

**MONITORING DAN EVALUASI
KEPUASAN MAHASISWA
GANJIL 2018/2019**



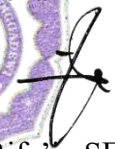
**FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADewi
MALANG**

**MONITORING DAN EVALUASI
KEPUASAN MAHASISWA
GANJIL 2018/2019**

UNITRI-FIP-MKP-PBB-2019.R00



Revisi : 00
Tanggal : 18 Februari 2019
Dikaji oleh : Tim Penyusun Monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa
Fakultas Ilmu Pendidikan
Dikendalikan oleh : Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan

Gugus Jaminan Mutu Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang		Monev Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan	Disetujui oleh: Dekan  Dr. M. Rifa'i., SE., MM
Revisi : 00	Tanggal : 18 Februari 2019		



Yayasan Bina Patria Nusantara
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN

Jl. Telaga Warna, Tlogomas, Malang 65144 - Indonesia, Telp. (0341) 565500, Fax (0341) 565522
Program Studi : Pendidikan Biologi, Pendidikan Guru Sekolah Dasar, Pendidikan Matematika

SURAT KEPUTUSAN DEKAN

No11/TB.FIP/DL-240/XII/2018

TENTANG

MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN MAHASISWA

Menimbang : Bahwa dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan mahasiswa fakultas ilmu pendidikan, perlu dilakukan survey untuk melihat kepuasan mahasiswa terhadap layanan FIP terhadap mahasiswa yang telah berlangsung.

Mengingat : a. PP No. 19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan,

- b. UU No. 12 Tahun 2012 tentang perguruan tinggi.
- c. UU No. 12 Tahun 2012 tentang perguruan tinggi.
- d. PP No. 17 Tahun 2010 tentang pengelolaan dan penyelenggaraan pendidikan.
- e. Perpres No. 08 Tahun 2012 tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia.
- f. Permendikbud No. 73 Tahun 2013 tentang Penerapan Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia Bidang Pendidikan Tinggi.
- g. SPMI Fakultas Ilmu Pendidikan
- h. Renstra Fakultas Ilmu Pendidikan

Memperhatikan : SPMI Fakultas Ilmu Pendidikan

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan tentang monitoring dan evaluasi kepuasan mitra kerjasama,

Pertama : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan bersama dengan Lampiran yang tidak terpisahkan dari Surat Keputusan ini;

Kedua : Apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan ataupun hal yang belum cukup diatur dalam surat keputusan ini, akan dilakukan perbaikan atau penyesuaian yang dibuat dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Surat Keputusan ini.

Ditetapkan di Malang, 17 Desember 2018

Fakultas Ilmu Pendidikan
Dekan



Dr. M. Rifa'i, SE.,MM
NIDN 0701017401

Tembusan Kepada :

- 1. GJM Fakultas
- 2. KPS

Lampiran Formulir



Yayasan Bina Patria Nusantara
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
Jalan Telaga Warna Blok C Tlogomas Malang, Telp. 0341-565500

Angket Kepuasan Mahasiswa

Nama :
NIM :
Prodi :

Petunjuk Mengisi Angket

1. Terdapat 5 butir pernyataan dalam angket ini, berikanlah jawaban yang benar-benar cocok dengan pilihan Saudara.
2. Jawaban Anda tidak akan **MEMPENGARUHI NILAI** dalam **MATAKULIAH** apapun.
3. Keterangan pilihan jawaban :
KB= Kurang Baik, CB = Cukup Baik, B= Baik, SB= Sangat Baik

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		KB	CK	B	SB
1.	Ketepatan waktu dosen dalam memulai dan mengakhiri perkuliahan.				
2.	Kejelasan dosen menyampaikan rencana perkuliahan, aturan, dan evaluasi yang akan dilaksanakan pada pertemuan pertama pada kontrak perkuliahan				
3.	Pemberian bahan ajar (handout, e-modul) oleh dosen untuk melengkapi materi yang diberikan				
4.	Penyerahan hasil koreksian tugas-tugas, UTS, UAS disertai umpan balik oleh dosen				
5.	Dosen memberikan pertemuan tambahan atau tugas jika jumlah pertemuan belum mencapai 15 kali pertemuan				
6.	Apakah setiap kali anda membutuhkan layanan dari Admin fakultas dapat membantu keperluan yang anda butuhkan				
7.	Intensitas dosen untuk ditemui dalam rangka konsultasi akademik atau konsultasi skripsi				
8.	Kecepatan dosen dalam menanggapi pertanyaan/permasalahan mahasiswa				
9.	Kecepatan admin FIP dalam memberikan layanan kepada mahasiswa				
10.	Kemampuan dosen dalam menggunakan metode/model pembelajaran "student centered"/ berpusat pada mahasiswa				
11.	Kemampuan dosen dalam menggunakan media pembelajaran				
12.	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan				
13.	Kesediaan dosen membantu mahasiswa yang menghadapi masalah di bidang akademik				
14.	Kemudahan dosen untuk dihubungi melalui telepon, email, dan sebagainya				
15.	Keterbukaan dan sikap kooperatif dosen dengan mahasiswa				
16.	Kebersihan, penataan dan kenyamanan ruang kuliah				
17.	Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah				
18.	Sirkulasi udara di ruang laboratorium				
19.	Penataan meja, kursi dan alat-alat praktik di ruang laboratorium				
20.	Ketersediaan alat dan bahan di laboratorium untuk praktikum mahasiswa FIP				



Yayasan Bina Patria Nusantara
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADewi
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN

Jl. Telaga Warna, Tlogomas, Malang 65144 - Indonesia, Telp. (0341) 565500, Fax (0341) 565522
Program Studi : Pendidikan Biologi, Pendidikan Guru Sekolah Dasar, Pendidikan Matematika

SURAT TUGAS

Nomor : No09/TB.FIP/DL-240/XII/2018

Berdasarkan surat keputusan Dekan No11/TB.FIP/DL-240/XII/2018 tentang pelaksanaan monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa maka dengan ini menugaskan kepada :

Nama : Moh. Farid Nurul Anwar, S.Pd.M.Pd

Jabatan : Gugus Jaminan Mutu Fakultas Ilmu Pendidikan

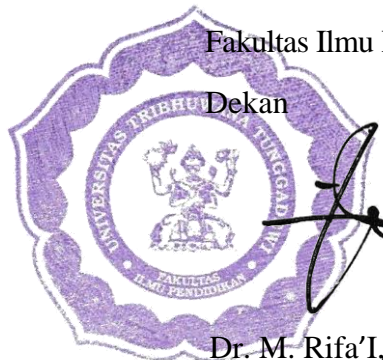
Untuk melaksanakan Monitoring dan Evaluasi (MONEV) kepuasan mahasiswa terhadap layanan dilingkup fakultas ilmu pendidikan diakhir semester.

Kemudian harap dilakukan dengan sebaik-baiknya dan memberikan pelaporan hasil MONEV kepada Dekan dalam bentuk pelaporan hard copy .

Malang, 17 Desember 2018

Fakultas Ilmu Pendidikan

Dekan



Dr. M. Rifa'I, SE.,MM
NIDN 0701017401

A. PENDAHULUAN

Pelayanan kepada mahasiswa selama ini di fakultas ilmu pendidikan telah berjalan lancar, akan tetapi belum sepenuhnya memenuhi kualitas layanan yang diinginkan oleh pengguna jasa dalam hal ini mahasiswa. Untuk mendapatkan gambaran yang jelas sampai seberapa jauh layanan yang diberikan telah memenuhi keinginan mahasiswa maka dilakukan survey untuk mengevaluasi yang telah diberikan pada tahun akademik ganjil 2018/2019. Survey ini dilakukan terhadap layanan kemahasiswaan meliputi aspek: kemampuan dosen, tenaga kependidikan (admin fakultas), dan pengelola dalam memberikan pelayanan, kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat, kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan, kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa, penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana. Hasil evaluasi terhadap layanan kepada mahasiswa ini akan digunakan sebagai dasar untuk melakukan perbaikan sehingga dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan. Hasil evaluasi dijadikan dasar sebagai masukan untuk perbaikan fasilitas maupun sumber daya manusia yang berhubungan dengan layanan kepada mahasiswa.

B. Maksud dan Tujuan

Survey kepuasan mahasiswa dilakukan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui kinerja layanan kepada mahasiswa.

C. Sasaran

Sebagai sasaran terhadap survey kepuasan layanan kemahasiswaan dilakukan pada mahasiswa aktif di lingkungan Fakultas ilmu pendidikan. Survey ini dilakukan terhadap 41 mahasiswa.

D. Waktu dan Tempat

1. Survey kepuasan terhadap layanan kemahasiswaan dilakukan pada 7– 18 Januari 2019
2. Survey dilakukan di lingkungan fakultas ilmu pendidikan

E. Metode Survey dan Pengolahan Data

1. Instrumen yang digunakan berupa kuisioner. Instrumen yang digunakan meliputi layanan fakultas ilmu pendidikan dengan lima jumlah pertanyaan. Skor untuk menentukan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan adalah: Sangat baik (skor 4), Baik (3), Cukup baik (3), Kurang baik (1).
2. Nilai yang diperoleh secara rata-rata tiap item jawaban mahasiswa dijadikan sebagai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan. Nilai ini dibandingkan nilai harapan dari setiap item layanan yang diharapkan mahasiswa.

F. Hasil survey kepuasan mahasiswa

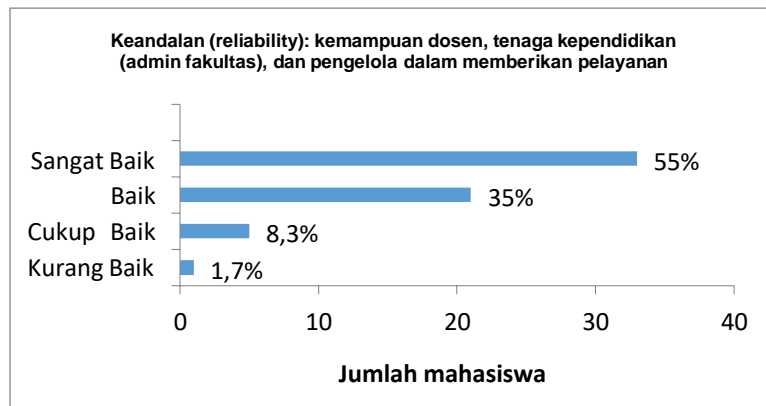
Hasil survey pada mahasiswa terhadap layanan kepada mahasiswa mendapatkan distribusi jawaban yang beragam. Ini menunjukkan layanan yang diberikan belum optimal sehingga menuntut ada perbaikan-perbaikan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap layanan kepada mahasiswa.

Pada tingkat mahasiswa dengan jumlah sampel 40 mahasiswa dan terdapat lima poin yang ditanyakan terkait dengan pelayanan dengan skala, sangat baik, baik, cukup baik, dan kurang baik. Adapun bentuk pertanyaan yang terdapat pada angket yaitu tentang (1) kemampuan dosen, tenaga kependidikan (admin fakultas), dan pengelola dalam memberikan pelayanan, memperoleh skor rata-rata 3,4 (baik) (2) kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat memperoleh skor rata-rata 3,1 (baik), (3) kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan memperoleh skor rata-rata 2,9 (cukup baik), (4) kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa memperoleh skor rata-rata 3,1 (baik), (5) penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana memperoleh skor rata-rata 2,8 (cukup baik).

Berikut disajikan secara rinci hasil survey kepuasan layanan kepada mahasiswa:

1. Kemampuan dosen, tenaga kependidikan (admin fakultas), dan pengelola dalam memberikan pelayanan.

Grafik 1 menampilkan jawaban mahasiswa terhadap layanan minat dan bakat. Dari hasil survey menunjukkan tingkat layanan yang diberikan 5,5% sangat baik, 35% mahasiswa merasa baik. Sementara 8,3% mahasiswa menjawab cukup baik. Sedangkan 1,7% merasa layanan minat dan bakat kurang baik.

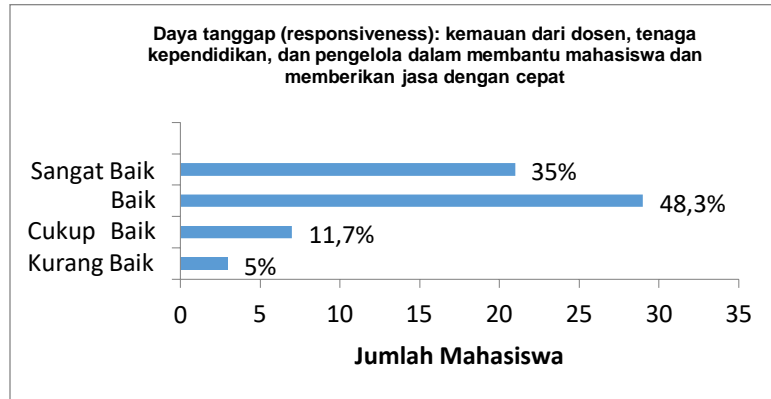


Gambar 1. Kemampuan dosen, tenaga kependidikan (admin fakultas), dan pengelola dalam memberikan pelayanan

Dari Grafik 1 tersebut dapat disimpulkan bahwa layanan mahasiswa pada kemampuan dosen, tenaga kependidikan (admin fakultas), dan pengelola dalam memberikan pelayanan perlu ditingkatkan. Respon mahasiswa menunjukkan 55% saja yang merasa sangat baik. Untuk itu maka perlu dilakukan perbaikan baik dari aspek sdm maupun kemudahan dalam pelayanan

2. Kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.

Hasil survey menunjukkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan memberikan jasa dengan cepat bervariasi. Gambar 2 menunjukkan terdapat 35% mahasiswa merasa bahwa layanan sangat baik. Sementara 48,3% mahasiswa merasa layanan baik. Sebanyak 11,7% mahasiswa merasa layanan cukup baik dan 5% mahasiswa merasa layanan kurang baik.

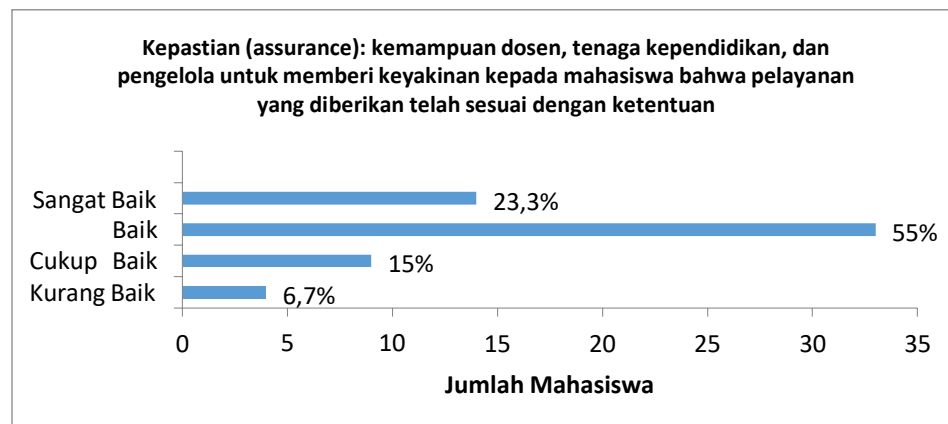


Gambar 2. Kepuasan mahasiswa Kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat

Hasil survey menunjukkan hanya 35% mahasiswa telah merasa puas terhadap layanan, sehingga masih perlu perbaikan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap layanan tersebut. Karena itu perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanan terhadap layanan agar tingkat kepuasan mahasiswa menjadi meningkat. Untuk itu erlu dilakukan perbaikan terhadap aspek sdm dan fasilitas agar dapat meningkatkan kualitas layanan tersebut.

3. kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan

Dari survey yang dilakukan terlihat bahwa 23,3% mahasiswa menjawab pelayanan sangat baik, 55% menjawab baik, 15% menjawab cukup baik, dan 6,7% menjawab kurang baik.

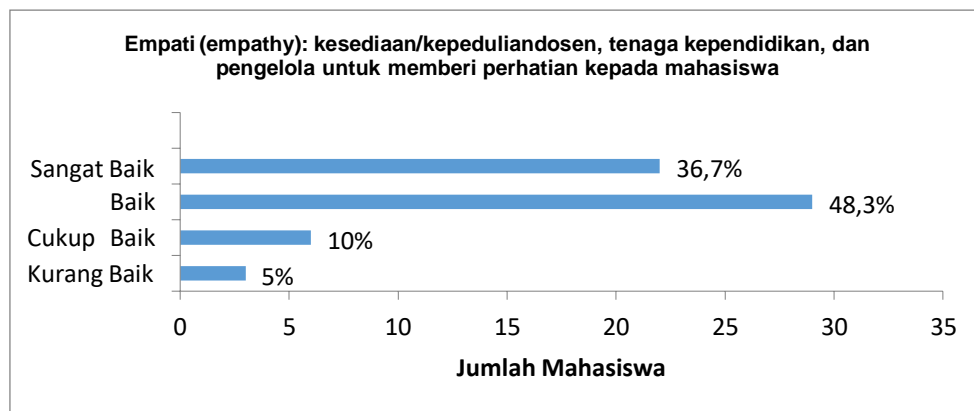


Gambar 3. Kepuasan mahasiswa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan

Gambar 3 menunjukkan layanan ini masih perlu dilakukan peningkatan. Yang paling urgen 6,7% belum merasa puas terhadap layanan ini. Peningkatan layanan perlu dilakukan agar menjadi lebih baik.

4. Kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.

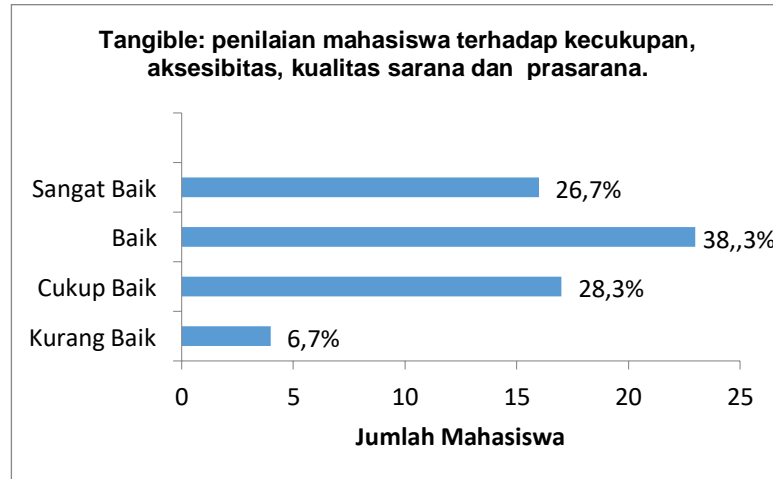
Gambar 4 menunjukkan bahwa hanya 36,7% mahasiswa merasa kualitas layanan sangat baik, 48,3% mahasiswa merasa kualitas layanan baik, dan 10% merasa cukup baik dan 5 % kurang baik. Hasil ini perlu dilakukan langkah-langkah yang cepat untuk meningkatkan pelayanan asuransi. Berdasarkan pertanyaan lebih mendalam diperoleh jawaban bahwa sekitar 15% belum merasa puas.



Gambar 4. Kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa

5. penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.

Gambar 5 menunjukkan bahwa hanya 36,7% mahasiswa merasa kualitas layanan sangat baik, 38,3% mahasiswa merasa kualitas layanan baik, dan 28,3% merasa cukup baik dan 6,7 % kurang baik. Hasil ini perlu dilakukan langkah-langkah yang cepat untuk meningkatkan pelayanan asuransi. Berdasarkan pertanyaan lebih mendalam diperoleh jawaban bahwa 35% belum merasa puas.



G. Analisis detail terhadap hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan dan tindak lanjut

Pelaksanaan pengukuran kepuasan mahasiswa telah dilakukan selama tiga tahun terakhir. Banyaknya sampel yang digunakan sebesar 1% dari jumlah mahasiswa baru. Rata-rata jumlah mahasiswa yang digunakan sebanyak 60 mahasiswa. Pengukuran kepuasan layanan mahasiswa ini dilakukan secara:

1. Tata cara:

Untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan maka dilakukan tata cara berikut:

1. Melakukan rapat koordinasi untuk melakukan penyebaran kuisisioner berhubungan dengan kepuasan mahasiswa terhadap layanan, untuk menjelaskan bagaimana mengisi kuisisioner dan apa yang disasar dari kuisisioner tersebut
2. Melakukan penyebaran kuisisioner ke semua program studi melalui fakultas masing-masing, untuk disampaikan kepada mahasiswa secara sampling
3. Melakukan pengumpulan kuisisioner yang telah diisi oleh mahasiswa
4. Melakukan tes kesahihan dan keterandalan instrumen yang digunakan
5. Operator melakukan entry data pada software yang digunakan untuk menghitung tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan
6. Melakukan rapat evaluasi dari hasil penilaian yang dilakukan mahasiswa untuk ditindaklanjuti,
7. Menyerahkan hasil evaluasi kepada unit-unit layanan yang telah dilakukan penilaian kepuasan untuk ditindaklanjuti untuk peningkatan pelayanan

2. Instrumen yang digunakan

Untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan maka disusun instrumen melalui **SK Dakan No11/TB.FIP/DL-240/XII/2018** tentang Penetapan Instrumen yang diwujudkan dalam Manual Prosedur kepuasan mahasiswa. Penilaian tingkat kepuasan layanan kemahasiswaan meliputi:

- 1) Ketepatan waktu dosen dalam memulai dan mengakhiri perkuliahan.

- 2) Kejelasan dosen menyampaikan rencana perkuliahan, aturan, dan evaluasi yang akan dilaksanakan pada pertemuan pertama pada kontrak perkuliahan
- 3) Pemberian bahan ajar (handout, e-modul) oleh dosen untuk melengkapi materi yang diberikan
- 4) Penyerahan hasil koreksian tugas-tugas, UTS, UAS disertai umpan balik oleh dosen
- 5) Dosen memberikan pertemuan tambahan atau tugas jika jumlah pertemuan belum mencapai 15 kali pertemuan
- 6) Apakah setiap kali anda membutuhkan layanan dari Admin fakultas dapat membantu keperluan yang anda butuhkan
- 7) Intensitas dosen untuk ditemui dalam rangka konsultasi akademik atau konsultasi skripsi
- 8) Kecepatan dosen dalam menanggapi pertanyaan/permasalahan mahasiswa
- 9) Kecepatan admin FIP dalam memberikan layanan kepada mahasiswa
- 10) Kemampuan dosen dalam menggunakan metode/model pembelajaran “student centered”/ berpusat pada mahasiswa
- 11) Kemampuan dosen dalam menggunakan media pembelajaran
- 12) Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan
- 13) Kesiediaan dosen membantu mahasiswa yang menghadapi masalah di bidang akademik
- 14) Kemudahan dosen untuk dihubungi melalui telepon, email, dan sebagainya
- 15) Keterbukaan dan sikap kooperatif dosen dengan mahasiswa
- 17) Kebersihan, penataan dan kenyamanan ruang kuliah
- 18) Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah
- 19) Sirkulasi udara di ruang laboratorium
- 20) Ketersediaan alat dan bahan di laboratorium untuk praktikum mahasiswa FIP

3. Keunggulan instrumen yang digunakan:

Instrumen yang digunakan mempunyai sifat; 1) sahih, 2) mudah digunakan, 3) digunakan secara periodik

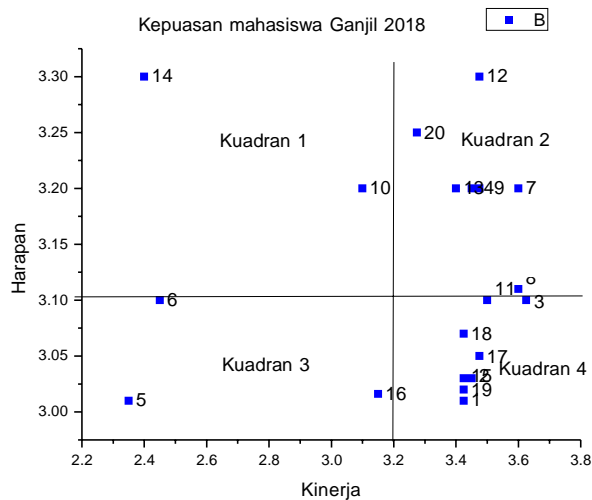
Uji Validitas dan reliabilitas kepuasan mahasiswa

No	Pernyataan	r hitung	r tabel	keterangan
Keandalan (reliability)				
1	Ketepatan waktu dosen dalam memulai dan mengakhiri perkuliahan.	0.586349601	0.312	VALID
2	Kejelasan dosen menyampaikan rencana perkuliahan, aturan, dan evaluasi yang akan dilaksanakan pada pertemuan pertama pada kontrak perkuliahan	0.661212693	0.312	VALID
3	Pemberian bahan ajar (handout, e-modul) oleh dosen untuk melengkapi materi yang diberikan	0.696945916	0.312	VALID
4	Penyerahan hasil koreksian tugas-tugas, UTS, UAS disertai umpan balik oleh dosen	0.693091168	0.312	VALID
5	Dosen memberikan pertemuan tambahan atau tugas jika jumlah pertemuan belum mencapai 15 kali pertemuan	0.456144057	0.312	VALID
6	Apakah setiap kali anda membutuhkan layanan dari Admin fakultas dapat membantu keperluan yang anda butuhkan	0.315573363	0.312	VALID
Daya tanggap (responsiveness)				
7	Intensitas dosen untuk ditemui dalam rangka konsultasi akademik atau konsultasi skripsi	0.595161932	0.312	VALID
8	Kecepatan dosen dalam menanggapi pertanyaan/permasalahan mahasiswa	0.5664379	0.312	VALID
9	Kecepatan admin FIP dalam memberikan layanan kepada mahasiswa	0.573452011	0.312	VALID

Kepastian (assurance)				
10	Kemampuan dosen dalam menggunakan metode/model pembelajaran "student centered"/ berpusat pada mahasiswa	0.349811582	0.312	VALID
11	Kemampuan dosen dalam menggunakan media pembelajaran	0.671631219	0.312	VALID
12	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan	0.559231254	0.312	VALID
Empati (empathy)				
13	Kesediaan dosen membantu mahasiswa yang menghadapi masalah di bidang akademik	0.519330489	0.312	VALID
14	Kemudahan dosen untuk dihubungi melalui telepon, email, dan sebagainya	0.395272732	0.312	VALID
15	Keterbukaan dan sikap kooperatif dosen dengan mahasiswa	0.46192735	0.312	VALID
Tangible (sarana-dan prasarana)				
16	Kebersihan, penataan dan kenyamanan ruang kuliah	0.551657729	0.312	VALID
17	Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah	0.763152791	0.312	VALID
18	Sirkulasi udara di ruang laboratorium	0.577503407	0.312	VALID
19	Penataan meja, kursi dan alat-alat praktik di ruang laboratorium	0.527674635	0.312	VALID
20	Ketersediaan alat dan bahan di laboratorium untuk praktikum mahasiswa FIP	0.449257403	0.312	VALID

Instrument dinyatakan reliabel karena memperoleh nilai cronbach Alpha 0.86729689 nilai ini tentunya lebih besar dari 0,6, sehingga instrument dinyatakan reliabel.

Hasil Survei kepuasan mahasiswa ganjil 2018



Penjelasan survey kepuasan yaitu:

1) Kuadran 1

Menunjukkan bahwa nilai harapan begitu tinggi sementara kinerja dibawah ekspektasi (rendah). sehingga nilai kesenjangan pada kuadran 1 menjadi prioritas perbaikan karena mahasiswa merasa tidak puas.

2) Kuadran 2

Menunjukkan harapan tinggi dan kinerja juga tinggi sehingga unsur kualitas pada kuadran ini sudah memenuhi kepuasan mahasiswa dan dapat dipertahankan.

3) Kuadran 3

Menunjukkan harapan rendah dan kinerja memang rendah sehingga unsur ini dianggap kurang penting. Unsur ini perlu ditingkatkan agar meningkatkan kepuasan mitra.

4) Kuadran 4

Menunjukkan harapan rendah tetapi kenyataannya tinggi. Layanan ini dianggap berlebihan sehingga perlu dikurangi untuk kegiatan efisiensi

Tabel hasil survey kepuasan mahasiswa dan solusi

No.		Pernyataan	Solusi
1	KUADRAN 1	Kemampuan dosen dalam menggunakan metode/model pembelajaran "student centered"/ berpusat pada mahasiswa	Melakukan evaluasi kinerja semesteran dan menyampaikannya serta mendorong untuk mengembangkan kompetensi pedagogik dosen
		Kemudahan dosen untuk dihubungi melalui telepon, email, dan sebagainya	Memeriksa arahan terhadap mahasiswa terkait etika menghubungi dosen
2	KUADRAN 3	Dosen memberikan pertemuan tambahan atau tugas jika jumlah pertemuan belum mencapai 15 kali pertemuan	Mengarahkan dosen agar tertib dalam mengajar
		Apakah setiap kali anda membutuhkan layanan dari Admin fakultas dapat membantu keperluan yang anda butuhkan	Memberikan motivasi dan saran terhadap admin fakultas



Yayasan Bina Patria Nusantara
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN

Jl. Telaga Warna, Tlogomas, Malang 65144 - Indonesia, Telp. (0341) 565500, Fax (0341) 565522
Program Studi : Pendidikan Biologi, Pendidikan Guru Sekolah Dasar, Pendidikan Matematika

Nomor : 120/TB-FIP/TU-210/II/2019
Lampiran : -
Perihal : *Undangan*

Kepada Yth : **Bapak/Ibu Dosen**
Fakultas Ilmu Pendidikan
di tempat

Dengan hormat,
Sehubungan telah berakhirnya perkuliahan Semester Ganjil TA 2018/2019 di Universitas Tribhuwana Tungga Dewi Malang, kami mengundang Bapak/Ibu untuk hadir pada :

Hari : Rabu
Tanggal : 12 Februari 2019
Pukul : 09:00 – selesai
Tempat : Ruang Rapat FIP
Agenda : Rapat Evaluasi Kinerja Semesteran

Demikian surat undangan ini disampaikan atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu, kami sampaikan terima kasih.

Malang, 11 Februari 2019
Dekan,

Dr. M. Rifa'i, SE., MM
NIDN. 0701017401



Yayasan Bina Patria Nusantara

UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI

FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN

Jl. Telaga Warna, Tlogomas, Malang 65144 - Indonesia, Telp. (0341) 565500, Fax (0341) 565522

Program Studi : Pendidikan Biologi, Pendidikan Guru Sekolah Dasar, Pendidikan Matematika

DAFTAR HADIR
RAPAT EVALUASI KINERJA SEMESTERAN GANJIL TA 2018/2019
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN

NO	NAMA	Tanda Tangan
1	M. Rifa'i, SE., MM	
2	Antonius Alam Wicaksono, S.Pd., M.Pd	
3	Moh. Farid Nurul Anwar, S.Pd., M.Pd	
4	Nathasa Pramudita Irianti, S.Pd., M.Pd	
5	Elita Mega Selvia Wijaya, S.Pd., M.Pd	
6	M. Yusi Kamhar, S.Pd., M.Pd	
7	Nila Kartika Sari, S.Pd., M.Pd	
8	Rio Febrianto Arifendi, S.Pd., M.Pd	
9	Rudy Setiawan, S.Pd., M.Pd	
10	Kardiana Metha Rozhana, S.Pd., M.Pd	
11	Hanif Fikri Bariska, S.Pd., M.Pd	
12	Wahyu Widodo, S.Pd., M.Pd	
13	Hasminar Rachman Fidi Astuti, S.Si., S.Pd., M.Pd	
14	Yuswa Istikomayanti, S.Pd., M.Pd	





Yayasan Bina Patria Nusantara

UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI

FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN

Jl. Telaga Warna, Tlogomas, Malang 65144 - Indonesia, Telp. (0341) 565500, Fax (0341) 565522

Program Studi : Pendidikan Biologi, Pendidikan Guru Sekolah Dasar, Pendidikan Matematika

15	Nugroho Aji Prasetyo, S.Pd., M.Pd	
16	Chandra Adi Prabowo, S.Pd., M.Pd	
17	Zuni Mitasari, S.Pd., M.Pd	
18	Anis Samrothul Lathifah, S.Pd., M.Pd	



Yayasan Bina Patria Nusantara
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN

Jl. Telaga Warna, Tlogomas, Malang 65144 - Indonesia, Telp. (0341) 565500, Fax (0341) 565522
Program Studi : Pendidikan Biologi, Pendidikan Guru Sekolah Dasar, Pendidikan Matematika

Notulen Evaluasi Semesteran Fakultas Ilmu Pendidikan Semester Ganjil TA 2018/2019

Bagian pendidikan

1. Ketertiban dalam mengumpulkan RPS.

Bagian penelitian

1. Jurnal nasional minimal terakreditasi kementerian

Bagian pengabdian kepada masyarakat

1. Melakukan pengabdian masyarakat sesuai dengan bidang keilmuannya.

Bagian Kepuasan mahasiswa

1. Pelayanan kepada mahasiswa perlu ditingkatkan.
2. Melakukan umpan balik setiap pembelajaran

Bagian Kepuasan Mitra

1. FIP UNITRI evaluasi dan monitoring serta menentukan mekanisme pelaporan dengan mitra.
2. Merencanakan pertemuan dengan mitra guna membahas kerjasama yang saling menguntungkan
3. Melakukan pendekatan personal terhadap mitra agar mendapat masukan atau solusi dari setiap permasalahan

Bagian Kepuasan dosen dan tenaga pendidik

1. FIP menyediakan subsidi PKM untuk dosen

Malang, Selasa 12 Februari 2019
Dekan,

Dr. M. Rifa'i, SE., MM
NIDN. 0701017401



SURAT KEPUTUSAN
No :20/TB-FIP/DL-340/II/2019

Tentang

**KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN**

**DEKAN FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI**

Menimbang : Bahwa dalam rangka meningkatkan mutu layanan fakultas ilmu pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa fakultas ilmu pendidikan

Mengingat :
1. Undang-undang nomor 20 tahun 2013 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. Permenristek Dikti nomor 44 tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi;
5. Statuta Universitas Tribhuwana Tungga Dewi Malang
6. Renstra Fakultas Ilmu Pendidikan 2018-2023

Memperhatikan : Notulen Rapat Evaluasi kinerja semesteran tanggal 12 Februari 2019

MEMUTUSKAN

Menetapkan :
1. FIP UNITRI memebrikan subsidi 30% kepada dosen apabila mengikut pelatihan untuk meningkatkan kemampuan pedagogik dosen.
2. Setiap dosen merincikan etika tata cara mahasiswa menghubungi mahasiswa di kontrak perkuliahan
3. FIP UNITRI akan memberikan hukuman bagi dosen yang tidak mengajar kurang dari 80%, yaitu berupa pengurangan mata kuliah yang diampu disemester berikutnya.
4. FIP UNITRI akan memberikan hukuman bagi admin fakultas apabila tidak berada ditempat kerja selama jam kerja, yaitu berupa surat teguran 1.

Ditetapkan di : Malang
Pada Tanggal : 14 Februari 2019
Dekan,


Dr. M Rifa'i, SE, MM
NIDN. 0701017401

**MONITORING DAN EVALUASI
KEPUASAN MAHASISWA
GENAP 2018/2019**




**FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADewi
MALANG**

**MONITORING DAN EVALUASI
KEPUASAN MAHASISWA
GENAP 2018/2019**

UNITRI-FIP-MP-PBB-2019.R00



Revisi : 00
Tanggal : 20 Agustus 2019
Dikaji oleh : Tim Penyusun Monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa
Fakultas Ilmu Pendidikan
Dikendalikan oleh : Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan

Gugus Jaminan Mutu Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang		Monev Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan	 Disetujui oleh: Dekan Dr. M. Rifa'i., SE., MM
Revisi : 00	Tanggal : 20 Agustus 2019		



Yayasan Bina Patria Nusantara

UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI

FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN

Jl. Telaga Warna, Tlogomas, Malang 65144 - Indonesia, Telp. (0341) 565500, Fax (0341) 565522
Program Studi : Pendidikan Biologi, Pendidikan Guru Sekolah Dasar, Pendidikan Matematika

SURAT KEPUTUSAN DEKAN

No16/TB.FIP/DL-240/III/2019

TENTANG

MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN MAHASISWA

Menimbang : Bahwa dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan mahasiswa fakultas ilmu pendidikan, perlu dilakukan survey untuk melihat kepuasan mahasiswa terhadap layanan FIP terhadap mahasiswa yang telah berlangsung.

Mengingat : a. PP No. 19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan,

- b. UU No. 12 Tahun 2012 tentang perguruan tinggi.
- c. UU No. 12 Tahun 2012 tentang perguruan tinggi.
- d. PP No. 17 Tahun 2010 tentang pengelolaan dan penyelenggaraan pendidikan.
- e. Perpres No. 08 Tahun 2012 tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia.
- f. Permendikbud No. 73 Tahun 2013 tentang Penerapan Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia Bidang Pendidikan Tinggi.
- g. SPMI Fakultas Ilmu Pendidikan
- h. Renstra Fakultas Ilmu Pendidikan

Memperhatikan : SPMI Fakultas Ilmu Pendidikan

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan tentang monitoring dan evaluasi kepuasan mitra kerjasama,

Pertama : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan bersama dengan Lampiran yang tidak terpisahkan dari Surat Keputusan ini;

Kedua : Apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan ataupun hal yang belum cukup diatur dalam surat keputusan ini, akan dilakukan perbaikan atau penyesuaian yang dibuat dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Surat Keputusan ini.

Ditetapkan di Malang, 12 Maret 2019

Fakultas Ilmu Pendidikan
Dekan



Dr. M. Rifa'i, SE., MM
NIDN 0701017401

Tembusan Kepada :

1. GJM Fakultas
2. KPS

Lampiran Formulir



Yayasan Bina Patria Nusantara
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
 Jalan Telaga Warna Blok C Tlogomas Malang, Telp. 0341-565500

Angket Kepuasan Mahasiswa

Nama :
 NIM :
 Prodi :

Petunjuk Mengisi Angket

1. Terdapat 5 butir pernyataan dalam angket ini, berikanlah jawaban yang benar-benar cocok dengan pilihan Saudara.
2. Jawaban Anda tidak akan MEMPENGARUHI NILAI dalam MATAKULIAH apapun.
3. Keterangan pilihan jawaban :
 KB= Kurang Baik, CB = Cukup Baik, B= Baik, SB= Sangat Baik

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		KB	CK	B	SB
1.	Ketepatan waktu dosen dalam memulai dan mengakhiri perkuliahan.				
2.	Kejelasan dosen menyampaikan rencana perkuliahan, aturan, dan evaluasi yang akan dilaksanakan pada pertemuan pertama pada kontrak perkuliahan				
3.	Pemberian bahan ajar (handout, e-modul) oleh dosen untuk melengkapi materi yang diberikan				
4.	Penyerahan hasil koreksian tugas-tugas, UTS, UAS disertai umpan balik oleh dosen				
5.	Dosen memberikan pertemuan tambahan atau tugas jika jumlah pertemuan belum mencapai 15 kali pertemuan				
6.	Apakah setiap kali anda membutuhkan layanan dari Admin fakultas dapat membantu keperluan yang anda butuhkan				
7.	Intensitas dosen untuk ditemui dalam rangka konsultasi akademik atau konsultasi skripsi				
8.	Kecepatan dosen dalam menanggapi pertanyaan/permasalahan mahasiswa				
9.	Kecepatan admin FIP dalam memberikan layanan kepada mahasiswa				
10.	Kemampuan dosen dalam menggunakan metode/model pembelajaran "student centered"/ berpusat pada mahasiswa				
11.	Kemampuan dosen dalam menggunakan media pembelajaran				
12.	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan				
13.	Kesediaan dosen membantu mahasiswa yang menghadapi masalah di bidang akademik				
14.	Kemudahan dosen untuk dihubungi melalui telepon, email, dan sebagainya				
15.	Keterbukaan dan sikap kooperatif dosen dengan mahasiswa				
16.	Kebersihan, penataan dan kenyamanan ruang kuliah				
17.	Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah				
18.	Sirkulasi udara di ruang laboratorium				
19.	Penataan meja, kursi dan alat-alat praktik di ruang laboratorium				
20.	Ketersediaan alat dan bahan di laboratorium untuk praktikum mahasiswa FIP				



Yayasan Bina Patria Nusantara

UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI

FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN

Jl. Telaga Warna, Tlogomas, Malang 65144 - Indonesia, Telp. (0341) 565500, Fax (0341) 565522

Program Studi : Pendidikan Biologi, Pendidikan Guru Sekolah Dasar, Pendidikan Matematika

SURAT TUGAS

Nomor : No17/TB.FIP/DL-240/III/2019

Berdasarkan surat keputusan Dekan No16/TB.FIP/DL-240/III/2019 tentang pelaksanaan monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa maka dengan ini menugaskan kepada :

Nama : Moh. Farid Nurul Anwar, S.Pd.M.Pd

Jabatan : Gugus Jaminan Mutu Fakultas Ilmu Pendidikan

Untuk melaksanakan Monitoring dan Evaluasi (MONEV) kepuasan mahasiswa terhadap layanan dilingkup fakultas ilmu pendidikan diakhir semester.

Kemudian harap dilakukan dengan sebaik-baiknya dan memberikan pelaporan hasil MONEV kepada Dekan dalam bentuk pelaporan hard copy .

Malang, 12 Maret 2019

Fakultas Ilmu Pendidikan

Dekan



Dr. M. Rifa'I, SE.,MM

NIDN 0701017401

A. PENDAHULUAN

Pelayanan kepada mahasiswa selama ini di fakultas ilmu pendidikan telah berjalan lancar, akan tetapi belum sepenuhnya memenuhi kualitas layanan yang diinginkan oleh pengguna jasa dalam hal ini mahasiswa. Untuk mendapatkan gambaran yang jelas sampai seberapa jauh layanan yang diberikan telah memenuhi keinginan mahasiswa maka dilakukan survey untuk mengevaluasi yang telah diberikan pada tahun akademik genap 2018/2019. Survey ini dilakukan terhadap layanan kemahasiswaan meliputi aspek: kemampuan dosen, tenaga kependidikan (admin fakultas), dan pengelola dalam memberikan pelayanan, kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat, kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan, kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa, penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana. Hasil evaluasi terhadap layanan kepada mahasiswa ini akan digunakan sebagai dasar untuk melakukan perbaikan sehingga dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan. Hasil evaluasi dijadikan dasar sebagai masukan untuk perbaikan fasilitas maupun sumber daya manusia yang berhubungan dengan layanan kepada mahasiswa.

B. Maksud dan Tujuan

Survey kepuasan mahasiswa dilakukan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui kinerja layanan kepada mahasiswa.

C. Sasaran

Sebagai sasaran terhadap survey kepuasan layanan kemahasiswaan dilakukan pada mahasiswa aktif di lingkungan Fakultas ilmu pendidikan. Survey ini dilakukan terhadap 40 mahasiswa.

D. Waktu dan Tempat

1. Survey kepuasan terhadap layanan kemahasiswaan dilakukan pada 15– 19 Juli 2019
2. Survey dilakukan di lingkungan fakultas ilmu pendidikan UNITRI

E. Metode Survey dan Pengolahan Data

1. Instrumen yang digunakan berupa kuisioner. Instrumen yang digunakan meliputi layanan fakultas ilmu pendidikan dengan lima jumlah pertanyaan. Skor untuk menentukan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan adalah: Sangat baik (skor 4), Baik (3), Cukup baik (3), Kurang baik (1).
2. Nilai yang diperoleh secara rata-rata tiap item jawaban mahasiswa dijadikan sebagai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan. Nilai ini dibandingkan nilai harapan dari setiap item layanan yang diharapkan mahasiswa.

F. Hasil survey kepuasan mahasiswa

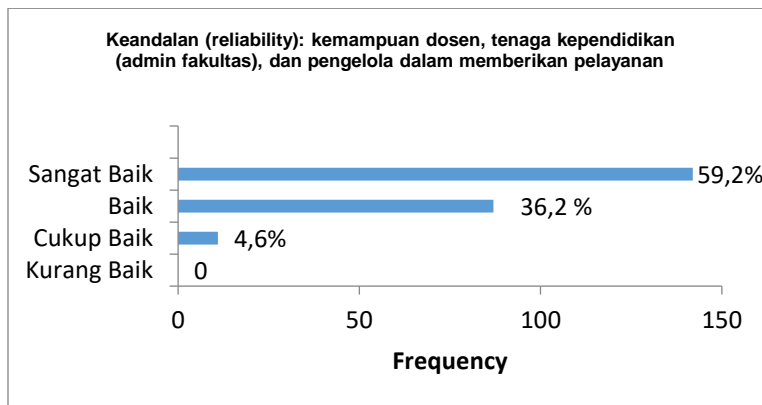
Hasil survey pada mahasiswa terhadap layanan kepada mahasiswa mendapatkan distribusi jawaban yang beragam. Ini menunjukkan layanan yang diberikan belum optimal sehingga menuntut ada perbaikan-perbaikan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap layanan kepada mahasiswa.

Pada tingkat mahasiswa dengan jumlah sampel 40 mahasiswa dan terdapat lima poin yang ditanyakan terkait dengan pelayanan dengan skala, sangat baik, baik, cukup baik, dan kurang baik. Adapun bentuk pertanyaan yang terdapat pada angket yaitu tentang (1) kemampuan dosen, tenaga kependidikan (admin fakultas), dan pengelola dalam memberikan pelayanan, memperoleh skor rata-rata 3,4 (baik) (2) kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat memperoleh skor rata-rata 3,1 (baik), (3) kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan memperoleh skor rata-rata 2,9 (cukup baik), (4) kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa memperoleh skor rata-rata 3,1 (baik), (5) penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana memperoleh skor rata-rata 2,8 (cukup baik).

Berikut disajikan secara rinci hasil survey kepuasan layanan kepada mahasiswa:

1. Kemampuan dosen, tenaga kependidikan (admin fakultas), dan pengelola dalam memberikan pelayanan.

Grafik 1 menampilkan jawaban mahasiswa terhadap layanan minat dan bakat. Dari hasil survey menunjukkan tingkat layanan yang diberikan 5,9% sangat baik, 36,2% mahasiswa merasa baik. Sementara 4,6% mahasiswa menjawab cukup baik. Sedangkan 0% merasa layanan minat dan bakat kurang baik.

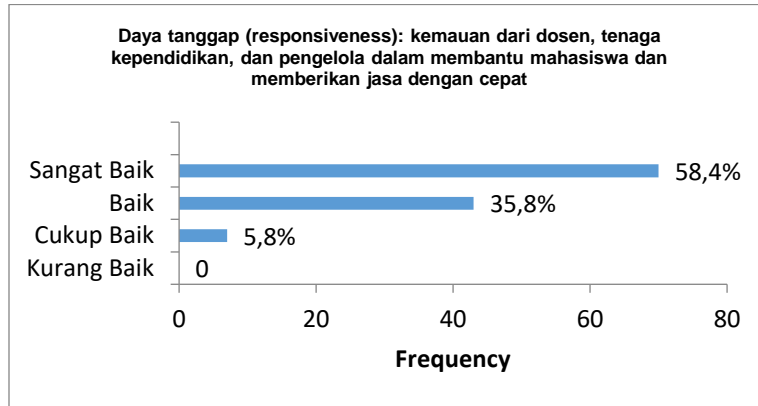


Gambar 1. Kemampuan dosen, tenaga kependidikan (admin fakultas), dan pengelola dalam memberikan pelayanan

Dari Grafik 1 tersebut dapat disimpulkan bahwa layanan mahasiswa pada kemampuan dosen, tenaga kependidikan (admin fakultas), dan pengelola dalam memberikan pelayanan perlu ditingkatkan. Respon mahasiswa menunjukkan 59,2% saja yang merasa sangat baik. Untuk itu maka perlu dilakukan perbaikan baik dari aspek sdm maupun kemudahan dalam pelayanan

2. Kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.

Hasil survey menunjukkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan memberikan jasa dengan cepat bervariasi. Gambar 2 menunjukkan terdapat 58,4% mahasiswa merasa bahwa layanan sangat baik. Sementara 35,8% mahasiswa merasa layanan baik. Sebanyak 5,8% mahasiswa merasa layanan cukup baik dan 0% mahasiswa merasa layanan kurang baik.

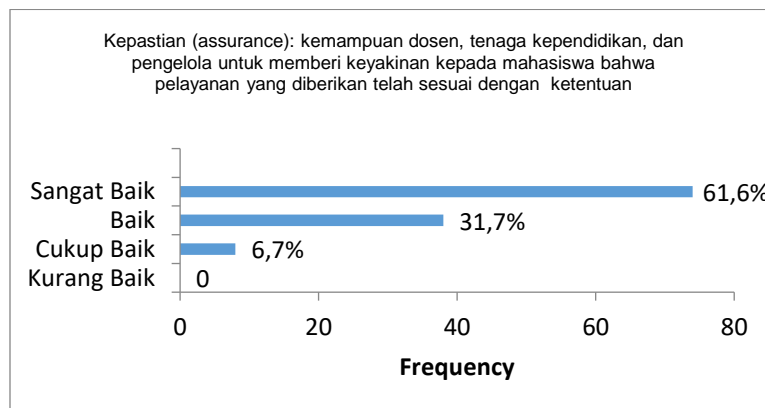


Gambar 2. Kepuasan mahasiswa Kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat

Hasil survey menunjukkan hanya 58,4% mahasiswa telah merasa puas terhadap layanan, sehingga masih perlu perbaikan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap layanan tersebut. Karena itu perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanan terhadap layanan agar tingkat kepuasan mahasiswa menjadi meningkat. Untuk itu erlu dilakukan perbaikan terhadap aspek sdm dan fasilitas agar dapat meningkatkan kualitas layanan tersebut.

3. kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan

Dari survey yang dilakukan terlihat bahwa 61,6% mahasiswa menjawab pelayanan sangat baik, 31,7% menjawab baik, 6,7% menjawab cukup baik, dan 0% menjawab kurang baik.

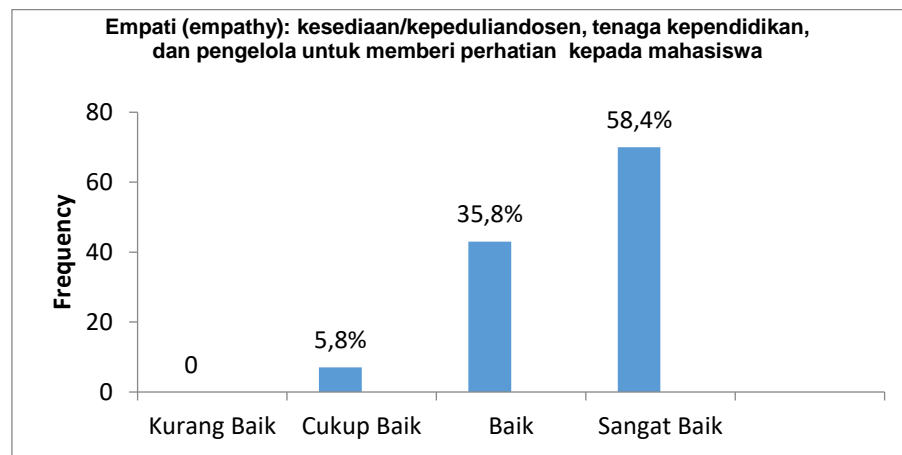


Gambar 3. Kepuasan mahasiswa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan

Gambar 3 menunjukkan layanan ini masih perlu dilakukan peningkatan. Yang paling urgen 61,6% belum merasa puas terhadap layanan ini. Peningkatan layanan perlu dilakukan agar menjadi lebih baik.

4. Kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.

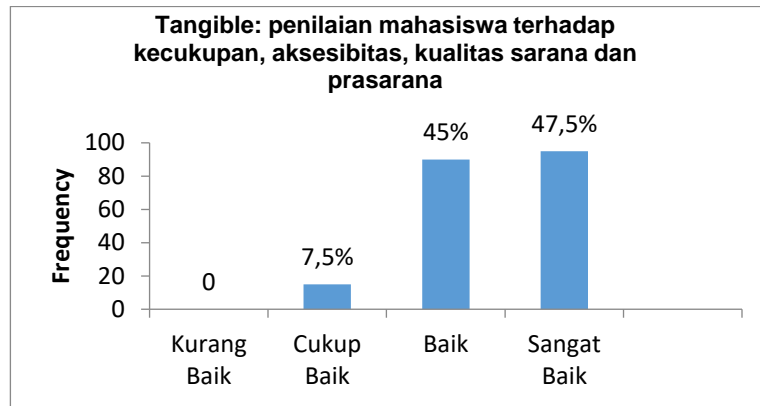
Gambar 4 menunjukkan bahwa hanya 58,4% mahasiswa merasa kualitas layanan sangat baik, 35,8% mahasiswa merasa kualitas layanan baik, dan 5,8% merasa cukup baik dan 0% kurang baik. Hasil ini perlu dilakukan langkah-langkah yang cepat untuk meningkatkan pelayanan asuransi.



Gambar 4. Kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa

5. penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.

Gambar 5 menunjukkan bahwa hanya 47,5% mahasiswa merasa kualitas layanan sangat baik, 45% mahasiswa merasa kualitas layanan baik, dan 7,5% merasa cukup baik dan 0% kurang baik. Hasil ini perlu dilakukan langkah-langkah yang cepat untuk meningkatkan pelayanan sarana dan prasarana.



Gambar 5. Kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana

G. Analisis detail terhadap hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan dan tindak lanjut

Pelaksanaan pengukuran kepuasan mahasiswa telah dilakukan selama tiga tahun terakhir. Banyaknya sampel yang digunakan sebesar 1% dari jumlah mahasiswa baru. Rata-rata jumlah mahasiswa yang digunakan sebanyak 60 mahasiswa. Pengukuran kepuasan layanan mahasiswa ini dilakukan secara:

1. Tata cara:

Untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan maka dilakukan tata cara berikut:

1. Melakukan rapat koordinasi untuk melakukan penyebaran kuisioner berhubungan dengan kepuasan mahasiswa terhadap layanan, untuk menjelaskan bagaimana mengisi kuisioner dan apa yang disasar dari kuisioner tersebut
2. Melakukan penyebaran kuisioner ke semua program studi melalui fakultas masing-masing, untuk disampaikan kepada mahasiswa secara sampling
3. Melakukan pengumpulan kuisioner yang telah diisi oleh mahasiswa
4. Melakukan tes kesahihan dan keterandalan instrumen yang digunakan
5. Operator melakukan entry data pada software yang digunakan untuk menghitung tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan
6. Melakukan rapat evaluasi dari hasil penilaian yang dilakukan mahasiswa untuk ditindaklanjuti,
7. Menyerahkan hasil evaluasi kepada unit-unit layanan yang telah dilakukan penilaian kepuasan untuk ditindaklanjuti untuk peningkatan pelayanan

2. Instrumen yang digunakan

Untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan maka disusun instrumen melalui **SK Dakan No11/TB.FIP/DL-240/XII/2018** tentang Penetapan Instrumen yang diwujudkan dalam Manual Prosedur kepuasan mahasiswa. Penilaian tingkat kepuasan layanan kemahasiswaan meliputi:

- 1) Ketepatan waktu dosen dalam memulai dan mengakhiri perkuliahan.
- 2) Kejelasan dosen menyampaikan rencana perkuliahan, aturan, dan evaluasi yang akan dilaksanakan pada pertemuan pertama pada kontrak perkuliahan

- 3) Pemberian bahan ajar (handout, e-modul) oleh dosen untuk melengkapi materi yang diberikan
- 4) Penyerahan hasil koreksian tugas-tugas, UTS, UAS disertai umpan balik oleh dosen
- 5) Dosen memberikan pertemuan tambahan atau tugas jika jumlah pertemuan belum mencapai 15 kali pertemuan
- 6) Apakah setiap kali anda membutuhkan layanan dari Admin fakultas dapat membantu keperluan yang anda butuhkan
- 7) Intensitas dosen untuk ditemui dalam rangka konsultasi akademik atau konsultasi skripsi
- 8) Kecepatan dosen dalam menanggapi pertanyaan/permasalahan mahasiswa
- 9) Kecepatan admin FIP dalam memberikan layanan kepada mahasiswa
- 10) Kemampuan dosen dalam menggunakan metode/model pembelajaran “student centered”/ berpusat pada mahasiswa
- 11) Kemampuan dosen dalam menggunakan media pembelajaran
- 12) Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan
- 13) Kesiediaan dosen membantu mahasiswa yang menghadapi masalah di bidang akademik
- 14) Kemudahan dosen untuk dihubungi melalui telepon, email, dan sebagainya
- 15) Keterbukaan dan sikap kooperatif dosen dengan mahasiswa
- 17) Kebersihan, penataan dan kenyamanan ruang kuliah
- 18) Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah
- 19) Sirkulasi udara di ruang laboratorium
- 20) Ketersediaan alat dan bahan di laboratorium untuk praktikum mahasiswa FIP

3. Keunggulan instrumen yang digunakan:

Instrumen yang digunakan mempunyai sifat; 1) sahih, 2) mudah digunakan, 3) digunakan secara periodik

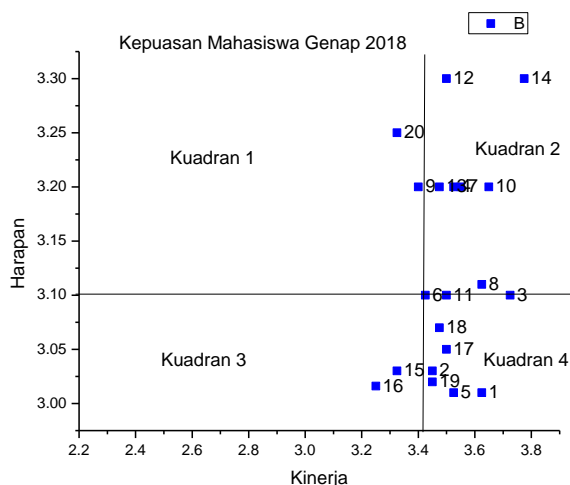
Uji Validitas dan reliabilitas

No	Pernyataan	r hitung	r tabel	keterangan
Keandalan (reliability)				
1	Ketepatan waktu dosen dalam memulai dan mengakhiri perkuliahan.	0.493563908	0.312	VALID
2	Kejelasan dosen menyampaikan rencana perkuliahan, aturan, dan evaluasi yang akan dilaksanakan pada pertemuan pertama pada kontrak perkuliahan	0.44368488	0.312	VALID
3	Pemberian bahan ajar (handout, e-modul) oleh dosen untuk melengkapi materi yang diberikan	0.552418516	0.312	VALID
4	Penyerahan hasil koreksian tugas-tugas, UTS, UAS disertai umpan balik oleh dosen	0.415044451	0.312	VALID
5	Dosen memberikan pertemuan tambahan atau tugas jika jumlah pertemuan belum mencapai 15 kali pertemuan	0.455813805	0.312	VALID
6	Apakah setiap kali anda membutuhkan layanan dari Admin fakultas dapat membantu keperluan yang anda butuhkan	0.461297266	0.312	VALID
Daya tanggap (responsiveness)				
7	Intensitas dosen untuk ditemui dalam rangka konsultasi akademik atau konsultasi skripsi	0.337319519	0.312	VALID
8	Kecepatan dosen dalam menanggapi pertanyaan/permasalahan mahasiswa	0.519945943	0.312	VALID
9	Kecepatan admin FIP dalam memberikan layanan kepada mahasiswa	0.494113065	0.312	VALID
Kepastian (assurance)				
10	Kemampuan dosen dalam menggunakan metode/model pembelajaran “student centered”/ berpusat pada mahasiswa	0.409949998	0.312	VALID

11	Kemampuan dosen dalam menggunakan media pembelajaran	0.589481093	0.312	VALID
12	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan	0.443915404	0.312	VALID
Empati (empathy)				
13	Kesediaan dosen membantu mahasiswa yang menghadapi masalah di bidang akademik	0.433471824	0.312	VALID
14	Kemudahan dosen untuk dihubungi melalui telepon, email, dan sebagainya	0.511594656	0.312	VALID
15	Keterbukaan dan sikap kooperatif dosen dengan mahasiswa	0.465630393	0.312	VALID
Tangible (saranan-dan prasarana)				
16	Kebersihan, penataan dan kenyamanan ruang kuliah	0.378558463	0.312	VALID
17	Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah	0.361096661	0.312	VALID
18	Sirkulasi udara di ruang laboratorium	0.345719782	0.312	VALID
19	Penataan meja, kursi dan alat-alat praktik di ruang laboratorium	0.46723609	0.312	VALID
20	Ketersediaan alat dan bahan di laboratorium untuk praktikum mahasiswa FIP	0.451940415	0.312	VALID

Instrument dinyatakan reliable karena memperoleh nilai cronbach Alpha 0,79074112 nilai ini tentunya lebih besar dari 0,6, sehingga instrument dinyatakan reliabel.

Hasil Survei kepuasan mahasiswa Genap 2018/2019



Tabel hasil survey kepuasan mahasiswa dan solusi

No.		Pernyataan	Solusi
1	KUADRAN 1	Kecepatan admin FIP dalam memberikan layanan kepada mahasiswa	Memberikan teguran dan arahan bagi admin fakultas agar dapat memberikan pelayanan maksimal.
		Ketersediaan alat dan bahan di laboratorium untuk praktikum mahasiswa FIP	Melengkapi alat dan bahan dasar yang diperlukan mahasiswa dalam praktikum
2	KUADRAN 3	Keterbukaan dan sikap kooperatif dosen dengan mahasiswa	Telah dibuatkan etika dosen dan mahasiswa
		Kebersihan, penataan dan kenyamanan ruang kuliah	Memberikan masukan terhadap pihak akademik dan petugas kebersihan mengenai hal tersebut



Yayasan Bina Patria Nusantara
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN

Jl. Telaga Warna, Tlogomas, Malang 65144 - Indonesia, Telp. (0341) 565500, Fax (0341) 565522
Program Studi : Pendidikan Biologi, Pendidikan Guru Sekolah Dasar, Pendidikan Matematika

Nomor : 123/TB-FIP/TU-210/VIII/2019
Lampiran : -
Perihal : *Undangan*


Kepada Yth : **Bapak/Ibu Dosen**
Fakultas Ilmu Pendidikan
di tempat

Dengan hormat,
Sehubungan telah berakhirnya perkuliahan Semester Genap TA 2018/2019 di Universitas Tribhuwana Tungga Dewi Malang, kami mengundang Bapak/Ibu untuk hadir pada :

Hari : Kamis
Tanggal : 15 Agustus 2019
Pukul : 09:00 – selesai
Tempat : Ruang Rapat FIP
Agenda : Rapat Evaluasi Kinerja Tahunan

Demikian surat undangan ini disampaikan atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu, kami sampaikan terima kasih.

Malang, 13 Agustus 2019
Dekan,



Dr. M. Rifa'i, SE., MM
NIDN. 0701017401



Yayasan Bina Patria Nusantara

UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI

FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN

Jl. Telaga Warna, Tlogomas, Malang 65144 - Indonesia, Telp. (0341) 565500, Fax (0341) 565522

Program Studi : Pendidikan Biologi, Pendidikan Guru Sekolah Dasar, Pendidikan Matematika

DAFTAR HADIR
RAPAT EVALUASI KINERJA SEMESTER GENAP TA 2018/2019
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN

NO	NAMA	Tanda Tangan
1	M. Rifa'i, SE., MM	
2	Antonius Alam Wicaksono, S.Pd., M.Pd	
3	Moh. Farid Nurul Anwar, S.Pd., M.Pd	
4	Nathasa Pramudita Irianti, S.Pd., M.Pd	
5	Elita Mega Selvia Wijaya, S.Pd., M.Pd	
6	M. Yusi Kamhar, S.Pd., M.Pd	
7	Nila Kartika Sari, S.Pd., M.Pd	
8	Rio Febrianto Arifendi, S.Pd., M.Pd	
9	Rudy Setiawan, S.Pd., M.Pd	
10	Kardiana Metha Rozhana, S.Pd., M.Pd	
11	Hanif Fikri Bariska, S.Pd., M.Pd	
12	Wahyu Widodo, S.Pd., M.Pd	
13	Hasminar Rachman Fidi Astuti, S.Si., S.Pd., M.Pd	
14	Yuswa Istikomayanti, S.Pd., M.Pd	




Yayasan Bina Patria Nusantara

UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI

FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN

Jl. Telaga Warna, Tlogomas, Malang 65144 - Indonesia, Telp. (0341) 565500, Fax (0341) 565522

Program Studi : Pendidikan Biologi, Pendidikan Guru Sekolah Dasar, Pendidikan Matematika

15	Nugroho Aji Prasetyo, S.Pd., M.Pd	
16	Chandra Adi Prabowo, S.Pd., M.Pd	
17	Zuni Mitasari, S.Pd., M.Pd	
18	Anis Samrothul Lathifah, S.Pd., M.Pd	



Yayasan Bina Patria Nusantara

UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADewi

FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN

Jl. Telaga Warna, Tlogomas, Malang 65144 - Indonesia, Telp. (0341) 565500, Fax (0341) 565522
Program Studi : Pendidikan Biologi, Pendidikan Guru Sekolah Dasar, Pendidikan Matematika

Notulen Evaluasi Tahunan Fakultas Ilmu Pendidikan
Semester Genap TA 2018/2019

Bagian pendidikan

1. Pengembalian BAP harus lebih tertib.
2. Memasukkan hasil penelitian dalam pembelajaran dikelas

Bagian penelitian

1. Perbanyak jurnal internasional.
2. Jurnal nasional minimal terakreditasi kementerian
3. Penelitiann harus sesuai dengan roadmaps penelitian

Bagian pengabdian kepada masyarakat

1. Melakukan pengabdian masyarakat sesuai dengan bidang keilmuannya.
2. Maksimal satu abdimas satu ketua dan dua anggota.
3. Terdapat luaran berupa jurnal

Bagian Kepuasan mahasiswa

1. Pelayanan kepada mahasiswa perlu ditingkatkan.
2. Melengkapi alat dan bahan dasar yang diperlukan mahasiswa dalam praktikum (sarana dan prasarana).
3. Dosen harus kooperatif dalam menjaga etika pembelajaran dan mampu menciptakan susasana pembelajaran yang kondusif.
4. Memberikan masukan kepada pihak akademik terkait Kebersihan, penataan dan kenyamanan ruang kuliah.

Bagian Kepuasan Mitra

1. FIP UNITRI merancang ulang PKS yang telah dibuat agar bisa dipahami oleh mitra
2. FIP UNITRI melaksanakan pertemuan secara terstruktur dengan mitra guna membahas kegiatan kerjasama.

Bagian Kepuasan dosen dan tenaga pendidik

1. FIP UNITRI membuat pedoman dan menetapkan stndar mutu Abdimas
2. FIP UNITRI menempatkan dosen sesuai dengan bidang keilmuan
3. FIP UNITRI membuat anggaran pengadaan sarana dan prasaranan pendukung kegiatan penelitian
4. FIP UNITRI membuat anggaran pengadaan sarana dan prasaranan pendukung abdimas dosen
5. Wakil dekan memonitor jabatan akademik dosen.

Malang, Selasa 15 Agustus 2019

Dekan,


Dr. M. Rifa'i, SE., MM
NIDN. 0701017401



SURAT KEPUTUSAN
No :34/TB-FIP/DL-340/VIII/2019

Tentang

**KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN**

**DEKAN FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI**

Menimbang : Bahwa dalam rangka meningkatkan mutu layanan fakultas ilmu pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa fakultas ilmu pendidikan

Mengingat :
1. Undang-undang nomor 20 tahun 2013 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. Permenristek Dikti nomor 44 tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi;
5. Statuta Universitas Tribhuwana Tungga Dewi Malang
6. Renstra Fakultas Ilmu Pendidikan 2018-2023

Memperhatikan : Notulen Rapat Evaluasi kinerja semester genap 2019/2019 tanggal 15 Agustus 2019

MEMUTUSKAN

Menetapkan :
1. FIP UNITRI akan memberikan hukuman bagi admin fakultas apabila tidak berada ditempat kerja selama jam kerja, yaitu berupa surat teguran 1.
2. FIP UNITRI mengalokasikan 30% anggran selanjutnya untuk melengkapi saranan dan prasaranan.
2. Setiap dosen merincikan etika tata cara mahasiswa menghubungi mahasiswa di kontrak perkuliahan.



Ditetapkan di :Malang
Pada Tanggal :16 Agustus 2019
Dekan,

Dr. M Rifa'i, SE, MM
NIDN. 0701017401

**MONITORING DAN EVALUASI
KEPUASAN MAHASISWA
GANJIL 2019/2020**




**FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS TRIBHUANA TUNGGADEWI
MALANG**

**MONITORING DAN EVALUASI
KEPUASAN MAHASISWA
GANJIL 2019/2020**

UNITRI-FIP-MP-PBB-2020.R00



Revisi : 00
Tanggal : 26 Februari 2020
Dikaji oleh : Tim Penyusun Monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa
Fakultas Ilmu Pendidikan
Dikendalikan oleh : Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan

Gugus Jaminan Mutu Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang		Monev Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan	 Disetujui oleh: Dekan Dr. M. Rifa'i., SE., MM
Revisi : 00	Tanggal : 26 Februari 2020		



Yayasan Bina Patria Nusantara

UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI

FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN

Jl. Telaga Warna, Tlogomas, Malang 65144 - Indonesia, Telp. (0341) 565500, Fax (0341) 565522

Program Studi : Pendidikan Biologi, Pendidikan Guru Sekolah Dasar, Pendidikan Matematika

SURAT KEPUTUSAN DEKAN

No10/TB.FIP/DL-240/XII/2020

TENTANG

MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN MAHASISWA

Menimbang : Bahwa dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan mahasiswa fakultas ilmu pendidikan, perlu dilakukan survey untuk melihat kepuasan mahasiswa terhadap layanan FIP terhadap mahasiswa yang telah berlangsung.

Mengingat : a. PP No. 19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan,

- b. UU No. 12 Tahun 2012 tentang perguruan tinggi.
- c. UU No. 12 Tahun 2012 tentang perguruan tinggi.
- d. PP No. 17 Tahun 2010 tentang pengelolaan dan penyelenggaraan pendidikan.
- e. Perpres No. 08 Tahun 2012 tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia.
- f. Permendikbud No. 73 Tahun 2013 tentang Penerapan Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia Bidang Pendidikan Tinggi.
- g. SPMI Fakultas Ilmu Pendidikan
- h. Renstra Fakultas Ilmu Pendidikan

Memperhatikan : SPMI Fakultas Ilmu Pendidikan

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan tentang monitoring dan evaluasi kepuasan mitra kerjasama,

Pertama : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan bersama dengan Lampiran yang tidak terpisahkan dari Surat Keputusan ini;

Kedua : Apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan ataupun hal yang belum cukup diatur dalam surat keputusan ini, akan dilakukan perbaikan atau penyesuaian yang dibuat dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Surat Keputusan ini.

Ditetapkan di Malang, 16 Desember 2019

Fakultas Ilmu Pendidikan
Dekan



Dr. M. Rifa'i, SE., MM
NIDN 0701017401

Tembusan Kepada :

1. GJM Fakultas
2. KPS

Lampiran Formulir



Yayasan Bina Patria Nusantara
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
 Jalan Telaga Warna Blok C Tlogomas Malang, Telp. 0341-565500

Angket Kepuasan Mahasiswa

Nama :
 NIM :
 Prodi :

Petunjuk Mengisi Angket

1. Terdapat 5 butir pernyataan dalam angket ini, berikanlah jawaban yang benar-benar cocok dengan pilihan Saudara.
2. Jawaban Anda tidak akan MEMPENGARUHI NILAI dalam MATAKULIAH apapun.
3. Keterangan pilihan jawaban :
 KB= Kurang Baik, CB = Cukup Baik, B= Baik, SB= Sangat Baik

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		KB	CK	B	SB
1.	Ketepatan waktu dosen dalam memulai dan mengakhiri perkuliahan.				
2.	Kejelasan dosen menyampaikan rencana perkuliahan, aturan, dan evaluasi yang akan dilaksanakan pada pertemuan pertama pada kontrak perkuliahan				
3.	Pemberian bahan ajar (handout, e-modul) oleh dosen untuk melengkapi materi yang diberikan				
4.	Penyerahan hasil koreksian tugas-tugas, UTS, UAS disertai umpan balik oleh dosen				
5.	Dosen memberikan pertemuan tambahan atau tugas jika jumlah pertemuan belum mencapai 15 kali pertemuan				
6.	Apakah setiap kali anda membutuhkan layanan dari Admin fakultas dapat membantu keperluan yang anda butuhkan				
7.	Intensitas dosen untuk ditemui dalam rangka konsultasi akademik atau konsultasi skripsi				
8.	Kecepatan dosen dalam menanggapi pertanyaan/permasalahan mahasiswa				
9.	Kecepatan admin FIP dalam memberikan layanan kepada mahasiswa				
10.	Kemampuan dosen dalam menggunakan metode/model pembelajaran "student centered"/ berpusat pada mahasiswa				
11.	Kemampuan dosen dalam menggunakan media pembelajaran				
12.	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan				
13.	Kesediaan dosen membantu mahasiswa yang menghadapi masalah di bidang akademik				
14.	Kemudahan dosen untuk dihubungi melalui telepon, email, dan sebagainya				
15.	Keterbukaan dan sikap kooperatif dosen dengan mahasiswa				
16.	Kebersihan, penataan dan kenyamanan ruang kuliah				
17.	Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah				
18.	Sirkulasi udara di ruang laboratorium				
19.	Penataan meja, kursi dan alat-alat praktik di ruang laboratorium				
20.	Ketersediaan alat dan bahan di laboratorium untuk praktikum mahasiswa FIP				



Yayasan Bina Patria Nusantara

UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI

FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN

Jl. Telaga Warna, Tlogomas, Malang 65144 - Indonesia, Telp. (0341) 565500, Fax (0341) 565522

Program Studi : Pendidikan Biologi, Pendidikan Guru Sekolah Dasar, Pendidikan Matematika

SURAT TUGAS

Nomor : No09/TB.FIP/DL-240/XII/2019

Berdasarkan surat keputusan Dekan No08/TB.FIP/DL-240/XII/2019 tentang pelaksanaan monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa maka dengan ini menugaskan kepada :

Nama : Moh. Farid Nurul Anwar, S.Pd.M.Pd

Jabatan : Gugus Jaminan Mutu Fakultas Ilmu Pendidikan

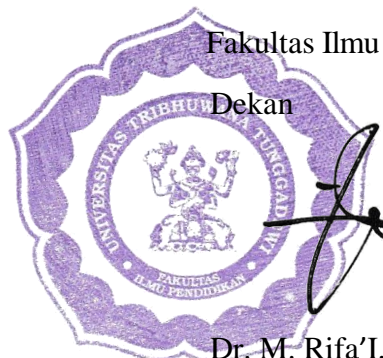
Untuk melaksanakan Monitoring dan Evaluasi (MONEV) kepuasan mahasiswa terhadap layanan dilingkup fakultas ilmu pendidikan diakhir semester.

Kemudian harap dilakukan dengan sebaik-baiknya dan memberikan pelaporan hasil MONEV kepada Dekan dalam bentuk pelaporan hard copy .

Malang, 16 Desember 2019

Fakultas Ilmu Pendidikan

Dekan



Dr. M. Rifa'I, SE.,MM
NIDN 0701017401

A. PENDAHULUAN

Pelayanan kepada mahasiswa selama ini di fakultas ilmu pendidikan telah berjalan lancar, akan tetapi belum sepenuhnya memenuhi kualitas layanan yang diinginkan oleh pengguna jasa dalam hal ini mahasiswa. Untuk mendapatkan gambaran yang jelas sampai seberapa jauh layanan yang diberikan telah memenuhi keinginan mahasiswa maka dilakukan survey untuk mengevaluasi yang telah diberikan pada tahun akademik ganjil 2019/2020. Survey ini dilakukan terhadap layanan kemahasiswaan meliputi aspek: kemampuan dosen, tenaga kependidikan (admin fakultas), dan pengelola dalam memberikan pelayanan, kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat, kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan, kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa, penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana. Hasil evaluasi terhadap layanan kepada mahasiswa ini akan digunakan sebagai dasar untuk melakukan perbaikan sehingga dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan. Hasil evaluasi dijadikan dasar sebagai masukan untuk perbaikan fasilitas maupun sumber daya manusia yang berhubungan dengan layanan kepada mahasiswa.

B. Maksud dan Tujuan

Survey kepuasan mahasiswa dilakukan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui kinerja layanan kepada mahasiswa.

C. Sasaran

Sebagai sasaran terhadap survey kepuasan layanan kemahasiswaan dilakukan pada mahasiswa aktif di lingkungan Fakultas ilmu pendidikan. Survey ini dilakukan terhadap 40 mahasiswa.

D. Waktu dan Tempat

1. Survey kepuasan terhadap layanan kemahasiswaan dilakukan pada 06– 18 Januari 2020
2. Survey dilakukan di lingkungan fakultas ilmu pendidikan

E. Metode Survey dan Pengolahan Data

1. Instrumen yang digunakan berupa kuisisioner. Instrumen yang digunakan meliputi layanan fakultas ilmu pendidikan dengan lima jumlah pertanyaan. Skor untuk menentukan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan adalah: Sangat baik (skor 4), Baik (3), Cukup baik (3), Kurang baik (1).
2. Nilai yang diperoleh secara rata-rata tiap item jawaban mahasiswa dijadikan sebagai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan. Nilai ini dibandingkan nilai harapan dari setiap item layanan yang diharapkan mahasiswa.

F. Hasil survey kepuasan mahasiswa

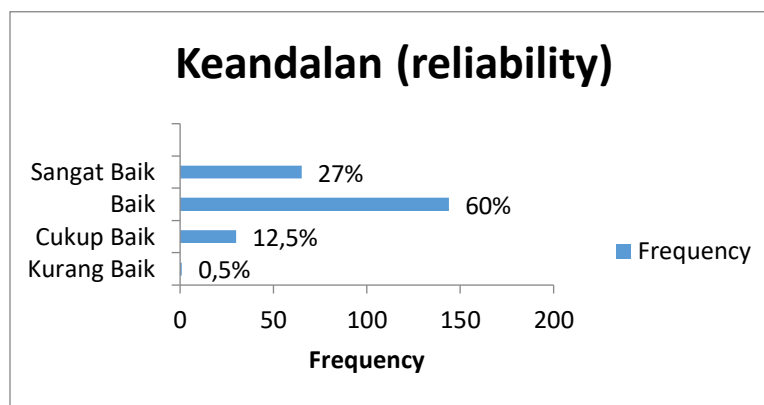
Hasil survey pada mahasiswa terhadap layanan kepada mahasiswa mendapatkan distribusi jawaban yang beragam. Ini menunjukkan layanan yang diberikan belum optimal sehingga menuntut ada perbaikan-perbaikan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap layanan kepada mahasiswa.

Survey ini dilaksanakan kepada mahasiswa dengan jumlah sampel 40 mahasiswa dan terdapat lima poin yang di tanyakan terkait dengan pelayanan dengan skala, sangat baik, baik, cukup baik, dan kurang baik. Adapun bentuk pertanyaan yang terdapat pada angket yaitu tentang (1) kemampuan dosen, tenaga kependidikan (admin fakultas) memperoleh rata rata skor 3 (baik), dan pengelola dalam memberikan pelayanan memperoleh rata rata skor 3 (baik), (2) kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat memperoleh rata rata skor 3 (baik) (3,07) kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan memperoleh rata rata skor 3,22(baik) (4) kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa (5) penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana memperoleh rata rata skor 3,22 (baik)

Berikut disajikan secara rinci hasil survey kepuasan layanan kepada mahasiswa:

1. Kemampuan dosen, tenaga kependidikan (admin fakultas), dan pengelola dalam memberikan pelayanan.

Grafik 1 menampilkan jawaban mahasiswa terhadap layanan minat dan bakat. Dari hasil survey menunjukkan tingkat layanan yang diberikan 27 % sangat baik, 60% mahasiswa merasa baik. Sementara 12,5% mahasiswa menjawab cukup baik. Sedangkan 0,5% merasa layanan minat dan bakat kurang baik.

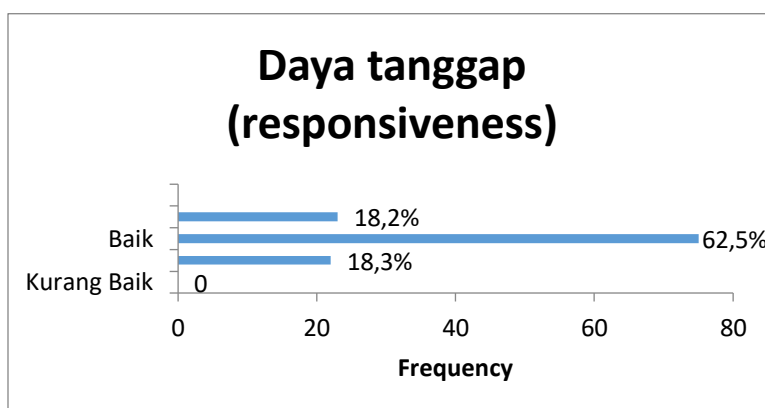


Gambar 1. Kemampuan dosen, tenaga kependidikan (admin fakultas), dan pengelola dalam memberikan pelayanan

Dari Grafik 1 tersebut dapat disimpulkan bahwa layanan mahasiswa pada kemampuan dosen, tenaga kependidikan (admin fakultas), dan pengelola dalam memberikan pelayanan perlu ditingkatkan. Respon mahasiswa menunjukkan 27% saja yang merasa sangat baik. Untuk itu maka perlu dilakukan perbaikan baik dari aspek sdm maupun kemudahan dalam pelayanan

2. Kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.

Hasil survey menunjukkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan memberikan jasa dengan cepat bervariasi. Gambar 2 menunjukkan terdapat 18,2% mahasiswa merasa bahwa layanan sangat baik. Sementara 62,5% mahasiswa merasa layanan baik. Sebanyak 18,3% mahasiswa merasa layanan cukup baik dan 0 % mahasiswa merasa layanan kurang baik.

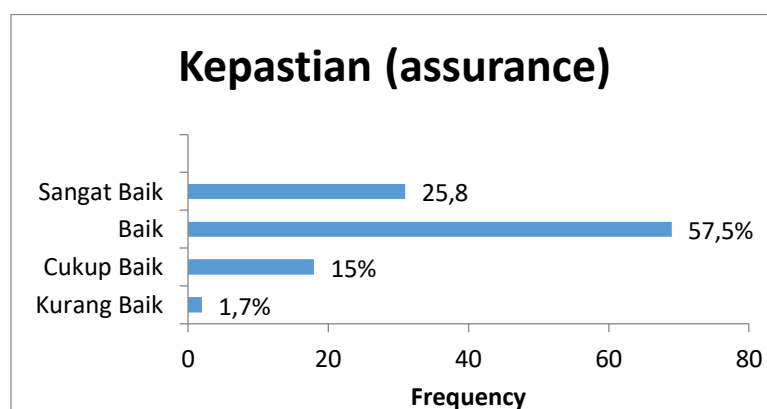


Gambar 2. Kepuasan mahasiswa Kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat

Hasil survey menunjukkan hanya 18,2% mahasiswa telah merasa puas terhadap layanan, sehingga masih perlu perbaikan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap layanan tersebut. Karena itu perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanan terhadap layanan agar tingkat kepuasan mahasiswa menjadi meningkat. Untuk itu erlu dilakukan perbaikan terhadap aspek sdm dan fasilitas agar dapat meningkatkan kualitas layanan tersebut.

3. kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan

Dari survey yang dilakukan terlihat bahwa 25,8% mahasiswa menjawab pelayanan sangat baik, 57,5% menjawab baik, 15% menjawab cukup baik, dan 1,7% menjawab kurang baik.

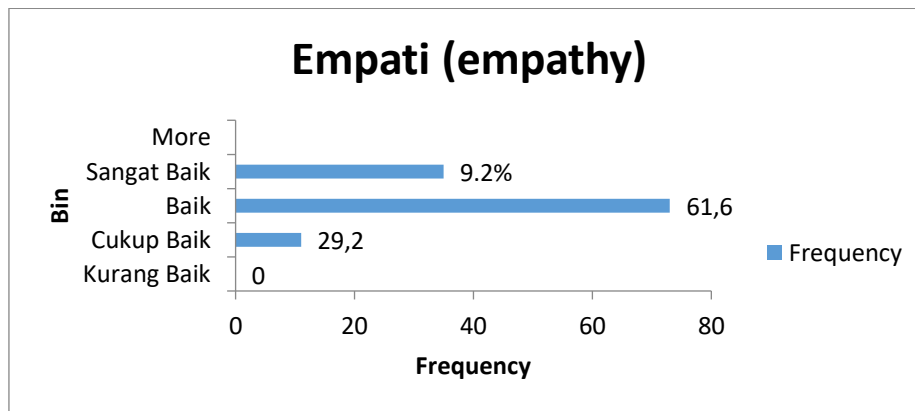


Gambar 3. Kepuasan mahasiswa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan

Gambar 3 menunjukkan layanan ini masih perlu dilakukan peningkatan. Yang paling urgen 25,8% belum merasa puas terhadap layanan ini. Peningkatan layanan perlu dilakukan agar menjadi lebih baik.

4. Kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.

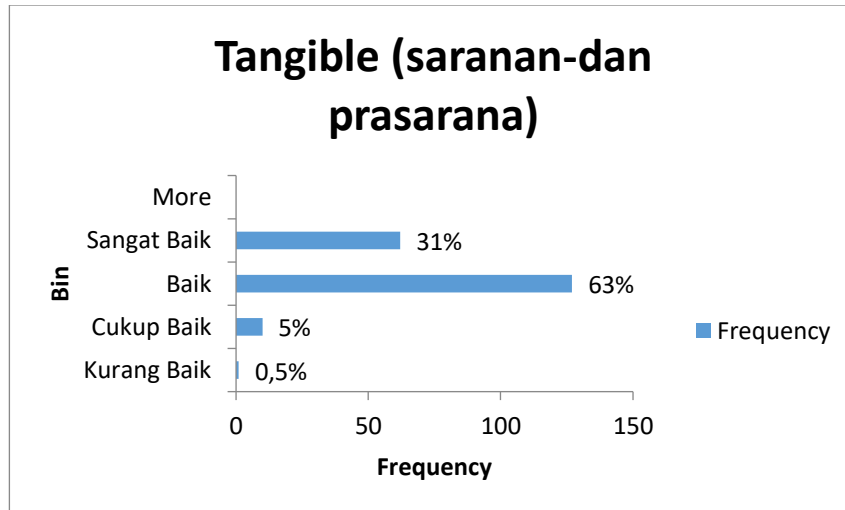
Gambar 4 menunjukkan bahwa hanya 9,2% mahasiswa merasa kualitas layanan sangat baik, 61,6% mahasiswa merasa kualitas layanan baik, dan 29,2% merasa cukup baik dan 0% kurang baik. Hasil ini perlu dilakukan langkah-langkah yang cepat untuk meningkatkan pelayanan asuransi. Berdasarkan pertanyaan lebih mendalam diperoleh jawaban bahwa sekitar 29,2% belum merasa puas.



Gambar 4. Kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa

5. penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.

Gambar 5 menunjukkan bahwa hanya 31% mahasiswa merasa kualitas layanan sangat baik, 63% mahasiswa merasa kualitas layanan baik, dan 5% merasa cukup baik dan 0,5% kurang baik. Hasil ini perlu dilakukan langkah-langkah yang cepat untuk meningkatkan pelayanan asuransi. Berdasarkan pertanyaan lebih mendalam diperoleh jawaban bahwa 5% belum merasa puas.



G. Analisis detail terhadap hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan dan tindak lanjut

Pelaksanaan pengukuran kepuasan mahasiswa telah dilakukan selama tiga tahun terakhir. Banyaknya sampel yang digunakan sebesar 1% dari jumlah mahasiswa baru. Rata-rata jumlah mahasiswa yang digunakan sebanyak 60 mahasiswa. Pengukuran kepuasan layanan mahasiswa ini dilakukan secara:

1. Tata cara:

Untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan maka dilakukan tata cara berikut:

1. Melakukan rapat koordinasi untuk melakukan penyebaran kuisisioner berhubungan dengan kepuasan mahasiswa terhadap layanan, untuk menjelaskan bagaimana mengisi kuisisioner dan apa yang disasar dari kuisisioner tersebut
2. Melakukan penyebaran kuisisioner ke semua program studi melalui fakultas masing-masing, untuk disampaikan kepada mahasiswa secara sampling
3. Melakukan pengumpulan kuisisioner yang telah diisi oleh mahasiswa
4. Melakukan tes kesahihan dan keterandalan instrumen yang digunakan
5. Operator melakukan entry data pada software yang digunakan untuk menghitung tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan
6. Melakukan rapat evaluasi dari hasil penilaian yang dilakukan mahasiswa untuk ditindaklanjuti,
7. Menyerahkan hasil evaluasi kepada unit-unit layanan yang telah dilakukan penilaian kepuasan untuk ditindaklanjuti untuk peningkatan pelayanan

2. Instrumen yang digunakan

Untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan maka disusun instrumen melalui **SK Dakan No10/TB.FIP/DL-240/XII/2020** tentang Penetapan

Instrumen yang diwujudkan dalam Manual Prosedur kepuasan mahasiswa. Penilaian tingkat kepuasan layanan kemahasiswaan meliputi:

- 1) Ketepatan waktu dosen dalam memulai dan mengakhiri perkuliahan.
- 2) Kejelasan dosen menyampaikan rencana perkuliahan, aturan, dan evaluasi yang akan dilaksanakan pada pertemuan pertama pada kontrak perkuliahan
- 3) Pemberian bahan ajar (handout, e-modul) oleh dosen untuk melengkapi materi yang diberikan
- 4) Penyerahan hasil koreksian tugas-tugas, UTS, UAS disertai umpan balik oleh dosen
- 5) Dosen memberikan pertemuan tambahan atau tugas jika jumlah pertemuan belum mencapai 15 kali pertemuan
- 6) Apakah setiap kali anda membutuhkan layanan dari Admin fakultas dapat membantu keperluan yang anda butuhkan
- 7) Intensitas dosen untuk ditemui dalam rangka konsultasi akademik atau konsultasi skripsi
- 8) Kecepatan dosen dalam menanggapi pertanyaan/permasalahan mahasiswa
- 9) Kecepatan admin FIP dalam memberikan layanan kepada mahasiswa
- 10) Kemampuan dosen dalam menggunakan metode/model pembelajaran “student centered”/ berpusat pada mahasiswa
- 11) Kemampuan dosen dalam menggunakan media pembelajaran
- 12) Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan
- 13) Kesiediaan dosen membantu mahasiswa yang menghadapi masalah di bidang akademik
- 14) Kemudahan dosen untuk dihubungi melalui telepon, email, dan sebagainya
- 15) Keterbukaan dan sikap kooperatif dosen dengan mahasiswa
- 17) Kebersihan, penataan dan kenyamanan ruang kuliah
- 18) Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah
- 19) Sirkulasi udara di ruang laboratorium
- 20) Ketersediaan alat dan bahan di laboratorium untuk praktikum mahasiswa FIP

3. Keunggulan instrumen yang digunakan:

Instrumen yang digunakan mempunyai sifat; 1) sah, 2) mudah digunakan, 3) digunakan secara periodik

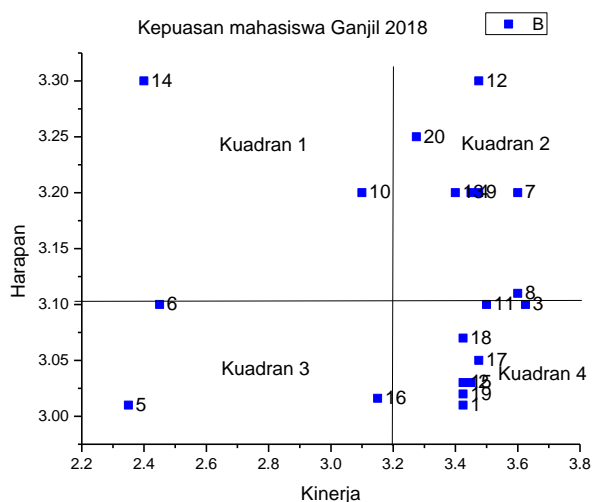
Uji Validitas dan reliabilitas kepuasan mahasiswa

No	Pernyataan	r hitung	r tabel	keterangan
Keandalan (reliability)				
1	Ketepatan waktu dosen dalam memulai dan mengakhiri perkuliahan.	0.586349601	0.312	VALID
2	Kejelasan dosen menyampaikan rencana perkuliahan, aturan, dan evaluasi yang akan dilaksanakan pada pertemuan pertama pada kontrak perkuliahan	0.661212693	0.312	VALID
3	Pemberian bahan ajar (handout, e-modul) oleh dosen untuk melengkapi materi yang diberikan	0.696945916	0.312	VALID
4	Penyerahan hasil koreksian tugas-tugas, UTS, UAS disertai umpan balik oleh dosen	0.693091168	0.312	VALID
5	Dosen memberikan pertemuan tambahan atau tugas jika jumlah pertemuan belum mencapai 15 kali pertemuan	0.456144057	0.312	VALID
6	Apakah setiap kali anda membutuhkan layanan dari Admin fakultas dapat membantu keperluan yang anda butuhkan	0.315573363	0.312	VALID
Daya tanggap (responsiveness)				

7	Intensitas dosen untuk ditemui dalam rangka konsultasi akademik atau konsultasi skripsi	0.595161932	0.312	VALID
8	Kecepatan dosen dalam menanggapi pertanyaan/permasalahan mahasiswa	0.5664379	0.312	VALID
9	Kecepatan admin FIP dalam memberikan layanan kepada mahasiswa	0.573452011	0.312	VALID
Kepastian (assurance)				
10	Kemampuan dosen dalam menggunakan metode/model pembelajaran "student centered"/ berpusat pada mahasiswa	0.349811582	0.312	VALID
11	Kemampuan dosen dalam menggunakan media pembelajaran	0.671631219	0.312	VALID
12	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan	0.559231254	0.312	VALID
Empati (empathy)				
13	Kesediaan dosen membantu mahasiswa yang menghadapi masalah di bidang akademik	0.519330489	0.312	VALID
14	Kemudahan dosen untuk dihubungi melalui telepon, email, dan sebagainya	0.395272732	0.312	VALID
15	Keterbukaan dan sikap kooperatif dosen dengan mahasiswa	0.46192735	0.312	VALID
Tangible (saranan-dan prasarana)				
16	Kebersihan, penataan dan kenyamanan ruang kuliah	0.551657729	0.312	VALID
17	Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah	0.763152791	0.312	VALID
18	Sirkulasi udara di ruang laboratorium	0.577503407	0.312	VALID
19	Penataan meja, kursi dan alat-alat praktik di ruang laboratorium	0.527674635	0.312	VALID
20	Ketersediaan alat dan bahan di laboratorium untuk praktikum mahasiswa FIP	0.449257403	0.312	VALID

Instrument dinyatakan reliabel karena memperoleh nilai cronbach Alpha 0.86729689 nilai ini tentunya lebih besar dari 0,6, sehingga instrument dinyatakan reliabel.

Hasil Survei kepuasan mahasiswa ganjil 2019



Penjelasan survey kepuasan yaitu:

1) Kuadran 1

Menunjukkan bahwa nilai harapan begitu tinggi sementara kinerja dibawah ekpektasi (rendah). sehingga nilai kesenjangan pada kudran 1 menjadi prioritas perbaikan karena mahasiswa merasa tidak puas.

2) Kuadran 2

Menunjukkan harapan tinggi dan kinerja juga tinggi sehingga unsur kualitas pada kuadran ini sudah memenuhi kepuasan mahasiswa dan dapat dipertahankan.

3) Kuadran 3

Menunjukkan harapan rendah dan kinerja memang rendah sehingga unsur ini dianggap kurang penting. Unsur ini perlu ditingkatkan agar meningkatkan kepuasan mitra.

4) Kuadran 4

Menunjukkan harapan rendah tetapi kenyataannya tinggi. Layanan ini dianggap berlebihan sehingga perlu dikurangi untuk kegiatan efisiensi

Tabel hasil survey kepuasan mahasiswa dan solusi

No.		Pernyataan	Solusi
1	KUADRAN 1	Kemampuan dosen dalam menggunakan metode/model pembelajaran "student centered"/ berpusat pada mahasiswa	Melakukan evaluasi kinerja semesteran dan menyampaikannya serta mendorong untuk mengembangkan kompetensi pedagogik dosen
		Kemudahan dosen untuk dihubungi melalui telepon, email, dan sebagainya	Memberikan arahan terhadap mahasiswa terkait etika menghubungi dosen
2	KUADRAN 3	Dosen memberikan pertemuan tambahan atau tugas jika jumlah pertemuan belum mencapai 15 kali pertemuan	Mengarahkan dosen agar tertib dalam mengajar
		Apakah setiap kali anda membutuhkan layanan dari Admin fakultas dapat membantu keperluan yang anda butuhkan	Memberikan motivasi dan saran terhadap admin fakultas



Yayasan Bina Patria Nusantara
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN

Jl. Telaga Warna, Tlogomas, Malang 65144 - Indonesia, Telp. (0341) 565500, Fax (0341) 565522
Program Studi : Pendidikan Biologi, Pendidikan Guru Sekolah Dasar, Pendidikan Matematika

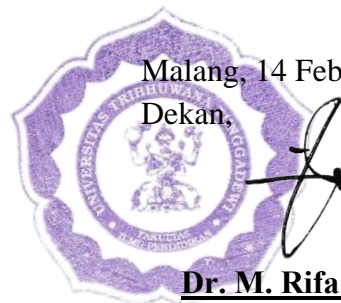
Nomor : 114/TB-FIP/TU-210/II/2020
Lampiran : -
Perihal : *Undangan*

Kepada Yth : **Bapak/Ibu Dosen**
Fakultas Ilmu Pendidikan
di tempat

Dengan hormat,
Sehubungan telah berakhirnya perkuliahan Semester Ganjil TA 2019/2020 di Universitas Tribhuwana Tungga Dewi Malang, kami mengundang Bapak/Ibu untuk hadir pada :

Hari : Rabu
Tanggal : 17 Februari 2020
Pukul : 09:00 – selesai
Tempat : Ruang Rapat FIP
Agenda : Rapat Evaluasi Kinerja Semesteran

Demikian surat undangan ini disampaikan atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu, kami sampaikan terima kasih.



Malang, 14 Februari 2020
Dekan,

Dr. M. Rifa'i, SE., MM
NIDN. 0701017401



Yayasan Bina Patria Nusantara
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN

Jl. Telaga Warna, Tlogomas, Malang 65144 - Indonesia, Telp. (0341) 565500, Fax (0341) 565522
Program Studi : Pendidikan Biologi, Pendidikan Guru Sekolah Dasar, Pendidikan Matematika


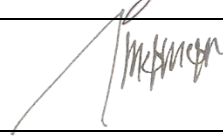

DAFTAR HADIR
RAPAT EVALUASI KINERJA SEMESTERAN GANJIL TA 2019/2020
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN

NO	NAMA	Tanda Tangan
1	M. Rifa'i, SE., MM	
2	Antonius Alam Wicaksono, S.Pd., M.Pd	
3	Moh. Farid Nurul Anwar, S.Pd., M.Pd	
4	Nathasa Pramudita Irianti, S.Pd., M.Pd	
5	Elita Mega Selvia Wijaya, S.Pd., M.Pd	
6	M. Yusi Kamhar, S.Pd., M.Pd	
7	Nila Kartika Sari, S.Pd., M.Pd	
8	Rio Febrianto Arifendi, S.Pd., M.Pd	
9	Rudy Setiawan, S.Pd., M.Pd	
10	Kardiana Metha Rozhana, S.Pd., M.Pd	
11	Hanif Fikri Bariska, S.Pd., M.Pd	
12	Wahyu Widodo, S.Pd., M.Pd	
13	Hasminar Rachman Fidi Astuti, S.Si., S.Pd., M.Pd	



Yayasan Bina Patria Nusantara
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN

Jl. Telaga Warna, Tlogomas, Malang 65144 - Indonesia, Telp. (0341) 565500, Fax (0341) 565522
Program Studi : Pendidikan Biologi, Pendidikan Guru Sekolah Dasar, Pendidikan Matematika

14	Yuswa Istikomayanti, S.Pd., M.Pd	
15	Nugroho Aji Prasetyo, S.Pd., M.Pd	
16	Chandra Adi Prabowo, S.Pd., M.Pd	
17	Zuni Mitasari, S.Pd., M.Pd	
18	Anis Samrothul Lathifah, S.Pd., M.Pd	



Yayasan Bina Patria Nusantara

UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADewi

FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN

Jl. Telaga Warna, Tlogomas, Malang 65144 - Indonesia, Telp. (0341) 565500, Fax (0341) 565522
Program Studi : Pendidikan Biologi, Pendidikan Guru Sekolah Dasar, Pendidikan Matematika

Notulen Evaluasi Semesteran Fakultas Ilmu Pendidikan

Semester Ganjil TA 2019/2020

Bagian pendidikan

1. Hasil penelitian dituangkan dalam RPS.

Bagian penelitian

1. Perbanyak jurnal internasional.

Bagian pengabdian kepada masyarakat

1. Melaksanakan abdimas dengan luaran jurnal pengabdian masyarakat

Bagian Kepuasan mahasiswa

1. KPS memformulakan peningkatan pedagogik mahasiswa dengan kuliah tamu atau pelatihan.
2. Etika Mahasiswa terhadap dosen tertuang dalam kontrak perkuliahan
3. Dosen agar tertib mengajar.
4. Admin fakultras agar lebih fleksibel mengatasi mahasiswa

Bagian Kepuasan Mitra

1. FIP UNITRI melakukan pertemuan dengan Mitra guna untuk membahas kerjasama
2. FIP UNITRI melakukan pertemuan dengan Mitra guna untuk membahas kerjasama yang saling menguntungkan
3. Fakultas merencanakan upaya tindak lanjut terhadap kegiatan yang telah dilakukan dengan mitra

Bagian Kepuasan dosen dan tenaga pendidik

1. Studi banding yang telah dirancang sebelumnya harus di susun ulang
2. Evaluasi semesteran harus demokratis
3. Penyempurnaan RIP

Malang, Selasa 17 Februari 2020

Dekan,

Dr. M. Rifa'i, SE., MM

NIDN. 0701017401



SURAT KEPUTUSAN
No :25/TB-FIP/DL-340/VII/2020

Tentang

**KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN**

**DEKAN FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI**

Menimbang : Bahwa dalam rangka meningkatkan mutu layanan fakultas ilmu pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa fakultas ilmu pendidikan

Mengingat :
1. Undang-undang nomor 20 tahun 2013 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. Permenristek Dikti nomor 44 tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi;
5. Statuta Universitas Tribhuwana Tungga Dewi Malang
6. Renstra Fakultas Ilmu Pendidikan 2018-2023

Memperhatikan : Notulen Rapat Evaluasi kinerja semesteran tanggal 17 Februari 2020

MEMUTUSKAN

Menetapkan :
1. KPS memformulakan peningkatan pedagogik mahasiswa dengan kuliah tamu atau pelatihan.
2. Etika Mahasiswa terhadap Dosen tertuang dalam kontrak perkuliahan setiap dosen
3. Dikurangi jam mengajar bagi dosen yang tidak tertib mengajar
4. Admin fakultas agar lebih fleksibel mengatasi mahasiswa



Ditetapkan di : Malang
Pada Tanggal : 20 Februari 2020

Dekan,
Dr. M Rifa'i, SE, MM
NIDN. 0701017401

**MONITORING DAN EVALUASI
KEPUASAN MAHASISWA
GENAP 2019/2020**




**FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI
MALANG**

**MONITORING DAN EVALUASI
KEPUASAN MAHASISWA
GENAP 2019/2020**

UNITRI-FIP-MP-PBB-2020.R00



Revisi : 00
Tanggal : 28 Agustus 2020
Dikaji oleh : Tim Penyusun Monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa
Fakultas Ilmu Pendidikan
Dikendalikan oleh : Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan

Gugus Jaminan Mutu Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang		Monev Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan	 Disetujui oleh: Dekan Dr. M.Rifa'i., SE., MM
Revisi : 00	Tanggal : 28 Agustus 2020		



Yayasan Bina Patria Nusantara

UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI

FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN

Jl. Telaga Warna, Tlogomas, Malang 65144 - Indonesia, Telp. (0341) 565500, Fax (0341) 565522

Program Studi : Pendidikan Biologi, Pendidikan Guru Sekolah Dasar, Pendidikan Matematika

SURAT KEPUTUSAN DEKAN

No20/TB.FIP/DL-240/III/2020

TENTANG

MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN MAHASISWA

Menimbang : Bahwa dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan mahasiswa fakultas ilmu pendidikan, perlu dilakukan survey untuk melihat kepuasan mahasiswa terhadap layanan FIP terhadap mahasiswa yang telah berlangsung.

Mengingat : a. PP No. 19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan,

- b. UU No. 12 Tahun 2012 tentang perguruan tinggi.
- c. UU No. 12 Tahun 2012 tentang perguruan tinggi.
- d. PP No. 17 Tahun 2010 tentang pengelolaan dan penyelenggaraan pendidikan.
- e. Perpres No. 08 Tahun 2012 tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia.
- f. Permendikbud No. 73 Tahun 2013 tentang Penerapan Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia Bidang Pendidikan Tinggi.
- g. SPMI Fakultas Ilmu Pendidikan
- h. Renstra Fakultas Ilmu Pendidikan

Memperhatikan : SPMI Fakultas Ilmu Pendidikan

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan tentang monitoring dan evaluasi kepuasan mitra kerjasama,
- Pertama : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan bersama dengan Lampiran yang tidak terpisahkan dari Surat Keputusan ini;
- Kedua : Apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan ataupun hal yang belum cukup diatur dalam surat keputusan ini, akan dilakukan perbaikan atau penyesuaian yang dibuat dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Surat Keputusan ini.

Ditetapkan di Malang, 09 Maret 2020

Fakultas Ilmu Pendidikan
Dekan


Dr. M. Rifa'i, SE., MM
NIDN 0701017401

Tembusan Kepada :

1. GJM Fakultas
2. KPS

Lampiran Formulir



Yayasan Bina Patria Nusantara
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
 Jalan Telaga Warna Blok C Tlogomas Malang, Telp. 0341-565500

Angket Kepuasan Mahasiswa

Nama :
 NIM :
 Prodi :

Petunjuk Mengisi Angket

1. Terdapat 5 butir pernyataan dalam angket ini, berikanlah jawaban yang benar-benar cocok dengan pilihan Saudara.
2. Jawaban Anda tidak akan MEMPENGARUHI NILAI dalam MATAKULIAH apapun.
3. Keterangan pilihan jawaban :
 KB= Kurang Baik, CB = Cukup Baik, B= Baik, SB= Sangat Baik

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		KB	CK	B	SB
1.	Ketepatan waktu dosen dalam memulai dan mengakhiri perkuliahan.				
2.	Kejelasan dosen menyampaikan rencana perkuliahan, aturan, dan evaluasi yang akan dilaksanakan pada pertemuan pertama pada kontrak perkuliahan				
3.	Pemberian bahan ajar (handout, e-modul) oleh dosen untuk melengkapi materi yang diberikan				
4.	Penyerahan hasil koreksian tugas-tugas, UTS, UAS disertai umpan balik oleh dosen				
5.	Dosen memberikan pertemuan tambahan atau tugas jika jumlah pertemuan belum mencapai 15 kali pertemuan				
6.	Apakah setiap kali anda membutuhkan layanan dari Admin fakultas dapat membantu keperluan yang anda butuhkan				
7.	Intensitas dosen untuk ditemui dalam rangka konsultasi akademik atau konsultasi skripsi				
8.	Kecepatan dosen dalam menanggapi pertanyaan/permasalahan mahasiswa				
9.	Kecepatan admin FIP dalam memberikan layanan kepada mahasiswa				
10.	Kemampuan dosen dalam menggunakan metode/model pembelajaran "student centered"/ berpusat pada mahasiswa				
11.	Kemampuan dosen dalam menggunakan media pembelajaran				
12.	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan				
13.	Kesediaan dosen membantu mahasiswa yang menghadapi masalah di bidang akademik				
14.	Kemudahan dosen untuk dihubungi melalui telepon, email, dan sebagainya				
15.	Keterbukaan dan sikap kooperatif dosen dengan mahasiswa				
16.	Kebersihan, penataan dan kenyamanan ruang kuliah				
17.	Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah				
18.	Sirkulasi udara di ruang laboratorium				
19.	Penataan meja, kursi dan alat-alat praktik di ruang laboratorium				
20.	Ketersediaan alat dan bahan di laboratorium untuk praktikum mahasiswa FIP				



Yayasan Bina Patria Nusantara

UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADewi

FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN

Jl. Telaga Warna, Tlogomas, Malang 65144 - Indonesia, Telp. (0341) 565500, Fax (0341) 565522

Program Studi : Pendidikan Biologi, Pendidikan Guru Sekolah Dasar, Pendidikan Matematika

SURAT TUGAS

Nomor : No21/TB.FIP/DL-240/III/2020

Berdasarkan surat keputusan Dekan No20/TB.FIP/DL-240/III/2020 tentang pelaksanaan monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa maka dengan ini menugaskan kepada :

Nama : Moh. Farid Nurul Anwar, S.Pd.M.Pd

Jabatan : Gugus Jaminan Mutu Fakultas Ilmu Pendidikan

Untuk melaksanakan Monitoring dan Evaluasi (MONEV) kepuasan mahasiswa terhadap layanan dilingkup fakultas ilmu pendidikan diakhir semester.

Kemudian harap dilakukan dengan sebaik-baiknya dan memberikan pelaporan hasil MONEV kepada Dekan dalam bentuk pelaporan hard copy .

Malang, 09 Maret 2020

Fakultas Ilmu Pendidikan

Dekan



Dr. M. Rifa'I, SE.,MM

NIDN 0701017401

A. PENDAHULUAN

Pelayanan kepada mahasiswa selama ini di fakultas ilmu pendidikan telah berjalan lancar, akan tetapi belum sepenuhnya memenuhi kualitas layanan yang diinginkan oleh pengguna jasa dalam hal ini mahasiswa. Untuk mendapatkan gambaran yang jelas sampai seberapa jauh layanan yang diberikan telah memenuhi keinginan mahasiswa maka dilakukan survey untuk mengevaluasi yang telah diberikan pada tahun akademik genap 2019/2020. Survey ini dilakukan terhadap layanan kemahasiswaan meliputi aspek: kemampuan dosen, tenaga kependidikan (admin fakultas), dan pengelola dalam memberikan pelayanan, kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat, kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan, kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa, penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana. Hasil evaluasi terhadap layanan kepada mahasiswa ini akan digunakan sebagai dasar untuk melakukan perbaikan sehingga dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan. Hasil evaluasi dijadikan dasar sebagai masukan untuk perbaikan fasilitas maupun sumber daya manusia yang berhubungan dengan layanan kepada mahasiswa.

B. Maksud dan Tujuan

Survey kepuasan mahasiswa dilakukan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui kinerja layanan kepada mahasiswa.

C. Sasaran

Sebagai sasaran terhadap survey kepuasan layanan kemahasiswaan dilakukan pada mahasiswa aktif di lingkungan Fakultas ilmu pendidikan. Survey ini dilakukan terhadap 40 mahasiswa.

D. Waktu dan Tempat

1. Survey kepuasan terhadap layanan kemahasiswaan dilakukan pada 20– 30 Juli 2020
2. Survey dilakukan di lingkungan fakultas ilmu pendidikan UNITRI

E. Metode Survey dan Pengolahan Data

1. Instrumen yang digunakan berupa kuisioner. Instrumen yang digunakan meliputi layanan fakultas ilmu pendidikan dengan lima jumlah pertanyaan. Skor untuk menentukan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan adalah: Sangat baik (skor 4), Baik (3), Cukup baik (3), Kurang baik (1).
2. Nilai yang diperoleh secara rata-rata tiap item jawaban mahasiswa dijadikan sebagai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan. Nilai ini dibandingkan nilai harapan dari setiap item layanan yang diharapkan mahasiswa.

F. Hasil survey kepuasan mahasiswa

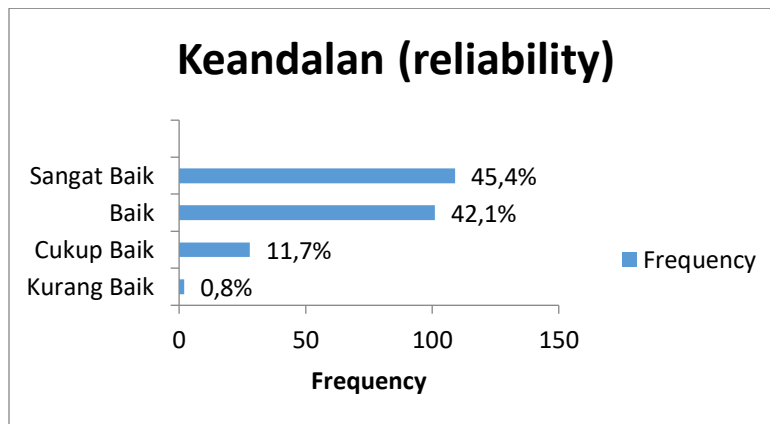
Hasil survey pada mahasiswa terhadap layanan kepada mahasiswa mendapatkan distribusi jawaban yang beragam. Ini menunjukkan layanan yang diberikan belum optimal sehingga menuntut ada perbaikan-perbaikan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap layanan kepada mahasiswa.

Pada tingkat mahasiswa dengan jumlah sampel 40 mahasiswa dan terdapat lima poin yang ditanyakan terkait dengan pelayanan dengan skala, sangat baik, baik, cukup baik, dan kurang baik. Adapun bentuk pertanyaan yang terdapat pada angket yaitu tentang (1) kemampuan dosen, tenaga kependidikan (admin fakultas), dan pengelola dalam memberikan pelayanan, memperoleh skor rata-rata 3 (baik) (2) kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat memperoleh skor rata-rata 3,60 (baik), (3) kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan memperoleh skor rata-rata 3,63 (baik), (4) kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa memperoleh skor rata-rata 3,54 (baik), (5) penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana memperoleh skor rata-rata 3,54 (baik).

Berikut disajikan secara rinci hasil survey kepuasan layanan kepada mahasiswa:

1. Kemampuan dosen, tenaga kependidikan (admin fakultas), dan pengelola dalam memberikan pelayanan.

Grafik 1 menampilkan jawaban mahasiswa terhadap layanan minat dan bakat. Dari hasil survey menunjukkan tingkat layanan yang diberikan 45,4% sangat baik, 42,1% mahasiswa merasa baik. Sementara 11,7% mahasiswa menjawab cukup baik. Sedangkan 0,8% merasa layanan minat dan bakat kurang baik.

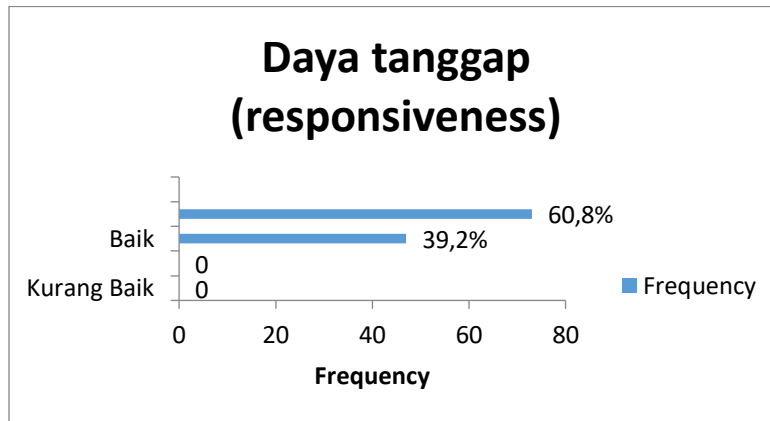


Gambar 1. Kemampuan dosen, tenaga kependidikan (admin fakultas), dan pengelola dalam memberikan pelayanan

Dari Grafik 1 tersebut dapat disimpulkan bahwa layanan mahasiswa pada kemampuan dosen, tenaga kependidikan (admin fakultas), dan pengelola dalam memberikan pelayanan perlu ditingkatkan. Respon mahasiswa menunjukkan 545,4% saja yang merasa sangat baik. Untuk itu maka perlu dilakukan perbaikan baik dari aspek sdm maupun kemudahan dalam pelayanan

2. Kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.

Hasil survey menunjukkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan memberikan jasa dengan cepat bervariasi. Gambar 2 menunjukkan terdapat 60,8% mahasiswa merasa bahwa layanan sangat baik. Sementara 39,2% mahasiswa merasa layanan baik. Sebanyak 0% mahasiswa merasa layanan cukup baik dan 0% mahasiswa merasa layanan kurang baik.

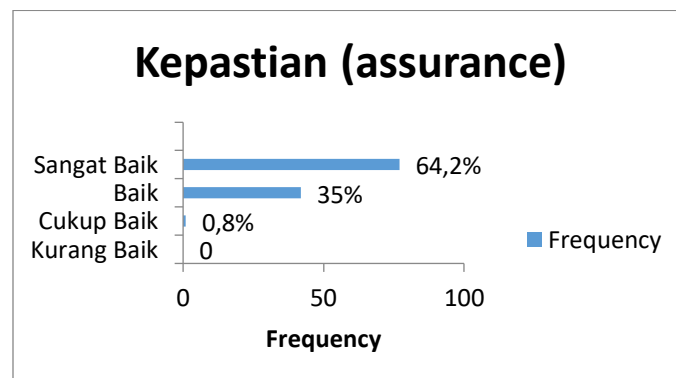


Gambar 2. Kepuasan mahasiswa Kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat

Hasil survey menunjukkan hanya 60,8% mahasiswa telah merasa puas terhadap layanan, sehingga masih perlu perbaikan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap layanan tersebut. Karena itu perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanan terhadap layanan agar tingkat kepuasan mahasiswa menjadi meningkat. Untuk itu erlu dilakukan perbaikan terhadap aspek sdm dan fasilitas agar dapat meningkatkan kualitas layanan tersebut.

3. kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan

Dari survey yang dilakukan terlihat bahwa 64,2% mahasiswa menjawab pelayanan sangat baik, 35% menjawab baik, 0,8% menjawab cukup baik, dan 0% menjawab kurang baik.

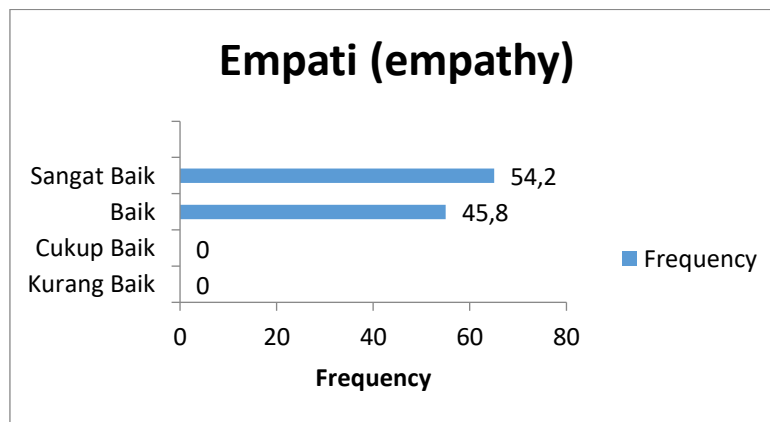


Gambar 3. Kepuasan mahasiswa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan

Gambar 3 menunjukkan layanan ini masih perlu dilakukan peningkatan. Peningkatan layanan perlu dilakukan agar menjadi lebih baik.

4. Kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.

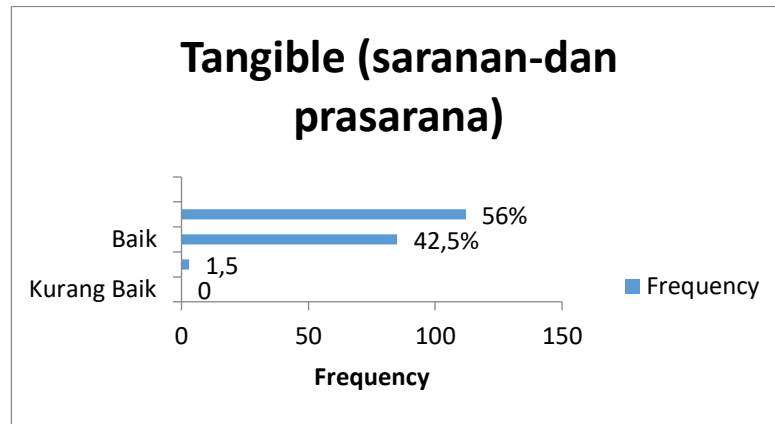
Gambar 4 . menunjukkan bahwa hanya 54,2% mahasiswa merasa kualitas layanan sangat baik, 45,8% mahasiswa merasa kualitas layanan baik, dan 0% merasa cukup baik dan 0 % kurang baik.. Hasil ini perlu dilakukan langkah-langkah yang cepat untuk meningkatkan pelayanan.



Gambar 4. Kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa

5. penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.

Gambar 5 menunjukkan bahwa hanya 56% mahasiswa merasa kualitas layanan sangat baik, 42,5% mahasiswa merasa kualitas layanan baik, dan 1,5% merasa cukup baik dan 0 % kurang baik Hasil ini perlu dilakukan langkah-langkah yang cepat untuk meningkatkan pelayanan sarana dan prasarana.



Gambar 5. Kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana

G. Analisis detail terhadap hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan dan tindak lanjut

Pelaksanaan pengukuran kepuasan mahasiswa telah dilakukan selama tiga tahun terakhir. Rata-rata jumlah mahasiswa yang digunakan sebanyak 40 mahasiswa. Pengukuran kepuasan layanan mahasiswa ini dilakukan secara:

1. Tata cara:

Untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan maka dilakukan tata cara berikut:

1. Melakukan rapat koordinasi untuk melakukan penyebaran kuisioner berhubungan dengan kepuasan mahasiswa terhadap layanan, untuk menjelaskan bagaimana mengisi kuisioner dan apa yang disasar dari kuisioner tersebut
2. Melakukan penyebaran kuisioner ke semua program studi melalui fakultas masing-masing, untuk disampaikan kepada mahasiswa secara sampling
3. Melakukan pengumpulan kuisioner yang telah diisi oleh mahasiswa
4. Melakukan tes kesahihan dan keterandalan instrumen yang digunakan
5. Operator melakukan entry data pada software yang digunakan untuk menghitung tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan
6. Melakukan rapat evaluasi dari hasil penilaian yang dilakukan mahasiswa untuk ditindaklanjuti,
7. Menyerahkan hasil evaluasi kepada unit-unit layanan yang telah dilakukan penilaian kepuasan untuk ditindaklanjuti untuk peningkatan pelayanan

2. Instrumen yang digunakan

Untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan maka disusun instrumen melalui **SK Dakan No20/TB.FIP/DL-240/III/2020** tentang Penetapan Instrumen yang diwujudkan dalam Manual Prosedur kepuasan mahasiswa. Penilaian tingkat kepuasan layanan kemahasiswaan meliputi:

- 1) Ketepatan waktu dosen dalam memulai dan mengakhiri perkuliahan.
- 2) Kejelasan dosen menyampaikan rencana perkuliahan, aturan, dan evaluasi yang akan dilaksanakan pada pertemuan pertama pada kontrak perkuliahan

- 3) Pemberian bahan ajar (handout, e-modul) oleh dosen untuk melengkapi materi yang diberikan
- 4) Penyerahan hasil koreksian tugas-tugas, UTS, UAS disertai umpan balik oleh dosen
- 5) Dosen memberikan pertemuan tambahan atau tugas jika jumlah pertemuan belum mencapai 15 kali pertemuan
- 6) Apakah setiap kali anda membutuhkan layanan dari Admin fakultas dapat membantu keperluan yang anda butuhkan
- 7) Intensitas dosen untuk ditemui dalam rangka konsultasi akademik atau konsultasi skripsi
- 8) Kecepatan dosen dalam menanggapi pertanyaan/permasalahan mahasiswa
- 9) Kecepatan admin FIP dalam memberikan layanan kepada mahasiswa
- 10) Kemampuan dosen dalam menggunakan metode/model pembelajaran “student centered”/ berpusat pada mahasiswa
- 11) Kemampuan dosen dalam menggunakan media pembelajaran
- 12) Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan
- 13) Kesiediaan dosen membantu mahasiswa yang menghadapi masalah di bidang akademik
- 14) Kemudahan dosen untuk dihubungi melalui telepon, email, dan sebagainya
- 15) Keterbukaan dan sikap kooperatif dosen dengan mahasiswa
- 17) Kebersihan, penataan dan kenyamanan ruang kuliah
- 18) Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah
- 19) Sirkulasi udara di ruang laboratorium
- 20) Ketersediaan alat dan bahan di laboratorium untuk praktikum mahasiswa FIP

3. Keunggulan instrumen yang digunakan:

Instrumen yang digunakan mempunyai sifat; 1) sah, 2) mudah digunakan, 3) digunakan secara periodik

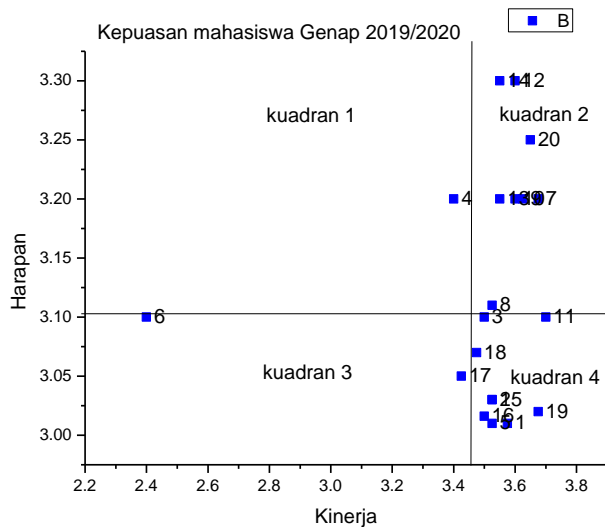
Uji Validitas dan reliabilitas

No	Pernyataan	r hitung	r tabel	keterangan
Keandalan (reliability)				
1	Ketepatan waktu dosen dalam memulai dan mengakhiri perkuliahan.	0.543477299	0.312	VALID
2	Kejelasan dosen menyampaikan rencana perkuliahan, aturan, dan evaluasi yang akan dilaksanakan pada pertemuan pertama pada kontrak perkuliahan	0.42612318	0.312	VALID
3	Pemberian bahan ajar (handout, e-modul) oleh dosen untuk melengkapi materi yang diberikan	0.40875956	0.312	VALID
4	Penyerahan hasil koreksian tugas-tugas, UTS, UAS disertai umpan balik oleh dosen	0.383962748	0.312	VALID
5	Dosen memberikan pertemuan tambahan atau tugas jika jumlah pertemuan belum mencapai 15 kali pertemuan	0.433984482	0.312	VALID
6	Apakah setiap kali anda membutuhkan layanan dari Admin fakultas dapat membantu keperluan yang anda butuhkan	0.326368336	0.312	VALID
Daya tanggap (responsiveness)				
7	Intensitas dosen untuk ditemui dalam rangka konsultasi akademik atau konsultasi skripsi	0.40630663	0.312	VALID
8	Kecepatan dosen dalam menanggapi pertanyaan/permasalahan mahasiswa	0.448334432	0.312	VALID
9	Kecepatan admin FIP dalam memberikan layanan kepada mahasiswa	0.393089853	0.312	VALID
Kepastian (assurance)				
10	Kemampuan dosen dalam menggunakan metode/model pembelajaran “student centered”/ berpusat pada mahasiswa	0.388456019	0.312	VALID

11	Kemampuan dosen dalam menggunakan media pembelajaran	0.36642084	0.312	VALID
12	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan	0.415747409	0.312	VALID
Empati (empathy)				
13	Kesediaan dosen membantu mahasiswa yang menghadapi masalah di bidang akademik	0.4612802	0.312	VALID
14	Kemudahan dosen untuk dihubungi melalui telepon, email, dan sebagainya	0.393775781	0.312	VALID
15	Keterbukaan dan sikap kooperatif dosen dengan mahasiswa	0.560418039	0.312	VALID
Tangible (saranan-dan prasarana)				
16	Kebersihan, penataan dan kenyamanan ruang kuliah	0.42538498	0.312	VALID
17	Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah	0.400591787	0.312	VALID
18	Sirkulasi udara di ruang laboratorium	0.369875906	0.312	VALID
19	Penataan meja, kursi dan alat-alat praktik di ruang laboratorium	0.442154217	0.312	VALID
20	Ketersediaan alat dan bahan di laboratorium untuk praktikum mahasiswa FIP	0.586742926	0.312	VALID

Instrument dinyatakan reliable karena memperoleh nilai cronbach Alpha 0.762366442 nilai ini tentunya lebih besar dari 0,6, sehingga instrument dinyatakan reliabel.

Hasil Survei kepuasan mahasiswa Genap 2019/2020



Tabel hasil survey kepuasan mahasiswa dan solusi

No.	Pernyataan		Solusi
1	KUADRAN 1	Penyerahan hasil koreksian tugas-tugas, UTS, UAS disertai umpan balik oleh dosen	Memberikan arahan terhadap dosen melalui evaluasi diakhir semester bahwa hasil UTS dikembalikan kepada mahasiswa
2	KUADRAN 3	Apakah setiap kali anda membutuhkan layanan dari Admin fakultas dapat membantu keperluan yang anda butuhkan	Telah diberikan surat peringatan terkait kepuasan siswa terhadap admin fakultas
		Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah	Telah diperbaiki lcd proyektor yang rusak sebagai upaya memberikan pelayanan terbaik bagi mahasiswa



Yayasan Bina Patria Nusantara
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN

Jl. Telaga Warna, Tlogomas, Malang 65144 - Indonesia, Telp. (0341) 565500, Fax (0341) 565522
Program Studi : Pendidikan Biologi, Pendidikan Guru Sekolah Dasar, Pendidikan Matematika

Nomor : 98/TB-FIP/TU-210/VIII/2020
Lampiran : -
Perihal : *Undangan*

Kepada Yth : **Bapak/Ibu Dosen**
Fakultas Ilmu Pendidikan
di tempat

Dengan hormat,
Sehubungan telah berakhirnya perkuliahan Semester Genap TA 2019/2020 di Universitas Tribhuwana Tungga Dewi Malang, kami mengundang Bapak/Ibu untuk hadir pada :

Hari : Kamis
Tanggal : 26 Agustus 2020
Pukul : 09:00 – selesai
Tempat : Ruang Rapat FIP
Agenda : Rapat Evaluasi Kinerja Tahunan

Demikian surat undangan ini disampaikan atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu, kami sampaikan terima kasih.

Malang, 24 Agustus 2020
Dekan,

Dr. M. Rifa'i, SE., MM
NIDN. 0701017401



Yayasan Bina Patria Nusantara
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN

Jl. Telaga Warna, Tlogomas, Malang 65144 - Indonesia, Telp. (0341) 565500, Fax (0341) 565522
Program Studi : Pendidikan Biologi, Pendidikan Guru Sekolah Dasar, Pendidikan Matematika

DAFTAR HADIR
RAPAT EVALUASI KINERJA SEMESTER GENAP TA 2019/2020
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN

NO	NAMA	Tanda Tangan
1	M. Rifa'i, SE., MM	
2	Antonius Alam Wicaksono, S.Pd., M.Pd	
3	Moh. Farid Nurul Anwar, S.Pd., M.Pd	
4	Nathasa Pramudita Irianti, S.Pd., M.Pd	
5	Elita Mega Selvia Wijaya, S.Pd., M.Pd	
6	M. Yusi Kamhar, S.Pd., M.Pd	
7	Nila Kartika Sari, S.Pd., M.Pd	
8	Rio Febrianto Arifendi, S.Pd., M.Pd	
9	Rudy Setiawan, S.Pd., M.Pd	
10	Kardiana Metha Rozhana, S.Pd., M.Pd	
11	Hanif Fikri Bariska, S.Pd., M.Pd	
12	Wahyu Widodo, S.Pd., M.Pd	
13	Hasminar Rachman Fidi Astuti, S.Si., S.Pd., M.Pd	
14	Yuswa Istikomayanti, S.Pd., M.Pd	




Yayasan Bina Patria Nusantara

UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI

FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN

Jl. Telaga Warna, Tlogomas, Malang 65144 - Indonesia, Telp. (0341) 565500, Fax (0341) 565522

Program Studi : Pendidikan Biologi, Pendidikan Guru Sekolah Dasar, Pendidikan Matematika

15	Nugroho Aji Prasetyo, S.Pd., M.Pd	
16	Chandra Adi Prabowo, S.Pd., M.Pd	
17	Zuni Mitasari, S.Pd., M.Pd	
18	Anis Samrothul Lathifah, S.Pd., M.Pd	



Yayasan Bina Patria Nusantara

UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADewi

FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN

Jl. Telaga Warna, Tlogomas, Malang 65144 - Indonesia, Telp. (0341) 565500, Fax (0341) 565522
Program Studi : Pendidikan Biologi, Pendidikan Guru Sekolah Dasar, Pendidikan Matematika

Notulen Evaluasi Tahunan Fakultas Ilmu Pendidikan
Semester Genap TA 2019/2020

Bagian pendidikan

1. Meng upload materi RPS di Siapng

Bagian penelitian

1. Perbanyak jurnal internasional.

Bagian pengabdian kepada masyarakat

1. Luaran abdimas perlu diperhatikan

Bagian Kepuasan mahasiswa

1. Dosen mengembalikan hasil UTS kepada mahasiswa.
2. Admin fakultas harus bersikap ramah terhadap mahasiswa.
3. Laporan kepada pihak biro akademik terhadap LCD yang sering rusak dikelas

Bagian Kepuasan Mitra

1. FIP UNITRI melakukan monitoring dan evaluasi guna untuk meningkatkan kualitas kerjasama tridarma
2. FIP UNITRI menetapkan KPS guna untuk merancang kegiatan-kegiatan selanjutnya bersama mitra.

Bagian Kepuasan dosen dan tenaga pendidik

1. FIP UNITRI membuat kotak saran sebagai saran atau ide terhadap FIP UNITRI, selain itu gagasan bisa disampaikan ketika rapat evaluasi kinerja dosen di akhir semester.
2. FIP UNITRI menetapkan studi lanjut dilaksanakan secara bergantian.

Malang, Selasa 27 Agustus 2020

Dekan,



Dr. M. Rifa'i, SE., MM
NIDN. 0701017401



Yayasan Bina Patria Nusantara
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN

Jl. Telaga Warna, Tlogomas, Malang 65144 - Indonesia, Telp. (0341) 565500, Fax. (0341) 565522
Program Studi : Pendidikan Biologi, Pendidikan Guru Sekolah Dasar, Pendidikan Matematika

SURAT KEPUTUSAN
No :26/TB-FIP/DL-340/VII/2020

Tentang

**KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN**

**DEKAN FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI**

Menimbang : Bahwa dalam rangka meningkatkan mutu layanan fakultas ilmu pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa fakultas ilmu pendidikan

Mengingat :
1. Undang-undang nomor 20 tahun 2013 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. Permenristek Dikti nomor 44 tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi;
5. Statuta Universitas Tribhuwana Tungga Dewi Malang
6. Renstra Fakultas Ilmu Pendidikan 2018-2023

Memperhatikan : Notulen Rapat Evaluasi kinerja semesteran tanggal 26 Agustus 2020

MEMUTUSKAN

Menetapkan : Mewajibkan kepada setiap dosen untuk mengembalikan hasil UTS mahasiswa.



Ditetapkan di :Malang
Pada Tanggal :28 Agustus 2020

Dekan,
Dr. M Rifa'i, SE, MM
NIDN. 0701017401

**MONITORING DAN EVALUASI
KEPUASAN MAHASISWA
GANJIL 2020/2021**




**FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS TRIBHUANA TUNGGADDEWI
MALANG**

**MONITORING DAN EVALUASI
KEPUASAN MAHASISWA
GANJIL 2019/2020**

UNITRI-FIP-MKM-2021.R00



Revisi : 00
Tanggal : 22 Februari 2021
Dikaji oleh : Tim Penyusun Monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa
Fakultas Ilmu Pendidikan
Dikendalikan oleh : Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan

Gugus Jaminan Mutu Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang		Monev Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan	 Disetujui oleh: Dekan Dr. M. Rifa'i., SE., MM
Revisi : 00	Tanggal : 22 Februari 2021		



Yayasan Bina Patria Nusantara

UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI

FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN

Jl. Telaga Warna, Tlogomas, Malang 65144 - Indonesia, Telp. (0341) 565500, Fax (0341) 565522

Program Studi : Pendidikan Biologi, Pendidikan Guru Sekolah Dasar, Pendidikan Matematika

SURAT KEPUTUSAN DEKAN

No08/TB.FIP/DL-240/XII/2020

TENTANG

MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN MAHASISWA

Menimbang : Bahwa dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan mahasiswa fakultas ilmu pendidikan, perlu dilakukan survey untuk melihat kepuasan mahasiswa terhadap layanan FIP terhadap mahasiswa yang telah berlangsung.

Mengingat : a. PP No. 19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan,

- b. UU No. 12 Tahun 2012 tentang perguruan tinggi.
- c. UU No. 12 Tahun 2012 tentang perguruan tinggi.
- d. PP No. 17 Tahun 2010 tentang pengelolaan dan penyelenggaraan pendidikan.
- e. Perpres No. 08 Tahun 2012 tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia.
- f. Permendikbud No. 73 Tahun 2013 tentang Penerapan Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia Bidang Pendidikan Tinggi.
- g. SPMI Fakultas Ilmu Pendidikan
- h. Renstra Fakultas Ilmu Pendidikan

Memperhatikan : SPMI Fakultas Ilmu Pendidikan

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan tentang monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa

Pertama : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan bersama dengan Lampiran yang tidak terpisahkan dari Surat Keputusan ini;

Kedua : Apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan ataupun hal yang belum cukup diatur dalam surat keputusan ini, akan dilakukan perbaikan atau penyesuaian yang dibuat dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Surat Keputusan ini.

Ditetapkan di Malang, 21 Desember 2020

Fakultas Ilmu Pendidikan
Dekan



Dr. M. Rifa'i, SE., MM
NIDN 0701017401

Tembusan Kepada :

1. GJM Fakultas
2. KPS

Lampiran Formulir



Yayasan Bina Patria Nusantara
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
 Jalan Telaga Warna Blok C Tlogomas Malang, Telp. 0341-565500

Angket Kepuasan Mahasiswa

Nama :
 NIM :
 Prodi :

Petunjuk Mengisi Angket

1. Terdapat 5 butir pernyataan dalam angket ini, berikanlah jawaban yang benar-benar cocok dengan pilihan Saudara.
2. Jawaban Anda tidak akan MEMPENGARUHI NILAI dalam MATAKULIAH apapun.
3. Keterangan pilihan jawaban :
 KB= Kurang Baik, CB = Cukup Baik, B= Baik, SB= Sangat Baik

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		KB	CK	B	SB
1.	Ketepatan waktu dosen dalam memulai dan mengakhiri perkuliahan.				
2.	Kejelasan dosen menyampaikan rencana perkuliahan, aturan, dan evaluasi yang akan dilaksanakan pada pertemuan pertama pada kontrak perkuliahan				
3.	Pemberian bahan ajar (handout, e-modul) oleh dosen untuk melengkapi materi yang diberikan				
4.	Penyerahan hasil koreksian tugas-tugas, UTS, UAS disertai umpan balik oleh dosen				
5.	Dosen memberikan pertemuan tambahan atau tugas jika jumlah pertemuan belum mencapai 15 kali pertemuan				
6.	Apakah setiap kali anda membutuhkan layanan dari Admin fakultas dapat membantu keperluan yang anda butuhkan				
7.	Intensitas dosen untuk ditemui dalam rangka konsultasi akademik atau konsultasi skripsi				
8.	Kecepatan dosen dalam menanggapi pertanyaan/permasalahan mahasiswa				
9.	Kecepatan admin FIP dalam memberikan layanan kepada mahasiswa				
10.	Kemampuan dosen dalam menggunakan metode/model pembelajaran "student centered"/ berpusat pada mahasiswa				
11.	Kemampuan dosen dalam menggunakan media pembelajaran				
12.	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan				
13.	Kesediaan dosen membantu mahasiswa yang menghadapi masalah di bidang akademik				
14.	Kemudahan dosen untuk dihubungi melalui telepon, email, dan sebagainya				
15.	Keterbukaan dan sikap kooperatif dosen dengan mahasiswa				
16.	Kebersihan, penataan dan kenyamanan ruang kuliah				
17.	Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah				
18.	Sirkulasi udara di ruang laboratorium				
19.	Penataan meja, kursi dan alat-alat praktik di ruang laboratorium				
20.	Ketersediaan alat dan bahan di laboratorium untuk praktikum mahasiswa FIP				

Catatan: bisa menggunakan media daring untuk menghindari pandemic covid dengan memodifikasi formulir dalam bentuk daring.



Yayasan Bina Patria Nusantara

UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI

FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN

Jl. Telaga Warna, Tlogomas, Malang 65144 - Indonesia, Telp. (0341) 565500, Fax (0341) 565522

Program Studi : Pendidikan Biologi, Pendidikan Guru Sekolah Dasar, Pendidikan Matematika

SURAT TUGAS

Nomor : No09/TB.FIP/DL-240/XII/2020

Berdasarkan surat keputusan Dekan No08/TB.FIP/DL-240/XII/2020 tentang pelaksanaan monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa maka dengan ini menugaskan kepada :

Nama : Moh. Farid Nurul Anwar, S.Pd.M.Pd

Jabatan : Gugus Jaminan Mutu Fakultas Ilmu Pendidikan

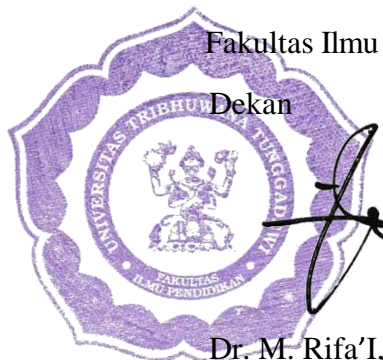
Untuk melaksanakan Monitoring dan Evaluasi (MONEV) kepuasan mahasiswa terhadap layanan dilingkup fakultas ilmu pendidikan diakhir semester.

Kemudian harap dilakukan dengan sebaik-baiknya dan memberikan pelaporan hasil MONEV kepada Dekan dalam bentuk pelaporan hard copy .

Malang, 21 Desember 2020

Fakultas Ilmu Pendidikan

Dekan



Dr. M. Rifa'I, SE.,MM
NIDN 0701017401

A. PENDAHULUAN

Pelayanan kepada mahasiswa selama ini di fakultas ilmu pendidikan telah berjalan lancar, akan tetapi belum sepenuhnya memenuhi kualitas layanan yang diinginkan oleh pengguna jasa dalam hal ini mahasiswa. Untuk mendapatkan gambaran yang jelas sampai seberapa jauh layanan yang diberikan telah memenuhi keinginan mahasiswa maka dilakukan survey untuk mengevaluasi yang telah diberikan pada tahun akademik ganjil 2020/2021. Survey ini dilakukan terhadap layanan kemahasiswaan meliputi aspek: kemampuan dosen, tenaga kependidikan (admin fakultas), dan pengelola dalam memberikan pelayanan, kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat, kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan, kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa, penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana. Hasil evaluasi terhadap layanan kepada mahasiswa ini akan digunakan sebagai dasar untuk melakukan perbaikan sehingga dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan. Hasil evaluasi dijadikan dasar sebagai masukan untuk perbaikan fasilitas maupun sumber daya manusia yang berhubungan dengan layanan kepada mahasiswa.

B. Maksud dan Tujuan

Survey kepuasan mahasiswa dilakukan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui kinerja layanan kepada mahasiswa.

C. Sasaran

Sebagai sasaran terhadap survey kepuasan layanan kemahasiswaan dilakukan pada mahasiswa aktif di lingkungan Fakultas ilmu pendidikan. Survey ini dilakukan terhadap mahasiswa yang dilakukan dengan secara daring melalui google form.

D. Waktu dan Tempat

1. Survey kepuasan terhadap layanan kemahasiswaan dilakukan pada 06 Januari 2021 15.07
2. Survey dilakukan di lingkungan fakultas ilmu Pendidikan

E. Metode Survey dan Pengolahan Data

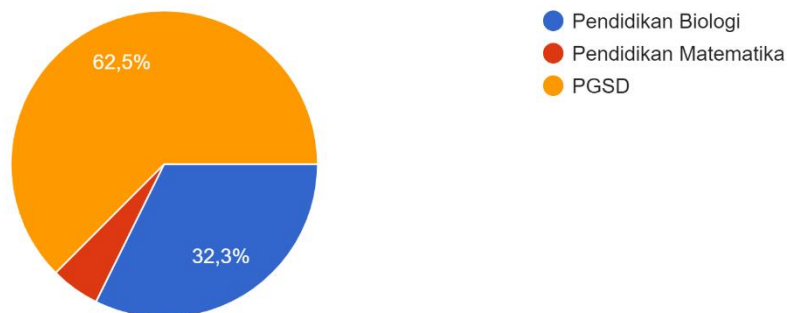
1. Instrumen yang digunakan berupa kuisisioner. Instrumen yang digunakan meliputi layanan fakultas ilmu pendidikan dengan lima jumlah pertanyaan. Skor untuk menentukan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan adalah: Sangat baik (skor 4), Baik (3), Cukup baik (3), Kurang baik (1).
2. Nilai yang diperoleh secara rata-rata tiap item jawaban mahasiswa dijadikan sebagai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan. Nilai ini dibandingkan nilai harapan dari setiap item layanan yang diharapkan mahasiswa.

F. Hasil survey kepuasan mahasiswa

Hasil survey pada mahasiswa terhadap layanan kepada mahasiswa mendapatkan distribusi jawaban yang beragam. Ini menunjukkan layanan yang diberikan belum optimal sehingga menuntut ada perbaikan-perbaikan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap layanan kepada mahasiswa.

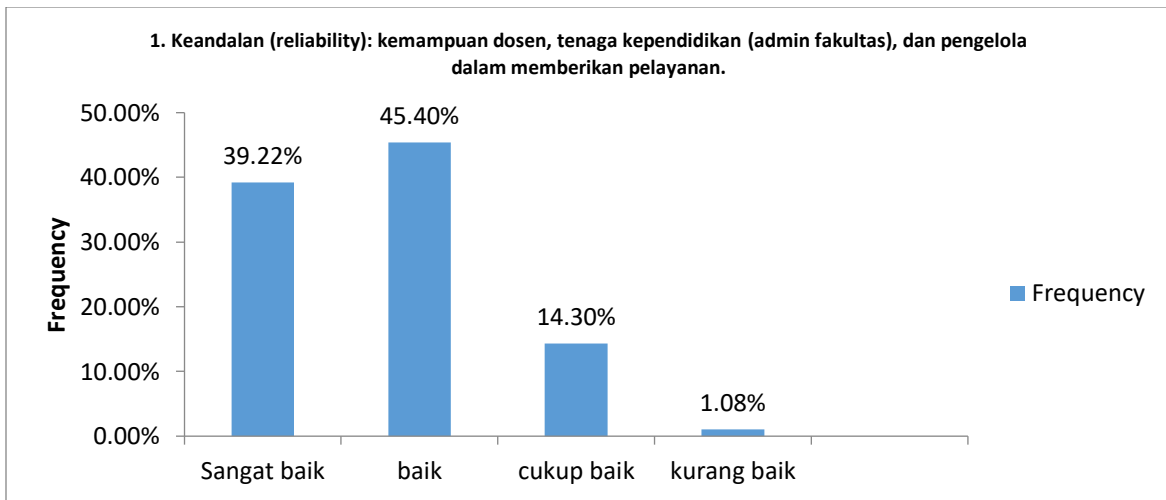
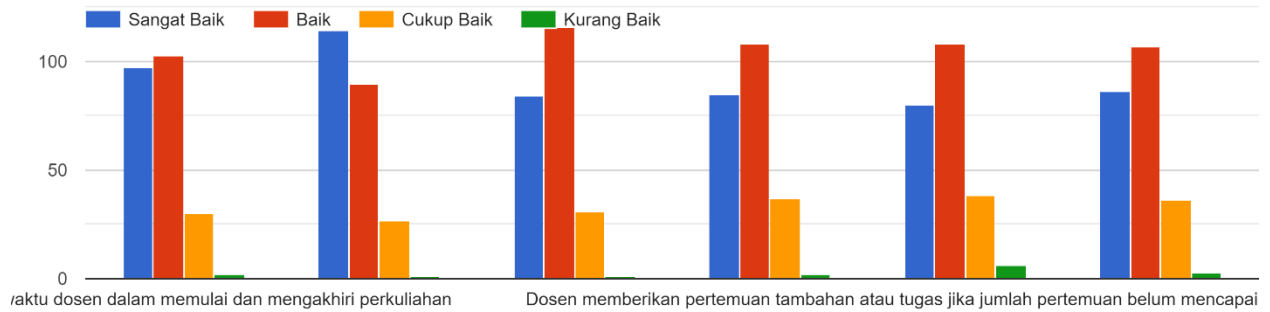
Survey ini dilaksanakan kepada mahasiswa FIP dengan jumlah sampel 232 mahasiswa dan terdapat lima poin yang di tanyakan terkait dengan pelayanan dengan skala, sangat baik, baik, cukup baik, dan kurang baik.

Program Studi
232 jawaban



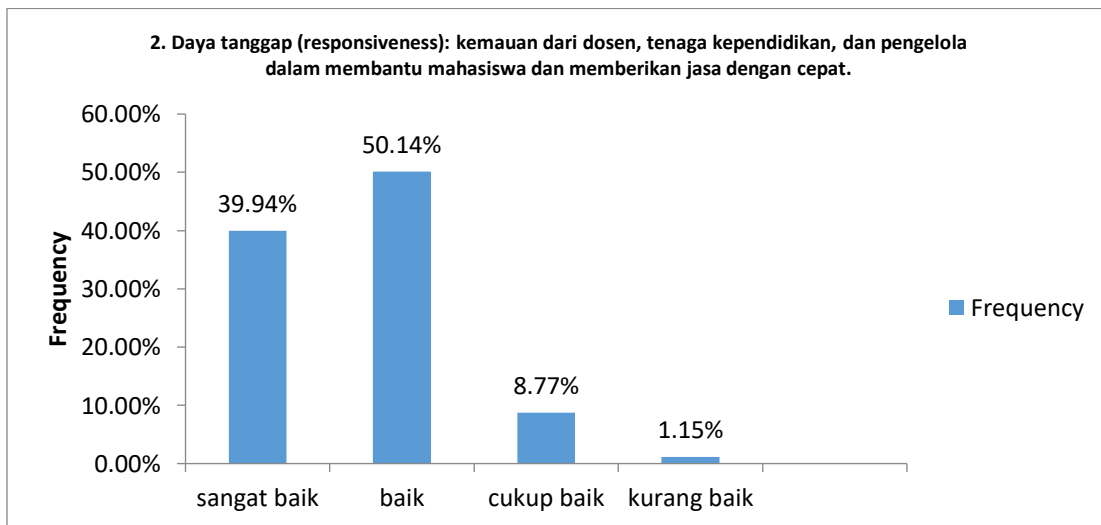
Berikut disajikan secara rinci hasil survey kepuasan layanan kepda mahasiswa:

1. Keandalan (reliability): kemampuan dosen, tenaga kependidikan (admin fakultas), dan pengelola dalam memberikan pelayanan.



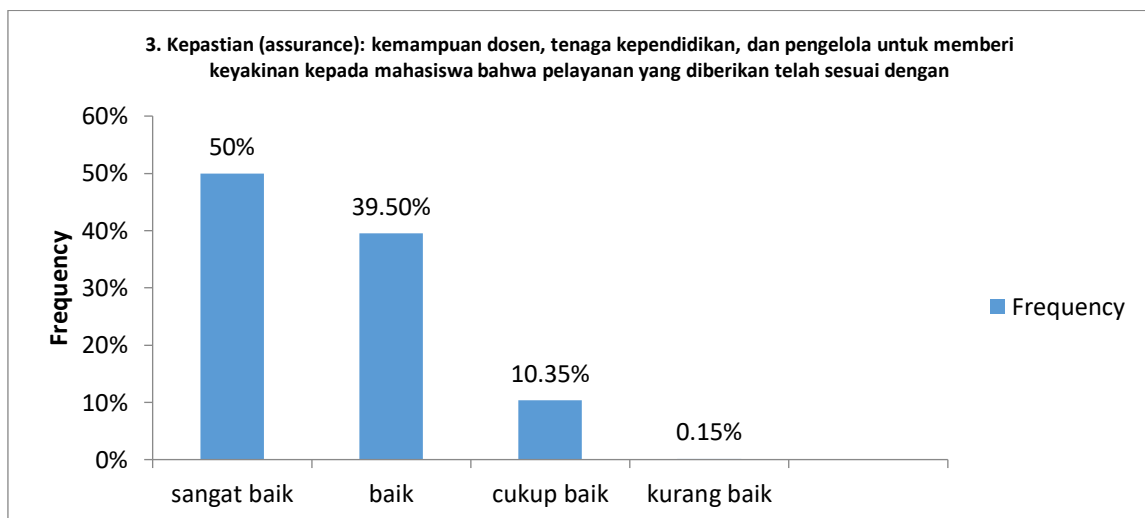
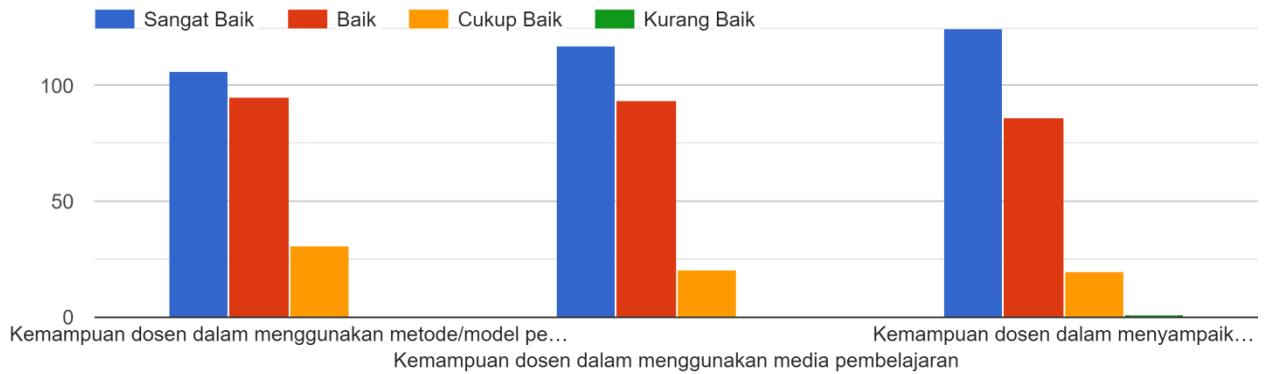
Tabel. Rata-rata kepuasan mahasiswa terhadap keandalan dari 232 mahasiswa

2. Daya tanggap (responsiveness): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.



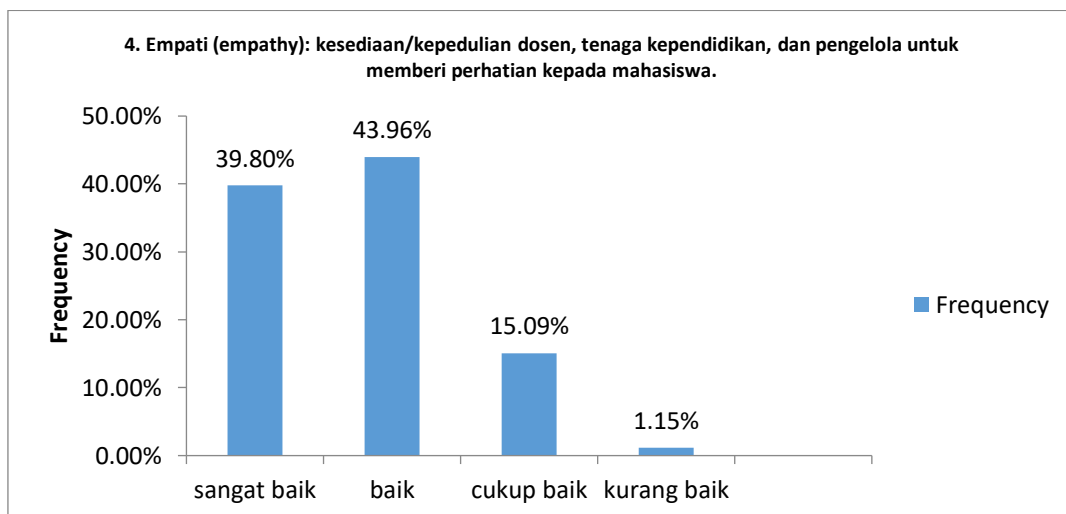
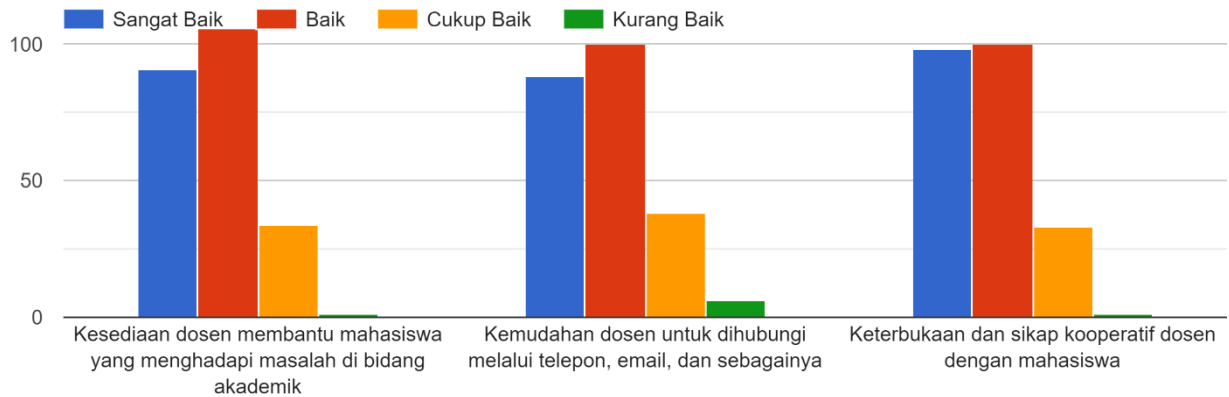
Tabel. Rata-rata kepuasan mahasiswa terhadap daya tanggap dari 232 mahasiswa

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



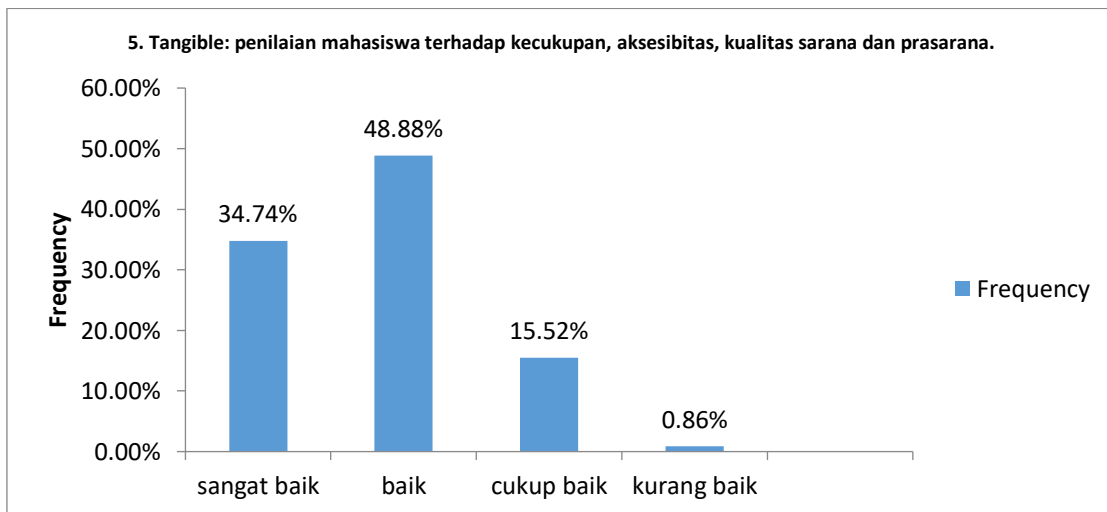
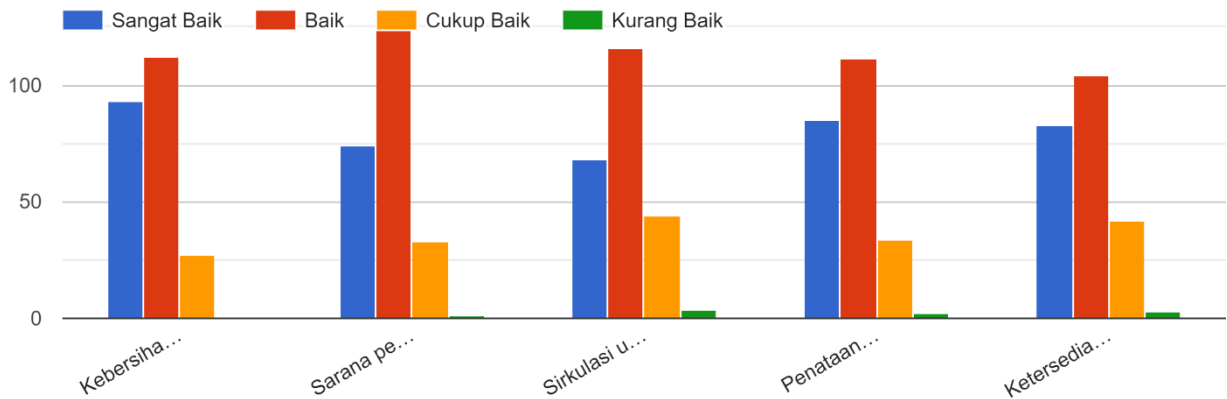
Tabel. Rata-rata kepuasan mahasiswa terhadap kepastian dari 232 mahasiswa

4. Empati (empathy): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.



Tabel. Rata-rata kepuasan mahasiswa terhadap Empati dari 232 mahasiswa

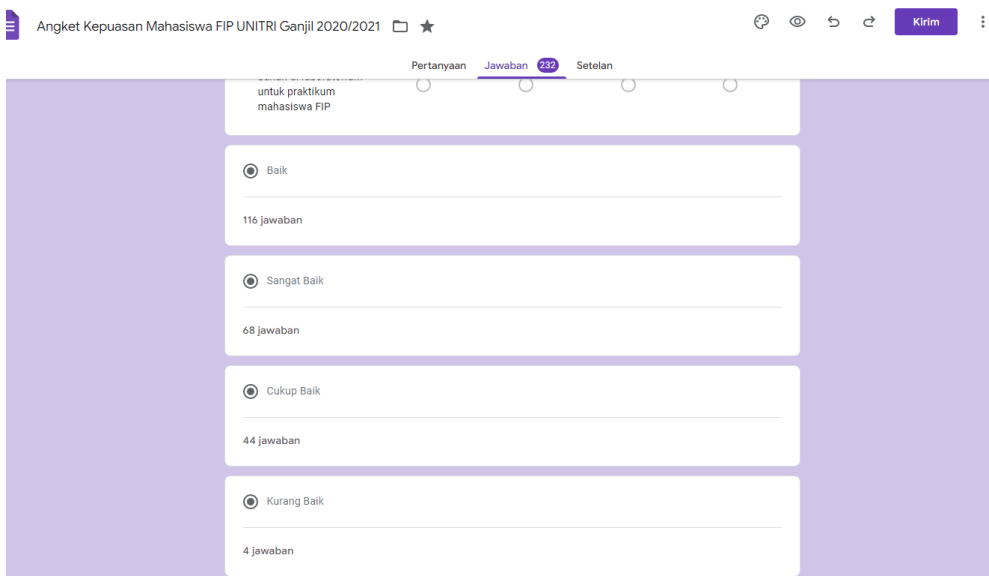
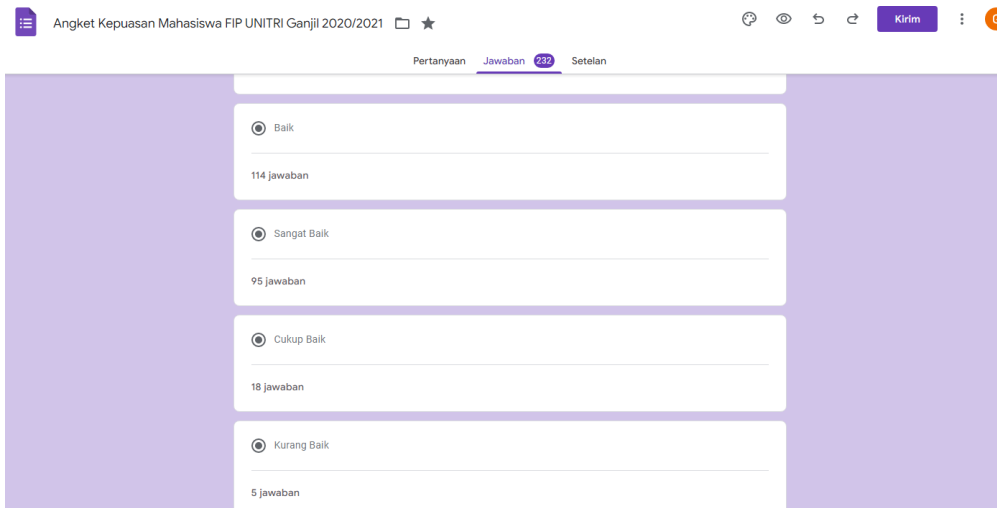
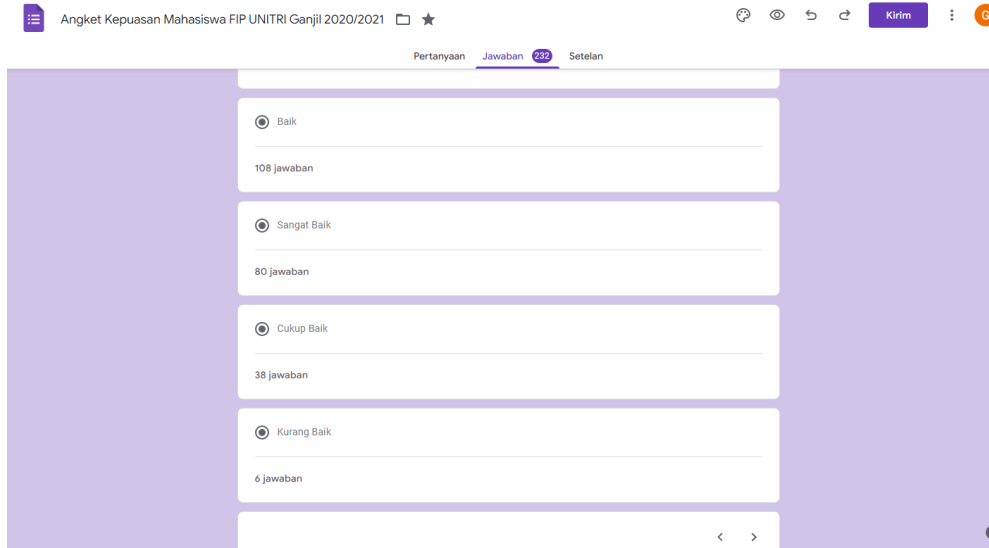
5. Tangible: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.



Tabel. Rata-rata kepuasan mahasiswa terhadap Empati dari 232 mahasiswa

Dari hasil analisis kepuasan mahasiswa terdapat mahasiswa yang menilai kurang baik atau mereka tidak merasa puas dengan layanan yang diberikan yaitu terdapat 6 mahasiswa yang tidak merasa puas terhadap layanan “Dosen memberikan pertemuan tambahan atau tugas jika jumlah pertemuan belum mencapai 15 kali pertemuan” dan “Kemudahan dosen untuk dihubungi melalui telepon, email, dan sebagainya. Terdapat 5 mahasiswa yang juga merasa tidak puas pada layanan “Kecepatan dosen dalam menanggapi pertanyaan/permasalahan mahasiswa” dan 4 mahasiswa merasa layanan ini kurang baik yaitu “Sirkulasi udara di ruang laboratorium”.

Data di atas diperoleh dari *google form* berikut Sebagian bukti *google form*:



Analisis detail terhadap hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan dan tindak lanjut

Pelaksanaan pengukuran kepuasan mahasiswa telah dilakukan selama tiga tahun terakhir. Banyaknya sampel yang digunakan sebesar 1% dari jumlah mahasiswa baru. Rata-rata jumlah mahasiswa yang digunakan sebanyak 60 mahasiswa. Pengukuran kepuasan layanan mahasiswa ini dilakukan secara:

1. Tata cara:

Untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan maka dilakukan tata cara berikut:

1. Melakukan rapat koordinasi untuk melakukan penyebaran kuisisioner berhubungan dengan kepuasan mahasiswa terhadap layanan, untuk menjelaskan bagaimana mengisi kuisisioner dan apa yang disasar dari kuisisioner tersebut
2. Melakukan penyebaran kuisisioner ke semua program studi melalui fakultas masing-masing, untuk disampaikan kepada mahasiswa secara sampling
3. Melakukan pengumpulan kuisisioner yang telah diisi oleh mahasiswa
4. Melakukan tes kesahihan dan keterandalan instrumen yang digunakan
5. Operator melakukan entry data pada software yang digunakan untuk menghitung tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan
6. Melakukan rapat evaluasi dari hasil penilaian yang dilakukan mahasiswa untuk ditindaklanjuti,
7. Menyerahkan hasil evaluasi kepada unit-unit layanan yang telah dilakukan penilaian kepuasan untuk ditindaklanjuti untuk peningkatan pelayanan

2. Instrumen yang digunakan

Untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan maka disusun instrumen melalui **SK Dakan** tentang Penetapan Instrumen yang diwujudkan dalam Manual Prosedur kepuasan mahasiswa. Penilaian tingkat kepuasan layanan kemahasiswaan meliputi:

- 1) Ketepatan waktu dosen dalam memulai dan mengakhiri perkuliahan.
- 2) Kejelasan dosen menyampaikan rencana perkuliahan, aturan, dan evaluasi yang akan dilaksanakan pada pertemuan pertama pada kontrak perkuliahan
- 3) Pemberian bahan ajar (handout, e-modul) oleh dosen untuk melengkapi materi yang diberikan
- 4) Penyerahan hasil koreksian tugas-tugas, UTS, UAS disertai umpan balik oleh dosen
- 5) Dosen memberikan pertemuan tambahan atau tugas jika jumlah pertemuan belum mencapai 15 kali pertemuan
- 6) Apakah setiap kali anda membutuhkan layanan dari Admin fakultas dapat membantu keperluan yang anda butuhkan
- 7) Intensitas dosen untuk ditemui dalam rangka konsultasi akademik atau konsultasi skripsi
- 8) Kecepatan dosen dalam menanggapi pertanyaan/permasalahan mahasiswa
- 9) Kecepatan admin FIP dalam memberikan layanan kepada mahasiswa
- 10) Kemampuan dosen dalam menggunakan metode/model pembelajaran “student centered”/ berpusat pada mahasiswa

- 11) Kemampuan dosen dalam menggunakan media pembelajaran
- 12) Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan
- 13) Kesiapan dosen membantu mahasiswa yang menghadapi masalah di bidang akademik
- 14) Kemudahan dosen untuk dihubungi melalui telepon, email, dan sebagainya
- 15) Keterbukaan dan sikap kooperatif dosen dengan mahasiswa
- 17) Kebersihan, penataan dan kenyamanan ruang kuliah
- 18) Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah
- 19) Sirkulasi udara di ruang laboratorium
- 20) Ketersediaan alat dan bahan di laboratorium untuk praktikum mahasiswa FIP

3. Keunggulan instrumen yang digunakan:

Instrumen yang digunakan mempunyai sifat; 1) sahih, 2) mudah digunakan, 3) digunakan secara periodik

Uji Validitas dan reliabilitas kepuasan mahasiswa

No	Pernyataan	r hitung	r tabel	keterangan
Keandalan (reliability)				
1	Ketepatan waktu dosen dalam memulai dan mengakhiri perkuliahan.	0.586349601	0.312	VALID
2	Kejelasan dosen menyampaikan rencana perkuliahan, aturan, dan evaluasi yang akan dilaksanakan pada pertemuan pertama pada kontrak perkuliahan	0.661212693	0.312	VALID
3	Pemberian bahan ajar (handout, e-modul) oleh dosen untuk melengkapi materi yang diberikan	0.696945916	0.312	VALID
4	Penyerahan hasil koreksian tugas-tugas, UTS, UAS disertai umpan balik oleh dosen	0.693091168	0.312	VALID
5	Dosen memberikan pertemuan tambahan atau tugas jika jumlah pertemuan belum mencapai 15 kali pertemuan	0.456144057	0.312	VALID
6	Apakah setiap kali anda membutuhkan layanan dari Admin fakultas dapat membantu keperluan yang anda butuhkan	0.315573363	0.312	VALID
Daya tanggap (responsiveness)				
7	Intensitas dosen untuk ditemui dalam rangka konsultasi akademik atau konsultasi skripsi	0.595161932	0.312	VALID
8	Kecepatan dosen dalam menanggapi pertanyaan/permasalahan mahasiswa	0.5664379	0.312	VALID
9	Kecepatan admin FIP dalam memberikan layanan kepada mahasiswa	0.573452011	0.312	VALID
Kepastian (assurance)				
10	Kemampuan dosen dalam menggunakan metode/model pembelajaran "student centered"/ berpusat pada mahasiswa	0.349811582	0.312	VALID
11	Kemampuan dosen dalam menggunakan media pembelajaran	0.671631219	0.312	VALID
12	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan	0.559231254	0.312	VALID
Empati (empathy)				
13	Kesiapan dosen membantu mahasiswa yang menghadapi masalah di bidang akademik	0.519330489	0.312	VALID
14	Kemudahan dosen untuk dihubungi melalui telepon, email, dan sebagainya	0.395272732	0.312	VALID
15	Keterbukaan dan sikap kooperatif dosen dengan mahasiswa	0.46192735	0.312	VALID
Tangible (sarana-dan prasarana)				
16	Kebersihan, penataan dan kenyamanan ruang kuliah	0.551657729	0.312	VALID
17	Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah	0.763152791	0.312	VALID

18	Sirkulasi udara di ruang laboratorium	0.577503407	0.312	VALID
19	Penataan meja, kursi dan alat-alat praktik di ruang laboratorium	0.527674635	0.312	VALID
20	Ketersediaan alat dan bahan di laboratorium untuk praktikum mahasiswa FIP	0.449257403	0.312	VALID

Instrument dinyatakan reliable karena memperoleh nilai cronbach Alpha 0.86729689 nilai ini tentunya lebih besar dari 0,6, sehingga instrument dinyatakan reliabel.



Yayasan Bina Patria Nusantara
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN

Jl. Telaga Warna, Tlogomas, Malang 65144 - Indonesia, Telp. (0341) 565500, Fax (0341) 565522
Program Studi : Pendidikan Biologi, Pendidikan Guru Sekolah Dasar, Pendidikan Matematika

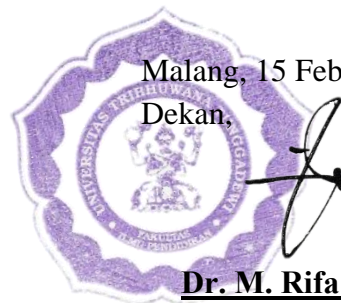
Nomor : 10/TB-FIP/TU-210/II/2021
Lampiran : -
Perihal : *Undangan*

Kepada Yth : **Bapak/Ibu Dosen**
Fakultas Ilmu Pendidikan
di tempat

Dengan hormat,
Sehubungan telah berakhirnya perkuliahan Semester Ganjil TA 2019/2020 di Universitas Tribhuwana Tungga Dewi Malang, kami mengundang Bapak/Ibu untuk hadir pada :

Hari : Rabu
Tanggal : 17 Februari 2021
Pukul : 09:00 – selesai
Tempat : Ruang Rapat FIP
Agenda : Rapat Evaluasi Kinerja Semesteran

Demikian surat undangan ini disampaikan atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu, kami sampaikan terima kasih.



Malang, 15 Februari 2021

Dekan,

Dr. M. Rifa'i, SE., MM

NIDN. 0701017401



Yayasan Bina Patria Nusantara

UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI

FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN

Jl. Telaga Warna, Tlogomas, Malang 65144 - Indonesia, Telp. (0341) 565500, Fax (0341) 565522

Program Studi : Pendidikan Biologi, Pendidikan Guru Sekolah Dasar, Pendidikan Matematika



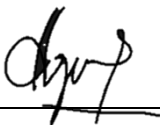
DAFTAR HADIR
RAPAT EVALUASI KINERJA SEMESTERAN GANJIL TA 2020/2021
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN

NO	NAMA	Tanda Tangan
1	M. Rifa'i, SE., MM	
2	Antonius Alam Wicaksono, S.Pd., M.Pd	
3	Moh. Farid Nurul Anwar, S.Pd., M.Pd	
4	Nathasa Pramudita Irianti, S.Pd., M.Pd	
5	Elita Mega Selvia Wijaya, S.Pd., M.Pd	
6	M. Yusi Kamhar, S.Pd., M.Pd	
7	Nila Kartika Sari, S.Pd., M.Pd	
8	Rio Febrianto Arifendi, S.Pd., M.Pd	
9	Rudy Setiawan, S.Pd., M.Pd	
10	Kardiana Metha Rozhana, S.Pd., M.Pd	
11	Hanif Fikri Bariska, S.Pd., M.Pd	
12	Wahyu Widodo, S.Pd., M.Pd	
13	Hasminar Rachman Fidi Astuti, S.Si., S.Pd., M.Pd	



Yayasan Bina Patria Nusantara
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN

Jl. Telaga Warna, Tlogomas, Malang 65144 - Indonesia, Telp. (0341) 565500, Fax (0341) 565522
Program Studi : Pendidikan Biologi, Pendidikan Guru Sekolah Dasar, Pendidikan Matematika

14	Yuswa Istikomayanti, S.Pd., M.Pd	
15	Nugroho Aji Prasetyo, S.Pd., M.Pd	
16	Chandra Adi Prabowo, S.Pd., M.Pd	
17	Zuni Mitasari, S.Pd., M.Pd	
18	Anis Samrothul Lathifah, S.Pd., M.Pd	



Yayasan Bina Patria Nusantara

UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADewi

FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN

Jl. Telaga Warna, Tlogomas, Malang 65144 - Indonesia, Telp. (0341) 565500, Fax (0341) 565522
Program Studi : Pendidikan Biologi, Pendidikan Guru Sekolah Dasar, Pendidikan Matematika

Notulen Evaluasi Semesteran Fakultas Ilmu Pendidikan

Semester Ganjil TA 2020/2021

Bagian pendidikan

1. Bukti mengajar di upload di siapNG

Bagian penelitian

1. Satu prodi minimal 1 jurnal internasional tiap semester

Bagian pengabdian kepada masyarakat

1. Satu prodi harus ada luaran abdimas

Bagian Kepuasan mahasiswa

1. Setiap Dosen melakukan refleksi setelah selesai pembelajaran
2. Setiap dosen menuliskan pada kontrak perkuliahan dan mengingatkan mahasiswa tata cara menghubungi dosen
3. Setiap dosen respon terhadap keluhan mahasiswa
4. FIP melaksanakan pengajuan terkait ruangan microteaching yang pengap.

Bagian Kepuasan Mitra


1. Fakultas merencanakan upaya tindak lanjut terhadap kegiatan yang telah dilakukan dengan mitra

Bagian Kepuasan dosen dan tenaga pendidik

1. Fakultas menyelenggarakan FGD terkait studi lanjut ke luar negeri.
2. Fakultas mendelegasikan satu dosen masing-masing prodi untuk mengikuti seleksi dosen magang apabila terdapat kesempatan.
3. Fakultas akan melakukan pengajuan kepada universitas terkait penyempurnaan Lab biologi dan microteaching.
4. Memberikan reward kepada dosen yang memiliki sertifikat reviewer penelitian Baik internal maupun eksternal universitas

Malang, Selasa 17 Februari 2020

Dekan,



Dr. M. Rifa'i, SE., MM
NIDN. 0701017401



Yayasan Bina Patria Nusantara
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN

Jl. Telaga Warna, Tlogomas, Malang 65144 - Indonesia, Telp. (0341) 565500, Fax. (0341) 565522
Program Studi : Pendidikan Biologi, Pendidikan Guru Sekolah Dasar, Pendidikan Matematika

SURAT KEPUTUSAN
No :11/TB-FIP/DL-340/II/2021

Tentang

**KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN**

**DEKAN FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI**

Menimbang : Bahwa dalam rangka meningkatkan mutu layanan fakultas ilmu pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa fakultas ilmu pendidikan

Mengingat :
1. Undang-undang nomor 20 tahun 2013 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. Permenristek Dikti nomor 44 tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi;
5. Statuta Universitas Tribhuwana Tungga Dewi Malang
6. Renstra Fakultas Ilmu Pendidikan 2018-2023

Memperhatikan : Notulen Rapat Evaluasi kinerja semesteran tanggal 17 Februari 2021

MEMUTUSKAN

Menetapkan :
1. Setiap Dosen melakukan refleksi setelah selesai pembelajaran
2. Setiap dosen wajib menuliskan pada kontrak perkuliahan dan mengingatkan mahasiswa tata cara menghubungi dosen
3. Setiap dosen respon terhadap keluhan mahasiswa termasuk dosen wali
4. FIP melaksanakan pengajuan terkait ruangan microteaching yang pengap



Ditetapkan di : Malang
Pada Tanggal : 19 Februari 2021

Dekan,
Dr. M Rifa'i, SE, MM
NIDN. 0701017401

**MONITORING DAN EVALUASI
KEPUASAN MAHASISWA
GENAP 2020/2021**




**FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS TRIBHUANA TUNGGADEWI
MALANG**

**MONITORING DAN EVALUASI
KEPUASAN MAHASISWA
GENAP 2020/2021**

UNITRI-FIP-MKM -2021.R00



Revisi : 00
Tanggal : 30 Agustus 2021
Dikaji oleh : Tim Penyusun Monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa
Fakultas Ilmu Pendidikan
Dikendalikan oleh : Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan

Gugus Jaminan Mutu Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang		Monev Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan	 Disetujui oleh: Dekan Dr. M.Rifa'i., SE., MM
Revisi : 00	Tanggal : 30 Agustus 2021		



Yayasan Bina Patria Nusantara

UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI

FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN

Jl. Telaga Warna, Tlogomas, Malang 65144 - Indonesia, Telp. (0341) 565500, Fax (0341) 565522

Program Studi : Pendidikan Biologi, Pendidikan Guru Sekolah Dasar, Pendidikan Matematika

SURAT KEPUTUSAN DEKAN

No28/TB.FIP/DL-240/III/2021

TENTANG

MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN MAHASISWA

Menimbang : Bahwa dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan mahasiswa fakultas ilmu pendidikan, perlu dilakukan survey untuk melihat kepuasan mahasiswa terhadap layanan FIP terhadap mahasiswa yang telah berlangsung.

Mengingat : a. PP No. 19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan,

- b. UU No. 12 Tahun 2012 tentang perguruan tinggi.
- c. UU No. 12 Tahun 2012 tentang perguruan tinggi.
- d. PP No. 17 Tahun 2010 tentang pengelolaan dan penyelenggaraan pendidikan.
- e. Perpres No. 08 Tahun 2012 tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia.
- f. Permendikbud No. 73 Tahun 2013 tentang Penerapan Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia Bidang Pendidikan Tinggi.
- g. SPMI Fakultas Ilmu Pendidikan
- h. Renstra Fakultas Ilmu Pendidikan

Memperhatikan : SPMI Fakultas Ilmu Pendidikan

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan tentang monitoring dan evaluasi kepuasan mitra kerjasama,

Pertama : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan bersama dengan Lampiran yang tidak terpisahkan dari Surat Keputusan ini;

Kedua : Apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan ataupun hal yang belum cukup diatur dalam surat keputusan ini, akan dilakukan perbaikan atau penyesuaian yang dibuat dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Surat Keputusan ini.

Ditetapkan di Malang, 08 Maret 2021

Fakultas Ilmu Pendidikan
Dekan



Dr. M. Rifa'i, SE., MM
NIDN 0701017401

Tembusan Kepada :

1. GJM Fakultas
2. KPS

Lampiran Formulir



Yayasan Bina Patria Nusantara
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
 Jalan Telaga Warna Blok C Tlogomas Malang, Telp. 0341-565500

Angket Kepuasan Mahasiswa

Nama :
 NIM :
 Prodi :

Petunjuk Mengisi Angket

1. Terdapat 5 butir pernyataan dalam angket ini, berikanlah jawaban yang benar-benar cocok dengan pilihan Saudara.
2. Jawaban Anda tidak akan MEMPENGARUHI NILAI dalam MATAKULIAH apapun.
3. Keterangan pilihan jawaban :
 KB= Kurang Baik, CB = Cukup Baik, B= Baik, SB= Sangat Baik

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		KB	CK	B	SB
1.	Ketepatan waktu dosen dalam memulai dan mengakhiri perkuliahan.				
2.	Kejelasan dosen menyampaikan rencana perkuliahan, aturan, dan evaluasi yang akan dilaksanakan pada pertemuan pertama pada kontrak perkuliahan				
3.	Pemberian bahan ajar (handout, e-modul) oleh dosen untuk melengkapi materi yang diberikan				
4.	Penyerahan hasil koreksian tugas-tugas, UTS, UAS disertai umpan balik oleh dosen				
5.	Dosen memberikan pertemuan tambahan atau tugas jika jumlah pertemuan belum mencapai 15 kali pertemuan				
6.	Apakah setiap kali anda membutuhkan layanan dari Admin fakultas dapat membantu keperluan yang anda butuhkan				
7.	Intensitas dosen untuk ditemui dalam rangka konsultasi akademik atau konsultasi skripsi				
8.	Kecepatan dosen dalam menanggapi pertanyaan/permasalahan mahasiswa				
9.	Kecepatan admin FIP dalam memberikan layanan kepada mahasiswa				
10.	Kemampuan dosen dalam menggunakan metode/model pembelajaran "student centered"/ berpusat pada mahasiswa				
11.	Kemampuan dosen dalam menggunakan media pembelajaran				
12.	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan				
13.	Kesediaan dosen membantu mahasiswa yang menghadapi masalah di bidang akademik				
14.	Kemudahan dosen untuk dihubungi melalui telepon, email, dan sebagainya				
15.	Keterbukaan dan sikap kooperatif dosen dengan mahasiswa				
16.	Kebersihan, penataan dan kenyamanan ruang kuliah				
17.	Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah				
18.	Sirkulasi udara di ruang laboratorium				
19.	Penataan meja, kursi dan alat-alat praktik di ruang laboratorium				
20.	Ketersediaan alat dan bahan di laboratorium untuk praktikum mahasiswa FIP				

Catatan: bisa menggunakan media daring untuk menghindari pandemic covid dengan memodifikasi formulir dalam bentuk daring.



Yayasan Bina Patria Nusantara

UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI

FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN

Jl. Telaga Warna, Tlogomas, Malang 65144 - Indonesia, Telp. (0341) 565500, Fax (0341) 565522

Program Studi : Pendidikan Biologi, Pendidikan Guru Sekolah Dasar, Pendidikan Matematika

SURAT TUGAS

Nomor : No29/TB.FIP/DL-240/III/2021

Berdasarkan surat keputusan Dekan No28/TB.FIP/DL-240/III/2021 tentang pelaksanaan monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa maka dengan ini menugaskan kepada :

Nama : Moh. Farid Nurul Anwar, S.Pd.M.Pd

Jabatan : Gugus Jaminan Mutu Fakultas Ilmu Pendidikan

Untuk melaksanakan Monitoring dan Evaluasi (MONEV) kepuasan mahasiswa terhadap layanan dilingkup fakultas ilmu pendidikan diakhir semester.

Kemudian harap dilakukan dengan sebaik-baiknya dan memberikan pelaporan hasil MONEV kepada Dekan dalam bentuk pelaporan hard copy .

Malang,08 Maret 2021

Fakultas Ilmu Pendidikan

Dekan



Dr. M. Rifa'I, SE.,MM

NIDN 0701017401

A. PENDAHULUAN

Pelayanan kepada mahasiswa selama ini di fakultas ilmu pendidikan telah berjalan lancar, akan tetapi belum sepenuhnya memenuhi kualitas layanan yang diinginkan oleh pengguna jasa dalam hal ini mahasiswa. Untuk mendapatkan gambaran yang jelas sampai seberapa jauh layanan yang diberikan telah memenuhi keinginan mahasiswa maka dilakukan survey untuk mengevaluasi yang telah diberikan pada tahun akademik genap 2020/2021. Survey ini dilakukan terhadap layanan kemahasiswaan meliputi aspek: kemampuan dosen, tenaga kependidikan (admin fakultas), dan pengelola dalam memberikan pelayanan, kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat, kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan, kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa, penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana. Hasil evaluasi terhadap layanan kepada mahasiswa ini akan digunakan sebagai dasar untuk melakukan perbaikan sehingga dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan. Hasil evaluasi dijadikan dasar sebagai masukan untuk perbaikan fasilitas maupun sumber daya manusia yang berhubungan dengan layanan kepada mahasiswa.

B. Maksud dan Tujuan

Survey kepuasan mahasiswa dilakukan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui kinerja layanan kepada mahasiswa.

C. Sasaran

Sebagai sasaran terhadap survey kepuasan layanan kemahasiswaan dilakukan pada mahasiswa aktif di lingkungan Fakultas ilmu pendidikan. Survey ini dilakukan terhadap mahasiswa yang dilakukan dengan secara daring melalui google form.

D. Waktu dan Tempat

1. Survey kepuasan terhadap layanan kemahasiswaan dilakukan pada 26 Agustus 21 11.59
2. Survey dilakukan di lingkungan fakultas ilmu Pendidikan

E. Metode Survey dan Pengolahan Data

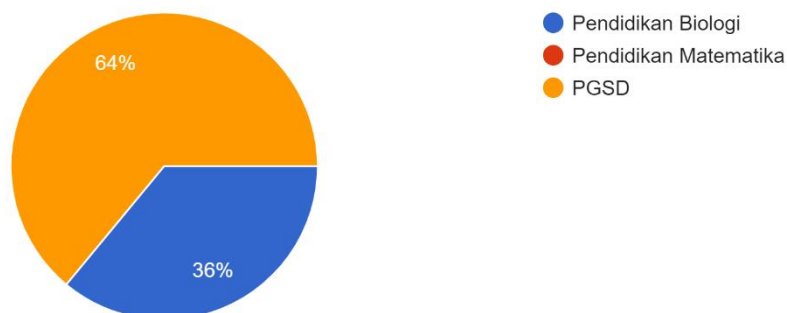
1. Instrumen yang digunakan berupa kuisisioner. Instrumen yang digunakan meliputi layanan fakultas ilmu pendidikan dengan lima jumlah pertanyaan. Skor untuk menentukan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan adalah: Sangat baik (skor 4), Baik (3), Cukup baik (3), Kurang baik (1).
2. Nilai yang diperoleh secara rata-rata tiap item jawaban mahasiswa dijadikan sebagai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan. Nilai ini dibandingkan nilai harapan dari setiap item layanan yang diharapkan mahasiswa.

F. Hasil survey kepuasan mahasiswa

Hasil survey pada mahasiswa terhadap layanan kepada mahasiswa mendapatkan distribusi jawaban yang beragam. Ini menunjukkan layanan yang diberikan belum optimal sehingga menuntut ada perbaikan-perbaikan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap layanan kepada mahasiswa.

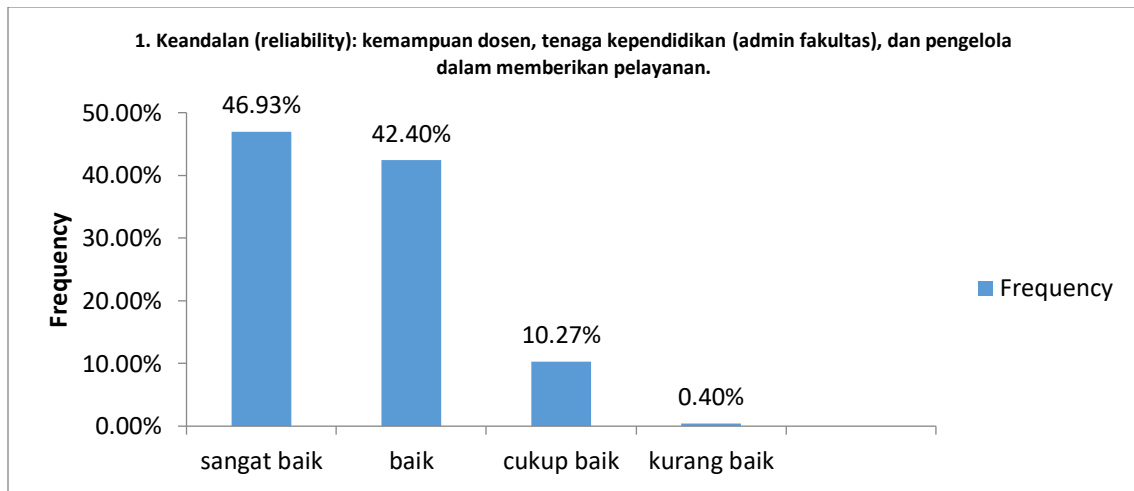
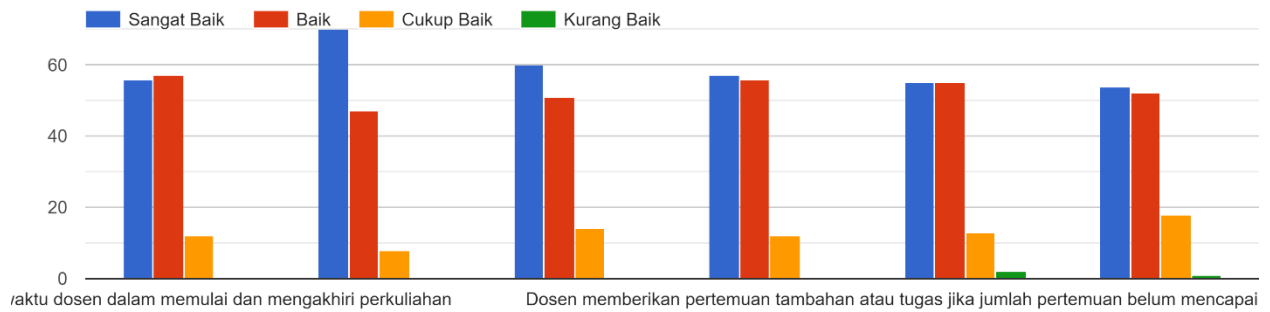
Survey ini dilaksanakan kepada mahasiswa FIP dengan jumlah sampel 125 mahasiswa dan terdapat lima poin yang di tanyakan terkait dengan pelayanan dengan skala, sangat baik, baik, cukup baik, dan kurang baik.

Program Studi
125 jawaban



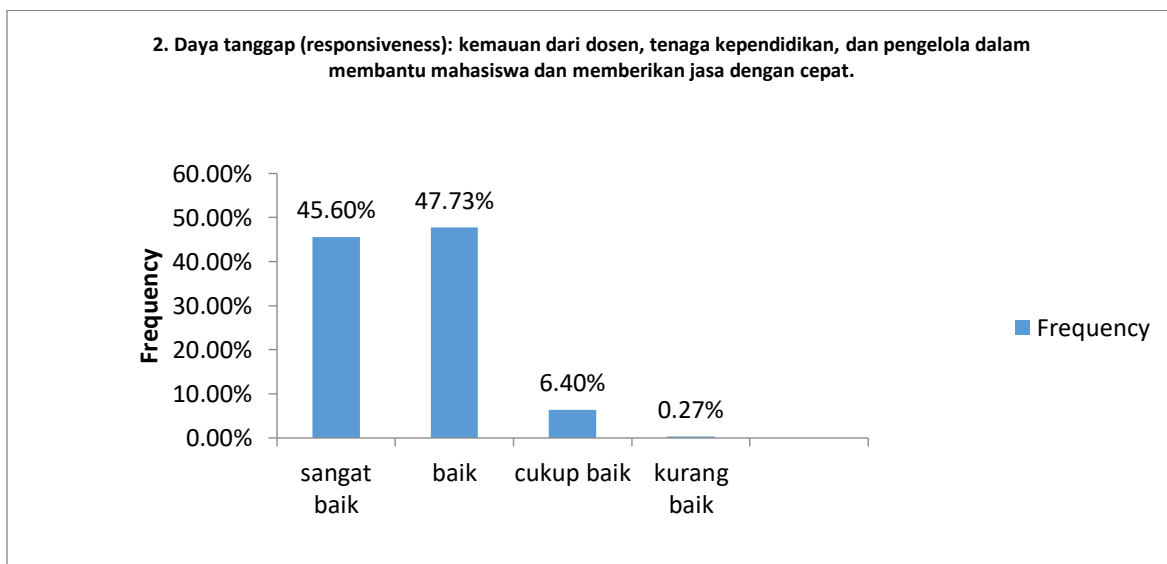
Berikut disajikan secara rinci hasil survey kepuasan layanan kepda mahasiswa:

1. Keandalan (reliability): kemampuan dosen, tenaga kependidikan (admin fakultas), dan pengelola dalam memberikan pelayanan.



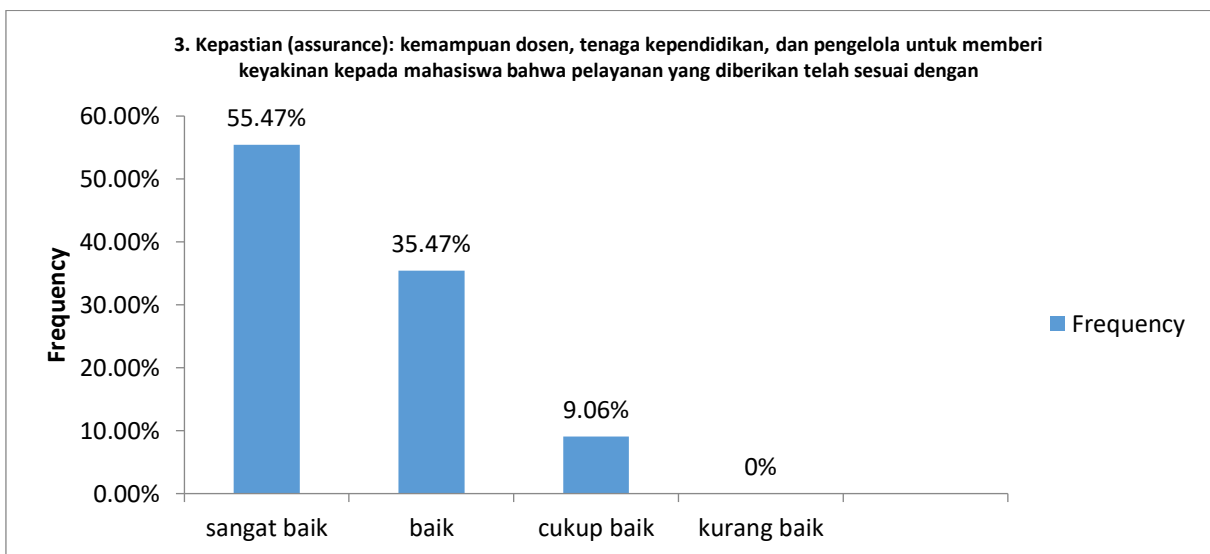
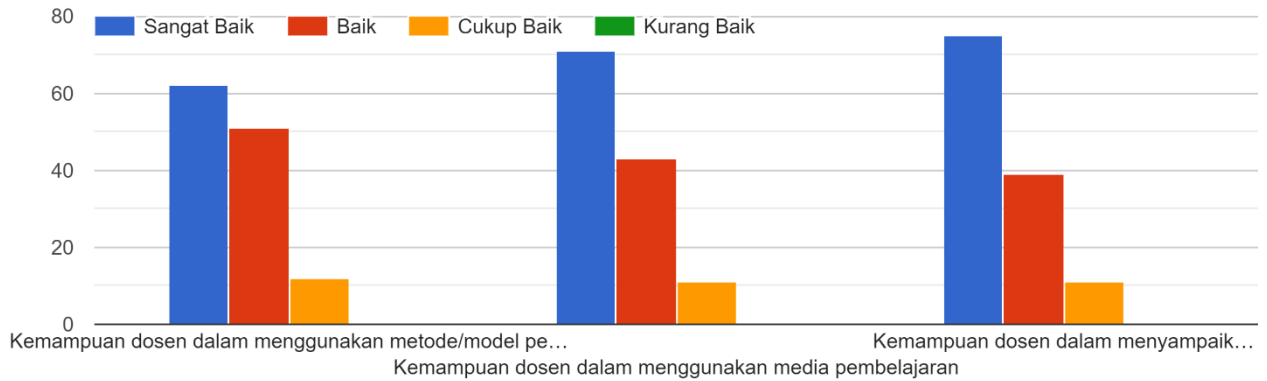
Tabel. Rata-rata kepuasan mahasiswa terhadap keandalan dari 125 mahasiswa

2. Daya tanggap (responsiveness): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.



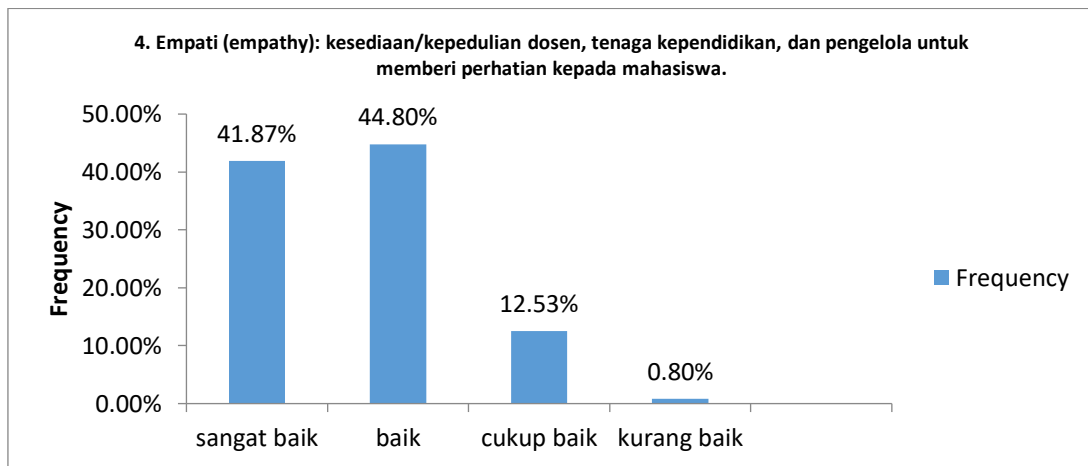
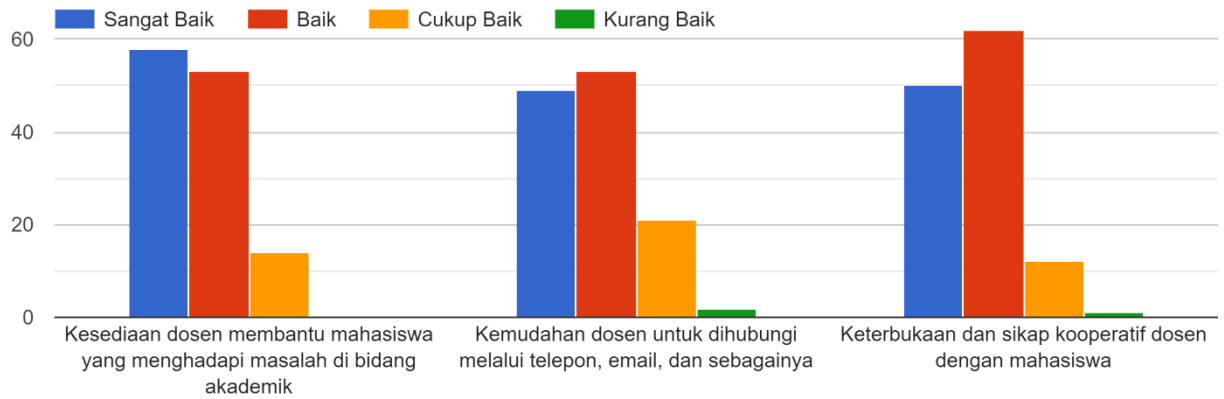
Tabel. Rata-rata kepuasan mahasiswa terhadap daya tanggap dari 125 mahasiswa

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



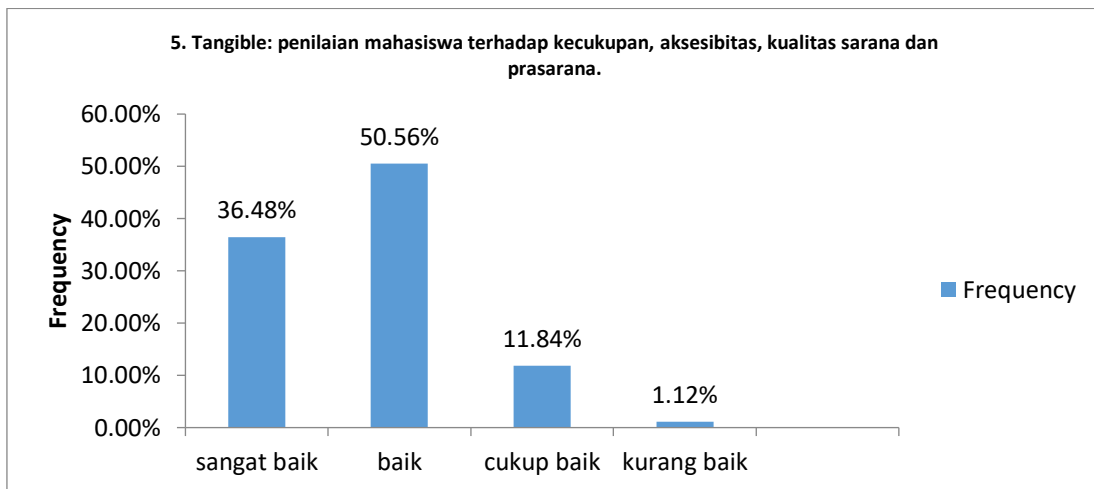
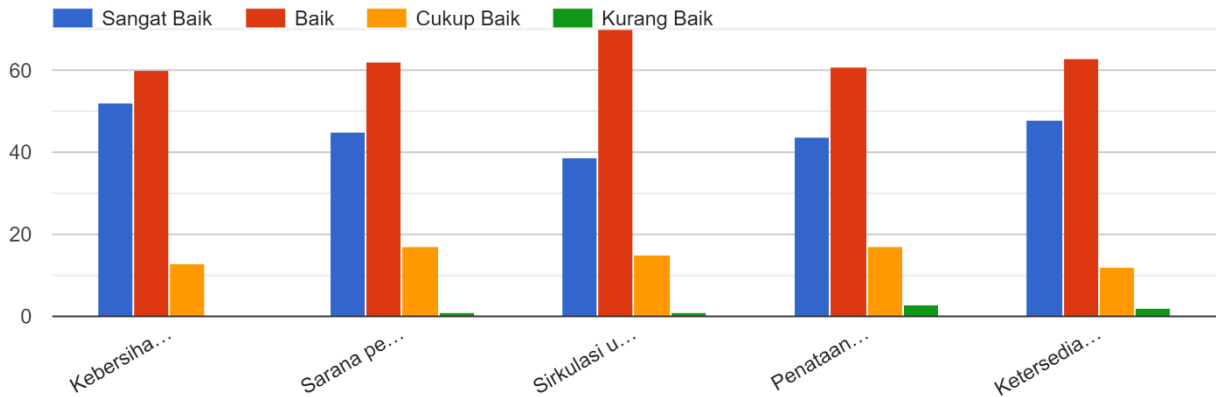
Tabel. Rata-rata kepuasan mahasiswa terhadap kepastian dari 125 mahasiswa

4. Empati (empathy): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.



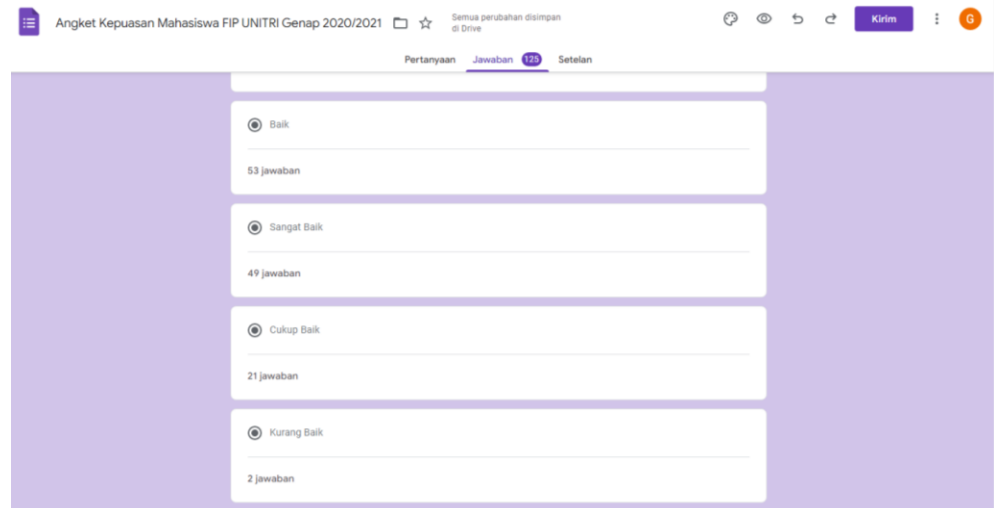
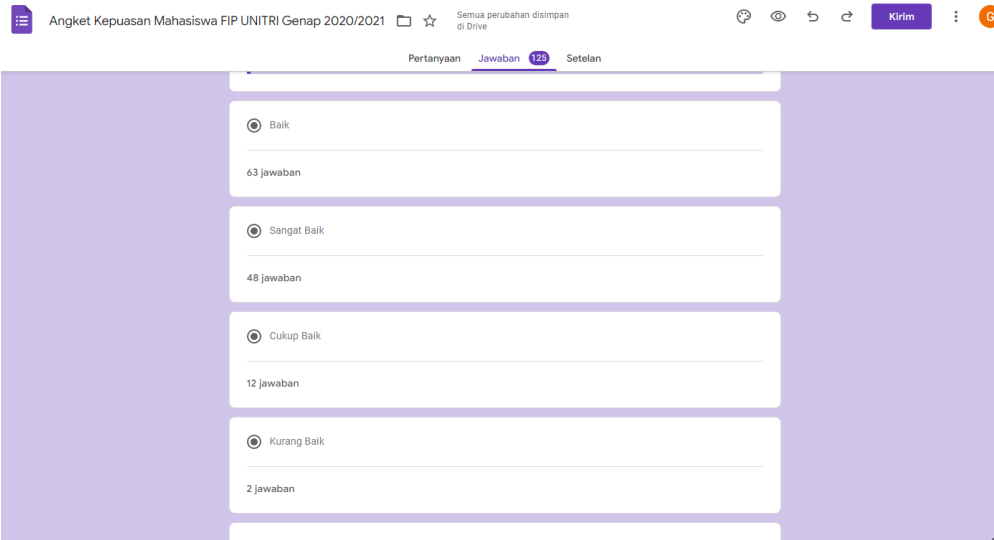
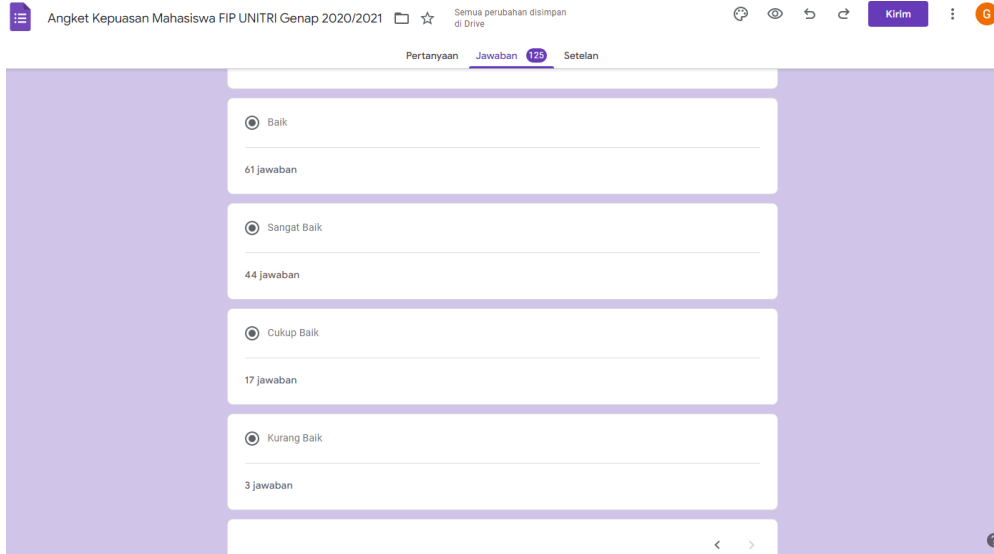
Tabel. Rata-rata kepuasan mahasiswa terhadap Empati dari 232 mahasiswa

5. Tangible: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.



Tabel. Rata-rata kepuasan mahasiswa terhadap Empati dari 125 mahasiswa

Dari hasil analisis kepuasan mahasiswa terdapat mahasiswa yang menilai kurang baik atau mereka tidak merasa puas dengan layanan yang diberikan yaitu terdapat 3 mahasiswa yang tidak merasa puas terhadap layanan “*Penataan meja, kursi dan alat-alat praktik di ruang laboratorium*” dan Terdapat 2 mahasiswa yang juga merasa tidak puas pada layanan “*Ketersediaan alat dan bahan di laboratorium untuk praktikum mahasiswa FIP*” dan “*Kemudahan dosen untuk dihubungi melalui telepon, email, dan sebagainya*”. Data di atas diperoleh dari *google form* berikut Sebagian bukti *google form*:



Analisis detail terhadap hasil survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan dan tindak lanjut

Pelaksanaan pengukuran kepuasan mahasiswa telah dilakukan selama tiga tahun terakhir. Banyaknya sampel yang digunakan sebesar 1% dari jumlah mahasiswa baru. Rata-rata jumlah mahasiswa yang digunakan sebanyak 60 mahasiswa. Pengukuran kepuasan layanan mahasiswa ini dilakukan secara:

1. Tata cara:

Untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan maka dilakukan tata cara berikut:

1. Melakukan rapat koordinasi untuk melakukan penyebaran kuisisioner berhubungan dengan kepuasan mahasiswa terhadap layanan, untuk menjelaskan bagaimana mengisi kuisisioner dan apa yang disasar dari kuisisioner tersebut
2. Melakukan penyebaran kuisisioner ke semua program studi melalui fakultas masing-masing, untuk disampaikan kepada mahasiswa secara sampling
3. Melakukan pengumpulan kuisisioner yang telah diisi oleh mahasiswa
4. Melakukan tes kesahihan dan keterandalan instrumen yang digunakan
5. Operator melakukan entry data pada software yang digunakan untuk menghitung tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan
6. Melakukan rapat evaluasi dari hasil penilaian yang dilakukan mahasiswa untuk ditindaklanjuti,
7. Menyerahkan hasil evaluasi kepada unit-unit layanan yang telah dilakukan penilaian kepuasan untuk ditindaklanjuti untuk peningkatan pelayanan

2. Instrumen yang digunakan

Untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan maka disusun instrumen melalui **SK Dakan** tentang Penetapan Instrumen yang diwujudkan dalam Manual Prosedur kepuasan mahasiswa. Penilaian tingkat kepuasan layanan kemahasiswaan meliputi:

- 1) Ketepatan waktu dosen dalam memulai dan mengakhiri perkuliahan.
- 2) Kejelasan dosen menyampaikan rencana perkuliahan, aturan, dan evaluasi yang akan dilaksanakan pada pertemuan pertama pada kontrak perkuliahan
- 3) Pemberian bahan ajar (handout, e-modul) oleh dosen untuk melengkapi materi yang diberikan
- 4) Penyerahan hasil koreksian tugas-tugas, UTS, UAS disertai umpan balik oleh dosen
- 5) Dosen memberikan pertemuan tambahan atau tugas jika jumlah pertemuan belum mencapai 15 kali pertemuan
- 6) Apakah setiap kali anda membutuhkan layanan dari Admin fakultas dapat membantu keperluan yang anda butuhkan
- 7) Intensitas dosen untuk ditemui dalam rangka konsultasi akademik atau konsultasi skripsi
- 8) Kecepatan dosen dalam menanggapi pertanyaan/permasalahan mahasiswa
- 9) Kecepatan admin FIP dalam memberikan layanan kepada mahasiswa
- 10) Kemampuan dosen dalam menggunakan metode/model pembelajaran “student centered”/ berpusat pada mahasiswa

- 11) Kemampuan dosen dalam menggunakan media pembelajaran
- 12) Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan
- 13) Kesiapan dosen membantu mahasiswa yang menghadapi masalah di bidang akademik
- 14) Kemudahan dosen untuk dihubungi melalui telepon, email, dan sebagainya
- 15) Keterbukaan dan sikap kooperatif dosen dengan mahasiswa
- 17) Kebersihan, penataan dan kenyamanan ruang kuliah
- 18) Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah
- 19) Sirkulasi udara di ruang laboratorium
- 20) Ketersediaan alat dan bahan di laboratorium untuk praktikum mahasiswa FIP

3. Keunggulan instrumen yang digunakan:

Instrumen yang digunakan mempunyai sifat; 1) sahih, 2) mudah digunakan, 3) digunakan secara periodik

Uji Validitas dan reliabilitas kepuasan mahasiswa

No	Pernyataan	r hitung	r tabel	keterangan
Keandalan (reliability)				
1	Ketepatan waktu dosen dalam memulai dan mengakhiri perkuliahan.	0.586349601	0.312	VALID
2	Kejelasan dosen menyampaikan rencana perkuliahan, aturan, dan evaluasi yang akan dilaksanakan pada pertemuan pertama pada kontrak perkuliahan	0.661212693	0.312	VALID
3	Pemberian bahan ajar (handout, e-modul) oleh dosen untuk melengkapi materi yang diberikan	0.696945916	0.312	VALID
4	Penyerahan hasil koreksian tugas-tugas, UTS, UAS disertai umpan balik oleh dosen	0.693091168	0.312	VALID
5	Dosen memberikan pertemuan tambahan atau tugas jika jumlah pertemuan belum mencapai 15 kali pertemuan	0.456144057	0.312	VALID
6	Apakah setiap kali anda membutuhkan layanan dari Admin fakultas dapat membantu keperluan yang anda butuhkan	0.315573363	0.312	VALID
Daya tanggap (responsiveness)				
7	Intensitas dosen untuk ditemui dalam rangka konsultasi akademik atau konsultasi skripsi	0.595161932	0.312	VALID
8	Kecepatan dosen dalam menanggapi pertanyaan/permasalahan mahasiswa	0.5664379	0.312	VALID
9	Kecepatan admin FIP dalam memberikan layanan kepada mahasiswa	0.573452011	0.312	VALID
Kepastian (assurance)				
10	Kemampuan dosen dalam menggunakan metode/model pembelajaran "student centered"/ berpusat pada mahasiswa	0.349811582	0.312	VALID
11	Kemampuan dosen dalam menggunakan media pembelajaran	0.671631219	0.312	VALID
12	Kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan	0.559231254	0.312	VALID
Empati (empathy)				
13	Kesiapan dosen membantu mahasiswa yang menghadapi masalah di bidang akademik	0.519330489	0.312	VALID
14	Kemudahan dosen untuk dihubungi melalui telepon, email, dan sebagainya	0.395272732	0.312	VALID
15	Keterbukaan dan sikap kooperatif dosen dengan mahasiswa	0.46192735	0.312	VALID
Tangible (sarana-dan prasarana)				
16	Kebersihan, penataan dan kenyamanan ruang kuliah	0.551657729	0.312	VALID
17	Sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah	0.763152791	0.312	VALID

18	Sirkulasi udara di ruang laboratorium	0.577503407	0.312	VALID
19	Penataan meja, kursi dan alat-alat praktik di ruang laboratorium	0.527674635	0.312	VALID
20	Ketersediaan alat dan bahan di laboratorium untuk praktikum mahasiswa FIP	0.449257403	0.312	VALID

Instrument dinyatakan reliable karena memperoleh nilai cronbach Alpha 0.86729689 nilai ini tentunya lebih besar dari 0,6, sehingga instrument dinyatakan reliabel.



Yayasan Bina Patria Nusantara
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN

Jl. Telaga Warna, Tlogomas, Malang 65144 - Indonesia, Telp. (0341) 565500, Fax (0341) 565522
Program Studi : Pendidikan Biologi, Pendidikan Guru Sekolah Dasar, Pendidikan Matematika

Nomor : 40/TB-FIP/TU-210/VIII/2021
Lampiran : -
Perihal : *Undangan*

Kepada Yth : **Bapak/Ibu Dosen**
Fakultas Ilmu Pendidikan
di tempat

Dengan hormat,
Sehubungan telah berakhirnya perkuliahan Semester Genap TA 2020/2021 di Universitas Tribhuwana Tungga Dewi Malang, kami mengundang Bapak/Ibu untuk hadir pada :

Hari : Sabtu
Tanggal : 28 Agustus 2021
Pukul : 08:00 – selesai
Tempat : Ruang Rapat FIP
Agenda : Rapat Evaluasi Kinerja Tahunan

Demikian surat undangan ini disampaikan atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu, kami sampaikan terima kasih.

Malang, 26 Agustus 2021
Dekan,

Dr. M. Rifa'i, SE., MM
NIDN. 0701017401



Yayasan Bina Patria Nusantara

UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI

FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN

Jl. Telaga Warna, Tlogomas, Malang 65144 - Indonesia, Telp. (0341) 565500, Fax (0341) 565522

Program Studi : Pendidikan Biologi, Pendidikan Guru Sekolah Dasar, Pendidikan Matematika

DAFTAR HADIR
RAPAT EVALUASI KINERJA SEMESTER GENAP TA 2020/2021
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN

NO	NAMA	Tanda Tangan
1	M. Rifa'i, SE., MM	
2	Antonius Alam Wicaksono, S.Pd., M.Pd	
3	Moh. Farid Nurul Anwar, S.Pd., M.Pd	
4	Nathasa Pramudita Irianti, S.Pd., M.Pd	
5	Elita Mega Selvia Wijaya, S.Pd., M.Pd	
6	M. Yusi Kamhar, S.Pd., M.Pd	
7	Nila Kartika Sari, S.Pd., M.Pd	
8	Rio Febrianto Arifendi, S.Pd., M.Pd	
9	Rudy Setiawan, S.Pd., M.Pd	
10	Kardiana Metha Rozhana, S.Pd., M.Pd	
11	Hanif Fikri Bariska, S.Pd., M.Pd	
12	Wahyu Widodo, S.Pd., M.Pd	
13	Hasminar Rachman Fidi Astuti, S.Si., S.Pd., M.Pd	
14	Yuswa Istikomayanti, S.Pd., M.Pd	




Yayasan Bina Patria Nusantara

UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI

FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN

Jl. Telaga Warna, Tlogomas, Malang 65144 - Indonesia, Telp. (0341) 565500, Fax (0341) 565522

Program Studi : Pendidikan Biologi, Pendidikan Guru Sekolah Dasar, Pendidikan Matematika

15	Riantina, S.Pd., M.Pd	
16	Chandra Adi Prabowo, S.Pd., M.Pd	
17	Zuni Mitasari, S.Pd., M.Pd	
18	Anis Samrothul Lathifah, S.Pd., M.Pd	



Yayasan Bina Patria Nusantara

UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADewi

FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN

Jl. Telaga Warna, Tlogomas, Malang 65144 - Indonesia, Telp. (0341) 565500, Fax (0341) 565522
Program Studi : Pendidikan Biologi, Pendidikan Guru Sekolah Dasar, Pendidikan Matematika

Notulen Evaluasi Tahunan Fakultas Ilmu Pendidikan
Semester Genap TA 2020/2021

Bagian pendidikan

1. Bukti mengajar berupa scenshoot dan materi di upload di SiapNG
2. Soal UTS dan UAS di Upload di SiapNG

Bagian penelitian

1. Dilarang upload luaran di jurnal tak terakreditasi

Bagian pengabdian kepada masyarakat

1. Luaran Abdimas minimal 1 prodi ada yang mewakili

Bagian Kepuasan mahasiswa

1. Fakultas mendesain ulang tata letak meja dan kursi di Lab. Microteacing.
2. FIP harus mengajukan kelengkapan alat-alat Praktikum mahasiswa.
3. Setiap dosen agar lebih responsif terhadap keluhan mahasiswa, diperjelas di kontrak perkuliahan tentang tata cara menghubungi dosen.

Bagian Kepuasan Mitra

1. Perlu komunikasi yg intens antara GPL & DPL.

Bagian Kepuasan dosen dan tenaga pendidik

1. FIP UNITRI membuat pengajuan kepada universitas terkait penyempurnaan Lab biologi dan microteaching.
2. Memberikan reward berupa insentive kepada dosen yang memiliki ssertivikat reviewer penelitian Baik internal maupun eksternal universitas

Malang, Selasa 28 Agustus 2021

Dekan,



Dr. M. Rifa'i, SE., MM

NIDN. 0701017401



SURAT KEPUTUSAN

No :30/TB-FIP/DL-340/VIII/2021

Tentang

**KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN**

**DEKAN FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI**

Menimbang : Bahwa dalam rangka meningkatkan mutu layanan fakultas ilmu pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa fakultas ilmu pendidikan

Mengingat :
1. Undang-undang nomor 20 tahun 2013 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. Permenristek Dikti nomor 44 tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi;
5. Statuta Universitas Tribhuwana Tungga Dewi Malang
6. Renstra Fakultas Ilmu Pendidikan 2018-2023

Memperhatikan : Notulen Rapat Evaluasi kinerja semesteran tanggal 28 Agustus 2021

MEMUTUSKAN

Menetapkan :
1. Fakultas mendesain ulang tata letak meja dan kursi di Lab. Microteacing.
2. FIP mengajukan kelengkapan alat-alat Praktikum mahasiswa.
3. Setiap dosen agar lebih responsif terhadap keluhan mahasiswa, diperjelas di kontrak perkuliahan tentang tata cara menghubungi dosen.

Ditetapkan di
Pada Tanggal
Dekan,


:Malang
:30 Agustus 2021

Dr. M Rifa'i, SE, MM
NIDN. 0701017401