



UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
PAREPARE

LAPORAN

MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN MAHASISWA

T.A. 2022/2023



Gugus Penjaminan Mutu
Fakultas Pertanian Peternakan dan Perikanan
Universitas Muhammadiyah Parepare
2023

HALAMAN PENGESAHAN

Kegiatan : **Laporan Monitoring Dan Evaluasi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Institusi Fakultas Pertanian, Peternakan Dan Perikanan Tahun Akademik 2022/2023**

Parepare, 18 Agustus 2023

Wakil Dekan,
Fakultas Pertanian, Peternakan dan Perikanan



Suherman, SP., MP.

NBM: 1142645

Mengetahui,

Dekan,
Fakultas Pertanian, Peternakan dan Perikanan



Dr. Sukmawati, S.P., MP.

NBM: 1175442

Ketua Gugus Penjamin Mutu Fakultas
Pertanian, Peternakan dan Perikanan



Dr. Munir, S.Pt., M.Si., IPU.

NBM. 865741

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, berkat kuasa dan kehendak Allah yang selalu melimpahkan barakah-Nya kepada semua umat yang dikasihi-Nya, pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan mahasiswa dapat kami selesaikan. Dalam upaya meningkatkan kualitas pendidikan dan meningkatkan kepuasan mahasiswa, Fakultas Pertanian, Peternakan dan Perikanan berkomitmen untuk memberikan layanan terbaik dan memastikan bahwa setiap mahasiswa memiliki pengalaman belajar yang optimal. Dalam rangka mencapai tujuan ini, kami telah mengembangkan Layanan Kepuasan Mahasiswa yang bertujuan untuk memantau dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada mahasiswa. Layanan Kepuasan Mahasiswa ini bertujuan untuk:

- 1 Meningkatkan komunikasi antara mahasiswa dan pihak universitas.
- 2 Mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.
- 3 Meningkatkan kepuasan mahasiswa melalui pengumpulan dan analisis umpan balik.

Dengan demikian, kami berharap bahwa Layanan Kepuasan Mahasiswa ini dapat membantu meningkatkan kualitas pendidikan dan meningkatkan kepuasan mahasiswa di Fakultas Pertanian, Peternakan dan Perikanan Tahun Akademik 2022/2023. Kami berkomitmen untuk terus meningkatkan layanan dan memastikan bahwa setiap mahasiswa memiliki pengalaman belajar yang optimal.

Laporan kepuasan mahasiswa ini tentunya masih ada kekurangan, oleh karenanya kami sangat berharap banyak masukan dari segenap civitas akademika sebagai umpan balik untuk dijadikan perbaikan dalam pelaksanaan pengukuran dan evaluasi periode yang akan datang.

Parepare, 18 Agustus 2023

Gugus Penjaminan Mutu

Ketua,



Dr. Munir, S.Pt., M.Si., IPU.

NBM. 865741

BAB I

PENDAHULUAN

Tujuan dilakukan pengukuran kepuasan mahasiswa sebagai salah satu stakeholders, ada 2 Item. Pertama untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan tingkat kepuasan terhadap kinerja lembaga. Kedua untuk mendapatkan umpan balik terkait dengan upaya perbaikan secara berkelanjutan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa sebagai salah satu stakeholder dan yang ketiga adalah untuk menentukan komponen atau aspek kinerja lembaga yang perlu segera ditindaklanjuti berdasarkan skala prioritas.

A. Komponen kinerja lembaga yang dinilai ada 4 kuesioner yaitu :

1. Kuisisioner kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan dosen meliputi:

- a. Keandalan (*Reliability*), konsistensi dan kemampuan dosen dalam memberikan layanan yang sesuai dengan harapan mahasiswa.
- b. Daya Tanggap (*Responsiveness*), mengacu pada sejauh mana dosen bersikap cepat tanggap, peduli, dan proaktif dalam memenuhi kebutuhan atau menjawab pertanyaan mahasiswa.
- c. Jaminan (*Assurance*), merujuk pada sejauh mana dosen memberikan rasa percaya dan keyakinan kepada mahasiswa melalui kompetensi, sikap, dan interaksi profesional.
- d. Empati (*Empathy*), mengacu pada sejauh mana dosen menunjukkan perhatian, kepedulian, dan pemahaman terhadap kebutuhan atau situasi mahasiswa secara individual.
- e. Bukti fisik (*Tangibles*), mengacu pada aspek fisik atau nyata yang dapat diamati oleh mahasiswa terkait layanan yang diberikan oleh dosen

2. Kuisisioner kepuasan mahasiswa terhadap layanan tenaga pendidikan (Staf) meliputi:

- a. Keandalan (*Reliability*), merujuk pada kemampuan staf untuk memberikan layanan yang konsisten, terpercaya, dan sesuai dengan yang dijanjikan.
- b. Daya Tanggap (*Responsiveness*), merujuk pada sejauh mana staf mampu memberikan tanggapan yang cepat, tepat, dan responsif terhadap kebutuhan atau keluhan mahasiswa.
- c. Jaminan (*Assurance*), merujuk pada sejauh mana staf dapat memberikan rasa percaya diri kepada mahasiswa melalui pengetahuan, keterampilan, dan profesionalisme mereka.
- d. Empati (*Empathy*), merujuk pada sejauh mana staf dapat menunjukkan perhatian, pengertian, dan rasa empati terhadap kebutuhan dan perasaan mahasiswa.
- e. Bukti fisik (*Tangibles*), merujuk pada aspek-aspek fisik atau nyata dari layanan yang diberikan oleh staf kepada mahasiswa.

3. Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaan meliputi:

- a. Sarana prasarana dan fasilitas unit kegiatan mahasiswa (UKM)
- b. Kesejahteraan mahasiswa
- c. Kehandalan pejabat, pembina, pendamping unit kegiatan mahasiswa (UKM)

d. Sistem Informasi Kemahasiswaan

4. Kepuasan Mahasiswa terhadap Tata Pamong dan Tata Kelola meliputi:

- a. Kredibilitas
- b. Transparan
- c. Akuntabilitas
- d. Tanggung Jawab
- e. Adil
- f. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Bimbingan Akademik
- g. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pengurusan KRS Dan PRS
- h. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Jadwal Perkuliahan
- i. Kepuasan Mahasiswa Terhadap KKN/ PLP
- j. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Informasi Beasiswa
- k. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Hima
- l. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Ujian Skripsi
- m. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Ujian Skripsi
- n. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Penerbitan Ijazah Dan Transkrip Nilai

5. Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan pengelolaan sarana dan prasarana meliputi:

- a. Kecukupan dan Aksesibilitas Sarana Pendidikan
- b. Kecukupan dan Aksesibilitas Sarana teknologi informasi dan komunikasi
- c. Kecukupan Aksesibilitas Prasarana

Responden yang menjadi sample adalah seluruh jumlah mahasiswa aktif tahun akademik 2022/2023 yaitu sebanyak 85 mahasiswa yang mewakili. Jumlah Kuesioner yang diisi oleh mahasiswa sebanyak 85 kuesioner.

Teknik analisis yang digunakan pada survei ini adalah deskriptif statistik dengan menggunakan *performance analysis*. Skala pengukuran yang digunakan adalah Skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang. Skala Likert yang digunakan sebagai berikut

- 5 : Sangat Memuaskan
- 4 : Memuaskan
- 3 : Cukup Memuaskan
- 2 : Kurang Memuaskan
- 1 : Tidak Memuaskan

Intrumen yang digunakan dalam survey kepuasan mahasiswa <https://forms.gle/XgSZA6xniTwh5Ube7> pada semester ini dinyatakan valid dan layak untuk digunakan, Hasil uji coba alat ukur sebanyak 85 responden diketahui semua item dikatakan **valid/sahih** karena dalam uji ini menunjukkan bahwa $r_{hitung} > r_{tabel}$, dibuktikan dengan hasil output dari uji validitas korelasi pearson menunjukkan bahwa semua pertanyaan yang terdapat dalam survey ini menyatakan bahwa $r_{hitungnya} > r_{table}$ (0.221) berarti item pertanyaan berkorelasi positif terhadap skor total. **Reliable/kehandalan** ditunjukan dengan Nilai Cronbach's alpha untuk variabel layanan akademik dan penunjang $\alpha=0.958$, dan Variabel Evaluasi dosen $\alpha=0.949$, dari semua variabel yang digunakan untuk mengukur kepuasan mahasiswa Nilai Cronbach's alpha > 0.6 . Artinya skala dinilai handal sebagai alat ukur.

BAB II

HASIL & PEMBAHASAN

- A. Instrumen yang dibuat dan diajukan kepada mahasiswa sebagai alat ukur untuk menilai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan kemahasiswaan. Instrumen ini telah diuji kesahihannya melalui Uji Validitas Statistik dengan nilai korelasi Product moment. Dengan instrumen yang diuji coba sebanyak 85 Mahasiswa

no	LAYANAN	TINGKAT KEPUASAN				
		5	4	3	2	1
	Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Dosen	85	0	0	0	0
1	Penguasaan isu-isu mutakhir dan kontekstual	85	0	0	0	0
2	Penggunaan model/strategi/metode pembelajaran	85	0	0	0	0
3	Penguasaan materi	85	0	0	0	0
4	Sistem evaluasi perkuliahan	85	0	0	0	0
5	Adil/tidak membedakan	43	42	0	0	0
6	Cepat dan tepat dalam merespon kebutuhan mahasiswa	69	15	1	0	0
7	Layanan tepat waktu/sesuai jadwal yang disepakati	85	0	0	0	0
8	Memberikan arahan/umpan balik yang jelas dan bisa dipertanggungjawabkan	85	0	0	0	0
9	Menunjukkan penguasaan terhadap permasalahan mahasiswa	85	0	0	0	0
10	Menjamin keamanan dan privasi mahasiswa	85	0	0	0	0
11	Berkompeten sesuai bidangnya	85	0	0	0	0
12	Ramah kepada mahasiswa	85	0	0	0	0
13	Memberikan perhatian yang tulus	84	1	0	0	0
14	Berupaya memahami kebutuhan mahasiswa	84	1	0	0	0
15	Bersedia meluangkan waktu dalam melayani	85	0	0	0	0
16	Berpenampilan rapi dan menarik	85	0	0	0	0
17	Kedisiplinan					
	Kepuasan Mahasiswa Terhadap Tenaga Kepndidikan(Staf)					
1	Adil/tidak membedakan	85	0	0	0	0
2	Layanan tepat waktu/sesuai jadwal yang disepakati	85	0	0	0	0
3	Kejelasan dan kemudahan akses informasi	85	0	0	0	0
4	Pelaksanaan pekerjaan sesuai prosedur kerja	85	0	0	0	0
5	Kesesuaian layanan dengan jadwal yang disepakati	85	0	0	0	0
6	Cepat & tepat dalam merespon kebutuhan mahasiswa	85	0	0	0	0
7	Kesesuaian layanan dengan jadwal yang disepakati	85	0	0	0	0
8	Ketersediaan waktu melayani kebutuhan mahasiswa	85	0	0	0	0
9	Bertanggungjawab dan memberikan layanan prima	85	0	0	0	0

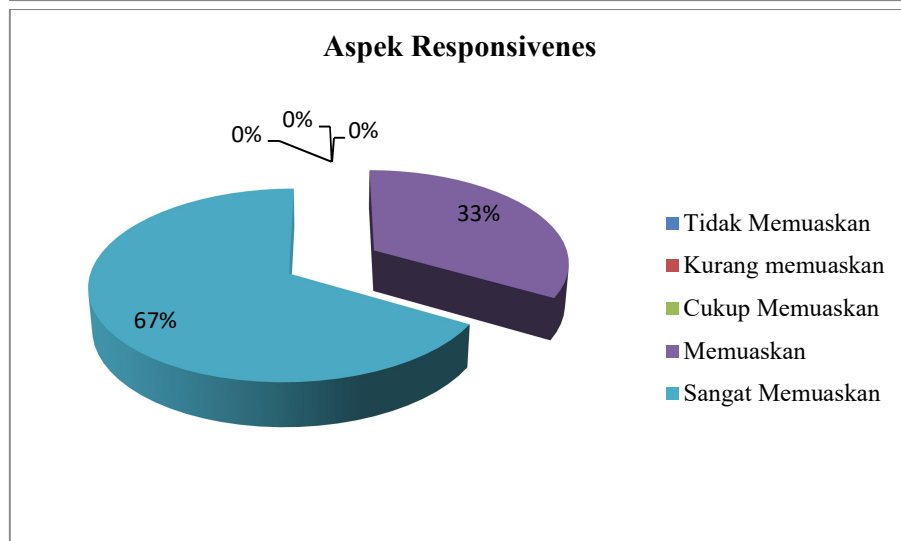
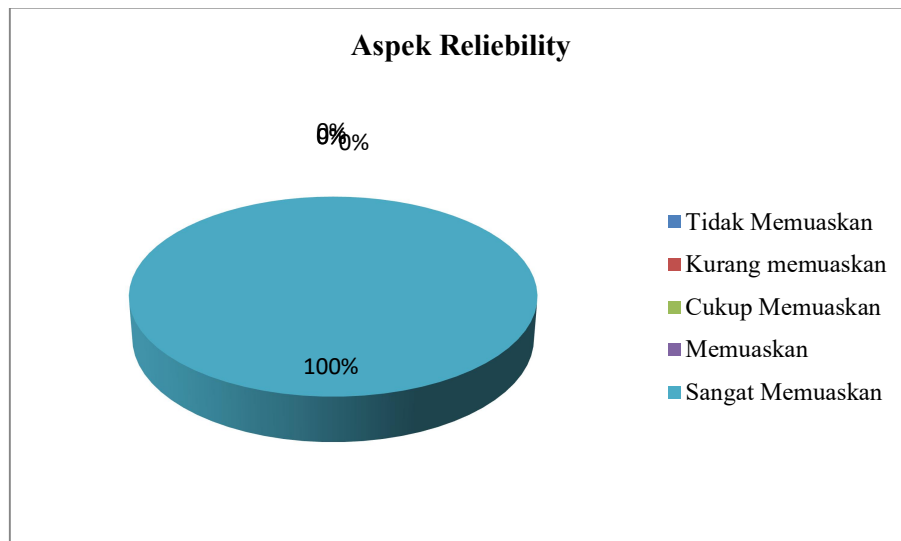
10	Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi	85	0	0	0	0
11	Selalu ada kejelasan tanggungjawab informasi di setiap layanan	85	0	0	0	0
12	Ramah dan santun dalam melayani	85	0	0	0	0
13	Berkomunikasi dengan bahasa yang mudah dimengerti	85	0	0	0	0
14	Memberikan perhatian dalam melayani	85	0	0	0	0
15	Memahami kebutuhan mahasiswa	85	0	0	0	0
16	Berpenampilan rapi dan menarik	85	0	0	0	0
17	Kedisiplinan	85	0	0	0	0
	Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan					
1	Fasilitas gedung untuk kegiatan kemahasiswaan	85	0	0	0	0
2	Fasilitas penunjang kegiatan kemahasiswaan	85	0	0	0	0
3	Fasilitas pembinaan pengembangan kepribadian dan kepemimpinan	85	0	0	0	0
4	Fasilitas minat dan bakat mahasiswa di bidang olahraga, seni, sosial dan kerohanian	85	0	0	0	0
5	Penganggaran dana lembaga kemahasiswaan	85	0	0	0	0
6	Proses pengajuan permohonan dana bantuan kegiatan	85	0	0	0	0
7	Keberadaan layanan kesehatan	85	0	0	0	0
8	Akses beasiswa	85	0	0	0	0
9	Adanya Fasilitas terhadap program kreativitas mahasiswa (PKM)	85	0	0	0	0
10	Keberadaan layanan konseling dan psikologi mahasiswa	85	0	0	0	0
11	Ketersediaan waktu khusus Pejabat, pembina atau pendamping untuk diskusi tentang kegiatan kemahasiswaan	85	0	0	0	0
12	Pendampingan kegiatan kemahasiswaan oleh pejabat, pembina atau pendamping UKM	85	0	0	0	0
13	Kehadiran dalam kegiatan kemahasiswaan	85	0	0	0	0
14	Kesantunan dalam mendampingi	85	0	0	0	0
15	Kesantunan dalam mendampingi	85	0	0	0	0
16	Pelaksanaan monitoring dan evaluasi terhadap kegiatan kemahasiswaan	85	0	0	0	0
17	Ketersediaan fasilitas publikasi kegiatan kemahasiswa melalui website dan media lainnya	85	0	0	0	0
18	Ketersediaan sistem informasi mengenai beasiswa	85	0	0	0	0
19	Kemudahan akses informasi kegiatan kemahasiswaan	85	0	0	0	0
	Kepuasan Mahasiswa Terhadap Tata Pamong dan Tata Kelola					
1	Pengambilan keputusan bidang kemahasiswaan dilakukan secara musyawarah mufakat	85	0	0	0	0

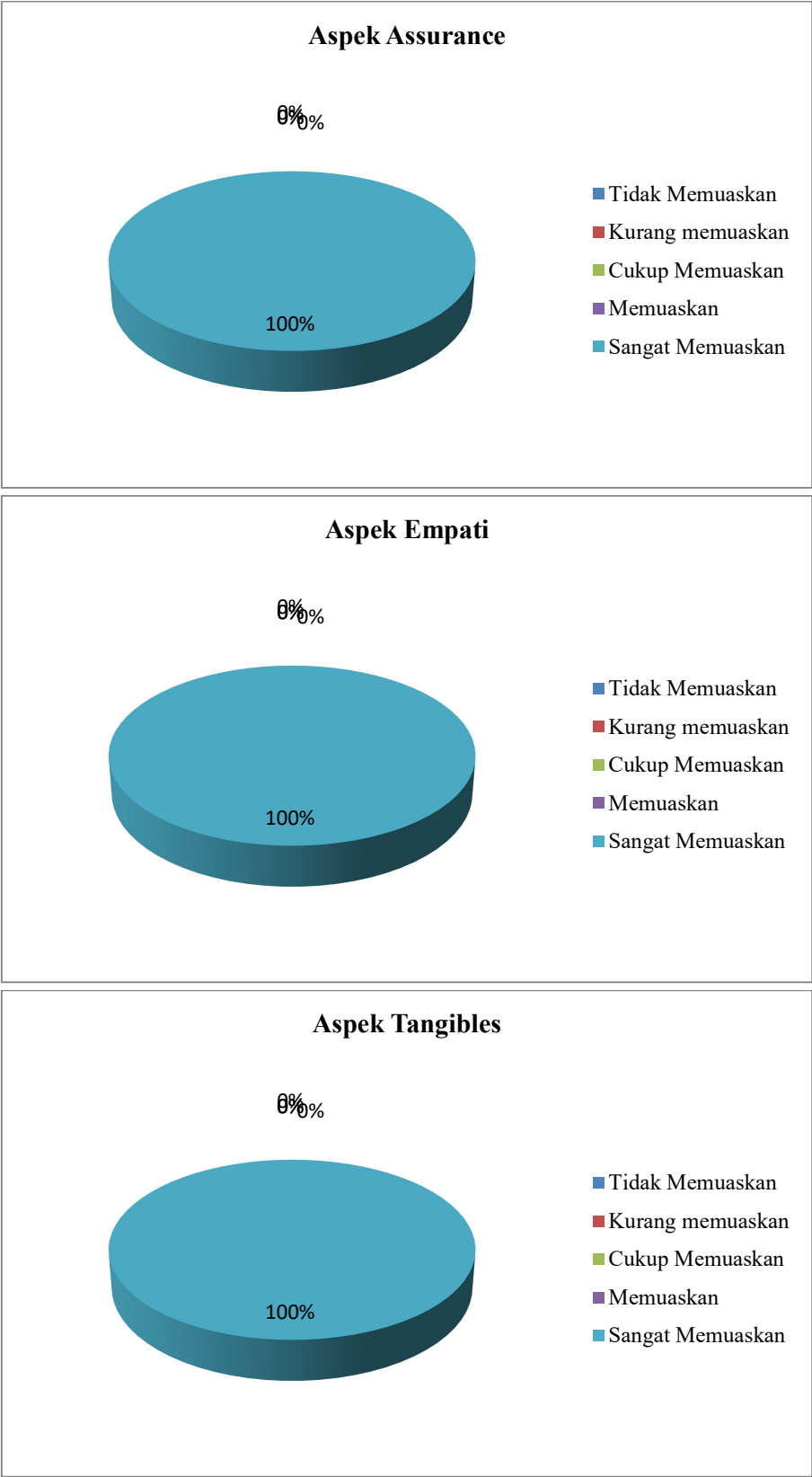
2	Dukungan moril/materil dalam kegiatan kemahasiswaan	85	0	0	0	0
3	Penyelenggaraan dan informasi tentang layanan akademik dan kemahasiswaan	85	0	0	0	0
4	Pelibatan mahasiswa dalam pelaksanaan program kerja prodi	85	0	0	0	0
5	Kesempatan untuk menyampaikan saran dan kritikan	85	0	0	0	0
6	Penetapan penerima beasiswa yang sesuai dengan syarat dan ketentuannya	85	0	0	0	0
7	Tindak lanjut kritik, saran dan keluhan yang disampaikan oleh mahasiswa	85	0	0	0	0
8	Monitoring pelaksanaan perkuliahan setiap awal, tengah dan akhir semester	85	0	0	0	0
9	Evaluasi terhadap proses belajar mengajar setiap semester	85	0	0	0	0
10	Menciptakan kebijakan yang mendukung terwujudnya kampus islami	85	0	0	0	0
11	Perlakuan yang adil terhadap mahasiswa berkaitan dengan kinerja program studi	85	0	0	0	0
12	Ketersediaan informasi /jadwal bimbingan akademik	85	0	0	0	0
13	Pembimbing Akademik (PA) Mudah untuk menyediakan waktu berkomunikasi	85	0	0	0	0
14	Kemudahan dalam mengakses KRS	84	1	0	0	0
15	Ketersediaan informasi akan jadwal perkuliahan	82	2	1	0	0
16	Ketepatan jadwal perkuliahan	74	8	3	0	0
17	Kejelasan informasi tentang jadwal KKN/ PPL/Magang	71	9	5	0	0
18	Kemudahan dalam pengumpulan berkas KKN/ PPL/ Magang	71	9	5	0	0
19	Kemudahan dalam teknis pendistribusian lokasi KKN/ PPL/Magang	72	8	5	0	0
20	Kemudahan mendapatkan informasi beasiswa	72	8	5	0	0
21	Transparansi dalam pendistribusian penerimaan beasiswa	72	8	5	0	0
22	Sinergitas antara pimpinan prodi,fakultas dan Hima	72	11	2	0	0
23	Kejelasan dalam syarat pengajuan ujian skripsi	68	15	2	0	0
24	Kemudahan dalam mengajukan syarat berkas ujian skripsi	71	11	3	0	0
25	Kejelasan informasi tentang jadwal ujian skripsi	72	9	4	0	0
26	Kejelasan dalam syarat penerbitan Ijazah dan transkrip nilai	85	0	0	0	0
27	Kemudahan dalam mengajukan syarat penerbitan Ijazah dan transkrip nilai	85	0	0	0	0
28	Kemudahn dalam pengambilan Ijazah dan transkrip nilai	85	0	0	0	0
	Instrumen kepuasan Mahasiswa terhadap layanan pengelolaan sarana dan prasarana					
1	Ruang kuliah tertata rapi, bersih dan nyaman	85	0	0	0	0
2	Sarana pembelajaran di ruang kuliah	85	0	0	0	0
3	Laboratorium yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi	85	0	0	0	0

	mahasiswa					
4	Ketersedian fasilitas ibadah	85	0	0	0	0
5	Ketersediaan ruang belajar terbuka dilingkungan kampus	85	0	0	0	0
6	Ketersediaan fasilitas internet	85	0	0	0	0
7	Ketersedian Website prodi, fakultas dalam menyediakan informasi	84	1	0	0	0
8	Ketersediaan fasilitas papan informasi	85	0	0	0	0
9	Fasilitas kursi/meja untuk perkuliahan	85	0	0	0	0
10	Ketersediaan fasilitas olahraga	85	0	0	0	0
11	Ketersediaan fasilitas toilet	85	0	0	0	0
12	Ketersediaan tempat parkir kampus	85	0	0	0	0
		85	0	0	0	0

B. Hasil Survey

1. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dosen

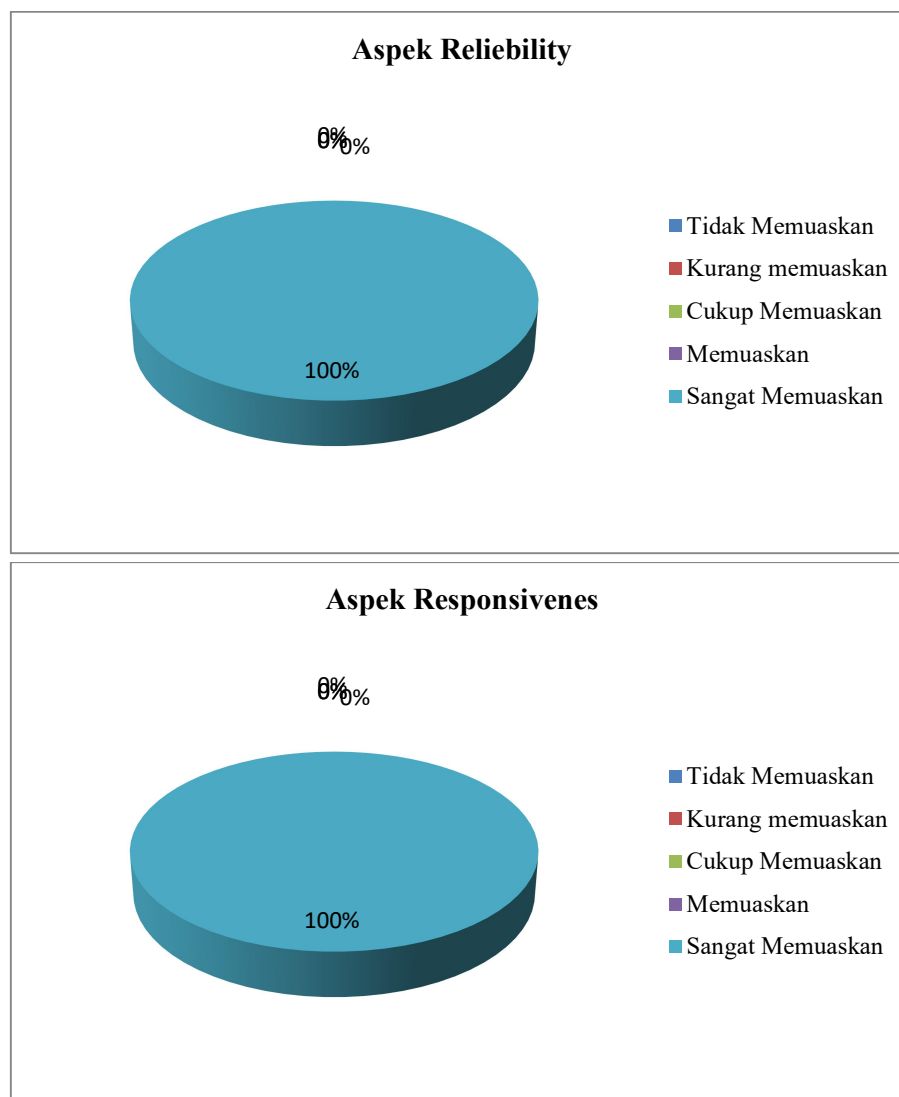


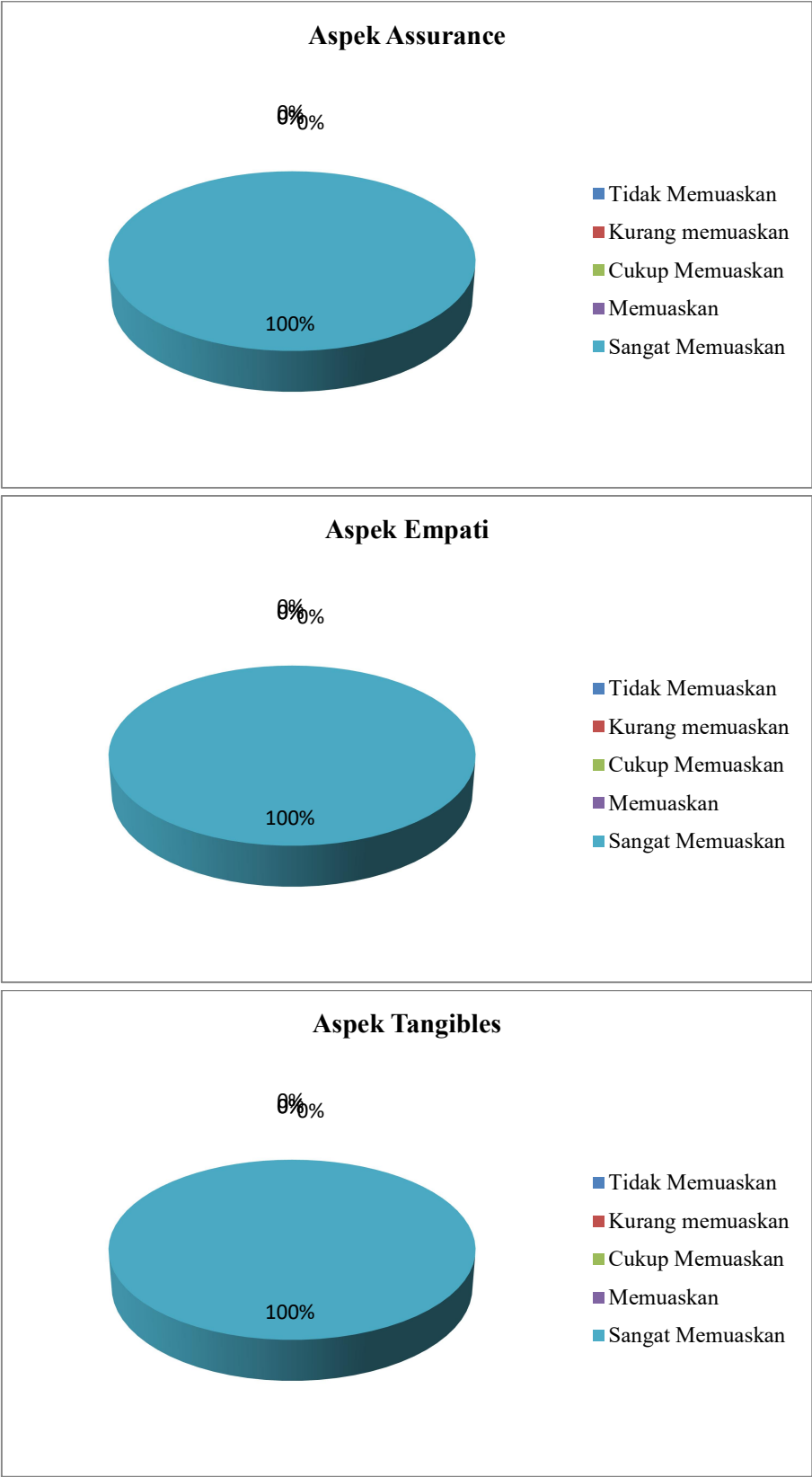


Gambar Diagram Kepuasan Mahasiswa Terhadap Dosen

Dari Gambar diagram diatas dapat disimpulkan bahwa responden yaitu mahasiswa menyatakan bahwa kepuasan terhadap keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa dari aspek *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangibles*, responden menyatakan memuaskan dan sangat memuaskan. Hal ini dapat diartikan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap keandalan dan kemampuan dosen adalah sangat memuaskan .

2. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Tenaga Kependidikan

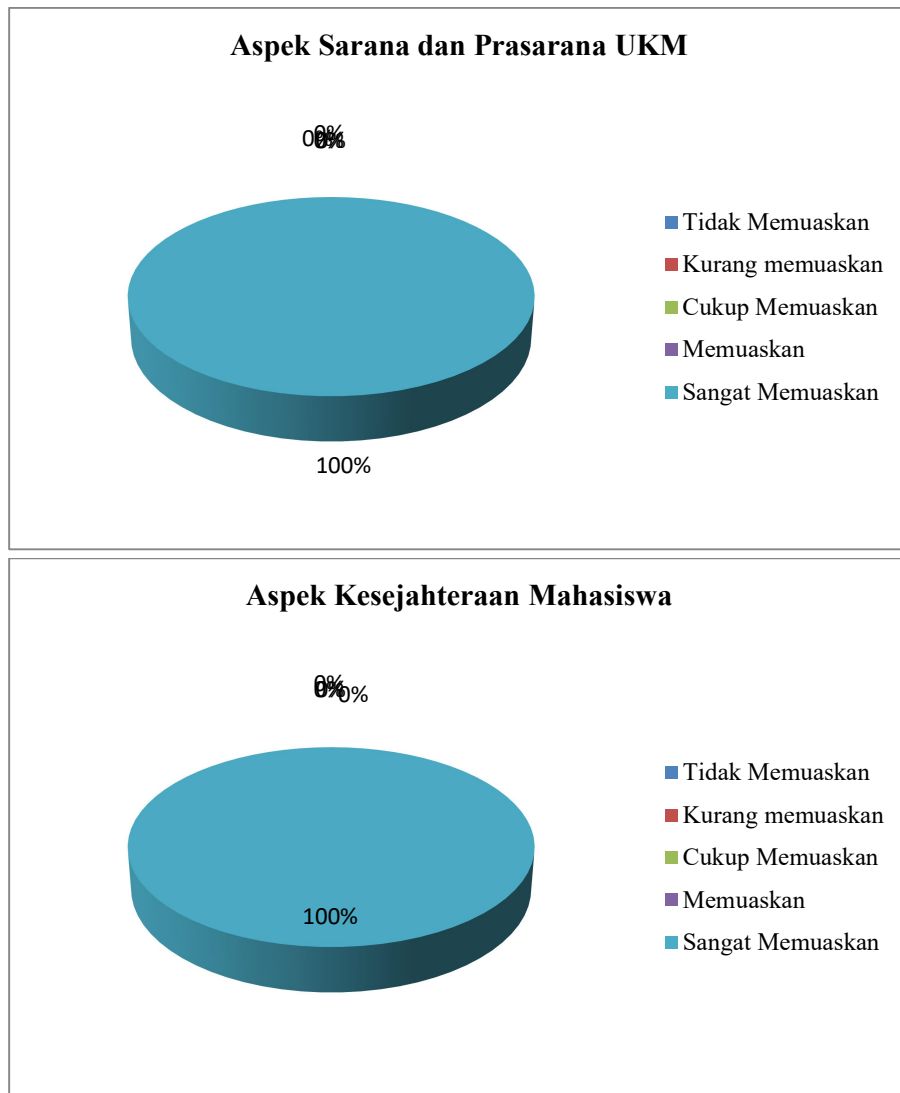


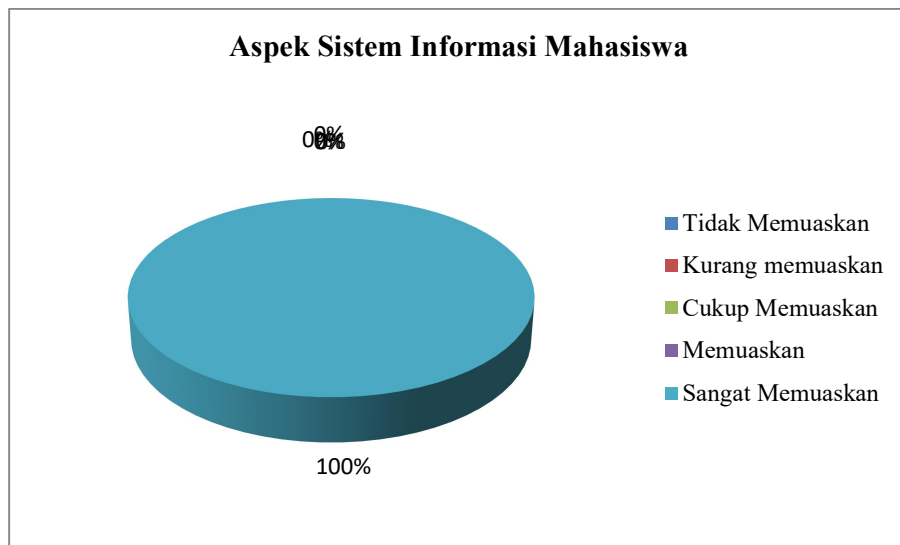
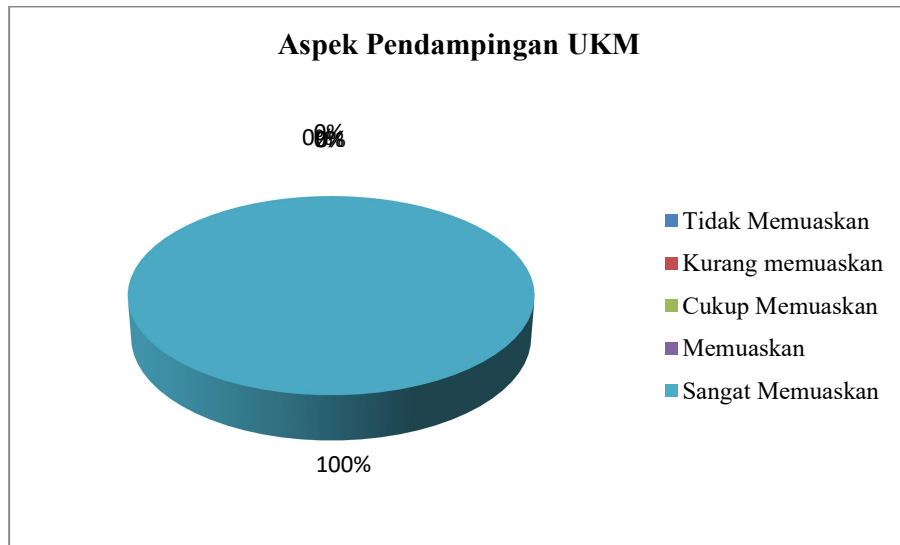


Gambar Diagram Kepuasan Mahasiswa Terhadap Tenaga Kependidikan

Dari Gambar diagram diatas dapat disimpulkan bahwa responden yaitu mahasiswa menyatakan bahwa kepuasan terhadap keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap dari aspek *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangibles*, responden menyatakan memuaskan dan sangat memuaskan. Hal ini dapat diartikan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap keandalan dan kemampuan dosen adalah sangat memuaskan.

3. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan

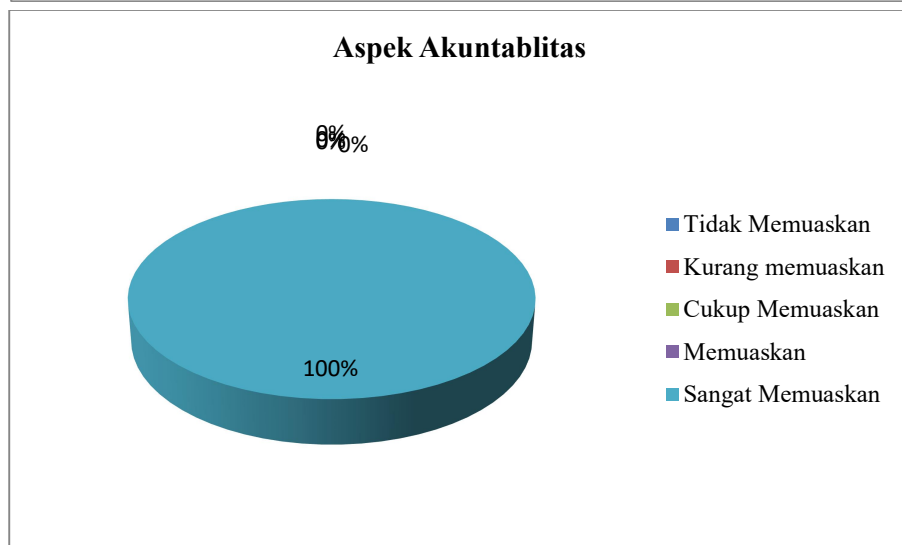
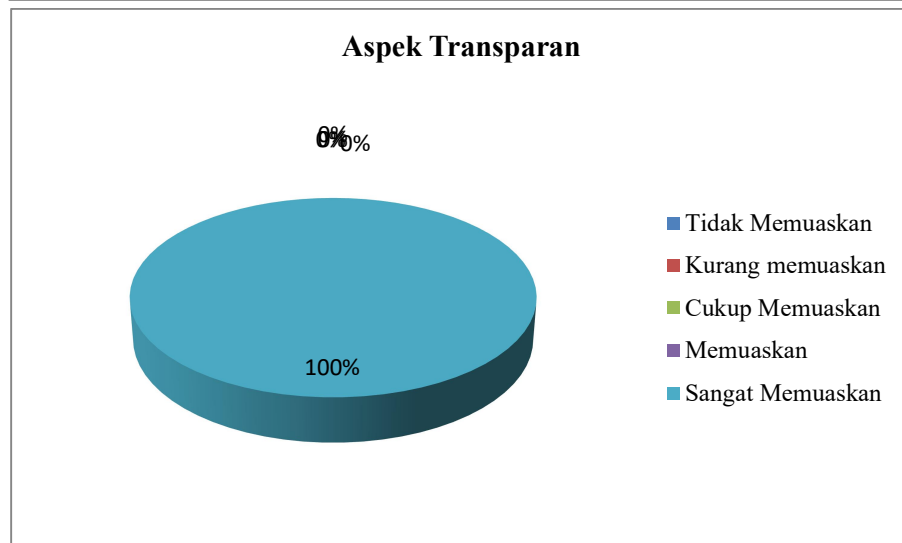
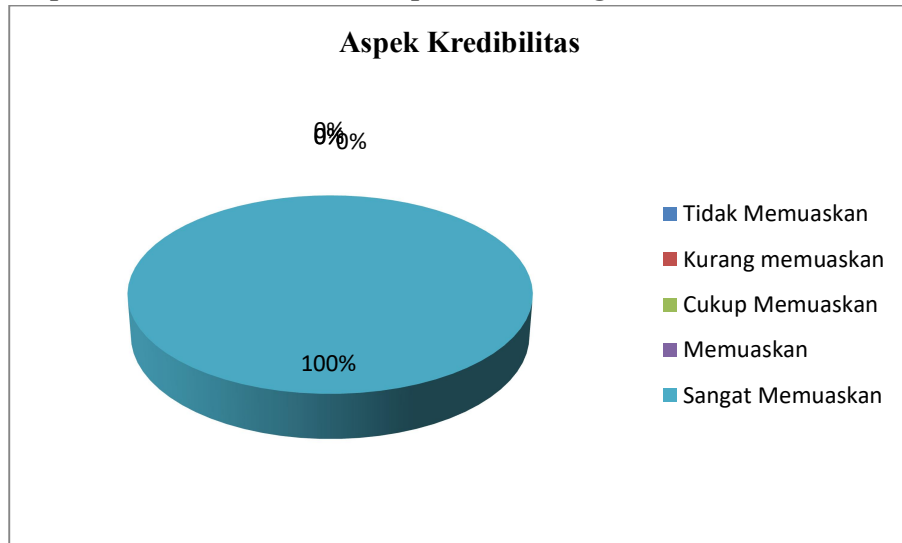




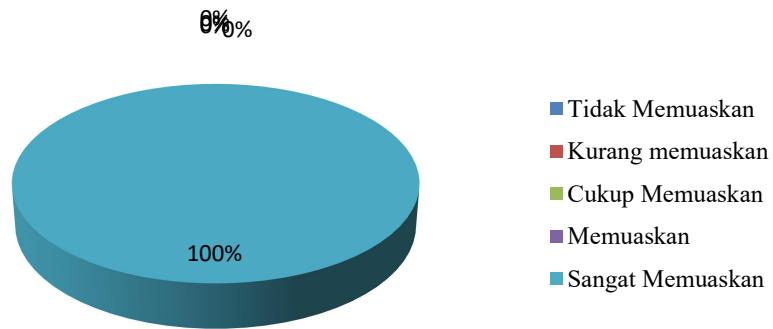
Gambar Diagram Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan

Dari Gambar diagram diatas dapat disimpulkan bahwa responden yaitu mahasiswa menyatakan bahwa kepuasan terhadap keandalan dan kemampuan layanan kemahasiswaan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa dari aspek *sarana dan prasarana UKM, Kesejahteraan mahasiswa, Pendampingan UKM, dan system informasi mahasiswa*, responden menyatakan memuaskan dan sangat memuaskan. Hal ini dapat diartikan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap keandalan dan kemampuan dosen adalah sangat memuaskan.

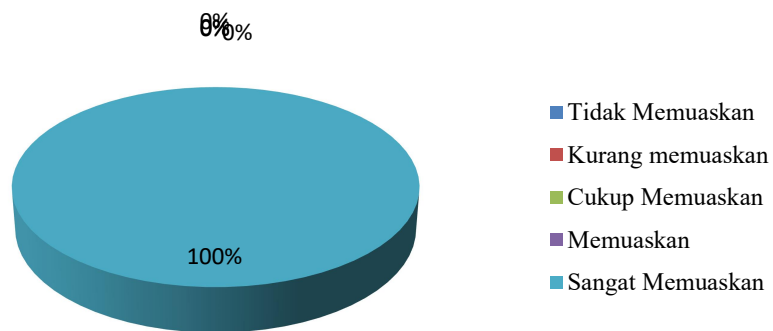
4. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Tata Pamong dan Tata Kelola



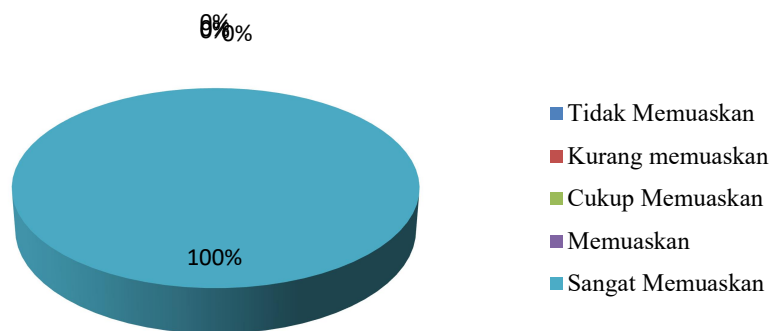
Aspek Tanggungjawab



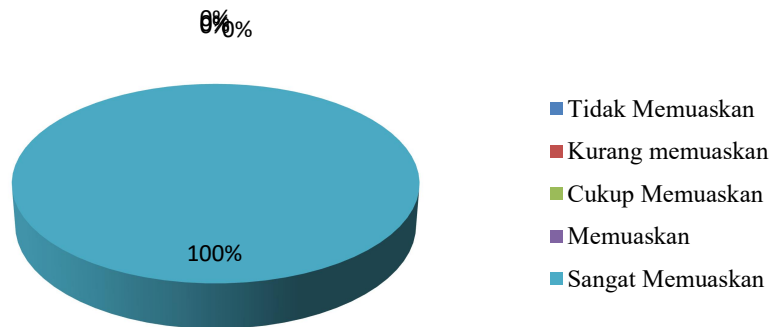
Aspek Adil



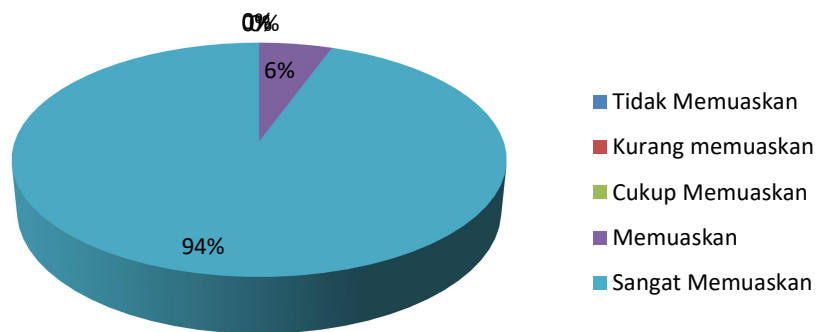
Aspek Layanan PA



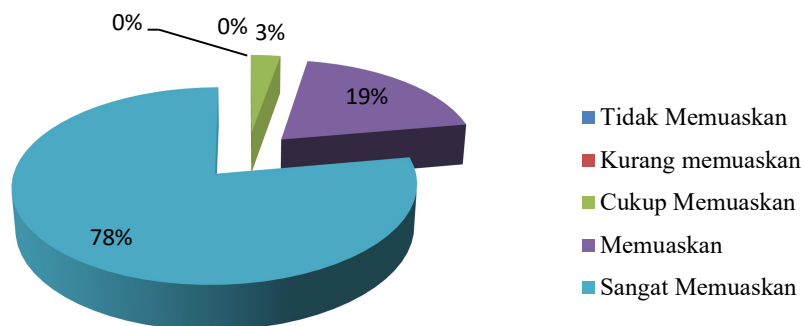
Aspek Pengurusan KRS



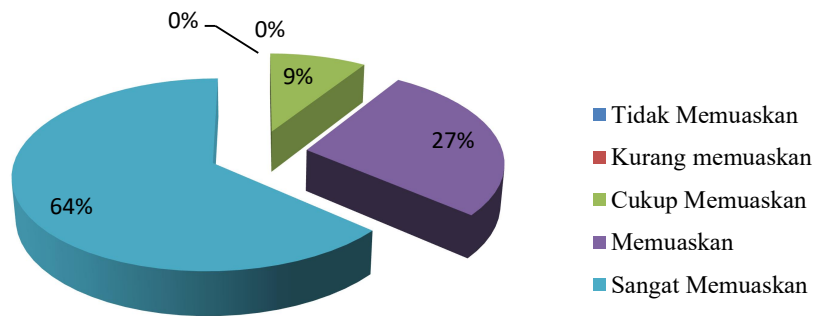
Aspek Jadwal Kuliah



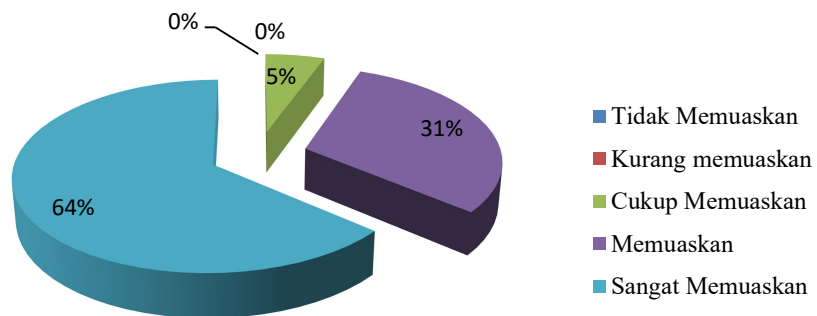
Aspek KKN/PPL/Magang



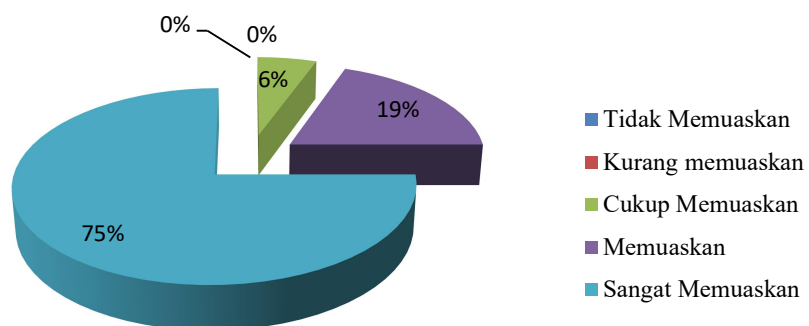
Aspek Info Beasiswa

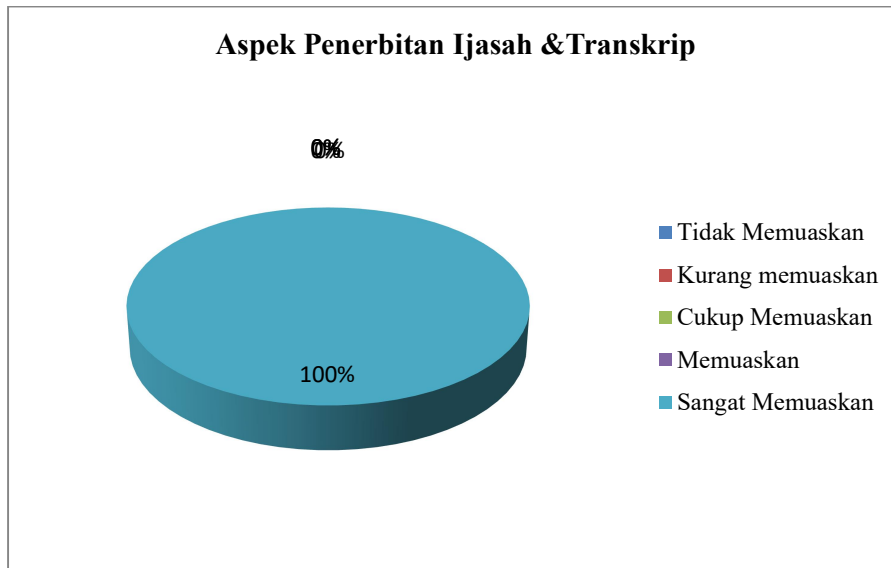


Aspek Kepuasan mahasiswa terhadap Hima



Aspek Proses Ujian Skripsi



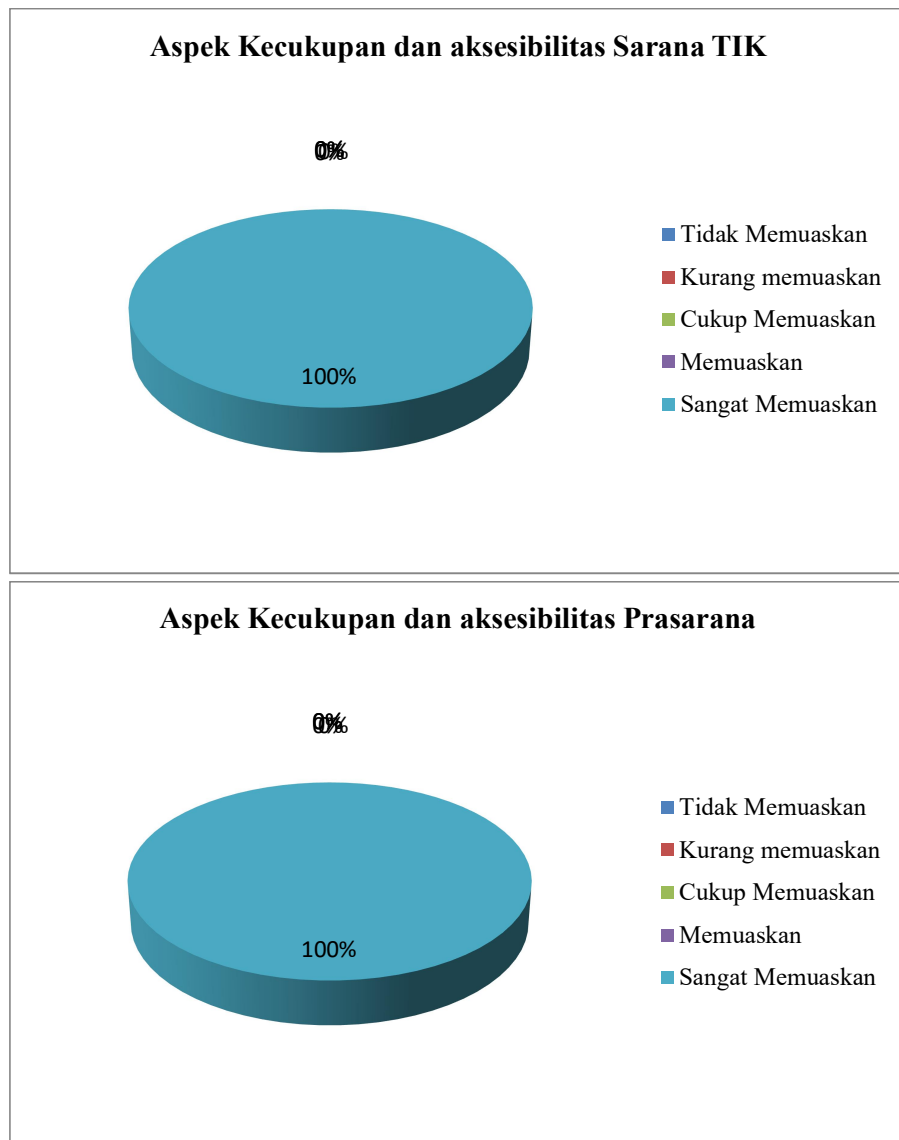


Gambar Diagram Kepuasan Mahasiswa Terhadap Tata Pamong dan Tata Kelola

Dari Gambar diagram diatas dapat disimpulkan bahwa responden yaitu mahasiswa menyatakan bahwa kepuasan terhadap tatapamong dan tata kelola dari aspek *kredibilitas, transparan, akuntabilitas, tanggung jawab, dan adil*, responden menyatakan cukup memuaskan, memuaskan dan sangat memuaskan. Hal ini dapat diartikan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap keandalan dan kemampuan dosen adalah sangat memuaskan.

5. Instrumen kepuasan Mahasiswa terhadap layanan pengelolaan sarana dan prasarana





Gambar Diagram Instrumen kepuasan Mahasiswa terhadap layanan pengelolaan sarana dan prasarana

Dari Gambar diagram diatas dapat disimpulkan bahwa responden yaitu mahasiswa menyatakan bahwa kepuasan terhadap layanan pengelolaan sarana dan prasaran dari aspek *kecukupan dan aksebilitas saran pendidikan, kecukupan dan akseabilitas sarana TIK, dan kecukupan dan aksebilitas prasarana*, responden menyatakan cukup memuaskan, memuaskan dan sangat memuaskan. Hal ini dapat diartikan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap keandalan dan kemampuan dosen adalah sangat memuaskan.

BAB III

KESIMPULAN & SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa yang telah dilaksanakan pada 2022/2023 adalah Persentase kepuasan dosen terhadap layanan Fakultas Pertanian Peternakan dan Perikanan Universitas Muhammadiyah adalah 95% menyatakan sangat memuaskan, 4% Memuaskan, dan 1,2% Cukup memuaskan.

B. Tindak Lanjut

Berdasarkan kesimpulan diatas bahwa tindak lanjut kepuasan mahasiswa yang telah dilaksanakan pada 2022/2023 adalah sebagai berikut :

- 1 Pelaksanaan perbaikan jaringan listrik dan wifi
- 2 Peningkatan kesesuaian waktu pembelajaran
- 3 Penambahan LCD
- 4 Pengadaan pendingin ruangan (AC)
- 5 Menerima laporan langsung atau melalui *whatsapp group* dari seluruh civitasakademika Mengoptimalkan penggunaan program E-learning