

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI HASIL
SURVEY FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU SOSIAL
BAHASA DAN SASTRA (PISBS)**



Oleh : Badan Penjamin Mutu

**INSTITUT PENDIDIKAN INDONESIA (IPI) GARUT
TAHUN 2018/2019**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perguruan tinggi merupakan kelanjutan pendidikan menengah yang diselenggarakan untuk mempersiapkan peserta didik untuk menjadi anggota masyarakat yang memiliki kemampuan akademis dan profesional yang dapat menerapkan, mengembangkan dan menciptakan ilmu pengetahuan, teknologi dan kesenian (UU 2 tahun 1989, pasal 16, ayat (1). Institut pendidikan Indonesia merupakan satu perguruan tinggi yang memiliki visi dan misi yang jelas dalam menjalankan kinerja perguruan tinggi. visi dan misi yang dibuat bertujuan agar proses pendidikan yang dilakukan terhadap mahasiswa dan berbagai proses yang dilakukan oleh masyarakat IPI Garut dapat dilakukan dengan baik.

Untuk menciptakan lingkungan pendidikan yang kondusif dan mendukung tujuan dari pendidikan tinggi, maka perlu dilakukan pengawasan terhadap berbagai kinerja yang dilakukan oleh perguruan tinggi melalui proses monitoring. Monitoring dilakukan untuk memberikan informasi tentang sebab dan akibat dari suatu kebijakan yang sedang dilaksanakan, selain itu monitoring juga dilakukan untuk mengetahui kesalahan awal sehingga dapat dilakukan tindakan perbaikan, dan pada akhirnya dapat mengurangi risiko yang lebih besar. Monitoring dilakukan ketika sebuah kebijakan sedang diimplementasikan.

B. Tujuan

Tujuan dari monitoring yang dilakukan di Fakultas Pendidikan Ilmu Sosial Bahasa Dan Sastra (PISBS) IPI Garut antara lain:

- a. Menjaga agar kebijakan yang sedang diimplementasikan sesuai dengan tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan oleh masing-masing bidang
- b. Menemukan kesalahan sedini mungkin sehingga mengurangi risiko yang lebih besar.
- c. Melakukan tindakan modifikasi terhadap kebijakan apabila hasil monitoring mengharuskan untuk itu.

BAB II

PELAKSANAAN

A. Jadwal Pelaksanaan

Monitoring dan evaluasi di Fakultas Pendidikan Ilmu Sosial Bahasa Dan Sastra (PISBS) IPI Garut, dilakukan setiap satu semester satu kali. Proses monitoring dan evaluasi pada tahun perkuliahan 2018/2019 pada semester ganjil dilakukan pada bulan Januari 2019 dan untuk semester genap dilakukan pada bulan September 2019.

B. Prosedur Pelaksanaan

Monitoring didasarkan pada indikator pencapaian standar nasional, standar nasional perguruan tinggi di bidang akademik, kurikulum, kemahasiswaan, penelitian, pengabdian dan kerjasama. Capaian tiap program yang dianalisis berdasarkan indikator-indikator yang dapat dinilai persentase capaian kinerjanya, yaitu dengan membandingkan capaian kinerja pada saat ini dengan target yang diharapkan dapat tercapai. Informasi capaian program pada saat ini diperoleh dari berbagai unit kerja di lingkungan Institut Pendidikan Indonesia Garut antara lain, LPM lingkungan Institut Pendidikan Indonesia Garut, Bidang Akademik, Bidang Kemahasiswaan, Badan Penjaminan Mutu, bidang Keuangan dan kepegawaian, bidang Layanan Data dan Informasi, Fakultas, Program Studi dan sebagainya. Selain itu juga dari dokumen-dokumen resmi lingkungan Institut Pendidikan Indonesia Garut antara lain laporan monitoring tingkat kepuasan mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, mitra kerjasama, alumni dan pengguna alumni dan sebagainya. Beberapa indikator telah mencapai bahkan lebih tinggi dari target yang direncanakan, sehingga % capaian diberi angka 100%. Setelah semua indikator diisi dengan capaian, maka dapat diperoleh persentase capaian setiap program.

Pengukuran kepuasan layanan manajemen terhadap pemangku kepentingan menggunakan instrumen berupa angket dengan empat skala yang melibatkan Aspek Tangibles, Assurance, Reliability, Responsiveness, Empathy, dan Information System.

Aspek tangibles berkaitan dengan aspek fisik/peralatan serta penampilan dari penyedia layanan. Aspek Assurance berkaitan kemampuan untuk memberikan sesuatu yang dapat dipercaya (terjamin keandalannya). Aspek Reliability mencerminkan

kemampuan untuk memberikan apa yang dijanjikan dengan handal, tepat, dan akurat. Aspek Responsiveness berkaitan mencerminkan kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat dan responsif. Aspek Empathy berkaitan dengan tingkat kepedulian dan perhatian yang diberikan kepada pemangku kepentingan. Aspek Information Sistem berkaitan dengan Pelayanan dalam memberikan sistem informasi

BAB III

METODOLOGI MONITORING DAN EVALUASI

A. Metode Pelaksanaan Monitoring

Monitoring dan evaluasi dilakukan dengan menggunakan metode survey angket. Survey angket adalah teknik pengumpulan data dengan cara mengajukan pertanyaan tertulis untuk dijawab secara tertulis pula oleh responden. Angket merupakan kumpulan pertanyaan-pertanyaan yang tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden tentang data yang ingin diperoleh.

B. Teknik Pengelolaan Data

Teknik pengelolaan data dilakukan dengan analisis deskriptif kuantitatif. Metode deskriptif kuantitatif merupakan suatu penelitian yang mempunyai tujuan untuk mendeskripsikan suatu fenomena, peristiwa, gejala, dan kejadian yang terjadi secara faktual, sistematis, serta akurat.

Angket ini menggunakan Skala Likert, yakni menggunakan 4 (empat) alternative jawaban yang tersusun bertingkat dari alternative jawaban “sangat setuju” sampai alternative jawaban “sangat tidak setuju” dengan penskoran seperti berikut:

4 = sangat setuju

3 = setuju

2 = tidak setuju

1 = sangat tidak setuju

Perhitungan dengan menggunakan rata-rata dengan kriteria kepuasan seperti berikut:

$1,00 \leq$ Sangat tidak baik $< 2,00$

$2,00 \leq$ tidak baik $< 3,00$

$3,00 \leq$ baik $< 4,00$

$4,00 \leq$ Sangat baik $\leq 5,00$

BAB IV

HASIL DAN DESKRIPSI SEMESTER GANJIL TAHUN AJARAN 2018/2019

Hasil dari kegiatan monitoring yang dilakukan terhadap bidang Akademik, Sumber daya manusia, sarana & parasarana, Keuangan, Penelitian, Pengabdian, Kemahasiswaan dan Kerjasama antara lain sebagai berikut.

A. Bidang Akademik

Setelah dilakukan proses monitoring dan evaluasi, diperoleh data untuk Semester Ganjil 2018/2019 sebagai berikut:

Tahun 2019 Ganjil

| Aspek | Persentase |
|--------------------|------------|
| Tangible | 84 |
| Assurance | 84 |
| Reability | 84 |
| Responsiveness | 84 |
| Emphaty | 85 |
| Infromation System | 83 |
| Rata-rata | 84 |

Evaluasi terhadap implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) di Bagian Akademik Fakultas Pendidikan Ilmu Sosial Bahasa Dan Sastra (PISBS) Institut Pendidikan Indonesia tahun 2019 Ganjil salah satunya berkaitan dengan kepuasan pengguna terhadap layanan akademik FPISBS IPI Garut. Responden yang dilibatkan dalam evaluasi pelayanan bidang akademik yaitu seluruh mahasiswa dan dosen di lingkungan IPI Garut. Adapun aspek evaluasi yang diukur mengenai layanan Lembaga Penelitian berkaitan dengan Aspek Tangibles, Assurance, Reliability, Responsiveness, Empathy, dan Information System. Aspek tangibles berkaitan dengan Sarana dan Prasarana Pembelajaran seperti kesediaan ruang perkuliahan, laboratorium, perpustakaan yang representative, nyaman, dan bersih diperoleh hasil sekitar 84% menyatakan setuju bahwa ruangan yang ada adalah ruangan yang representative. Kemudian dalam aspek Assurance berkaitan dengan Layanan bidang akademik dalam memfasilitasi dosen untuk dan mahasiswa untuk melaksanakan proses perkuliahan serta menjalankan peraturan yang

diberlakukan di kampus seperti sanksi, pelayanan kepada mahasiswa dan penghargaan sudah sangat baik, hal ini dilihat dari persentase sekitar 84 % . Kemudian untuk Aspek Reliability memiliki nilai persentase paling tinggi yakni sekitar 84%, aspek ini berkaitan dengan kehandalan dosen dan staf, seperti apersepsi, pemberian dan penilaian tugas, komunikasi dengan dosen dan staf serta pelayanan dari staf akademik. Lalu, untuk Aspek Responsiveness berkaitan dengan Ketanggapan bidang akademik dalam merespon kegiatan atau aktivitas mahasiswa memperoleh persentase sekitar 84 % . Kemudian untuk Aspek Empathy berkaitan dengan Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa seperti kebijakan dosen, bantuan pendanaan mahasiswa mendapat persentase persetujuan yakni 85%. Kemudian untuk Aspek Information System berkaitan dengan Pelayanan bidang akademik dalam memberikan informasi melalui system memiliki persentase sebesar 83%. Dengan nilai rata-rata sebesar 84 % atau jika dikonversikan 4,2, maka hasil survey terhadap bidang akademik dapat disimpulkan baik sekali. Namun dalam aspek information system masih memiliki persentase terendah, Hal ini dikarenakan beberapa hal, antara lain sebagai berikut:

| No | Temuan | Tindakan Perbaikan | Hasil Tindakan Perbaikan |
|----|---|--|---|
| 1 | Pelayanan informasi mahasiswa melalui sistem masih lambat | Melakukan perbaikan dan penyempurnaan sistem | Telah dilakukan perbaikan pada sistem |
| 2 | Masih sering terjadi gangguan pada pelayanan administrasi mahasiswa | Melakukan perbaikan dan penyempurnaan sistem | Masih dalam proses perbaikan terkait dengan pihak-pihak yang berkepentingan |

Dari tabel diperoleh satu temuan yang dapat dilakukan tindakan perbaikan. Kemudian untuk status tindakan perbaikan itu sendiri, sudah dilakukan tindakan perbaikan untuk temuan tersebut.

Setelah dilakukan proses monitoring dan evaluasi, diperoleh data untuk Semester Genap 2018/2019 sebagai berikut:

Tahun 2019 Genap

| Aspek | Persen |
|--------------------|---------------|
| Tangibles | 85 |
| Assurance | 85 |
| Reliability | 86 |
| Responsiveness | 85 |
| Empathy | 85 |
| Information System | 84 |
| Rata-rata | 85 |

Evaluasi terhadap implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) di Bagian Akademik FPISBS Institut Pendidikan Indonesia tahun 2019 Ganjil salah satunya berkaitan dengan kepuasan pengguna terhadap layanan akademik FPISBS IPI Garut. Responden yang dilibatkan dalam evaluasi pelayanan bidang akademik yaitu seluruh mahasiswa dan dosen di lingkungan IPI Garut. Adapun aspek evaluasi yang diukur mengenai layanan Lembaga Penelitian berkaitan dengan Aspek Tangibles, Assurance, Reliability, Responsiveness, Empathy, dan Information System. Aspek tangibles berkaitan dengan kesediaan ruang perkuliahan, laboratorium, perpustakaan yang representative, nyaman, dan bersih diperoleh hasil sekitar 85% menyatakan setuju bahwa ruangan yang ada adalah ruangan yang representative. Kemudian dalam aspek Assurance berkaitan dengan Layanan bidang akademik dalam memfasilitasi dosen untuk dan mahasiswa untuk melaksanakan proses perkuliahan serta menjalankan peraturan yang diberlakukan di kampus seperti sanksi, pelayanan kepada mahasiswa dan penghargaan sudah sangat baik, hal ini dilihat dari persentase sekitar 85 % . Kemudian untuk Aspek Reliability memiliki nilai persentase paling tinggi yakni sekitar 86%, aspek ini berkaitan dengan kehandalan dosen dan staf, seperti apersepsi, pemberian dan penilaian tugas, komunikasi dengan dosen dan staf serta pelayanan dari staf akademik. Lalu, untuk Aspek Responsiveness berkaitan dengan Ketanggapan bidang akademik dalam merespon kegiatan atau aktivitas mahasiswa memperoleh persentase sekitar 85 % . Kemudian untuk Aspek Empathy berkaitan dengan Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa seperti kebijakan dosen, bantuan pendanaan mahasiswa mendapatkan persentase persetujuan yakni 85%. Kemudian untuk Aspek Information System berkaitan dengan Pelayanan bidang akademik dalam memberikan informasi melalui system

memiliki persentase sebesar 84%. Dengan nilai rata-rata sebesar 85 % atau jika dikonversikan 4,25, maka hasil survey terhadap bidang akademik dapat disimpulkan baik sekali. Namun dalam aspek information system masih memiliki persentase terendah. Hal ini dikarenakan beberapa hal, anantara lain sebagai berikut:

| No | Temuan | Tindakan Perbaikan | Hasil Tidakan Perbaikan |
|----|---|--|---|
| 1 | Masih sering terjadi gangguan pada pelayanan administrasi mahasiswa | Melakukan perbaikan dan penyempurnaan sistem | Masih dalam proses perbaikan terkait dengan pihak-pihak yang berkepentingan |

Dari tabel diperoleh satu temuan yang dapat dilakukan tindakan perbaikan. Kemudian untuk status tindakan perbaikan itu sendiri, sudah dilakukan tindakan perbaikan untuk temuan tersebut.

B. Bidang Sumber daya

Setelah dilakukan proses monitoring dan evaluasi, diperoleh data untuk Semester Ganjil 2018/2019 sebagai berikut:

Tahun 2019 Ganjil

| Aspek | Persentase |
|--------------------|------------|
| Tangible | 78 |
| Assurance | 80 |
| Reability | 79 |
| Responsiveness | 81 |
| Emphaty | 80 |
| Infromation System | 81 |
| Rata-rata | 79,8 |

Evaluasi terhadap implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) bidang sumber daya manusia di Fakultas PISBS Institut Pendidikan Indonesia salah satunya berkaitan dengan kepuasan pengguna terhadap pelayanan SDM di IPI Garut. Responden yang dilibatkan dalam evaluasi SDM yaitu mahasiswa dan dosen di lingkungan FPISBS IPI Garut. Adapun aspek evaluasi yang diukur mengenai pelayanan SDM berkaitan dengan Aspek Tangibles, Assurance, Reliability, Responsiveness, Empathy, dan Information System. Aspek tangibles berkaitan

dengan kesediaan ruangan dosen yang representative, kemudian fasilitas pembelajaran, fasilitas WC, pengajuan sarpras dan pemeliharaan ruangan yang nyaman, dan bersih diperoleh hasil sekitar 78%. Kemudian dalam aspek Assurance berkaitan dengan perlakuan SDM terhadap mahasiswa dan dosen seperti pelayanan mengenai gaji, pelayanan keuangan, tunjangan karyawan, pembayaran uang kuliah diperoleh persentase sekitar 80%. Selain itu untuk Aspek Reliability berkaitan dengan keterandalan para karyawan dan dosen dalam berbagai proses/kegiatan yang dilakukan di Kampus dari internal maupun eksternal memperoleh persentasi sekitar 79%. Lalu, untuk Aspek Responsiveness berkaitan dengan Ketanggapan dosen dan karyawan dalam merespon setiap kegiatan atau aktivitas dengan cepat dan tepat serta membantu mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh mahasiswa dan dosen memperoleh persentase sebesar 81%. Aspek Empathy berkaitan dengan kesediaan karyawan yang bersangkutan dalam memberikan waktu untuk diskusi mengenai berbagai permasalahan dengan mahasiswa atau dosen(pengguna) memperoleh peresntase persetujuan sebesar 80%. Adapun untuk Aspek Information System berkaitan dengan Pelayanan karyawan dalam memberikan informasi melalui system memiliki persentase sebesar 80%. Dengan nilai rata-rata sebesar 79,8 % atau jika dikonversikan 3,9, maka hasil survey terhadap bidang SDM dapat disimpulkan baik. Namun untuk aspek tangibels memiliki persentasi paling rendah. Hal ini dikarenakan beberapa hal, antara lain sebagai berikut:

| No | Temuan | Tindakan Perbaikan | Hasil Tidakan Perbaikan |
|----|--|--|--|
| 1 | Pemeliharaan fasilitas di seluruh ruangan belum maksimal | Melakukan pembinaan dan pengawasan yang lebih intensif oleh wadek 2 terhadap petugas pengelola gedung | Dalam proses perbaikan dengan pihak-pihak yang terkait |
| 2 | Pengajuan sarpras masih lambat dalam penangannya | Melakukan sosialisasi mengenai prosedur pengajuan sarpras yang tepat dan melakukan evaluasi terhadap staf Bagian sarpras | Dalam proses perbaikan dengan pihak-pihak yang terkait |

Dari tabel diperoleh satu temuan yang dapat dilakukan tindakan perbaikan. Kemudian untuk status tindakan perbaikan itu sendiri, sudah dilakukan tindakan perbaikan untuk temuan tersebut.

Tahun 2019 Genap

| Aspek | Persentase |
|--------------------|------------|
| Tangible | 79 |
| Assurance | 81 |
| Reability | 80 |
| Responsiveness | 81 |
| Emphaty | 81 |
| Infromation System | 82 |
| Rata-rata | 80,6 |

Evaluasi terhadap implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) bidang sumber daya manusia di Fakultas PISBS Institut Pendidikan Indonesia salah satunya berkaitan dengan kepuasan pengguna terhadap pelayanan SDM di IPI Garut. Responden yang dilibatkan dalam evaluasi SDM yaitu mahasiswa dan dosen di lingkungan FPISBS IPI Garut. Adapun aspek evaluasi yang diukur mengenai pelayanan SDM berkaitan dengan Aspek Tangibles, Assurance, Reliability, Responsiveness, Empathy, dan Information System. Aspek tangibles berkaitan dengan kesediaan ruangan dosen yang representative, kemudian fasilitas pembelajaran, fasilitas WC, pengajuan sarpras dan pemeliharaan ruangan yang nyaman, dan bersih diperoleh hasil sekitar 79%. Kemudian dalam aspek Assurance berkaitan dengan perlakuan SDM terhadap mahasiswa dan dosen seperti pelayanan mengenai gaji, pelayanan keuangan, tunjangan karyawan, pembayaran uang kuliah diperoleh persentase sekitar 81%. Selain itu untuk Aspek Reliability berkaitan dengan keterandalan para karyawan dan dosen dalam berbagai proses/kegiatan yang dilakukan di Kampus dari internal maupun eksternal memperoleh persentasi sekitar 80%. Lalu, untuk Aspek Responsiveness berkaitan dengan Ketanggapan dosen dan karyawan dalam merespon setiap kegiatan atau aktivitas dengan cepat dan tepat serta membantu mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh mahasiswa dan dosen memperoleh persentase sebesar 81%. Aspek Empathy berkaitan dengan kesediaan karyawan yang

bersangkutan dalam memberikan waktu untuk diskusi mengenai berbagai permasalahan dengan mahasiswa atau dosen(pengguna) memperoleh persentase persetujuan sebesar 81%. Adapun untuk Aspek Information System berkaitan dengan Pelayanan karyawan dalam memberikan informasi melalui system memiliki persentase sebesar 82%. Dengan nilai rata-rata sebesar 80,6 % atau jika dikonversikan 4,03, maka hasil survey terhadap bidang SDM dapat disimpulkan baik sekali. Namun untuk aspek tangibles memiliki persentase paling rendah. Hal ini dikarenakan beberapa hal, antara lain sebagai berikut:

| No | Temuan | Tindakan Perbaikan | Hasil Tindakan Perbaikan |
|----|--|--|--|
| 1 | Pengajuan sarpras masih lambat dalam penanganannya | Melakukan sosialisasi mengenai prosedur pengajuan sarpras yang tepat dan melakukan evaluasi terhadap staf Bagian sarpras | Dalam proses perbaikan dengan pihak-pihak yang terkait |

Dari tabel diperoleh satu temuan yang dapat dilakukan tindakan perbaikan. Kemudian untuk status tindakan perbaikan itu sendiri, sudah dilakukan tindakan perbaikan untuk temuan tersebut.

C. Bidang Penelitian

Setelah dilakukan proses monitoring dan evaluasi, diperoleh data untuk Semester Ganjil 2018/2019 sebagai berikut:

Tahun 2019 Ganjil

| Aspek | Persentase |
|--------------------|------------|
| Tangible | 80 |
| Assurance | 80 |
| Reability | 80 |
| Responsiveness | 79 |
| Emphaty | 78 |
| Infromation System | 80 |
| Rata-rata | 79,5 |

Evaluasi terhadap implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) di Lembaga Penelitian Institut Pendidikan Indonesia salah satunya berkaitan dengan kepuasan pengguna terhadap layanan Lembaga Penelitian IPI. Responden yang dilibatkan dalam evaluasi pelayanan Lembaga Penelitian yaitu seluruh dosen di lingkungan IPI Garut. Adapun aspek evaluasi yang diukur mengenai layanan Lembaga Penelitian berkaitan dengan Aspek Tangibles, Assurance, Reliability, Responsiveness, Empathy, dan Information System.

Dalam bagan di atas dapat diperoleh aspek tangibles sebesar 80% yang menyetujui mengenai ruang penelitian yang representatif dan Ruang penelitian yang nyaman dan bersih, kemudian untuk aspek *Assurance* seperti perlakuan lembaga penelitian pada dosen dan mitra dan kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (trust) dan keyakinan dosen dan mitra seperti memfasilitasi dosen dalam melakukan penelitian dengan mahasiswa, melakukan pelayanan penelitian yang sesuai dengan prosedur memperoleh persentase persetujuan sekitar 80% yang meliputi Membantu dosen dalam proses pengajuan penelitian, Memfasilitasi dosen melakukan penelitian dengan mahasiswa dan Pelayanan penelitian sudah dilakukan sesuai prosedur.

Aspek Reliability berkaitan dengan kehandalan lembaga penelitian dalam pemberian informasi penelitian mengenai prosedur dan pendanaan penelitian baik dari internal maupun eksternal dengan persentase sekitar 80%. Aspek Empathy berkaitan dengan pemahaman lembaga penelitian terhadap kepentingan dosen dan mitra, seperti membantu dalam mengatasi masalah penelitian, menetapkan kebijakan terhadap permasalahan yang dihadapi peneliti, menyediakan waktu diskusi, dan melakukan pemantauan tingkat kemajuan penelitian mendapatkan persentase sekitar 78%. Sedangkan untuk Aspek Information System berkaitan dengan Pelayanan Lembaga Penelitian dalam sistem informasi seperti membantu dosen dan mitra memperoleh informasi dengan cepat, mempermudah akses dengan mahasiswa, mempermudah dalam proses administrasi dengan mitra memperoleh persentase sebesar 80%. Kemudian mengenai Aspek Responsiveness sebesar 79% yang berkaitan dengan Ketanggapan Lembaga Penelitian dalam merespon setiap pengajuan penelitian dengan cepat dan tepat serta membantu mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh peneliti. Dengan nilai rata-rata sebesar 79,5 % atau jika dikonversikan 3,9, maka hasil survey terhadap bidang penelitian dapat disimpulkan baik. Namun untuk aspek Emphaty memiliki persentase paling rendah. Hal ini dikarenakan beberapa hal, antara lain sebagai berikut:

| No | Temuan | Tindakan Perbaikan | Hasil Tindakan Perbaikan |
|----|--|--|--|
| 1 | Belum terdapat kelompok penelitian yang sesuai bidang keahlian | Membentuk kelompok peneliti yang sesuai dengan bidang keahlian | Sedang dalam proses pembentukan kelompok peneliti |
| 2 | Motivasi dosen dalam meneliti masih rendah | Menghadirkan pembicara-pembicara kunci untuk memotivasi penelitian | Dalam proses perencanaan acara seminar mengenai penelitian |
| 3 | Kompetensi dosen dalam metodologi penelitian masih rendah | Melakukan kegiatan pelatihan metodologi penelitian | Dalam proses perencanaan acara seminar mengenai penelitian |
| 4 | Dosen Pemenang hibah penelitian masih sedikit | Melakukan strategi meraih hibah penelitian dari pihak luar | Dalam proses perencanaan acara seminar mengenai penelitian dan strategi pemenangan hibah |

Dari tabel diperoleh satu temuan yang dapat dilakukan tindakan perbaikan. Kemudian untuk status tindakan perbaikan itu sendiri, sudah dilakukan tindakan perbaikan untuk temuan tersebut.

Setelah dilakukan proses monitoring dan evaluasi, diperoleh data untuk Semester Genap 2018/2019 sebagai berikut:

Tahun 2019 Genap

| Aspek | Persentase |
|--------------------|------------|
| Tangible | 81 |
| Assurance | 81 |
| Reability | 82 |
| Responsiveness | 80 |
| Emphaty | 79 |
| Infromation System | 81 |
| Rata-rata | 80,6 |

Evaluasi terhadap implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) di Lembaga Penelitian Institut Pendidikan Indonesia salah satunya berkaitan dengan kepuasan pengguna terhadap layanan Lembaga Penelitian IPI. Responden yang dilibatkan dalam evaluasi pelayanan Lembaga Penelitian yaitu seluruh dosen di lingkungan IPI Garut. Adapun aspek evaluasi yang diukur mengenai layanan Lembaga Penelitian berkaitan dengan Aspek Tangibles, Assurance, Reliability, Responsiveness, Empathy, dan Information System.

Dalam bagan di atas dapat diperoleh aspek tangibles sebesar 81% yang menyetujui mengenai ruang penelitian yang representatif dan Ruang penelitian yang nyaman dan bersih, kemudian untuk aspek *Assurance* seperti perlakuan lembaga penelitian pada dosen dan mitra dan kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (trust) dan keyakinan dosen dan mitra seperti memfasilitasi dosen dalam melakukan penelitian dengan mahasiswa, melakukan pelayanan penelitian yang sesuai dengan prosedur memperoleh persentase persetujuan sekitar 81% yang meliputi Membantu dosen dalam proses pengajuan penelitian, Memfasilitasi dosen melakukan penelitian dengan mahasiswa dan Pelayanan penelitian sudah dilakukan sesuai prosedur.

Aspek Reliability berkaitan dengan kehandalan lembaga penelitian dalam pemberian informasi penelitian mengenai prosedur dan pendanaan penelitian baik dari internal maupun eksternal dengan persentase sekitar 82%. Aspek Empathy berkaitan dengan pemahaman lembaga penelitian terhadap kepentingan dosen dan mitra, seperti membantu dalam mengatasi masalah penelitian, menetapkan kebijakan terhadap permasalahan yang dihadapi peneliti, menyediakan waktu diskusi, dan melakukan pemantauan tingkat kemajuan penelitian mendapatkan persentase sekitar 79%. Sedangkan untuk Aspek Information System berkaitan dengan Pelayanan Lembaga Penelitian dalam sistem informasi seperti membantu dosen dan mitra memperoleh informasi dengan cepat, mempermudah akses dengan mahasiswa, mempermudah dalam proses administrasi dengan mitra memperoleh persentase sebesar 81%. Kemudian mengenai Aspek Responsiveness sebesar 80% yang berkaitan dengan Ketanggapan Lembaga Penelitian dalam merespon setiap pengajuan penelitian dengan cepat dan tepat serta membantu mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh peneliti. Dengan nilai rata-rata sebesar 80,6 % atau jika dikonversikan 4,03, maka hasil survey terhadap bidang penelitian dapat disimpulkan baik sekali. Namun untuk aspek Emphaty memiliki persentase paling rendah. Hal ini dikarenakan beberapa hal, antara lain sebagai berikut:

| No | Temuan | Tindakan Perbaikan | Hasil Tindakan Perbaikan |
|----|--|--|--|
| 1 | Belum terdapat kelompok penelitian yang sesuai bidang keahlian | Membentuk kelompok peneliti yang sesuai dengan bidang keahlian | Sedang dalam proses pembentukan kelompok peneliti |
| 2 | Dosen Pemenang hibah penelitian masih sedikit | Melakukan strategi meraih hibah penelitian dari pihak luar | Dalam proses perencanaan acara seminar mengenai penelitian dan strategi pemenangan hibah |

Dari tabel diperoleh satu temuan yang dapat dilakukan tindakan perbaikan. Kemudian untuk status tindakan perbaikan itu sendiri, sudah dilakukan tindakan perbaikan untuk temuan tersebut.

D. Bidang Pengabdian

Setelah dilakukan proses monitoring dan evaluasi, diperoleh data untuk Semester Ganjil 2018/2019 sebagai berikut:

Tahun 2019 Ganjil

| Aspek | Persentase |
|--------------------|------------|
| Tangible | 81 |
| Assurance | 81 |
| Reability | 81 |
| Responsiveness | 80 |
| Emphaty | 79 |
| Infromation System | 81 |
| Rata-rata | 80,5 |

Evaluasi terhadap implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) di Lembaga Penelitian Institut Pendidikan Indonesia salah satunya berkaitan dengan kepuasan pengguna terhadap layanan Lembaga Pengabdian IPI. Responden yang dilibatkan dalam evaluasi pelayanan Lembaga Pengabdian yaitu seluruh dosen di lingkungan IPI Garut. Adapun aspek

evaluasi yang diukur mengenai layanan Lembaga Pengabdian berkaitan dengan Aspek Tangibles, Assurance, Reliability, Responsiveness, Empathy, dan Information System.

Dalam bagan di atas dapat diperoleh aspek tangibles sebesar 81% yang menyetujui mengenai ruang Pengabdian yang representatif dan Ruang penelitian yang nyaman dan bersih, kemudian untuk aspek Assurance seperti perlakuan lembaga Pengabdian pada dosen dan mitra dan kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (trust) dan keyakinan dosen dan mitra seperti memfasilitasi dosen dalam melakukan Pengabdian dengan mahasiswa, melakukan pelayanan Pengabdian yang sesuai dengan prosedur memperoleh persentase persetujuan sekitar 81% yang meliputi Membantu dosen dalam proses pengajuan Pengabdian, Memfasilitasi dosen melakukan Pengabdian dengan mahasiswa dan Pelayanan Pengabdian sudah dilakukan sesuai prosedur.

Aspek Reliability berkaitan dengan kehandalan lembaga Pengabdian dalam pemberian informasi Pengabdian mengenai prosedur dan pendanaan Pengabdian baik dari internal maupun eksternal dengan persentase sekitar 81%. Aspek Empathy berkaitan dengan pemahaman lembaga Pengabdian terhadap kepentingan dosen dan mitra, seperti membantu dalam mengatasi masalah Pengabdian, menetapkan kebijakan terhadap permasalahan yang dihadapi pelaksana, menyediakan waktu diskusi, dan melakukan pemantauan tingkat kemajuan Pengabdian mendapatkan persentase sekitar 79%. Sedangkan untuk Aspek Information System berkaitan dengan Pelayanan Lembaga Pengabdian dalam sistem informasi seperti membantu dosen dan mitra memperoleh informasi dengan cepat, mempermudah akses dengan mahasiswa, mempermudah dalam proses administrasi dengan mitra memperoleh persentase sebesar 81%. Kemudian mengenai Aspek Responsiveness sebesar 80% yang berkaitan dengan Ketanggapan Lembaga Pengabdian dalam merespon setiap pengajuan Pengabdian dengan cepat dan tepat serta membantu mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh peneliti. Dengan nilai rata-rata sebesar 80,5 % atau jika dikonversikan 4,02, maka hasil survey terhadap bidang Pengabdian dapat disimpulkan baik sekali. Namun untuk aspek Emphaty memiliki persentase paling rendah. Hal ini dikarenakan beberapa hal, antara lain sebagai berikut:

| No | Temuan | Tindakan Perbaikan | Hasil Perbaikan | Tidak Perbaikan |
|----|----------------------------|----------------------|-----------------|-----------------|
| 1 | Lembaga PkM belum memiliki | Menjadikan hasil PkM | Dalam | Proses |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | Laman jurnal untuk mempublikasikan hasil PkM dari kegiatan PkM | menjadi artikel jurnal dan dipublikasikan pada jurnal nasional yang terakreditasi | pengajuan penerbitan laman jurnal PkM |
| 2 | Belum ada strategi PkM dengan pengembangan hasil Penelitian Unggulan | Strategi pengembangan PkM unggulan institusi dengan menetapkan tema penelitian unggulan | Dalam proses perbaikan dengan pihak-pihak yang terkait. |
| 3 | Kualitas Manajemen PkM masih rendah | Strategi peningkatan kualitas manajemen PkM yang didukung LPM | Dalam proses perbaikan dengan pihak-pihak yang terkait. |
| 4 | Belum terdapat jadwal skem penelitian untuk setiap dosen pada setiap tahunnya | Membuat agenda dan jadwal tiap skem penelitian dan pengabdian baik mandiri maupun eksternal untuk setiap dosen setiap tahunan | Dalam proses perbaikan dengan pihak-pihak yang terkait. |
| 5 | Belum ada target peningkatan kualitas PkM dari setiap disiplin ilmu | Meningkatkan produktifitas PkM dari setiap disiplin ilmu | Dalam proses perbaikan dengan pihak-pihak yang terkait. |

Dari tabel diperoleh dua temuan yang dapat dilakukan tindakan perbaikan. Kemudian untuk status tindakan perbaikan itu sendiri, sudah dilakukan tindakan perbaikan untuk kedua temuan tersebut.

Setelah dilakukan proses monitoring dan evaluasi, diperoleh data untuk Semester Genap 2018/2019 sebagai berikut:

Tahun 2019 Genap

| Komponen | Persen |
|-----------|--------|
| Tangible | 82 |
| Assurance | 82 |

| | |
|--------------------|------|
| Reability | 83 |
| Responsiveness | 81 |
| Emphaty | 80 |
| Infromation System | 82 |
| Rata-rata | 81,6 |

Evaluasi terhadap implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) di Lembaga Penelitian Institut Pendidikan Indonesia salah satunya berkaitan dengan kepuasan pengguna terhadap layanan Lembaga Pengabdian IPI. Responden yang dilibatkan dalam evaluasi pelayanan Lembaga Pengabdian yaitu seluruh dosen di lingkungan IPI Garut. Adapun aspek evaluasi yang diukur mengenai layanan Lembaga Pengabdian berkaitan dengan Aspek Tangibles, Assurance, Reliability, Responsiveness, Empathy, dan Information System.

Dalam bagan di atas dapat diperoleh aspek tangibles sebesar 82% yang menyetujui mengenai ruang Pengabdian yang refresentatif dan Ruang penelitian yang nyaman dan bersih, kemudian untuk aspek *Assurance* seperti perlakuan lembaga Pengabdian pada dosen dan mitra dan kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (trust) dan keyakinan dosen dan mitra seperti memfasilitasi dosen dalam melakukan Pengabdian dengan mahasiswa, melakukan pelayanan Pengabdian yang sesuai dengan prosedur memperoleh persentase persetujuan sekitar 82% yang meliputi Membantu dosen dalam proses pengajuan Pengabdian, Memfasilitasi dosen melakukan Pengabdian dengan mahasiswa dan Pelayanan Pengabdian sudah dilakukan sesuai prosedur.

Aspek Reliability berkaitan dengan kehandalan lembaga Pengabdian dalam pemberian informasi Pengabdian mengenai prosedur dan pendanaan Pengabdian baik dari internal maupun eksternal dengan persentasi sekitar 83%. Aspek Empathy berkaitan dengan pemahaman lembaga Pengabdian terhadap kepentingan dosen dan mitra, seperti membantu dalam mengatasi masalah Pengabdian, menetapkan kebijakan terhadap permasalahan yang dihadapi pelaksana, menyediakan waktu diskusi, dan melakukan pemantauan tingkat kemajuan Pengabdian mendapatkan persentasi sekitar 80%. Sedangkan untuk Aspek Information System berkaitan dengan Pelayanan Lembaga Pengabdian dalam sistem informasi seperti membantu dosen dan mitra memperoleh informasi dengan cepat, mempermudah akses dengan mahasiswa,

mempermudah dalam proses administrasi dengan mitra memperoleh persentase sebesar 81%. Kemudian mengenai Aspek Responsiveness sebesar 81% yang berkaitan dengan Ketanggapan Lembaga Pengabdian dalam merespon setiap pengajuan Pengabdian dengan cepat dan tepat serta membantu mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh peneliti. Dengan nilai rata-rata sebesar 82 % atau jika dikonversikan 4,08, maka hasil survey terhadap bidang Pengabdian dapat disimpulkan baik sekali. Namun untuk aspek Emphaty memiliki persentasi paling rendah. Hal ini dikarenakan beberapa hal, anantara lain sebagai berikut:

| No | Temuan | Tindakan Perbaikan | Hasil Perbaikan | Tidak Perbaikan |
|----|---|---|---|-----------------|
| 1 | Belum terdapat jadwal skem penelitian untuk setiap dosen pada setiap tahunnya | Membuat agenda dan jadwal tiap skem penelitian dan pengabdian baik mandiri maupun eksternal untuk setiap dosen setiap tahunan | Dalam proses perbaikan dengan pihak-pihak yang terkait. | |
| 2 | Belum ada target peningkatan kualitas PkM dari setiap disiplin ilmu | Meningkatkan produktifitas PkM dari setiap disiplin ilmu | Dalam proses perbaikan dengan pihak-pihak yang terkait. | |

Dari tabel diperoleh dua temuan yang dapat dilakukan tindakan perbaikan. Kemudian untuk status tindakan perbaikan itu sendiri, sudah dilakukan tindakan perbaikan untuk kedua temuan tersebut.

E. Bidang Keuangan dan Sarpras

Setelah dilakukan proses monitoring dan evaluasi pada tahun ajaran 2018-2019 diperoleh data sebagai berikut:

Keuangan & Sarpras Ganjil Tahun 2019

| Aspek | Persentase |
|-----------|------------|
| Tangible | 81 |
| Assurance | 82 |

| | |
|--------------------|------|
| Reability | 83 |
| Responsiveness | 82 |
| Emphaty | 80 |
| Infromation System | 81 |
| Rata-rata | 81,5 |

Evaluasi terhadap implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) bidang sumber daya manusia di Fakultas PISBS Institut Pendidikan Indonesia salah satunya berkaitan dengan kepuasan pengguna terhadap pelayanan Keuangan & Sarpras di IPI Garut. Responden yang dilibatkan dalam evaluasi Keuangan & Sarpras yaitu mahasiswa dan dosen di lingkungan FPISBS IPI Garut. Adapun aspek evaluasi yang diukur mengenai pelayanan Keuangan & Sarpras berkaitan dengan Aspek Tangibles, Assurance, Reliability, Responsiveness, Empathy, dan Information System. Aspek tangibles berkaitan dengan kesediaan ruangan dosen yang representative, kemudian fasilitas pembelajaran, fasilitas WC, pengajuan sarpras dan pemeliharaan ruangan yang nyaman, dan bersih diperoleh hasil sekitar 81%. Kemudian dalam aspek Assurance berkaitan dengan perlakuan Keuangan & Sarpras terhadap mahasiswa dan dosen seperti pelayanan mengenai gaji, pelayanan keuangan, tunjangan karyawan, pembayaran uang kuliah diperoleh persentase sekitar 82%. Selain itu untuk Aspek Reliability berkaitan dengan keterandalan para karyawan dan dosen dalam berbagai proses/kegiatan yang dilakukan di Kampus dari internal maupun eksternal memperoleh persentasi sekitar 83%. Lalu, untuk Aspek Responsiveness berkaitan dengan Ketanggapan dosen dan karyawan dalam merespon setiap kegiatan atau aktivitas dengan cepat dan tepat serta membantu mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh mahasiswa dan dosen memperoleh persentase sebesar 82%. Aspek Empathy berkaitan dengan kesediaan karyawan yang bersangkutan dalam memberikan waktu untuk diskusi mengenai berbagai permasalahan dengan mahasiswa atau dosen(pengguna) memperoleh persentase persetujuan sebesar 80%. Adapun untuk Aspek Information System berkaitan dengan Pelayanan karyawan dalam memberikan informasi melalui system memiliki persentase sebesar 81%. Dengan nilai rata-rata sebesar 81,5 % atau jika dikonversikan 4,07, maka hasil survey terhadap bidang Keuangan & Sarpras dapat disimpulkan baik sekali. Namun untuk aspek

emphaty memiliki persentasi paling rendah. Hal ini dikarenakan beberapa hal, anantara lain sebagai berikut:

| No | Temuan | Tindakan Perbaikan | Hasil Tidakan Perbaikan |
|----|--|---|--|
| 1 | kesediaan karyawan yang bagian sarpras dan keuangan dalam memberikan waktu untuk diskusi mengenai berbagai permasalahan dengan mahasiswa atau dosen(pengguna) masih kurang | Melakukan pembinaan kepada karyawan oleh kepala Kepegawaian | Dalam proses perbaikan dengan pihak-pihak yang terkait |

Dari tabel diperoleh satu temuan yang dapat dilakukan tindakan perbaikan. Kemudian untuk status tindakan perbaikan itu sendiri, sudah dilakukan tindakan perbaikan untuk temuan tersebut.

Keuangan& Sarpras Genap Tahun 2019

| Aspek | Persentas e |
|--------------------|----------------|
| Tangible | 82 |
| Assurance | 82 |
| Reability | 84 |
| Responsiveness | 83 |
| Emphaty | 81 |
| Infromation System | 82 |
| Rata-rata | 82,3 |

Evaluasi terhadap implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) bidang sumber daya manusia di Fakultas PISBS Institut Pendidikan Indonesia salah satunya berkaitan dengan kepuasan pengguna terhadap pelayanan Keuangan & Sarpras di IPI Garut. Responden yang dilibatkan dalam evaluasi Keuangan & Sarpras yaitu mahasiswa dan dosen di lingkungan FPISBS IPI Garut. Adapun aspek evaluasi yang diukur mengenai pelayanan Keuangan &

Sarpras berkaitan dengan Aspek Tangibles, Assurance, Reliability, Responsiveness, Empathy, dan Information System. Aspek tangibles berkaitan dengan kesediaan ruangan dosen yang representative, kemudian fasilitas pembelajaran, fasilitas WC, pengajuan sarpras dan pemeliharaan ruangan yang nyaman, dan bersih diperoleh hasil sekitar 82%. Kemudian dalam aspek Assurance berkaitan dengan perlakuan Keuangan & Sarpras terhadap mahasiswa dan dosen seperti pelayanan mengenai gaji, pelayanan keuangan, tunjangan karyawan, pembayaran uang kuliah diperoleh persentase sekitar 82%. Selain itu untuk Aspek Reliability berkaitan dengan keterandalan para karyawan dan dosen dalam berbagai proses/kegiatan yang dilakukan di Kampus dari internal maupun eksternal memperoleh persentasi sekitar 84%. Lalu, untuk Aspek Responsiveness berkaitan dengan Ketanggapan dosen dan karyawan dalam merespon setiap kegiatan atau aktivitas dengan cepat dan tepat serta membantu mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh mahasiswa dan dosen memperoleh persentase sebesar 83%. Aspek Empathy berkaitan dengan kesediaan karyawan yang bersangkutan dalam memberikan waktu untuk diskusi mengenai berbagai permasalahan dengan mahasiswa atau dosen(pengguna) memperoleh persentase persetujuan sebesar 81%. Adapun untuk Aspek Information System berkaitan dengan Pelayanan karyawan dalam memberikan informasi melalui system memiliki persentase sebesar 82%. Dengan nilai rata-rata sebesar 82,3 % atau jika dikonversikan 4,1, maka hasil survey terhadap bidang Keuangan & Sarpras dapat disimpulkan baik sekali. Namun untuk aspek emphaty memiliki persentasi paling rendah. Hal ini dikarenakan beberapa hal, anantara lain sebagai berikut:

| No | Temuan | Tindakan Perbaikan | Hasil Tidakan Perbaikan |
|----|--|---|--|
| 1 | Kesediaan karyawan yang bagian sarpras dan keuangan dalam memberikan waktu untuk diskusi mengenai berbagai permasalahan dengan mahasiswa atau dosen(pengguna) masih kurang | Melakukan pembinaan kepada karyawan oleh kepala Kepegawaian | Dalam proses perbaikan dengan pihak-pihak yang terkait |

Dari tabel diperoleh satu temuan yang dapat dilakukan tindakan perbaikan. Kemudian untuk status tindakan perbaikan itu sendiri, sudah dilakukan tindakan perbaikan untuk temuan tersebut.

F. Bidang Kemahasiswaan

Setelah dilakukan proses monitoring dan evaluasi pada bidang kemahasiswaan pada tahun ajaran 2018-2019 diperoleh data sebagai berikut:

Kemahasiswaan Ganjil Tahun 2019

| Aspek | Persentase |
|--------------------|-------------------|
| Tangible | 80 |
| Assurance | 82 |
| Reability | 80 |
| Responsiveness | 79 |
| Emphaty | 80 |
| Infromation System | 81 |
| Rata-rata | 80,3 |

Evaluasi terhadap implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) bidang kemahasiswaan di Institut Pendidikan Indonesia salah satunya berkaitan dengan kepuasan pengguna terhadap kemahasiswaan di IPI Garut. Responden yang dilibatkan dalam evaluasi pelayanan kemahasiswaan yaitu seluruh mahasiswa di lingkungan Fakultas Pendidikan Ilmu Sosial Bahasa Dan Sastra IPI Garut. Adapun aspek evaluasi yang diukur mengenai bidang kemahasiswaan berkaitan dengan Aspek Tangibles, Assurance, Reliability, Responsiveness, Empathy, dan Information System. Aspek tangibles berkaitan dengan kesediaan ruangan kemahasiswaan yang representative, nyaman, dan bersih diperoleh hasil sekitar 80% menyatakan setuju bahwa ruangan yang ada adalah ruangan yang representative. Kemudian dalam aspek Assurance berkaitan dengan perlakuan pada mahasiswa seperti dalam proses pengajuan beasiswa, memberikan fasilitas dalam pengembangan bakat, pemberian sanksi dan membantu dalam pencairan anggaran bantuan memperoleh persentase sekitar 82%. Selain itu untuk Aspek Reliability berkaitan dengan kehandalan Bagian Kemahasiswaan dalam membina mahasiswa mengenai berbagai proses/kegiatan kemahasiswaan yang dilakukan di Kampus dari internal

maupun eksternal memperoleh persentasi sekitar 80%. Lalu, untuk Aspek Responsiveness berkaitan dengan Ketanggapan bidang kemahasiswaan dalam merespon setiap kegiatan atau aktivitas dengan cepat dan tepat serta membantu mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh mahasiswa memperoleh persentase sebesar 79%. Aspek Empathy berkaitan dengan kesediaan karyawan yang bersangkutan dalam memberikan waktu untuk diskusi mengenai berbagai permasalahan dengan mahasiswa memperoleh persentase sebesar 80%. Adapun untuk Aspek Information System berkaitan dengan Pelayanan kemahasiswaan dalam memberikan informasi melalui system memiliki persentase sebesar 81%. Dengan nilai rata-rata sebesar 80,3 % atau jika dikonversikan 4,01, maka hasil survey terhadap bidang Kemahasiswaan dapat disimpulkan baik sekali. Namun untuk aspek empathy memiliki persentasi paling rendah. Hal ini dikarenakan beberapa hal, anantara lain sebagai berikut:

| No | Temuan | Tindakan Perbaikan | Hasil Tindakan Perbaikan |
|----|---|--|--|
| 1 | Bantuan konseling terkait kegiatan mahasiswa belum dilakukan secara berkala | Mengadakan penjadwalan khusus untuk konseling dengan mahasiswa | Dalam proses perbaikan dengan pihak-pihak yang terkait |
| 2 | Bantuan untuk kegiatan kemahasiswaan belum dapat memenuhi target | Melakukan sosialisasi pengajuan anggaran di awal tahun perkuliahan | Dalam proses perbaikan dengan pihak-pihak yang terkait |

Dari tabel diperoleh satu temuan yang dapat dilakukan tindakan perbaikan. Kemudian untuk status tindakan perbaikan itu sendiri, sudah dilakukan tindakan perbaikan untuk temuan tersebut.

Setelah dilakukan proses monitoring dan evaluasi semester genap pada bidang kemahasiswaan pada tahun ajaran 2019-2019 diperoleh data sebagai berikut:

Kemahasiswaan Genap Tahun 2019

| Aspek | Persentase |
|----------------|-------------------|
| Tangible | 81 |
| Assurance | 83 |
| Reability | 81 |
| Responsiveness | 80 |

| | |
|--------------------|------|
| Emphaty | 81 |
| Infromation System | 82 |
| Rata-rata | 81,3 |

Evaluasi terhadap implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) bidang kemahasiswaan di Institut Pendidikan Indonesia salah satunya berkaitan dengan kepuasan pengguna terhadap kemahasiswaan di IPI Garut. Responden yang dilibatkan dalam evaluasi pelayanan kemahasiswaan yaitu seluruh mahasiswa di lingkungan Fakultas Pendidikan Ilmu Sosial Bahasa Dan Sastra IPI Garut. Adapun aspek evaluasi yang diukur mengenai bidang kemahasiswaan berkaitan dengan Aspek Tangibles, Assurance, Reliability, Responsiveness, Empathy, dan Information System. Aspek tangibles berkaitan dengan kesediaan ruangan kemahasiswaan yang representative, nyaman, dan bersih diperoleh hasil sekitar 81% menyatakan setuju bahwa ruangan yang ada adalah ruangan yang representative. Kemudian dalam aspek Assurance berkaitan dengan perlakuan pada mahasiswa seperti dalam proses pengajuan beasiswa, memberikan fasilitas dalam pengembangan bakat, pemberian sanksi dan membantu dalam pencairan anggaran bantuan memperoleh persentase sekitar 83%. Selain itu untuk Aspek Reliability berkaitan dengan kehandalan Bagian Kemahasiswaan dalam membina mahasiswa mengenai berbagai proses/kegiatan kemahasiswaan yang dilakukan di Kampus dari internal maupun eksternal memperoleh persentasi sekitar 81%. Lalu, untuk Aspek Responsiveness berkaitan dengan Ketanggapan bidang kemahasiswaan dalam merespon setiap kegiatan atau aktivitas dengan cepat dan tepat serta membantu mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh mahasiswa memperoleh persentase sebesar 80%. Aspek Empathy berkaitan dengan kesediaan karyawan yang bersangkutan dalam memberikan waktu untuk diskusi mengenai berbagai permasalahan dengan mahasiswa memperoleh peresentase sebesar 81%. Adapun untuk Aspek Information System berkaitan dengan Pelayanan kemahasiswaan dalam memberikan informasi melalui system memiliki persentase sebesar 82%. Dengan nilai rata-rata sebesar 81,3 % atau jika dikonversikan 4,06, maka hasil survey terhadap bidang Kemahasiswaan dapat disimpulkan baik sekali. Namun untuk aspek emphaty memiliki persentasi paling rendah. Hal ini dikarenakan beberapa hal, anantara lain sebagai berikut:

| No | Temuan | Tindakan Perbaikan | Hasil Tindakan Perbaikan |
|----|---|--|--|
| 1 | Bantuan konseling terkait kegiatan mahasiswa belum dilakukan secara berkala | Mengadakan penjadwalan khusus untuk konseling dengan mahasiswa | Dalam proses perbaikan dengan pihak-pihak yang terkait |

Dari tabel diperoleh satu temuan yang dapat dilakukan tindakan perbaikan. Kemudian untuk status tindakan perbaikan itu sendiri, sudah dilakukan tindakan perbaikan untuk temuan tersebut.

A. Bidang Kepuasan Pengguna Terhadap Lulusan

Setelah dilakukan proses monitoring dan evaluasi pada bidang kemahasiswaan pada tahun ajaran 2018-2019 diperoleh data sebagai berikut:

Kepuasan Pengguna Ganjil Tahun 2019

| Aspek | Persentase |
|--|------------|
| Etika | 85,7 |
| Keahlian pada bidang ilmu (kompetensi utama) | 85 |
| Kemampuan berbahasa asing | 78,5 |
| Penggunaan teknologi informasi | 84,25 |
| Kemampuan berkomunikasi | 84,5 |
| Kerjasama | 85,7 |
| Pengembangan diri | 84,2 |
| Rata-Rata | 83,97 |

Evaluasi terhadap implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) bidang kemahasiswaan di Institut Pendidikan Indonesia salah satunya berkaitan dengan kepuasan pengguna terhadap Lulusan Fakultas Pendidikan Ilmu Sosial Bahasa Dan Sastra di IPI Garut. Responden yang dilibatkan dalam evaluasi kepuasan pengguna terhadap Lulusan Fakultas Pendidikan Ilmu Sosial Bahasa Dan Sastra di IPI Garut yaitu seluruh pengguna lulusan Fakultas Pendidikan Ilmu Sosial Bahasa Dan Sastra IPI Garut. Adapun aspek evaluasi yang diukur dalam aspek kepuasan pengguna terhadap Lulusan antara lain mengenai Etika, Keahlian pada bidang ilmu (kompetensi utama), Kemampuan berbahasa asing, Penggunaan teknologi informasi,

Kemampuan berkomunikasi, Kerjasama, dan Pengembangan diri. Dari hasil survey diperoleh untuk etika sebesar 85,7%, kemudian untuk keahlian pada bidang ilmu (kompetensi utama) sebesar 85 %, untuk kemampuan berbahasa asing memperoleh persentase terendah yakni 78,5%, sedangkan untuk penggunaan teknologi informasi memperoleh persentase sebesar 84,25%, kemudian untuk kemampuan berkomunikasi memperoleh persentase sebesar 84,5%, dan untuk aspek kerjasama memperoleh hasil 85,7%, dan yang terakhir mengenai pengembangan diri memperoleh hasil sebesar 84,2%. Dari hasil survey mengenai kepuasan pengguna lulusan memperoleh rata-rata persentase sebesar 83,97 atau jika dikonversikan menjadi 4,19, maka hasil survey mengenai kepuasan pengguna lulusan alumni Fakultas PISBS termasuk kategori baik sekali. Namun , masih terdapat beberapa aspek yang memperoleh persentase rendah, hal ini dikarenakan hal-hal sebagai berikut:

| No | Temuan | Tindakan Perbaikan | Hasil Tindakan Perbaikan |
|----|---|---|--|
| 1 | Kemampuan penggunaan teknologi informasi masih rendah | Mengadakan pelatihan penggunaan teknologi | Dalam prose pengajuan kegiatan pelatihan |
| 2 | Kemampuan bahasa asing masih rendah | melakukan peningkatan kompetensi mahasiswa melalui mata kuliah bahasa inggris | Terlaksananya pelatihan bahasa di Lingkungan Fakultas |
| 3 | Kompetensi pengembangan diri masih kurang | mengadakan seminar secara terjadwal | Dalam proses perencanaan pengadaan seminar pengembangan diri |

Dari tabel diperoleh tiga temuan yang dapat dilakukan tindakan perbaikan. Kemudian untuk status tindakan perbaikan itu sendiri, sudah dilakukan tindakan perbaikan untuk temuan tersebut.

Kepuasan Pengguna Genap Tahun 2019

| Aspek | Persentase |
|-------|------------|
| Etika | 86 |

| | |
|--|-------|
| Keahlian pada bidang ilmu (kompetensi utama) | 85,5 |
| Kemampuan berbahasa asing | 79 |
| Penggunaan teknologi informasi | 83,4 |
| Kemampuan berkomunikasi | 85 |
| Kerjasama | 86 |
| Pengembangan diri | 84,2 |
| Rata-Rata | 84,15 |

Evaluasi terhadap implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) bidang kemahasiswaan di Institut Pendidikan Indonesia salah satunya berkaitan dengan kepuasan pengguna terhadap Lulusan Fakultas Pendidikan Ilmu Sosial Bahasa Dan Sastra di IPI Garut. Responden yang dilibatkan dalam evaluasi kepuasan pengguna terhadap Lulusan Fakultas Pendidikan Ilmu Sosial Bahasa Dan Sastra di IPI Garut yaitu seluruh pengguna lulusan Fakultas Pendidikan Ilmu Sosial Bahasa Dan Sastra IPI Garut. Adapun aspek evaluasi yang diukur dalam aspek kepuasan pengguna terhadap Lulusan antara lain mengenai Etika, Keahlian pada bidang ilmu (kompetensi utama), Kemampuan berbahasa asing, Penggunaan teknologi informasi, Kemampuan berkomunikasi, Kerjasama, dan Pengembangan diri. Dari hasil survey diperoleh untuk etika sebesar 86%, kemudian untuk keahlian pada bidang ilmu (kompetensi utama) sebesar 85,5%, untuk kemampuan berbahasa asing memperoleh persentase terendah yakni 79%, sedangkan untuk penggunaan teknologi informasi memperoleh persentase sebesar 83,4%, kemudian untuk kemampuan berkomunikasi memperoleh persentase sebesar 85%, dan untuk aspek kerjasama memperoleh hasil 86%, dan yang terakhir mengenai pengembangan diri memperoleh hasil sebesar 84,2%. Dari hasil survey mengenai kepuasan pengguna lulusan memperoleh rata-rata persentase sebesar 84,15 atau jika dikonversikan menjadi 4,20, maka hasil survey mengenai kepuasan pengguna lulusan alumni Fakultas PISBS termasuk kategori baik sekali. Namun, masih terdapat beberapa aspek yang memperoleh persentase rendah, hal ini dikarenakan hal-hal sebagai berikut:

| No | Temuan | Tindakan Perbaikan | Hasil Tindakan Perbaikan |
|----|------------------------|-----------------------|--------------------------|
| 1 | Kemampuan bahasa asing | melakukan peningkatan | Terlaksananya pelatihan |

| | | | |
|---|---|---|--|
| | masih rendah | kompetensi mahasiswa melalui mata kuliah bahasa inggris | bahasa di Lingkungan Fakultas |
| 2 | Kompetensi pengembangan diri masih kurang | mengadakan seminar secara terjadwal | Dalam proses perencanaan pengadaan seminar pengembangan diri |

Dari tabel diperoleh dua temuan yang dapat dilakukan tindakan perbaikan. Kemudian untuk status tindakan perbaikan itu sendiri, sudah dilakukan tindakan perbaikan untuk temuan tersebut.

Mengetahui

Ketua BPM IPI Garut



Dr. Tina Sri Sumartini, M.Pd

Garut, 30 September 2019

BPM Fakultas Pendidikan Ilmu
Sosial Bahasa Dan Sastra

Ari Kartini, M.Pd