LAPORAN TAHUN 2024

MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK

FAKULTAS PERIKANAN DAN ILMU KELAUTAN
UNIVERSITAS TEUKU UMAR
2024

LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN
MONITORING DAN EVALUASI
KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN
AKADEMIK
TAHUN AJARAN 2023/2024

Meulaboh, 12 Juli 2024

Ketua Satuan Penjaminan Mutu FPIK

Nabila Ukhty, S.Pi.,M.Si
NIP. 19890326 201903 2 014

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan

Dr. Ir. Ismail Sulaiman, S.TP., Maitrise., M.Sc., IPU
NIP. 19800625 200312 1 001

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah kami panjatkan kepada Allah SWT sehingga laporan Monitoring dan Evaluasi (Monev) Layanan Akademik FPIK UTU tahun 2023/2024 dapat diselesaikan. Allahumma sholli ‘alaa Sayyidina Muhammad, tetap kita hadiahkan kepada Nabi Muhammad SAW, semoga nanti kita semua dapat Syafa’atnya di hari akhir, Aamiin Allahumma Aamiin.

Kegiatan ini dilaksanakan dengan metode survei secara onlie. Tujuan dilakukan survei ini yaitu untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik FPIK UTU. Aspek yang dinilai meliputi: jaminan layanan akademik, kesediaan dosen dan tendik memberikan layanan, kecepatan layanan, kemampuan dosen dan tendik, dan sarana prasarana. Ucapan terima kasih juga kami apresiasikan kepada:

1. Dekan Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan, Universitas Teuku Umar atas dukungan moral material kepada Satuan Penjaminan Mutu, FPIK UTU.
2. Seluruh Ketua Program Studi di lingkup FPIK UTU beserta para Dosen yang turut mensukseskan terlaksananya survei dan monev ini.
3. Seluruh responden mahasiswa yang meluangkan waktunya untuk memberikan kejujuran penilaian atas pelayanan

Analisis data survey menunjukkan kondisi dan penilaian persepsi dari mahasiswa terhadap layanan akademik yang dilihat dari terhadap beberapa aspek yang telah disebutkan. 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 Fakultas (FPIK).

Meulaboh, Juli 2024
Ketua SPMF FPIK UTU

Nabila Ukhty, S.Pi.,M.Si

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR iii
DAFTAR ISI iv
DAFTAR GAMBAR v
DAFTAR TABEL vi
PENDAHULUAN 1
a. Latar belakang 1
b. Tujuan 1
c. Manfaat monev 2
METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA 3
a. Waktu Pelaksanaan 3
b. Metode Pengumpulan Data 3
c. Analisis Data 3
HASIL SURVEY 6

DAFTAR GAMBAR

1. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik Pada Aspek Sarana Prasan 6
2. Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek Kemauan Dari Tenaga Kependidikan, dan Pengelola Dalam Membantu Mahasiswa dan Memberikan Jasa Dengan Cepat 8
3. Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek Kesediaan/Kepedulian Tenaga Kependidikan, dan Pengelola Untuk Memberi Perhatian Kepada Mahasiswa 9
4. Hasil Survey Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek Kemampuan Tenaga Kependidikan dan Pengelola untuk Memberi Keyakinan Kepada Mahasiswa 10

DAFTAR TABEL

1. Skala Likert Kepuasan Mahasiswa 4
2. Rentang Skor dan Deskripsi Tingkat Kepuasan Mahasiwa 4
3. Kriteria hasil penilaian kepuasan terhadap fasilitas sarana Prasarana 7
4. Kriteria hasil penilaian kepuasan terhadap kemauan dari Tenaga Kependidikan dan Pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan Cepat 8
5. Kriteria hasil penilaian kepuasan mahasiswa terhadap aspek kesediaan/kepedulian Tenaga Kependidikan dan Pengelola dalam memberi perhatian kepada Mahasiswa 9
6. Kriteria hasil penilaian kepuasan mahasiswa terhadap kemampuan Tenaga Kependidikan dan Pengelola untuk memberi keyakinan kepada Mahasiswa 11

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Mahasiswa merupakan pelanggan terbesar atas layanan yang diberikan oleh Fakultas sebagai perguruan tinggi pendidikan. Layaknya sebuah perguruan tinggi yang bertumbuh ke arah yang lebih baik, monitoring pelaksanaan layanan di sebuah Fakultas perlu dilaksanakan untuk mengevaluasi kekurangan yang ada untuk merumuskan sebuah strategi pencapaian yang lebih baik. Salah satu layanan yang dilakukan oleh Fakultas kepada mahasiswa adalah layanan akademik.

Mengukur sebuh layanan berfungsi dengan baik atau tidak salah satunya dengan mengetahui tingkat kepuasan dari pengguna layanan dalam hal ini mahasiswa. Pelayanan akademik yang berkualitas akan menciptakan manusia atau mahasiswa yang berkualitas pula dan mampu bersaing di era keterbukaan ini. Kepuasan mahasiswa menjadi tolak ukur suatu perguruan tinggi dalam melakukan pelayanan kepada mahasiswa. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan mahasiswa adalah survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik, sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa di FPIK UTU. Oleh karena itu FPIK UTU merasa perlu untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa atas layanan yang diberikan untuk mengevaluasi kekurangan dan meningkatkan pelayanan kepada mahasiswa. Kegiatan ini dilaksanakan dengan Monitoring dan Evaluasi Layanan Akademik tahun 2023/2024.

B. Tujuan

Monitoring dan Evaluasi Layanan Akademik ini bertujuan untuk:

1. Mengukur pelaksanaan dan penyelenggaraan pelayanan akademik yang dilakukan oleh tenaga kependidikan, dan pengelola;

2. Mengukur kepuasan mahasiswa sebagai pengguna layanan akademik;
3. Mengetahui kelemahan atau kekuatan kualitas pelayanan akademik;
4. Sebagai bahan penetapan rencana tindak lanjut dalam rapat tinjauan manajemen untuk perbaikan kualitas layanan.

C. Manfaat Monev

Monitoring dan Evaluasi Layanan Akademik ini memiliki manfaat:

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

BAB II
METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA

2.1 Waktu Pelaksanaan

Pelaksanaan Monev Layanan akademik FPIK tahun 2023/2024 dilaksanakan selama dua bulan, dimulai pada bulan Juni s.d. Agustus 2024. Pengumpulan data dari mahasiswa dilakukan secara online menggunakan *google form*. Laporan hasil evaluasi digunakan sebagai laporan kegiatan Satuan Penjaminan Mutu Fakultas (SPMF) FPIK untuk kinerja September 2024.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Instrumen yang telah disusun oleh Satuan Penjaminan Mutu Fakultas (SPMF) FPIK UTU meliputi pertanyaan tentang aspek kemampuan tenaga kependidikan dan pengelola dalam memberikan pelayanan, kemampuan dan sikap pelayanan staf akademik, Aspek kemauan dari Tenaga Kependidikan dan Pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat, kemampuan tenaga kependidikan dalam menyelesaikan masalah dengan efektif, penanganan keluhan mahasiswa dengan baik dan solutif. Pertanyaan aspek kesediaan/kepedulian tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa, melalui pertanyaan mengenai kesediaan tenaga akademik/TU/pelayanan Fakultas membantu permasalahan akademik mahasiswa, penanganan permasalahan/keluhan mahasiswa.

Aspek penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, Aksesibilitas, Kualitas sarana dan prasarana, pertanyaan meliputi keberadaan sarana prasarana yang meliputi: ruang kuliah baik, laboratorium, perpustakaan dengan referensi memadai, jaringan internet, fasilitas ibadah dan toilet, serta ruangan atau fasilitas diskusi. Data dikumpulkan secara online melalui *google form* yang dikirim ke mahasiswa setiap program studi. Data dari setiap program studi kemudian ditabulasikan menggunakan aplikasi *Microsoft excel*.

2.3 Metode Analisis Data

Metode analisis data dalam evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik yaitu:

1. Analisis Deskripsi

Responden diminta mengisi kuesioner dan memberikan penilaian atas pelayanan yang dilakukan oleh Unisnu Jepara dengan menggunakan Skala Likert yang ditunjukkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Skala Likert Kepuasan Mahasiswa

Nilai Bobot	Keterangan
1	Tidak memuaskan
2	Kurang memuaskan
3	Cukup memuaskan
4	Memuaskan
5	Sangat memuaskan

Dari hasil pengolahan data kemudian dapat didapatkan tingkat kepuasan masing-masing aspek pertanyaan pada masing-masing aspek. Nilai rerata aspek pertanyaan ini yang menjadi hasil akhir tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang ingin diketahui. Rerata (mean) dari masing-masing komponen pertanyaan dinilai dengan rentang skor (range) dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Rentang Skor dan Deskripsi Tingkat Kepuasan Mahasiwa

Nilai Bobot	Keterangan
1-1,50	Tidak memuaskan
1,51-2,50	Kurang memuaskan
2,51-3,50	Cukup memuaskan
3,51-4,5	Memuaskan
4,51-5,0	Sangat memuaskan

Analisis data menggunakan statistik deskriptif, membuat tabel, grafik (bar chart). 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 menggambarkan level kepuasan layanan melalui tabel dan menggambarkan perbandingan antara aspek yang diukur dalam pemeringkatan chart. Analisis data juga mengidentifikasi aspek kualitas layanan yang belum optimal untuk diperbaiki dan

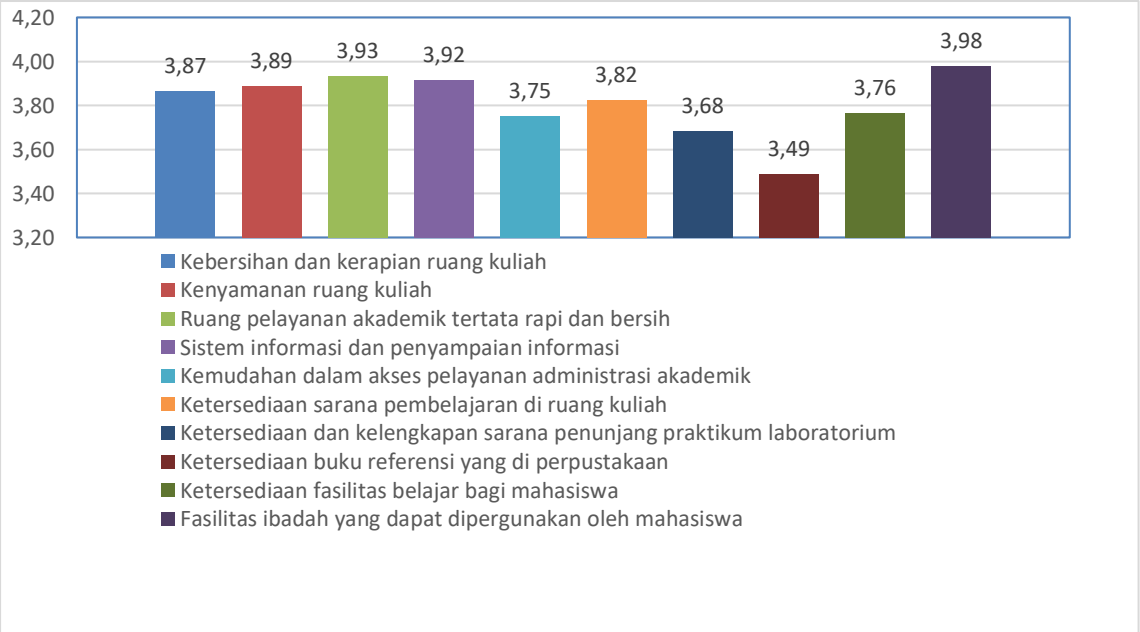
dikembangkan dalam sebuah Rencana Tindak Lanjut (RTL). RTL kemudian direkomendasikan oleh Unit Penjaminan Mutu kepada unit terkait penyelenggara pelayanan kemahasiswaan. Masukan dan program tindak lanjut akan menjadi bahan kajian dalam Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) di tingkat unit dan merupakan materi umpan balik pada RTM di tingkat Fakultas.

BAB III
HASIL SURVEY

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap jasa pelayanan pendidikan dapat diketahui dengan cara membandingkan antara harapan dengan kenyataan yang mahasiswa rasakan. Pelayanan akademik semakin mendasar dan substansial untuk menjadi prioritas dalam menerapkan dan mengantisipasi semakin bervariasinya bentuk pelayanan yang membutuhkan penanganan cepat, tepat dan akurat dengan tetap berlandaskan kepada peraturan yang ada demi memberikan pelayanan akademik yang baik. Pelayanan mempunyai tanggung jawab dan dilaksanakan oleh pegawai demi terwujudnya kualitas pelayanan. Pelayanan akademik dapat diartikan sebagai usaha yang dilakukan oleh perguruan tinggi untuk memberikan kemudahan pada pemenuhan kebutuhan mahasiswa dalam hal yang berkaitan dengan kegiatan akademik.

Pelayanan akademik dimaksudkan sebagai pelayanan yang terkait dengan peraturan akademik, perkuliahan, kurikulum, bimbingan/konsultasi akademik, praktikum, evaluasi, termasuk alat bantu perkuliahan seperti perpustakaan, laboratorium, dan lain-lain. Adapun hasil evaluasi adalah sebagai berikut:

a. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik pada aspek sarana dan prasarana



Gambar 1. Hasil Survey Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik Pada Aspek Sarana Prasana

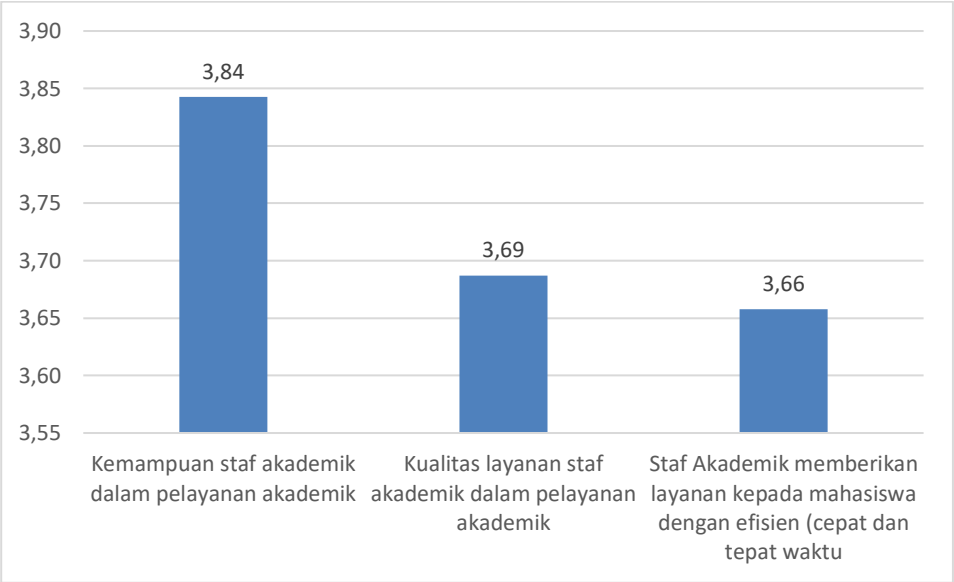
Tabel 3. Kriteria hasil penilaian kepuasan terhadap fasilitas sarana prasarana

No	Parameter	Nilai rata-rata	Kriteria kepuasan
1	Kerapihan dan kebersihan ruang kuliah	3,87	Memuaskan
2	Kenyamanan ruang kuliah	3,89	Memuaskan
3	Ruang pelayanan akademik tertata rapi dan bersih	3,93	Memuaskan
4	Sistem informasi dan ketersediaan informasi	3,92	Memuaskan
5	Kemudahan dalam akses pelayanan administrasi akademik	3,75	Memuaskan
6	Ketersediaan sarana pembelajaran di ruang kuliah	3,82	Memuaskan
7	Ketersediaan dan kelengkapan sarana penunjang laboratorium praktikum	3,68	Memuaskan
8	Ketersediaan buku referensi di Perpustakaan	3,49	Cukup memuaskan
9	Ketersediaan fasilitas belajar bagi mahasiswa	3,76	Memuaskan
10	Fasilitas ibadah yang bisa digunakan oleh mahasiswa	3,98	Memuaskan

Berdasarkan Gambar 1 dan Tabel 3 dapat dilihat fasilitas sarana prasarana yang disiapkan oleh Universitas/Fakultas dalam mendukung kegiatan akademik mahasiswa masuk kedalam kriteria **Memuaskan**. Tentunya untuk kedepannya perlu adanya perbaikan agar kegiatan akademik bisa berjalan menjadi lebih baik. Adapun hal-hal yang perlu diperbaiki yaitu:

1. Tersedianya fasilitas *Wi-fi* untuk diakses oleh mahasiswa
2. Buku referensi bidang perikanan dan kelautan perlu ditambah di perpustakaan
3. Fasilitas yang mendukung kegiatan praktikum di laboratorium perlu dilengkapi

b. Tingkat kepuasan Mahasiswa terhadap aspek kemauan dari Tenaga Kependidikan, dan Pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat



Gambar 2. Hasil Survey Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek Kemauan Dari Tenaga Kependidikan, dan Pengelola Dalam Membantu Mahasiswa dan Memberikan Jasa Dengan Cepat

Tabel 4. Kriteria hasil penilaian kepuasan terhadap kemauan dari Tenaga Kependidikan dan Pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat

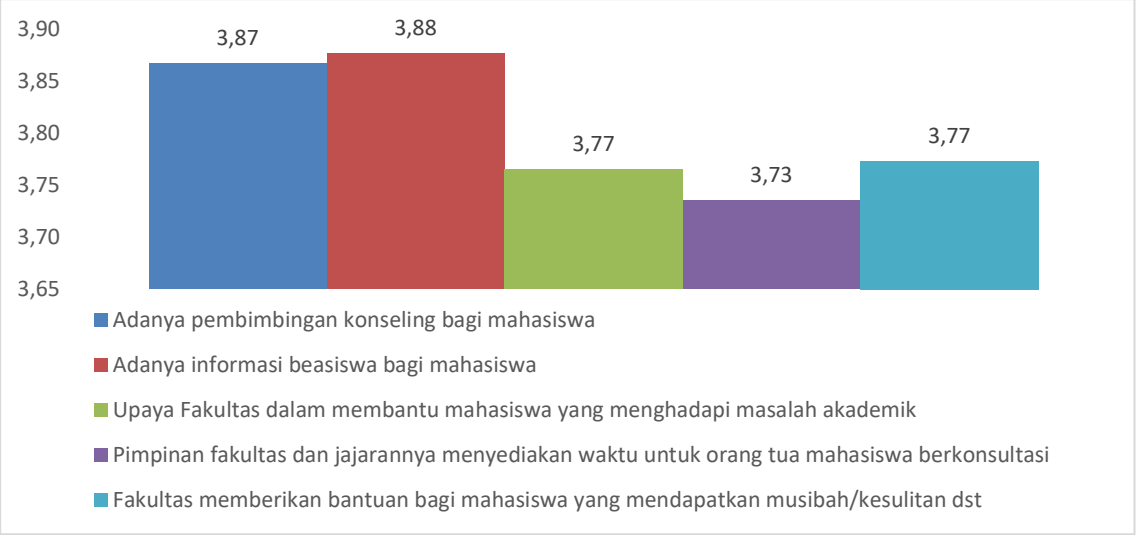
No	Parameter	Nilai rata-rata	Kriteria kepuasan
1	Kemampuan staff akademik dalam pelayanan akademik	3,84	Memuaskan
2	Kualitas layanan staf akademik dalam pelayanan akademik	3,69	Memuaskan
3	Staf akademik memberikan layanan kepada mahasiswa dengan efisien (cepat dan tepat)	3,66	Memuaskan

Berdasarkan Gambar 2 dan table 4 dapat dilihat hasil evaluasi terdhadap kemauan tenaga kependidikan dan pengelola dalam membantu dan memberikan jasa kepada mahasiswa dengan cepat masuk ke dalam kriteria **Memuaskan**. Tentunya perlu ada perbaikan kedepannya agar menjadi lebih baik dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Hal-hal yang perlu diperbaiki yaitu:

1. Tenaga kependikan dan pengelola akademik perlu mengikuti alur SOP pelayanan akademik yang berlaku

2. Tenaga kependidikan dan pengelola akademik perlu meningkatkan kemampuan pelayanan dengan mengikuti beberapa pelatihan yang berkaitan dengan pelayanan akademik

c. Kesediaan/kepedulian Tenaga Kependidikan, dan Pengelola untuk memberi perhatian kepada Mahasiswa



Gambar 3. Hasil Survey Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek Kesediaan/Kepedulian Tenaga Kependidikan, dan Pengelola Untuk Memberi Perhatian Kepada Mahasiswa

Tabel 5. Kriteria hasil penilaian kepuasan mahasiswa terhadap aspek kesediaan/kepedulian Tenaga Kependidikan dan Pengelola dalam memberi perhatian kepada Mahasiswa

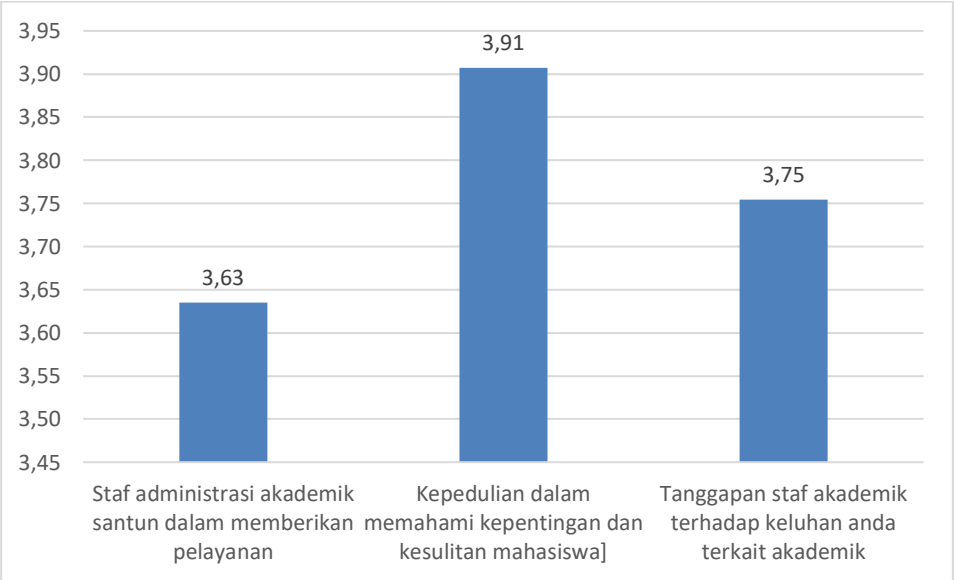
No	Parameter	Nilai rata-rata	Kriteria kepuasan
1	Adanya pembimbingan konseling bagi mahasiswa	3,87	Memuaskan
2	Adanya informasi beasiswa bagi mahasiswa	3,88	Memuaskan
3	Upaya Fakultas dalam membantu mahasiswa yang mengahadapi masalah akademik	3,77	Memuaskan

4	Pimpinan fakultas dan jajarannya menyediakan waktu untuk orang tua mahasiswa berkonsultasi	3,73	Memuaskan
5	Fakultas memberikan bantuan bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah/kesulitan	3,77	Memuaskan

Berdasarkan Gambar 3 dan Tabel 5 dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap aspek kesediaan/kepedulian Tenaga Kependidikan dan Pengelola dalam memberi perhatian kepada Mahasiswa masuk ke dalam kriteria **Memuaskan**. Tentunya perlu ada perbaikan kedepannya agar menjadi lebih baik dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Hal-hal yang perlu diperbaiki yaitu:

1. Informasi terkait beasiswa bisa lebih terbuka disampaikan kepada mahasiswa
2. Perlu adanya bimbingan konseling kepada mahasiswa
3. Perlu adanya pendataan kepada mahasiswa yang mendapatkan musibah
4. Perlu adanya pemberian bantuankepada mahasiswa yang mendapatkan musibah

d. Tingkat kepuasan mahasiwa terhadap aspek kemampuan Tenaga Kependidikan dan Pengelola untuk memberi keyakinan kepada Mahasiswa



Gambar 4. Hasil Survey Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek Kemampuan Tenaga Kependidikan dan Pengelola untuk Memberi Keyakinan Kepada Mahasiswa

Tabel 6. Kriteria hasil penilaian kepuasan mahasiswa terhadap kemampuan Tenaga Kependidikan dan Pengelola untuk memberi keyakinan kepada Mahasiswa

No	Parameter	Nilai rata-rata	Kriteria kepuasan
1	Staff administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan	3,63	Memuaskan
2	Kepedulian dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa	3,91	Memuaskan
3	Tanggapan staff akademik terhadap keluhan anda terkait akademik	3,75	Memuaskan

Berdasarkan Gambar 4 dan Tabel 6 dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap aspek kemampuan Tenaga Kependidikan dan Pengelola untuk memberi keyakinan kepada Mahasiswa masuk ke dalam kriteria **Memuaskan**. Tentunya perlu ada perbaikan kedepannya agar menjadi lebih baik dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Hal-hal yang perlu diperbaiki yaitu:

1. Staff akademik dan pengelola alangkah baiknya menyiapkan SOP pelayan akademik dan mensosialisasikan setiap SOP pelayanan akademik
2. Staff akademik dan pengelola akademik agar merespon dengan cepat setiap keluhan dari mahasiswa sesuai alur SOP yang sudah ditetapkan