

**LAPORAN HASIL MONITORING DAN EVALUASI TERHADAP  
KEPUASAN DOSEN DALAM LAYANAN MANAJEMEN  
T.A 2020-2021**



**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN OLAHRAGA  
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI  
2021**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**LAPORAN HASIL MONITORING DAN  
EVALUASI  
KEPUASAN DOSEN TERHADAP LAYANAN  
MANAJEMEN  
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN OLAHRAGA  
UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI  
SEMESTER GENAP 2020/2021**

<b>Dibuat tanggal</b>	<b>: 17 Maret 2021</b>
<b>Dibuat Oleh</b>	<b>: Gugus Mutu Fakultas KIP Universitas Quality Berastagi</b>   <b>(Frida Dian Handini)</b>
<b>Diperiksa Oleh</b>	<b>: Lembaga Penjaminan Mutu Internal Universitas Quality Berastagi</b>   <b>(Ferdinand Sinuhaji, S.Si., M.Si.)</b>
<b>Disetujui Oleh</b>	<b>: Dekan</b>   <b>(Sejahtra, M.Pd.)</b>

---

## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, penyusunan Laporan Hasil Monitoring dan Evaluasi Kepuasan Dosen terhadap Manajemen Pelayanan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Quality Berastagi Semester Genap 2020/2021 telah selesai dilaksanakan oleh Gugus Penjaminan Mutu Fakultas KIP Universitas Quality Berastagi.

Penyebaran kuisisioner ini dilaksanakan dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana pemahaman Kepuasan Dosen terhadap Manajemen Pelayanan 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.

---

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sistem tata pamong dan tata kelola penyelenggaraan Universitas Quality Berastagi (UQB) dan fakultas di bawah naunganya termasuk FKIP-UQB diselenggarakan berdasarkan statuta UQB tentang tata pamong, tata kelola dan kerjasama UQB dan dibawah naungan LLDIKTI Wilayah I sebagai salah satu perguruan tinggi swasta (PTS) memiliki kewenangan yang otonomi di bidang akademik dan non akademik. Otonomi yang dimaksud meliputi: Penetapan organisasi tata kelola dan mekanisme pengambilan keputusan secara mandiri, Pengelolaan dana secara transparan dan akuntabel, Pembukaan, penyelenggaraan, pengubahan, dan penutupan prodi, Pengangkatan dan pemberhentian dosen dan tenaga kependidikan.

Dalam menjalankan otonomi sebagaimana di atur dengan statuta UQB dengan menggunakan prinsip teransparansi, akuntabilitas, responsive, independen, kredibilitas, tanggung jawab dan keadilan dalam rangka mencapai Visi Prodi dan Fakultas. Implementasi dan tingkat pemahaman tata kelola, tata pamong dan kerjasama yang dipahami oleh dosen, tenaga kependidikan dan pemangku kepentingan (*Stakeholder*) menjadi faktor penting dalam pelaksanaannya. Untuk mengetahui sejauh mana pemahaman itu maka perlu dilakukan monitoring dan evaluasi yang perlu dilakukan secara berkala. Gugus Penjaminan Mutu Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Quality Berastagi membuat laporan monitoring dan evaluasi kepuasan layanan manajemen FKIP-UQB.

### **1.2 Tujuan Monitoring dan Evaluasi**

Monitoring dan Evaluasi kepuasan layanan manajemen FKIP-UQB bertujuan untuk mengetahui kepuasan layanan manajemen di lingkungan FKIP-UQB

### **1.3 Manfaat Monitoring dan Evaluasi**

Monitoring dan Evaluasi kepuasan layanan manajemen di lingkungan FKIP-UQB adalah:

---

- a. Menjaga Mutu Tri Dharma Perguruan Tinggi di lingkungan FKIP khususnya prodi Pendidikan Guru Sekolah Dasar
- b. Memberikan Pelayanan Pendidikan yang Berkualitas terhadap pemangkukepentingan.
- c. Sebagai perbaikan secara terus-menerus dalam peningkatan tri dharmaperguruan tinggi.

#### **1.4 Waktu Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi**

Monitoring dan Evaluasi kepuasan layanan manajemen di ini dilaksanakan dilingkungan internal melibatkan dosen, tenaga kependidikan dan stakeholder di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Quality Berastagi. Kegiatan ini dimulai pada awal pekuliahan semester ganjil dengan menyusun Instrument Monitoring dan pelaksanaan Monitoring pada Semester ganjil Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Quality Tahun Akademik 2020/2021.



## BAB II METODE

Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban terhadap penyebaran angket kuisisioner yang berisikan Kepuasan Dosen terhadap Manajemen Pelayanan FKIP di Universitas Quality Berastagi. Angket diberikan kepada 5 orang dosen di lingkungan Prodi POR FKIP UQB. Ada 24 pertanyaan yang sudah dinyatakan valid dan reliabel yang ditanyakan dalam kuisisioner yang dibagikan. Secara keseluruhan hasil monitoring dapat dilihat pada diagram dibawah ini.

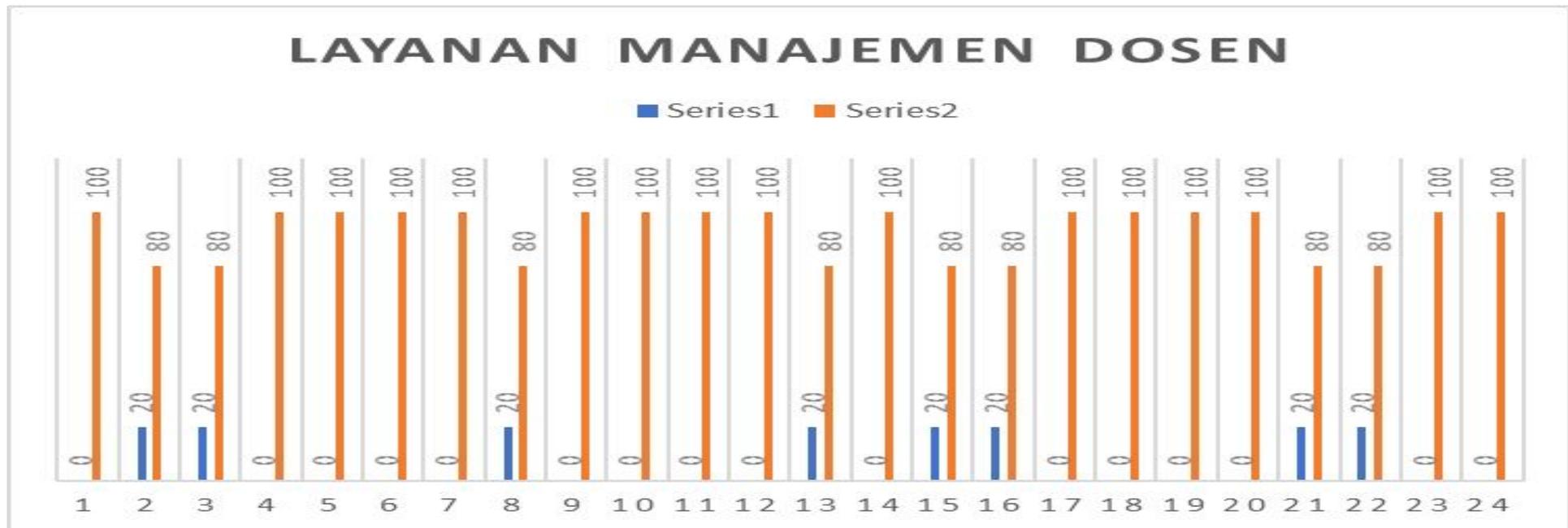
Pertanyaan/Pernyataan	Uji Validitas dan Reabilitas				
	Dosen 5 Orang				
	r_ hitung	r_ tabel	Ket	Varian Butir	Reliabilita s
<b>Dimensi Tangibels</b>					
a. Penataan Bentuk Bangunan	0.88	0.29	Valid	0.74	Reliabel
b. Kebersihan Kampus	0.81	0.29	Valid	0.75	Reliabel
c. Penataan ruang kuliah	0.80	0.29	Valid	0.75	Reliabel
d. Tersedianya ruang diskusi mahasiswa	0.68	0.29	Valid	0.76	Reliabel
e. Tersedianya fasilitas internet	0.66	0.29	Valid	0.77	Reliabel
f. Penataan Taman dan Tempat Parkir	0.78	0.29	Valid	0.76	Reliabel
g. Penampilan pegawai dan dosen	0.86	0.29	Valid	0.75	Reliabel
h. Tersedianya ruang pelayanan maajemen	0.68	0.29	Valid	0.76	Reliabel
<b>Dimensi Reliability</b>					
a. Prosedur pelayanan kampus yang sistematis dan jelas	0.87	0.29	Valid	0.77	Reliabel
b. Jam pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan	0.66	0.29	Valid	0.79	Reliabel
c. Perlakuan dan penghormatan yang sama dari pihak kampus	0.82	0.29	Valid	0.77	Reliabel
d. Kecepatan pelayanan	0.93	0.29	Valid	0.76	Reliabel
e. Kewajaran biaya pelayanan	0.82	0.29	Valid	0.76	Reliabel
f. Kepastian biaya pelayanan	0.91	0.29	Valid	0.76	Reliabel
<b>Dimensi Responsiveness</b>					
a. Kecepatan pelayanan	0.83	0.29	Valid	0.81	Reliabel

b. Kedisiplinan petugas pelayanan	0.66	0.29	Valid	0.82	Reliabel
c. Tanggung jawab petugas pelayanan	0.79	0.29	Valid	0.81	Reliabel
d. Kemampuan petugas pelayanan untuk berkomunikasi dengan baik	0.91	0.29	Valid	0.80	Reliabel
e. Kemauan petugas pelayanan untuk menerima saran perbaikan	0.83	0.29	Valid	0.81	Reliabel
f. Kemauan petugas pelayanan dalam pemenuhan keinginan dan kebutuhan pelanggan	0.77	0.29	Valid	0.81	Reliabel
g. Kemauan petugas pelayanan untuk menerima saran perbaikan	0.85	0.29	Valid	0.80	Reliabel
Dimensi Assurance					
a. Kemampuan petugas pelayanan	0.87	0.29	Valid	0.77	Reliabel
b. Keadilan mendapatkan pelayanan	0.80	0.29	Valid	0.80	Reliabel
c. Kesopanan dan keramahan	0.78	0.29	Valid	0.80	Reliabel

**BAB III  
HASIL EVALUASI**

Pertanyaan/Pernyataan	Kepuasan Pengguna				
	Dosen: 5 Orang				
	Nilai 1, 2	Nilai 3		Nilai 4	
		Frek	%	Frek	%
<b>Dimensi Tangibels</b>					
a. Penataan Bentuk Bangunan	0	0	0	5	100
b. Kebersihan Kampus	0	1	20	4	80
c. Penataan ruang kuliah	0	1	20	4	80
d. Tersedianya ruang diskusi mahasiswa	0	0	0	5	100
e. Tersedianya fasilitas internet	0	0	0	5	100
f. Penataan Taman dan Tempat Parkir	0	0	0	5	100
g. Penampilan pegawai dan dosen	0	0	0	5	100
h. Tersedianya ruang pelayanan maajemen	0	1	20	4	80
<b>Dimensi Reliability</b>					
a. Prosedur pelayanan kampus yang sistematis dan jelas	0	0	0	5	100
b. Jam pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan	0	0	0	5	100
c. Perlakuan dan penghormatan yang sama dari pihak kampus	0	0	0	5	100
d. Kecepatan pelayanan	0	0	0	5	100
e. Kewajaran biaya pelayanan	0	1	20	4	80
f. Kepastian biaya pelayanan	0	0	0	5	100
<b>Dimensi Responsiveness</b>					
a. Kecepatan pelayanan	0	1	20	4	80
b. Kedisiplinan petugas pelayanan	0	1	20	4	80

c. Tanggung jawab petugas pelayanan	0	0	0	5	100
d. Kemampuan petugas pelayanan untuk berkomunikasi dengan baik	0	0	0	5	100
e. Kemauan petugas pelayanan untuk menerima saran perbaikan	0	0	0	5	100
f. Kemauan petugas pelayanan dalam pemenuhan keinginan dan kebutuhan pelanggan	0	0	0	5	100
g. Kemauan petugas pelayanan untuk menerima saran perbaikan	0	1	20	4	80
<b>Dimensi Assurance</b>					
a. Kemampuan petugas pelayanan	0	1	20	4	80
b. Keadilan mendapatkan pelayanan	0	0	0	5	100
c. Kesopanan dan keramahan	0	0	0	5	100



## **BAB IV**

### **TEMUAN DAN REKOMENDASI**

#### **TEMUAN**

Berdasarkan hasil evaluasi yang sudah dilakukan pelayanan manajemen di prodi POR sudah cukup baik, hanya perlu perbaikan dan peningkatan dalam beberapa aspek, seperti pada, kebersihan kampus, penataan ruang kuliah, ketersediaan ruang pelayanan manajemen, kewajaran biaya pelayanan, kecepatan pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, kemauan petugas pelayanan untuk menerima saran perbaikan dan kemampuan petugas pelayanan.

#### **REKOMENDASI**

1. Memberikan pelatihan kepada tenaga kependidikan perihal peningkatan kualitas pelayanan manajemen
2. Mengintruksikan kepada pihak terkait yang menangani mengenai kebersihan dan penataan ruangan

**Diketahui oleh:**  
**Ketua Lembaga Penjaminan Mutu Internal**



**Ferdinand Sinuhaji, S.Si. M.Si.**

**Dilaporkan oleh:**  
**Gugus Penjaminan Mutu Universitas Quality Berastagi Fakultas KIP**



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

# KUESIONER PEMAHAMAN TATA PAMONG, TATA KELOLA, DAN KERJASAMA PROGRAM STUDI PENDIDIKAN OLAHRAGA

Petunjuk Mengisi Angket

Berilah tanda silang (X) pada jawaban yang dianggap sesuai  
Setiap pernyataan hanya membutuhkan satu jawaban saja.  
Diharapkan menjawab seluruh pertanyaan sesuai bidangnya

## **A. Dimensi *Tangibles***

- |                                   |  |
|-----------------------------------|--|
| 1. Penataan Bentuk Bangunan       | 2. Kebersihan Kampus                     |
| a. Sangat Puas                    | a. Sangat Puas                           |
| b. Puas                           | b. Puas                                  |
| c. Kurang Puas                    | c. Kurang Puas                           |
| d. Tidak Puas                     | d. Tidak Puas                            |
| 3. Penataan ruang kuliah          | 4. Tersedianya ruang diskusi mahasiswa   |
| a. Sangat Puas                    | a. Sangat Puas                           |
| b. Puas                           | b. Puas                                  |
| c. Kurang Puas                    | c. Kurang Puas                           |
| d. Tidak Puas                     | d. Tidak Puas                            |
| 5. Tersedianya fasilitas internet | 6. Penataan Taman dan Tempat Parkir      |
| a. Sangat Puas                    | a. Sangat Puas                           |
| b. Puas                           | b. Puas                                  |
| c. Kurang Puas                    | c. Kurang Puas                           |
| d. Tidak Puas                     | d. Tidak Puas                            |
| 7. Penampilan pegawai dan dosen   | 8. Tersedianya ruang pelayanan manajemen |
| a. Sangat Puas                    | a. Sangat Puas                           |
| b. Puas                           | b. Puas                                  |
| c. Kurang Puas                    | c. Kurang Puas                           |
| d. Tidak Puas                     | d. Tidak Puas                            |

## **B. Dimensi *Reliability***

- |  |  |
|--|--|
| 1. Prosedur pelayanan kampus yang sistematis dan jelas | 2. Jam pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan |
| a. Sangat Puas   | a. Sangat Puas   |
| b. Puas  | b. Puas  |
| c. Kurang Puas   | c. Kurang Puas   |
| d. Tidak Puas  | d. Tidak Puas  |
-

3. Perlakuan dan penghormatan yang sama dari pihak kampus
- Sangat Puas
  - Puas
  - Kurang Puas
  - Tidak Puas

4. Kecepatan pelayanan
- Sangat Puas
  - Puas
  - Kurang Puas
  - Tidak Puas

5. Kewajaran biaya pelayanan

- Sangat Puas
- Puas
- Kurang Puas
- Tidak Puas

6. Kepastian biaya pelayanan

- Sangat Puas
- Puas
- Kurang Puas
- Tidak Puas

### **C. Dimensi *Responsiveness***

1. Kecepatan pelayanan

- Sangat Puas
- Puas
- Kurang Puas
- Tidak Puas

2. Kedisiplinan petugas pelayanan

- Sangat Puas
- Puas
- Kurang Puas
- Tidak Puas

3. Tanggung jawab petugas pelayanan

- Sangat Puas
- Puas
- Kurang Puas
- Tidak Puas

4. Kemampuan petugas pelayanan untuk berkomunikasi dengan baik

- Sangat Puas
- Puas
- Kurang Puas
- Tidak Puas

5. Kemauan petugas pelayanan untuk

menerima saran perbaikan

- Sangat Puas
- Puas
- Kurang Puas
- Tidak Puas

6. Kemauan petugas pelayanan dalam pemenuhan keinginan dan kebutuhan pelanggan

- Sangat Puas
  - Puas
  - Kurang Puas
  - Tidak Puas
-

#### ***D. Dimensi Assurance***

1. Kemampuan petugas pelayanan

- a. Sangat Puas
- b. Puas
- c. Kurang Puas
- d. Tidak Puas

2. Keadilan mendapatkan pelayanan

- a. Sangat Puas
- b. Puas
- c. Kurang Puas
- d. Tidak Puas

3. Kesopanan dan keramahan

- a. Sangat Puas
  - b. Puas
  - c. Kurang Puas
  - d. Tidak Puas
-

## **BERITA ACARA PEMBAHASAN HASIL MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN DOSEN DALAM LAYANAN MANAJEMEN**

Pada hari, tanggal **Tujuh Belas** bulan **Maret** tahun **Dua Ribu Dua Puluh Satu** telah dilaksanakan Pembahasan Rencana Tindak Lanjut atas **HASIL MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN DOSEN DALAM LAYANAN MANAJEMEN PRODI PENDIDIKAN OLAHRAGA**

Nama	Jabatan
Eduard, M.Si.	Rektor
Prof. Nurdin Bukit, M.Si.	Wakil Rektor
Sejahtra, M.Pd.	Dekan
Ferdinand Sinuhaji, S.Si. M.Si.	Ketua LPMI
Nurlia Ginting, M.Pd.	Sekretaris LPMI
Frida Dian Handini, S.Pd., M.Hum.	Gugus Mutu FKIP
Julius Boy Nesra	Ketua Program Studi Pendidikan Olahraga
Jainal Togatorop	LPMI

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi, maka dinyatakan rencana tindak lanjut:

1. Memberikan pelatihan kepada tenaga kependidikan perihal peningkatan kualitas pelayanan manajemen
2. Mengintruksikan kepada pihak terkait yang menangani mengenai kebersihan dan penataan ruangan

Demikian Berita Acara ini diperbuat dengan sebenarnya.

Gugus Mutu FKIP



Frida Dian Handini, S.Pd., M.Hum  
NIDN. 0121069102

