

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI
SURVEY KEPUASAN MAHASISWA
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN IPA
TAHUN 2023**



**GUGUS PENJAMINAN MUTU FAKULTAS MIPA
LEMBAGA PENGEMBANGAN DAN PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS NEGERI MEDAN
2024**

KATA PENGANTAR

Agar pelaksanaan pembelajaran sesuai dengan standar yang telah ditetapkan sehingga dapat menghasilkan lulusan yang sesuai dengan kompetensi yang diharapkan dan sesuai dengan kebutuhan pemangku kepentingan, maka Universitas Negeri Medan melalui Lembaga Penjaminan Mutu beserta Gugus Penjaminan Mutu di masing-masing Fakultas dan Tim Penjaminan Mutu Jurusan melaksanakan monitoring dan evaluasi (monev) kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang dilakukan secara terus menerus dan berkelanjutan. Jenis layanan yang menjadi penilaian adalah layanan manajemen, layanan pelaksanaan proses Pendidikan, layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana, layanan kemahasiswaan seperti bimbingan konseling, pelayanan kemahasiswaan, pembinaan pengembangan karir, pengembangan kewirausahaan, pelayanan Kesehatan dan pelayanan organisasi kemahasiswaan. Masing-masing jenis layanan terdiri dari beberapa instrumen penilaian.

Kegiatan monev kepuasan mahasiswa terhadap layanan ini merupakan rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh LPPMP sebagai wujud implementasi siklus kegiatan PPEPP (Perencanaan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan) dalam penerapan SPMI di Unimed. Laporan dan hasil monev kepuasan mahasiswa terhadap layanan ini dijadikan bahan evaluasi bagi prodi dan fakultas untuk melakukan perbaikan dan peningkatan dalam peningkatan layanan sehingga standar pembelajaran yang ditetapkan dapat tercapai.

Monev kepuasan mahasiswa di FMIPA tidak dapat terlaksana dengan baik tanpa bantuan dan kerjasama berbagai pihak di lingkungan Fakultas MIPA Unimed. Oleh karena itu, Kami mengucapkan terimakasih kepada Dekan FMIPA, Wakil Dekan I, II dan III, Ketua dan Sekretaris Jurusan, ketua prodi dan semua pihak yang membantu terselesaikannya laporan ini.

Akhirnya, besar harapan kami laporan monev ini memberikan banyak manfaat, khususnya sebagai bukti penyelenggaraan kegiatan penjaminan mutu di lingkungan FMIPA Unimed dan menjadi sumber data menuju Unimed yang semakin bermutu.

Medan, Januari 2024

GPM FMIPA UNIMED

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
Bab I. Pendahuluan	
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Hukum	1
C. Maksud dan Tujuan	2
D. Tim Monev.	2
E. Sasaran Monev	3
Bab II. Pelaksanaan Kegiatan	
A. Waktu Kegiatan	4
B. Metode. Pengukuran.....	4
Bab III. Evaluasi Hasil Monev	
A. Responden	9
B. Hasil Survey Kepuasan Mahasiswa Program Studi Biologi.....	9
Bab IV. Temuan dan Rekomendasi	
A. Temuan dan rekomendasi	27
Bab IV. Kesimpulan dan Penutup	
A. Kesimpulan	28
B. Penutup	28

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Universitas Negeri Medan mempunyai komitmen yang tinggi untuk memberikan kualitas layanan yang terbaik kepada mahasiswa agar kelak mahasiswa menjadi lulusan yang dapat diterima dalam dunia kerja. Kepuasan merupakan hasil evaluasi antara harapan terhadap kualitas layanan dengan kinerja kualitas layanan yang dirasakan oleh pengguna layanan. Mahasiswa merupakan pengguna layanan, baik layanan akademik maupun layanan non akademik.

Meskipun secara individu, mahasiswa memiliki tingkat kepuasannya masing-masing, namun perlu dilakukan pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa secara umum. Oleh sebab itu, monitoring dan evaluasi dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan secara umum terhadap layanan yang diterima mahasiswa. Kepuasan mahasiswa berhubungan langsung dengan pengalaman mereka di kampus. Memastikan mahasiswa merasa puas dengan berbagai aspek kehidupan kampus, mulai dari fasilitas hingga dukungan akademik, penting untuk menciptakan lingkungan yang mendukung dan produktif.

Hasil dari monev ini dapat menjadi gambaran tentang kekuatan dan kelemahan layanan yang ada. Hasil monev memberikan data konkret tentang kebutuhan perbaikan kualitas layanan secara terus-menerus serta menjadi tolak ukur untuk menilai kinerja kualitas pelayanan dan keberhasilan tindak lanjut dari periode monev sebelumnya.

Untuk mendapatkan hasil pengukuran kepuasan layanan tersebut, Lembaga Pengembangan Penjaminan Mutu Pendidikan (LPPMP) Universitas Negeri Medan telah menyusun instrumen monitoring dan evaluasi untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa. Monev kepuasan mahasiswa ini menggunakan instrumen yang terdiri dari 4 bagian layanan yaitu **Kepuasan Layanan Manajemen, Kepuasan Layanan Pelaksanaan Proses Pendidikan, Kepuasan Layanan Pengelolaan Keuangan dan Sarana Prasarana dan Kepuasan Layanan Kemahasiswaan**. Selanjutnya di dalam setiap bagian ada beberapa pertanyaan yang dapat digunakan untuk mengukur setiap bagian

B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
2. Undang-Undang nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi.
4. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 148 tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Negeri Medan
5. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi nomor 44 Tahun 2015 tentang Standard Nasional Pendidikan Tinggi, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor 50 Tahun 2017.

6. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi nomor 32 Tahun 2016 tentang Sistem Penjamin Mutu Pendidikan Tinggi.
7. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi nomor 96 tahun 2016 tentang Statuta Universitas Negeri Medan
8. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 362/KMK.05/2018 tanggal 2 Mei 2018 tentang penetapan Universitas Negeri Medan pada Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi sebagai Instansi Pemerintah yang menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (PK-BLU)
9. Keputusan Rektor Universitas Negeri Medan Nomor 0115/UN.33.KEP/KP/2018 tanggal 20 Maret 2018 tentang Pembentukan Lembaga Pengembangan dan Penjamin Mutu Pendidikan Universitas Negeri Medan.
10. Keputusan Rektor Universitas Negeri Medan Nomor 0649/UN33/KPT/2019 tentang Pembentukan Tim Gugus Penjamin Mutu (GPM) Fakultas dan Pascasarjana Universitas Negeri Medan.
11. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No. 3 Tahun 2020, tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.

C. Maksud dan Tujuan

Maksud kegiatan monev ini adalah untuk mengkaji kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan non akademik.

Tujuan kegiatan monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa adalah mengetahui kelemahan dan kekuatan kualitas pelayanan yang telah dilakukan oleh unit kerja pelayanan dan mengukur kepuasan mahasiswa sebagai pengguna layanan pada tahun 2023.

D. Tim Monev

Tim monev berasal dari tim LPPMP, Gugus Penjaminan Mutu tingkat Fakultas (GPM), dan Tim Penjamin Mutu di tingkat Jurusan (TPMJ), yaitu;

Ketua	GPM FMIPA	: Dra. Cicik Suriani, M.Si
Sekretaris	GPM FMIPA	: Didi Febrian, S.Si.,M.Sc
Anggota	:	
TPMJ Jurusan Biologi	:	Dr. Melva Silitonga, M.S Dr. Agung Setia Batubara, S.Pi Aristo Hardinata, S.Pd.,M.Pd Widia Ningsih, S.Pd.,M.Pd

E. Sasaran Monev

Sasaran monev kepuasan mahasiswa pada Tahun 2023 adalah melihat bagaimana kepuasan mahasiswa terhadap berbagai layanan yang mereka terima, yaitu

- A. Kepuasan Layanan Manajemen
- B. Kepuasan Layanan Pelaksanaan Proses Pendidikan
- C. Survey Kepuasan Layanan Pengelolaan Keuangan dan Sarana Prasarana
- D. Survey Kepuasan Layanan Kemahasiswaan

BAB II PELAKSANAAN KEGIATAN

A. Waktu Kegiatan

Untuk mendapatkan hasil monev yang baik, LPPMP Bersama-sama dengan GPM melakukan penyusunan instrument monev. Instrumen monev yang telah di susun, selanjutnya di validasi dan dilakukan perbaikan sesuai dengan hasil validasi. Instrumen yang telah selesai diperbaiki dan di tetapkan. Untuk memudahkan proses pelaksanaan monev, instrument monev di rancang dalam bentuk online melalui google form dan di sematkan pada aplikasi devakad Unimed sehingga seluruh mahasiswa yang ada di lingkungan Universitas Negeri Medan dapat mengakses dengan mudah melalui portal Unimed secara langsung.

Instrumen monev yang telah diisi mahasiswa sebagai responden, selanjutnya GPM dan TPMJ melakukan analisis hasil monev untuk mendapatkan kesimpulan serta temuan-temuan yang ada. Berdasarkan temuan yang ada, GPM memberikan rekomendasi tindak lanjut

Berikut ini adalah rangkaian kegiatan monev kepuasan mahasiswa pada tahun 2023 yang dilakukan di lingkungan Unimed

No	Kegiatan	November 2023	Desember 2023	Januari 2024
1.	Penyusunan Instrumen Monev			
2.	Asistensi dan perbaikan Instrumen Monev			
3.	Pembuatan instrumen online			
4.	Penunjukkan tim Monev oleh Rektor			
5.	Persamaan persepsi GPM dan TPMJ			
6.	Pelaksanaan Monev			
7.	Penilaian intrumen oleh mahasiswa			
8.	Analisis dokumen oleh GPM dan TPMJ			
9.	Pelaporan			

B. Metode Pengukuran

Untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terkait layanan, penilaian berdasarkan penilaian mahasiswa sebagai responden terhadap intrumen berikut :

1. Survey Kepuasan Layanan Manajemen

1. Tersedia layanan akademik, administrasi dan layanan kebutuhan informasi akademis dan non-akademis secara on-line dan offline dengan akurat dan memuaskan
Reliability (Kredibilitas)
2. Kemudahan layanan manajemen dalam menyelesaikan masalah akademik
Responsiveness (Adil)
3. Tenaga kependidikan melayani mahasiswa sesuai hari kerja
Assurance (Tanggung Jawab)

4. Kemudahan untuk mengakses laman website Unimed.

Tangible (Transparan)

2. Survey Kepuasan Layanan Pelaksanaan Proses Pendidikan

Aspek Reliability (Kredibilitas)

1. Penguasaan Dosen pada materi kuliah
2. Penyampaian Dosen dalam materi perkuliahan
3. Tugas struktur dan mandiri sesuai dengan bobot sks dan tujuan perkuliahan
4. Penggunaan Bahasa Indonesia yang baik dan benar
5. Kesesuaian tugas dan soal ujian dengan tujuan pembelajaran

Aspek Responsiveness (Adil)

1. Ketepatan waktu dalam memulai dan mengakhiri perkuliahan
2. Ketepatan waktu pengembalian tugas kepada mahasiswa oleh Dosen
3. Kesiapan Dosen memberikan ujian susulan
4. Dosen bersedia menerima saran dan masukan dari mahasiswa dalam proses perkuliahan dan bimbingan.
5. Kemampuan menciptakan suasana belajar yang kondusif

Aspek Assurance (Tanggung Jawab)

1. Pelaksanaan UTS/UAS sesuai kalender akademik
2. Pemenuhan tatap muka 15 kali pertemuan/ semester
3. Transparansi dalam pemberian nilai
4. Keramahan tenaga kependidikan dalam melayani mahasiswa pada aktivitas akademik
5. Tenaga kependidikan/laboran melayani mahasiswa sesuai hari kerja

Aspek Empathy (Akuntabilitas)

1. Obyektivitas dalam penilaian
2. Dosen dan mahasiswa bersama-sama membuat kontrak perkuliahan di awal pertemuan semester
3. Komunikasi yang santun tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan

Aspek Tangible (Transparan)

1. Kemudahan akses fasilitas layanan berbasis sistem informasi (SSO Unimed dan Website)
2. Ketersediaan dan kualitas laboratorium/bengkel/perpustakaan/jaringan/ruang kelas, dll dalam menunjang kegiatan akademik

3. Survey Kepuasan Layanan Pengelolaan Keuangan dan Sarana Prasarana

Aspek Reliability (Kredibilitas)

1. Kemudahan layanan informasi untuk proses pengajuan beasiswa dan pengajuan / pembayaran / keterlambatan / keringanan UKT.
2. Pemeliharaan dan pengelolaan sarana dan prasarana akademis (perpustakaan, pembelajaran /laboratorium /bengkel /Instalasi listrik/internet, dsb)

Aspek Responsiveness (Adil)

1. Kesigapan dalam proses pengajuan beasiswa dan pengajuan / pembayaran / keterlambatan /keringanan UKT
2. Kecepatan memberikan solusi terhadap keluhan mahasiswa

Aspek Assurance (Tanggung Jawab)

1. Kemudahan proses pengajuan beasiswa dan pengajuan/ pembayaran/ keterlambatan/ keringanan UKT
2. Kelengkapan fasilitas sarana prasarana perkuliahan perpustakaan

Aspek Empathy (Akuntabilitas)

1. Ketersediaan layanan waktu untuk peminjaman/pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT.
2. Layanan prima pada proses peminjaman/penggunaan fasilitas sarana prasarana dalam kegiatan mahasiswa

Aspek Tangible (Transparan)

1. Kemudahan aksesibilitas pembayaran UKT dan penerimaan beasiswa.
2. Ketersediaan sistem informasi yang mendukung kegiatan akademik dan non-akademik.

4. Survey Kepuasan Layanan Kemahasiswaan

A. Terhadap Kualitas Bimbingan Konseling

1. Kemampuan petugas Bimbingan Konseling dalam memberikan pelayanan memuaskan

Aspek Reliability (Kredibilitas)

2. Petugas BK tanggap dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.

Aspek Responsiveness (Adil)

3. Kemampuan petugas BK memberikan pelayanan

Aspek Assurance (Tanggung Jawab)

4. Komunikasi petugas Bimbingan Konseling saat memberikan Konseling

Aspek Empathy (Akuntabilitas)

5. Kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana tentang Layanan Bimbingan Konseling

Aspek Tangible (Transparan)

B. Terhadap Kualitas Pelayanan Kemahasiswaan

1. Keberlanjutan program kegiatan

Aspek Reliability (Kredibilitas)

2. Kesigapan pelayanan

Aspek Responsiveness (Adil)

3. Kebermanfaatan kegiatan

Aspek Assurance (Tanggung Jawab)

4. Kepedulian dalam menerima keluhan layanan beasiswa

Aspek Empathy (Akuntabilitas)

5. Kecukupan, aksesibilitas, kualitas dan sarana prasarana layanan beasiswa

Aspek Tangible (Transparan)

C.Terhadap Kualitas Pembinaan Pengembangan Karir

1. Keberlanjutan program kegiatan yang didanai Universitas

Aspek Reliability (Kredibilitas)

2. Kecepatan layanan informasi yang disampaikan kepada mahasiswa

Aspek Responsiveness (Adil)

3. Kebermanfaatan kegiatan yang dilaksanakan mahasiswa

Aspek Assurance (Tanggung Jawab)

4. Kesiapan/kepedulian petugas dalam menerima keluhan

Aspek Empathy (Akuntabilitas)

5. Kecukupan, aksesibilitas, kualitas dan sarana prasarana tentang Pembinaan Pengembangan Karir

Aspek Tangible (Transparan)

D.Terhadap Kualitas Pengembangan Kewirausahaan

1. Keberlangsungan kegiatan pengembangan kewirausahaan

Aspek Reliability (Kredibilitas)

2. Kecepatan pelayanan pengembangan kewirausahaan

Aspek Responsiveness (Adil)

3. Kebermanfaatan kegiatan kewirausahaan

Aspek Assurance (Tanggung Jawab)

4. Kepedulian dalam menerima keluhan layanan program kemahasiswaan

Aspek Empathy (Akuntabilitas)

5. Kecukupan, aksesibilitas, kualitas dan sarana prasarana layanan program kemahasiswaan

Aspek Tangible (Transparan)

E.Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan

1. Kemudahan prosedur layanan Kesehatan

Aspek Reliability (Kredibilitas)

2. Kesiapan pelayanan Kesehatan

Aspek Responsiveness (Adil)

3. Kemampuan dan kesopanan dalam Pelayanan mahasiswa

Aspek Assurance (Tanggung Jawab)

4. Kepedulian dalam menerima keluhan layanan Kesehatan

Aspek Empathy (Akuntabilitas)

5. Kecukupan, aksesibilitas, kualitas dan sarana prasarana layanan Kesehatan

Aspek Tangible (Transparan)

F. Terhadap Kualitas Pelayanan Organisasi Kemahasiswaan

1. Keberlanjutan program kegiatan kemahasiswaan

Aspek Reliability (Kredibilitas)

2. Kesigapan organisasi kemahasiswaan dalam melayani mahasiswa

Aspek Responsiveness (Adil)

3. Kebermanfaatan kegiatan

Aspek Assurance (Tanggung Jawab)

4. Komunikasi dan kepedulian organisasi Kemahasiswaan dalam menerima keluhan

Aspek Empathy (Akuntabilitas)

5. Kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana

Aspek Tangible (Transparan)

BAB III EVALUASI HASIL MONEV

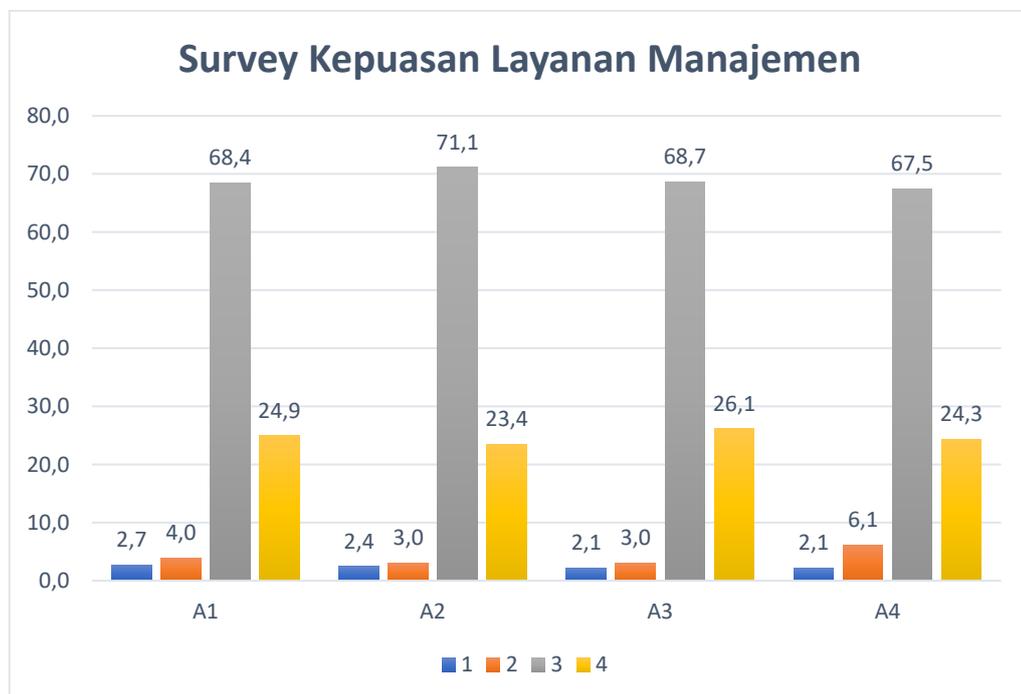
A. Responden

Respon survey kepuasan mahasiswa ini adalah mahasiswa Program Studi Pendidikan Ilmu Pengetahuan Alam (IPA) dengan jumlah 376 mahasiswa (Angkatan 2018 – 2023). Jumlah responden yang telah mengisi instrumen survey kepuasan mahasiswa berdasarkan data yang masuk per tanggal 12 Januari 2024 berjumlah 351 responden .

No	Prodi	Jumlah Mahasiswa	Jumlah Responden	Persentase
1	Pendidikan IPA	376	351	93,3

B. Hasil Survey Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan IPA

Survey Kepuasan Layanan Manajemen



A1. Reliability (Kredibilitas) : Tersedia layanan akademik, administrasi dan layanan kebutuhan informasi akademis dan non-akademis secara on-line dan offline dengan akurat dan memuaskan
Terdapat 24,9% responden menyatakan sangat puas terhadap keandalan layanan akademik, administrasi dan layanan kebutuhan informasi akademis dan non-akademis secara online dan offline dengan akurat dan memuaskan; 68,4% responden yang menyatakan puas terhadap layanan tersebut; 4,0% responden yang menyatakan kurang puas dan ada 2,7% menyatakan sangat kurang puas.

A2. Responsiveness (Adil) : Kemudahan layanan manajemen dalam menyelesaikan masalah akademik

Dalam hal kemudahan layanan manajemen dalam penyelesaian masalah akademik terdapat 23,4% responden mahasiswa menyatakan sangat puas; 71,1% responden menyatakan puas; 3,0% responden menyatakan kurang puas dan masih ada 2,4% responden yang menyatakan sangat kurang puas dalam hal layanan tersebut

A3. Assurance (Tanggung Jawab) : Tenaga kependidikan melayani mahasiswa sesuai hari kerja

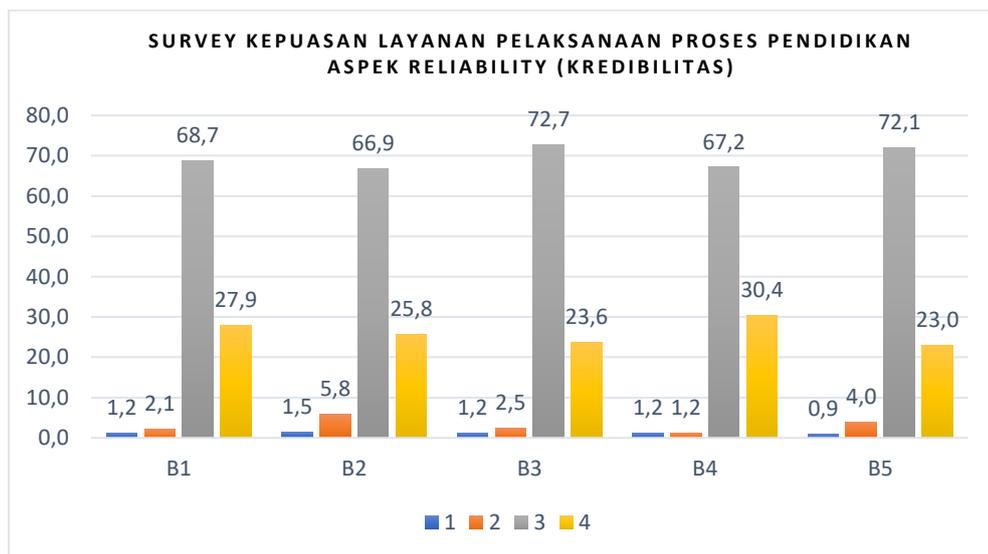
Dalam hal pelayanan tenaga pendidikan terhadap mahasiswa pada hari kerja dapat dikatakan baik. Ini dibuktikan dari 26,1% responden menyatakan sangat puas dan 68,7% responden menyatakan puas atas layanan tersebut. Responden menyatakan kurang puas sebanyak 3,0% dan 2,1% responden menyatakan sangat kurang puas terhadap layanan dari tenaga kependidikan tersebut.

A4. Tangible (Transparan) : Kemudahan untuk mengakses laman website Unimed

Dalam hal kemudahan mengakses laman website di Unimed 24,3% responden menyatakan sangat puas dan 67,5% responden menyatakan puas; masih ada responden yang menyatakan kurang puas yakni 6,1% dan ada 2,1% yang menyatakan sangat kurang puas terhadap layanan ini.

Survey Kepuasan Layanan Proses Pendidikan

Reliability (Kredibilitas)



B1. Penguasaan Dosen pada materi kuliah

Terdapat 27,9% responden mengatakan sangat puas terhadap layanan pelaksanaan proses pendidikan dalam hal keandalan Dosen dalam penguasaan materi kuliah; 68,7% responden menyatakan puas terhadap layanan tersebut; 2,1% responden yang menyatakan kurang puas dan 1,2% responden menyatakan sangat kurang puas terhadap penguasaan dosen pada matakuliah.

B2. Penyampaian Dosen dalam materi perkuliahan

Ada 25,8% responden menyatakan sangat puas terhadap keandalan Dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan dan 66,9% responden menyatakan puas terhadap layanan pelaksanaan perkuliahan tersebut. Dari data tersebut sebagian mahasiswa memberikan respon yang baik terhadap kredibilitas Dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan. Namun ada mahasiswa

memberikan respon yang kurang baik, terlihat 5,8% responden menyatakan kurang puas dan 1,5% yang menyatakan sangat kurang puas terhadap hal ini.

B3. Tugas struktur dan mandiri sesuai dengan bobot sks dan tujuan perkuliahan

Ada 23,6% mahasiswa menyatakan sangat puas terhadap layanan pelaksanaan perkuliahan dalam hal tugas struktur dan tugas mandiri yang sesuai dengan bobot sks dan tujuan perkuliahan; 72,7% mahasiswa menyatakan puas terhadap layanan tersebut; Ada 2,5% responden yang menyatakan kurang puas dan masih banyak mahasiswa yang menyatakan sangat kurang puas yakni 1,2%.

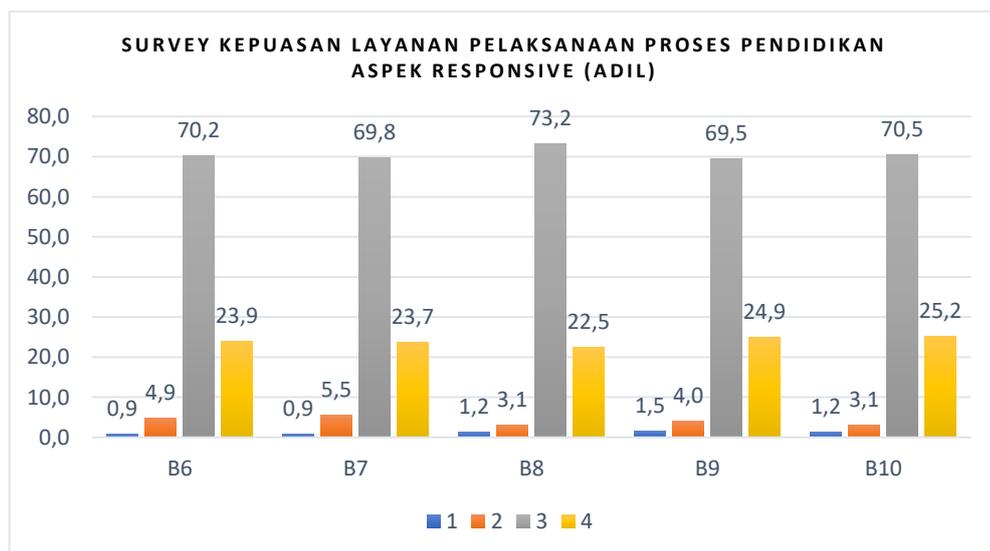
B4. Penggunaan Bahasa Indonesia yang baik dan benar

Umumnya reponden memberikan respon yang sangat baik terhadap layanan perkuliahan dalam hal penggunaan Bahasa Indonesia yang baik dan benar dalam pelaksanaan perkuliahan yakni 30,4% yang menyatakan sangat puas dan 67,2% responden yang menyatakan puas. Responden yang memberikan respon yang kurang baik terhadap layanan ini yakni 1,2% responden menyatakan kurang puas dan 1,2% yang menyatakan sangat kurang puas.

B5. Kesesuaian tugas dan soal ujian dengan tujuan pembelajaran

Sebagian besar reponden memberikan respon yang sangat baik terhadap layanan perkuliahan dalam hal kesesuaian tugas dan soal ujian dengan tujuan pembelajaran yakni 23,0% yang menyatakan sangat puas dan 72,1% responden yang menyatakan puas. Meskipun demikian masih ada responden yang memberikan respon yang kurang baik terhadap layanan ini yakni 4,0% responden menyatakan kurang puas dan 0,9% yang menyatakan sangat kurang puas.

Responsiveness (Adil)



B6. Ketepatan waktu dalam memulai dan mengakhiri perkuliahan

Ada 23,9% responden yang menyatakan sangat puas terhadap layanan pelaksanaan perkuliahan dalam hal ketepatan waktu dalam memulai dan mengakhiri perkuliahan; ada 70,2% responden yang menyatakan puas terhadap layanan tersebut; 4,9% responden yang menyatakan kurang puas dan masih ada responden ada yang menyatakan sangat kurang puas yakni 0,9%.

B7. Ketepatan waktu pengembalian tugas kepada mahasiswa oleh Dosen

Sebagian besar mahasiswa memberikan respon yang baik terhadap layanan pelaksanaan perkuliahan dalam hal ketepatan waktu pegembalian tugas kepada mahasiswa oleh Dosen yakni 23,7% responden menyatakan sangat puas dan 69,8% responden yang menyatakan puas. Masih

ada mahasiswa yang menyatakan kurang puas terhadap layanan tersebut yakni 5,5% dan ada 0,9% responden yang menyatakan sangat kurang puas.

B8. Kesiediaan Dosen memberikan ujian susulan

Dalam hal kesiediaan Dosen memberikan kesempatan ujian susulan, ada 22,5% mahasiswa yang menyatakan sangat puas terhadap layanan tersebut dan ada 73,2% mahasiswa yang menyatakan puas. Ada mahasiswa yang menyatakan kurang puas terhadap hal tersebut yakni 3,1% dan ada 1,2% mahasiswa yang menyatakan sangat kurang puas

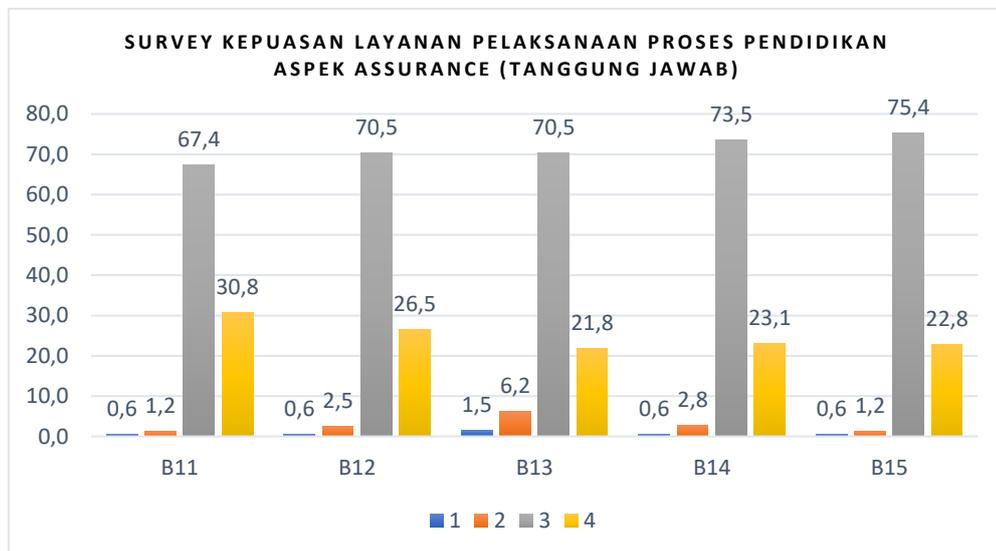
B9. Dosen bersedia menerima saran dan masukan dari mahasiswa dalam proses perkuliahan dan pembimbingan.

Dalam hal Dosen bersedia menerima saran dan masukan dari mahasiswa dalam proses perkuliahan dan pembimbingan, ada 24,9% responden yang menyatakan sangat puas terhadap layanan pelaksanaan pendidikan tersebut dan ada 69,5% responden yang menyatakan puas. Responden yang menyatakan kurang puas terhadap layanan pendidikan itu ada 4,0% responden dan yang menyatakan sangat tidak puas ada 1,5%

B10. Kemampuan menciptakan suasana belajar yang kondusif

Layanan pelaksanaan pendidikan dalam hal kemampuan Dosen dalam menciptakan suasana belajar yang kondusif, responden yang menyatakan sangat puas ada 25,2%; yang menyatakan puas ada 70,5%; ada 3,1% responden yang menyatakan kurang puas dan ada 1,2% yang menyatakan sangat tidak puas.

Assurance (Tanggung Jawab)



B11. Pelaksanaan UTS/UAS sesuai kalender akademik

Umumnya responden (mahasiswa) memberikan respon yang baik terhadap layanan pelaksanaan pendidikan dalam hal pelaksanaan UTS/UAS sesuai kalender akademik yakni ada 30,8% responden yang menyatakan sangat puas terhadap layanan itu dan 67,4% responden yang menyatakan puas. Namun masih ada responden yang menyatakan kurang puas yakni 1,2% responden dan 0,6% yang menyatakan sangat kurang puas.

B12. Pemenuhan tatap muka 15 kali pertemuan/ semester

Sebagian besar responden (mahasiswa) memberikan respon yang baik terhadap Pemenuhan tatap muka 15 kali pertemuan/ semester. Hal ini ditandai adanya 26,5% responden yang menyatakan sangat puas terhadap layanan ini dan 70,5% responden yang menyatakan puas. Namun masih ada

responden yang memberikan respon yang kurang baik yakni 2,5% responden menyatakan kurang puas dan ada 0,6% yang menyatakan sangat kurang puas.

B13. Transparansi dalam pemberian nilai

Dalam hal transparansi Dosen dalam pemberian nilai, ada 21,8% responden sangat puas dalam layanan pelaksanaan pendidikan tersebut; ada 70,5% yang menyatakan puas. Data tersebut menunjukkan sebagian besar mahasiswa memberikan respon yang baik terhadap layanan tersebut. Namun masih ada responden yang memberikan respon kurang baik dalam layanan tersebut yakni ada 6,2% responden yang menyatakan kurang puas dan 1,5% yang menyatakan sangat kurang puas.

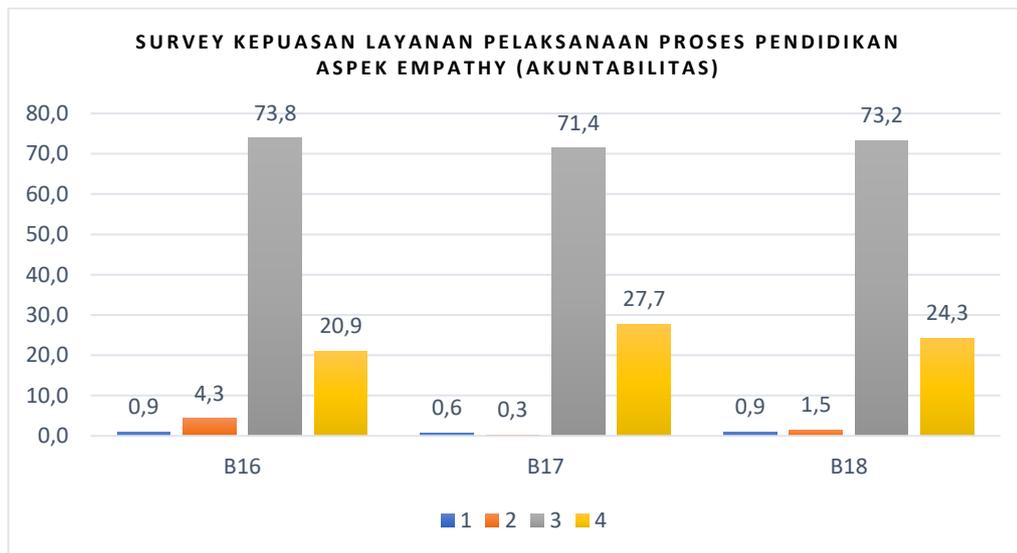
B14. Keramahan tenaga kependidikan dalam melayani mahasiswa pada aktivitas akademik

Ada 23,1% responden yang menyatakan sangat puas terhadap layanan pendidikan dalam hal keramahan tenaga kependidikan dalam melayani mahasiswa pada aktivitas akademik; ada 73,5% responden yang menyatakan puas; ada 2,8% yang menyatakan kurang puas dan 0,6% responden yang menyatakan sangat kurang puas.

B15. Tenaga kependidikan/laboran melayani mahasiswa sesuai hari kerja

Ada 22,8% responden yang menyatakan sangat puas terhadap layanan pendidikan dalam hal tenaga kependidikan/laboran melayani mahasiswa sesuai hari kerja; ada 75,4% responden yang menyatakan puas; ada 1,2% yang menyatakan kurang puas dan 0,6% responden yang menyatakan sangat kurang puas.

Empathy (Akuntabilitas)



B16. Obyektivitas dalam penilaian

Sebagian besar responden (mahasiswa) memberikan respon yang baik terhadap layanan pelaksanaan pendidikan dalam hal obyektivitas dalam penilaian yakni ada 20,9% responden yang menyatakan sangat puas terhadap layanan itu dan 73,8% responden yang menyatakan puas. Masih ada responden yang menyatakan kurang puas yakni 4,3% responden dan ada 0,9% yang menyatakan sangat kurang puas terhadap layanan ini.

B17. Dosen dan mahasiswa bersama-sama membuat kontrak perkuliahan di awal pertemuan semester

Umumnya responden memberikan respon yang baik terhadap layanan pelaksanaan pendidikan dalam hal Dosen dan mahasiswa bersama-sama membuat kontrak perkuliahan di awal pertemuan semester yakni ada 27,7% responden yang menyatakan sangat puas terhadap layanan itu dan 71,4%

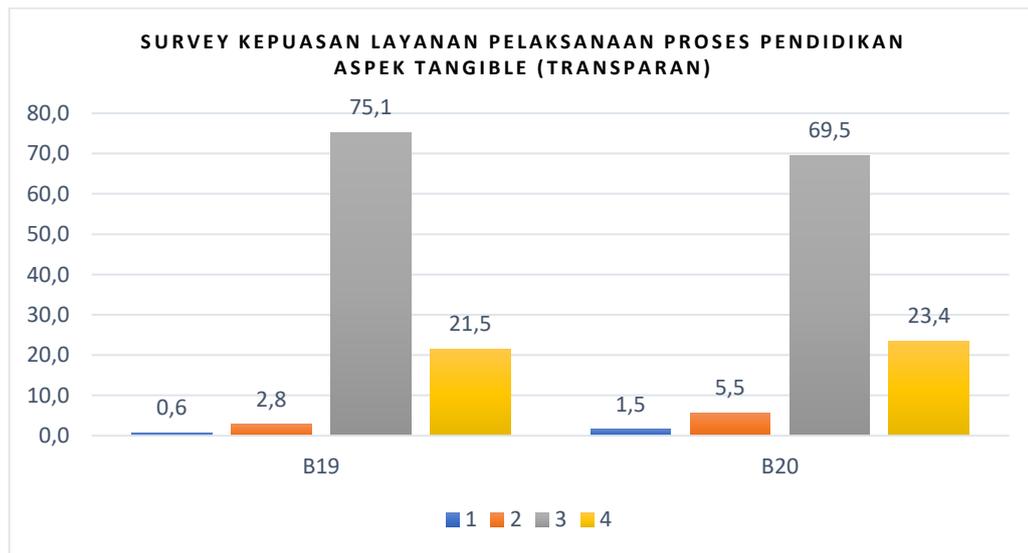
responden yang menyatakan puas. Responden yang memberikan respon yang kurang baik terhadap layanan ini adalah 0,3% menyatakan kurang puas dan terdapat 0,6% yang menyatakan sangat kurang puas.

B18. Komunikasi yang santun tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan

Sebagian besar responden memberikan respon yang baik terhadap layanan pelaksanaan pendidikan dalam hal komunikasi yang santun tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan, yakni ada 24,3% responden yang menyatakan sangat puas terhadap layanan itu dan 73,2% responden yang menyatakan puas. Responden yang memberikan respon yang kurang baik terhadap layanan ini yakni 1,5% menyatakan kurang puas dan ada 0,9% responden yang menyatakan sangat kurang puas.

B1.

Tangible (Transparan)



B19. Kemudahan akses fasilitas layanan berbasis sistem informasi (SSO Unimed dan Website)

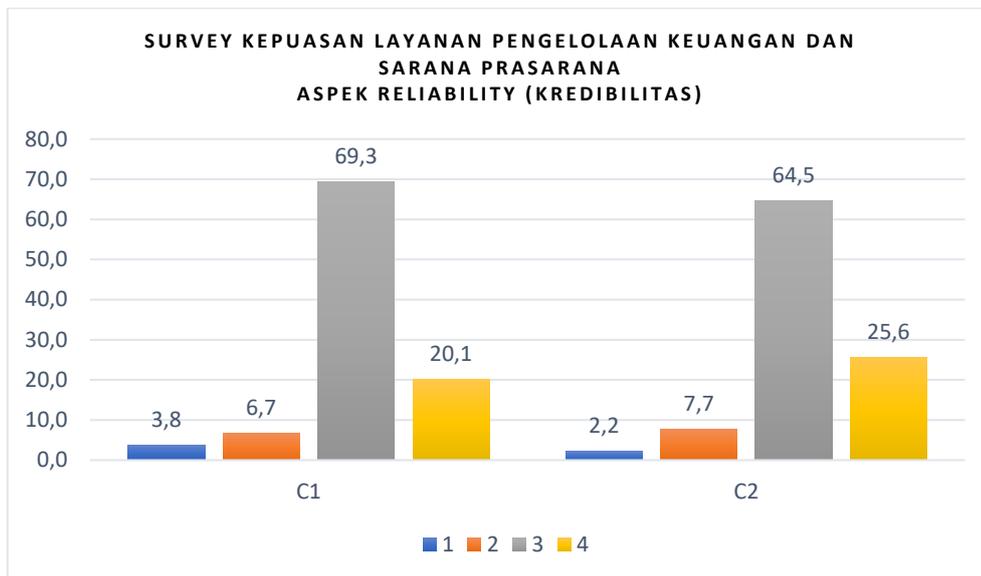
Untuk layanan pelaksanaan proses pendidikan dalam hal kemudahan mengakses fasilitas berbasis sistem informasi (SSO Unimed dan Website Unimed), ada 21,5% responden yang menyatakan sangat puas terhadap layanan ini; ada 75,1% responden yang menyatakan puas; 2,8% responden menyatakan kurang puas dan ada 0,6% responden yang menyatakan sangat kurang puas.

B20. Ketersediaan dan kualitas laboratorium/bengkel/perpustakaan/jaringan/ruang kelas, dll dalam menunjang kegiatan akademik.

Untuk layanan pelaksanaan proses pendidikan dalam hal ketersediaan dan kualitas laboratorium/perpustakaan/jaringan/ruang kelas, dll dalam menunjang kegiatan akademik, ada 23,4% responden yang menyatakan sangat puas; ada 69,5% responden menyatakan puas; responden menyatakan kurang puas ada 5,5% dan 1,5% responden yang menyatakan sangat kurang puas.

Survey Kepuasan Layanan Pengelolaan Keuangan, Sarana dan Prasarana

Reliability (Kredibilitas)



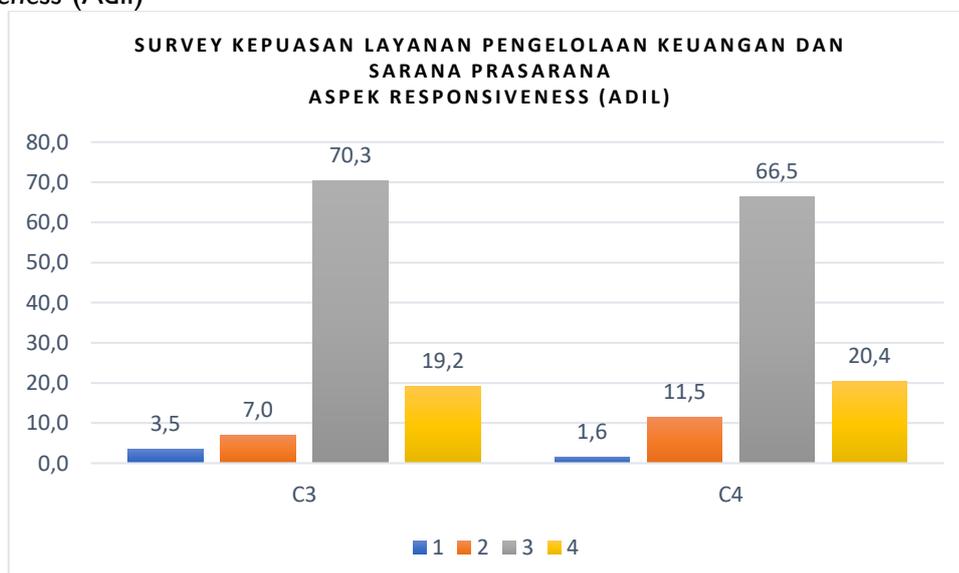
C1. Kemudahan layanan informasi untuk proses pengajuan beasiswa dan pengajuan / pembayaran / keterlambatan / keringanan UKT

Terdapat 20,1% responden menyatakan sangat puas terhadap layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana dalam hal kemudahan layanan informasi untuk proses pengajuan beasiswa dan pengajuan / pembayaran / keterlambatan / keringanan UKT; ada 69,3% responden menyatakan puas terhadap layanan tersebut. Data tersebut menunjukkan layanan ini sudah dirasakan sebagian besar mahasiswa. Namun cukup banyak, 6,7% responden yang menyatakan kurang puas dan 3,8% responden yang menyatakan sangat kurang puas.

C2. Pemeliharaan dan pengelolaan sarana dan prasarana akademis (perpustakaan, pembelajaran /laboratorium /bengkel /Instalasi listrik/internet, dsb)

Ada 25,6% responden menyatakan sangat puas terhadap layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana dalam hal pemeliharaan dan pengelolaan sarana dan prasarana akademis (perpustakaan, pembelajaran /laboratorium /bengkel /Instalasi listrik/internet, dsb); ada 64,5% responden menyatakan puas terhadap layanan tersebut; Masih banyak responden yang memberikan penilaian kurang puas 7,7% dan 2,2% responden yang menyatakan sangat kurang puas.

Responsiveness (Adil)



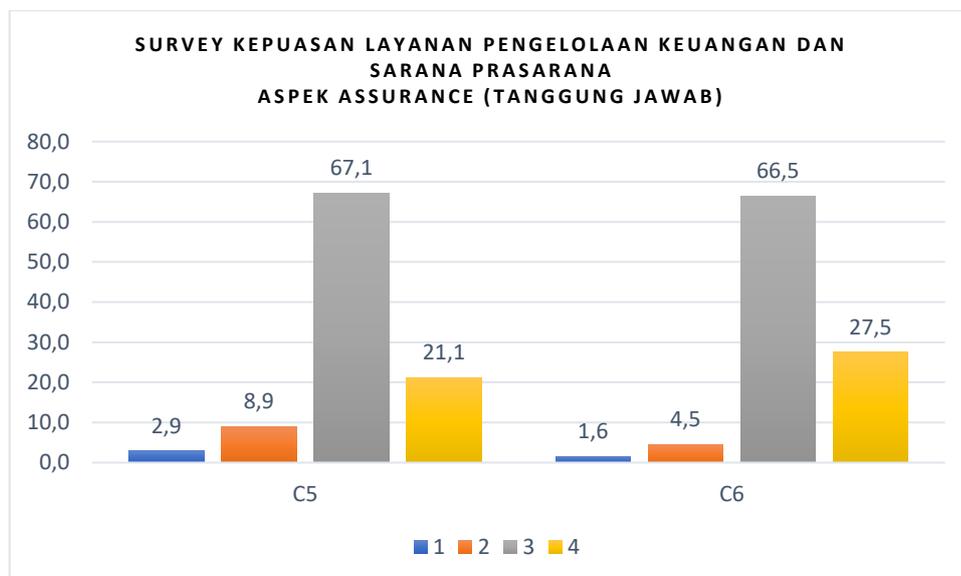
C3. Kesigapan dalam proses pengajuan beasiswa dan pengajuan / pembayaran / keterlambatan /keringanan UKT

Ada 19,2% responden menyatakan sangat puas terhadap layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana dalam hal kesigapan dalam proses pengajuan beasiswa dan pengajuan / pembayaran / keterlambatan /keringanan UKT; ada 70,3% responden menyatakan puas terhadap layanan tersebut; Masih banyak responden yang memberikan penilaian kurang puas 7,0% dan 3,5% responden yang menyatakan sangat kurang puas.

C4. Kecepatan memberikan solusi terhadap keluhan mahasiswa

Sebagian besar responden memberikan respon yang baik terhadap layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana dalam hal kecepatan memberikan solusi terhadap keluhan mahasiswa, yakni 20,4% responden menyatakan sangat puas dan ada 66,5% responden menyatakan puas. Masih banyak responden yang memberikan penilaian kurang puas 11,5% responden menyatakan kurang puas dan 1,6% responden yang menyatakan sangat kurang puas terhadap layanan tersebut.

Assurance (Tanggung Jawab)



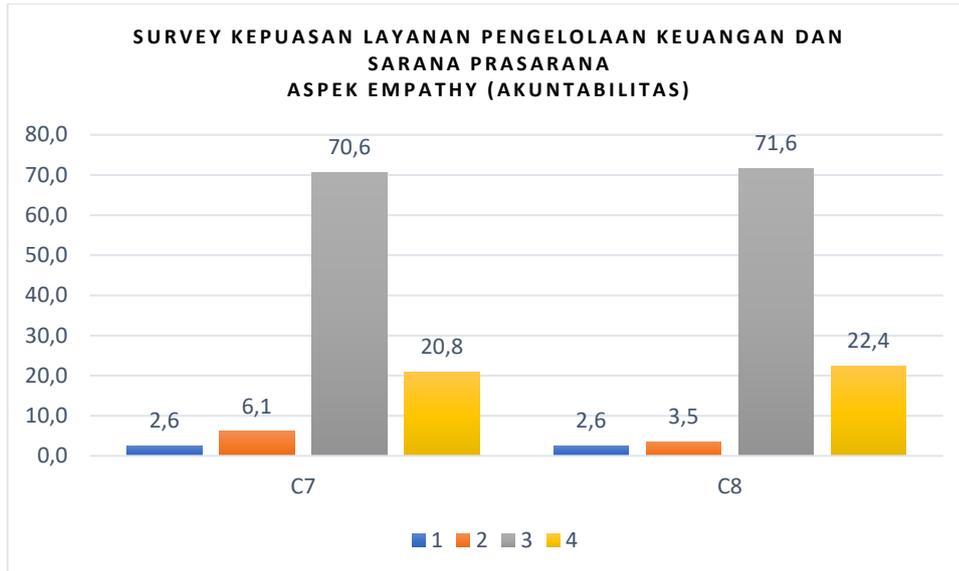
C5. Kemudahan proses pengajuan beasiswa dan pengajuan/ pembayaran/ keterlambatan/ keringanan UKT

Ada 21,1% responden menyatakan sangat puas terhadap layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana dalam hal kemudahan proses pengajuan beasiswa dan pengajuan/ pembayaran/ keterlambatan/ keringanan UKT; ada 67,1% responden menyatakan puas terhadap layanan tersebut; Masih banyak responden yang memberikan penilaian kurang puas 8,9% yang menyatakan kurang puas dan 2,9% responden yang menyatakan sangat kurang puas.

C6. Kelengkapan fasilitas sarana prasarana perkuliahan perpustakaan

Sebagian besar responden memberikan respon yang baik terhadap layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana dalam hal Kelengkapan fasilitas sarana prasarana perkuliahan perpustakaan, yakni 27,5% responden menyatakan sangat puas dan ada 66,5% responden menyatakan puas. Ada 4,5% responden menyatakan kurang puas dan 1,6% responden yang menyatakan sangat kurang puas terhadap layanan tersebut.

Empathy (Akuntabilitas)



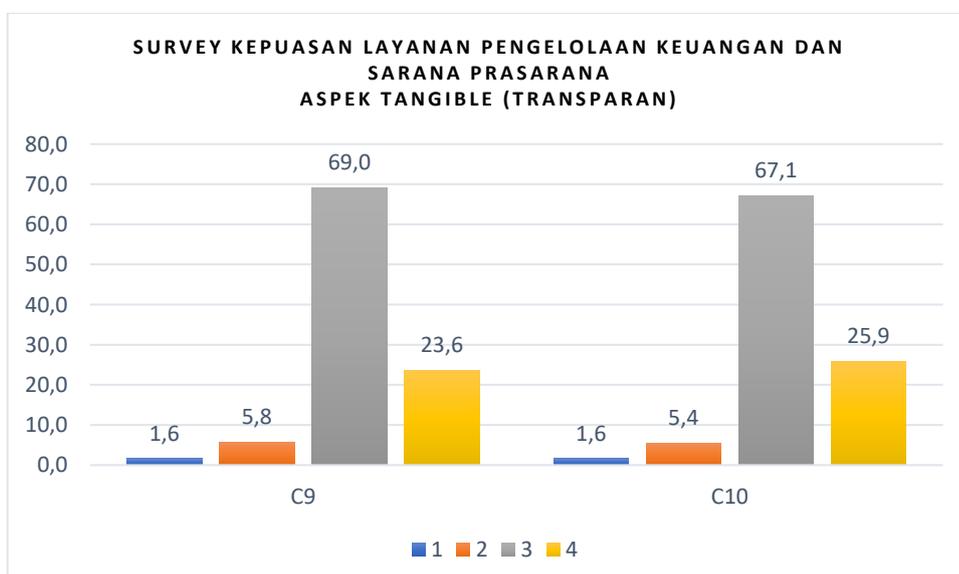
C7. Ketersediaan layanan waktu untuk peminjaman/pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT

Ada 20,8% responden menyatakan sangat puas terhadap layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana dalam hal ketersediaan layanan waktu untuk peminjaman/pembayaran/keterlambatan/keringanan UKT; ada 70,6% responden menyatakan puas terhadap layanan tersebut; Ada 6,1% yang menyatakan kurang puas dan 2,6% responden yang menyatakan sangat kurang puas.

C8. Layanan prima pada proses peminjaman/penggunaan fasilitas sarana prasarana dalam kegiatan mahasiswa.

Sebagian besar mahasiswa memberikan respon yang baik terhadap layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana dalam hal layanan prima pada proses peminjaman/ penggunaan fasilitas sarana prasarana dalam kegiatan mahasiswa, yakni 22,4% responden menyatakan sangat puas dan ada 71,6% responden menyatakan puas. Ada 3,5% responden menyatakan kurang puas dan 2,6% responden yang menyatakan sangat kurang puas terhadap layanan tersebut.

Tangible (Transparan)



C9. Kemudahan aksesibilitas pembayaran UKT dan penerimaan beasiswa

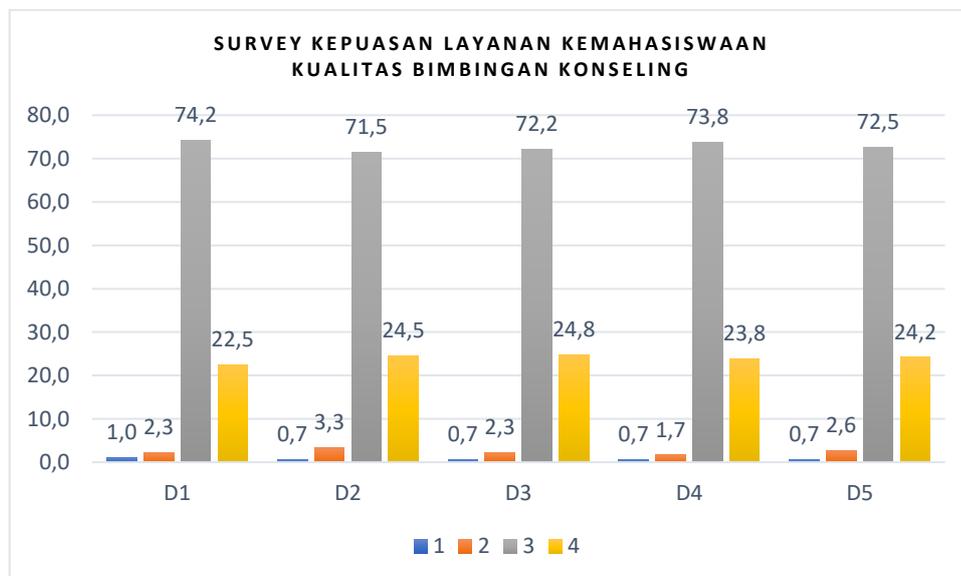
Sebagian besar mahasiswa memberikan respon yang baik terhadap layanan pengelolaan keuangan dan sarana prasarana dalam kemudahan aksesibilitas pembayaran UKT dan penerimaan beasiswa, yakni 23,6% responden menyatakan sangat puas dan ada 69,0% responden menyatakan puas. Masih ada responden yang memberikan respon kurang baik yakni ada 5,8% responden menyatakan kurang puas dan 1,6% responden yang menyatakan sangat kurang puas terhadap layanan tersebut.

C10. Ketersediaan sistem informasi yang mendukung kegiatan akademik dan non-akademik

Dalam hal ketersediaan sistem informasi yang mendukung kegiatan akademik dan non-akademik, terdapat 25,9% responden yang menyatakan sangat puas terhadap layanan tersebut; ada 67,1% responden mengatakan puas; 5,4% responden mengatakan kurang puas dan ada 1,6% responden mengatakan sangat tidak puas terhadap layanan pada aspek pengelolaan keuangan dan sarana prasarana tersebut.

Survey Kepuasan Layanan Kemahasiswaan

Survey Kepuasan Terhadap Kualitas Bimbingan Konseling



D1. Kemampuan petugas Bimbingan Konseling dalam memberikan pelayanan memuaskan Aspek Reliability (Kredibilitas)

Untuk layanan kemahasiswaan dalam hal kemampuan petugas Bimbingan Konseling dalam memberikan pelayanan memuaskan, banyak mahasiswa memberikan respon yang baik terhadap keandalan petugas Bimbingan Konseling, hal ini dibuktikan dengan adanya 22,5% mahasiswa mengatakan sangat puas terhadap layanan tersebut dan 74,2% mahasiswa yang mengatakan puas. Namun masih ada mahasiswa yang memberikan respon kurang baik yakni 2,3% mahasiswa mengatakan kurang puas dan ada 1,0% yang mengatakan sangat tidak puas terhadap layanan itu.

D2. Petugas BK tanggap dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat. Aspek Responsiveness (Adil).

Untuk layanan kemahasiswaan dalam hal daya tanggap petugas BK dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat, banyak mahasiswa memberikan respon yang baik terhadap layanan itu, hal ini dibuktikan dengan adanya 24,5% mahasiswa mengatakan sangat puas terhadap layanan tersebut dan 71,5% mahasiswa yang mengatakan puas. Masih ada mahasiswa yang memberikan respon kurang baik yakni 3,3% mahasiswa mengatakan kurang puas dan ada 0,7% yang mengatakan sangat tidak puas terhadap layanan itu.

D3. Kemampuan petugas BK memberikan pelayanan

Aspek Assurance; tanggungjawab

Untuk layanan kemahasiswaan dalam hal kemampuan petugas BK memberikan pelayanan, banyak mahasiswa memberikan respon yang baik terhadap layanan itu, hal ini dibuktikan dengan adanya 24,8% mahasiswa mengatakan sangat puas terhadap layanan tersebut dan 72,2% mahasiswa yang mengatakan puas. Masih ada mahasiswa yang memberikan respon kurang baik yakni 2,3% mahasiswa mengatakan kurang puas dan ada 0,7% yang mengatakan sangat tidak puas terhadap kemampuan/ tanggungjawab petugas BK dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa.

D4. Komunikasi petugas Bimbingan Konseling saat memberikan Konseling

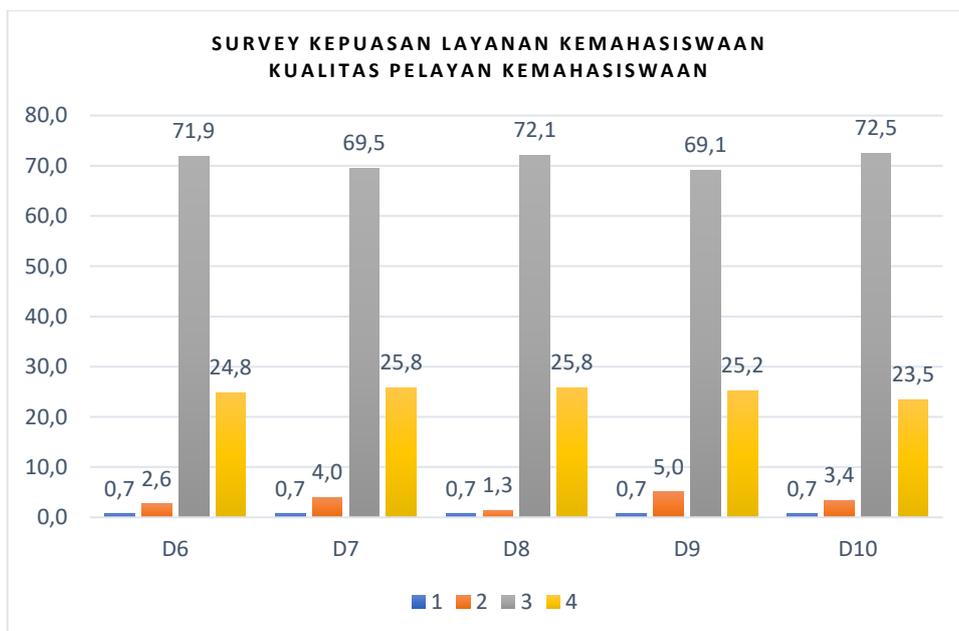
Aspek Empathy (Akuntabilitas)

Layanan kepada mahasiswa berkaitan dengan cara komunikasi petugas BK saat memberikan konseling dinyatakan baik bagi sebagian besar mahasiswa. Hal ini ditandai dengan adanya 23,8% responden yang menyatakan sangat puas terhadap layanan itu dan ada 73,8% responden yang menyatakan puas. Masih ada responden yang memberi respon yang kurang baik, hal ini dilihat dari ada 1,7% responden yang menyatakan kurang puas dan ada 0,7% responden yang mengatakan sangat kurang puas terhadap layanan tersebut.

D5. Kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana tentang Layanan Bimbingan Konseling Aspek Tangible (Transparan)

Ada 24,2% responden yang menyatakan sangat puas terhadap layanan kepada mahasiswa dalam hal kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana tentang Layanan Bimbingan Konseling dan ada 72,5% yang mengatakan puas. Hal ini menunjukkan sebagian besar mahasiswa dapat merasakan layanan tersebut dengan baik. Namun masih ada mahasiswa memberikan respon yang kurang baik yakni ada 2,6% responden yang menyatakan kurang puas dan ada 0,7% responden yang mengatakan sangat kurang puas terhadap layanan tersebut.

Survey Kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan Kemahasiswaan



D6. Keberlanjutan program kegiatan

Aspek Reliability (Kredibilitas)

Untuk layanan kemahasiswaan dalam hal Keberlanjutan program kegiatan, banyak mahasiswa memberikan respon yang baik terhadap kualitas layanan itu, hal ini dibuktikan dengan adanya

24,8% mahasiswa mengatakan sangat puas terhadap layanan tersebut dan 71,9% mahasiswa yang mengatakan puas. Namun masih ada mahasiswa yang memberikan respon kurang baik yakni 2,6% mahasiswa mengatakan kurang puas dan ada 0,7% yang mengatakan sangat tidak puas terhadap kualitas layanan keberlanjutan program kegiatan mahasiswa.

D7. Kesigapan pelayanan

Aspek Responsiveness (Adil)

Layanan kepada mahasiswa berkaitan dengan kesigapan pelayanan oleh petugas dinyatakan baik bagi sebagian besar mahasiswa. Hal ini ditandai dengan adanya 25,8% responden yang menyatakan sangat puas terhadap layanan itu dan ada 69,5% responden yang menyatakan puas. Sementara itu masih ada responden yang memberi respon yang kurang baik, hal ini dilihat dari ada 4,0% responden yang menyatakan kurang puas dan ada 0,7% responden yang mengatakan sangat kurang puas terhadap kesigapan dalam pelayanan tersebut.

D8. Kebermanfaatan kegiatan

Aspek Assurance (Tanggung Jawab)

Ada 25,8% responden yang menyatakan sangat puas terhadap layanan kepada mahasiswa dalam hal tanggungjawab petugas untuk kebermanfaatan kegiatan mahasiswa dan ada 72,1% yang mengatakan puas. Hal ini menunjukkan sebagian besar mahasiswa dapat merasakan layanan tersebut dengan baik. Namun masih ada mahasiswa memberikan respon yang kurang baik yakni ada 1,3% responden yang menyatakan kurang puas dan ada 0,7% responden yang mengatakan sangat kurang puas terhadap layanan tersebut.

D9. Kepedulian dalam menerima keluhan layanan beasiswa

Aspek Empathy (Akuntabilitas)

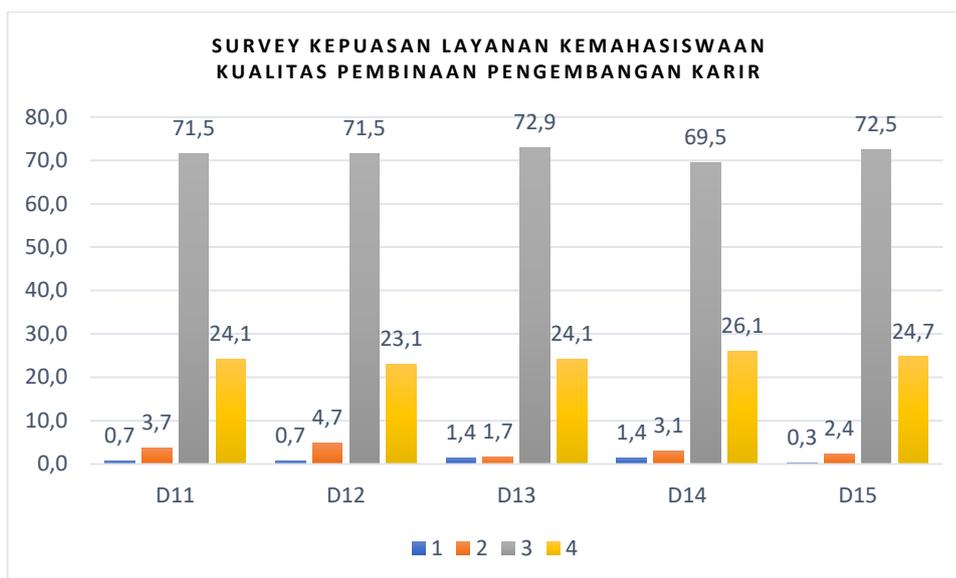
Layanan kepada mahasiswa berkaitan dengan rasa kepedulian dalam menerima keluhan layanan beasiswa dinyatakan baik bagi sebagian besar mahasiswa. Hal ini ditandai dengan adanya 25,2% responden yang menyatakan sangat puas terhadap layanan itu dan ada 69,1% responden yang menyatakan puas. Sementara itu masih banyak juga responden yang memberi respon yang kurang baik, hal ini dilihat dari ada 5,0% responden yang menyatakan kurang puas dan ada 0,7% responden yang mengatakan sangat kurang puas terhadap layanan tersebut di atas.

D10. Kecukupan, aksesibilitas, kualitas dan sarana prasarana layanan beasiswa

Aspek Tangible (Transparan)

Untuk layanan kemahasiswaan dalam hal transparansi kecukupan, aksesibilitas, kualitas dan sarana prasarana layanan beasiswa, banyak mahasiswa memberikan respon yang baik, hal ini dibuktikan dengan adanya 23,5% mahasiswa mengatakan sangat puas terhadap layanan tersebut dan 72,5% mahasiswa yang mengatakan puas. Namun agak banyak juga mahasiswa yang memberikan respon kurang baik yakni sekitar 3,4% responden mengatakan kurang puas dan ada 0,7% yang mengatakan sangat tidak puas terhadap layanan itu

Survey Kepuasan Terhadap Kualitas Pembinaan Pengembangan Karir



D11. Keberlanjutan program kegiatan yang didanai Universitas

Aspek Reliability (Kredibilitas)

Untuk layanan kemahasiswaan dalam hal keberlanjutan program kegiatan yang didanai Universitas, banyak mahasiswa memberikan respon yang baik terhadap kualitas layanan itu, hal ini dibuktikan dengan adanya 24,1% mahasiswa mengatakan sangat puas terhadap layanan tersebut dan 71,5% mahasiswa yang mengatakan puas. Namun masih banyak juga mahasiswa yang memberikan respon kurang baik yakni 3,7% mahasiswa mengatakan kurang puas dan ada 0,7% yang mengatakan sangat tidak puas terhadap kualitas layanan keberlanjutan program kegiatan mahasiswa yang didanai Universitas tersebut.

D12. Kecepatan layanan informasi yang disampaikan kepada mahasiswa

Aspek Responsiveness (Adil)

Layanan kepada mahasiswa berkaitan dengan kecepatan layanan informasi yang disampaikan kepada mahasiswa dinyatakan baik bagi sebagian besar mahasiswa. Hal ini ditandai dengan adanya 23,1% responden yang menyatakan sangat puas terhadap layanan itu dan ada 71,5% responden yang menyatakan puas. Sementara itu masih ada responden yang memberi respon yang kurang baik, hal ini dilihat dari ada 4,7% responden yang menyatakan kurang puas dan ada 0,7% responden yang mengatakan sangat kurang puas terhadap kualitas kecepatan layanan informasi yang disampaikan kepada mahasiswa tersebut.

D13. Kebermanfaatan kegiatan yang dilaksanakan mahasiswa

Aspek Assurance (Tanggung Jawab)

Ada 24,1% responden yang menyatakan sangat puas terhadap layanan kepada mahasiswa dalam hal tanggungjawab petugas untuk kebermanfaatan kegiatan yang dilaksanakan mahasiswa untuk pengembangan karir/kompetensinya dan ada 72,9% yang mengatakan puas. Hal ini menunjukkan sebagian besar mahasiswa dapat merasakan layanan tersebut dengan baik. Namun masih ada mahasiswa memberikan respon yang kurang baik yakni ada 1,7% responden yang menyatakan kurang puas dan ada 1,4% responden yang mengatakan sangat kurang puas terhadap layanan tersebut.

D14. Kesiapan/kepedulian petugas dalam menerima keluhan

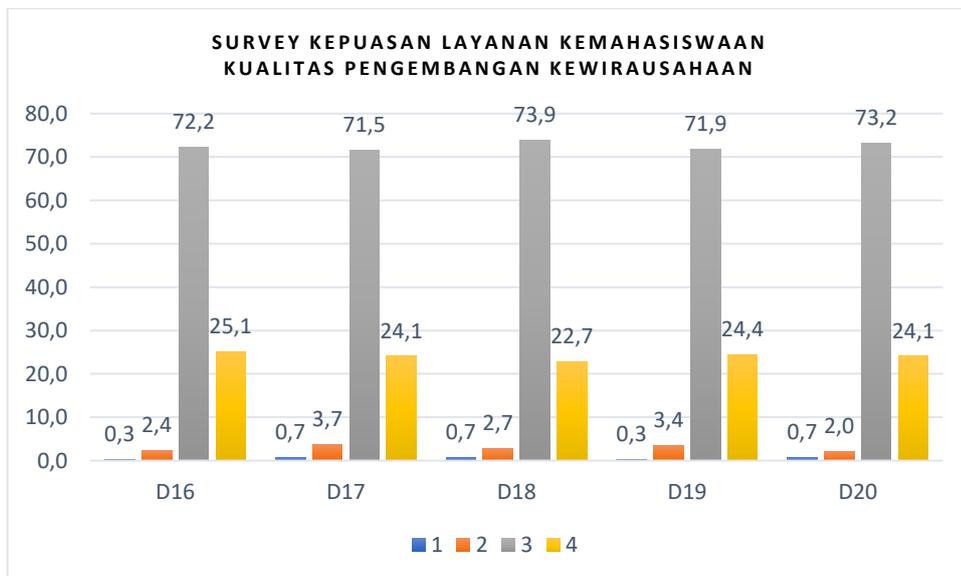
Aspek Empathy (Akuntabilitas)

Layanan kepada mahasiswa berkaitan dengan rasa kepedulian dalam menerima keluhan dalam pengembangan karir/kompetensi dinyatakan baik bagi sebagian besar mahasiswa. Hal ini ditandai dengan adanya 26,1% responden yang menyatakan sangat puas terhadap layanan itu dan ada 69,5% responden yang menyatakan puas. Sementara itu masih banyak juga responden yang memberi respon yang kurang baik, hal ini dilihat dari ada 3,1% responden yang menyatakan kurang puas dan ada 1,4% responden yang mengatakan sangat kurang puas terhadap layanan tersebut di atas.

D15. Kecukupan, aksesibilitas, kualitas dan sarana prasarana tentang Pembinaan Pengembangan Karir Aspek Tangible (Transparan)

Untuk layanan kemahasiswaan dalam hal transparansi kecukupan, aksesibilitas, kualitas dan sarana prasarana untuk pengembangan karir, banyak mahasiswa memberikan respon yang baik, hal ini dibuktikan dengan adanya 24,7% mahasiswa mengatakan sangat puas terhadap layanan tersebut dan 72,5% mahasiswa yang mengatakan puas. Namun ada mahasiswa yang memberikan respon kurang baik yakni sekitar 2,4% responden mengatakan kurang puas dan ada 0,3% yang mengatakan sangat tidak puas terhadap layanan itu.

Survey Kepuasan Terhadap Kualitas Pengembangan Kewirausahaan



D16. Keberlangsungan kegiatan pengembangan kewirausahaan

Aspek Reliability (Kredibilitas)

Untuk layanan kemahasiswaan dalam hal keberlangsungan program kegiatan pengembangan kewirausahaan, banyak mahasiswa memberikan respon yang baik terhadap kualitas layanan itu, hal ini dibuktikan dengan adanya 25,1% mahasiswa mengatakan sangat puas terhadap layanan tersebut dan 72,2% mahasiswa yang mengatakan puas. Namun masih ada mahasiswa yang memberikan respon kurang baik yakni 2,4% mahasiswa mengatakan kurang puas dan ada 0,3% yang mengatakan sangat tidak puas terhadap kualitas layanan keberlangsungan program kegiatan pengembangan kewirausahaan tersebut.

D17. Kecepatan pelayanan pengembangan kewirausahaan

Aspek Responsiveness (Adil)

Layanan kepada mahasiswa berkaitan dengan kecepatan pelayanan pengembangan kewirausahaan dinyatakan baik bagi sebagian besar mahasiswa. Hal ini ditandai dengan adanya 24,1% responden yang menyatakan sangat puas terhadap layanan itu dan ada 71,5% responden yang menyatakan puas. Sementara itu masih ada responden yang memberi respon yang kurang

baik, hal ini dilihat dari ada 3,7% responden yang menyatakan kurang puas dan ada 0,7% responden yang mengatakan sangat kurang puas terhadap kualitas kecepatan pelayanan pengembangan kewirausahaan pada mahasiswa tersebut

D18. Kebermanfaatan kegiatan kewirausahaan

Aspek Assurance (Tanggung Jawab)

Ada 22,7% responden yang menyatakan sangat puas terhadap layanan kepada mahasiswa dalam hal tanggungjawab petugas untuk kebermanfaatan kegiatan kewirausahaan pada mahasiswa dan ada 73,9% yang mengatakan puas. Hal ini menunjukkan sebagian besar mahasiswa dapat merasakan layanan tersebut dengan baik. Namun masih ada mahasiswa memberikan respon yang kurang baik yakni ada 2,7% responden yang menyatakan kurang puas dan ada 0,7% responden yang mengatakan sangat kurang puas terhadap layanan tersebut.

D19. Kepedulian dalam menerima keluhan layanan program kemahasiswaan

Aspek Empathy (Akuntabilitas)

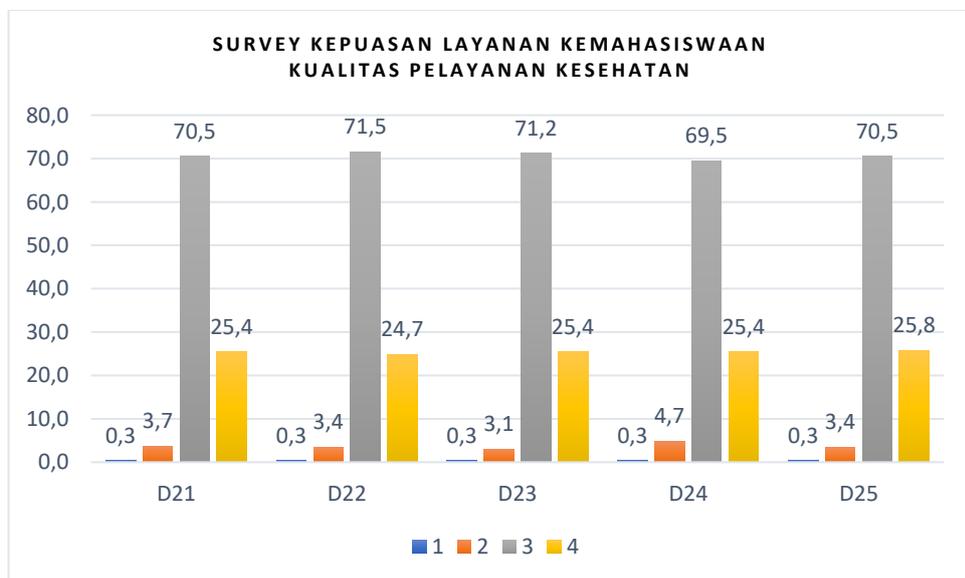
Layanan kepada mahasiswa berkaitan dengan rasa kepedulian dalam menerima keluhan dalam pengembangan program kegiatan kewirausahaan pada mahasiswa dinyatakan baik bagi sebagian besar mahasiswa. Hal ini ditandai dengan adanya 24,4% responden yang menyatakan sangat puas terhadap layanan itu dan ada 71,9% responden yang menyatakan puas. Sementara itu masih ada responden yang memberi respon yang kurang baik, hal ini dilihat dari ada 3,4% responden yang menyatakan kurang puas dan ada 0,3% responden yang mengatakan sangat kurang puas terhadap layanan tersebut di atas.

D20. Kecukupan, aksesibilitas, kualitas dan sarana prasarana layanan program kemahasiswaan

Aspek Tangible (Transparan)

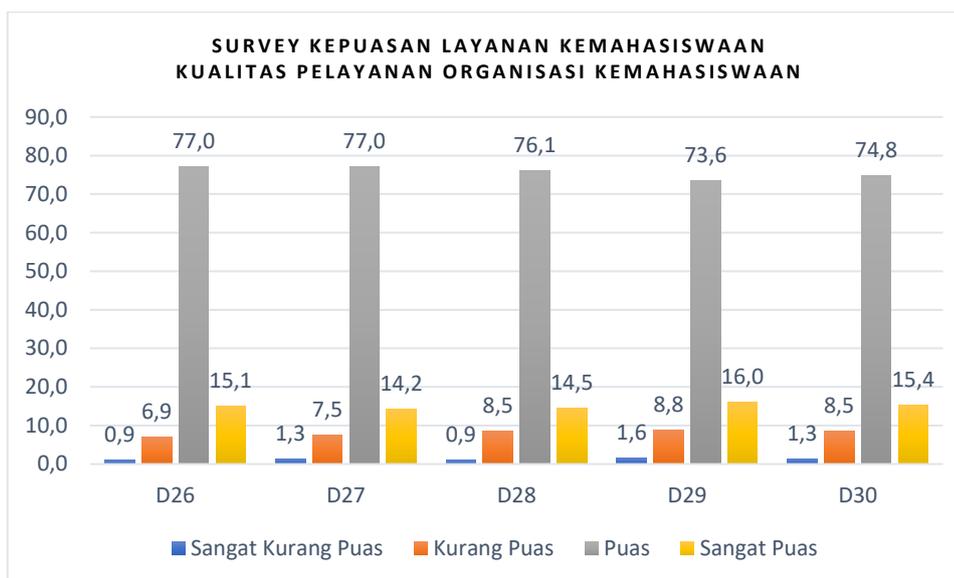
Untuk layanan kemahasiswaan dalam hal transparansi kecukupan, aksesibilitas, kualitas dan sarana prasarana untuk pengembangan program kegiatan kewirausahaan, banyak mahasiswa memberikan respon yang baik, hal ini dibuktikan dengan adanya 24,1% mahasiswa mengatakan sangat puas terhadap layanan tersebut dan 73,2% mahasiswa yang mengatakan puas. Ada mahasiswa yang memberikan respon kurang baik yakni sekitar 2,0% responden mengatakan kurang puas dan ada 0,7% yang mengatakan sangat tidak puas terhadap layanan itu.

Survey Kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan



- D21. Kemudahan prosedur layanan Kesehatan
Aspek Reliability (Kredibilitas)
Untuk layanan kemahasiswaan dalam hal kemudahan prosedur layanan kesehatan, banyak mahasiswa memberikan respon yang baik terhadap kualitas layanan itu, hal ini dibuktikan dengan adanya 25,4% mahasiswa mengatakan sangat puas terhadap layanan tersebut dan 70,5% mahasiswa yang mengatakan puas. Namun ada mahasiswa yang memberikan respon kurang baik yakni 3,7% mahasiswa mengatakan kurang puas dan ada 0,3% yang mengatakan sangat tidak puas terhadap kualitas layanan kemudahan prosedur layanan kesehatan tersebut.
- D22. Kesigapan pelayanan Kesehatan
Aspek Responsiveness (Adil)
Layanan kepada mahasiswa berkaitan dengan kesigapan pelayanan kesehatan dinyatakan baik bagi sebagian besar mahasiswa. Hal ini ditandai dengan adanya 24,7% responden yang menyatakan sangat puas terhadap layanan itu dan ada 71,5% responden yang menyatakan puas. Sementara itu masih ada responden yang memberi respon yang kurang baik, hal ini dilihat dari ada 3,4% responden yang menyatakan kurang puas dan ada 0,3% responden yang mengatakan sangat kurang puas terhadap kualitas kesigapan pelayanan kesehatan pada mahasiswa tersebut.
- D23. Kemampuan dan kesopanan dalam Pelayanan mahasiswa
Aspek Assurance (Tanggung Jawab)
Ada 25,4% responden yang menyatakan sangat puas terhadap layanan kepada mahasiswa dalam hal kemampuan dan kesopanan dalam pelayanan kesehatan pada mahasiswa dan ada 71,2% yang mengatakan puas. Hal ini menunjukkan sebagian besar mahasiswa dapat merasakan layanan tersebut dengan baik. Namun masih ada mahasiswa memberikan respon yang kurang baik yakni ada 3,1% responden yang menyatakan kurang puas dan ada 0,3% responden yang mengatakan sangat kurang puas terhadap layanan tersebut.
- D24. Kepedulian dalam menerima keluhan layanan Kesehatan
Aspek Empathy (Akuntabilitas)
Layanan kepada mahasiswa berkaitan dengan rasa kepedulian dalam menerima keluhan dalam pelayanan kesehatan dinyatakan baik bagi sebagian besar mahasiswa. Hal ini ditandai dengan adanya 25,4% responden yang menyatakan sangat puas terhadap layanan itu dan ada 69,5% responden yang menyatakan puas. Sementara itu masih ada responden yang memberi respon yang kurang baik, hal ini dilihat dari ada 4,7% responden yang menyatakan kurang puas dan ada 0,3% responden yang mengatakan sangat kurang puas terhadap layanan tersebut di atas.
- D25. Kecukupan, aksesibilitas, kualitas dan sarana prasarana layanan Kesehatan
Aspek Tangible (Transparan)
Untuk layanan kemahasiswaan dalam hal transparansi kecukupan, aksesibilitas, kualitas dan sarana prasarana layanan kesehatan, banyak mahasiswa memberikan respon yang baik. Hal ini dibuktikan dengan adanya 25,8% mahasiswa mengatakan sangat puas terhadap layanan tersebut dan 70,5% mahasiswa yang mengatakan puas. Namun ada mahasiswa yang memberikan respon kurang baik yakni sekitar 3,4% responden mengatakan kurang puas dan ada 0,3% yang mengatakan sangat kurang puas terhadap layanan itu.

Survey Kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan Organisasi Kemahasiswaan



D26. Keberlanjutan program kegiatan kemahasiswaan

Aspek Reliability (Kredibilitas)

Untuk layanan kemahasiswaan dalam hal keberlanjutan program kegiatan dalam organisasi kemahasiswaan, banyak mahasiswa memberikan respon yang baik terhadap kualitas layanan itu. Hal ini dibuktikan dengan adanya 15,1% mahasiswa mengatakan sangat puas terhadap layanan tersebut dan 77,0% mahasiswa yang mengatakan puas. Namun masih ada mahasiswa yang memberikan respon kurang baik yakni 6,9% mahasiswa mengatakan kurang puas dan ada 0,9% yang mengatakan sangat tidak puas terhadap kualitas layanan keberlanjutan program kegiatan dalam organisasi kemahasiswaan tersebut.

D27. Kesigapan organisasi kemahasiswaan dalam melayani mahasiswa

Aspek Responsiveness (Adil)

Layanan kepada mahasiswa berkaitan dengan kesigapan pelayanan kepada organisasi kemahasiswaan dalam melayani mahasiswa dinyatakan baik bagi sebagian besar mahasiswa. Hal ini ditandai dengan adanya 14,2% responden yang menyatakan sangat puas terhadap layanan itu dan ada 77,0% responden yang menyatakan puas. Ada 7,5% responden yang menyatakan kurang puas dan ada 1,3% responden yang mengatakan sangat kurang puas terhadap kualitas kesigapan pelayanan kepada organisasi kemahasiswaan dalam melayani mahasiswa tersebut.

D28. Kebermanfaatan kegiatan

Aspek Assurance (Tanggung Jawab)

Ada 14,5% responden yang menyatakan sangat puas terhadap layanan kepada mahasiswa dalam hal kebermanfaatana kegiatan dalam organisasi kemahasiswaan dan ada 76,1% yang mengatakan puas. Hal ini menunjukkan sebagian besar mahasiswa dapat merasakan layanan tersebut dengan baik. Ada 8,5% responden yang menyatakan kurang puas dan ada 0,9% responden yang mengatakan sangat kurang puas terhadap layanan tersebut.

D29. Komunikasi dan kepedulian organisasi Kemahasiswaan dalam menerima keluhan

Aspek Empathy (Akuntabilitas)

Layanan kepada mahasiswa berkaitan dengan komunikasi dan rasa kepedulian kepada organisasi kemahasiswaan dalam menerima keluhan dinyatakan baik bagi sebagian besar mahasiswa. Hal ini ditandai dengan adanya 16,0% responden yang menyatakan sangat puas terhadap layanan itu dan ada 73,6% responden yang menyatakan puas. Ada 8,8% responden yang menyatakan kurang

puas dan ada 1,6% responden yang mengatakan sangat kurang puas terhadap layanan tersebut di atas.

D30. Kecukupan, aksesibilitas, dan kualitas sarana prasarana

Aspek Tangible (Transparan)

Untuk layanan kemahasiswaan dalam hal transparansi kecukupan, aksesibilitas, kualitas dan sarana prasarana pada organisasi kemahasiswaan, banyak mahasiswa memberikan respon yang baik. Hal ini dibuktikan dengan adanya 15,4% mahasiswa mengatakan sangat puas terhadap layanan tersebut dan 74,8% mahasiswa yang mengatakan puas. Ada sekitar 8,5% responden mengatakan kurang puas dan ada 1,3% yang mengatakan sangat kurang puas terhadap layanan tersebut.

BAB IV
Temuan dan Rekomendasi

Program Studi Pendidikan IPA	
Temuan	Rekomendasi
<ol style="list-style-type: none"> 1. Terdapat 15,4 % responden menyatakan kurang puas/sangat kurang puas terhadap: Kemudahan untuk mengakses laman website Unimed. 2. Terdapat 19,6 % responden menyatakan kurang puas/sangat kurang puas terhadap: Kemudahan layanan informasi untuk proses pengajuan beasiswa dan pengajuan / pembayaran / keterlambatan / keringanan UKT. 3. Terdapat 21,4 % responden menyatakan kurang puas/sangat kurang puas terhadap: Kesigapan dalam proses pengajuan beasiswa dan pengajuan / pembayaran / keterlambatan /keringanan UKT. 4. Terdapat 24,1% responden menyatakan kurang puas/sangat kurang puas terhadap: Kecepatan memberikan solusi terhadap keluhan mahasiswa. 5. Terdapat 21,7% responden menyatakan kurang puas/sangat kurang puas terhadap: Kemudahan proses pengajuan beasiswa dan pengajuan/ pembayaran/ keterlambatan/ keringanan UKT. 	<ol style="list-style-type: none"> a. Peningkatan kualitas sarana dan prasarana. b. Menyediakan unit khusus pada tingkatan Fakultas yang memberikan pelayanan terkait beasiswa dan UKT. c. Mengoptimalkan unit pelayanan pengaduan mahasiswa.

BAB V

KESIMPULAN DAN PENUTUP

A. Kesimpulan

Secara umum, kepuasan mahasiswa terhadap berbagai layanan yang ada di Unimed, khususnya di Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Negeri Medan sudah berjalan dengan sangat baik berdasarkan penilaian mahasiswa. Hampir seluruh item pertanyaan untuk mengukur kepuasan mahasiswa sebagai pengguna layanan di jawab positif oleh mahasiswa. Hal ini ditandai oleh mayoritas jawab responden pada layanan manajemen adalah Sangat Puas dan Puas lebih dari 85%, ada 15% yang kurang puas terhadap kemudahan akses website unimed; pada layanan pelaksanaan proses pembelajaran, seluruh item pertanyaan mendapatkan jawaban Sangat Puas dan Puas lebih dari 85%; dan pada layanan kemahasiswaan seperti kualitas Bimbingan Konseling, Pelayanan Kemahasiswaan, Pembinaan Pengembangan Karir, Pengembangan Kewirausahaan, Pelayanan Kesehatan dan Pelayanan Organisasi Kemahasiswaan, mayoritas jawaban responden dengan Sangat Puas dan Puas lebih dari 90%. Beberapa catatan temuan ada pada layanan keuangan dan sarana prasarana dimana pilihan Kurang Puas dan Sangat Kurang Puas lebih dari 15% dan perlu ditindak lanjuti adalah pelayanan yang berhubungan dengan beasiswa dan UKT dan kecepatan dalam memberikan solusi terhadap keluhan mahasiswa.

B. Penutup

Demikian laporan monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa di Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam. Semoga laporan monev ini dapat dijadikan landasan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada mahasiswa di Universitas Negeri Medan, Khususnya di Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam

Disetujui oleh,
Ketua GPM FMIPA



Dra. Cicik Suriani, M.Si
NIP. 196606101991032002

Medan, 31 Januari 2024

Dibuat oleh,
Sekretaris GPM FMIPA



Didi Febrian, S.Si., M.Sc
NIP. 198502112014041001