


**LAPORAN
MONITORING EVALUASI INTERNAL
KEPUASAN MAHASISWA
FAKULTAS ILMU SOSIALDAN ILMU POLITIK**



**GUGUS PENJAMINAN MUTU
FAKULTAS ILMU SOSIAL POLITIK
UNIVERSITASMUHAMMADIYAHSUMATERA UTARA
2015**

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK	Waktu Pelaksanaan : Nopember 2014
	MONITORING EVALUASI	Edisi : 2
	KEPUASAN MAHASISWA	

A. Pendahuluan

Mahasiswa merupakan salah satu unsur penting dalam penyelenggaraan perguruan tinggi. Keberadaan mahasiswa akan menentukan keberlangsungan hidup perguruan tinggi. Oleh karenanya perguruan tinggi harus menempatkan mahasiswa pada posisi penting yang harus diberi pelayanan yang baik.

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik memahami pentingnya keberadaan mahasiswa dalam perguruan tinggi, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara sejak awal telah melakukan berbagai upaya untuk memberi pelayanan terbaik kepada mahasiswa, baik pelayanan akademik maupun non akademik. Pengadaan sarana prasarana yang baik, tata kelola yang terus disempurnakan, merupakan komitmen UMSU untuk memberi pelayanan yang baik kepada mahasiswa.


Dapat diasumsikan bahwa penyediaan sarana prasarana yang baik dan tata kelola yang baik akan memberi kepuasan kepada mahasiswa, namun perlu diperhatikan bahwa asumsi saja tidak cukup untuk memberi keyakinan kepada kita bahwa mahasiswa telah merasa puas. Oleh karenanya perlu diketahui secara konkrit persepsi mahasiswa terhadap pelayanan yang telah diberikan UMSU dalam bidang akademik dan non akademik.

Berdasarkan hal di atas UMSU secara berkelanjutan melakukan penjarangan data tentang kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang telah diberikan melalui pelaksanaan Monitoring Evaluasi Kepuasan Mahasiswa. Data terkait kepuasan mahasiswa UMSU yang diperoleh nantinya akan dijadikan sebagai masukan dalam melakukan berbagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa.

B. Tujuan

Tujuan pelaksanaan monev kepuasan mahasiswa ini adalah untuk:

1. Mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan fakultas dan pelayanan akademik unsur pimpinan fakultas dan program studi selama semester berjalan.

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK	Waktu Pelaksanaan : Nopember 2014 Edisi : 2
	MONITORING EVALUASI	
	KEPUASAN MAHASISWA	

- Mengetahui gambaran kinerja Fakultas dan Program Studi, dalam hal memberi pelayanan administrasi kepada mahasiswa selama semester berjalan.

C. Manfaat

- Hasil Monev diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi kinerja pelayanan yang telah diberikan kepada mahasiswa.
- Hasil Monev diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pimpinan dalam membuat kebijakan pelayanan mahasiswa untuk peningkatan kepuasan mahasiswa.

D. Ruang Lingkup Monev


Monev ini meneliti dan mengevaluasi tentang kepuasan mahasiswa UMSU yang mencakup pelayanan fakultas dan pelayanan akademik unsur pimpinan fakultas dan program studi. Pelayanan fakultas meliputi:

- Bentuk Fisik (*Tangibles*)**
- Kehandalan (*Reliability*)**
- Daya Tanggap (*Responsiveness*)**
- Jaminan (*Assurance*)**
- Empati (*Empathy*)**


Sedangkan pelayanan akademik unsur pimpinan fakultas dan prodi meliputi: kesediaan, kesopanan, keramahan dan perhatian dalam memberikan pelayanan serta bijaksana dalam memberi solusi terhadap permasalahan akademik.

E. Metodologi Monev

- Variabel Monev : Kualitas Pelayanan
- Pelaksanaan Monev : Semester Ganjil Tahun Akademik 2014/ 2015
- Indikator pelayanan fakultas :
 - Bentuk Fisik (*Tangibles*)** meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan, dan sarana komunikasi

	FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK	Waktu Pelaksanaan : Nopember 2014 Edisi : 2
	MONITORING EVALUASI	
	KEPUASAN MAHASISWA	


- b. **Kehandalan (Reliability)** yaitu kemampuan untuk melayani sesuai dengan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan
 - c. **Daya Tanggap (Responsiveness)** yaitu kemampuan untuk membantu mahasiswa dan ketersediaan untuk melayani mahasiswa dengan baik
 - d. **Jaminan (Assurance)** yang mencakup pengetahuan, kesopanan, sifat yang dapat dipercaya dari staf, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan
 - e. **Empati (Empathy)** meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan mahasiswa. Sedangkan indicator pelayanan akademik unsur pimpinan fakultas dan prodi meliputi: kesediaan, kesopanan, keramahan dan perhatian dalam memberikan pelayanan serta bijaksana dalam memberi solusi terhadap permasalahan akademik.
4. Populasi : Mahasiswa UMSU (S1 dan S2)
 5. Sampel : 10 % dari jumlah mahasiswa aktif
 6. Instrumen Monev : Angket tertutup dengan menggunakan skala likerts
 7. Analisis Data : Deskriptif Kuantitatif

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK	Waktu Pelaksanaan : Nopember 2014 Edisi : 2
	MONITORING EVALUASI	
	KEPUASAN MAHASISWA	

F. Instrumen Money Kepuasan Mahasiswa:

 UMSU Unggul, Cerdas & Terpercaya	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 = Sangat Tidak Puas 4 = Puas 2 = Tidak Puas 5 = Sangat Puas
	ANGKET	
	INSTRUMEN KEPUASAN MAHASISWA	
FAKULTAS/PRODI :		

PERTANYAAN	JAWABAN				
A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Fakultas:					
A.1. Bentuk Fisik					
1. Kenyamanan terhadap ruang biro fakultas	1	2	3	4	5
2. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas	1	2	3	4	5
3. Kerapian penampilan pegawai fakultas.	1	2	3	4	5
4. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll)	1	2	3	4	5
5. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik	1	2	3	4	5
6. Kemudahan dalam mengakses internet	1	2	3	4	5
7. Kebersihan ruang kelas.	1	2	3	4	5
8. Ketersediaan ruang kelas yang memadai	1	2	3	4	5
9. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai	1	2	3	4	5
10. Ketersediaan kursi	1	2	3	4	5
11. Ketersediaan Infocus untuk Perkuliahan	1	2	3	4	5
12. Ketersediaan fasilitas Laboratorium/ praktek.	1	2	3	4	5
13. Ketersediaan pendingin ruangan (AC).	1	2	3	4	5
14. Kebersihan Toilet	1	2	3	4	5
A.2. Kehandalan					
15. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas.	1	2	3	4	5
16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas.	1	2	3	4	5
17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi.	1	2	3	4	5
18. Ketepatan Prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas.	1	2	3	4	5
A.3. Daya Tanggap					
19. Respon pegawai fakultas dalam memberi pelayanan.	1	2	3	4	5
20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik.	1	2	3	4	5
21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik.	1	2	3	4	5
A.4. Jaminan					
22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa	1	2	3	4	5

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK	Waktu Pelaksanaan : Nopember 2014 Edisi : 2
	MONITORING EVALUASI	
	KEPUASAN MAHASISWA	

23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas.	1	2	3	4	5
24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa	1	2	3	4	5
25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas.	1	2	3	4	5
A.5. Empati					
26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon.	1	2	3	4	5
28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa	1	2	3	4	5
29. Kesiediaan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	1	2	3	4	5
B. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas					
30. Kesiediaan dalam memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
31. Keramahan ketika memberikan pelayanan.	1	2	3	4	5
32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan.	1	2	3	4	5
33. Perhatian dalam memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	1	2	3	4	5
C. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi					
35. Kesiediaan dalam memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
36. Keramahan ketika memberikan pelayanan.	1	2	3	4	5
37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan.	1	2	3	4	5
38. Perhatian dalam memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
39. Bijaksana dalam memberi solusi terhadap permasalahan akademik	1	2	3	4	5


G. Hasil Monev Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

1. Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Biro Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Tabel 1.

Tahun Monev	Sampel	Kepuasan Mahasiswa					Rata-Rata
		Bentuk Fisik	Kehandalan	Daya Tanggap	Jaminan	Empati	
Ganjil 2014-2015	316	3.10	3.29	3.26	3.17	3.10	3.19

Berdasarkan tabel. 1 dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa FISIP terhadap pelayanan fakultas berada pada rata-rata 3.19 yakni berada pada level 3 artinya secara keseluruhan pelayanan biro fakultas berada pada kategori cukup puas.

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK	Waktu Pelaksanaan : Nopember 2014 Edisi : 2
	MONITORING EVALUASI	
	KEPUASAN MAHASISWA	

Jika dilihat dari lima indikator yang ada, semua indikator yaitu indikator bentuk fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berada pada level 3 dengan kategori cukup puas.

Hasil monev kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan biro fakultas yang dilaksanakan pada semester ganjil tahun 2014/2015 jika dibandingkan dengan perolehan hasil monev sebelumnya mengalami kenaikan. Besarnya kenaikan atas pelayanan biro fakultas mencapai 22.22%. Skor total kompetensi awalnya sebesar 2,61 naik menjadi 3.19 berada pada level 3 dengan kriteria cukup puas. Begitu juga dengan skor pada masing-masing indikator yang meliputi indikator bentuk fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Hal ini dapat dilihat pada tabel 2.

2. Perbandingan Hasil Monev Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Biro Fakultas Genap T.A 2013/2014 dengan Ganjil T.A 2014/2015


Tabel 2

KOMPETENSI	Genap 2013-2014	Ganjil 2014-2015	Pertumbuhan
Bentuk Fisik	2.61	3.10	18.77%
Kehandalan	2.60	3.29	26.54%
Daya Tanggap	2.67	3.26	22.10%
Jaminan	2.68	3.17	18.28%
Empati	2.48	3.10	25.00%
Rata-rata Kepuasan Mahasiswa	2.61	3.19	22.22%

3. Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Biro Fakultas, Akademik Pimpinan Fakultas dan Pimpinan Prodi

Tabel 3.

Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan					
Tahun Monev	Sampel	Biro Fakultas	Pimpinan Fakultas	Pimpinan Program Studi	Rata-Rata Kepuasan Mahasiswa
Ganjil 2014-2015	316	3.19	3.14	3.24	3.19

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK	Waktu Pelaksanaan : Nopember 2014 Edisi : 2
	MONITORING EVALUASI	
	KEPUASAN MAHASISWA	


Berdasarkan tabel .3 dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa FISIP terhadap pelayanan pelayanan biro fakultas, pimpinan fakultas dan pimpinan prodi berada pada rata-rata 3.19 yakni berada pada level 3 artinya secara keseluruhan pelayanan biro fakultas, pimpinan fakultas dan pimpinan prodi berada pada kategori cukup puas. Jika dilihat dari masing-masing pelayanan semua berada pada level 3 dengan kategori cukup puas.

Hasil monev kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pelayanan biro fakultas, pimpinan fakultas dan pimpinan prodi yang dilaksanakan pada semester ganjil tahun 2014/2015 jika dibandingkan dengan perolehan hasil monev sebelumnya mengalami kenaikan. Besarnya kenaikan atas pelayanan terhadap pelayanan biro fakultas, pimpinan fakultas dan pimpinan prodi mencapai 7.41%. Skor total kompetensi awalnya sebesar 2,97 naik menjadi 3.19 berada pada level 3 dengan kriteria cukup puas. Begitu juga dengan skor pada masing-masing pelayanan. Hal ini dapat dilihat pada tabel 4.

4. Perbandingan Hasil Monev Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Biro, Akademik Pimpinan Fakultas dan Pimpinan Prodi Fakultas Genap T.A 2013/2014 dengan Ganjil T.A 2014/2015

Tabel 4.

KOMPETENSI	Genap 2013-2014	Ganjil 2014-2015	Pertumbuhan
Biro Fakultas	2.61	3.19	22.22%
Pimpinan Fakultas	3.11	3.14	0.96%
Pimpinan Program Studi	3.19	3.24	1.57%
Rata-rata Kepuasan Mahasiswa	2.97	3.19	7.41%

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK	Waktu Pelaksanaan : Nopember 2014 Edisi : 2
	MONITORING EVALUASI	
	KEPUASAN MAHASISWA	

H. KESIMPULAN

1. Secara umum kepuasan mahasiswa FISIP terhadap pelayanan biro fakultas, pimpinan fakultas dan pimpinan prodi berada pada level 3, mahasiswa FISIP merasa cukup puas terhadap pelayanan biro fakultas, pimpinan fakultas dan pimpinan prodi.
2. Jika dibandingkan dengan hasil monev kepuasan mahasiswa FISIP sebelumnya, terlihat bahwa tingkat kepuasan mahasiswa FISIP terhadap pelayanan biro fakultas, pimpinan fakultas dan pimpinan prodi secara keseluruhan mengalami kenaikan walaupun tidak terlalu signifikan hanya sekitar 7.41%.