

**LAPORAN
EVALUASI KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP PROSES PENDIDIKAN (PERTENGAHAN
SEMESTER GENAP 2019/2020)**



**Disusun oleh:
SATUAN PENJAMINAN MUTU FAKULTAS**

**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS SARJANAWIYATA TAMANSISWA
YOGYAKARTA
2020**

HALAMAN PENGESAHAN

1. **Judul** : **Laporan Evaluasi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan (Pertengahan Semester Genap 2019/2020)**
2. **Pelaksana SPMF**
 - a. Nama Lengkap : Rabiman
 - b. NIDN : 0017047502
 - c. Jabatan Struktural : Satuan Penjaminan Mutu
 - d. Fakultas : FKIP
 - e. HP : 081327184293
 - f. Alamat email : spmf_fkip@ustjogja.ac.id
3. **Tempat Kegiatan** : Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
4. **Waktu Kegiatan** : Pertengahan Semester Genap 2019/2020

Yogyakarta, 5 April 2020

SPMF FKIP,

Mengesahkan,

Dekan FKIP



Nanang Bagus Subekti
Nanang Bagus Subekti, S.Pd., M.Ed.

NIDN. 0508067702

Rabiman, M.Pd.

NIDN. 0017047502

DAFTAR ISI

Halaman Sampul	i
Halaman Pengesahan	ii
Daftar Isi	iii
A. Pendahuluan	1
1. Latar Belakang.....	1
2. Tujuan	1
3. Sasaran.....	1
4. Ruang Lingkup.....	1
B. Pelaksanaan dan Hasil Survei.....	2
1. Waktu Pelaksanaan.....	2
2. Teknik Survei.....	2
3. Hasil Survei.....	2
a. Aspek <i>Assurance</i>	3
b. Aspek <i>Empathy</i>	4
c. Aspek <i>Reliability</i>	4
d. Aspek <i>Responsiveness</i>	5
e. Aspek <i>Tangibles</i>	6
C. Kesimpulan	6
D. Rekomendasi	7
Lampiran 1. Instrumen Kuesioner Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses Pendidikan	
Lampiran 2. Data Saran Mahasiswa	

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Dalam rangka meningkatkan kualitas proses pendidikan, suatu program studi perlu melaksanakan monitoring dan evaluasi. Penjaminan mutu internal melaksanakan evaluasi terhadap proses pendidikan di FKIP UST secara berkala setiap semester.

Evaluasi diri di bidang pendidikan dilaksanakan dengan tujuan agar dapat menjadi acuan peningkatan pendidikan baik di tingkat universitas, fakultas maupun program studi dengan menerapkan siklus mutu yang berupa alur perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, pengendalian dan peningkatan (PPEPP). Prodi prodi di lingkup FKIP UST dapat menetapkan kebijakan mutu pembelajaran, yang jelas dan terukur dengan memunculkan keunggulan yang akuntabel sehingga kegiatan pembelajaran dapat berlangsung dengan baik dan memuaskan mahasiswa sebagai stake holder utama. Dari proses evaluasi ini diharapkan dapat diperoleh umpan balik secara langsung dari mahasiswa sebagai masukan utama proses pendidikan yang diharapkan menjadi luaran dengan potensi unggul.

Evaluasi kepuasan mahasiswa diukur berdasarkan aspek kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti fisik (*tangibles*). Oleh karenanya, pada semester Genap 2019/2020 dilaksanakan dan disusun laporan evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan.

2. Tujuan

Tujuan penyusunan laporan evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan adalah sebagai berikut.

- a. Mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan.
- b. Memberikan rekomendasi tindak lanjut kepada pengampu kebijakan terkait proses pendidikan agar terbentuk budaya mutu.

3. Sasaran

Sasaran penyusunan laporan ini adalah seluruh mahasiswa FKIP yang aktif pada semester genap 2019/2020 sebagai responden serta perbaikan kualitas proses pendidikan.

4. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Evaluasi ini adalah kepuasan layanan proses pendidikan atau bidang akademik di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Semester Genap Tahun Akademik 2019/2020.

B. PELAKSANAAN DAN HASIL SURVEI

1. Waktu Pelaksanaan

Survei dilaksanakan pada tanggal 21 sampai 31 Maret 2020.

Jumlah mahasiswa yang mengisi angket sebanyak 2366 orang.

2. Teknik Survei

Survei dilaksanakan menggunakan angket online yang ada di portal.ustjogja.ac.id. Mahasiswa yang mengakses portal pada tanggal 21 sampai 31 Maret 2020 secara otomatis akan diarahkan pada pengisian angket. Data yang masuk dihimpun dan dianalisis.

Angket terdiri dari 36 butir pertanyaan yang dikategorikan dalam *aspek assurance* (kepastian) sebanyak 6 butir pertanyaan, *empathy* (empati) sebanyak 6 butir pertanyaan, *reliability* sebanyak 10 butir pertanyaan, *responsiveness* sebanyak 6 butir pertanyaan, dan *tangibles* sebanyak 8 butir pertanyaan. Masing-masing butir pertanyaan terdiri dari 4 pilihan respon jawaban dengan skor minimum 1 dan skor maksimum 4. Skor 1, 2, 3, dan 4 masing-masing diberi keterangan tidak baik, kurang baik, baik, dan sangat baik.

3. Hasil Survei

Berdasarkan hasil survei, diperoleh data seperti pada Tabel 1 dan Tabel 2.

Tabel 1. Jawaban kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan

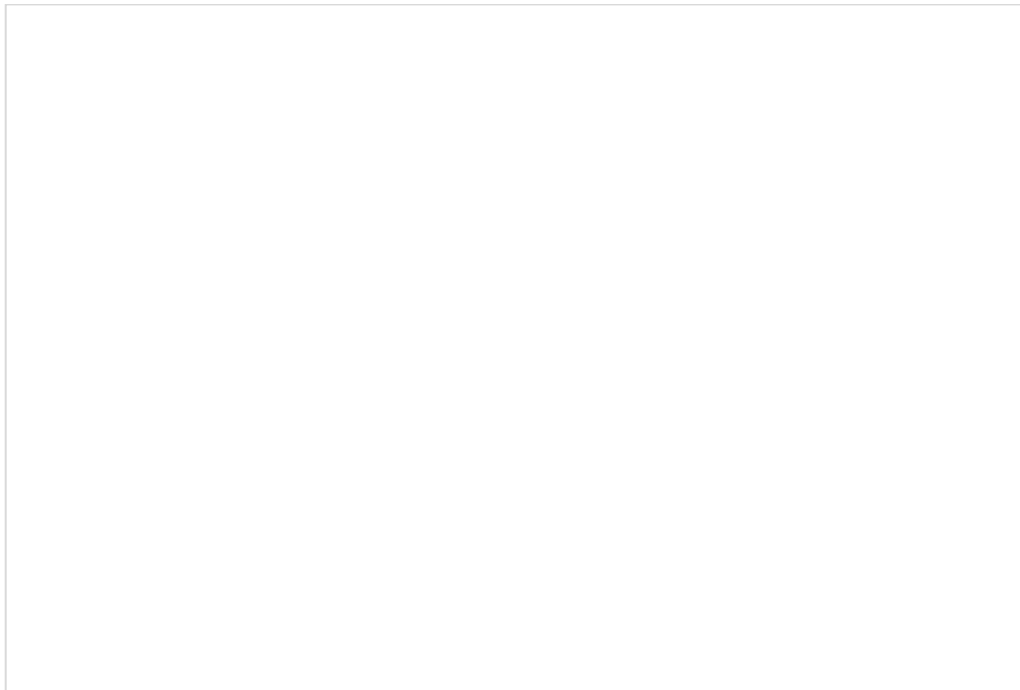
	Assurance (Kepastian)	Empathy (Empati)	Reliability	Responsiveness (Daya tanggap)	Tangibles
Sangat Baik	800,1	689,6	931,1	1143,4	1109,1
Baik	1384,5	1359,3	1239,1	1068,9	915,3
Kurang Baik	158,4	258,4	155,7	125,6	267,1
Tidak Baik	21,8	37,4	20,1	17,1	64,6
Tidak menjawab	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

Tabel 2. Presentase jawaban kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan

	Assurance (Kepastian)	Empathy (Empati)	Reliability	Responsiveness (Daya tanggap)	Tangibles
Sangat Baik	34%	29%	40%	49%	47%
Baik	59%	58%	53%	45%	39%
Kurang Baik	7%	11%	7%	5%	11%
Tidak Baik	1%	2%	1%	1%	3%
Tidak menjawab	0%	0%	0%	0%	0%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

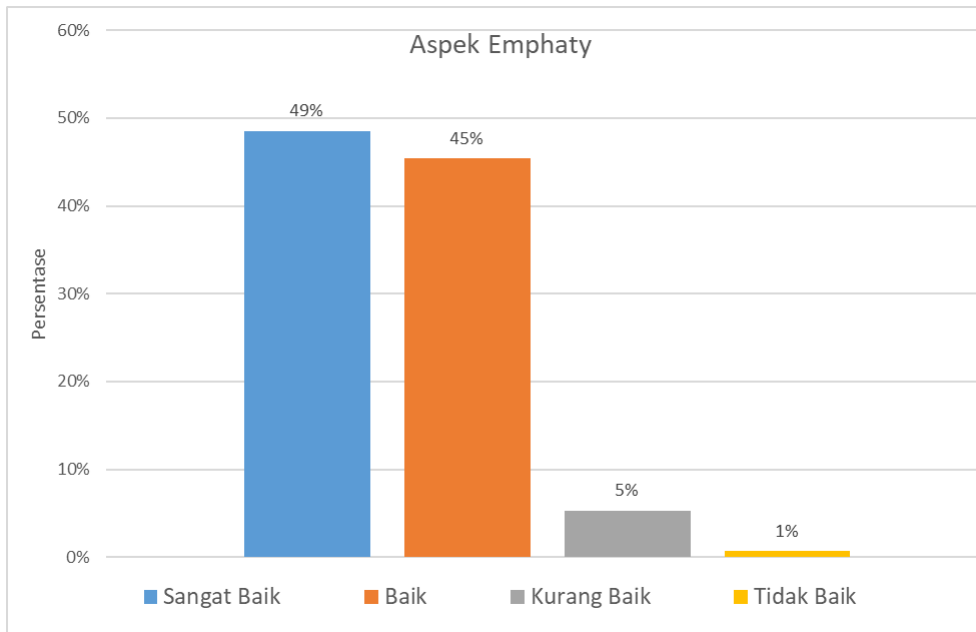
a. Aspek Assurance (Kepastian)

Aspek *assurance* (kepastian) mengukur kemampuan dosen, tenaga pendidikan, dan pengelola untuk memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan. Berdasarkan data seperti pada Gambar 1 diketahui bahwa kecenderungan presentase kepuasan mahasiswa berada pada kriteria “baik”. Hal tersebut berarti bahwa dosen, tenaga kependidikan dan pengelola memberikan pelayanan sesuai ketentuan dengan baik.



Gambar 1. Presentase kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan pada aspek *assurance* (kepastian)

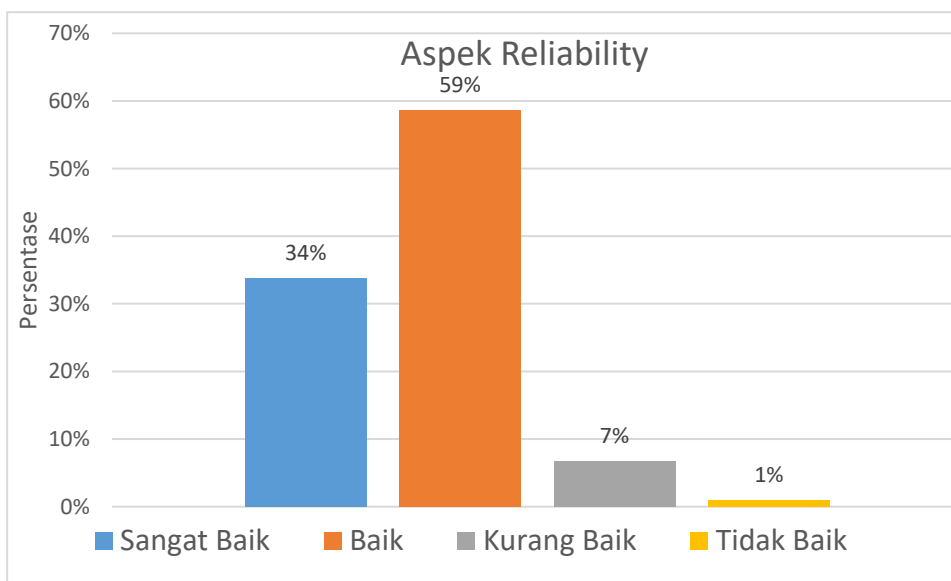
b. Aspek *Empathy* (Empati)



Gambar 2. Presentase kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan pada aspek *empathy* (empati)

Aspek *empathy* (empati) mengukur kesediaan/kepedulian dosen, tendik dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa. Berdasarkan data seperti pada Gambar 2 diketahui bahwa kecenderungan presentase kepuasan mahasiswa berada pada kriteria “baik”. Hal tersebut berarti bahwa dosen, tendik dan pengelola memberi perhatian dengan baik kepada mahasiswa.

c. Aspek *Reliability* (Keandalan)

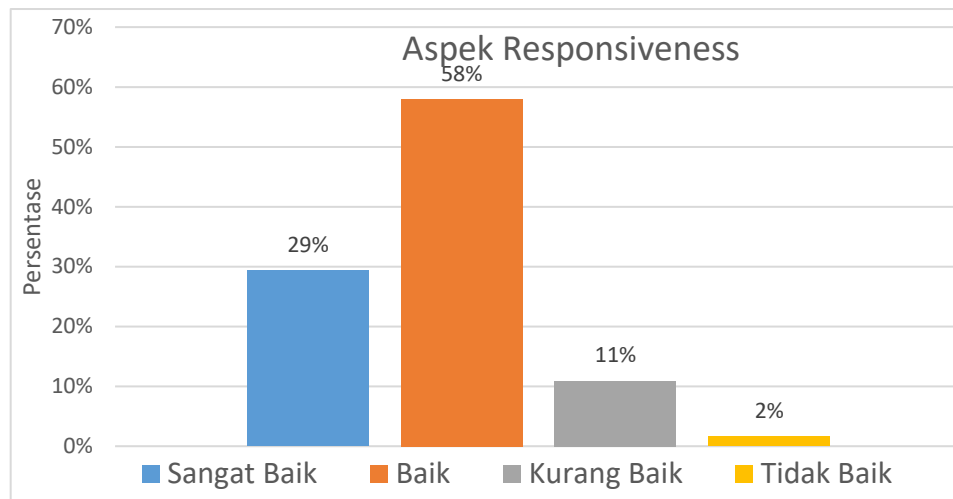


Gambar 3. Presentase kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan pada aspek *reliability* (keandalan)

Aspek *reliability* (keandalan) mengukur keandalan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan data seperti pada Gambar 3 diketahui bahwa kecenderungan presentase kepuasan mahasiswa berada pada kriteria “baik”. Hal tersebut berarti bahwa dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola andal dalam memberikan pelayanan.

d. Aspek *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Aspek *responsiveness* (daya tanggap) mengukur kemauan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat. Berdasarkan data seperti pada Gambar 4 diketahui bahwa kecenderungan presentase kepuasan mahasiswa berada pada kriteria “baik”. Hal tersebut berarti bahwa dosen, tenaga kependidikan dan pengelola tanggap dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.



Gambar 4. Presentase kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan pada aspek *responsiveness* (daya tanggap)

e. Aspek *Tangibles*

Aspek *tangibles* mengukur penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana. Berdasarkan data seperti pada Gambar 5 diketahui bahwa kecenderungan presentase kepuasan mahasiswa berada pada kriteria “baik”. Hal tersebut berarti bahwa kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana dan prasarana baik.



Gambar 5. Presentase kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan pada aspek *responsivness* (daya tanggap)

f. Saran Perbaikan dari Mahasiswa

Selain itu, beberapa masukan yang disampaikan mahasiswa yaitu sebagai berikut.

- 1) Perbaikan sarana dan prasarana agar kenyamanan mahasiswa dalam pembelajaran dapat ditingkatkan berupa:
 - a) pemeliharaan AC dan LCD,
 - b) pemeliharaan kebersihan toilet,
 - c) peningkatan kualitas portal untuk KRS, perkuliahan, dan bimbingan tugas akhir,
 - d) penambahan kelengkapan buku perpustakaan, dan e) peningkatan kualitas sinyal wifi.
- 2) Peningkatan kualitas layanan pendidikan
 - a) lembaga lebih responsif terhadap aspirasi mahasiswa,
 - b) pelayanan petugas yang lebih ramah,
 - c) syarat pendaftaran ujian lebih dipermudah, dan
 - d) dosen mudah dihubungi.
- 3) Kualitas proses pembelajaran lebih ditingkatkan misal melalui:
 - a) dosen lebih teliti memberikan nilai dalam pembelajaran online,
 - b) nilai yang diberikan kepada mahasiswa disesuaikan dengan kemampuan dan partisipasi sebenarnya mahasiswa,

- c) peningkatan kualitas bimbingan tugas akhir skripsi,
- d) komunikasi yang baik antara dosen dan mahasiswa,
- e) kedisiplinan yang tinggi dosen dan mahasiswa, dan adanya evaluasi pembelajaran dan tindak lanjut.
- f) inovasi media dan metode pembelajaran yang digunakan oleh dosen, b) dosen menekankan konsep penting untuk diajarkan,
- g) dosen memberikan kesempatan bertanya kepada mahasiswa,
- h) dalam pembelajaran online, mahasiswa diberikan materi terlebih dahulu sebelum perkuliahan,

C. KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut.

1. Kepuasan mahasiswa terhadap proses pendidikan termasuk dalam kategori baik. Aspek jaminan (*assurance*) termasuk dalam kategori baik, aspek empati (*emphaty*) termasuk dalam kategori baik, aspek kehandalan (*reliability*) termasuk dalam kategori baik, daya tanggap (*responsiveness*) termasuk dalam kategori baik, dan aspek bukti fisik (*tangibles*) termasuk dalam kategori cukup baik.
2. Rekomendasi tindak lanjut dapat diberikan pengampu kebijakan terkait proses pendidikan agar terbentuk budaya mutu.

D. SARAN DAN REKOMENDASI

1. Saran

- a. Dilaksanakannya monitoring dan evaluasi terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana pendidikan. Monitoring dan evaluasi dapat dilaksanakan secara berkesinambungan.
- b. Peningkatan kualitas sarana dan prasana, layanan, dan pembelajaran.

2. Rekomendasi

- a. Pengecekan serta perbaikan atas kerusakan sarana dan prasarana pendidikan secara kontinu.
- b. Pelayanan yang lebih baik terhadap mahasiswa.
- c. Peningkatan kualitas pembelajaran dalam hal metode, media, dan proses, dan penilaiannya.
- d. Peningkatan kualitas Portal Akademik untuk KRS, perkuliahan, dan bimbingan tugas akhir
- e. Perlu dilaksanakan Pelatihan Pembelajaran On-Line Bagi Dosen

Lampiran 1. Instrumen

ANGKET KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PROSES PENDIDIKAN

Tahun

Salam dan bahagia,

Kuesioner ini dimaksudkan untuk melihat sejauh mana kepuasan mahasiswa terhadap **Proses Pendidikan**. Hasil yang diperoleh atas kuesioner akan digunakan sebagai masukan untuk melaksanakan proses perubahan yang lebih baik. Mengingat pentingnya data dari kuesioner ini, diharapkan kesungguhan Saudara menjawab dengan sebenarnya dan sejujurnya sesuai apa yang dialami dan rasakan sewajarnya. Jawaban berdasarkan pendapat sendiri akan menentukan obyektifitas hasil survei ini. Jawablah pertanyaan dengan cara menyatakan tingkatan yang benar menurut anda. Kami menjamin kerahasiaan identitas Saudara sekalian.

Terimakasih atas kerjasamanya

Salam

Petunjuk Pengisian;

1. Isilah data responden (nama boleh tidak diisi)
2. Bacalah petunjuk dan pernyataan kuesioner dengan cermat
3. Berilah tanda centang pada kolom alternative jawaban sesuai dengan tingkat kepuasan kerja yang bapak/ibu rasakan dengan ketentuan sebagai berikut:
SB : Sangat Baik
B : Baik
TB : Tidak Baik
STB : Sangat Tidak Baik
4. Instrumen ini menunjukkan tanggapan kepuasan Bapak/Ibu atas pelayanan manajemen Keuangan di UST.

Identitas Responden:

Nama :(boleh tidak diisi)
Fakultas/Direktorat :
Program Studi :
Jenis Kelamin :
Alamat :

*) coret yang tidak perlu

1. Aspek Reliability (Keandalan Dosen, Tenaga Kependidikan dan Pengelola dalam memberikan pelayanan)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		SB	B	KB	TB
1	Dosen menyampaikan RPS, kontrak perkuliahan, teknik dan porsi penilaian kepada mahasiswa di awal perkuliahan				
2	Kejelasan materi perkuliahan yang diberikan dosen				
3	Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab				
4	Bahan ajar suplemen (handout, modul, dll) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan				
5	Dosen memberikan nilai yang objektif				
6	Dosen datang tepat waktu				
7	Dosen memiliki kemampuan sesuai dengan bidang keahliannya dan bersikap <i>Asah, Asih, Asuh</i> .				
8	Kemampuan tenaga kependidikan untuk melayani administrasi kemahasiswaan				
9	Kualitas layanan tenaga kependidikan untuk memenuhi kepentingan mahasiswa				
10	Kualitas pengelola Prodi/Fakultas/Direktorat dalam memberikan pelayanan prima kepada mahasiswa				
Secara keseluruhan keandalan dosen, tendik, dan pengelola dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa.					

2. Aspek Responsiveness (Daya tanggap)

Kemauan Dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		SB	B	KB	TB
1.	UST menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa				
2.	UST melalui dosen wali/PA menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu				
3.	UST melalui dosen wali/PA membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah dalam pembelajaran dan penyelesaian Tugas Akhir				
4.	Pimpinan UST beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi				
5.	UST memberikan layanan kesehatan bagi mahasiswa				
6.	UST memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan				
Secara keseluruhan daya tanggap dosen, tendik, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dengan cepat.					

3. Aspek Assurance (Kepastian)

Kemampuan dosen, tendik dan pengelola untuk memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		SB	B	KB	TB
1.	Staf administrasi/tenaga kependidikan santun dan ramah dalam memberikan pelayanan				
2.	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh UST melalui dosen PA (Pembimbing Akademik).				
3.	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh UST melalui dosen bimbingan konseling				
4.	Setiap pekerjaan/tugas selalu dikoreksi dan dikembalikan pada mahasiswa				
5.	Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran				
6.	Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan UST dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali				
Secara keseluruhan pelayanan dosen, tendik dan pengelola dalam membantu mahasiswa sudah sesuai dengan ketentuan					

4. Aspek Empathy (Empati)

Kesediaan/kepedulian dosen, tendik dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		SB	B	KB	TB
1.	Kepedulian UST dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa				
2.	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) atas persetujuan orang tua mahasiswa/wali yang ditandai dengan surat pernyataan.				
3.	UST memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling				
4.	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah				
5.	Dosen bersikap sebagai pamong , terbuka, kooperatif, konsultatif dan korektif dengan mahasiswa.				
6.	UST berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya melalui UKM				
Secara keseluruhan dosen, tendik, dan pengelola memberikan kepedulian dan perhatian kepada mahasiswa					

5. Aspek Tangibles

Penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		SB	B	KB	TB
1.	Ruang kuliah tertata dengan bersih, dan rapi				
2.	Ruang kuliah sejuk dan nyaman dilengkapi dengan AC				
3.	Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah lengkap dan representatif				
4.	UST memiliki perpustakaan yang lengkap dan mudah diakses				
5.	Laboratorium, bengkel yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa (Fisika, IPA, Teknik, Pertanian, bahasa, komputer dan lain-lain)				
6.	Ketersediaan buku referensi, Journal ilmiah, Prosiding di perpustakaan UST yang mudah di akses.				
7.	Ketersediaan fasilitas dan jumlah toilet yang bersih dan memadai				
8.	Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa di UST yang lengkap dan memadai				
Secara keseluruhan UST menyediakan fasilitas sarana dan prasarana yang memadai dan dapat diakses dengan baik					

Tuliskan saran-saran saudara dalam meningkatkan proses pendidikan secara singkat dan jelas!

1.
.....
2.
.....
3.
.....

Yogyakarta,.....

.....