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

****

**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN**

**UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI**

**HALAMAN PENGESAHAN**

# LAPGSDAN 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 LaPGSDan 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 laPGSDan 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 laPGSDan 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 laPGSDan 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 Guru Sekolah Dasar 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 PGSD 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 PGSD 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 PGSD 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 PGSD 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 PGSD 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 Angket**  | **Uji Validitas**  | **Reliabilitas**  | **Kepuasan Pengguna** |
|  | **r\_hit**  | **r\_tab**  | **Kete**  | **Var**  | **Ket**  | **Frekuensi Nilai**  | **Persentase Nilai** |
| **1**  | **2**  | **3**  | **4**  | **1**  | **2**  | **3**  | **4** |
| 1. Kepuasan mahasiswa atas layanan sistem SPMB  | 0,73  | 0,12  | Valid  | 0.37  | Reliabel  | 0  | 9  | 93  | 109  | 0  | 4.27  | 44.08  | 51.66 |
| 2. Keadaanatas layanan administrasi akdemik  | 0,73  | 0,12  | Valid  | 0.38  | Reliabel  | 0  | 8  | 91  | 112  | 0  | 3.79  | 43.13  | 53.08 |
| 3. Keadaan atas Kinerja Dosen  | 0,75  | 0,12  | Valid  | 0.33  | Reliabel  | 0  | 10  | 113  | 88  | 0  | 4.74  | 53.55  | 41.71 |
| 4. Keadaan atas layanan Pembimbingan Akademik  | 0,80  | 0,12  | Valid  | 0.30  | Reliabel  | 0  | 5  | 105  | 101  | 0  | 2.37  | 49.76  | 47.87 |
| 5. Keadaan atas Pelayanan konseling  | 0,70  | 0,12  | Valid  | 0.33  | Reliabel  | 0  | 9  | 96  | 106  | 0  | 4.27  | 45.50  | 50.24 |
| 6. Keadaan atas Bimbingan karir dan kewirausahaan  | 0,71  | 0,12  | Valid  | 0.28  | Reliabel  | 0  | 4  | 112  | 95  | 0  | 1.90  | 53.08  | 45.02 |
| 7. Keadaan atas layanan Penalaran,  | 0,81  | 0,12  | Valid  | 0.31  | Reliabel  | 0  | 7  | 111  | 93  | 0  | 3.32  | 52.61  | 44.08 |
| 8. Keadaan atas layanan Minat Dan Bakat  | 0,83  | 0,12  | Valid  | 0.31  | Reliabel  | 0  | 6  | 92  | 113  | 0  | 2.84  | 43.60  | 53.55 |
| 9. Kepuasan Mahasiswa atas Layanan Beasiswa  | 0,78  | 0,12  | Valid  | 0.28  | Reliabel  | 0  | 3  | 103  | 105  | 0  | 1.42  | 48.82  | 49.76 |
| 10. Keadaan atas layanan Kesehatan  | 0,75  | 0,12  | Valid  | 0.30  | Reliabel  | 0  | 5  | 107  | 99  | 0  | 2.37  | 50.71  | 46.92 |
| 11. Keadaan atas layanan pelatihan komputer bagi seluruh mahasiswa  | 0,37  | 0,12  | Valid  | 0.31  | Reliabel  | 0  | 6  | 96  | 109  | 0  | 2.84  | 45.50  | 51.66 |
| 12. Keadaan atas layanan Kursus Bahasa Inggris bagi mahasiswa  | 0,21  | 0,12  | Valid  | 0.32  | Reliabel  | 0  | 7  | 96  | 108  | 0  | 3.32  | 45.50  | 51.18 |
|  |  | **Jumlah**  | 3.73 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Jumlah Responden**  | **211 orang mahasiswa** |  |  |  |  |  |  |  |  |

# Hasil Analisis Deskripsi Frekuensi

Pada monitoring dan evaluasi manajemen pelayanan kemahasiswaan Semester Genap Tahun Akademik 2019/2020 pada Program Studi PGSD 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

LaPGSDan 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 211orang 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
2. Layanan administrasi akademik
3. Kinerja dosen
4. Layanan pembimbingan akademik
5. Pelayanan konseling
6. Bimbingan karir dan kewirausahaan
7. Layanan penalaran
8. Layanan minat dan bakat
9. Layanan beasiswa
10. Layanan kesehatan
11. Layanan pelatihan computer bagi seluruh mahasiswa
12. Layanan kursus bahasa inggris bagi seluruh mahasiswa

|  |  |
| --- | --- |
| **Masalah Dan Akar Masalah**  | **Rencana Perbaikan Dan Pengembangan**  |
| 1. Dokumen legal Kebijakan aspek kemahasiswaan yang dirumuskan belum sepenuhnya dipahami oleh semua dosen dilingkungan FKIP-UQB dan Prodi PGSD serta belum terdokumentasi dengan baik pada sistem kearsipan FKIP-UQB 2. Masyarakat belum mengenal FKIP-UQB dan Prodi PGSD 3. FKIP UQB dan prodi PGSD, kesulitan dalam *road show* guna memperkenalkan dirinya kesekolah-sekolah sumber mahasiswa. 4. Prosedure penerimaan mahasiswa yang mencakup pendaftaran, seleksi dan pembayaran masih dilakukansecara manual, membuat sumber mahasiswa sulit melakukan pendaftaran, seleksi dan pembayaran 5. Pengenalan UQB kepada masyarakatan luas peru dilakukan secara berkala dan berkelanjutan dengan model kaizen. UQB belum memiliki tim yang solid a. Jumlah mahasiswa baru yang diterima pada FKIP dan program studi PGSD dalam 3 tahun pasca diberikan izin pendirian program studi PGSD, hanya saja pada tahun ke 2 (dua) tahun 2018/2019 terjadi penurunan.Tetapi pada tahun 2019/2020 hal itu tidak terjadi lagi, melainkan terjadi peningkatan b. Hingga saat ini FKIP-UQB dan Program studi PGSD belum memiliki mahasiswa asing 6. Belum semua dosen dan mahasiswa mamahami fungsi layanan mahasiswa, sebagai alat untuk membantu mahasiswa dalam mengatasi masalah akademik maupun non akademik | 1. Melakukan sosialisasi lanjutan tentang materi isi, muatan dan implmentasidokumen legal Kebijakan aspek kemahasiswaan 2. Melakukan pelatihan internal maupun eksternal tentang tata kelola arsip, IT kepada tendik yag menangani kearsipan 3. Seluruh jajaran pimpinan UQB jajaran pimpinan UQB dan para dosen diajak studi banding tentang pelaksanaan pameran pendidikan, road show, dan membangun pengikatan kerjasama ke Perguruan tinggi yang telah berpengalaman dalam melakukan hal tersebut 4. Melakukan evaluasi yang mendalam tentang pelaksanaan dan hasil kegiatan yang telah dilakukan dalam upaya *perbaikan berkesinambungan (Kaizen)* 5. Pengenalan program studi dan FKIP-UQB melalui jaringan internet ke berbagai media, lembaga di luar negeri 6. Penguatan kegiatan dalam layanan kemahasiswaan 7. Pengalokasian dana untuk kegiatan layanan kemahasiswaan |

**Berastagi, 10 Januari 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**