, yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa (komputer)	84%	14%	2%	0%
6.	Ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan STKIP Al Maksum	85%	12%	3%	0%
7.	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih	82%	16%	2%	0%
8.	Fasilitas ibadah STKIP Al Maksum yang dapat dipergunakan oleh STKIP Al Maksum	87%	10%	3%	0%
Total		686%	14%	17%	0%
Persenatse		85,71%	12,24%	2,04%	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	69	22	7	0
2.	Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab	72	23	3	0
3.	Bahan ajar suplemen (hangout, modul, dll) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi Perkuliahan	70	23	5	0
4.	Dosen mengembalikan hasil ujian/tugas dengan nilai yang obyektif	71	22	5	0
5.	Dosen datang tepat waktu	77	15	6	0
6.	Dosen memadai sesuai dengan bidang keahliannya	72	21	5	0
7.	Satuan Acara Perkuliahan yang dibuat dosen	67	25	6	0
8.	Kemampuan staf akademik untuk administrasi kemahasiswaan	68	25	5	0
9.	Kualitas layanan staf akademik untuk kepentingan mahasiswa	73	22	3	0
Total		639	198	45	0
Persenatse		72,45%	22,45%	5,10%	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	59	32	7	0
2.	STKIP Al Maksum membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik	67	23	8	0
3.	Pimpinan STKIP Al Maksum beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi	65	27	6	0
4.	STKIP Al Maksum memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit	69	22	7	0
5.	STKIP Al Maksum memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan	75	16	7	0
Total		335	120	35	0
Persenatse		68,37%	24,49%	7,14%	0%

3. Aspek Assurance (Kepastian)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		Sangat baik	Baik	Cukup	Kurang
1.	STKIP Al Maksum memberikan kepastian informasi sistem perkuliahan dalam bentuk buku panduan perkuliahan	73	21	4	0
2.	STKIP Al Maksum memberikan kepastian informasi akademik dan pelayanan non akademik dalam bentuk website (<i>online</i>)	83	12	3	0
3.	STKIP Al Maksum secara terbuka memberikan informasi dan pelayanan baik akademik maupun non akademik	74	21	3	0
4.	STKIP Al Maksum membuka layanan pengaduan bagi mahasiswa yang memiliki permasalahan	76	18	4	0
5.	STKIP Al Maksum berusaha memberikan respon positif setiap pengaduan mahasiswa	72	23	3	0
6.	STKIP Al Maksum berusaha secara transparan dalam menjelaskan penggunaan dana kemahasiswaan	90	7	1	0
Total		468	102	18	0
Persenatse		79,59%	17,35%	3,06%	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	71	24	3	0
2.	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa	71	24	3	0
3.	STKIP Al Maksum memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling	63	32	3	0
4.	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah	73	22	3	0
5.	Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa	69	26	3	0
6.	STKIP Al Maksum berusaha memahami minat dan Bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya	67	28	3	0
Total		414	156	18	0
Persenatse		70,41%	26,53%	3%	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	85	12	1	0
2	Ruang kuliah sejuk dan nyaman	86	10	2	0
3	Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah.	83	14	1	0
4	STKIP Al Maksum mempunyai perpustakaan yang lengkap	88	8	2	0
5	Laboratorium, yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa (komputer)	82	14	2	0
6	Ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan STKIP Al Maksum	83	12	3	0
7	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih	80	16	2	0
8	Fasilitas ibadah STKIP Al Maksum yang dapat dipergunakan oleh STKIP Al Maksum	85	10	3	0
Total		672	96	16	0
Persenatse		85,71%	12,24%	2,04%	0,00%

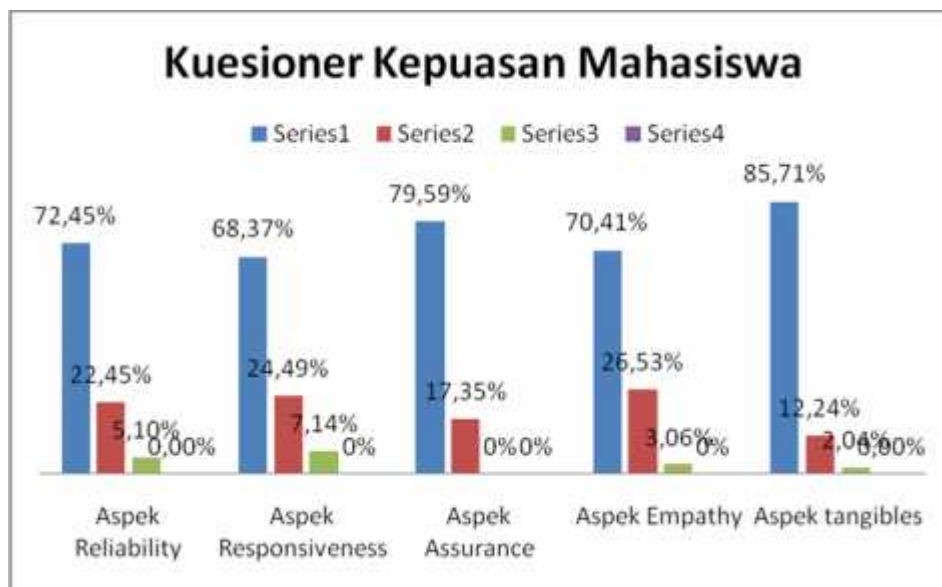


Diagram Hasil Kuisisioner Kepuasan Mahasiswa

Diagram diatas menunjukkan bahwa sebaran jawaban responden (98 Mahasiswa prodi S-1 PGSD) 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 72,45% menjawab “sangat baik”, sebanyak 22,45%% menjawab “baik”, dan 5,10% menjawab “cukup baik”, (aspek responsive) sebanyak 68,37% menjawab “sangat baik”, sebanyak 24,49% menjawab “baik, dan 7,14% menjawab “cukup baik”, (aspek assurances) sebanyak 79,59% menjawab “sangat baik”, sebanyak 17,35% menjawab “baik, dan 3,06% menjawab “cukup baik”, (Aspek Empathy) sebanyak 70,41% menjawab “sangat baik”, sebanyak 26,53% menjawab “baik, dan 3% menjawab “cukup baik”, (aspek tengible) sebanyak 85,71% menjawab “sangat baik”, sebanyak 12,24% menjawab “baik dan 2,04% menjawab “cukup 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 kuisisioner kepuasan mahasiswa ini dibuat, semoga dapat berguna untuk kampus kedepannya.