

**LAPORAN  
MONITORING DAN EVALUASI (MONEV)  
KEPUASAN DOSEN TERHADAP  
PROSES PEMBELAJARAN**






**UNIVERSITAS WIRALODRA  
SEKOLAH PASCASARJANA  
Jl. Ir. H. Djuanda Km. 3 Telp (0234) 7122009  
email : pascasarjana@unwir.ac.id  
INDRAMAYU  
TAHUN AKADEMIK 2020/2021**

## HALAMAN PENGESAHAN



### UNIVERSITAS WIRALODRA SEKOLAH PASCASARJANA LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN DOSEN TERHADAP PROSES PEMBELAJARAN SEKOLAH PASCASARJANA UNIVERSITAS WIRALODRA TAHUN AKADEMIK 2020/2021

Kode Dokumen	:	
Status Dokumen	:	<input type="checkbox"/> Master <input type="checkbox"/> Salinan No.
Nomor Revisi	:	
Tanggal	:	31 Agustus 2021
Diperiksa oleh	:	Ketua Kendali Mutu  <b>Dr. H. Badrud Tamam, M.Pd.</b>
Dikendalikan oleh	:	Ketua LPM UNWIR  <b>Ir. H. Pandu Sumarna, M.P.</b>
Disetujui oleh	:	Direktur Sekolah Pascasarjana  <b>Dr. Hj. Ipong Dekawati, M.Pd.</b>

## **KATA PENGANTAR**

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Allah SWT, laporan survei kepuasan Dosen Terhadap Proses Pembelajaran pada Sekolah Pascasarjana Universitas Wiralodra telah dapat diselesaikan dengan baik.

Kami mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah banyak membantu dalam pelaksanaan kegiatan ini, dari mulai awal pelaksanaan sampai akhir pelaksanaan kegiatan sehingga dapat tersusun dalam bentuk laporan kepuasan untuk periode 2020/2021.

Pelaksanaan dan penyajian hasil pengukuran kepuasan ini dimungkinkan masih ada kekurangan, oleh karenanya kami sangat berharap banyak masukan dari segenap civitas akademika sebagai umpan balik untuk dijadikan perbaikan dalam pelaksanaan pengukuran dan evaluasi periode yang akan datang

Indramayu, 31 Agustus 2021

Hormat Kami,

Direktur,

## DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan	i
Kata Pengantar	ii
Daftar Isi	iii
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan	1
C. Manfaat Monev	1
D. Waktu dan Pengumpulan Data Monev	2
E. Sasaran Monev	2
F. Metode Monev	2
G. Manual Prosedur Pengolahan Data	4
H. Atribut/Instrumen Monev	5
I. Hasil Monev Kepuasan Dosen Terhadap Proses Pembelajaran	6
J. Rencana Tindak Lanjut	8
K. Penutup	8
L. Referensi	9
M. Lampiran Kuesioner	9

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN DOSEN  
TERHADAP PROSES PEMBELAJARAN  
SEKOLAH PASCASARJANA UNIVERSITAS WIRALODRA  
TAHUN AKADEMIK 2020/2021**

**A. Latar Belakang**

Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk perbaikan pelayanan proses pembelajaran adalah melakukan Survei Kepuasan kepada pengguna layanan dalam hal ini adalah DTSPS. Mengingat sistem praktik proses pembelajaran di SPs UNWIR sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan dosen DTSPS dilakukan. Sehingga tujuan dari pelaksanaan monev ini adalah untuk mengukur kepuasan DTSPS sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan proses pembelajaran di SPs UNWIR.

**B. Tujuan Monev**

Monitoring dan Evaluasi Kepuasan DTSPS terhadap Proses Pembelajaran SPs UNWIR ini bertujuan untuk:

1. Mengukur kepuasan DTSPS terhadap proses pembelajaran di SPs UNWIR.
2. Untuk menganalisis langkah-langkah meningkatkan kualitas penyelenggaraan pengelolaan proses pembelajaran di SPs UNWIR.

**C. Manfaat Monev**

Monitoring dan Evaluasi Kepuasan DTSPS terhadap Proses Pembelajaran ini memiliki manfaat:

1. Mendorong peningkatan Proses Pembelajaran di lingkungan SPs;
2. Sebagai referensi atau masukan bagi SPs untuk mengambil langkah-langkah meningkatkan Proses Pembelajaran lebih unggul dan professional.

#### D. Waktu dan Pengumpulan Data Monev

Pelaksanaan Monev kepuasan DTSPS Proses Pembelajaran SPs UNWIR tahun akademik 2020/2021 dilaksanakan selama 1 (satu) minggu yaitu mulai tanggal 16 Agustus 2021 sampai tanggal 21 Agustus 2021. Pengiriman kuesioner melalui surat pemberitahuan serta google form yang disebarakan melalui *whatsapp*. Pengumpulan data dari dosen kemudian di rekap dan analisis data, dan pelaporan pada akhir Agustus 2021.

#### E. Sasaran Monev

Sasaran Monev Proses Pembelajaran pada SPs UNWIR terdiri dari DTSPS, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1. Sasaran Monev

No.	Program Studi	Jumlah DTSPS
1.	Manajemen Pendidikan	6
2.	Hukum	7
<b>Total</b>		<b>13</b>

#### F. Metode Monev

Metode yang digunakan dalam menganalisis kepuasan DTSPS terhadap proses pembelajaran menggunakan metode SERVQUAL. Metode SERVQUAL adalah suatu kuesioner yang digunakan untuk mengukur kualitas jasa. Cara ini mulai dikembangkan pada tahun 1980-an oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry, dan telah digunakan dalam mengukur berbagai kualitas jasa. Dengan kuesioner ini, kita bisa mengetahui seberapa besar celah (gap) yang ada di antara persepsi DTSPS serta ekspektasi DTSPS terhadap pengelolaan proses pembelajaran.

Metode SERVQUAL merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi DTSPS terhadap proses pembelajaran yang telah diterima dengan harapan terhadap yang akan diterima. Pengukurannya metode ini dengan mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap yang merupakan selisih antara

persepsi DTSP terhadap proses pembelajaran yang diterima dengan harapan DTSP yang akan diterima.

Analisa diawali dengan sebuah kuesioner yang disebarkan kepada DTSP SPs UNWIR. DTSP diminta untuk menilai tingkat kepentingan/harapan berbagai atribut dan kepuasan proses pembelajaran pada masing-masing atribut tersebut. Dalam penelitian ini digunakan dua variable X dan Y, dimana X merupakan tingkat kepentingan/ harapan DTSP terhadap proses pembelajaran dan Y merupakan tingkat kepuasan yang diterima secara nyata. Dalam hal ini digunakan lima tingkat Skala Linkert untuk penilaian tingkat kepentingan DTSP, yang terdiri dari:

- a. Sangat Puas, diberi bobot 5
- b. Penting, diberi bobot 4
- c. Cukup, diberi bobot 3
- d. Kurang Puas, diberi bobot 2
- e. Tidak Puas, diberi bobot 1

Untuk kinerja dan kepuasan diberikan lima kriteria penilaian dengan bobot sebagai berikut :

- a. Sangat Puas diberi bobot 5, DTSP sangat puas
- b. Puas diberi bobot 4, DTSP puas
- c. Cukup diberi bobot 3, DTSP cukup puas
- d. Kurang Puas diberi bobot 2, DTSP kurang puas
- e. Tidak Puas diberi bobot 1, DTSP tidak puas

### **G. Manual Prosedur Pengolahan Data**

Skor SERVQUAL didapatkan dengan mengurangi skor kepuasan kenyataan dengan skor kepuasan harapan. Apabila skor kepuasan kenyataan lebih tinggi dari skor kepuasan harapan, maka akan diperoleh *gap positif*. Namun sebaliknya, bila skor kepuasan harapan lebih tinggi maka akan diperoleh *gap negative* yang berarti harapan pelanggan untuk atribut tersebut tidak tercapai.

Berdasarkan hasil penilaian tingkat kesesuaian antara tingkat harapan dan tingkat kenyataan maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara harapan dan tingkat kenyataan. Tingkat kesesuaian adalah hasil

perbandingan skor kenyataan dengan skor harapan, dapat dirumuskan sebagai berikut :

$$Tki = \frac{Y_i}{X_i} \times 100\%$$

Keterangan :

Tk<sub>i</sub> = tingkat kesesuaian responden

X<sub>i</sub> = skor penilaian harapan

Y<sub>i</sub> = skor penilaian kenyataan.

Skor SERVQUAL tersebut kemudian diukur menggunakan kriteria *Customer Satisfaction Index* (CSI). CSI digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan responden secara keseluruhan. Berikut ini nilai indeks kepuasan berdasarkan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Tabel 2. Kriteria *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Nilai Index (%)	Kriteria CSI
81 – 100	Sangat Puas/Sangat Baik
66 – 80.99	Puas/Baik
51.00 – 65.99	Cukup Puas/Cukup Baik
35.00 – 50.99	Kurang Puas/Kurang Baik
0.00 – 34.99	Tidak Puas/Tidak Baik

Sumber : Rangkuti (2006)

#### H. Atribut/Instrumen Monev

Berikut ini atribut/instrumen proses pembelajaran SDM SPs Unwir :

Tabel 3. Jenis dan Atribut/Instrumen Proses Pembelajaran di SPs UNWIR

No.	Unsur SDM	Atribut/Instrumen
1.	DTPS	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengembangan Kompetensi</li> <li>2. Pengembangan Karier/Jabatan</li> <li>3. Pengembangan Penelitian dan Karya Ilmiah</li> <li>4. Pengembangan Pengabdian kepada</li> </ol>



No.	Unsur SDM	Atribut/Instrumen
		Masyarakat 5. Pengembangan Tugas Tambahan 6. Pengembangan Kesejahteraan. 7. Kebutuhan Sosial/Keagamaan

### I. Hasil Monev Kepuasan DTSP Terhadap Proses Pembelajaran SPs UNWIR

Berdasarkan hasil survei kepuasan DTSP terhadap proses pembelajaran pada tahun akademik 2020/2021 didapatkan hasil analisis sebagai berikut.

Tabel 4. Hasil Tabulasi Survei Kepuasan DTSP Terhadap Proses Pembelajaran SPs UNWIR

No.	Prodi	Jml Responden	No. Atribut	Total Skor Harapan	Total Skor Kenyataan	Indeks	Kriteria
				X	Y	Y/X x 100%	
I	MPd	6	1	30	25	83,33	Sangat puas
			2	30	24	80,00	Puas
			3	30	26	86,67	Sangat puas
			4	28	23	82,14	Sangat puas
			5	30	24	80,00	Puas
			6	30	28	93,33	Sangat puas
			7	27	24	88,89	Sangat puas
<b>TOTAL I</b>				<b>205</b>	<b>174</b>	<b>84,88</b>	<b>Sangat puas</b>
II	Hukum	7	1	34	30	88,24	Sangat puas
			2	35	27	77,14	Puas
			3	35	29	82,86	Sangat puas
			4	33	28	84,85	Sangat puas
			5	35	30	85,71	Sangat puas
			6	32	26	81,25	Sangat puas
			7	35	30	85,71	Sangat puas

No.	Prodi	Jml Responden	No. Atribut	Total Skor Harapan	Total Skor Kenyataan	Indeks	Kriteria
				X	Y	$Y/X \times 100\%$	
<b>Total II</b>				<b>239</b>	<b>200</b>	<b>83,68</b>	<b>Sangat puas</b>
<b>Rata-Rata</b>				<b>444</b>	<b>374</b>	<b>84,23</b>	<b>Sangat puas</b>

Dari tabel 4 diketahui hasil analisis kepuasan secara keluruhan DTSPS terhadap Proses Pembelajaran SPs UNWIR memberikan penilaian sangat puas dengan skor rata-rata 84,23%. DTSPS prodi manajemen pendidikan memberikan penilaian sebesar 84,88% termasuk kategori sangat puas. Sedangkan, DTSPS prodi hukum memberikan penilaian sangat puas dengan skor 83,68%.

#### **J. Rencana Tindak Lanjut**

Rencana yang akan dilakukan oleh SPs Unwir sebagai tindak lanjut hasil survei kepuasan DTSPS terhadap proses pembelajaran SPs UUNWIR, sebagai berikut:

1. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi kepuasan tenaga kependidikan (dosen) agar dilaksanakan secara intensif dan berkelanjutan. Ini sangat penting dilaksanakan sebagai umpan balik bagi peningkatan kualitas pembelajaran di SPs UNWIR.
2. Kepada para pimpinan SPs UNWIR (Direktur dan Kaprodi) agar secara koordinatif dan intensif melakukan pengawasan dan pembinaan terhadap pengelolaan proses pembelajaran yang dilakukan sehingga fungsi manajemen berjalan dengan baik.
4. Meningkatkan aspek kesejahteraan tenaga pendidik (dosen) pada aspek yang dinyatakan pada level tidak puas.
5. Meningkatkan aspek kesempatan untuk studi banding ke dalam dan luar negeri untuk DTSPS pada kegiatan-kegiatan ilmiah serta pelatihan.

## K. Penutup

Berdasarkan hasil survei kepuasan DTSP terhadap pelayanan proses pembelajaran SPs UNWIR tahun akademik 2020/2021, secara keseluruhan DTSP SPs UNWIR sangat puas dengan pengelolaan proses pembelajaran di lingkungan Unwir dengan skor kepuasan keseluruhan sebesar 84,23%. Demikian laporan survei kepuasan DTSP terhadap pengelolaan proses pembelajaran SPs UNWIR ini kami buat untuk menjadi landasan pelaksanaan dan peningkatan layanan di tahun akademik 2021/2022.

## L. Referensi

Rangkuti, Freddy. 2006. Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

## M. Lampiran Kuesioner

HARAPAN					PERNYATAAN	KENYATAAN				
1	2	3	4	5	ATRIBUT/INSTRUMENT	1	2	3	4	5
					1. Pengembangan diri mengikuti seminar/workshop dalam maupun luar negeri.					
					2. Memperoleh kesempatan dan bantuan untuk meningkatkan jabatan akademik.					
					3. Kesempatan yang sama untuk mendapatkan dana hibah penelitian.					
					4. Kesempatan yang sama untuk mendapatkan dana hibah PkM.					
					5. Kesempatan untuk mengisi jabatan struktural.					
					6. Pemberian penghargaan atas prestasi kerja yang baik.					
					7. Mendapatkan jaminan hari tua dari institusi.					