LAPORAN

HASIL MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN MAHASISWA

Oleh:
Tim Penyusun

UNIVERSITAS PGRI MAHADEWA INDONESIA
FAKULTAS BAHASA DAN SENI
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BAHASA INDONESIA DAN DAERAH

TAHUN AKADEMIK GANJIL 2024/2025

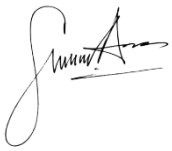
PENGESAHAN

LAPORAN HASIL MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN MAHASISWA

(DOSEN, TENAGA KEPENDIDIKAN DAN PENGELOLA)

FAKULTAS BAHASA DAN SENI

UNIVERSITAS PGRI MAHADEWA INDONESIA

Kode Dokumen	: **L-Monev Kepuasan Mahasiswa/PBB/GPM/04/2025**
Status Dokumen	☐ Master ☐ Salinan No.
Nomor Revisi	
Tanggal Terbit	: 24 Maret 2025
Jumlah Halaman	: 22
Tanggal	18 Maret 2025
Dibuat/Diajukan Oleh	: Gugus Penjamin Mutu, I Wayan Sugama, S.Sn.,M.Sn.
Tanggal	: 20 Maret 2025
Diperiksa Oleh	: Kaprodi PBB  Gede Sidi Artajaya, S.Pd.,M.Pd.
Tanggal	: 20 Maret 2025
Dikendalikan oleh	: Ketua GPM, I Wayan Sugama, S.Sn.,M.Sn.
Tanggal	: 22 Maret 2025
Disetujui Oleh	: Dekan FBS I Made Sujaya, S.S.,M.Hum. NUPTK. 3142758659131183

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, Ida Sang Hyang Widi Wasa, berkat rahmat-Nya kami dapat melaksanakan kegiatan monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa dan menyelesaikan laporan monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia dan Daerah, Semester Ganjil Tahun Akademik 2024/2025. Laporan ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menjelaskan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan selama menjadi mahasiswa. Monev kepuasan mahasiswa ini sangat penting dilakukan untuk megukur kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dosen dan tenaga kependidikan serta pengelola. Laporan ini dapat digunakan sebagai masukan yang berguna untuk meningkatkan kualitas layanan, baik layanan akademik dan layanan non akademik di Prodi Pendidikan Bahasa Indonesia dan Daerah melalui perbaikan berkelanjutan.

Kami menyadari bahwa laporan ini jauh dari kata sempurna sehingga masih banyak kekurangan baik dalam pelaksanaan dan tulisan. Semoga laporan ini dapat dimanfaatkan oleh pimpinan dan pihak-pihak lain untuk melakukan pembenahan dan perbaikan terhadap sistem dan praktik pengelolaan Pendidikan di Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia dan Daerah, Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas PGRI Mahadewa Indonesia.

Tim GPM FBS
Universitas PGRI Mahadewa Indonesia

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN **2**

KATA PENGANTAR **4**

BAB I **7**

PENDAHULUAN **5**

1.1 Latar Belakang **5**

1.2 Rumusan Masalah **5**

1.3 Tujuan Penelitian **6**

1.4 Manfaat Hasil Monitoring dan Evaluasi **6**

1.5 Implikasi Terhadap Kebijakan **6**

BAB II **7**

LANDASAN TEORI **7**

2.1 Tinjauan Teoritis **7**

BAB III **9**

METODE PENELITIAN **9**

3.1 Definisi Operasional Komponen **9**

3.2 Rancangan Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi **10**

3.3 Populasi dan Sampel **11**

3.4 Tempat dan Waktu Pelaksanaan Kegiatan **11**

3.5 Penyusunan Instrumen **11**

3.6 Teknik Analisis Data **11**

BAB IV **13**

HASIL DAN PEMBAHASAN **13**

4.1 Hasil Pelaksanaan Monev Kepuasan Mahasiswa **13**

4.2 Pembahasan **14**

BAB V **17**

PENUTUP **17**

5.1 Kesimpulan **17**

5.2 Evaluasi dan Tindak Lanjut **18**

DAFTAR PUSTAKA **20**

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keberhasilan Universitas PGRI Mahadewa Indonesia (UPMI) dalam mencapai visi dan misinya salah satunya ditentukan oleh tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan, baik dalam aspek akademik maupun nonakademik. Mahasiswa tidak hanya berperan sebagai input pendidikan, tetapi juga sebagai pengguna jasa (customer) yang merasakan langsung kualitas penyelenggaraan pendidikan di universitas. Oleh karena itu, kepuasan mahasiswa menjadi indikator penting dan berfungsi sebagai umpan balik bagi peningkatan mutu layanan di seluruh fakultas dan program studi.

Sebagai salah satu unit penyelenggara pendidikan di UPMI, Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia dan Daerah memiliki peran strategis dalam mewujudkan layanan prima kepada mahasiswa. Kualitas pelayanan yang diberikan akan berpengaruh langsung terhadap pencapaian keunggulan kompetitif, terutama dalam kesiapan dan keterserapan lulusan di dunia kerja. Apabila kualitas layanan menurun, hal ini dapat berdampak pada penurunan kompetensi lulusan, berkurangnya minat calon mahasiswa, serta melemahnya daya saing program studi dalam jangka panjang.

Pelayanan berkualitas harus didukung oleh sistem yang terintegrasi, meliputi tata kelola yang baik, sumber daya manusia yang kompeten, sarana dan prasarana yang memadai, serta kebijakan yang relevan dengan kebutuhan para pemangku kepentingan. Dalam rangka memastikan kualitas tersebut, dilakukan monitoring dan evaluasi (monev) untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang telah diberikan.

Hasil kegiatan monev ini diharapkan menjadi bahan masukan dan dasar perbaikan berkelanjutan guna meningkatkan mutu pelayanan akademik dan nonakademik di lingkungan program studi. Dengan demikian, kualitas layanan yang diberikan akan semakin selaras dengan standar mutu universitas serta kebutuhan mahasiswa sebagai penerima manfaat utama.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam kegiatan monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa pada Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia dan Daerah dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia dan Daerah ditinjau dari lima komponen yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), *emphaty* dan daya

dukung sarpras (*tangibles*)?

2. Komponen apakah yang perlu ditingkatkan dari indeks kepuasan mahasiswa terhadap layanan Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia dan Daerah ?
3. Apakah solusi yang dapat diberikan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang menjadi ketidakpuasan mahasiswa terhadap implementasi pelayanan Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia dan Daerah ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah sebagaimana dipaparkan diatas, maka tujuan dari pelaksanaan monitoring dan evaluasi ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk dapat mendeskripsikan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia dan Daerah ditinjau dari komponen *tangibles, realiability, responsiveness, assurance* dan *emphaty*
2. Untuk dapat mengetahui komponen apa yang harus ditingkatkan dalam implementasi pelayanan Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia dan Daerah terhadap kepuasan mahasiswa
3. Untuk merumuskan solusi-solusi yang harus dipertimbangkan dan dilakukan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia dan Daerah

1.4 Manfaat Hasil Monitoring dan Evaluasi

Temuan hasil kegiatan monitoring dan evaluasi ini diharapkan dapat dijadikan bahan dasar sebagai umpan balik khususnya bagi jajaran pimpinan Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia dan Daerah untuk membuat suatu kebijakan yang bermutu serta tepat sasaran tentang sistem manajemen mutu layanan kepada mahasiswa, sehingga terimplementasikannya pelayanan prima yang menimbulkan kepuasan di kalangan mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia dan Daerah , dan pada akhirnya akan mendorong citra positif terhadap keberadaan Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia dan Daerah.

1.5 Implikasi Terhadap Kebijakan

Adapun implikasi dari pelaksanaan kegiatan monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa adalah: (1) diperlukan suatu standar operasional prosedur yang Tangguh dalam mengimplementasikan praktek pelayanan prima kepada mahasiswa; (2) diperlukan adanya dukungan dari sumber daya manusia (SDM) yang handal dalam melaksanakan praktek pelayanan prima; (3) diperlukan adanya dukungan fasilitas serta penunjang baik sarana dan

prasarana yang layak serta memadai untuk menunjang sistem manajemen pelayanan dan kinerja SDM.

BAB II
LANDASAN TEORI

2.1 Tinjauan Teoritis

Pada hakikatnya keberadaan sesorang dalam suatu organisasi harus mampu menjalankan tugas pokok dan fungsi (tupoksi) masing-masing. Sesorang ketika menjalankan tugas pokok dan fungsinya sesungguhnya mereka melakukan tugas pelayanan baik kepada atasannya maupun kepada bawahannya. Tentu saja dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya tersebut dibutuhkan sikap dan perilaku yang sopan, santun, tulus, jujur dan memiliki jiwa pengabdian bekerja dan melayani. Jika mereka telah melaksanakan tupoksi dengan baik, maka dapat dikatakan kinerja mereka dikatakan baik dan dapat memberikan dampak kepuasan bagi orang terlibat dalam lingkungan pekerjaan tersebut.

Dari paparan tersebut dapat diartikan bahwa setiap orang yang terlibat dalam suatu Lembaga/organisasi sudah seharusnya dan sepantasnya memiliki jiwa melayani, dan dengan mengetahui, mengerti dan memahami hakikat serta prinsip pelayan dalam suatu organisasi, maka akan terwujud iklim kerja, budaya kerja dan keharmonisan dan keselarasan dalam suatu organisasi dalam mencapai tujuan organisasi.

Berikut diberikan beberapa referensi terkait dengan definisi kepemimpinan pelayan. Menurut Laub (1999) ”kepemimpinan pelayan adalah sebuah pemahaman praktik kepemimpinan yang lebih mengutamakan pengembangan kebutuhan anggotanya, staf dan bawahannya dibandingkan dengan kepentingan serta kebutuhan pribadi sang pemimpin”. Laub menyatakan bahwa ada enam hal penting dalam praktek kepemimpinan pelayan yaitu:

a. Menghargai orang lain dengan cara mendengarkan dengan seksama, melayani kebutuhan pihak lain sebagai prioritas utama.
b. Mengembangkan kesempatan orang lain dalam meningkatkan kompetensi kerja untuk terus belajar, memberikan keteladanan, dan memberdayakan pihak lain.
c. Meningkatkan kolaborasi dalam suatu komunitas yaitu dengan membangun hubungan yang kuat, serta menghargai perbedaan suku, budaya, agama, dan ras serta status social, ekonomi individu
d. Menunjukkan autentisitas yaitu melalui peningkatan integritas dan sistem kepercayaan dan keterbukaan.
e. Menunjukkan jiwa kepemimpinan yang futuristik yaitu melalui mampu mengambil inisiatif, mampu menggambarkan masa depan dan mampu mengidentifikasikan tujuan-tujuan yang ada.

f. Mampu menunjukkan sikap pendistribusian kekuasaan serta status kepemimpinan yaitu melalui perilaku penciptaan visi Bersama, penyebaran kekuasan dalam pengambilan keputusan dan status untuk semua level dalam organisasi.

Menurut Spears (1995), menjabarkan menjadi sepuluh karakteristik kepemimpinan pelayanan sebagai berikut:

a. Mendengarkan; prinsip kepemimpinan pelayan ini menunjukan kemampuan dan komitmen untuk mengenali serta memahami secara jelas kata-kata yang disampaikan oleh orang lain.
b. Empati; prinsip kepemimpinan pelayan ini menunjukkan sikap empati kepada orang lain. Orang perlu diterima dan diakui sebagai pribadi yang berharga dan berada serta memiliki keunikan masing-masing.
c. Spirit; prinsip kepemimpinan pelayan ini menunjukkan sikap yang mampu menyemangati sisi emosional orang lain.
d. Kesadaran diri; prinsip kepemimpinan pelayanan ini menunjukkan sikap untuk memahami persolan yang melibatkan etika dan nilai-nilai yang sifatnya universal.
e. Persuasive; prinsip kepemimpinan pelayan yang menggunakan strategi pendekatan secara personal yang bertujuan untuk mempengaruhi orang lain menuju sikap kerja yang positif dengan tidak menggunakan wewenang dan kekuasaan yang berasal dari kedudukan atau otoritas formal dalam membuat suatu keputusan dalam organisasi.
f. Konseptualisasi; prinsip kepemimpinan pelayan yang berusaha meningkatkan kemampuan dirinya dalam melihat suatu masalah dari perspektif yang melampaui realitas masa lalu dan saat ini.
g. Futuristic; prinsip kepemimpinan pelayan yang berusaha memprediksi serta menangkap peluang positif di masa depan secara tepat dalam pengambilan keputusan.

BAB III
METODE PENELITIAN

Berdasarkan dari paparan di atas, yang menjadi fokus perhatian dalam pelaksanaan monitoring dan evaluasi kepuasan ini adalah kepuasan mahasiswa. Kepuasan yang dimaksud adalah kepuasan dalam hal pelayanan yang dirasakan oleh mahasiswa dalam menerima pelayanan yang diberikan oleh Dosen dan tenaga kependidikan di lingkup Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia dan Daerah .

3.1 Definisi Operasional Komponen

Kepuasan mahasiswa merupakan tingkat terpenuhinya hampir semua kebutuhannya secara baik dan berkualitas dalam menunjang keberhasilan studi mereka. Tentu saja dalam hal ini pelaku pemberi pelayanan prima itu adalah Dosen dan tenaga kependidikan. Kepuasan mahasiswa ini diukur dari indikator perasaan senang atau puas atas pelayanan yang ramah, tanggap, tepat dan benar yang telah diberikan oleh dosen, pegawai, dan para pimpinan Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia dan Daerah kepada para mahasiswa yang dimulai sejak mereka menjadi mahasiswa sampai dengan di akhir program perkuliahan mereka. Untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia dan Daerah digunakan kuesioner tertutup (*closed questionnaire*).

Dalam hal ini kualitas pelayanan Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia dan Daerah akan dibagi menjadi beberapa komponen kualitas pelayanan. Berikut beberapa komponen kualitas yang akan digunakan untuk melakukan kegiatan monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia dan Daerah baik oleh Dosen maupun tenaga kependidikan.

1. Keandalan (*Reliability*) adalah kemampuan Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia dan Daerah dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan mahasiswa terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik, santun dan lain sebagainya. Pada komponen reliability akan mengevaluasi sejauh mana kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa.
2. Daya tanggap (*Responsiveness*) adalah kemampuan Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia dan Daerah dalam hal tanggap memberikan pelayanan yang responsif serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti. Pada komponen *responsiveness* (daya tanggap) akan mengevaluasi sejauh mana daya tanggap/sisi

respon dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa akademik dengan cepat dan tepat.

3. Kepastian (*Assurance*) adalah kemampuan Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia dan Daerah dalam memberikan jaminan dan kepastian pelayanan yang ditunjukkan oleh sikap sopan santun, komunikasi yang baik, dan wawasan serta pengetahuan yang dimiliki dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. sehingga menimbulkan level pelayanan yang terpercaya yang ditunjukkan oleh tenaga kependidikan. Pada komponen *assurance* ini akan mengevaluasi sejauh mana dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola mampu memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.
4. Empati (*Empathy*) adalah kemampuan Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia dan Daerah dalam memberikan perhatian yang tulus dengan cara memberikan strategi pendekatan personal secara profesional kepada mahasiswa, hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan mahasiswa secara akurat, spesifik dan jelas. Pada komponen ini akan mengevaluasi sejauh mana kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.
5. Daya dukung sarpras (*Tangibles*) adalah bukti konkret kualitas pelayanan Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia dan Daerah untuk memberikan pelayanan prima bagi mahasiswa, baik dari sisi fisik tampilan bangunan, kenyamanan sarana dan prasarana, kelengkapan fasilitas utama dan penunjang, kelengkapan teknologi pendukung, hingga performance dari Dosen dan tenaga kependidikan di lingkungan Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia dan Daerah . Pada komponen ini akan mengevaluasi sejauh mana kepuasan mahasiswa terhadap ketercukupan, aksesibitas, kualitas sarana dan prasarana yang ada di lingkungan Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia dan Daerah yang dapat digunakan untuk mendukung kegiatan akademik.

Kelima komponen kualitas pelayanan ini sejatinya harus benar-benar dipahami, dihayati, serta ditunjukkan oleh seGanjil civitas akademika Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia dan Daerah baik oleh Dosen dan tenaga kependidikan memberikan layanan terhadap mahasiswa.

3.2 Rancangan Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi

Pelaksanaan monev kepuasan mahasiswa dilakukan dengan menggunakan pendekatan survey. Survey merupakan salah satu jenis penelitian yang digunakan untuk meneliti gejala

suatu kelompok atau perilaku individu. Dalam survey, penggalian data umumnya menggunakan kuesioner sebagai alat pengambil data dengan tujuan untuk mengetahui: siapa, apa yang responden pikirkan, rasakan, atau kecenderungan suatu tindakan. Atau jika disesuaikan dengan maksud tujuan pelaksanaan monev ini adalah untuk mengevaluasi sejauh mana tingkat keterpuasan berdasarkan kebutuhan mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia dan Daerah dalam menerima pelayanan dari Dosen dan tenaga kependidikan di lingkungan Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia dan Daerah .

3.3 Populasi dan Sampel

Teknik sampling yang digunakan adalah sampel jenuh. Adapun jumlah sample adalah mahasiswa aktif di lingkungan Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia dan Daerah Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia dan Daerah, Universitas PGRI Mahadewa Indonesia.

3.4 Tempat dan Waktu Pelaksanaan Kegiatan

Monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia dan Daerah ini dilaksanakan di lingkungan internal Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia dan Daerah, Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas PGRI Mahadewa Indonesia dilakukan setiap akhir semester, ketika mahasiswa telah melakukan Ujian Akhir Semester.

3.5 Penyusunan Instrumen

Untuk menyusun instrumen kepuasan mahasiswa didasarkan pada lima komponen, yaitu: (1) keandalan (*reliability*); (2) daya tanggap (*responsiveness*); (3) kepastian (*assurance*); (4) empati (*empathy*); (5) daya dukung sarpras (*tangible*).

3.6 Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dalam pelaksanaan monev ini dianalisis dengan teknik analisis deskriptif kuantitaif. “Teknik analisis deskriptif kuantitatif merupakan suatu cara pengolahan data yang dilakukan dengan jalan menyusun secara sistematis dalam bentuk angka-angka dan atau persentase mengenai suatu objek yang diteliti sehingga diperoleh kesimpulan umum” (Agung, 2011:118). Untuk melakukan perhitungan hasil Analisa digunakan nilai rata-rata kepuasan mahasiswa. Ukuran tingkat kepuasan mahasiswa selanjutnya dikelompokkan berdasarkan kategori dalam Tabel berikut:

Tabel 1. Klasifikasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa

Range Nilai	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
≥75%	4	Sangat Baik
50 % ≥ TKM < 75%	3	Baik
25 % ≥ TKM < 50%	2	Buruk
< 25%	1	Sangat Buruk

BAB IV
HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Pelaksanaan Monev Kepuasan Mahasiswa

Kegiatan Monitoring dan Evaluasi (Monev) Kepuasan Mahasiswa terhadap Kinerja Pelayanan Akademik Semester Ganjil Tahun Akademik 2024/2025 dilaksanakan terhadap seluruh mahasiswa aktif pada periode yang sama. Tujuan utama kegiatan ini adalah untuk memperoleh gambaran objektif mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik yang diselenggarakan oleh Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia dan Daerah.

Berdasarkan hasil pengolahan data survei, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap keseluruhan kinerja pelayanan akademik mencapai 86,47%, yang dikategorikan dalam klasifikasi Sangat Baik. Jika ditinjau dari lima dimensi utama penilaian, yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (kepastian), *empathy* (empati), dan *tangibles* (daya dukung sarana prasarana), seluruh aspek memperoleh mutu layanan 4 dengan kategori Baik.

Secara umum, hasil ini menunjukkan bahwa layanan akademik yang diberikan oleh program studi telah berjalan efektif dan sesuai harapan mahasiswa. Namun demikian, evaluasi lebih lanjut tetap diperlukan untuk mengidentifikasi area yang berpotensi ditingkatkan guna menjaga dan memperkuat kualitas pelayanan ke depan. Rincian lengkap hasil survei per aspek dapat dilihat pada Tabel 2 berikut.

Tabel 2. Hasil Monitoring dan Evaluasi Kepuasan Mahasiswa

No	Aspek Penilaian	Uraian Aspek	Nilai Pelayanan (%)	Mutu Layanan	Kinerja Pelayanan
1	Daya Tanggap (Responsiveness)	Kemauan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa serta memberikan layanan dengan cepat.	88,20	4	Sangat Baik
2	Empati (Empathy)	Kesediaan dan kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk	87,44	4	Sangat Baik

		memberikan perhatian kepada mahasiswa.			
3	Keandalan (Reliability)	Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan secara konsisten dan sesuai ketentuan.	88,40	4	Sangat Baik
4	Kepastian (Assurance)	Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa layanan yang diberikan sesuai standar dan ketentuan.	87,70	4	Sangat Baik
5	Daya Dukung Sarana dan Prasarana (Tangibles)	Penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana serta prasarana pendukung kegiatan akademik.	80,95	4	Sangat Baik
Rata -rata		Capaian rata-rata kepuasan mahasiswa terhadap kinerja pelayanan akademik.	86,47	4	Sangat Baik

4.2 Pembahasan

Berdasarkan Berdasarkan data pada Tabel 2, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja pelayanan akademik di Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia dan Daerah menunjukkan hasil yang sangat baik dengan capaian rata-rata 86,47%. Jika diuraikan berdasarkan urutan capaian tertinggi hingga terendah, diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Keandalan (Reliability)

Aspek keandalan memperoleh nilai tertinggi yaitu 88,40% dengan kategori Sangat Baik. Hasil ini menunjukkan bahwa dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola telah mampu

memberikan pelayanan secara konsisten dan sesuai ketentuan. Mahasiswa menilai bahwa materi pembelajaran sesuai dengan kompetensi yang ditetapkan, dosen disiplin dalam penyelenggaraan perkuliahan, serta administrasi akademik berjalan efektif. Fokus peningkatan pada aspek ini adalah ketepatan waktu dalam pelaksanaan perkuliahan serta penyampaian informasi apabila terjadi perubahan jadwal.

2. Daya Tanggap (Responsiveness)

Aspek ini memperoleh nilai 88,20%, berada pada posisi kedua tertinggi. Hal ini menunjukkan bahwa dosen dan tenaga kependidikan memiliki kemauan yang tinggi dalam membantu mahasiswa serta memberikan layanan dengan cepat. Namun, peningkatan tetap diperlukan terutama pada aspek responsivitas terhadap permohonan akademik yang memerlukan tindak lanjut cepat, seperti layanan surat-menyurat, konsultasi tugas akhir, atau permintaan dokumen akademik.

3. Kepastian (Assurance)

Nilai kepastian mencapai 87,70%, tergolong Sangat Baik. Mahasiswa merasa yakin bahwa layanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang berlaku. Namun demikian, perlu perhatian lebih terhadap pemberian umpan balik (feedback) terhadap hasil tugas, UTS, dan UAS, karena aspek ini berperan penting sebagai sarana evaluasi diri mahasiswa. Selain itu, layanan konseling akademik dan karier perlu diperkuat untuk mendukung kesiapan mahasiswa memasuki dunia kerja.

4. Empati (Empathy)

Aspek empati memperoleh nilai 87,44% dengan kategori Sangat Baik. Mahasiswa menilai bahwa dosen dan tenaga kependidikan menunjukkan perhatian yang baik terhadap kebutuhan mereka. Meski demikian, perlu peningkatan dalam hal pendekatan personal dan keterlibatan orang tua dalam diskusi yang berkaitan dengan pembiayaan atau kesejahteraan mahasiswa, agar kebijakan yang diambil lebih sesuai dengan kondisi riil mahasiswa.

5. Daya Dukung Sarana dan Prasarana (Tangibles)

Aspek ini memiliki nilai terendah yaitu 80,95%, walaupun tetap berada pada kategori Sangat Baik. Hasil ini menunjukkan bahwa fasilitas fisik seperti ruang kuliah, tempat ibadah, dan sarana pendukung lainnya masih perlu ditingkatkan. Perbaikan pada aspek ini akan berpengaruh besar terhadap kenyamanan belajar dan efektivitas proses akademik.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa seluruh aspek pelayanan telah

memenuhi standar sangat baik, namun masih memerlukan penyempurnaan terutama pada daya dukung sarana-prasarana sebagai prioritas utama peningkatan mutu layanan.

BAB V
PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan Berdasarkan hasil pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi Kepuasan Mahasiswa terhadap pelayanan akademik Semester Ganjil Tahun Akademik 2024/2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia dan Daerah berada pada kategori Sangat Baik dengan rata-rata capaian 86,47%.
2. Lima aspek penilaian kualitas pelayanan menempati urutan dari tertinggi ke terendah sebagai berikut:
   - Keandalan (*reliability*) – 88,40%
   - Daya tanggap (*responsiveness*) – 88,20%
   - Kepastian (*assurance*) – 87,70%
   - Empati (*empathy*) – 87,44%
   - Daya dukung sarana dan prasarana (*tangibles*) – 80,95%
3. Secara umum mahasiswa merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan dosen dan tenaga kependidikan, terutama dalam keandalan dan ketepatan layanan akademik. Namun demikian, aspek sarana dan prasarana masih menjadi area yang perlu diprioritaskan untuk perbaikan berkelanjutan.

5.2 Evaluasi dan Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi (Monev) Kepuasan Mahasiswa Semester Genap Tahun Akademik 2023/2024, Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia dan Daerah memperoleh capaian tingkat kepuasan rata-rata sebesar 86,47% dengan kategori Sangat Baik. Meskipun demikian, evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan menunjukkan adanya beberapa aspek yang masih perlu ditingkatkan untuk mencapai kualitas layanan yang optimal.

A. Evaluasi Pelaksanaan Layanan

1. Aspek Keandalan (Reliability)

   Pelayanan akademik telah berjalan dengan baik dan sesuai ketentuan. Namun, masih ditemukan kendala kecil pada ketepatan waktu penyampaian informasi perubahan jadwal kuliah dan proses administrasi tertentu.

2. Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)

   Dosen dan kependidikan menunjukkan kemauan tinggi dalam membantu mahasiswa. Evaluasi menunjukkan perlunya peningkatan kecepatan dalam menanggapi permohonan akademik seperti layanan surat-menyurat dan konsultasi tugas akhir.

3. Aspek Kepastian (Assurance)

   Layanan akademik telah diberikan secara sopan, komunikatif, dan sesuai prosedur. Namun, perlu diperkuat pemberian *feedback* akademik terhadap hasil evaluasi belajar mahasiswa.

4. Aspek Empati (Empathy)

   Dosen dan tenaga kependidikan telah menunjukkan kepedulian terhadap kebutuhan mahasiswa, tetapi perlu ditingkatkan pendekatan personal dan dukungan sosial terhadap mahasiswa dengan kendala ekonomi maupun kesehatan.

5. Aspek Daya Dukung Sarana dan Prasarana (Tangibles)

   Fasilitas fisik dan penunjang pembelajaran tergolong baik, namun perlu dilakukan pembaruan dan perawatan rutin agar dapat mendukung kenyamanan dan efektivitas kegiatan belajar-mengajar.

B. Tindak Lanjut Peningkatan Mutu

1. Program Peningkatan Layanan Akademik

   Menetapkan standar operasional prosedur (SOP) layanan akademik yang lebih rinci, termasuk jadwal konsultasi dosen, mekanisme umpan balik, dan sistem penanganan keluhan mahasiswa.

2. Optimalisasi Responsivitas Pelayanan

   Mendorong tenaga kependidikan untuk meningkatkan kecepatan dan ketepatan dalam memberikan layanan administrasi akademik melalui sistem digitalisasi dan pelatihan layanan prima.

3. Peningkatan Sarana dan Prasarana

   Melakukan pemeliharaan berkala terhadap fasilitas ruang kuliah, laboratorium, dan perangkat teknologi pendukung pembelajaran, serta mengajukan pengadaan sarana baru yang dibutuhkan.

4. Penguatan Aspek Empati dan Pembinaan Mahasiswa

   Mengembangkan program *student support service* seperti layanan konseling akademik, beasiswa, serta pemberian bantuan bagi mahasiswa dengan kondisi khusus (sakit atau terkendala ekonomi).

5. Monitoring dan Evaluasi Berkelanjutan

   Melaksanakan kegiatan Monev kepuasan mahasiswa secara rutin setiap semester untuk memantau tren perubahan dan memastikan tindak lanjut yang telah dilakukan berdampak signifikan terhadap peningkatan mutu layanan.

DAFTAR PUSTAKA

Agung, A. A. Gede. 2011. Penerapan Teknik Ananlisis Statistik Deskriptif dalam Penelitian Tindakan Kelas. Singaraja: FIP Universitas PGRI Mahadewa Indonesia.

- -----, 2014. Buku Ajar Metodologi Penelitian Pendidikan. Malang: Aditya Media Publishing.

Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi. 2008. Buku IIIA tentang Akreditasi Program Studi Sarjana. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional.

Laub (1999). *Assessing The Servant Organization: Development of the servant organizational leadership assessment (SOLA) Instrument*. Florida Atlantic University.

Spears, L. (1995). *Reflections on Leadership: How Robert K. Greenleaf's Theory of ServantLeadership Influenced Today's Top Management Thinkers*. John Wiley & Sons.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. Jakarta: Sinar Grafika.