LAPORAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK DAN SARPRAS PEMBELAJARAN

PRODI PENDIDIKAN KHUSUS FKIP ULM
SEMESTER GENAP 2020-2021



GUGUS PENJAMIN MUTU
PRODI PKH FKIP
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

2021

LAPORAN KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK PROGRAM STUDI
SEMESTER GENAP 2020-2021

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN KHUSUS

FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

BANJARMASIN

2021

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya karena Gugus Penjamin Mutu Program Studi Pendidikan Khusus FKIP ULM dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Monitoring dan Evaluasi ini. Penyusunan laporan ini tidak terlepas dari bantuanberbagai pihak, khususnya kerja keras dari tim Gugus Penjaminan Mutu (GPM) Program Studi pendidikan Khusus FKIP ULM. Dukungan lain yang tidak kalah penting yaitu dari Unit Penjaminan Mutu (UPM) FKIP ULM.Oleh karena itu tim penyusun ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada seluruh pihak yang terlibat dan mendukung proses penyusunan laporan ini.

Laporan ini disusun untuk mengendalikan mutu layanan akademik, sarana dan prasarana pembelajaran di lingkungan program studi pendidikan khusus FKIP ULM. Haltersebut dirasa perlu dilakukan karena sangat menunjang pencapaian target pembelajaran yang telah dilaksanakan berdasarkan rencana yang sudah disusun selama satu semester. Hal ini merupakan bagian dari proses penjaminan mutu sehinggahasil monitoring dan evaluasi ini dapat dijadikan bahan evaluasi sebagai salah satu pertimbangan dalam pengambilan keputusan dan membuat kebijakan.

Tim pelaksana dan penyusun laporan monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa ini menerima segala masukan, kritik dan saran dari berbagai pihak demi kesempurnaan penyusunan laporan ini. Akhirnya, kami berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, Juli 2021

Tim Penyusun

DAFTAR ISI

Halaman

KATA PENGANTAR **2**
DAFTAR ISI **3**

BAB 1 PENDAHULUAN **4**
A. Latar Belakang 4
B. Tujuan 5
C. Manfaat 6
D. Sasaran 6
BAB 2 METODE **7**
A. Teknik Pengumpulan Data 7
B. Teknik Analisis Data 7
C. Instrumen Survey 7
1. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik Program Studi 7
2. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sarana Prasarana Pembelajaran Program Studi 8
D. Validitas Instrumen 9
BAB III HASIL MONITORING DAN EVALUASI **10**
A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik 10
B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sarana dan Prasarana Pembelajaran di PS 12
BAB IV PENUTUP **14**
A. Simpulan 14
B. Rekomendasi Umum **14**

BAB 1
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi Pasal 53 menjelaskan bahwa mutu pendidikan tinggi merupakan kegiatan sistematik dalam upaya meningkatkan kualitas pendidikan tinggi secara berencana dan berkelanjutan. Hal ini bertujuan agar masyarakat mampu mendapatkan pendidikan bermutu. Sistem penjaminan mutu pada pendidikan tinggi harus mencakup sistem penjaminan mutu internal (SPMI) dan sistem penjaminan mutu eksternal (SMPE). Sistem penjaminan mutu eksternal dilakukan melalui proses akreditasi, sedangkan sistem penjaminan mutu internal (SPMI) dikembangkan secara mandiri oleh perguruan tinggi berdasarkan standar mutu yang telah ditetapkan oleh perguruan tinggi dengan mengacu ke standar nasional yang telah ditetapkan. Setiap perguruan tinggi diberi kewenangan secara otonom untuk mengendalikan dan meningkatkan penyelenggaraan pendidikan tinggi berkelanjutan. Oleh karena itu, SPMI dibuat menjadi beberapa siklus antara lain Perencanaan (penetapan SPMI), Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian dan Pengembangan (PPEPP). Siklus tersebut wajib dilakukan oleh program studi dan perguruan tinggi guna mencapai tonggak visi, misi, tujuan dan strategi yang ditetapkan.

Kualitas lulusan merupakan hal penting yang dapat menentukan pencapaian visi misi yang telah ditetapkan di perguruan tinggi. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lambung Mangkurat (FKIP ULM). Visi FKIP ULM yaitu "Menjadi fakultas penyelenggara dan penghasil tenaga pendidik dan tenaga kependidikan yang unggul, berdaya saing dan berkarakter pada bidang lingkungan lahan basah". Untuk menghasilkan lulusan yang unggul dan berdaya saingmaka perlu memperhatikan kualitas proses pembelajaran. Kualitas pembelajaran yang baik menjadi salah satu faktor utama untuk menghasilkan lulusan yang berkualitas. Oleh

karena itu, peningkatan kualitas proses pembelajaran sangat diperlukan. Sebagai upaya peningkatan standar mutu dalam proses pembelajaran, dengan tujuan memenuhi dan meningkatkan kualitas hasil belajar yang pada akhirnya melahirkan sumber daya manusia yang unggul dan berdaya saing. Untuk meninjau ketercapaian mutu tersebut, dilaksanakan monitoring dan evaluasi internal atau monevin.

Monitoring dan evaluasi internal merupakan bentuk evaluasi diri yang ditinjau secara berkala. Data hasil monitoring dan evaluasi internal yang diperoleh menjadi acuan untuk melakukan evaluasi diri, menetapkan rencana tindak lanjut, serta perbaikan terus-menerus guna mencapai standar mutu yang ditetapkan. Aspek yang juga urgen untuk dimonitoring dan dievaluasi ialah kaitannya dengan kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik program studi serta sarana prasarana pembelajaran program studi pendidikan khusus.

Hasil monitoring kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan sarana prasana pembelajaran di lingkungan program studi pendidikan khusus selanjutnya dilakukan evaluasi terkait pelayanan dan ketersedian sarana prasarana pembelajaran semester genap tahun ajaran 2020-2021. Adapun jika terdapat temuan yang tidak memenuhi target atau indikator yang ditentukan, akan ditindaklanjuti dalam rapat internal prodi untuk mengatasi permasalahan-permasalahan yang terjadi.

B. Tujuan

Monitoring dan evaluasi internal yang dilakukan mengenai kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan sarana prasarana pembelajaran di lingkungan Program Studi Pendidikan Khusus FKIP ULM secara umum bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kepuasan mahasiswa terhapa pelayanan akademik dan sarana prasarana pembelajaran yang diberikan yang menunjang keterlaksanaan proses pembelajaran. Secara khusus monitoring dan evaluasi internal memiliki tujuan sebagai berikut:

a. Mengendalikan mutu layanan akademik agar dapat terlaksana secara efektif dan

efisienselama satu semester.

b. Mengukur ketersediaan dan kebutuhan sarana prasarana pembelajaran di lingkungan program studi pendidikan khusus

C. Manfaat

Pelaksanaan monitoring dan evaluasi internal kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan sarana prasarana pembelajaran pada Program StudiPendidikan Khusus FKIP ULM bermanfaat:

a. Sebagai bentuk pengawasan terhadap dosen dan tenaga kependidikan kaitannya dengan layanan akademik yang diberikan kepada mahasiswa.
b. Sebagai keterediaan sarana prasarana pembelajaran yang aksesibel yang menunjang keterlaksanaan kegiatan pembelajaran

D. Sasaran

Monitoring dan evaluasi internal dilaksanakan pada bidang pendidikan dan pengajaran Semester genap tahun akademik 2020/2021. Sasarannya ialah mahasiswa aktif program studi pendidikan khusus pada semester genap tahun akademik 2020-2021.

BAB 2
METODE

A. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengupulan data yang dilakukan dalam kegiatan monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dansarana prasarana pembelajaran adalah melalui angket yang dibagikan kepadaseluruh mahasiswa dalam bentuk google form.

B. Teknik Analisis Data

Hasil data dari angket akan dianalisis menggunakan statistik deskriptif dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Persentase} = \frac{\Sigma Jumlah\ skor}{\Sigma Skor\ maksimal} \text{ x } 100\%$$

Dengan konversi kriteria sebagai berikut:

Kriteria	Persentase
Sangat Puas	86% - 100%
Puas	76% - 85%
Cukup Puas	60% - 75%
Tidak Puas	55% -59%
Sangat Tidak Puas	0% - 54%

Sumber: Ngalim Purwanto (2010:2013)

C. Instrumen Survey

1. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik Program Studi

Instrumen survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik program studi pendidikan khusus mengkaji beberapa indikator dengan menggunakan skala likert sebagai berikut: yaitu: 1) Informasi tentang jadwal kuliah dan

praktikum, 2) kelengkapan materi praktikum yang diberikan 3) Kemampuan dosen dalam membimbing praktikum,4) Informasi tentang beasiswa 5) Informasi tentang pelaksanaan tugas akhir atau skripsi, 6) Informasi tentang praktik kerja lapangan/magang, 7) Informasi tentang kegiatan ilmiah (seminar/webinar, kuliah umum, dll), 8) Keramahan layanan surat menyurat atau administrasi, 9) Kesesuaian materi kuliah dengan materi praktikum, 10) Kemampuan dosen dalam membimbing praktikum, 11) Informasi yang diberikan mudah dimengerti, 12) Kemudahan mahasiswa mendapatkan informasi mengenai biaya pendidikan, jadwal pembayaran UKT, pelayanan yang diberikan tidak berbelit-belit, 13) Cepat menanggapi keluhan mahasiswa, mengenai proses pembayaran UKT, memberikan pelayanan yang ramah dan sopan, 14) Tidak ada pungutan liar yang ditagih ke mahasiswa dari pihak tenaga kependidikan, 15) Dalam keadaan tertentu, seperti ada bencana alam/pandemik ada kebijakan penurunan pembayaran UKT, 16) Jurusan bersama sama dengan program studi memberikan perhatian kepada mahasiswa dan keluarga apabila terjadi kedukaan atau ada mahasiswa yang memerlukan bantuan, 17) Kemudahan mahasiswa mendapatkan informasi mengenai penyusunan rencana studi, 18) Bahan ajar (handout, modul,dll) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan, 19) Prodi memberikan informasi sistem perkuliahan dalam bentuk buku panduan perkuliahan, dan 20) Memberikan informasi akademik dalam bentuk website (online).

2. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sarana Prasarana Pembelajaran Program Studi

Instrumen survey kepuasan mahasiswa terhadap prasarana dan sarana pembelajaran program studi pendidikan khusus mengkaji beberapa indikator dengan menggunakan skala likert sebagai berikut: 1) Ruang tunggu mahasiswa diluar kelas (Ruang duduk/belajar) bagi mahasiswa yang memadai, 2)

Laboratorium yang memadai, 3) Laboratorium sesuai dengan aspek kenyamanan dan keselamatan kerja, 4) Fasilitas kegiatan extrakurikuler tersedua dan dapat digunakan dengan mudah, 5) Ruang kuliah tertata dengan bersih dan rapi, 6) Fasilitas penyejuk ruangan, 7) Ketersediaan alat pendukung (proyektor, komputer, dll), 8) Fasilitas wifi internet gratis, 9) Kamar mandi/toilet yang memadai, 10) Tempat parkir yang memadai, 11) Menyediakan lapangan olahraga, 12) Fasilitas tempat ibadah yang memadai dapat digunakan mahasiswa, 13) Prodi mempunyai perpustakaan yang lengkap, 14) Ketersediaan buku referensi di perpustakaan PKh, dan 15) Prodi memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit (UKS).

D. Validitas Instrumen

Agar intrumen survey yang dikembangkan valid dan sesuai dengan ruang lingkup yangakan diukur yakni kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik oleh PS dan Sarana prasarana pembelajaran di PS, maka dilakukan validasi instrumen menggunakan validasi konstruk melalui FGD.

BAB 3

HASIL MONITORING DAN EVALUASI

A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik

No	Butir pertanyaan	1	2	3	4	5	Persentase	Keterangan
1	Informasi tentang jadwal kuliah dan praktikum	0	1	15	61	79	89,74%	Sangat Puas
2	Kelengkapan materi praktikum yang diberikan	0	1	27	72	55	81,41%	Puas
3	Kemampuan dosen dalam membimbing praktikum	0	0	16	60	79	89,10%	Sangat Puas
4	Informasi tentang beasiswa	3	3	27	70	52	78,21%	Puas
5	Informasi tentang pelaksanaan tugas akhir atau skripsi	1	4	20	74	56	83,33%	Puas
6	Informasi tentang praktik kerja lapangan/magang	1	4	25	65	60	80,13%	Puas
7	Informasi tentang kegiatan ilmiah (seminar/webinar, kuliah umum, dll)	1	1	24	50	79	82,69%	Puas
8	Keramahan layanan surat menyurat atau administrasi	0	0	19	60	76	87,18%	Sangat Puas
9	Kesesuaian materi kuliah dengan materi praktikum	0	0	27	55	73	82,05%	Puas
10	Kemampuan dosen dalam membimbing praktikum	0	1	20	60	74	85,90%	Puas
11	Informasi yang diberikan mudah dimengerti	0	0	21	68	66	85,90%	Puas
12	Kemudahan mahasiswa mendapatkan informasi mengenai biaya pendidikan, jadwal pembayaran UKT, pelayanan yang diberikan tidak berbelit-belit	1	1	20	65	68	85,26%	Puas

13	Cepat menanggapi keluhan mahasiswa, mengenai proses pembayaran UKT, memberikan pelayanan yang ramah dan sopan	0	2	26	70	57	81,41%	Puas
14	Tidak ada pungutan liar yang ditagih ke mahasiswa dari pihak tenaga kependidikan	3	4	26	39	83	78,21%	Puas
15	Dalam keadaan tertentu, seperti ada bencana alam/pandemik ada kebijakan penurunan pembayaran UKT	2	3	18	66	66	84,62%	Puas
16	Kemudahan mahasiswa mendapatkan informasi mengenai penyusunan rencana studi	0	0	19	67	68	86,54%	Sangat Puas
17	Bahan ajar (handout, modul,dll) yang diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan	2	0	29	63	62	80,13%	Puas
18	Prodi memberikan informasi sistem perkuliahan dalam bentuk buku panduan perkuliahan	2	0	27	60	60	76,92%	Puas
19	Memberikan informasi akademik dalam bentuk website (online)	0	2	15	60	80	89,74%	Sangat Puas
Presentase							**83,60%**	**Puas**

Secara umum, presentasi kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik oleh program studi sebesar 83,60% dengan kriteria **"Puas".** Data tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa program studi pendidikan khusus puas terhadap layanan akademik yang diberikan oleh prodi pendidikan khusus

FKIP ULM pada semester genap tahun ajaran 2020-2021. Namun demikian terdapat beberapa indikator yang perlu mendapatkan perhatian untuk kemudian ditindaklanjuti agar pelayanan akademik kedepannya lebih baik lagi. Indikator tersebut diantaranya berhubungan dengan informasi tentang beasiswa, informasi tentang pelaksnaan PKL, maupuninformasi tentang keringanan UKT belum belum tersampaikan sepenuhnya kepada seluruh mahasiswa.

B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sarana dan Prasarana Pembelajaran di PS

No	Butir pernyataan	1	2	3	4	5	Persentase	Keterangan
1	Ruang tunggu mahasiswa diluar kelas (Ruang duduk/belajar) bagi mahasiswa yang memadai	0	0	27	66	62	82,05%	Puas
2	Laboratorium yang memadai	0	1	23	81	50	83,97%	Puas
3	Laboratorium sesuai dengan aspek kenyamanan dan keselamatan kerja	0	6	20	65	64	82,69%	Puas
4	Fasilitas kegiatan extrakurikuler tersedua dan dapat digunakan dengan mudah	0	6	40	63	45	69,23%	Cukup Puas
5	Ruang kuliah tertata dengan bersih dan rapi	1	0	27	65	61	80,77%	Puas
6	Fasilitas penyejuk ruangan	0	0	25	69	63	84,62%	Puas
7	Ketersediaan alat pendukung (proyektor, komputer, dll)	0	3	20	63	69	84,62%	Puas
8	Fasilitas wifi internet gratis Fasilitas wifi internet gratis	0	0	33	66	56	78,21%	Puas
9	Kamar mandi/toilet yang memadai	0	0	0	64	81	92,95%	Sangat Puas
10	Tempat parkir yang memadai	0	0	24	59	72	83,97%	Puas

11	Menyediakan lapangan olahraga	0	2	18	68	67	86,54%	Sangat Puas
12	Fasilitas tempat ibadah yang memadai dapat digunakan mahasiswa	0	0	1	77	77	98,72%	Sangat Puas
13	Prodi mempunyai perpustakaan yang lengkap	0	6	34	69	46	73,72%	Puas
14	Ketersediaan buku referensi di perpustakaan PKh	0	0	15	87	53	89,74%	Sangat Puas
15	Prodi memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit (UKS)	0	0	8	73	74	94,23%	Sangat Puas
Presentase							**84,40%**	**Puas**

Secara umum, presentasi kepuasan mahasiswa terhadap Prasarana dan Sarana Pembelajaran di program studi Pendidikan Khusus hanya berkisara 84,40% dengan kriteris **"Puas".** Data tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa program studi pendidikan khusus puas terhadap prasarana dan sarana pembelajaran yang diperoleh dari prodi pendidikan khusus FKIP ULM pada semester ganjil tahun ajaran 2020-2021. Namun demikian program studi akan tetap berupaya untuk memenuhi beberapa sarana prasarana pembelajaran misalnya pengadaan buku referensi yang lengkap diperpustakaan prodi pendidikan khusus FKIP ULM, dan fasilitas kegiatan ekstrakurikuler yang dapat menunjang keterlaksanaan pembelajaran

BAB IV
PENUTUP

A. Simpulan

1. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik oleh program studi dengan presentasi 83,60% dengan kriteria **"Puas"**pada semester genap tahun akademik 2020-2021
2. Kepuasan mahasiswa terhadap prasarana dan sarana pembelajaran di program studi dengan presentasi 84,40% dengan kriteris **"Puas"** pada semester genap tahun akademik 2020-2021

B. Rekomendasi Umum

Berdasarkan hasil monev kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan sarana prasarana pembelajaran di program studi pendidikan khusus pada semester genap tahun akademik 2020/2021 dapat diberikan beberapa rekomendasi sebagai berikut.

a. Sosialisasi dan informasi mengenai beasiswa, pelaksanaan PKL, penurunan UKT masih perlu digalakkan
b. Pemenuhan kelengkapan buku referensi pada perpustakaan program studi pendidikan khusus untuk menunjang keterlaksanaan kegiatan pembelajaran, serta fasilitas kegiatan ekstrakurikuler.