



**LAPORAN MONEV  
SURVEY PENILAIAN TERHADAP  
DOSEN  
GANJIL (2020-2021)**



## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, pengukuran kuesioner kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen di lingkungan Program S1 Biologi Fakultas Saintek UIN Maulana Malik Ibrahim Malang telah dapat diselesaikan dan dilaporkan. Kami mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah banyak membantu dalam pelaksanaan kegiatan ini, dari mulai awal pelaksanaan sampai akhir pelaksanaan kegiatan sehingga dapat tersusun dalam bentuk laporan hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen sebagai tenaga pendidik untuk periode 2020-2021 semester ganjil ini. Ucapan terima kasih ini kami apresiasikan setinggi-tingginya kepada pimpinan fakultas, para dosen, dan tenaga kependidikan Program S1 Biologi yang telah membantu untuk menyebarkan kuesioner, dan para responden yaitu mahasiswa Program S1 Biologi yang telah berkenan menyempatkan waktunya untuk mengisi instrumen kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen ini. Pelaksanaan dan penyajian hasil pengukuran 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.

Malang, Maret 2021

Tim Penjaminan Mutu

## **I. PENDAHULUAN**

### **1. TUJUAN**

Tujuan dari kegiatan pengukuran kepuasan mahasiswa secara umum adalah untuk menjaga keberlangsungan implementasi sistem mutu di Program S1 Biologi Fakultas Saintek UIN Maulana Malik Ibrahim Malang. Salah satu syarat dalam sistem manajemen mutu adalah umpan balik dari *stakeholders* sebagai acuan bagi manajemen dalam menyusun program kerja rutin maupun program pengembangan dan dalam menentukan arah kebijakan lembaga, khususnya kebijakan yang terkait dengan *stakeholders*. Secara khusus, pengukuran kepuasan pengguna terhadap kinerja dosen ini dilakukan dengan maksud untuk mendapatkan umpan balik terkait dengan upaya perbaikan secara berkelanjutan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa sebagai salah satu *stakeholders* dan untuk menentukan komponen atau aspek kinerja dosen yang perlu segera ditindaklanjuti berdasarkan skala prioritas.

### **2. SASARAN**

- a. Mengukur sejauh mana penyelenggaraan pelayanan yang telah dilakukan oleh dosen pada pengguna layanan (mahasiswa)
- b. Mengukur kepuasan mahasiswa sebagai pengguna layanan terhadap kinerja dosen
- c. Mengetahui kelemahan atau kekuatan kualitas pelayanan dari dosen
- d. Sebagai bahan penetapan rencana tindak lanjut perbaikan kualitas kinerja dosen
- e. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki kualitas layanan yang diberikan oleh dosen

### **3. PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI**

Pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa terhadap penyelenggaraan pelayanan mahasiswa dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan pengolahan, dan penyajian hasil survei yang dilakukan dengan cara pengisian kuesioner tertutup (*closed questionnaire*) oleh mahasiswa

dengan penggunaan empat skala likert yaitu: puas (4), cukup puas (3), kurang puas (2), dan tidak puas (1). Survei mengenai kepuasan pelanggan (mahasiswa) terhadap kualitas kinerja dosen yang dilakukan secara acak kepada responden pada tahun 2018-2019 semester ganjil.

#### 4. INSTRUMENT PENGUKURAN DAN NILAI SKORING

Instrumen pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan terhadap kinerja dosen terdiri dari empat pernyataan. Nilai pernyataan dalam instrumen kuesioner ini terdiri atas pernyataan dalam skala 1 – 4 (Tabel 1). Nilai skala 1 adalah nilai terendah dalam rentang nilai kepuasan yang ada, artinya responden sangat tidak puas terhadap pernyataan di kuesioner. Sedangkan nilai tertinggi adalah 4 artinya responden puas terhadap pelayanan yang diberikan. Jawaban responden untuk butir pernyataan/pertanyaan yang bersifat positif diberikan skor 4, 3, 2, dan 1. Dan sebaliknya untuk butir pernyataan/pertanyaan yang bersifat negative diberikan skor 1, 2, 3, dan 4.

**Tabel 1. Klasifikasi skor kepuasan mahasiswa terhadap dosen**

Rata-rata Skor Jawaban	Klasifikasi
1	Kurang baik
2	Cukup baik
3	Baik
4	Sangat baik

Dalam hal ini kinerja dosen pada lingkungan Program S1 Biologi Fakultas Saintek akan dibagi menjadi beberapa komponen kualitas pelayanan. Berikut beberapa komponen kualitas yang akan digunakan untuk melakukan kegiatan monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh dosen.

1. Keandalan (*Reliability*) adalah kemampuan dosen Program S1 Biologi dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan mahasiswa terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik, santun, dan

lain sebagainya. Pada komponen *reliability* akan mengevaluasi sejauh mana kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa.

2. Daya tanggap (*Responsiveness*) adalah kemampuan dosen pada lingkungan Program S1 Biologi dalam hal tanggap memberikan pelayanan yang responsif serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti. Pada komponen *responsiveness* (daya tanggap) akan mengevaluasi sejauh mana daya tanggap/sisi respon dari dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa akademik dengan cepat dan tepat.
3. Kepastian (*Assurance*) adalah kemampuan dosen pada lingkungan Program S1 Biologi dalam memberikan jaminan dan kepastian pelayanan yang ditunjukkan oleh sikap sopan santun, komunikasi yang baik, dan wawasan serta pengetahuan yang dimiliki dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Pada komponen *assurance* ini akan mengevaluasi sejauh mana dosen mampu memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.
4. Empati (*Empathy*) adalah kemampuan dosen pada lingkungan Program S1 Biologi dalam memberikan perhatian yang tulus dengan cara memberikan strategi pendekatan personal secara profesional kepada mahasiswa, hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan mahasiswa secara akurat, spesifik, dan jelas. Pada komponen ini akan mengevaluasi sejauh mana kesediaan/kepedulian dosen untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.

## **II. HASIL PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN**

Kepuasan mahasiswa merupakan tingkat terpenuhinya hampir semua kebutuhannya secara baik dan berkualitas dalam menunjang keberhasilan studi mereka. Apabila pelayanan prima dikaitkan dengan pelayanan umum, maka pelayanan prima dapat diartikan sebagai suatu proses pelayanan kepada masyarakat, baik berupa barang atau jasa melalui tahapan, prosedur, persyaratan-persyaratan, waktu dan pembiayaan yang dilakukan secara transparan untuk mencapai kepuasan sebagaimana visi yang telah ditetapkan dalam organisasi. Pelayanan prima sebagaimana tuntutan pelayanan yang memuaskan pelanggan atau masyarakat memerlukan persyaratan bahwa setiap pemberi layanan harus memiliki kualitas kompetensi yang profesional. Tentu saja dalam hal ini pelaku pemberi pelayanan prima itu adalah dosen dan tenaga kependidikan. Kepuasan mahasiswa ini diukur dari indikator perasaan senang atau puas atas pelayanan yang ramah, tanggap, tepat dan benar yang telah diberikan oleh para dosen kepada para mahasiswa yang dimulai sejak mereka menjadi mahasiswa sampai dengan di akhir program perkuliahan mereka. Untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga dosen digunakan kuesioner tertutup (*closed questionnaire*) dengan penggunaan empat skala likert yaitu : puas (4), cukup puas (3), kurang puas (2), dan tidak puas (1). Jawaban responden untuk butir pernyataan/pertanyaan yang bersifat positif diberikan skor 4, 3, 2, dan 1. Dan sebaliknya untuk butir pernyataan/pertanyaan yang bersifat negatif diberikan skor 1, 2, 3, dan 4. Dalam hal ini kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga dosen Program S1 Biologi Fakultas Saintek akan dibagi menjadi beberapa komponen kualitas pelayanan yaitu: (1) empati/*empathy* (2) kepastian/*assurance*; (3) daya tanggap/*responsiveness*; dan (4) keandalan/*reliability*.

Kegiatan monitoring dan evaluasi dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada mahasiswa sebagai responden. Kuesioner kemudian didistribusikan pada mahasiswa dengan bantuan dosen dan tenaga kependidikan. Pengolahan data dilakukan dengan bantuan *software* Microsoft Excel. Analisis data dengan menggunakan analisis deskriptif, dimana dari data hasil survei akan didapatkan perspektif dari setiap aspek yang diukur. Uraian deskriptif dipergunakan untuk mengorganisasikan dan meringkas data yang diperoleh dari

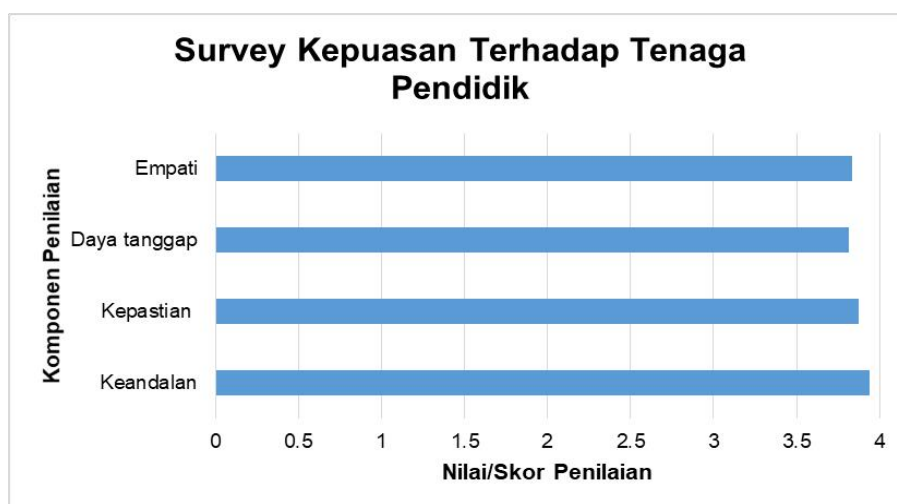
hasil pengumpulan data dalam bentuk tabulasi data, presentasi yang diwujudkan pada grafik-grafik, serta perhitungan-perhitungan deskriptif, sehingga dapat diketahui ciri-ciri khusus dari data tersebut. Selanjutnya, data dapat diinterpretasikan sebagai informasi tegas dan jelas

Responden survei kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen yang melibatkan semua mahasiswa. Data skor kepuasan mahasiswa untuk setiap aspek kualitas layanan diolah untuk memperoleh tingkat kepuasan rata-ratanya. Berikutnya dihitung indeks kepuasan mahasiswa atas kualitas layanan dengan menghitung *grand mean* (rerata dari rata-rata) (Tabel 2). Kepuasan mahasiswa ditentukan berdasarkan rentang skor indeks kepuasan sebagai berikut:

**Tabel 2. Rentang skor dan tingkat kepuasan mahasiswa**

Rentang Skor	Tingkat Kepuasan
1,00 – 1,75	Kinerja dosen kurang memuaskan
1,76 – 2,50	Kinerja dosen cukup memuaskan
2,51 – 3,25	Kinerja dosen memuaskan
3,26 – 4,00	Kinerja dosen sangat memuaskan

Berikut ini disajikan hasil analisa dalam bentuk grafik dari pelaksanaan monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa Prodi S1 Biologi terhadap kinerja dosen (Gambar 1).



Gambar 1. Survei kepuasan mahasiswa terhadap Dosen

Dari data tersebut, dapat dipahami bahwa kinerja dosen di lingkungan Program S1 Biologi Fakultas Saintek sudah dikategorikan sangat memuaskan baik. Keempat komponen yang dinilai memiliki rentang skor 3,26 – 4,00. Kepuasan tertinggi adalah terkait komponen keandalan (*reliability*). Komponen ini memiliki makna bahwa mahasiswa merasa sangat terpuaskan terhadap kecepatan dan ketepatan layanan yang diberikan oleh dosen Program S1 Biologi. Adapun urutan tiga indikator yang menunjukkan keterpuasan mahasiswa pada komponen keandalan (*reliability*) yaitu terletak pada indikator layanan permasalahan akademik, layanan beasiswa, layanan bimbingan akademik, serta proses perkuliahan (kegiatan belajar mengajar).

Secara garis besar dapat disimpulkan bahwa mahasiswa merasa sangat puas terhadap layanan yang diberikan oleh dosen dalam beberapa hal antara lain: (1) kepuasan dari pemberian waktu oleh dosen untuk memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk berdiskusi; (2) kepuasan dalam memberikan kejelasan materi pada perkuliahan; (3) mahasiswa merasa sangat puas dengan efektifitas penggunaan waktu yang digunakan dalam perkuliahan; (4) mahasiswa merasa sangat puas dengan perangkat pembelajaran yang telah diberikan sebelum kegiatan perkuliahan dimulai; (5) mahasiswa merasa sangat puas dengan ketersediaan bahan ajar yang diberikan oleh dosen. Secara keseluruhan penilaian terhadap seluruh komponen kinerja dan pelayanan tenaga pendidik pada tahun akademik 2020-2021 semester ganjil ini sudah mengalami peningkatan kembali, meskipun belum meningkat seperti halnya sebelum kondisi pandemik. Hal ini disebabkan beberapa tenaga pendidik sudah mulai siap dalam melaksanakan kegiatan belajar mengajar secara *online*.



### **III. PENUTUP**

#### **1. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil pelaksanaan monitoring dan evaluasi yang telah dilakukan dan hasil pelaksanaan yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya diatas, maka kesimpulan pelaksanaan kegiatan monitoring dan evaluasi ini adalah secara keseluruhan menunjukkan bahwa mahasiswa sangat puas terhadap kinerja dosen Program S1 Biologi baik. Seluruh komponen terkait kinerja dan kualitas pelayanan dari dosen memperoleh nilai rata-rata diatas 3.5 (skala 4). Secara keseluruhan hasil penilaian seluruh komponen terhadap kinerja dan pelayanan tenaga pendidik sudah mulai mengalami peningkatan kembali karena adanya kesiapan dari beberapa tenaga pendidik dalam melaksanakan kegiatan belajar mengajar secara *online*. Dari hasil ini menunjukkan bahwa mahasiswa merasa sangat puas dengan kemampuan dan kemauan dari dosen dalam memberikan layanan secara cepat dan tepat. Hal ini menjadi aspek positif dari profesionalitas dosen di lingkungan Program S1 Biologi yang harus dipertahankan.

#### **2. SARAN/REKOMENDASI**

Berdasarkan simpulan temuan sebagaimana telah dijabarkan di atas, beberapa saran/rekomendasi yang dapat diajukan adalah sebagai berikut:

1. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa agar dilaksanakan secara intensif dan berkelanjutan. Ini sangat penting dilaksanakan sebagai umpan balik bagi peningkatan kualitas pembelajaran di lingkungan Program S1 Biologi Fakultas Saintek.
2. Perlunya dilakukan peningkatan terhadap beberapa komponen hingga mencapai skor maksimal. Ini sangat penting dipertimbangkan untuk memberikan stimulus positif guna peningkatan semangat belajar mahasiswa.
3. Hasil pelaksanaan monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa agar dapat dijadikan umpan balik bagi peningkatan keberlanjutan Program S1 Biologi Fakultas Saintek. Hal ini sangat penting, mengingat mahasiswa merupakan komponen utama dan terbesar dalam menerima pelayanan yang akan

berdampak pada eksistensi Program S1 Biologi di masyarakat dan tingkat kepercayaan (*trust*) dunia kerja terhadap lulusan dari Program S1 Biologi.

4. Para pimpinan secara koordinatif dan intensif melakukan pengawasan dan pembinaan terhadap kinerja pelayanan yang dilakukan oleh dosen
5. Perlunya peningkatan kesadaran diri para dosen akan arti peran dan fungsi profesionalitas kerja yang diwujudkan dalam wujud bhakti dalam bekerja, berkarya, dan memberikan pelayanan secara tulus ikhlas kepada mahasiswa sebagai generasi penerus bangsa.