

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI**

**MONITORING KEPUASAN  
MAHASISWA TERHADAP  
LAYANAN KEMAHASISWAAN  
T.A 2021/2022**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ISKANDAR MUDA**

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillah, puji syukur kepada Allah SWT, yang selalu melimpahkan berkah, rahmat dan karunia sehingga atas izin-Nya Laporan Monitoring Pengukuran Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan Tahun Akademik 2021/2022 dengan metode pengukuran yang lebih komprehensif pada Program Studi Administrasi Publik Universitas Iskandar Muda dapat kami selesaikan dengan baik.

Pendidikan yang baik tentunya akan memberikan kenyamanan baik dari segi infrastruktur, sarana dan prasarana, akses, maupun pelayanan yang diberikan oleh perguruan tinggi. Hal ini tentu saja telah memunculkan usaha-usaha tertentu untuk memberikan pelayanan terbaik. Monitoring kepuasan baik kepada dosen, tenaga kependidikan maupun mahasiswa adalah hal yang penting dan mendesak agar pelayanan yang terbaik dapat terus ditingkatkan. Untuk menunjang hal tersebut, diperlukan pedoman pelaksanaan monitoring kepuasan dosen, tenaga kependidikan dan mahasiswa karena merupakan salah satu bentuk pengukuran secara komprehensif. Melalui monitoring ini pula, diharapkan terjadi peningkatan kualitas pelayanan secara terus menerus sehingga memenuhi harapan dari pengguna layanan dalam hal ini adalah dosen dan mahasiswa.

Menyadari adanya kekurangan dalam penyusunan laporan monitoring ini, maka saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak sangat diharapkan demi kesempurnaan penyusunan laporan ini di masa yang akan datang. Semoga keberadaan laporan ini dapat bermanfaat khususnya bagi Administrasi Publik Universitas Iskandar Muda.

**Tim Gugus Kendali Mutu**

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	1
DAFTAR ISI .....	2
A. LATAR BELAKANG .....	3
B. TUJUAN MONITORING .....	5
C. METODE KERJA DALAM MONITORING.....	6
D. HASIL MONITORING.....	6
E. KESIMPULAN.....	8

## **A. LATAR BELAKANG**

Layanan Kemahasiswaan adalah hal yang penting yang tidak dapat diabaikan dalam menunjang proses perkuliahan. Kegiatan perkuliahan yang telah direncanakan dapat berjalan secara maksimal jika semua faktor yang menunjang telah terpenuhi dengan baik. Untuk itu mencapai tujuan tersebut, maka Gugus Kendali Mutu (GKM) Prodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Iskandar Muda melakukan monitoring kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan secara berkala.

## **B. TUJUAN MONITORING**

Secara umum kegiatan monitoring kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan di program studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Iskandar Muda dilakukan dengan tujuan sebagai berikut:

1. Mengumpulkan data dan informasi yang diperlukan terkait layanan kemahasiswaan.
2. Menunjang proses perkuliahan agar perkuliahan berlangsung secara efektif dan mencapai hasil sesuai yang direncanakan melalui pemberian layanan kemahasiswaan yang prima.
3. Mendapatkan saran dan masukan terkait layanan kemahasiswaan terhadap mahasiswa sehingga pelayanan dapat lebih ditingkatkan

## **C. METODE KERJA DALAM MONITORING**

Pelaksanaan monitoring perkuliahan pada Prodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Iskandar Muda dilakukan oleh GKM Prodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Iskandar Muda pada setiap akhir semester. Adapun langkah kerja ataupun uraian kerja yang dilaksanakan adalah sebagai berikut:

- A. GKM Prodi membagikan kuisioner secara online (menggunakan Google Forms) kepada mahasiswa Prodi Administrasi Publik.
- B. Pengisian kuisioner dibimbing oleh GKM Prodi.

- C. Hasil kuisisioner yang telah terkumpul, akan dilakukan pengolahan data dengan menggunakan Microsoft Excel.
- D. Hasil kuisisioner disajikan dalam bentuk tabel dan *Bar-chart*.
- E. Hasil kuisisioner dianalisis dan dievaluasi dengan tujuan agar mutu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Iskandar Muda.

#### D. HASIL MONITORING

Pengukuran data yang digunakan dalam monitoring ini menggunakan Skala Likert dengan ketentuan sebagai berikut:

**Table 1. Nilai Persepsi dan Interval Konversi**

Nilai Persepsi	Nilai Interval Kepuasan	Kinerja	Mutu Kepuasan
1	1 – 2	Sangat tidak puas	A
2	2 – 3	Tidak puas	B
3	3 – 4	Puas	C
4	4 – 5	Sangat puas	D

Hasil monitoring Tahun Akademik 2021/2022 pada semester ganjil dan genap oleh GMK Prodi Administrasi Publik mengenai kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan dapat dilihat pada grafik berikut:

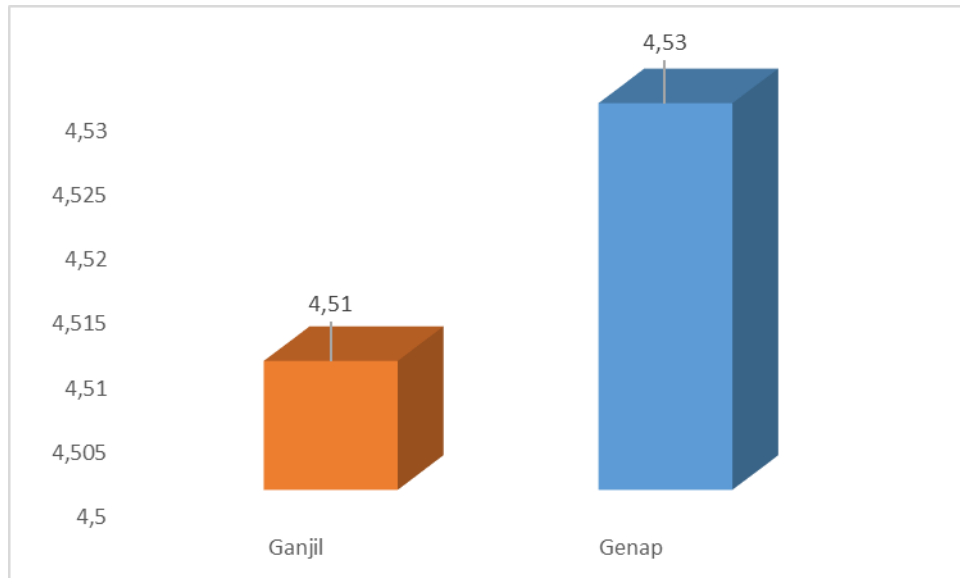
**Tabel 2. Skor Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan**

NO.	BUTIR - BUTIR YANG DINILAI	RATA – RATA SEMESTER GANJIL	RATA – RATA SEMESTER GENAP
1	Kenyamanan ruang konseling	4,56	4,58
2	Sikap petugas yang melayani	4,59	4,58
3	Kemampuan petugas yang melayani	4,44	4,63
4	Kemampuan petugas memberikan penjelasan	4,52	4,54
5	Ketepatan waktu pelayanan	4,56	4,54
6	Kejelasan informasi unit-unit minat dan bakat	4,44	4,58
7	Kemudahan memperoleh informasi kegiatan minat dan bakat	4,56	4,63
8	Kecepatan proses persetujuan	4,52	4,54
9	Keadilan dalam alokasi dana bantuan universitas	4,48	4,54

NO.	BUTIR - BUTIR YANG DINILAI	RATA – RATA SEMESTER GANJIL	RATA – RATA SEMESTER GENAP
	untuk kegiatan		
10	Sikap Profesional petugas penerima proposal di tingkat fakultas	4,44	4,54
11	Sikap Profesional petugas penerima proposal di tingkat Universitas	4,52	4,63
12	Kejelasan informasi kegiatan pembinaan Soft-Skill	4,56	4,46
13	Kemudahan melakukan pendaftaran UKM Baru	4,44	4,63
14	Kejelasan informasi tentang prosedur dan peraturan untuk UKM	4,56	4,67
15	Kesopanan dan Keramahan petugas dalam menjelaskan Peraturan UKM yang berlaku	4,52	4,58
16	Materi kegiatan	4,48	4,58
17	Profesionalisme Fasilitator/tutor kegiatan	4,59	4,63
18	Kenyamanan lingkungan kegiatan	4,44	4,54
19	Soft skill dapat meningkatkan kematangan pribadi mahasiswa	4,52	4,54
20	Kemudahan memperoleh informasi beasiswa	4,48	4,54
21	Kejelasan prosedur pengajuan beasiswa	4,48	4,46
22	Keramahan pelayanan pengajuan	4,52	4,63
23	Kejelasan kriteria seleksi	4,48	4,63
24	Kecepatan proses seleksi	4,56	4,58
25	Kejelasan putusan penerima beasiswa	4,56	4,54
26	Ketepatan waktu pemberian beasiswa	4,44	4,38
27	Kualitas pelayanan pengambilan beasiswa	4,56	4,42
28	Kelengkapan alat P3K	4,59	4,46
29	Materi persiapan dunia kerja oleh Alumni	4,44	4,58
30	Informasi Lowongan Kerja	4,52	4,58
31	Akses Internet	4,37	4,63
32	Ruang Baca di Prodi Teknik Sipil	4,67	4,54
33	Kenyamanan dan kemudahan dalam Perpustakaan	4,48	4,54
34	Sarana dan prasarana Olahraga	4,59	4,21
35	Ketersediaan Asrama	4,44	4,25
36	Sarana dan Prasarana Mesjid	4,52	4,46

## EVALUASI

Berdasarkan hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan yang telah dilakukan dapat disimpulkan sebagai berikut:



Grafik yang disajikan menunjukkan bahwa sebaran jawaban responden terhadap layanan kemahasiswaan adalah sebesar 4,51 pada semester ganjil. Pada semester genap berikutnya jumlah tersebut juga masih berada pada posisi yang sama yaitu pada 4,53 pada kategori sangat memuaskan.

### **TINDAK LANJUT**

Secara umum, monitoring terkait kepuasan layanan kemahasiswaan yang dilaksanakan oleh GMK Prodi Administrasi Publik sudah berjalan sesuai dengan yang diharapkan yaitu terkumpulnya data dan informasi yang dibutuhkan mengenai layanan kemahasiswaan yang telah diberikan selama ini. Namun, terdapat beberapa hal yang dapat yang dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk perbaikan di masa yang akan datang, antara lain:

1. Ketersediaan dan kejelasan informasi kegiatan pembinaan Soft-Skill bagi mahasiswa.
2. Ketersediaan dan ketepatan informasi terkait pelaksanaan kegiatan akademik melalui kalender akademik yang dapat mudah diakses oleh mahasiswa pada akun social media atau laman kampus.

3. Ketersediaan informasi mengenai program-program dari kementerian terkait yang dapat diikuti oleh mahasiswa baik dari bidang akademik maupun dari bidang minat dan bakat.

#### **E. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Indeks kepuasan mahasiswa terhadap terhadap layanan kemahasiswaan pada Universitas Iskandar Muda Tahun Akademik 2021/2022 berada pada kategori sangat memuaskan.
2. Monitoring kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan di Universitas Iskandar Muda Banda Aceh

