

# LAPORAN ELSA

Evaluasi Layanan Administrasi  
Akademik serta Sarana dan  
Prasarana Pembelajaran  
Prodi Pendidikan Guru  
Sekolah Dasar



**SEMESTER GENAP  
2019/2020**

Ilmu Pendidikan FKIP  
UNIVERSITAS JAMBI

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan Syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, Alhamdulillah, laporan Evaluasi Layanan Administrasi Akademik serta Sarana dan Prasarana Pembelajaran Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar Universitas Jambi telah selesai dengan baik. Laporan ini bertujuan untuk memantau, memonitoring dan mengevaluasi proses pelayanan administrasi akademik serta sarana dan prasarana pembelajaran dilingkungan prodi PGSD Universitas Jambi. Hasil evaluasi ini dapat menjadi dasar terhadap kebijakan pelaksanaan pelayanan administrasi akademik serta sarana dan prasarana pembelajaran pada semester berikutnya, dan juga sebagai upaya untuk melakukan perbaikan secara terus menerus dan konsisten untuk mendukung kualitas pelayanan bagi mahasiswa dan lulusan nantinya. Semoga laporan ini bermanfaat bagi kemajuan Prodi PGSD Universitas Jambi, dan atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Jambi, Juli 2020

Tim GJM Jurusan Ilmu Pendidikan

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>iv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Tujuan .....	2
1.3 Ruang Lingkup .....	2
<b>BAB II PELAKSANAAN</b>	
2.1 Metode Pengumpulan Data.....	3
2.2 Instrumen dan Pengolahan Data.....	3
2.3 Kriteria Penilaian .....	4
2.4 Hasil Pengukuran .....	4
<b>BAB III PENUTUP</b>	
3.1 Kesimpulan .....	8
3.2 Rekomendasi dan Tindak Lanjut.....	8

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.	Instrumen dan Daftar Pertanyaan Evaluasi .....	3
Tabel 2.2	Hasil Evaluasi Layanan Administrasi Akademik PGSD Universitas Jambi semester Genap 2019/2020 .....	5
Tabel 2.3	Hasil Evaluasi Sarana dan Prasarana Pembelajaran PGSD Universitas Jambi semester Genap 2019/2020 .....	6

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Diagram Penilaian Evaluasi Layanan Administrasi Akademik PGSD Universitas Jambi semester Genap 2019/2020 .....	5
Gambar 2.2	Diagram Penilaian Evaluasi Sarana dan Prasarana Pembelajaran PGSD Universitas Jambi semester Genap 2019/2020 .....	7

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh perguruan tinggi, khususnya pada lingkup program studi merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan dalam mencapai visi dan misi dari program studi tersebut. Mahasiswa selain berperan sebagai input, mereka juga adalah *stakeholder* yang memanfaatkan jasa program studi. Oleh karena itu, kepuasan mahasiswa menjadi penting dalam konsep pelayanan, terlebih pada layanan administrasi akademik serta sarana dan prasarana pembelajaran. Saat ini, kualitas pelayanan terhadap mahasiswa dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif. Apabila kualitas pelayanan buruk dan kepuasan mahasiswa terhadap layanan tersebut kurang memuaskan, maka dalam jangka panjang daya saing perguruan tinggi, khususnya program studi akan melemah dan sulit berkembang. Namun, pelayanan yang berkualitas bukanlah pekerjaan mudah karena melibatkan banyak aspek seperti pola penyelenggaraan (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan yang jelas. Pelayanan administrasi akademik antara lain, pelayanan surat keterangan (seperti: pindah dan cuti), surat izin observasi, penjadwalan seminar proposal dan ujian skripsi, pemberian informasi kalender akademik dan buku akademik, pemberian informasi jadwal kuliah, informasi dan data rekapitulasi presensi kehadiran kuliah, serta peminjaman dan pelayanan fasilitas sarana dan prasarana pembelajaran.

Evaluasi layanan administrasi akademik serta sarana dan prasarana pembelajaran merupakan salah satu instrument untuk menilai kinerja prodi PGSD Universitas Jambi dalam memberikan pelayanan selama satu semester. Partisipasi mahasiswa dalam mengisi evaluasi ini menunjukkan peran mahasiswa dalam membantu meningkatkan mutu pelayanan. Evaluasi ini bermanfaat bagi prodi PGSD Universitas Jambi sebagai informasi untuk perbaikan maupun peningkatan kualitas pelayanan selanjutnya. Hal utama lainnya adalah mahasiswa dapat merasakan peningkatan mutu terhadap pemberian layanan yang berkelanjutan.

## **1.2 Tujuan**

Secara umum tujuan evaluasi layanan administrasi akademik serta sarana dan prasarana pembelajaran adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pemberian layanan yang dilaksanakan oleh program studi PGSD Universitas Jambi. Hasil dari evaluasi ini nantinya dapat dijadikan bahan masukan dalam rangka perbaikan maupun peningkatan kualitas pelayanan selanjutnya.

## **1.3 Ruang Lingkup**

Ruang Lingkup dalam pelaksanaan evaluasi ini adalah seluruh mahasiswa aktif di semester Genap 2019/2020 Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar Universitas Jambi.

## BAB II PELAKSANAAN

### 2.1 Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan pada pelaksanaan evaluasi ini adalah metode survei dengan pendekatan deskriptif. Metode ini mengumpulkan data tentang penilaian mahasiswa terhadap proses pelayanan administrasi akademik serta sarana dan prasarana pembelajaran dengan menggunakan angket atau kuesioner yang diberikan melalui *google form*. Evaluasi dilaksanakan pada setiap akhir semester.

### 2.2 Instrumen dan Pengolahan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam melakukan evaluasi ini dengan cara membagikan kuesioner kepada responden (mahasiswa aktif semester genap 2019/2020). Kuesioner tersebut terdiri atas 19 item pertanyaan maupun pernyataan yang sifatnya tertutup. Dari 19 item tersebut, 9 item terkait layanan administrasi akademik dan 10 item terkait sarana dan prasarana pembelajaran. Mahasiswa diminta untuk menilai pelayanan yang telah diberikan selama satu semester yang telah berjalan. Penilaian dilakukan secara jujur, objektif, tidak terintimidasi, dan penuh tanggung jawab. Hal ini dilakukan dengan cara mengklik salah satu dari empat pilihan yang disediakan, yang menunjukkan penilaian mahasiswa terhadap pelayanan yang telah diberikan. Adapun instrumen dan daftar pertanyaan disajikan pada tabel 2.1 berikut:

**Tabel 2.1 Instrumen dan Daftar Pertanyaan Evaluasi**

No	Pertanyaan	1	2	3	4
<b>Layanan Administrasi Akademik</b>					
1.	Apakah persyaratan pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sudah sesuai?				
2.	Apakah prosedur pelayanan yang diberikan sudah sesuai?				
3.	Bagaimana tingkat kecepatan atau waktu penyelesaian pelayanan?				
4.	Sebagai ucapan terima kasih, apakah saudara pernah memberi/diminta imbalan uang atau barang?				
5.	Apakah pelayanan yang diterima sesuai dengan yang tercantum dalam Standar Pelayanan?				
6.	Bagaimana kompetensi yang dimiliki petugas yang melayani?				
7.	Bagaimana perilaku petugas dalam memberikan pelayanan?				



No	Pertanyaan	1	2	3	4
8.	Jika ingin melakukan aduan terhadap layanan, apakah sarana prasarana memadai?				
9.	Bagaimana kualitas sarana dan prasarana pelayanan?				
<b>Sarana dan Prasarana Pembelajaran</b>					
10.	Apakah ruang kelas sudah memiliki pencahayaan yang baik?				
11.	Apakah fasilitas informasi ruang kelas sudah baik?				
12.	Apakah ruang kelas sudah bersih dan nyaman?				
13.	Sistem pendingin/AC di semua kelas, apakah sudah memberikan kenyamanan dalam proses pembelajaran?				
14.	Apakah sarana untuk beribadah sudah tersedia dengan baik?				
15.	Apakah pelaksanaan pembelajaran memanfaatkan teknologi yang mutakhir?				
16.	Apakah sarana untuk parkir sudah tersedia dengan cukup, tertib, dan aman?				
17.	Apakah sarana toilet tersedia dan berfungsi dengan baik?				
18.	Apakah petugas selalu memperhatikan kebersihan secara rutin setiap hari?				
19.	Apakah fasilitas internet/wifi sudah tersedia dengan baik dan memadai?				

### 2.3 Kriteria Penilaian

Indikator tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan ditetapkan setara dengan nilai skor pada rentang skala 1,00 s/d 4,00. Artinya apabila memperoleh nilai skor 4,00 dikategorikan sangat baik, dan jika memperoleh nilai  $\geq 3,00$  dikategorikan baik. Namun apabila nilai perolehan skornya masih di bawah 3,00 maka perlu untuk lebih ditingkatkan lagi pelayanannya.

### 2.4 Hasil Pengukuran

Berdasarkan hasil penilaian evaluasi oleh mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik serta sarana dan prasarana pembelajaran pada Program Studi PGSD Universitas Jambi semester Genap 2019/2020 diperoleh uraian sebagai berikut.

#### 2.4.1 Layanan Administrasi Akademik

Adapun hasil evaluasi oleh mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik pada Program Studi PGSD Universitas Jambi semester Genap 2019/2020 tersaji pada tabel 2.2 berikut:

**Tabel 2.2 Hasil Evaluasi Layanan Administrasi Akademik PGSD Universitas Jambi semester genap 2019/2020**

No	Pertanyaan	Rerata Penilaian
1	Apakah persyaratan pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sudah sesuai?	3,437
2	Apakah prosedur pelayanan yang diberikan sudah sesuai?	3,445
3	Bagaimana tingkat kecepatan atau waktu penyelesaian pelayanan?	3,320
4	Sebagai ucapan terima kasih, apakah saudara pernah memberi/diminta imbalan uang atau barang?	3,856
5	Apakah pelayanan yang diterima sesuai dengan yang tercantum dalam Standar Pelayanan?	3,376
6	Bagaimana kompetensi yang dimiliki petugas yang melayani?	3,445
7	Bagaimana perilaku petugas dalam memberikan pelayanan?	3,459
8	Jika ingin melakukan aduan terhadap layanan, apakah sarana prasarana memadai?	3,168
9	Bagaimana kualitas sarana dan prasarana pelayanan?	3,341

Lebih lanjut, hasil evaluasi ini dapat digambarkan melalui diagram berikut:



**Gambar 2.1 Diagram Penilaian Evaluasi Layanan Administrasi Akademik PGSD Universitas Jambi Semester Genap 2019/2020**

Berdasarkan hasil evaluasi oleh mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik pada Program Studi PGSD Universitas Jambi semester genap 2019/2020 secara keseluruhan aspek penilaian berada pada kriteria baik, dengan rata-rata penilaian 3,427. Integritas tenaga kependidikan PGSD Universitas Jambi sangat baik. Hal ini tampak dari respon mahasiswat terhadap pertanyaan apakah saudara pernah memberi/diminta imbalan uang atau barang sebagai ucapan terima kasih.

Mayoritas dari mereka menjawab tidak pernah, terlihat dari skor 3,856 yang diperoleh. Namun Aspek penilaian dalam hal ketersediaan sarana dan prasarana untuk melakukan aduan terhadap layanan masih memperoleh skor penilaian yang cukup rendah yakni 3,168 jika dibanding aspek yang lain. Meskipun demikian, hasil ini telah mengalami sedikit peningkatan bila dibandingkan dengan aspek yang sama pada semester sebelumnya yakni 3,157. Dengan demikian pada aspek ini membutuhkan perhatian dari pihak Jurusan Ilmu Pendidikan sebagai unit pengelola Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar Universitas Jambi. Aspek yang lain sudah baik, walaupun ada beberapa aspek yang nilainya berada di bawah nilai rerata. Namun secara umum masih baik, karena nilainya lebih dari 3,00.

#### 2.4.2 Sarana dan Prasarana Pembelajaran

Adapun hasil evaluasi oleh mahasiswa terhadap sarana dan prasarana pembelajaran pada Program Studi PGSD Universitas Jambi semester Genap 2019/2020 tersaji pada tabel 2.3 berikut:

**Tabel 2.3 Hasil Evaluasi Sarana dan Prasarana Pembelajaran PGSD Universitas Jambi semester genap 2019/2020**

No	Pertanyaan	Rerata Penilaian
1	Apakah ruang kelas sudah memiliki pencahayaan yang baik?	3,517
2	Apakah fasilitas informasi ruang kelas sudah baik?	3,387
3	Apakah ruang kelas sudah bersih dan nyaman?	3,459
4	Sistem pendingin/AC di semua kelas, apakah sudah memberikan kenyamanan dalam proses pembelajaran?	3,291
5	Apakah sarana untuk beribadah sudah tersedia dengan baik?	3,421
6	Apakah pelaksanaan pembelajaran memanfaatkan teknologi yang mutakhir?	3,411
7	Apakah sarana untuk parkir sudah tersedia dengan cukup, tertib, dan aman?	3,379
8	Apakah sarana toilet tersedia dan berfungsi dengan baik?	3,141
9	Apakah petugas selalu memperhatikan kebersihan secara rutin setiap hari?	3,440
10	Apakah fasilitas internet/wifi sudah tersedia dengan baik dan memadai?	3,373

Lebih lanjut, hasil evaluasi ini dapat digambarkan melalui diagram berikut:



**Gambar 2.2** Diagram Penilaian Evaluasi Sarana dan Prasarana Pembelajaran PGSD Universitas Jambi Semester Genap 2019/2020

Berdasarkan hasil evaluasi oleh mahasiswa terhadap sarana dan prasarana pembelajaran pada Program Studi PGSD Universitas Jambi semester genap 2019/2020 secara keseluruhan aspek penilaian berada pada kriteria baik, dengan rata-rata penilaian 3,382. Namun Aspek penilaian terkait ketersediaan sarana toilet yang dapat berfungsi dengan baik dan sistem pendingin ruangan/AC yang dapat memberikan kenyamanan dalam proses pembelajaran masih memperoleh skor penilaian yang cukup rendah yakni 3,141 dan 3,291 jika dibanding aspek yang lain. Meski demikian, kedua aspek ini mengalami peningkatan skor bila dibandingkan dengan aspek yang sama pada semester sebelumnya yakni 3,133 untuk ketersediaan toilet dan 3,277 untuk ketersediaan sistem pendingin ruangan. Dengan demikian kedua aspek ini membutuhkan perhatian dari pihak Jurusan Ilmu Pendidikan sebagai unit pengelola Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar Universitas Jambi. Aspek yang lain sudah baik, walaupun ada beberapa aspek yang nilainya berada di bawah nilai rerata. Namun secara umum masih baik, karena nilainya lebih dari 3,00.

## **BAB III PENUTUP**

### **3.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil evaluasi oleh mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik pada Program Studi PGSD Universitas Jambi semester genap 2019/2020 diperoleh hasil rata-rata penilaian 3,427. Sedangkan evaluasi terhadap sarana dan prasarana pembelajaran diperoleh hasil rata-rata penilaian 3,382 dari skala 1,00 s/d 4,00 atau dapat disimpulkan dalam kategori **Baik**. Namun pada aspek layanan administrasi akademik, khususnya terkait ketersediaan sarana dan prasarana untuk melakukan aduan terhadap layanan masih memperoleh skor penilaian yang cukup rendah jika dibandingkan yang lain. Begitupula pada aspek sarana dan prasarana pembelajaran, ketersediaan sarana toilet yang dapat berfungsi dengan baik dan sistem pendingin ruangan/AC yang dapat memberikan kenyamanan dalam proses pembelajaran juga masih memperoleh skor penilaian yang cukup rendah jika dibandingkan yang lain. Sehingga membutuhkan perhatian dari pihak Jurusan Ilmu Pendidikan sebagai unit pengelola Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar Universitas Jambi.

### **3.2 Rekomendasi dan Tindak Lanjut**

Berdasarkan uraian di atas, maka rekomendasi dan tindak lanjut yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Merancang sistem terpadu dalam layanan administrasi akademik yang memungkinkan adanya tempat untuk mengajukan pengaduan terhadap layanan yang diberikan.
2. Perlu adanya pengadaan, penambahan maupun perbaikan terhadap sarana dan prasarana terkait ketersediaan toilet dan sistem pendingin ruangan yang dapat berfungsi dengan baik serta memberikan kenyamanan dalam proses pembelajaran. Hal ini dapat dilakukan dengan membuat rancangan anggaran terkait penyediaan sarana dan prasarana tersebut