

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



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

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS PERTANIAN	Waktu Pelaksanaan : Nopember 2014
	LAPORAN MONEV	Edisi : 2
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode : FP.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. Pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa mencakup pelayanan akademik dan pelayanan non akademik yang diberikan akan mendukung terciptanya proses pembelajaran yang kondusif di lingkungan kampus.

Penyediaan prasarana dan sarana yang baik dan tata kelola yang terus disempurnakan merupakan wujud komitmen manajemen untuk memberi pelayanan terbaik kepada mahasiswa. Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan, maka perlu dilakukan monev tentang persepsi mahasiswa terhadap pelayanan yang telah diberikan Fakultas Pertanian UMSU.

Pelayanan kepada mahasiswa yang ukur dalam pelaksanaan monev ini berkaitan dengan pelayanan akademik dan non akademik di Fakultas Pertanian, yaitu pelayanan pada biro fakultas, pimpinan fakultas dan pimpinan program studi. Data kepuasan mahasiswa yang diperoleh dapat dijadikan sebagai masukan dalam melakukan berbagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan kepada mahasiswa khususnya di Fakultas Pertanian.

B. TUJUAN

Mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik dan non akademik di Fakultas Pertanian UMSU selama semester berjalan.

C. MANFAAT

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

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS PERTANIAN	Waktu Pelaksanaan : Nopember 2014
	LAPORAN MONEV	Edisi : 2
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode : FP.BPM.MONEV.07.04

D. RUANG LINGKUP MONEV

Monev ini meneliti dan mengevaluasi tentang kepuasan mahasiswa Fakultas Pertanian UMSU yang mencakup, bentuk Fisik, Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Empathy*)

E. METODE MONEV

Pelaksanaan monev kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan di fakultas dan seluruh biro yang ada di UMSU dilakukan pada semester ganjil tahun akademik 2014/2015, dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Kepuasan mahasiswa yang dimaksud adalah kepuasan terhadap pelayanan atas lima (5) indikator pelayanan yaitu:

- 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

Instrumen pengukuran pada masing-masing kompetensi menggunakan skala likert. Objek monev adalah pelayanan fakultas, pimpinan fakultas dan pimpinan program studi. Populasi monev adalah seluruh mahasiswa Fakultas Pertanian semester ganjil tahun ajaran 2014-2015. Berdasarkan data dari Biro Data Informasi, mahasiswa Fakultas Pertanian UMSU seluruhnya berjumlah 2.078 Jumlah mahasiswa yang dijadikan objek monev adalah sebanyak 335 mahasiswa. Teknik penentuan sampel menggunakan rumus slovin dengan sampling error 10%, dengan penentuan sampel menggunakan stratified random sampling.

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS PERTANIAN	Waktu Pelaksanaan : Nopember 2014
	LAPORAN MONEV	Edisi : 2
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode : FP.BPM.MONEV.07.04

Sumber data digunakan adalah data primer dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran angket kepada responden. Angket berisi pernyataan tentang masing-masing indikator kepuasan, jumlah angket yang kembali dan layak untuk diolah sebanyak 298 angket. Selanjutnya data ditabulasi dan diklasifikasikan, dijelaskan dan dilakukan analisis untuk memperoleh informasi mengenai kepuasan mahasiswa. Dalam mengukur tinggi rendahnya kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan digunakan interval sebagai berikut:

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

F. INSTRUMEN MONEV

 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

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS PERTANIAN	Waktu Pelaksanaan : Nopember 2014
	LAPORAN MONEV	Edisi : 2
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode : FP.BPM.MONEV.07.04

PERTANYAAN	JAWABAN				
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. 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

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS PERTANIAN	Waktu Pelaksanaan : Nopember 2014
	LAPORAN MONEV	Edisi : 2
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode : FP.BPM.MONEV.07.04

G. Hasil Monev Kepuasan Mahasiswa

Tingkat kepuasan mahasiswa Fakultas Pertanian UMSU pada tabel 1 menunjukkan skor total sebesar 2.91 artinya pelayanan yang diberikan oleh fakultas, pimpinan fakultas dan pimpinan program studi termasuk dalam level 3 dengan kriteria hasil cukup puas. Demikian pula dari masing-masing objek pelayanan hasil yang diperoleh, mahasiswa menyatakan pelayanan cukup memuaskan.

Tabel 1
Hasil Monev

No	Objek Pelayanan	Total Kepuasan
1.	Pelayanan Fakultas	
	a. Fisik	2.82
	b. Keandalan	2.87
	c. Daya Tanggap	2.87
	d. Jaminan	2.85
	e. Empaty	2.79
	Total Pelayanan Fakultas	2.84
2.	Pelayanan Pimpinan Fakultas	2.86
3.	Pelayanan Pimpinan Program Studi	3.03
	Total Skor	2.91

Dilihat dari masing-masing aspek pelayanan Fakultas nilai yang dipersepsi mahasiswa paling rendah adalah empaty. Terutama terhadap kesediaan pegawai dalam membantu kesulitan mahasiswa, respon pegawai, perhatian saat memberikan pelayanan dan keramahan pegawai. Pelayanan fisik yang dinilai kurang puas adalah kerapian penampilan pegawai fakultas. Poin yang juga dinilai rendah adalah ketersediaan kursi dan fasilitas laboratorium/ praktek, kenyamanan terhadap ruang biro fakultas, ketersediaan infocus untuk perkuliahan, termasuk kemudahan mengakses internet dan informasi akademik (nilai dan KHS).

Persepsi mahasiswa terhadap pelayanan keandalan, ketuntasan pelayanan dan ketepatan prosedur hendaknya juga menjadi perhatian pimpinan. Daya tanggap pegawai berkaitan dengan kepedulian memberikan informasi akademik dan mengingatkan kewajiban akademik masih dinyatakan rendah. Pada aspek jaminan kemampuan pegawai dalam melayani urusan mahasiswa dipersepsi paling rendah, namun keakuratan informasi,

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS PERTANIAN	Waktu Pelaksanaan : Nopember 2014
	LAPORAN MONEV	Edisi : 2
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode : FP.BPM.MONEV.07.04

keamanan dokumen mahasiswa dan kenyamanan mahasiswa saat berurusan dengan mahasiswa juga dipersepsi dengan nilai yang rendah.

Pengukuran kepuasan mahasiswa, khususnya terhadap pelayanan pimpinan fakultas yang paling rendah adalah keramahan pimpinan fakultas dan kesediaan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa, termasuk juga kesopanan ketika memberikan pelayanan dan kebijaksanaan dalam memberikan solusi dalam masalah akademik yang dihadapi mahasiswa. Pelayanan pimpinan program studi, dipersepsi dengan skor yang sedikit lebih baik dibandingkan pelayanan fakultas dan pimpinan fakultas. Pernyataan yang skornya paling rendah adalah keramahan pimpinan program studi ketika memberikan pelayanan kepada mahasiswa.

Hasil monev pada periode ganjil 2014/ 2015 ini jika dibandingkan dengan monev yang dilaksanakan pada periode sebelumnya secara keseluruhan mengalami sedikit penurunan. Penurunan skor dipersepsi mahasiswa terhadap pelayanan pimpinan fakultas 5.30% dan pelayanan pimpinan program studi turun 2.57%, sedangkan pelayanan fakultas meningkat mencapai 7.17%. Artinya pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa terutama pada level pimpinan fakultas dan program studi masih perlu diperbaiki.

Tabel 2
Perbandingan Hasil Monev

Objek Pelayanan		Genap 2013-2014	Ganjil 2014- 2015	Perubahan
1.	Pelayanan Biro			
	a. Fisik	2.62	2.82	7.63%
	b. Kehandalan	2.65	2.87	8.30%
	c. Daya Tanggap	2.67	2.87	7.49%
	d. Jaminan	2.75	2.85	3.64%
	e. Empaty	2.62	2.79	6.49%
	Total Pelayanan Fakultas	2.65	2.84	7.17%
2.	Pelayanan Pimpinan Fakultas	3.02	2.86	-5.30%
3.	Pelayanan Pimpinan Program Studi	3.11	3.03	-2.57%
	Total Skor	2.92	2.91	-0.34%

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS PERTANIAN	Waktu Pelaksanaan : Nopember 2014
	LAPORAN MONEV	Edisi : 2
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode : FP.BPM.MONEV.07.04

H. KESIMPULAN

1. Secara umum mahasiswa Fakultas Pertanian UMSU mempersepsikan pelayanan cukup puas, baik terhadap pelayanan Biro Fakultas, dari aspek bentuk fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati, maupun pelayanan dari Pimpinan Fakultas dan Pimpinan Program Studi. Aspek pelayanan yang dinilai paling rendah adalah empaty pegawai dalam memberikan pelayanan, terutama terhadap kesediaan pegawai dalam membantu kesulitan mahasiswa, respon pegawai, perhatian saat memberikan pelayanan dan keramahan pegawai. Hal lain yang dipersepsi kurang puas adalah kerapian pegawai dalam berpakaian.
2. Dibandingkan dengan pelayanan pada periode sebelumnya, tingkat kepuasan sedikit mengalami penurunan. Namun penurunan kepuasan yang terjadi terhadap pelayanan pimpinan fakultas dan pimpinan program studi.

I. LAMPIRAN