

LAPORAN

HASIL MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN
MAHASISWA BIMBINGAN DAN KONSELING
TERHADAP PROSES PENDIDIKAN
SEMESTER GANJIL TAHUN AKADEMIK 2024/2025



GUGUS PENJAMINAN MUTU
FAKULTAS ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS PGRI MAHADEWA INDONESIA
2025

KATA PENGANTAR

Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada mahasiswa, Universitas PGRI Mahadewa Indonesia melakukan berbagai Monitoring dan Evaluasi untuk mengetahui kinerja dan meningkatkan potensi Universitas PGRI Mahadewa Indonesia sehingga dapat dikembangkan menjadi lebih baik. Monitoring dan Evaluasi terhadap layanan akademik Universitas PGRI Mahadewa Indonesia merupakan salah satu metode yang dilakukan terutama dalam upaya meningkatkan kualitas proses pendidikan dan pengajaran. Evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik Universitas PGRI Mahadewa Indonesia dilakukan dengan mengisi kuesioner kinerja dosen ketika akhir semester ganjil tahun ajaran 2024/2025. Analisis hasil Monitoring dan Evaluasi ini dilakukan oleh Gugus Penjaminan Mutu (GPM) Fakultas Ilmu Sosial yang berkoordinasi dengan bidang akademik.

Laporan Monitoring dan Evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan ini merupakan penjabaran dari hasil monitoring dan evaluasi yang telah dilaksanakan oleh GPM FIS, dengan tujuan untuk memberikan informasi kepada pihak manajemen Universitas PGRI Mahadewa Indonesia terkait hasil dari monitoring dan evaluasi agar dapat ditindaklanjuti. Kami berharap agar laporan ini bermanfaat bagi perkembangan Universitas PGRI Mahadewa Indonesia

Denpasar, 20 Pebruari 2025

Penyusun

DAFTAR ISI

a. Pendahuluan.....	1
b. Maksud dan Tujuan.....	1
c. Sasaran.....	1
d. Waktu dan Tempat.....	2
e. Metode Pengolahan Data.....	2
f. Hasil dan Analisis.....	3
g. Kesimpulan.....	5
h. Tindak Lanjut.....	5

A. Pendahuluan

Monitoring dan evaluasi merupakan salah satu bagian penting dalam upaya peningkatan kualitas pendidikan pada Program Studi Bimbingan dan Konseling. Kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan menjadi indikator penting untuk menilai sejauh mana pelayanan akademik, kurikulum, dan pengelolaan program studi telah memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa sebagai pemangku kepentingan utama.

Pada semester ganjil tahun akademik 2024/2025, Program Studi Bimbingan dan Konseling berkomitmen untuk memastikan bahwa seluruh aspek proses pendidikan berjalan secara optimal. Hal ini mencakup kualitas pengajaran dosen, pelayanan administrasi akademik, dukungan sarana dan prasarana, serta keberpihakan terhadap pengembangan kompetensi mahasiswa. Melalui pelaksanaan monitoring dan evaluasi, diharapkan dapat diperoleh data yang valid dan objektif mengenai tingkat kepuasan mahasiswa serta identifikasi terhadap kekuatan dan kelemahan dalam pelaksanaan program pendidikan.

Adapun aspek yang menjadi fokus dalam monitoring dan evaluasi ini meliputi:

1. **Keandalan (Reliability):** Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan yang konsisten dan profesional.
2. **Daya Tanggap (Responsiveness):** Kemauan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk merespons kebutuhan dan menyelesaikan permasalahan mahasiswa dengan cepat dan tepat.
3. **Kepastian (Assurance):** Kemampuan memberikan jaminan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan standar dan kebijakan yang berlaku.
4. **Empati (Empathy):** Kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola terhadap kebutuhan dan kondisi mahasiswa.
5. **Tangible:** Kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana serta prasarana penunjang proses pendidikan.

Hasil dari monitoring dan evaluasi ini akan menjadi dasar bagi program studi untuk merumuskan rencana tindak lanjut dan strategi peningkatan yang berkelanjutan. Dengan demikian, diharapkan Program Studi Bimbingan dan Konseling dapat terus meningkatkan mutu pelayanan dan mendukung mahasiswa dalam mencapai tujuan pembelajaran yang optimal.

B. Maksud dan Tujuan

Monitoring dan Evaluasi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan kinerja pelayanan dosen dan tenaga kependidikan kepada mahasiswa di Universitas PGRI Mahadewa Indonesia sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan pada mahasiswa selanjutnya.

C. Sasaran

Sebagai sasaran survey Monitoring dan Evaluasi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses pendidikan adalah mahasiswa aktif di lingkungan program studi Bimbingan dan Konseling Fakultas Ilmu Sosial Universitas PGRI Mahadewa Indonesia.

D. Waktu dan Tempat

1. Waktu, Survey Monitoring dan Evaluasi Kepuasan Mahasiswa Terhadap proses pendidikan Universitas PGRI mahadewa Indonesia dilakukan setiap akhir semester. ketika mahasiswa telah melakukan ujian akhir semester.
2. Tempat, Survey terhadap Kinerja Pelayanan Akademik dilakukan di Prodi Bimbingan dan Konseling Fakultas Ilmu Sosial

E. Metode Pengolahan Data

Monitoring dan Evaluasi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik

Nilai Monitoring dan Evaluasi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan dihitung dengan menggunakan Nilai Rata-rata dari Indikator Penilaian yang terdiri dari Lima Aspek Penilaian berdasarkan Panduan Penyusunan LKPS 4.0 BAN-PT. Lima Aspek penilaian tersebut,yaitu:

1. Keandalan (*reliability*): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan.
2. Daya tanggap (*responsiveness*): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.
3. Kepastian (*assurance*): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.
4. Empati (*empathy*): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.
5. Tangible: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.

Nilai rata-rata Monitoring dan Evaluasi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik akan dikelompokkan berdasarkan Mutu Pelayanan dan Kinerja Pelayanan seperti pada Tabel 1 berikut ini.

Range Nilai	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
$\geq 75\%$	4	Sangat Baik
$50\% \geq \text{TKM} < 75\%$	3	Baik
$25\% \geq \text{TKM} < 50\%$	2	Buruk
$< 25\%$	1	Sangat Buruk

F. Hasil dan Analisis

Hasil survey Monitoring dan Evaluasi Kepuasan Mahasiswa terhadap Kinerja Pelayanan Akademik Semester Ganjil Tahun akademik 2024/2025 dilakukan terhadap seluruh mahasiswa aktif Tahun Akademik 2024/2025.

Hasil penilaian mahasiswa terhadap keseluruhan kinerja pelayanan akademik menghasilkan capaian sebesar 87.11 persen sehingga menghasilkan **Kinerja Pelayanan SANGAT BAIK**. Jika diuraikan berdasarkan aspek penilaian maka aspek *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* mendapatkan penilaian dengan Mutu Layanan 4 dengan Kinerja Pelayanan Baik. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 2 dibawah ini.

Tabel 2. Hasil Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Akademik Berdasarkan Aspek Penilaian

No	Penilaian Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan	Nilai Pelayanan (%)	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	88.84	4	Sangat Baik
2	Empati (<i>empathy</i>): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.	88.83	4	Sangat Baik
3	Keandalan (<i>reliability</i>): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan.	88	4	Sangat Baik
4	Kepastian (<i>assurance</i>): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.	88.89	4	Sangat Baik
5	<i>Tangible</i> : penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.	81	4	Sangat Baik
TOTAL		87,11		Sangat Baik

G. Kesimpulan

1. Keseluruh kinerja pelayanan akademik bernilai Kinerja Pelayanan Sangat Baik
2. Hasil untuk aspek *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *Tangible* mendapatkan penilaian dengan Mutu Layanan 4 dengan Kinerja Pelayanan SANGAT BAIK

H. Tindak Lanjut

Dalam rangka meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan tindak lanjut yang baik dilaksanakan adalah:

Aspek *reliability*:

1. Mengadakan pelatihan bagi dosen dan tenaga kependidikan tentang peningkatan kompetensi pelayanan berbasis kebutuhan mahasiswa.
2. Menyusun panduan standar layanan akademik yang dapat diakses oleh mahasiswa dan tenaga kependidikan.
3. Melakukan evaluasi rutin terhadap kinerja dosen dan tenaga kependidikan melalui survei semesteran.

Aspek *responsiveness*:

1. Membuat sistem pelaporan dan pengaduan berbasis digital (misalnya melalui platform aplikasi atau email khusus) dengan target waktu respons maksimal 2x24 jam.
2. Mengalokasikan staf khusus untuk menangani pertanyaan dan keluhan mahasiswa secara lebih cepat dan efektif.
3. Memberikan pelatihan kepada dosen dan tenaga kependidikan tentang pentingnya responsivitas dalam layanan.

Aspek *assurance*,

1. Menyusun Frequently Asked Questions (FAQ) tentang layanan akademik dan administratif yang dapat diakses melalui website program studi.
2. Mengadakan sosialisasi berkala terkait aturan akademik dan standar pelayanan kepada mahasiswa di awal dan pertengahan semester.
3. Memperkuat mekanisme monitoring kualitas layanan dengan menggunakan standar yang telah disepakati.

Aspek empathy:

1. Mengadakan sesi diskusi atau forum tatap muka (focus group discussion) secara berkala untuk mendengar masukan langsung dari mahasiswa.
2. Memberikan pelatihan kepada dosen dan staf tentang pentingnya soft skills, seperti komunikasi empatik dan pelayanan yang berorientasi kepada mahasiswa.
3. Meningkatkan intensitas kegiatan bimbingan akademik untuk memastikan kebutuhan akademik mahasiswa terpantau dengan baik.

Aspek Tangible:

1. Melakukan audit terhadap sarana dan prasarana pendidikan, termasuk ruang kelas, perpustakaan, laboratorium, dan fasilitas penunjang lainnya.
2. Mengajukan peningkatan anggaran kepada pihak universitas untuk perbaikan dan penambahan sarana yang diperlukan.
3. Meningkatkan aksesibilitas fasilitas digital, seperti e-learning, internet kampus, dan aplikasi pendukung pembelajaran.