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

****

**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN**

**UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI**

**HALAMAN PENGESAHAN**

# LAPORAN HASIL MONITORING DAN EVALUASI

# KEPUASAN MITRA TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN FKIP UQB

# UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI

# SEMESTER GENAP 2019/2020

|  |  |
| --- | --- |
| **Dibuat tanggal** | **: 18 Februari 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 Mitra terhadap Manajemen Pelayanan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Quality Berastagi 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 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 layanan manajemen FKIP-UQB bertujuan untuk mengetahui kepuasan layanan manajemen di lingkungan FKIP-UQB

# Manfaat Monitoring dan Evaluasi

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

* + 1. Menjaga Mutu Tri Dharma Perguruan Tinggi di lingkungan FKIP khususnya prodi Pendidikan Olahraga
    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 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 2019/2020.

**BAB II**

**METODE**

Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban terhadap penyebaran angket kuisioner yang berisikan Kepuasan Mitra terhadap Manajemen Pelayanan FKIP di Universitas Quality Berastagi. Angket diberikan kepada 16 orang mitra. 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**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Pernyataan/Pertanyaan | Mahasiswa, sampel = 275 | | | | | Dosen, sampel sampel = 23 | | | | | Tendik, sampel = 14 | | | | | Mitra, sampel = 16 | | | | |
| Uji Validitas | | | Reliabilitas | | Uji Validitas | | | Reliabilitas | | Uji Validitas | | | Reliabilitas | | Uji Validitas | | | Reliabilitas | |
| r\_  hitung | r\_  tabel | Ket | Varian  Butir | Relia  bilitas | r\_  hitung | r\_  tabel | Ket | Varian  Butir | Relia  bilitas | r\_  hitung | r\_  tabel | Ket | Varian  Butir | Relia  bilitas | r\_  hitung | r\_  tabel | Ket | Varian Butir | Relia  bilitas |
| 1. Penataan Bentuk Bangunan | 0.96 | 0.12 | Valid | 0.25 | Relie  bel | 0.67 | 0.41 | Valid | 0.26 | Relie  bel | 0.79 | 0.53 | Valid | 0.26 | Relie  Bel | 0.98 | 0.50 | Valid | 0.26 | Relie  bel |
| 2. Kebersihan Kampus | 0.35 | 0.12 | Valid | 0.25 | sda | 0.75 | 0.41 | Valid | 0.26 | sda | 0.73 | 0.53 | Valid | 0.26 | Sda | 0.80 | 0.50 | Valid | 0.25 | sda |
| 3. Penataan ruang kuliah | 0.54 | 0.12 | Valid | 0.25 | sda | 0.89 | 0.41 | Valid | 0.26 | sda | 0.86 | 0.53 | Valid | 0.26 | Sda | 0.90 | 0.50 | Valid | 0.26 | sda |
| 4. ketersediaan fasilitas ruang diskusi mahasiswa | 0.67 | 0.12 | Valid | 0.25 | sda | 0.76 | 0.41 | Valid | 0.25 | sda | 0.86 | 0.53 | Valid | 0.27 | Sda | 0.98 | 0.50 | Valid | 0.26 | sda |
| 5. ketersediaan fasilitas internet | 0.70 | 0.12 | Valid | 0.25 | sda | 0.63 | 0.41 | Valid | 0.26 | sda | 0.81 | 0.53 | Valid | 0.26 | Sda | 0.99 | 0.50 | Valid | 0.25 | sda |
| 6. Penataan Taman dan Tempat Parkir | 0.63 | 0.12 | Valid | 0.25 | sda | 0.73 | 0.41 | Valid | 0.25 | sda | 0.70 | 0.53 | Valid | 0.26 | Sda | 0.97 | 0.50 | Valid | 0.27 | sda |
| 7. Penampilan pegawai dan dosen | 0.40 | 0.12 | Valid | 0.25 | sda | 0.69 | 0.41 | Valid | 0.20 | sda | 0.64 | 0.53 | Valid | 0.18 | Sda | 0.86 | 0.50 | Valid | 0.20 | sda |
| 8. Ketersediaan ruang pelayanan maajemen | 0.70 | 0.12 | Valid | 0.25 | sda | 0.86 | 0.41 | Valid | 0.26 | sda | 0.93 | 0.53 | Valid | 0.27 | Sda | 0.97 | 0.50 | Valid | 0.27 | sda |
| 9. Prosedur pelayanan kampus yang sistematis dan jelas | 0.76 | 0.12 | Valid | 0.25 | sda | 0.60 | 0.41 | Valid | 0.26 | sda | 0.59 | 0.53 | Valid | 0.25 | Sda | 0.97 | 0.50 | Valid | 0.26 | sda |
| 10. Jam pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang  ditetapkan | 0.77 | 0.12 | Valid | 0.25 | sda | 0.76 | 0.41 | Valid | 0.26 | sda | 0.85 | 0.53 | Valid | 0.26 | Sda | 1.00 | 0.50 | Valid | 0.26 | sda |
| 11. Perlakuan dan penghormatan yang sama dari pihak kampus | 0.74 | 0.12 | Valid | 0.25 | sda | 0.66 | 0.41 | Valid | 0.26 | sda | 0.71 | 0.53 | Valid | 0.26 | Sda | 0.99 | 0.50 | Valid | 0.25 | sda |
| 12. Kecepatan pelayanan | 0.74 | 0.12 | Valid | 0.25 | sda | 0.74 | 0.41 | Valid | 0.26 | sda | 0.56 | 0.53 | Valid | 0.27 | Sda | 0.95 | 0.50 | Valid | 0.27 | sda |
| 13. Kewajaran biaya pelayanan | 0.77 | 0.12 | Valid | 0.25 | sda | 0.72 | 0.41 | Valid | 0.25 | sda | 0.84 | 0.53 | Valid | 0.27 | Sda | 1.00 | 0.50 | Valid | 0.26 | sda |
| 14. Kepastian biaya pelayanan | 0.90 | 0.12 | Valid | 0.25 | sda | 0.68 | 0.41 | Valid | 0.26 | sda | 0.64 | 0.53 | Valid | 0.25 | Sda | 0.97 | 0.50 | Valid | 0.26 | sda |
| 15. Kecepatan pelayanan | 0.89 | 0.12 | Valid | 0.25 | sda | 0.76 | 0.41 | Valid | 0.26 | sda | 0.79 | 0.53 | Valid | 0.26 | Sda | 1.00 | 0.50 | Valid | 0.23 | sda |
| 16. Kedisiplinan petugas pelayanan | 0.84 | 0.12 | Valid | 0.25 | sda | 0.58 | 0.41 | Valid | 0.25 | sda | 0.69 | 0.53 | Valid | 0.25 | Sda | 0.98 | 0.50 | Valid | 0.27 | sda |
| 17. Tanggung jawab petugas | 0.86 | 0.12 | Valid | 0.25 | sda | 0.58 | 0.41 | Valid | 0.26 | sda | 0.80 | 0.53 | Valid | 0.25 | Sda | 0.98 | 0.50 | Valid | 0.20 | sda |
| Pernyataan/Pertanyaan | Mahasiswa, sampel = 275 | | | | | Dosen, sampel sampel = 23 | | | | | Tendik, sampel = 14 | | | | | Mitra, sampel = 16 | | | | |
| Uji Validitas | | | Reliabilitas | | Uji Validitas | | | Reliabilitas | | Uji Validitas | | | Reliabilitas | | Uji Validitas | | | Reliabilitas | |
| r\_  hitung | r\_  tabel | Ket | Varian  Butir | Relia  bilitas | r\_  hitung | r\_  tabel | Ket | Varian  Butir | Relia  bilitas | r\_  hitung | r\_  tabel | Ket | Varian  Butir | Relia  bilitas | r\_  hitung | r\_  tabel | Ket | Varian Butir | Relia  bilitas |
| pelayanan |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 18. Kemampuan petugas pelayanan | 0.85 | 0.12 | Valid | 0.25 | sda | 0.70 | 0.41 | Valid | 0.26 | sda | 0.78 | 0.53 | Valid | 0.26 | Sda | 1.00 | 0.50 | Valid | 0.26 | sda |
| 19. Keadilan mendapatkan  pelayanan | 0.89 | 0.12 | Valid | 0.25 | sda | 0.69 | 0.41 | Valid | 0.26 | sda | 0.71 | 0.53 | Valid | 0.25 | Sda | 0.98 | 0.50 | Valid | 0.26 | sda |
| 20. Kesopanan dan keramahan | 0.88 | 0.12 | Valid | 0.25 | sda | 0.87 | 0.41 | Valid | 0.26 | sda | 0.76 | 0.53 | Valid | 0.26 | Sda | 0.98 | 0.50 | Valid | 0.25 | sda |
| 21. Kemampuan untuk  berkomunikasi dengan baik | 0.85 | 0.12 | Valid | 0.25 | sda | 0.69 | 0.41 | Valid | 0.25 | sda | 0.85 | 0.53 | Valid | 0.26 | Sda | 1.00 | 0.50 | Valid | 0.26 | sda |
| 22. Kemauan untuk menerima saran perbaikan | 0.84 | 0.12 | Valid | 0.25 | sda | 0.73 | 0.41 | Valid | 0.26 | sda | 0.84 | 0.53 | Valid | 0.27 | Sda | 1.00 | 0.50 | Valid | 0.23 | sda |
| 23. Kemauan dalam pemenuhan keinginan dan kebutuhan  pelanggan | 0.81 | 0.12 | Valid | 0.25 | sda | 0.90 | 0.41 | Valid | 0.26 | sda | 0.86 | 0.53 | Valid | 0.27 | Sda | 0.98 | 0.50 | Valid | 0.27 | sda |
|  | Jumlah | | | 5.75 |  | Jumlah | | | 5.85 |  | Jumlah | | | 5.93 |  | Jumlah | | | 5.82 |  |
|  | Varian Total | | | 75.20 |  | Varian Total | | | 70.53 |  | Varian Total | | | 80.11 |  | Varian Total | | | 78.92 |  |

**Simpulan kepuasan layanan manajemen FKIP-UQB seperti yang terlihat dalam table dibawah ini :**

**Tabel**

**Kepuasan Layanan Manajemen**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Pernyataan/Pertanyaan** | **Frekuensi dan persentase kepuasan layanan manajemen FKIP-UQB** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Mahasiswa** | | | | | | **Dosen** | | | | | | **Tendik** | | | | | | **Mitra** | | | | | |
| **1** | **2** | **3** | | **4** | | **1** | **2** | **3** | | **4** | | **1** | **2** | **3** | | **4** | | **1** | **2** | **3** | | **4** | |
| **%** | **%** | **Frek** | **%** | **Frek** | **%** | **%** | **%** | **Frek** | **%** | **Frek** | **%** | **%** | **%** | **Frek** | **%** | **Frek** | **%** | **%** | **%** | **Frek** | **%** | **Frek** | **%** |
| 1. Penataan Bentuk  Bangunan | 0 | 0 | 136 | 49.45 | 139 | 50.55 |  |  | 12 | 52.17 | 11 | 47.83 |  |  | 6 | 42.86 | 8 | 57.14 |  |  | 7 | 43.75 | 9 | 56.25 |
| 2. Kebersihan Kampus |  |  | 132 | 48.00 | 143 | 52.00 |  |  | 10 | 43.48 | 13 | 56.52 |  |  | 6 | 42.86 | 8 | 57.14 |  |  | 10 | 62.50 | 6 | 37.50 |
| 3. Penataan ruang kuliah |  |  | 138 | 50.18 | 137 | 49.82 |  |  | 13 | 56.52 | 10 | 43.48 |  |  | 8 | 57.14 | 6 | 42.86 |  |  | 7 | 43.75 | 9 | 56.25 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Pernyataan/Pertanyaan** | **Frekuensi dan persentase kepuasan layanan manajemen FKIP-UQB** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Mahasiswa** | | | | | | **Dosen** | | | | | | **Tendik** | | | | | | **Mitra** | | | | | |
| **1** | **2** | **3** | | **4** | | **1** | **2** | **3** | | **4** | | **1** | **2** | **3** | | **4** | | **1** | **2** | **3** | | **4** | |
| **%** | **%** | **Frek** | **%** | **Frek** | **%** | **%** | **%** | **Frek** | **%** | **Frek** | **%** | **%** | **%** | **Frek** | **%** | **Frek** | **%** | **%** | **%** | **Frek** | **%** | **Frek** | **%** |
| 4. ketersediaan fasilitas ruang diskusi mahasiswa |  |  | 127 | 46.18 | 148 | 53.82 |  |  | 9 | 39.13 | 14 | 60.87 |  |  | 7 | 50.00 | 7 | 50.00 |  |  | 7 | 43.75 | 9 | 56.25 |
| 5. ketersediaan fasilitas  internet |  |  | 142 | 51.64 | 133 | 48.36 |  |  | 13 | 56.52 | 10 | 43.48 |  |  | 6 | 42.86 | 8 | 57.14 |  |  | 6 | 37.50 | 10 | 62.50 |
| 6. Penataan Taman dan Tempat Parkir |  |  | 145 | 52.73 | 130 | 47.27 |  |  | 14 | 60.87 | 9 | 39.13 |  |  | 8 | 57.14 | 6 | 42.86 |  |  | 8 | 50.00 | 8 | 50.00 |
| 7. Penampilan pegawai dan dosen |  |  | 139 | 50.55 | 136 | 49.45 |  |  | 6 | 26.09 | 17 | 73.91 |  |  | 3 | 21.43 | 11 | 78.57 |  |  | 4 | 25.00 | 12 | 75.00 |
| 8. Ketersediaan ruang  pelayanan maajemen |  |  | 126 | 45.82 | 149 | 54.18 |  |  | 12 | 52.17 | 11 | 47.83 |  |  | 7 | 50.00 | 7 | 50.00 |  |  | 8 | 50.00 | 8 | 50.00 |
| 9. Prosedur pelayanan  kampus yang sistematis  dan jelas |  |  | 131 | 47.64 | 144 | 52.36 |  |  | 10 | 43.48 | 13 | 56.52 |  |  | 5 | 35.71 | 9 | 64.29 |  |  | 7 | 43.75 | 9 | 56.25 |
| 10.Jam pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan |  |  | 140 | 50.91 | 135 | 49.09 |  |  | 13 | 56.52 | 10 | 43.48 |  |  | 8 | 57.14 | 6 | 42.86 |  |  | 9 | 56.25 | 7 | 43.75 |
| 11.Perlakuan dan  penghormatan yang sama dari pihak kampus |  |  | 135 | 49.09 | 140 | 50.91 |  |  | 12 | 52.17 | 11 | 47.83 |  |  | 6 | 42.86 | 8 | 57.14 |  |  | 10 | 62.50 | 6 | 37.50 |
| 12.Kecepatan pelayanan |  |  | 135 | 49.09 | 140 | 50.91 |  |  | 12 | 52.17 | 11 | 47.83 |  |  | 7 | 50.00 | 7 | 50.00 |  |  | 8 | 50.00 | 8 | 50.00 |
| 13.Kewajaran biaya pelayanan |  |  | 147 | 53.45 | 128 | 46.55 |  |  | 9 | 39.13 | 14 | 60.87 |  |  | 7 | 50.00 | 7 | 50.00 |  |  | 9 | 56.25 | 7 | 43.75 |
| 14.Kepastian biaya pelayanan |  |  | 143 | 52.00 | 132 | 48.00 |  |  | 13 | 56.52 | 10 | 43.48 |  |  | 9 | 64.29 | 5 | 35.71 |  |  | 9 | 56.25 | 7 | 43.75 |
| 15.Kecepatan pelayanan |  |  | 128 | 46.55 | 147 | 53.45 |  |  | 10 | 43.48 | 13 | 56.52 |  |  | 6 | 42.86 | 8 | 57.14 |  |  | 5 | 31.25 | 11 | 68.75 |
| 16.Kedisiplinan petugas  pelayanan |  |  | 135 | 49.09 | 140 | 50.91 |  |  | 9 | 39.13 | 14 | 60.87 |  |  | 5 | 35.71 | 9 | 64.29 |  |  | 8 | 50.00 | 8 | 50.00 |
| 17.Tanggung jawab petugas pelayanan |  |  | 139 | 50.55 | 136 | 49.45 |  |  | 11 | 47.83 | 12 | 52.17 |  |  | 9 | 64.29 | 5 | 35.71 |  |  | 4 | 25.00 | 12 | 75.00 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Pernyataan/Pertanyaan** | **Frekuensi dan persentase kepuasan layanan manajemen FKIP-UQB** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Mahasiswa** | | | | | | **Dosen** | | | | | | **Tendik** | | | | | | **Mitra** | | | | | |
| **1** | **2** | **3** | | **4** | | **1** | **2** | **3** | | **4** | | **1** | **2** | **3** | | **4** | | **1** | **2** | **3** | | **4** | |
| **%** | **%** | **Frek** | **%** | **Frek** | **%** | **%** | **%** | **Frek** | **%** | **Frek** | **%** | **%** | **%** | **Frek** | **%** | **Frek** | **%** | **%** | **%** | **Frek** | **%** | **Frek** | **%** |
| 18.Kemampuan petugas  pelayanan |  |  | 127 | 46.18 | 148 | 53.82 |  |  | 12 | 52.17 | 11 | 47.83 |  |  | 8 | 57.14 | 6 | 42.86 |  |  | 9 | 56.25 | 7 | 43.75 |
| 19.Keadilan mendapatkan pelayanan |  |  | 124 | 45.09 | 151 | 54.91 |  |  | 13 | 56.52 | 10 | 43.48 |  |  | 9 | 64.29 | 5 | 35.71 |  |  | 9 | 56.25 | 7 | 43.75 |
| 20.Kesopanan dan keramahan |  |  | 151 | 54.91 | 124 | 45.09 |  |  | 12 | 52.17 | 11 | 47.83 |  |  | 8 | 57.14 | 6 | 42.86 |  |  | 10 | 62.50 | 6 | 37.50 |
| 21.Kemampuan untuk  berkomunikasi dengan baik |  |  | 138 | 50.18 | 137 | 49.82 |  |  | 14 | 60.87 | 9 | 39.13 |  |  | 8 | 57.14 | 6 | 42.86 |  |  | 9 | 56.25 | 7 | 43.75 |
| 22.Kemauan untuk menerima saran perbaikan |  |  | 124 | 45.09 | 151 | 54.91 |  |  | 13 | 56.52 | 10 | 43.48 |  |  | 7 | 50.00 | 7 | 50.00 |  |  | 11 | 68.75 | 5 | 31.25 |
| 23.Kemauan dalam  pemenuhan keinginan dan kebutuhan pelanggan |  |  | 129 | 46.91 | 146 | 53.09 |  |  | 12 | 52.17 | 11 | 47.83 |  |  | 7 | 50.00 | 7 | 50.00 |  |  | 8 | 50.00 | 8 | 50.00 |

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

**Berastagi, 17 Februari 2020**

**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 FKIP**

**UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI**

Pada hari, tanggal **Dua Belas** bulan **Februari** tahun **Dua Ribu Dua Puluh** secara daring telah dilaksanakan Pembahasan Rencana Tindak Lanjut atas **HASIL MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN MITRA DALAM LAYANAN MANAJEMEN 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 |
| Boy Nesra Basgimata Barus, M.Pd. | Ketua Program Studi Pendidikan Olahraga |

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.

Berastagi, 12 Februari 2020

Gugus Mutu FKIP



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

NIDN. 0121069102

