

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 PIPA TAHUN 2020/2021

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

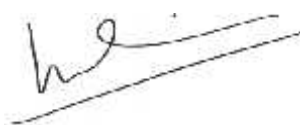
Stabat, 16 Juli 2021

Ketua SPMI



Fernando De Napoli Marpaung, S.S., M.Pd

Kaprodi S-1 PIPA



Unita Sukma Zuliani, S.Si., M.Pd

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa sehingga laporan monev Layanan Kepuasan Mahasiswa pada Tahun Akademik 2020/2021 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



Fernando De Napoli Marpaung, S.S.,M.Pd

LAPORAN KUESIONER KEPUASAN MAHASISWA PRODI S-1 PIPA

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 PIPA 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	89%	11%	0%	0%
2.	Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab	82%	18%	0%	0%
3.	Bahan ajar suplemen (hangout, modul, dll) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi Perkuliahan	76%	24%	0%	0%
4.	Dosen mengembalikan hasil ujian/tugas dengan nilai yang obyektif	80%	20%	0%	0%
5.	Dosen datang tepat waktu	78%	22%	0%	0%
6.	Dosen memadai sesuai dengan bidang keahliannya	75%	25%	0%	0%
7.	Satuan Acara Perkuliahan yang dibuat dosen	73%	27%	0%	0%
8.	Kemampuan staf akademik untuk administrasi kemahasiswaan	80%	20%	0%	0%
9.	Kualitas layanan staf akademik untuk kepentingan mahasiswa	76%	24%	0%	0%
Total		709%	191%	0%	0%
Persentase		78,70%	21,30%	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	93%	8%	0%	0%
2.	STKIP Al Maksu membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik	95%	6%	0%	0%
3.	Pimpinan STKIP Al Maksu beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi	73%	38%	0%	0%
4.	STKIP Al Maksu memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit	67%	49%	0%	0%
5.	STKIP Al Maksu memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan	71%	41%	0%	0%
Total		398%	141%	0%	0%
Persenatse		79,16%	20,84%	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	71%	41%	0%	0%
2.	STKIP Al Maksu memberikan kepastian informasi akademik dan pelayanan non akademik dalam bentuk website (<i>online</i>)	78%	28%	0%	0%
3.	STKIP Al Maksu secara terbuka memberikan informasi dan pelayanan baik akademik maupun non akademik	69%	45%	0%	0%
4.	STKIP Al Maksu membuka layanan pengaduan bagi mahasiswa yang memiliki permasalahan	73%	38%	0%	0%
5.	STKIP Al Maksu berusaha memberikan respon positif setiap pengaduan mahasiswa	71%	41%	0%	0%
6.	STKIP Al Maksu berusaha secara transparan dalam menjelaskan penggunaan dana kemahasiswaan	65%	53%	0%	0%
Total		427%	245%	0%	0%
Persenatse		71,28%	28,72%	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	53%	47%	0%	0%
2.	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa	55%	45%	0%	0%
3.	STKIP Al Maksum memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling	62%	38%	0%	0%
4.	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah	62%	38%	0%	0%
5.	Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa	53%	47%	0%	0%
6.	STKIP Al Maksum berusaha memahami minat dan Bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya	42%	58%	0%	0%
Total		325%	275%	0%	0%
Persenatse		54,34%	45,66%	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	42%	139%	0%	0%
2.	Ruang kuliah sejuk dan nyaman	51%	96%	0%	0%
3.	Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah.	36%	175%	0%	0%
4.	STKIP Al Maksum mempunyai perpustakaan yang lengkap	36%	175%	0%	0%
5.	Laboratorium, yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa (komputer)	42%	139%	0%	0%
6.	Ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan STKIP Al Maksum	51%	96%	0%	0%
7.	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih	56%	77%	0%	0%
8.	Fasilitas ibadah STKIP Al Maksum yang dapat dipergunakan oleh STKIP Al Maksum	49%	104%	0%	0%
Total		364%	120%	0%	0%
Persenatse		45,40%	54,60%	0,00%	0,00%

Tabel Data Mentah Hasil Survey Kepuasan Mahasiswa Prodi S-1 PIPA 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	49	6	0	0
2.	Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab	45	10	0	0
3.	Bahan ajar suplemen (hangout, modul, dll) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi Perkuliahan	42	13	0	0
4.	Dosen mengembalikan hasil ujian/tugas dengan nilai yang obyektif	44	11	0	0
5.	Dosen datang tepat waktu	43	12	0	0
6.	Dosen memadai sesuai dengan bidang keahliannya	41	14	0	0
7.	Satuan Acara Perkuliahan yang dibuat dosen	40	15	0	0
8.	Kemampuan staf akademik untuk administrasi kemahasiswaan	44	11	0	0
9.	Kualitas layanan staf akademik untuk kepentingan mahasiswa	42	13	0	0
Total		390	105	0	0
Persenatse		78,70%	21,30%	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	51	4	0	0
2.	STKIP Al Maksum membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik	52	3	0	0
3.	Pimpinan STKIP Al Maksum beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi	40	15	0	0
4.	STKIP Al Maksum memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit	37	18	0	0
5.	STKIP Al Maksum memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan	39	16	0	0
Total		219	56	0	0
Persenatse		79,16%	20,84%	0%	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	39	16	0	0
2.	STKIP Al Maksum memberikan kepastian informasi akademik dan pelayanan non akademik dalam bentuk website (<i>online</i>)	43	12		0
3.	STKIP Al Maksum secara terbuka memberikan informasi dan pelayanan baik akademik maupun non akademik	38	17	0	0
4.	STKIP Al Maksum membuka layanan pengaduan bagi mahasiswa yang memiliki permasalahan	40	15	0	0
5.	STKIP Al Maksum berusaha memberikan respon positif setiap pengaduan mahasiswa	39	16	0	0
6.	STKIP Al Maksum berusaha secara transparan dalam menjelaskan penggunaan dana kemahasiswaan	36	19	0	0
Total		235	95	0	0
Persenatse		71,28%	28,72%	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	29	26	0	0
2.	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa	30	25	0	0
3.	STKIP Al Maksum memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling	34	21	0	0
4.	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah	34	21	0	0
5.	Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa	29	26	0	0
6.	STKIP Al Maksum berusaha memahami minat dan Bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya	23	32	0	0
Total		179	151	0	0
Persenatse		54,34%	45,66%	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	23	32	0	0
2	Ruang kuliah sejuk dan nyaman	28	27	0	0
3	Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah.	20	35	0	0
4	STKIP AI Maksum mempunyai perpustakaan yang lengkap	20	35	0	0
5	Laboratorium, yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa (komputer)	23	32	0	0
6	Ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan STKIP AI Maksum	28	27	0	0
7	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih	31	24	0	0
8	Fasilitas ibadah STKIP AI Maksum yang dapat dipergunakan oleh STKIP AI Maksum	27	28	0	0
Total		200	240	0	0
Persenatse		45,40%	54,60%	0,00%	0,00%

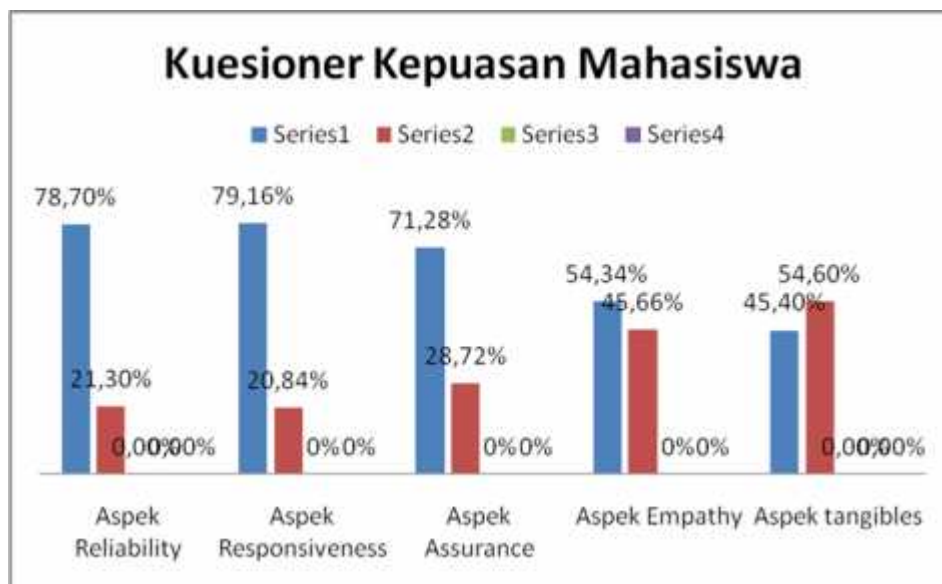


Diagram Hasil Kuisisioner Kepuasan Mahasiswa

Diagram diatas menunjukkan bahwa sebaran jawaban responden (55 Mahasiswa prodi S-I PIPA) persepsi kualitas dan kepuasan terhadap fasilitas pembelajaran yang dilakukan oleh Dosen dan Staf Akademik yang ada di S-1 PIPA kepada mahasiswa (aspek realibility) sebanyak 78,70% menjawab “sangat baik”, dan sebanyak 21,30% menjawab “baik”, (aspek responsive) sebanyak 79,16% menjawab “sangat baik”, dan sebanyak 20,84% menjawab “baik, (aspek assurances) sebanyak 71,28% menjawab “sangat baik”, dan sebanyak 28,72% menjawab “baik, (aspek emphaty) sebanyak 54,34% menjawab “sangat baik”, dan sebanyak 45,66% menjawab “baik (aspek tengible) sebanyak 45,40% menjawab “sangat baik”, dan sebanyak 54,60% 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.