**LAPORAN HASIL MONITORING DAN EVALUASI TERHADAP KEPUASAN MITRA DALAM LAYANAN MANAJEMEN**

**T.A 2020-2021**

****

**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN**

**UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI**

**2021**

**HALAMAN PENGESAHAN**

# LAPORAN HASIL MONITORING DAN EVALUASI

# KEPUASAN MITRA TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN

# UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI

# SEMESTER GENAP 2020/2021

|  |  |
| --- | --- |
| **Dibuat tanggal** | **: 19 Maret 2021** |
| **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 Mitra 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 Mitra 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.

# Tujuan Monitoring dan Evaluasi

Monitoring dan Evaluasi kepuasan mitra dalam layanan manajemen Prodi PGSD FKIP-UQB bertujuan untuk mengetahui kepuasan mitra dalam layanan manajemen di lingkungan Prodi PGSD FKIP-UQB

# Manfaat Monitoring dan Evaluasi

Monitoring dan Evaluasi kepuasan mitra dalam layanan manajemen di lingkungan Prodi PGSD FKIP-UQB adalah:

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

# Waktu Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi

Monitoring dan Evaluasi kepuasan mitra dalam layanan manajemen di ini dilaksanakan dilingkungan internal melibatkan dosen, tenaga kependidikan dan stakeholder di 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 mitra terhadap Manajemen Pelayanan Prodi PGSD Universitas Quality Berastagi. Angket diberikan kepada 4 orang mitra di lingkungan Prodi PGSD 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 biaya pelayanan
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
3. Kecepatan dan kemampuan pelayanan dirasa masih kurang oleh pihak mitra dikarenakan penyimpanan arsip yang masih belum tertata dengan rapi oleh pihak Universitas Quality Berastagi

**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
3. Melaksanakan pelatihan arsip secara internal dan pengiriman tenaga kependidikan untuk mengikuti pelatihan arsip yang diselenggarakan lembaga lembaga lain

**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 MITRA DALAM LAYANAN MANAJEMEN PRODI PGSD**

**UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI**

Pada hari, tanggal **Sembilan Belas** bulan **Maret** tahun **Dua Ribu Dua Puluh Satu**  telah dilaksanakan Pembahasan Rencana Tindak Lanjut atas **HASIL MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN MITRA 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
3. Melaksanakan pelatihan arsip secara internal dan pengiriman tenaga kependidikan untuk mengikuti pelatihan arsip yang diselenggarakan lembaga lembaga lain

Demikian Berita Acara ini diperbuat dengan sebenarnya.

Gugus Mutu FKIP



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

NIDN. 0121069102