

**LAPORAN
TAHUN
2024/2025**



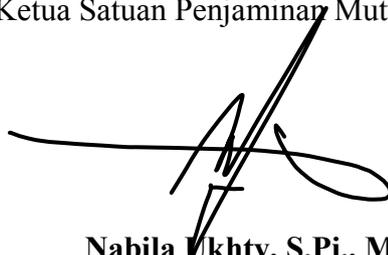
**MONITORING DAN EVALUASI
KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP
PELAYANAN AKADEMIK**

**FAKULTAS PERIKANAN DAN ILMU KELAUTAN
UNIVERSITAS TEUKU UMAR**

**SATUAN PENJAMINAN MUTU FAKULTAS (SPMF)
FPIK UTU
2025**

**LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI
MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK
TAHUN AJARAN 2024/2025**

Meulaboh, 20 Desember 2024
Menyetujui,
Ketua Satuan Penjaminan Mutu Fakultas



Nabila Ukhty, S.Pi., M.Si
NIP. 198903262019032014

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan



Dr. Ir. Ismail Sulaiman, S.TP., Maitrise., M.Sc., IPU
NIP. 198006252003121001

KATA PENGANTAR

Puji syukur dari hati yang paling dalam kami haturkan kehadirat Allah SWT karena hanya dengan bimbingan-Nya, Laporan Monitoring dan Evaluasi (Monev) mahasiswa terhadap pelayanan akademik Semester Ganjil Tahun Akademik 2024/2025. Laporan ini dapat kami selesaikan dengan lancar. Kegiatan monitoring dan evaluasi yang dilaksanakan oleh TPMJ Sumberdaya Akuatik.

Laporan ini disusun sebagai bentuk tanggung jawab dan upaya peningkatan kualitas pelayanan akademik di lingkungan perguruan tinggi, dengan tujuan untuk mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu diperbaiki guna mendukung keberhasilan akademik mahasiswa. Evaluasi ini dilakukan dengan mengumpulkan data dari mahasiswa melalui survei, wawancara, serta analisis berbagai aspek pelayanan akademik, seperti proses administrasi, ketersediaan fasilitas pendukung, kualitas pengajaran, dan responsivitas layanan akademik. Dengan adanya laporan ini, diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai tingkat kepuasan mahasiswa serta menjadi dasar bagi pihak terkait dalam merumuskan kebijakan dan strategi perbaikan layanan akademik ke depan.

Kami sampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada pihak yang menjadi objek Monev yang telah berlaku sangat kooperatif selama proses Monev berlangsung. Ucapan terimakasih juga kami sampaikan kepada semua pihak yang telah berkenan membantu sehingga kegiatan Monev ini dapat terlaksana dengan optimal.

Meulaboh, 20 Desember 2024

DAFTAR ISI

SAMPUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	v
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan	2
1.3 Manfaat	2
BAB II. MONITORING DAN EVALUASI	3
2.1 Waktu Pelaksanaan.....	3
2.2 Metode Evaluasi	3
2.3 Sistem Pelaporan dan Tindak Lanjut.....	3
2.4 Kriteria Penilaian.....	4
BAB III. HASIL MONEV	5
BAB IV. SIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	11
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Persentase Program Studi Terhadap Akademik	5
Gambar 2. Aspek Tangibles	5
Gambar 3. Aspek Relibility	7
Gambar 4. Aspek Tangibles	8
Gambar 5. Aspek Assurance	9
Gambar 6. Aspek Empathy.....	9

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sistem pendidikan di perguruan tinggi merupakan indikator penting yang dilaksanakan oleh dosen dalam menjalankan peran, tugas dan tanggungjawab. Peningkatan kualitas pendidikan tinggi merupakan salah satu fokus utama dalam upaya menciptakan lulusan yang kompetitif dan berdaya saing. Untuk mencapai hal tersebut, perguruan tinggi wajib menerapkan sistem penjaminan mutu akademik, termasuk dalam aspek evaluasi pelayanan akademik terhadap mahasiswa.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi, khususnya Pasal 51, perguruan tinggi wajib menjalankan Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi (SPM Dikti) yang terdiri dari penjaminan mutu internal, eksternal, dan akreditasi. Evaluasi pelayanan akademik menjadi bagian penting dari sistem ini guna memastikan bahwa layanan pendidikan yang diberikan kepada mahasiswa sesuai dengan standar nasional yang telah ditetapkan. Selain itu, Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan (Permendikbud) No. 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi menegaskan bahwa standar pelayanan akademik mencakup aspek kurikulum, proses pembelajaran, dosen, sarana dan prasarana, serta evaluasi pembelajaran. Oleh karena itu, perguruan tinggi harus melakukan evaluasi berkala terhadap pelayanan akademik untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa serta mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan.

Dalam rangka memberikan pelayanan kepada mahasiswa hingga dapat menyelesaikan studinya. Perguruan Tinggi menyediakan pelayanan akademik. Beberapa fungsi utama pelayanan akademik yaitu mendukung kelancaran proses pembelajaran, memberikan layanan akademik yang responsif dan berbasis kebutuhan mahasiswa, melalui bimbingan akademik atau konsultasi yang membantu mahasiswa dalam menyusun rencana studi sesuai dengan minat dan bakat, memberikan umpan balik kepada dosen dan manajemen perguruan tinggi guna meningkatkan kualitas pengajaran, memastikan bahwa layanan akademik selaras dengan kebijakan dan regulasi pendidikan tinggi. Adapun tujuan evaluasi pelayanan akademik untuk menilai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap berbagai aspek layanan akademik, termasuk bimbingan akademik, proses perkuliahan, layanan administrasi, serta ketersediaan sarana dan prasarana, mengidentifikasi permasalahan yang

dihadapi mahasiswa dalam proses akademik guna menjadi dasar perbaikan kebijakan dan strategi pengelolaan pendidikan, dan menyusun rekomendasi perbaikan yang dapat diterapkan untuk meningkatkan mutu layanan akademik secara berkelanjutan.

1.2 Tujuan

Secara umum, kegiatan monitoring dan evaluasi pelayanan akademik terhadap mahasiswa bertujuan sebagai berikut:

1. Mengukur Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Akademik
2. Mengidentifikasi Kelebihan dan Kelemahan dalam Layanan Akademik
3. Meningkatkan Kualitas dan Efektivitas Layanan Akademik
4. Memastikan Kepatuhan terhadap Standar Pendidikan Tinggi
5. Menyediakan Dasar untuk Perbaikan Berkelanjutan
6. Meningkatkan Loyalitas dan Partisipasi Mahasiswa

1.3 Manfaat

Manfaat kegiatan monitoring dan evaluasi pelayanan akademik terhadap mahasiswa sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi tren kepuasan mahasiswa secara berkala untuk mengetahui perkembangan atau perubahan persepsi mahasiswa terhadap layanan akademik
2. Mengungkap aspek layanan akademik yang sudah berjalan dengan baik dan perlu dipertahankan
3. Mendorong keterlibatan mahasiswa dalam proses evaluasi akademik sebagai bentuk peran aktif mereka dalam meningkatkan kualitas pendidikan
4. Menciptakan lingkungan akademik yang lebih inklusif dan berorientasi pada kepuasan mahasiswa, sehingga dapat meningkatkan loyalitas mahasiswa terhadap institusi pendidikan

BAB II MONITORING DAN EVALUASI

2.1 Waktu Pelaksanaan

Monitoring dan evaluasi pelayanan akademik terhadap mahasiswa dilakukan dengan tujuan menerapkan standar operasional jaminan mutu. Kegiatan ini dilakukan pada hari Jumat, 20 Desember 2024 di Ruang Rapat FPIK.

2.2 Metode Evaluasi

TPMJ mengevaluasi pelayanan akademik terhadap mahasiswa pada semester ganjil pada tahun akademik 2024/2025 yang dipimpin langsung oleh Wakil Dekan PFIK yang dianalisis menggunakan metode deskripsi yang mengacu pada data kuesioner. Ada 5 item pernyataan yang diberikan kepada mahasiswa sebagai berikut:

1. Aspek Tangibles (Sarana dan Prasarana Pendidikan)
2. Aspek Reliability (kehandalan staf akademik dan laboran)
3. Aspek Responsiveness (Sikap tanggap)
4. Aspek Assurance (Perlakuan pada mahasiswa)
5. Aspek Empathy (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)

2.3 Sistem Pelaporan dan Tindak Lanjut

Hasil laporan evaluasi kepuasan layanan akademik terhadap mahasiswa ditindaklanjuti melalui tahap sebagai berikut:

1. Pengumpulan data evaluasi kepuasan
 - a. Survei Kepuasan (Online)
 - b. Kotak saran dan pengaduan
2. Item pernyataan kuesioner

Sedang tindak lanjut berdasarkan hasil kebijakan

1. Follow-up survey online
2. Rapat pimpinan untuk tindak lanjut
3. Hasil laporan tindak lanjut untuk memastikan kegiatan berjalan

2.4 Kriteria Penilaian

Panduan dalam pengisian melalui kuesioner online yang dibagikan kepada setiap angkatan mahasiswa. Pelayanan akademik berjalan agar dapat memenuhi kebutuhan mahasiswa selama perkuliahan. Kemudian formula yang digunakan untuk menganalisis data untuk setiap dosen sebagai berikut,

$$\text{Nilai Persentase} = \frac{5 \text{ Item pernyataan kuesioner}}{25} \times 100$$

Keterangan,

91% - 100% = Sangat Baik

76% - 90% = Baik

61% - 75% = Cukup

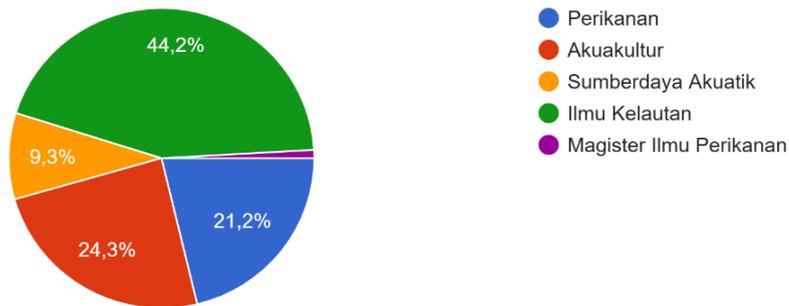
51% - 60% = Sedang

<50% = Kurang

BAB III HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

3.1 Rekap Persentase Program Studi Terhadap Akademik

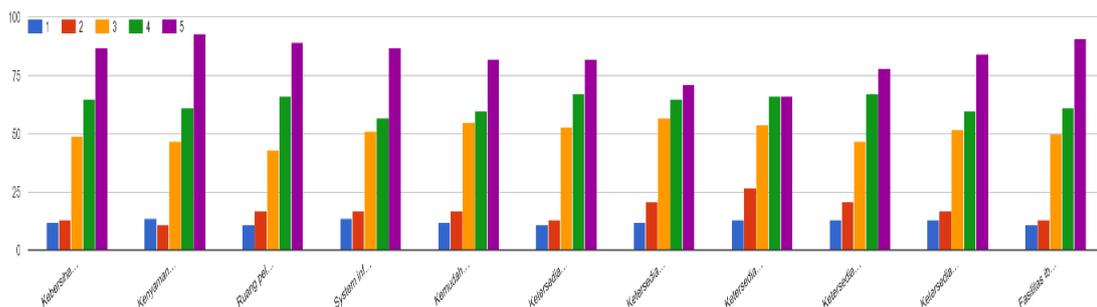
Berdasarkan evaluasi dari kuisisioner, jumlah mahasiswa sebanyak 226 orang yang telah mengisi kuisisioner dari 5 Program Studi di Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan. Program Studi Ilmu Kelautan memiliki persentase terbanyak sebesar 44,2%, Program Studi Akuakultur jumlah persentase yang diperoleh sebesar 24,3%, Program Studi Perikanan sebesar 21,2%, dan Program Studi Sumber Daya Akuatik sebesar 9,3%. Namun terdapat 1 Program Studi Magister Ilmu Perikanan dengan jumlah persentase terendah sebesar 1% dikarenakan jumlah mahasiswanya yang sedikit. Secara rinci, persentase setiap program studi terhadap akademik dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Persentase Program Studi Terhadap Akademik

Keikutsertaan mahasiswa untuk mengisi kuesioner sebagai SOP di setiap pelayanan akademik terlihat lebih besar pada prodi Ilmu Kelautan. Sedangkan persentase yang rendah terdapat pada Magister Ilmu perikanan. Ini dikarenakan mahasiswa tersebut masih sedikit.

3.2 Aspek Tangibles (Sarana dan Prasarana Pendidikan)

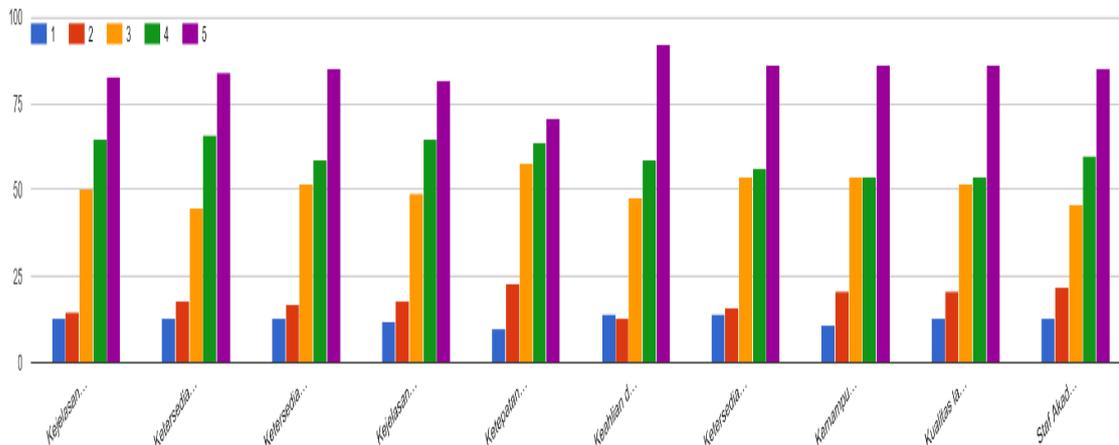


Gambar 2. Aspek Tangibles (Sarana dan Prasarana Pendidikan)

Berdasarkan Gambar 2 bahwa tingkat kepuasan mahasiswa fakultas FPIK terhadap sarana dan prasarana pendidikan menunjukkan bahwa kebersihan dan kerapian ruang kuliah memperoleh nilai 5 (sangat puas) sejumlah 87 responden sedangkan nilai 1 (sangat tidak puas) sejumlah 14 responden. Kenyamanan ruang kuliah memperoleh nilai 5 (sangat puas) sejumlah 93 responden sedangkan nilai 1 (sangat tidak puas) sejumlah 12 responden. Ruang pelayanan akademik tertata rapi dan bersih memperoleh nilai 5 (sangat puas) sejumlah 89 responden sedangkan nilai 1 (sangat tidak puas) sejumlah 11 responden. Sistem informasi dan penyampaian informasi memperoleh nilai 5 (sangat puas) sejumlah 87 responden sedangkan nilai 1 (sangat tidak puas) sejumlah 14 responden. Kemudahan dalam akses pelayanan administrasi akademik memperoleh nilai 5 (sangat puas) sejumlah 82 responden sedangkan nilai 1 (sangat tidak puas) sejumlah 12 responden. Ketersediaan sarana pembelajaran di ruang kuliah memperoleh nilai 5 (sangat puas) sejumlah 82 responden sedangkan nilai 1 (sangat tidak puas) sejumlah 11 responden. Ketersediaan dan kelengkapan sarana penunjang praktikum laboratorium memperoleh nilai 5 (sangat puas) sejumlah 71 responden sedangkan nilai 1 (sangat tidak puas) sejumlah 12 responden. Ketersediaan buku referensi di perpustakaan memperoleh nilai 5 (sangat puas) sejumlah 66 responden sedangkan nilai 1 (sangat tidak puas) sejumlah 13 responden. Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih memperoleh nilai 5 (sangat puas) sejumlah 78 responden sedangkan nilai 1 (sangat tidak puas) sejumlah 13 responden. Ketersediaan fasilitas belajar bagi mahasiswa memperoleh nilai 5 (sangat puas) sejumlah 84 responden sedangkan nilai 1 (sangat tidak puas) sejumlah 13 responden. Fasilitas ibadah yang dapat digunakan oleh mahasiswa memperoleh nilai 5 (sangat puas) sejumlah 91 responden sedangkan nilai 1 (sangat tidak puas) sejumlah 11 responden.

Respon mahasiswa FPIK terhadap kepuasan sarana dan prasarana pendidikan yang telah difasilitasi oleh Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan adalah cukup baik, dengan skor 4 dan 5. Hal ini menjadi fokus perbaikan ke depan.

3.3 Aspek Relibility (Kehandalan Staf Akademik dan Laboran)

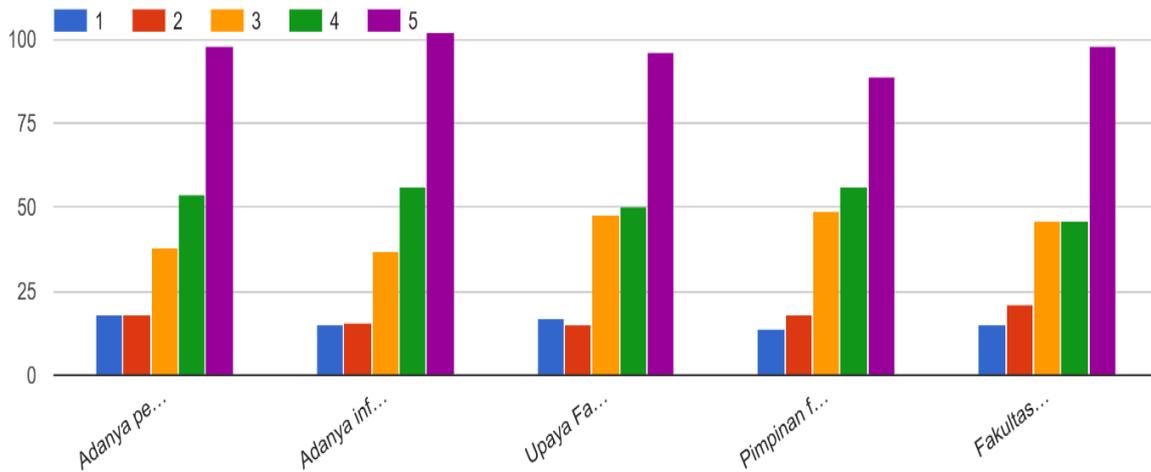


Gambar 3. Aspek Relibility (Kehandalan Staf Akademik dan Laboran)

Hasil responden terhadap kehandalan staf akademik dan laboran menunjukkan bahwa kejelasan materi perkuliahan oleh dosen memperoleh nilai 5 (sangat puas) sejumlah 83 responden sedangkan nilai 1 (sangat tidak puas) sejumlah 13 responden. Ketersediaan waktu diskusi dan tanya jawab dalam kelas memperoleh nilai 5 (sangat puas) sejumlah 84 responden sedangkan nilai 1 (sangat tidak puas) sejumlah 13 responden. Ketersediaan bahan ajar/modul untuk kuliah dan praktikum memperoleh nilai 5 (sangat puas) sejumlah 85 responden sedangkan nilai 1 (sangat tidak puas) sejumlah 13 responden. Ketersediaan bahan ajar/modul untuk kuliah dan praktikum memperoleh nilai 5 (sangat puas) sejumlah 85 responden sedangkan nilai 1 (sangat tidak puas) sejumlah 13 responden. Kejelasan penilaian hasil ujian/tugas dengan nilai yang objektif memperoleh nilai 5 (sangat puas) sejumlah 82 responden sedangkan nilai 1 (sangat tidak puas) sejumlah 12 responden. Ketepatan waktu kehadiran dosen memperoleh nilai 5 (sangat puas) sejumlah 71 responden sedangkan nilai 1 (sangat tidak puas) sejumlah 10 responden. Keahlian dosen dalam mengajar sesuai dengan bidangnya memperoleh nilai 5 (sangat puas) sejumlah 92 responden sedangkan nilai 1 (sangat tidak puas) sejumlah 14 responden. Kemampuan staf akademik dan pelayanan akademik memperoleh nilai 5 (sangat puas) sejumlah 86 responden sedangkan nilai 1 (sangat tidak puas) sejumlah 11 responden. Kualitas layanan staf akademik dalam pelayanan akademik memperoleh nilai 5 (sangat puas) sejumlah 86 responden sedangkan nilai 1 (sangat tidak puas) sejumlah 13 responden. Staf akademik memberikan layanan kepada mahasiswa dengan efisien (cepat dan tepat waktu) memperoleh nilai 5 (sangat puas)

sejumlah 85 responden sedangkan nilai 1 (sangat tidak puas) sejumlah 13 responden. Respon Program Studi terhadap kehandalan staf akademik dan laboran adalah baik.

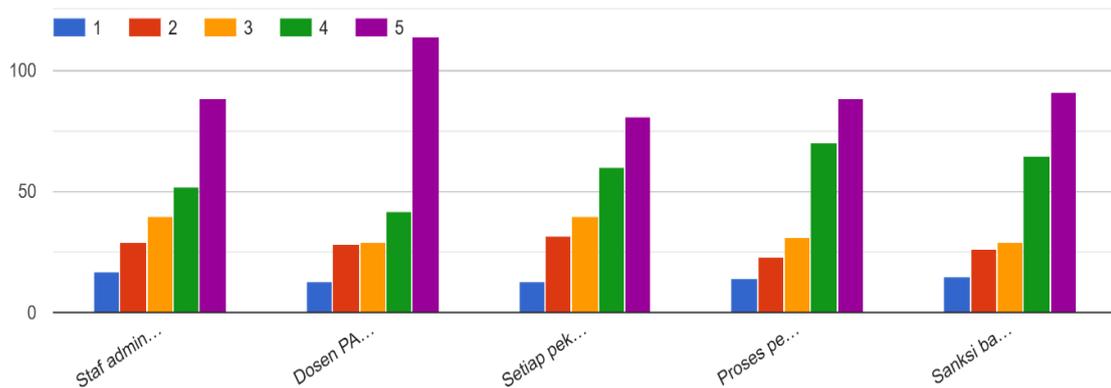
3.4 Aspek Responsiveness (Sikap Tanggap)



Gambar 4. Aspek Responsiveness (Sikap Tanggap)

Hasil responden dari aspek responsiveness atau sikap tanggap menunjukkan bahwa adanya pembimbingan konseling bagi mahasiswa memperoleh nilai 5 (sangat puas) sejumlah 98 responden sedangkan nilai 1 (sangat tidak puas) sejumlah 18 responden. Adanya informasi beasiswa bagi mahasiswa memperoleh nilai 5 (sangat puas) sejumlah 102 responden sedangkan nilai 1 (sangat tidak puas) sejumlah 15 responden. Upaya fakultas dalam membantu mahasiswa yang menghadapi masalah akademik memperoleh nilai 5 (sangat puas) sejumlah 83 responden sedangkan nilai 2 (tidak puas) sejumlah 13 responden. Pimpinan fakultas dan jajarannya menyediakan waktu untuk orang tua mahasiswa memperoleh nilai 5 (sangat puas) sejumlah 89 responden sedangkan nilai 1 (sangat tidak puas) sejumlah 14 responden. Fakultas memberikan bantuan bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah/kesulitan memperoleh nilai 5 (sangat puas) sejumlah 98 responden sedangkan nilai 1 (sangat tidak puas) sejumlah 15 responden. Respon Program Studi terhadap sikap tanggap adalah cukup baik.

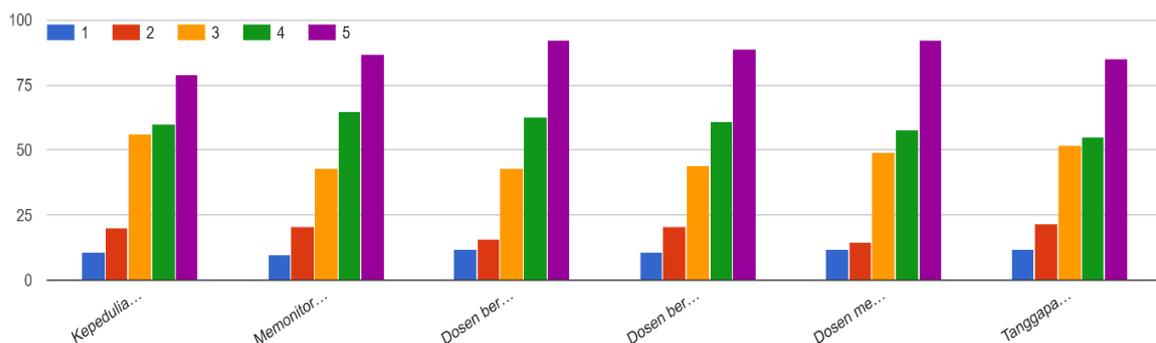
3.5 Aspek Assurance (Perlakuan Pada Mahasiswa)



Gambar 5. Aspek Assurance (Perlakuan Pada Mahasiswa)

Hasil responden dari aspek assurance atau perlakuan pada mahasiswa menunjukkan bahwa staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan memperoleh nilai 5 (sangat puas) sejumlah 88 responden sedangkan nilai 1 (sangat tidak puas) sejumlah 17 responden. Dosen PA membantu permasalahan/keluhan mahasiswa memperoleh nilai 5 (sangat puas) sejumlah 114 responden sedangkan nilai 1 (sangat tidak puas) sejumlah 13 responden. Setiap pekerjaan /tugas selalu dikembalikan pada mahasiswa memperoleh nilai 5 (sangat puas) sejumlah 81 responden sedangkan nilai 1 (sangat tidak puas) sejumlah 13 responden. Proses pengajaran dosen dilaksanakan secara efektif memperoleh nilai 5 (sangat puas) sejumlah 88 responden sedangkan nilai 1 (sangat tidak puas) sejumlah 14 responden. Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan UTU dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali memperoleh nilai 5 (sangat puas) sejumlah 91 responden sedangkan nilai 1 (sangat tidak puas) sejumlah 15 responden. Respon Program Studi terhadap perlakuan pada mahasiswa adalah cukup baik.

3.6 Aspek Empathy (Pemahaman Terhadap Kepentingan Mahasiswa)



Gambar 6. Aspek Empathy (Pemahaman Terhadap Kepentingan Mahasiswa)

Hasil responden dari aspek empathy atau pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa menunjukkan bahwa kepedulian dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa memperoleh nilai 5 (sangat puas) sejumlah 79 responden sedangkan nilai 1 (sangat tidak puas) sejumlah 11 responden. Memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen PA memperoleh nilai 5 (sangat puas) sejumlah 87 responden sedangkan nilai 1 (sangat tidak puas) sejumlah 10 responden. dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/matakuliah memperoleh nilai 5 (sangat puas) sejumlah 92 responden sedangkan nilai 1 (sangat tidak puas) sejumlah 11 responden. Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa memperoleh nilai 5 (sangat puas) sejumlah 89 responden sedangkan nilai 1 (sangat tidak puas) sejumlah 11 responden. Dosen mengarahkan minat dan bakat mahasiswa memperoleh nilai 5 (sangat puas) sejumlah 92 responden sedangkan nilai 1 (sangat tidak puas) sejumlah 12 responden. Tanggapan staf akademik terhadap keluhan anda terhadap akademik memperoleh nilai 5 (sangat puas) sejumlah 85 responden sedangkan nilai 1 (sangat tidak puas) sejumlah 12 responden. Respon Program Studi dari aspek pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa adalah cukup baik.

BAB IV

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berdasarkan hasil analisis evaluasi pelayanan akademik terhadap mahasiswa FPIK Tahun 2024 menunjukkan bahwa perlu peningkatan infrastruktur jaringan internet bagi setiap mahasiswa Universitas Teuku Umar, memperbarui perangkat keras seperti komputer dan proyektor di ruang kelas, menyediakan sertifikat kompetensi bagi mahasiswa FPIK agar mengoptimalkan kemampuan *soft skill* mereka setelah menyelesaikan perkuliahan di Perguruan Tinggi. Respon utama dari saran mahasiswa bahwa perlu peningkatan sistem IT, renovasi ruang kelas, serta manajemen kebersihan dan fasilitas umum. Hasil ini akan digunakan sebagai umpan balik rutin akan membantu memastikan bahwa perbaikan dilakukan secara berkelanjutan.