



**LAPORAN MONEV KEPUASAN
MAHASISWA
TERHADAP LAYANAN UNIVERSITAS
SEMESTER GASAL 2019/2020
FAKULTAS HUKUM**



**UNIT PENJAMINAN MUTU
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS DARUL ULUM ISLAMIC CENTRE SUDIRMAN
(FAKULTAS)
2020**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa sehingga laporan monev Layanan Kemahasiswaan pada semester gasal 2019/2020 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 enam 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.

Ungaran, Januari 2020
UNIT LPM

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	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	8
BAB IV. EVALUASI KUALITATIF TINGKAT KEPUASAN	11
BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	
4.1. Kesimpulan	16
4.2. Rekomendasi	16

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 pengguna 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.

FAKULTAS HUKUM 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 FAKULTAS sampai saat ini sudah berjalan lancar, namun berdasarkan monitoring dan evaluasi (monev) kepuasan mahasiswa pada semester gasal 2019/2020 yang dilaksanakan pada Desember 2019 masih harus ada tindak lanjut untuk memperbaiki kualitas layanan. Monev kepuasan mahasiswa pada semester genap 2019/2020 ini dilaksanakan pada Juli 2020. 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 Gasal 2019/2020 dilakukan bulan Desember 2020.

1.4 Sasaran Monev

Indeks kepuasan mahasiswa diukur melalui kinerja kualitas pelayanan yang diukur dengan skala likert 1 sampai 5. Kualitas pelayanan yang diukur kinerjanya adalah Pelayanan Pengembangan, Sarana dan Prasarana Pelayanan Pengembangan Soft skill dan Pelayanan 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 enam unit penyelenggara. 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 penerangan 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

3.1.1 Aspek Tangibles

Kategori	Tangibles
TM	5.7
KM	20.05
CM	34.05
M	25.76
SM	13.2

Sumber: survei kepuasan layanan

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa sebaran jawaban responden (mahasiswa) terhadap aspek tangibles mencapai level skor cukup memuaskan 34.05 terhadap 6 butir pernyataan yang digunakan untuk mengukur kepuasan atas kualitas layanan akademik.

3.2 Aspek Empathi

Kategori	Empathi
TM	1.23
KM	9.92
CM	39.56
M	32.05
SM	12.58

Sumber : Survey Kepuasan Layanan

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa sebaran jawaban responden (mahasiswa) terhadap aspek empathi mencapai level skor cukup memuaskan 39.56 terhadap 6 butir pernyataan yang digunakan untuk mengukur kepuasan atas kualitas layanan akademik.

3.3 Aspek Responsive

Kategori	Responsive
TM	1.01
KM	11
CM	36.36
M	12.45
SM	27.61

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa sebaran jawaban responden (mahasiswa) terhadap aspek Responsive mencapai level

skor cukup memuaskan 36.36 terhadap 5 butir pernyataan yang digunakan untuk mengukur kepuasan atas kualitas layanan akademik.

3.4 Aspek Assurance

Kategori	Assurance
TM	0.75
KM	8.13
CM	38.55
M	32.98
SM	13.01

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa sebaran jawaban responden (mahasiswa) terhadap aspek assurance mencapai level skor cukup memuaskan 38.55 terhadap 6 butir pernyataan yang digunakan untuk mengukur kepuasan atas kualitas layanan akademik.

3.5 Aspek Reliability

Kategori	Reliability
TM	0.76
KM	5.37
CM	34.88
M	36.82
SM	16.35

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa sebaran jawaban responden (mahasiswa) terhadap aspek reliability mencapai level skor memuaskan 36.82 terhadap 9 butir pernyataan yang digunakan untuk mengukur kepuasan atas kualitas layanan akademik.

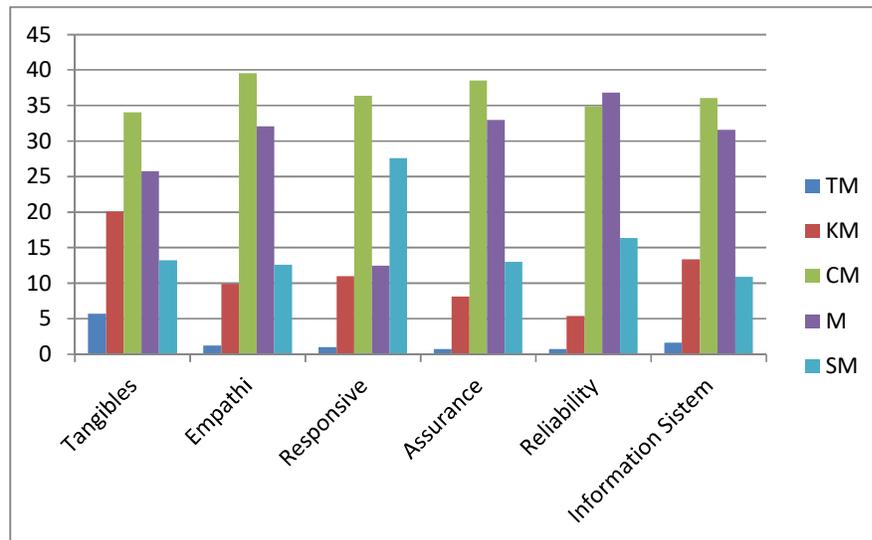
3.6 Aspek Information Sistem

Kategori	Information Sistem
TM	1.63
KM	13.38
CM	36.06
M	31.58
SM	10.91

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa sebaran jawaban responden (mahasiswa) terhadap aspek Informtion Sistem mencapai level skor cukup memuaskan 36.06 terhadap 6 butir pernyataan yang digunakan untuk mengukur kepuasan atas kualitas layanan akademik.

Berdasarkan perbandingan skor rata-rata kepuasan dengan nilai klasifikasi skala kepuasan, dapat ditunjukkan bahwa tingkat kepuasan Masing-masing Aspek kepuasan berada pada kelas klasifikasi cukup puas, artinya pada semua aspek kepuasan yang diukur dari sejumlah sampel menyatakan **Cukup Puas**.

Grafik tingkat kepuasan rata-rata masing-masing Aspek dapat ditampilkan di bawah ini.



BAB IV
EVALUASI KUALITATIF TINGKAT KEPUASAN

Dari evaluasi terhadap komentar dan saran di lembar kuesioner diketahui ada beberapa aspek yang dinilai oleh sebagian responden sudah memuaskan atau sesuai dengan harapan, tetapi pada aspek yang sama dinilai oleh responden lain masih belum memenuhi harapan dan masih harus ditingkatkan. Perbedaan cara menilai kepuasan pada masing-masing aspek dimungkinkan perbedaan kondisi yang dirasakan oleh personal responden di unit masing-masing, Hasil Identifikasi masukan dan saran dari unit kerja dapat disajikan dalam tabel di bawah ini.

No	Aspek	Objek Masalah	Keterangan
1	Tangibels	Kebutuhan Ruang Kuliah	<ul style="list-style-type: none"> a. Pembenahan Penerangan b. Pembenahan Bangku Perkuliahan c. Ruang Kuliah yang jarang dibersihkan sehingga terlihat kotor seperti sampah berserakan didepan ruang kelas d. Perbaiki fasilitas perkuliahan seperti AC, Papan Tulis, LCD dll.
		Kebersihan Kamar Mandi	<ul style="list-style-type: none"> a. Toilet di masing-masing fakultas kurang bersih dan nyaman b. Air di kamar mandi sering kosong dan Bak mandi terlihat kotor c. Harap dipisah antara toilet laki-laki dan perempuan
		Gedung	<ul style="list-style-type: none"> a. Penambahan Gedung Perkuliahan b. Pemetaan Ruang Kelas di Fakultas Sehingga Mahasiswa tidak kebingungan c. Perlu Penambahan Kantin, karena kantin Cuma hanya ada 1 dan itu berdesakan

		Keamanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Perlu diperhatikan lagi tentang keamanan terutama parkir karena sering hilangnya helm b. Parkiran motor sebaiknya dikasih atap agar motor lebih aman
2	Reliability	Staf Akademik	<ul style="list-style-type: none"> a. Kualitas pelayanan terhadap kurang memuaskan b. Peningkatan Mutu SDM
		Kehandalan Dosen	<ul style="list-style-type: none"> a. Perlu meningkatkan mutu dosen dalam aspek reliability untuk menunjang kemajuan dan kebutuhan mahasiswa b. Penyampaian pembelajaran sebaiknya dijelaskan dengan jelas secara bertahap agar mahasiswa memahami c. Agar memperbanyak dosen pengampu matakuliah d. Dosen jangan terlambat ketika mengajar e.
3	Responsiveness	Sikap Tanggap	<ul style="list-style-type: none"> a. Kebanyakan mahasiswa adalah karyawan, tapi saya merasa dipersulit ketika berkaitan dg akademik, pada awal masuk dikatakan bahwa jadwal kuliah bisa fleksibel kenyataannya tidak, banyak teman saya yang sering tidak masuk karena mereka kerja dan sulit ijin. Kami dari awal kuliah di fakultas dg alasan karena bisa sambil kerja, tapi kalau kami dihadapkan pada pilihan pilih kerja atau kuliah tentu sulit karena kami kerja mencari uang agar bisa membayar kuliah. b. Ketika mahasiswa membawa nama baik fakultas mau pun

			<p>universitas dengan cara contohnya ada turnamen futsal antar fakultas, fakultas mengalami keterbatasan anggaran.</p> <p>c. Bagi mahasiswa yang membawa nama baik fakultas maupun universitas bidang apapun lebih di perhatikan</p>
4	Assurance	Perlakuan Terhadap Mahasiswa	<p>a. Lebih mencoba mendengarkan aspirasi mahasiswa</p> <p>b. Buku diperpus kurang terawat</p>
5	Empathy	Pemahaman terhadap Kepentingan Mahasiswa	<p>a. Pembenahan sistem secara online untuk KRS, KHS, dan Pembayaran</p> <p>b. lebih di pertimbangkan tentang perpustakaan untuk kelas karyawan , kadang bnyak yg ingin ke perpus ketika hari sabtu dan minggu , tapi, penjaga perpus yg tidak ada, atau kurang terjadwal.</p> <p>c. Sebaiknya buku yg diterbitkan atau di bagikan, memiliki kualitas yg lengkap agar mahasiswa dalam belajar dapat cepat paham.</p> <p>d. Aspek empathy perlu ditingkat, terutama Fakultas memonitor kemajuan mahasiswa melalui Dosen pembimbing akademik dan Dosen pembimbing konseling.</p>
6	Information System	Sistem Informasi Kemahasiswaan	<p>a. Wifi bisa di akses utk mahasiswa dg password sesuai NIM mahasiswa,</p> <p>b. Kotak saran di perbanyak, di buka setiap bulan dan di bahas dengan mahasiswa</p>

BAB V

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Tingkat kepuasan terhadap aspek-aspek yang dinilai di lingkungan Universitas Darul Ulum Islamic Centre Sudirman Ungaran untuk periode pengukuran tahun akademik 2019/2020, menunjukkan nilai kepuasan secara umum sebagai berikut.

Penilaian untuk 6 aspek kepuasan pelayanan universitas. Sampel responden yang ada tiap fakultas memberikan hasil skor rata-rata kepuasan yang terletak pada kelas interval dengan nilai klasifikasi pada katagori klasifikasi **CUKUP PUAS**.

Dari grafik yang ditampilkan terlihat beberapa aspek berbeda nilai rata-rata, hal ini dikarenakan faktor kondisi tiap fakultas dan tiap unit mempunyai karakteristik yang cukup berbeda. Akan tetapi hal tersebut perlu untuk menjadi evaluasi lebih lanjut bagi pimpinan.

B. Rekomendasi

Berdasarkan hasil analisis dan evaluasi pengukuran tingkat kepuasan dari mahasiswa, rekomendasi yang dapat disampaikan ke pimpinan sebagai berikut :

1. Menyediakan jumlah sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan perkuliahan sehingga mahasiswa merasa nyaman saat perkuliahan dilaksanakan.
2. Menindaklanjuti hasil kritik dan saran mahasiswa untuk menjadikan kampus yang lebih baik.
3. Dari beberapa kritik dan saran mahasiswa maka untuk kedepan persaingan semakin ketat, maka sistem penyelenggaraan pembelajaran semestinya segera mengikuti perkembangan jaman.

LAMPIRAN

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

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Ruang kuliah tertata bersih dan rapi					
2.	Ruang kuliah sejuk dan nyaman					
3.	Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah					
4.	FAKULTAS mempunyai perpustakaan yang lengkap					
5..	Ketersediaan buku referensi yang ada di perpustakaan					
6.	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih					

B. Aspek *Reliability* (Kehandalan dosen, staf Akademik)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Kejelasan materi perkuliahan yang diberikan dosen					
2.	Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab					
3.	Bahan ajar suplemen (handout, modul dll) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan					
4.	Dosen mengembalikan hasil ujian/tugas dengan nilai yang objektif					
5.	Dosen datang tepat waktu					
6.	Dosen memadai sesuai dengan bidang keahliannya					
7.	Satuan Acara Perkuliahan yang dibuat dosen					
8.	Kemampuan staf akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan					
9.	Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa					

C. Aspek Responsiveness (Sikap tanggap)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	FAKULTAS menyediakan dosen Bimbingan konseling/Dosen Wali bagi mahasiswa					
2.	FAKULTAS menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu					
3.	FAKULTAS membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik					
4.	Pimpinan FAKULTAS beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi					
5.	FAKULTAS memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan					

D. Aspek Assurance (perlakuan pada mahasiswa)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Staf administrasi akademik satuan dalam memberikan pelayanan					
2.	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh FAKULTAS melalui Dosen Wali					
3.	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh FAKULTAS melalui dosen Bimbingan Konseling					
4.	Setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan pada mahasiswa					
5.	Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran					
6.	Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan FAKULTAS dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali					

E. Aspek *Empathy* (pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Kepedulian FAKULTAS dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa					
2.	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orang tua wali mahasiswa					
3.	FAKULTAS memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau Dosen bimbingan konseling					
4.	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah					
5.	Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa					
6.	FAKULTAS berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya					

F. Aspek *Information System* (Sistem Informasi Kemahasiswaan)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	FAKULTAS memberikan informasi sistem perkuliahan dalam bentuk buku panduan perkuliahan					
2.	FAKULTAS memberikan informasi akademik dan pelayanan non akademik dalam bentuk website (<i>online</i>)					
3.	FAKULTAS secara terbuka memberikan informasi dan pelayanan baik akademik maupun non akademik					
4.	FAKULTAS membuka layanan pengaduan bagi mahasiswa yang memiliki permasalahan					
5.	FAKULTAS berusaha memberikan respon positif setiap pengaduan mahasiswa					
6.	FAKULTAS berusaha secara transparan dalam menjelaskan penggunaan dana kemanusiaan					

Tuliskan saran-saran saudara dalam meningkatkan pelayanan akademik secara singkat dan jelas!

1.
.....
2.
.....
3.
.....

Ungaran,
