**LAPORAN HASIL MONEV TERHADAP KEPUASAN DOSEN DALAM LAYANAN MANAJEMEN PRODI POR**

**T.A. 2018-2019**

****

**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN**

**UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI**

**HALAMAN PENGESAHAN**

# LAPORAN HASIL MONITORING DAN EVALUASI

# KEPUASAN DOSEN TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN PRODI POR FKIP UQB

# UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI

# SEMESTER GENAP 2018/2019

|  |  |
| --- | --- |
| **Dibuat tanggal** | **: 22 April 2019** |
| **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 Dosen terhadap Manajemen Pelayanan 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 Kepuasan Dosen 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. **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 layanan manajemen bertujuan untuk mengetahui kepuasan layanan manajemen di lingkungan Prodi POR FKIP UQB.

# 1.3 Manfaat Monitoring dan Evaluasi

Monitoring dan Evaluasi kepuasan layanan manajemen di lingkungan POR-UQB adalah:

* + 1. Menjaga Mutu Tri Dharma Perguruan Tinggi di lingkungan POR UQB
    2. Memberikan Pelayanan Pendidikan yang Berkualitas terhadap pemangku kepentingan.
    3. Sebagai perbaikan secara terus-menerus dalam peningkatan tri dharma perguruan tinggi.

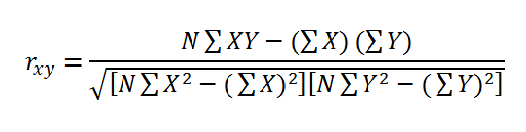
# 1.4. Waktu Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi

Monitoring dan Evaluasi kepuasan layanan manajemen di ini dilaksanakan dilingkungan internal melibatkan dosen Prodi POR Universitas Quality Berastagi. Kegiatan ini dimulai pada akhir semester genap T.A. 2020/2021.

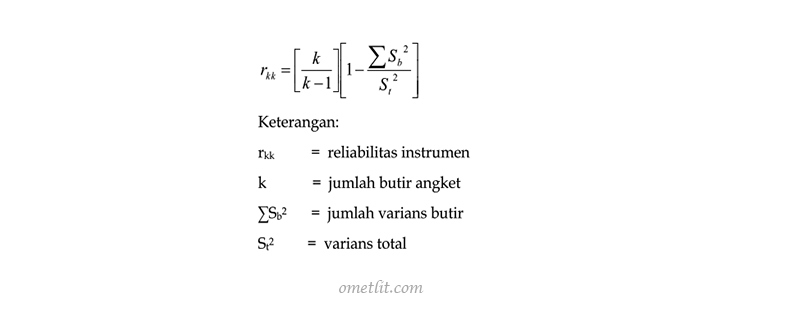
**BAB II**

**METODE**

Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban terhadap penyebaran angket kuisioner yang berisikan Kepuasan Dosen terhadap Manajemen Pelayanan di Universitas Quality Berastagi. Angket diberikan kepada 6 orang dosen di lingkungan POR UQB.

Ada 23 pertanyaan yang sudah dinyatakan valid dan reliabel dengan bantuan Microsoft Office Excel. Jika dilihat dalam nilai-nilai r Product Moment, rumus korelasi product moment yaitu : = 

Untuk uji Reliabilitas dilakukan dengan menggunakan formula Spearman-Brown sebagai berikut:



|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Pertanyaan/Pernyataan** | **Uji Validitas dan Reabilitas** | | | | |
| **Dosen** | | | | |
| **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 | | | | | |
| 1. Prosedur pelayanan kampus yang   sistematis dan jelas | 0.87 | 0.29 | Valid | 0.77 | Reliabel |
| 1. Jam pelayanan sesuai dengan standar   pelayanan yang ditetapkan | 0.66 | 0.29 | Valid | 0.79 | Reliabel |
| 1. Perlakuan dan penghormatan yang sama   dari pihak kampus | 0.82 | 0.29 | Valid | 0.77 | Reliabel |
| 1. Kecepatan pelayanan | 0.93 | 0.29 | Valid | 0.76 | Reliabel |
| 1. Kewajaran biaya pelayanan | 0.82 | 0.29 | Valid | 0.76 | Reliabel |
| 1. Kepastian biaya pelayanan | 0.91 | 0.29 | Valid | 0.76 | Reliabel |
| Dimensi Responsiveness | | | | | |
| 1. Kecepatan pelayanan | 0.83 | 0.29 | Valid | 0.81 | Reliabel |
| 1. Kedisiplinan petugas pelayanan | 0.66 | 0.29 | Valid | 0.82 | Reliabel |
| 1. Tanggung jawab petugas pelayanan | 0.79 | 0.29 | Valid | 0.81 | Reliabel |
| 1. Kemampuan petugas pelayanan untuk   berkomunikasi dengan baik | 0.91 | 0.29 | Valid | 0.80 | Reliabel |
| 1. Kemauan petugas pelayanan untuk   menerima saran perbaikan | 0.83 | 0.29 | Valid | 0.81 | Reliabel |
| 1. Kemauan petugas pelayanan dalam   pemenuhan keinginan dan kebutuhan pelanggan | 0.77 | 0.29 | Valid | 0.81 | Reliabel |
| 1. Kemauan petugas pelayanan untuk   menerima saran perbaikan | 0.85 | 0.29 | Valid | 0.80 | Reliabel |
| Dimensi Assurance | | | | | |
| 1. Kemampuan petugas pelayanan | 0.87 | 0.29 | Valid | 0.77 | Reliabel |
| 1. Keadilan mendapatkan pelayanan | 0.80 | 0.29 | Valid | 0.80 | Reliabel |
| 1. Kesopanan dan keramahan | 0.78 | 0.29 | Valid | 0.80 | Reliabel |

**BAB III**

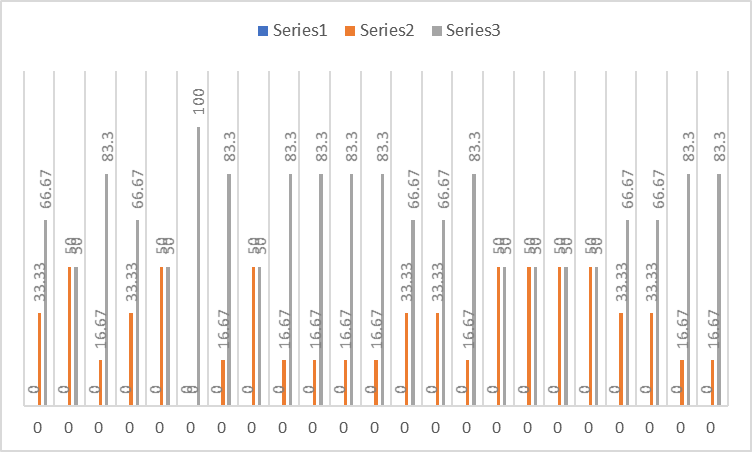
**HASIL EVALUASI**

**Simpulan kepuasan dosen terhadap layanan manajemen seperti yang terlihat dalam table dibawah ini :**

**Tabel Kepuasan Layanan Manajemen**

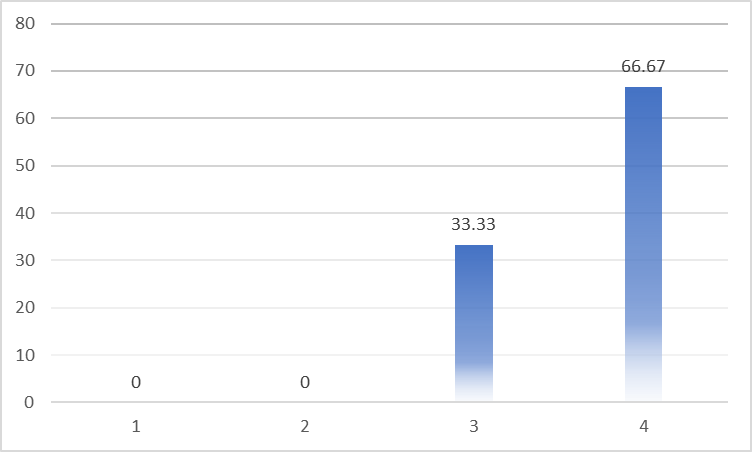
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Pernyataan** | **Frekuensi dan Persentase** | | | | | |
| **Sampel** | | | | | |
| **1** | **2** | **3** | | **4** | |
| **Frek** | **%** | **Frek** | **%** |
| 1 | Penataan Bentuk  Bangunan | **0** | **0** | **2** | **33.33** | **4** | **66.67** |
| 2 | Kebersihan Kampus | **0** | **0** | **3** | **50** | **3** | **50** |
| 3 | Penataan ruang kuliah | **0** | **0** | **1** | **16.67** | **5** | **83.3** |
| 4 | Ketersediaan fasilitas ruang diskusi mahasiswa | **0** | **0** | **2** | **33.33** | **4** | **66.67** |
| 5 | Ketersediaan fasilitas internet | **0** | **0** | **3** | **50** | **3** | **50** |
| 6 | Penataan Taman dan Tempat Parkir | **0** | **0** | **0** | **0** | **6** | **100** |
| 7 | Penampilan pegawai dan dosen | **0** | **0** | **1** | **16.67** | **5** | **83.3** |
| 8 | Ketersediaan ruang Pelayanan maajemen | **0** | **0** | **3** | **50** | **3** | **50** |
| 9 | Prosedur pelayanan  kampus yang sistematis dan jelas | **0** | **0** | **1** | **16.67** | **5** | **83.3** |
| 10 | Jam pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan | **0** | **0** | **1** | **16.67** | **5** | **83.3** |
| 11 | Perlakuan dan penghormatan yang sama dari pihak kampus | **0** | **0** | **1** | **16.67** | **5** | **83.3** |
| 12 | Kecepatan pelayanan | **0** | **0** | **1** | **16.67** | **5** | **83.3** |
| 13 | Kewajaran biaya pelayanan | **0** | **0** | **2** | **33.33** | **4** | **66.67** |
| 14 | Kepastian biaya pelayanan | **0** | **0** | **2** | **33.33** | **4** | **66.67** |
| 15 | Kecepatan pelayanan | **0** | **0** | **1** | **16.67** | **5** | **83.3** |
| 16 | Kedisiplinan petugas pelayanan | **0** | **0** | **3** | **50** | **3** | **50** |
| 17 | Tanggung jawab petugas pelayanan | **0** | **0** | **3** | **50** | **3** | **50** |
| 18 | Kemampuan petugas pelayanan | **0** | **0** | **3** | **50** | **3** | **50** |
| 19 | Keadilan mendapatkan pelayanan | **0** | **0** | **3** | **50** | **3** | **50** |
| 20 | Kesopanan dan keramahan | **0** | **0** | **2** | **33.33** | **4** | **66.67** |
| 21 | Kemampuan untuk  berkomunikasi dengan baik | **0** | **0** | **2** | **33.33** | **4** | **66.67** |
| 22 | Kemauan untuk menerima saran perbaikan | **0** | **0** | **1** | **16.67** | **5** | **83.3** |
| 23 | Kemauan dalam pemenuhan keinginan dan kebutuhan pelanggan | **0** | **0** | **1** | **16.67** | **5** | **83.3** |

Secara keseluruhan, persentase hasil monitoring dan evaluasi kepuasan dosen terhadap layanan manajemen Prodi POR FKIP UQB dapat dilihat pada diagram batang dibawah ini.

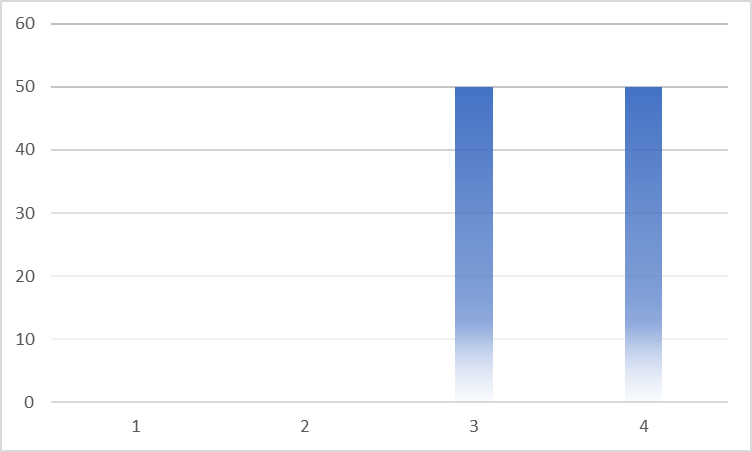


Untuk setiap butir pertanyaan, persentasenya dapat dilihat pada diagram berikut.

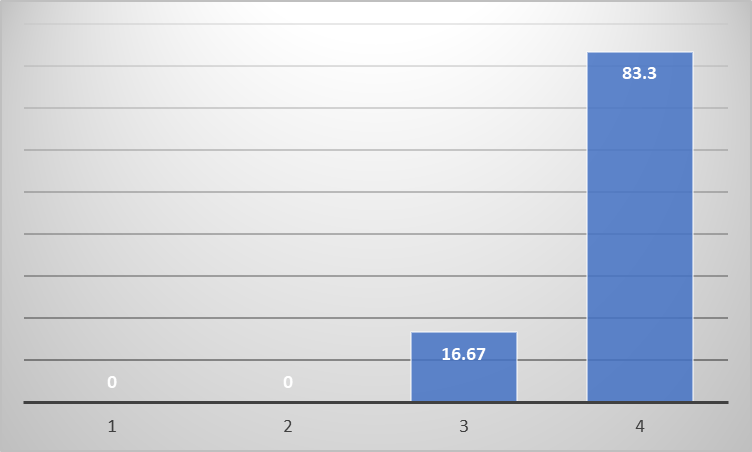
1. Penataan bentuk bangunan



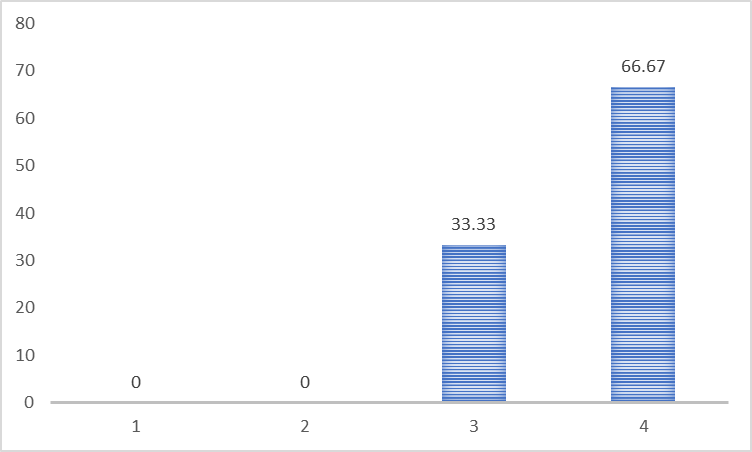
1. Kebersihan kampus



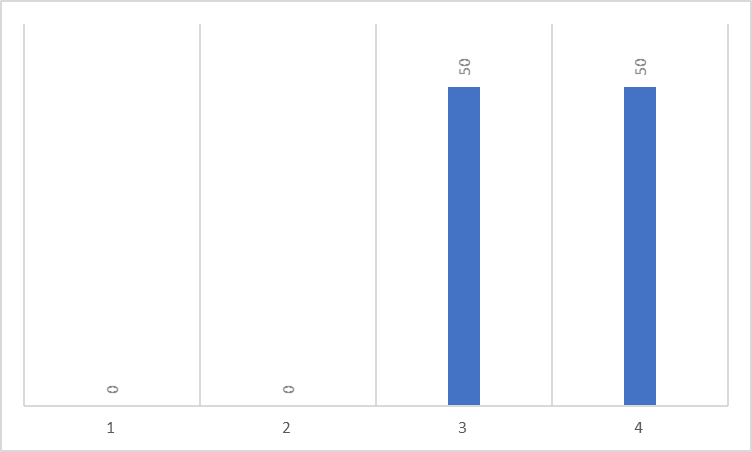
1. Penataan ruang kuliah



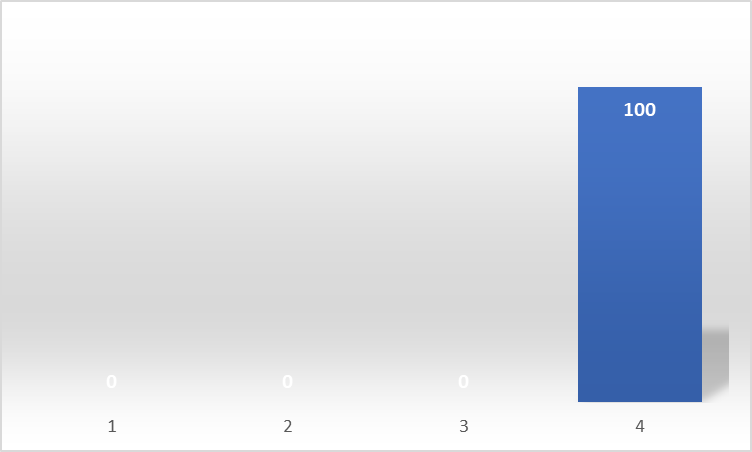
1. Ketersediaan fasilitas ruang diskusi mahasiswa



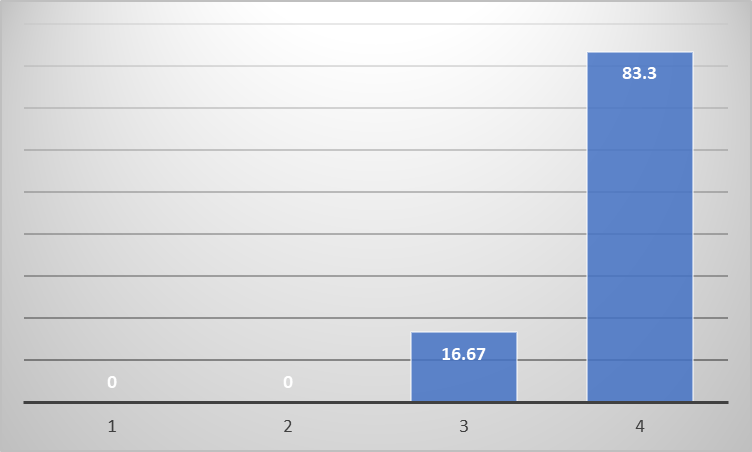
1. Ketersediaan fasilitas internet



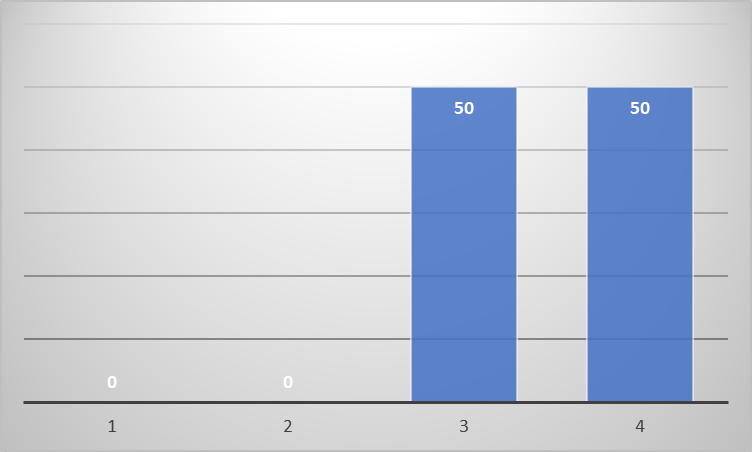
1. Penataan taman dan tempat parkir



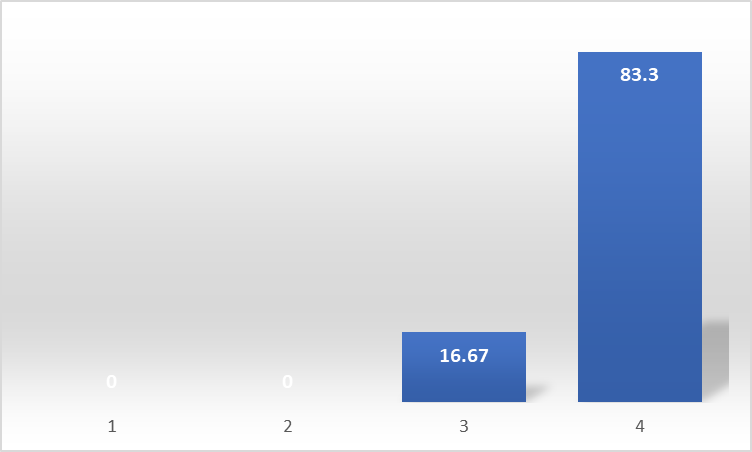
1. Penampilan pegawai dan dosen



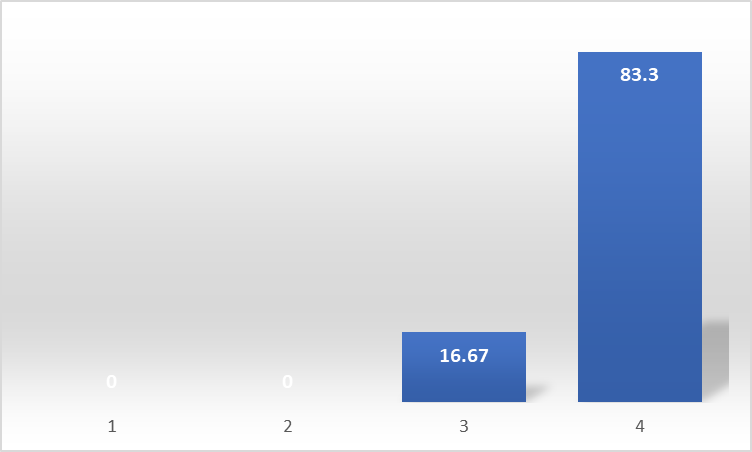
1. Ketersediaan ruang pelayanan manajemen



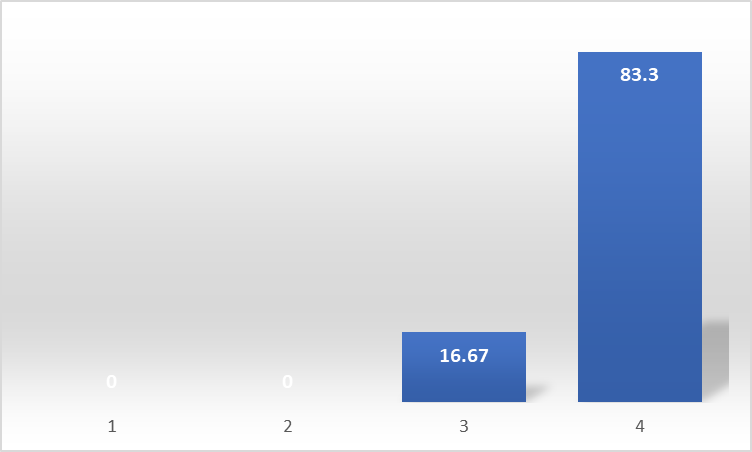
1. Prosedur pelayanan kampus yang sistematis dan jelas



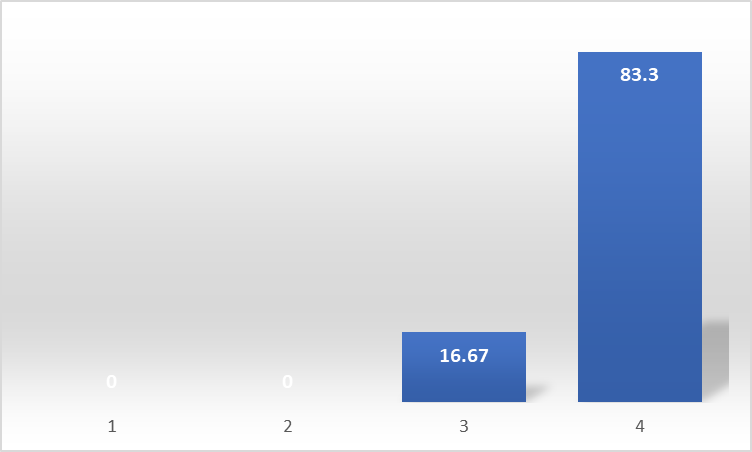
1. Jam pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan



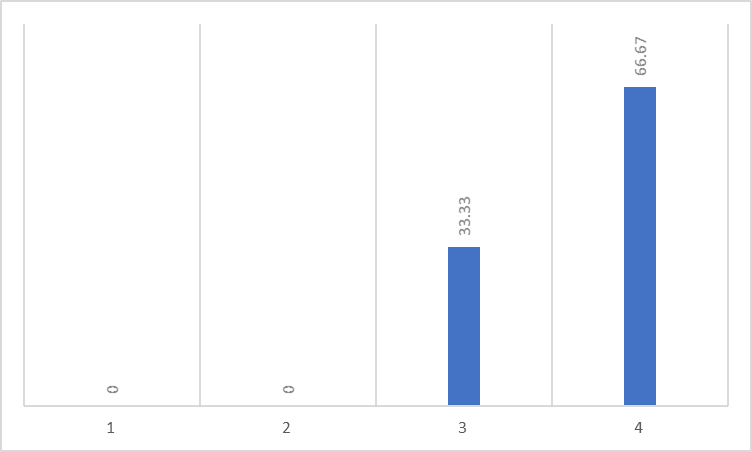
1. Perlakuan dan penghormatan yang sama dari pihak kampus



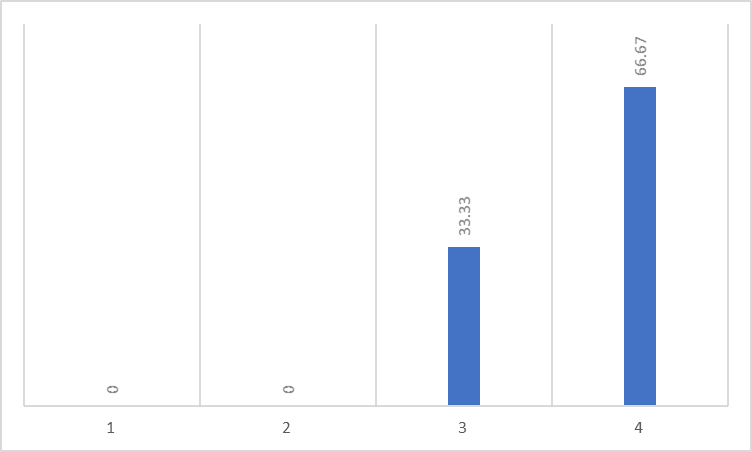
1. Kecepatan pelayanan



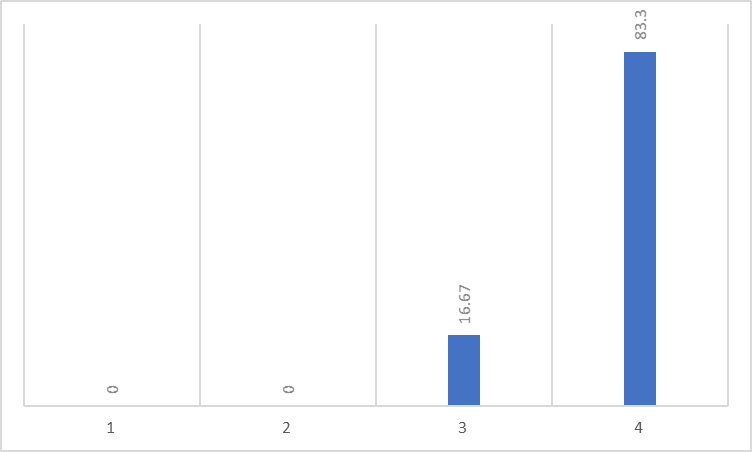
1. Kewajaran biaya pelayanan



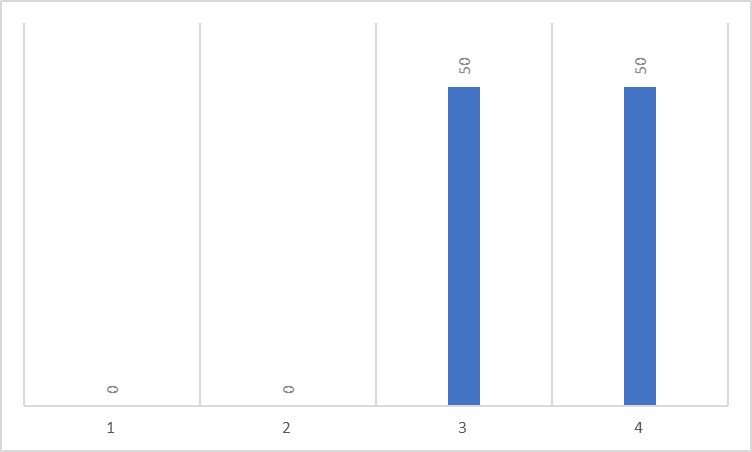
1. Kepastian biaya pelayanan



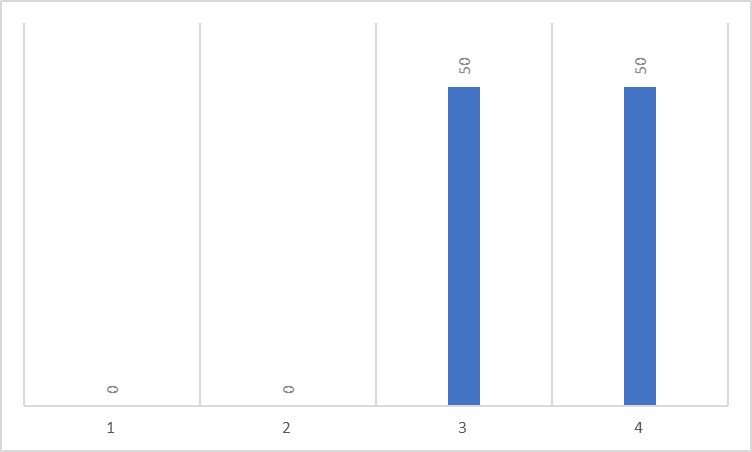
1. Kecepatan pelayanan



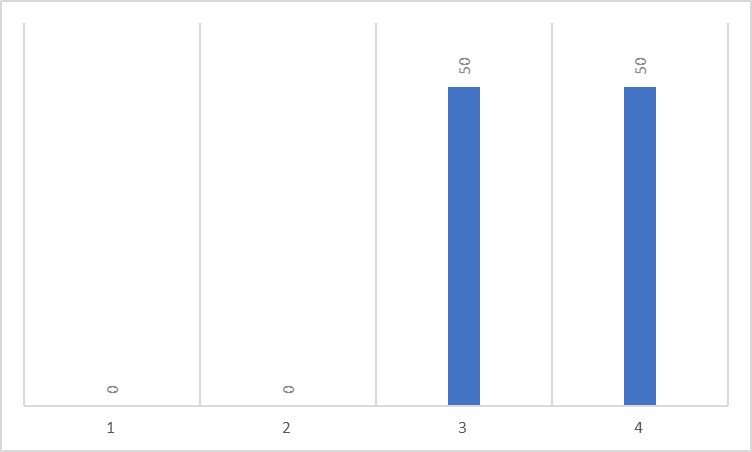
1. Kedisiplinan petugas pelayanan



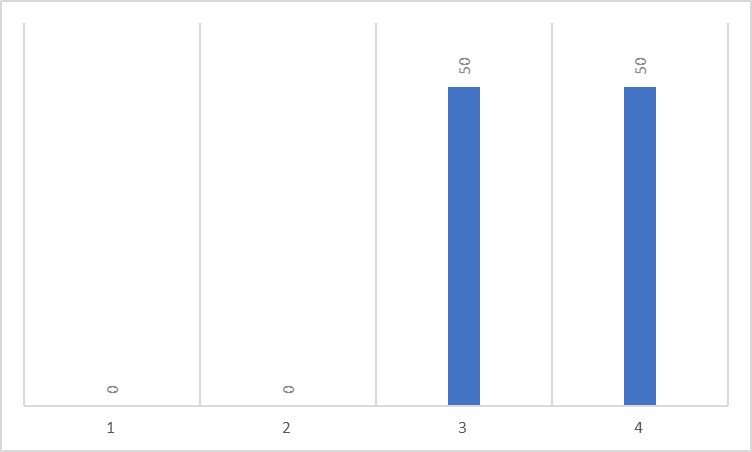
1. Tanggung jawab petugas pelayanan



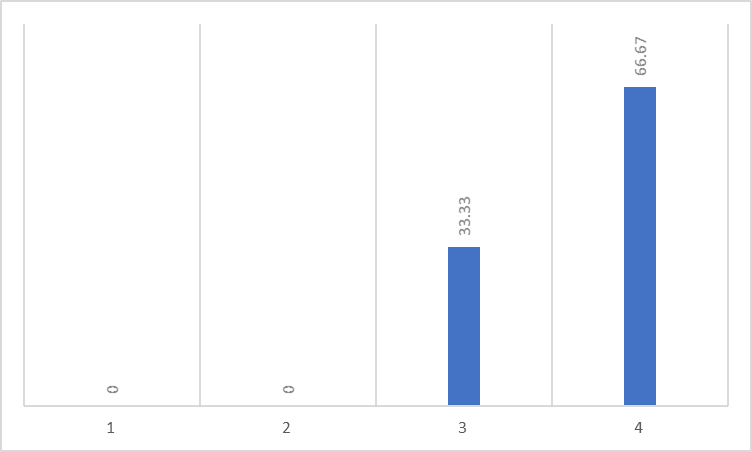
1. Kemampuan petugas pelayanan



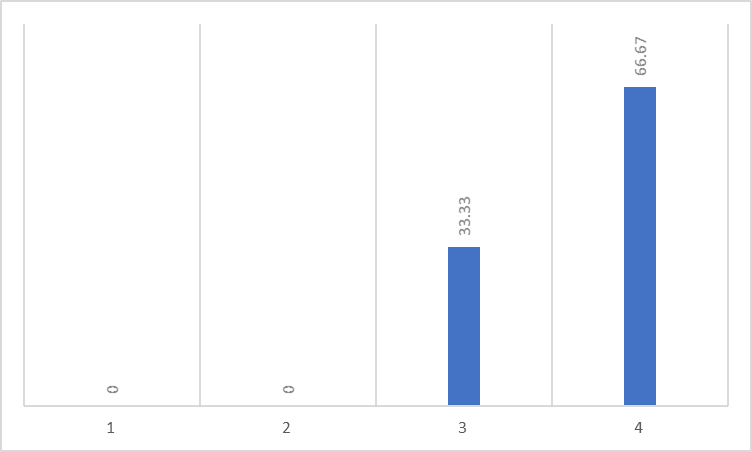
1. Keadilan mendapatkan pelayanan



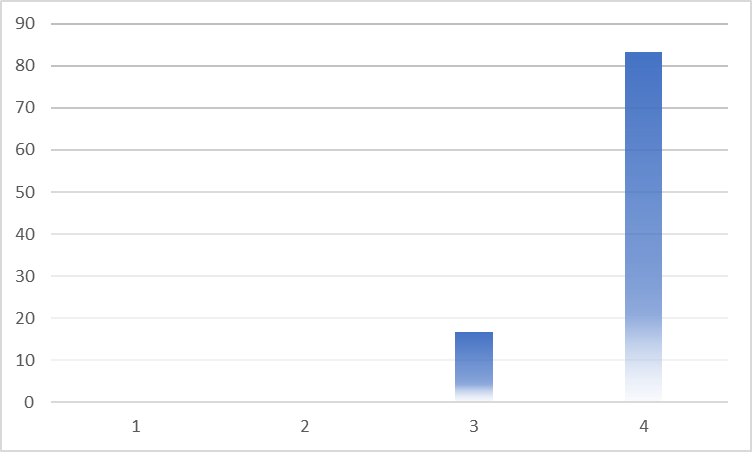
1. Kesopanan dan keramahan



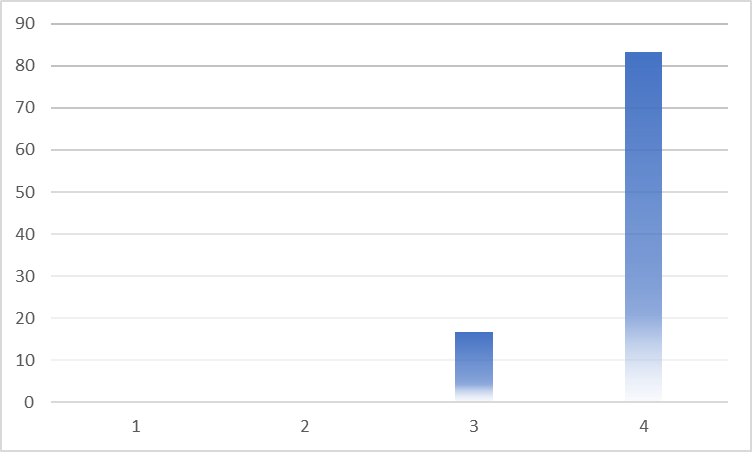
1. Kemampuan untuk berkomunikasi dengan baik



1. Kemauan untuk menerima saran perbaikan



1. Kemauan dalam pemenuhan keinginan dan kebutuhan pelanggan



**BAB IV**

**TEMUAN DAN REKOMENDASI**

**TEMUAN**

Pelayanan manajemen di lingkungan Prodi POR sudah dirasa cukup baik namun masih perlu peningkatan di beberapa aspek, seperti di pelayanan tenaga kependidikan dan kebersihan kampus.

**REKOMENDASI**

1. Diberikan pelatihan kepada tenaga kependidikan mengenai peningkatan pelayanan manajemen
2. Follow up kepada petugas kebersihan untuk meningkatkan kebersihan kampus

**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 DOSEN DALAM LAYANAN MANAJEMEN**

Pada tanggal Dua Puluh Dua bulan April **t**ahun Dua Ribu Sembilan Belas telah dilaksanakan Pembahasan Rencana Tindak Lanjut atas **HASIL MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN DOSEN DALAM LAYANAN MANAJEMEN PRODI PENDIDIKAN OLAHRAGA**

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 |
| Jainal Togatorop | LPMI |

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

1. Diberikan pelatihan kepada tenaga kependidikan mengenai peningkatan pelayanan manajemen
2. Follow up kepada petugas kebersihan untuk meningkatkan kebersihan kampus

Demikian Berita Acara ini diperbuat dengan sebenarnya.

Gugus Mutu FKIP



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

NIDN. 0121069102