

**LAPORAN HASIL MONITORING DAN EVALUASI
KEPUASAAN MAHASISWA**

TAHUN AJARAN GASAL 2019/2020



**GUGUS KENDALI MUTU FAKULTAS TEKNIK DAN KEJURUAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**

2019

LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN MONEV KEPUASAN MAHASISWA
FAKULTAS TEKNIK DAN KEJURUAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA

Kode Dokumen	: LAP/monev-kepuasaan mahasiswa/FTK/04/2019
Revisi	:
Tanggal	: 27 Desember 2019
Dijjukan oleh	Ketua GKM  Dr. phill., Dessy Seri Wahyuni, M.Eng
Dikendalikan oleh	Wakil Dekan 1  Dr. Ketut Agustini, S.Si.,M.Si
Disetujui oleh	 Dekan FTK  Dr. I Gede Sudirtha, S.Pd.,M.Pd

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	2
KATA PENGANTAR	3
BAB I. PENDAHULUAN	5
BAB II. HASIL MONITORING DAN EVALUASI	12
BAB III. KESIMPULAN	14
BAB IV. REKOMENDASI	15

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keberhasilan perguruan tinggi dalam mencapai visi dan misi, salah satunya ditentukan oleh kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan perguruan tinggi. Hal ini dikarenakan mahasiswa selain berperan sebagai input, mereka juga adalah pelanggan (konsumen) yang memanfaatkan jasa perguruan tinggi. Karenanya dalam konsep pelayanan, kepuasan mahasiswa menjadi penting. Pada saat ini, kualitas pelayanan perguruan tinggi terhadap mahasiswa dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif perguruan tinggi. Jika kualitas pelayanan buruk dan kepuasan mahasiswa terhadap layanan perguruan tinggi kurang memuaskan, maka dalam jangka panjang daya saing perguruan tinggi akan melemah dan sulit berkembang. Namun, pelayanan berkualitas oleh perguruan tinggi bukan pekerjaan mudah, karena melibatkan banyak aspek seperti pola penyelenggaraan (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan yang jelas. Survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan non akademik ini dilakukan untuk menjaring tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh FTK Undiksha. Hasil survey ini akan menjadi masukan bagi perbaikan maupun peningkatan kualitas pelayanan FTK Undiksha di masa selanjutnya.

Berdasarkan hal-hal tersebut di atas, Fakultas Teknik dan Kejuruan perlu melakukan monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa untuk semua program studi guna menjamin mutu pelayanan akademik dan non akademik.

1.2. Tinjauan Teoritis

Kualitas pelayanan memiliki beberapa dimensi atau unsur kualitas pelayanan yaitu:

1. Tangibles adalah bukti konkret kemampuan suatu perguruan tinggi untuk menampilkan yang terbaik bagi mahasiswa, baik dari sisi fisik tampilan bangunan, fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, hingga penampilan dosen dan tenaga kependidikan.

2. Reliability adalah kemampuan perguruan tinggi untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan mahasiswa terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik, dan lain sebagainya.

3. Responsiveness adalah tanggap memberikan pelayanan yang cepat atau responsif serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti.

4. Assurance adalah jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun tenaga kependidikan, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya terhadap tenaga kependidikan.

5. Empathy adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada mahasiswa, hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan mahasiswa secara akurat dan spesifik.

Kelima dimensi kualitas pelayanan ini sejatinya harus benar-benar diterapkan oleh fakultas dalam memberikan layanan terhadap mahasiswa.

1.3. Metode Survey

Survey merupakan salah satu jenis penelitian yang digunakan untuk meneliti gejala suatu kelompok atau perilaku individu. Dalam survey, penggalan data umumnya menggunakan kuesioner sebagai alat pengambil data dengan tujuan untuk mengetahui: siapa,

apa yang responden pikirkan, rasakan, atau kecenderungan suatu tindakan. Populasi survey adalah mahasiswa FTK sebanyak 30 orang mahasiswa yang dijudisium pada bulan November, tersebar dalam 9 prodi yang ada di fakultas FTK. Sampel yang digunakan adalah sampel jenuh karena semua populasi digunakan sebagai sampel. Sehingga total sampel berjumlah 30 orang. Dari 30 sampel, jumlah angket yang dikembalikan sebanyak 30 orang, sehingga sampel akhir yang dipergunakan adalah 30 orang dengan ukuran tingkat kesalahan 5% (0,05).

1.4. Tujuan Monitoring dan Evaluasi

Berdasarkan pada latar belakang masalah yang ada maka tujuan dari monev ini adalah sebagai berikut:

- a. untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik
- b. Pedoman pimpinan perguruan tinggi mulai dari ketua program studi hingga rektor dalam memonitor dan mengevaluasi pelayanan yang diberikan

1.5. Tempat dan Waktu Pelaksanaan Kegiatan

Monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa Fakultas Teknik dan Kejuruan ini dilaksanakan di lingkungan internal Fakultas Teknik dan Kejuruan Universitas Pendidikan Ganesha yang melibatkan mahasiswa yang lulus di bulan November dari setiap Program Studi. Kegiatan ini dimulai dari tanggal 18 November sampai dengan 22 November 2019 di Fakultas Teknik dan Kejuruan, dengan menyusun instrument monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa. Pelaksanaan pengambilan data dan entri data dilakukan pada saat judisium mahasiswa FTK di bulan November semester gasal tahun ajaran 2019/2020.

1.6. Komponen Aspek Pengukuran

Monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa Fakultas Teknik dan Kejuruan ini dilaksanakan di lingkungan internal Fakultas Teknik dan Kejuruan Universitas Pendidikan Ganesha yang melibatkan mahasiswa yang lulus di bulan November dari setiap Program Studi. Monev ini juga ditujukan untuk mengidentifikasi serta menemukan keberlangsungan pelayanan yang baik dan sesuai dengan kaidah (*good practices*) dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dosen dan staf pegawai di Fakultas Teknik dan Kejuruan. Pengukuran monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa Fakultas Teknik dan Kejuruan didasarkan pada 5 komponen, yaitu:

1. Reliability (keandalan)
2. Responsiveness (daya tanggap)
3. Assurance (kepastian)
4. Empathy (empati)
5. Tangible (nyata)

Kelima komponen tersebut di atas menjadi indikator kuesioner pengukuran monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa. Pernyataan untuk mengukur monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa Fakultas Teknik dan Kejuruan Undiksha terdiri dari:

Tabel 01. Keandalan (*reliability*): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan.

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	Kejelasan materi perkuliahan diberikan dosen					
2	Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab					
3	Bahan ajar suplemen (handout, modul, dll) telah diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan					

4	Dosen mengembalikan hasil ujian/tugas dengan nilai yang obyektif					
5	Dosen datang tepat waktu					
6	Dosen memadai sesuai dengan bidang keahliannya					
7	Satuan Acara Perkuliahan/Rencana Perkuliahan Semester yang dibuat dosen relevan					
8	Kemampuan staf akademik untuk melayani administrasi mahasiswa					
9	Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa					

Tabel 02. Daya tanggap (*responsiveness*): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	FTK/Prodi menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa					
2	FTK/Prodi menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu					
3	FTK/Prodi membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik					
4	Pimpinan FTK/Prodi beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi					
5	FTK/Prodi memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit					
6	FTK/Prodi memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan					

Tabel 03. Kepastian (*assurance*): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	Staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan					
2	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh FTK/Prodi melalui dosen PA (Pembimbing Akademik).					

3	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh FTK/Prodi melalui dosen bimbingan konseling					
4	Setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan pada mahasiswa					
5	Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran					
6	Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan FTK/Prodi dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali					

Tabel 04. Empati (*empathy*): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	Kepedulian FTK/Prodi dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa					
2	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orangtua wali mahasiswa					
3	Fakultas/Prodi memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling					
4	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah					
5	Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa					
6	FTK/Prodi berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya					

Tabel 05. *Tangible*: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	Ruang kuliah tertata dengan bersih, dan rapi					
2	Ruang kuliah sejuk dan nyaman					
3	Sarana pembelajaran tersedia di ruang kuliah.					
4	Fakultas/Prodi mempunyai					

	perpustakaan yang lengkap secara terpusat di Lembaga Undiksha					
5	Laboratorium, bengkel yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa (IPA, Teknik, bahasa, komputer dan lain-lain)					
6	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih					
7	Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa di Fakultas/Prodi					

Keterangan:

- 1 = Tidak Memuaskan
- 2 = Kurang Memuaskan
- 3 = Cukup Memuaskan
- 4 = Memuaskan
- 5 = Sangat Memuaskan

BAB II

HASIL MONITORING DAN EVALUASI

2.1. Hasil Monev Kepuasan Mahasiswa

Berikut ini akan disajikan analisis monev kepuasan mahasiswa FTK undiksha, periode bulan November, adalah sebagai berikut.

Tabel 06. Rekap Analisis Monev Kepuasan Mahasiswa

No.	Indikator	Skor	Rata-rata
1	Reliability (keandalan)	37,90	4,21
2	Responsiveness (daya tanggap)	24,55	4,10
3	Assurance (kepastian)	24,80	4,13
4	Empathy (empati)	24,35	4,06
5	Tangible (nyata)	26,00	3,71
JUMLAH		27,52	4,04

Tabel 07. Skala Penilaian

Rentang Skor	Klasifikasi/Predikat
4 - 5	Sangat Memuaskan
3 - 3,9	Memuaskan
2,35 - 2,9	Cukup
1,68 - 2,34	Tidak Memuaskan
0 - 1,67	Sangat Tidak Memuaskan

Berdasarkan Tabel 06 dan 07 di atas, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan layanan akademik dan non akademik yang sudah dijalankan oleh dosen dan pegawai di FTK Undiksha sangat memuaskan dengan skor 4,05.

Apabila dilihat pada Tabel 06, skor pada indikator Tangible (nyata) sebesar 3,71, hal ini dikarenakan banyak mahasiswa yang menjawab pernyataan dengan skor 3 dan 4. Hal

yang perlu ditingkatkan pada poin ini adalah penataan ruang kuliah, sarana yang tersedia pada setiap ruang kuliah, tersedianya perpustakaan di tingkat fakultas, dan kebersihan kamar kecil.

BAB III

KESIMPULAN

Survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan non akademik menunjukkan bahwa rata-rata mahasiswa merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh dosen dan pegawai di FTK Undiksha. Hal ini harus menjadi bahan masukan berharga bagi dosen dan pegawai FTK Undiksha untuk meningkatkan kualitas pelayanan lebih baik.

BAB IV

REKOMENDASI

Berdasarkan pemaparan hasil monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa di atas, dapat diberikan rekomendasi sebagai berikut.

1. Sarana dan prasarana, serta kebersihan ruang kuliah perlu ditingkatkan secara optimal
2. Kebersihan toilet umum perlu ditingkatkan
3. Pengadaan perpustakaan di tingkat fakultas