



LAPORAN

HASIL MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN MAHASISWA

Oleh:

**Tim
Penyusun**



**UNIVERSITAS PGRI MAHADEWA
INDONESIA
FAKULTAS TEKNIK DAN
INFORMATIKA
TAHUN AKADEMIK GANJIL
2021/2022**

PENGESAHAN

LAPORAN HASIL MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN MAHASISWA FAKULTAS TEKNIK DAN INFORMATIKA UNIVERSITAS PGRI MAHADEWA INDONESIA

Kode Dokumen	: L-Monev Kepuasan/FTI /GPM/1/2022
Status Dokumen	☐ Master ☐ Salinan No.
Nomor Revisi	
Tanggal Terbit	: 23 Januari 2022
Jumlah Halaman	: 12
Tanggal	: 05 Januari 2022
Dibuat/Diajukan Oleh	: Gugus Penjamin Mutu,  Ni Luh Gede Ambaradewi, S.TP.,M.P NIDN:0812047301
Tanggal	: 6 Januari 2022
Dikendalikan oleh	: Ketua GPM  Ni Luh Gede Ambaradewi, S.TP.,M.P NIDN:0812047301
Tanggal	: 15 Januari 2022
Disetujui Oleh	: Dekan Fakultas Teknik dan Informatika  Gde Iwan Setiawan NIDN: 0819126901

DAFTAR ISI

1. PENDAHULUAN	1
Latar Belakang	1
Tujuan Monev	1
Ruang Lingkup	1
2. METODE MONEV	1
Metode	1
Instrumen	2
Jadwal dan Tim Pelaksana	2
3. HASIL MONEV	2
Temuan	8
Analisis	9
Kendala	9
4. REKOMENDASI	10
Tindak lanjut	10
Perbaikan Program	10
5. PENUTUP	12

Lampiran:

I PENDAHULUAN

Latar Belakang

Keberhasilan Universitas PGRI Mahadewa Indonesia dalam mencapai visi dan misi, salah satunya ditentukan oleh kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan pada masing-masing program studi dilihat dari pemberian layanan akademik dan non akademik. Pelayanan kepada mahasiswa Fakultas Teknik dan Informatika (Prodi Teknik Informatika dan Prodi Sistem Informasi) sudah berjalan lancar, akan tetapi masih perlu adanya data yang akurat yang mendukung pernyataan tersebut.

Dalam rangka memenuhi kebutuhan data evaluasi perbaikan layanan administrasi akademik, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan berupa evaluasi kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa layanan. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan mahasiswa adalah Survei Kepuasan Mahasiswa. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang telah diberikan oleh Fakultas Teknik dan Informatika. Hasil kegiatan monev ini akan menjadi masukan serta umpan balik bagi perbaikan serta peningkatan kualitas pelayanan di masa selanjutnya.

Tujuan Monev

Survei kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik, dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan kinerja pelayanan kepada mahasiswa dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan kepada mahasiswa.

Ruang lingkup

Sebagai ruang lingkup survei kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik, adalah mahasiswa aktif di lingkungan Fakultas Sains dan Teknologi (Prodi Teknik Informatika dan Prodi Sistem Informasi) dengan melibatkan sebanyak 39 dari 66 responden (TI) atau 59,09% dan 10 responden (SI) pada tahun 2021.

2. METODE MONEV

Metode

1. Instrumen yang dipergunakan berupa kuesioner online melalui Google Form. Dalam proses pembuatan dan penyiapan kuesioner survei pelayanan administrasi akademik, dihasilkan indikator sebanyak 10 butir.
2. Hasil survei kepuasan mahasiswa dihitung berdasarkan jumlah jawaban mahasiswa terhadap alternative pilihan jawaban yaitu nilai 1 = Sangat Tidak Setuju, nilai 2 Kurang Setuju, nilai 3 = Tidak Setuju, nilai 4 = Setuju dan nilai 5 = Sangat Setuju. Selanjutnya nilai jawaban tersebut diakumulasi untuk setiap jenis butir pernyataan pada layanan yang disurvei, dan setelah itu nilai akumulasi tersebut dihitung dalam bentuk persentase pada setiap butir pernyataan dan jenis layanan yang ada. Nilai persentase tersebut kemudian diasumsikan sebagai tingkat kepuasan mahasiswa.

Jadwal dan Tim Pelaksana

Waktu, Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik, dilakukan antara tanggal 8 Desember 2021 – 20 Desember 2021

Tempat, Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik, dilakukan tidak terikat karena menggunakan metode survei online

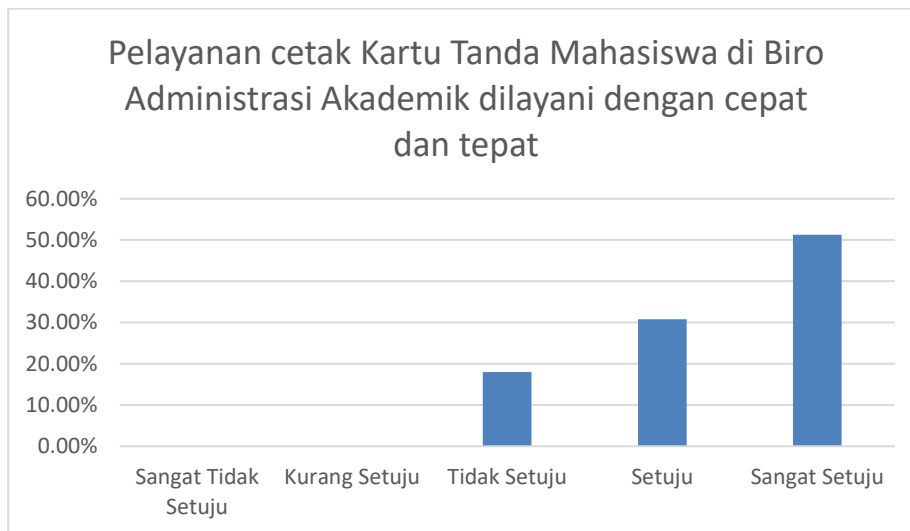
3. HASIL MONEV

Survei kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik, dilaksanakan secara berkala. Berikut hasil survei kepuasan mahasiswa untuk periode Semester Ganjil 2021/2022. Dari sebanyak 66 mahasiswa aktif di Fakultas Teknik dan Informatika (Prodi Teknik Informatika dan Prodi Sistem informasi), 39 mahasiswa sebagai responden (yang mengisi kuesioner).

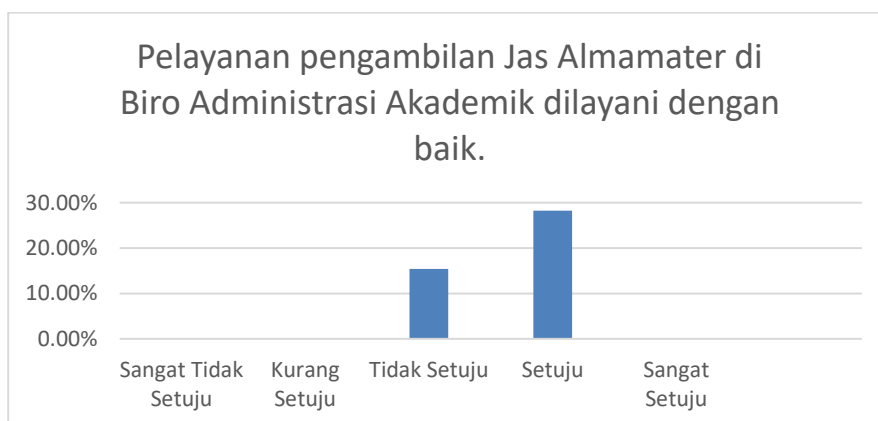
Berikut ini adalah rincian hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Sub Bagian Akademik di Fakultas Teknik dan Informatika (Program Studi Teknik

Informatika dan Program Studi Sistem Informasi) setiap butir pernyataan

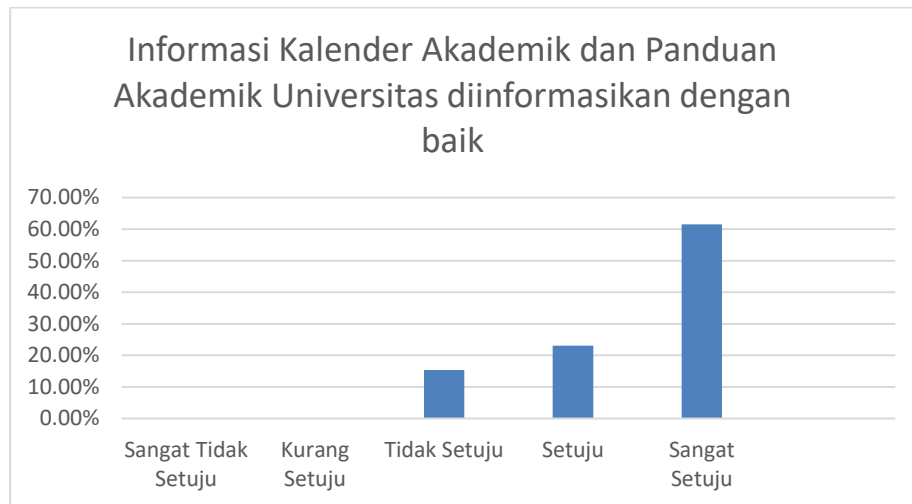
1. Pelayanan cetak Kartu Tanda Mahasiswa di Biro Administrasi Akademik dilayani dengan cepat dan tepat.



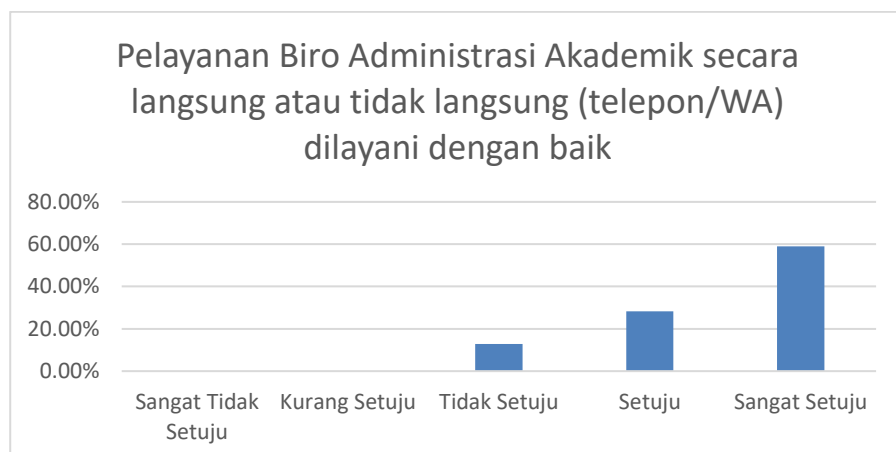
2. Pelayanan pengambilan Jas Almamater di Biro Administrasi Akademik dilayani dengan baik



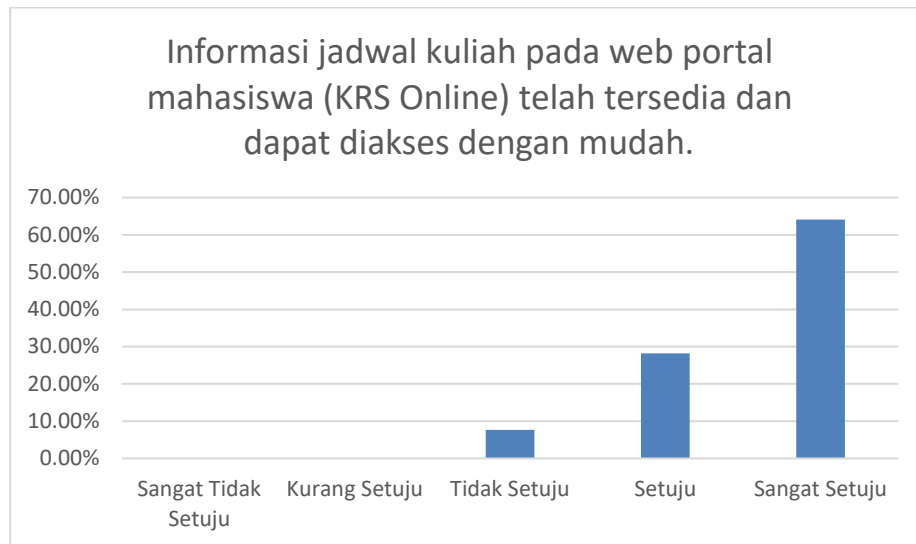
3. Informasi Kalender Akademik dan Panduan Akademik Universitas diinformasikan dengan baik.



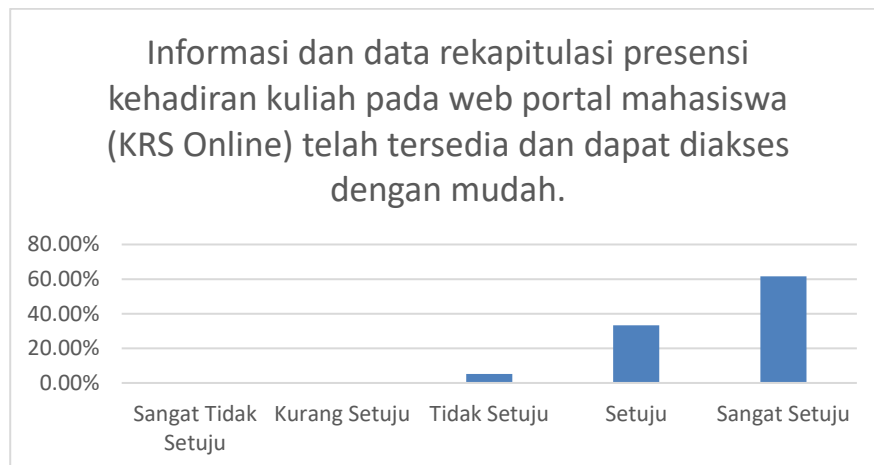
4. Pelayanan Biro Administrasi Akademik secara langsung atau tidak langsung (telepon/WA) dilayani dengan baik



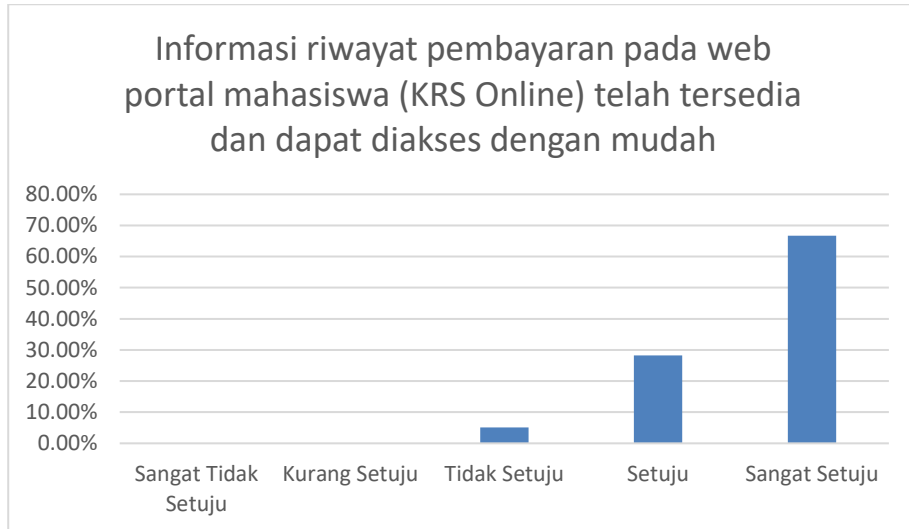
5. Informasi jadwal kuliah pada web portal mahasiswa (KRS Online) telah tersedia dan dapat diakses dengan mudah



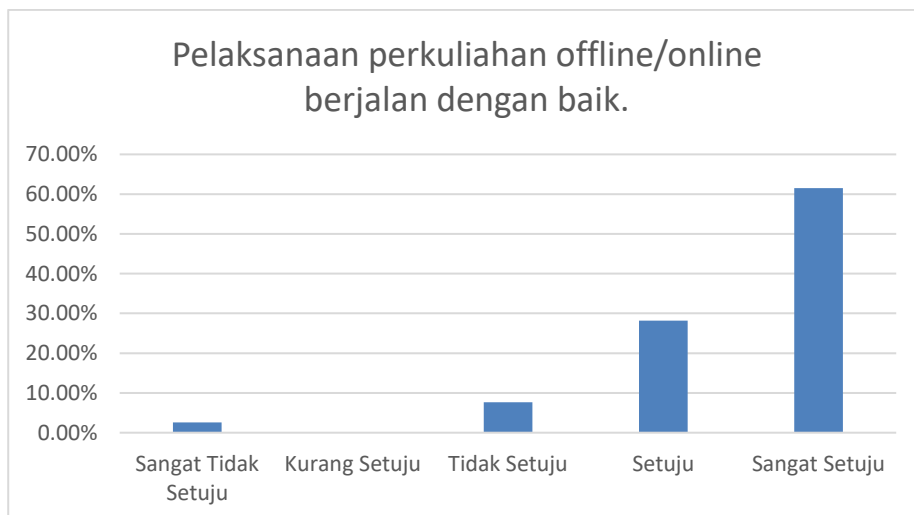
6. Informasi dan data rekapitulasi presensi kehadiran kuliah pada web portal mahasiswa (KRS Online) telah tersedia dan dapat diakses dengan mudah.



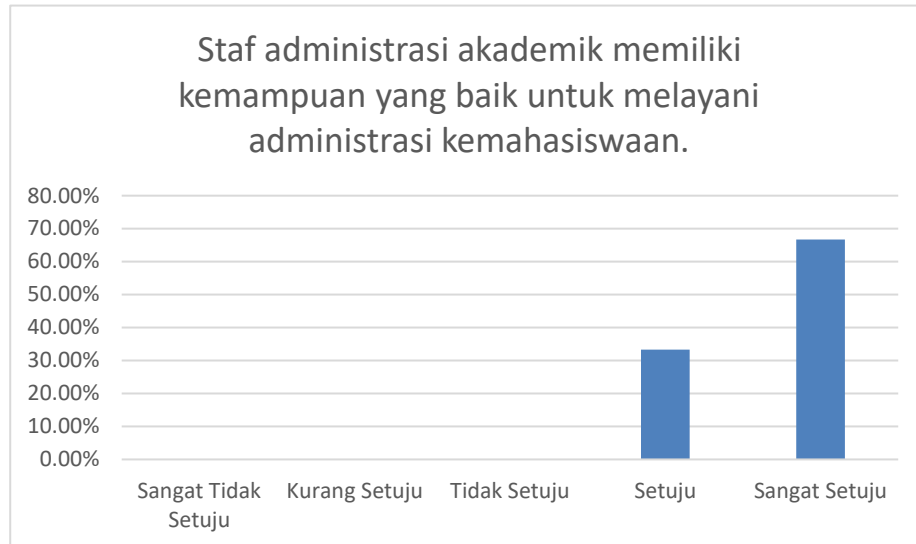
7. Informasi riwayat pembayaran pada web portal mahasiswa (KRS Online) telah tersedia dan dapat diakses dengan mudah



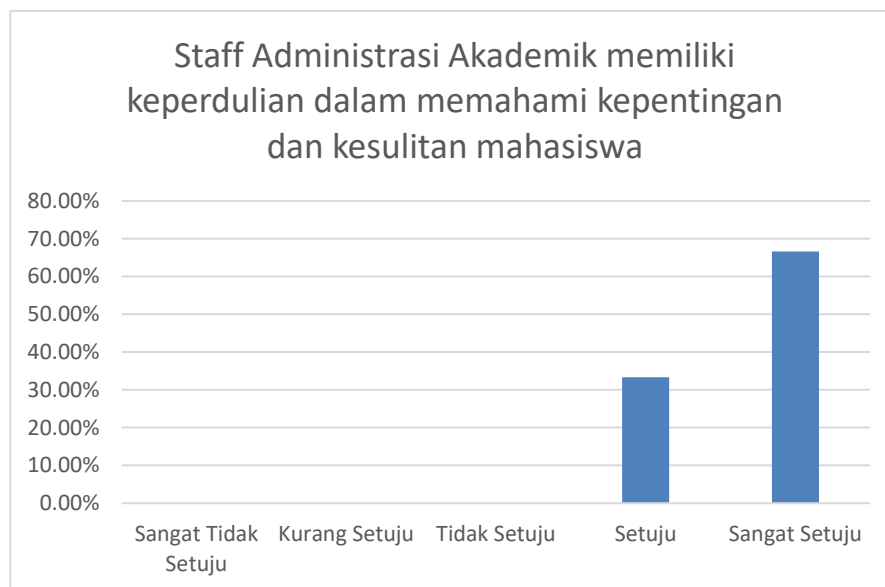
8. Pelaksanaan perkuliahan offline/online berjalan dengan baik.



9. Staf administrasi akademik memiliki kemampuan yang baik untuk melayani administrasi kemahasiswaan



10. Staff Administrasi Akademik memiliki keperdulian dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa



Temuan

Monev terhadap kepuasan mahasiswa mencakup sepuluh indikator utama layanan mencakup layanan fisk, layanan *front office*, kualitas informasi digital, dan kinerja staf.

Data dukung audit

No	Indikator layanan	Katagori Respon Tertinggi	Skor (%)
1	Kecepatan Cetak KTM	Sangat Setuju	50%
2	Kualitas Layanan Pengambilan Jas Almamater	Setuju	30%
3	Informasi Kalender dan panduan Akademik	Sangat Setuju	60%
4	Layanan Biro (Langsung/Telpon/WA)	Sangat Setuju	60%
5	Ketersediaan Jadwal Kuliah (KRS Online)	Sangat Setuju	60%
6	Ketersediaan Rekapitulasi Absensi (KRS online)	Sangat Setuju	60%
7	Ketersediaan Riwayat Pembayaran	Sangat Setuju	70%
8	Pelaksanaan Perkuliahan (Offline/Online)	Sangat Setuju	60%
9	Kemampuan Staf Administrasi Akademik	Sangat Setuju	70%
10	Kepedulian Staf Administrasi Akademik	Sangat setuju	70%

Analisis

Biro Administrasi Akademik menunjukkan kekuatan dominan di tiga area penting, dengan skor kepuasan **70% Sangat Setuju**:

Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM): Kemampuan dan kepedulian staf administrasi akademik dinilai sangat tinggi (Indikator 9 & 10). Ini menunjukkan modal SDM yang kuat untuk mendukung perbaikan layanan.

Kualitas Informasi Finansial Digital: Ketersediaan dan kemudahan akses riwayat pembayaran (Indikator 7) dinilai sangat baik, yang menunjukkan efektivitas sistem keuangan digital.

Kualitas Perkuliahan dan Informasi Dasar: Mayoritas layanan inti, termasuk pelaksanaan perkuliahan (Indikator 8) dan penyediaan informasi dasar (Indikator 3, 4, 5, 6), dinilai baik dan memuaskan (**60% Sangat Setuju**).

Kendala

Secara umum, hasil audit menunjukkan bahwa Biro Administrasi Akademik memiliki pondasi SDM yang kuat dan sistem informasi digital yang handal, namun menghadapi kendala operasional yang signifikan pada layanan fisik tertentu.

Pelayanan Pengambilan Jas Almamater (Hanya **30% Setuju** dilayani dengan baik). Ini adalah kendala paling serius dan mendesak. Data menunjukkan adanya **kontradiksi internal** yang tajam: mahasiswa menilai Staf Administrasi Akademik memiliki kemampuan yang baik dan kepedulian tinggi (**70% Sangat Setuju**), namun pelayanan fisik spesifik (pengambilan Jas Almamater) dinilai sangat buruk. Kendala ini hampir pasti tidak disebabkan oleh sikap atau kemampuan staf, melainkan oleh **kegagalan sistem dan logistik**. Kendala yang mungkin terjadi meliputi:

1. **SOP dan Alur yang Kaku/Tidak Efisien:** Prosedur pengambilan yang berbelit-belit, kurangnya penanda arah, atau persyaratan dokumen yang tidak praktis.
2. **Manajemen Antrian yang Buruk:** Tidak adanya sistem *booking* atau slot waktu yang mengakibatkan penumpukan mahasiswa dan waktu tunggu yang tidak dapat diprediksi.
3. **Kendala Logistik:** Masalah pada penataan stok (ukuran Jas), proses verifikasi yang lambat, atau kurangnya *counter* pelayanan yang dibuka pada periode puncak.

4 REKOMENDASI

Fokus Rekomendasi	Tindak Lanjut	Perbaiki Program
SOP & Prosedur	Melakukan analisis mendalam (Root Cause Analysis) untuk mengidentifikasi langkah-langkah yang menyebabkan penundaan dan antrian. Setelah itu, susun dan terapkan SOP <i>Fast-Track</i> yang baru dan sangat disederhanakan.	Waktu Layanan Rata-Rata (ASL) turun hingga 75%.
Manajemen Antrian	Implementasikan Sistem Penjadwalan (<i>Booking Slot</i> Online) bagi mahasiswa. Mahasiswa hanya datang pada slot waktu yang sudah ditentukan untuk mengurangi kepadatan antrian fisik.	Antrian fisik mahasiswa berkurang 80% pada periode puncak.
Pemanfaatan SDM	Meskipun staf dinilai baik, alokasikan beberapa staf terbaik (yang memiliki kepedulian tinggi) sebagai "Petugas Pandu Cepat" untuk membantu verifikasi awal dan mengarahkan alur pengambilan, memastikan proses berjalan sesuai SOP baru.	Peningkatan Umpan Balik Positif tentang Pengalaman Pengambilan.

Fokus Rekomendasi	Tindak lanjut	Perbaiki Program
Audit Alur Kerja	Lakukan pemetaan proses (process mapping) alur kerja KTM dari data <i>input</i> hingga kartu fisik terdistribusi. Fokus pada penghapusan langkah-langkah yang tidak menambah nilai (<i>non-value added</i>).	Durasi Total Proses KTM berkurang 30%.
Transparansi Informasi	Kembangkan Modul Pelacakan Status KTM pada Web Portal/KRS Online. Status harus jelas (misalnya, "Data Sedang Diverifikasi," "Proses Cetak," "Siap Diambil").	Pengurangan pertanyaan/keluhan terkait status KTM
Peningkatan Kapasitas	Evaluasi kemampuan perangkat keras (mesin cetak) dan <i>software</i> untuk memastikan tidak ada kendala teknis yang menghambat produksi dalam volume besar.	<i>Uptime</i> mesin cetak

Fokus Rekomendasi	Tindak lanjut	Perbaiki Program
Mempertahankan SDM	Pertahankan Program Pelatihan Pelayanan Berkelanjutan, dengan fokus pada penanganan kasus yang kompleks dan penggunaan sistem digital terbaru.	Skor kepuasan kemampuan dan kepedulian staf tetap di atas 70%.
Inovasi Aksesibilitas Data	Karena riwayat pembayaran dan presensi sudah baik (70% SS), fokuskan pada integrasi data. Misalnya, tampilkan ringkasan presensi dan status pembayaran	Peningkatan frekuensi akses mahasiswa ke data riwayat.

Fokus Rekomendasi	Tindak lanjut	Perbaikan Program
	halaman utama KRS Online untuk akses yang lebih cepat.	
Kualitas Informasi Publik	Tetapkan Standar Kualitas Konten dan jadwal <i>review</i> rutin untuk memastikan semua informasi (Kalender, Panduan, Jadwal) tetap akurat, <i>up-to-date</i> , dan tidak ada informasi yang bertentangan.	Jumlah keluhan akibat ketidaksesuaian informasi akademik mencapai nol.

5 PENUTUP

Secara keseluruhan, Biro Administrasi Akademik telah menunjukkan kinerja yang kuat dalam fungsi dukungan informasi digital dan kualitas sumber daya manusia (SDM), yang tercermin dari tingginya skor kepuasan terhadap kemampuan staf (70% Sangat Setuju) dan ketersediaan data finansial mahasiswa (70% Sangat Setuju). Namun, efektivitas operasional Biro secara keseluruhan terhambat secara signifikan oleh kegagalan sistem dan logistik pada layanan fisik tertentu. Disparitas tajam antara kemampuan staf dan hasil layanan operasional menunjukkan adanya kelemahan fundamental pada proses dan prosedur yang berlaku.

Auditor menghargai kerjasama dari seluruh jajaran Biro Administrasi Akademik selama proses audit berlangsung. Kami percaya bahwa dengan komitmen manajemen yang kuat terhadap pelaksanaan rekomendasi yang tercantum dalam laporan ini, peningkatan signifikan pada Indeks Kepuasan Mahasiswa dapat dicapai dalam periode waktu yang telah ditetapkan.

Pelaksanaan tindak lanjut atas rekomendasi ini akan menjadi fokus peninjauan dalam audit berkala berikutnya.

Lampiran

Tabel 3.3 Deskripsi Pernyataan Instrumen

A. Keandalan (*reliability*): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	Kesiapan memberikan kuliah atau praktik ,					
2	Kesesuaian materi yang diberikan dan kompetensi yang ditetapkan,					
3	Ketepatan waktu kehadiran dosen,					
4	Ketepatan waktu tatap muka sesuai SKS (1 SKS : 50 menit)					
5	Kelengkapan atribut mata kuliah (meliputi: kontrak kuliah, kuliah, RPS, silabus, media ajar, problem solving, project based learning, E-Learning)					
6	Kejelasan penyampaian tujuan pembelajaran, materi dan jawaban terhadap pertanyaan di kelas					
7	Dosen mengembalikan hasil ujian/tugas dengan nilai yang obyektif					
8	Tenaga kependidikan (Tendik) memberikan pelayanan sesuai dengan SOP pelayanan akademik					
9	Tendik menunjukkan disiplin kerja yang tinggi terkait pelayanan akademik					
10	Tendik memiliki sikap sopan dalam memberikan pelayanan akademik					

- B. Daya tanggap (*responsiveness*): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	Fakultas Teknik dan informatika menyediakan Tempat (UPT) Bimbingan Konseling bagi mahasiswa					
2	Fakultas Teknik dan Informatika menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu					
3	Fakultas Teknik dan Informatika membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik					
4	Fakultas Teknik dan Informatika memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit (Klinik)					
5	Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia Dan Daerah memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan					
6	Akses bagi mahasiswa untuk mendapatkan pelayanan akademik sangat mudah					
7	FKIP memiliki sistem teknologi informasi kemahasiswaan yang mudah dipahami					
8	Tendik FKIP memberikan perlakuan yang adil kepada setiap mahasiswa terkait pelayanan akademik					
9	Tendik FKIP memiliki kompetensi yang tinggi dalam menjalankan tugasnya terkait pelayanan akademik					
10	Tendik FKIP sudah memberikan tanggapan yang baik terhadap keluhan mahasiswa terkait pelayanan akademik					

