



UNISNU JEPARA
Cendekia dan Berakhlakul Karimah

2019



MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN AKADEMIK

**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU
UNISNU JEPARA**

0291-595320 (ext. 3002)
lpm.unisnu.ac.id | lpm@unisnu.ac.id
Jl. Taman Siswa Pekeng Jepara, 59427



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr. wb.

Syukur *Alhamdulillah* kami panjatkan kepada Allah SWT sehingga laporan Monitoring dan Evaluasi (Monev) Layanan Akademik tahun 2019/2020 dapat diselesaikan. *Allahumma sholli 'alaa Sayyidina Muhammad*, tetap kita hadiahkan kepada Nabi Muhammad SAW, semoga nanti kita semua dapat Syafa'atnya di hari akhir, *Aamiin Allahumma Aamiin*.

Hal | i

Kegiatan ini dilaksanakan dengan metode survei. Berdasarkan SK Rektor UNISNU Jepara Nomor: 80/SK/UNISNU/X/2013 tentang Pedoman Pengukuran Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Institusi, maka kegiatan ini dilaksanakan. Monitoring dan evaluasi berdasarkan survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik T.A. 2019/2020 meliputi aspek: jaminan layanan akademik, kesediaan dosen dan tendik memberikan layanan, kecepatan layanan, kemampuan dosen dan tendik, dan sarana prasarana. Ucapan terima kasih juga kami apresiasikan kepada:

1. Rektor Unisnu Jepara yang atas penguatan pengesahan pedoman penyelenggaraan monev layanan institusi dan dukungan moral material kepada Lembaga Penjaminan Mutu;
2. Seluruh Dekan dan Direktur di lingkup Unisnu Jepara beserta jajarannya yang turut mensukseskan terlaksananya survei dan monev ini;
3. Kepala Biro beserta jajarannya yang telah memberikan pelayanan terbaik bagi mahasiswa dalam menjalani kegiatan akademik dan ekstrakurikuler di Unisnu Jepara
4. Seluruh responden mahasiswa yang meluangkan waktunya untuk memberikan kejujuran penilaian atas pelayanan Unisnu Jepara;

Analisis data survey menunjukkan kondisi dan penilaian persepsi dari mahasiswa terhadap layanan akademik yang dilihat dari terhadap beberapa aspek yang telah disebutkan.

Pada bagian akhir laporan monev disampaikan rekomendasi untuk beberapa aspek kualitas layanan yang harus ditindaklanjuti dalam Rencana Tindak Lanjut unit penyelenggara layanan terkait. Tindak lanjut dari rekomendasi yang disampaikan akan menjadi materi pembahasan dalam Rapat Tinjauan Manajemen Universitas.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Jepara, Desember 2020

Kepala LPM UNISNU



Dr. Aida Nahar, S.E., M.Si.



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GRAFIK.....	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan Monev.....	2
1.3 Manfaat Monev.....	2
1.4 Waktu Pelaksanaan Monev.....	2
1.5 Aspek-aspek yang Dinilai.....	2
BAB II METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA.....	4
2.1. Metode Pengumpulan Data.....	4
2.2. Metode Analisis Data.....	5
1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	5
2. Analisis Deskripsi Frekuensi.....	5
BAB III DESKRIPSI HASIL	7
3.1. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik	7
1. Uji Validitas.....	7
2. Uji Reliabilitas.....	8
3.2. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik di UNISNU Jepara TA 2019/2020	10
1. Aspek Kemampuan Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Pengelola Dalam Memberikan Pelayanan.....	12
2. Aspek Kemauan Dari Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Pengelola Dalam Membantu Mahasiswa dan Memberikan Jasa Dengan Cepat... 14	
3. Aspek Kemampuan Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Pengelola Untuk Memberi Keyakinan Kepada Mahasiswa Bahwa Pelayanan Yang Diberikan Telah Sesuai Dengan Ketentuan	16



4. Aspek Kesiediaan/Kepedulian Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Pengelola Untuk Memberi Perhatian Kepada Mahasiswa.....	19
5. Aspek Penilaian Mahasiswa Terhadap Kecukupan, Aksesibilitas, Kualitas Sarana dan Prasarana	21
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	24
4.1. Kesimpulan	24
4.2. Rekomendasi.....	25



DAFTAR TABEL

Tabel 2 - 1	Skala Likert Pengukuran Kepuasan Mahasiswa.....	5
Tabel 2 - 2	Rentang Skor dan Deskripsi Tingkat Kepuasan Mahasiswa.....	6
Tabel 3.1- 1	Uji Validitas Konstruk Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik di UNISNU Jepara TA. 2019/2020	9
Tabel 3.1- 2	Uji Reliabilitas Konstruk Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik di UNISNU Jepara TA. 2019/2020	9
Tabel 3.2 1	Penilaian Mahasiswa Terhadap Aspek Kemampuan Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Pengelola dalam Memberikan Pelayanan	12
Tabel 3.2 2	Penilaian Mahasiswa Terhadap Aspek Kemauan dari Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Pengelola Dalam Membantu Mahasiswa dan Memberikan Jasa dengan Cepat di UNISNU Jepara TA. 2019/2020	15
Tabel 3.2 3	Penilaian Mahasiswa Terhadap Aspek Kemampuan Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Pengelola Untuk Memberi Keyakinan Kepada Mahasiswa Bahwa Pelayanan yang Diberikan Telah Sesuai dengan Ketentuan di UNISNU Jepara TA. 2019/2020.....	17
Tabel 3.2 4	Penilaian Mahasiswa Terhadap Aspek Kesiediaan/Kepedulian Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Pengelola Untuk Memberi Perhatian Kepada Mahasiswa di UNISNU Jepara TA. 2019/2020	19
Tabel 3.2 5	Penilaian Mahasiswa Terhadap Aspek Kecukupan, Aksesibilitas, Kualitas Sarana dan Prasarana di UNISNU Jepara TA. 2019/2020	21



DAFTAR GRAFIK

Grafik 3. 1	Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik di UNISNU Jepara TA 2019/2020	11
Grafik 3.2 1	Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Aspek Kemampuan Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Pengelola dalam Memberikan Pelayanan ...	13
Grafik 3.2 2	Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Aspek Kemampuan dari Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Pengelola dalam Membantu Mahasiswa dan Memberikan Jasa dengan Cepat di UNISNU Jepara TA. 2019/2020	15
Grafik 3.2 3	Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Aspek Kemampuan Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Pengelola Untuk Memberi Keyakinan Kepada Mahasiswa Bahwa Pelayanan Yang Diberikan Telah Sesuai dengan Ketentuan di UNISNU Jepara TA. 2019/2020.....	18
Grafik 3.2 4	Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Aspek Kesiediaan/Kepedulian Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Pengelola Untuk Memberi Perhatian Kepada Mahasiswa di UNISNU Jepara TA. 2019/2020.....	20
Grafik 3.2 5	Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Aspek Penilaian Mahasiswa Terhadap Kecukupan, Aksesibilitas, Kualitas Sarana dan Prasarana di UNISNU Jepara TA. 2019/2020	22



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Mahasiswa merupakan pelanggan terbesar atas layanan yang diberikan oleh universitas sebagai perguruan tinggi pendidikan. Layaknya sebuah perguruan tinggi yang bertumbuh ke arah yang lebih baik, monitoring pelaksanaan layanan di sebuah universitas perlu dilaksanakan untuk mengevaluasi kekurangan yang ada untuk merumuskan sebuah strategi pencapaian yang lebih baik. Salah satu layanan yang dilakukan oleh universitas kepada mahasiswa adalah layanan akademik.

Mengukur sebuah layanan berfungsi dengan baik atau tidak salah satunya dengan mengetahui tingkat kepuasan dari pengguna layanan dalam hal ini mahasiswa. Pelayanan akademik yang berkualitas akan menciptakan manusia atau mahasiswa yang berkualitas pula dan mampu bersaing di era keterbukaan ini. Kepuasan mahasiswa menjadi tolak ukur suatu perguruan tinggi dalam melakukan pelayanan kepada mahasiswa. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.

Sebagai perguruan tinggi yang sedang berkembang, Unisnu Jepara ingin memberikan pelayanan yang prima (*service excellence*) kepada pelanggannya dalam hal ini mahasiswa. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan mahasiswa, adalah survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik, sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa di UNISNU. Oleh karena itu Unisnu Jepara merasa perlu untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa atas layanan yang diberikan untuk mengevaluasi kekurangan dan meningkatkan pelayanan kepada mahasiswa. Kegiatan ini dilaksanakan dengan Monitoring dan Evaluasi Layanan Akademik tahun 2019/2020.

Monitoring dan Evaluasi ini digunakan untuk menilai pelayanan akademik dari:

1. Biro Administrasi Akademik yang menangani akademik dan pembelajaran.
2. Dosen
3. Tenaga Kependidikan
4. Pengelola Pelayanan Akademik



1.2 Tujuan Monev

Monitoring dan Evaluasi Layanan Akademik ini bertujuan untuk:

1. Mengukur pelaksanaan dan penyelenggaraan pelayanan akademik yang dilakukan oleh dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola;
2. Mengukur kepuasan mahasiswa sebagai pengguna layanan akademik;
3. Mengetahui kelemahan atau kekuatan kualitas pelayanan akademik;
4. Sebagai bahan penetapan rencana tindak lanjut dalam rapat tinjauan manajemen untuk perbaikan kualitas layanan.

1.3 Manfaat Monev

Monitoring dan Evaluasi Layanan Akademik ini memiliki manfaat:

1. Mendorong partisipasi mahasiswa sebagai pengguna dalam menilai kinerja unit pelayanan;
2. Mendorong unit pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Mendorong unit pelayanan untuk aktif dan inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan.

1.4 Waktu Pelaksanaan Monev

Pelaksanaan Monev Layanan akademik 2019/2020 dilaksanakan selama empat bulan, dimulai pada bulan Oktober 2019 s.d. Januari 2020. Pengumpulan data dari mahasiswa melalui Sistem Informasi Akademik Mahasiswa pada Bulan Oktober s.d. November 2019, Desember 2019 rekap dan analisis data, dan Januari 2020 penyajian data serta pelaporan.

1.5 Aspek-aspek yang Dinilai

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik diukur melalui aspek sebagai berikut:

1. Aspek Kemampuan Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Pengelola Dalam Memberikan Pelayanan
2. Aspek Kemauan Dari Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Pengelola Dalam Membantu Mahasiswa dan Memberikan Jasa Dengan Cepat
3. Aspek Kemampuan Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Pengelola Untuk Memberi Keyakinan Kepada Mahasiswa Bahwa Pelayanan Yang Diberikan Telah Sesuai Dengan Ketentuan



-
4. Aspek Ketersediaan/Kepedulian Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Pengelola Untuk Memberi Perhatian Kepada Mahasiswa
 5. Aspek Penilaian Mahasiswa Terhadap Kecukupan, Aksesibilitas, Kualitas Sarana dan Prasarana



BAB II

METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA

2.1. Metode Pengumpulan Data

Instrumen yang telah disusun oleh Lembaga Penjaminan Mutu meliputi pertanyaan tentang aspek kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan, yaitu jumlah staf kependidikan yang membantu kebutuhan perkuliahan, kemampuan dan sikap pelayanan staf akademik, bimbingan dosen, keterbukaan Ka. Prodi terhadap masukan positif.

Aspek Kemauan dari Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Pengelola dalam Membantu Mahasiswa dan Memberikan Jasa Dengan Cepat, meliputi pertanyaan bantuan dosen terhadap masalah akademik dengan cepat, professionalism dosen, bantuan prodi terkait kegiatan mahasiswa, kemampuan tenaga kependidikan dalam masalah dengan efektif, penanganan keluhan mahasiswa dengan baik dan solutif.

Pertanyaan dalam aspek Kemampuan Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Pengelola Untuk Memberi Keyakinan Kepada Mahasiswa Bahwa Pelayanan Yang Diberikan Telah Sesuai Dengan Ketentuan, meliputi jumlah dosen sesuai dengan bidang ilmu, pelaksanaan tugas dosen dalam kegiatan mengajar, pembelajaran efektif, efisien, dan metode, pengunggahan nilai di siacad oleh dosen.

Pertanyaan aspek Kesiediaan/Kepedulian Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Pengelola Untuk Memberi Perhatian Kepada Mahasiswa, melalui pertanyaan mengenai pengawalan bimbingan konseling mahasiswa oleh universitas, kesiediaan dosen membantu permasalahan akademik mahasiswa, kesiediaan tenaga akademik/TU/Pelayanan Universitas membantu permasalahan akademik mahasiswa, penanganan permasalahan/keluhan mahasiswa.

Aspek Penilaian Mahasiswa Terhadap Kecukupan, Aksesibilitas, Kualitas Sarana dan Prasarana, pertanyaan meliputi keberadaan sarana prasarana yang meliputi: ruang kuliah baik, laboratorium, perpustakaan dengan referensi memadai, jaringan internet, fasilitas ibadah dan toilet, serta ruangan atau fasilitas diskusi. Mahasiswa akan mengalami blokir saat mengakses menu yang ada di <http://siama.unisnu.ac.id> sebelum mengisi kuesioner ini.

Seluruh pertanyaan untuk mahasiswa yang sudah tersistem dalam Siacad UNISNU Jepara yang dapat diakses menggunakan *username* dan *password* yang



dimiliki. Waktu pengisian kuesioner untuk monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik di UNISNU Jepara TA. 2019/2020 yaitu dimulai tanggal 1 Oktober 2019 dan ditutup 30 Januari 2020.

Kuesioner yang sudah terisi terekap oleh sistem dan disajikan dalam bentuk data mentah *Microsoft excel*. Data mentah ini yang kemudian diolah dengan *Statistikal Product and Service Solutions (SPSS)* sehingga dapat dianalisis lebih lanjut.

2.2. Metode Analisis Data

Metode analisis data dalam monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik ini yaitu:

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dalam evaluasi pelayanan akademik UNISNU Jepara tahun akademik 2019/2020 kepada mahasiswa ini dilakukan dengan cara membandingkan nilai *r hitung* dengan *r tabel*. Instrumen dikatakan valid apabila nilai *r hitung (Corrected Item-Total Correlation) > r tabel*. Sedangkan reliabilitas dalam evaluasi pelayanan akademik UNISNU Jepara kepada mahasiswa menggunakan koefisien *cronbach alpha*. Dikatakan *reliabel* apabila koefisien *cronbach alpha > alpha (0,60)*.

2. Analisis Deskripsi Frekuensi

Responden diminta mengisi kuesioner dan memberikan penilaian atas pelayanan yang dilakukan oleh Unisnu Jepara dengan menggunakan *Skala Likert* yang ditunjukkan pada Tabel 2.1 sebagai berikut:

Tabel 2 - 1 Skala Likert Pengukuran Kepuasan Mahasiswa

Nilai/bobot	Keterangan
1	Sangat Tidak Puas
2	Tidak Puas
3	Puas
4	Sangat Puas

Hasil data mentah kemudian diolah untuk mengukur tingkat kepuasan dengan perhitungan sebagai berikut:

$$\sum \frac{\text{Data} \times \text{Bobot}}{\text{Jumlah Responden}}$$



Dari hasil pengolahan data kemudian dapat didapatkan tingkat kepuasan masing-masing aspek pertanyaan pada masing-masing aspek. Nilai rerata aspek pertanyaan ini yang menjadi hasil akhir tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang ingin diketahui. Rerata (*mean*) dari masing-masing komponen pertanyaan dinilai dengan rentang skor (*range*) berikut:

Tabel 2 - 2 Rentang Skor dan Deskripsi Tingkat Kepuasan Mahasiswa

Rentang Skor	Tingkat Kepuasan
1-1,50	Sangat Tidak Puas
1,51-2,50	Tidak Puas
2,51-3,50	Puas
3,51-4,00	Sangat Puas

Analisis data menggunakan statistik deskriptif, membuat tabel, grafik (*bar chart*). 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.
- Menggambarkan perbandingan antara aspek yang diukur dalam pemerinkkatan *chart*.

Analisis data juga mengidentifikasi aspek kualitas layanan yang belum optimal untuk diperbaiki dan dikembangkan dalam sebuah Rencana Tindak Lanjut (RTL). RTL kemudian direkomendasikan oleh Lembaga Penjaminan Mutu kepada unit terkait penyelenggara pelayanan kemahasiswaan. Masukan dan program tindak lanjut akan menjadi bahan kajian dalam Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) di tingkat unit dan merupakan materi umpan balik pada RTM di tingkat Universitas.



BAB III DESKRIPSI HASIL

3.1. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik

1. Uji Validitas

Dalam melakukan uji validitas untuk instrumen kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik di UNISNU Jepara TA. 2019/2020 ini didasarkan pada seluruh data. Data dalam monev ini dikumpulkan dari mahasiswa yang berpartisipasi mengisi kuesioner melalui SIAKAD UNISNU yaitu sebanyak 3.100 orang. Kalau dilihat dari jumlah keseluruhan mahasiswa di UNISNU Jepara sebanyak 10.181 orang, maka yang berpartisipasi dalam monev kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik di UNISNU Jepara sebesar **30.4%**.

Untuk uji validitas ini, sebelumnya ditunjukkan terlebih dahulu besarnya r tabel pada $n = 3.100$ dan $\alpha = 0,05$ diketahui sebesar 0,035 (menggunakan $n = 3.098$ karena yang terdekat). Hasil pengujian validitas dari seluruh aspek penilaian kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik di UNISNU Jepara TA. 2019/2020 dapat ditunjukkan pada Tabel 3.1-1.

Tabel 3. 1-1 Uji Validitas Konstruk Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik di UNISNU Jepara TA. 2019/2020

No	Aspek Penilaian	Konstruk	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	R tabel	Keterangan
1	Kemampuan Memberikan Pelayanan	Kemamp1	0,870	0,035	Valid
		Kemamp2	0,894	0,035	Valid
		Kemamp3	0,888	0,035	Valid
		Kemamp4	0,872	0,035	Valid
		Kemamp5	0,838	0,035	Valid
2	Kemauan Membantu Mahasiswa dan Memberikan Jasa Dengan Cepat	KecepatanLyn1	0,881	0,035	Valid
		KecepatanLyn2	0,875	0,035	Valid
		KecepatanLyn3	0,902	0,035	Valid
		KecepatanLyn4	0,893	0,035	Valid
		KecepatanLyn5	0,889	0,035	Valid
3	Kemampuan Memberi Keyakinan	Jaminan1	0,876	0,035	Valid
		Jaminan2	0,884	0,035	Valid
		Jaminan3	0,890	0,035	Valid
		Jaminan4	0,869	0,035	Valid



No	Aspek Penilaian	Konstruk	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	R tabel	Keterangan
4	Kesediaan/Kepedulian Memberi Perhatian Kepada Mahasiswa	PeduliLyn1	0,872	0,035	Valid
		PeduliLyn2	0,891	0,035	Valid
		PeduliLyn3	0,894	0,035	Valid
		PeduliLyn4	0,894	0,035	Valid
5	Kecukupan, Aksesibilitas, Kualitas Sarana dan Prasarana	Sarpras1	0,860	0,035	Valid
		Sarpras2	0,870	0,035	Valid
		Sarpras3	0,866	0,035	Valid
		Sarpras4	0,866	0,035	Valid
		Sarpras5	0,853	0,035	Valid
		Sarpras6	0,856	0,035	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2019.

Berdasarkan Tabel 3.1-1 di atas, hasil uji validitas untuk seluruh aspek penilaian dari kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik di UNISNU Jepara TA. 2019/2020 ditunjukkan bahwa nilai r-hitung (*Corrected Item-Total Correlation*) masing-masing item pertanyaan memiliki nilai yang paling rendah yaitu 0,838 sedangkan yang paling tinggi sebesar 0,902. Jadi nilai r-hitung (*Corrected Item-Total Correlation*) masing-masing item pertanyaan tersebut lebih besar jika dibandingkan r-tabel (0,035), sehingga dapat disimpulkan bahwa item-item pertanyaan terkait masing-masing aspek penilaian kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik di UNISNU Jepara TA. 2019/2020 bersifat **valid**.

2. Uji Reliabilitas

Menurut Sukadji (2000), uji reliabilitas adalah seberapa besar derajat tes mengukur secara konsisten sasaran yang diukur. Reliabilitas merujuk pada konsistensi skor yang dicapai oleh orang yang sama ketika mereka diuji ulang dengan tes yang sama pada kesempatan yang berbeda, atau dengan seperangkat butir-butir ekuivalen (*equivalent items*) yang berbeda, atau di bawah kondisi pengujian yang berbeda.

Suatu konstruk dikatakan reliabel jika memiliki *Cronbach Alpha* > 0,60 (Imam Ghazali, 2006). Hasil uji reliabilitas untuk seluruh aspek penilaian dari tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik di UNISNU Jepara TA. 2019/2020 dalam evaluasi ini dapat dilihat pada Tabel 3.1-2



Tabel 3.1- 2 Uji Reliabilitas Konstruk Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik di UNISNU Jepara TA. 2019/2020

Aspek Penilaian	Konstruk	<i>Cronbachs Alpha</i>	Nilai Pemanding	Ket.
Kemampuan Memberikan Pelayanan	Kemamp1	0,981	0,60	Reliabel
	Kemamp2	0,981	0,60	Reliabel
	Kemamp3	0,981	0,60	Reliabel
	Kemamp4	0,981	0,60	Reliabel
	Kemamp5	0,981	0,60	Reliabel
Kemauan Membantu Mahasiswa dan Memberikan Jasa Dengan Cepat	KecepatanLyn1	0,981	0,60	Reliabel
	KecepatanLyn2	0,981	0,60	Reliabel
	KecepatanLyn3	0,981	0,60	Reliabel
	KecepatanLyn4	0,981	0,60	Reliabel
	KecepatanLyn5	0,981	0,60	Reliabel
Kemampuan Memberi Keyakinan	Jaminan1	0,981	0,60	Reliabel
	Jaminan2	0,981	0,60	Reliabel
	Jaminan3	0,981	0,60	Reliabel
	Jaminan4	0,981	0,60	Reliabel
Kesediaan/Kepedulian Memberi Perhatian Kepada Mahasiswa	PeduliLyn1	0,981	0,60	Reliabel
	PeduliLyn2	0,981	0,60	Reliabel
	PeduliLyn3	0,981	0,60	Reliabel
	PeduliLyn4	0,981	0,60	Reliabel
Kecukupan, Aksesibilitas, Kualitas Sarana dan Prasarana	Sarpras1	0,981	0,60	Reliabel
	Sarpras2	0,981	0,60	Reliabel
	Sarpras3	0,981	0,60	Reliabel
	Sarpras4	0,981	0,60	Reliabel
	Sarpras5	0,981	0,60	Reliabel
	Sarpras6	0,981	0,60	Reliabel

Sumber : Data primer yang diolah, 2019.

Hasil uji reliabilitas untuk seluruh aspek penilaian dari pelayanan akademik UNISNU Jepara kepada mahasiswa tahun akademik 2019/2020 dalam evaluasi ini dapat dilihat pada Tabel 3.1-2.

Berdasarkan Tabel 3.1-2 di atas, dapat diketahui bahwa semua nilai *Cronbach Alpha* dari seluruh aspek penilaian pelayanan akademik UNISNU Jepara kepada mahasiswa tahun akademik 2019/2020 lebih besar dari *alpha* (0,60) sehingga dapat disimpulkan bahwa aspek penilaian yang dipakai dalam evaluasi pelayanan akademik UNISNU Jepara kepada mahasiswa tahun akademik 2019/2020 bersifat **reliabel**.



3.2. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik di UNISNU Jepara TA 2019/2020

Kualitas suatu perguruan tinggi sangat ditentukan oleh mutu pelayanan yang diberikan, dimana pelayanan yang bermutu dapat diidentifikasi melalui kepuasan pelanggan dalam hal ini adalah mahasiswa. Bagi sebuah perguruan tinggi kepuasan layanan lebih diorientasikan kepada mahasiswa karena mahasiswa merupakan pelanggan primer dari perguruan tinggi.

Layanan yang berkualitas akan memberikan kepuasan kepada mahasiswa. Kepuasan mahasiswa ditunjukkan dengan adanya kelayakan mahasiswa pada perguruan tinggi dan mahasiswa akan menceritakan mengenai layanan akademik yang memuaskan kepada orang lain. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap jasa pelayanan pendidikan dapat diketahui dengan cara membandingkan antara harapan dengan kenyataan yang mahasiswa rasakan.

Pelayanan akademik semakin mendasar dan substansial untuk menjadi prioritas dalam menerapkan dan mengantisipasi semakin bervariasinya bentuk pelayanan yang membutuhkan penanganan cepat, tepat dan akurat dengan tetap berlandaskan kepada peraturan yang ada demi memberikan pelayanan akademik yang baik. Pelayanan mempunyai tanggung jawab dan dilaksanakan oleh pegawai demi terwujudnya kualitas pelayanan.

Pelayanan akademik dapat diartikan sebagai usaha yang dilakukan oleh perguruan tinggi untuk memberikan kemudahan pada pemenuhan kebutuhan mahasiswa dalam hal yang berkaitan dengan kegiatan akademik. Pelayanan akademik dimaksudkan sebagai pelayanan yang terkait dengan peraturan akademik, perkuliahan, kurikulum, bimbingan/konsultasi akademik, praktikum, tugas akhir, evaluasi, termasuk alat bantu perkuliahan seperti perpustakaan, laboratorium, dan lain-lain.

Monev layanan akademik ini akan melihat tingkat kepuasan mahasiswa di UNISNU Jepara. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik di UNISNU Jepara dilihat dari 5 (lima) unsur, yang meliputi: kemampuan memberikan pelayanan, kemampuan memberikan jasa cepat, kemampuan memberi keyakinan, kesediaan/kepedulian memberi perhatian, sarana dan prasarana. Hasil tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik adalah sebagai berikut:



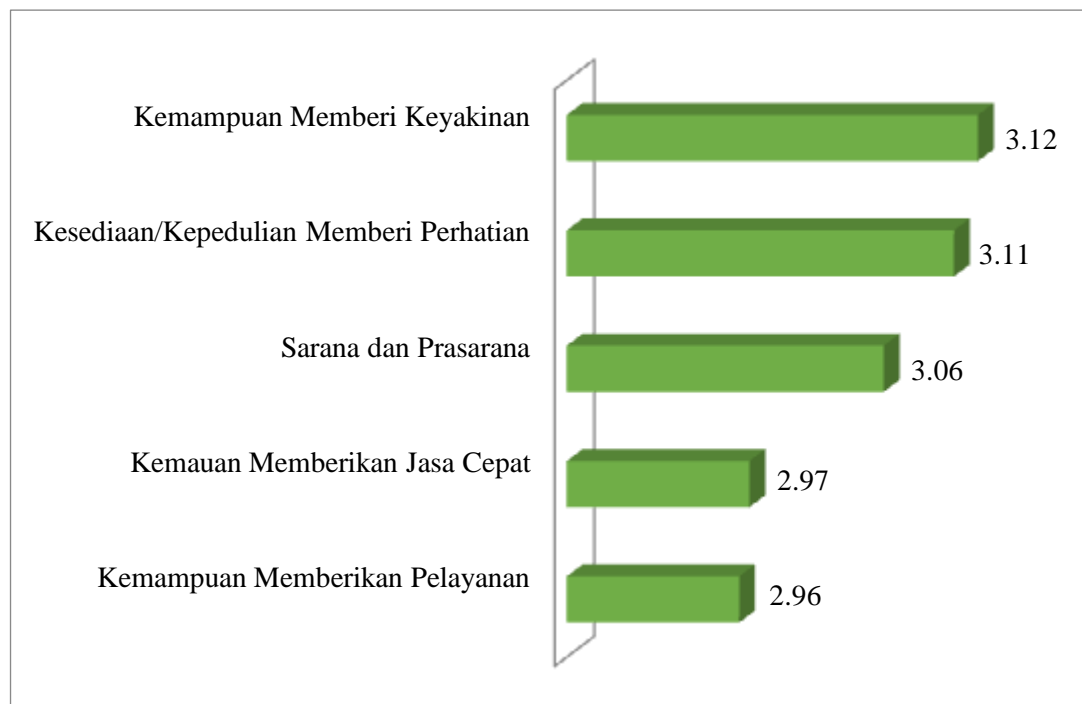
Tabel 3.2 Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik di UNISNU Jepara TA 2019/2020

Aspek Kepuasan Mahasiswa	Rata-rata	Kriteria
Kemampuan Memberikan Pelayanan	2.96	Puas
Kemauan Memberikan Jasa Cepat	2.97	Puas
Kemampuan Memberi Keyakinan	3.12	Puas
Kesediaan/Kepedulian Memberi Perhatian	3.11	Puas
Sarana dan Prasarana	3.06	Puas
Rata-rata	3.04	Puas

Sumber : Hasil Monev Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik, 2019 (diolah).

Tabel 3.2 diatas menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik di UNISNU Jepara adalah pada rentang nilai **3,04** atau berada dalam kategori **Puas**. Rata-rata penilaian tersebut didapat dari penilaian rata-rata 5 (lima) aspek yang telah disebutkan sebelumnya. Nilai tertinggi diperoleh pada aspek kemampuan memberi keyakinan Selanjutnya, penyajian grafik data rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik di UNISNU Jepara dapat dilihat pada Grafik 3.2.

Grafik 3. 2 Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik di UNISNU Jepara TA 2019/2020



Sumber : Hasil Monev Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik, 2019 (diolah).



Secara rinci pembahasan aspek-aspek untuk menilai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik di UNISNU Jepara adalah sebagai berikut:

1. Aspek Kemampuan Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Pengelola dalam Memberikan Pelayanan

Pelayanan menunjukkan kualitas sebuah perguruan tinggi. Dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola sebagai pelaku dalam kegiatan pelayanan khususnya pelayanan akademik memegang peranan penting dalam pelaksanaan dan pengembangannya. Untuk mencapai pelayanan yang berkualitas tersebut, kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan dirasa mampu mengukur persepsi mahasiswa terhadap kualitas akademik.

Dimensi *reliability* dalam penilaian kualitas pelayanan dimunculkan pada aspek ini. Dimensi *reliability* secara konsisten telah menunjukkan sebagian faktor penentu persepsi jasa kualitas yang utama bagi pelanggan dalam hal ini mahasiswa. Maka dari itu, UNISNU Jepara melakukan monev layanan akademik melalui aspek ini.

Hasil monev penilaian mahasiswa terhadap aspek kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan di UNISNU Jepara ditunjukkan pada Tabel. 3.2-1.

Tabel 3.2 1 Penilaian Mahasiswa Terhadap Aspek Kemampuan Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Pengelola dalam Memberikan Pelayanan di UNISNU Jepara TA. 2019/2020

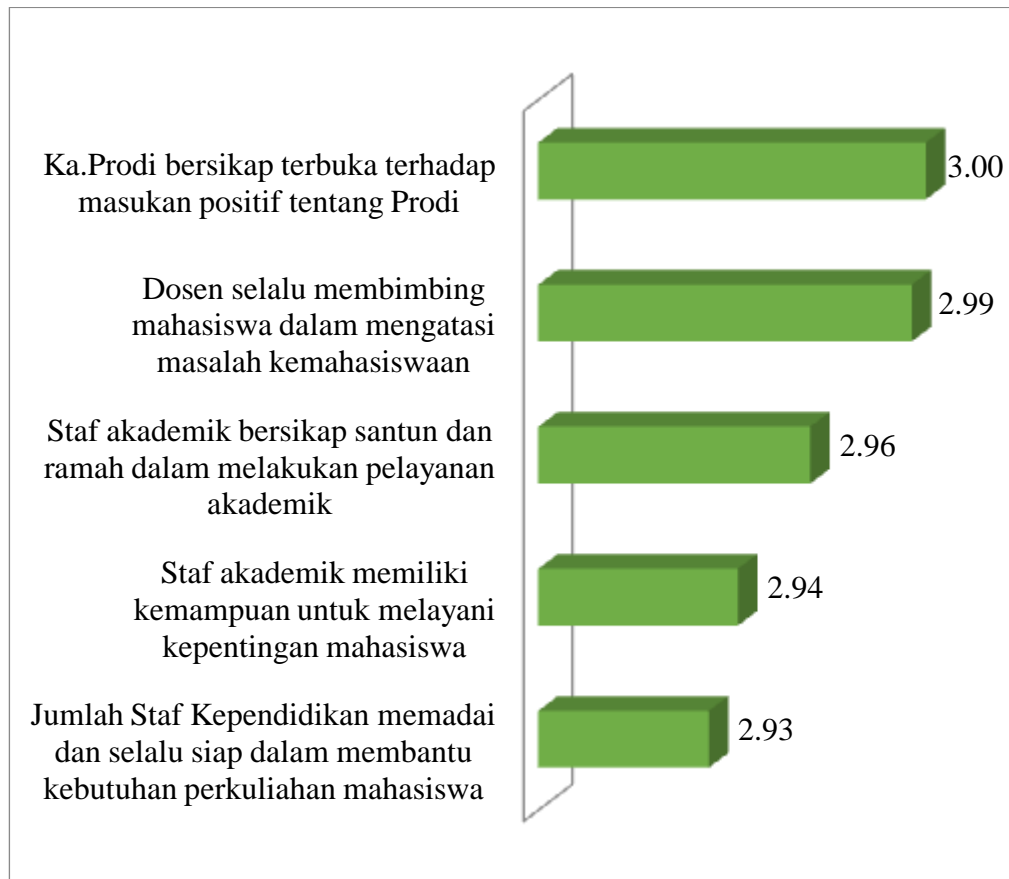
No	Kuesioner	Rata-rata	Kriteria
1	Jumlah Staf Kependidikan memadai dan selalu siap dalam membantu kebutuhan perkuliahan mahasiswa	2.93	Puas
2	Staf akademik memiliki kemampuan untuk melayani kepentingan mahasiswa	2.94	Puas
3	Staf akademik bersikap santun dan ramah dalam melakukan pelayanan akademik	2.96	Puas
4	Dosen selalu membimbing mahasiswa dalam mengatasi masalah kemahasiswaan	2.99	Puas
5	Ka.Prodi bersikap terbuka terhadap masukan positif tentang Prodi	3.00	Puas
Rata-rata		2.96	Puas

Sumber : Hasil Monev Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik, 2019 (diolah).



Penyajian grafik tingkat kepuasan mahasiswa terhadap aspek kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan di UNISNU Jepara TA. 2019/2020 ditunjukkan pada grafik 3.2-1

Grafik 3.2 1 Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek Kemampuan Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Pengelola dalam Memberikan Pelayanan



Sumber : Hasil Monev Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik, 2019 (diolah).

Dengan melihat tabel 3.2-1 dan grafik 3.2-1 diatas, diketahui bahwa dari 5 (lima) unsur yang terkait dengan aspek kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan di UNISNU Jepara TA. 2019/2020, secara keseluruhan menyatakan **Puas**.

Kriteria sikap keterbukaan Ka. Prodi terhadap masukan positif tentang prodi memperoleh skor tertinggi yaitu 3.00. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa puas terhadap sikap tersebut. Sementara kriteria jumlah staf kependidikan memadai dan selalu siap dalam membantu kebutuhan perkuliahan mahasiswa mendapat skor terendah sebesar 2.93.



Walaupun tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik yang terkait dengan aspek tersebut sudah puas semua, namun demikian masih terdapat saran masukan, yaitu:

1. Peningkatan kualitas pemberian layanan melalui program penyadaran atau pelatihan bagi dosen, staff kependidikan, staf akademik, dan Ka. Prodi dalam menjalankan tugas dan fungsi masing-masing sebagai ujung tombak dalam memberikan layanan akademik kepada mahasiswa.
2. Peningkatan kepedulian staf akademik, dan dosen untuk memprioritaskan pelayanan bagi mahasiswa.
3. Pelatihan *service excellent* bagi dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola.
4. Optimalisasi penggunaan sistem pelayanan akademik.

2. Aspek Kemauan Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Pengelola dalam Membantu Mahasiswa dan Memberikan Jasa dengan Cepat

Kualitas pelayanan akademik di UNISNU Jepara dapat dilihat dari aspek kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat. Pengukuran kepuasan melalui aspek ini menggambarkan keefektifan dalam memberikan pelayanan. Aspek ini mewakili dimensi *responsiveness* yang dapat menilai tanggapan memberikan pelayanan yang cepat atau responsif serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti.

UNISNU Jepara sebagai perguruan tinggi yang sedang berkembang, saat ini dituntut untuk memberikan pelayanan secara cepat. Sehingga, pemanfaatan waktu secara efektif benar-benar menjadi hal yang esensial. Idealnya dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola memberikan pelayanan kepada mahasiswa dengan kecepatan dan ketepatan waktu. Penilaian aspek ini diharapkan mampu menggambarkan secara nyata persepsi mahasiswa terhadap pelayanan akademik yang diberikan selama TA 2019/2020 yang dilihat dari segi respon cepat dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola.

Hasil penilaian kepuasan mahasiswa terhadap aspek kemauan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat di UNISNU Jepara melalui monitoring dan evaluasi ini ditunjukkan pada Tabel. 3.2-2.



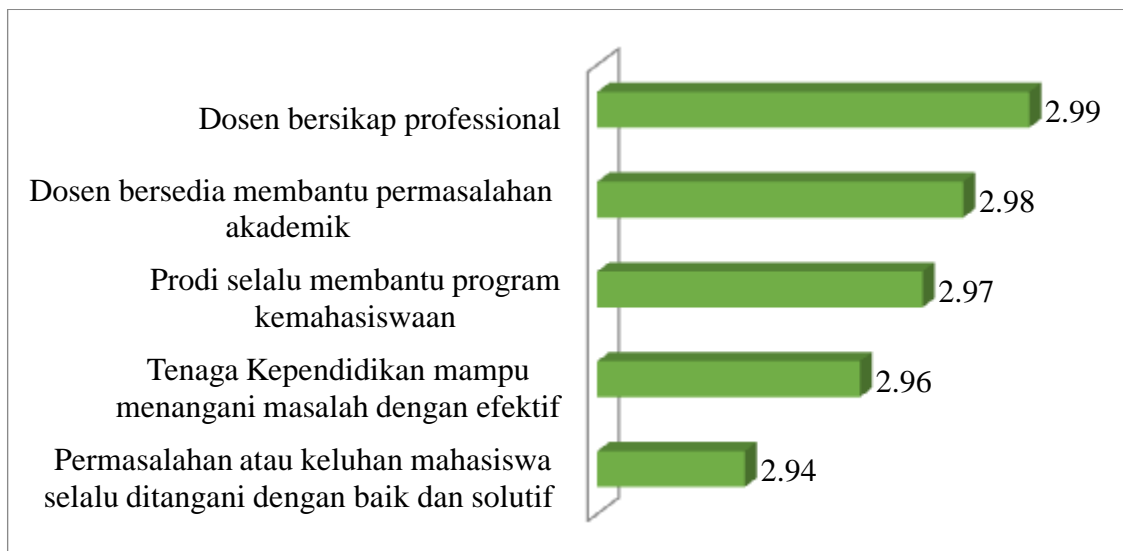
Tabel 3.2 2 Penilaian Mahasiswa terhadap Aspek Kemauan Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Pengelola dalam Membantu Mahasiswa dan Memberikan Jasa dengan Cepat di UNISNU Jepara TA. 2019/2020

No	Kuesioner	Rata-rata	Kriteria
1	Dosen selalu bersedia membantu permasalahan akademik yang dihadapi mahasiswa dengan cepat.	2.98	Puas
2	Dosen bersikap profesional terhadap mahasiswa.	2.99	Puas
3	Prodi selalu membantu program kemahasiswaan terkait kegiatan mahasiswa	2.97	Puas
4	Tenaga Kependidikan mampu menangani masalah dengan efektif	2.96	Puas
5	Permasalahan atau keluhan mahasiswa selalu ditangani dengan baik dan solutif oleh Dosen atau tenaga kependidikan	2.94	Puas
Rata-rata		2.97	Puas

Sumber : Hasil Monev Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik, 2019 (diolah).

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap aspek kemampuan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat di UNISNU Jepara TA. 2019/2020 disajikan melalui grafik 3.2-2 dibawah ini:

Grafik 3.2 2 Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Aspek Kemampuan Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Pengelola dalam Membantu Mahasiswa dan Memberikan Jasa dengan Cepat di UNISNU Jepara TA. 2019/2020



Sumber : Hasil Monev Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik, 2019 (diolah).



Dengan melihat tabel 3.2-2 dan grafik 3.2-2 di atas, diketahui bahwa dari 5 unsur yang terkait dengan aspek kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat di UNISNU Jepara TA. 2019/2020, secara keseluruhan menyatakan **Puas**.

Nilai tertinggi didapat pada kriteria profesionalisme dosen. Namun pada kriteria permasalahan atau keluhan mahasiswa selalu ditangani dengan baik dan solutif oleh dosen atau tenaga kependidikan mendapat skor terendah yaitu 2.94. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa mengharapkan dosen dan tenaga kependidikan bersedia membantu penyelesaian permasalahan atau keluhan akademik dengan baik dan solutif lagi.

Walaupun hasil menunjukkan sudah puas semua, namun demikian masih terdapat saran dan masukan, yaitu:

1. Sosialisasi atau peningkatan pemahaman tenaga kependidikan terkait aturan-aturan yang berlaku terkait mahasiswa.
2. Tenaga kependidikan diharapkan memberikan solusi-solusi terkait dengan permasalahan mahasiswa.
3. Prodi diharapkan meningkatkan program-program prestasi untuk mahasiswa.
4. Dosen memberikan ruang waktu melalui penyusunan jadwal layanan secara pasti untuk berdiskusi dalam menyelesaikan masalah mahasiswa.
5. Peningkatan respon cepat terhadap keperluan mahasiswa.
6. Peningkatan profesionalisme dosen melalui kegiatan pelatihan, *workshop*, studi lanjut, atau pelatihan jabatan fungsional oleh pihak pimpinan UNISNU Jepara.

3. Aspek Kemampuan Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Pengelola Untuk Memberi Keyakinan Kepada Mahasiswa Bahwa Pelayanan yang Diberikan Telah Sesuai dengan Ketentuan

Aspek penting lainnya yang mampu mengukur kualitas pelayanan akademik di UNISNU Jepara adalah aspek kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan. Hal ini penting dikarenakan membangun kepercayaan dan kesetiaan adalah kunci yang menghubungkan antara pemberi layanan dengan penerima layanan ke penerima



pelayanan lainnya. Adanya jaminan memberikan nilai positif bagi pelayanan. Jaminan ini dapat ditunjukkan dengan pengetahuan, kesopansantunan, rasa aman, rasa percaya di berikan oleh penerima pelayanan yaitu mahasiswa.

Sebagai universitas yang dalam proses pengembangan kearah yang lebih baik, UNISNU Jepara perlu mendapat keyakinan dari mahasiswa sebagai penerima layanan. Keyakinan mahasiswa akan terbentuk setelah merasakan bahwa layanan universitas dapat memenuhi keinginan mahasiswa melalui berbagai kriteria yang dilihat dari kuantitas jumlah dosen, metode pembelajaran, sistem penilaian, dan lainnya.

Hasil penilaian mengenai aspek kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberikan keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan di UNISNU Jepara TA. 2019/2020 ditampilkan pada tabel 3.2-3 berikut:

Tabel 3.2 3 Penilaian Mahasiswa terhadap Aspek Kemampuan Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Pengelola Untuk Memberi Keyakinan Kepada Mahasiswa Bahwa Pelayanan yang Diberikan Telah Sesuai dengan Ketentuan di UNISNU Jepara TA. 2019/2020

No	Kuesioner	Rata-rata	Kriteria
1	Jumlah dosen memadai sesuai dengan bidang ilmu	2.94	Puas
2	Dosen selalu menyusun RPS, melakukan kontrak pembelajaran, menjabarkan kriteria penilaian dalam proses perkuliahan, masuk tepat waktu, menjalankan perkuliahan dan ujian sesuai jadwal	2.99	Puas
3	Dosen melakukan pembelajaran secara efektif, efisien, dan dengan metode yang menyenangkan	2.96	Puas
4	Dosen mengunggah nilai di Siakad/Siama sesuai dengan jadwal, serta melayani pertanyaan terkait nilai dari mahasiswa	2.96	Puas
Rata-rata		2.96	Puas

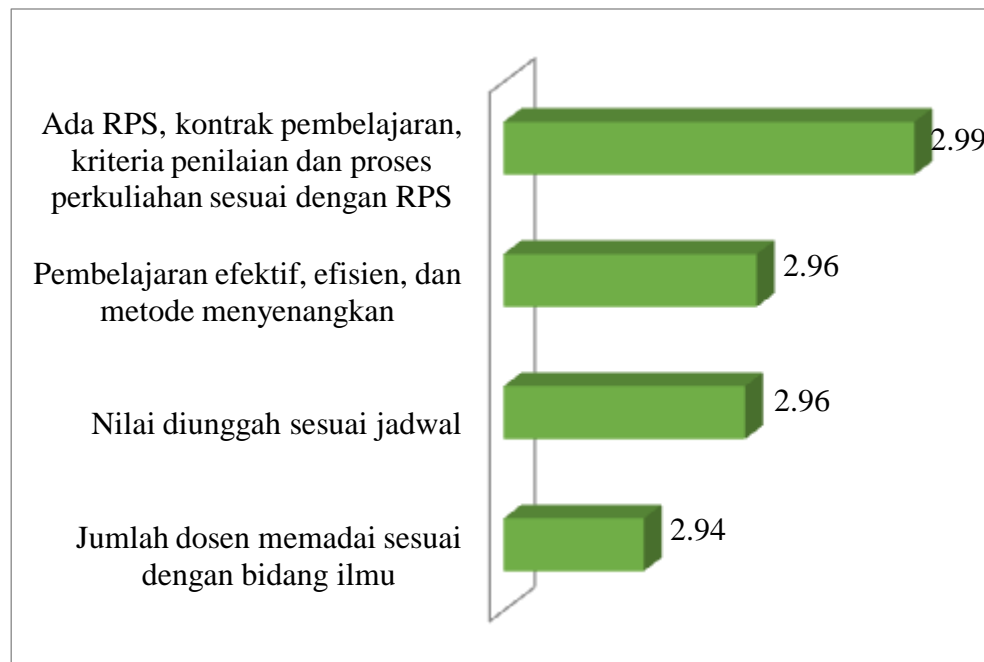
Sumber : Hasil Monev Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik, 2019 (diolah).

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap aspek kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa



bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan di UNISNU Jepara TA. 2019/2020 disajikan pada grafik 3.2 3 dibawah ini:

Grafik 3.2 3 Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Aspek Kemampuan Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Pengelola Untuk Memberi Keyakinan Kepada Mahasiswa Bahwa Pelayanan yang Diberikan Telah Sesuai dengan Ketentuan di UNISNU Jepara TA. 2019/2020



Sumber : Hasil Monev Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik, 2019 (diolah).

Pada tabel 3.2-3 dan grafik 3.2-3 menunjukkan bahwa terdapat 4 kriteria kuesioner dalam aspek ini telah mencapai kriteria **puas**. Tabel diatas menunjukkan bahwa rata-rata kepuasan mahasiswa terhadap aspek yang telah disebutkan memperoleh nilai tertinggi pada kriteria dosen selalu menyusun RPS, melakukan kontrak pembelajaran, menjabarkan kriteria penilaian, tepat waktu, kuliah dan ujian sesuai jadwal. Sementara nilai terendah diperoleh pada kriteria jumlah dosen memadai sesuai dengan bidang ilmu.

Perbaikan tetap harus dilakukan meskipun semua unsur telah mencapai kriteria puas. Adapun saran atau masukan untuk peningkatan kepuasan mahasiswa, yaitu:

1. Penambahan jumlah dosen tetap sesuai kompetensi bidang studi.
2. *Punishment* dan *reward* yang jelas terkait dengan pengunggahan nilai mahasiswa di Siakad/Siama sesuai dengan jadwal, dan dimasukkan dalam penilaian kinerja dosen.



3. Lembaga Pengembangan Pendidikan (LPP) menyelenggarakan pelatihan atau *workshop* untuk peningkatan metode ajar yang kreatif bagi dosen.
4. Evaluasi yang lebih intensif oleh GKM (gugus kendali mutu) mengenai kesesuaian RPS yang diunggah dosen dengan proses pelaksanaan perkuliahan.

4. Aspek Kesiediaan/Kepedulian Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Pengelola Untuk Memberi Perhatian Kepada Mahasiswa

Aspek kesediaan/kepedulian untuk memberikan perhatian kepada mahasiswa menjadi aspek yang dapat mengukur secara akurat tingkat kepuasan mahasiswa UNISNU pada pelayanan akademik. Melalui sikap empati yang diberikan oleh dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola kepada mahasiswa, maka persepsi mahasiswa terkait kualitas pelayanan akademik akan menjadi semakin baik.

Hasil penilaian mahasiswa terhadap aspek kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberikan perhatian kepada mahasiswa di UNISNU Jepara yang dilihat dari 4 kriteria, dapat dilihat pada tabel 3.2-4.

Tabel 3.2 4 Penilaian Mahasiswa Terhadap Aspek Kesiediaan/Kepedulian Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Pengelola Untuk Memberi Perhatian Kepada Mahasiswa di UNISNU Jepara TA. 2019/2020

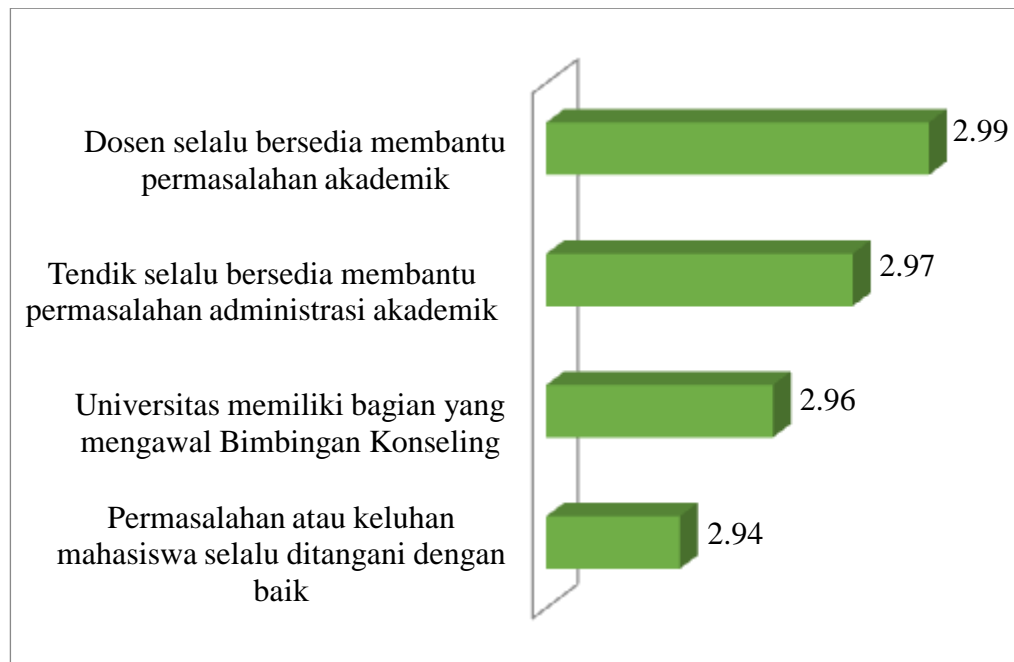
No	Kuesioner	Rata-rata	Kriteria
1	Universitas memiliki bagian yang mengawal Bimbingan Konseling mahasiswa	2.96	Puas
2	Dosen selalu bersedia membantu permasalahan akademik yang dihadapi mahasiswa	2.99	Puas
3	Tenaga Akademik/TU/Pelayanan Universitas selalu bersedia membantu permasalahan administrasi akademik yang dihadapi mahasiswa	2.97	Puas
4	Permasalahan atau keluhan mahasiswa selalu ditangani dengan baik	2.94	Puas
Rata-rata		2.97	Puas

Sumber : Hasil Monev Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik, 2019 (diolah).



Penyajian dalam bentuk grafik tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik yang terlihat pada aspek yang telah dijelaskan diatas, dapat dilihat pada grafik 3.2-4 dibawah ini.

Grafik 3.2 4 Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Aspek Ketersediaan/Kepedulian Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Pengelola Untuk Memberi Perhatian Kepada Mahasiswa di UNISNU Jepara TA. 2019/2020



Sumber : Hasil Monev Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik, 2019 (diolah).

Diketahui bahwa dari 4 unsur pertanyaan yang termuat dalam kuesioner dalam penilaian tingkat kepuasan mahasiswa pada aspek ketersediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberikan perhatian kepada mahasiswa di UNISNU Jepara TA. 2019/2020 seluruhnya menunjukkan tingkat kriteria **Puas**. Hal ini dapat dilihat dari tabel 3.2-4 dan grafik 3.2-4. Unsur dosen selalu bersedia membantu permasalahan akademik yang dihadapi mahasiswa menjadi unsur dengan nilai tertinggi. Sementara nilai terendah dalam aspek ini adalah penanganan yang baik atas permasalahan atau keluhan mahasiswa.

Meskipun seluruhnya telah mencapai nilai puas, saran ataupun masukan diperlukan, yang meliputi:

1. Pembentukan lembaga khusus bidang konseling di Unisnu Jepara.



2. Dosen Pembimbing Akademik (DPA) bertanggungjawab memantau, memotivasi, menasehati, dan membantu menyelesaikan permasalahan mahasiswa sejumlah 10 (sepuluh) mahasiswa per tahun akademik.
3. Universitas menentukan pihak yang menangani kritik dan saran yang telah disampaikan mahasiswa melalui Siakad atau media apapun, serta menyampaikan ke pihak tersebut, untuk mengawal dan menindak lanjuti apa yang telah disampaikan mahasiswa.

5. Aspek Penilaian Mahasiswa Terhadap Kecukupan, Aksesibilitas, Kualitas Sarana dan Prasarana

Tidak dapat dipungkiri bahwa kualitas sebuah pelayanan juga dilihat pada pelayanan fisik berupa fasilitas, sarana dan prasarana yang digunakan dalam mendukung kegiatan akademik. Pelayanan akademik di UNISNU Jepara dinilai melalui aspek penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana yang dinilai pada ketersediaan dan keadaan ruang kuliah, laboratorium pendidikan, referensi di perpustakaan, jaringan internet, fasilitas ibadah dan toilet, serta ruangan atau fasilitas diskusi antar mahasiswa ataupun antara mahasiswa dan dosen.

Hasil penilaian mahasiswa terhadap aspek kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana di UNISNU disajikan pada Tabel 3.2 5 dibawah ini.

Tabel 3.2 5 Penilaian Mahasiswa Terhadap Aspek Kecukupan, Aksesibilitas, Kualitas Sarana dan Prasarana di UNISNU Jepara TA. 2019/2020

No	Kuesioner	Rata-rata	Kriteria
1	Ruang kuliah baik, nyaman dan kondusif dan dilengkapi dengan sarana yang layak digunakan untuk pembelajaran	2.96	Puas
2	Tersedia laboratorium pendidikan yang memadai	2.93	Puas
3	Tersedia perpustakaan dengan referensi yang memadai serta akses untuk membuka jurnal-jurnal internasional	2.96	Puas
4	Tersedia jaringan internet yang memadai dan dapat digunakan dalam kegiatan pembelajaran	2.95	Puas
5	Tersedia fasilitas ibadah dan toilet yang memadai dan layak	2.99	Puas

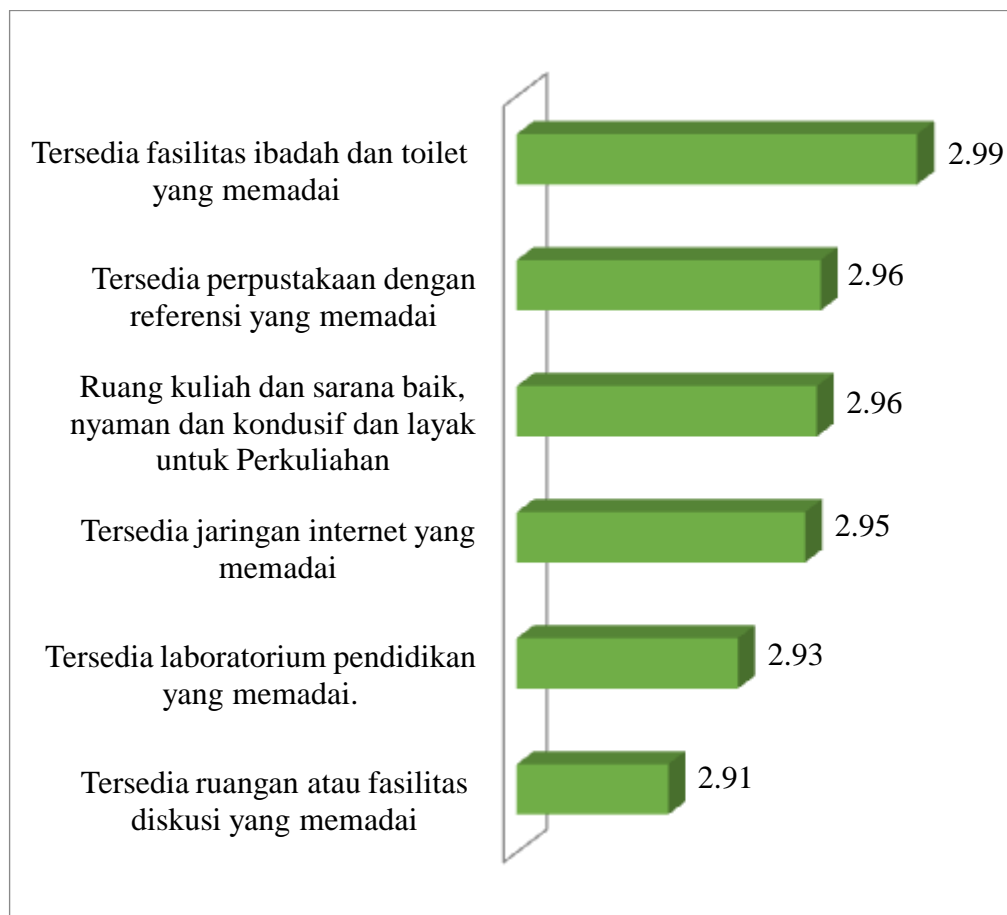


No	Kuesioner	Rata-rata	Kriteria
6	Tersedia ruangan atau fasilitas diskusi antar mahasiswa ataupun antara mahasiswa dan dosen untuk pengembangan suasana akademik yang memadai	2.91	Puas
Rata-rata		2.95	Puas

Sumber : Hasil Monev Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik, 2019 (diolah).

Penilaian tingkat kepuasan mahasiswa terhadap aspek penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana di UNISNU Jepara TA 2019/2020 yang disajikan dalam bentuk grafik dapat dilihat pada grafik 3.2-5 dibawah ini.

Grafik 3.2 5 Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Aspek Penilaian Mahasiswa Terhadap Kecukupan, Aksesibilitas, Kualitas Sarana dan Prasarana di UNISNU Jepara TA. 2019/2020



Sumber : Hasil Monev Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik, 2019 (diolah).



Penilaian mahasiswa terhadap aspek kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana di UNISNU Jepara TA. 2019/2020 dinilai dari 6 unsur pertanyaan yang dapat dilihat pada Tabel 3.2-5. Hasil penilaian atas unsur-unsur tersebut menunjukkan adanya rasa **Puas** mahasiswa dengan skor rata-rata 2,95.

Unsur ketersediaan fasilitas ibadah dan toilet yang memadai dan layak mendapat nilai rata-rata kepuasan tertinggi pada penilaian pada aspek ini. Data menunjukkan bahwa ketersediaan ruangan atau fasilitas diskusi antar mahasiswa maupun antar mahasiswa dan dosen untuk pengembangan suasana akademik yang memadai mendapat nilai rata-rata terendah pada aspek ini. Meskipun masih masuk dalam criteria memuaskan. Capaian ini perlu ditingkat lagi melalui saran dan masukan, diantaranya:

1. Penyediaan sarana prasarana yang lebih baik, nyaman, dan kondusif untuk mahasiswa, serta penambahan kualitas jaringan internet yang memadai dan dapat digunakan dalam kegiatan pembelajaran.
2. Peningkatan kualitas laboratorium untuk praktikum secara bertahap yang disertai dengan target waktu ketercapaian.
3. Pengelolaan aset secara professional
4. Apabila terjadi kerusakan pada sarana dan prasarana maka sebaiknya segera dilakukan perbaikan.
5. Penambahan fasilitas atau perbaikan baik pada ruang kuliah, laboratorium, fasilitas ibadah dan toilet, serta ruangan diskusi antar mahasiswa ataupun antara mahasiswa dan dosen untuk pengembangan suasana akademik yang memadai.
6. Perbaikan dalam hal penyediaan referensi yang memadai dan akses untuk membuka jurnal-jurnal internasional di perpustakaan
7. Mengoptimalkan *repository* Unisnu dan sistem *library* sehingga ketersediaan buku perpustakaan yang dapat diakses mahasiswa dengan mudah.



BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Survey yang dilakukan melalui kuesioner menghasilkan penilaian mahasiswa tersebut terangkum dalam pembahasan di Bab III. Kesimpulan dari monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik adalah **Puas**. Kesimpulan dari kegiatan ini menghasilkan rekomendasi untuk perbaikan kualitas pelayanan Unisnu Jepara untuk kedepan menjadi lebih baik. Kesimpulan dan rekomendasi disajikan sebagai berikut:

4.1. Kesimpulan

Sebanyak 3100 mahasiswa dari 4 Fakultas dan Program Pascasarjana telah berpartisipasi dalam survey kepuasan terhadap layanan akademik. Hasil penilaian dari mahasiswa menjadi salah satu cara untuk mengetahui kepuasan mahasiswa atas kinerja pelayanan di Unisnu Jepara. Hasil penilaian sebagai berikut:

1. Layanan akademik yang dinilai oleh mahasiswa dilihat dari 5 aspek sebagai berikut:
 - a. Aspek Kemampuan Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Pengelola Dalam Memberikan Pelayanan
 - b. Aspek Kemauan Dari Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Pengelola Dalam Membantu Mahasiswa dan Memberikan Jasa Dengan Cepat
 - c. Aspek Kemampuan Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Pengelola Untuk Memberi Keyakinan Kepada Mahasiswa Bahwa Pelayanan Yang Diberikan Telah Sesuai Dengan Ketentuan
 - d. Aspek Kesiediaan/Kepedulian Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Pengelola Untuk Memberi Perhatian Kepada Mahasiswa
 - e. Aspek Penilaian Mahasiswa Terhadap Kecukupan, Aksesibilitas, Kualitas Sarana dan Prasarana
2. Rata-rata Layanan Akademik Unisnu Jepara dinilai **3,04** dengan predikat **Puas**.
3. Aspek Kemampuan Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Pengelola Dalam Memberikan Pelayanan dinilai mahasiswa dengan nilai rata-rata **2,96** dengan predikat **Puas**. Aspek yang perlu diperbaiki dalam layanan ini adalah jumlah staf kependidikan memadai dan selalu siap dalam membantu kebutuhan perkuliahan mahasiswa.



4. Aspek Kemauan Dari Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Pengelola Dalam Membantu Mahasiswa dan Memberikan Jasa Dengan Cepat mendapatkan penilaian **2,97** dengan predikat **Puas**. Aspek yang perlu mendapatkan perhatian lebih dalam layanan ini adalah permasalahan atau keluhan mahasiswa selalu ditangani dengan baik dan solutif oleh dosen atau tenaga kependidikan. Hal ini dikarenakan pada kriteria tersebut mendapat nilai terendah dibanding dengan kriteria lain dalam aspek ini.
5. Aspek Kemampuan Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Pengelola Untuk Memberi Keyakinan Kepada Mahasiswa Bahwa Pelayanan yang Diberikan Telah Sesuai dengan Ketentuan dinilai mahasiswa **Puas** dengan skor **2,96**. Hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian adalah pada kriteria jumlah dosen memadai sesuai dengan bidang ilmu.
6. Aspek Kesediaan/Kepedulian Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Pengelola Untuk Memberi Perhatian Kepada Mahasiswa mendapat penilaian dari mahasiswa dengan skor **2,97** dengan predikat **Puas**. Kriteria yang perlu diperbaiki adalah permasalahan atau keluhan mahasiswa selalu ditangani dengan baik.
7. Aspek Penilaian Mahasiswa Terhadap Kecukupan, Aksesibilitas, Kualitas Sarana dan Prasarana mendapat penilaian **Puas** dari mahasiswa dengan skor **2,95**. Kriteria yang perlu dievaluasi adalah ketersediaan ruangan atau fasilitas diskusi antar mahasiswa ataupun antara mahasiswa dan dosen untuk pengembangan suasana akademik yang memadai, dan ketersediaan laboratorium pendidikan yang memadai.
8. Seluruh aspek masih pada level predikat **Puas**. Maka menjadi tugas kita untuk memberikan pelayanan lebih baik lagi untuk mencapai target pada level predikat **Sangat Puas dengan point 4**.

4.2. Rekomendasi

Hasil penilaian mahasiswa menjadi bahan perbaikan bagi semua pihak. Baik Unisnu secara umum maupun *stakeholder* terkait dengan penyediaan layanan yang dinilai dalam monev ini.

1. Perbaikan layanan akademik dapat dilakukan dalam hal peningkatan kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan sebaiknya segera dilakukan melalui:
 - a. Peningkatan kualitas pemberian layanan melalui program penyadaran atau pelatihan bagi dosen, staff kependidikan, staf akademik, dan Ka. Prodi dalam



- menjalankan tugas dan fungsi masing-masing sebagai ujung tombak dalam memberikan layanan akademik kepada mahasiswa.
- b. Peningkatan kepedulian staf akademik, dan dosen untuk memprioritaskan pelayanan bagi mahasiswa.
 - c. Pelatihan *service excellent* bagi dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola.
 - d. Optimalisasi penggunaan sistem pelayanan akademik.
2. Terkait aspek kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat, Unisnu Jepara sebaiknya:
- a. Sosialisasi atau peningkatan pemahaman tenaga kependidikan terkait aturan-aturan yang berlaku terkait mahasiswa.
 - b. Tenaga kependidikan diharapkan memberikan solusi-solusi terkait dengan permasalahan mahasiswa.
 - c. Prodi diharapkan meningkatkan program-program prestasi untuk mahasiswa.
 - d. Dosen memberikan ruang waktu melalui penyusunan jadwal layanan secara pasti untuk berdiskusi dalam menyelesaikan masalah mahasiswa.
 - e. Peningkatan respon cepat terhadap keperluan mahasiswa.
 - f. Peningkatan profesionalisme dosen melalui kegiatan pelatihan, *workshop*, studi lanjut, atau pelatihan jabatan fungsional oleh pihak pimpinan UNISNU Jepara.
3. Perbaiki dalam aspek kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan sebaiknya segera dilakukan, melalui:
- a. Penambahan jumlah dosen tetap sesuai kompetensi bidang studi.
 - b. *Punishment* dan *reward* yang jelas terkait dengan pengunggahan nilai mahasiswa di Siakad/Siama sesuai dengan jadwal, dan dimasukkan dalam penilaian kinerja dosen.
 - c. Lembaga Pengembangan Pendidikan (LPP) menyelenggarakan pelatihan atau *workshop* untuk peningkatan metode ajar yang kreatif bagi dosen.
 - d. Evaluasi yang lebih intensif oleh GKM (gugus kendali mutu) mengenai kesesuaian RPS yang diunggah dosen dengan proses pelaksanaan perkuliahan.
4. Aspek Kesiediaan/Kepedulian Dosen, Tenaga Kependidikan, dan Pengelola Untuk Memberi Perhatian Kepada Mahasiswa perlu dilakukan perbaikan dalam hal penanganan permasalahan atau keluhan mahasiswa dengan cara:



- a. Pembentukan lembaga khusus bidang konseling di Unisnu Jepara.
 - b. Dosen Pembimbing Akademik (DPA) bertanggungjawab memantau, memotivasi, menasehati, dan membantu menyelesaikan permasalahan mahasiswa sejumlah 10 (sepuluh) mahasiswa per tahun akademik.
 - c. Universitas menentukan pihak yang menangani kritik dan saran yang telah disampaikan mahasiswa melalui Siakad atau media apapun, serta menyampaikan ke pihak tersebut, untuk mengawal dan menindak lanjuti apa yang telah disampaikan mahasiswa.
5. Pada aspek kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana, diharapkan selalu melakukan peningkatan mutu sarana dan prasarana yang mendukung meningkatnya mutu akademik dengan cara:
- a. Penyediaan sarana prasarana yang lebih baik, nyaman, dan kondusif untuk mahasiswa, serta penambahan kualitas jaringan internet yang memadai dan dapat digunakan dalam kegiatan pembelajaran.
 - b. Peningkatan kualitas laboratorium untuk praktikum secara bertahap yang disertai dengan target waktu ketercapaian.
 - c. Pengelolaan aset secara professional
 - d. Apabila terjadi kerusakan pada sarana dan prasarana maka sebaiknya segera dilakukan perbaikan.
 - e. Penambahan fasilitas atau perbaikan baik pada ruang kuliah, laboratorium, fasilitas ibadah dan toilet, serta ruangan diskusi antar mahasiswa ataupun antara mahasiswa dan dosen untuk pengembangan suasana akademik yang memadai.
 - f. Perbaikan dalam hal penyediaan referensi yang memadai dan akses untuk membuka jurnal-jurnal internasional di perpustakaan
 - g. Mengoptimalkan *repository* Unisnu dan sistem *library* sehingga ketersediaan buku perpustakaan yang dapat diakses mahasiswa dengan mudah.
6. Aspek-aspek yang telah diidentifikasi harus menjadi bagian penting dari Rencana Tindak Lanjut unit penyelenggara pelayanan kemahasiswaan dan bahan kajian dalam Rapat Tinjauan Manajemen unit.
7. RTL yang telah ditindak lanjuti dan dikaji dalam RTM unit akan menjadi materi tinjauan dalam RTM universitas.