

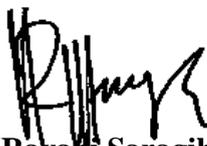
**LAPORAN HASIL MONEV KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP LAYANAN DAN PROSES PENDIDIKAN  
PRODI AKUNTANSI  
T.A. 2019/2020**



**FAKULTAS SOSHUM  
UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI  
2020**

**HALAMAN PENGESAHAN  
PRODI AKUNTANSI**

**LAPORAN HASIL MONEV  
KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN DAN  
PROSES PENDIDIKAN PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM  
UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI  
SEMESTER GENAP 2019/2020**

<b>Dibuat tanggal</b>	<b>: 16 Januari 2020</b>
<b>Dibuat Oleh</b>	<b>: Gugus Mutu Fakultas SOSHUM Universitas Quality Berastagi</b>  <b>(Rayani Saragih, SH, MH)</b>
<b>Diperiksa Oleh</b>	<b>: Lembaga Penjaminan Mutu Internal Universitas Quality Berastagi</b>  <b>(Ferdinand Sinuhaji, S.Si., M.Si.)</b>
<b>Disetujui Oleh</b>	<b>: Dekan</b>  <b>(Dra. Menanti Sembiring, M.M)</b>

---

## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, penyusunan Laporan Hasil Monitoring dan Evaluasi Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan dan Proses Pendidikan di lingkungan Prodi Akuntansi Fakultas SOSHUM Universitas Quality Berastagi Semester Genap 2019/2020 telah selesai dilaksanakan oleh Gugus Penjaminan Mutu Fakultas SOSHUM Universitas Quality Berastagi.

Penyebaran kuisisioner ini dilaksanakan dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana pemahaman Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan dan proses Pendidikan di lingkungan prodi Akuntansi Fakultas SOSHUM Universitas Quality Berastagi, dan pelaksanaannya dilakukan secara manual melalui pembagian kuesioner kepada responden.

Dari hasil monitoring dan evaluasi ini, kami telah menyusun laporan setelah mendapat masukan dari berbagai pihak sehingga semua proses monev yang kami lakukan berjalan lancar. Untuk itu kami menyampaikan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam pembuatan laporan ini.

Kami menyadari sepenuhnya bahwa masih ada kekurangan baik dari segi susunan kalimat maupun tata bahasanya. Oleh karena itu dengan tangan terbuka kami menerima segala saran dan kritik dari semua pihak agar kami dapat memperbaiki dan meningkatkan kinerja kami dalam monev ini. Semoga monev ini dapat memberikan manfaat, masukan dan menjadi inspirasi untuk Universitas Quality Berastagi.

Gugus Penjaminan Mutu  
Fakultas SOSHUM  
Universitas Quality Berastagi

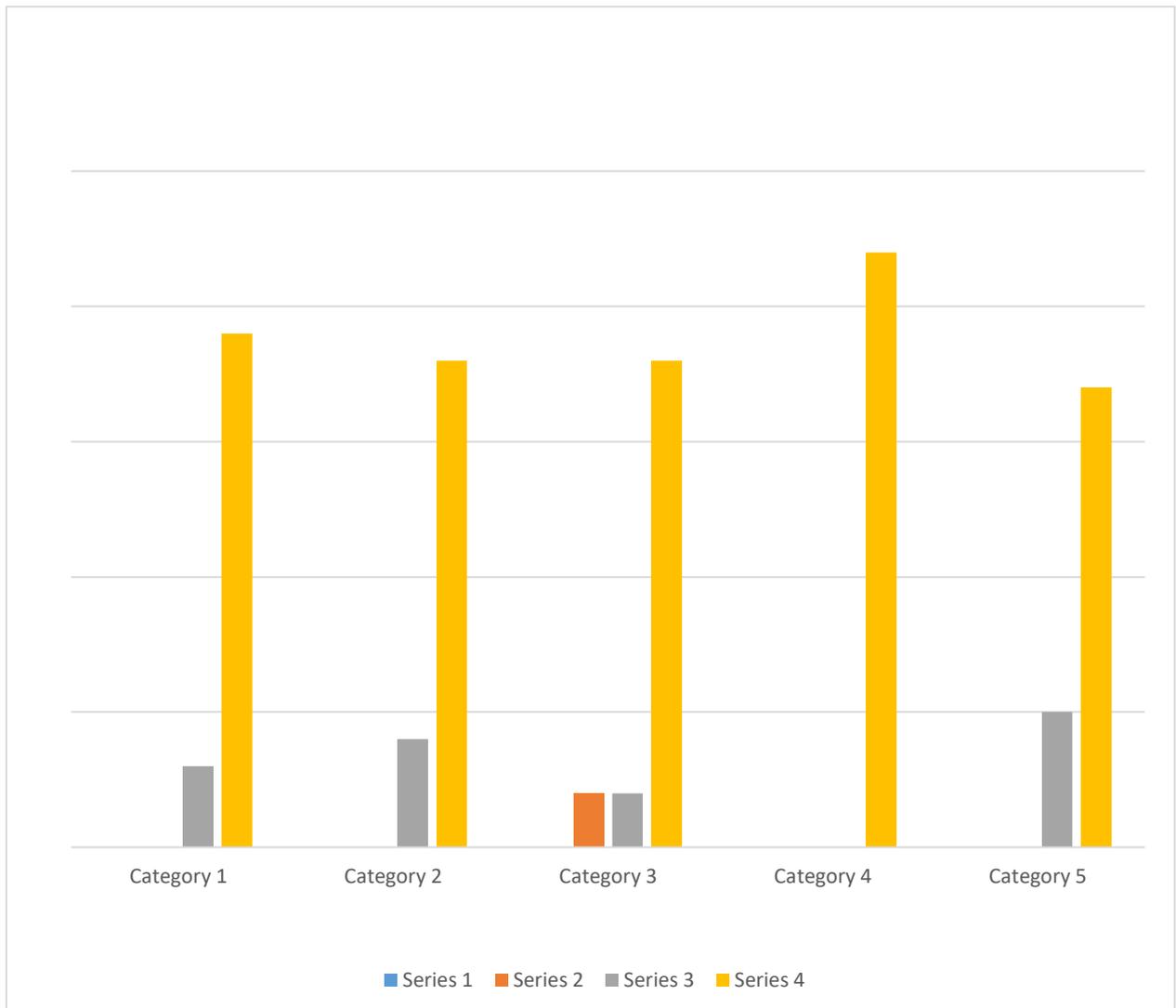


**Rayani Saragih, SH, MH.**

---

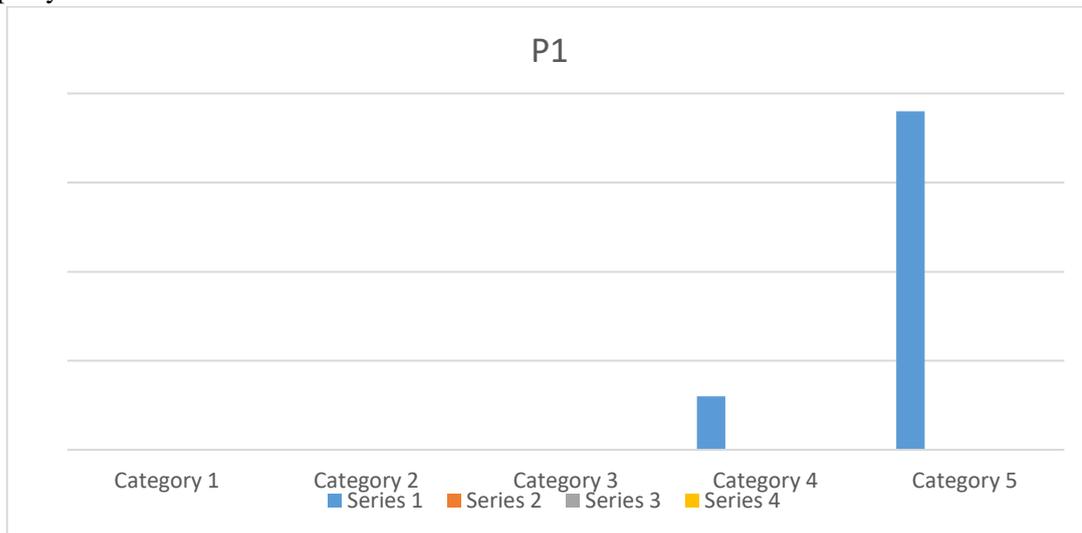
**LAPORAN HASIL MONEV TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA  
DALAM LAYANAN DAN PROSES PENDIDIKAN  
PRODI AKUNTANSI  
UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI  
SEMESTER GENAP 2019/2020**

Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban terhadap penyebaran angket kuisisioner yang berisikan Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan dan proses pendidikan di lingkungan Prodi Akuntansi Fakultas SOSHUM di Universitas Quality Berastagi. Instrumen yang digunakan yakni jenis instrumen angket atau kuisisioner menggunakan skala Likert dengan pemberian nilai, yakni : Sangat tidak puas nilai 1; Tidak Puas nilai 2; Puas nilai 3 dan Sangat Puas nilai 4. Angket diberikan kepada 14 orang mahasiswa yang sudah dinyatakan valid dan reliabel yang ditanyakan dalam kuisisioner yang dibagikan. Secara keseluruhan hasil monitoring dapat dilihat pada diagram dibawah ini.

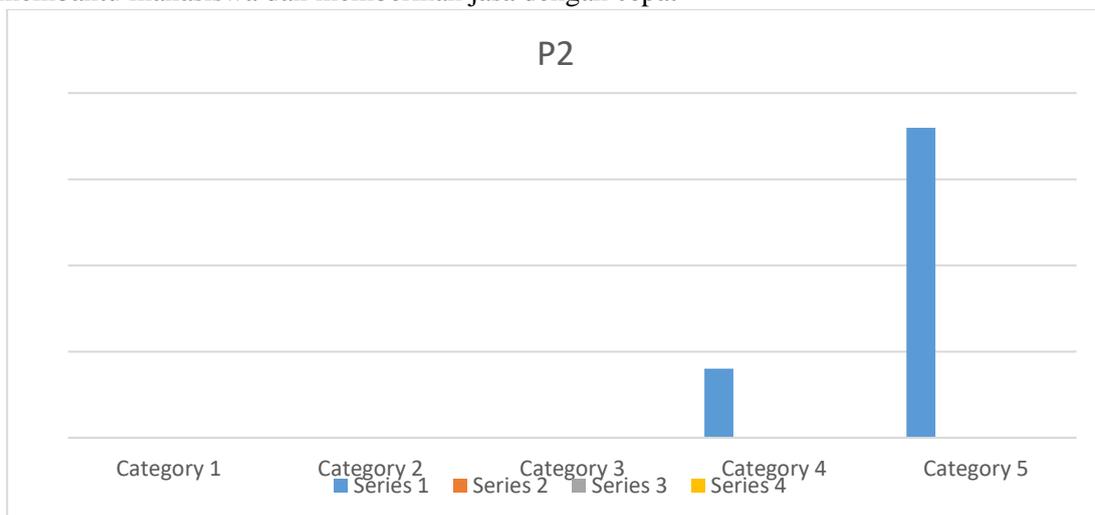


Untuk setiap butir pertanyaan, persentasenya dapat dilihat pada diagram berikut.

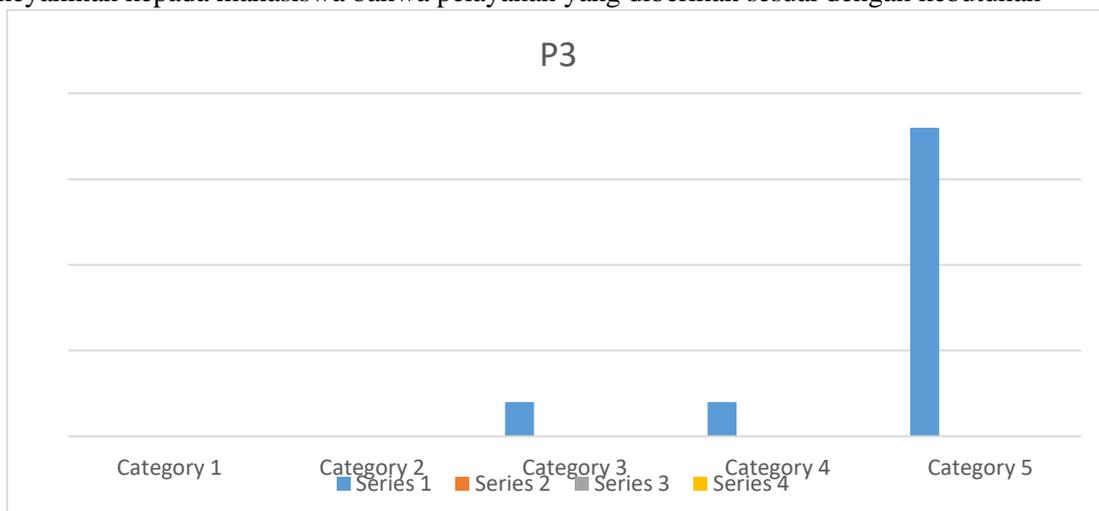
1. Keandalan (reability), kemampuan dosen, tenaga Pendidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan



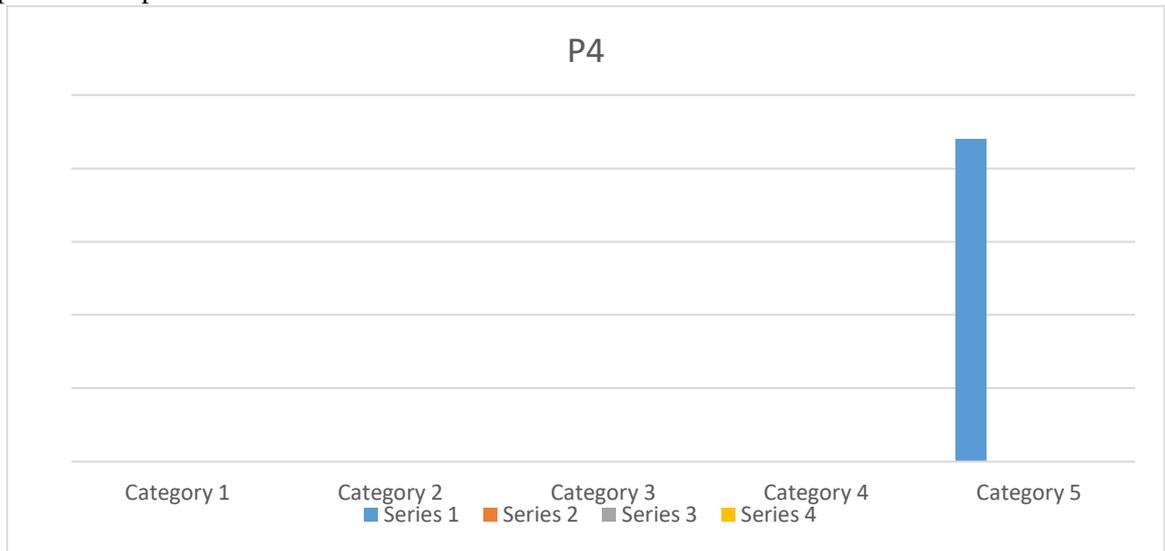
2. Daya tanggap (responsiveness), kemauan dari dosen , tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat



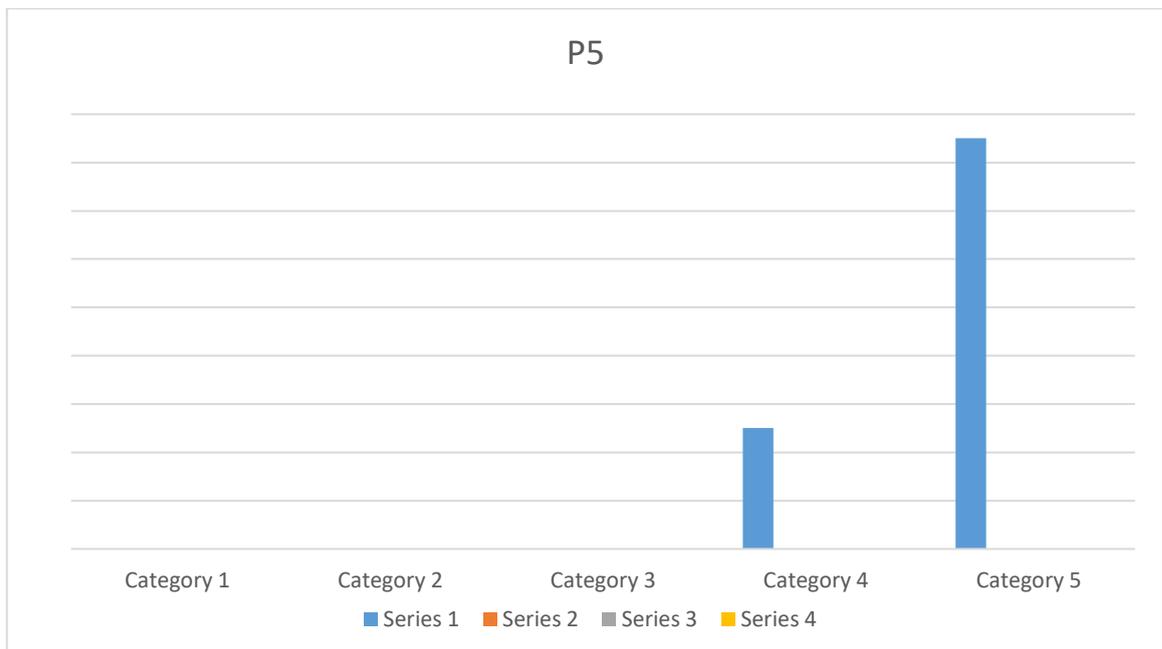
3. Kepastian (assurance), kemampuan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan



4. Empati (emphaty), kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa



5. Tangible, penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas, sarana dan prasarana



**BAB IV**  
**TEMUAN DAN REKOMENDASI**

**TEMUAN**

Masih ditemukan mahasiswa yang merasa kurang puas dalam pelayanan oleh dosen maupun tenaga kependidikan, yaitu pada aspek keandalan dan kepastian dalam memberikan pelayanan.

**REKOMENDASI**

Diberikan pelatihan baik pada dosen maupun tenaga kependidikan sebagai upaya meningkatkan pelayanan akademik kepada mahasiswa.

**Diketahui oleh:**

**Ketua Lembaga Penjaminan Mutu Internal  
Universitas Quality Berastagi**



**Ferdinand Sinuhaji, S.Si. M.Si.**

**Dilaporkan oleh:**

**Gugus Penjaminan Mutu  
Fakultas SOSHUM**



**Rayani Saragih, SH, MH**



**BERITA ACARA PEMBAHASAN HASIL MONITORING DAN EVALUASI  
KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN DAN PROSES PENDIDIKAN  
PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS SOSHUM  
UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI**

Pada hari, Rabu tanggal **Enam Belas** bulan Januari tahun **Dua Ribu Dua Puluh** telah dilaksanakan Pembahasan Rencana Tindak Lanjut atas **HASIL MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN DAN PROSES PENDIDIKAN PROGRAM STUDI AKUNTANSI FAKULTAS SOSHUM.**

Dengan:

Nama	Jabatan
Eduard, M.Si.	Rektor
Prof. Nurdin Bukit, M.Si.	Wakil Rektor
Dra.Menanti Sembiring, M.M.	Dekan
Ferdinand Sinuhaji, S.Si. M.Si.	Ketua LPMI
Rayani Saragih, SH, MH.	Gugus Mutu Fakultas SOSHUM
Yunita Eriyanti Pakpahan,S.E.,M.Si	Kaprodi Akuntansi

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi, maka dinyatakan rencana tindak lanjut:

Diberikan pelatihan baik pada dosen maupun tenaga kependidikan sebagai upaya meningkatkan pelayanan akademik kepada mahasiswa.

Demikian Berita Acara ini diperbuat dengan sebenarnya.

Berastagi, 16 Januari 2020

Gugus Mutu Fakultas SOSHUM



**Rayani Saragih, SH, MH.**

---