

**PEDOMAN
MONITORING DAN EVALUASI
TINGKAT KEPUASAN LAYANAN MAHASISWA**



**UNIVERSITAS HANG TUAH PEKANBARU
2023**

IDENTITAS UNIVERSITAS PEKANBARU

Nomor SK pendirian Universitas : Kepmen Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi
Nomor 73/E/O/2022

Peringkat (Nilai) Akreditasi Terakhir : B

Alamat PS : Jln. Mustafa Sari No.5 Pekanbaru

No. Telepon : (0761) 33815

Visi Universitas Hang Tuah Pekanbaru

Terwujudnya Universitas unggul dan menghasilkan lulusan sesuai kompetensi yang mampu bersaing ditingkat Nasional tahun 2036.

Misi Universitas Hang Tuah Pekanbaru

1. Melaksanakan proses pembelajaran yang berkualitas baik pada tenaga pendidik dan mahasiswa agar memiliki daya saing yang tinggi
2. Melaksanakan penelitian yang berkualitas, inovatif dan teruji sesuai kompetensi keilmuan
3. Melaksanakan pengabdian masyarakat sebagai implementasi hasil penelitian dan kepedulian lainnya / melaksanakan pengabdian masyarakat berbasis karya ilmiah civitas akademika baik terstruktur maupun insidental
4. Melakukan kerjasama dengan berbagai stakeholder seperti pemerintah, swasta, PT dan instansi terkait dalam menunjang kompetensi lulusan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita ucapkan kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmatNya Pedoman Monitoring dan Evaluasi tingkat kepuasan layanan mahasiswa. Sistem Penjaminan Mutu merupakan salah satu aspek organisasi yang dibangun oleh Pimpinan Universitas Hang Tuah Pekanbaru dan diteruskan di tingkat Fakultas sejak berdirinya sampai saat ini, agar tercapai standar mutu yang diharapkan. Salah satu cara memantau proses demi tercapainya mutu tersebut adalah dengan melakukan monitoring dan evaluasi kepuasan layanan kemahasiswaan yang dilakukan setiap tahun. Monitoring dan evaluasi kepuasan layanan kemahasiswaan ini sebagai acuan perbaikan kinerja oleh seluruh pimpinan dan civitas di Universitas Hang Tuah Pekanbaru dalam melakukan penjaminan mutu terutama dalam kepuasan layanan kemahasiswaan.

Dengan adanya panduan monev ini diharapkan terlaksananya monev tingkat kepuasan layanan mahasiswa agar bisa memberi masukan kepuasan layanan kemahasiswaan pada tahun selanjutnya demi kemajuan tingkat Prodi dan Fakultas di Universitas Hang Tuah Pekanbaru pada umumnya

Pekanbaru, Mei 2023

Kepala Badan Penjamin Mutu Perencanaan
& Pengembangan



Dr. Yessi Harnani, SKM, M.Kes

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
Daftar Tabel	iii
Daftar Lampiran	iv
BAB 1 Pendahuluan	1
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Hukum	2
C. Tujuan Monev	2
D. Waktu Pelaksanaan	2
E. Aspek yang Dinilai	3
BAB II Metode Pengumpulan dan Analisis Data.....	6
A. Metode	6
B. Mekanisme Pengukuran Kepuasan Mahasiswa.....	6
C. Metode Analisa Data	6
BAB III Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi	8
BAB IV Penutup	10

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Balakang

Untuk mencapai visi dan misi perguruan tinggi salah satunya ditentukan oleh kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh perguruan tinggi. Kualitas pelayanan perguruan tinggi terhadap mahasiswa sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif perguruan tinggi. Jika kualitas pelayanan buruk dan kepuasan mahasiswa terhadap layanan perguruan tinggi kurang memuaskan, maka dalam jangka panjang daya saing perguruan tinggi akan melemah dan sulit berkembang. Kepuasan adalah hasil evaluasi antara harapan (*perception*) terhadap kualitas layanan dengan kinerja kualitas layanan yang dirasakan (*perceived*) oleh penggunaan layanan (konsumen/pelanggan).

Mahasiswa adalah pengguna layanan, baik layanan akademik maupun non akademik. Meskipun secara individual mahasiswa akan memiliki tingkat kepuasan masing-masing, namun perlu dilakukan pengukuran tingkat kepuasan secara umum. Dengan mengukur tingkat kepuasan secara umum terhadap layanan kemahasiswaan maka akan diperoleh gambaran tentang kebutuhan perbaikan kualitas layanan secara terus menerus.

Universitas Hang Tuah Pekanbaru (UHTP) terus berupaya meningkatkan pelayanan kepada mahasiswa melalui berbagai cara. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan mahasiswa adalah survei kepuasan layanan mahasiswa yang hasilnya dijadikan sebagai tolok ukur untuk menilai kinerja kualitas pelayanan dan keberhasilan tindak lanjut dari periode monev sebelumnya. Survey kepuasan layanan mahasiswa terdiri dari : 1) Layanan akademik, 2) layanan konseling, 3) layanan minat bakat, 4) layanan pembinaan soft skill, 5) layanan beasiswa, 6) layanan Kesehatan 7) layanan sarana prasarana.

Pelayanan kepada mahasiswa di STIKes HTP sampai saat ini sudah sudah dilaksanakan dan berjalan lancar. Hasil survey ini akan menjadi masukan bagi perbaikan dan peningkatan oleh perguruan tinggi dalam memberikan layanan kepada mahasiswa.

B. Dasar Hukum

1. Undang-undang RI Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional
2. Undang-undang RI Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan
3. Undang-undang RI Nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi
4. Undang-undang RI Nomor 36 tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan
5. Peraturan Pemerintah RI Nomor 4 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi
6. Peraturan Presiden RI Nomor 8 tahun 2012 tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (KKNI)
7. PERMENDIKBUD RI No 3 tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi
8. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor 62 Tahun 2016 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi

C. Tujuan Monev

Pusat Penjaminan Mutu Internal menyelenggarakan monev kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan non akademik dengan tujuan

1. Mengukur sejauh mana penyelenggaraan pelayanan yang telah dilakukan oleh unit kerja pelayanan
2. Mengukur kepuasan mahasiswa sebagai pengguna layanan
3. Mengetahui kelemahan atau kekuatan kualitas pelayanan dari masing-masing unit kerja pelayanan;
4. Sebagai bahan penetapan rencana tindak lanjut perbaikan kualitas layanan
5. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki kualitas layanan.

D. Waktu Pelaksanaan

Monev kepuasan pelayanan kepada mahasiswa pada periode akhir semester genap dilakukan secara online melalui *google form*.

E. Aspek-aspek yang dinilai :

Tingkat kepuasan mahasiswa diukur melalui dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut:

NO	Instrumen
1. PELAYANAN AKADEMIK	
A. DOSEN	
1	Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa
2	Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat
3	Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan
4	Kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa
B. TENAGA KEPENDIDIKAN	
1	Keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa
2	Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat
3	Kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan
4	Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa
C. PENGELOLA	
1	Keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa
2	Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat
3	Kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan
4	Kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa
F. KEUANGAN	
1	Ketersediaan dan kualitas sarana prasarana layanan keuangan berupa loket layanan dan sistem layanan keuangan on-line (kemudahan dan keakuratan dalam pembayaran SPP dll)
2	Kenyamanan dalam layanan urusan atau permasalahan terkait dengan keuangan

3	Kemampuan dalam pelayanan keuangan ; sesuai dengan standar yang ditetapkan, cepat, tepat, adil, dan terpercaya
4	Kemauan, Kesiapan dan Kesigapan membantu permasalahan sivitas akademika dalam layanan keuangan ; memberikan jasa dengan cepat dan tepat
5	Kepedulian dan kesediaan untuk memberi perhatian tulus kepada sivitas akademika dalam layanan keuangan
6	Ketersediaan dan aksesibilitas data Informasi Rencana Program Kerja Anggaran dan Belanja (Akses Sesuai dengan Hak, tuposi dan kewenangan)
LAYANAN BIMBINGAN DAN KONSELING	
1	Bagaimana dengan waktu yang disediakan oleh dosen Pembimbing Akademik
2	Bagaimana Pembimbing Akademik mendengarkan masalah anda
3	Bagaimana Pembimbing Akademik mengatasi masalah akademik yang anda hadapi
4	Bagaimana Kelancaran Pengisian KRS Secara <i>online</i>
LAYANAN MINAT DAN BAKAT	
1	Bagaimana Dukungan Universitas Hang Tuah Pekanbaru terhadap penyaluran dan pelaksanaan minat dan bakat mahasiswa
2	Bagaimana ketersediaan alat pengembangan minat dan bakat
LAYANAN PEMBINAAN SOFT SKILL	
1	Ketersediaan kegiatan pembinaan soft skill mahasiswa
2	Kemanfaatan mengikuti pembinaan soft skill
3	Pembinaan terhadap kemampuan karya tulis ilmiah
4	Kemudahan berkomunikasi dengan dosen dalam pembinaan soft skill mahasiswa
5	Keramahan dosen dalam pembinaan soft skill mahasiswa
LAYANAN BEASISWA	
1	Ketersediaan informasi penawaran beasiswa
2	Keterbukaan (transparansi) penerimaan beasiswa
3	Kejelasan prosedur pengajuan beasiswa
4	Kelancaran penerimaan uang/ beasiswa **
LAYANAN KESEHATAN	
1	Kecukupan informasi tentang layanan kesehatan (klinik) di Universitas Hang Tuah Pekanbaru
2	Kenyamanan ruang (sejuk, segar) layanan kesehatan di Universitas Hang Tuah Pekanbaru
3	Kemudahan memperoleh layanan kesehatan di Universitas Hang

	Tuah Pekanbaru
	LAYANAN SARANA DAN PRASARANA
1	Lingkungan kampus yang nyaman dan aman
2	Ruang kelas nyaman dan memiliki alat pembelajaran yang lengkap
3	Ruang perpustakaan nyaman, dan memiliki koleksi pustaka lengkap, serta mudah dalam mengakses informasi
4	Laboratorium lengkap dan sesuai dengan kebutuhan program studi
5	Tempat beribadah yang memadai
6	Toilet dan sarana kebersihan memadai, bersih, dan nyaman
7	Lokasi parkir memadai, nyaman dan aman
8	Akses menuju dan keluar kampus mudah

BAB II. METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA

A. Metode

Kegiatan Monev dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada mahasiswa sebagai responden dengan metode *purposive sampling*. Kuesioner diterbitkan oleh PPMI. Analisis deskriptif data hasil survei dilakukan untuk mendapatkan perspektif dari setiap aspek yang diukur. Olah data menggunakan Window Excel/SPSS.

B. Mekanisme Pengukuran Kepuasan Mahasiswa

1. Frekuensi Pengukuran: Pengukuran kepuasan mahasiswa dilakukan secara berkala setiap 1 tahun akademik.
2. Waktu Pengukuran: pengukuran dilakukan setelah mahasiswa mahasiswa Melakukan ujian akhir semester.
3. Mekanisme: Pengisian kuesioner dilakukan dengan mudah, secara online (web based) yang bisa diakses kapan saja dan dimana saja pada periode pengisian kuesioner kepuasan mahasiswa.

Masa pengisian kuesioner online tersebut dibuka sejak 3 minggu sebelum perkuliahan berakhir sampai perkuliahan berakhir.

Mahasiswa yang tidak mengisi Kuesioner, Tidak bisa melakukan proses registrasi Akademik (KRS) semester berikutnya.

C. Metode Analisis Data

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). Kepuasan mahasiswa ditentukan berdasarkan rentang skor indeks kepuasan sebagai berikut:

Sangat Baik : 4

Baik : 3

Cukup : 2

Kurang : 1

Sangat Kurang : 0

Analisis data menggunakan statistik deskriptif, membuat tabel, grafik. Nilai rata-rata data disajikan dalam tabel untuk memperoleh gambaran ringkas tentang kinerja seluruh aspek yang diukur. Grafik disajikan untuk memperoleh kemudahan pemahaman, analisis dan kesimpulan. Beberapa peraga digunakan untuk menggambarkan level kepuasan layanan melalui tabel dan *pie chart*

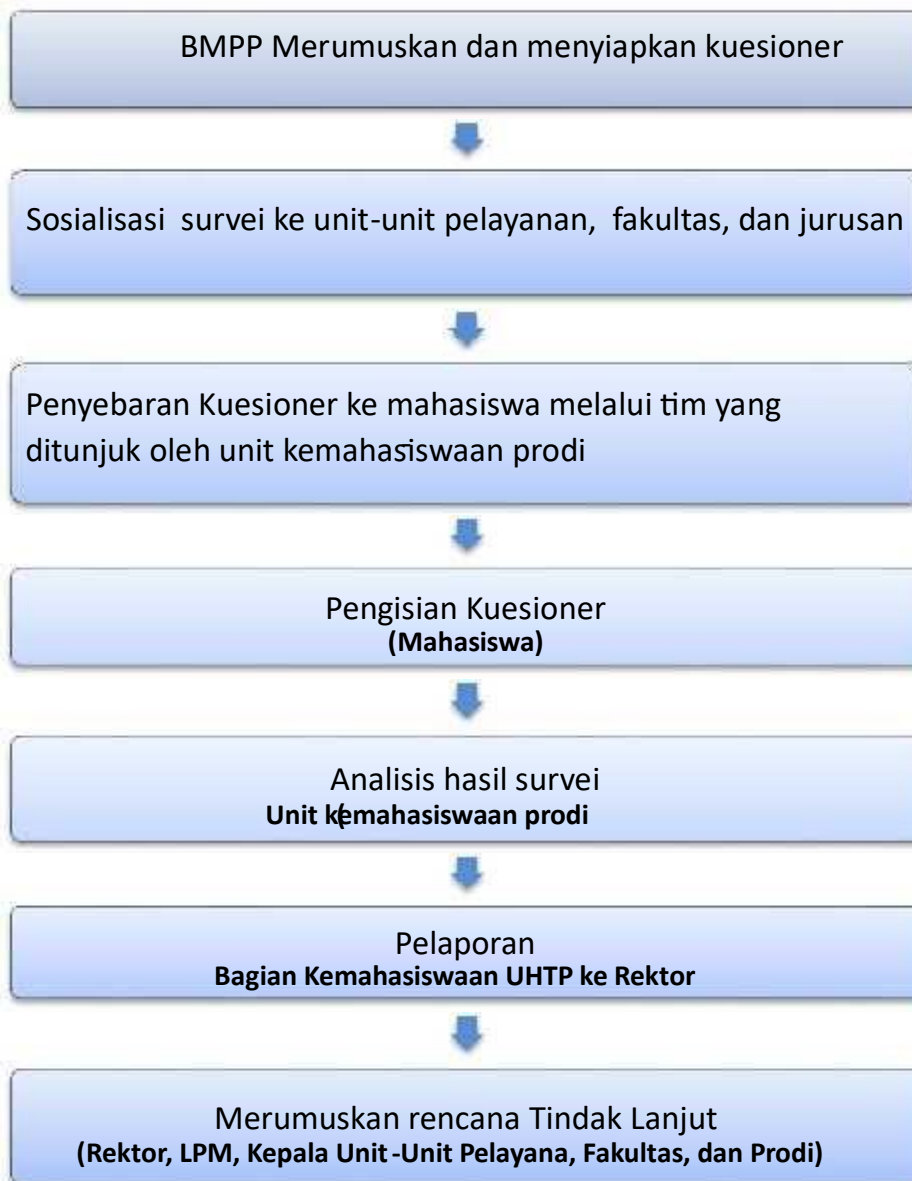
BAB III

PELAKSANAAN MONITORING DAN EVALUASI

PROSEDUR PELAKSANAAN

1. BPMPP menyiapkan rencana survei dan instrumen survei yang berupa kuesioner.
2. BPMPP melakukan sosialisasi kepada pimpinan unit kerja terkait, fakultas, dan prodi
3. BPMPP dan Bidang kemahasiswaan UHTP menginfokan kepada ketua Prodi untuk mengirimkan kuesioner kepada mahasiswa melalui tim yang telah ditunjuk.
4. Mahasiswa mengisi kuisisioner kepuasan sesuai petunjuk yang telah ada
5. Kaprodi bersama dengan tim yang telah ditunjuk merekap dan menganalisis hasil survei dan selanjutnya menyerahkan hasilnya ke pimpinan unit kerja terkait (BPMPP, Bidang Kemahasiswaan dan fakultas).
6. Bagian Kemahasiswaan UHTP merekap hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan unit-unit kerja di UHTP secara keseluruhan dan melaporkan hasilnya kepada rektor.
7. Rektor bersama-sama dengan pimpinan unit-unit pelayanan, fakultas dan jurusan merumuskan rencana tindak lanjut terhadap hasil survei.

DIAGRAM ALUR



BAB IV

PENUTUP

Kegiatan monitoring dan evaluasi kualitas pelayanan mahasiswa di lingkungan Universitas Hang Tuah Pekanbaru dilakukan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui kualitas dan efektivitas pelayanan kepada mahasiswa di aspek layanan akademik, (dosen, tendik, pengelola, keuangan), bimbingan konseling, minat bakat, pembinaan soft skill, layanan beasiswa, layanan Kesehatan, layanan sarpras. Hasil yang diperoleh digunakan untuk memperbaiki kualitas institusi secara umum sehingga bisa terus bersaing menjadi Universitas yang bermutu dan berkualitas.

SISTEMATIKA PELAPORAN MONITORING DAN EVALUASI PEMBELAJARAN

Cover

Halaman Pengesahan

Kata Pengantar

Daftar Isi

Bab I Pendahuluan

Bagian pendahuluan meliputi satu rangkaian cara berpikir yang mendasari kegiatan monev program yang berkelanjutan meliputi:

- a. Latar belakang, berisi latar belakang suatu perencanaan kegiatan dilakukan, apa yang mendasari kegiatan monev. Apa yang menjadi rujukan kegiatan monitoring program
- b. Tujuan, program yang ingin dicapai dalam kegiatan monitoring dan evaluasi
Manfaat, mencakup sejumlah harapan dalam tindak lanjut penerapan temuan hasil monitoring pelaksanaan program
- c. Manfaat, mencakup sejumlah harapan dalam tindak lanjut penerapan temuan hasil monitoring pelaksanaan program

Bab II Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi

Deskripsikan jadwal pelaksanaan Monev dan prosedur pelaksanaan monev.

Bab III Hasil Monitoring dan evaluasi

Deskripsikan hasil monitoring dan evaluasi adalah sebuah laporan yang berisikan hasil analisis data kuantitatif maupun kualitatif yang di dapat dari lapangan.

Bab III Rekomendasi Tindak Lanjut (RTL)

RTL merupakan rencana kegiatan yang harus dilakukan pada tahap berikutnya pasca pelaksanaan monev berdasarkan rekomendasi yang diberikan oleh Rektor Universitas Hang Tuah Pekanbaru dan jajarannya dari permasalahan yang ditemukan

Bab IV Kesimpulan

Kesimpulan disusun dengan singkat, jelas sesuai dengan pelaksanaan monitoring dan evaluasi.

Lampiran 2 : Instrumen Survey Tingkat Kepuasan Mahasiswa

No	Aspek Yang dinilai	Pilihan Jawaban				
		SB	B	C	K	SK
1. PELAYANAN AKADEMIK						
	A. DOSEN					
1	Keandalan dan kemampuan dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa					
2	Daya tanggap dosen dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat					
3	Kepastian bahwa pelayanan dosen sesuai dengan ketentuan					
4	Kepedulian dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa					
	B. TENAGA KEPENDIDIKAN					
1	Keandalan dan kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa					
2	Daya tanggap tenaga kependidikan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat					
3	Kepastian bahwa pelayanan tenaga kependidikan sesuai dengan ketentuan					
4	Kepedulian tenaga kependidikan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa					
	C. PENGELOLA					
1	Keandalan dan kemampuan pengelola dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa					
2	Daya tanggap pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat					
3	Kepastian bahwa pelayanan pengelola sesuai dengan ketentuan					

4	Kepedulian pengelola dalam memberi perhatian kepada mahasiswa					
	D. KEUANGAN					
1	Ketersediaan dan kualitas sarana prasarana layanan keuangan berupa loket layanan dan sistem layanan keuangan on-line (kemudahan dan keakuratan dalam pembayaran SPP dll)					
2	Kenyamanan dalam layanan urusan atau permasalahan terkait dengan keuangan					
3	Kemampuan dalam pelayanan keuangan ; sesuai dengan standar yang ditetapkan, cepat, tepat, adil, dan terpercaya					
4	Kemauan, Kesiapan dan Kesigapan membantu permasalahan sivitas akademika dalam layanan keuangan ; memberikan jasa dengan cepat dan tepat					
5	Kepedulian dan kesediaan untuk memberi perhatian tulus kepada sivitas akademika dalam layanan keuangan					
6	Ketersediaan dan aksesibilitas data Informasi Rencana Program Kerja Anggaran dan Belanja (Akses Sesuai dengan Hak, tuposi dan kewenangan)					
	2. LAYANAN BIMBINGAN DAN KONSELING					
1	Bagaimana dengan waktu yang disediakan oleh dosen Pembimbing Akademik					
2	Bagaimana Pembimbing Akademik mendengarkan masalah anda					
3	Bagaimana Pembimbing Akademik mengatasi masalah akademik yang anda hadapi					
4	Bagaimana Kelancaran Pengisian KRS Secara <i>online</i>					

3. LAYANAN MINAT DAN BAKAT						
1	Bagaimana Dukungan Universitas Hang Tuah Pekanbaru terhadap penyaluran dan pelaksanaan minat dan bakat mahasiswa					
2	Bagaimana ketersediaan alat pengembangan minat dan bakat					
4. LAYANAN PEMBINAAN SOFT SKILL						
1	Ketersediaan kegiatan pembinaan soft skill mahasiswa					
2	Kemanfaatan mengikuti pembinaan soft skill					
3	Pembinaan terhadap kemampuan karya tulisan ilmiah					
4	Kemudahan berkomunikasi dengan dosen dalam pembinaan soft skill mahasiswa					
5	Keramahan dosen dalam pembinaan soft skill mahasiswa					
5. LAYANAN BEASISWA						
1	Ketersediaan informasi penawaran beasiswa					
2	Keterbukaan (transparansi) penerimaan beasiswa					
3	Kejelasan prosedur pengajuan beasiswa					
4	Kelancaran penerimaan uang/ beasiswa **					
6. LAYANAN KESEHATAN						
1	Kecukupan informasi tentang layanan kesehatan (klinik) di Universitas Hang Tuah Pekanbaru					
2	Kenyamanan ruang (sejuk, segar) layanan kesehatan di Universitas Hang Tuah Pekanbaru					
3	Kemudahan memperoleh layanan kesehatan di Universitas Hang Tuah Pekanbaru					
7. LAYANAN SARANA DAN PRASARANA						
1	Lingkungan kampus yang nyaman dan aman					
2	Ruang kelas nyaman dan memiliki alat pembelajaran yang lengkap					

3	Ruang perpustakaan nyaman, dan memiliki koleksi pustaka lengkap, serta mudah dalam mengakses informasi					
4	Laboratorium lengkap dan sesuai dengan kebutuhan program studi					
5	Tempat beribadah yang memadai					
6	Toilet dan sarana kebersihan memadai, bersih, dan nyaman					
7	Lokasi parkir memadai, nyaman dan aman					
8	Akses menuju dan keluar kampus mudah					