


**LAPORAN
MONITORING EVALUASI INTERNAL
KEPUASAN MAHASISWA
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN**



**BADAN PENJAMINAN MUTU
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2015**

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN	Waktu Pelaksanaan : Nopember 2014
	MONITORING EVALUASI	Edisi : 2
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode : FKIP.BPM.MONEV.07.04

KATA PENGANTAR


Puji dan syukur kepada Allah SWT. yang telah memberi kekuatan, kesehatan dan kelapangan waktu kepada kita semua sehingga Monitoring dan Evaluasi (Monev) Internal Kepuasan Mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU) ini dapat dilaksanakan dari awal hingga penyusunan laporan ini. Monev ini merupakan bagian penting dari proses penjaminan mutu internal yang dilaksanakan di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan 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 Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UMSU kepada mahasiswa. Berdasarkan informasi ini akan membantu Pimpinan Fakultas dalam merumuskan kebijakan yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada mahasiswa.

Pelaksanaan Monev ini tidak terlepas dari berbagai kendala, tetapi berkat kerja keras tim Monev serta dukungan dari segenap sivitas akademika maka dapat dilaksanakan dengan baik. Atas bantuan dan kerjasama berbagai pihak dalam kegiatan Monev ini, kami ucapkan terima kasih.


Medan, Februari 2015
Ketua BPM,

Drs. Yan hendra, M.Si.

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN	Waktu Pelaksanaan : Nopember 2014
	MONITORING EVALUASI	Edisi : 2
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode : FKIP.BPM.MONEV.07.04

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
A. Pendahuluan	1
B. Tujuan	1
C. Manfaat	1
D. Ruang Lingkup Monev	2
E. Metodologi Monev	2
F. Instrumen Monev	3
G. Hasil Monev Kepuasan Mahasiswa	4
H. Kesimpulan	5
I. Lampiran	5

	FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN	Waktu Pelaksanaan : Nopember 2014
	MONITORING EVALUASI	Edisi : 2
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode : FKIP.BPM.MONEV.07.04

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.

Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara sejak awal telah melakukan berbagai upaya untuk memberi pelayanan terbaik kepada mahasiswa, baik pelayanan akademik maupun non akademik. Penyediaan prasarana dan sarana yang baik dan tata kelola yang terus disempurnakan merupakan wujud komitmen manajemen untuk memberi pelayanan terbaik kepada mahasiswa.

Dengan penyediaan prasarana dan sarana dan tata kelola yang baik diharapkan akan memberi kepuasan kepada mahasiswa. Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan perlu dilakukan penjarangan data terhadap mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UMSU.


Berdasarkan hal di atas secara berkelanjutan dilakukan Monitoring dan Evaluasi tentang kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang telah diberikan. Data kepuasan mahasiswa yang diperoleh dapat dijadikan sebagai masukan dalam melakukan berbagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan kepada mahasiswa di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UMSU.

B. Tujuan

Tujuan pelaksanaan monev kepuasan mahasiswa adalah untuk mengukur seberapa besar kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Tata Usaha, Pimpinan Fakultas dan Program Studi berdasarkan persepsi mahasiswa yang dilakukan pada semester berjalan.

C. Manfaat

1. Hasil Monev diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi kinerja pelayanan yang telah diberikan kepada mahasiswa.

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN	Waktu Pelaksanaan : Nopember 2014
	MONITORING EVALUASI	Edisi : 2
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode : FKIP.BPM.MONEV.07.04

2. 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 Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UMSU yang mencakup:


1. Bentuk Fisik (*Tangibles*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan, dan sarana komunikasi;
2. Keandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan untuk melayani sesuai dengan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan;
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*) yaitu kemampuan untuk membantu mahasiswa dan ketersediaan untuk melayani mahasiswa dengan baik;
4. Jaminan (*Assurance*) yang mencakup pengetahuan, kesopanan, sifat yang dapat dipercaya dari staf, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan; dan
5. Empati (*Empathy*) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan mahasiswa.

E. Metodologi Monev


1. Variabel Monev : Kualitas Pelayanan
2. Indikator :
 - a. Bentuk Fisik (*Tangibles*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan, dan sarana komunikasi.
 - b. Keandalan (*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
3. Populasi : Mahasiswa FKIP UMSU
4. Sampel : 10 % dari jumlah mahasiswa aktif
5. Instrumen Monev : Angket tertutup dengan menggunakan skala likerts
6. Analisis Data : Deskriptif Kuantitatif

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN	Waktu Pelaksanaan : Nopember 2014
	MONITORING EVALUASI	Edisi : 2
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode : FKIP.BPM.MONEV.07.04

F. Instrumen Money

 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 3 = Cukup 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
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

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN	Waktu Pelaksanaan : Nopember 2014
	MONITORING EVALUASI	Edisi : 2
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode : FKIP.BPM.MONEV.07.04

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. Kesediaan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	1	2	3	4	5
B. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas					
30. Kesediaan 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. Kesediaan 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

No	Unit Manajemen	Sampel	Kepuasan Mahasiswa					Rata2
			Bentuk Fisik	Kehandalan	Daya Tanggap	Jaminan	Empati	
1	Biro Fakultas	360	2.73	2.81	2.67	2.70	2.47	2.67
2	Pimpinan Fakultas							2.61
3	Pimpinan Prodi							2.89
TOTAL								2.72

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi yang dilakukan terhadap kepuasan mahasiswa atas pelayanan di Biro Fakultas, Pimpinan Fakultas dan Program Studi ditinjau dari aspek fisik, kehandalan, daya tangkap, jaminan, dan empati dapat diuraikan sebagai berikut:

Mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan yang menyatakan cukup puas atas pelayanan fakultas secara fisik berada pada perolehan angka 2,73. Angka rata-rata ini berada pada kategori cukup puas. Demikian juga dengan aspek daya kehandalan (2.81), daya tanggap (2,67), jaminan (2,70) dan empati (2.47).

Kepuasan mahasiswa terhadap Pimpinan Fakultas dan Pimpinan Program Studi memperlihatkan bahwa kepuasan mahasiswa dalam kategori cukup puas. Nilai ini

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN	Waktu Pelaksanaan : Nopember 2014
	MONITORING EVALUASI	Edisi : 2
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode : FKIP.BPM.MONEV.07.04

sebenarnya masih dibawah nilai standar atau kategori puas. Seperti dpat dilihat pada table diatas, kepuasan mahasiswa terhadap Pimpinan Fakultas dan Prodi masih kurang yakni masing-masing adalah 2,61 dan 2,89. Artinya mahasiswa merasa cukup puas dengan pelayanan Pimpinan Fakultas dan Program Studi.

H. KESIMPULAN

Secara umum mahasiswa UMSU kurang puas terhadap pelayanan Biro Fakultas, baik dari segi bentuk fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Mahasiswa juga menyatakan kurang puas terhadap Pimpinan Fakultas dan Prodi, terutama terhadap Pimpinan Fakultas.

I. Lampiran

Semua data hasil penelitian dapat dilihat secara terinci dalam lampiran.