

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

Dibuat tanggal	: 21 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 Mitra 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 Mitra 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 mitra dalam layanan manajemen Prodi POR FKIP-UQB bertujuan untuk mengetahui kepuasan mitra dalam layanan manajemen di lingkungan Prodi POR FKIP-UQB

1.3 Manfaat Monitoring dan Evaluasi

Monitoring dan Evaluasi kepuasan mitra dalam 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 pemangku kepentingan.
- c. Sebagai perbaikan secara terus-menerus dalam peningkatan tri dharma perguruan tinggi.

1.4 Waktu Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi

Monitoring dan Evaluasi kepuasan mitra dalam layanan manajemen di ini dilaksanakan di lingkungan internal melibatkan dosen, tenaga kependidikan dan stakeholder di 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 mitra terhadap Manajemen Pelayanan Prodi Pendidikan Olahraga Universitas Quality Berastagi. Angket diberikan kepada 4 orang mitra di lingkungan Prodi Pendidikan Olahraga FKIP UQB.

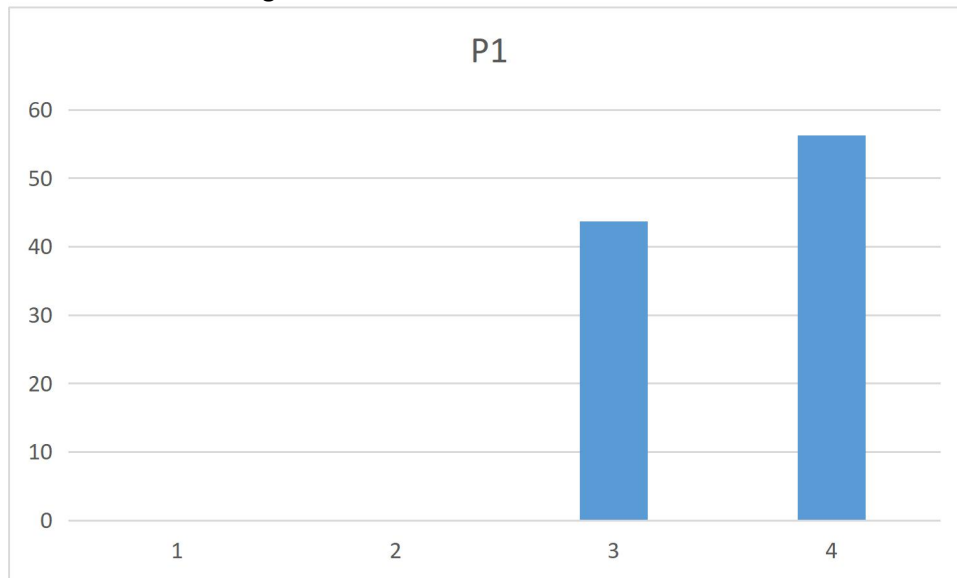
Ada 23 pertanyaan yang sudah dinyatakan valid dan reliabel yang ditanyakan dalam kuesioner yang dibagikan. Secara keseluruhan hasil monitoring dapat dilihat pada diagram dibawah ini.



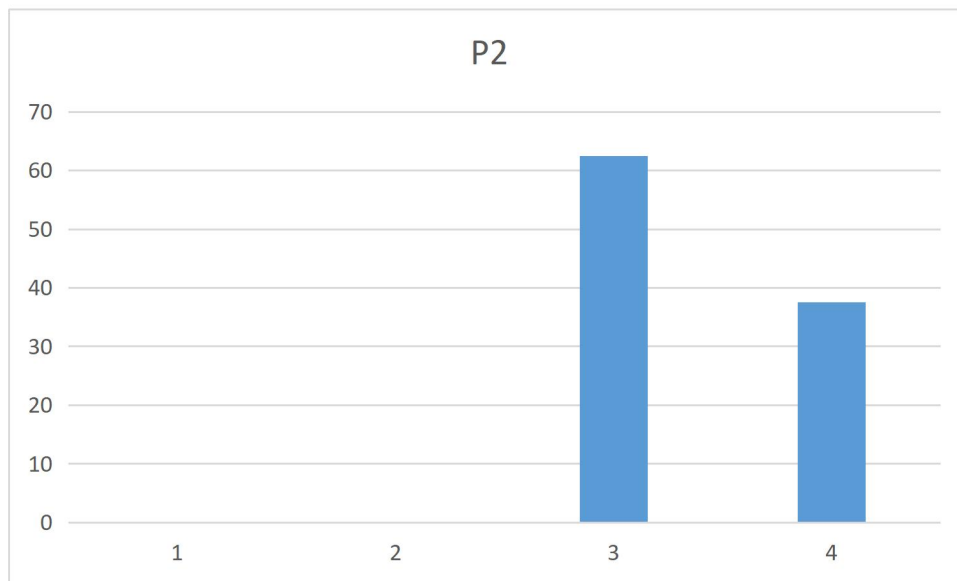
BAB III HASIL EVALUASI

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

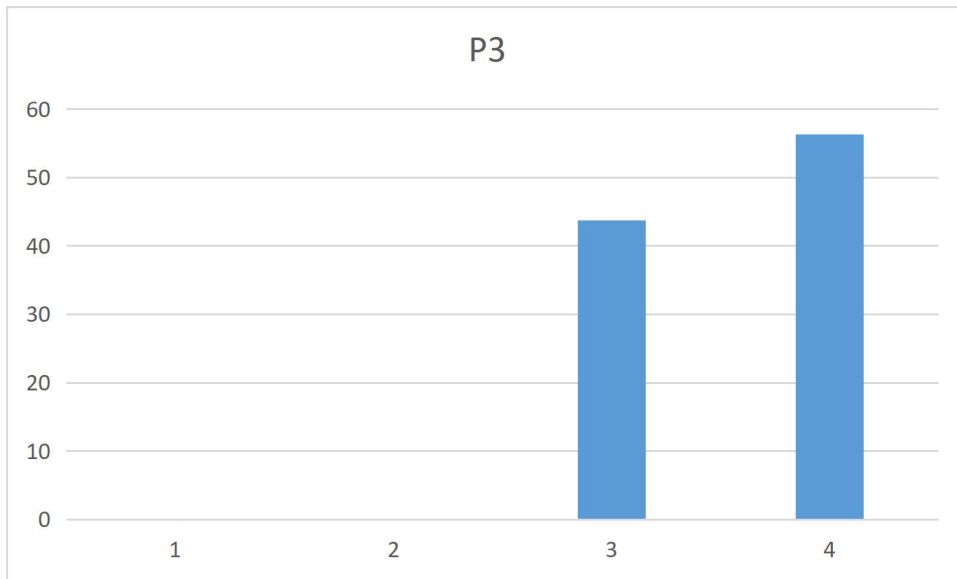
1. Penataan bentuk bangunan



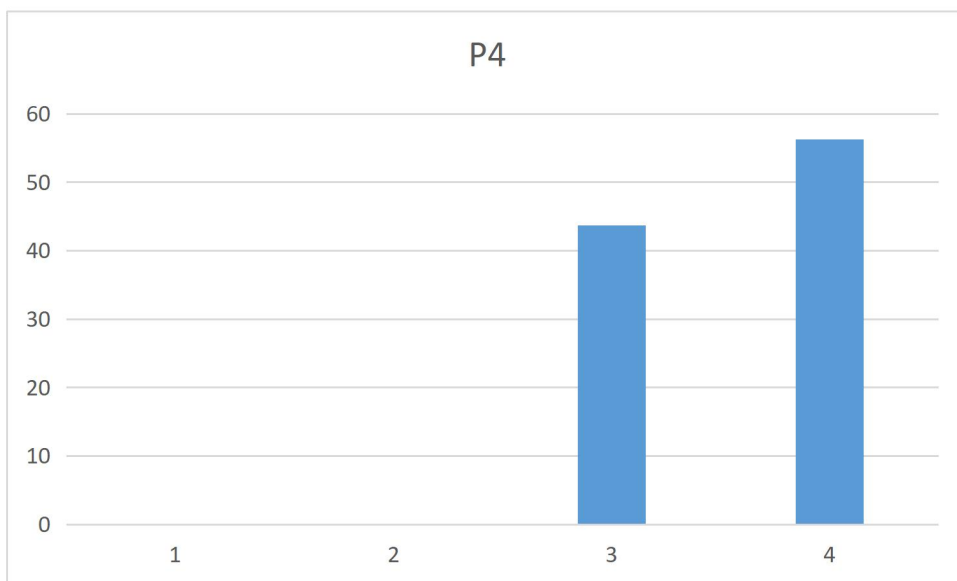
2. Kebersihan kampus



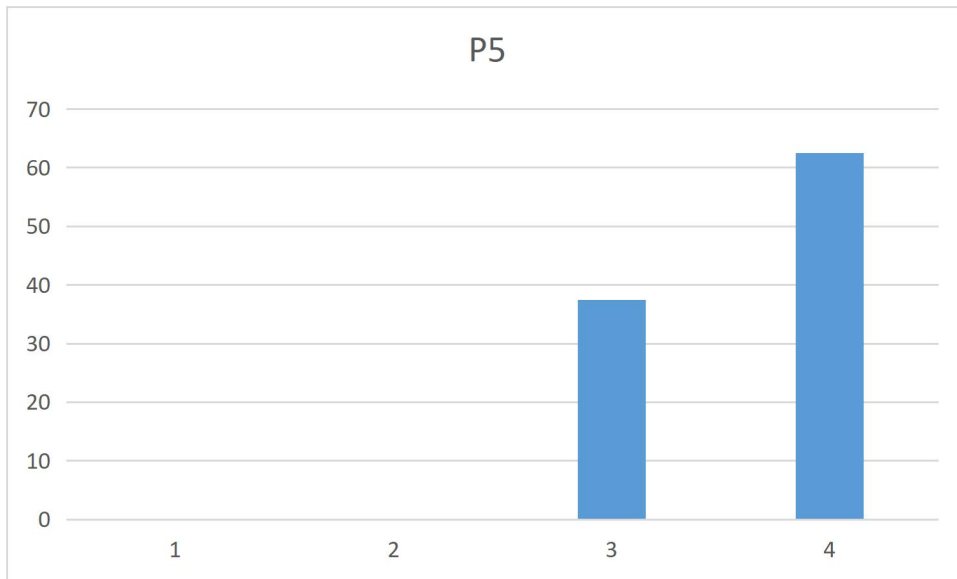
3. Penataan ruang kuliah



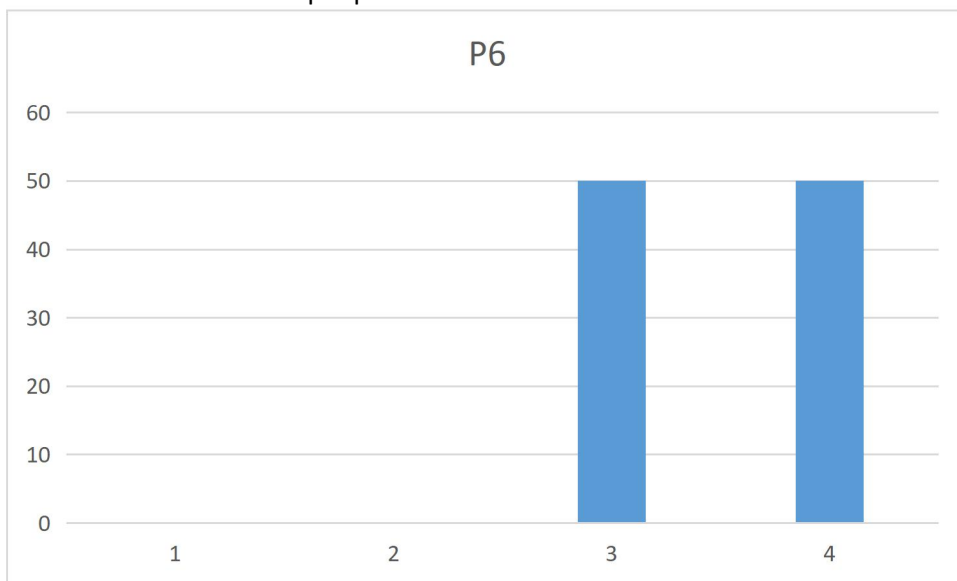
4. Ketersediaan fasilitas ruang diskusi mahasiswa



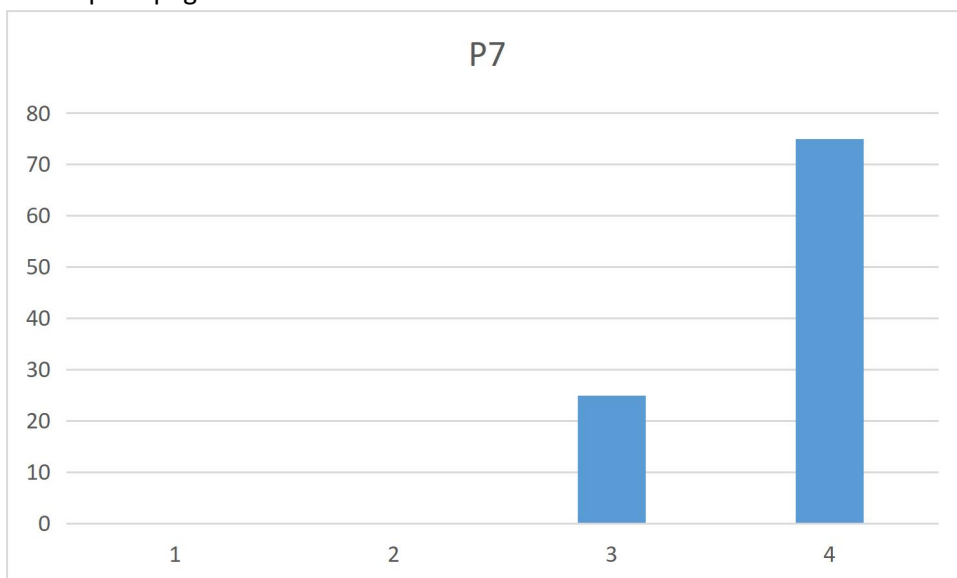
5. Ketersediaan fasilitas internet



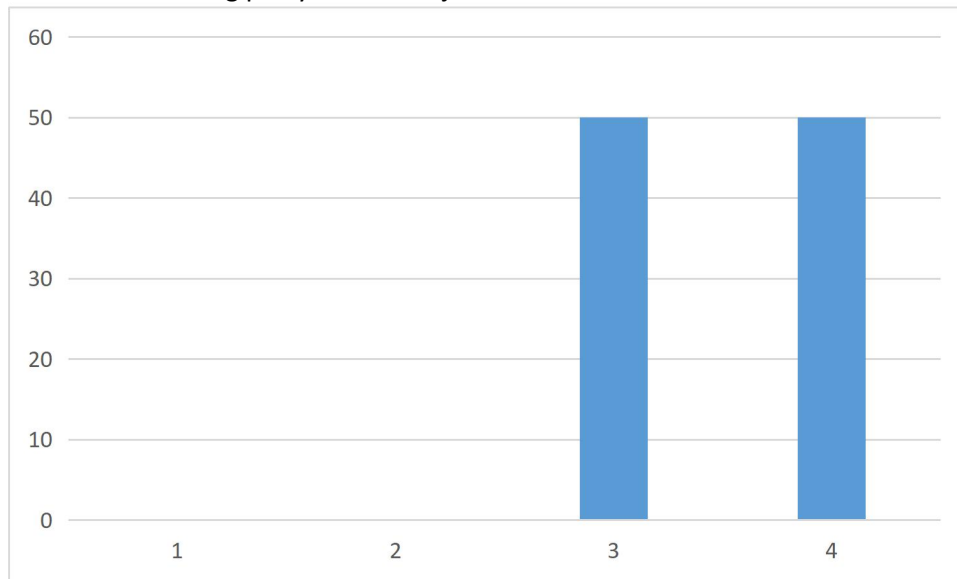
6. Penataan taman dan tempat parkir



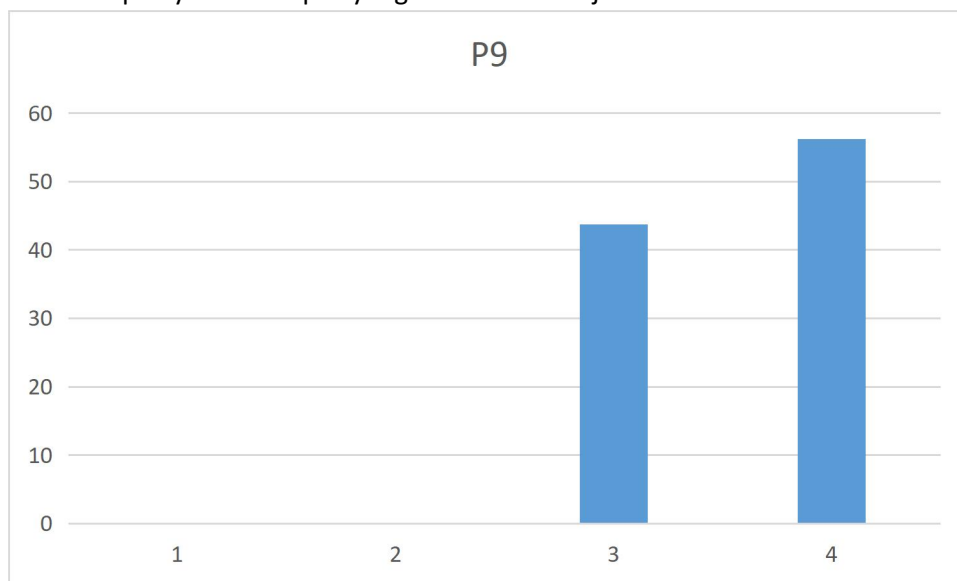
7. Penampilan pegawai dan dosen



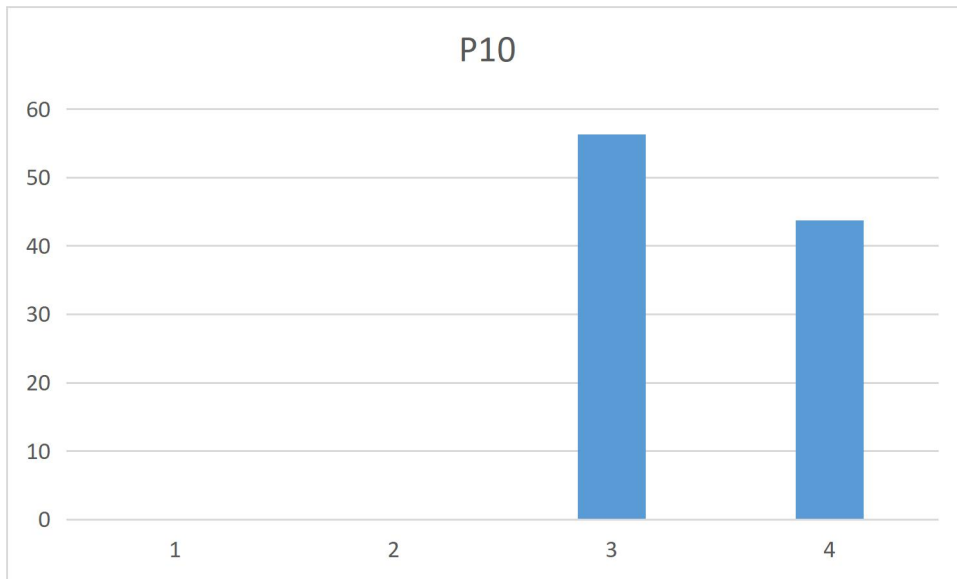
8. Ketersediaan ruang pelayanan manajemen



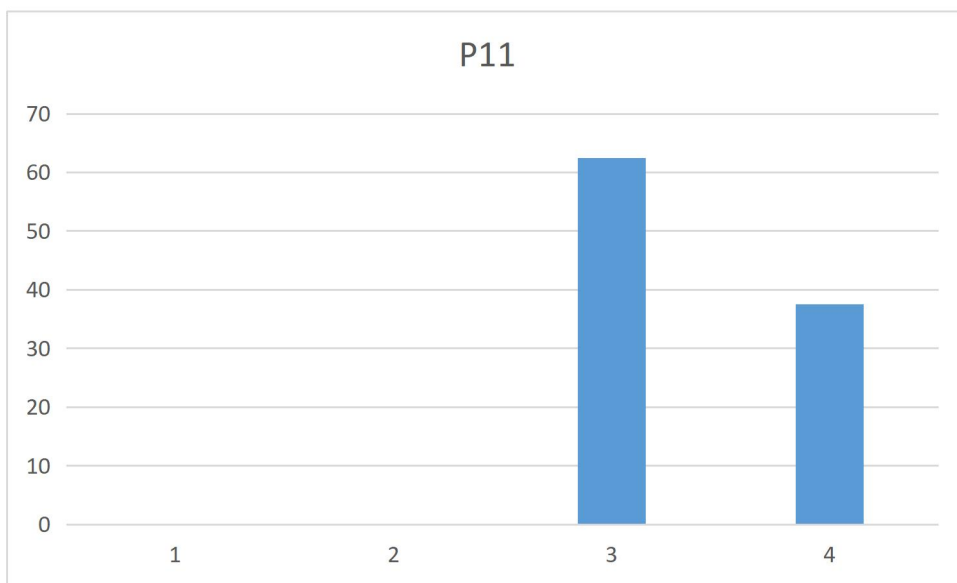
9. Prosedur pelayanan kampus yang sistematis dan jelas



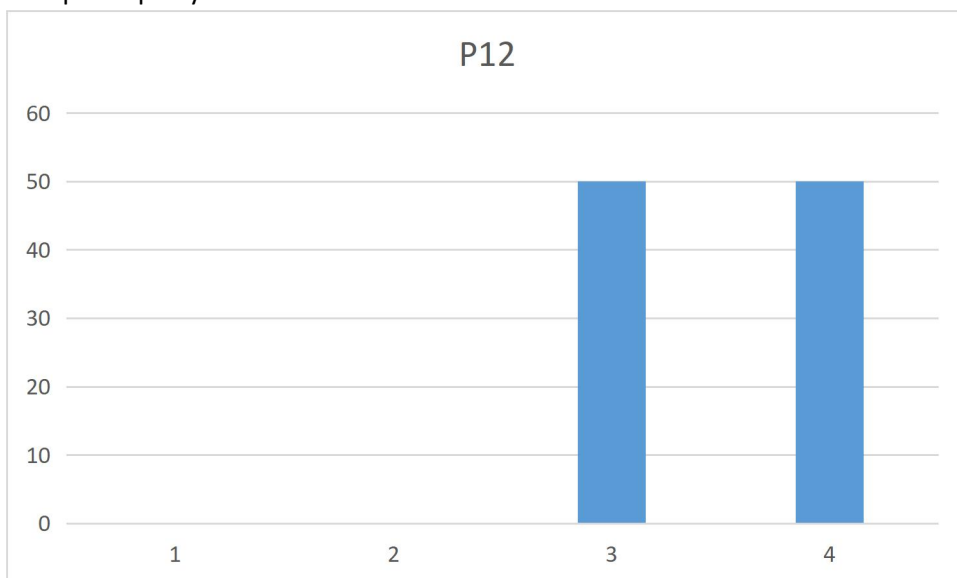
10. Jam pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan



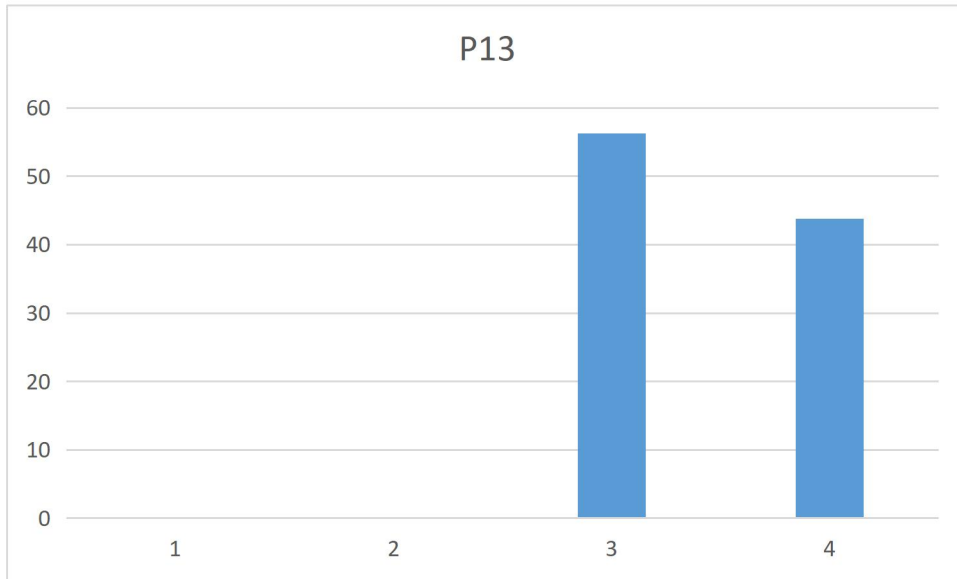
11. Perlakuan dan penghormatan yang sama dari pihak kampus



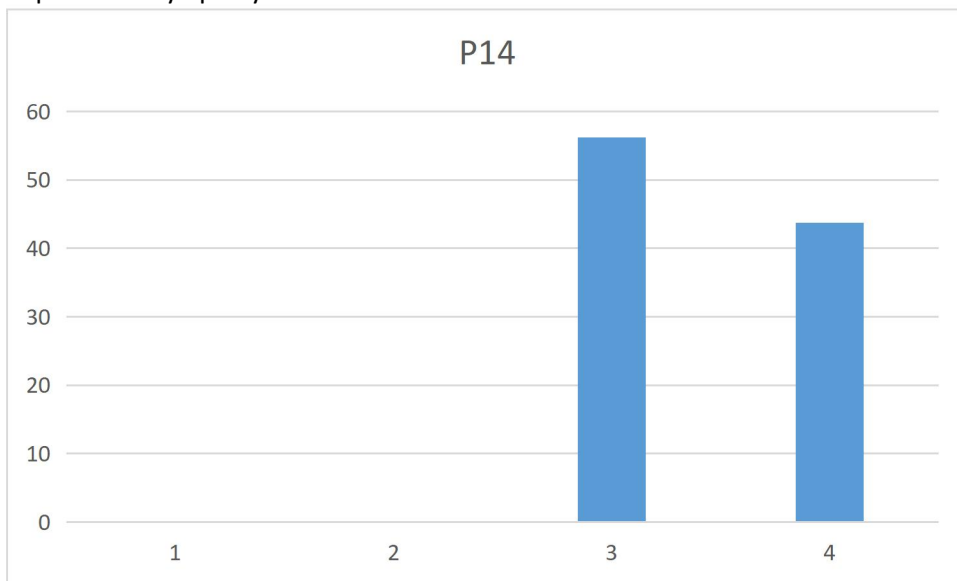
12. Kecepatan pelayanan



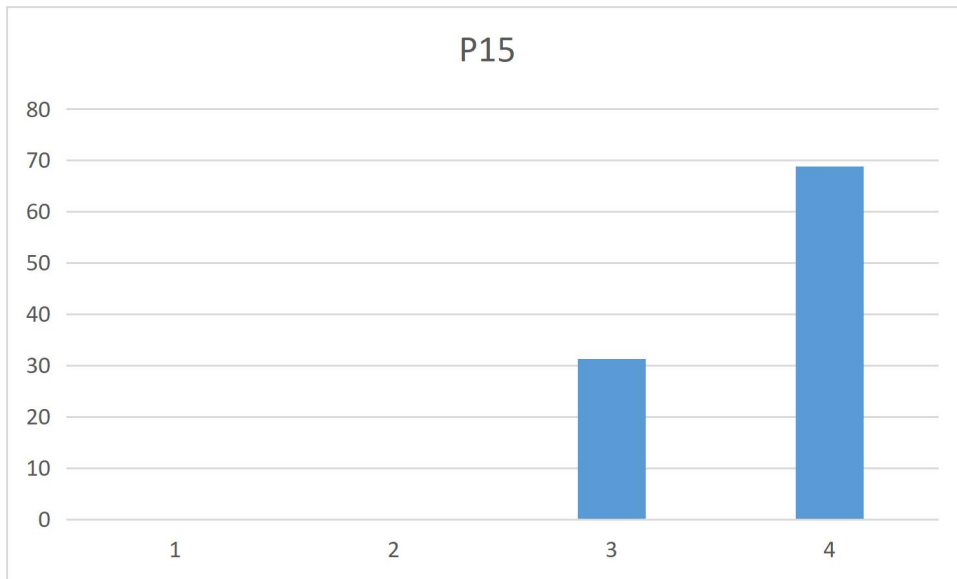
13. Kewajaran biaya pelayanan



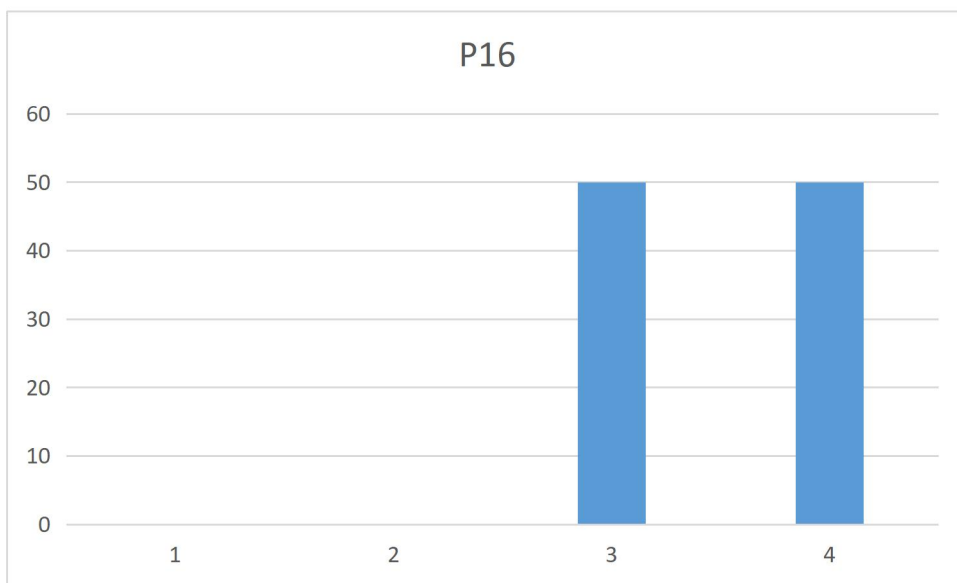
14. Kepastian biaya pelayanan



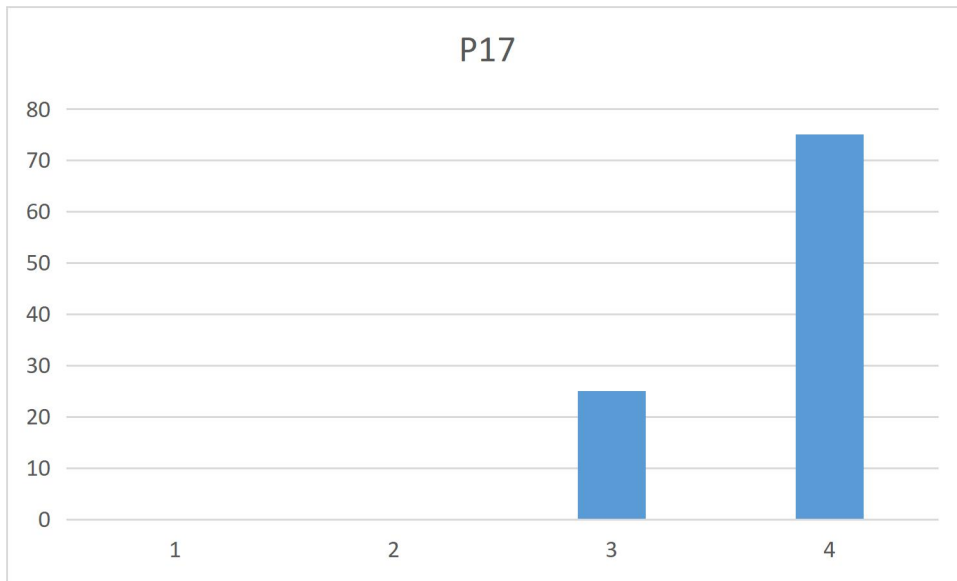
15. Kecepatan pelayanan



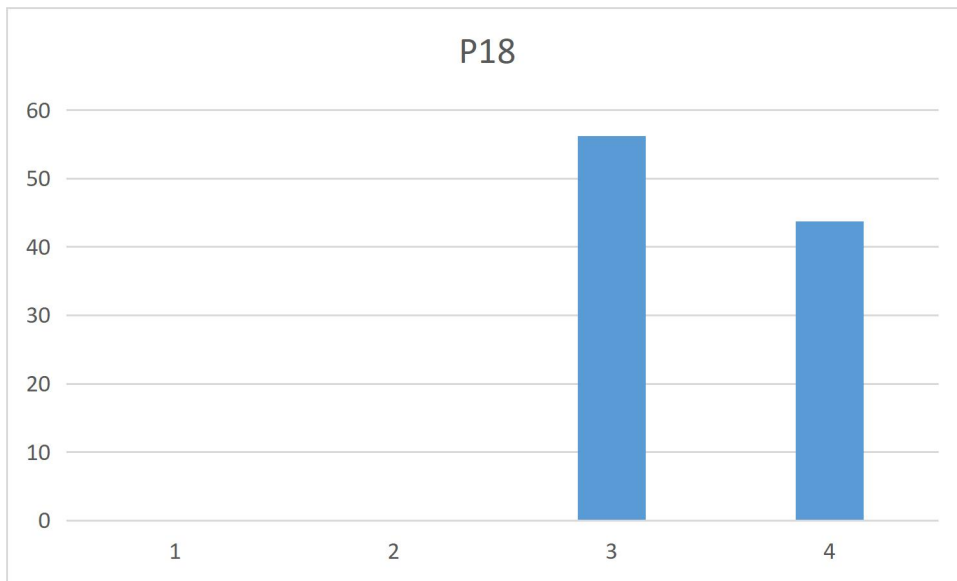
16. Kedisiplinan petugas pelayanan



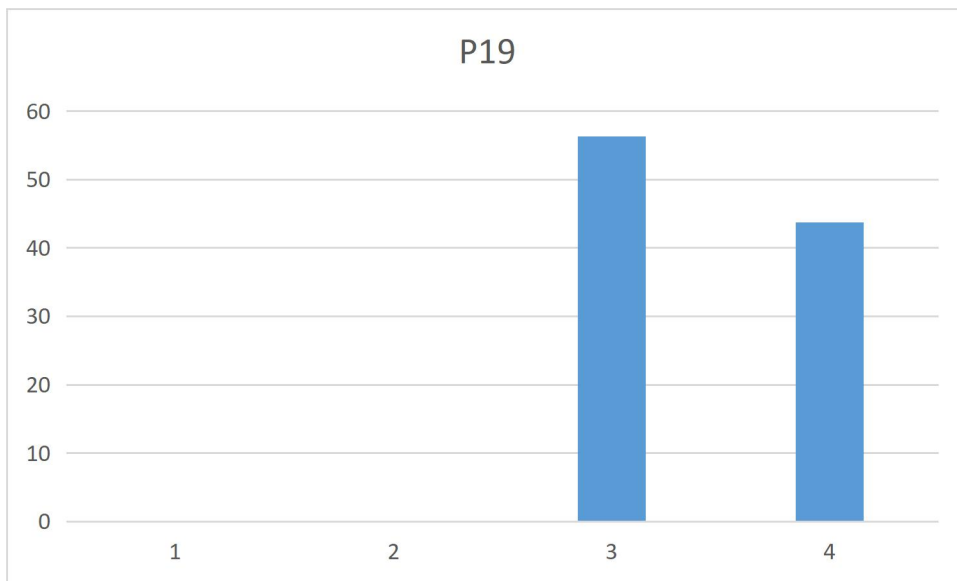
17. Tanggung jawab petugas pelayanan



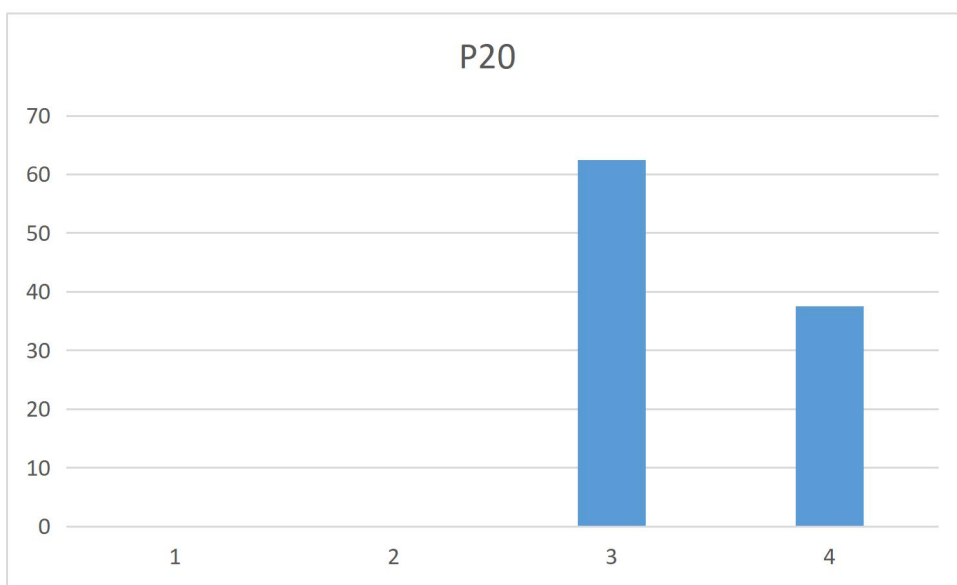
18. Kemampuan petugas pelayanan



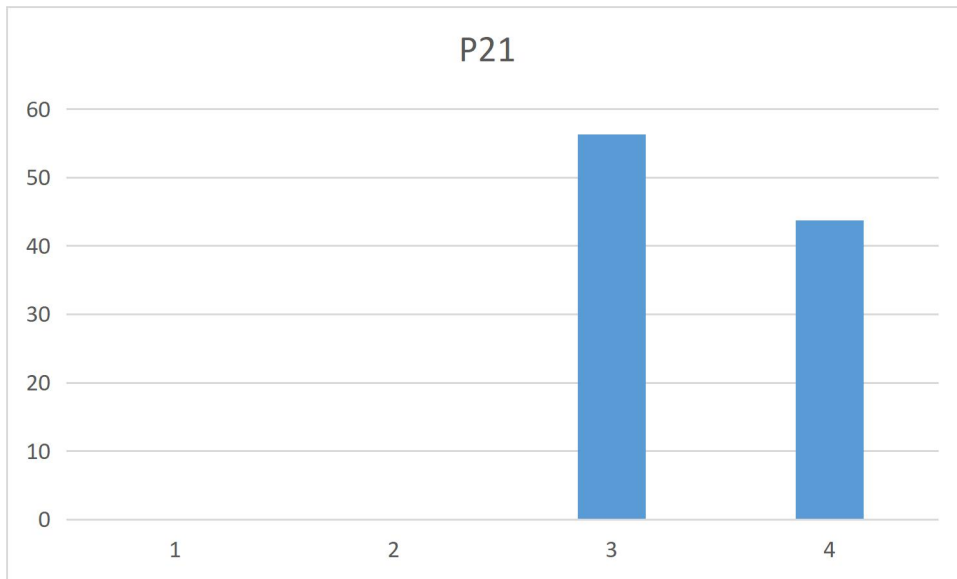
19. Keadilan mendapatkan pelayanan



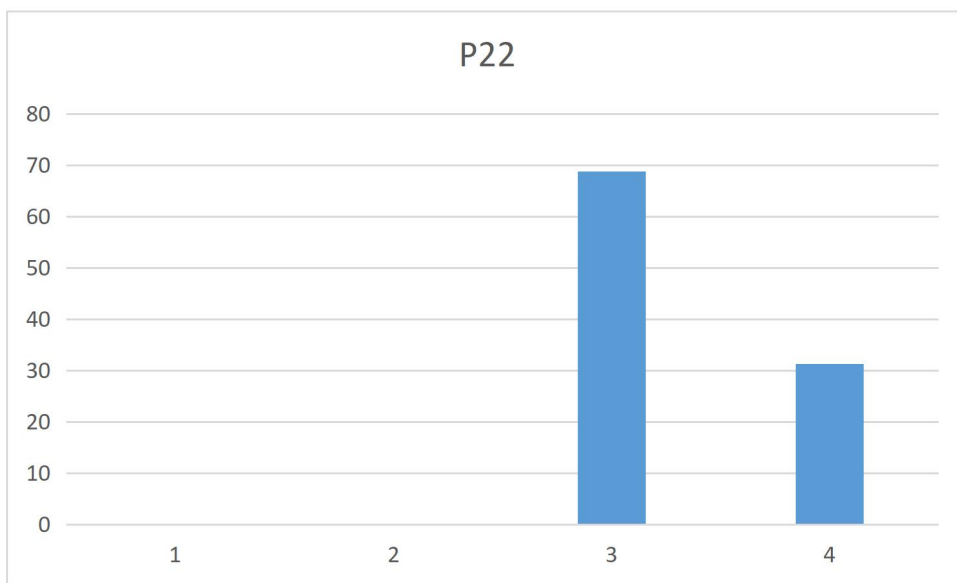
20. Kesopanan dan keramahan



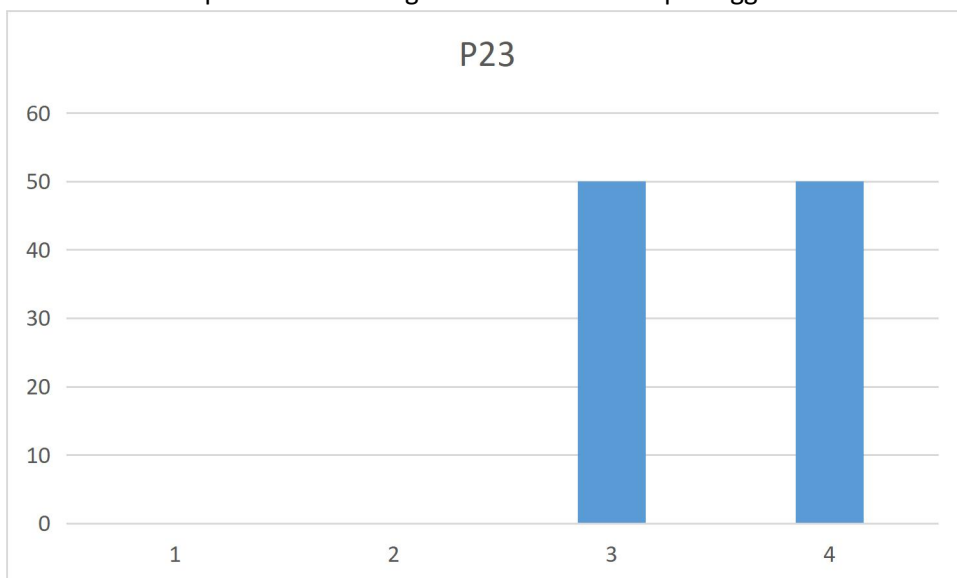
21. Kemampuan untuk berkomunikasi dengan baik



22. Kemauan untuk menerima saran perbaikan



23. Kemauan dalam pemenuhan keinginan dan kebutuhan pelanggan



TEMUAN

1. Masih ditemukannya kendala mengenai kebersihan kampus di lingkungan UQB
2. Pelayanan internet di lingkungan UQB masih dirasa kurang oleh pihak mitra
3. Kecepatan dan kemampuan pelayanan dirasa masih kurang oleh pihak mitra dikarenakan penyimpanan arsip yang masih belum tertata dengan rapi oleh pihak Universitas Quality Berastagi

RENCANA TINDAK LANJUT

1. Memfollow up petugas kebersihan di lingkungan kampus UQB untuk lebih meningkatkan lagi kebersihan di lingkungan Universitas Quality Berastagi serta melengkapi alat-alat kebersihan yang masih dirasa kurang
2. Mengajukan perbaikan layanan internet kepada pihak YBBS agar mitra merasa nyaman berada di lingkungan UQB
3. Melaksanakan pelatihan arsip secara internal dan pengiriman tenaga kependidikan untuk mengikuti pelatihan arsip yang diselenggarakan lembaga lembaga lain

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
MITRA DALAM LAYANAN MANAJEMEN PRODI PENDIDIKAN OLAAHRAGA
UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI**

Pada hari, tanggal **Dua Puluh Satu** bulan **Maret** tahun **Dua Ribu Dua Puluh Satu** telah dilaksanakan Pembahasan Rencana Tindak Lanjut atas **HASIL MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN MITRA DALAM LAYANAN MANAJEMEN PRODI PENDIDIKAN OLAAHRAGA FKIP-UQB**

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

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

1. Memfollow up petugas kebersihan di lingkungan kampus UQB untuk lebih meningkatkan lagi kebersihan di lingkungan Universitas Quality Berastagi serta melengkapi alat-alat kebersihan yang masih dirasa kurang
2. Mengajukan perbaikan layanan internet kepada pihak YBBS agar mitra merasa nyaman berada di lingkungan UQB
3. Melaksanakan pelatihan arsip secara internal dan pengiriman tenaga kependidikan untuk mengikuti pelatihan arsip yang diselenggarakan lembaga lembaga lain

Demikian Berita Acara ini diperbuat dengan sebenarnya.

Gugus Mutu FKIP



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