

**LAPORAN
MONITORING EVALUASI INTERNAL
KEPUASAN MAHASISWA
FAKULTAS TEKNIK (FT)**



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

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS TEKNIK	Waktu Pelaksanaan : Nopember 2014
	LAPORAN MONEV	Edisi : 2
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode : FT.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 Evaluating (Monev) Internal Kepuasan Mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (FT-UMSU) ini dapat dilaksanakan dari awal hingga penyusunan laporan. Monev ini merupakan bagian penting dari proses penjaminan mutu internal yang dilaksanakan oleh BPM -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 FT-UMSU kepada mahasiswa. Berdasarkan informasi ini akan memudahkan FT-UMSU 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, Februari 2015
Ketua BPM

Drs. Yan Hendra, M.Si

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS TEKNIK	Waktu Pelaksanaan : Nopember 2014
	LAPORAN MONEV	Edisi : 2
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode : FT.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	5
H. Kesimpulan	7
I. Lampiran	6

	FAKULTAS TEKNIK	Waktu Pelaksanaan : Nopember 2014
	LAPORAN MONEV	Edisi : 2
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode : FT.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 untuk mendukung terciptanya proses pembelajaran yang kondusif di lingkungan kampus.

Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara sejak awal telah melakukan berbagai upaya untuk memberi pelayanan terbaik kepada mahasiswa. 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 Teknik UMSU.

Pelayanan kepada mahasiswa yang diukur dalam pelaksanaan monev ini berkaitan dengan pelayanan akademik dan non akademik di fakultas masing-masing, 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 UMSU.

B. Tujuan

Mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik dan non akademik di Fakultas Teknik 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 TEKNIK	Waktu Pelaksanaan : Nopember 2014
	LAPORAN MONEV	Edisi : 2
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode : FT.BPM.MONEV. 07.04

D. Ruang Lingkup Monev

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

E. Metode Monev

Pelaksanaan monev kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan fakultas, pelayanan unsur pimpinan fakultas dan pelayanan unsur pimpinan program studi yang 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 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 biro yang ada di fakultas teknik, unsur pimpinan fakultas dan unsur pimpinan program studi. Populasi monev adalah seluruh mahasiswa semester ganjil tahun ajaran 2014-2015. Berdasarkan data dari Biro Data Informasi, mahasiswa fakultas teknik UMSU seluruhnya berjumlah 3.270 orang. Teknik penentuan sampel menggunakan rumus slovin dengan sampling error sebesar 10%, dengan penentuan sampel menggunakan

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

stratified random sampling. Sehingga jumlah mahasiswa yang dijadikan sampel monev adalah sebanyak 327 mahasiswa.

Data yang digunakan adalah data primer dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran angket kepada responden. Angket berisi pernyataan tentang masing-masing indikator kepuasan, jumlah angket yang disebar sebanyak 327 eksemplar dan semuanya kembali. Selanjutnya data ditabulasi, diklasifikasikan 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 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

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

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
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

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

39. Bijaksana dalam memberi solusi terhadap permasalahan akademik	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

G. Hasil Monev Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Fakultas

Tabel 1.
Kepuasan Mahasiswa FT-UMSU
Terhadap Pelayanan Fakultas

No	Fakultas	Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Fakultas					Total
		Fisik	Kehandalan	Daya Tanggap	Jaminan	Empati	
1	Fakultas Teknik	2.86	2.94	2.93	2.81	2.74	2.86

Tingkat kepuasan mahasiswa UMSU terhadap pelayanan fakultas dilihat dari tabel 1 menunjukkan skor total sebesar 2.86 artinya pelayanan yang diberikan oleh fakultas dilihat dari aspek fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati cukup memuaskan.

H. Hasil Monev Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Unsur Pimpinan Fakultas dan Program Studi

Tabel 2
Kepuasan Mahasiswa FT-UMSU
Terhadap Pelayanan Unsur Pimpinan Fakultas dan
Unsur Pimpinan Program Studi

No	Fakultas	Sampel	Kepuasan Mahasiswa		Total
			Pimpinan Fakultas	Pimpinan Program Studi	
1	Fakultas Teknik	327	2.87	2.99	2.93

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan unsur pimpinan fakultas dan program studi UMSU dilihat dari tabel 2 menunjukkan skor total sebesar 2.93 artinya pelayanan yang diberikan oleh pimpinan fakultas dan pimpinan program studi termasuk dalam level 3 dengan kriteria hasil cukup puas.

Bila dibandingkan dengan hasil perolehan monev pertama yang dilakukan pada tahun akademik 2013-2014 yang lalu, maka perolehan monev kedua di tahun akademik

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

2014-2015 ini mengalami penurunan. Penurunan yang terjadi dapat dilihat pada table 3 berikut:

Tabel 3.
Perbandingan Hasil Monev Kepuasan Mahasiswa tahun pertama (2013-2014)
dengan tahun kedua (2014-2015)

No	Aspek Penilaian	Genap 2013/2014	Ganjil 2014/2015	Perubahan
1	Pelayanan Fakultas			
	a. Fisik	2.41	2.86	0.19
	b. Kehandalan	2.38	2.94	0.24
	c. Daya Tanggap	2.36	2.93	0.24
	d. Jaminan	2.47	2.81	0.14
	e. Empati	2.29	2.74	0.20
2	Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas	2.91	2.87	-0.01
3	Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan program studi	3.01	2.99	-0.01
	Total	2.77	2.90	0.05

Pengukuran kepuasan mahasiswa khususnya terhadap pelayanan fakultas yang diukur berdasarkan lima aspek cenderung mengalami peningkatan sebesar 14%-24%, sedangkan pelayanan unsur pimpinan fakultas dan unsur pimpinan program studi mengalami penurunan sebesar 1%, Beberapa hal yang perlu mendapat perhatian pada pelayanan unsur pimpinan fakultas dan unsur pimpinan program studi adalah pada kesediaan, keramahan, kesopanan dan perhatian yang diberikan dalam memberikan pelayanan dan solusi terhadap permasalahan akademik mahasiswa.

H. KESIMPULAN

1. Secara umum mahasiswa fakultas teknik menyatakan bahwa pelayanan biro fakultas yang diukur berdasarkan aspek fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati, serta pelayanan dari Pimpinan Fakultas dan Pimpinan Program Studi memberikan penilaian cukup memuaskan.
2. Pelayanan yang diberikan unsur pimpinan fakultas dan unsur pimpinan program studi mengalami penurunan sebesar 1% dari penilaian sehingga unsur pimpinan fakultas dan

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

pimpinan program studi sebaiknya mengevaluasi kembali kesediaan, keramahan, kesopanan dan perhatian yang diberikan dalam memberikan pelayanan dan solusi terhadap permasalahan akademik mahasiswa

I. Lampiran