

**LAPORAN
MONITORING EVALUASI INTERNAL
KEPUASAN MAHASISWA
FAKULTAS KEDOKTERAN**



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

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS KEDOKTERAN	Waktu Pelaksanaan : Nopember 2014 Edisi : 2
	MONITORING EVALUASI	
	KEPUASAN MAHASISWA	

A. Pendahuluan

Mahasiswa merupakan salah satu unsur penting dalam penyelenggaraan perguruan tinggi. Tanpa adanya mahasiswa, sebuah perguruan tinggi tidak akan dapat diselenggarakan. Keberadaan mahasiswa akan menentukan keberlangsungan hidup perguruan tinggi. Oleh karenanya perguruan tinggi harus menempatkan mahasiswa pada posisi penting yang harus diberi pelayanan yang baik.

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 penjaringan 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 KEDOKTERAN	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
 - Kehandalan (*Reliability*)** yaitu kemampuan untuk melayani sesuai dengan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS KEDOKTERAN	Waktu Pelaksanaan : Nopember 2014 Edisi : 2
	MONITORING EVALUASI	
	KEPUASAN MAHASISWA	

- 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 indikator 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

F. Instrumen Monev 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 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					

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS KEDOKTERAN	Waktu Pelaksanaan : Nopember 2014 Edisi : 2
	MONITORING EVALUASI	
	KEPUASAN MAHASISWA	

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

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS KEDOKTERAN	Waktu Pelaksanaan : Nopember 2014 Edisi : 2
	MONITORING EVALUASI	
	KEPUASAN MAHASISWA	

G. Hasil Monev Kepuasan Mahasiswa Fakultas Kedokteran

1. Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Biro Fakultas Kedokteran

Tabel 1.

Tahun Monev	Sampel	Kepuasan Mahasiswa					
		Bentuk Fisik	Kehandalan	Daya Tanggap	Jaminan	Empati	Rata
2014	185	2.50	3.01	2.56	2.32	2.33	2.54

Berdasarkan tabel. 1 dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa FK terhadap pelayanan fakultas berada pada rata-rata 2.54 yakni berada pada level 2 artinya secara keseluruhan pelayanan biro fakultas berada pada kategori kurang puas. Jika dilihat dari lima indikator yang ada, empat indikator yaitu indikator bentuk fisik, daya tanggap, jaminan dan empati berada pada level 2 dengan kategori kurang puas. Sedangkan indikator kehandalan 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 penurunan. Besarnya penurunan atas pelayanan biro fakultas mencapai -10.56%. Skor total kompetensi awalnya sebesar 2.84 turun menjadi 2,5 berada pada level 2 dengan kriteria kurang puas. Begitu juga dengan skor pada masing-masing indikator mengalami penurunan, hanya indikator kehandalan yang mengalami kenaikan. 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	3.10	2.50	-19.35%
Kehandalan	2.44	3.01	23.36%
Daya Tanggap	2.72	2.56	-5.88%

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS KEDOKTERAN	Waktu Pelaksanaan : Nopember 2014 Edisi : 2
	MONITORING EVALUASI	
	KEPUASAN MAHASISWA	

Jaminan	2.75	2.32	-15.64%
Empati	2.83	2.33	-17.67%
Rata-rata Kepuasan Mahasiswa	2.84	2.54	-10.56%

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

Tabel 3.

Tahun Monev	Sampel	Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan			Rata-Rata Kepuasan Mahasiswa
		Biro Fakultas	Pimpinan Fakultas	Pimpinan Program Studi	
2014	185	2.54	2.43	2.36	2.44

Berdasarkan tabel .3 dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa FK terhadap pelayanan pelayanan biro fakultas, pimpinan fakultas dan pimpinan prodi berada pada rata-rata 2.44 yakni berada pada level 2 artinya secara keseluruhan pelayanan biro fakultas, pimpinan fakultas dan pimpinan prodi berada pada kategori kurang puas. Jika dilihat dari masing-masing pelayanan semua berada pada level 2 dengan kategori kurang 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 penurunan. Besarnya penurunan atas pelayanan terhadap pelayanan biro fakultas, pimpinan fakultas dan pimpinan prodi mencapai -23.51%. Skor total kompetensi awalnya sebesar 3.19 turun menjadi 2.4 berada pada level 2 dengan kriteria kurang puas. Begitu juga dengan skor pada masing-masing pelayanan. Hal ini dapat dilihat pada tabel 4.

	FAKULTAS KEDOKTERAN	Waktu Pelaksanaan : Nopember 2014 Edisi : 2
	MONITORING EVALUASI	
	KEPUASAN MAHASISWA	

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

Tabel 4.

KOMPETENSI	Genap 2013-2014	Ganjil 2014-2015	Pertumbuhan
Biro Fakultas	2.84	2.54	-10.56%
Pimpinan Fakultas	3.30	2.43	-26.36%
Pimpinan Program Studi	3.43	2.36	-31.20%
Rata-rata Kepuasan Mahasiswa	3.19	2.44	-23.51%

H. KESIMPULAN

1. Secara umum kepuasan mahasiswa FK terhadap pelayanan biro fakultas, pimpinan fakultas dan pimpinan prodi berada pada level 2, mahasiswa FISIP merasa kurang puas terhadap pelayanan biro fakultas, pimpinan fakultas dan pimpinan prodi.
2. Jika dibandingkan dengan hasil monev kepuasan mahasiswa FK sebelumnya, terlihat bahwa tingkat kepuasan mahasiswa FK terhadap pelayanan biro fakultas, pimpinan fakultas dan pimpinan prodi secara keseluruhan mengalami penurunan sekitar -23.51%.

I. Lampiran

Semua data hasil penelitian dapat dilihat secara terinci dalam lampiran.