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

Dibuat tanggal	**: 16 Maret 2021**
Dibuat Oleh	**: Gugus Mutu Fakultas KIP Universitas Quality Berastagi** **(Frida Dian Handini)**
Diperiksa Oleh	**: Lembaga Penjaminan Mutu InternalUniversitas Quality Berastagi** **(Ferdinand Sinuhaji, S.Si., M.Si.)**
Disetujui Oleh	**: Dekan** **(Sejahtra, M.Pd.)**

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, penyusunan Laporan Hasil Monitoring dan Evaluasi Kepuasan Tenaga Kependidikan 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 kuisioner ini dilaksanakan dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana pemahaman Kepuasan Tenaga Kependidikan 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 berjalanlancar. 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 doesn, 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 tenaga kependidikan dalam layanan manajemen Prodi Pendidikan Olahraga FKIP-UQB bertujuan untuk mengetahui kepuasan mitra dalam layanan manajemen di lingkungan Prodi Pendidikan Olahraga FKIP-UQB

1.3 Manfaat Monitoring dan Evaluasi

Monitoring dan Evaluasi kepuasan tenaga kependidikan dalam layanan manajemen di lingkungan Prodi Pendidikan Olahraga 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 tenaga kependidikan dalam layanan manajemen di ini dilaksanakan dilingkungan internal melibatkan tenaga kependidikan di Prodi Pendidikan Olahraga 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

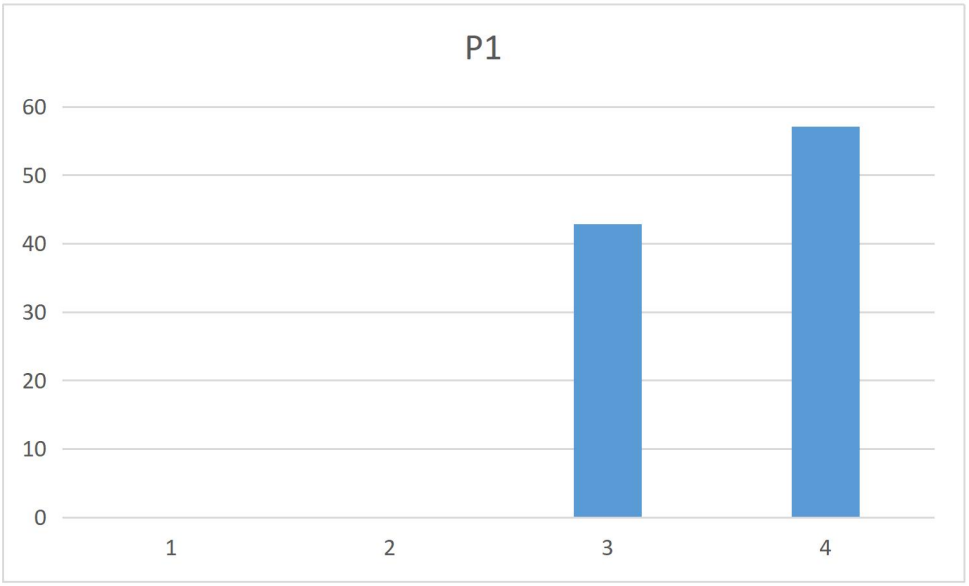
Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban terhadap penyebaran angket kuisioner yang berisikan Kepuasan tenaga kependidikan terhadap Manajemen Pelayanan Prodi Pendidikan Olahraga Universitas Quality Berastagi. Angket diberikan kepada 2 orang tenaga kependidikan di lingkungan Prodi Pendidikan 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.

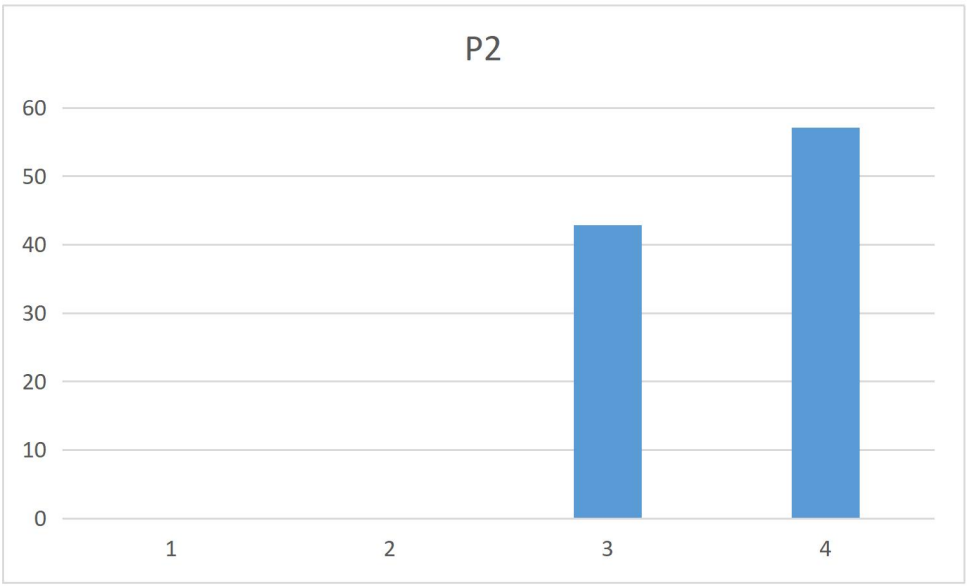
BAB III
HASIL EVALUASI

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

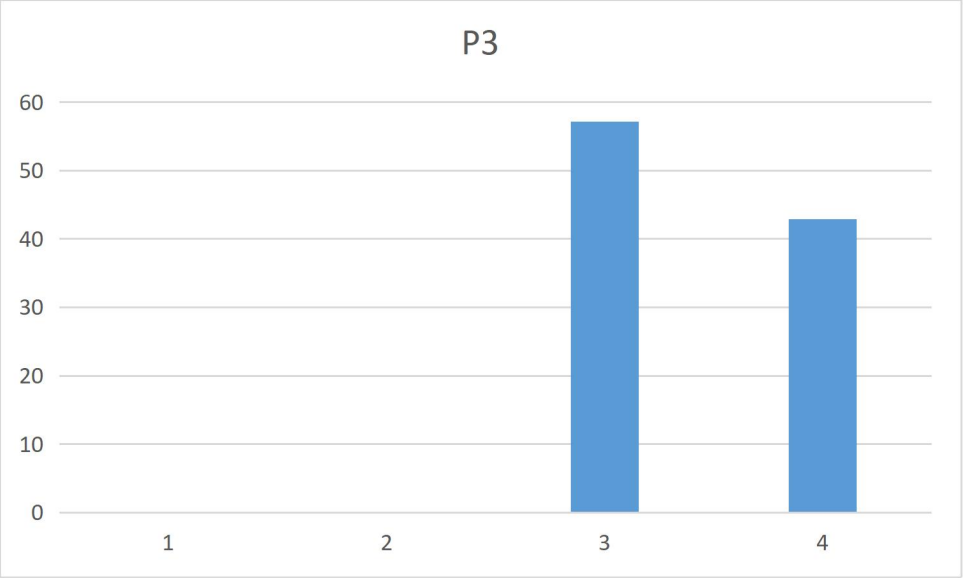
1. Penataan bentuk bangunan



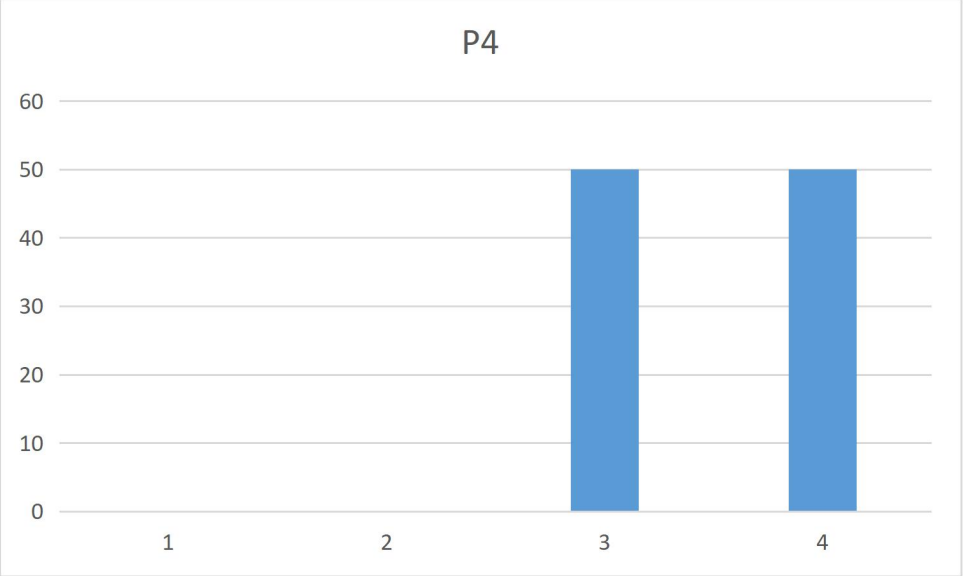
2. Kebersihan kampus



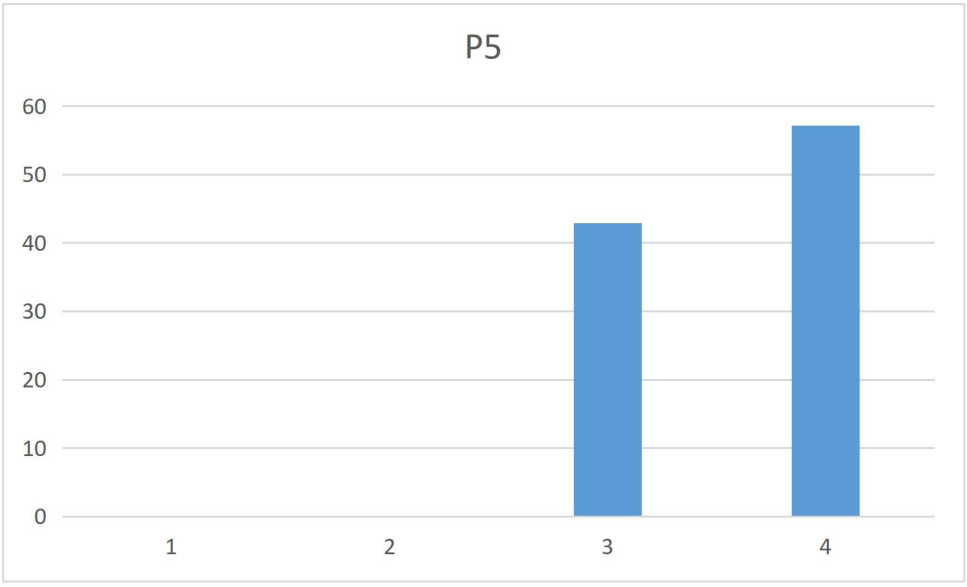
3. Penataan ruang kuliah



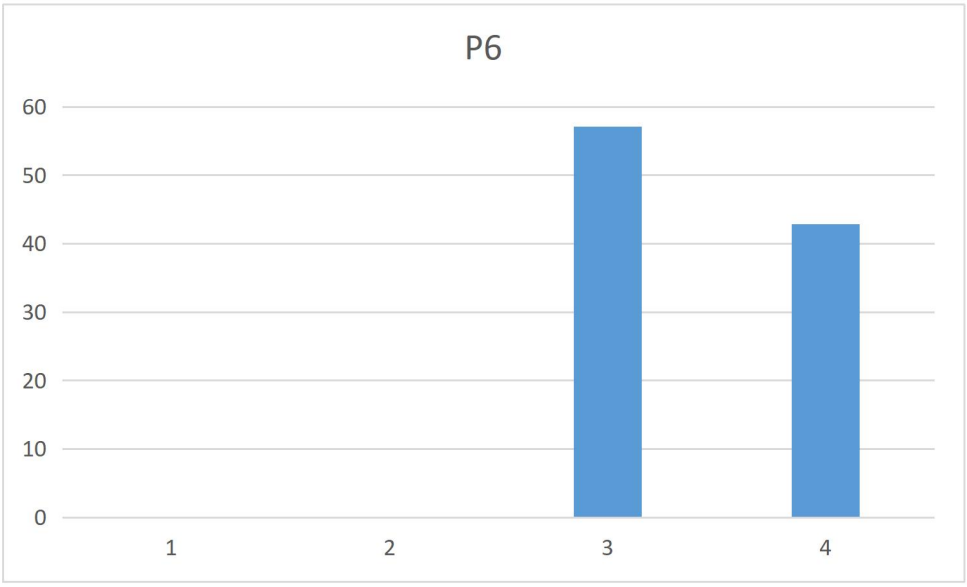
4. Ketersediaan fasilitas ruang diskusi mahasiswa



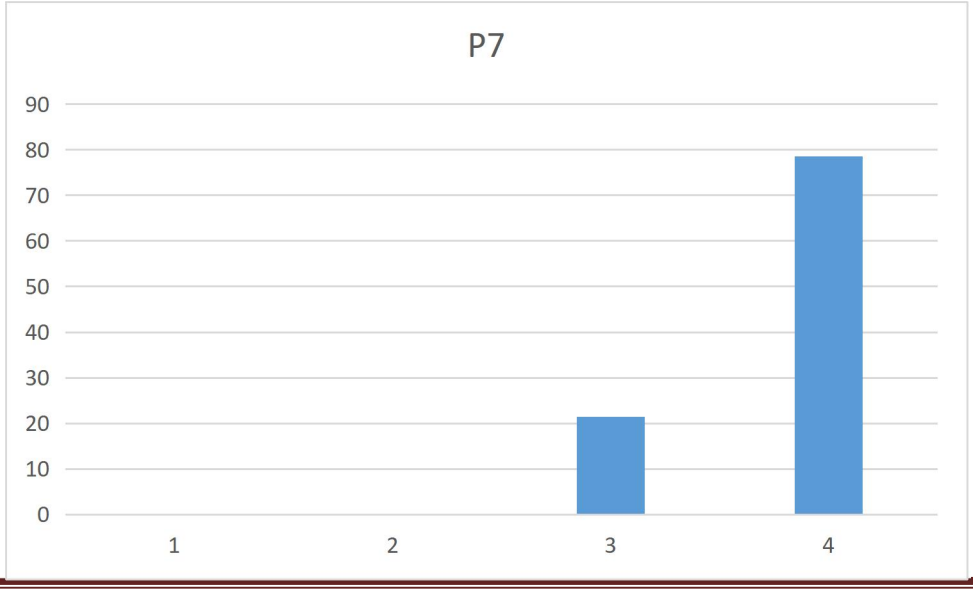
5. Ketersediaan fasilitas internet



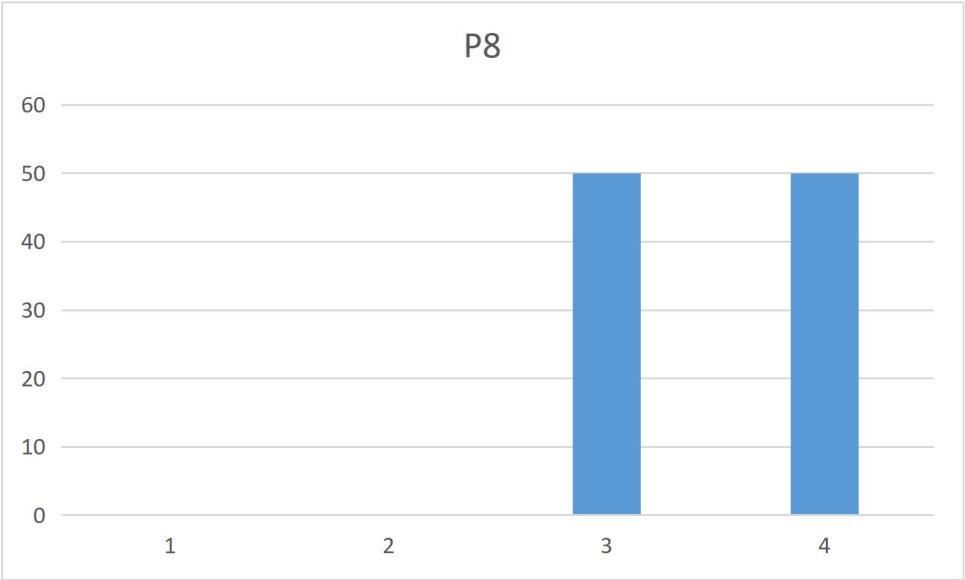
6. Penataan taman dan tempat parkir



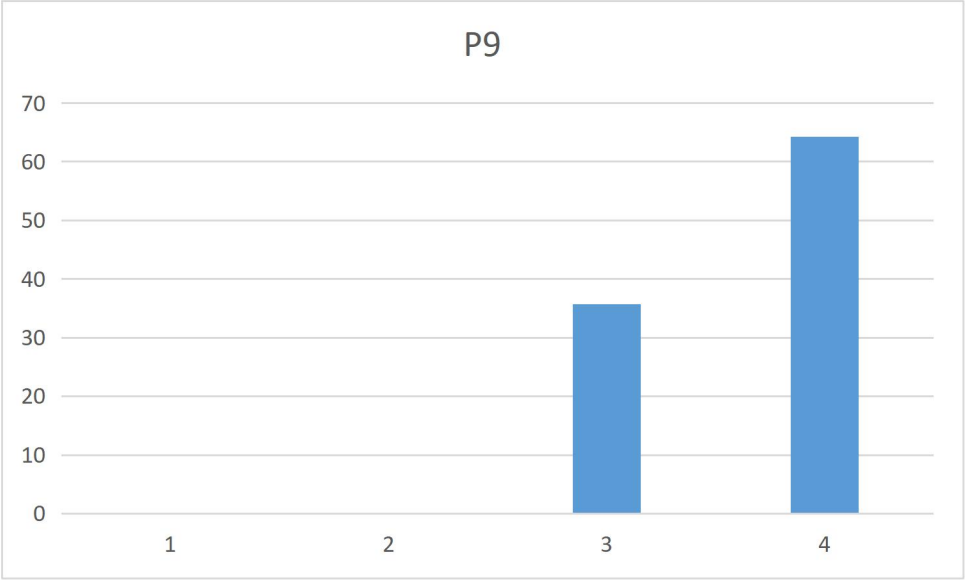
7. Penampilan pegawai dan dosen



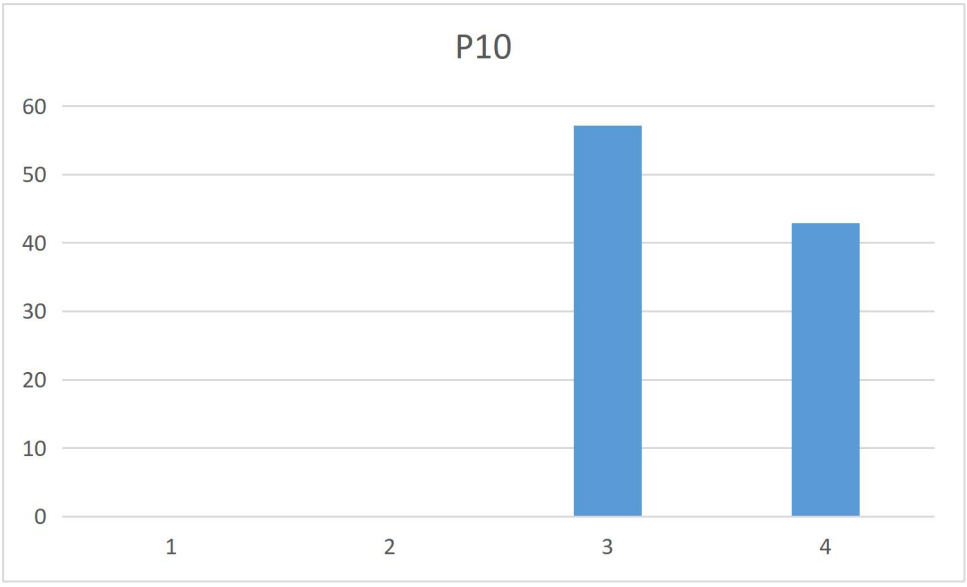
8. Ketersediaan ruang pelayanan manajemen



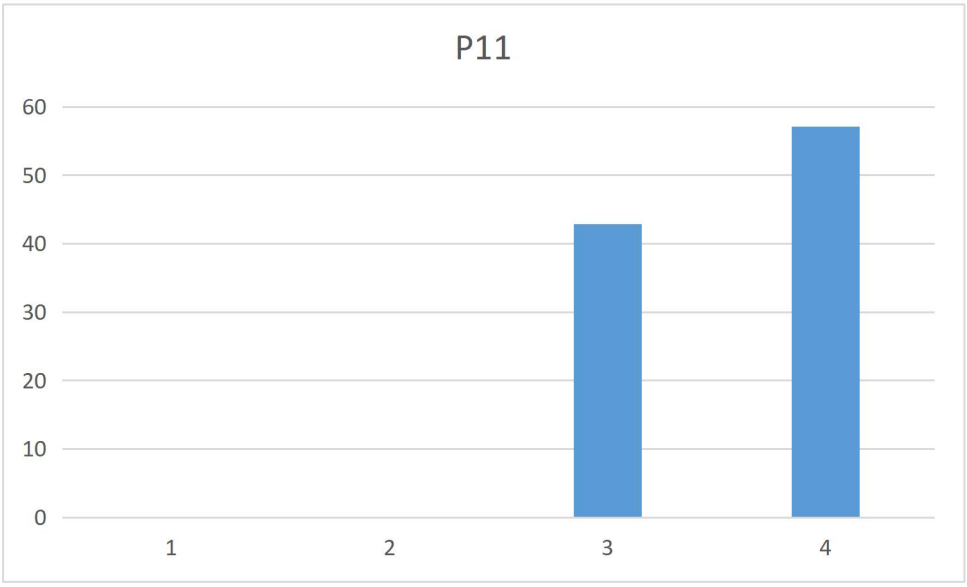
9. Prosedur pelayanan kampus yang sistematis dan jelas



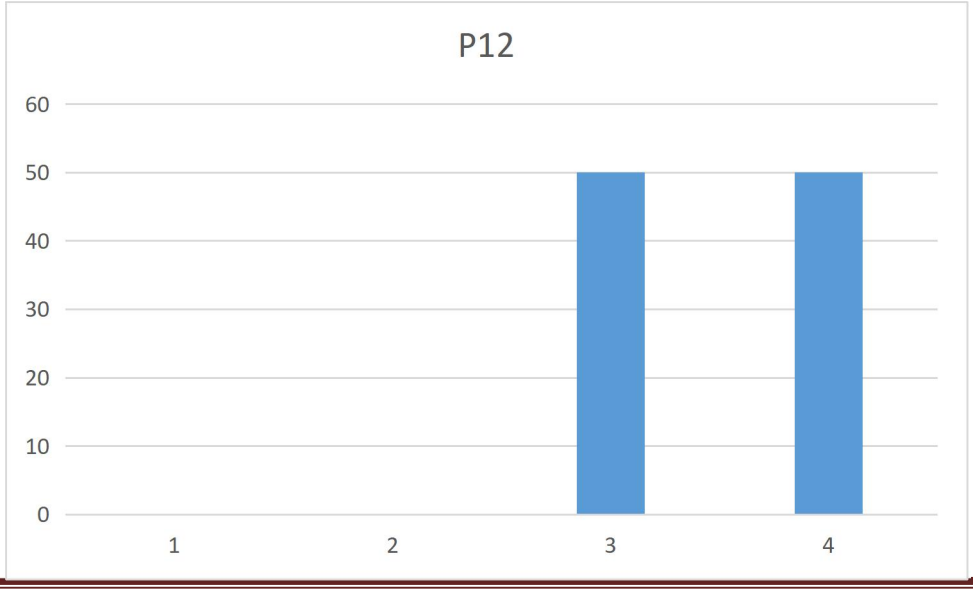
10. Jam pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan



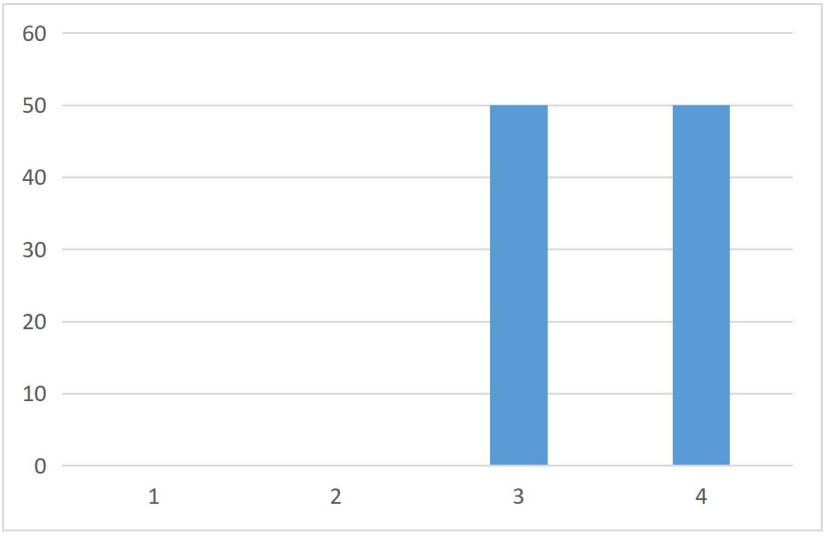
11. Perlakuan dan penghormatan yang sama dari pihak kampus



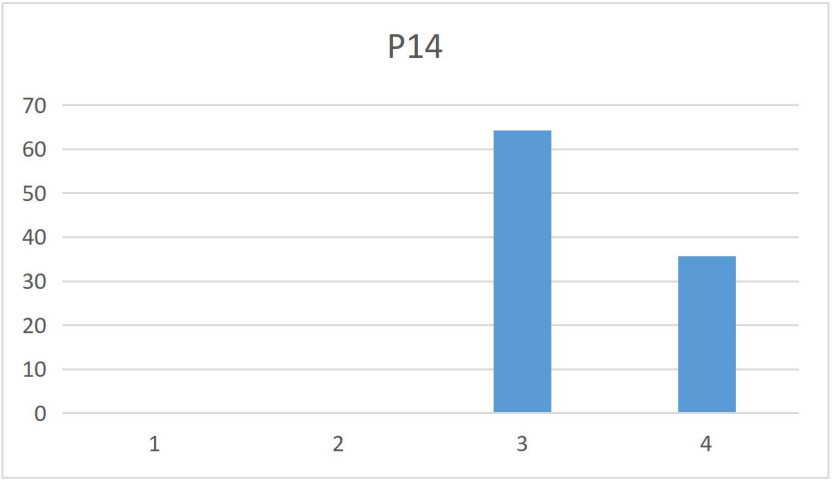
12. Kecepatan pelayanan



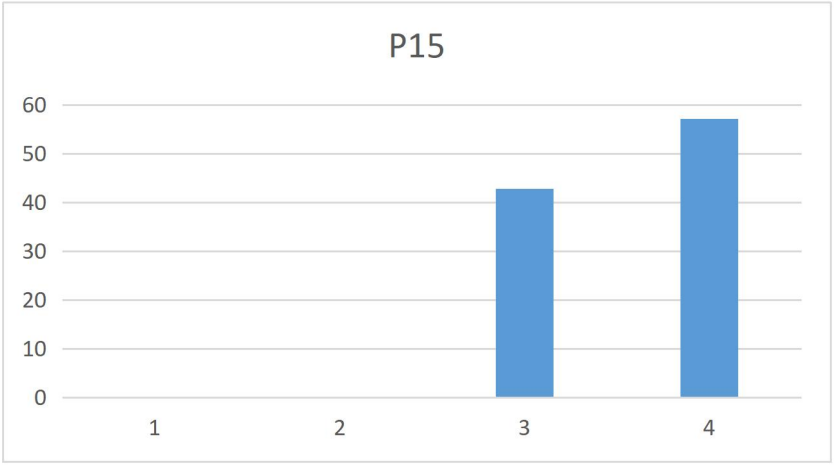
13. Kewajaran biaya pelayanan



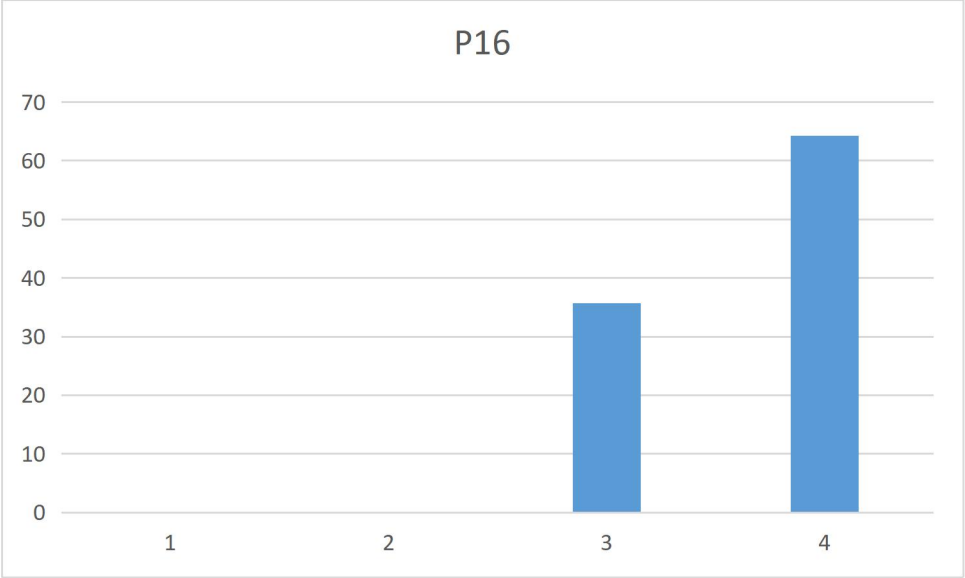
14. Kepastian biayapelayanan



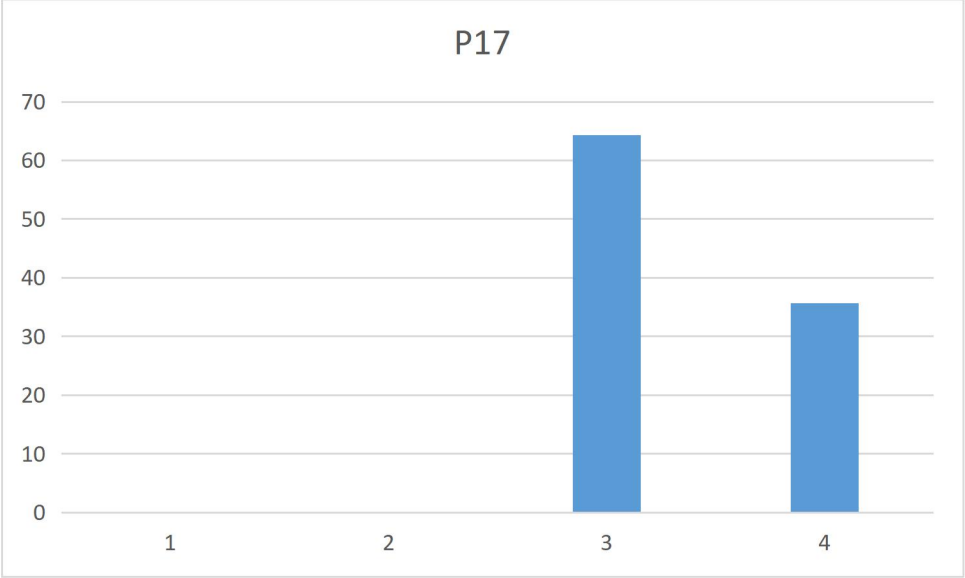
15. Kecepatan pelayanan



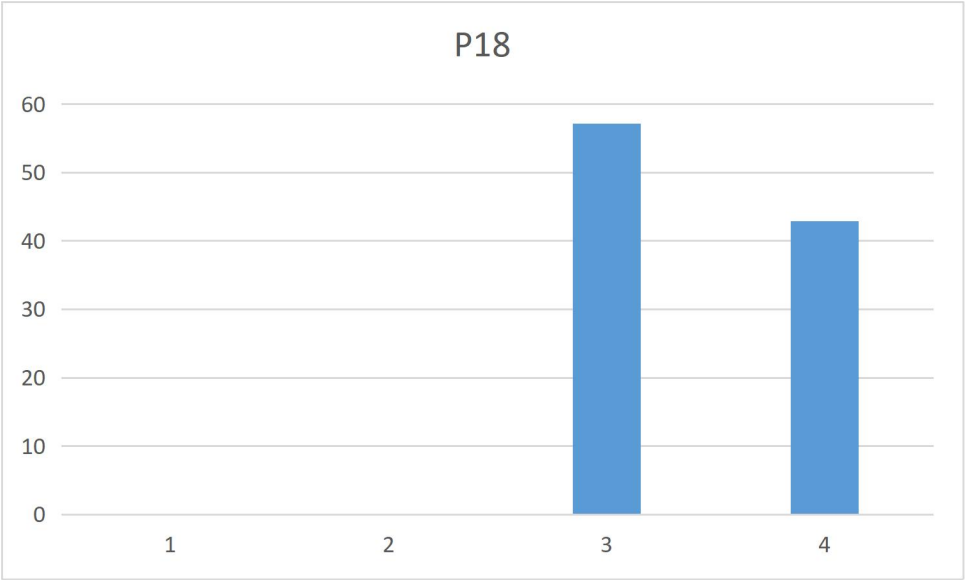
16. Kedisiplinan petugas pelayanan



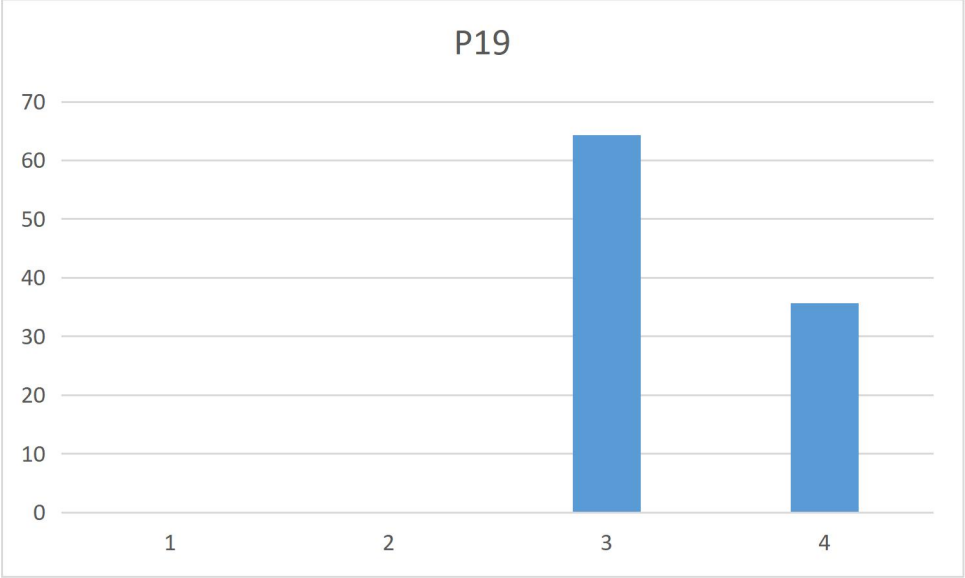
17. Tanggung jawab petugas pelayanan



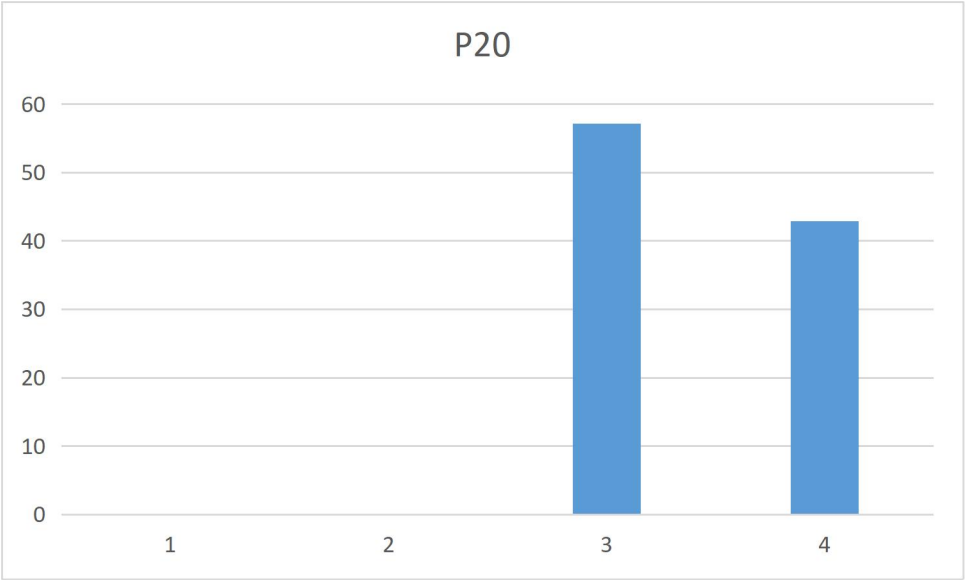
18. Kemampuan petugas pelayanan



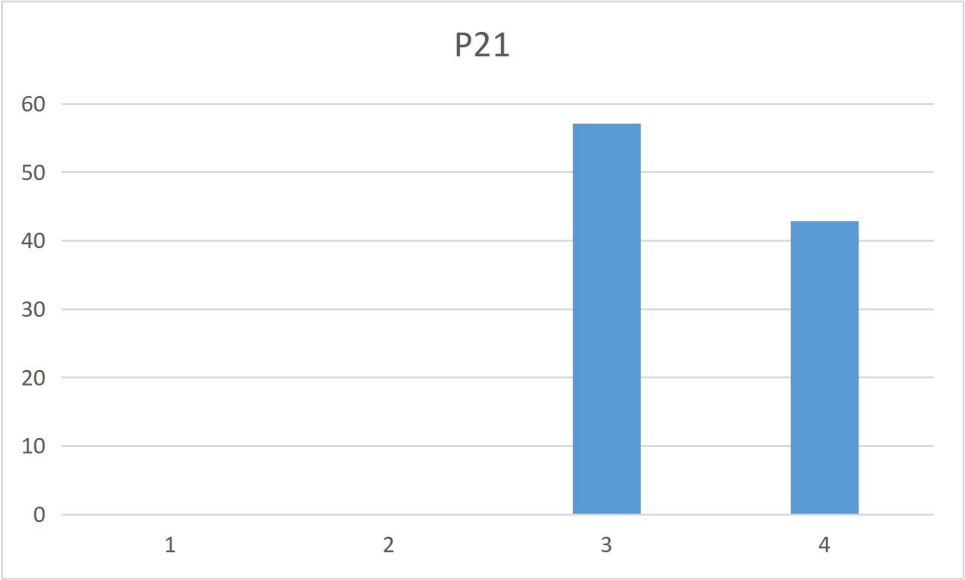
19. Keadilan mendapatkan pelayanan



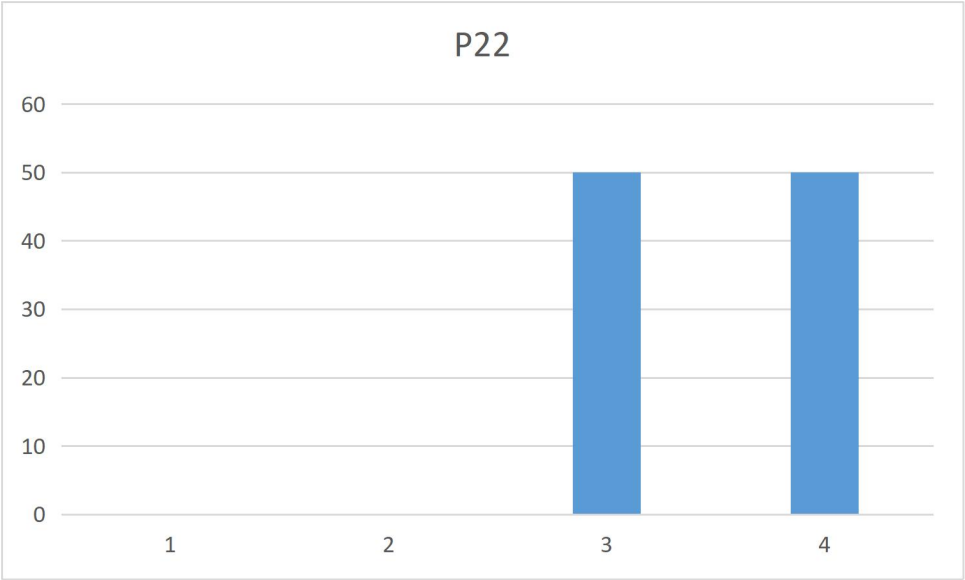
20. Kesopanan dan keramahan



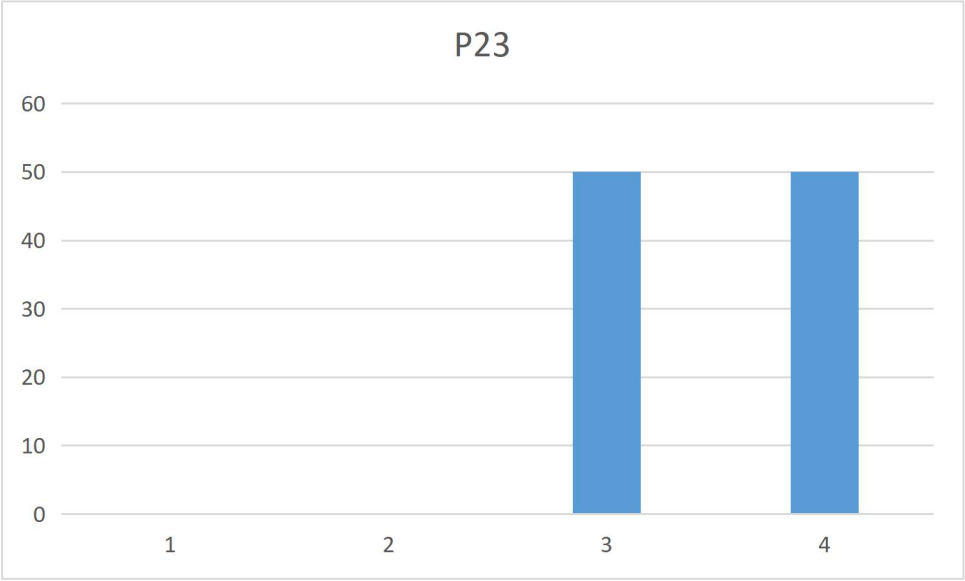
21. Kemampuan untuk berkomunikasi dengan baik



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

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

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.**

BERITA ACARA PEMBAHASAN HASIL MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN DALAM LAYANAN MANAJEMEN PRODI PGSD UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI

Pada hari, tanggal **Dua Puluh Satu** bulan **Maret** tahun **Dua Ribu Dua Puluh Satu** secaratelah dilaksanakan Pembahasan Rencana Tindak Lanjut atas **HASIL MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN DALAM LAYANAN MANAJEMEN PRODI PGSD 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
Dra. Elisa, M.Pd.	Ketua Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar

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

Demikian Berita Acara ini diperbuat dengan sebenarnya.

Gugus Mutu FKIP

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