**LAPORAN HASIL MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN KEMAHASISWAAN**

****

**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN**

**UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI**

**HALAMAN PENGESAHAN**

# LAPORAN HASIL MONITORING DAN EVALUASI

# KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN KEMAHASISWAAN

# UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI

# SEMESTER GENAP 2019/2020

|  |  |
| --- | --- |
| **Dibuat tanggal** | **: 10 Januari 2020** |
| **Dibuat Oleh** | **: Gugus Mutu Fakultas KIP**  **Universitas Quality Berastagi**  WhatsApp Image 2020-04-19 at 14  **(Frida Dian Handini)** |
| **Diperiksa Oleh** | **: Lembaga Penjaminan Mutu Internal Universitas Quality Berastagi**  C:\Users\HP\Downloads\WhatsApp Image 2020-04-03 at 12.31.49.jpeg  **(Ferdinand Sinuhaji, S.Si., M.Si.)** |
| **Disetujui Oleh** | **: Dekan**  sebayang  **(Sejahtra, M.Pd.)** |

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, penyusunan Laporan Hasil Monitoring dan Evaluasi Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan Semester Genap 2019/2020 telah selesai dilaksanakan oleh Gugus Penjaminan Mutu Fakultas KIP Universitas Quality Berastagi.

Penyebaran kuisioner ini dilaksanakan dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana pemahaman Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan kemahasiswaan, 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. **Latar Belakang**

Evaluasi terhadap implementasi sistem mutu di lingkungan Universitas Quality Berastagi merupakan proses pelaksanaan pengukuran civitas akademika akan semua aspek dan bagian institusi. Hal ini dikarenakan, **s**alah satu keberhasilan pendidikan di perguruan tinggi adalah melakukan monitoring dan evaluasi pembelajaran terhadap dosen. 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 melalui tridharma perguruan tinggi dalam rangka mewujudkan visi serta memenuhi kebutuhan kepentingan internal dan eksternal Universitas Quality Berastagi.

Pelayanan mahasiswa termasuk ke dalam salah satu bentuk layanan yang diberikan kepada mahasiswa yang dimulai sejak sistem penerimaan mahasiswa baru hingga ke pelayanaan administrasi maupun kinerja dosen dan tenaga kependidikan. Kegiatan pelayanan kepada mahasiswa yang telah direncanakan akan dilaksanakan secara maksimal untuk kepentingan program studi itu sendiri. Untuk itu didalam pencapaiannya, pelaksanaan pelayanan kemahasiswaan perlu dimonitor. Maka Gugus Penjaminan Mutu Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Quality Berastagi membuat laporan monitoring dan evaluasi layanan kemahasiswaan Semester Genap Tahun Ajaran 2019/2020.

Melakukan monitoring dan evaluasi pelayanan kepada mahasiswa menjadi tanggung jawab penyelenggara pendidikan (diantaranya rektor, dekan, ka.prodi dan dosen sebagai tenaga kependidikan) yang telah berkomitmen untuk memberikan pelayanan pendidikan yang berkualitas terhadap mahasiswa sebagai peserta didik yang diamati oleh Lembaga Penjamin Mutu Internal.

Kegiatan monitoring dan evaluasi pelayanan kemahasiswaan yang digelar merupakan serangkaian kegiatan penjaminan mutu di Universitas Quality Berasyang meliputi terhadap standar kemahasiswaan dan standar pokok. Standar kemahasiswaan dilaksakan melalui beberapa siklus meliputi: penetapan, pelaksanaan, evaluasi, pengendalian dan tujuan akhir yaitu peningkatan (PPEPP).

# Tujuan Monitoring dan Evaluasi

Monitoring dan Evaluasi pelayanan kemahasiswaanProgram Studi Pendidikan Bahasa Inggris Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Quality Berastagi tahun akademik 2019/2020 bertujuan untuk:

* + 1. Untuk memberikan Pelayanan Pendidikan yang berkualitas kepada Mahasiswa.
    2. Untuk menentukan tolok ukur Pencapaian Standar dalam Pelaksanaan Pelayanan Kemahasiswaan

# Manfaat Monitoring dan Evaluasi

Monitoring dan Evaluasi Pelayanan kemahasiswaan semester Genap Program Studi PBING Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Quality Berastagi Tahun Akademik 2019/2020 ini memiliki manfaat:

* + 1. Memberikan Pelayanan Pendidikan yang Berkualitas terhadap Mahasiswa
    2. Sebagai perbaikan secara terus-menerus dalam peningkatan pelayanan kemahasiswaan

# Waktu Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi

Monitoring dan Evaluasi bidang pelayanan ini dilaksanakan dilingkungan internal melibatkan dosen di Program Studi PBING Fakultas KIP Universitas Quality Berastagi. Kegiatan ini dimulai pada awal pekuliahan semester genap dengan menyusun Instrument Monitoring dan Evaluasi Pelayanan untuk memonitoring dan mengevaluasi pada Semester Genap Program Studi PBING Fakultas KIP Universitas Quality Berastagi Tahun Akademik 2019/2020.

# Aspek-aspek yang Dinilai

Aspek-aspek Monitoring dan Evaluasi yang dinilai pada Semester Genap Program Studi PBING Fakultas KIP Universitas Quality Berastagi Tahun Akademik 2019/2020 ada 12 komponen yaitu:

1. Kepuasan mahasiswa atas layanan sistem seleksi penerimaan mahasiswa baru
2. Keadaan atas layanan administrasi akademik
3. Keadaan atas kinerja dosen
4. Keadaan atas layanan pembimbingan akademik
5. Keadaan atas pelayanan konseling
6. Keadaan atas bimbingan karir dan kewirausahaan
7. Keadaan atas layanan penalaran
8. Keadaan atas layanan minat dan bakat
9. Kepuasan mahasiswa atas layanan beasiswa
10. Keadaan atas layanan kesehatan
11. Keadaan atas layanan pelatihan komputer bagi seluruh mahasiswa
12. Keadaan atas layanan kursus bahasa inggris bagi seluruh mahasiswa

# BAB II

**METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA**

# Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data diperoleh dari pelaksanaan monitoring dan evaluasi ini dilakukan secara manual agar dapat meningkatkan kualitas pembelajaran online di Program Studi PBING Fakultas KIP Universitas Quality Berastagi. Adapun instrumen yang telah disusun oleh Ketua Lembaga Penjamin Mutu Internal (LPMI) dan Gugus Penjamin Mutu (GPM) setiap Fakultas yang ada di Universitas Quality Berastagi meliputi 12 instrumen yang meliputi:

1. Kepuasan mahasiswa atas layanan sistem seleksi penerimaan mahasiswa baru
2. Keadaan atas layanan administrasi akademik
3. Keadaan atas kinerja dosen
4. Keadaan atas layanan pembimbingan akademik
5. Keadaan atas pelayanan konseling
6. Keadaan atas bimbingan karir dan kewirausahaan
7. Keadaan atas layanan penalaran
8. Keadaan atas layanan minat dan bakat
9. Kepuasan mahasiswa atas layanan beasiswa
10. Keadaan atas layanan kesehatan
11. Keadaan atas layanan pelatihan komputer bagi seluruh mahasiswa
12. Keadaan atas layanan kursus bahasa inggris bagi seluruh mahasiswa

# Metode Analisis Data

Metode yang digunakan dalam melihat kepuasan layanan manajemen KIP-UQB yakni dengan menjalankan instrumen angket atau kuesioner menggunakan skala likert dengan dengan pemberian skor yakni: Sangat tidak puas nilai 1; tidak puas nilai 2; puas nilai 3; dan sangat puas nilai 4. Untuk menunjukkan keabsahan dari instrumen yang dipakai pada penelitian, dilakukan uji validitas dengan bantuan SPSS.

**BAB III**

**DESKRIPSIHASIL**

**3.1 Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Uji Validitas dan Reliabilitas**

Perhitungan uji validitas instrumen angket dilakukan dengan analisis validitas metode *bivariate correlation product moment* dengan bantuan program statistik SPSS 16 *for Windows*. Data yang dianalisis diperoleh dari hasil uji instrumen angket yang terdiri dari 12 butir pernyataan. Ketentuan validasi instrumen diukur berdasarkan kriteria validitas menurut Riduwan (2012: 98) yang menyatakan jika rhitung *≥* rtabel maka instrumen dinyatakan valid, tetapi jika rhitung < rtabel maka instrumen dinyatakan tidak valid. Diketahui bahwa rtabel menggunakan taraf signifikan *α* = 0,05 dengan n= 22, maka diperoleh nilai rtabel sebesar 0,423. Untuk mempermudah menguji validitas tiap tiap butir soal pada instrumen angket, peneliti menggunakan bantuan *Microsoft excel*.

Penelitian ini harus dilakukannya uji reliabilitas untuk mengukur konsisten atau tidak kuesioner dalam penelitian yang digunakan. Adapun penulis menggunakan uji reliabilitas dengan metode *Cronbach’s Alpha* dengan bantuan statistik SPSS 16 *for Windows.* Sebelum dilakukannya pengujian reliabilitas harus ada dasar pengambilan keputusan yaitu *alpha* sebesar 0,05. Variabel yang dianggap reliabel jika nilai variabel tersebut lebih besar dari > 0,05 jika lebih kecil maka variabel yang diteliti tidak bisa dikatakan reliabel karena < 0,05. Hasil dari pengujian validitas dan reliabilitas pada variabel penelitian ini sebagai berikut:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Pernyataan/pertanyaan** | **Uji Validitas** | | | **Reliabilitas** | | **Frekuensi dan presentase kepuasan mahasiswa** | | | | | | |
| **Nilai Skala Likert** | | | | | | |
| **1** | **2** | | **3** | | **4** | |
| **r\_**  **hitung** | **r\_**  **tabel** | **Ket** | **Varians**  **Butir** | **Relia**  **bilitas** |  | **Frek** | **%** | **Frek** | **%** | **Frek** | **%** |
| 1. Kepuasan mahasiswa atas layanan sistem seleksi  penerimaan mahasiswa baru | 0,56 | 0,42 | Valid | 0,35 | Reliebel |  | 1 | 4,55 | 7 | 31,82 | 14 | 63,64 |
| 2. Keadaanatas layanan administrasi akdemik | 0,58 | 0,42 | Valid | 0,26 | Reliebel |  | 0 | 0,00 | 11 | 50,00 | 11 | 50,00 |
| 3. Keadaan atas Kinerja Dosen | 0,67 | 0,42 | Valid | 0,26 | Reliebel |  | 0 | 0,00 | 11 | 50,00 | 11 | 50,00 |
| 4. Keadaan atas layanan Pembimbingan Akademik | 0,79 | 0,42 | Valid | 0,36 | Reliebel |  | 1 | 4,55 | 9 | 40,91 | 12 | 54,55 |
| 5. Keadaan atas Pelayanan konseling | 0,50 | 0,42 | Valid | 0,36 | Reliebel |  | 1 | 4,55 | 9 | 40,91 | 12 | 54,55 |
| 6. Keadaan atas Bimbingan karir dan kewirausahaan | 0,55 | 0,42 | Valid | 0,25 | Reliebel |  | 0 | 0,00 | 9 | 40,91 | 13 | 59,09 |
| 7. Keadaan atas layanan Penalaran, | 0,84 | 0,42 | Valid | 0,35 | Reliebel |  | 1 | 4,55 | 10 | 45,45 | 11 | 50,00 |
| 8. Keadaan atas layanan Minat Dan Bakat | 0,66 | 0,42 | Valid | 0,26 | Reliebel |  | 0 | 0,00 | 12 | 54,55 | 10 | 45,45 |
| 9. Kepuasan Mahasiswa atas Layanan Beasiswa | 0,56 | 0,42 | Valid | 0,21 | Reliebel |  | 0 | 0,00 | 6 | 27,27 | 16 | 72,73 |
| 10. Keadaan atas layanan Kesehatan | 0,80 | 0,42 | Valid | 0,35 | Reliebel |  | 1 | 4,55 | 8 | 36,36 | 13 | 59,09 |
| 11. Keadaan atas layanan pelatihan komputer bagi seluruh mahasiswa | 0,80 | 0,42 | Valid | 0,35 | Reliebel |  | 1 | 4,55 | 7 | 31,82 | 14 | 63,64 |
| 12. Keadaan atas layanan Kursus Bahasa Inggris bagi seluruh mahasiswa | 0,56 | 0,42 | Valid | 0,35 | Reliebel |  | 1 | 4,55 | 10 | 45,45 | 11 | 50,00 |
|  | Jumlah | | | 3,72 |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Varian total | | | 19,30 |  |  |  |  |  |  |  |  |

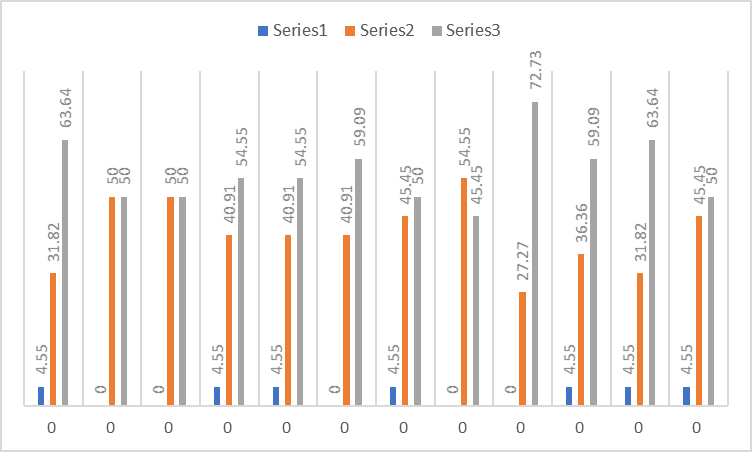
# Hasil Analisis Deskripsi Frekuensi

Pada monitoring dan evaluasi manajemen pelayanan kemahasiswaan Semester Genap Tahun Akademik 2019/2020 pada Program Studi PBING FKIP Universitas Quality Berastagi terdapat 12 item pertanyaan yang diberikan pada mahasiswa. Data tersebut dapat dilihat pada berikut ini:

* + 1. Kepuasan mahasiswa atas layanan sistem seleksi penerimaan mahasiswa baru
    2. Keadaan atas layanan administrasi akademik
    3. Keadaan atas kinerja dosen
    4. Keadaan atas layanan pembimbingan akademik
    5. Keadaan atas pelayanan konseling
    6. Keadaan atas bimbingan karir dan kewirausahaan
    7. Keadaan atas layanan penalaran
    8. Keadaan atas layanan minat dan bakat
    9. Kepuasan mahasiswa atas layanan beasiswa
    10. Keadaan atas layanan kesehatan
    11. Keadaan atas layanan pelatihan komputer bagi seluruh mahasiswa
    12. Keadaan atas layanan kursus bahasa inggris bagi seluruh mahasiswa

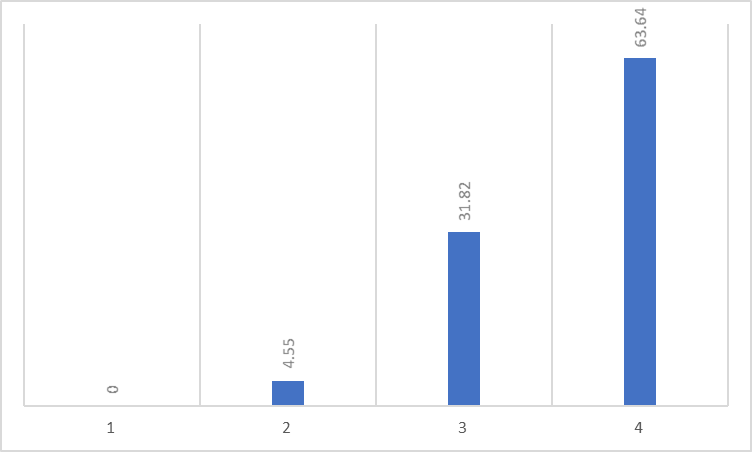
# Deskripsi Hasil Monitoring

Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban terhadap penyebaran angket kuisioner yang berisikan Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaan. Instrumen yang digunakan yakni jenis instrumen angket atau kuesioner menggunakan skala Likert dengan pemberian nilai, yakni : Sangat tidak puas nilai 1; Tidak Puas nilai 2; Puas nilai 3 dan Sangat Puas nilai 4. Angket diberikan kepada 22 orang mahasiswa. Ada 12 pertanyaan yang sudah dinyatakan valid dan reliabel yang ditanyakan dalam kuesioner yang dibagikan. Secara keseluruhan hasil monitoring dapat dilihat pada diagram dibawah ini.

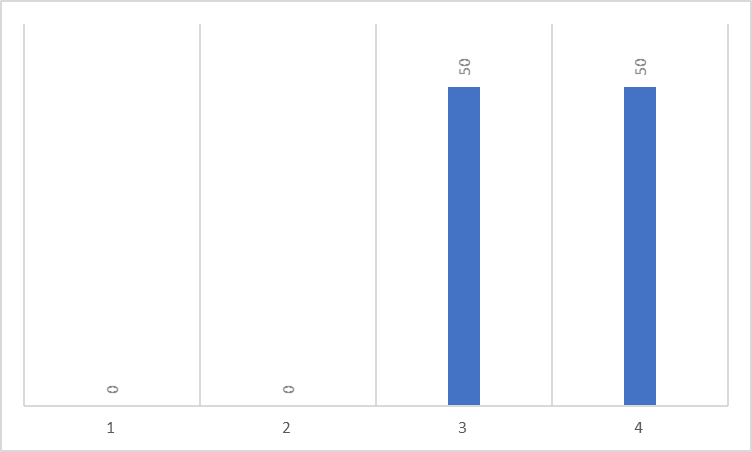


Untuk setiap butir pertanyaan, persentasenya dapat dilihat pada diagram berikut.

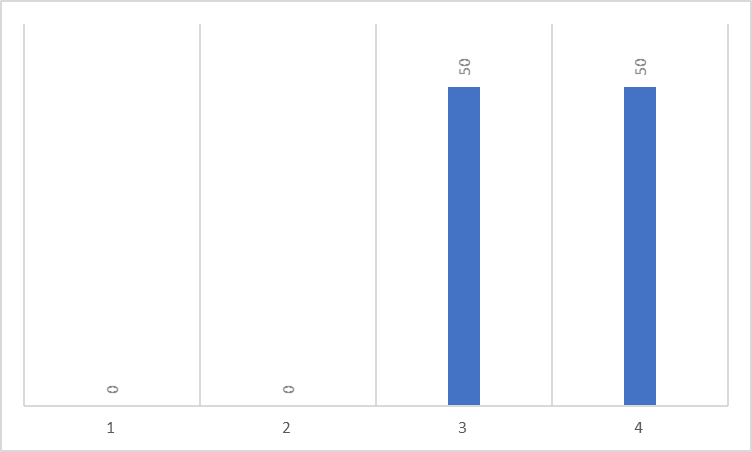
1. Layanan sistem penerimaan mahasiswa baru



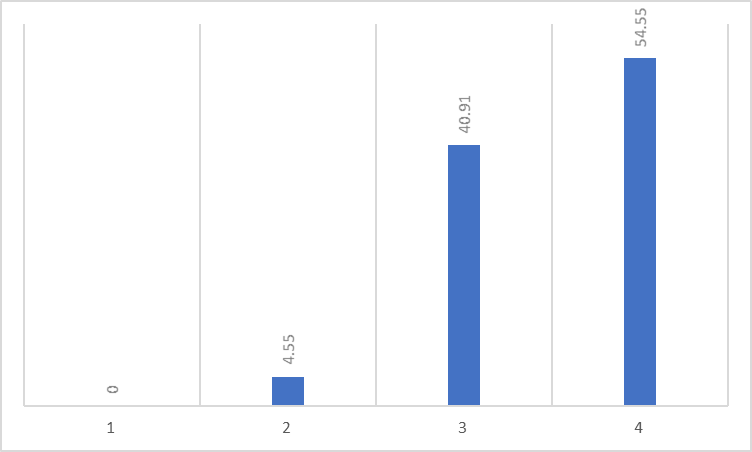
1. Layanan administrasi akademik



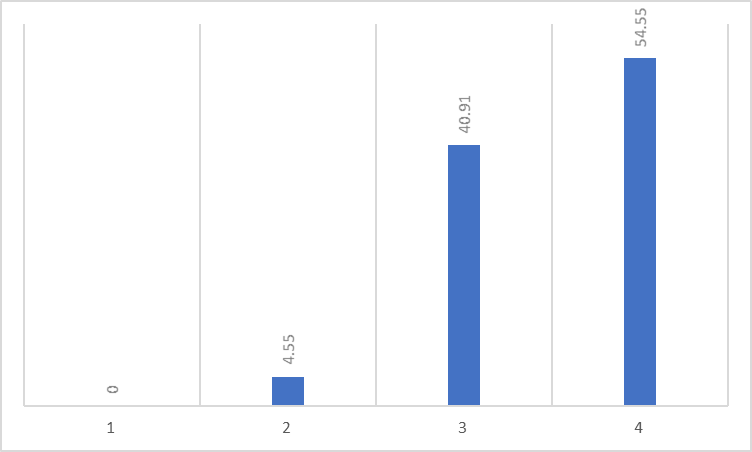
1. Kinerja dosen



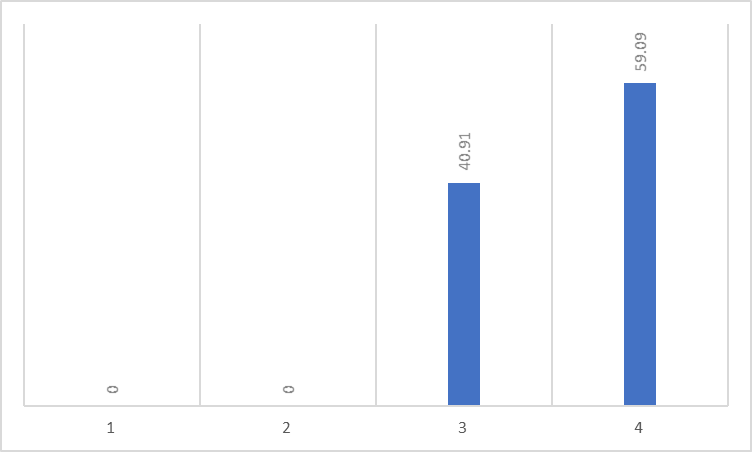
1. Layanan pembimbingan akademik



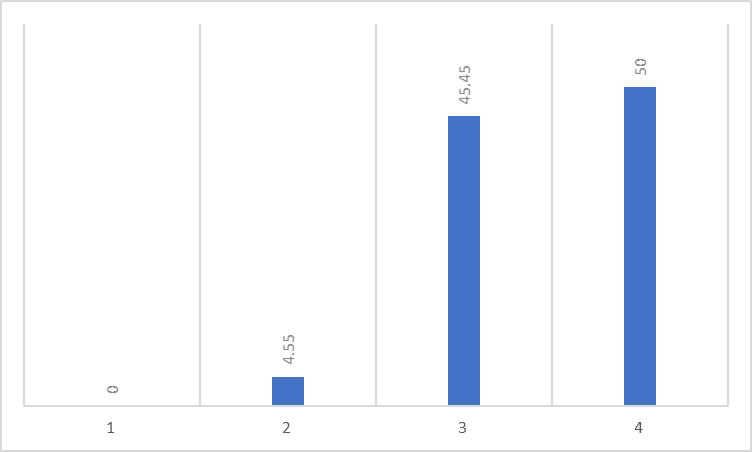
1. Pelayanan konseling



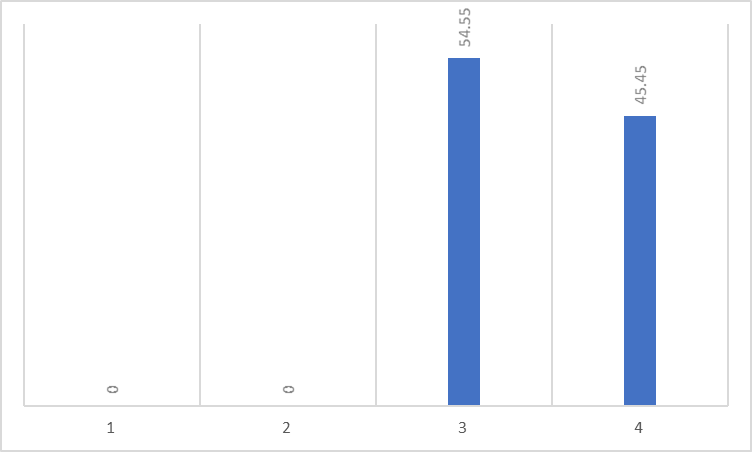
1. Bimbingan karir dan kewirausahaan



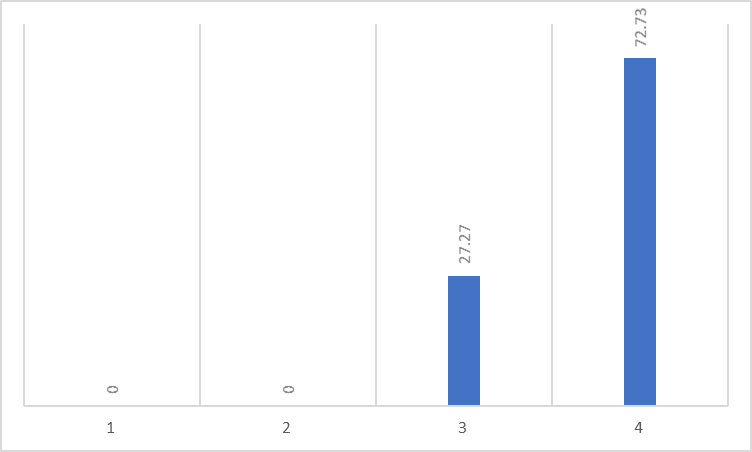
1. Layanan penalaran



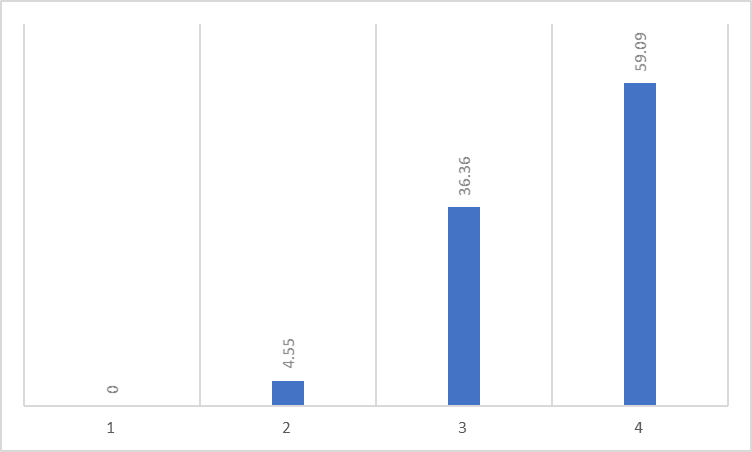
1. Layanan minat dan bakat



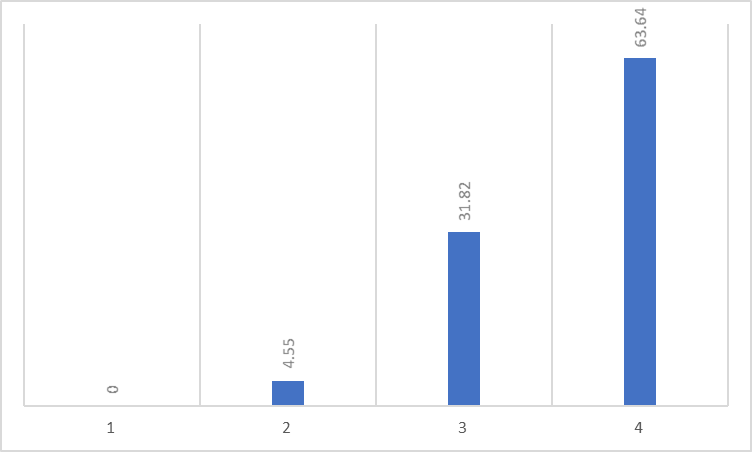
1. Layanan beasiswa



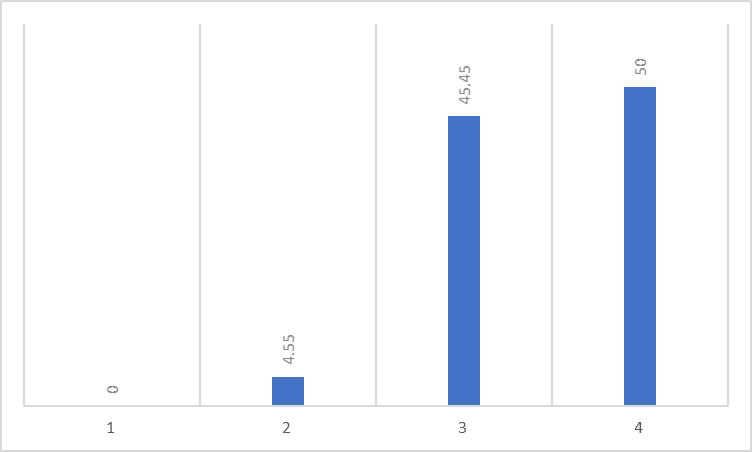
1. Layanan kesehatan



1. Layanan pelatihan computer bagi seluruh mahasiswa



1. Layanan kursus bahasa inggris bagi seluruh mahasiswa



**TEMUAN**

1. Masih terlihat mahasiswa kesulitan dalam pendaftaran, seleksi dan pembayaran
2. Belum semua dosen dan mahasiswa mamahami fungsi layanan mahasiswa, sebagai alat untuk membantu mahasiswa dalam mengatasi masalah akademik maupun non akademik
3. Masih ada mahasiswa yang belum puas atas pelayanan penalaran
4. Masih ditemukan mahasiswa yang merasa kesulitan atas pelayanan bimbingan karir dan kewirausahaan
5. Mahasiswa masih ada yang belum paham mengenai layanan beasiswa yang menyebabkan pada terjadinya kesulitan prodi untuk menjaring mahasiswa baru

**REKOMENDASI**

1. Secara berkala dan berkelanjuta, melakukan pelatihan internal maupun eksternal tentang tata kelola arsip, IT kepada tendik yag menangani kearsipan
2. Melakukan studi banding tentang pelaksanaan pameran pendidikan, road show, dan membangun pengikatan kerjasama ke Perguruan tinggi yang telah berpengalaman dalam melakukan hal tersebut
3. Evaluasi yang mendalam tentang pelaksanaan dan hasil kegiatan yang telah dilakukan dalam upaya perbaikan berkesinambungan
4. Penguatan akses internet dalam memperkenalkan program studi dan FKIP-UQB ke berbagai media
5. Penguatan kegiatan dalam layanan kemahasiswaan terutama dalam pelayanan penalaran dan bimbingan karir dan kewiraushaan
6. Sosialisasi menyeluruh mengenai layanan beasiswa bagi mahasiswa sehingga mahasiswa bisa membantu untuk menjaring mahasiswa baru pada prodi PBING

**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 MAHASISWA TERHADAP LAYANAN KEMAHASISWAAN**

**UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI**

Pada hari, tanggal **Delapan** bulan **Januari** tahun **Dua Ribu Dua Puluh** secara daring telah dilaksanakan Pembahasan Rencana Tindak Lanjut atas **HASIL MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN KEMAHASISWAAN 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 |
| Friscilla Sembiring | Ketua Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris |
| Jainal Togatorop | LPMI |

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

1. Secara berkala dan berkelanjuta, melakukan pelatihan internal maupun eksternal tentang tata kelola arsip, IT kepada tendik yag menangani kearsipan
2. Melakukan studi banding tentang pelaksanaan pameran pendidikan, road show, dan membangun pengikatan kerjasama ke Perguruan tinggi yang telah berpengalaman dalam melakukan hal tersebut
3. Evaluasi yang mendalam tentang pelaksanaan dan hasil kegiatan yang telah dilakukan dalam upaya perbaikan berkesinambungan
4. Penguatan akses internet dalam memperkenalkan program studi dan FKIP-UQB ke berbagai media
5. Penguatan kegiatan dalam layanan kemahasiswaan terutama dalam pelayanan penalaran dan bimbingan karir dan kewiraushaan
6. Sosialisasi menyeluruh mengenai layanan beasiswa bagi mahasiswa sehingga mahasiswa bisa membantu untuk menjaring mahasiswa baru pada prodi PBING

Demikian Berita Acara ini diperbuat dengan sebenarnya.

Berastagi, 8 Januari 2020

Gugus Mutu FKIP



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

NIDN. 0121069102

