

LAPORAN

MONITORING DAN EVALUASI SURVEI KEPUASAN TERHADAP LAYANAN TATA USAHA TAHUN AKADEMIK 2024/2025



FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH TANGERANG
2025

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI
SURVEI KEPUASAN TERHADAP LAYANAN TATA USAHA
TAHUN AKADEMIK 2024/2025**





**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH TENAGERANG
2025**



**LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI
SURVEI KEPUASAN LAYANAN TATA USAHA
TAHUN AKADEMIK 2024/2025
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH TANGERANG**

Dengan mengucapkan *Bismillahirrahmanirrahim*, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Tangerang melaporkan Laporan Monitoring dan Evaluasi Survei Terhadap Layanan Tata Usaha Tahun Akademik 2024/2025.

	DISIAPKAN OLEH	DISAHKAN
Nama	Yenni, M.Pd	Dr. Hj. Sumiyani, M.Pd.
Jabatan	GPMF	Dekan
Ttd.		
Tanggal	1 September 2025	1 September 2025

KATA PENGANTAR

Salah satu wujud komitmen Fakultas Keguruan dan ilmu Pendidikan dalam merealisasikan sistem penjaminan mutu internal adalah dengan melaksanakan kegiatan Monitoring dan Evaluasi Hasil Survei Terhadap Layanan Tata Usaha. Kegiatan ini dilaksanakan Gugus Penjamin Mutu Fakultas (GPMF). Hal ini merupakan langkah konkret dari desentralisasi penjaminan mutu, yang diharapkan dapat meningkatkan budaya mutu secara menyeluruh di lingkungan FKIP Universitas Muhammadiyah Tangerang. Kegiatan ini sekaligus sebagai wujud implementasi siklus kegiatan PPEPP (Penetapan, Pelaksanaan, Evaluasi, Pengendalian, dan Peningkatan) Standar Mutu. Kegiatan Monitoring dan Evaluasi survei terhadap layanan tata usaha merupakan kegiatan yang dilaksanakan secara periodik setiap tahun. Pelaksanaan kegiatan secara periodik seperti ini dimaksudkan untuk menciptakan budaya mutu yang berkelanjutan. Selain itu, kegiatan ini melibatkan peran aktif dari semua Unit Jaminan Mutu yang ada pada setiap program studi. Kegiatan Monitoring dan Evaluasi ini tidak dapat terlaksana dengan baik tanpa bantuan dan kerjasama semua civitas akademika. Kami berharap, laporan ini selain dapat menjadi bukti penyelenggaraan kegiatan Monitoring dan Evaluasi Survei Kepuasan Terhadap Layanan tata Usaha juga dapat menjadi sumber data menuju FKIP bersama UMT yang semakin bermutu.

Tangerang, Agustus 2025

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Dasar Hukum.....	2
C. Lingkup Bahasan	2
D. Peserta Kegiatan	2
E. Jadwal Kegiatan.....	2
BAB II.....	3
DATA HASIL SURVEY	3
Paparan Hasil Monitoring dan Evaluasi Survei	
Kepuasan terhadap Layanan Tata Usaha.....	3
BAB III.....	8
PENUTUP	8

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Universitas Muhammadiyah Tangerang telah memiliki dokumen Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) yakni dokumen Kebijakan Mutu, Manual Mutu, Standar Mutu dan Formulir. SPMI Universitas Muhammadiyah Tangerang tersebut telah dilaksanakan pada semua level/unit lingkup Universitas. Pelaksanaan penjaminan mutu di Universitas Muhammadiyah Tangerang bertujuan untuk mencapai visi, misi dan tujuan serta memenuhi kebutuhan pemangku kepentingan baik secara internal maupun eksternal. SPMI yang dilaksanakan di dasarkan karakteristik dan kekhasan Universitas Muhammadiyah Tangerang serta mengacu pada Undang-Undang No. 12 Tahun 2012 dan beberapa peraturan yang berlaku. Pelaksanaan SPMI ini berlaku bagi setiap unsur yang terlibat dalam penyelenggaraan kegiatan Pendidikan. Penjaminan mutu diterapkan di seluruh aspek penyelenggaraan Pendidikan, baik akademik maupun non akademik. Sesuai dengan siklus SPMI maka perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelaksanaan standar pendidikan melalui monitoring dan evaluasi akademik dan non akademik.

FKIP sebagai salah satu fakultas pada UMT berkomitmen untuk dapat mencapai visi dan misi yang telah ditentukan. Salah satu unsur yang menentukan dapat atau tidaknya tercapai adalah unsur kepercayaan mahasiswa terhadap tata kelola dan tata pamong. Dengan ini, GPMF menyelenggarakan survei kepuasan terhadap layanan tata usaha sebagai bentuk monitoring. Dalam siklus ini, monitoring merupakan pengawasan dan pemantauan pelaksanaan SPMI yang dilakukan oleh unit kerja setingkat di atasnya, dengan tujuan agar pelaksanaan SPMI tidak menyimpang dengan standar mutu yang telah ditetapkan. Monitoring dilakukan secara paralel atau bersamaan dengan pelaksanaan standar mutu. Sementara evaluasi merupakan kegiatan penilaian hasil pelaksanaan yang dilaksanakan oleh masing-masing unit kerja sendiri, untuk mengukur ketercapaian dan kesesuaian hasil pelaksanaan dengan standar mutu yang telah ditetapkan.

B. Dasar Hukum

Dasar hukum pelaksanaan kegiatan Monitoring dan Evaluasi ini adalah sebagai berikut:

1. Peraturan Menteri Ristek Dikti RI Nomor 50 Tahun 2014 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi.
2. Surat Keputusan Rektor Nomor 194 Tahun tentang Standar Mutu Universitas Muhammadiyah Tangerang .
3. Permendikbud Nomor 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.

C. Lingkup Bahasan

Lingkup bahasan Monitoring dan Evaluasi survei kepuasan terhadap Layanan Tata Usaha Tahun akademik 2024/2025 meliputi :

1. Tangible: penilaian mahasiswa terhadap ruang pelayanan mudah diakses; tersedia ruang pelayanan yang nyaman dan rapi; tersedianya prosedur layanan yang mudah dibaca; tersedia sarana komunikasi pelayanan yang memadai; tersedia kecukupan layanan; dan Kerapihan petugas dalam memberiakan pelayanan.
2. Daya tanggap (responsiveness): meliputi petugas pegawai cepat dalam memberikan pelayanan; petugas/pegawai tanggap/peduli terhadap keluhan pengguna; petugas/pegawai komunikatif dalam memberikan pelayanan.
3. Kepastian (assurance): kemudahan mengakses informasi pelayanan; kejelasan prosedur/tat tertib pelayanan; kepastian jadwal pelayanan; kejelasan tindak lanjut terhadap keluhan pengguna; tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.
4. Empati (empathy): keramahan dan kesopanan petugas dalam pelayanan; kepedulian petugas terhadap kebutuhan/keluhan pengguna; kesediaan staf dalam membantu pengguna
5. Keandalan (reliability): petugas mampu melayani sesuai kebutuhan pengguna; petugas mampu mengoperasikan sistem aplikasi yang ada; petugas aspiratif terhadap masukan pengguna..

Pilihan jawaban.

Sangat Puas : 4

Puas : 3

Tidak Puas : 2

Sangat Tidak Puas : 1

D. Peserta Kegiatan

Peserta yang terlibat pada kegiatan Monitoring dan Evaluasi kepuasan layanan Tata Usaha adalah mahasiswa aktif FKIP.

E. Jadwal Kegiatan

Kegiatan Monitoring dan Evaluasi Hasil Survei Kepuasan terhadap layanan Tata Usaha dilakukan pada rentang waktu mulai dari 14 Juli sd 14 Agustus 2025.

BAB II

Paparan Hasil Monitoring dan Evaluasi Survei Kepuasan Terhadap Layanan Tata Usaha

A. Karakteristik Responden

Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) terdiri dari lima program studi. Yaitu: 1) Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia; 2) Pendidikan Bahasa Inggris; 3) Pendidikan Matematika; 4) Pendidikan Guru Pendidikan Anak Usia Dini; 5) Pendidikan Guru Sekolah Dasar. Jumlah seluruh mahasiswa mencapai 1.433, Dosen Tetap sebanyak 89, dan tenaga pendidik sebanyak 40.

Dengan mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap layanan Tata Usaha, diharapkan dapat dilakukan usaha perbaikan terhadap kinerja tata usaha, sehingga unsur pendukung tercapainya Visi FKIP yaitu “Menjadi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan yang islami dan berwawasan *green industry* di Asia Tenggara” akan segera dapat dicapai.

B. Hasil Survei Kepuasan Terhadap Layanan Tata Usaha

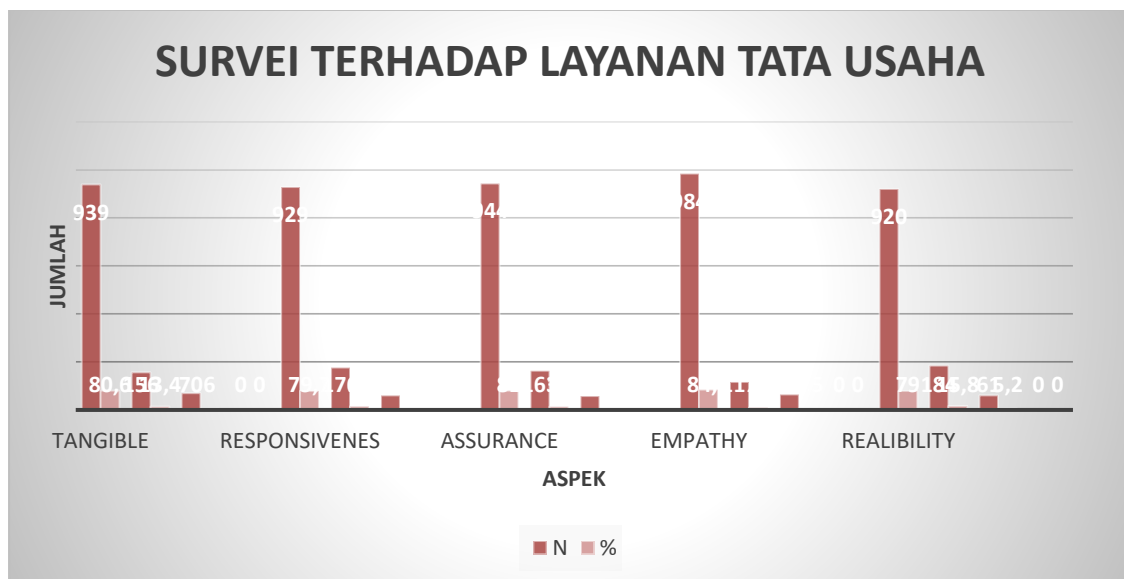
Jumlah seluruh mahasiswa sebanyak 1.433. Sedangkan jumlah yang mengisi survei sebesar 81,30% mahasiswa, yaitu 1.165.

Berdasarkan hasil survei kepuasan terhadap layanan tata usaha tersebut, disampaikan hasil survei sebagai berikut :

Tabel 1. Tabel Jawaban Survei

PERTANYAAN	JAWABAN	N	%
TANGIBLE	SP	939	80,6
	P	156	13,4
	TP	70	6
	STP	0	0
RESPONSIVENES	SP	929	79,7
	P	176	15
	TP	61	5,2
	STP	0	0
ASSURANCE	SP	944	81
	P	163	14
	TP	58	5
	STP	0	0
EMPATHY	SP	984	84,5
	P	117	10
	TP	64	5,5
	STP	0	0
REALIBILITY	SP	920	79
	P	184	15,8
	TP	61	5,2
	STP	0	0

Disajikan dalam bentuk diagram batang sebagai berikut:



Gambar 1. Survei Kepuasan Layanan Tata Usaha

BAB III

PENUTUP

Monitoring dan Evaluasi survei kepuasan terhadap Pelayanan Tata usaha memberikan gambaran pada kepuasan sebagai berikut:

1. Tangible dengan hasil Sangat Puas sebanyak 80,6%
2. Responsiveness dengan hasil Sangat Puas sebanyak 79,7%
3. Assurance dengan Hasil Sangat Puas sebanyak 81%
4. Empathy dengan hasil Sangat Puas sebanyak 84,5%.
5. Realibility dengan hasil Sangat Puas sebanyak 79%.

Pelaksanaan kegiatan monitoring dan evaluasi sudah dilakukan secara periodik dengan melibatkan seluruh pihak terkait di bawah koordinasi GPMF. Kami berharap, hasil survei dapat berguna untuk merencanakan kegiatan-kegiatan berikutnya, demi tercaainya visi misi fakultas.