



STITMU

LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI

STANDAR KEPUASAN LAYANAN STIT MIFTAHUL ULUM BANGKALAN



TAHUN 2023

LEMBAGA PENJAMINAN MUTU






www.stitmuba.ac.id

FORMULIR	No Dokumen	: 089/LPM/GKM/MONEV.14
	Tanggal Terbit	: 25 Desember 2023
LAPORAN MONEV KEPUASAN LAYANAN	No./Tanggal Revisi	: 01
	Halaman	: 1

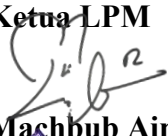

LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI
STANDAR KEPUASAN LAYANAN
STIT MIFTAHUL ULUM BANGKALAN
TAHUN 2023



PENGESAHAN		
Disiapkan Oleh:	Diperiksa Oleh:	Disahkan Oleh:
Ketua LPM,	Waka I,	Ketua,
		
Machbub Ainurrofiq, M.Pd	Moh. Isbir M.Pd	Dr. H. Ach. Subaidi Af, M.Pd

<p>PERINGATAN <i>Dokumen ini adalah milik STIT Miftahul Ulum Bangkalan dan TIDAK DIPERBOLEHKAN dengan cara dan alasan apapun dibuat salinannya tanpa seijin Ketua Lembaga Penjaminan Mutu</i></p>
<p>Alamat: Jl. KH. Ahmad Dahlan no 374 Patereman Modung Bangkalan 69166 Homepage: stitmuba@gmail.com https://www.stitmuba.ac.id/</p>

LEMBAR PERSETUJUAN

Kode Dokumen	: 089/LPM/GKM/MONEV.14
Tanggal	: 25 Desember 2023
Diajukan oleh	: Ketua LPM  Machbub Ainurrofiq, M.Pd
Disetujui oleh	: Ketua TITMU,  Dr. H. ACH. SUBAIDI AF, M.Pd.

SURAT KEPUTUSAN
KETUA SEKOLAH TINGGI ILMU TARBIYAH MIFTAHUL ULMUM BANGKALAN
Nomor : 065.070/145.01/09.2023

TENTANG
Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi (MONEV) Tahun 2023

Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah Miftahul Ulum Bangkalan;

Menimbang : a. bahwa sebagai lembaga pendidikan tinggi STIT Miftahul Ulum Bangkalan harus melaksanakan Monitoring dan Evaluasi (MONEV) Tahun 2023;
b. bahwa salah satu upaya peningkatan mutu adalah Monitoring dan Evaluasi (MONEV);
c. bahwa untuk merealisasikan butir a dan b perlu dilaksanakan Monitoring dan Evaluasi (MONEV);

Mengingat : 1. Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional ;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 1999 tentang Pendidikan Tinggi
3. Peraturan Pemerintah No. 19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;
4. Keputusan Mendiknas No. 234/U/2004 tentang Pedoman Pendirian Perguruan Tinggi ;
5. Statuta STIT Miftahul Ulum Bangkalan

Memperhatikan : Rapat Senat STIT Miftahul Ulum Bangkalan tanggal 01 Desember 2023

MEMUTUSKAN

Menetapkan :
Pertama : Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi (MONEV) Tahun 2023 terhadap:
1. Standar VMST
2. Standar Mahasiswa dan Lulusan
3. Standar SDM Dosen dan Tendik
4. Standar Sarana dan Prasarana
5. Standar Kerja Sama
6. Standar Tata Pamong, Tata Kelola, dan Kinerja
7. Standar Kepuasan Layanan
8. Standar Isi Pembelajaran
9. Standar Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat
10. Standar Pembiayaan

Kedua : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak saat ditetapkan, dengan ketentuan bahwa jika di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam Surat Keputusan ini, akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya

Ketiga : Keputusan ini akan disampaikan kepada pihak terkait, agar dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : BANGKALAN
Tanggal : 05 Desember 2023
Ketua STIT Miftahul Ulum Bangkalan



D. H. A. SUBAIDI AF, M.Pd.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

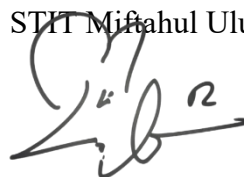
Dengan Hormat,

Puji syukur kehadiran Allah SWT , karena atas berkat rahmat-Nya, Laporan MONEV Standar Kepuasan Layanan ini dapat terselesaikan dengan baik. Terlaksananya kegiatan Monev 2023 ini merupakan kegiatan yang melibatkan banyak pihak dalam pelaksanaannya. Ucapan terima kasih kami berikan kepada :

1. Bapak Ketua dan Wakil Ketua I di Lingkungan STIT Miftahul Ulum Bangkalan atas respon dan dukungan yang diberikan dengan menindak lanjuti seluruh masukan perbaikan dan peningkatan mutu dari seluruh unit kerja/lembaga di lingkungan STIT Miftahul Ulum Bangkalan.
2. Tim penjamin mutu tingkat perguruan tinggi dan program studi
3. Tim auditor yang telah bekerja melakukan evaluasi seluruh proses kegiatan akademik maupun non akademik pada kegiatan MONEV perguruan tinggi.
4. Seluruh sivitas akademik yang mendukung semua kegiatan yang diselenggarakan oleh GKM dan LPM STIT Miftahul Ulum Bangkalan.

Demikian laporan ini dibuat sebagai bentuk laporan pertanggungjawaban atas semua kegiatan yang telah dilakukan dan tindak lanjutnya. Semoga dapat menjadi rujukan untuk kegiatan-kegiatan selanjutnya.

Bangkalan, 25 Desember 2023
Ketua LPM
STIT Miftahul Ulum Bangkalan



Machbub Ainurrofiq, M.Pd
NIDN. 210209910

A. Pendahuluan

Monitoring dan Evaluasi (Monev) Standar Kepuasan Layanan dilaksanakan sebagai tindak lanjut atas AMI STIT Miftahul Ulum Bangkalan Tahun 2023. Standar ini penting karena persepsi dosen, tenaga kependidikan, mahasiswa, dan mitra menjadi salah satu indikator mutu layanan yang langsung dirasakan oleh pemangku kepentingan.

Dalam hasil AMI 2023 dicatat bahwa instrumen survei kepuasan telah tersedia dan rerata indeks kepuasan dosen, tendik, dan mahasiswa berada pada kisaran 4,05–4,2. Temuan tersebut menunjukkan bahwa layanan secara umum dinilai baik, tetapi audit juga memberi observasi bahwa hasil survei masih perlu dianalisis lebih lanjut agar benar-benar menjadi dasar perbaikan mutu.

B. Tujuan

Laporan Monev ini disusun untuk menilai keterlaksanaan Standar Kepuasan Layanan, khususnya pada aspek ketersediaan instrumen survei, hasil pengukuran kepuasan, tindak lanjut atas temuan survei, dan pemanfaatan data kepuasan dalam pengambilan keputusan.

C. Hasil Monev

Hasil monitoring menunjukkan bahwa STIT Miftahul Ulum Bangkalan telah memiliki mekanisme survei kepuasan dan telah memperoleh hasil yang relatif baik. Nilai rerata kepuasan dosen, tendik, dan mahasiswa yang berada pada kisaran 4,05–4,2 menunjukkan bahwa layanan akademik maupun administratif dipersepsikan positif oleh pengguna layanan.

Keberadaan instrumen survei menjadi bukti bahwa institusi telah membangun budaya evaluasi layanan. Hal ini penting karena tanpa instrumen yang jelas, persepsi pengguna layanan sulit diukur secara objektif. Dengan demikian, fondasi pengukuran kepuasan di STIT Miftahul Ulum Bangkalan sudah terbentuk.

Meski demikian, hasil monev menilai bahwa pemanfaatan hasil survei belum sepenuhnya maksimal. Data kepuasan belum selalu diikuti oleh analisis mendalam atas akar persoalan, pemetaan area layanan yang paling lemah, serta rencana tindak lanjut yang terdokumentasi secara spesifik. Akibatnya, survei berpotensi berhenti sebagai aktivitas pengukuran tanpa dampak perbaikan yang cukup kuat.

Oleh karena itu, standar ini dinilai telah berjalan baik pada aspek pengukuran, tetapi masih perlu diperkuat pada aspek interpretasi hasil, tindak lanjut perbaikan, dan komunikasi balik kepada pengguna layanan mengenai perubahan yang telah dilakukan institusi.

D. Tindak Lanjut

Sebagai tindak lanjut, unit terkait perlu menyusun analisis hasil survei kepuasan secara lebih rinci, baik berdasarkan kelompok responden maupun aspek layanan yang dinilai. Hasil analisis tersebut harus diturunkan menjadi rekomendasi perbaikan yang jelas dan realistis untuk setiap unit kerja.

Selain itu, institusi perlu membangun mekanisme umpan balik yang menunjukkan bahwa hasil survei benar-benar digunakan dalam perbaikan layanan. Dengan adanya komunikasi tindak lanjut, pengguna layanan akan merasakan bahwa partisipasi mereka dalam survei memiliki dampak nyata terhadap peningkatan mutu kampus.

E. Penutup

Secara umum, hasil monev menunjukkan bahwa Standar Kepuasan Layanan di STIT Miftahul Ulum Bangkalan telah menunjukkan capaian baik pada aspek pengukuran dan nilai kepuasan. Namun, analisis hasil, tindak lanjut perbaikan, dan komunikasi balik kepada pengguna layanan masih perlu diperkuat agar survei kepuasan benar-benar menjadi instrumen pengendalian mutu.

DOKUMENTASI





