

LAPORAN HASIL
MONITORING DAN EVALUASI
KEPUASAN LAYANAN AKADEMIK DAN KEMAHASISWAAN
TAHUN AKADEMIK 2023-2024



FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS PGRI PALEMBANG
2024

HALAMAN PENGESAHAN



Palembang, September 2024

Diajukan,
Ketua GPM

Ir. Muhrinsyah Fatimura, S.T., M.T

Disetujui,
Dekan



Ir. Amiwarti, S.T., M.T

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga Laporan Hasil Monitoring dan Evaluasi Kepuasan Layanan Akademik dan Kemahasiswaan Tahun Akademik 2023–2024 Fakultas Teknik Universitas PGRI Palembang dapat disusun dan diselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan bentuk tanggung jawab akademik dalam rangka evaluasi berkelanjutan terhadap mutu layanan akademik dan kemahasiswaan yang diberikan oleh Fakultas Teknik. Monitoring dan evaluasi ini bertujuan untuk memperoleh umpan balik dari para pemangku kepentingan, khususnya mahasiswa, guna menjamin kualitas layanan yang sesuai dengan standar yang ditetapkan dan mendukung pencapaian visi serta misi Fakultas. Instrumen survei dirancang secara sistematis dan menyeluruh untuk menilai berbagai aspek layanan, antara lain reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan sarana prasarana. Hasil evaluasi ini menjadi dasar dalam merumuskan langkah-langkah perbaikan dan pengembangan layanan secara berkelanjutan, sebagai bagian dari siklus penjaminan mutu internal di lingkungan Fakultas Teknik Universitas PGRI Palembang. Kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam pelaksanaan survei dan penyusunan laporan ini, khususnya kepada tim Gugus Penjaminan Mutu Fakultas dan seluruh civitas akademika yang terlibat. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat dan menjadi acuan dalam upaya peningkatan kualitas layanan akademik dan kemahasiswaan di masa yang akan datang.

Palembang, September 2024

Tim Penyusun

Fakultas Teknik

Universitas PGRI Palembang

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	iv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
BAB II HASIL MONITORING DAN EVALUASI	6
BAB III KESIMPULAN.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV REKOMENDASI DAN TINDAK LANJUT	8

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keberhasilan perguruan tinggi dalam mewujudkan visi dan misi institusinya tidak terlepas dari tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan. Mahasiswa, selain berperan sebagai bagian dari input dalam proses pendidikan, juga merupakan pengguna layanan pendidikan tinggi. Oleh karena itu, persepsi dan kepuasan mahasiswa menjadi indikator penting dalam menilai kualitas penyelenggaraan pendidikan. Dalam konteks persaingan antar perguruan tinggi, kualitas layanan akademik dan kemahasiswaan merupakan aspek strategis untuk meningkatkan daya saing institusi. Apabila layanan yang diberikan tidak memenuhi harapan mahasiswa, maka akan berdampak pada penurunan kepercayaan dan reputasi institusi dalam jangka panjang. Sebaliknya, pelayanan yang baik membutuhkan tata kelola yang profesional, sumber daya manusia yang kompeten, serta sistem kelembagaan yang jelas dan responsif. Sehubungan dengan hal tersebut, Fakultas Teknik Universitas PGRI Palembang melakukan kegiatan monitoring dan evaluasi (monev) terhadap kepuasan mahasiswa, baik terhadap layanan akademik maupun layanan kemahasiswaan. Hasil dari kegiatan ini diharapkan menjadi dasar bagi peningkatan kualitas layanan di masa mendatang secara berkelanjutan.

1.2 Tinjauan Teoritis

Kualitas pelayanan dalam pendidikan tinggi dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu:

1. **Tangible (Berwujud):** Bukti fisik dari kemampuan institusi, seperti fasilitas pembelajaran, kelengkapan teknologi, dan tampilan lingkungan akademik yang mendukung proses belajar mengajar.
2. **Reliability (Keandalan):** Kemampuan institusi dalam memberikan layanan yang sesuai dengan standar dan harapan mahasiswa secara konsisten.
3. **Responsiveness (Daya Tanggap):** Kesigapan dan kemampuan dosen maupun tenaga kependidikan dalam merespons kebutuhan serta pertanyaan mahasiswa dengan cepat dan jelas.
4. **Assurance (Jaminan):** Jaminan mutu layanan yang ditunjukkan melalui sikap profesional, kompetensi, dan komunikasi yang baik dari tenaga kependidikan.
5. **Empathy (Empati):** Perhatian yang tulus dan personal kepada mahasiswa, untuk memahami kebutuhan, kendala, serta aspirasi mereka secara lebih mendalam.

Kelima aspek tersebut harus menjadi prinsip dasar dalam pemberian layanan di Fakultas Teknik Universitas PGRI Palembang agar tercipta sistem pelayanan yang berkualitas dan berorientasi pada mahasiswa.

1.3 Metode Survei

Survei digunakan sebagai pendekatan untuk mengumpulkan data secara sistematis tentang pendapat dan pengalaman mahasiswa terhadap layanan yang mereka terima. Instrumen pengumpulan data berupa kuesioner disebarkan kepada mahasiswa Fakultas Teknik. Survei ini menggunakan pendekatan total sampling (sampel jenuh), dengan melibatkan seluruh populasi sejumlah 110 mahasiswa dari berbagai Program Studi dan seluruh responden mengembalikan kuesioner secara lengkap.

1.4 Tujuan Monitoring dan Evaluasi

- a. Tujuan utama dari pelaksanaan monev kepuasan mahasiswa ini adalah:
Memberikan gambaran objektif terhadap kualitas pelayanan akademik dan kemahasiswaan yang telah berjalan.
- b. Menyediakan dasar pertimbangan bagi pimpinan fakultas dan program studi dalam merancang strategi perbaikan dan peningkatan layanan.

1.5 Tempat dan Waktu Pelaksanaan Kegiatan

Kegiatan monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa ini dilaksanakan di lingkungan Fakultas Teknik Universitas PGRI Palembang, dengan melibatkan mahasiswa lulusan bulan November 2024 dari setiap program studi. Pengumpulan data dilakukan pada tanggal 18 hingga 22 November 2024. Kegiatan ini diawali dengan penyusunan instrumen, kemudian dilanjutkan dengan penyebaran dan pengolahan data hasil survei.

1.6 Komponen Aspek Pengukuran

Evaluasi kepuasan mahasiswa dilakukan berdasarkan lima indikator utama, yaitu:

1. **Keandalan (Reliability):** Mengukur konsistensi dosen dan staf dalam memberikan layanan.
2. **Daya Tanggap (Responsiveness):** Menilai kesiapan layanan terhadap kebutuhan dan keluhan mahasiswa.
3. **Jaminan (Assurance):** Menggambarkan kepercayaan mahasiswa terhadap kompetensi dan sikap profesional dari penyedia layanan.
4. **Empati (Empathy):** Mencerminkan perhatian personal terhadap kebutuhan individual mahasiswa.
5. **Aspek Fisik (Tangible):** Menilai kecukupan dan kondisi fasilitas penunjang kegiatan akademik.

Kelima indikator ini dituangkan dalam bentuk pernyataan kuesioner yang disusun untuk mengukur persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Fakultas Teknik Universitas PGRI Palembang:

Tabel 1.1 Keandalan (Reliability) Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan layanan akademik dan kemahasiswaan secara konsisten dan profesional.

No	Pernyataan	Skor 1	Skor 2	Skor 3	Skor 4
1	Materi perkuliahan yang disampaikan oleh dosen dapat dipahami dengan jelas				
2	Waktu untuk diskusi dan sesi tanya jawab tersedia secara memadai				
3	Mahasiswa memperoleh bahan ajar tambahan (modul, handout, dsb.) yang menunjang perkuliahan				
4	Dosen mengembalikan hasil ujian atau tugas disertai penilaian yang adil dan objektif				
5	Kehadiran dosen dalam kegiatan perkuliahan tepat waktu				
6	Kompetensi dosen sesuai dengan bidang ilmu yang diajarkan				
7	Rencana Pembelajaran Semester (RPS) yang disusun dosen sesuai dan relevan dengan materi				
8	Staf akademik memiliki kemampuan dalam memberikan layanan administrasi kemahasiswaan				
9	Kualitas layanan staf akademik memadai dalam memenuhi kebutuhan dan kepentingan mahasiswa				

Tabel 1.2. Daya Tanggap (Responsiveness) Kemampuan dan kesediaan dosen, tenaga kependidikan, serta pengelola dalam merespons kebutuhan dan permasalahan mahasiswa secara cepat dan tepat.

No	Pernyataan	Skor 1	Skor 2	Skor 3	Skor 4
1	Fakultas/Program Studi menyediakan dosen pembimbing konseling bagi mahasiswa				
2	Fakultas/Program Studi menyediakan bantuan beasiswa bagi mahasiswa yang kurang mampu				
3	Fakultas/Program Studi memberikan bantuan dan pendampingan kepada mahasiswa yang mengalami kendala akademik				
4	Pimpinan fakultas dan program studi memberikan waktu kepada orang tua/wali mahasiswa untuk konsultasi				
5	Fakultas/Program Studi menyediakan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sedang sakit				
6	Fakultas/Program Studi memberikan perlindungan melalui asuransi untuk mahasiswa y				

Tabel 1.3. Kepastian (Assurance)Kemampuan tenaga pendidik, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan kepastian serta rasa aman kepada mahasiswa bahwa layanan yang diberikan telah sesuai dengan prosedur dan peraturan yang berlaku.

No	Pernyataan	Skor 1	Skor 2	Skor 3	Skor 4
1	Staf administrasi akademik menunjukkan sikap sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan				
2	Keluhan atau permasalahan mahasiswa ditindaklanjuti melalui dosen Pembimbing Akademik				
3	Permasalahan mahasiswa juga dapat dibantu melalui dosen pembimbing konseling yang disediakan fakultas				
4	Hasil tugas dan pekerjaan mahasiswa selalu dikembalikan sebagai bentuk umpan balik pembelajaran				
5	Dosen memanfaatkan waktu perkuliahan secara efisien dan efektif sesuai jadwal dan rencana pengajaran				
6	Penerapan sanksi bagi mahasiswa yang melanggar aturan berlaku secara adil dan konsisten di seluruh program studi				

Tabel 1.4. Empati (Empathy) Perhatian, kepedulian, dan keterlibatan dosen, tenaga kependidikan, serta pengelola dalam memahami kebutuhan, kesulitan, serta potensi mahasiswa secara personal.

No	Pernyataan	Skor 1	Skor 2	Skor 3	Skor 4
1	Fakultas/Program Studi menunjukkan kepedulian terhadap kebutuhan serta permasalahan mahasiswa				
2	Besarnya kontribusi biaya pendidikan dibicarakan secara terbuka bersama orang tua atau wali mahasiswa				
3	Dosen Pembimbing Akademik atau pembimbing konseling memantau perkembangan akademik mahasiswa secara berkala				
4	Dosen memberikan bantuan dan bimbingan kepada mahasiswa yang mengalami kesulitan dalam mengikuti mata kuliah tertentu				
5	Dosen bersikap terbuka dan menjalin komunikasi yang baik dengan mahasiswa				
6	Fakultas/Program Studi memahami minat dan bakat mahasiswa serta memberikan dukungan dalam pengembangannya				

Tabel 1.5. Tangible (Aspek Fisik) Penilaian mahasiswa terhadap ketersediaan, aksesibilitas, dan mutu sarana prasarana yang mendukung proses pembelajaran dan kegiatan kemahasiswaan.

No	Pernyataan	Skor 1	Skor 2	Skor 3	Skor 4
1	Ruang kuliah tertata dengan bersih dan rapi				
2	Suasana ruang kuliah nyaman dan memiliki ventilasi atau pendingin ruangan yang memadai				
3	Sarana pembelajaran seperti proyektor, papan tulis, dan perangkat pendukung tersedia dan dapat digunakan dengan baik				
4	Fakultas/Program Studi menyediakan akses perpustakaan yang lengkap dan terintegrasi dengan pusat sumber belajar				
5	Tersedia laboratorium atau bengkel praktik sesuai bidang keilmuan seperti teknik, IPA, bahasa, komputer, dan lainnya				
6	Kamar kecil (toilet) tersedia dalam jumlah cukup dan terjaga kebersihannya				
7	Tersedia fasilitas ibadah yang dapat diakses dan digunakan oleh mahasiswa di lingkungan Fakultas/Program Studi				

BAB II HASIL MONITORING DAN EVALUASI

2.1. Hasil Monev Kepuasan Mahasiswa

Berikut adalah ringkasan hasil monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa Fakultas Teknik Universitas PGRI Palembang periode bulan November, yang mencakup lima aspek utama layanan:

Tabel 2.1. Rekap Analisis Monev Kepuasan Mahasiswa

No.	Indikator	Skor Rata-rata	Kategori
1	Keandalan (Reliability)	3,24	Sangat Memuaskan
2	Daya Tanggap (Responsiveness)	3,30	Sangat Memuaskan
3	Kepastian (Assurance)	3,38	Sangat Memuaskan
4	Empati (Empathy)	3,22	Memuaskan
5	Aspek Fisik (Tangible)	3,42	Sangat Memuaskan

Skor Klasifikasi/Predikat:

Rentang Skor Predikat

3,25 – 4,00 Sangat Memuaskan

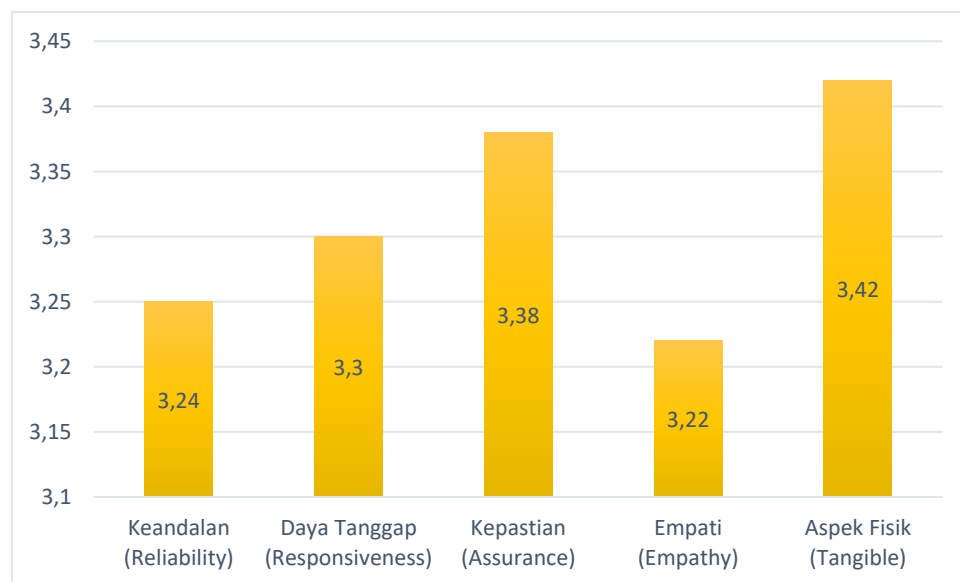
2,50 – < 3,25 Memuaskan

1,75 – < 2,50 Cukup Memuaskan

1,00 – < 1,75 Tidak Memuaskan

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa Fakultas Teknik Universitas PGRI Palembang, terlihat bahwa seluruh indikator pelayanan akademik dan kemahasiswaan memperoleh penilaian yang sangat positif. Indikator **Keandalan (Reliability)** mendapatkan skor rata-rata tertinggi sebesar **3,24**, yang menunjukkan bahwa dosen dan tenaga kependidikan secara konsisten memberikan pelayanan yang dapat diandalkan, seperti penyampaian materi yang jelas, ketepatan waktu, serta penilaian yang objektif. Selanjutnya, indikator **Kepastian (Assurance)** dan **Daya Tanggap (Responsiveness)** masing-masing memperoleh skor rata-rata **3,30** dan **3,28**. Hal ini mengindikasikan bahwa mahasiswa merasa yakin dan percaya dengan layanan yang diberikan, serta merasakan respons yang cepat dan tanggap dari dosen maupun pengelola fakultas dalam menangani kebutuhan dan masalah mereka. Indikator **Empati**

(Empathy) juga menunjukkan nilai yang sangat memuaskan, yaitu **3,22**, mencerminkan perhatian dan kepedulian dosen serta tenaga kependidikan terhadap kebutuhan dan kesulitan mahasiswa secara personal. Namun, pada indikator **Aspek Fisik (Tangible)**, skor rata-ratanya sedikit lebih rendah, yaitu **3,42**, yang masih masuk kategori Sangat **Memuaskan**. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun fasilitas dan sarana penunjang yang tersedia sudah cukup baik, terdapat ruang untuk peningkatan, khususnya terkait penataan ruang kuliah, kenyamanan, ketersediaan sarana pembelajaran, serta kebersihan fasilitas umum seperti kamar kecil dan fasilitas ibadah. Secara keseluruhan, rata-rata skor kepuasan mahasiswa adalah **3,31**, yang menunjukkan bahwa layanan di Fakultas Teknik Universitas PGRI Palembang sudah berjalan dengan sangat baik dan memenuhi harapan mahasiswa. Rekomendasi utama adalah meningkatkan kualitas fasilitas fisik untuk mendukung layanan akademik dan kemahasiswaan agar dapat mencapai tingkat kepuasan yang lebih tinggi lagi.



Gambar 2.1 Grafik Kepuasan Layanan Akademik Dan Kemahasiswaan

BAB III REKOMENDASI DAN TINDAK LANJUT

4.1 Rekomendasi

1. Meningkatkan sarana dan prasarana di lingkungan fakultas, khususnya ruang kuliah dan laboratorium agar lebih nyaman dan mendukung proses pembelajaran.
2. Memperbaiki dan menjaga kebersihan fasilitas umum, seperti kamar kecil dan fasilitas ibadah, agar mahasiswa merasa lebih nyaman.
3. Mengembangkan perpustakaan dan fasilitas pendukung belajar lainnya untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa secara optimal.
4. Melanjutkan peningkatan kualitas layanan dosen dan tenaga kependidikan melalui pelatihan dan pengembangan profesionalisme.
5. Memperkuat komunikasi dan bimbingan kepada mahasiswa agar kebutuhan dan keluhan mereka dapat ditangani dengan cepat dan tepat.

4.2 Tindak Lanjut

No.	Rekomendasi	Rencana Tindak Lanjut	Penanggung Jawab	Waktu Pelaksanaan
1	Meningkatkan sarana dan prasarana di lingkungan fakultas, khususnya ruang kuliah dan laboratorium agar lebih nyaman dan mendukung proses pembelajaran.	- Melakukan pendataan kebutuhan ruang kuliah dan laboratorium.- Menyusun proposal pengadaan atau renovasi fasilitas.- Menjalin koordinasi dengan pimpinan universitas untuk alokasi anggaran.	Wakil Dekan II, Koordinator Laboratorium	Semester Ganjil 2024/2025
2	Memperbaiki dan menjaga kebersihan fasilitas umum, seperti kamar kecil dan fasilitas ibadah.	- Menunjuk petugas kebersihan dengan sistem pengawasan rutin.- Menyediakan perlengkapan kebersihan dan melakukan perbaikan fasilitas rusak.- Menyusun jadwal inspeksi berkala.	Wakil Dekan II, Koordinator Umum	Juli–Desember 2024 (berkelanjutan)
3	Mengembangkan perpustakaan dan fasilitas pendukung belajar lainnya.	- Menambah koleksi buku dan jurnal sesuai kebutuhan program studi.- Mengembangkan sistem e-library.- Menyediakan ruang baca yang nyaman dan representatif.	Wakil Dekan I, Kepala Perpustakaan	Agustus–Desember 2024

No.	Rekomendasi	Rencana Tindak Lanjut	Penanggung Jawab	Waktu Pelaksanaan
4	Melanjutkan peningkatan kualitas layanan dosen dan tenaga kependidikan.	- Menyelenggarakan pelatihan soft skills dan hard skills untuk dosen dan tenaga kependidikan.- Mendorong keikutsertaan dalam seminar, workshop, dan sertifikasi profesional.	Wakil Dekan I, Wakil Dekan II	Setiap semester (berkelanjutan)
5	Memperkuat komunikasi dan bimbingan kepada mahasiswa.	- Mengoptimalkan peran dosen wali dan layanan konseling mahasiswa.- Membentuk forum komunikasi mahasiswa dan manajemen fakultas.- Meningkatkan respons layanan akademik melalui media digital.	Wakil Dekan III, Dosen Wali	Semester Ganjil 2024/2025 (berkelanjutan)

BAB IV KESIMPULAN

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Teknik Universitas PGRI Palembang pada Tahun Akademik 2023–2024, dapat disimpulkan bahwa secara umum layanan akademik dan kemahasiswaan telah berjalan dengan **sangat baik** dan memenuhi harapan mahasiswa. Survei dilakukan dengan pendekatan total sampling, melibatkan 110 responden dari seluruh program studi yang ada di lingkungan Fakultas. Evaluasi dilakukan terhadap lima dimensi utama kualitas layanan, yaitu **Keandalan (Reliability)**, **Daya Tanggap (Responsiveness)**, **Kepastian (Assurance)**, **Empati (Empathy)**, dan **Aspek Fisik (Tangible)**. Hasil pengukuran menunjukkan bahwa seluruh aspek memperoleh skor rata-rata di atas 3,00 dari skala 4,00, dengan nilai tertinggi pada indikator **Aspek Fisik (3,42)** dan **Kepastian (3,38)**. Hal ini menunjukkan bahwa layanan akademik dan kemahasiswaan dinilai **sangat memuaskan** oleh mahasiswa dalam hal jaminan mutu layanan, kesiapan sarana prasarana, dan sikap profesional dosen maupun tenaga kependidikan. Meskipun demikian, terdapat beberapa aspek yang masih perlu ditingkatkan, terutama terkait dengan kenyamanan ruang kuliah, kebersihan fasilitas umum, serta penyediaan dan pemanfaatan fasilitas pendukung pembelajaran lainnya seperti perpustakaan. Dalam aspek **Empati**, meskipun memperoleh skor yang baik (3,22), perlu terus ditingkatkan melalui penguatan komunikasi, perhatian personal, dan bimbingan akademik yang lebih intensif. Hasil monev ini memberikan dasar yang kuat bagi fakultas untuk menyusun langkah-langkah strategis dalam meningkatkan mutu layanan, baik dari segi fisik maupun non-fisik. Rekomendasi yang telah dirumuskan diarahkan pada penguatan fasilitas, peningkatan kapasitas SDM, serta perbaikan sistem layanan yang berorientasi pada mahasiswa. Secara keseluruhan, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan kemahasiswaan di Fakultas Teknik Universitas PGRI Palembang berada dalam kategori **Sangat Memuaskan**, dengan nilai rata-rata keseluruhan sebesar **3,31**. Hasil ini mencerminkan bahwa fakultas telah berada pada jalur yang tepat dalam menjalankan fungsi pelayanan pendidikan tinggi, sekaligus menjadi acuan penting untuk pengembangan berkelanjutan dalam rangka mewujudkan visi dan misi institusi.