**LAPORAN HASIL MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN DAN PROSES PENDIDIKAN**

**T.A. 2018/2019**

****

**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN**

**UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI**

**HALAMAN PENGESAHAN**

# LAPORAN HASIL MONITORING DAN EVALUASI

# KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN DAN PROSES PENDIDIKAN

# PROGRAM STUDI PGSD

# FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU KEPENDIDIKAN

# UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI

# SEMESTER GENAP 2018/2019

|  |  |
| --- | --- |
| **Dibuat tanggal** | **: 14 Maret 2019** |
| **Dibuat Oleh** | **: Gugus Mutu Fakultas KIP**  **Universitas Quality Berastagi**  WhatsApp Image 2020-04-19 at 14  **(Frida Dian Handini)** |
| **Diperiksa Oleh** | **: Lembaga Penjaminan Mutu Internal Universitas Quality Berastagi**  C:\Users\HP\Downloads\WhatsApp Image 2020-04-03 at 12.31.49.jpeg  **(Ferdinand Sinuhaji, S.Si., M.Si.)** |
| **Disetujui Oleh** | **: Dekan**  sebayang  **(Sejahtra, M.Pd.)** |

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, penyusunan Laporan Hasil Monitoring dan Evaluasi Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan dan Proses Pendidikan di lingkungan Prodi PGSD Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Quality Berastagi Semester Genap 2018/2019 telah selesai dilaksanakan oleh Gugus Penjaminan Mutu Fakultas KIP Universitas Quality Berastagi.

Penyebaran kuisioner ini dilaksanakan dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana pemahaman Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan dan proses Pendidikan di lingkungan Prodi PGSD Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Quality Berastagi, dan pelaksanaannya dilakukan secara manual melalui pembagian kuesioner kepada responden.

Dari hasil monitoring dan evaluasi ini, kami telah menyusun laporan setelah mendapat masukan dari berbagai pihak sehingga semua proses monev yang kami lakukan 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 monev ini. Semoga monev ini dapat memberikan manfaat, masukan dan menjadi inspirasi untuk Universitas Quality Berastagi.

Gugus Penjaminan Mutu Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Universitas Quality Berastagi



Frida Dian Handini, S.Pd., M.Hum.

# LAPORAN HASIL MONITORING DAN EVALUASI TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DALAM LAYANAN DAN PROSES PENDIDIKAN

# FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI

**SEMESTER GENAP 2018/2019**

Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban terhadap penyebaran angket kuisioner yang berisikan Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan dan proses pendidikan di lingkungan Prodi PGSD-FKIP di Universitas Quality Berastagi. Instrumen yang digunakan yakni jenis instrumen angket atau kuesioner menggunakan skala Likert dengan pemberian nilai, yakni : Sangat tidak puas nilai 1; Tidak Puas nilai 2; Puas nilai 3 dan Sangat Puas nilai 4. Angket diberikan kepada 42 orang mahasiswa di lingkungan Prodi PGSD-FKIP UQB tahun pertama dan tahun kedua. Ada 5 pertanyaan yang sudah dinyatakan valid dan reliabel yang ditanyakan dalam kuesioner yang dibagikan. Secara keseluruhan hasil monitoring dapat dilihat pada diagram dibawah ini.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Pernyataan** | **Uji Validitas** | | | **Reliabilitas** | | **Kepuasan Pengguna** | | | | | | |
| **r\_**  **hitung** | **r\_**  **tabel** | **Ket** | **Varians**  **butir** | **Relia**  **bilitas** | **Skor**  **1** | **Skor**  **2** | **%** | **Skor**  **3** | **%** | **Skor**  **4** | **%** |
| 1. Keandalan (reliability): kemampuan  dosen, tenaga | 0,42 | 0,30 | Valid | 0,50 | Relibel | 0 |  | 0,00 | 10 | 23,81 | 32 | 76,19 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Pernyataan** | **Uji Validitas** | | | **Reliabilitas** | | **Kepuasan Pengguna** | | | | | | |
| **r\_**  **hitung** | **r\_**  **tabel** | **Ket** | **Varians**  **butir** | **Relia**  **bilitas** | **Skor**  **1** | **Skor**  **2** | **%** | **Skor**  **3** | **%** | **Skor**  **4** | **%** |
| kependidikan, dan pengelola dalam memberikan  pelayanan. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2. Daya tanggap (responsiveness): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa  dengan cepat. | 0,68 | 0,30 | Valid | 0,69 | Relibel | 0 | 3 | 7,14 | 4 | 9,52 | 35 | 83,33 |
| 3. Kepastian (assurance): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan  ketentuan. | 0,61 | 0,30 | Valid | 0,67 | Relibel | 0 | 1 | 2,38 | 5 | 11,90 | 36 | 85,71 |
| 4. Empati (empathy): kesediaan/kepedul ian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada  mahasiswa. | 0,63 | 0,30 | Valid | 0,58 | Relibel | 0 | 1 | 2,38 | 7 | 16,67 | 34 | 80,95 |
| 5. Tangible: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibitas, kualitas sarana  dan prasarana. | 0,58 | 0,30 | Valid | 0,58 | Relibel | 0 | 2 | 4,76 | 3 | 7,14 | 37 | 88,10 |
|  |  | Jumlah | | 3,02 |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | Varian Total | | 5,19 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **jumlah sampel = 42 orang** | | | | | | | | | | | | |

Untuk setiap butir pertanyaan, persentasenya dapat dilihat pada diagram berikut.

1. Keandalan (reability), kemampuan dosen, tenaga Pendidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan
2. Daya tanggap (responsiveness), kemauan dari dosen , tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat
3. Kepastian (assurance), kemampuan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan
4. Empati (emphaty), kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa
5. Tangible, penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas, sarana dan prasarana

**TEMUAN**

1. Masih terlihat adanya dosen yang memahami standar isi pembelajaran hanya sebatas pengetahuan semata, sehingga implementasi isi pembelajaran adakalanya bukan menuju ke CPL program studi dan profil lulusan
2. Masih terlihat adanya dosen yang memahami standar proses pembelajaran hanya sebatas pengetahuan semata, hal ini terlihat dari adanya implementasi proses pembelajaran yang tidak mencermikan karekteristik sebagaiamana yang telah ditetapkan
3. Hal lain yang ditemukenali turunan standart proses pembelajaran masih belum tersusun secara sistematis
4. Masih terlihat adanya RPS yang merupakan kopi paste, dan dikomunikasikan kepada mahasiswa di pertemuan ketiga dan keempat
5. Masih terlihat adanya dosen yang memahami standar penilaian pembelajaran hanya sebatas pengetahuan semata, hal ini terlihat dari adanya implementasi penilaian belum sepenuhnya mencermikan standart penilaian pembelajaran yang telah dirumuskan
6. Masih adanya penilaian pembelajaran yang tidak memenuhi memiliki memiliki rubrik penilaian disepakati bersama
7. Masih ada hasil penilaian pembelajaran yang diinut pada portal uqb.ac.id melebihi waktu yang ditetapkan

**REKOMENDASI**

Melakukan pelatihan.worshop secara berkala dan berkelanjutan kepada dosen baik secara internal maupun mengirimkan dosen mengikuti pelatihan eksternal tentang pemahaman mengenai kelengkapan dokumen seperti:

1. Form RPS yang sudah ditentukan oleh SPMI beserta mensosialisasikan kapan RPS harus dikomunikasikan kepada mahasiswa
2. Form Tugas-tugas mahasiswa
3. From Soal Ujian Tengah Semester maupun Soal Ujian Akhir Semester
4. Form Penilaian yang sudah ditentukan oleh SPMI

**Diketahui oleh: Dilaporkan oleh:**

**Ketua Lembaga Penjaminan Mutu Internal Gugus Penjaminan Mutu Universitas Quality Berastagi Fakultas KIP**

 

**Ferdinand Sinuhaji, S.Si. M.Si. Frida Dian Handini, S.Pd., M.Hum.**