

**LAPORAN MONITORING EVALUASI  
KEPUASAN MAHASISWA TAHUN 2019/2020**



**SEKOLAH TINGGI ILMU KEGURUAN DAN ILMU  
PENDIDIKAN (STKIP) AL MAKSUM  
2019/2020**

## LEMBAR PENGESAHAN

### LAPORAN KUISIONER KEPUASAN MAHASISWA PROGRAM STUDI S-1 PENDIDIKAN IPA TAHUN 2019/2020

Revisi	:	00
Tanggal	:	26 Agustus 2020
Dikendalikan Oleh	:	Ketua SPMI STKIP Al Maksum

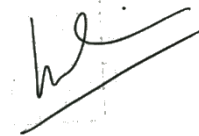
Stabat, 26 Agustus 2020

**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 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 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, 26 Agustus 2020

Ketua SPMI



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

# **LAPORAN KUESIONER KEPUASAN MAHASISWA PRODI S-1 PENDIDIKAN IPA**

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan publik kepada mahasiswa di STKIP Al Maksu 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 Maksu, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan berupa Evaluasi kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa layanan di STKIP Al Maksu. 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 Maksu.

## **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 AI Maksu

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

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		Sangat baik	Baik	Cukup	Kurang
1.	Kejelasan materi perkuliahan diberikan dosen	83%	17%	0%	0%
2.	Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab	71%	29%	0%	0%
3.	Bahan ajar suplemen (hangout, modul, dll) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi Perkuliahan	63%	37%	0%	0%
4.	Dosen mengembalikan hasil ujian/tugas dengan nilai yang obyektif	69%	31%	0%	0%
5.	Dosen datang tepat waktu	66%	34%	0%	0%
6.	Dosen memadai sesuai dengan bidang keahliannya	60%	40%	0%	0%
7.	Satuan Acara Perkuliahan yang dibuat dosen	57%	43%	0%	0%
8.	Kemampuan staf akademik untuk administrasi kemahasiswaan	69%	31%	0%	0%
9.	Kualitas layanan staf akademik untuk kepentingan mahasiswa	63%	37%	0%	0%
<b>Total</b>		<b>600%</b>	<b>300%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>
<b>Persentase</b>		<b>66,67%</b>	<b>33,33%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>

## 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	89%	13%	0%	0%
2.	STKIP Al Maksu membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik	91%	9%	0%	0%
3.	Pimpinan STKIP Al Maksu beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi	57%	75%	0%	0%
4.	STKIP Al Maksu memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit	49%	106%	0%	0%
5.	STKIP Al Maksu memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan	54%	84%	0%	0%
<b>Total</b>		<b>340%</b>	<b>287%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>
<b>Persenatse</b>		<b>68,00%</b>	<b>32,00%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>

## 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	54%	46%	0%	0%
2.	STKIP Al Maksu memberikan kepastian informasi akademik dan pelayanan non akademik dalam bentuk website ( <i>online</i> )	66%	34%	0%	0%
3.	STKIP Al Maksu secara terbuka memberikan informasi dan pelayanan baik akademik maupun non akademik	51%	49%	0%	0%
4.	STKIP Al Maksu membuka layanan pengaduan bagi mahasiswa yang memiliki permasalahan	57%	43%	0%	0%
5.	STKIP Al Maksu berusaha memberikan respon positif setiap pengaduan mahasiswa	54%	46%	0%	0%
6.	STKIP Al Maksu berusaha secara transparan dalam menjelaskan penggunaan dana kemahasiswaan	46%	54%	0%	0%
<b>Total</b>		<b>329%</b>	<b>271%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>
<b>Persenatse</b>		<b>54,76%</b>	<b>45,24%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>

**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	26%	74%	0%	0%
2.	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa	29%	71%	0%	0%
3.	STKIP Al Maksum memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling	40%	60%	0%	0%
4.	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah	40%	60%	0%	0%
5.	Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa	26%	74%	0%	0%
6.	STKIP Al Maksum berusaha memahami minat dan Bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya	9%	91%	0%	0%
<b>Total</b>		<b>169%</b>	<b>431%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>
<b>Persenatse</b>		<b>28,10%</b>	<b>71,90%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>

**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	86%	14%	0%	0%
2.	Ruang kuliah sejuk dan nyaman	83%	17%	0%	0%
3.	Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah.	77%	23%	0%	0%
4.	STKIP Al Maksum mempunyai perpustakaan yang lengkap	86%	14%	0%	0%
5.	Laboratorium, yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa (komputer)	66%	34%	0%	0%
6.	Ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan STKIP Al Maksum	37%	63%	0%	0%
7.	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih	40%	60%	0%	0%
8.	Fasilitas ibadah STKIP Al Maksum yang dapat dipergunakan oleh STKIP Al Maksum	66%	34%	0%	0%
<b>Total</b>		<b>540%</b>	<b>48%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>
<b>Persenatse</b>		<b>67,50%</b>	<b>32,50%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>

Tabel Data Mentah Hasil Survey Kepuasan Mahasiswa Prodi S-1 PENDIDIKAN IPA 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	29	6	0	0
2.	Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab	25	10	0	0
3.	Bahan ajar suplemen (hangout, modul, dll) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi Perkuliahan	22	13	0	0
4.	Dosen mengembalikan hasil ujian/tugas dengan nilai yang obyektif	24	11	0	0
5.	Dosen datang tepat waktu	23	12	0	0
6.	Dosen memadai sesuai dengan bidang keahliannya	21	14	0	0
7.	Satuan Acara Perkuliahan yang dibuat dosen	20	15	0	0
8.	Kemampuan staf akademik untuk administrasi kemahasiswaan	24	11	0	0
9.	Kualitas layanan staf akademik untuk kepentingan mahasiswa	22	13	0	0
<b>Total</b>		210	105	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Persenatse</b>		<b>66,67%</b>	<b>33,33%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>

**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	31	4	0	0
2.	STKIP Al Maksum membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik	32	3	0	0
3.	Pimpinan STKIP Al Maksum beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi	20	15	0	0
4.	STKIP Al Maksum memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit	17	18	0	0
5.	STKIP Al Maksum memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan	19	16	0	0
<b>Total</b>		119	56	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Persenatse</b>		<b>68,00%</b>	<b>32,00%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>



### 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	19	16	0	0
2.	STKIP AI Maksum memberikan kepastian informasi akademik dan pelayanan non akademik dalam bentuk website ( <i>online</i> )	23	12	0	0
3.	STKIP AI Maksum secara terbuka memberikan informasi dan pelayanan baik akademik maupun non akademik	18	17	0	0
4.	STKIP AI Maksum membuka layanan pengaduan bagi mahasiswa yang memiliki permasalahan	20	15	0	0
5.	STKIP AI Maksum berusaha memberikan respon positif setiap pengaduan mahasiswa	19	16	0	0
6.	STKIP AI Maksum berusaha secara transparan dalam menjelaskan penggunaan dana kemahasiswaan	16	19	0	0
<b>Total</b>		115	95	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Persenatse</b>		<b>54,76%</b>	<b>45,24%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>

16

### 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	9	26	0	0
2.	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa	10	25	0	0
3.	STKIP AI Maksum memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling	14	21	0	0
4.	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah	14	21	0	0
5.	Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa	9	26	0	0
6.	STKIP AI Maksum berusaha memahami minat dan Bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya	3	32	0	0
<b>Total</b>		59	151	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Persenatse</b>		<b>28,10%</b>	<b>71,90%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>

**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	30	5	0	0
2	Ruang kuliah sejuk dan nyaman	29	6	0	0
3	Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah.	27	8	0	0
4	STKIP AI Maksum mempunyai perpustakaan yang lengkap	30	5	0	0
5	Laboratorium, yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa (komputer)	23	12	0	0
6	Ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan STKIP AI Maksum	13	22	0	0
7	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih	14	21	0	0
8	Fasilitas ibadah STKIP AI Maksum yang dapat dipergunakan oleh STKIP AI Maksum	23	12	0	0
<b>Total</b>		189	91	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Persentase</b>		<b>67,50%</b>	<b>32,50%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>

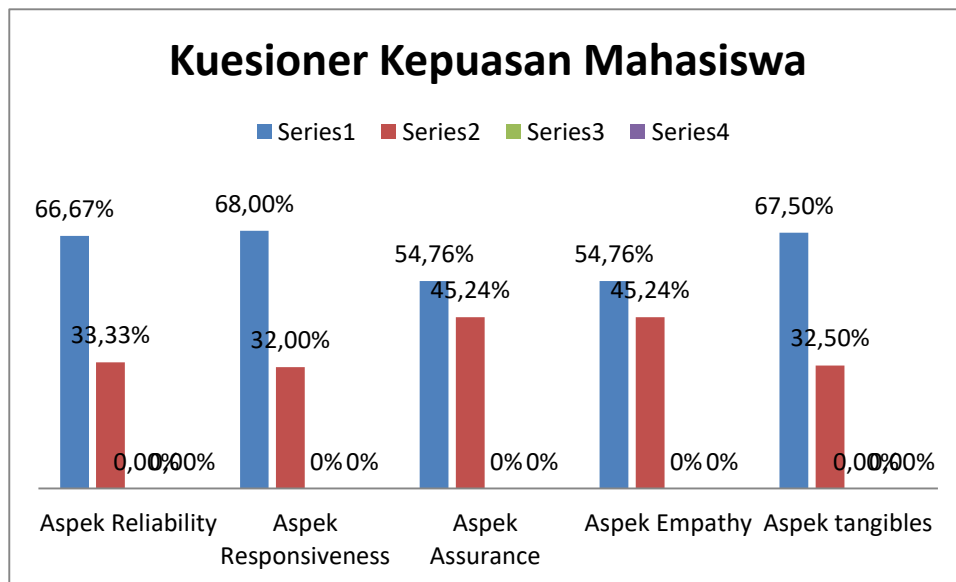


Diagram Hasil Kuisisioner Kepuasan Mahasiswa

Diagram diatas menunjukkan bahwa sebaran jawaban responden (35 Mahasiswa prodi S-I PENDIDIKAN IPA) persepsi kualitas dan kepuasan terhadap fasilitas pembelajaran yang dilakukan oleh Dosen dan Staf Akademik yang ada di S-1 PENDIDIKAN IPA kepada mahasiswa (aspek realibility) sebanyak 66,67% menjawab “sangat baik”, dan sebanyak 33,33% menjawab “baik”, (aspek responsive) sebanyak 68,00% menjawab “sangat baik”, dan sebanyak 32,00% menjawab “baik, (aspek assurances) sebanyak 54,76% menjawab “sangat baik”, dan sebanyak 45,24% menjawab “baik, (aspek emphaty) sebanyak 54,76% menjawab “sangat baik”, dan sebanyak 45,24% menjawab “baik (aspek tengible) sebanyak 67,50% menjawab “sangat baik”, dan sebanyak 32,50% 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.