



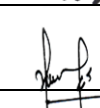




**PEDOMAN MONITORING DAN EVALUASI  
SISTEM PENJAMINAN MUTU INTERNAL STIKES SEHAT MEDAN TAHUN 2020**

	<b>SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SEHAT MEDAN</b>	<b>Kode/No :MNL/PD MONEVSPMI/03</b>
	<b>PEDOMAN MONITORING DAN EVALUASI SITIM PENJAMINAM MUTU INTERNAL</b>	<b>Tanggal:27 Maret 2020</b>  <b>Revisi : 0</b>

PROSES	Jabatan	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Perumusan	Ketua Badan Penjaminan Mutu	Maulina Mawaddah, SST, M.Kes		06/03/2020
Pemeriksa 1	Waket I	Elvi Sepriani, SST, M.Kes		13/03/2020
Pemeriksa 2	Waket II	Irma Handayani, SKM.M.Kes		13/03/2020
Pemeriksa 3	Waket III	Yetti Atiyah, SSiT, M.KM		16/03/2020
Penetapan	Ketua STIKes	Ilham Syahputra, S.Kep, M.Kes		27/03/2020
Pengendalian	Unit Penjaminan Mutu	Sri Wahyuni, S.Kep, M.Kes  Rismaida Saragih, SST, M.Kes	 	27/03/2020



**YAYASAN SEHAT MEDAN SUMATERA UTARA  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SEHAT MEDAN**

Kampus 1 : Jln. Gaperta Ujung, Tj. Gusta, Kec. Medan Helvetia, kampus 2 : Jln. Letda  
Sujono no.241 Bandar Selamat Medan Telp: (061) 80441160 Fax : (061) 80441160 **Email**  
: [stikesehat2@gmail.com](mailto:stikesehat2@gmail.com), **Website** : <https://stikesehatmedan.ac.id>

**SURAT KEPUTUSAN KETUA  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SEHAT MEDAN  
NO:028/STIKes/S/SK/III/2020**

**TENTANG  
PENGESAHAN PEDOMAN MONITORING DAN EVALUASI SISTEM PENJAMINAN MUTU  
INTERNAL SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SEHAT MEDAN TAHUN 2020**

Menimbang :1. Bahwa untuk kelancaran program kerja Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sehat Medan, perlu diputuskan pedoman Monitoring dan Evaluasi Sistem Penjaminan Mutu Internal Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sehat Medan tahun 2020.

2. Bahwa agar Dokumen Pedoman Monitoring dan Evaluasi Sistem Penjaminan Mutu Internal tersebut dapat segera dipedomani dan berkekuatan hukum, maka perlu disahkan melalui Surat Keputusan Ketua STIKes

Mengingat :1. Undang-undang No.12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi  
2. Undang-Undang No 50 tahun 2014 tentang Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi  
3. Undang-Undang No.19 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan  
4. Undang-undang No. 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan tinggi  
5. Statuta Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sehat Medan.

Memperhatikan :1. Hasil Rapat Unsur Pimpinan Perguruan Tinggi Dengan ini

**MEMUTUSKAN**

Menetapkan :  
Pertama : Mengesahkan berlakunya Dokumen Pedoman Monitoring dan Evaluasi Sistem Penjaminan Mutu Internal Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sehat Medan tahun 2020 sebagaimana terlampir  
Kedua : Surat keputusan ini berlaku mulai tanggal ditetapkan. Dengan ketentuan segala sesuatunya akan ditinjau kembali dan akan diperbaiki atau ditambahkan sebagaimana mestinya apabila dikemudian hari ditemukan kekeliruan ataupun kekurangan.

Ditetapkan di : Medan  
Pada tanggal : 27 Maret 2020  
Ketua STIKes,



**Ilham Syahputra Siregar, S.Kep., M.Kes  
NIDN 0119028102**

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT karena dengan rahmad dan karunia-Nya, maka buku Pedoman kegiatan pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi telah tersusun dengan baik.

Penyusunan buku pedoman ini diharapkan bisa menjadi acuan bagi pelaksanaan monitoring dan evaluasi yang secara rutin dilaksanakan seluruh unit kerja dan Badan Penjamin Mutu dan Unit Penjamin Mutu pada setiap akhir semester dan dalam satu tahun. Standar monitoring ini yang digunakan meliputi parameter, yaitu: 1) Standar Visi dan Misi; 2) Standar Kerjasama 3) Standar terkait dengan Kepuasan Layanan Manajemen 4) standar terkait dengan layanan akademik dan kemahasiswaan 5) standar tentang Tenaga Pendidik dan Kependidikan, dan 6) standar Pendidikan berupa pembelajaran. 7) Standar terkait penelitian dan pengabdian masyarakat.

Kegiatan monitoring ini, diprogramkan dan dilaksanakan secara terus menerus pada tiap semester dalam rangka untuk melaksanakan fungsi kontrol, serta dapat dijadikan sebagai bahan masukan untuk membuat kebijakan yang berorientasi padaperbaikan kualitas secara terus menerus yang dilaksanakan di Lingkungan STIKes Sehat Medan.

Akhir kata semoga buku pedoman ini dapat diterima dan bermanfaat bagi seluruh civitas akademika terutama dosen, pejabat akademik, pejabat administrasi dan perpustakaan untuk perbaikan kinerja masing-masing. Dan kami menyadari bahwa buku pedoman ini masih terdapat kekurangan, untuk itu segala masukan bagi penyempurnaan sangat diharapkan.

Medan, 27 Maret 2022

Ketua Badan Penjamin Mutu

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>SURAT KEPUTUSAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTARiii.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	5
B. Dasar Hukum.....	6
C. Tujuan.....	7
E. Manfaat.....	7
<b>BAB II KONSEP DASAR MONITORING DAN EVALUASI</b>	
A. Definisi Monitoring dan Evaluasi .....	8
B. Tujuan Monitoring dan Evaluasi.....	10
C. Ruang Lingkup Monitoring dan Evaluasi.....	10
<b>BAB III PELAKSANAAN MONITORING DAN EVALUASI</b>	
A. Metode .....	11
B. Tahap Pelaksanaan.....	11
<b>BAB IV SISTEMATIKA PELAPORAN MONITORING DAN EVALUASI</b>	
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>16</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Upaya peningkatan mutu perguruan tinggi terus menerus dilakukan. Salah satu upaya untuk itu adalah mengembangkan Penjaminan Mutu (*Quality Assurance*) di perguruan tinggi. Dengan Penjaminan Mutu ini diharapkan tumbuh budaya mutu mulai dari; bagaimana menetapkan standar, melaksanakan standar, mengevaluasi pelaksanaan standar dan secara berkelanjutan berupaya meningkatkan standar (*Continuous Quality Improvement*).

Sejak tahun 2003 Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi telah menerbitkan buku Pedoman Penjaminan Mutu (*Quality Assurance*) Pendidikan Tinggi. Dampak dari dilaksanakannya sistem penjaminan mutu adalah munculnya kesadaran dan aktivitas- aktivitas tentang penjaminan mutu ini, melalui pelatihan, lokakarya, pembentukan unit QA ataupun konsultasi ke perguruan tinggi yang dianggap lebih dulu maju tentang ini.

STIKes Sehat Medan sebagai sebuah lembaga pendidikan tinggi tidak lepas dari keberadaan sistem manajemen yang baik. Sistem manajemen dapat dikelola dengan didukung sistem penjaminan mutu, sehingga pemangku kepentingan (*stakeholders*) internal dan eksternal perguruan tinggi, yaitu mahasiswa, dosen, karyawan, masyarakat, dunia usaha, asosiasi profesi, pemerintah, memperoleh kepuasan atas kinerja dan keluaran perguruan tinggi STIKes Sehat Medan.

Salah satu bentuk kegiatan penjaminan mutu di STIKes Sehat Medan adalah dengan secara rutin melaksanakan kegiatan monitoring dan evaluasi internal di setiap akhir semester. Pelaksanaan kegiatan monev internal adalah pada kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen, layanan akademik dan kemahasiswaan, layanan akademik dan administrasi, layanan perpustakaan, dan kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap pengelolaan SDM dan pemahaman visi-misi civitas akademika.

**B. Dasar Hukum**

- a. Undang-undang RI Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional
- b. Undang-undang RI Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan
- c. Undang-undang RI Nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi
- d. Undang-undang RI Nomor 36 tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan
- e. Peraturan Pemerintah RI Nomor 4 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan PendidikanTinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi
- f. Peraturan Presiden RI Nomor 8 tahun 2012 tentang Kerangka Kualifikasi NasionalIndonesia (KKNI)
- g. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
- h. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 64 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kesehatan
- i. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor 62 Tahun 2016 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi
- j. Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 291/P/2014 tentang Pengakuan Pendirian Lembaga Akreditasi Mandiri Pendidikan Tinggi Kesehatan;
- k. Peraturan BAN-PT No 2 Tahun 2017 tentang Sistem Akreditasi Nasional Pendidikan Tinggi;
- l. Peraturan BAN-PT No 2 Tahun 2017 tentang Sistem Akreditasi Nasional Pendidikan Tinggi;
- m. Peraturan BAN-PT No 4 Tahun 2017 tentang Instrumen Akredita

### **C. Tujuan**

Pedoman monitoring dan evaluasi ini disusun dengan tujuan :

1. Agar pelaksanaan berjalan secara rutin kegiatan monitoring dan evaluasi internal di setiap akhir semester sehingga target pencapaian kinerja dapat di ketahui.
2. Sebagai acuan dalam pelaksanaan kegiatan monitoring dan evaluasi baik di tingkat STIKes Sehat Medan maupun Program.

### **D. Manfaat**

1. Manfaat bagi Pusat, sebagai :
  - a. Pedoman dalam pelaksanaan kegiatan monitoring dan evaluasi
  - b. Bahan penyusunan kebijakan program pendidikan.
2. Manfaat bagi STIKes Sehat Medan, sebagai :
  - a. Pedoman dalam melakukan monitoring dan evaluasi
  - b. Bahan masukan bagi pengelola untuk penyusunan kebijakan di STIKes Sehat Medan
3. Manfaat bagi Program Studi (Prodi), sebagai :
  - a. Pedoman dalam melakukan monitoring dan evaluasi
  - b. Bahan masukan untuk meningkatkan kinerja Prodi



## **BAB II**

### **KONSEP DASAR MONITORING DAN EVALUASI**

#### **A. Definisi Monitoring dan Evaluasi**

##### **1. Monitoring**

Monitoring adalah serangkaian kegiatan yang ditujukan untuk memberikan informasi tentang sebab dan akibat dari satu kebijakan yang lebih terfokus pada kegiatan yang sedang dilaksanakan. Monitoring dilakukan dengan cara menggali untuk mendapatkan informasi secara regular berdasarkan indikator tertentu. Tujuan monitoring adalah mengetahui apakah kegiatan yang sedang berlangsung sesuai dengan perencanaan dan prosedur yang telah disepakati. Secara prinsip, monitoring dilakukan pada saat kegiatan sedang berlangsung guna memastikan kesesuaian proses dan capaian sesuai rencana atau tidak. Bila ditemukan penyimpangan atau keterlambatan maka segera dibenahi sehingga kegiatan dapat berjalan sesuai rencana dan target. Hasil monitoring menjadi input bagi kepentingan proses selanjutnya.

Indikator monitoring mencakup esensi aktivitas dan target yang ditetapkan pada perencanaan program. Apabila monitoring dilakukan dengan baik akan bermanfaat dalam memastikan pelaksanaan kegiatan tetap pada jalurnya (sesuai panduan dan perencanaan program). Juga memberikan informasi kepada pengelola program apabila terjadi hambatan dan penyimpangan, serta sebagai masukan dalam melakukan evaluasi.

##### **2. Evaluasi**

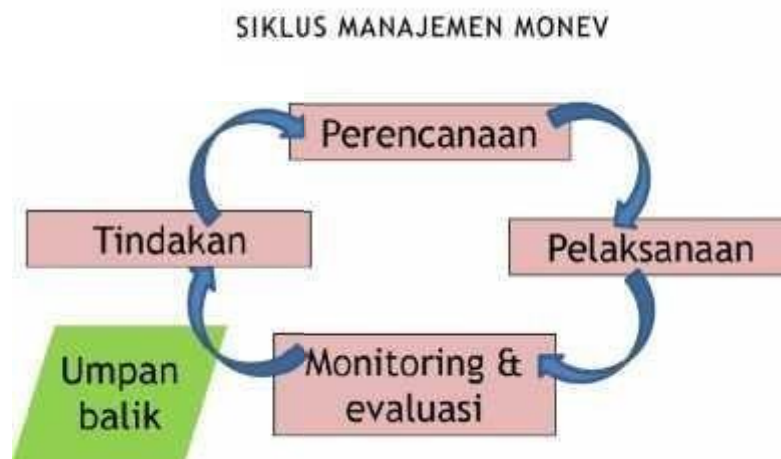
Evaluasi suatu proses sistematis menetapkan nilai tentang sesuatu hal, seperti objek, proses, unjuk kerja, kegiatan, hasil, tujuan, atau hal lain berdasarkan kriteria tertentu melalui penilaian. Evaluasi merupakan serangkaian kegiatan yang dirancang untuk mengukur keefektifan sistem mengajar/belajar sebagai suatu keseluruhan”. Sedangkan evaluasi belajar

adalah proses penentuan pemerolehan hasil belajar berdasarkan kriteria tertentu.

Evaluasi dilakukan untuk mengetahui hasil atau capaian akhir dari kegiatan atau program yang dilaksanakan pada akhir kegiatan. Hasil evaluasi bermanfaat bagi rencana pelaksanaan program yang sama di waktu dan tempat lainnya.

Pada dasarnya monitoring dan evaluasi (monitoring dan evaluasi) merupakan kegiatan pemantauan suatu kegiatan dan bukan merupakan suatu kegiatan yang mencari-cari kesalahan, tetapi membantu melakukan tindakan perbaikan secara terusmenerus.

Monitoring dan evaluasi dilakukan sebagai usaha untuk menentukan apa yang sedang dilaksanakan dengan cara memantau hasil/prestasi yang dicapai dan jika terdapat penyimpangan dari standar yang telah ditentukan, maka segera diadakan perbaikan, sehingga semua hasil/prestasi yang dicapai dapat sesuai dengan rencana. Monitoring dan evaluasi dapat digambarkan dalam bentuk Siklus Manajemen sebagai berikut:



*Sumber: William N Dunn : 2000*

Kegiatan monitoring dan evaluasi internal merupakan salah satu bentuk pertanggung jawaban Perguruan Tinggi dalam menjamin bahwa keterlaksanaan kegiatan akademik dilaksanakan sesuai dengan aturan dan

mencapai sasaran yang telah ditargetkan. Melalui kegiatan monitoring ini juga, persoalan dan kendala yang dihadapi dalam implementasi dapat diantisipasi dan ditanggulangi

## **B. Tujuan Monitoring dan Evaluasi**

Kegiatan monitoring dan evaluasi di STIKes Sehat Medan bertujuan untuk:

1. Melaksanakan evaluasi apakah setiap civitas akademika dalam penyelenggaraan akademik telah melaksanakan rencana, kebijaksanaan, dan prosedur yang menjadi tanggung jawabnya masing-masing.
2. Melaksanakan evaluasi efektivitas dan efisiensi kegiatan operasional bidang akademik di semua program studi.
3. Memetakan kelayakan layanan akademik dan non akademik dalam pelaksanaan pendidikan tinggi yang diselenggarakan oleh STIKes Sehat Medan
4. Menilai indeks kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen.
5. Menilai pemahaman civitas akademika terhadap visi-misi STIKes Sehat Medan
6. Memberikan saran perbaikan dan pengembangan kepada STIKes Sehat Medan agar meningkatkan mutu layanan dalam penyelenggaraan pendidikan tinggi.

## **C. Ruang Lingkup**

Kegiatan Monitoring dan Evaluasi meliputi:

1. Kepuasan terhadap kinerja dosen dan tenaga kependidikan
2. Kepuasan Mahasiswa terhadap dosen
3. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan kemahasiswaan
4. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan sarana dan prasarana (Perpustakaan, Laboratorium )
5. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi
6. Kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap pengelolaan SDM
7. Pemahaman civitas akademika terhadap visi-misi institusi

## **BAB III**

### **PELAKSANAAN MONITORING DAN EVALUASI**

#### **A. Metode**

Metode yang dipergunakan dalam kegiatan monitoring dan evaluasi adalah sebagai berikut:

1. Metode survei, adalah dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen utama untuk mengumpulkan data yang berisikan serangkaian daftar pertanyaan dengan menggunakan sistem tertutup melalui online.
2. Kuesioner (Angket) dan media sosial
3. Kuesioner dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Masing-masing instrumen pertanyaan atau pernyataan disediakan alternatif jawaban 5 (lima) dengan menggunakan skala likert angka 1 sampai dengan 5.
4. Penyebaran kuesioner untuk seluruh sivitas akademika mulai dari mahasiswa, tenaga kependidikan dan dosen dengan melibatkan pihak-pihak terkait.
5. Jangka waktu penyebaran kuesioner kurang lebih 15 hari kerja.
6. Pengolahan dan analisis data dan informasi dalam instrumen evaluasi yang dikirimkan kembali oleh responden, selanjutnya hasilnya dianalisis dengan menggunakan statistik deskriptif yaitu dengan mencari nilai rata-rata.

#### **B. Tahap, Waktu Dan Pelaksanaan Monitoring Dan Evaluasi**

##### **1. Persiapan**

- a. Ketua Badan Penjamin Mutu mengajukan pembentukan tim internal monitoring dengan personalia yang memenuhi kriteria yang ditetapkan. Melalui surat keputusan Ketua STIKes, team monitoring mengadakan rapat internal untuk menetapkan strategi dan bentuk instrumen monitoring yang diperlukan.

- b. Tim menyusun instrumen monitoring yang diperlukan dalam rangka monitoring dan memperbanyak instrumen tersebut sesuai dengan kebutuhan. Team monitoring juga menentukan strategi yang akan dilaksanakan dalam monitoring sehingga tidak mengganggu pelaksanaan kegiatan.

## **2. Pelaksanaan**

- a. Untuk mengetahui kinerja dosen, angket disebarikan kepada mahasiswa yang mengikuti perkuliahan masing-masing dosen pada semester yang sedang berjalan tepat setelah dosen terkait selesai melaksanakan perkuliahan tatap muka di kelas, penilaian melalui sistem masuk sesuai akun mahasiswa masing-masing prodi sebagai syarat untuk mengikuti ujian akhir semester.
- b. Untuk mengetahui kepuasan mahasiswa layanan akademik dan administrasi, dan kemahasiswaan, instrumen disebarikan kepada mahasiswa masing-masing prodi dengan cara random sampling melalui online
- c. Untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap layanan sarana prasarana yang meliputi layanan perpustakaan, layanan laboratorium, instrumen disebarikan secara langsung kepada mahasiswa yang sedang menggunakan layanan secara acak melalui online
- d. Untuk mengetahui kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap pengelolaan SDM, instrumen disebarikan secara random kepada di semua unit kerja melalui online.
- e. Untuk mengetahui pemahaman civitas akademika terhadap visi misi, instrumen disebar di seluruh prodi.

## **3. Pelaporan**

Pelaporan pelaksanaan internal monitoring dan evaluasi perkuliahan dilaksanakan dua kali yaitu pada akhir semester ganjil dan genap pada

tahun akademik berjalan. Sedangkan untuk pelaporan kepuasan layanan baik mahasiswa, dosen dan Tenaga Kependidikan dibuat satu tahun sekali diakhir pembelajaran genap

### **C. Proses Monitoring Dan Evaluasi**

- a. Penyusunan dan penetapan kriteria penilaian atas instrumen evaluasi menggunakan lima kriteria, yaitu:
  - 1) 4,01-5,00 : Sangat Baik/ sangat Puas,
  - 2) 3,01- 4,00 : Baik/ Puas,
  - 3) 2,01- 3,00 : Cukup baik/ Cukup puas,
  - 4) 1,01-2,00 : Kurang Baik/ Kurang puas
  - 5) 0,00-1,00 : Tidak baik/ Tidak Puas
- b. Pengolahan data dan analisis yaitu melaksanakan pengolahan data dari kuesioner yang dikembalikan oleh responden. Dari hasil yang ada selanjutnya dianalisis dengan menggunakan analisis statistik deskriptif secara sederhana untuk menghitung besaran prosentase dari masing-masing instrumen yang dinilai.
- c. Menetapkan tingkat kepuasan mahasiswa, tenaga kependidikan dan dosen untuk semua unsur layanan berdasarkan kriteria penilaian yang telah ditetapkan sebelumnya.

## **BAB IV**

### **SISTEMATIKA PELAPORAN MONITORING DAN EVALUASI**

Bentuk komunikasi utama antara pengguna hasil dengan pelaksanaan monitoring dan evaluasi (monitoring dan evaluasi) yaitu laporan monitoring dan evaluasi. Laporan yang disusun memuat proses dan hasil pelaksanaan kegiatan monitoring dan evaluasi. Di samping itu, laporan berisi temuan-temuan, kesimpulan dan rekomendasi. Rekomendasi hasil monitoring dan evaluasi disusun berdasarkan hasil analisis dan temuan-temuan. Substansi rekomendasi difokuskan pada upaya perbaikan dan pemecahan masalah yang ditemukan dalam monitoring dan evaluasi. Waktu pelaksanaan pelaporan 2 minggu setelah pelaksanaan monitoring dan evaluasi

#### **Format laporan monitoring dan evaluasi :**

Cover

Kata pengantarDaftar isi

Bab I Pendahuluan

Bagian pendahuluan meliputi satu rangkaian cara berpikir yang mendasari kegiatan monitoring program yang berkelanjutan meliputi:

- a. Latar belakang, berisi latar belakang suatu perencanaan kegiatan dilakukan oleh sebuah tim kerja. Apa yang mendasari kegiatan monitoring. Apa yang menjadi rujukan kegiatan monitoring program
- b. Masalah, berisi sejumlah masalah penting yang berhubungan dengan pelaksanaan.
- c. Tujuan, mencakup sejumlah model pelaksanaan dan pengembangan program yang ingin dicapai dalam kegiatan monitoring dan evaluasi
- d. Manfaat, mencakup sejumlah harapan dalam tindak lanjut penerapan temuan hasil monitoring pelaksanaan program

## Bab II Hasil Monitoring dan evaluasi

Hasil monitoring dan evaluasi adalah sebuah laporan yang berisikan hasil analisis data kuantitatif maupun kualitatif yang di dapat dari lapangan

## Bab III Kesimpulan

Kesimpulan dan rekomendasi disusun dengan singkat, jelas sesuai dengan permasalahan pelaksanaan monitoring dan evaluasi serta tidak mengandung informasi yang bersifat kuantitatif. Kesimpulan berisikan tentang temuan dan permasalahan pelaksanaan serta alternatif pemecahan masalah kegiatan. Sedangkan rekomendasi berisikan tentang usul perbaikan dan tindak lanjut pelaksanaan program serta pelaksanaan monitoring dan evaluasi.

## Bab IV Penutup

Berisikan kesimpulan dan saran



## **BAB IV**

### **PENUTUP**

Sistem monitoring dan evaluasi terhadap seluruh pelaksanaan kegiatan di lingkungan STIKes Sehat Medan merupakan bagian dari proses peningkatan kualitas dalam berbagai hal. Dalam pedoman ini memuat tentang berbagai hal diantaranya monitoring dan evaluasi kinerja pimpinan, dosen, tenaga kependidikan dan kepuasan mahasiswa yang semuanya itu dilakukan agar supaya segala kegiatan yang berhubungan dengan akademiki dan non akademik dapat terlaksana dengan baik.

Dalam pelaksanaan monitoring dan Evaluasi tentu diperlukan pedoman yang di jadikan dasar dan petunjuk pelaksanaan sehingga proses pelaksanaan monitoring dan evaluasi dapat berjalan dengan baik.

Demikian Pedoman monitoring dan Evaluasi instiusi ini di susun, atas perhatian dan kerjasama dari semua pihak disampikan terima kasih.

# LAMPIRAN

## KUISIONER SURVEY KEPUASAN DAN KELUHAN DOSEN

Identitas Pengisi

Nama :

Prodi :

Pilihlah sesuai dengan yang dengan tingkat kepuasan yang anda rasakan

- (1) Sangat tidak puas
- (2) Kurang puas
- (3) Cukup puas
- (4) Puas
- (5) Sangat puas

Lakukan pengisian keluhan pelayanan dengan menuliskan kritik dan saran untuk perbaikan layanan

No	Jenis Pelayanan	Tingkat Kepuasan				
		Sangat Tidak Puas (1)	Kurang Puas (2)	Cukup Puas (3)	Puas(4)	Sangat Puas (5)
	<b>KEPUASAN LAYANAN</b>					
<b>A</b>	<b>Pengembangan Kompetensi</b>					
1	Kepuasan terhadap sistem seleksi, rekrutmen, orientasi, dan penempatan pegawai					
2	Kepuasan terhadap kesempatan untuk studi lanjut bagi dosen					
3	Kepuasan terhadap dukungan fasilitas dan dana untuk peningkatan kompetensiseperti pelatihan, workshop, seminar dll					

4	Kepuasan terhadap beban kerja yang sesuai dengan tugas, pokok dan fungsi					
5	Kepuasan terhadap bimbingan dalam rangka peningkatan kinerja					
<b>B</b>	<b>Pengembangan Karir dan Jabatan</b>					
6	Kepuasan terhadap informasi dan penyelenggaraan layanan kenaikan jenjang karir					
7	Kepuasan terhadap kepemimpinan dan keteledanan dalam pengelolaan Sumber Daya Manusia					
8	Kepuasan terhadap sinkronisasi kebijakan pimpinan					
9	Kepuasan terhadap penghargaan atas prestasi kerja yang dicapai					
<b>C</b>	<b>Tugas Tambahan</b>					
10	Kepuasan terhadap kepanitiaan kegiatan internal maupun eksternal kampus					
11	Pemerataan Tugas tambahan					
<b>D</b>	<b>Kebutuhan Kesejahteraan</b>					
12	Kepuasan dalam memberikan penghasilan yang layak sesuai dengan kinerja masing-masing					
13	Kepuasan terhadap fasilitas asuransi kesehatan/ BPJS untuk dosen					
14	Kepuasan terhadap program pendanaan hari tua/ pensiun bagi dosen					
<b>E</b>	<b>Kesehatan dan Sosial</b>					
15	Kepuasan terhadap keselamatan dan kesehatan kerja bagi dosen					

16	Kepuasan terhadap fasilitas ibadah dan kegiatan kerohanian yang layak					
<b>F</b>	<b>Kebutuhan susana kerja</b>					
17	Kepuasan terhadap konsistensi pimpinan dalam penegakan aturan					
18	Kepuasan terhadap suasana kerja terbangunnya lingkungan kerja yang harmonis dengan rekan kerja					
19	Kepuasan terhadap keamanan tempat kerja dengan menyediakan lingkungan kerja fisik yang nyaman					
20	Kepuasan terhadap keterbukaan informasi dan komunikasi serta teknologi informasi					
21	Kepuasan terhadap kesempatan untuk menyampaikan keluhan, pendapat dan masukan					
<b>G</b>	<b>Penelitian</b>					
22	Kepuasan terhadap fasilitas memperoleh pelayan informasi tentang kegiatan penelitian dan tentang jenis hibah penelitian dapat terakses baik oleh dosen					
23	Kepuasan terhadap ketersediaan fasilitas sarana prasarana pendukung kegiatan Penelitian					
24	Kepuasan terhadap memperoleh pemerataan penelitian berdasarkan distribusi dosen dan kualifikasi dosen					

25	Kepuasan terhadap memperoleh penilaian proposal, laporan hasil penelitian dan bimbingan dari reviewer					
26	Kepuasan terhadap ketersediaan informasi jurnal terakreditasi sebagai media publikasi karya ilmiah baik ditingkat nasional maupun internasional					
27	Kepuasan terhadap fasilitasi pengurusan HAKI (hak cipta kekayaan intelektual) dengan baik					
<b>H</b>	<b>Pengabdian Kepada Masyarakat</b>					
28	Kepuasan terhadap fasilitas memperoleh informasi tentang kegiatan Pengabdian kepada masyarakat dan tentang jenis hibah pengabdian kepada masyarakat dapat terakses baik oleh dosen					
29	Kepuasan terhadap ketersediaan fasilitas sarana prasarana pendukung kegiatan Pengabdian kepada masyarakat					
30	Kepuasan terhadap memperoleh penilaian proposal/laporan Pengabdian kepada masyarakat dan bimbingan dari reviewer					
31	Kepuasan terhadap memperoleh pemerataan Pengabdian kepada masyarakat berdasarkan distribusi dan kualifikasi dosen					
	<b>KELUHAN LAYANAN</b>					
	Uraian keluhan/Kritik	:				

Usulan solusi / Saran	:
-----------------------	---

**KUISIONER SURVEY KEPUASAN  
DAN KELUHAN LAYANAN MAHASISWA**

Identitas Pengisi Nama:

NIM :

Prodi :

Pilihlah sesuai dengan yang dengan tingkat kepuasan yang anda rasakan

- (1) Sangat tidak puas
- (2) Kurang puas
- (3) Cukup puas
- (4) Puas
- (5) Sangat puas

Lakukan pengisian keluhan pelayanan dengan menuliskan kritik dan saran untuk perbaikan layanan

No	Jenis Pelayanan	Tingkat Kepuasan				
		Sangat Tidak Puas (1)	Kurang Puas (2)	Cukup Puas (3)	Puas(4)	Sangat Puas (5)
	<b>KEPUASAN LAYANAN</b>					
<b>A</b>	<b>Terhadap Pengelola Intitusi</b>					
1	kemampuan pengelola/pimpinan institusi					
2	Daya tanggap pengelola/ pimpinan institusi					
3	Kepastian bahwa pelayanan pengelola/ pimpinan institusi					
<b>B</b>	<b>Terhadap Dosen</b>					
4	Keandalan dan kemampuan Dosen dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa					
5	Daya tanggap Dosen dalam membantu mahasiswa					



	dan memberikan jasa dengan cepat					
6	Kepastian bahwa pelayanan Dosen sesuai dengan ketentuan					
7	Kepedulian Dosen dalam memberi perhatian kepada mahasiswa					
<b>C</b>	<b>Terhadap Administrasi Umum</b>					
8	Tenaga Kependidikan Administrasi Umum [Keandalan dan kemampuan Tenaga Administrasi Umum dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa]					
9	Tenaga Kependidikan Administrasi Umum [Daya tanggap tenaga administrasi umum dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat]					
10	Tenaga Kependidikan Administrasi Umum [Kepastian bahwa pelayanan tenaga administrasi umum sesuai dengan ketentuan]					
11	Tenaga Kependidikan Administrasi Umum [Kepedulian tenaga administrasi umum dalam memberi perhatian kepada mahasiswa]					
<b>D</b>	<b>Terhadap Keuangan</b>					
12	Tenaga Kependidikan Keuangan [Keandalan dan kemampuan Tenaga bagian keuangan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa]					
13	Tenaga Kependidikan Keuangan [Daya tanggap tenaga bagian keuangan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat]					
14	Tenaga Kependidikan Keuangan [Kepastian bahwa pelayanan tenaga bagian keuangan sesuai dengan ketentuan]					

15	Tenaga Kependidikan Keuangan [Kepedulian tenaga bagian keuangan dalam memberiperhatian kepada mahasiswa]					
<b>E</b>	<b>Terhadap BAAK</b>					
16	Tenaga Kependidikan BAAK [Keandalan dan kemampuan Tenaga BAAK dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa]					
17	Tenaga Kependidikan BAAK [Daya tanggap tenaga BAAK dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat]					
18	Tenaga Kependidikan BAAK [Kepastian bahwa pelayanan tenaga BAAK sesuai dengan ketentuan]					
19	Tenaga Kependidikan BAAK [Kepedulian tenaga BAAK dalam memberi perhatian kepada mahasiswa]					
<b>F</b>	<b>Terhadap Sarana prasarana Laboratorium</b>					
20	Tenaga Kependidikan Laboratorium [Keandalan dan kemampuan laboran dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa]					
21	Tenaga Kependidikan Laboratorium [Daya tanggap laboran dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat]					
22	Tenaga Kependidikan Laboratorium [Kepastian bahwa pelayanan laboran sesuai dengan ketentuan]					
23	Tenaga Kependidikan Laboratorium [Kepedulian laboran dalam memberi perhatian kepada mahasiswa]					
<b>G</b>	<b>Terhadap Sarana prasarana Perpustakaan</b>					

24	Tenaga Kependidikan Perpustakaan [Keandalan dan kemampuan pustakawan dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa]					
25	Tenaga Kependidikan Perpustakaan [Dayatanggap pustakawan dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat]					
26	Tenaga Kependidikan Perpustakaan [Kepastian bahwa pelayanan pustakawan sesuai dengan ketentuan]					
27	Tenaga Kependidikan Perpustakaan [Kepedulian pustakawan dalam memberi perhatian kepada mahasiswa]					
<b>H</b>	<b>Terhadap Sarana prasarana IT</b>					
24	Tenaga Kependidikan Perpustakaan [Keandalan dan kemampuan IT dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa]					
25	Tenaga Kependidikan Perpustakaan [Daya tanggap IT dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat]					
26	Tenaga Kependidikan Perpustakaan [Kepastian bahwa pelayanan IT sesuai dengan ketentuan]					
27	Tenaga Kependidikan Perpustakaan [Kepedulian IT dalam memberi perhatian kepada mahasiswa]					
<b>I</b>	<b>Terhadap Administrasi Prodi</b>					
28	Tenaga Kependidikan Administrasi Prodi [Keandalan dan kemampuan Admin Prodi dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa]					

29	Tenaga Kependidikan Administrasi Prodi [Daya tanggap Admin Prodi dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat]					
30	Tenaga Kependidikan Administrasi Prodi [Kepastian bahwa pelayanan Admin Prodi sesuai dengan ketentuan]					
31	Tenaga Kependidikan Administrasi Prodi [Kepedulian Admin Prodi dalam memberi perhatian kepada mahasiswa]					
<b>J</b>	<b>Terhadap Saran Prasarana umum</b>					
32	Kecukupan Sarana Prasarana dengan kebutuhan mahasiswa					
33	Kemudahan mengakses Sarana Prasarana bagi mahasiswa					
34	Kualitas Sarana Prasarana					
<b>K</b>	<b>Terhadap Layanan Kemahasiswaan</b>					
35	Kemudahan Akses beasiswa bagi mahasiswa berprestasi maupun kurang mampu					
36	Layanan pembinaan pengembangan kpribadiandan kepemimpinan melalui organisasi mahasiswa					
37	Kemudahan Akses kegiatan program kreatifitas mahasiswa (PKM)					
38	Kemudahan Akses kegiatan minat dan bakat di bidang olahraga, seni, sosial dan kerohanian					
39	Kemudahan informasi mengenai magang dan lowongan kerja					
40	Kemudahan untuk mengikuti kompetisi nonakademik					
41	layanan kesehatan klinik					

42	Akses bagi layanan bimbingan akademik dan konseling					
	<b>KELUHAN LAYANAN</b>					
	Uraian keluhan/Kritik	:				
	Usulan solusi / Saran	:				

**KUISIONER SURVEY KEPUASAN  
DAN KELUHAN TENAGAKEPENDIDIKAN**

Identitas Pengisi Nama :

Unit Kerja :

Pilihlah sesuai dengan yang dengan tingkat kepuasan yang anda rasakan

- (1) Sangat tidak puas
- (2) Kurang puas
- (3) Cukup puas
- (4) Puas
- (5) Sangat puas

Lakukan pengisian keluhan pelayanan dengan menuliskan kritik dan saran untuk perbaikan layanan

No	Jenis Pelayanan	Tingkat Kepuasan				
		Sangat Kurang	Kurang	Cukup	Baik	Sangat baik
	<b>KEPUASAN LAYANAN</b>					
<b>A</b>	<b>Pengembangan Kompetensi</b>					
1	Kepuasan terhadap sistem seleksi, rekrutmen, orientasi, dan penempatan pegawai					
2	Kepuasan terhadap kesempatan untuk studi lanjut bagi tenaga kependidikan					
3	Kepuasan terhadap dukungan fasilitas dan dana untuk peningkatan kompetensi seperti pelatihan, workshop, seminar dll					
4	Kepuasan terhadap beban kerja yang sesuai dengan tugas, pokok dan fungsi					
	Kepuasan terhadap bimbingan dalam rangka					

5	peningkatan kinerja					
<b>B</b>	<b>Pengembangan Karir dan Jabatan</b>					
6	Kepuasan terhadap kepemimpinan dan keteledanan dalam pengelolaan Sumber Daya Manusia					
7	Kepuasan terhadap penghargaan atas prestasi kerja yang dicapai					
<b>C</b>	<b>Tugas Tambahan</b>					
8	Kepuasan terhadap kepanitiaan kegiatan internal maupun eksternal kampus					
9	Pemerataan Tugas tambahan					
<b>D</b>	<b>Kebutuhan Kesejahteraan</b>					
10	Kepuasan dalam memberikan penghasilan yang layak sesuai dengan kinerja masing-masing					
11	Kepuasan terhadap fasilitas asuransi kesehatan/ BPJS untuk tenaga kependidikan					
12	Kepuasan terhadap program pendanaan haritua/ pensiun bagi tenaga kependidikan					
<b>E</b>	<b>Kesehatan dan Sosial</b>					
13	Kepuasan terhadap keselamatan dan kesehatan kerja bagi tenaga kependidikan					
14	Kepuasan terhadap fasilitas ibadah dan kegiatan kerohanian yang layak					
<b>F</b>	<b>Kebutuhan susana kerja</b>					
15	Kepuasan terhadap konsistensi pimpinan dalam penegakan aturan					
16	Kepuasan terhadap suasana kerja terbangunnya lingkungan kerja yang harmonis dengan rekan kerja					

17	Kepuasan terhadap keamanan tempat kerja dengan menyediakan lingkungan kerja fisik yang nyaman					
18	Kepuasan terhadap keterbukaan informasi dan komunikasi serta teknologi informasi					
19	Kepuasan terhadap kesempatan untuk menyampaikan keluhan, pendapat dan masukan					
	<b>KELUHAN LAYANAN</b>					
	Uraian keluhan/Kritik	:				
	Usulan solusi / Saran	:				



