

**LAPORAN MONITORING EVALUASI KEPUASAN
MAHASISWA TAHUN 2021/2022**



**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN GURU SEKOLAH DASAR
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS SAMUDRA**

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN KUISIONER KEPUASAN MAHASISWA PROGRAM STUDI S-1 PGSD TAHUN 2021/2022

Revisi	:	00
Tanggal	:	19 Juli 2021
Dikendalikan Oleh	:	Ketua LPPM-PM Universitas Samudra

Langsa, 19 Juli 2021

Ketua LPPM-PM



Dr. Asnawi., M.Pd

Kaprodi S-1 PGSD



Ronald Fransyaigu., S.Pd, M.Pd

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa sehingga laporan monev Layanan Kepuasan Mahasiswa pada Tahun Akademik 2021/2022 dapat diselesaikan. Monev dilaksanakan dengan survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan mahasiswa. Monev dilaksanakan untuk mengukur tanggapan mahasiswa terhadap layanan di lingkungan Universitas Samudra. 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 Samudra. Kami mengucapkan terimakasih atas kerjasama para pimpinan unit, dan seluruh civitas akademik hingga terselenggaranya survei ini.

Langsa, 19 Juli 2021

Ketua LPPM-PM



Dr. Asnawi.,M.Pd

LAPORAN KUESIONER KEPUASAN MAHASISWA PRODI S-1 PGSD

PENDAHULUAN

Pelayanan publik kepada mahasiswa di Universitas Samudra sampai saat ini sudah berjalan lancar, akan tetapi masih belum sepenuhnya memenuhi kualitas yang di harapkan oleh pengguna jasa khususnya para mahasiswa. Dalam rangka melihat sejauh mana kepuasan mahasiswa, dan evaluasi perbaikan layanan di Universitas Samudra, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan berupa Evaluasi kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa layanan di Universitas Samudra. Salah satu upaya meningkatkan kualitas pelayanan mahasiswa, adalah melalui Survey Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Mahasiswa, sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa di Universitas Samudra.

TUJUAN

Kuesioner ini bertujuan untuk mengukur kepuasan mahasiswa sebagai peserta didik dan pengguna layanan.

SASARAN

- a. Mendorong partisipasi mahasiswa sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
- b. Mendorong dosen untuk meningkatkan kinerjanya
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

RUANG LINGKUP

Ruang lingkup Survei Kepuasan Mahasiswa ini adalah meliputi dosen dan biro pelayanan di kampus.

PELAKSANAAN

Pelaksanaan Survei Kepuasan Mahasiswa dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

- a. Menyusun instrumen survei;
- b. Menentukan responden;

- c. Melaksanakan survei;
- d. Mengolah hasil survei
- e. Menyajikan dan melaporkan hasil

Survei dilaksanakan dengan menggunakan teknik survei, antara lain:

- a. Kuesioner dengan wawancara tatap muka;
- b. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat, email
- c. Wawancara tidak berstruktur melalui telepon, WA

HASIL YANG DIPEROLEH

Tabel Persentase Hasil Survey Kepuasan Mahasiswa Prodi S-1 PGSD Universitas Samudra

1. Aspek *tangibles* (Sarana pendidikan - Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Ruang kuliah yang bersih, nyaman dan rapi					√
2.	Universitas Samudra menyediakan sarana pembelajaran yang memadai di ruang kuliah.					√
3.	Universitas Samudra mempunyai perpustakaan yang memadai				√	
4.	Universitas Samudra mempunyai laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan (bahasa, komputer dan lain-lain)				√	
5.	Universitas Samudra menyediakan buku referensi yang memadai di perpustakaan				√	
6.	Universitas Samudra menyediakan fasilitas kamar kecil yang bersih				√	
7.	Universitas Samudra mempunyai fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa					√
Total		31				
Persentase		88,57 %				

2. Aspek *Reliability* (kehandalan dosen dan staf Akademik)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Dosen selalu mengulang materi perkuliahan sampai semua mahasiswa merasa jelas				√	
2.	Dosen mengalokasikan waktu untuk diskusi dan tanya jawab				√	
3.	Dosen memberi bahan ajar (suplemen) untuk melengkapi materi yang diberikan di Universitas Samudra					√
4.	Dosen selalu membagikan hasil ulangan dengan nilai yang obyektif				√	
5.	Dosen selalu datang tepat waktu				√	
6.	Jumlah dosen memadai (sesuai dengan bidang dan jumlahnya)					√
7.	Dosen selalu membuat Satuan Acara Perkuliahan					√
8.	Staf Akademik mempunyai kemampuan untuk melayani kepentingan mahasiswa					√
Total		36				
Persentase		90 %				

3. Aspek *Responsiveness* (Sikap tanggap)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Universitas Samudra menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa				√	
2.	Pelaksanaan ujian, ulangan yang tepat waktu				√	
3.	Pembelajaran sesuai dengan waktu yang telah ditentukan				√	
4.	Universitas Samudra menyediakan bantuan (keringanan) bagi mahasiswa tidak mampu					√
5.	Universitas Samudra selalu membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik					√
6.	Universitas Samudra menyediakan waktu khusus bagi orang tua mahasiswa untuk konsultasi.					√
Total		27				
Persentase		90 %				

4. **Aspek Assurance** (perlakuan pada mahasiswa)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Staf Akademik santun dalam melakukan pelayanan akademik				√	
2.	Permasalahan/keluhan mahasiswa selalu ditangani oleh Universitas Samudra melalui dosen bimbingan konseling					√
3.	Setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan pada mahasiswa					√
4.	Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran				√	
5.	Adanya sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali				√	
Total		22				
Persentase		88 %				

5. **Aspek Empathy** (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Universitas Samudra selalu berusaha memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa					√
2.	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa				√	
3.	Universitas Samudra selalu memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen wali atau dosen bimbingan konseling				√	
4.	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan studi					√
5.	Dosen bersikap bersahabat kepada mahasiswa					√
6.	Universitas Samudra berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya					√
Total		28				
Persentase		93,33 %				

Diagram diatas menunjukkan bahwa sebaran jawaban responden (700 Mahasiswa prodi S-I PGSD) persespsi kualitas dan kepuasan terhadap fasilitas pembelajaran yang dilakukan oleh Dosen dan Staf Akademik yang ada di S-1 PGSD kepada mahasiswa (aspek realibility) sebanyak 88,57 % (aspek responsive) sebanyak 90 %, (aspek assurances) sebanyak 90 % (aspek emphaty) sebanyak 88 %, dan (aspek tengible) sebanyak 93,33 %

Hal-hal yang harus diperbaiki dan ditingkatkan:

Layanan fasilitas pembelajaran yang diberikan oleh Universitas Samudra sudah baik, namun tetap perlu ditingkatkan.

TINDAK LANJUT

Identifikasi kebutuhan secara lebih mendalam perlu dilakukan agar terjadi kompatibilitas antara kebutuhan mahasiswa dengan pengadaan fasilitas maupun penetapan program peningkatan kualitas mutu layanan. Demikian hasil laporan kuisioner kepuasan mahasiswa ini dibuat, semoga dapat berguna untuk kampus kedepannya.