

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI
KEPUASAAN PEMANGKU KEPENTINGAN TERHADAP
LAYANAN PROGRAM STUDI
PROGRAM STUDI BIOLOGI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PGRI PALEMBANG**



**GUGUS PENJAMINAN MUTU
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PGRI PALEMBANG
TA. 2024/2025**

LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAAN PEMANGKU KEPENTINGAN TERHADAP LAYANAN PROGRAM STUDI

Telah disahkan laporan Monitoring dan Evaluasi kepuasan pemangku kepentingan terhadap layanan Program Studi tahun 2024/2025 Prodi Biologi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas PGRI Palembang yang dilakukan UPM dan GPM Fakultas Sains dan Teknologi Universitas PGRI Palembang

Palembang, September 2025
Dekan



Dewi Novianti, S.Si., M.Kes

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	2
KATA PENGANTAR.....	3
BAB I. PENDAHULUAN	5
BAB II. HASIL MONITORING DAN EVALUASI	12
BAB III. KESIMPULAN.....	14
BAB IV. REKOMENDASI	15

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keberhasilan Fakultas dalam mencapai visi dan misi, salah satunya ditentukan oleh kepuasan pemangku kepentingan terhadap layanan yang diberikan perguruan tinggi. Hal ini dikarenakan pemangku kepentingan selain berperan sebagai input, mereka juga adalah pelanggan (konsumen) yang memanfaatkan jasa perguruan tinggi. Karenanya dalam konsep pelayanan, kepuasan pemangku kepentingan menjadi penting. Pada saat ini, kualitas pelayanan Fakultas terhadap pemangku kepentingan dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif Fakultas. Jika kualitas pelayanan buruk dan kepuasan pemangku kepentingan terhadap layanan perguruan tinggi kurang memuaskan, maka dalam jangka panjang daya saing Fakultas akan melemah dan sulit berkembang. Namun, pelayanan berkualitas oleh Fakultas 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 ini dilakukan untuk menjaring tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh Fakultas Sains dan Teknologi UPGRIP. Hasil survey ini akan menjadi masukan bagi perbaikan maupun peningkatan kualitas pelayanan Fakultas Sains dan Teknologi UPGRIP di masa selanjutnya.

Berdasarkan hal-hal tersebut di atas, Fakultas Fakultas Sains dan Teknologi UPGRIP perlu melakukan monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa untuk semua program studi guna menjamin mutu pelayanan 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, penggalan data umumnya

menggunakan kuesioner sebagai alat pengambil data dengan tujuan untuk mengetahui: siapa,

apa yang responden pikirkan, rasakan, atau kecenderungan suatu tindakan. Populasi survey adalah mahasiswa Prodi Biologi sebanyak 106 orang mahasiswa, 7 dosen, 19 tendik dan 90 lulusan, 30 pengguna, 20 mitra. Sampel yang digunakan adalah sampel jenuh karena semua populasi digunakan sebagai sampel. Sehingga total sampel berjumlah 272 orang. dari 272 sampel, jumlah angket yang dikembalikan sebanyak 272 orang, sehingga sampel akhir yang dipergunakan adalah 272 orang dengan ukuran tingkat kesalahan 5% (0,05).

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 Fakultas mulai dari ketua program studi hingga Dekan dalam memonitor dan mengevaluasi pelayanan yang diberikan

1.5. Tempat dan Waktu Pelaksanaan Kegiatan

Monitoring dan evaluasi kepuasan pemangku kepentingan Fakultas Sains dan Teknologi Prodi Biologi ini dilaksanakan di lingkungan internal Fakultas Sains dan Teknologi Prodi Biologi UPGRi. Kegiatan ini dimulai dari tanggal 10 September 2024, dengan menyusun instrument monitoring dan evaluasi kepuasan pemangku kepentingan.

1.6. Komponen Aspek Pengukuran

Monitoring dan evaluasi kepuasan pemangku kepentingan Fakultas Sains dan Teknologi UPGRIP ini dilaksanakan di lingkungan internal Fakultas Sains dan Teknologi UPGRIP yang melibatkan mahasiswa aktif, dosen dan tendik 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 mahasiswa, dosen dan staf pegawai di Fakultas Sains dan Teknologi UPGRIP. Pengukuran monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa Fakultas Sains dan Teknologi UPGRIP 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 pemangku kepentingan. Pernyataan untuk mengukur monitoring dan evaluasi kepuasan pemangku kepentingan Fakultas Sains dan Teknologi UPGRIP terdiri dari:

Tabel 01. Keandalan (*reliability*): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan.

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		1 SB	2 B	3 C	4 K
1	Keandalan dan Kemampuan Prodi dalam memberikan pelayanan terhadap Dosen/Mahasiswa/Tendik				

Tabel 02. 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
1	Daya tanggap Prodi dalam membantu Dosen/Mahasiswa/Tendik dan memberikan jasa dengan cepat				

Tabel 03. Kepastian (*assurance*): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		1	2	3	4
1	Kepastian bahwa pelayanan Prodi sesuai dengan ketentuan				

Tabel 04. Empati (*empathy*): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		1	2	3	4
1	Kepedulian Prodi dalam memberi perhatian kepada Dosen/Mahasiswa/Tendik				

Tabel 05. *Tangible*: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		1	2	3	4
1	Kecukupan aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana yang di gunakan Prodi				

Keterangan:

- 1 = Sangat Baik dengan skor 4
- 2 = Baik dengan skor 3
- 3 = Cukup dengan skor 2
- 4 = Kurang dengan skor 1

BAB II

HASIL MONITORING DAN EVALUASI

2.1. Hasil Monev Kepuasan Pemangku

Berikut ini akan disajikan analisis monev kepuasan pemangku kepentingan FST Universitas PGRI Palembang periode bulan September 2025, adalah sebagai berikut.

Tabel 06. Rekap Analisis Monev Kepuasan Mahasiswa

NO	PERNYATAAN	JAWABAN			
		1	2	3	4
1	Keandalan dan Kemampuan Prodi dalam memberikan pelayanan terhadap Dosen/Mahasiswa/Tendik				
2	Daya tanggap Prodi dalam membantu dosen dan memberikan jasa kepada Dosen/Mahasiswa/Tendik dengan cepat				
3	Kepastian bahwa pelayanan Prodi sesuai dengan ketentuan				
4	Kepedulian Prodi dalam memberi perhatian kepada Dosen/Mahasiswa/Tendik				
5	Kecukupan aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana yang di gunakan Prodi				

Dan hasilnya menunjukan

Tabel 07. Hasil data kepuasan Pemangku kepentingan terhadap manajemen Program Studi

N o.	Responden	Rata-rata kepuasan (%)																				
		Reliability				Responsiveness				Assurance				Empathy				Tangible				ke t
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1.	Dosen	100	0	0	0	85	15	0	0	85	15	0	0	85	15	0	0	85	15	0	0	
2.	Mahasiswa	89	11	0	0	88	12	0	0	85	15	0	0	88	12	0	0	85	15	0	0	
3.	Tendik	89	11	0	0	89	11	0	0	89	11	0	0	89	11	0	0	89	11	0	0	
4.	Lulusan	87	13	0	0	86	14	0	0	86	14	0	0	87	13	0	0	86	14	0	0	
5.	Mitra	90	10	0	0	85	15	0	0	85	15	0	0	90	10	0	0	85	15	0	0	
6.	Pengguna	87	13	0	0	90	10	0	0	87	13	0	0	87	13	0	0	87	13	0	0	

Keterangan

- 1 = Sangat Baik
- 2 = Baik
- 3 = Cukup Baik
- 4 = Kurang Baik

Berdasarkan Tabel 07 di atas, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan layanan Program Studi dalam layanan akademik yang sudah dijalankan di Fakultas Sains dan Teknologi UPGRIP sebagai berikut

1. Dosen, Layanan program studi pada point Reliability sangat baik sebesar

100% dan baik 0%, Responsiveness sebesar sangat baik 85% dan baik 15%, Assurance sebesar sangat baik 85% dan baik 15%, Empathy sebesar sangat baik 85% dan baik 15% dan Tangible sebesar 85% dan 15%. Dengan kata lain bahwa Prodi telah memberikan pelayanan yang baik untuk dosen dalam bidang layanan akademik.

2. Mahasiswa, Layanan program studi pada point Reliability sangat baik sebesar 89% dan baik 11%, Responsiveness sebesar sangat baik 88% dan baik 12%, Assurance sebesar sangat baik 85% dan baik 15%, Empathy sebesar sangat baik 88% dan baik 12% dan Tangible sebesar 85% dan 15%. Dengan kata lain bahwa Prodi telah memberikan pelayanan yang baik untuk dosen dalam bidang layanan akademik.
3. Tenaga Kependidikan, Layanan program studi pada point Reliability sangat baik sebesar 89% dan baik 11%, Responsiveness sebesar sangat baik 89% dan baik 11%, Assurance sebesar sangat baik 89% dan baik 11%, Empathy sebesar sangat baik 89% dan baik 11% dan Tangible sebesar 89% dan 11%. Dengan kata lain bahwa Prodi telah memberikan pelayanan yang baik untuk mahasiswa dalam bidang layanan akademik.
4. Lulusan, Layanan program studi pada point Reliability sangat baik sebesar 87% dan baik 13%, Responsiveness sebesar sangat baik 86% dan baik 14%, Assurance sebesar sangat baik 86% dan baik 14%, Empathy sebesar sangat baik 87% dan baik 13% dan Tangible sebesar 86% dan 14%. Dengan kata lain bahwa Prodi telah memberikan pelayanan yang baik untuk mahasiswa dalam bidang layanan akademik.
5. Mitra, Layanan program studi pada point Reliability sangat baik sebesar 90% dan baik 10%, Responsiveness sebesar sangat baik 85% dan baik 15%, Assurance sebesar sangat baik 85% dan baik 15%, Empathy sebesar sangat

baik 90% dan baik 10% dan Tangible sebesar 85% dan 15%. Dengan kata lain bahwa Prodi telah memberikan pelayanan yang baik untuk mahasiswa dalam bidang layanan akademik.

6. Pengguna, Layanan program studi pada point Reliability sangat baik sebesar 87% dan baik 13%, Responsiveness sebesar sangat baik 90% dan baik 10%, Assurance sebesar sangat baik 87% dan baik 13%, Empathy sebesar sangat baik 87% dan baik 13% dan Tangible sebesar 87% dan 13%. Dengan kata lain bahwa Prodi telah memberikan pelayanan yang baik untuk mahasiswa dalam bidang layanan akademik.

BAB III

KESIMPULAN

Survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik menunjukkan bahwa rata-rata mahasiswa, dosen dan tendik merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Program Studi Biologi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas PGRI Palembang. Hal ini harus menjadi bahan masukan berharga bagi Program Studi Biologi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas PGRI Palembang untuk meningkatkan kualitas pelayanan lebih baik.

BAB IV

TINDAK LANJUT

Berdasarkan pemaparan hasil monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa di atas, dapat diberikan rekomendasi sebagai berikut.

1. Mendorong ketua Prodi untuk tetap mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan akademik kepada mahasiswa, dosen dan Tenaga Kependidikan, lulusan, pengguna dan mitra dengan edaran yang di keluarkan Dekan
2. Berusaha untuk meningkatkan mutu pelayanan akademik kepada mahasiswa
3. Melayani mahasiswa, dosen dan tendik bukan hanya tatap muka di prodi tetapi juga melalui online jika seandainya prodi berada di tempat lain.