

LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI PEMBELAJARAN

SEMESTER GASAL
2023/2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	2
BAB I PENDAHULUAN.....	3
A. LATAR BELAKANG	3
B. PERMASALAHAN.....	3
C. MAKSUD TUJUAN.....	4
D. WAKTU DAN TEMPAT	4
E. RESPONDEN.....	4
F. METODE SURVEI DAN PENGOLAHAN DATA.....	4
BAB II HASIL SURVEI.....	7
BAB III KESIMPULAN DAN SARAN	10
A. KESIMPULAN	10
B. SARAN	11

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Survei Kepuasan Mahasiswa dilakukan untuk mengetahui kepuasan terhadap kegiatan pembelajaran yang dilakukan agar mutu pelaksanaan kegiatan terevaluasi secara periodik. Survei ini dilakukan secara online dan dilakukan setiap semester. Hasil survei ini akan ditindaklanjuti dengan rapat evaluasi yang hasilnya digunakan untuk peningkatan layanan kegiatan selanjutnya.

Seiring dengan meningkatnya kebutuhan kegiatan pembelajaran di lingkungan Politeknik STIA LAN Jakarta maka diperlukan adanya survei kepuasan mahasiswa terhadap kegiatan pembelajaran. Hal ini diperlukan untuk mengetahui variabel apa yang harus ditingkatkan dan dipertahankan kualitasnya. Pengisian kuesioner terdiri dari mengisi harapan dan kenyataan terhadap pelayanan yang dirasakan pada semester Gasal tahun 2023/2024.

B. PERMASALAHAN

1. Bagaimana hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap kegiatan pembelajaran Politeknik STIA LAN Jakarta Semester Gasal tahun 2023/2024 dalam aspek *reliability*?
2. Bagaimana hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap kegiatan pembelajaran Politeknik STIA LAN Jakarta Semester Gasal tahun 2023/2024 dalam aspek *responsiveness*?
3. Bagaimana hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap kegiatan pembelajaran Politeknik STIA LAN Jakarta Semester Gasal tahun 2023/2024 dalam aspek *assurance*?
4. Bagaimana hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap kegiatan pembelajaran Politeknik STIA LAN Jakarta Semester Gasal tahun 2023/2024 dalam aspek *empathy*?

5. Bagaimana hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap seluruh kegiatan pembelajaran Politeknik STIA LAN Jakarta Semester Gasal tahun 2023/2024 dalam aspek *tangible*?

C. MAKSUD TUJUAN

Survei kepuasan mahasiswa terhadap kegiatan pembelajaran dilaksanakan secara berkala yaitu setiap semester sekali dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan kinerja layanan yang terdiri dari *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* di lingkungan Politeknik STIA LAN Jakarta sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan kegiatan pembelajaran selanjutnya.

D. WAKTU DAN TEMPAT

1. Survei kepuasan mahasiswa terhadap kegiatan pembelajaran dilakukan antara tanggal 03 Desember– 31 Desember 2023 secara online.
2. Survei kepuasan mahasiswa terhadap kegiatan pembelajaran dilakukan di Politeknik STIA LAN Jakarta.

E. RESPONDEN

Total responden yang diukur tingkat kepuasannya adalah 78 mahasiswa yang berasal dari Program Magister Terapan Prodi Administrasi Pembangunan Negara.

F. METODE SURVEI DAN PENGOLAHAN DATA

Instrumen yang dipergunakan berupa kuesioner. Guna memenuhi validitas isi dan bobot instrumen, awalnya dilakukan telaah mendalam tentang aspek-aspek perguruan tinggi yang berhubungan dengan pelayanan kepada mahasiswa. Selanjutnya, dari setiap aspek diuraikan lagi sub aspek apa saja yang dapat dijadikan indikator survei tingkat kepuasan mahasiswa. Dalam proses pembuatan dan penyiapan kuesioner survei kepuasan

terhadap kegiatan pembelajaran menghasilkan instrumen kepuasan sebanyak 5 (lima) aspek yaitu:

1. *Tangibles*, Kemampuan unit kerja dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal melalui penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana
2. *Reliability*, Kemampuan menyelenggarakan jasa yang dapat diandalkan, akurat dan konsisten
3. *Responsivness*, Kemauan untuk membantu dan memberikan layanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas
4. *Assurance*, Pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan untuk menjaga kepercayaan
5. *Empathy*, Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen di mana unit kerja diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan.

Survei ini menggunakan skala 1-5 guna mengukur tingkat kinerja. Pemilihan rentang skala penilaian kinerja memiliki rentang nilai 1-5.

1. Jawaban "Sangat baik" diberi skor 5
2. Jawaban "Baik" diberi skor 3
3. Jawaban "Ragu-ragu" diberi skor 3
4. Jawaban "Tidak baik" diberi skor 2
5. Jawaban "Sangat tidak baik" diberi skor 1

Setelah mendapatkan jawaban dari survei maka dilakukan analisis data kepuasan menggunakan analisis data deskriptif, dimana analisis data hanya untuk menggambarkan seberapa besar hasil deskripsi yang diperoleh melalui penjarangan data. Adapun hasil akhir yang diperoleh berupa presentase yang akan diinterpretasikan menurut acuan yang digambarkan oleh Ridwan (2014). Untuk menentukan persentase skor digunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Persentase Skor} = \frac{\text{Skor Yang Diperoleh}}{\text{Skor Maksimum}} \times 100\%$$

Selanjutnya hasil perhitungan ditafsirkan ke dalam skala kriteria penafsiran yang bersifat kualitatif untuk memperlihatkan tingkat kualitas kinerja layanan unit atau tingkat kepuasan layanan pada tabel berikut:

Tabel 1 Tingkat Kepuasan

No	Persentase (%)	Katagori Kualitas/Kepuasan
1	81-100	Sangat Baik/Sangat Puas
2	61-80	Baik/Puas
3	41-60	Cukup
4	21-40	Tidak Baik/Tidak Puas
5	0-20	Sangat Tidak Baik/Sangat Tidak Puas

BAB II

HASIL SURVEI

Tujuan survei ini adalah untuk mengevaluasi kepuasan mahasiswa Politeknik STIA LAN Jakarta terhadap kegiatan pembelajaran. Hasil dari survei ini akan digunakan untuk membantu meningkatkan kualitas layanan kegiatan pembelajaran Politeknik STIA LAN Jakarta. Berikut hasil tingkat kepuasan terhadap kegiatan pembelajaran Politeknik STIA LAN Jakarta berdasarkan responden.

1. Aspek *Reliability*

Aspek Kendalan (*reliability*) digunakan untuk kemampuan dosen atau tenaga kependidikan, dan pengeola dalam memberikan pelayanan.

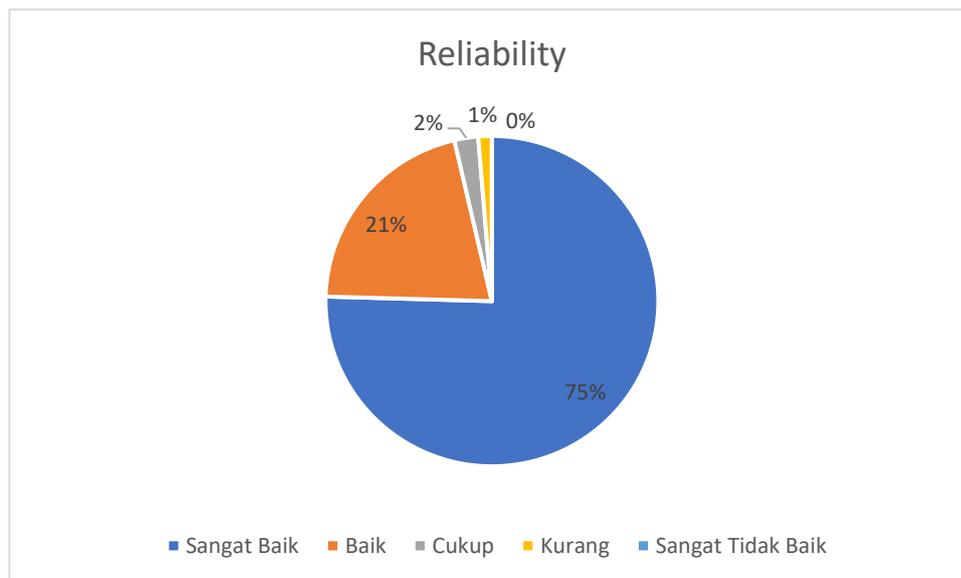


Diagram 1 Aspek Reliability

2. Aspek *Responsiveness*

Aspek Daya tanggap (*responsiveness*) digunakan untuk kemauan dari dosen, tenaga kependidikan dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.

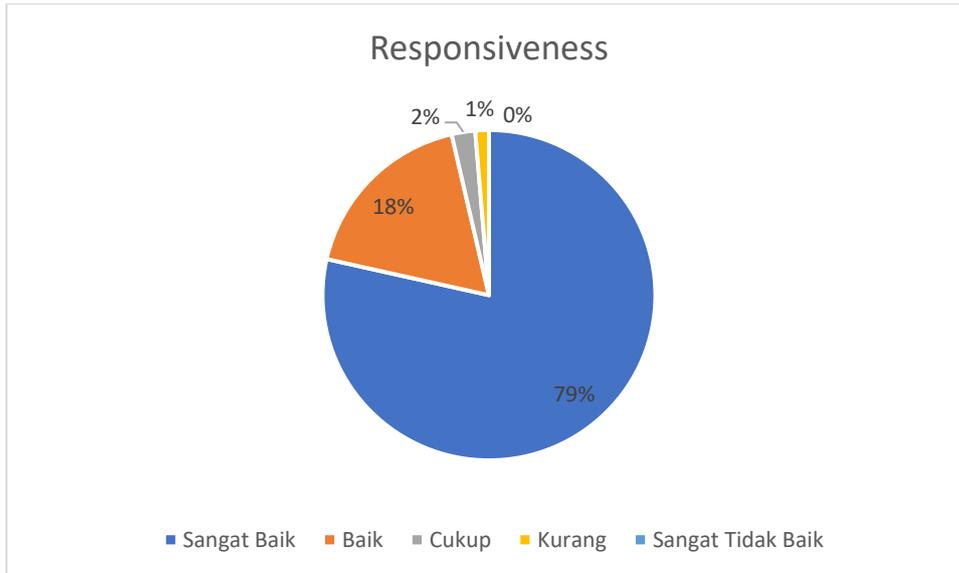


Diagram 2 Aspek Responsiveness

3. Aspek Assurance

Aspek Kepastian (assurance) digunakan untuk kemampuan dosen, tenaga pendidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang telah diberikan telah sesuai dengan ketentuan.

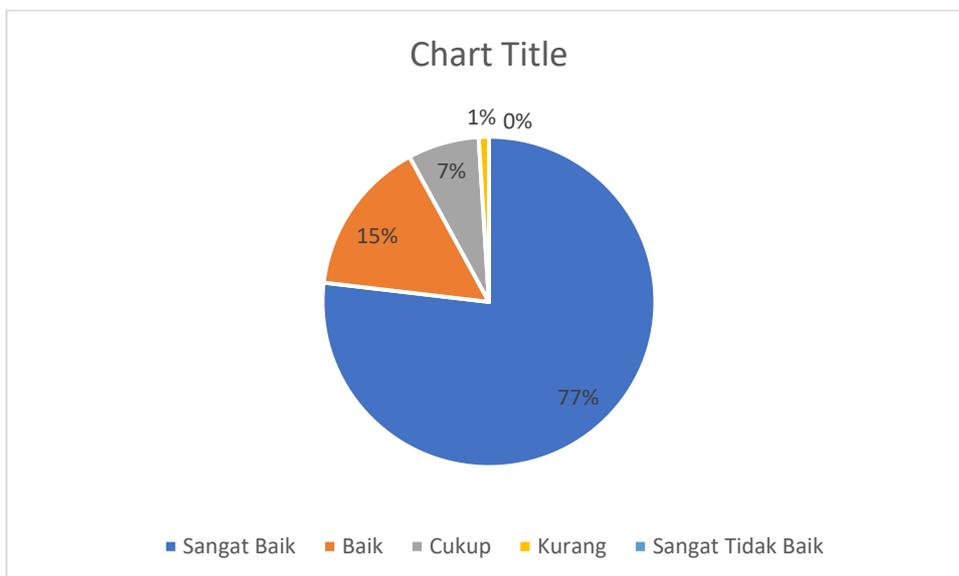


Diagram 3 Aspek Assurance

4. Aspek *Empathy*

Aspek Empati (*empahty*) digunakan untuk kesediaan atau kepedulian dosen, tenaga pendidikan, dan pengelola untuk memberikan perhatian kepada mahasiswa.

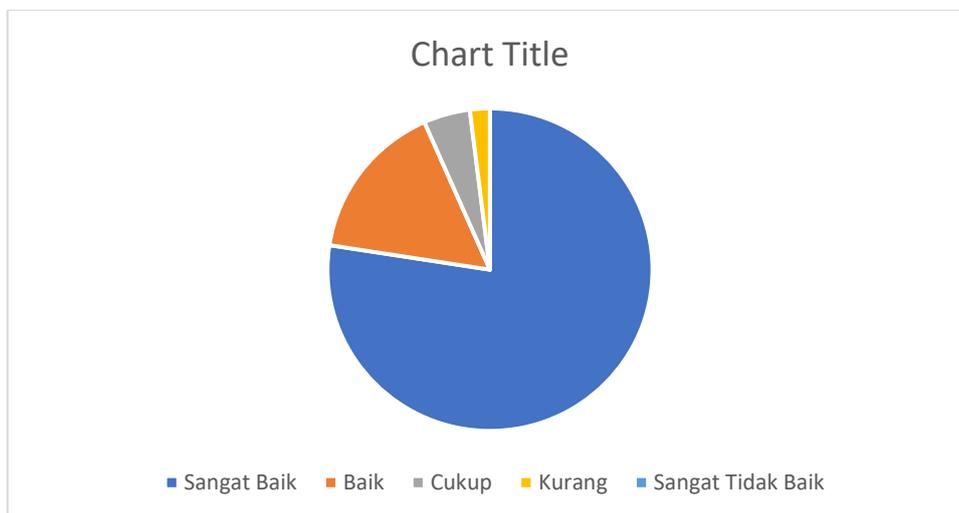


Diagram 4 Aspek Empathy

5. Aspek *Tangible*

Tangible digunakan untuk penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.

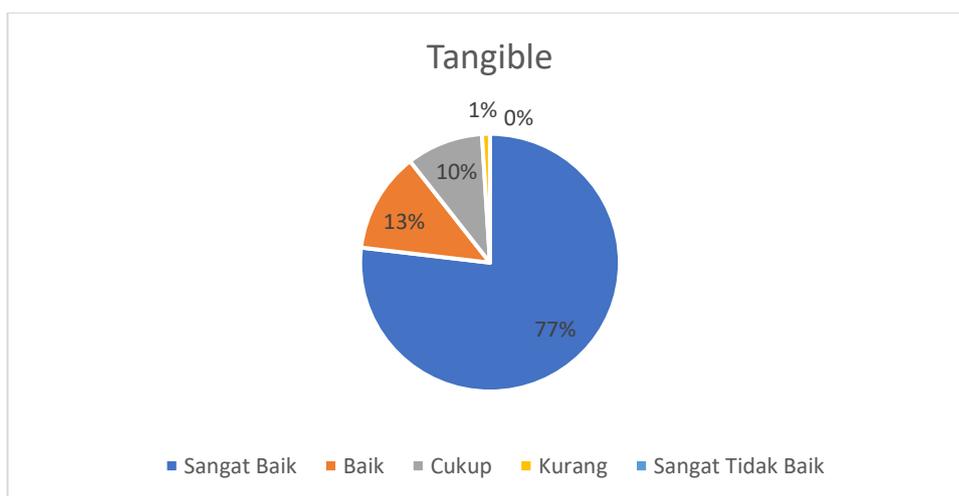


Diagram 5 Aspek Tangible

BAB III

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan data persepsi responden terhadap dimensi mutu layanan, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Secara umum, seluruh dimensi mutu layanan dinilai sangat positif, dengan persentase kategori “Sangat Baik” mendominasi di atas 75% pada hampir semua dimensi.
2. Reliability (Keandalan) memperoleh 75% penilaian "Sangat Baik", menunjukkan bahwa layanan mampu disampaikan secara konsisten dan sesuai harapan pengguna.
3. Responsiveness (Daya Tanggap) menjadi dimensi dengan penilaian tertinggi di kategori “Sangat Baik” (79%), menunjukkan kecepatan dan kesiapan dalam merespons kebutuhan sangat dihargai oleh pengguna layanan.
4. Assurance (Jaminan) dan Empathy (Empati) masing-masing memperoleh 77% penilaian “Sangat Baik”, namun dimensi Assurance menunjukkan sedikit lebih banyak nilai “Cukup” (7%), yang dapat menjadi perhatian untuk peningkatan rasa percaya dan kompetensi staf.
5. Tangible (Bukti Fisik) juga memperoleh skor 77% “Sangat Baik”, namun memiliki nilai “Cukup” tertinggi (10%) dibanding dimensi lain, yang menunjukkan ada sebagian pengguna yang menilai aspek fisik fasilitas atau tampilan layanan masih perlu ditingkatkan.

B. SARAN

Berdasarkan analisis ada beberapa aspek – aspek perlu ditingkatkan lagi. Berikut aspek – aspek yang masih perlu ditingkatkan yaitu:

1. Mempertahankan kualitas pelayanan yang tinggi pada dimensi Responsiveness dan Reliability, karena ini merupakan kekuatan utama saat ini. Lakukan pelatihan rutin untuk menjaga kesigapan dan konsistensi layanan.
2. Memperkuat aspek Assurance, terutama terkait dengan kompetensi dan kepercayaan pengguna terhadap penyelenggara layanan, misalnya dengan peningkatan kapasitas staf melalui pelatihan profesional, sertifikasi, dan peningkatan komunikasi interpersonal.
3. Meningkatkan aspek Tangible, mengingat ada 10% responden yang menilai cukup. Perbaikan dapat dilakukan pada fasilitas fisik (kenyamanan ruang layanan, kebersihan, keterbacaan informasi layanan), serta tampilan profesional staf.
4. Memantau tren penilaian Cukup dan Kurang pada semua dimensi untuk mencegah penurunan kepuasan layanan. Walaupun jumlahnya kecil, perlu dilakukan identifikasi penyebabnya melalui survei lanjutan atau wawancara mendalam.
5. Melibatkan pengguna layanan (*stakeholder*) dalam penyusunan rencana peningkatan mutu agar perbaikan lebih terarah dan sesuai kebutuhan nyata.