

**LAPORAN HASIL MONITORING DAN EVALUASI TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN 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 PENGGUNA LULUSAN
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 Pengguna Lulusan 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 Pengguna Lulusan 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 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 pengguna lulusan dalam layanan manajemen Prodi POR FKIP-UQB bertujuan untuk mengetahui kepuasan lulusan dalam layanan manajemen di lingkungan Prodi POR FKIP-UQB

1.3 Manfaat Monitoring dan Evaluasi

Monitoring dan Evaluasi kepuasan pengguna lulusan 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 pemangkukepentingan.
- c. Sebagai perbaikan secara terus-menerus dalam peningkatan tri dharmaperguruan tinggi.

1.4 Waktu Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi

Monitoring dan Evaluasi kepuasan pengguna lulusan 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 lulusan terhadap Manajemen Pelayanan Prodi Pendidikan Olahraga Universitas Quality Berastagi. Angket diberikan kepada 5 orang pengguna lulusan di lingkungan Prodi Pendidikan Olahraga FKIP UQB. Ada 24 pertanyaan yang sudah dinyatakan valid dan reliabel yang ditanyakan dalam kuisisioner yang dibagikan.

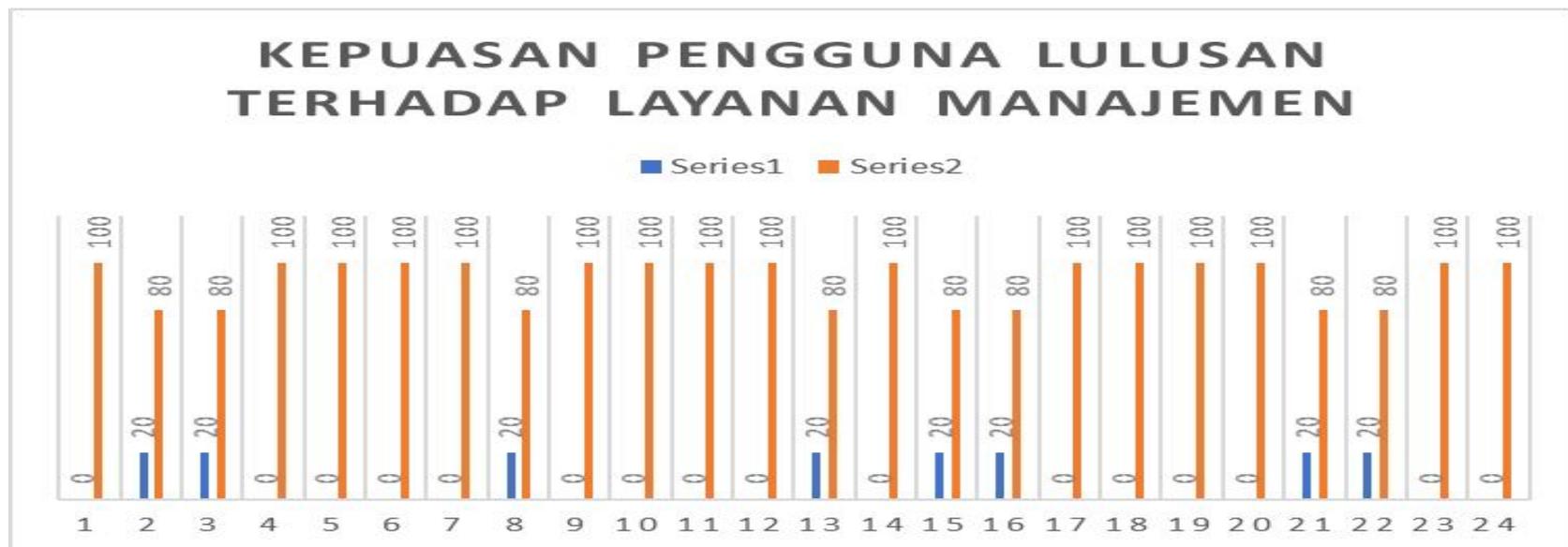
Pertanyaan/Pernyataan	Uji Validitas dan Reabilitas				
	Pengguna Lulusan: 5 Orang				
	r_ hitung	r_ tabel	Ket	Varian Butir	Reliabilitas
Dimensi Tangibels					
a. Penataan Bentuk Bangunan	0.88	0.29	Valid	0.74	Reliabel
b. Kebersihan Kampus	0.81	0.29	Valid	0.75	Reliabel
c. Penataan ruang kuliah	0.80	0.29	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
Dimensi Reliability					
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
Dimensi Responsiveness					

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				
	Lulusan: 5 Orang				
	Nilai 1, 2	Nilai 3		Nilai 4	
		Frek	%	Frek	%
Dimensi Tangibels					
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
Dimensi Reliability					
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
Dimensi Responsiveness					
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
Dimensi Assurance					
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



TEMUAN

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi, dapat dilihat bahwa hasil kepuasan lulusan terhadap layanan manajemen program studi pendidikan olahraga sudah cukup baik. Hanya saja perlu perbaikan pada beberapa aspek seperti ketersediaan ruang pelayanan manajemen.

RENCANA TINDAK LANJUT

Memfollow up kepada pihak terkait untuk perbaikan ruang pelayanan manajemen.

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
PENGGUNA LULUSAN DALAM LAYANAN MANAJEMEN PRODI PENDIDIKAN
OLAHRAGA
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 PENGGUNA LULUSAN DALAM LAYANAN MANAJEMEN PRODI PENDIDIKAN OLAHRAGA 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:
Memfollow up kepada pihak terkait untuk perbaikan ruang pelayanan manajemen.

Demikian Berita Acara ini diperbuat dengan sebenarnya.

Gugus Mutu FKIP



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