



**LAPORAN MONEV KEPUASAN
MAHASISWA
TERHADAP LAYANAN UNIVERSITAS
SEMESTER GENAP 2016/2017
UNDARIS**



**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU
UNIVERSITAS DARUL ULUM ISLAMIC CENTRE
SUDIRMAN (UNDARIS)
2017**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa sehingga laporan monev Layanan Kemahasiswaan pada semester genap 2016/2017 dapat diselesaikan. Monev dilaksanakan dengan survei kepuasan mahasiswa terhadap enam layanan: bimbingan dan konseling, pengembangan minat dan bakat, pembinaan soft skill, beasiswa, kesehatan, akademik. Monev dilaksanakan untuk mengukur kinerja empat unit penyelenggara layanan: Bagian Kemahasiswaan.

Analisis data survei menunjukkan berbagai kemajuan maupun kekurangan pada beberapa aspek kualitas layanan. Pada bagian akhir laporan monev disampaikan rekomendasi untuk beberapa aspek kualitas layanan yang harus ditindaklanjuti dalam Rencana Tindak Lanjut unit penyelenggara layanan terkait. Tindak lanjut dari rekomendasi yang disampaikan akan menjadi materi pembahasan dalam Rapat Tinjauan Manajemen Universitas.

Kami mengucapkan terimakasih atas kerjasama pimpinan unit BAAK atas bantuan dan terselenggaranya survei.

Ungaran, Maret 2017
Kepala LPM

Sri Rahayu, S.E., M.Si

DAFTAR ISI

| | |
|--------------------------------------------------------|----|
| Kata Pengantar | i |
| Daftar Isi | ii |
| BAB I. PENDAHULUAN | |
| 1.1. Latar Balakang | 1 |
| 1.2. Tujuan Monev | 2 |
| 1.3. Waktu Pelaksanaan | 3 |
| 1.4. Sasaran Monev | 3 |
| 1.5. Aspek-aspek yang dinilai | 3 |
| BAB II. METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA | |
| 2.1. Metode | 4 |
| 2.2. Metode Analisis Data | 4 |
| BAB III. DESKRIPSI HASIL | |
| 3.1. Kepuasan Mahasiswa terhadap pelayanan universitas | 6 |
| BAB IV. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI | |
| 4.1. Kesimpulan | 7 |
| 4.2. Rekomendasi | 7 |

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepuasan adalah hasil evaluasi antara harapan (*perception*) terhadap kualitas layanan dengan kinerja kualitas layanan yang dirasakan (*perceived*) oleh penggunaan layanan (konsumen/pelanggan). Kepuasan bersifat individual karena setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan harapannya. Mahasiswa adalah pengguna layanan, baik layanan akademik maupun non akademik. Meskipun secara individual mahasiswa akan memiliki tingkat kepuasan masing-masing, namun perlu dilakukan pengukuran tingkat kepuasan secara umum. Dengan mengukur tingkat kepuasan secara umum terhadap layanan kemahasiswaan maka akan diperoleh gambaran tentang kebutuhan perbaikan kualitas layanan secara terus menerus. Memelihara kepuasan perlu dilakukan untuk mempertahankan sikap-sikap positif mahasiswa sebagai pengguna layanan sekaligus meminimumkan sikap-sikap negatif yang bisa ditimbulkan sebagai akibat kualitas layanan yang buruk.

UNDARIS Ungaran terus berupaya meningkatkan pelayanan kepada mahasiswa melalui berbagai cara. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan mahasiswa adalah survei kepuasan layanan mahasiswa yang hasilnya dijadikan sebagai tolok ukur untuk menilai kinerja kualitas pelayanan dan keberhasilan tindak lanjut dari periode monev sebelumnya.

Pelayanan kepada mahasiswa di UNDARIS sampai saat ini sudah berjalan lancar, namun berdasarkan monitoring dan evaluasi (monev) kepuasan mahasiswa pada semester genap 2016/2017 yang dilaksanakan pada maret 2016 masih harus ada tindak lanjut untuk memperbaiki kualitas layanan. Monev kepuasan mahasiswa pada semester gasal 2017/2018 ini dilaksanakan pada oktober 2017. Monev

dilakukan untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap kinerja kualitas layanan dari unit penyelenggara pelayanan kemahasiswaan.

Bagian Kemahasiswaan adalah unit yang menangani kegiatan ekstra kurikuler yang dilaksanakan di dalam maupun di luar kampus tanpa diberi bobot sks, meliputi : pengembangan minat dan bakat, pembinaan soft skill, kesejahteraan mahasiswa (beasiswa). Bagian Kemahasiswaan mempunyai tugas melaksanakan administrasi kemahasiswaan.

Kegiatan Monev dengan survey kepuasan mahasiswa secara periodik juga diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi mahasiswa sebagai pengguna dalam menilai kinerja unit pelayanan.
2. Mendorong unit pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Mendorong unit pelayanan untuk inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan.

1.2 Tujuan Monev

Lembaga Penjaminan Mutu menyelenggarakan monev kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan non akademik dengan tujuan

1. Mengukur sejauh mana penyelenggaraan pelayanan yang telah dilakukan oleh unit kerja pelayanan
2. Mengukur kepuasan mahasiswa sebagai pengguna layanan
3. Mengetahui kelemahan atau kekuatan kualitas pelayanan dari masing-masing unit kerja pelayanan;
4. Sebagai bahan penetapan rencana tindak lanjut perbaikan kualitas layanan
5. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki kualitas layanan.

1.3 Waktu Pelaksanaan

Monev kepuasan pelayanan kepada mahasiswa pada periode semester Genap 2016/2017 dilakukan bulan maret 2017.

1.4 Sasaran Monev

Indeks kepuasan mahasiswa diukur melalui kinerja kualitas pelayanan yang diukur dengan skala likert 1 sampai 4. Kualitas pelayanan yang diukur kinerjanya adalah Pelayanan Pengembangan Minat dan Bakat, Pelayanan Pengembangan Soft skill dan Pelayanan Beasiswa di baik

1.5 Aspek-aspek yang dinilai

Tingkat kepuasan mahasiswa diukur melalui dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. Aspek sarana prasarana (*tangible*)
2. Pemahaman terhadap Kepentingan Mahasiswa (*empahty*)
3. Sikap tanggap (*responsiveness*);
4. Perlakuan pada Mahasiswa (*assurance*)
5. Keandalan Dosen, Staff Akademik (*reliability*)
6. Aspek Sistem informasi kemahasiswaan (*Information System*)

BAB II

METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA

2.1 Metode

Kegiatan Monev dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada mahasiswa sebagai responden dengan metode *purposive sampling*. Kuesioner diterbitkan oleh LPM yang kemudian didistribusikan pada empat unit penyelenggara pelayanan BAAK. Analisis deskriptif data hasil survei dilakukan untuk mendapatkan perspektif dari setiap aspek yang diukur. Olah data menggunakan Window Excel.

2.2 Metode Analisis Data

Data skor kepuasan mahasiswa untuk setiap aspek kualitas layanan diolah untuk memperoleh tingkat kepuasan rata-ratanya. Berikutnya dihitung indeks kepuasan mahasiswa atas kualitas layanan dengan menghitung *grand mean* (rerata dari rata-rata). Kepuasan mahasiswa ditentukan berdasarkan rentang skor indeks kepuasan sebagai berikut:

| Rentang Skor | Tingkat Kepuasan |
|----------------|------------------------------------|
| 1,00 s.d. 1,75 | Layanan Mahasiswa Kurang Memuaskan |
| 1,76 s.d 2,50 | Layanan Mahasiswa cukup memuaskan |
| 2,51 s.d 3,25 | Layanan Mahasiswa Memuaskan |
| 3,26 s.d 4,00 | Layanan Mahasiswa Sangat Memuaskan |

Analisis data menggunakan statistik deskriptif, membuat tabel, grafik. Nilai rata-rata data disajikan dalam tabel untuk memperoleh gambaran ringkas tentang kinerja seluruh aspek yang diukur. Grafik disajikan untuk memperoleh kemudahan pemahaman, analisis dan kesimpulan. Beberapa peraga digunakan untuk:

1. Menggambarkan level kepuasan layanan melalui tabel dan diagram
2. Menggambarkan perbandingan antar aspek yang diukur dalam pemeringkatan bar chart

Analisis data juga mengidentifikasi aspek kualitas layanan yang belum optimal untuk diperbaiki dan dikembangkan dalam sebuah Rencana Tindak Lanjut (RTL). RTL kemudian direkomendasikan oleh Lembaga Penjaminan Mutu kepada unit terkait penyelenggara pelayanan kemahasiswaan. Upaya kegiatan dan program tindak lanjut akan menjadi bahan kajian dalam rapat bidang kemahasiswaan di tingkat unit dan merupakan materi umpan balik pada di tingkat Universitas.

BAB III DESKRIPSI HASIL

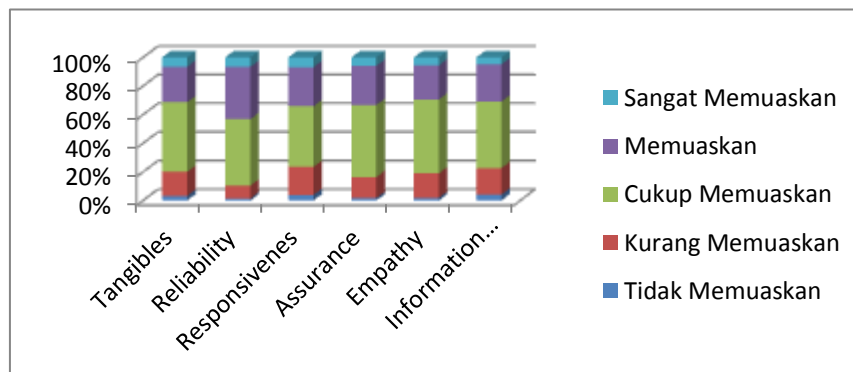
3.1 Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Akademik

Tabel 1. Tingkat Mahasiswa terhadap Pelayanan Akademik
Pada Semester Genap 2016/2017

| Kategori | Tangibles | Reliability | Responsiv | Assurance | Empathy | Inf.System | Rerata |
|----------|-----------|-------------|-----------|-----------|---------|------------|--------|
| TM | 3.2 | 1.4 | 3.9 | 1.6 | 1.9 | 4.1 | 2.68 |
| KM | 16.8 | 9.1 | 19.5 | 14.6 | 17.1 | 18.5 | 15.93 |
| CM | 48.6 | 46.4 | 42.4 | 50.4 | 51.6 | 46.5 | 47.65 |
| M | 24.8 | 36.6 | 27.4 | 27.4 | 23.9 | 25.9 | 27.67 |
| SM | 6.5 | 6.6 | 6.8 | 6.0 | 5.6 | 4.9 | 6.07 |

Sumber: survei kepuasan layanan

Tabel 1. menunjukkan bahwa sebaran jawaban responden (mahasiswa) terhadap persepsi kualitas dan kepuasan layanan akademik telah mencapai level skor cukup memuaskan 47,6. Skor kepuasan mahasiswa terhadap 6 butir pernyataan yang digunakan untuk mengukur kepuasan atas kualitas layanan akademik disajikan dalam *diagram batang* gambar 1.1 berikut:



Gambar 1.1: Kepuasan Layanan Pendidikan

Dari gambar 1.1 nampak meski semua aspek layanan telah mencapai level cukup memuaskan. Mahasiswa merasa cukup puas atas kemampuan dan sikap petugas dalam melayani dan memberikan penjelasan. Mahasiswa juga cukup puas atas ketepatan waktu pelayanan. Semua aspek layanan baik *tangible*, *empahy*, *responsiveness*, *assurance* dan *reliability* telah dirasakan cukup memuaskan oleh mahasiwa pengguna layanan.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis data survei kepuasan mahasiswa yang dilakukan pada semester Genap 2016/2017 terhadap layanan kemahasiswaan yaitu pelayanan Akademik dapat disimpulkan :

1. Kepuasan Mahasiswa berdasarkan aspek *Tangibles* secara umum memiliki nilai sebesar 60%.
2. Kepuasan Mahasiswa berdasarkan aspek *Responsiveness* secara umum memiliki nilai sebesar 60%.
3. Kepuasan Mahasiswa berdasarkan aspek *Realibility* secara umum memiliki nilai sebesar 52%.
4. Kepuasan Mahasiswa berdasarkan aspek *Empathy* secara umum memiliki nilai sebesar 60%.
5. Kepuasan Mahasiswa berdasarkan aspek *Assurance* secara umum memiliki nilai sebesar 60%
6. Kepuasan Mahasiswa berdasarkan aspek *Informasi Sistem* secara umum memiliki nilai sebesar 60%

4.2 Rekomendasi

1. Hasil monev Kepuasan Layanan Kemahasiswaan masih menemukan beberapa kekurangan. Sebagai bagian dari siklus penjaminan mutu berkelanjutan maka perbaikan kinerja kualitas layanan perlu terus dilakukan. Aspek-aspek yang telah diidentifikasi harus menjadi bagian penting dari unit penyelenggara pelayanan kemahasiswaan dan bahan kajian dalam Rapat Kerja Universitas.
2. Rapat Kerja Unit yang telah ditindak lanjuti dan dikaji dalam Rapat Kerja Universitas akan menjadi materi tinjauan dalam universitas.
3. Prioritas Rapat Kerja Unit untuk Peningkatan Kinerja Kualitas Layanan Kemahasiswaan diringkas dalam tabel pada halaman berikutnya.

Tabel Rencana Tindak Lanjut
Peningkatan Kinerja Kualitas Pelayanan Mahasiswa

| No | Pernyataan | Skor Kepuasan Genap 2015/2016 | Target Skor Kepuasan Gasal 2016/2017 |
|-----------|-------------------------------|----------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| 1. | aspek tangibles | 60% | 70% |
| 2. | aspek <i>Responsiveness</i> | 60% | 70% |
| 3. | aspek <i>Realibility</i> | 52% | 60% |
| 4. | aspek <i>Empathy</i> | 60% | 70% |
| 5. | aspek <i>Assurance</i> | 60% | 70% |
| 6. | aspek <i>Informasi Sistem</i> | 60% | 70% |