

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



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

HALAMAN PENGESAHAN

**LAPORAN HASIL MONITORING DAN
EVALUASI
KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP
LAYANAN MANAJEMEN
UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI
SEMESTER GENAP 2020/2021**

Dibuat tanggal	: 18 Maret 2021
Dibuat Oleh	: Gugus Mutu Fakultas KIP Universitas Quality Berastagi  (Frida Dian Handini)
Diperiksa Oleh	: Lembaga Penjaminan Mutu Internal Universitas Quality Berastagi  (Ferdinand Sinuhaji, S.Si., M.Si.)
Disetujui Oleh	: Dekan  (Sejahtra, M.Pd.)

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, penyusunan Laporan Hasil Monitoring dan Evaluasi Kepuasan Mahasiswa terhadap Manajemen Pelayanan Prodi Pendidikan Olahraga 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 Mahasiswa terhadap Pelayanan Manajemen Program Studi Pendidikan Olahraga Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Quality Berastagi, dan pelaksanaannya dilakukan secara manual melalui pembagian kuisisioner 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 naungannya 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, perubahan, 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 mahasiswa Prodi POR FKIP-UQB bertujuan untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen di lingkungan Prodi POR FKIP-UQB

1.3 Manfaat Monitoring dan Evaluasi

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

- a. Menjaga Mutu Tri Dharma Perguruan Tinggi di lingkungan FKIP khususnya prodi Pendidikan Olahraga
- 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 mahasiswa terhadap layanan manajemen ini dilaksanakan dilingkungan internal melibatkan mahasiswa di Prodi Pendidikan Olahraga Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Quality Berastagi. Kegiatan ini dimulai pada awal perkuliahan 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 mahasiswa terhadap Pelayanan Manajemen Program Studi Pendidikan Olahraga FKIP di Universitas Quality Berastagi. Angket diberikan kepada 30 orang mahasiswa di lingkungan Prodi PGSD FKIP UQB.

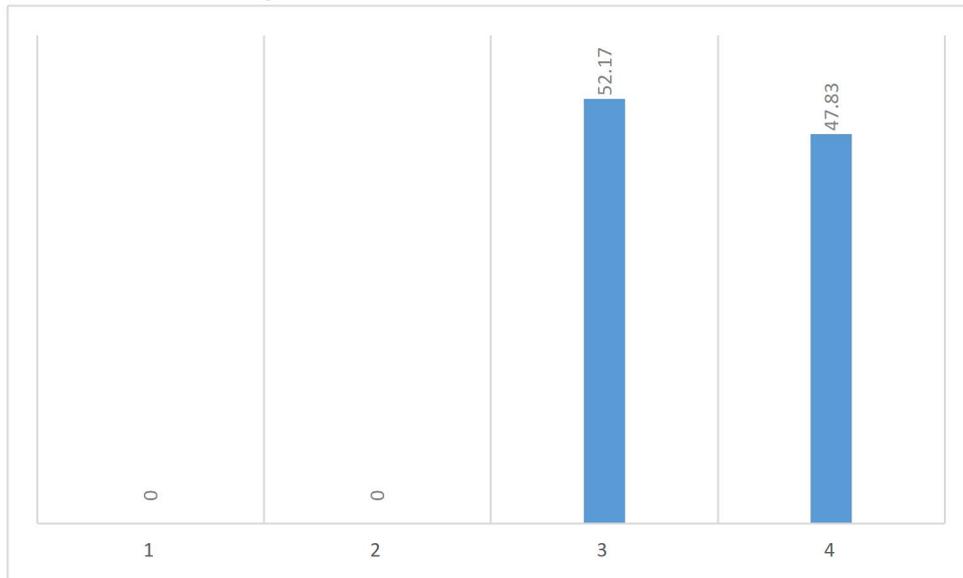
Ada 23 pertanyaan yang sudah dinyatakan valid dan reliabel yang ditanyakan dalam kuesioner yang dibagikan. Secara keseluruhan hasil monitoring dapat dilihat pada diagram dibawah ini.



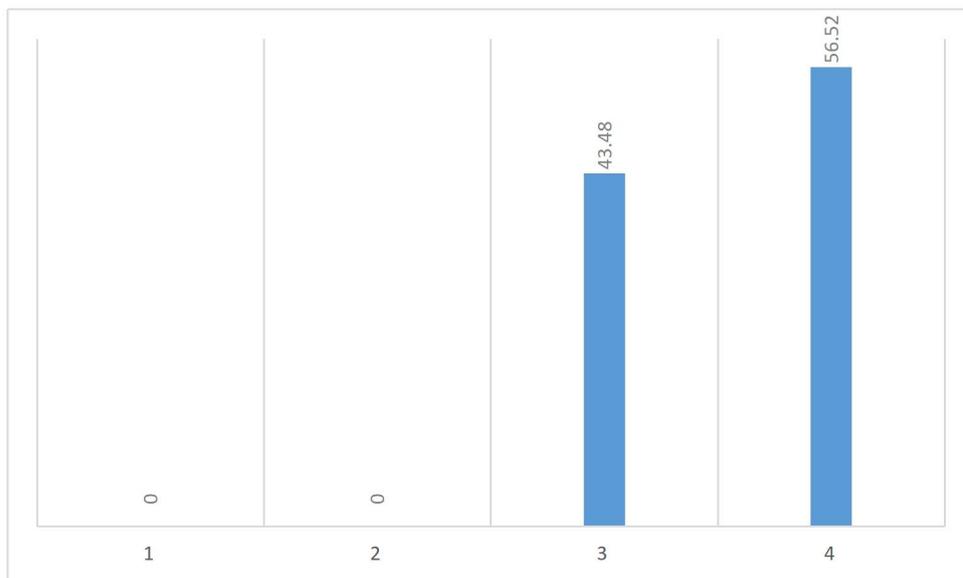
BAB III HASIL EVALUASI

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

1. Penataan bentuk bangunan

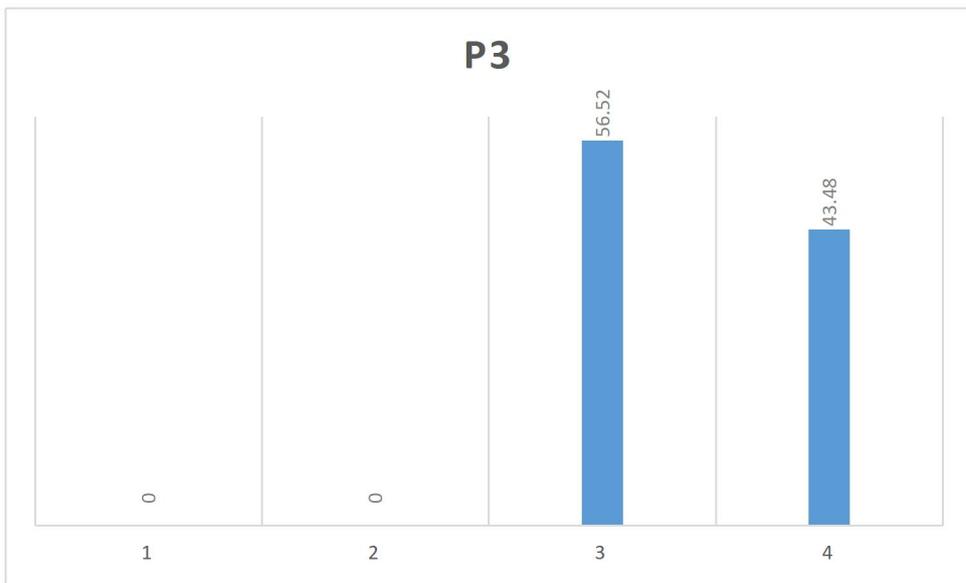


2. Kebersihan kampus

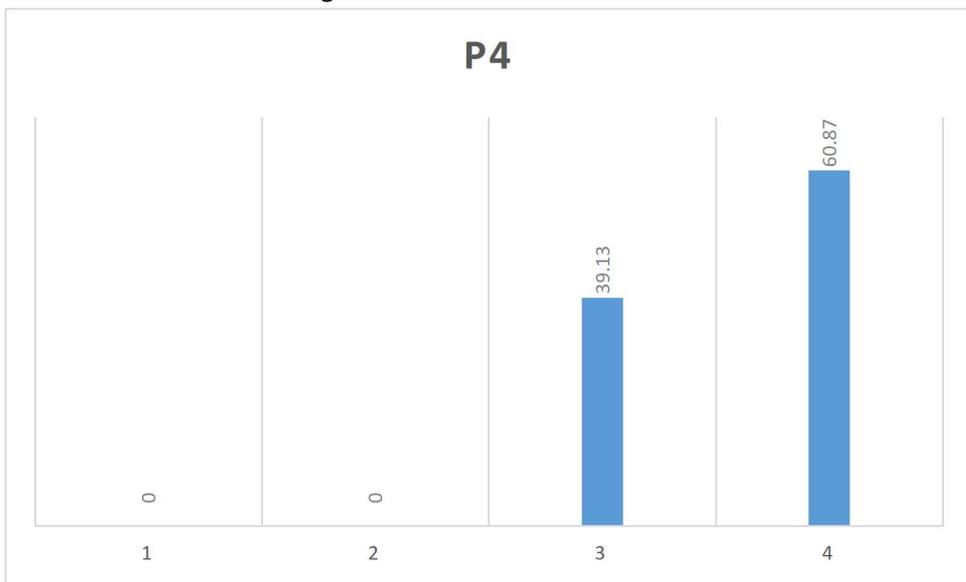


3. Penataan ruang kuliah

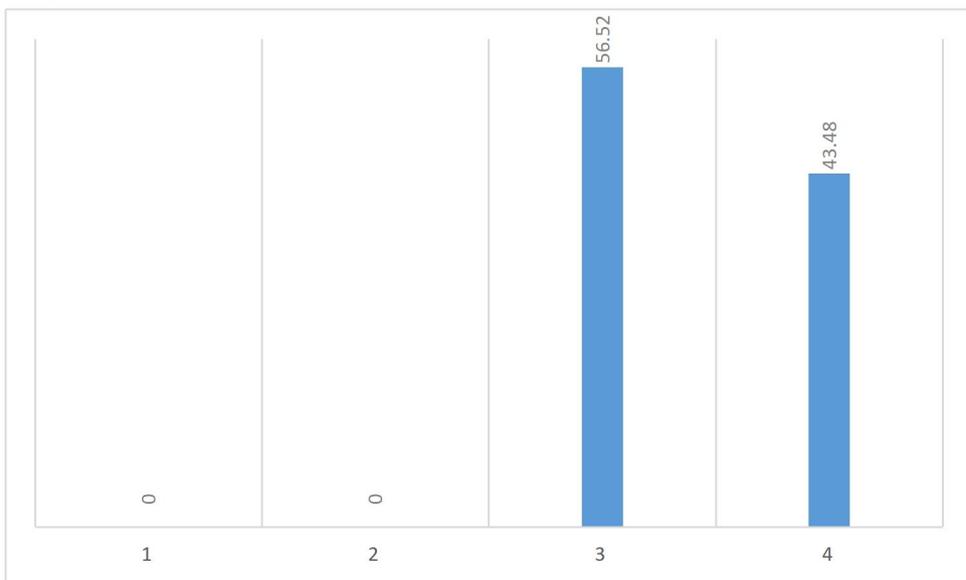




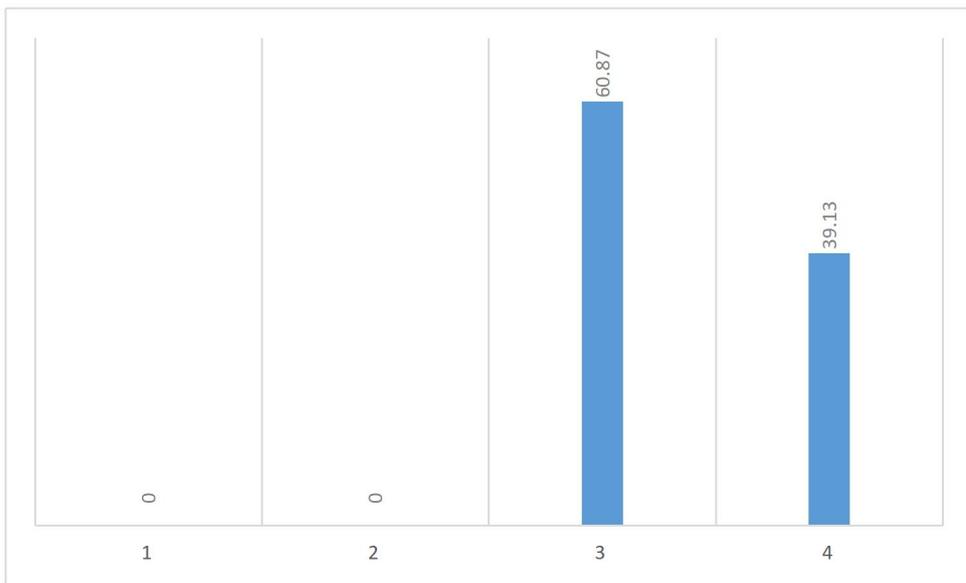
4. Ketersediaan fasilitas ruang diskusi mahasiswa



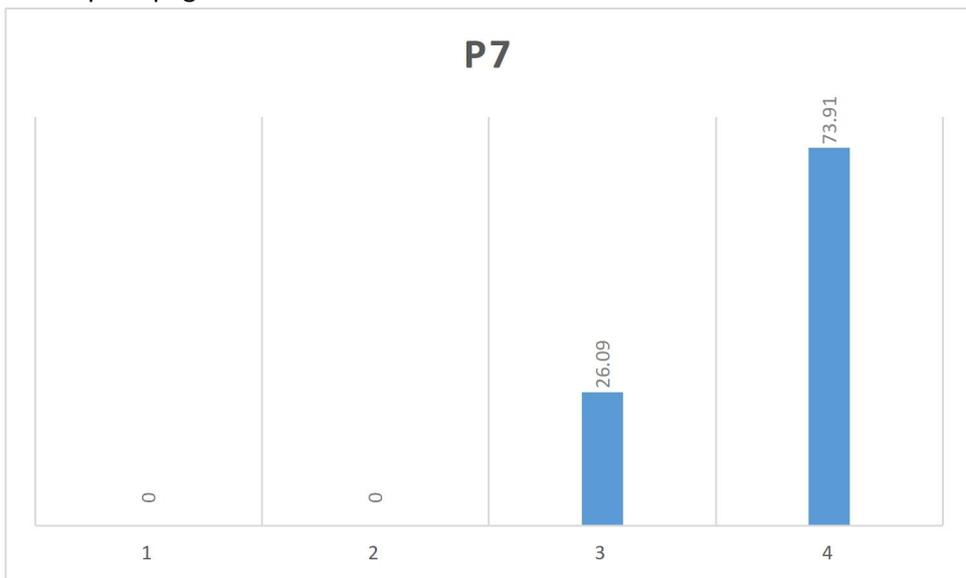
5. Ketersediaan fasilitas internet



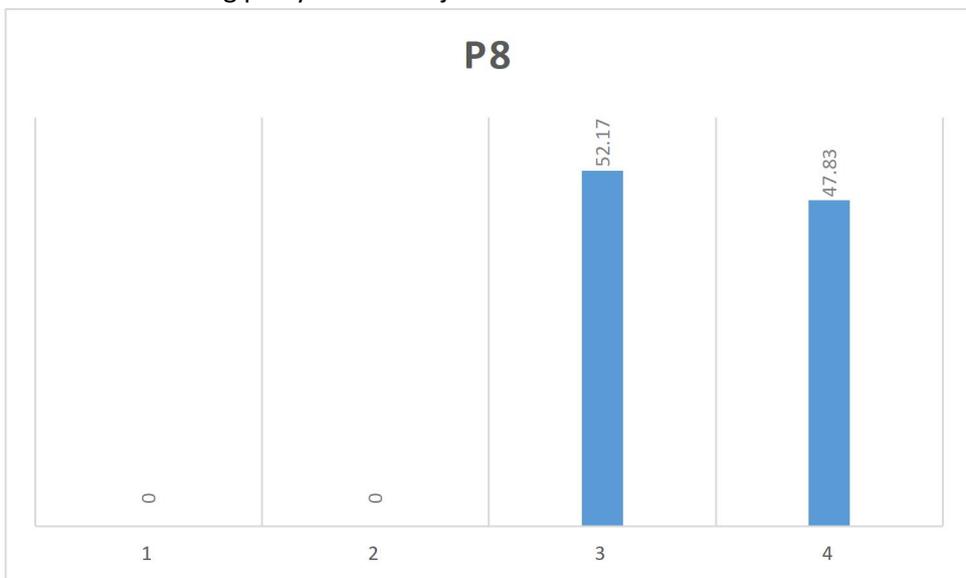
6. Penataan taman dan tempat parkir



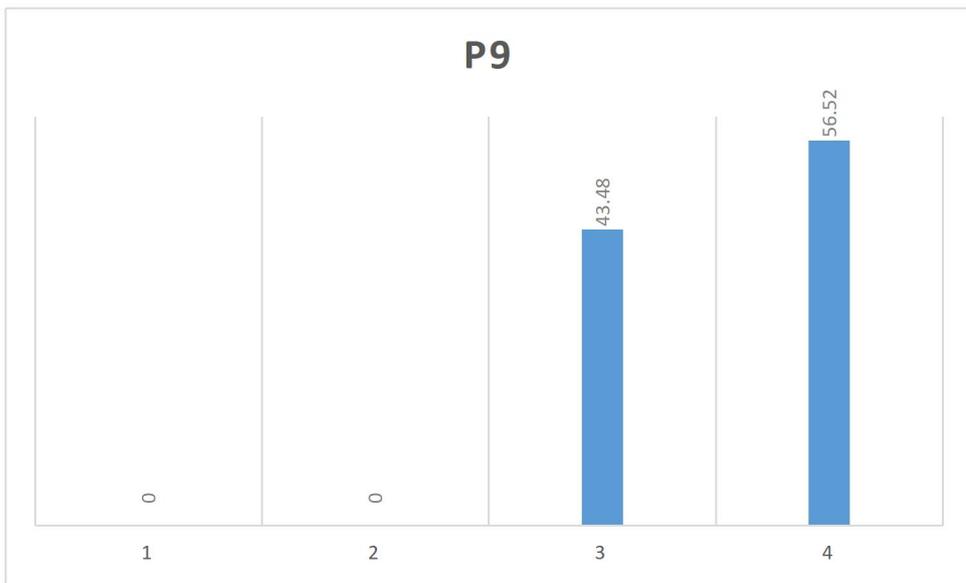
7. Penampilan pegawai dan dosen



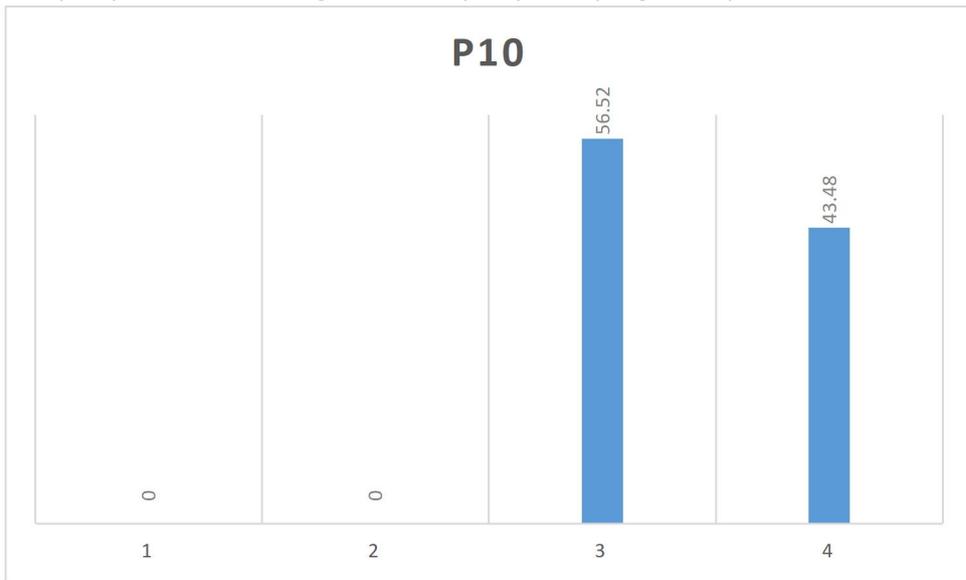
8. Ketersediaan ruang pelayanan manajemen



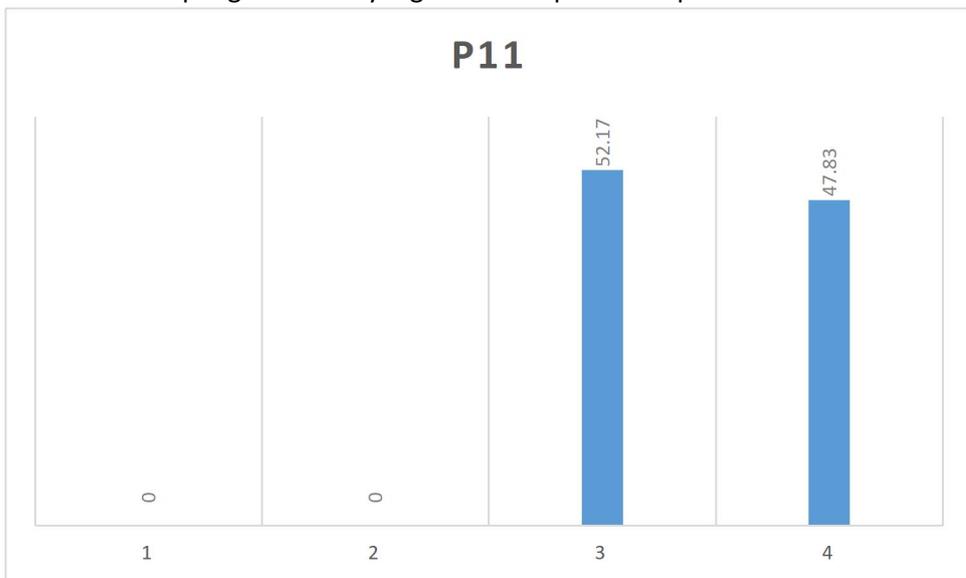
9. Prosedur pelayanan kampus yang sistematis dan jelas



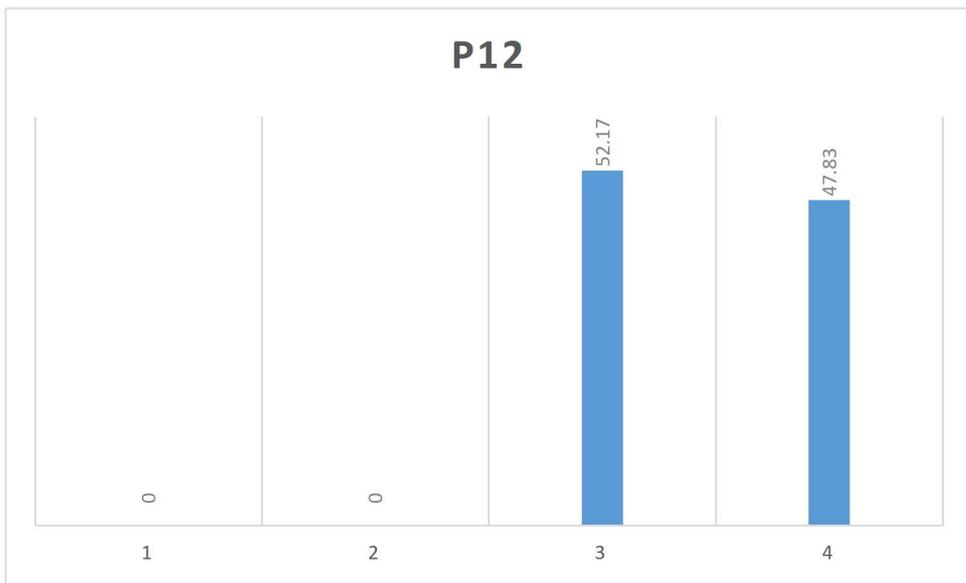
10. Jam pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan



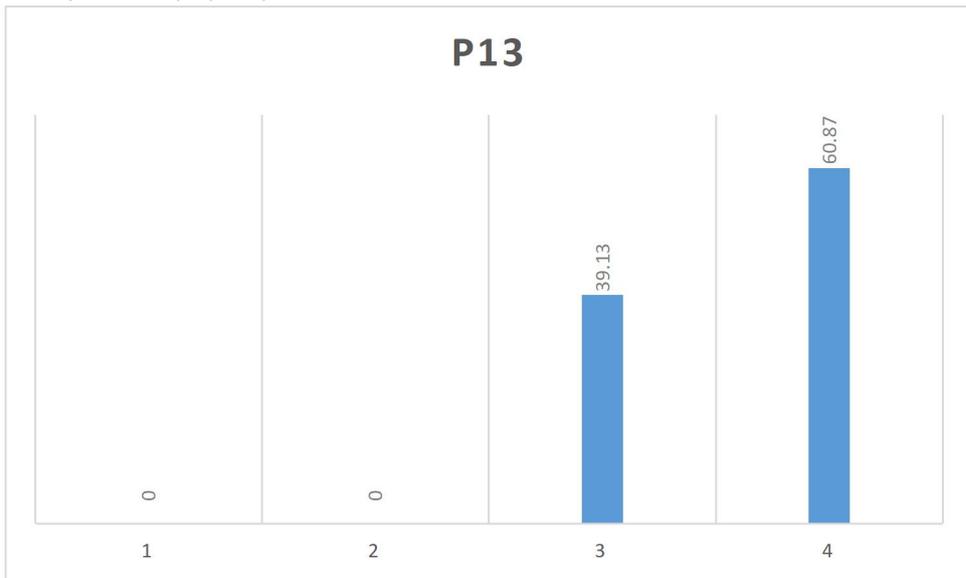
11. Perlakuan dan penghormatan yang sama dari pihak kampus



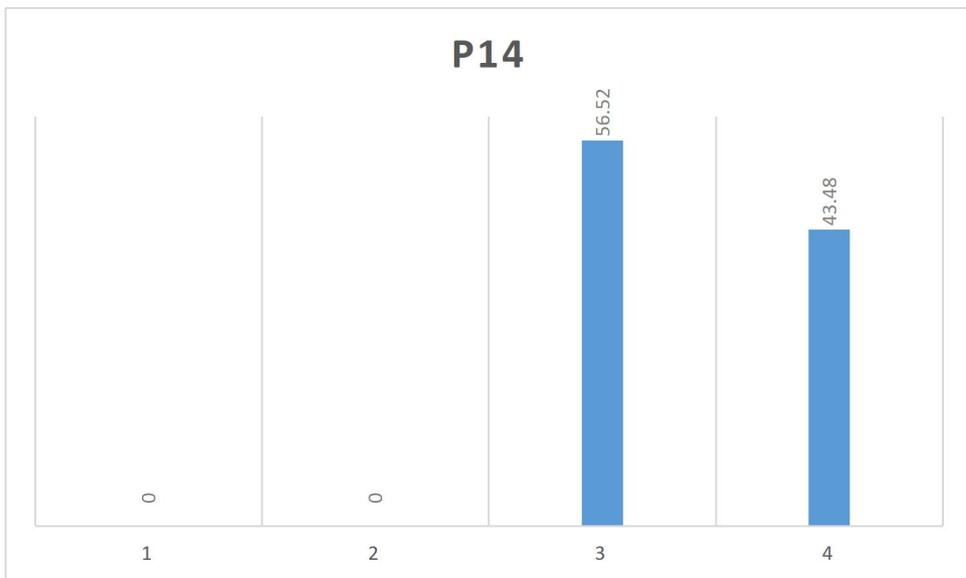
12. Kecepatan pelayanan



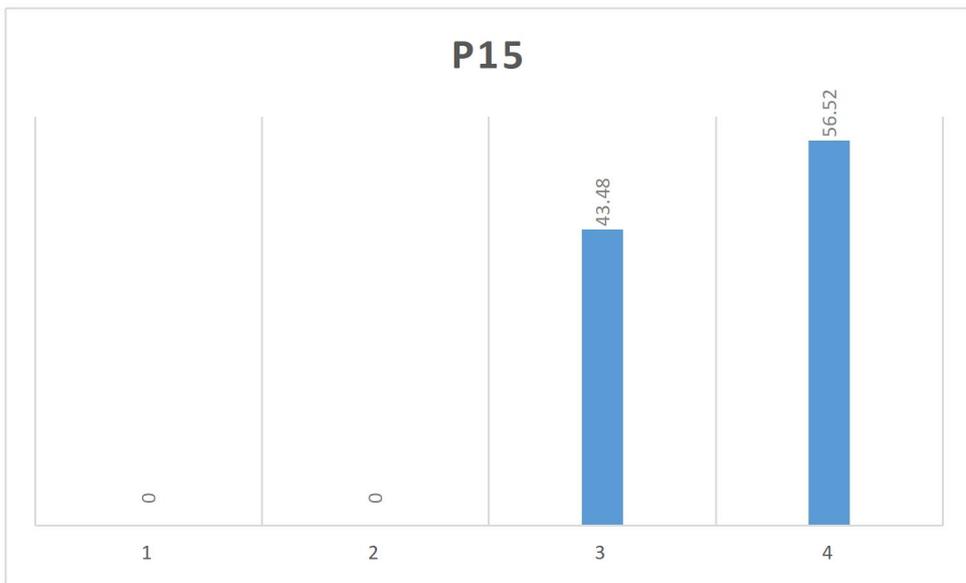
13. Kewajaran biaya pelayanan



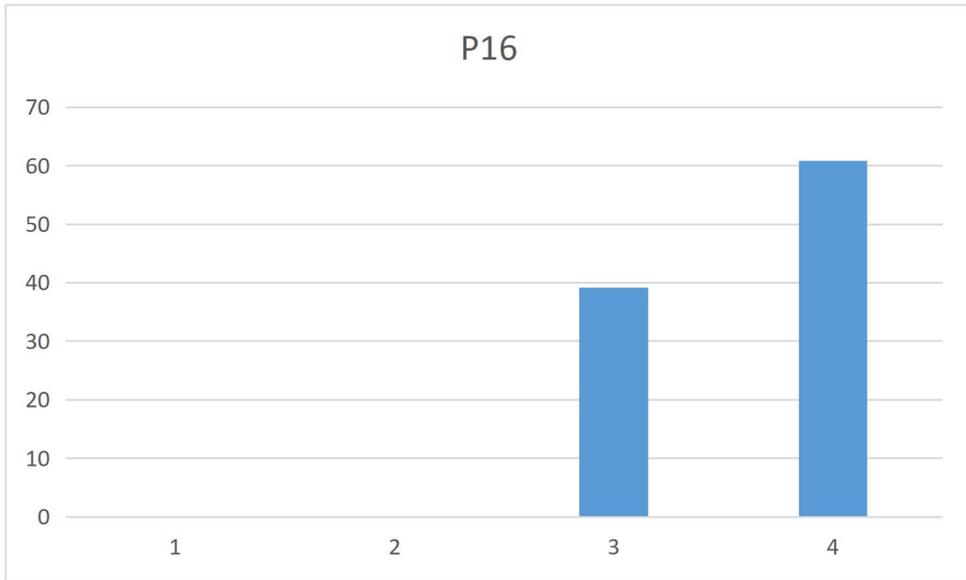
14. Kepastian biaya pelayanan



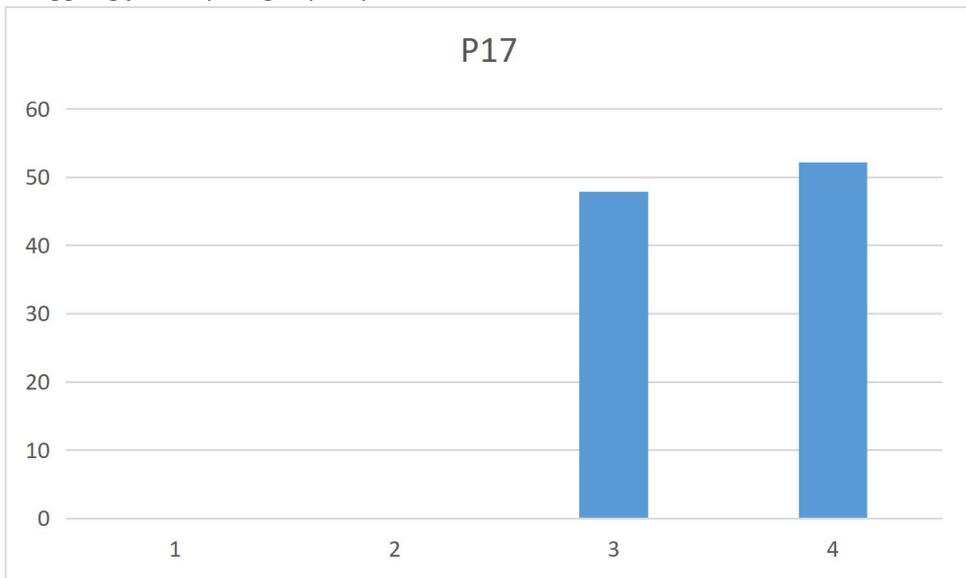
15. Kecepatan pelayanan



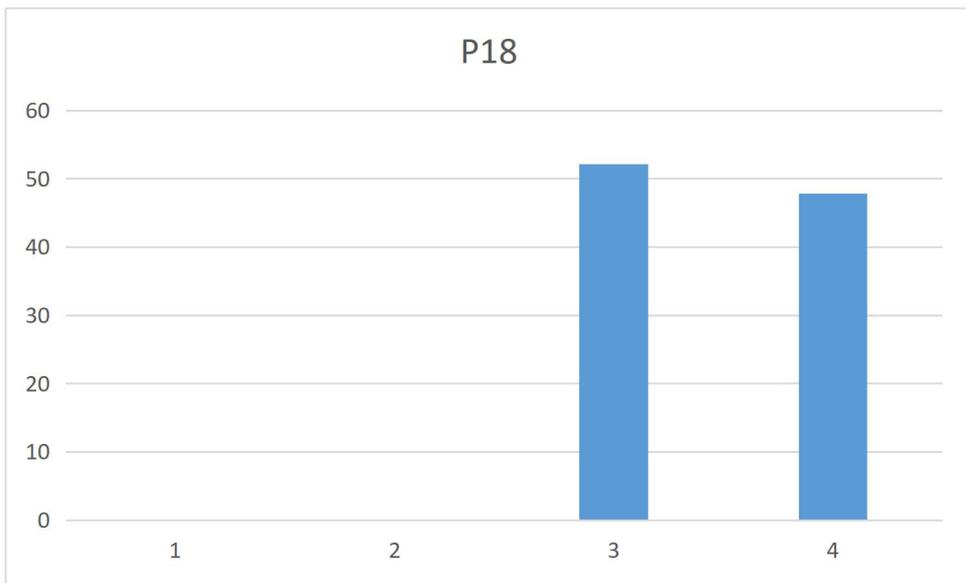
16. Kedisiplinan petugas pelayanan



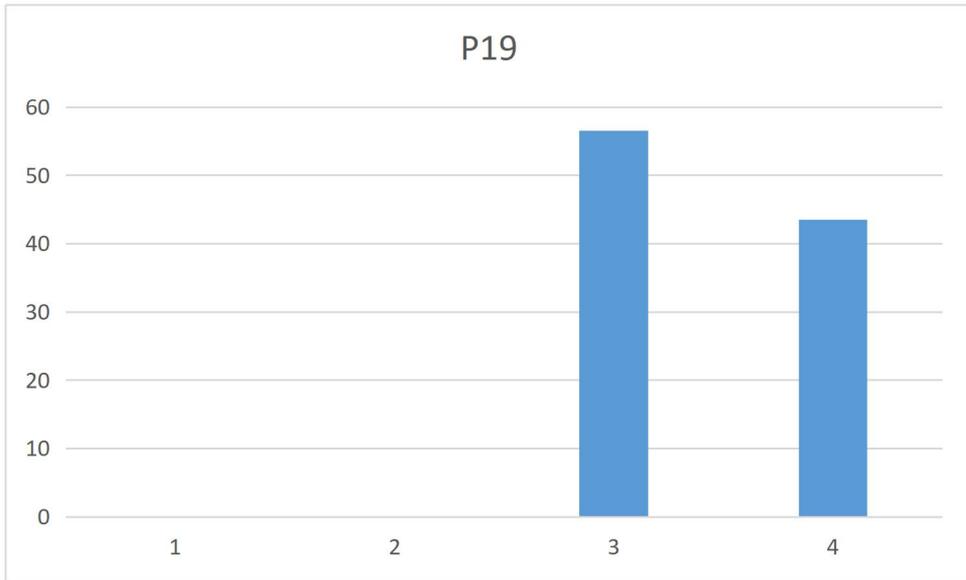
17. Tanggung jawab petugas pelayanan



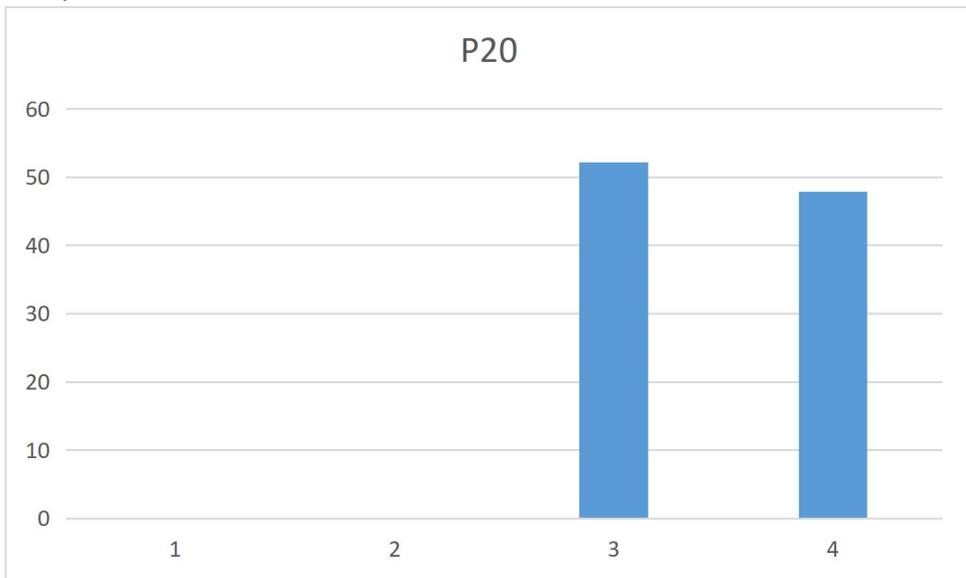
18. Kemampuan petugas pelayanan



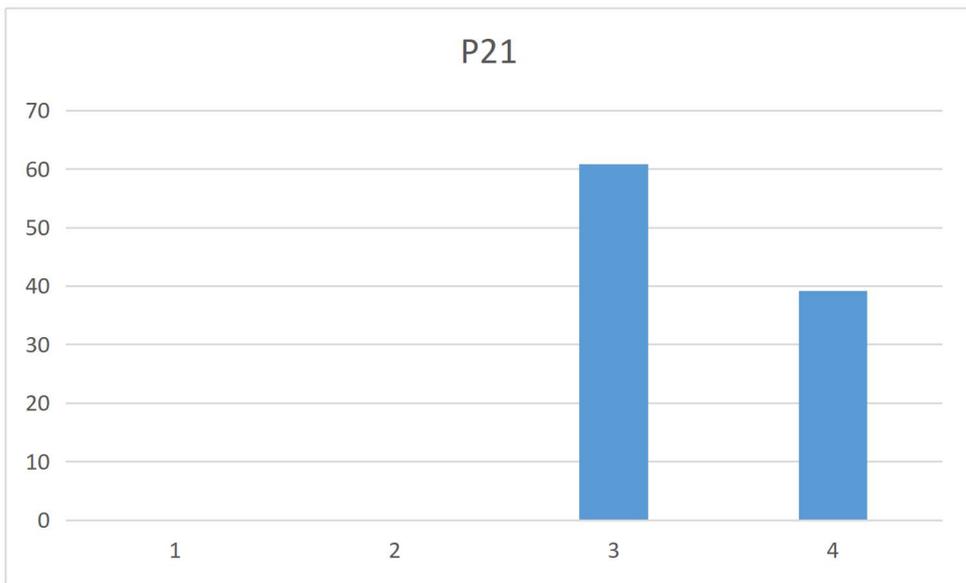
19. Keadilan mendapatkan pelayanan



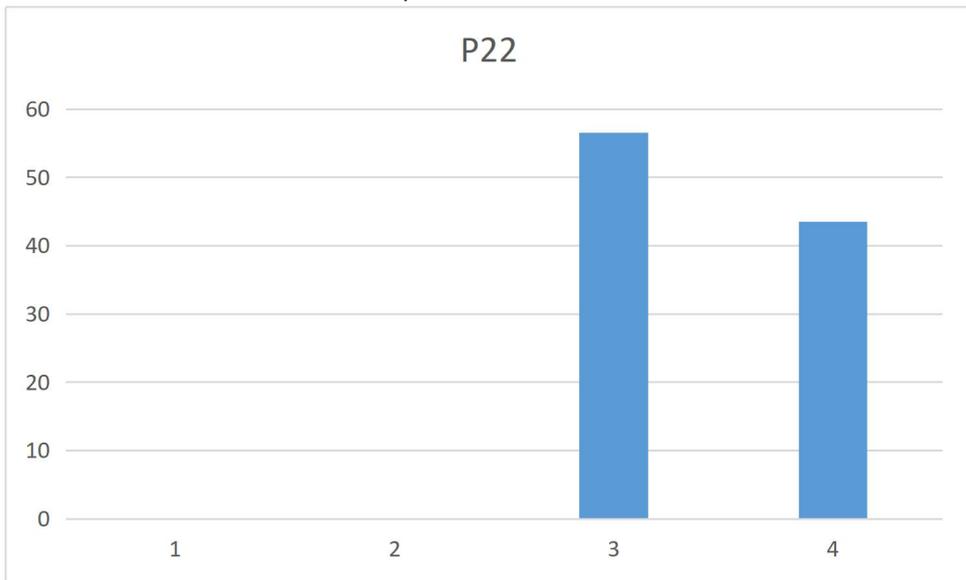
20. Kesopanan dan keramahan



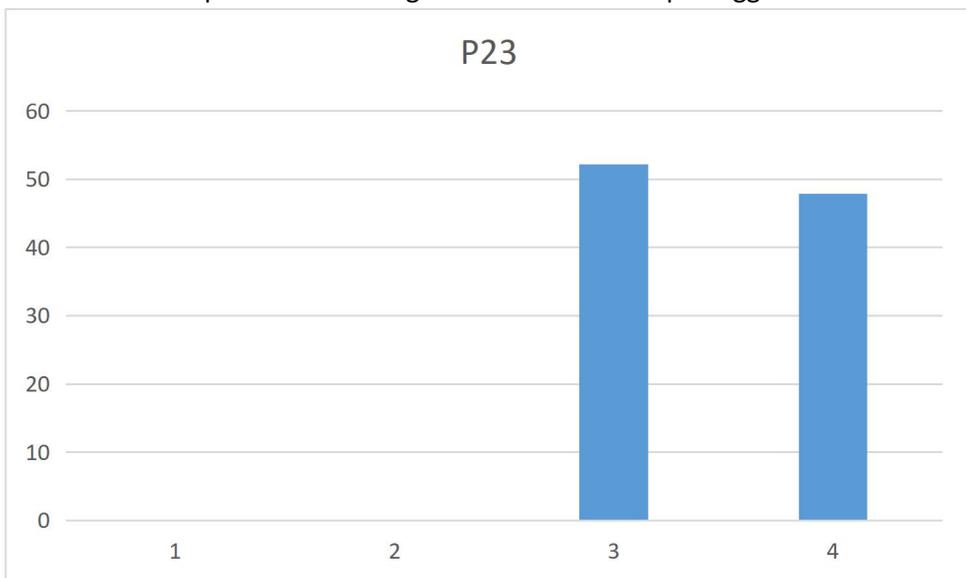
21. Kemampuan untuk berkomunikasi dengan baik



22. Kemauan untuk menerima saran perbaikan



23. Kemauan dalam pemenuhan keinginan dan kebutuhan pelanggan



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



BAB IV
TEMUAN DAN REKOMENDASI

TEMUAN

Berdasarkan hasil temuan pada saat monitoring, ditemukan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan manajemen program studi Pendidikan Olahraga dinilai sudah cukup baik. Hanya perlu perbaikan pada beberapa aspek seperti pada penataan ruang kuliah dan penataan tempat parkir.

REKOMENDASI

Memfollow up kepada pihak terkait mengenai penataan ruang kuliah dan juga perbaikan penataan tempat parkir.

Diketahui oleh:

**Ketua Lembaga Penjaminan Mutu Internal
Universitas Quality Berastagi**



Ferdinand Sinuhaji, S.Si. M.Si.

Dilaporkan oleh:

**Gugus Penjaminan Mutu
Fakultas KIP**



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



BERITA ACARA PEMBAHASAN HASIL MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN MAHASISWA DALAM LAYANAN MANAJEMEN

Pada hari, tanggal **Delapan Belas** bulan **Maret** tahun **Dua Ribu Dua Puluh Satu** telah dilaksanakan Pembahasan Rencana Tindak Lanjut atas **HASIL MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN MAHASISWA DALAM LAYANAN MANAJEMEN PROGRAM STUDI PENDIDIKAN OLAAHRAGA**

Dengan:

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:
Memfollow up kepada pihak terkait mengenai penataan ruang kuliah dan juga perbaikan penataan tempat parkir.

Demikian Berita Acara ini diperbuat dengan sebenarnya.

Gugus Mutu FKIP



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

