



**LAPORAN MONEV
SURVEY PENILAIAN TERHADAP
PENGELOLA
GANJIL (2019-2020)**



KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, pengukuran kuesioner kepuasan mahasiswa terhadap kinerja pengelola di lingkungan Prodi 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 survey kepuasan responden terhadap kinerja pengelola untuk periode semester ganjil 2019-2020 ini. Ucapan terima kasih ini kami apresiasikan setinggi-tingginya kepada pimpinan fakultas, pengelola prodi, dosen, dan tenaga kependidikan Prodi S1 Biologi yang telah membantu untuk menyebarkan kuesioner, dan para responden yaitu mahasiswa, tenaga kependidikan dan dosen Prodi S1 Biologi yang telah berkenan menyempatkan waktunya untuk mengisi instrument kepuasan terhadap kinerja pengelola 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 2020

Tim Penjaminan Mutu

I. PENDAHULUAN

1. TUJUAN

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

2. SASARAN

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

3. PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEY

Pelaksanaan survey kepuasan mahasiswa, tenaga kependidikan dan dosen terhadap penyelenggaraan pelayanan dapat dilaksanakan melalui tahapan

perencanaan, persiapan, pelaksanaan pengolahan, dan penyajian hasil survey yang dilakukan dengan cara pengisian kuesioner tertutup (*closed questionnaire*) oleh mahasiswa dengan penggunaan empat skala likert yaitu : sangat baik (4), baik (3), cukup baik (2), dan kurang baik (1). Survey mengenai kepuasan pelanggan (mahasiswa, tenaga kependidikan dan dosen) terhadap kualitas kinerja pengelola yang dilakukan secara acak kepada 70 responden.

4. INSTRUMENT PENGUKURAN DAN NILAI SKORING

Instrumen pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan terhadap kinerja pengelola 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 kepuasaan 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 pengelola

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

Dalam hal ini kinerja pengelola pada lingkungan Prodi 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, tenaga kependidikan dan dosen terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh pengelola.

1. Keandalan (*Reliability*) adalah kemampuan pengelola Prodi 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 pengelola dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa.

2. Daya tanggap (*Responsiveness*) adalah kemampuan pengelola pada lingkungan Prodi 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 pengelola dalam membantu mahasiswa, tenaga kependidikan dan dosen dan memberikan jasa akademik dengan cepat dan tepat.
3. Kepastian (*Assurance*) adalah kemampuan pengelola pada lingkungan Prodi 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 pengelola mampu memberi keyakinan kepada mahasiswa, tenaga kependidikan dan dosen bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.
4. Empati (*Empathy*) adalah kemampuan pengelola pada lingkungan Prodi S1 Biologi dalam memberikan perhatian yang tulus dengan cara memberikan strategi pendekatan personal secara profesional kepada mahasiswa, tenaga kependidikan dan dosen. Hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan mahasiswa, tenaga kependidikan dan dosen secara akurat, spesifik, dan jelas. Pada komponen ini akan mengevaluasi sejauh mana kesediaan/kepedulian pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa, tenaga kependidikan dan dosen.

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 pengelola 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 pengelola 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 pengelola digunakan kuesioner tertutup (*closed questionnaire*) dengan penggunaan empat skala likert yaitu : sangat baik (4), baik (3), cukup baik (2), dan kurang baik (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 negative diberikan skor 1, 2, 3, dan 4. Dalam hal ini kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga pengelola Prodi 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, tenaga kependidikan dan dosen sebagai responden. Kuesioner kemudian didistribusikan pada mahasiswa dengan bantuan pengelola dan tenaga kependidikan. Pengolahan data dilakukan dengan bantuan Microsoft Excel. Analisis data dengan menggunakan analisis deskriptif, dimana dari data

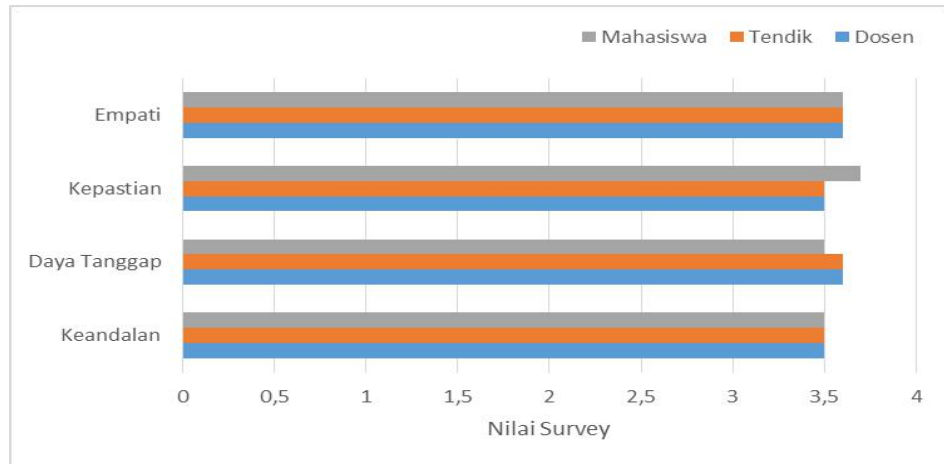
hasil survei akan didapatkan perspektif dari setiap aspek yang diukur. Uraian deskriptif dipergunakan untuk mengorganisasikan dan meringkas data yang diperoleh dari hasil pengumpulan data dalam bentuk tabulasi data, presentasi yang diwujudkan pada grafik-grafik, serta perhitungan-perhitungan deskriptif, sehingga dapat diketahui ciri-ciri khusus dari data tersebut. Selanjutnya, data dapat diinterpretasikan sebagai informasi tegas dan jelas

Responden survei kepuasan mahasiswa terhadap kinerja pengelola 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

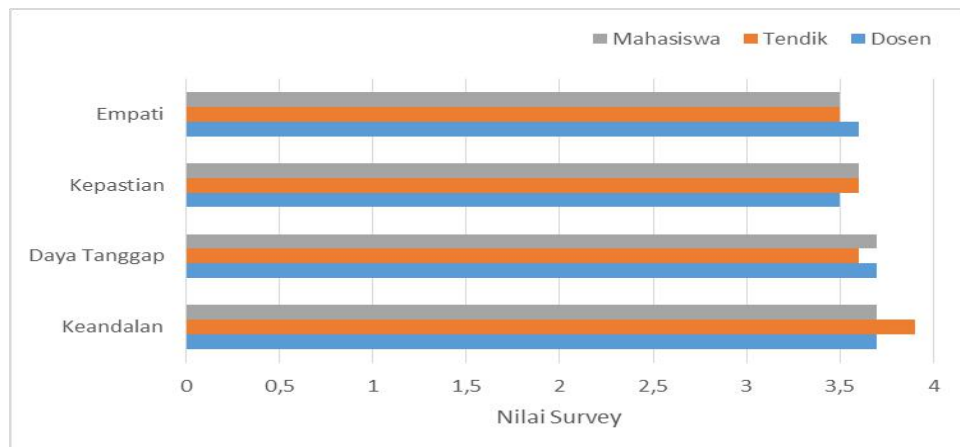
Rentang Sor	Tingkat Kepuasan
1,00 – 1,75	Kinerja pengelola kurang memuaskan
1,76 – 2,50	Kinerja pengelola cukup memuaskan
2,51 – 3,25	Kinerja pengelola memuaskan
3,26 – 4,00	Kinerja pengelola sangat memuaskan

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



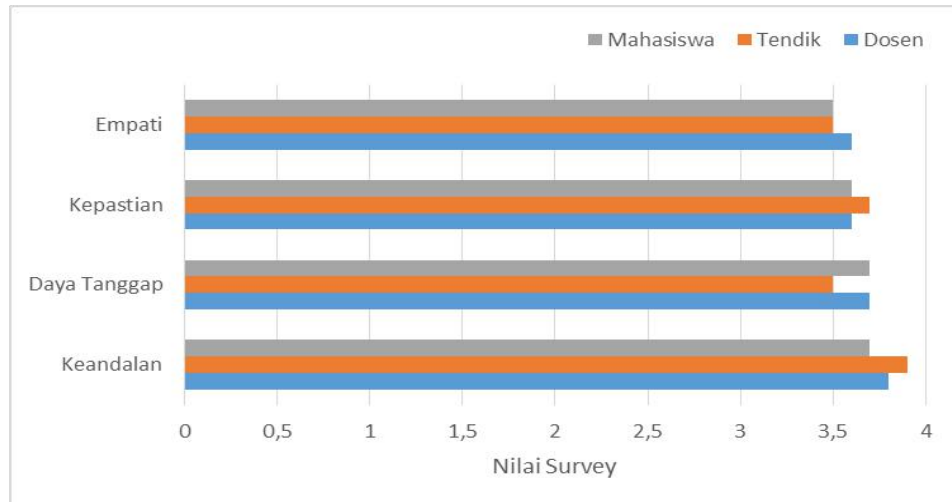
Gambar 1. Survey kepuasan mahasiswa, tenaga kependidikan dan dosen terhadap Dekan

Selanjutnya berikut adalah hasil analisa dalam bentuk grafik dari pelaksanaan monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa, tenaga kependidikan dan dosen Prodi S1 Biologi terhadap kinerja Wakil Dekan Bidang Akademik (Gambar 2).



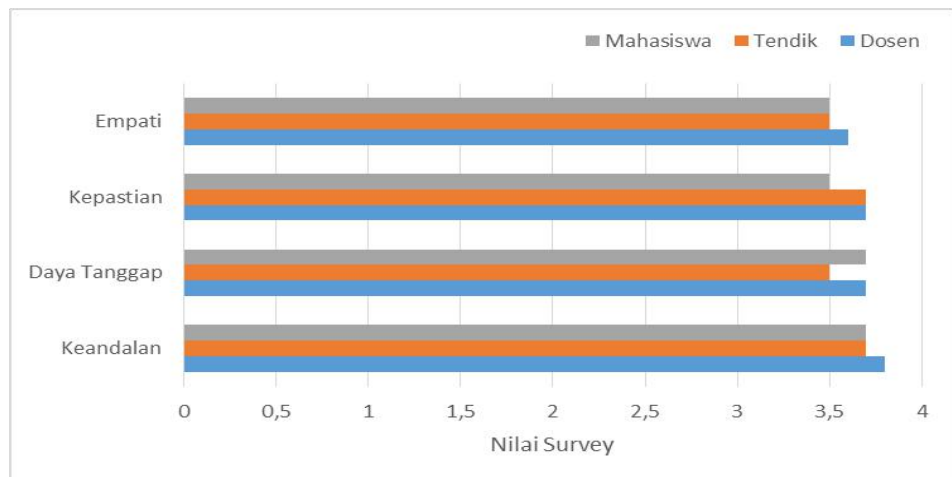
Gambar 2. Survey kepuasan mahasiswa, tenaga kependidikan dan dosen terhadap kinerja Wakil Dekan Bidang Akademik

Hasil analisa dalam bentuk grafik dari pelaksanaan monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa, tenaga kependidikan dan dosen Prodi S1 Biologi terhadap kinerja Wakil Dekan Bidang AUPK (Gambar 3).



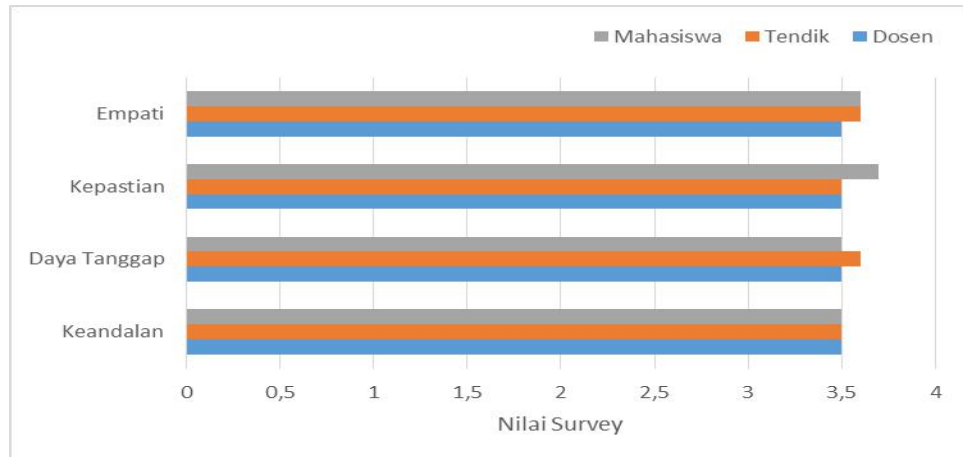
Gambar 3. Survey kepuasan mahasiswa, tenaga kependidikan dan dosen terhadap kinerja Wakil Dekan Bidang AUPK

Hasil analisa dalam bentuk grafik dari pelaksanaan monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa, tenaga kependidikan dan dosen Prodi S1 Biologi terhadap kinerja Wakil Dekan Bidang Kerjasama dan Kemahasiswaan (Gambar 4).



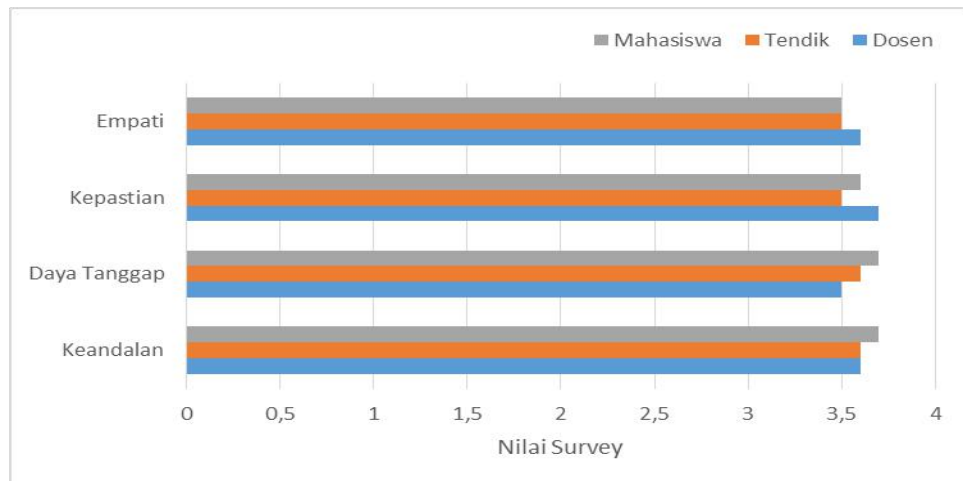
Gambar 4. Survey kepuasan mahasiswa, tenaga kependidikan dan dosen terhadap kinerja Wakil Dekan Bidang Kerjasama dan Kemahasiswaan

Hasil analisa dalam bentuk grafik dari pelaksanaan monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa, tenaga kependidikan dan dosen Prodi S1 Biologi terhadap kinerja Kaprodi S1 Biologi (Gambar 5).



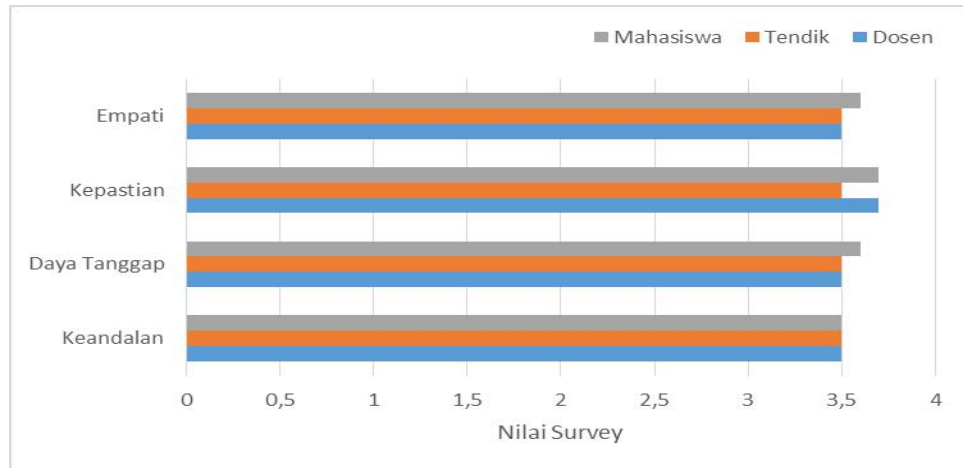
Gambar 5. Survey kepuasan mahasiswa, tenaga kependidikan dan dosen terhadap kinerja Kaprodi S1 Biologi

Hasil analisa dalam bentuk grafik dari pelaksanaan monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa, tenaga kependidikan dan dosen Prodi S1 Biologi terhadap kinerja Sekprodi S1 Biologi (Gambar 6).



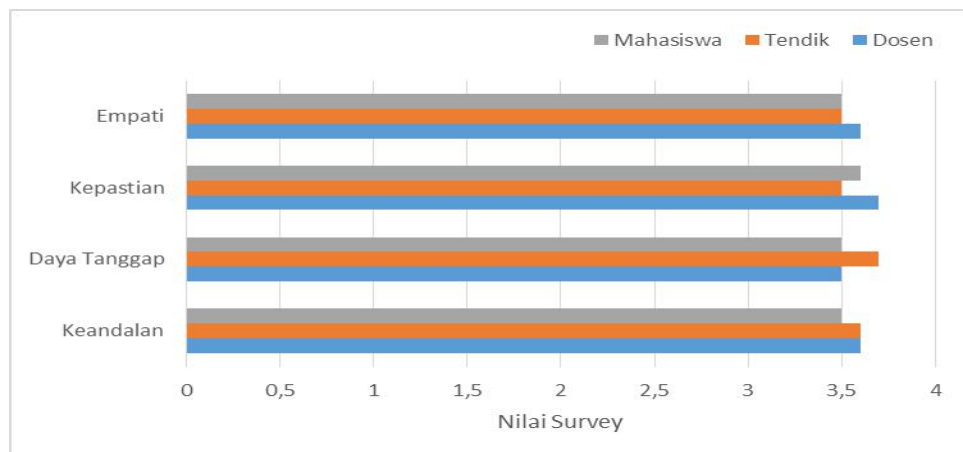
Gambar 6. Survey kepuasan mahasiswa, tenaga kependidikan dan dosen terhadap kinerja Sekprodi S1 Biologi

Hasil analisa dalam bentuk grafik dari pelaksanaan monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa, tenaga kependidikan dan dosen Prodi S1 Biologi terhadap kinerja Kepala Laboratorium (Gambar 7).



Gambar 7. Survey kepuasan mahasiswa, tenaga kependidikan dan dosen terhadap kinerja Kepala Laboratorium

Hasil analisa dalam bentuk grafik dari pelaksanaan monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa, tenaga kependidikan dan dosen Prodi S1 Biologi terhadap kinerja Kepala Bagian Umum (Gambar 8).



Gambar 8. Survey kepuasan mahasiswa, tenaga kependidikan dan dosen terhadap kinerja Kepala Bagian Umum

Secara garis besar dapat disimpulkan bahwa mahasiswa merasa sangat puas terhadap layanan yang diberikan oleh pengelola dalam beberapa hal antara lain: (1) kepuasan dari pemberian waktu oleh pengelola untuk memberikan kesempatan bagi mahasiswa, tenaga kependidikan dan dosen untuk berdiskusi; (2) kepuasan dalam memberikan kejelasan informasi; (3) mahasiswa, tenaga

kependidikan dan dosen merasa sangat puas dengan efektifitas; (4) mahasiswa, tenaga kependidikan dan dosen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan; (5) mahasiswa, tenaga kependidikan dan dosen merasa puas dengan ketersediaan bahan yang diberikan oleh pengelola.

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, tenaga kependidikan dan dosen merasa puas terhadap kinerja pengelola Prodi S1 Biologi pada semester ganjil 2019/2020. Dari hasil ini menunjukkan bahwa mahasiswa merasa sangat puas dengan kemampuan dan kemauan dari pengelola dalam memberikan layanan secara cepat dan tepat. Hal ini menjadi aspek positif dari profesionalitas pengelola di lingkungan Prodi 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, tenaga kependidikan dan dosen agar dilaksanakan secara intensif dan berkelanjutan. Ini sangat penting dilaksanakan sebagai umpan balik bagi peningkatan kualitas pembelajaran di lingkungan Prodi 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 dan semangat kerja untuk tenaga kependidikan dan dosen.
3. Hasil pelaksanaan monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa agar dapat dijadikan umpan balik bagi peningkatan keberlanjutan Prodi S1 Biologi Fakultas Saintek. Hal ini sangat penting, mengingat mahasiswa, tenaga kependidikan dan dosen merupakan komponen utama dan terbesar dalam menerima pelayanan yang akan berdampak pada eksistensi Prodi S1 Biologi di masyarakat dan tingkat kepercayaan (*trust*) dunia kerja terhadap lulusan dari Prodi S1 Biologi.

4. Para pimpinan secara koordinatif dan intensif melakukan pengawasan dan pembinaan terhadap kinerja pelayanan yang dilakukan oleh pengelola.
5. Perlunya peningkatan kesadaran diri para pengelola 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, tenaga kependidikan dan dosen.