



STIE Sulut

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
SULAWESI UTARA

LAPORAN HASIL MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN KEUANGAN & SARANA PRASARANA SEMESTER GANJIL T.A. 2020/2021

**MANADO
2021**



PUSAT PENJAMINAN MUTU
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SULAWESI UTARA
Jl. Martadinata No.30 Kel. Dendengan Luar Kec. Paal Dua
Kota Manado - Provinsi Sulawesi Utara

stiesulut.ac.id

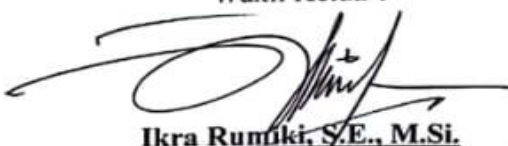
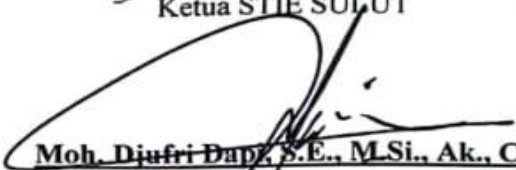
info@stiesulut.ac.id

[Facebook.com/STIE.Sulut](https://www.facebook.com/STIE.Sulut)

[Instagram.com/stie_sulut](https://www.instagram.com/stie_sulut)



LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN HASIL MONITORING DAN EVALUASI
KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN KEUANGAN DAN
SARANA PRASARANA
STIE SULUT
SEMESTER GANJIL T.A. 2020/2021

Diajukan Oleh :	P2M STIE SULUT  <u>Harun Odang, S.E., M.Si.</u>
Dikendalikan Oleh :	Wakil Ketua I  <u>Ikra Rumi, S.E., M.Si.</u>
Disetujui Oleh :	Ketua STIE SULUT  <u>Moh. Djufri Dapz, S.E., M.Si., Ak., CA.</u>

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbilamin, puji syukur kehadiran Allah SWT, salawat Serta salam kita haturkan kepada Rasulullah SAW. Sebagai tindak lanjut dari dilaksanakannya proses penjaminan mutu di tingkat perguruan tinggi, maka setiap perguruan tinggi perlu melaksanakan proses pelaporan kepuasan layanan Keuangan dan Sarana Prasarana di perguruan tinggi tersebut.

STIE SULUT menjalankan proses monev kepuasan layanan Keuangan dan Sarana Prasarana dalam rangka untuk memenuhi atau melampaui Standar Nasional Pendidikan sebagaimana yang dituangkan dalam Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No.62 Tahun 2016 dan Peraturan Menteri Ristek Dikti No. 44 Tahun 2015.

Dari hasil laporan kepuasan mahasiswa terhadap layanan Keuangan dan Sarana Prasarana yang sudah berjalan, kami mendapat bantuan dari berbagai pihak sehingga semua proses dari pelaporan dapat berjalan lancar. Untuk itu kami menyampaikan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam pembuatan laporan ini.

Kami menyadari sepenuhnya bahwa masih ada kekurangan baik dari segi susunan kalimat maupun tata bahasanya. Oleh karena itu dengan tangan terbuka kami menerima segala saran dan kritik dari semua pihak agar kami dapat memperbaiki dan meningkatkan kinerja kami dalam pembuatan laporan ini. Semoga hasil laporan ini dapat memberikan manfaat, masukan dan menjadi inspirasi untuk STIE SULUT.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PRNGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	v
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1.Latar Belakang.....	1
1.2.Tujan Monev	1
1.3.Tempat dan Waktu Pelaksanaan.....	1
1.4.Komponen dan Aspek Pengukuran	1
BAB II METODE MONITORING DAN EVALUASI.....	3
2.1. Subjek Pengumpulan data	3
2.2. Instrumen Pengumpulan Data	3
2.3. Metode Analisis Data	3
BAB III HASIL MONITORING DAN EVALUASI	5
3.1. Hasil.....	5
3.1.1. Aspek Identitas	5
3.1.2. Aspek Pengukuran.....	5
3.1.2.1. Hasil Monev Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan dan Sarana Prasarana Prodi Manajemen.....	5
3.1.2.2. Hasil Monev Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan dan Sarana Prasarana Prodi Akuntansi	8
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	10
4.1. Kesimpulan.....	10
4.2. Rekomendasi.....	10

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Rentan Skor Indeks	2
Tabel 3.1 Jumlah Partisipan Responden	5
Tabel 3.2. Hasil Monev Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan dan Sarana Prasarana Prodi Manajemen	6
Tabel 3.3. Nilai Rata-Rata Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan dan Sarana Prasarana Prodi Manajemen	7
Tabel 3.4. Hasil Monev Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan dan Sarana Prasarana Prodi Akuntansi.....	8
Tabel 3.5. Nilai Rata-Rata Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Keuangan dan Sarana Prasarana Prodi Akuntansi.....	9

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik kepada mahasiswa di STIE Sulut sampai saat ini sudah berjalan lancar, akan tetapi masih belum sepenuhnya memenuhi kualitas yang diharapkan oleh pengguna jasa khususnya para mahasiswa. Dalam rangka memenuhi kebutuhan data pendukung Akreditasi Institusi Perguruan Tinggi (AIPT), dan evaluasi perbaikan layanan di STIE Sulut, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan berupa Evaluasi kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa layanan di STIE Sulut .

STIE Sulut terus berupaya meningkatkan pelayanan kepada mahasiswa melalui berbagai cara. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan mahasiswa, adalah Survey Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pengelolaan Keuangan dan Sarana Prasarana, sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa di STIE Sulut .

1.2. Tujuan Monev

Secara umum survey kepuasan ini bertujuan untuk mengukur kepuasan mahasiswa sebagai sumber daya manusia dan meningkatkan kualitas layanan kemahasiswaan STIE Sulut . Secara khusus tujuan survey ini adalah :

1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan pelayanan kemahasiswaan
2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan layanan kemahasiswaan yang telah dilaksanakan oleh pimpinan.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan Pengelolaan Keuangan dan Sarana dan Prasarana.

1.3. Tempat dan Waktu Pelaksanaan

Monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa Terhadap Pengelolaan Keuangan dan Sarana Prasarana ini dilaksanakan di lingkungan STIE Sulut . Adapun waktu pelaksanaannya adalah pada semester ganjil tahun akademik 2020/2021 pada bulan Februari 2021, tepatnya Setelah UAS.

1.4. Komponen dan Aspek Pengukuran

Pengukuran monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap Kinerja Dosen STIE Sulut didasarkan pada dua Aspek :

1. Aspek Indentitas, Yaitu : Jumlah Partisipasi Responden.
2. Aspek Pengukuran, yaitu Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pengelolaan Keuangan dan Sarana Prasarana, diantaranya ialah:
 - a. Aspek Tangibles (Pelayanan Fisik)
 - b. Aspek Reliability (Kehandalan)
 - c. Aspek Responsibility (Daya Tanggap)
 - d. Aspek Assurance (Jaminan)
 - e. Aspek Empathy (Empati)

Komponen-komponen tersebut di atas menjadi indikator pada monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa Terhadap Pengelolaan Keuangan dan Sarana Prasarana di STIE Sulut. Adapun tingkat kepuasan mahasiswa Terhadap Pengelolaan Keuangan dan Sarana Prasarana ditentukan berdasarkan rentang skor indeks sebagai berikut :

Tabel 1.1. Rentang Skor Indeks

Rentang Skor	Tingkat Kepuasan
>3.00 – 4.00	Sangat Puas
>2.00 – 3.00	Puas
>1.00 – 2.00	Cukup Puas
>0.00 – 1.00	Kurang Puas

BAB II

METODE MONITORING DAN EVALUASI

2.1. Subjek Pengumpulan Data

Subjek dari kegiatan monitoring dan evaluasi ini ialah Mahasiswa dari 2 (dua) program studi yaitu prodi Manajemen dan Akuntansi.

2.2. Instrumen Pengumpulan Data

Kegiatan Monev dilakukan oleh setiap Gugus Kendali Mutu Program Studi (GKMPS) yang Kuesioner tersebut diterbitkan oleh Pusat Penjaminan Mutu (P2M) dengan bantuan Pusat Teknologi Informasi (PTI), Mahasiswa mengisi Kuesioner secara Offline Menggunakan Hardcopy Kuesioner. Pengisian kuisisioner terbatas waktu biasanya dilaksanakan sebelum ujian akhir semester, sebelum mahasiswa melakukan cetak kartu ujian, mahasiswa wajib mengisi kuisisioner terlebih dahulu. Hasil kuisisioner direkap dan dianalisis oleh Gugus Kendali Mutu Program Studi (GKMPS) untuk dilaporkan ke ketua prodi dan Pusat Penjaminan Mutu (P2M).

2.3. Metode Analisis Data

Metode analisis data merupakan bagian dari proses analisis dimana data primer atau data sekunder yang dikumpulkan lalu diproses untuk menghasilkan kesimpulan dalam pengambilan keputusan. Analisis data dilakukan oleh Pusat Penjaminan Mutu (P2M) masing-masing, kemudian diberikan rekomendasi terhadap hasil analisis dan didiskusikan dengan Ka. Prodi masing-masing. Analisis data menggunakan metode **Quantitative Analysis** Metode ini merupakan pendekatan pengolahan data melalui metode statistik atau matematik yang terkumpul dari data sekunder.

1. Aspek identitas dianalisis menggunakan metode frekuensi, dari hasil kuisisioner dihitung frekuensi berdasarkan pernyataan yang diajukan pada kuisisioner kemudian disajikan dalam bentuk tabel dan grafik.
2. Aspek pengukuran kepuasan mahasiswa Terhadap Pengelolaan Keuangan dan Sarana Prasarana tercermin pada 5 indikator pernyataan dimana setiap item memiliki 4 alternatif jawaban (Sangat puas, puas, cukup puas, kurang puas).

Kesimpulan tentang kepuasan mahasiswa Terhadap Pengelolaan Keuangan dan Sarana Prasarana didasarkan pada hasil nilai rata-rata item pada aspek pengukuran kepuasan mahasiswa Terhadap Pengelolaan Keuangan dan Sarana Prasarana dengan alternatif jawaban masing masing. Kemudian ditarik kesimpulan dari masing-masing alternatif dan dijadikan dasar kesimpulan tingkat kepuasan mahasiswa Terhadap Pengelolaan Keuangan dan Sarana Prasarana di STIE Sulut .

Analisis data juga mengidentifikasi aspek monev kepuasan mahasiswa yang belum optimal untuk ditingkatkan dan dikembangkan dalam sebuah Rencana Tindak Lanjut (RTL). RTL kemudian direkomendasikan oleh Lembaga Penjaminan Mutu kepada Bidang terkait. Upaya kegiatan dan program tindak lanjut akan menjadi bahan kajian dalam Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) di tingkat Bidang dan merupakan materi umpan balik pada RTM di tingkat perguruan tinggi.

BAB III

HASIL MONITORING DAN EVALUASI

3.1. Hasil

Monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa Terhadap Pengelolaan Keuangan dan Sarana Prasarana terlaksana dengan melibatkan seluruh mahasiswa di STIE Sulut, Baik Prodi Akuntansi Maupun Manajemen. Monev kepuasan mahasiswa Terhadap Pengelolaan Keuangan dan Sarana Prasarana ini terdiri atas 2 aspek, yaitu aspek identitas dan aspek pengukuran.

3.1.1. Aspek Identitas

Berdasarkan monev yang sudah dilakukan, ditemukan aspek identitas yaitu berupa jumlah partisipasi responden. Seluruh mahasiswa wajib mengisi kuisioner melalui link yang telah disiapkan. Pada semester ganjil tahun akademik 2020-2021 jumlah partisipan mahasiswa Manajemen berjumlah 126 orang, mahasiswa Akuntansi berjumlah 21 orang.

Tabel 3.1. Jumlah Partisipasi Responden

Identitas	Jumlah	Partisipan	Presentase
Mahasiswa Manajemen	307	126	41%
Mahasiswa Akuntansi	59	21	35%
Jumlah	366	147	76%

3.1.2. Aspek Pengukuran

Pada aspek pengukuran kepuasan mahasiswa Terhadap Pengelolaan Keuangan dan Sarana Prasarana, terdapat 5 indikator, yaitu:

1. Aspek Tangibles (Pelayanan Fisik)
2. Aspek Reliability (Kehandalan)
3. Aspek Responsibility (Daya Tanggap)
4. Aspek Assurance (Jaminan)
5. Aspek Empathy (Empati)

3.1.2.1. Hasil Money Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pengelolaan Keuangan dan Sarana dan Prasarana Prodi Manajemen

Tanggapan responden merupakan jawaban yang diberikan oleh semua responden yang ada di program studi. Adapun tanggapan responden terhadap angket yang sudah diisi di kuisioner adalah seperti tabel di bawah ini :

Tabel 3.2. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pengelolaan Keuangan dan Sarana dan Prasarana Prodi Manajemen

FISIK PELAYANAN (TANGIBLES)		
NO	Aspek Yang di Nilai	Nilai
1	Kenyamanan dalam layanan urusan atau permasalahan terkait dengan Keuangan	2.40
2	Ruang pelayanan dan ruang tunggu Biro Keuangan nyaman	2.53
3	Ketersediaan ruang kuliah (kelas) yang nyaman, bersih dan rapi	2.37
4	Ketersediaan fasilitas umum yang memadai (tempat ibadah, toilet, area parkir, akses internet)	2.33
5	Ketersediaan buku dan referensi terkini yang memadai untuk menunjang proses pembelajaran, penelitian dan pengabdian	2.61
	Nilai Rata- Rata	2.45
ASPEK RELIABILITY		
No	Aspek Yang dinilai	
1	Staf bagian keuangan memiliki kemampuan, pengetahuan, dan kecakapan yang tinggi dalam menjalankan tugasnya	Nilai
2	Staf bagian keuangan memiliki kemampuan, pengetahuan, dan kecakapan yang tinggi dalam menjalankan tugasnya	2.52
3	Staf Biro Keuangan bertugas sepenuh hati dalam memberikan pelayanan	2.58
4	Petugas selalu memperhatikan kebersihan toilet secara rutin setiap hari	2.65
5	Petugas selalu memperhatikan kebersihan toilet secara rutin setiap hari	2.75
	Nilai Rata-Rata	2.65
ASPEK RESPOMSIVE		
No	Aspek Yang di Nilai	Nilai
1	Perguruan Tinggi menyediakan beasiswa yang memadai bagi mahasiswa yang tidak mampu	2.45
2	Biro Keuangan tidak membiarkan pengguna layanan menunggu terlalu lama	2.40
	Nilai Rata- Rata	2.43
Aspek Assurance		
No	Aspek Yang di Nilai	Nilai
1	Kejelasan pedoman dan peraturan yang terkait keuangan yang ditetapkan	2.63

2	Kejelasan pedoman dan peraturan terkait dengan penggunaan dan pemanfaatan sarana dan prasarana	2.69
	Nilai Rata- Rata	2.66
	Aspek Emphaty	
	Aspek Yang dinilai	
1	Kepedulian dan kesediaan untuk memberi perhatian tulus kepada mahasiswa dalam Pengelolaan Keuangan dan Sarana Prasarana	2.21
2	Komunikasi Staf Biro Keuangan dengan pengguna layanan berjalan dengan baik dan lancar	2.35
3	Staf administrasi memiliki kepedulian dalam membantu manusia yang mengalami kendala terkait bidang administrasi	2.43
	Nilai Rata- Rata	2.33

Berdasarkan Tabel 3.2 di atas, dapat disimpulkan survey kepuasan mahasiswa Terhadap Pengelolaan Keuangan dan Sarana Prasarana pada Prodi Manajemen berdasarkan aspek yang diukur dan jenis layanan.

Tabel 3.3. Nilai Rata-Rata Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pengelolaan Keuangan dan Sarana Prasarana Prodi Manajemen

NAMA KOMPETENSI	RATA RATA
Aspek Tangibles	2.45
Aspek Reliability	2.65
Aspek Responsive	2.43
Aspek Assurance	2.66
Aspek Empathy	2.33
Jumlah Rata Rata	2.50
Nilai Huruf	Puas

Dari Tabel 3.3 dan 3.4 diatas, dapat dilihat rata-rata kepuasan mahasiswa terhadap Pengelolaan Keuangan dan Sarana Prasarana Prodi Manajemen tahun 2020/2021 semester ganjil berjumlah 2.50 dengan nilai huruf “Puas”. Nilai tertinggi terdapat pada aspek Empathy dengan jumlah rata-rata 2.66 dan aspek yang memiliki nilai rata-rata terendah yaitu aspek Empathy dengan jumlah rata-rata 2.33.

3.1.2.2. Hasil Money Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pengelolaan Keuangan dan Sarana Prasarana Prodi Akuntansi.

Tanggapan responden merupakan jawaban yang diberikan oleh semua responden yang ada di program studi. Adapun tanggapan responden terhadap angket yang sudah diisi di kuisioner adalah seperti tabel di bawah ini :

Tabel 3.4 Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pengelolaan Keuangan dan Sarana Prasarana Prodi Akuntansi

FISIK PELAYANAN (TANGIBLES)		
NO	Aspek Yang di Nilai	Nilai
1	Kenyamanan dalam layanan urusan atau permasalahan terkait dengan Keuangan	2.24
2	Ruang pelayanan dan ruang tunggu Biro Keuangan nyaman	2.10
3	Ketersediaan ruang kuliah (kelas) yang nyaman, bersih dan rapi	2.81
4	Ketersediaan fasilitas umum yang memadai (tempat ibadah, toilet, area parkir, akses internet)	2.71
5	Ketersediaan buku dan referensi terkini yang memadai untuk menunjang proses pembelajaran, penelitian dan pengabdian	2.43
	Nilai Rata- Rata	2.46
ASPEK RELIABILITY		
No	Aspek Yang dinilai	Nilai
1	Staf bagian keuangan memiliki kemampuan, pengetahuan, dan kecakapan yang tinggi dalam menjalankan tugasnya	2.398
2	Staf bagian keuangan memiliki kemampuan, pengetahuan, dan kecakapan yang tinggi dalam menjalankan tugasnya	2.71
3	Staf Biro Keuangan bertugas sepenuh hati dalam memberikan pelayanan	2.00
4	Petugas selalu memperhatikan kebersihan toilet secara rutin setiap hari	2.00
5	Petugas selalu memperhatikan kebersihan toilet secara rutin setiap hari	2.86
	Rata-Rata	2.39
ASPEK RESPOMSIVE		
No	Aspek Yang di Nilai	Nilai
1	Perguruan Tinggi menyediakan beasiswa yang memadai bagi mahasiswa yang tidak mampu	2.86
2	Biro Keuangan tidak membiarkan pengguna layanan menunggu terlalu lama	2.43
	Nilai Rata- Rata	2.64
Aspek Assurance		
No	Aspek Yang di Nilai	Nilai
1	Kejelasan pedoman dan peraturan yang terkait keuangan yang ditetapkan	2.43

2	Kejelasan pedoman dan peraturan terkait dengan penggunaan dan pemanfaatan sarana dan prasarana	2.24
	Nilai Rata- Rata	2.33
	Aspek Emphaty	
	Aspek Yang dinilai	
1	Kepedulian dan kesediaan untuk memberi perhatian tulus kepada mahasiswa dalam Pengelolaan Keuangan dan Sarana Prasarana	2.81
2	Komunikasi Staf Biro Keuangan dengan pengguna layanan berjalan dengan baik dan lancar	2.38
3	Staf administrasi memiliki kepedulian dalam membantu manusia yang mengalami kendala terkait bidang administrasi	2.38
	Nilai Rata- Rata	2.52

Berdasarkan Tabel 3.4 di atas, dapat disimpulkan survey kepuasan mahasiswa Terhadap Pengelolaan Keuangan dan Sarana Prasarana pada Prodi Akuntansi berdasarkan aspek yang diukur dan jenis layanan.

Tabel 3.5. Nilai Rata-Rata Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pengelolaan Keuangan dan Sarana Prasarana Prodi Akuntansi.

Nama Kompetensi	Nilai Rata- Rata
Aspek Tangibles	2.46
Aspek Reliability	2.39
Aspek Responsive	2.64
Aspek assurance	2.33
Aspek Empathy	2.52
Jumlah Rata- Rata	2.47
Nilai Huruf	Puas

Dari Tabel 3.4 dan 3.5 serta di atas, dapat dilihat rata-rata kepuasan mahasiswa terhadap Pengelolaan Keuangan dan Sarana Prasarana Prodi Akuntansi tahun 2020/2021 semester ganjil berjumlah 2.47 dengan nilai huruf “Puas”. Nilai tertinggi terdapat pada aspek Responsive dengan jumlah rata-rata 2.64 dan aspek yang memiliki nilai rata-rata terendah yaitu aspek Assurance dengan jumlah rata-rata 2.33.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Dari hasil monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa Terhadap Pengelolaan Keuangan dan Sarana Prasarana di tingkat institusi TA 2020/2021 Semester Ganjil di lingkungan STIE Sulut, secara keseluruhan dapat disimpulkan sebagai berikut:

3.1. Kesimpulan

1. Metode penilaian yang dilakukan adalah metode survey dimana seluruh mahasiswa melakukan penilaian dengan mengisi angket layanan Kemahasiswaan melalui kuisioner.
2. Jumlah responden yang memberikan penilaian survey kepuasan mahasiswa Terhadap Pengelolaan Keuangan dan Sarana Prasarana sebesar 76%, dengan jumlah responden 147 mahasiswa dari total mahasiswa 366 mahasiswa.
3. Hasil penilaian layanan kemahasiswaan yang ada pada 4 (empat) Program Studi sesuai dengan 5 aspek penilaian (Tangibles, Reliability, Responsibility, Assurance dan Empathy) adalah Puas dengan nilai rata-rata 2.48.
4. Dari ke-5 aspek, penilaian tertinggi terletak pada aspek Responsibility yaitu dengan nilai rata 2.53 dan yang terendah adalah aspek Empathy yaitu dengan nilai rata-rata 2.42.

3.2. Rekomendasi

Untuk lebih meningkatkan layanan kemahasiswaan dalam melayani mahasiswa perlu adanya upaya yang dilakukan diantaranya :

1. Perlu adanya penguatan terhadap kesadaran mahasiswa untuk mengisi angket.
2. Prodi harus berupaya mempertahankan kepuasan mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan sehingga tidak terjadi penurunan.
3. Perlu adanya penguatan dan peningkatan terhadap aspek Assurance dan Layanan Kesehatan.