



**LAPORAN MONEV**  
**SURVEY PENILAIAN TERHADAP**  
**TENAGA KEPENDIDIKAN**  
**GENAP (2020-2021)**



## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, pengukuran kuesioner kepuasan mahasiswa pelayanan di lingkungan Program Studi 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 tenaga kependidikan untuk periode 2020-2021 semester genap ini. Ucapan terima kasih ini kami apresiasi setinggi-tingginya kepada pimpinan fakultas, para dosen dan tenaga kependidikan Program Studi Biologi yang telah membantu untuk menyebarkan kuesioner, dan para responden yaitu mahasiswa Program Studi Biologi yang telah berkenan menyempatkan waktunya untuk mengisi instrument kepuasan mahasiswa terhadap kinerja tenaga kependidikan 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, September 2021

Tim Penjaminan Mutu

## **I. PENDAHULUAN**

### **1. TUJUAN**

Kuesioner ini bertujuan untuk mengukur kepuasan mahasiswa sebagai pengguna layanan terhadap kinerja tenaga kependidikan sehingga dapat meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan untuk mahasiswa.

### **2. SASARAN**

- a. Mendorong partisipasi mahasiswa sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan yang dilakukan oleh tenaga kependidikan
- b. Mendorong tenaga kependidikan sebagai penyelenggara layanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan
- c. Mendorong tenaga kependidikan sebagai penyelenggara layanan untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan mahasiswa

### **3. RUANG LINGKUP**

Ruang lingkup survei ini meliputi:

1. Pelayanan akademik
2. Pelayanan pada laboratorium

### **4. 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 pelayanan akademik dan pelayanan pada laboratorium yang dilakukan secara acak kepada 30 responden pada tahun 2020-2021.

## 5. INSTRUMENT PENGUKURAN DAN NILAI SKORING

Instrumen pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan di tiap unit kerja terdiri dari total lima pernyataan Nilai pernyataan dalam instrumen kuesioner ini terdiri atas pernyataan dalam skala 1 – 4. 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 negatif diberikan skor 1, 2, 3, dan 4. Dalam hal ini kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan Program Studi 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*.

**Tabel 1. Klasifikasi skor kepuasan mahasiswa terhadap Tenaga Kependidikan**

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

## II. HASIL PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN

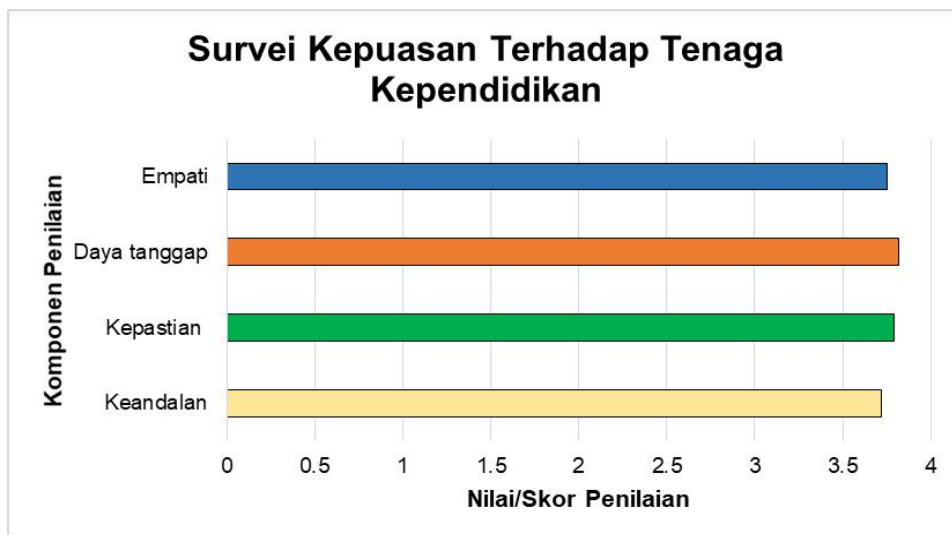
Kepuasan mahasiswa merupakan tingkat terpenuhinya hampir semua kebutuhannya secara baik dan berkualitas dalam menunjang keberhasilan studi mereka. Tentu saja dalam hal ini pelaku pemberi pelayanan prima itu adalah tenaga pendidik dan tenaga kependidikan. Kepuasan mahasiswa ini diukur dari indikator perasaan senang atau puas atas pelayanan yang ramah, tanggap, tepat dan benar yang telah diberikan oleh para dosen dan tenaga kependidikan 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 kependidikan 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 kependidikan Program Studi 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*.

Pelaksanaan monev kepuasan mahasiswa dilakukan dengan menggunakan pendekatan survei. Survei merupakan salah satu jenis penelitian yang digunakan untuk meneliti gejala suatu kelompok atau perilaku individu. Dalam survei, penggalan data umumnya menggunakan kuesioner sebagai alat pengambil data dengan tujuan untuk mengetahui: siapa, apa yang responden pikirkan, rasakan, atau kecenderungan suatu tindakan. Atau jika disesuaikan dengan maksud tujuan pelaksanaan monev ini adalah untuk mengevaluasi sejauh mana tingkat keterpuasan berdasarkan kebutuhan mahasiswa Program Studi Biologi dalam menerima pelayanan dari tenaga kependidikan di lingkungan Program Studi Biologi Fakultas Saintek.

Pengolahan data dilakukan dengan bantuan *software* Microsoft Excel. Analisis data dengan menggunakan statistika deskriptif. 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 tenaga pelayanan akademik dan tenaga laboran (Gambar 1) yang melibatkan semua mahasiswa prodi S1 Biologi dimana hasil survei adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Survei kepuasan mahasiswa terhadap tenaga kependidikan

Berdasarkan hasil yang tertera pada grafik di atas dapat dilihat bahwa urutan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang dilakukan oleh tenaga kependidikan yang meliputi tenaga pelayanan akademik dan tenaga laboran dari peringkat 1 sampai peringkat 4 adalah komponen: (1) empati/*empathy*; (2) keandalan/*reliability*; (3) kepastian/*assurance* dan (4) daya tanggap/*responsiveness*. Pada peringkat pertama mahasiswa mendapatkan keterpuasan dalam hal pelayanan pada komponen daya tanggap/*responsiveness*. Komponen ini terkait kemampuan tenaga kependidikan dalam hal tanggap memberikan pelayanan yang responsif serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti. Pada komponen daya tanggap/*responsiveness* akan mengevaluasi sejauh mana daya tanggap/sisi respon dari tenaga

kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa akademik dan jasa layanan laboratorium dengan cepat dan tepat.

Komponen kepastian/*assurance* terletak pada urutan kedua yaitu 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 sehingga menimbulkan level pelayanan yang terpercaya yang ditunjukkan oleh tenaga kependidikan. Pada komponen *assurance* ini akan mengevaluasi sejauh mana tenaga kependidikan mampu memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.

Komponen empati/*emphaty* terletak pada urutan ketiga yaitu kemampuan tenaga kependidikan 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 tenaga kependidikan untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.

Selanjutnya komponen keandalan/*reliability* terletak pada urutan keempat, dimana hal ini terkait kemampuan tenaga kependidikan 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 tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa.

Secara keseluruhan penilaian terhadap seluruh komponen kinerja dan pelayanan tenaga kependidikan pada tahun akademik 2020-2021 semester genap ini sudah mengalami peningkatan kembali (hampir sama dengan sebelum era pandemik). Hal ini disebabkan beberapa tenaga kependidikan sudah mulai siap dalam melaksanakan kegiatan belajar mengajar (perkuliahan dan praktikum) secara *online*.

### III. PENUTUP

#### 1. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pelaksanaan monitoring dan evaluasi yang telah dilakukan dan hasil pelaksanaan yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya, maka kesimpulan pelaksanaan kegiatan monev ini adalah dari empat komponen kualitas pelayanan tenaga kependidikan terhadap mahasiswa, ditemukan bahwa yang memberikan keterpuasan paling tinggi adalah pada komponen “empati/*empathy*”, “keandalan/*reliability*”, “kepastian/*assurance* dan disusul oleh keterpuasan pada komponen “daya tanggap/*responsiveness*” dengan nilai rata-rata diatas 3.5 (skala 4). Secara keseluruhan hasil penilaian seluruh komponen terhadap kinerja dan pelayanan tenaga kependidikan sudah mengalami peningkatan kembali (sama halnya ketika sebelum era pandemik). Kondisi ini disebabkan adanya kesiapan dari beberapa tenaga kependidikan dalam melaksanakan kegiatan belajar mengajar (perkuliahan dan praktikum) secara *online*. Ini membuktikan bahwa secara garis besar mahasiswa merasa puas terhadap layanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan baik pelayanan akademik maupun pelayanan laboratorium. Hal ini menjadi aspek positif dari profesionalitas tenaga kependidikan di lingkungan Program Studi Biologi yang harus dipertahankan.

#### 2. SARAN/REKOMENDASI

Berdasarkan simpulan temuan penelitian 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 pelayanan akademik dan laboratorium dalam menunjang kegiatan pembelajaran di lingkungan Program Studi Biologi Fakultas Saintek.
2. Perlunya dilakukan peningkatan terhadap beberapa komponen yang belum 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 Studi Biologi Fakultas Saintek. Hal ini sangat penting, mengingat mahasiswa merupakan komponen utama dan terbesar dalam menerima pelayanan yang akan berdampak pada eksistensi Program Studi Biologi di masyarakat dan tingkat kepercayaan (*trust*) dunia kerja terhadap lulusan dari Program Studi Biologi.
4. Para pimpinan secara koordinatif dan intensif melakukan pengawasan dan pembinaan terhadap kinerja pelayanan yang dilakukan oleh tenaga kependidikan.
5. Perlunya peningkatan kesadaran diri para tenaga kependidikan 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.