


**LAPORAN
MONITORING EVALUASI INTERNAL
PELAYANAN KEPADA MAHASISWA
FAKULTAS ILMU KOMPUTER DAN TEKNOLOGI INFORMASI**



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

**BADAN PENJAMINAN MUTU
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
2020**

	UMSU	Waktu Pelaksanaan: Mei 2020
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 1
	KEPUASAN PELAYANAN KEPADA MAHASISWA	Kode Dokumen : FIKTI.BPM.MONEV.07.09

KATA PENGANTAR


Puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah memberi kekuatan, kesehatan dan kelapangan waktu kepada kita semua sehingga Monitoring Evaluasi (Monev) Internal Pelayanan Kepada Mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi (FIKTI-UMSU) ini dapat dilaksanakan dari awal hingga penyusunan laporan. Monev ini merupakan bagian penting dari proses penjaminan mutu internal yang dilaksanakan oleh UMSU.

Pelaksanaan monev ini merupakan bentuk nyata dari komitmen terhadap pentingnya perbaikan dan peningkatan pelayanan kepada mahasiswa secara berkelanjutan. Melalui monev diharapkan dapat diketahui berbagai informasi tentang kualitas pelayanan FIKTI kepada mahasiswa. Berdasarkan informasi ini akan memudahkan fakultas dalam merumuskan kebijakan yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada mahasiswa.

Diakui bahwa pelaksanaan monev ini tidak terlepas dari berbagai kendala, terutama pada saat proses pengumpulan data. Berkat kerja keras dari tim monev serta dukungan dari segenap sivitas akademika, monev ini dapat dilaksanakan dan diselesaikan dengan baik. Atas bantuan dan kerjasama dari berbagai pihak yang telah mendukung kegiatan monev ini, kami ucapkan terima kasih.

Medan, Agustus 2020
Pelaksana

BPM UMSU

	UMSU	Waktu Pelaksanaan: Mei 2020
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 1
	KEPUASAN PELAYANAN KEPADA MAHASISWA	Kode Dokumen : FIKTI.BPM.MONEV.07.09

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tinjauan Teoritis	2
1.3 Tujuan Monev	2
1.4 Waktu Pelaksanaan.....	3
1.5 Aspek – Aspek Yang Dinilai	3
BAB II. METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA.....	4
2.1 Metode.....	4
2.2 Metode Analisis Data	4
2.3 Insrumen Monev.....	5
BAB III. DESKRIPSI HASIL.....	7
3.1 Hasil Monev Pelayanan kepada Mahasiswa	7
3.2 Rencana Tindak Lanjut	8
BAB IV. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	10
4.1 Kesimpulan	10
4.2 Rekomendasi	10

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepuasan adalah hasil evaluasi antara harapan (*perception*) terhadap kualitas layanan dengan kinerja kualitas layanan yang dirasakan (*perceived*) oleh pengguna layanan (konsumen/pelanggan). Kepuasan bersifat individual karena setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan harapannya. Mahasiswa adalah pengguna layanan, baik layanan akademik maupun non akademik. Meskipun secara individual mahasiswa akan memiliki tingkat kepuasan masing-masing, namun perlu dilakukan pengukuran tingkat kepuasan secara umum.

Dengan mengukur tingkat kepuasan secara umum terhadap layanan kemahasiswaan maka akan diperoleh gambaran tentang kebutuhan perbaikan kualitas layanan secara terus menerus. Memelihara kepuasan perlu dilakukan untuk mempertahankan sikap-sikap positif mahasiswa sebagai pengguna layanan sekaligus meminimumkan sikap-sikap negatif yang bisa ditimbulkan sebagai akibat kualitas layanan yang buruk.

FIKTI UMSU berupaya mewujudkan kualitas pelayanan yang baik kepada mahasiswa melalui berbagai cara. Salah satu upaya untuk memperoleh acuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kemahasiswaan adalah survei kepuasan mahasiswa. Hasil survei dijadikan tolok ukur untuk menilai kinerja kualitas pelayanan yang telah diupayakan dan menetapkan rencana tindak lanjut untuk perbaikan kualitas pelayanan.

Kegiatan Monev dengan survey kepuasan mahasiswa secara periodik juga diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi mahasiswa sebagai pengguna dalam menilai kinerja unit pelayanan.
2. Mendorong unit pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Mendorong unit pelayanan untuk inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan.

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 Tujuan Monev

Badan Penjaminan Mutu menyelenggarakan monev kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan non akademik dengan tujuan.

1. Mengukur sejauh mana penyelenggaraan pelayanan yang telah dilakukan oleh unit kerja pelayanan.
2. Mengukur kepuasan mahasiswa sebagai pengguna layanan.
3. Mengetahui kelemahan atau kekuatan kualitas pelayanan dari masing-masing unit kerja pelayanan;
4. Sebagai bahan penetapan rencana tindak lanjut perbaikan kualitas layanan
5. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki kualitas layanan.

1.4. Waktu Pelaksanaan

Monev kepuasan pelayanan kepada mahasiswa semester genap tahun ajaran 2019/2020 dilakukan pada bulan Mei 2020.

1.5. Aspek-aspek yang dinilai

Tingkat kepuasan mahasiswa diukur melalui dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. Aspek sarana prasarana (*tangible*)
2. Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan (*empahty*)
3. Kemampuan petugas pelayanan meliputi daya tanggap (*responsiveness*);
4. kepastian informasi dan proses (*assurance*)
5. Ketepatan waktu (*reliability*)

BAB II

METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA

2.1. Metode

Kegiatan Monev dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada mahasiswa sebagai responden dengan metode *purposive sampling*. Kuesioner diterbitkan oleh BPM dengan *google form* yang disebar keseluruh mahasiswa FIKTI. Analisis deskriptif data hasil survei dilakukan untuk mendapatkan perspektif dari setiap aspek yang diukur. Olah data menggunakan *Windows Excel*.

2.2. Metode Analisis Data

Data skor kepuasan mahasiswa untuk setiap aspek kualitas layanan diolah untuk memperoleh tingkat kepuasan rata-ratanya. Berikutnya dihitung indeks kepuasan mahasiswa atas kualitas layanan dengan menghitung *grand mean* (rerata dari rata-rata). Kepuasan mahasiswa ditentukan berdasarkan rentang skor indeks kepuasan sebagai berikut:

Level	Skor hasil	Kriteria Hasil
1	1.00 - 1.80	Tidak Baik
2	1.81 – 2.60	Kurang Baik
3	2.61 – 3.40	Cukup Baik
4	3.41 – 4.20	Baik
5	4.21 – 5.00	Sangat Baik

Analisis data menggunakan statistik deskriptif, membuat tabel, grafik (*bar chart* dan *spider web chart*). Nilai rata-rata data disajikan dalam tabel untuk memperoleh gambaran ringkas tentang kinerja seluruh aspek yang diukur. Grafik disajikan untuk memperoleh kemudahan pemahaman, analisis dan kesimpulan. Beberapa peraga digunakan untuk:

1. Menggambarkan level kepuasan layanan melalui tabel dan *spider web chart*
2. Menggambarkan perbandingan antar aspek yang diukur dalam pemeringkatan *bar chart*

Analisis data juga mengidentifikasi aspek kualitas layanan yang belum optimal untuk diperbaiki dan dikembangkan dalam sebuah Tindak Lanjut (TL). TL kemudian direkomendasikan oleh Badan Penjaminan Mutu kepada unit terkait penyelenggara

pelayanan kemahasiswaan. Upaya, kegiatan dan program tindak lanjut akan menjadi bahan kajian dalam Rapat Tinjauan Manajemen di tingkat unit dan merupakan materi umpan balik pada RTM di tingkat Universitas.

2.3. Instrumen Money

	UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA	PETUNJUK PENGISIAN 1. Berilah tanda silang (x) pada alternatif jawaban yang anda anggap paling sesuai dengan pengetahuan dan pengalaman yang anda rasakan. 2. Setiap pilihan hanya membutuhkan satu jawaban saja Skor Penilaian: 1 = Tidak Baik 3 = Cukup Baik 2 = Kurang Baik 4 = Baik 5 = Sangat Baik				
	ANGKET					
	INSTRUMEN KEPUASAN LAYANAN TERHADAP MAHASISWA					
FAKULTAS/PRODI :						
PERTANYAAN		JAWABAN				
1. Kejelasan materi perkuliahan yang diberikan dosen		1	2	3	4	5
2. Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab		1	2	3	4	5
3. Bahan ajar telah diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan		1	2	3	4	5
4. Dosen mengembalikan hasil ujian/ tugas dengan nilai yang obyektif		1	2	3	4	5
5. Dosen mengajar tepat waktu		1	2	3	4	5
6. Dosen mengajar sesuai dengan bidang keahliannya		1	2	3	4	5
7. RPS (Rencana Perkuliahan Semester) dan SAP (Satuan Acara Perkuliahan yang dibuat dosen sudah relevan		1	2	3	4	5
8. Kemampuan staff akademik melayani administrasi mahasiswa		1	2	3	4	5
9. Kualitas layanan staff akademik diperuntukkan untuk memenuhi kepentingan mahasiswa		1	2	3	4	5
10. Fakultas/ Program Studi menyediakan dosen bimbingan konseling untuk mahasiswa		1	2	3	4	5
11. Fakultas/ Program Studi menyediakan beasiswa untuk mahasiswa yang tidak mampu		1	2	3	4	5
12. Fakultas/ Program Studi menyediakan bantuan bagi mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik		1	2	3	4	5
13. Fakultas/ Program Studi menyediakan layanan konsultasi untuk orang tua mahasiswa		1	2	3	4	5
14. Fakultas/Program Studi menyediakan bantuan pengobatan untuk mahasiswa yang sakit		1	2	3	4	5
15. Fakultas/Program studi memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapat musibah/ kecelakaan		1	2	3	4	5
16. Staff akademik santun dalam memberikan pelayanan		1	2	3	4	5
17. Permasalahan/ keluhan ditangani oleh Fakultas/ program studi melalui dosen PA (pembimbing akademik)		1	2	3	4	5
18. Permasalahan/ keluhan ditangani oleh Fakultas/ program studi melalui dosen bimbingan konseling		1	2	3	4	5
19. Setiap tugas/ pekerjaan selalu dikembalikan pada mahasiswa		1	2	3	4	5
20. Waktu proses pengajaran digunakan secara efektif oleh dosen		1	2	3	4	5

	UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA	PETUNJUK PENGISIAN 1. Berilah tanda silang (x) pada alternatif jawaban yang anda anggap paling sesuai dengan pengetahuan dan pengalaman yang anda rasakan. 2. Setiap pilihan hanya membutuhkan satu jawaban saja Skor Penilaian: 1 = Tidak Baik 3 = Cukup Baik 2 = Kurang Baik 4 = Baik 5 = Sangat Baik				
	ANGKET					
	INSTRUMEN KEPUASAN LAYANAN TERHADAP MAHASISWA					
FAKULTAS/PRODI :						
PERTANYAAN		JAWABAN				
21. Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan sudah diterapkan sesuai dengan peraturan dan berlaku untuk seluruh mahasiswa tanpa terkecuali		1	2	3	4	5
22. Kepedulian fakultas/program studi dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa		1	2	3	4	5
23. Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan) dibicarakan dengan orang tua wali		1	2	3	4	5
24. Fakultas/ program studi memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen PA atau dosen bimbingan konseling		1	2	3	4	5
25. Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan akademik/ mata kuliah		1	2	3	4	5
26. Dosen bersikap kooperatif/ terbuka dengan mahasiswa		1	2	3	4	5
27. Fakultas/ program studi berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan membantu mengembangkannya		1	2	3	4	5
28. Ruang kuliah sudah tertata rapi, dan bersih		1	2	3	4	5
29. Ruang kuliah sudah nyaman dan sudah dihidupkan AC		1	2	3	4	5
30. Sarana prasarana pembelajaran sudah tersedia (infokus dll)		1	2	3	4	5
31. Fakultas/program studi sudah memiliki buku pustaka yang lengkap di perpustakaan yang terpusat di UMSU		1	2	3	4	5
32. Sudah tersedia laboratorium yang lengkap dan nyaman		1	2	3	4	5
33. Tersedianya fasilitas toilet yang bersih dan nyaman		1	2	3	4	5
34. Tersedianya fasilitas ibadah yang daapt digunakan mahasiswa		1	2	3	4	5

Keterangan

No	Komponen	Nomor Urut
1	Keandalan (<i>Reability</i>)	1-9
2	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	10-15
3	Kepastian (<i>Assurance</i>)	16-21
4	Empati (<i>Emphaty</i>)	22-27
5	Penilaian Sarpras (<i>Tangible</i>)	28-34

BAB III
DESKRIPSI HASIL

3.1 Hasil Monitoring Evaluasi Pelayanan kepada Mahasiswa

Tabel 1. Hasil Analisis Kepuasan Pelayanan kepada Mahasiswa.

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	2	3	4	5	6
1	Keandalan (<i>reliability</i>): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan.	87%	8 %	5 %	0
2	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	88%	7 %	5 %	0
3	Kepastian (<i>assurance</i>): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.	90%	7 %	3 %	0
4	Empati (<i>empathy</i>): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.	88 %	6 %	6 %	0
5	<i>Tangible</i> : penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.	90%	7 %	3 %	0
Jumlah		89%	7%	4%	0
		4,43	0,34	0,23	0

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh FIKTI UMSU dapat dilihat dari tabel 1 dan menunjukkan skor sangat baik sebesar 4.43 artinya secara keseluruhan pelayanan yang diberikan FIKTI UMSU berada pada level 5 dengan kriteria hasil sangat baik.

Dari rincian tabel 1 mengenai indikator pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan 5 aspek, untuk aspek keandalan sebanyak 87% mahasiswa menjawab sangat baik, 8% mahasiswa menilai baik dan sisanya memilih memberikan nilai cukup baik. Aspek daya tanggap dari dosen, tenaga kependidikan dan pengelola lainnya sebanyak 88% mahasiswa menilai sudah sangat baik dan 7% menilai baik, sedangkan sisanya memilih memberikan nilai cukup baik. Mengenai kepastian mahasiswa sebanyak 90% sudah sangat puas/ memberikan nilai sangat baik.

Mengenai empati yang berupa kepedulian dosen, tenaga kependidikan dan pengelola memberikan perhatian mendapat respon sebesar 88% mahasiswa dengan penilaian sangat baik, untuk nilai baik sebanyak 6%, sedangkan sisanya memilih memberikan nilai cukup baik. Dalam penilaian terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana sebanyak 90% mahasiswa sudah menilai sangat baik, dan 7% menilai sudah baik, untuk sisanya memberikan nilai cukup baik.

Dari seluruh indikator penilaian tidak ada yang menilai kurang baik, namun masih ada beberapa mahasiswa yang menilai cukup baik. Hal ini dapat menjadi acuan bagi FIKTI UMSU untuk meningkatkan pelayanan kepada mahasiswa agar penilaian lebih meningkat.

3.2 Rencana Tindak Lanjut

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%)				Rencana Tindak Lanjut
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	
1	2	3	4	5	6	7
1	Keandalan (<i>reliability</i>): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan.	87%	8 %	5 %	0	Hasil Kepuasan Mahasiswa tersebut ditindaklanjuti 2 kali dalam 1 semester untuk tetap mempertahankan sekaligus meningkatkan reability dosen
2	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	88%	7 %	5 %	0	Hasil Kepuasan Mahasiswa tersebut ditindaklanjuti 2 kali dalam 1 semester untuk tetap mempertahankan sekaligus meningkatkan responsiveness dosen
3	Kepastian (<i>assurance</i>): kemampuan dosen, tenaga	90%	7 %	3 %	0	Hasil Kepuasan Mahasiswa tersebut

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%)				Rencana Tindak Lanjut
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	
1	2	3	4	5	6	7
	kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.					ditindaklanjuti 2 kali dalam 1 semester untuk tetap mempertahankan sekaligus meningkatkan assurance dosen
4	Empati (<i>empathy</i>): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.	88 %	6 %	6 %	0	Hasil Kepuasan Mahasiswa tersebut ditindaklanjuti 2 kali dalam 1 semester untuk tetap mempertahankan sekaligus meningkatkan empathy dosen
5	<i>Tangible</i> : penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.	90%	7 %	3 %	0	Hasil Kepuasan Mahasiswa tersebut ditindaklanjuti 2 kali dalam 1 semester untuk tetap mempertahankan sekaligus meningkatkan tangible dosen
Jumlah		4,43	0,34	0,23	0	

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 KESIMPULAN

Tingkat kepuasan layanan terhadap mahasiswa di UMSU pada semester genap 2019/2020 mendapatkan penilaian dengan skor 4.43 termasuk dalam kategori sangat memuaskan. Hal ini menunjukkan mahasiswa sudah puas terhadap layanan yang tersedia di FIKTI-UMSU. Persentase mahasiswa yang menilai sangat baik sudah diatas 85%.

4.2 REKOMENDASI

1. Sarana dan prasana serta kebersihan tetap perlu ditingkatkan secara optimal
2. Pengadaan buku yang berkaitan bidang keilmuan FIKTI harus ditambah lagi.