



UNIT PENJAMINAN MUTU FAKULTAS MIPA

LAPORAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP TATA PAMONG DAN TATA KELOLA



FAKULTAS MIPA
UNIVERSITAS NEGERI MAKASSAR
2022

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, atas Rahmatnya yang tiada terbatas kepada kita semua, sehingga laporan survei kepuasan mahasiswa Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Negeri Makassar terhadap layanan kemahasiswaan Tahun 2020 dapat diselesaikan dengan baik. Unit Penjaminan Mutu FMIPA UNM mengucapkan terima kasih atas segala bantuan dan kerjasamanya, dan juga kepada berbagai pihak yang telah banyak membantu dalam pelaksanaan kegiatan ini, dari mulai awal pelaksanaan sampai akhir pelaksanaan kegiatan, kegiatan ini tidak akan terwujud tanpa adanya dukungan dari berbagai pihak, khususnya:

1. Rektor dan segenap jajarannya yang telah banyak memberikan dukungan baik moril maupun materiil kepada Lembaga Penjaminan Mutu.
2. Dekan dan segenap jajarannya yang telah memberikan kesempatan dalam melakukan penyebaran instrumen kuesioner di tingkat Fakultas.
3. Para Dosen dan Tenaga Kependidikan dilingkungan FMIPA UNM
4. Mahasiswa selaku responden yang mengisi instrumen serta pihak-pihak lain yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu

Kami berharap, semoga hasil survei kepuasan mahasiswa ini bermanfaat bagi semua pihak, khususnya para pemangku kepentingan yang terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan di FMIPA UNM. Pelaksanaan dan penyajian hasil survei kepuasan mahasiswa ini ini dimungkinkan masih memiliki kekurangan, oleh karena itu keberlanjutan masukan dari segenap civitas akademika sebagai umpan balik untuk dijadikan perbaikan dalam pelaksanaan pengukuran dan evaluasi periode yang akan datang tetap menjadi tagihan.

Makassar,

Ketua UPM

Prof. Hartati, S.Si., M.Si., Ph.D.

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN	3
A. Latar Belakang.....	3
B. Tujuan	3
C. Manfaat.....	3
BAB II METODE SURVEY.....	5
BAB III HASIL DAN RENCANA TINDAK LANJUT.....	6
A. Hasil Kepuasan Mahasiswa Terhadap Tata Pamong dan Tata Kelola.....	6
B. Hasil Kepuasan Mahasiswa Tata Pamong dan Tata Kelola FMIPA UNM.....	10
C. Rencana Tindak Lanjut	13
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	14
A. Kesimpulan	14
B. Rekomendasi	14
Lampiran	

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Layanan kemahasiswaan di FMIPA UNM adalah layanan yang diberikan dalam rangka memfasilitasi mahasiswa dalam memperoleh berbagai macam akses layanan sebagai penunjang proses Pendidikan. Kuantitas, kualitas layanan disesuaikan dengan kebutuhan dan rasio mahasiswa. Dosen dan tenaga kependidikan wajib memiliki kemampuan dan kompetensi sesuai dengan kompetensi masing-masing bidang layanan yang dibutuhkan mahasiswa, sehingga mampu memenuhi kebutuhan layanan.

Survei ini merupakan bagian dari proses evaluasi pelaksanaan sistem mutu dengan standar yang sudah ditetapkan. Pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa di FMIPA UNM bertujuan untuk mengukur tanggapan mahasiswa terhadap Tata Pamong dan Tata Kelola di FMIPA UNM. Pengelolaan layanan ini diberikan untuk mencapai target capaian kepuasan pengguna dalam hal ini mahasiswa FMIPA UNM sesuai dengan kebutuhan. Layanan kemahasiswaan yang prima berbasis keunggulan adalah wujud keburmutuan yang diharapkan.

B. TUJUAN

1. Mengukur kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa terhadap tata pamong dan tata Kelola di FMIPA UNM.
2. Memetakan mutu pelayanan kemahasiswaan FMIPA UNM.
3. Untuk mengukur ketercapaian target capaian layanan kemahasiswaan FMIPA UNM sesuai dengan standar yang telah di tetapkan
4. Sebagai dasar perbaikan pelayanan kemahasiswaan di FMIPA UNM.

C. MANFAAT

1. Hasil survei kepuasan mahasiswa, digunakan sebagai bahan pertimbangan guna melakukan perbaikan pengelolaan sistem mutu pengembangan layanan kemahasiswaan di FMIPA Universitas Negeri Makassar

2. Hasil survei kepuasan mahasiswa digunakan sebagai bahan pertimbangan guna upaya peningkatan dan pengembangan SDM yang diharapkan menambah kompetensi dalam memberikan layanan kemahasiswaan.
3. Hasil survei kepuasan mahasiswa digunakan sebagai bahan pertimbangan guna meningkatkan standar layanan kemahasiswaan di FMIPA Universitas Negeri Makassar.
4. Hasil survei kepuasan mahasiswa digunakan sebagai dokumen akuntabilitas dalam upaya penyelenggaraan sistem penjaminan mutu FMIPA UNM

BAB II

METODE SURVEY

Survei ini dilakukan terhadap mahasiswa FMIPA UNM dengan cara mengisi angket. Hasil survei tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan ini berupa indeks kepuasan yang disusun dengan menggunakan skala Likert 1-5 (5 = Sangat Puas; 4 = Puas; 3 = Cukup Puas; 2 = Kurang Puas; 1 = Tidak Puas). Kemudian melakukan penyusunan tabel klasifikasi untuk menentukan nilai rata-rata kepuasan tiap aspek yang didapatkan, sehingga dapat disimpulkan tingkat skala kepuasan mahasiswa terhadap tata pamong dan tata kelola yang dinilai. Tabel klasifikasi sikap responden terhadap aspek yang dinilai dapat disusun dari jumlah skor jawaban responden, yaitu dicari skor tertinggi, skor terendah, jumlah kelas, dan jarak interval

$$\begin{aligned}
 \text{Skor tertinggi (ideal)} &= 5 \text{ (Sangat Puas)} \\
 \text{Skor terendah} &= 1 \text{ (Tidak tahu)} \\
 \text{Jumlah kelas} &= 5 \text{ (Tidak tahu, sampai sangat puas)} \\
 \text{Jarak interval} &= \frac{(\text{Skor Tertinggi}-\text{Skor Terendah})}{\text{Jumlah Kelas Interval}} \\
 &= (5-1)/5 \\
 &= 0,8
 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan di atas dapat disusun tabel klasifikasi skala kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan dari tiap-tiap aspek yang dinilai.

Tabel 1. Klasifikasi Skala Kepuasan

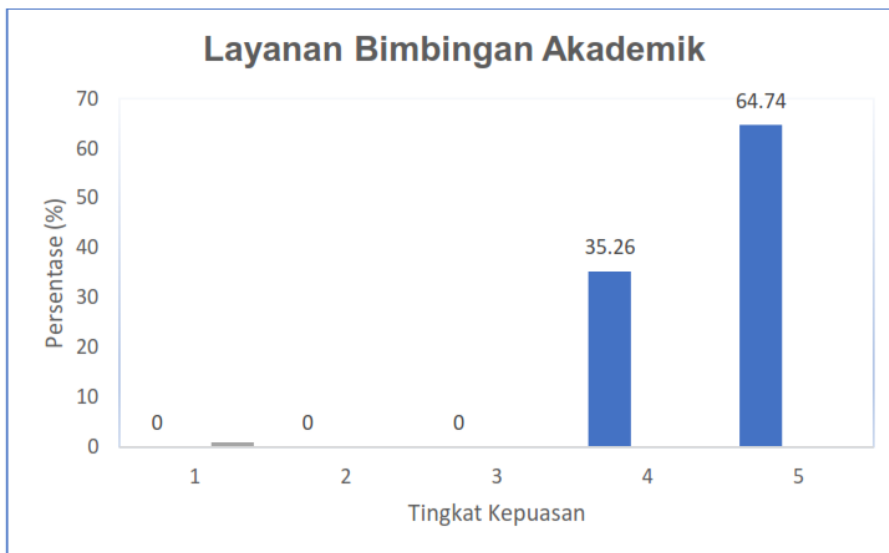
Rerata Skor	Klasifikasi Kepuasan
>4,2 s/d 5,0	Sangat Puas (SP)
>3,4 s/d 4,2	Puas (P)
>2,6 s/d 3,4	Cukup Puas (CP)
>1,8 s/d 2,6	Tidak Puas (TP)
1,0 s/d 1,8	Sangat Tidak Puas (STP)

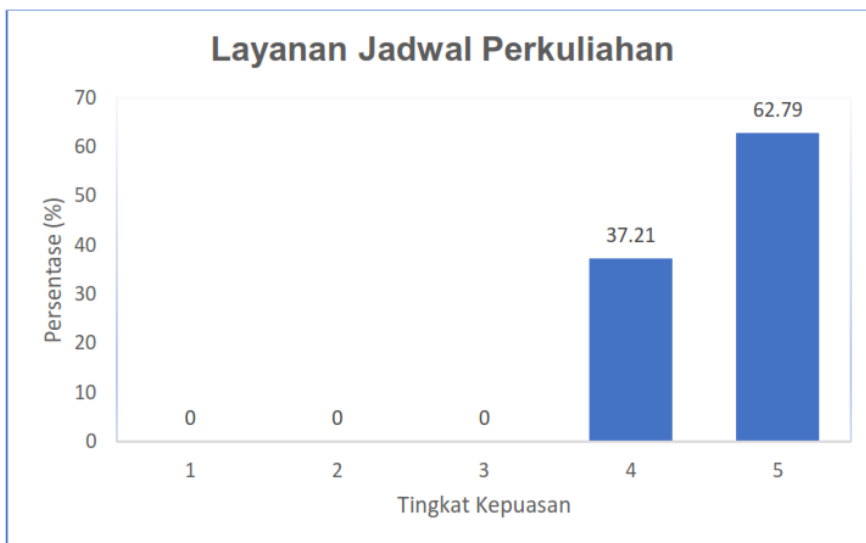
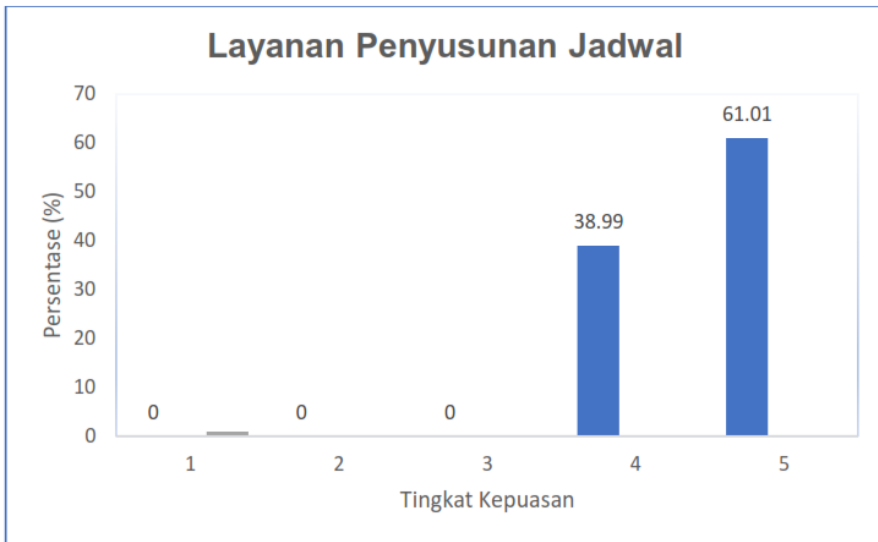
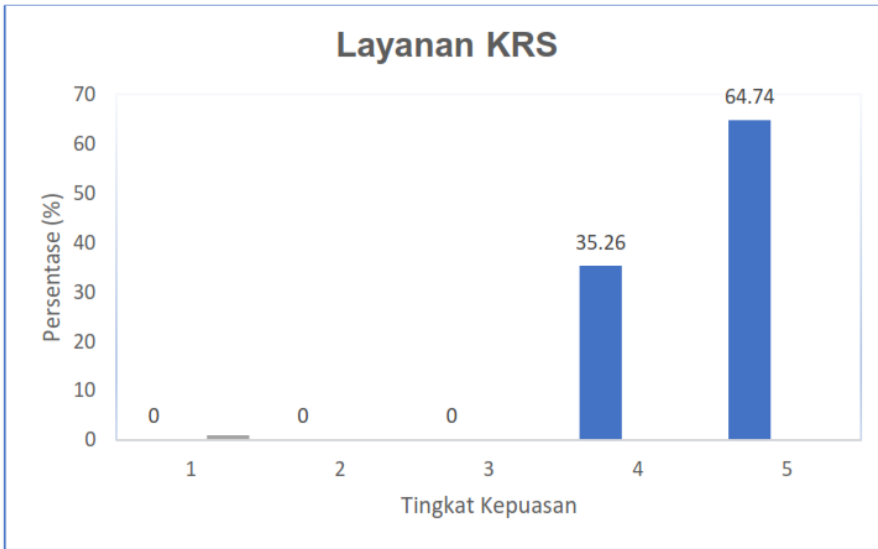
BAB III

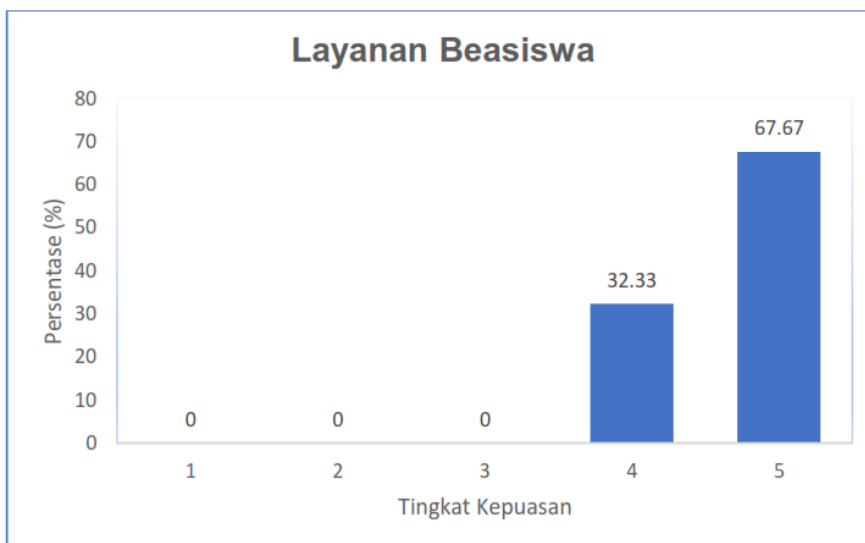
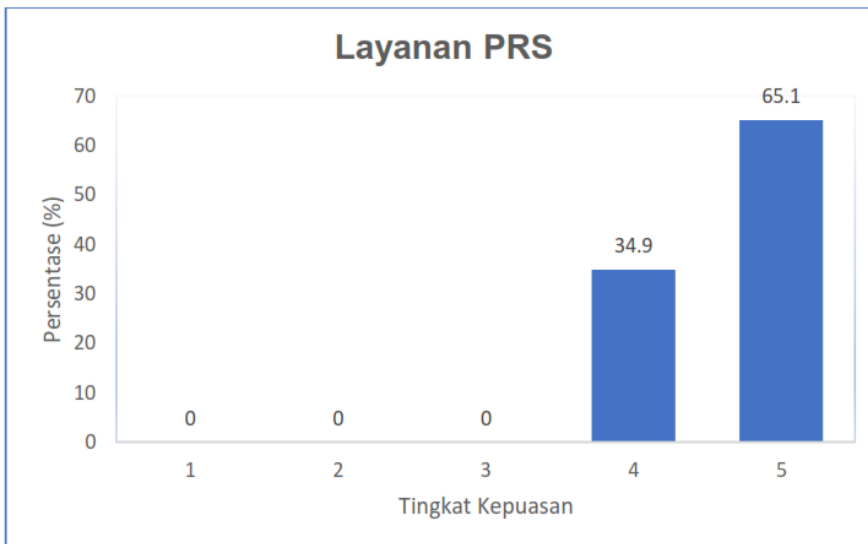
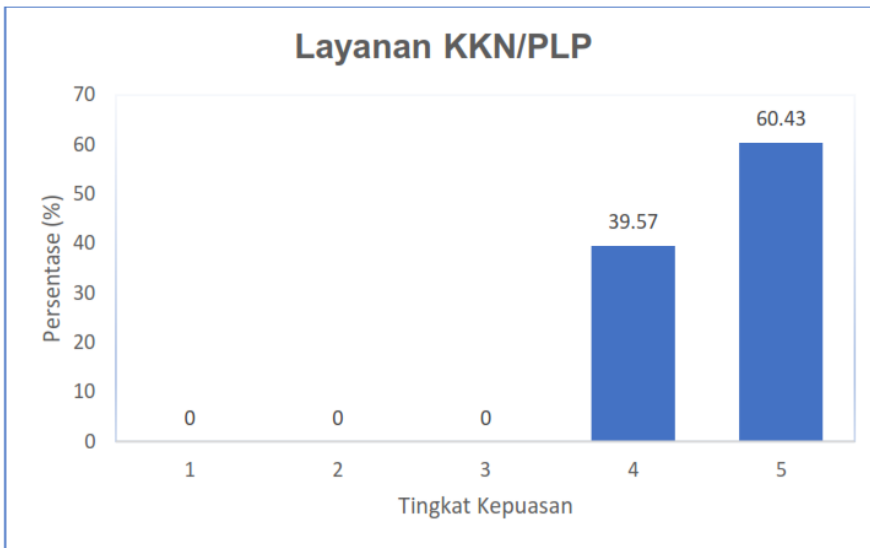
HASIL DAN RENANA TINDAK LANJUT

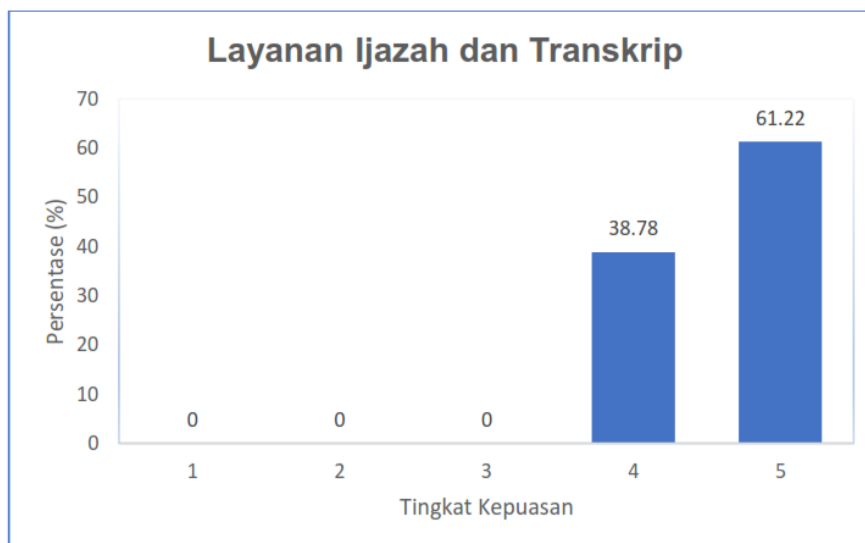
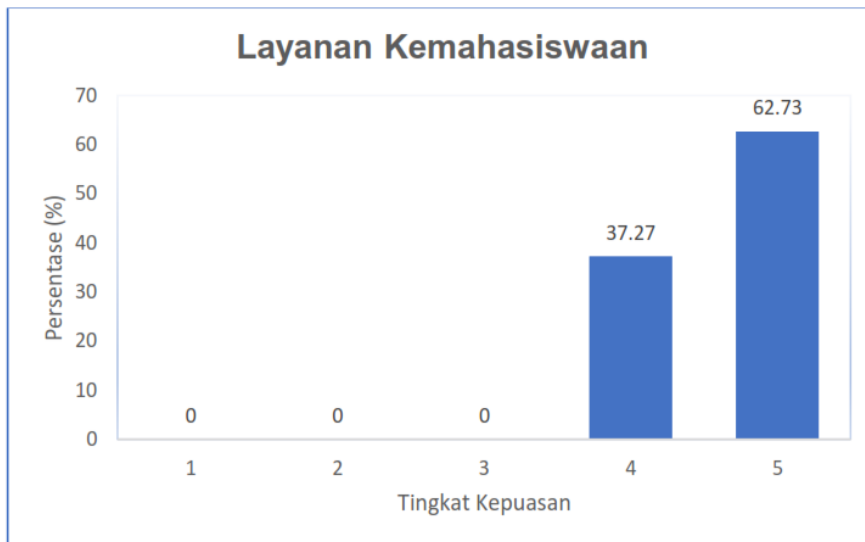
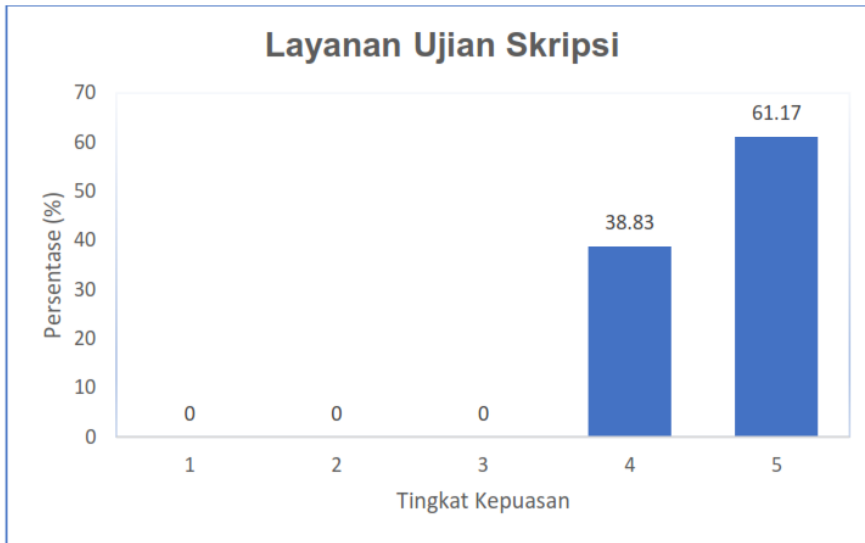
A. Hasil kepuasan mahasiswa terhadap tata pamong dan tata Kelola

Studi yang digunakan untuk memperoleh data layanan kemahasiswaan yaitu dengan menyebarkan instrumen kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan yang dikembangkan lembaga penjaminan mutu UNM yang telah divalidasi oleh UPM dalam lingkup UNM. Survey dilakukan secara online melalui google form yang disebarakan melalui website. Pelaksanaannya dengan memberikan informasi kepada mahasiswa untuk mengisi instrumen pelayanan kemahasiswaan yang ada di UPPS. Mahasiswa yang telah mengisi data dalam instrumen akan tersimpan dalam google form dan dapat diambil dalam bentuk file excel, setelah itu kemudian dilakukan analisis data, yang telah diperoleh secara deskriptif kuantitatif dengan teknik persentasi dan diagram, dengan menggunakan indikator sangat memuaskan dengan skor 5, memuaskan dengan skor 4, cukup memuaskan dengan skor 3, kurang memuaskan dengan skor 2, dan tidak memuaskan dengan skor 1. Kemudian diperoleh bagan sebagai berikut:







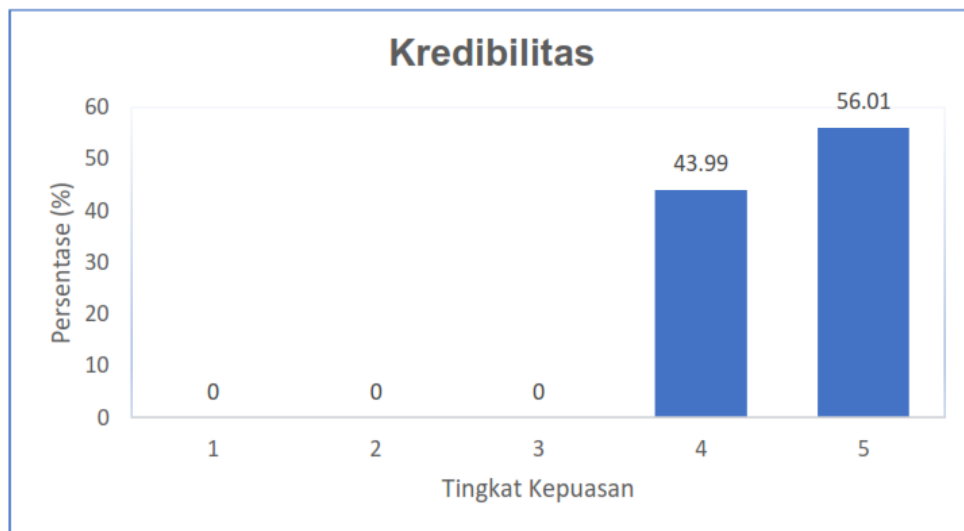


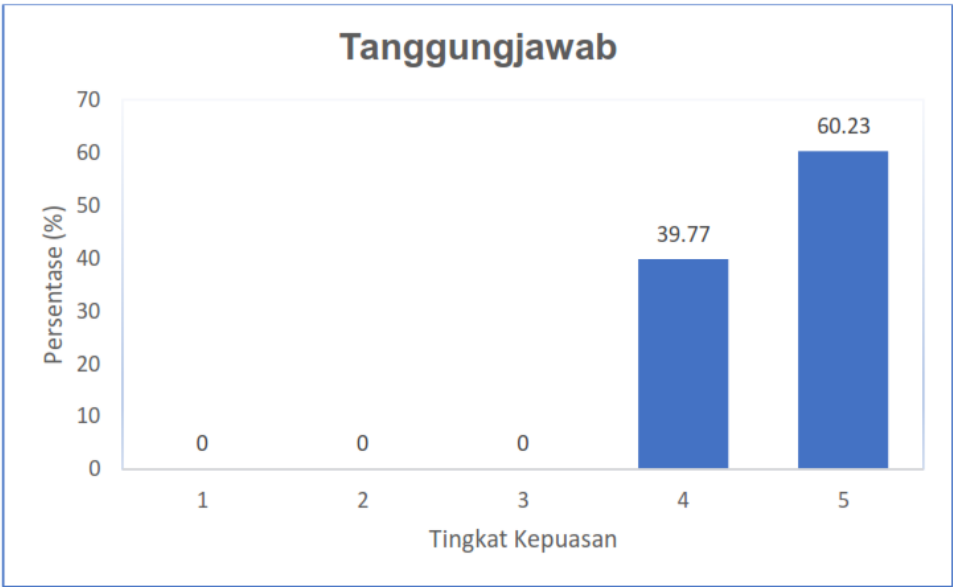
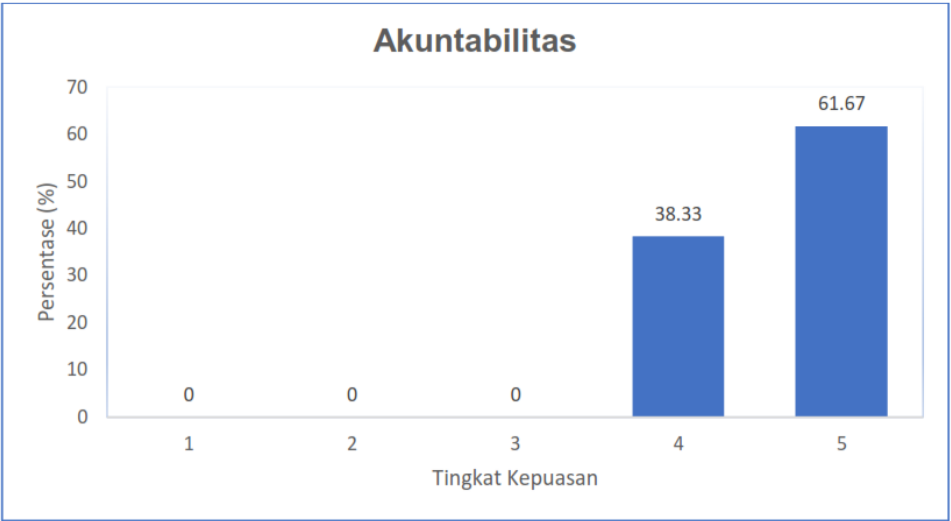
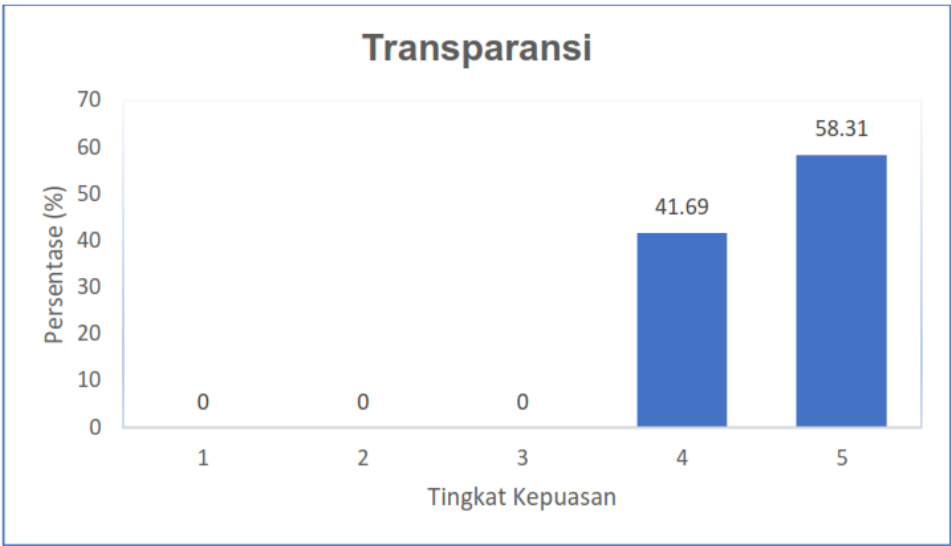
Setelah dilakukan pengumpulan dan analisis data yang diperoleh melalui sebaran instrument, secara umum diperoleh tingkat kepuasan mahasiswa terhadap lembaga kemahasiswaan yaitu pada kategori puas dan sangat puas

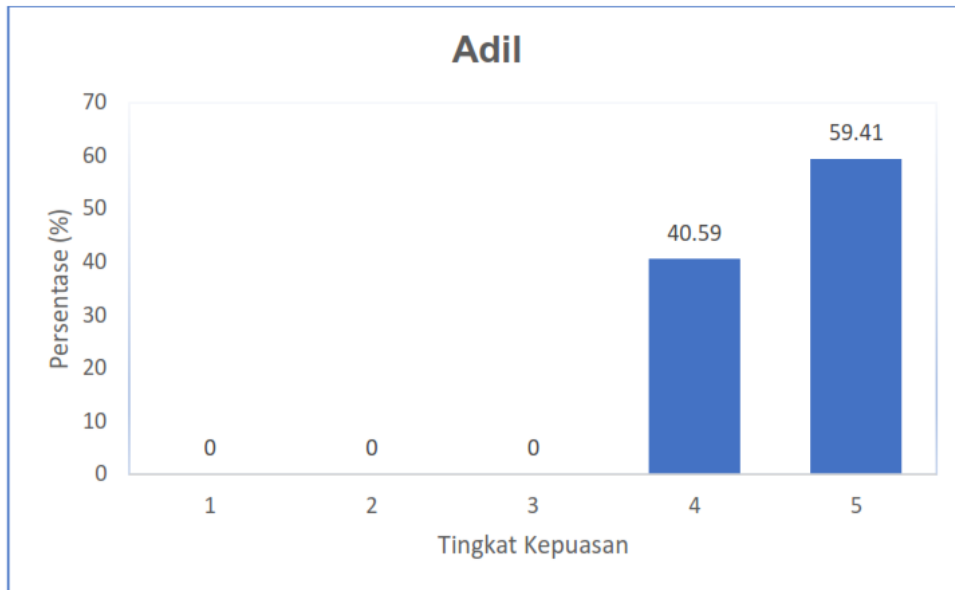
B. Hasil Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Tata Pamong dan Tata Kelola

Terdapat lima aspek yang menjadi penilaian untuk menilai layanan tata pamong dan tata kelola antara lain Kredibilitas; Transparansi; Akuntabilitas; Tanggung Jawab dan Adil. Adapun indikator penilaian ini terdiri atas sangat puas dengan skor 5, puas dengan skor 4, cukup puas dengan skor 3, kurang puas dengan skor 2, dan tidak puas dengan skor 1.

Survei dilakukan secara *online* dengan menggunakan *Google Form* dan disebarikan melalui website oleh layanan kemahasiswaan di FMIPA UNM. Hasil rekapitulasi survei dapat diambil dalam bentuk excel dan deskripsi persentase dibuat dalam bentuk diagram sebagai berikut:







Setelah dilakukan pengumpulan dan analisis data, maka diperoleh data pada kategori puas dan sangat puas, terkait layanan tata pamong dan tata kelola yang dinilai mahasiswa melalui instrumen yang disebarakan secara online dan terbuka untuk seluruh mahasiswa aktif

C. Rencana Tindak Lanjut

Layanan kemahasiswaan terhadap tata pamong dan tata Kelola yang ada di FMIPA UNM memiliki rata-rata tingkat kepuasan yang sangat puas. Hal tersebut diperoleh dengan melakukan upaya untuk mencapai target capaian yang telah ditetapkan oleh Universitas, Fakultas, dan Prodi di UNM. Tindak lanjut dari aspek capaian yang sudah maksimal akan dipertahankan dan item yang masih pada kategori puas akan ditingkatkan pada aspek keramahtamahan dalam pelayanan.

Menindaklanjuti Aspek kredibilitas, transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab dan adil, FMIPA UNM mencanangkan bahwa akan menyelenggarakan pelatihan pelayanan bagi tenaga kependidikan terkait dengan sistem pelayanan yang perlu mendapatkan perhatian dan perlu melakukan prioritas untuk program rencana pengembangan 4 tahun mendatang. FMIPA UNM melakukan pembenahan sistem pelayanan akademik maupun non akademik yang berorientasi pada penggunaan IT dan sistem pelayanan dengan pendokumentasian yang lengkap. Serta memberikan fasilitas yang sangat memadai untuk terselenggaranya sistem perkuliahan dan layanan administrasi secara optimal.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Secara umum, hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap tata kelola pamong berada pada kategori “sangat puas” untuk setiap aspek, dengan skor rerata keseluruhan 4,25. Adapun beberapa saran yang muncul ditujukan lebih bersifat penegasan terkait perlunya pengoptimalan layanan kepada mahasiswa dan saran spesifik terkait perubahan runtut pengurusan krs dan penerbitan jadwal perkuliahan.

B. Rekomendasi

Berdasarkan hasil analisis dan evaluasi pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap tata pamong dan tata kelola, maka rekomendasi yang dapat disampaikan ke pimpinan adalah tenaga kependidikan perlu mengikuti kegiatan untuk meningkatkan kemampuan dalam hal pelayanan terhadap mahasiswa.

INSTRUMEN KEPUASAN LULUSAN TERHADAP TATA PAMONG DAN TATA KELOLA

- a. Kajian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap tata pamong dan tata kelola Universitas Negeri Makassar.
- b. Saudara mendapatkan kepercayaan terpilih sebagai responden, dimohon untuk mengisi seluruh instrumen ini sesuai dengan pengalaman, pengetahuan, persepsi, dan keadaan yang sebenarnya.
- c. Partisipasi Saudara untuk mengisi instrumen ini secara objektif sangat besar artinya bagi program studi guna mendapatkan masukan yang akurat dalam rangka perbaikan dan peningkatan pelayanan tata pamong dan tata kelola kedepan.
- d. Jawaban Saudara dijamin kerahasiaan dan tidak memiliki dampak negative dalam bentuk apapun.
- e. Instrumen ini terdiri dari seperangkat pertanyaan atau pernyataan untuk mengukur:
- (1) Kredibilitas (2) Transparansi (3) Akuntabilitas
- (4) Tanggung Jawab (5) Adil
- f. Pilihlah salah satu dari 5 alternatif yang disediakan dengan cara klik pada kolom yang tersedia.
- g. Ada lima alternatif jawaban yang dapat saudara pilih, yaitu:
- 1 = Tidak Puas
- 2 = Kurang Puas
- 3 = Cukup Puas
- 4 = Puas
- 5 = Sangat Puas

Identitas Responden

Description (optional)

Nama

Short answer text

Jenis Kelamin

1. Laki-Laki
2. Perempuan

Tanggal Pengisian

Month, day, year



Kepuasan Lulusan Terhadap Layanan Pengurusan Ijazah dan Transkrip Nilai

Description (optional)

Kemudahan dalam mengajukan kelengkapan pada saat ujian sidang .

	1	2	3	4	5	
Tidak Puas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Puas

Pelayanan bagian administrasi tidak berbelit-belit.

	1	2	3	4	5	
Tidak Puas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Puas

Kejelasan prosedur dalam pengajuan penerbitan ijazah dan transkrip nilai.

	1	2	3	4	5	
Tidak Puas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Puas

Informasi yang diberikan dapat diandalkan.

	1	2	3	4	5	
Tidak Puas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Puas

Staf administrasi memberikan tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan Anda.

	1	2	3	4	5	
Tidak Puas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Puas

Staf administrasi memberikan perlakuan yang adil kepada setiap pengguna layanan.

	1	2	3	4	5	
Tidak Puas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Puas

Staf administrasi memberikan tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan Anda.

	1	2	3	4	5	
Tidak Puas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Puas

Kecepatan pelayanan staf administrasi dalam proses pengurusan ijazah dan transkrip nilai.

	1	2	3	4	5	
Tidak Puas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Puas

Ijazah dan transkrip nilai yang dikeluarkan didokumentasikan.

	1	2	3	4	5	
Tidak Puas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Puas

⋮

Kepuasan Lulusan Terhadap Layanan Pengesahan Ijazah

Description (optional)

Ketersediaan informasi petugas/pegawai.

	1	2	3	4	5	
Tidak Puas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Puas

Kecepatan pelayanan petugas/pegawai.

	1	2	3	4	5	
Tidak Puas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Puas

Keramahan dan kesopanan petugas/pegawai.

	1	2	3	4	5	
Tidak Puas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Puas

Kejelasan prosedur pengesahan ijazah.

⋮

	1	2	3	4	5	
Tidak Puas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Puas