

**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 PENDIDIKAN IPA TAHUN 2018/2019

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

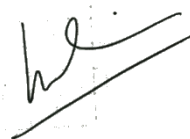
Stabat, 21 Agustus 2019

Ketua SPMI



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

Kaprodi S-1 PENDIDIKAN IPA



Unita Sukma, 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 Maksu. 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 Maksu. 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.,M.Pd

**LAPORAN KUESIONER KEPUASAN MAHASISWA
PRODI S-1 PENDIDIKAN IPA
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 PENDIDIKAN IPA STKIP Al Maksum dengan jumlah responden sebanyak 6 responden.

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

| No. | Pernyataan | Pilihan Jawaban | | | |
|-------------------|---|-----------------|---------------|--------------|--------------|
| | | Sangat baik | Baik | Cukup | Kurang |
| 1. | Kejelasan materi perkuliahan diberikan dosen | 50% | 50% | 0% | 0% |
| 2. | Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab | 67% | 33% | 0% | 0% |
| 3. | Bahan ajar suplemen (hangout, modul, dll) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi Perkuliahan | 50% | 50% | 0% | 0% |
| 4. | Dosen mengembalikan hasil ujian/tugas dengan nilai yang obyektif | 33% | 67% | 0% | 0% |
| 5. | Dosen datang tepat waktu | 67% | 33% | 0% | 0% |
| 6. | Dosen memadai sesuai dengan bidang keahliannya | 67% | 33% | 0% | 0% |
| 7. | Satuan Acara Perkuliahan yang dibuat dosen | 67% | 33% | 0% | 0% |
| 8. | Kemampuan staf akademik untuk administrasi kemahasiswaan | 50% | 50% | 0% | 0% |
| 9. | Kualitas layanan staf akademik untuk kepentingan mahasiswa | 50% | 50% | 0% | 0% |
| Total | | 500% | 400% | 0% | 0% |
| Persentase | | 55,56% | 44,44% | 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 | 50% | 50% | 0% | 0% |
| 2. | STKIP Al Maksu membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik | 50% | 50% | 0% | 0% |
| 3. | Pimpinan STKIP Al Maksu beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi | 50% | 50% | 0% | 0% |
| 4. | STKIP Al Maksu memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit | 67% | 33% | 0% | 0% |
| 5. | STKIP Al Maksu memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan | 67% | 33% | 0% | 0% |
| Total | | 283% | 76% | 0% | 0% |
| Persenatse | | 56,67% | 43,33% | 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 | 50% | 50% | 0% | 0% |
| 2. | STKIP Al Maksu memberikan kepastian informasi akademik dan pelayanan non akademik dalam bentuk website (<i>online</i>) | 50% | 50% | 0% | 0% |
| 3. | STKIP Al Maksu secara terbuka memberikan informasi dan pelayanan baik akademik maupun non akademik | 67% | 33% | 0% | 0% |
| 4. | STKIP Al Maksu membuka layanan pengaduan bagi mahasiswa yang memiliki permasalahan | 50% | 50% | 0% | 0% |
| 5. | STKIP Al Maksu berusaha memberikan respon positif setiap pengaduan mahasiswa | 67% | 33% | 0% | 0% |
| 6. | STKIP Al Maksu berusaha secara transparan dalam menjelaskan penggunaan dana kemahasiswaan | 67% | 33% | 0% | 0% |
| Total | | 350% | 250% | 0% | 0% |
| Persenatse | | 58,33% | 41,67% | 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 | 50% | 50% | 0% | 0% |
| 2. | Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa | 50% | 50% | 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 | 50% | 50% | 0% | 0% |
| 5. | Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa | 50% | 50% | 0% | 0% |
| 6. | STKIP Al Maksum berusaha memahami minat dan Bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya | 50% | 50% | 0% | 0% |
| Total | | 300% | 300% | 0% | 0% |
| Persenatse | | 50,00% | 50,00% | 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 | 0% | 100% | 0% | 0% |
| 2. | Ruang kuliah sejuk dan nyaman | 33% | 67% | 0% | 0% |
| 3. | Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah. | 33% | 67% | 0% | 0% |
| 4. | STKIP Al Maksum mempunyai perpustakaan yang lengkap | 33% | 67% | 0% | 0% |
| 5. | Laboratorium, yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa (komputer) | 33% | 67% | 0% | 0% |
| 6. | Ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan STKIP Al Maksum | 67% | 33% | 0% | 0% |
| 7. | Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih | 67% | 33% | 0% | 0% |
| 8. | Fasilitas ibadah STKIP Al Maksum yang dapat dipergunakan oleh STKIP Al Maksum | 67% | 33% | 0% | 0% |
| Total | | 333% | 140% | 0% | 0% |
| Persenatse | | 41,67% | 58,33% | 0,00% | 0,00% |

Tabel Data Mentah Hasil Survey Kepuasan Mahasiswa Prodi S-1 PENDIDIKAN IPA 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 | 3 | 3 | 0 | 0 |
| 2. | Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab | 4 | 2 | 0 | 0 |
| 3. | Bahan ajar suplemen (hangout, modul, dll) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi Perkuliahan | 3 | 3 | 0 | 0 |
| 4. | Dosen mengembalikan hasil ujian/tugas dengan nilai yang obyektif | 2 | 4 | 0 | 0 |
| 5. | Dosen datang tepat waktu | 4 | 2 | 0 | 0 |
| 6. | Dosen memadai sesuai dengan bidang keahliannya | 4 | 2 | 0 | 0 |
| 7. | Satuan Acara Perkuliahan yang dibuat dosen | 4 | 2 | 0 | 0 |
| 8. | Kemampuan staf akademik untuk administrasi kemahasiswaan | 3 | 3 | 0 | 0 |
| 9. | Kualitas layanan staf akademik untuk kepentingan mahasiswa | 3 | 3 | 0 | 0 |
| Total | | 30 | 24 | 0 | 0 |
| Persenatse | | 55,56% | 44,44% | 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 | 3 | 3 | 0 | 0 |
| 2. | STKIP Al Maksu membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik | 3 | 3 | 0 | 0 |
| 3. | Pimpinan STKIP Al Maksu beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi | 3 | 3 | 0 | 0 |
| 4. | STKIP Al Maksu memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit | 4 | 2 | 0 | 0 |
| 5. | STKIP Al Maksu memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan | 4 | 2 | 0 | 0 |
| Total | | 17 | 13 | 0 | 0 |
| Persenatse | | 56,67% | 43,33% | 0% | 0% |

3. Aspek Assurance (Kepastian)

| No. | Pernyataan | Pilihan Jawaban | | | |
|-------------------|---|-----------------|---------------|-----------|-----------|
| | | Sangat baik | Baik | Cukup | Kurang |
| 1. | STKIP AI Maksum memberikan kepastian informasi sistem perkuliahan dalam bentuk buku panduan perkuliahan | 3 | 3 | 0 | 0 |
| 2. | STKIP AI Maksum memberikan kepastian informasi akademik dan pelayanan non akademik dalam bentuk website (<i>online</i>) | 3 | 3 | | 0 |
| 3. | STKIP AI Maksum secara terbuka memberikan informasi dan pelayanan baik akademik maupun non akademik | 4 | 2 | 0 | 0 |
| 4. | STKIP AI Maksum membuka layanan pengaduan bagi mahasiswa yang memiliki permasalahan | 3 | 3 | 0 | 0 |
| 5. | STKIP AI Maksum berusaha memberikan respon positif setiap pengaduan mahasiswa | 4 | 2 | 0 | 0 |
| 6. | STKIP AI Maksum berusaha secara transparan dalam menjelaskan penggunaan dana kemahasiswaan | 4 | 2 | 0 | 0 |
| Total | | 21 | 15 | 0 | 0 |
| Persenatse | | 58,33% | 41,67% | 0% | 0% |

4. Aspek Empathy (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)

| No. | Pernyataan | Pilihan Jawaban | | | |
|-------------------|--|-----------------|---------------|-----------|-----------|
| | | Sangat baik | Baik | Cukup | Kurang |
| 1. | Kepedulian STKIP AI Maksum dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa | 3 | 3 | 0 | 0 |
| 2. | Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa | 3 | 3 | 0 | 0 |
| 3. | STKIP AI Maksum memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling | 3 | 3 | 0 | 0 |
| 4. | Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah | 3 | 3 | 0 | 0 |
| 5. | Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa | 3 | 3 | 0 | 0 |
| 6. | STKIP AI Maksum berusaha memahami minat dan Bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya | 3 | 3 | 0 | 0 |
| Total | | 18 | 18 | 0 | 0 |
| Persenatse | | 50,00% | 50,00% | 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 | 0 | 6 | 0 | 0 |
| 2 | Ruang kuliah sejuk dan nyaman | 2 | 4 | 0 | 0 |
| 3 | Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah. | 2 | 4 | 0 | 0 |
| 4 | STKIP AI Maksum mempunyai perpustakaan yang lengkap | 2 | 4 | 0 | 0 |
| 5 | Laboratorium, yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa (komputer) | 2 | 4 | 0 | 0 |
| 6 | Ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan STKIP AI Maksum | 4 | 2 | 0 | 0 |
| 7 | Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih | 4 | 2 | 0 | 0 |
| 8 | Fasilitas ibadah STKIP AI Maksum yang dapat dipergunakan oleh STKIP AI Maksum | 4 | 2 | 0 | 0 |
| Total | | 20 | 28 | 0 | 0 |
| Persenatse | | 41,67% | 58,33% | 0,00% | 0,00% |

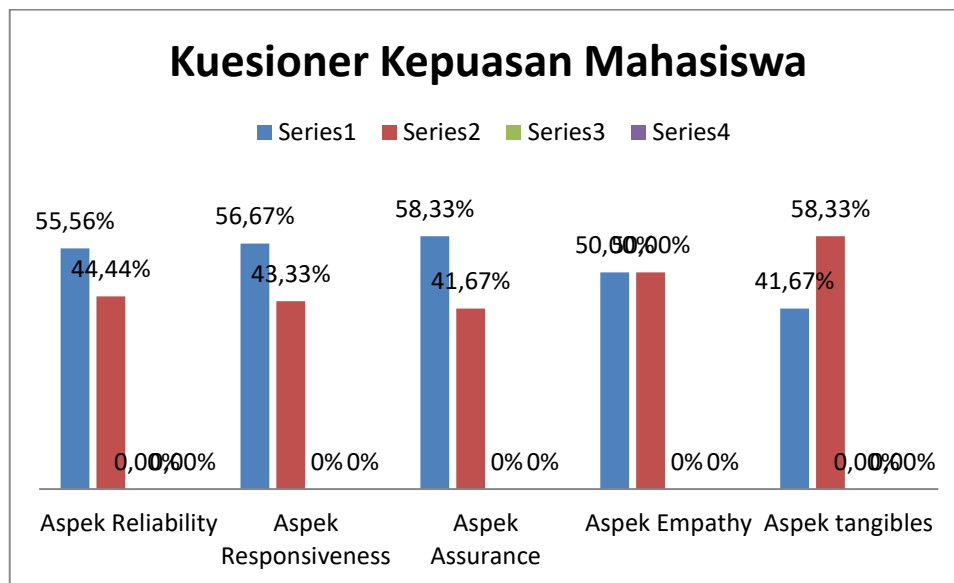


Diagram Hasil Kuisisioner Kepuasan Mahasiswa

Diagram diatas menunjukkan bahwa sebaran jawaban responden (6 Mahasiswa prodi S1-Pendidikan IPA) 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 55,56% menjawab “sangat baik”, dan sebanyak 44,44% menjawab “baik”, (aspek responsive) sebanyak 55,67% menjawab “sangat baik”, dan sebanyak 43,33% menjawab “baik, (aspek assurances) sebanyak 58,33% menjawab “sangat baik”, dan sebanyak 41,67% menjawab “baik, (Aspek Empathy) sebanyak 50,00% menjawab “sangat baik”, dan sebanyak 50,00% menjawab “baik, (aspek tengible) sebanyak 41,67% menjawab “sangat baik”, dan sebanyak 58,33% 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 kuisisioner kepuasan mahasiswa ini dibuat, semoga dapat berguna untuk kampus kedepannya.