

**LAPORAN HASIL MONITORING DAN EVALUASI SURVEI TINGKAT  
KEPUASAN DOSEN TERHADAP LAYANAN ADMIN PRODI  
PROGRAM STUDI PBING UQB  
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN UQB  
UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI  
TAHUN AKADEMIK 2023 / 2024**

# HALAMAN PENGESAHAN

LAPORAN HASIL MONITORING DAN EVALUASI (MONEV)  
SURVEI TINGKAT KEPUASAN DOSEN TERHADAP LAYANAN ADMIN PRODI  
PROGRAM STUDI PBING UQB  
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN UQB  
UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI TAHUN AKADEMIK 2023 / 2024

**Dibuat Tanggal** : 30 July 2024  
**Dibuat Oleh** : Gugus Mutu Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan  
Uqb  
Universitas Quality Berastagi



( Eti Muliani S.Pd. M.Pd)  
Lembaga Penjaminan Mutu Internal  
Universitas Quality Berastagi

**Diperiksa Oleh** :



( Novi Tari Simbolon S.Pd., M.Si)  
Rektor Universitas Quality Berastagi

**Disetujui Oleh** :



( Jainal Togatorop S.Pd.,M.Pd)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat, rahmat dan hidayah-Nya penyusunan Laporan Hasil Monitoring dan Evaluasi Survei tingkat kepuasan dosen terhadap layanan admin Prodi Program Studi Pbing Uqb Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Uqb Universitas Quality Berastagi Tahun Akademik 2023 / 2024 telah dapat kami lakukan dan selesaikan dengan baik.

Sebagai tindak lanjut dari dilaksanakannya proses penjaminan mutu di tingkat perguruan tinggi, maka setiap perguruan tinggi perlu melaksanakan proses monitoring dan evaluasi mutu terhadap semua kegiatan di perguruan tinggi tersebut. Sehingga Universitas Quality Berastagi melaksanakan proses monitoring dan evaluasi internal dalam rangka proses penjaminan mutu yang bertujuan untuk memenuhi atau melampaui Standar Nasional Pendidikan sebagaimana yang dituangkan dalam Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No.62 Tahun 2016 dan Peraturan Menteri Ristek Dikti No. 44 Tahun 2015.

Dari Hasil Monitoring dan Evaluasi yang telah dilaksanakan, kami telah menyusun Laporan setelah mendapat bantuan dari berbagai pihak sehingga semua proses monitoring dan evaluasi 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 monitoring dan evaluasi selanjutnya. Semoga monitoring dan evaluasi ini dapat memberikan manfaat, masukan dan menjadi inspirasi untuk kemajuan Universitas Quality Berastagi.

Ketua Gugus Penjaminan Mutu  
Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Uqb  
Universitas Quality Berastagi



**Eti Muliani S.Pd. M.Pd**

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Monitoring dan Evaluasi (M&E) merupakan dua kegiatan terpadu dalam rangka pengendalian suatu program. Meskipun merupakan satu kesatuan kegiatan, Monitoring dan Evaluasi memiliki fokus yang berbeda satu sama lain. Kegiatan monitoring lebih terfokus pada kegiatan yang sedang dilaksanakan. Monitoring dilakukan dengan cara menggali untuk mendapatkan informasi secara regular berdasarkan indikator tertentu, dengan maksud mengetahui apakah kegiatan yang sedang berlangsung sesuai dengan perencanaan dan prosedur yang telah disepakati. Sementara Evaluasi dilakukan pada akhir kegiatan, untuk mengetahui hasil atau capaian akhir dari kegiatan atau program. Hasil evaluasi bermanfaat bagi rencana pelaksanaan program yang sama di waktu dan tempat lainnya. Monitoring dan Evaluasi terhadap implementasi sistem mutu di lingkungan Universitas Quality Berastagi merupakan proses pelaksanaan pengukuran sivitas akademika akan semua aspek dan bagian institusi. Hal ini dikarenakan, salah satu keberhasilan pendidikan di perguruan tinggi adalah melakukan monitoring dan evaluasi. Monitoring dan evaluasi tersebut dilakukan oleh Lembaga Penjamin Mutu Internal (LPMI). Penjaminan mutu internal bertujuan untuk menjamin mutu pendidikan tinggi yang diselenggarakan oleh Universitas Quality Berastagi dalam rangka mewujudkan visi serta memenuhi kebutuhan kepentingan internal dan eksternal Universitas Quality Berastagi

## 1.2 Tujuan Monitoring dan Evaluasi

Monitoring dan Evaluasi bertujuan untuk:

- Mengumpulkan data dan informasi yang diperlukan;
- Memberikan masukan tentang kebutuhan dalam melaksanakan program;
- Mendapatkan gambaran ketercapaian tujuan setelah adanya kegiatan;
- Memberikan informasi tentang metode yang tepat untuk melaksanakan kegiatan;
- Mendapatkan informasi tentang adanya kesulitan-kesulitan dan hambatan-hambatan selama kegiatan.
- Memberikan umpan balik bagi sistem penilaian program;
- Memberikan pernyataan yang bersifat penandaan berupa fakta dan nilai.

## 1.3 Manfaat Monitoring dan Evaluasi

Monitoring dan Evaluasi memiliki manfaat yaitu:

- Mempertebal rasa tanggung jawab terhadap pimpinan, dosen, dan tenaga pendidik yang disertai tugas dan wewenang dalam pelaksanaan pekerjaan.
- Membidik para pimpinan, dosen, dan tenaga pendidik agar mereka melaksanakan pekerjaan sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan.
- Untuk mencegah terjadinya penyimpangan, kelainan dan kelemahan agar tidak terjadi kerugian yang tidak diinginkan.
- Untuk memperbaiki kesalahan dan penyelewengan agar pelaksanaan pekerjaan tidak mengalami hambatan dan pemborosan-pemborosan yang tidak perlu

## 1.4 Waktu Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi

Monitoring dan Evaluasi ini dilaksanakan di lingkungan internal melibatkan pimpinan, dosen dan mahasiswa Universitas Quality Berastagi. Kegiatan Monitoring dan Evaluasi dilaksanakan pada tahun akademik 2023 / 2024

## 1.5 Aspek-aspek yang Dinilai

Aspek-aspek yang dinilai pada Monitoring dan Evaluasi telah disusun oleh Lembaga Penjamin Mutu Internal (LPMI) dan Gugus Penjamin Mutu (GPM) setiap Fakultas yang ada di Universitas Quality Berastagi diantaranya yaitu:

- Admin Prodi menyediakan prosedur yang jelas sejak awal hingga akhir, sehingga memudahkan dosen untuk mendapatkan pelayanan yang sesuai
- Admin Prodi memberikan pelayanan dengan tanggap, mengerjakan dengan teliti, dan menyelesaikan sesuai waktu
- Admin Prodi memberikan pelayanan dengan ramah dan penuh perhatian, sehingga memberi kenyamanan
- Ruang kerja Admin Prodi tertata dengan rapi, bersih, terang, dan nyaman
- Admin Prodi berpenampilan rapi dan bersih
- Secara keseluruhan pelayanan yang diberikan oleh Admin Prodi memuaskan
- Seluruh pelayanan yang diberikan oleh Admin Prodi sesuai dengan persepsi dosen yaitu memiliki kualitas yang baik

## BAB II METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA

### 2.1 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data diperoleh dari pelaksanaan monitoring dan evaluasi yang dilakukan secara otomatis (auto monev sistem) melalui aplikasi-aplikasi yang ada di Universitas Quality Berastagi agar dapat mengukur ketercapaian pelaksanaan kegiatan dan meningkatkan pelayanan yang ada pada Universitas Quality Berastagi.

### 2.2 Metode Analisis Data

Adapun metode analisis data dalam Monitoring dan Evaluasi yang dilaksanakan yaitu:

#### 2.2 Metode Analisis Data

- Analisis Data menggunakan uji Validitas dan Realibilitas  
Analisis data angket diperoleh dari aplikasi auto monev report berupa hasil jawaban angket yang sudah diisi oleh responden. Hasil uji coba instrumen angket dianalisis untuk mengetahui validitas dan reliabilitasnya terhadap ketercapaian pelaksanaan kegiatan dan pelayanan yang ada di Universitas Quality Berastagi. Analisis uji coba instrumen pada penelitian ini menggunakan *microsoft excel* dan dihitung menggunakan aplikasi SPSS. Perhitungan uji validitas instrumen angket dilakukan dengan analisis validitas metode *bivariate correlation product moment*. Ketentuan validasi instrumen diukur berdasarkan kriteria validitas menurut Riduwan (2012:98) yang menyatakan jika  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$  maka instrumen dinyatakan valid, tetapi jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka instrumen dinyatakan tidak valid. Selanjutnya, uji reliabilitas dilakukan dengan metode *Cronbach's Alpha* dengan kriteria apabila nilai variabel tersebut lebih besar dari 0,05 (*Cronbach's Alpha* > 0.05).
- Analisis Deskripsi Frekuensi yaitu deskriptif frekuensi ini menggambarkan ketercapaian pelaksanaan kegiatan dan pelayanan yang ada di Universitas Quality Berastagi yang ditunjukkan melalui data frekuensi persentase jawaban melalui hasil auto monev sistem

## BAB III DESKRIPSI HASIL

### A. Hasil Uji Validitas dan Realibilitas

#### 1. Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Dosen P. Bing terhadap Layanan Admin Prodi

Dalam melakukan uji validitas untuk instrumen kepuasan dosen terhadap layanan admin prodi di Universitas Quality Berastagi TA. 2023/2024 ini didasarkan pada seluruh data. Data dalam monev ini dikumpulkan dari dosen Pendidikan Bahasa Inggris yang berpartisipasi mengisi kuesioner melalui Q-Learning yaitu sebanyak **5 orang**. Jika dilihat dari jumlah keseluruhan dosen Prodi Pendidikan Bahasa Inggris di Universitas Quality Berastagi sebanyak 5 orang, maka yang berpartisipasi dalam mengisi kuesioner sebesar **100%**, sebagaimana tersaji pada Tabel 3.1.

**Tabel 3.1 Tingkat Partisipasi Dosen Terhadap Survey Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Admin Prodi**

Total Dosen	Partisipan Survey	Tingkat Partisipasi
5 Orang	5 Orang	100%

Untuk uji validitas ini, sebelumnya ditunjukkan terlebih dahulu besarnya r tabel pada  $n-2 = 3$  dan  $\alpha = 0,05$  diketahui sebesar 0,878. Hasil pengujian validitas dari seluruh aspek penilaian kepuasan dosen terhadap layanan prodi dapat dilihat pada Tabel 3.2.

**Tabel 3. 2 Uji Validitas Kepuasan Dosen POR Terhadap Layanan Admin Prodi Universitas Quality Berastagi T.A. 2023/2024**

Aspek Penilaian	Penyataan	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	R tabel	Keterangan
Layanan Admin Prodi	Penyataan 1	0,963	0,878	Valid
	Penyataan 2	0,934	0,878	Valid
	Penyataan 3	0,956	0,878	Valid
	Penyataan 4	0,912	0,878	Valid
	Penyataan 5	0,894	0,878	Valid
	Penyataan 6	0,905	0,878	Valid
	Penyataan 7	0,896	0,878	Valid

Berdasarkan Tabel 3.2, hasil uji validitas untuk seluruh aspek penilaian dari kepuasan dosen terhadap layanan admin prodi di Universitas Quality Berastagi TA. 2023/2024 ditunjukkan bahwa nilai r-hitung (*Corrected Item- Total Correlation*) masing-masing item pernyataan memiliki nilai yang paling rendah yaitu 0,894 sedangkan yang paling tinggi sebesar 0,963. Jadi nilai r-hitung (*Corrected Item-Total Correlation*) masing-masing item pernyataan tersebut lebih besar jika dibandingkan r-tabel (**0,878**), sehingga dapat disimpulkan bahwa item-item pernyataan terkait masing-masing aspek penilaian kepuasan dosen P. Bing terhadap layanan admin prodi bersifat **valid**.

**2. Uji Reabilitas Kuesioner Kepuasan Dosen terhadap Layanan Admin Prodi**

Suatu pernyataan dikatakan reliabel jika memiliki *Cronbach Alpha* > 0,60 (Imam Ghozali, 2006). Hasil uji reliabilitas untuk seluruh aspek penilaian dari kepuasan dosen Pendidikan Bahasa Inggris terhadap layanan admin prodi TA. 2023/2024 dalam evaluasi ini dapat dilihat pada Tabel 3.3.

**Tabel 3.3 Uji Reabilitas Kepuasan Dosen P. Bing Terhadap Layanan Admin Prodi Universitas Quality Berastagi T.A. 2023/2024**

	Aspek Penilaian	<i>Cronbachs Alpha</i>	Nilai Pembeding	Keterangan
Kepuasan Dosen terhadap Layanan Admin Prodi	Pernyataan 1	0,798	0,60	Reliabel
	Pernyataan 2	0,815	0,60	Reliabel
	Pernyataan 3	0,734	0,60	Reliabel
	Pernyataan 4	0,729	0,60	Reliabel
	Pernyataan 5	0,989	0,60	Reliabel
	Pernyataan 6	0,832	0,60	Reliabel
	Pernyataan 7	0,785	0,60	Reliabel

Sumber : Data Primer yang diolah, 2024

Berdasarkan tabel diatas, hasil uji reliabilitas untuk seluruh aspek penilaian dari kepuasan dosen Pendidikan Bahasa Inggris terhadap layanan admin prodi T.A 2023/2024 menunjukkan bahwa seluruh aspek pernyataan memiliki nilai *Cronbach Alpha* > 0,60. Nilai yang paling rendah yaitu 0,729 sedangkan yang paling tinggi sebesar 0,989. Sehingga dapat disimpulkan bahwa masing-masing aspek penilaian kepuasan dosen Pendidikan Bahasa Inggris terhadap layanan admin prodi bersifat **Reliabel**.

## B. Hasil Penilaian Tingkat Kepuasan Dosen P.Bing Terhadap Layanan Admin Prodi

### 1. Tingkat Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Admin TA. 2023/2024

Admin prodi adalah sumber daya manusia/ SDM yang bertugas menunjang penyelenggaraan pendidikan/pengajaran sesuai dengan tupoksi yang berlaku di lingkungan Universitas Quality Berastagi. Dosen adalah pengguna layanan, baik layanan akademik maupun non akademik. Meskipun secara individual dosen akan memiliki tingkat kepuasan masing-masing, namun perlu dilakukan pengukuran tingkat kepuasan secara umum. Dengan mengukur tingkat kepuasan secara umum kinerja tenaga kependidikan. Maka, akan diperoleh gambaran tentang kebutuhan perbaikan kualitas kinerja admin secara terus menerus. Memelihara kepuasan perlu dilakukan untuk mempertahankan sikap-sikap positif dosen sebagai pengguna layanan sekaligus meminimumkan sikap-sikap negatif yang bisa ditimbulkan sebagai akibat kualitas pelayanan/kinerja tenaga kependidikan yang kurang memuaskan.

Universitas Quality Berastagi terus berupaya menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan/kinerja admin kepada dosen melalui berbagai cara. Salah satu upaya untuk kualitas layanan admin adalah monev kepuasan dosen terhadap layanan admin yang hasilnya dijadikan sebagai tolak ukur untuk menilai kualitas kinerja admin serta keberhasilan tindak lanjut dari periode monev. Hasil penilaian tingkat kepuasan dosen Pendidikan Bahasa Inggris terhadap layanan admin Prodi dapat dilihat pada tabel 3.4

**Tabel 3.4 Hasil Penilaian Tingkat Kepuasan Dosen P. Bing Terhadap Layanan Admin Prodi T.A 2023/2024**

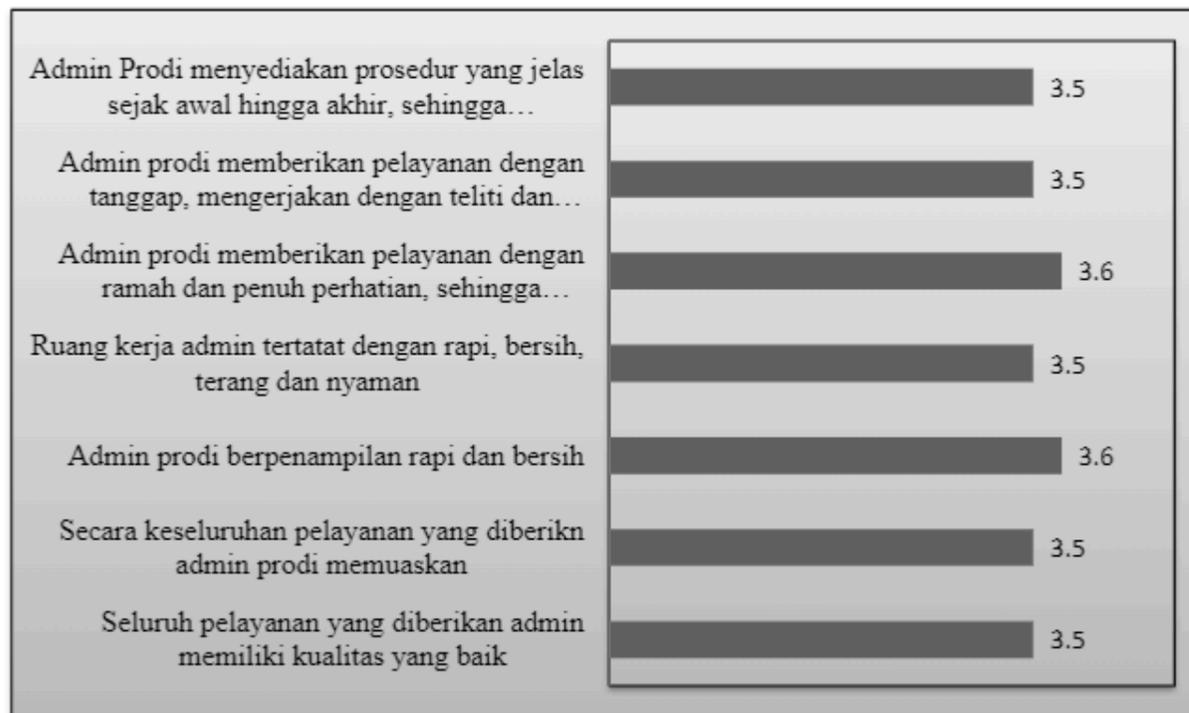
No	Aspek	Rata-rata Nilai	Kriteria
1	Admin prodi menyediakan prosedur yang jelas sejak awal hingga akhir, sehingga memudahkan dosen untuk mendapatkan pelayanan yang sesuai	3.5	Puas
2	Admin prodi memberikan pelayanan dengan tanggap, mengerjakan dengan teliti dan menyelesaikan sesuai dengan waktu	3.5	Puas
3	Admin prodi memberikan pelayanan dengan ramah dan penuh perhatian, sehingga memberi kenyamanan	3.6	Sangat Puas
4	Ruang kerja admin tertat dengan rapi, bersih, terang dan nyaman	3.5	Puas
5	Admin prodi berpenampilan rapi dan bersih	3.6	Sangat Puas

6	Secara keseluruhan pelayanan yang diberikn admin prodi memuaskan	3.5	Puas
7	Seluruh pelayanan yang diberikan admin memiliki kualitas yang baik	3.5	Puas
	<b>Rata- Rata</b>	<b>3.52</b>	<b>Sangat Puas</b>

Sumber: Data Primer diolah, 2024

Tabel diatas menunjukkan bahwa rata-rata kepuasan dosen Pendidikan Bahasa Inggris terhadap layanan admin prodi adalah pada rentang nilai **3,52** atau berada dalam kategori **Sangat Puas**. Peningkatan nilai rata- rata dapat dilihat pada grafik 3.1

**Grafik 3.1 Hasil Penilaian Tingkat Kepuasan Dosen P. Bing Terhadap Layanan Admin Prodi T.A 2023/2024**



## BAB IV

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### A. Kesimpulan

Monev kepuasan dosen pada layanan admin prodi Pendidikan Bahasa Inggris T.A 2023/2024 adalah **Sangat Puas** dengan rata-rata **3,52**. Sebagian besar dosen memberikan nilai Puas pada beberapa indikator.

#### B. Rekomendasi

Meskipun monev kepuasan dosen pada layanan admin prodi Pendidikan Bahasa Inggris T.A 2023/2024 adalah **Sangat Puas diharapkan** kinerja admin di periode selanjutnya juga semakin meningkat.