

LAPORAN MONEV KEPUASAN LAYANAN



TAHUN 2023

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keberhasilan perguruan tinggi dalam mencapai visi dan misi, salah satunya ditentukan oleh kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan perguruan tinggi. Hal ini dikarenakan mahasiswa selain berperan sebagai input, mereka juga adalah pelanggan (konsumen) yang memanfaatkan jasa perguruan tinggi. Karenanya dalam konsep pelayanan, kepuasan mahasiswa menjadi penting. Pada saat ini, kualitas pelayanan perguruan tinggi terhadap mahasiswa dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif perguruan tinggi. Jika kualitas pelayanan buruk dan kepuasan mahasiswa terhadap layanan perguruan tinggi kurang memuaskan, maka dalam jangka panjang daya saing perguruan tinggi akan melemah dan sulit berkembang. Namun, pelayanan berkualitas oleh perguruan tinggi bukan pekerjaan mudah, karena melibatkan banyak aspek seperti pola penyelenggaraan (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan yang jelas. Survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan non akademik ini dilakukan untuk menjaring tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh Institut Teknologi Padang. Hasil survey ini akan menjadi masukan bagi perbaikan maupun peningkatan kualitas pelayanan Institut Teknologi Padang di masa selanjutnya.

Berdasarkan hal-hal tersebut di atas, Institut Teknologi Padang perlu melakukan monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa untuk semua program studi guna menjamin mutu pelayanan akademik dan non akademik.

1.2. Tinjauan Teoritis

Kualitas pelayanan memiliki beberapa dimensi atau unsur kualitas pelayanan yaitu:

1. Tangibles adalah bukti konkret kemampuan suatu perguruan tinggi untuk menampilkan yang terbaik bagi mahasiswa, baik dari sisi fisik tampilan bangunan, fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, hingga penampilan dosen dan tenaga kependidikan.

2. Reliability adalah kemampuan perguruan tinggi untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan mahasiswa terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik, dan lain sebagainya.

3. Responsiveness adalah tanggap memberikan pelayanan yang cepat atau responsif serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti.

4. Assurance adalah jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun tenaga kependidikan, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya terhadap tenaga kependidikan.

5. Empathy adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada mahasiswa, hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan mahasiswa secara akurat dan spesifik.

Kelima dimensi kualitas pelayanan ini sejatinya harus benar-benar diterapkan oleh fakultas dalam memberikan layanan terhadap mahasiswa.

1.3. Metode 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. Sampel survey adalah mahasiswa ITP sebanyak 862 orang mahasiswa, tersebar dalam 10 prodi yang ada di ITP.

1.4. Tujuan Monitoring dan Evaluasi

Berdasarkan pada latar belakang masalah yang ada maka tujuan dari monev ini adalah sebagai berikut:

- a. untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik
- b. Pedoman pimpinan perguruan tinggi mulai dari ketua program studi hingga rektor dalam memonitor dan mengevaluasi pelayanan yang diberikan

1.5. Tempat dan Waktu Pelaksanaan Kegiatan

Monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa ITP ini dilaksanakan di lingkungan internal ITP yang melibatkan mahasiswa dari setiap Program Studi. Kegiatan ini dimulai dari tanggal 1 Agustus sampai dengan 25 September 2023, dengan menyusun instrument monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa. Pelaksanaan pengambilan data dan entri data dilakukan pada kuesioner online dengan menggunakan *tools google form*.

1.6. Komponen Aspek Pengukuran

Monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa ITP ini dilaksanakan di lingkungan internal yang melibatkan mahasiswa dari setiap Program Studi. Monev ini juga ditujukan untuk mengidentifikasi serta menemukan keberlangsungan pelayanan yang baik dan sesuai dengan kaidah (*good practices*) dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dosen dan staf pegawai di ITP. Pengukuran monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa ITP didasarkan pada 5 komponen, yaitu:

1. *Reliability* (keandalan)
2. *Responsiveness* (daya tanggap)
3. *Assurance* (kepastian)
4. *Empathy* (empati)
5. *Tangible* (nyata)

Kelima komponen tersebut di atas menjadi indikator kuesioner pengukuran monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa.

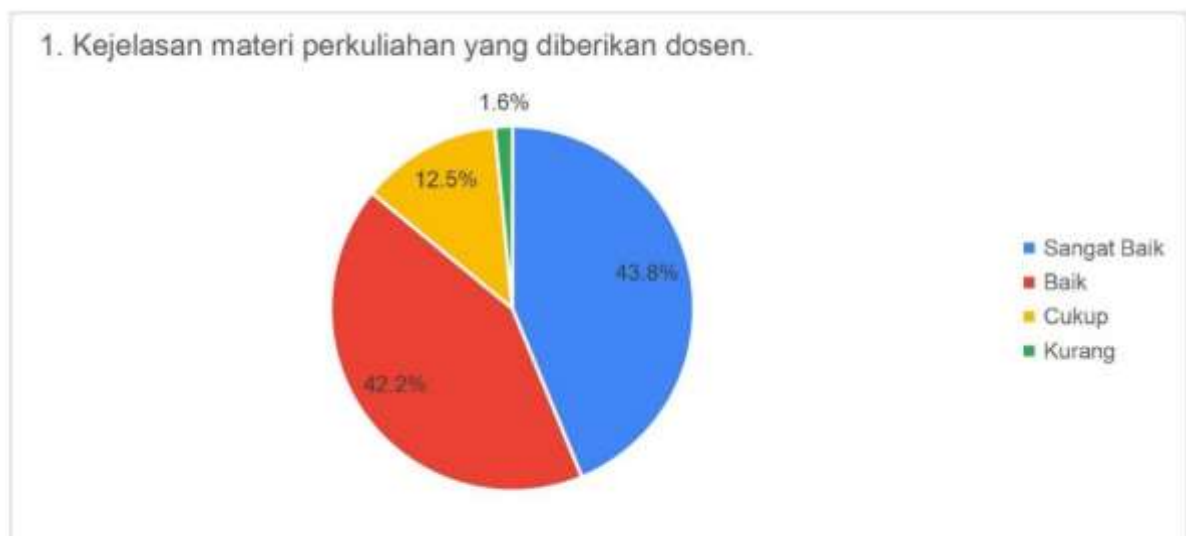
BAB II HASIL SURVEI

Waktu pelaksanaan : 1 Agustus – 25 September 2023
Tools : Google Form
Link survei : Survey Kepuasan Mahasiswa
Jumlah Responden : 862 Mahasiswa

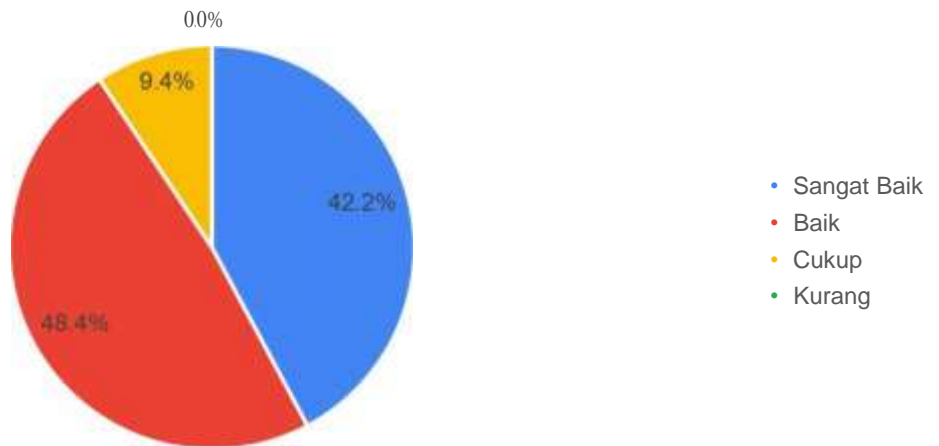
Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pendidikan: Aspek Reability

Tabel Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pendidikan : Aspek Reability

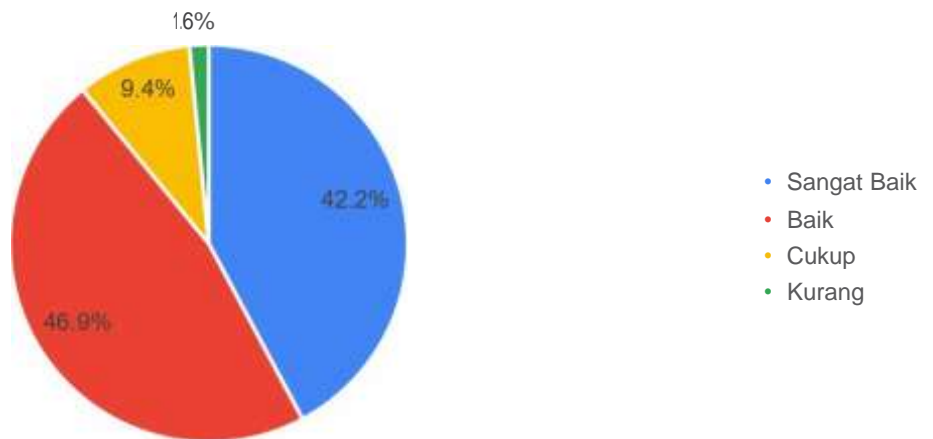
Pertanyaan	Tingkat Kepuasan			
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1. Kejelasan materi perkuliahan yang diberikan dosen.	43.8%	42.2%	12.5%	1.6%
2. Waktu yang disediakan dosen untuk diskusi dan tanya jawab.	42.2%	48.4%	9.4%	0.0%
3. Bahan ajar suplemen (handout, modul, dll) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan.	42.2%	46.9%	9.4%	1.6%
4. Dosen mengembalikan hasil ujian/tugas dengan nilai yang obyektif.	35.9%	54.7%	9.4%	0.0%
5. Dosen datang tepat waktu.	34.4%	51.6%	10.9%	3.1%
6. Dosen memadai sesuai dengan bidang keahliannya.	43.8%	51.6%	4.7%	0.0%
7. Kemampuan staf akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan.	42.2%	45.3%	9.4%	3.1%
8. Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa.	37.5%	53.1%	7.8%	1.6%
Rata-rata	40.2%	49.2%	9.2%	1.4%



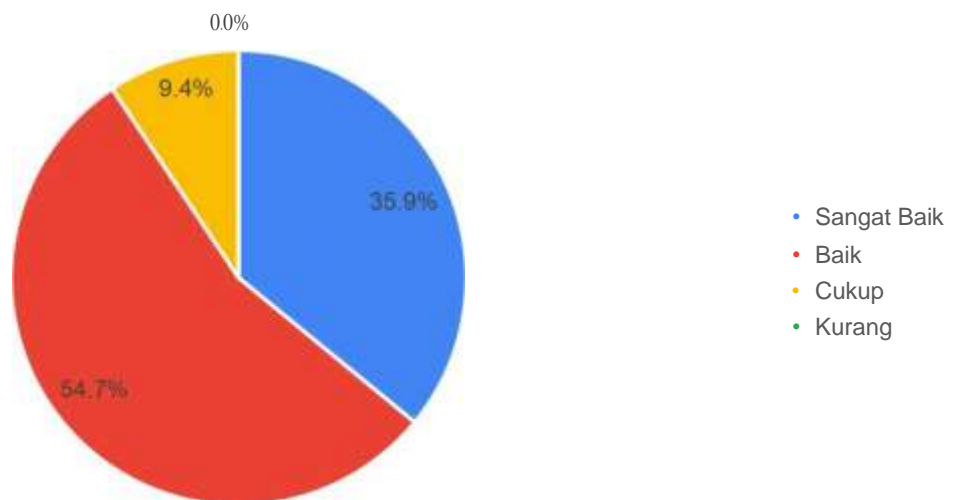
2. Waktu yang disediakan dosen untuk diskusi dan tanya jawab.



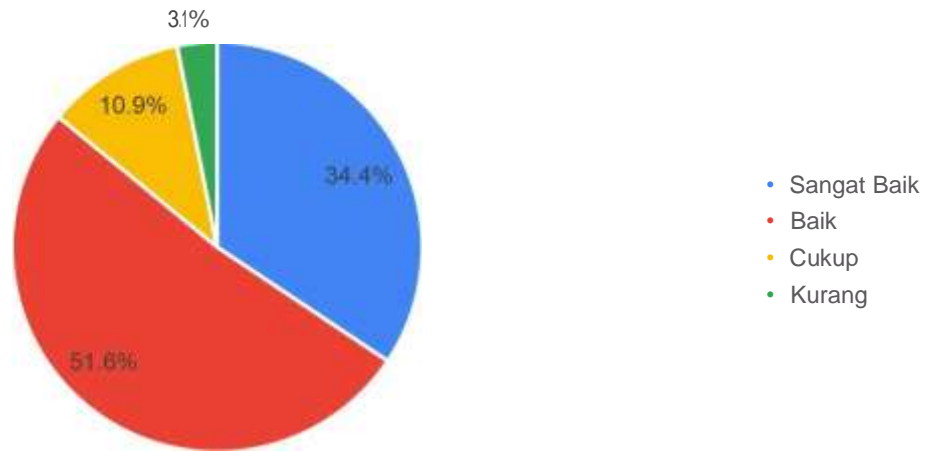
3. Bahan ajar suplemen (handout, modul, dll) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan.



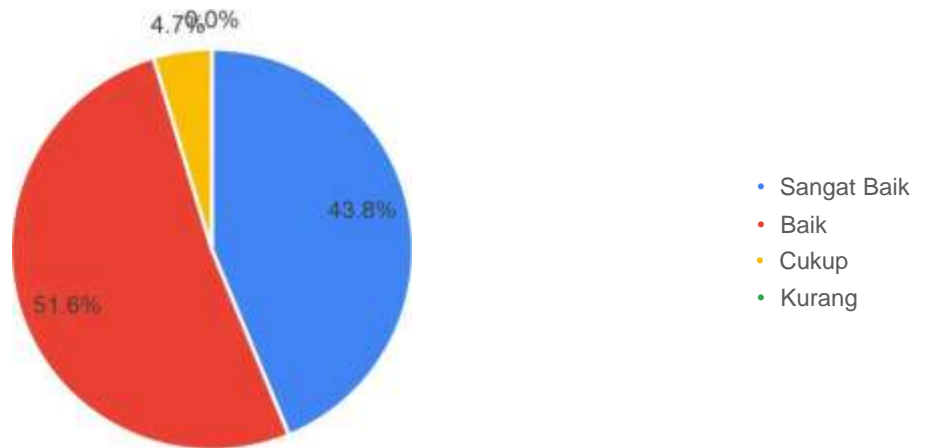
4. Dosen mengembalikan hasil ujian/tugas dengan nilai yang obyektif.



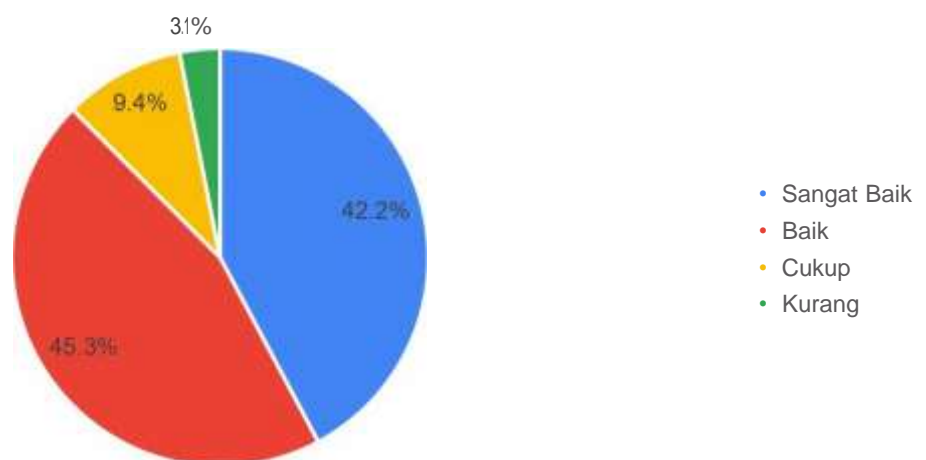
5. Dasen datang tepat waktu.



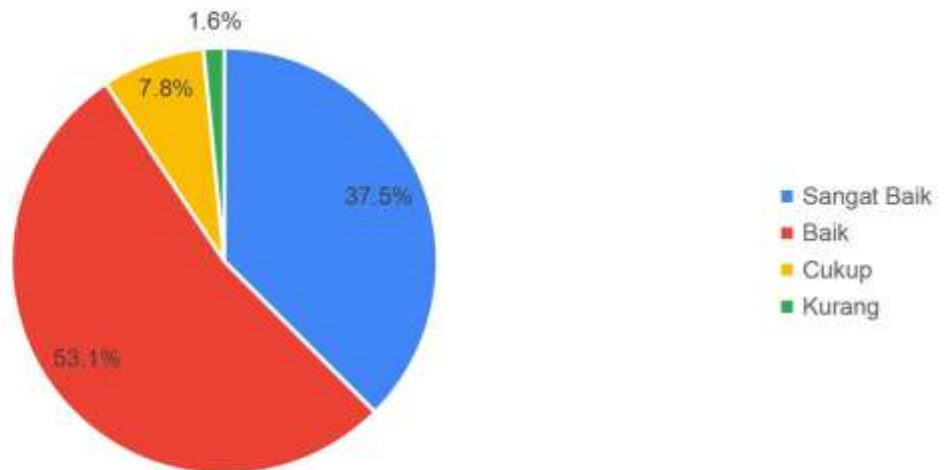
6. Dasen memadai sesuai dengan bidang keahliannya.



7. Kemampuan staf akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan.



8. Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa.

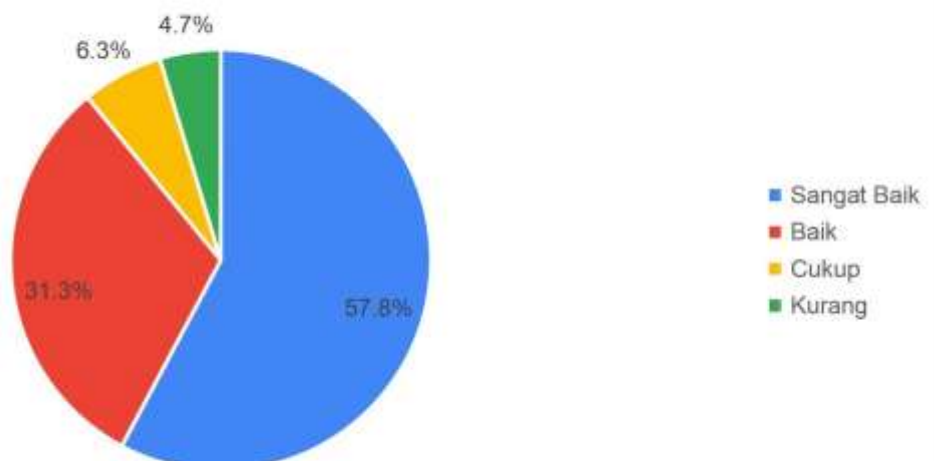


Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pendidikan: Aspek Responsiveness

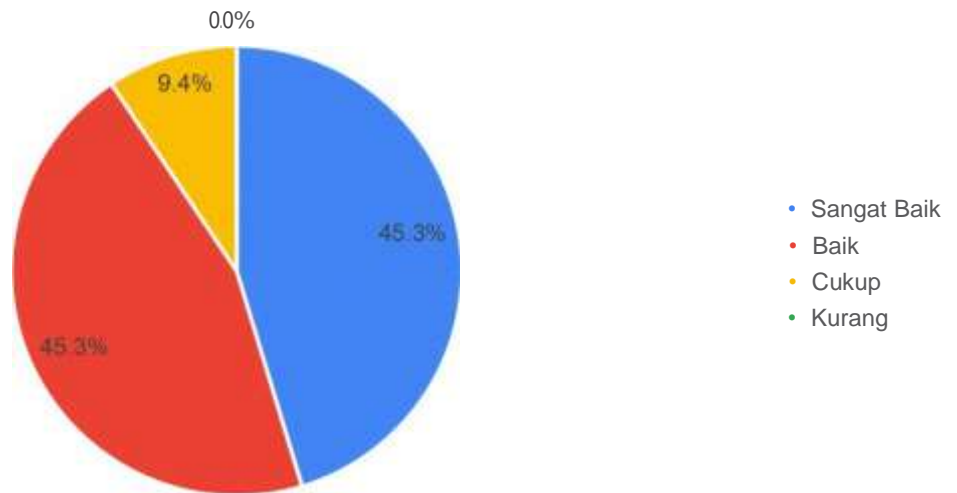
Tabel Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pendidikan: Aspek Responsiveness

Pertanyaan	Tingkat Kepuasan			
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1. ITP menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu.	57.8%	31.3%	6.3%	4.7%
2. ITP membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik.	45.3%	45.3%	9.4%	0.0%
3. Pimpinan ITP beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi.	39.1%	50.0%	7.8%	3.1%
4. ITP memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan.	34.4%	54.7%	10.9%	0.0%
Rata-rata	44.1%	45.3%	8.6%	2.0%

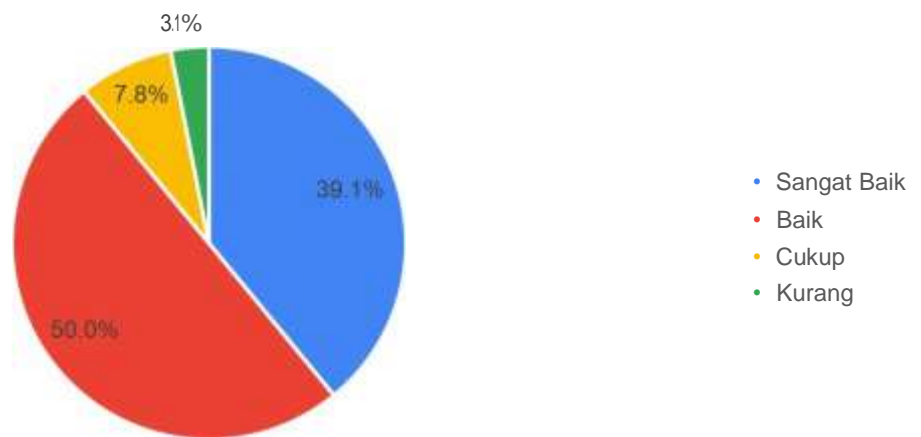
1. ITP menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu.



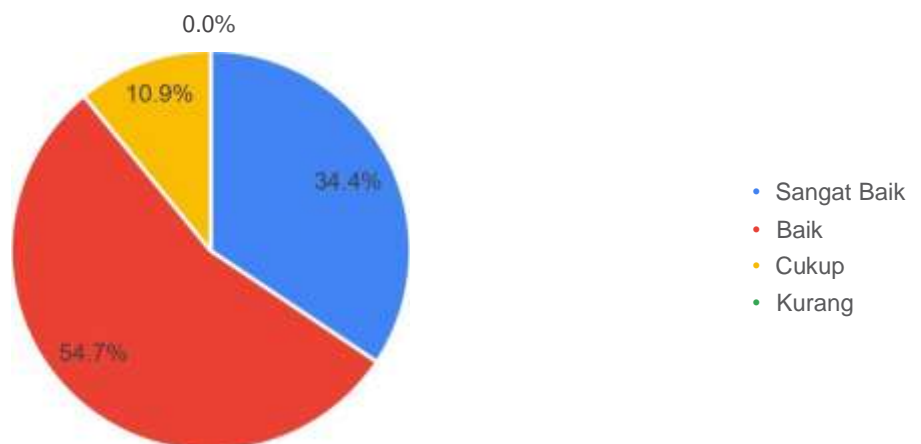
2. ITP membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik.



3. Pimpinan ITP beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi.



4. ITP memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan.

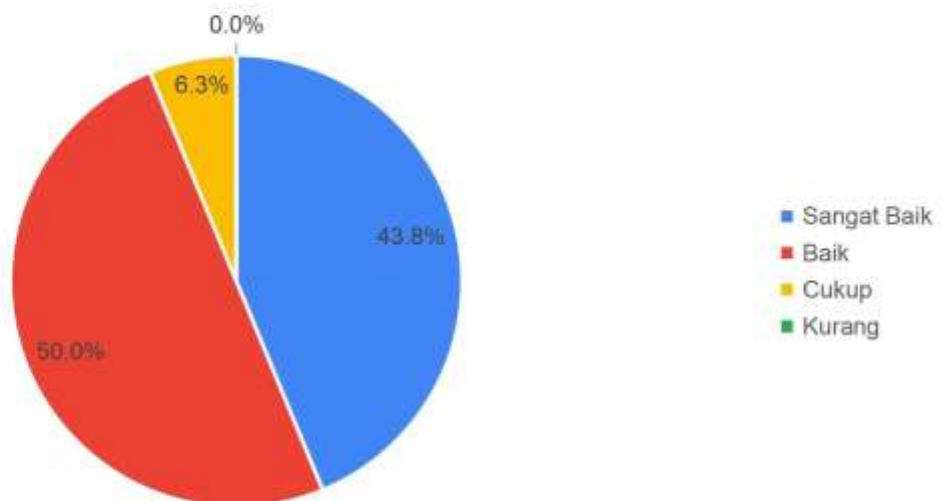


Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pendidikan: Aspek Assurance

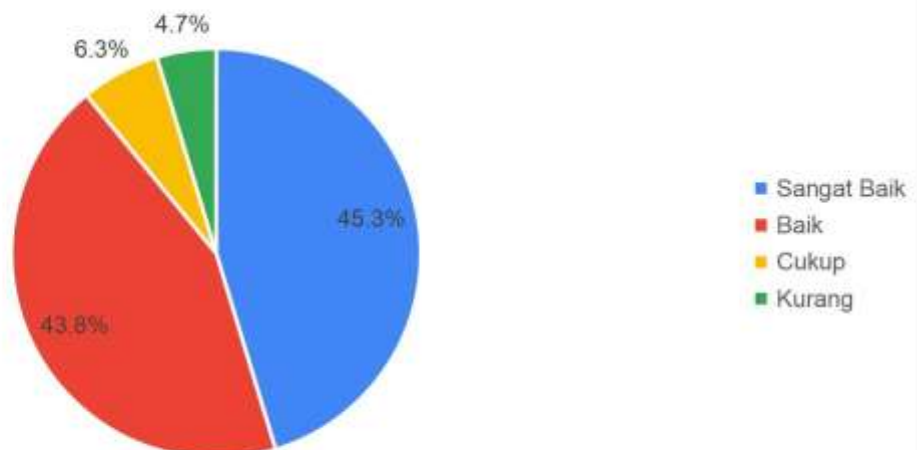
Tabel Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pendidikan: Aspek Assurance

Pertanyaan	Tingkat Kepuasan			
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1. Staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan.	43.8%	50.0%	6.3%	0.0%
2. Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh ITP melalui dosen PA (Pembimbing Akademik).	45.3%	43.8%	6.3%	4.7%
3. Setiap pekerjaan/tugas selalu diberi umpan balik oleh dosen kepada mahasiswa.	43.8%	43.8%	10.9%	1.6%
4. Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran.	34.4%	54.7%	9.4%	1.6%
5. Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan ITP dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali.	42.2%	50.0%	7.8%	0.0%
Rata-rata	41.9%	48.4%	8.1%	1.6%

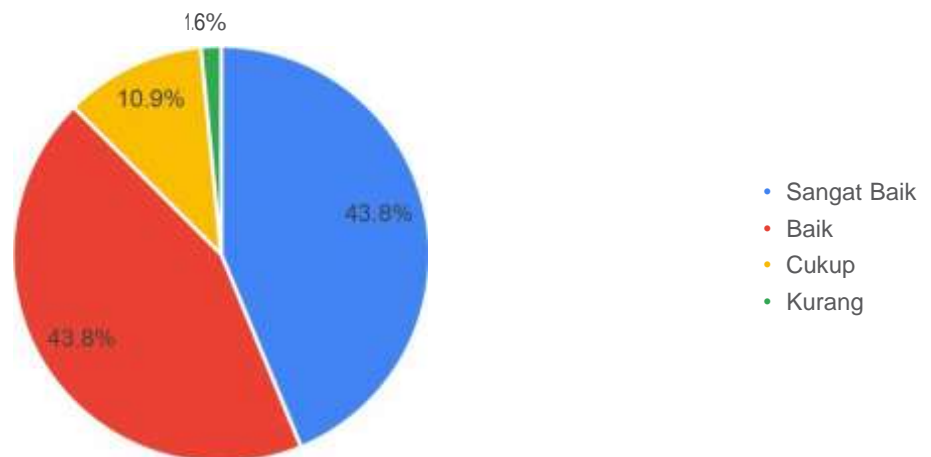
1. Staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan.



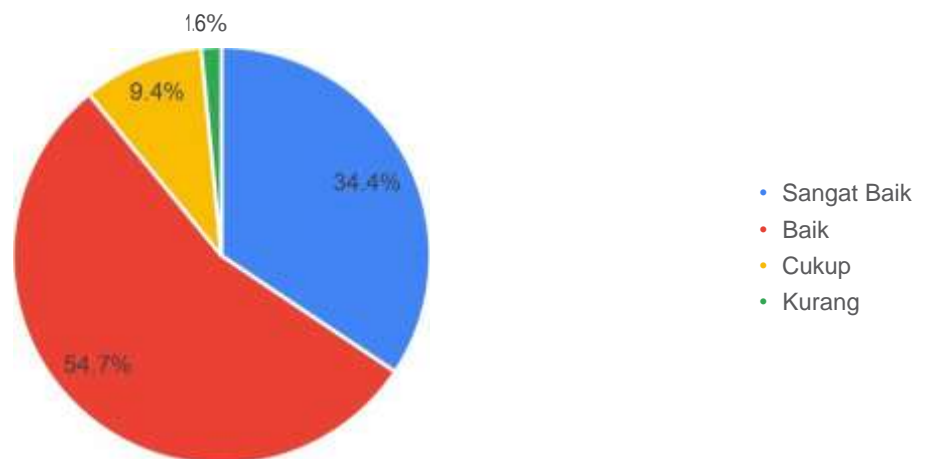
2. Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh ITP melalui dosen PA (Pembimbing Akademik).



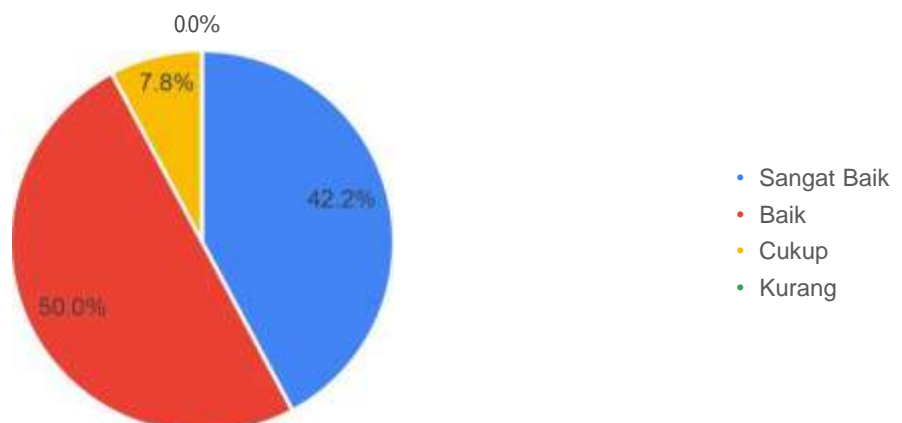
3. Setiap pekerjaan/tugas selalu diberi umpan balik oleh dosen kepada mahasiswa.



4. Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran.



5. Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan ITP dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali.

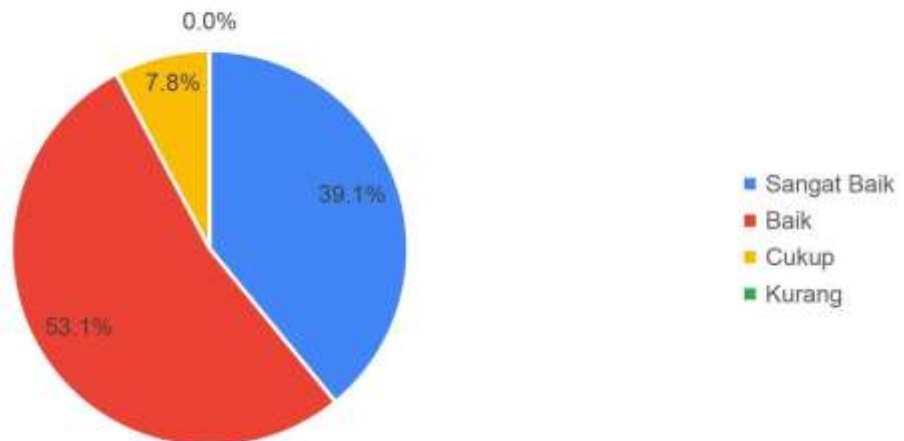


Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pendidikan: Aspek Empathy

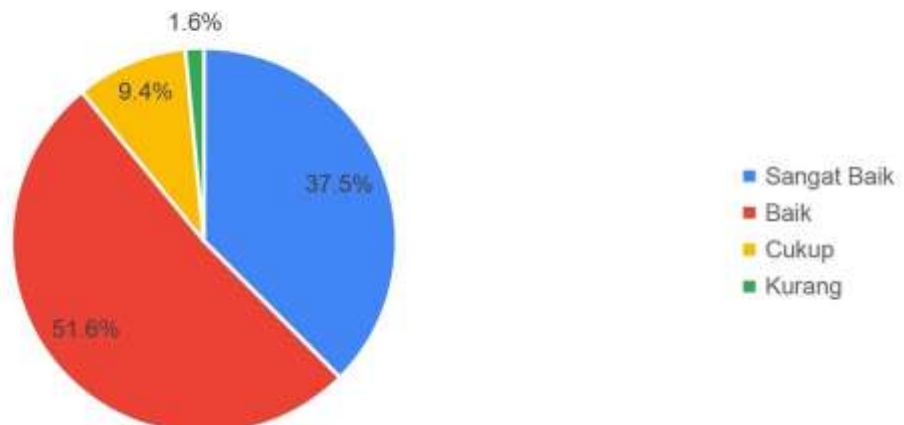
Tabel Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pendidikan: Aspek Empathy

Pertanyaan	Tingkat Kepuasan			
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1. Kepedulian ITP dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa.	39.1%	53.1%	7.8%	0.0%
2. ITP memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik	37.5%	51.6%	9.4%	1.6%
3. Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah.	40.6%	51.6%	6.3%	1.6%
4. Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa.	43.8%	46.9%	7.8%	1.6%
5. ITP berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya	43.8%	46.9%	9.4%	0.0%
Rata-rata	40.9%	50.0%	8.1%	0.9%

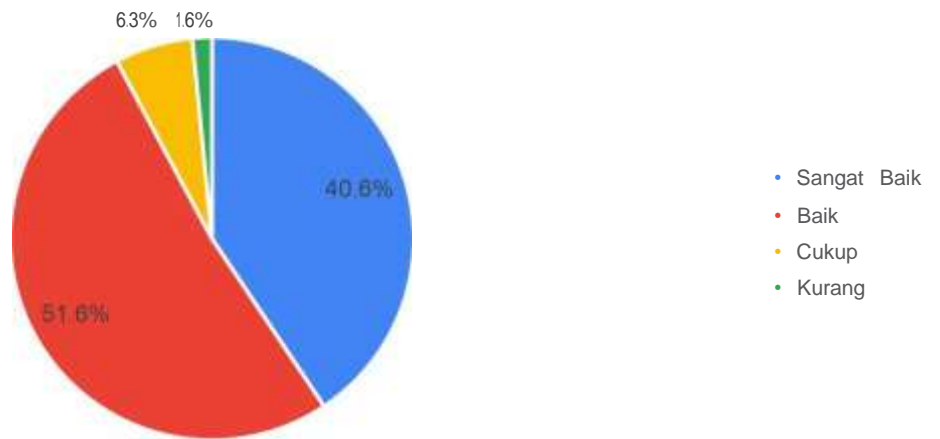
1. Kepedulian ITP dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa.



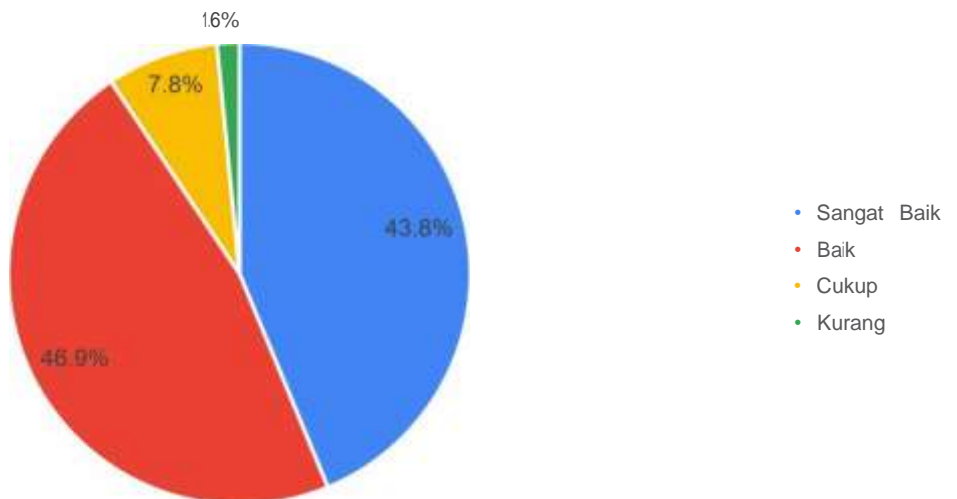
2. ITP memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik



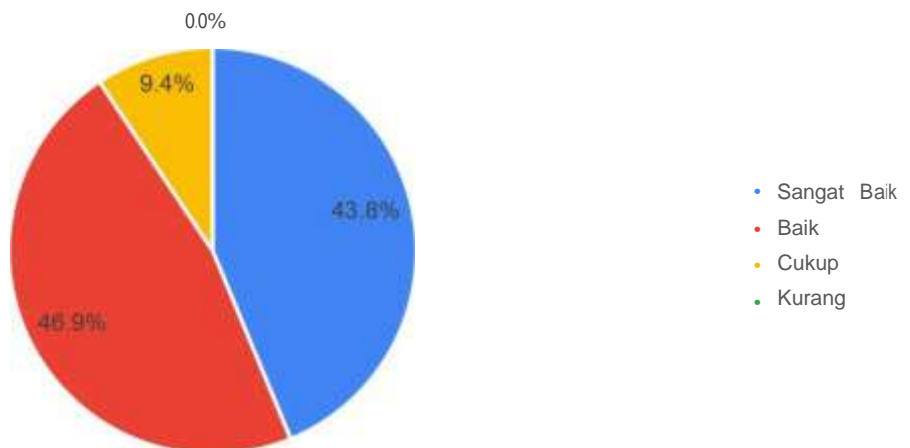
3. Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah.



4. Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa.



5. ITP berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya

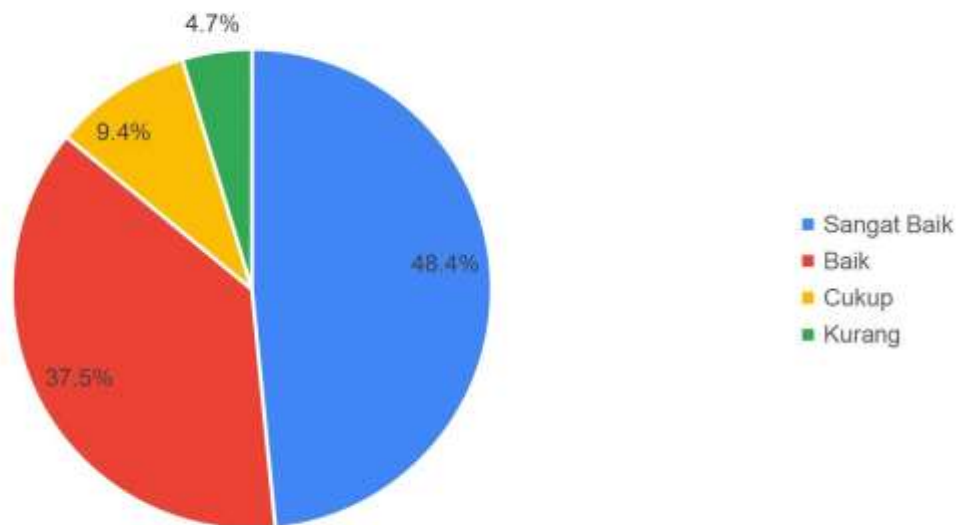


Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pendidikan: Aspek Tangible

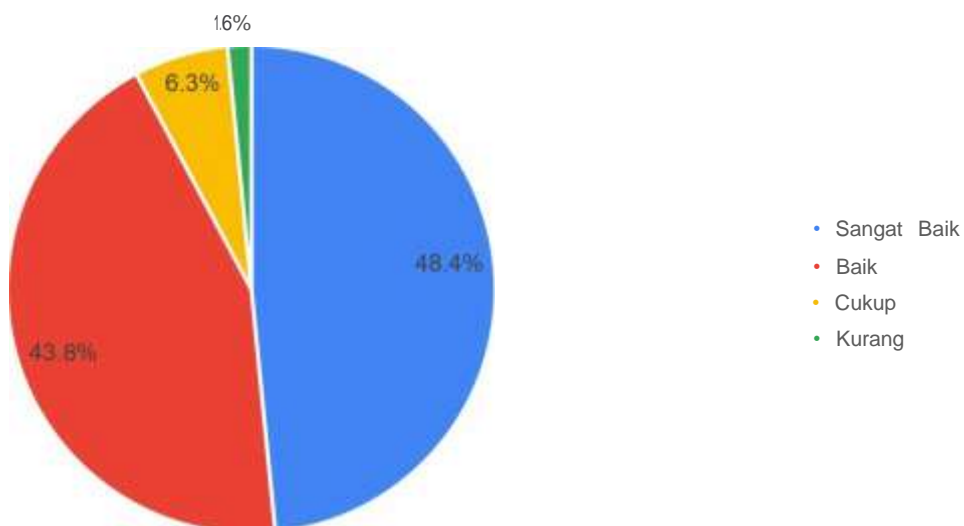
Tabel Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Pendidikan: Aspek Tangible

Pertanyaan	Tingkat Kepuasan			
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1. Ruang kuliah tertata dengan bersih, dan rapi.	48.4%	37.5%	9.4%	4.7%
2. Ruang kuliah sejuk dan nyaman.	48.4%	43.8%	6.3%	1.6%
3. Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah.	35.9%	45.3%	15.6%	3.1%
4. ITP mempunyai perpustakaan yang lengkap.	39.1%	51.6%	9.4%	0.0%
5. Laboratorium, bengkel yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa (Teknik, bahasa, komputer dan lain-lain).	35.9%	59.4%	1.6%	3.1%
6. Ketersediaan buku referensi yang tersedia di perpustakaan ITP.	31.3%	56.3%	12.5%	0.0%
7. Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih.	39.1%	51.6%	4.7%	4.7%
8. Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa di ITP.	48.4%	50.0%	1.6%	0.0%
Rata-rata	40.8%	49.4%	7.6%	2.1%

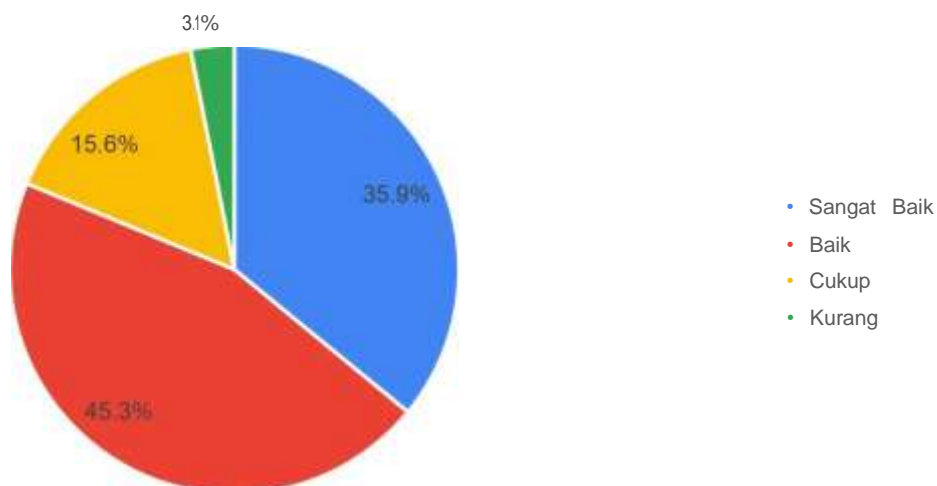
1. Ruang kuliah tertata dengan bersih, dan rapi.



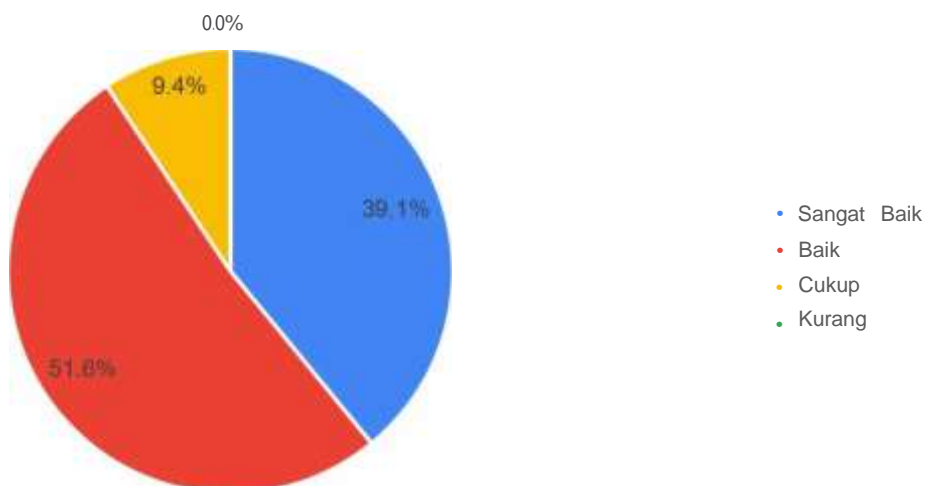
2. Ruang kuliah sejuk dan nyaman.



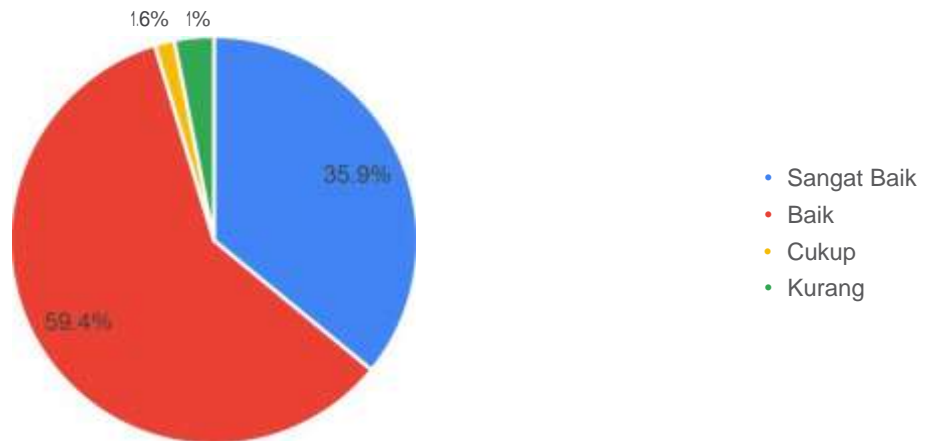
3. Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah.



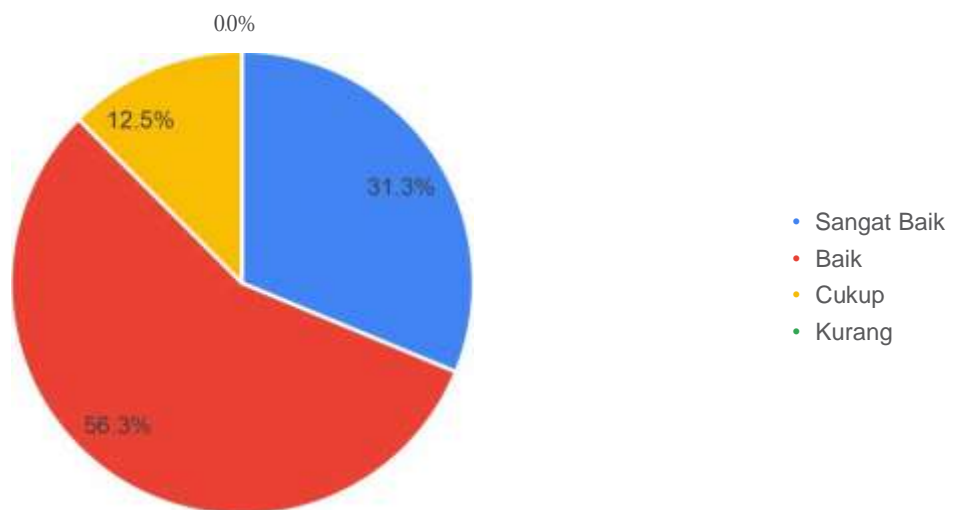
4. ITP mempunyai perpustakaan yang lengkap.



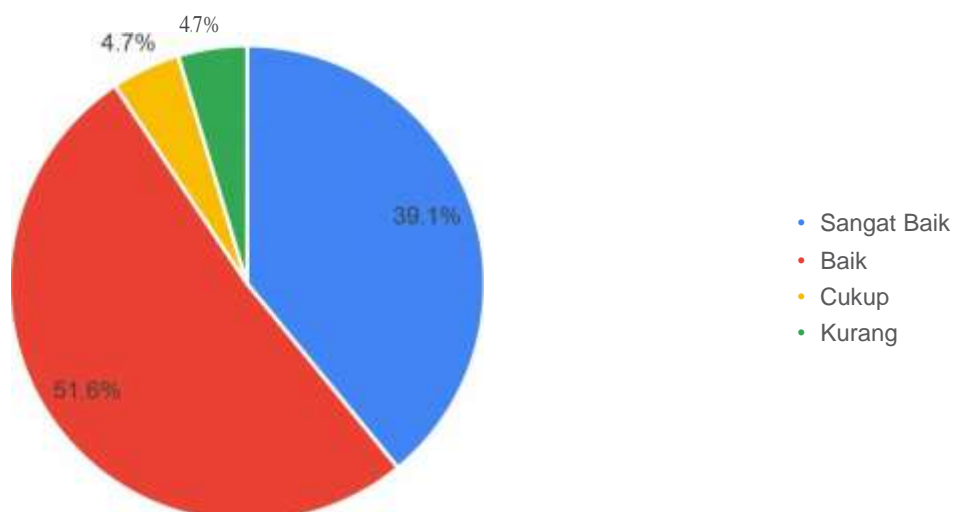
5. Laboratorium, bengkel yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa (Teknik, bahasa, komputer dan lain-lain).



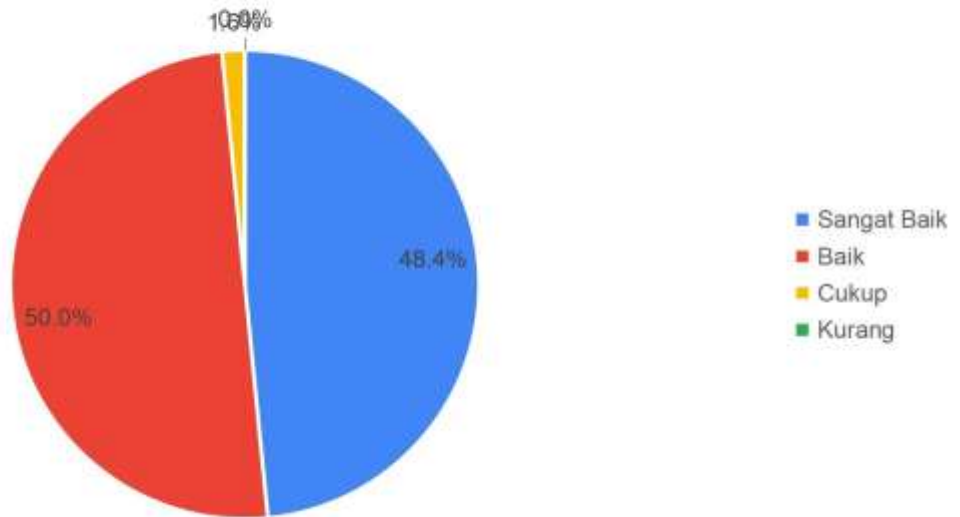
6. Ketersediaan buku referensi yang tersedia di perpustakaan ITP.



7. Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih.



8. Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa di ITP.

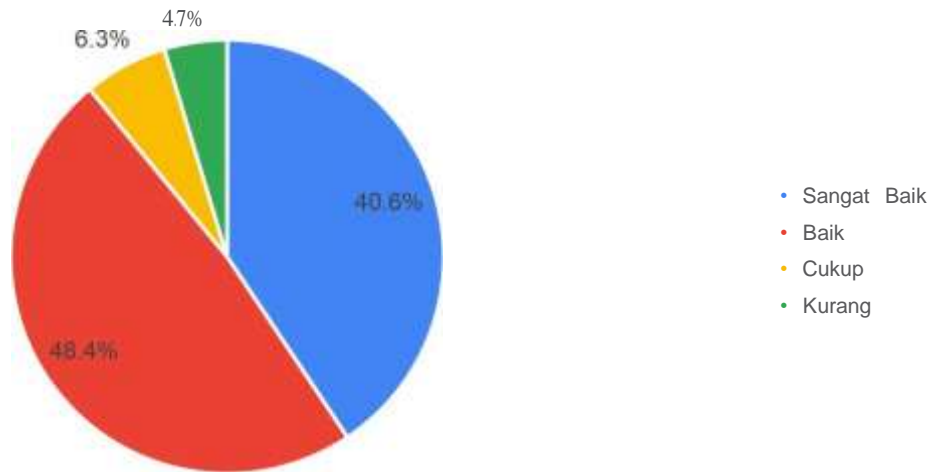


Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaan

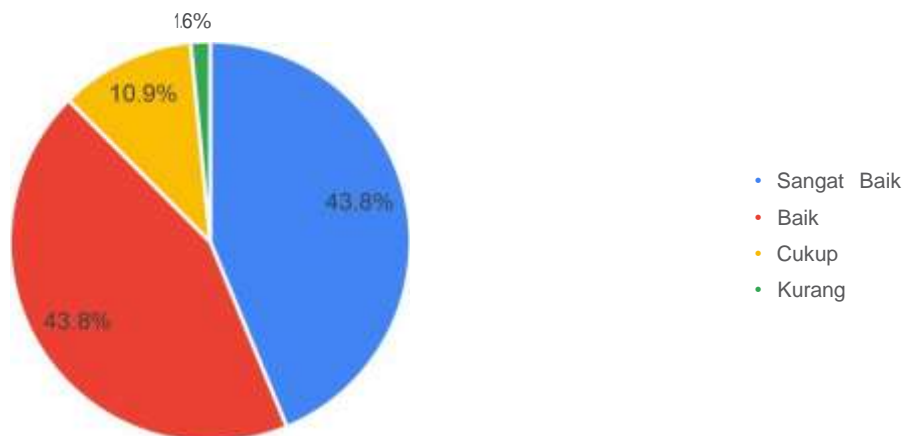
Tabel Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaan

Pertanyaan	Tingkat Kepuasan			
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1. Dosen PA (Pembimbing Akademik) berperan terhadap permasalahan non-akademik yang dihadapi mahasiswa	40.6%	48.4%	6.3%	4.7%
2. Mahasiswa memiliki kesempatan yang cukup untuk memperoleh beasiswa (jumlah beasiswa cukup banyak dan proses seleksi transparan)	43.8%	43.8%	10.9%	1.6%
3. Kemudahan bagi mahasiswa untuk memperoleh informasi karir dan peluang kerja	35.9%	50.0%	10.9%	3.1%
4. Organisasi kemahasiswaan yang ada di ITP berperan terhadap penambahan wawasan tentang tata cara berorganisasi	39.1%	50.0%	10.9%	0.0%
5. Kegiatan kemahasiswaan yang dilaksanakan di Institut Teknologi Padang meningkatkan kemampuan softskill mahasiswa (kemampuan bekerjasama, berkomunikasi, dll)	37.5%	48.4%	14.1%	0.0%
6. Institut Teknologi Padang mendukung kebebasan berekspresi kepada mahasiswa melalui Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM)	37.5%	51.6%	9.4%	1.6%
Rata-rata	39.1%	48.7%	10.4%	1.8%

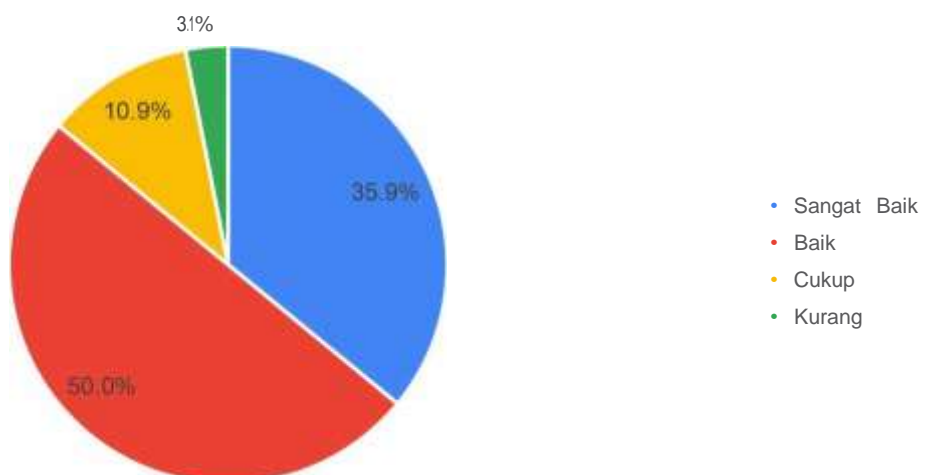
1. Dasen PA (Pembimbing Akademik) berperan terhadap permasalahan non-akademik yang dihadapi mahasiswa



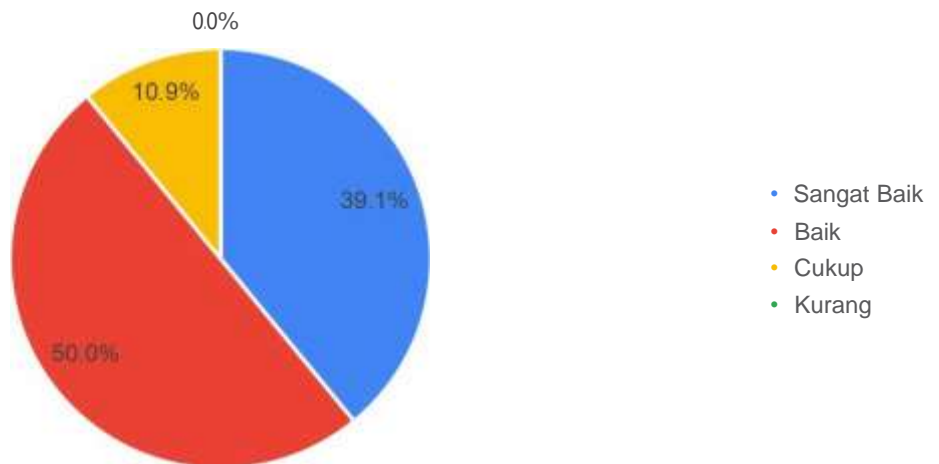
2. Mahasiswa memiliki kesempatan yang cukup untuk memperoleh beasiswa (jumlah beasiswa cukup banyak dan proses seleksi transparan)



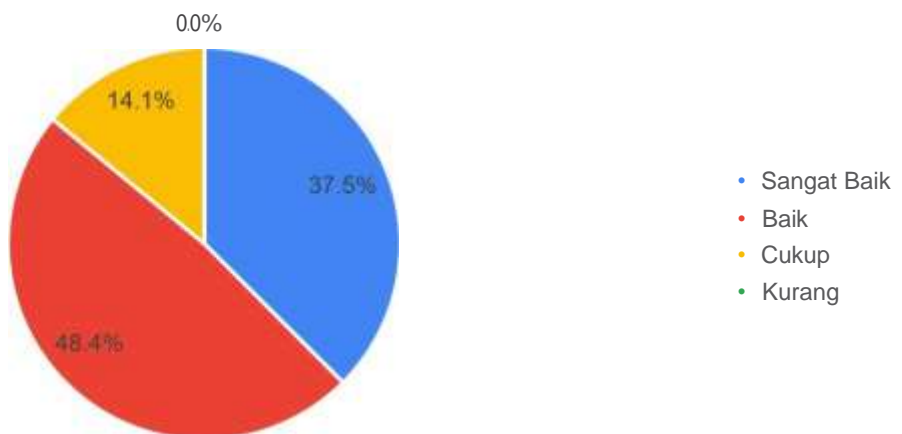
3. Kemudahan bagi mahasiswa untuk memperoleh informasi karir dan peluang kerja



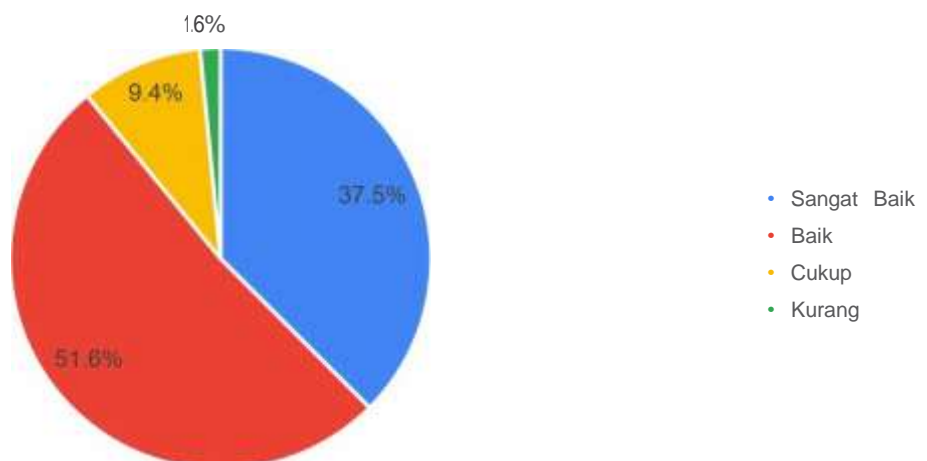
4. Organisasi kemahasiswaan yang ada di ITP berperan terhadap penambahan wawasan tentang tata cara berorganisasi



5. Kegiatan kemahasiswaan yang dilaksanakan di Institut Teknologi Padang meningkatkan kemampuan soft skill mahasiswa (kemampuan bekerjasama, berkomunikasi, dll)



6. Institut Teknologi Padang mendukung kebebasan berekspresi kepada mahasiswa melalui Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM)

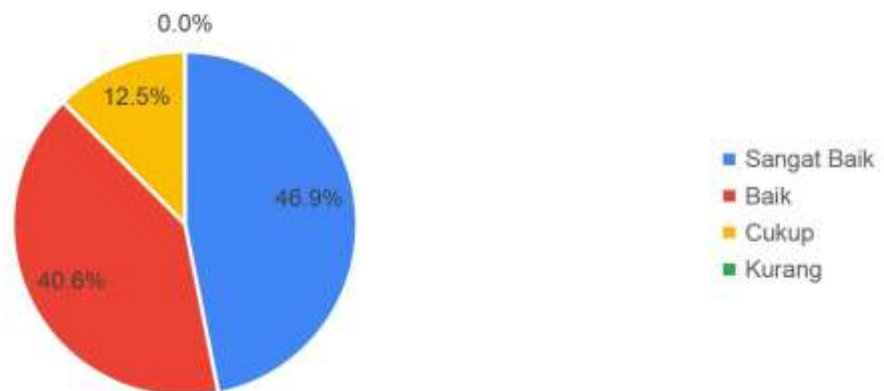


Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Administrasi Manajemen

Tabel Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Administrasi Manajemen

Pertanyaan	Tingkat Kepuasan			
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1. Bagaimana menurut saudara terhadap kemudahan layanan administrasi akademik prodi melalui Pusat Layanan Terbaru (PLT) Institut Teknologi Padang	46.9%	40.6%	12.5%	0.0%
Rata-rata	46.9%	40.6%	12.5%	0.0%

1. Bagaimana menurut saudara terhadap kemudahan layanan administrasi akademik prodi melalui Pusat Layanan Terbaru (PLT) Institut Teknologi Padang

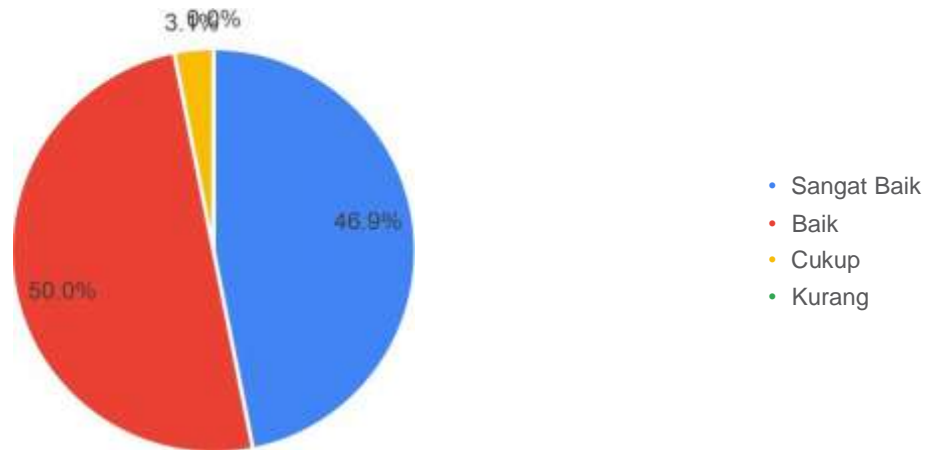


Kepuasan Mahasiswa terhadap Fasilitas Umum (Sarana dan Prasarana)

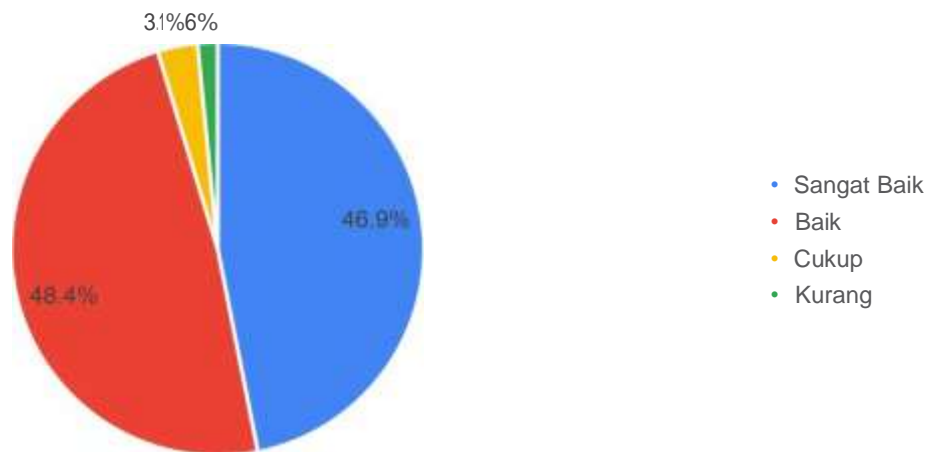
Tabel Kepuasan Mahasiswa terhadap Fasilitas Umum (Sarana dan Prasarana)

Pertanyaan	Tingkat Kepuasan			
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1. Kebersihan lingkungan Institut Teknologi Padang secara umum	46.9%	50.0%	3.1%	0.0%
2. Kecukupan kapasitas tempat ibadah (musholla) dan sarana pendukungnya	46.9%	48.4%	3.1%	1.6%
3. Ketersediaan menu pada kantin ITP dan kesesuaian harga	31.3%	57.8%	9.4%	1.6%
4. Ketersediaan sarana olahraga di lingkungan Institut Teknologi Padang	31.3%	48.4%	14.1%	6.3%
5. Ketersediaan sarana rekreasi atau istirahat di lingkungan Institut Teknologi Padang	28.1%	56.3%	12.5%	3.1%
6. Kondisi sistem keamanan di lingkungan Institut Teknologi Padang	35.9%	57.8%	6.3%	0.0%
7. Ketersediaan toilet atau fasilitas sanitari lain	32.8%	56.3%	7.8%	3.1%
8. Fasilitas layanan fotocopy (kualitas dan kesesuaian harga) pada koperasi Institut Teknologi Padang	29.7%	57.8%	9.4%	3.1%
Rata-rata	35.4%	54.1%	8.2%	2.3%

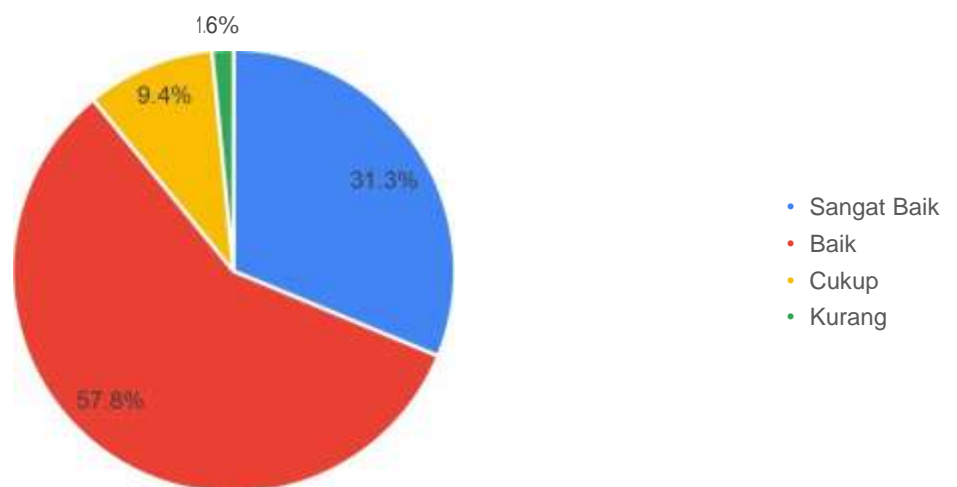
1. Kebersihan lingkungan Institut Teknologi Padang secara umum



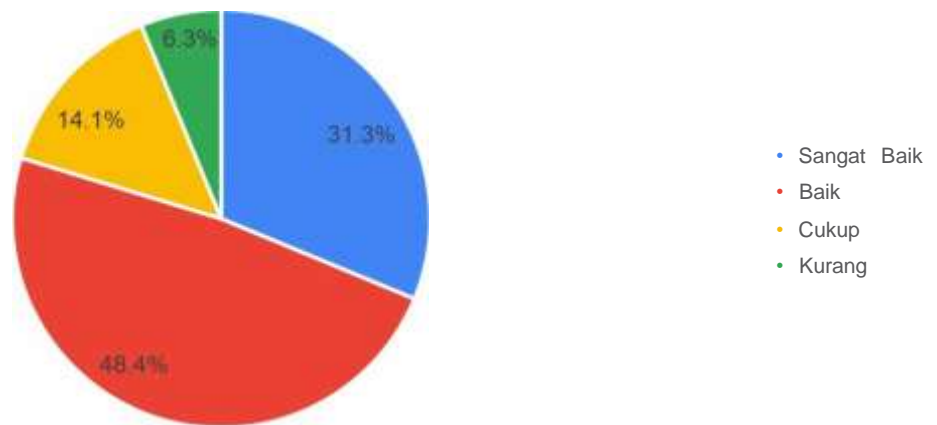
2. Kecukupan kapasitas tempat ibadah (musholla) dan sarana pendukungnya



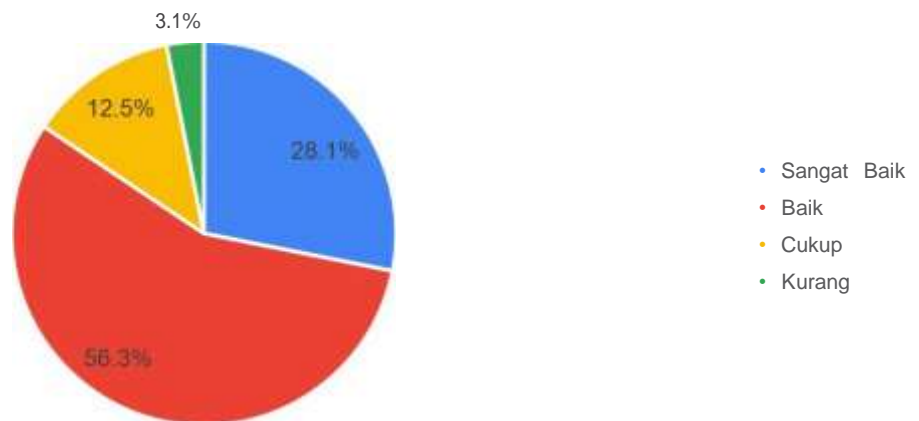
3. Ketersediaan menu pada kantin ITP dan kesesuaian harga



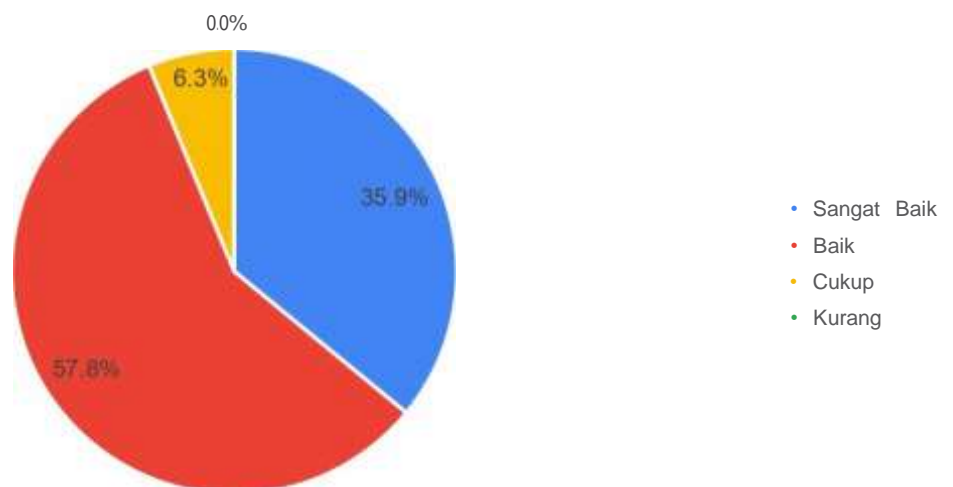
4. Ketersediaan sarana olahraga di lingkungan Institut Teknologi Padang



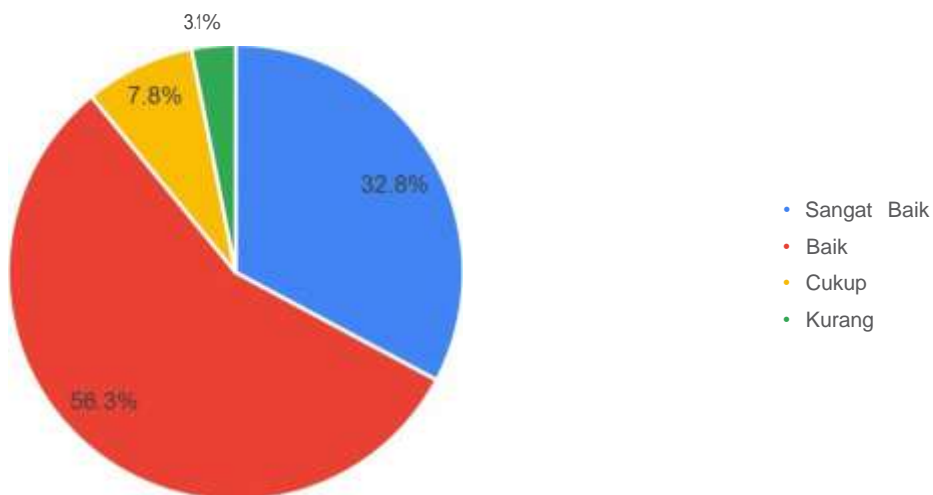
5. Ketersediaan sarana rekreasi atau istirahat di lingkungan Institut Teknologi Padang



6. Kondisi sistem keamanan di lingkungan Institut Teknologi Padang



7. Ketersediaan toilet atau fasilitas sanitari lain



8. Fasilitas layanan fotocopy (kualitas dan kesesuaian harga) pada koperasi Institut Teknologi Padang

