LAPORAN

HASIL MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN MAHASISWA BIMBINGAN DAN KONSELING TERHADAP PROSES PENDIDIKAN SEMESTER GENAP 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 mahjadewa 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 genap 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, 22 Juli 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 kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan merupakan salah satu upaya penting dalam meningkatkan kualitas pendidikan di institusi pendidikan tinggi. Mahasiswa, sebagai salah satu pemangku kepentingan utama dalam pendidikan, memiliki peran yang sangat signifikan dalam memberikan masukan terkait pengalaman mereka selama menjalani proses belajar-mengajar. Dengan memahami tingkat kepuasan mahasiswa, institusi dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan yang ada serta mengambil langkah-langkah perbaikan yang strategis.

Dalam era globalisasi dan revolusi industri 4.0, tuntutan terhadap kualitas pendidikan semakin tinggi. Perguruan tinggi dituntut untuk tidak hanya menyediakan fasilitas dan layanan pendidikan yang memadai, tetapi juga menciptakan lingkungan belajar yang kondusif, relevan dengan kebutuhan zaman, serta mendukung pengembangan potensi mahasiswa secara optimal. Oleh karena itu, survei kepuasan mahasiswa menjadi salah satu alat evaluasi yang krusial untuk memastikan bahwa institusi telah memenuhi ekspektasi dan kebutuhan mahasiswanya.

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 danTempat

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, aksesibitas, 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
≥75%	4	Sangkat Baik
50 % ≥ TKM < 75%	3	Baik
25 % ≥ TKM < 50%	2	Buruk
< 25%	1	Sangat Buruk

F. Hasil dan Analisis

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

Hasil penilaian mahasiswa terhadap keseluruhan kinerja pelayanan akademik menghasilkan capaian sebesar 86.52 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 (*responsiveness*): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	88.35	4	Sangat Baik
2	Empati (*empathy*): kesediaan/ kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.	87.49	4	Sangat Baik
3	Keandalan (*reliability*): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan.	88.45	4	Sangat Baik
4	Kepastian (*assurance*): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.	87.75	4	Sangat Baik
5	*Tangible*: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibitas, kualitas sarana dan prasarana.	81	4	Sangat Baik
TOTAL		86,52		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 rutin bagi dosen dan tenaga kependidikan untuk meningkatkan profesionalisme dan pelayanan.
2. Menyusun panduan layanan akademik untuk memastikan keandalan dalam proses pendidikan.
3. Memberikan penghargaan bagi dosen atau tenaga kependidikan dengan pelayanan terbaik sebagai motivasi.

Aspek *responsiveness:*

1. Membentuk tim layanan respons cepat (helpdesk) yang siap menangani keluhan mahasiswa dalam waktu 24 jam.
2. Meningkatkan keterlibatan dosen wali dalam mendampingi mahasiswa menghadapi permasalahan akademik.
3. Menerapkan sistem penilaian layanan berbasis aplikasi untuk memonitor responsivitas layanan.

Aspek *assurance:*

1. Meningkatkan transparansi dengan memperbarui dan mempublikasikan panduan prosedur akademik secara berkala melalui situs resmi.
2. Menyelenggarakan forum diskusi berkala antara mahasiswa, dosen, dan pengelola untuk menyosialisasikan kebijakan terbaru.
3. Menyediakan mekanisme pengaduan anonim untuk memastikan mahasiswa merasa aman menyampaikan keluhan.

Aspek *empathy:*

1. Menyelenggarakan program konseling mahasiswa secara rutin untuk mendukung kesehatan mental.
2. Meningkatkan interaksi antara dosen dan mahasiswa melalui program mentoring akademik dan non-akademik.
3. Melaksanakan survei berkala untuk memahami kebutuhan dan aspirasi mahasiswa

Aspek *Tangible:*

1. Melakukan renovasi ruang kelas dan laboratorium untuk meningkatkan kenyamanan dan fungsionalitas.
2. Mengalokasikan dana untuk peremajaan fasilitas dan penambahan perangkat pendukung pembelajaran seperti komputer dan buku perpustakaan.
3. Meningkatkan kualitas jaringan internet dengan menambah kapasitas dan titik akses di area kampus.