

**LAPORAN HASIL MONITORING DAN EVALUASI TERHADAP  
KEPUASAN MITRA DALAM LAYANAN MANAJEMEN PRODI  
AKUNTANSI FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM UQB  
T.A 2020/2021**



**FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM  
UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI  
2021**

**HALAMAN PENGESAHAN  
PRODI AKUNTANSI**

**LAPORAN HASIL MONITORING DAN  
EVALUASI KEPUASAN MITRA  
TERHADAP LAYANAN AKUNTANSI  
FAKULTAS SOSHUM UQB  
UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI  
SEMESTER GENAP 2020/2021**

|                       |                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Dibuat tanggal</b> | <b>: 14 Februari 2021</b>                                                                                                                                                                                           |
| <b>Dibuat Oleh</b>    | <b>: Gugus Mutu Fakultas SOSHUM<br/>Universitas Quality Berastagi</b><br><br><b>(Rayani Saragih, SH, MH)</b>                       |
| <b>Diperiksa Oleh</b> | <b>: Lembaga Penjaminan Mutu<br/>Internal Universitas Quality<br/>Berastagi</b><br><br><b>(Ferdinand Sinuhaji, S.Si., M.Si.)</b> |
| <b>Disetujui Oleh</b> | <b>: Dekan</b><br><br><b>(Dra. Menanti Sembiring, M.M)</b>                                                                       |

## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, penyusunan Laporan Hasil Monitoring dan Evaluasi Kepuasan Dosen terhadap Akuntansi Pelayanan Fakultas SOSHUM Universitas Quality Berastagi Semester Genap 2020/2021 telah selesai dilaksanakan oleh Gugus Penjaminan Mutu Fakultas SOSHUM Universitas Quality Berastagi.

Penyebaran kuisisioner ini dilaksanakan dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana pemahaman Kepuasan Mitra terhadap Akuntansi Pelayanan 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

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sistem tata pamong dan tata kelola penyelenggaraan Universitas Quality Berastagi (UQB) dan fakultas di bawah naungannya termasuk Fakultas SOSHUM UQB diselenggarakan berdasarkan statuta UQB tentang tata pamong, tata kelola dan kerjasama UQB dan dibawah naungan LLDIKTI Wilayah I sebagai salah satu perguruan tinggi swasta (PTS) memiliki kewenangan yang otonomi di bidang akademik dan non akademik. Otonomi yang dimaksud meliputi: Penetapan organisasi tata kelola dan mekanisme pengambilan keputusan secara mandiri, Pengelolaan dana secara transparan dan akuntabel, Pembukaan, penyelenggaraan, pengubahan, dan penutupan prodi, Pengangkatan dan pemberhentian dosen dan tenaga kependidikan.

Dalam menjalankan otonomi sebagaimana di atur dengan statuta UQB dengan menggunakan prinsip teransparansi, akuntabilitas, responsive, independen, kredibilitas, tanggung jawab dan keadilan dalam rangka mencapai Visi Prodi dan Fakultas. Implementasi dan tingkat pemahaman tata kelola, tata pamong dan kerjasama yang dipahami oleh dosen, tenaga kependidikan dan pemangku kepentingan (*Stakeholder*) menjadi faktor penting dalam pelaksanaannya. Untuk mengetahui sejauh mana pemahaman itu maka perlu dilakukan monitoring dan evaluasi yang perlu dilakukan secara berkala. Gugus Penjaminan Mutu Fakultas SOSHUM Universitas Quality Berastagi membuat laporan monitoring dan evaluasi kepuasan layanan Akuntansi Fakultas SOSHUM-UQB.

### **1.2 Tujuan Monitoring dan Evaluasi**

Monitoring dan Evaluasi kepuasan layanan Akuntansi Fakultas SOSHUMUQB bertujuan untuk mengetahui kepuasan layanan Akuntansi di lingkungan Fakultas SOSHUM UQB

### **1.3 Manfaat Monitoring dan Evaluasi**

Monitoring dan Evaluasi kepuasan layanan Akuntansi di lingkungan Fakultas SOSHUM UQB adalah:

- a. Menjaga Mutu Tri Dharma Perguruan Tinggi di lingkungan Fakultas SOSHUM khususnya prodi Ekonomi
- b. Memberikan Pelayanan Pendidikan yang Berkualitas terhadap pemangku kepentingan.
- c. Sebagai perbaikan secara terus-menerus dalam peningkatan tri dharmaperguruan tinggi.

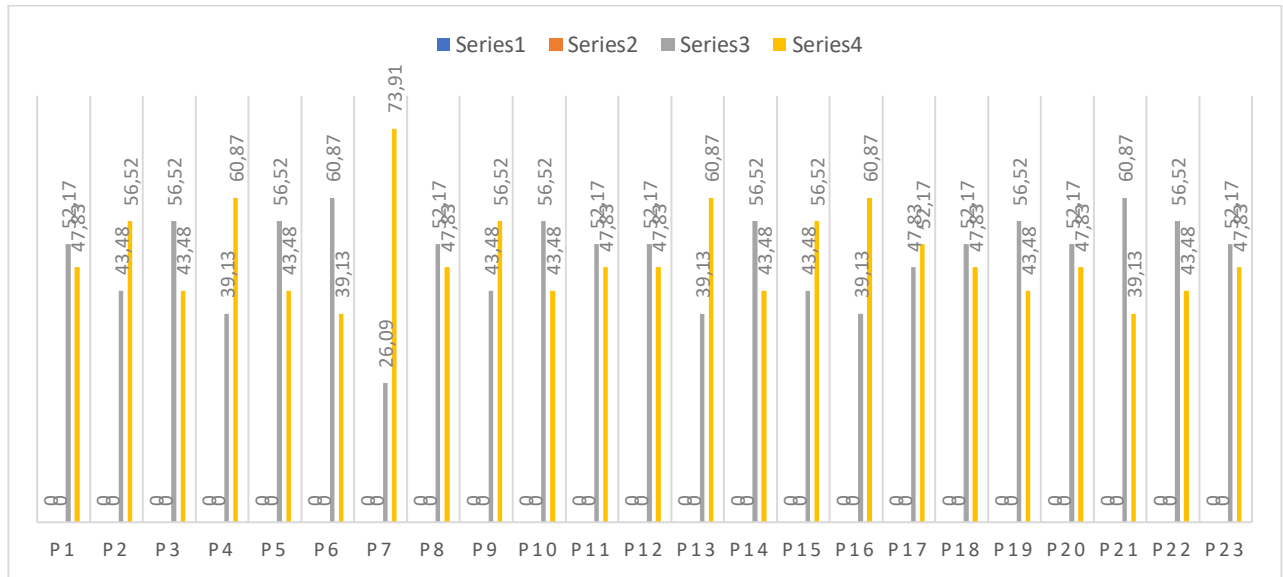
#### **1.4 Waktu Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi**

Monitoring dan Evaluasi kepuasan layanan Akuntansi di ini dilaksanakan dilingkungan internal melibatkan dosen, tenaga kependidikan dan stakeholder di Fakultas SOSHUM Universitas Quality Berastagi. Kegiatan ini dimulai pada awal pekuliahan semester ganjil dengan menyusun Instrument Monitoring dan pelaksanaan Monitoring pada Semester ganjil Fakultas SOSHUM Universitas Quality Tahun Akademik 2020/2021.

## BAB II METODE

Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban terhadap penyebaran angket kuisisioner yang berisikan Kepuasan Mitra terhadap Akuntansi Pelayanan Fakultas SOSHUM di Universitas Quality Berastagi. Angket diberikan kepada 6 orang mitra di lingkungan Fakultas SOSHUM UQB.

Ada 23 pertanyaan yang sudah dinyatakan valid dan reliabel yang ditanyakan dalam kuisisioner yang dibagikan. Secara keseluruhan hasil monitoring dapat dilihat pada diagram dibawah ini.

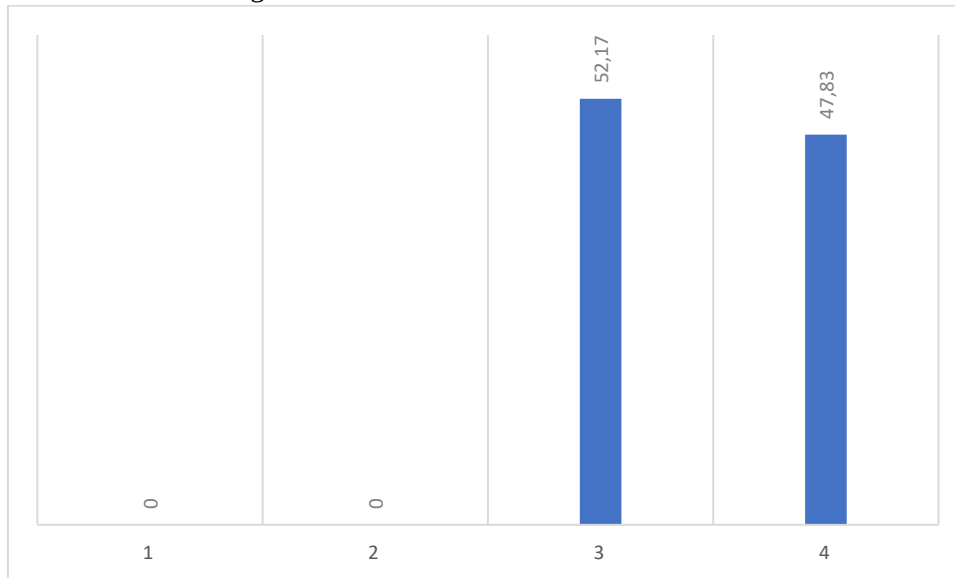


## BAB III

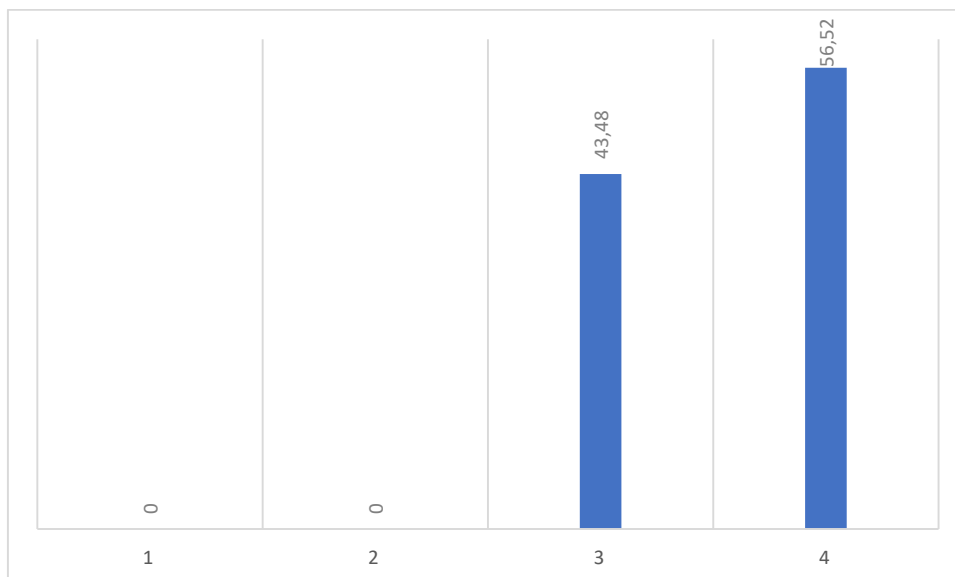
## HASIL EVALUASI

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

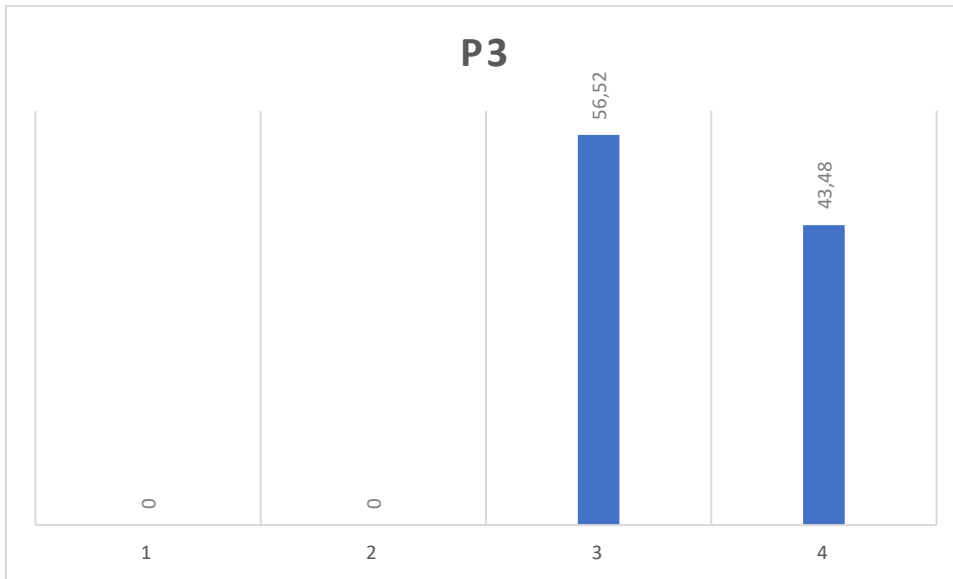
### 1. Penataan bentuk bangunan



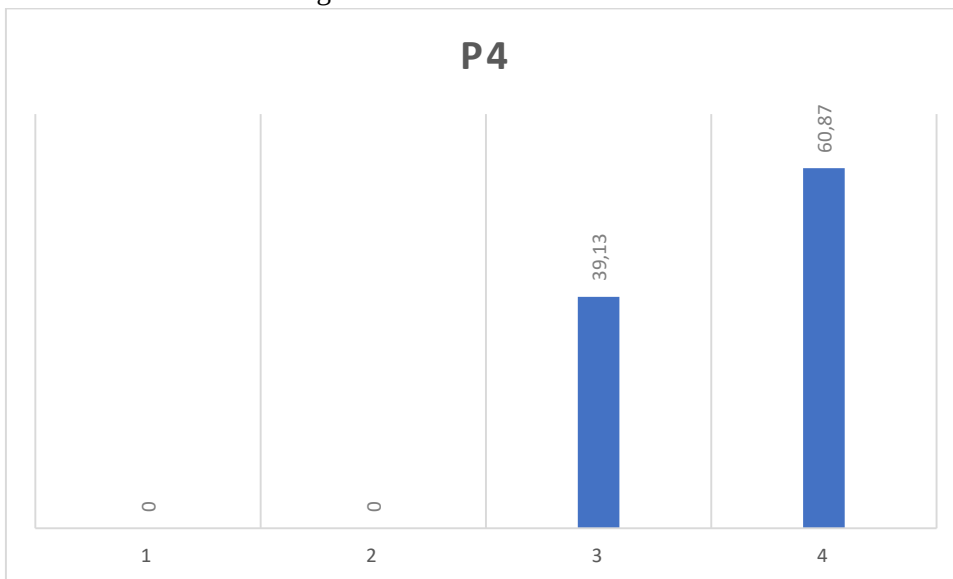
### 2. Kebersihan kampus



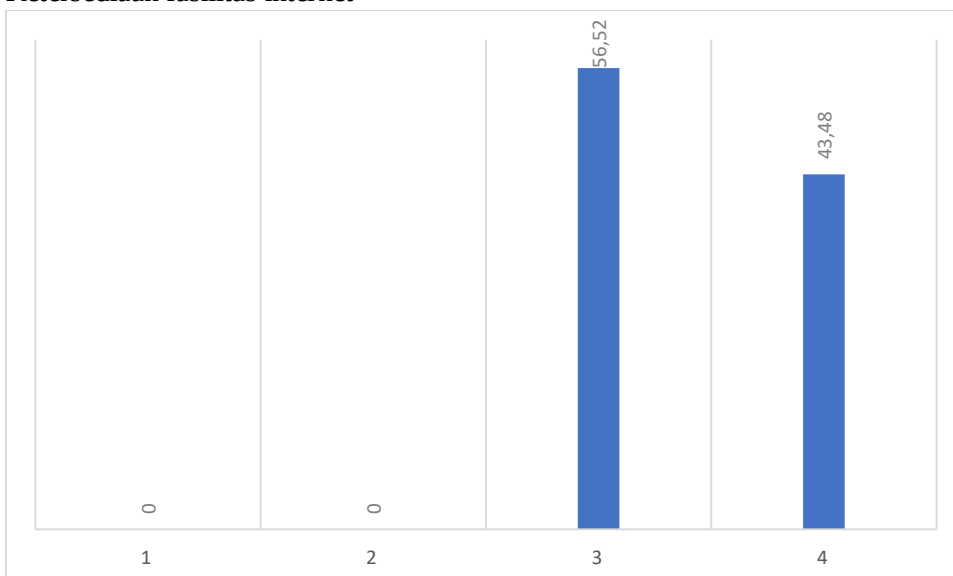
### 3. Penataan ruang kuliah



4. Ketersediaan fasilitas ruang diskusi mahasiswa

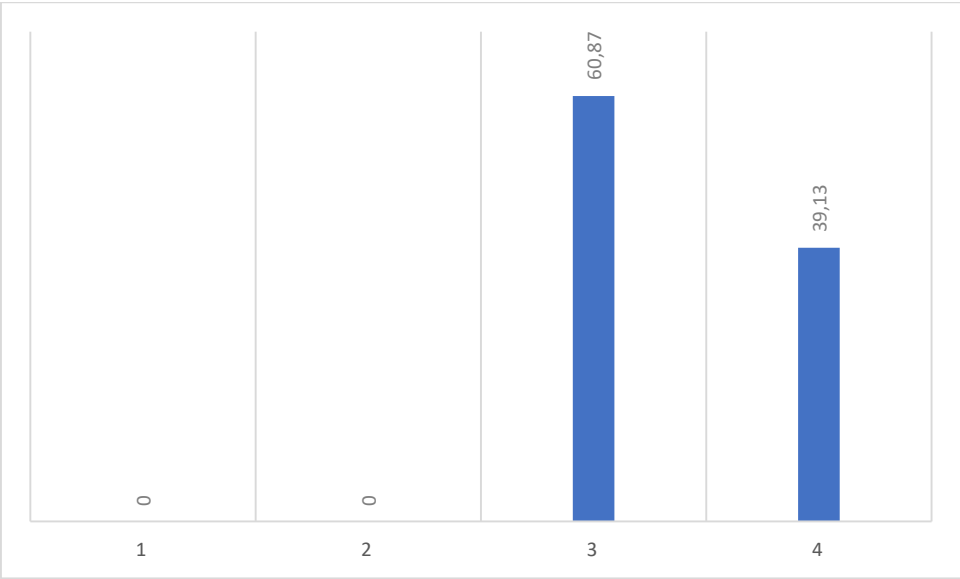


5. Ketersediaan fasilitas internet

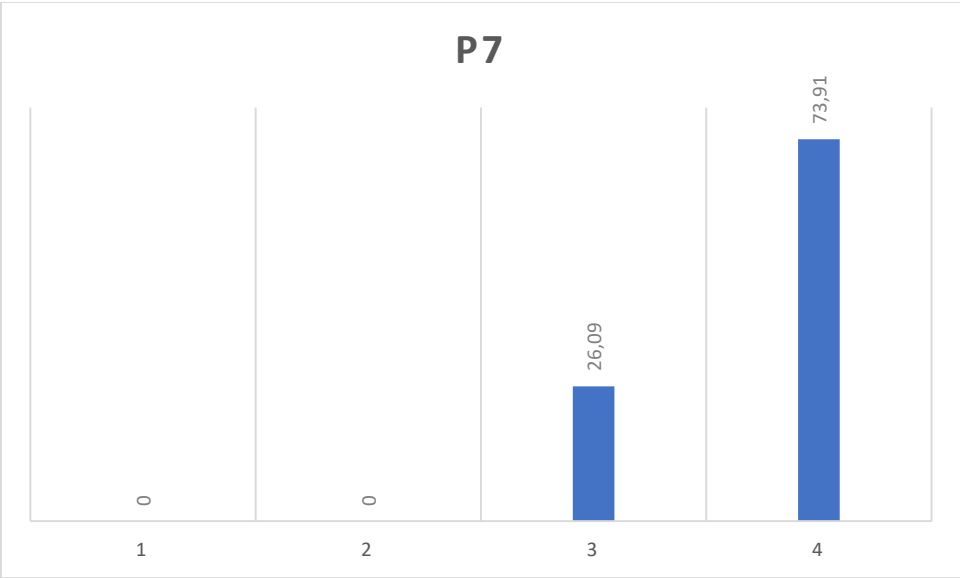




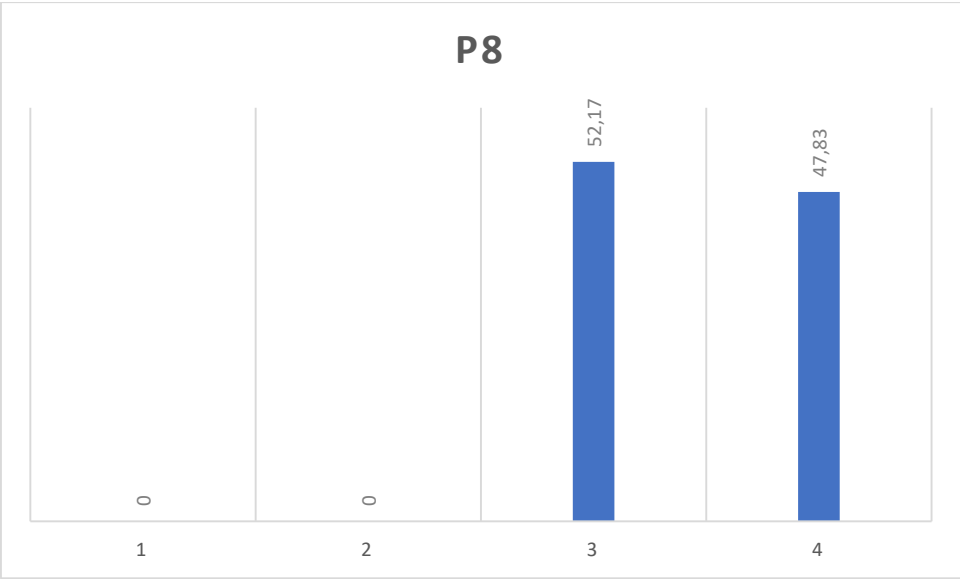
6. Penataan taman dan tempat parkir



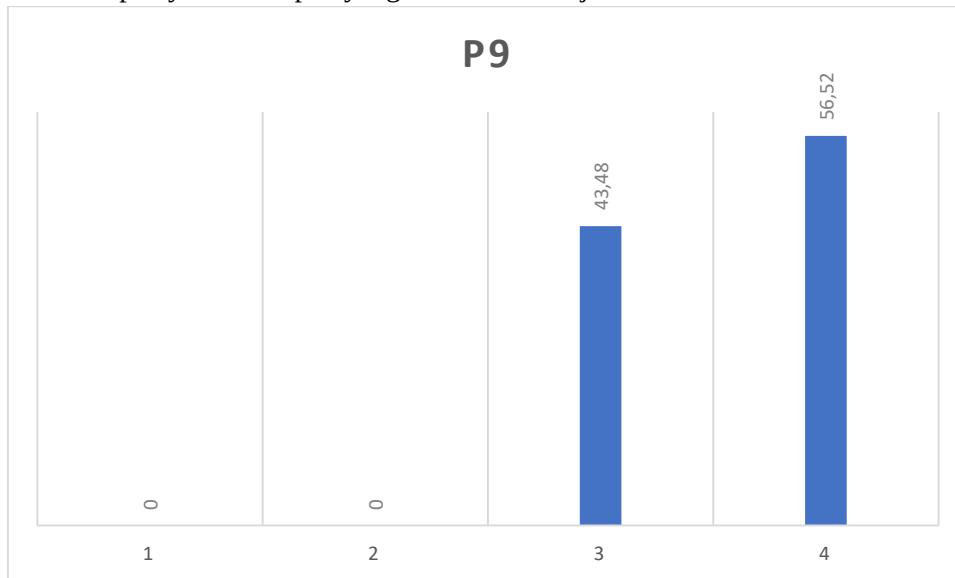
7. Penampilan pegawai dan dosen



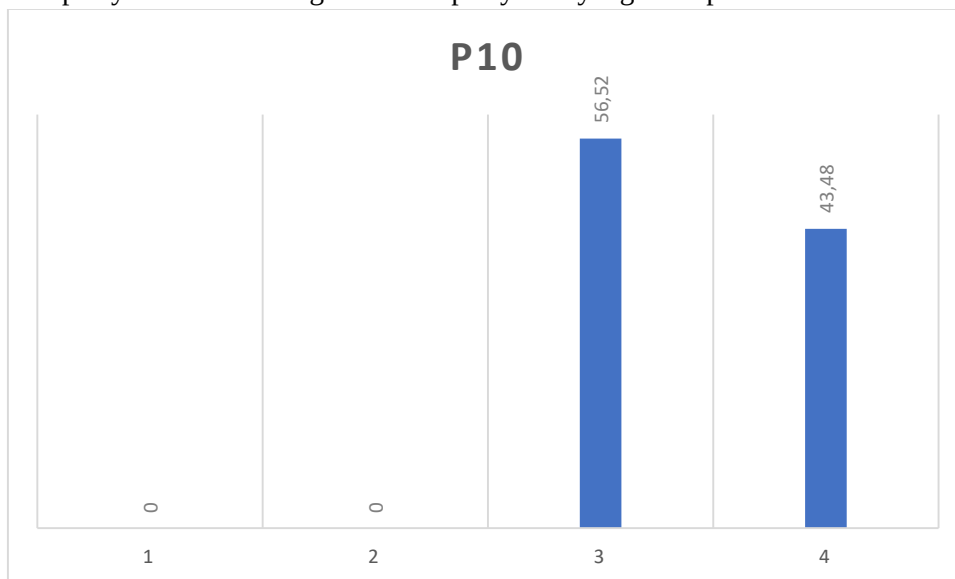
8. Ketersediaan ruang pelayanan Akuntansi



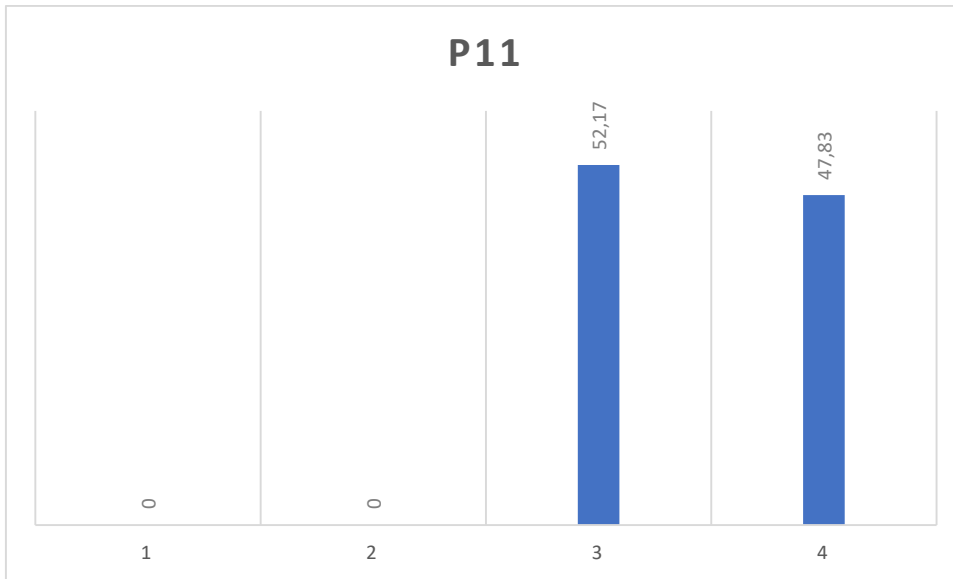
9. Prosedur pelayanan kampus yang sistematis dan jelas



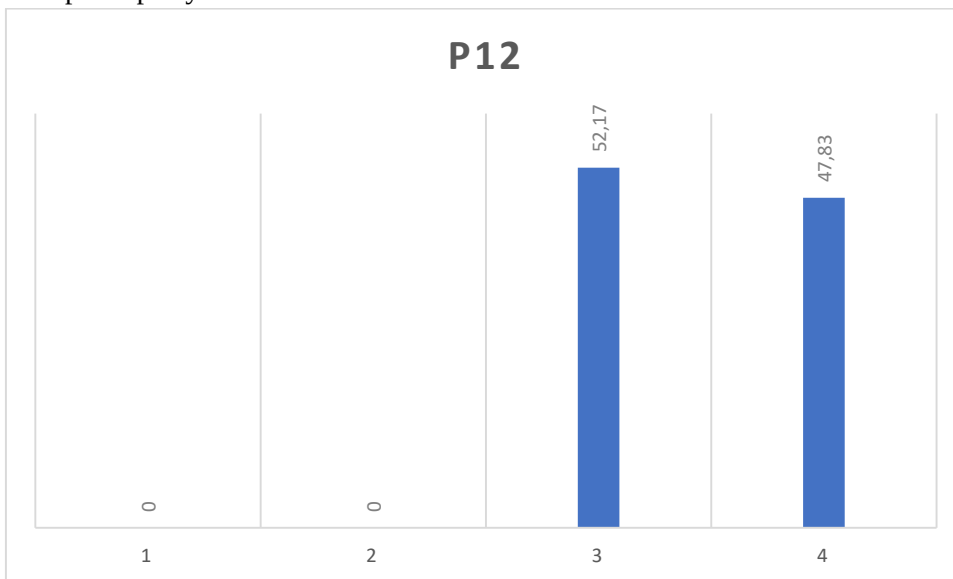
10. Jam pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan



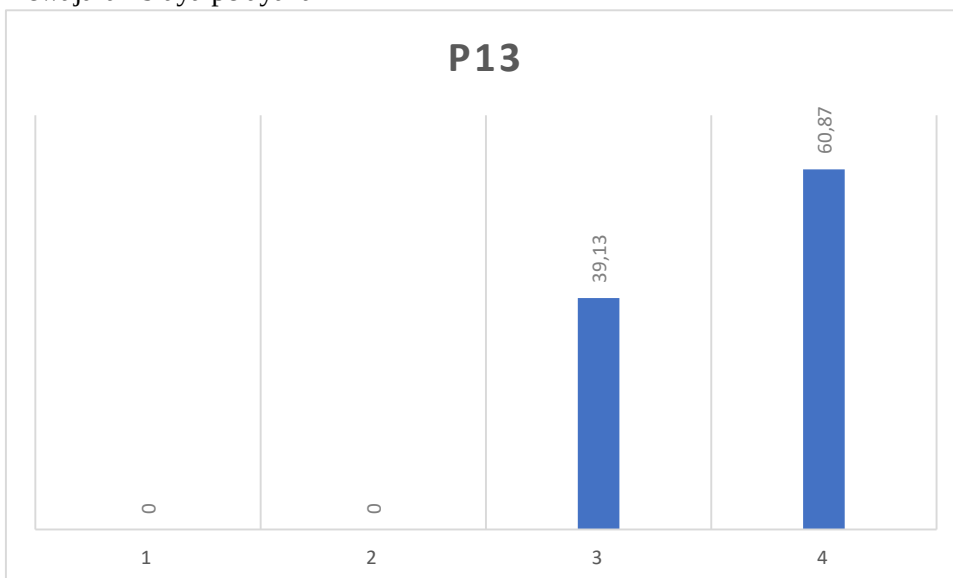
11. Perlakuan dan penghormatan yang sama dari pihak kampus



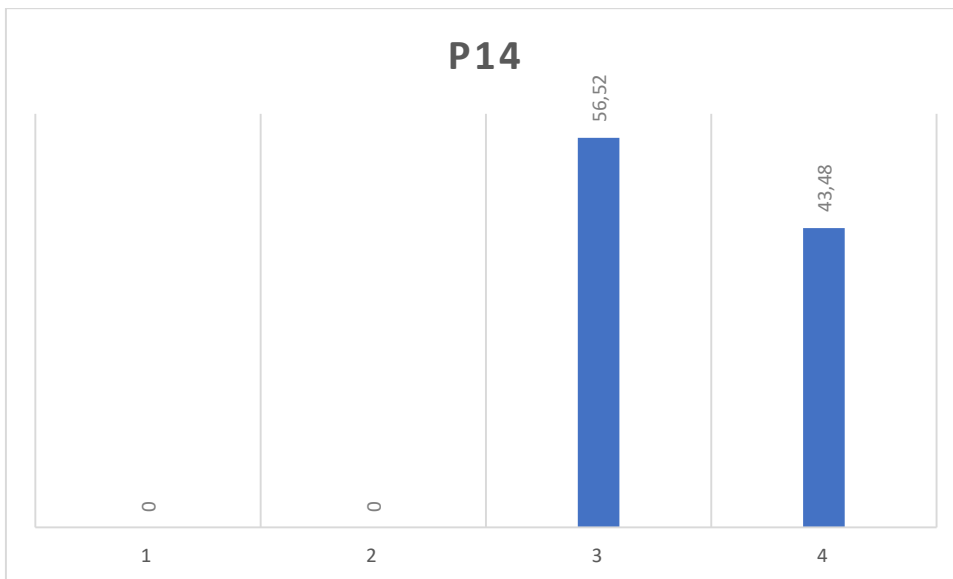
12. Kecepatan pelayanan



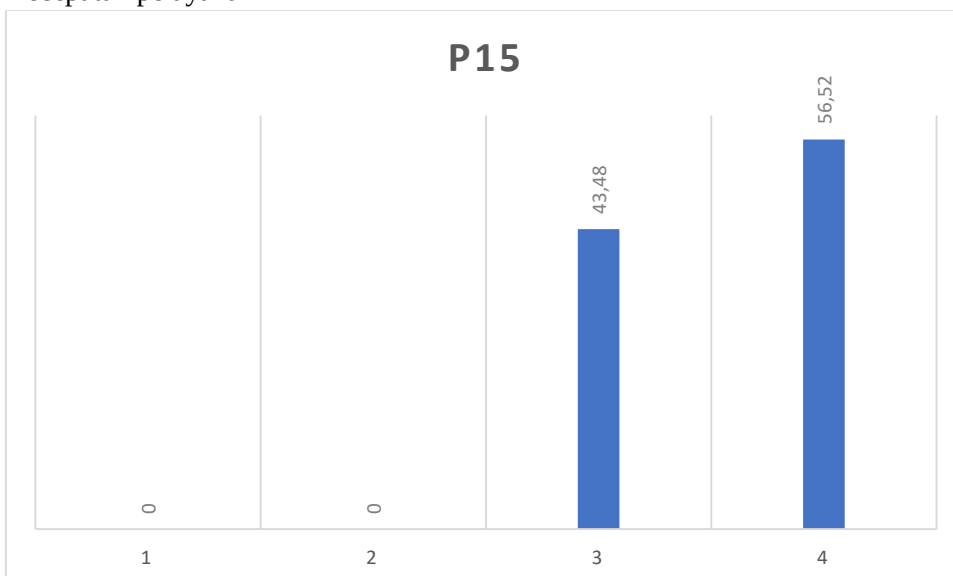
13. Kewajaran biaya pelayanan



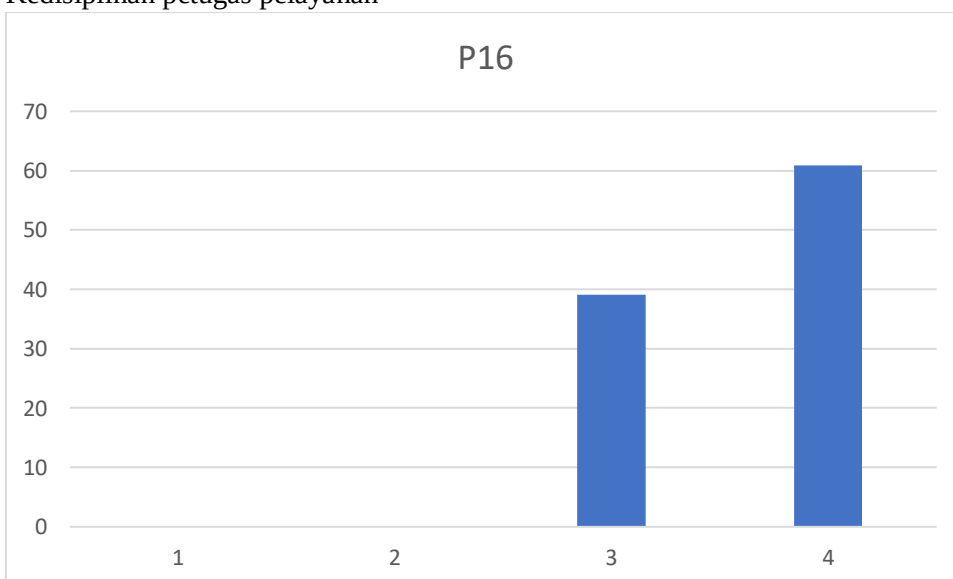
14. Kepastian biaya pelayanan



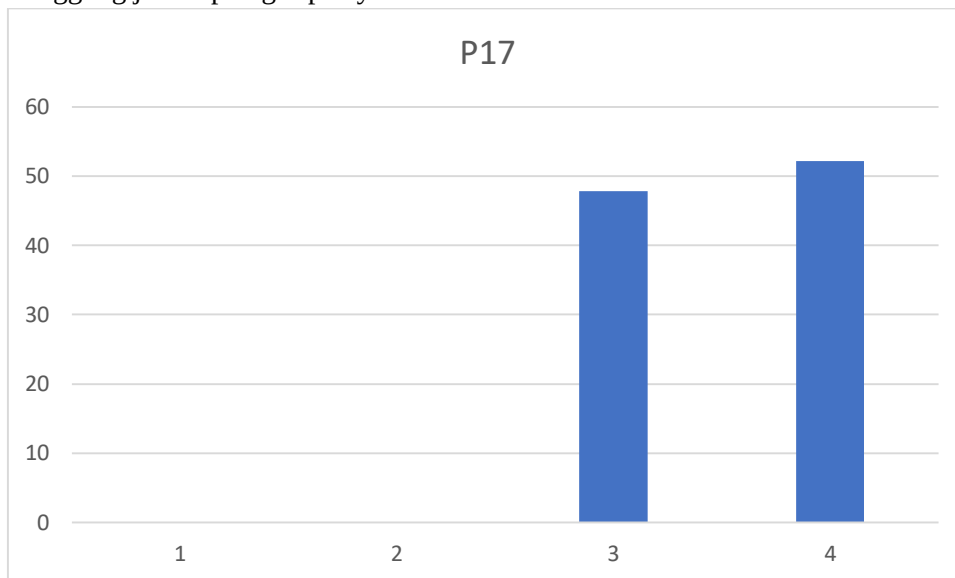
15. Kecepatan pelayanan



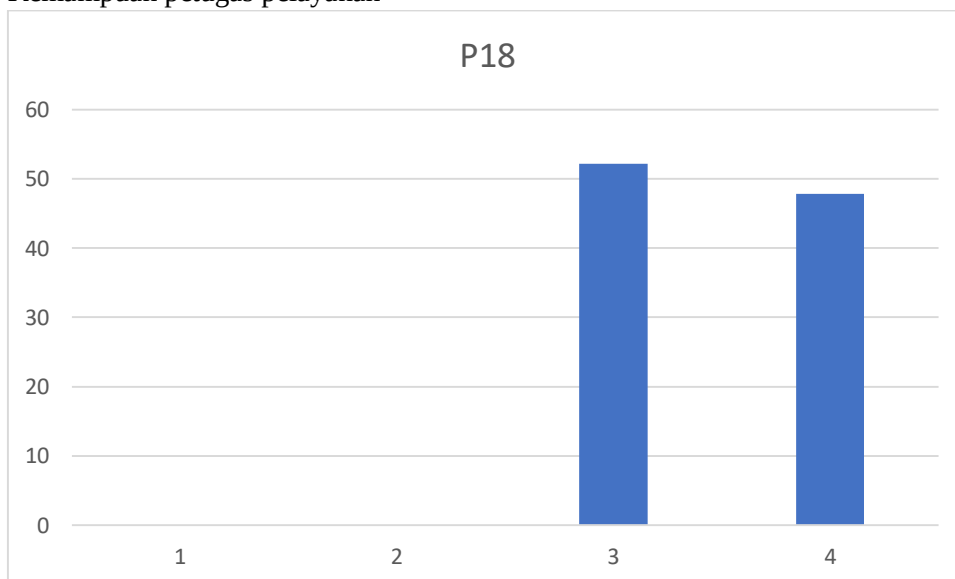
16. Kedisiplinan petugas pelayanan



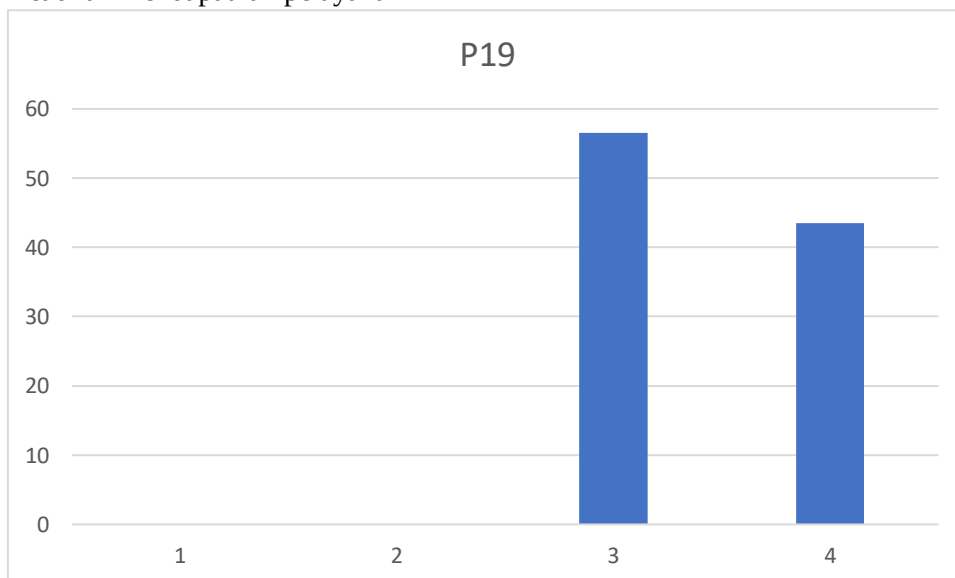
17. Tanggung jawab petugas pelayanan



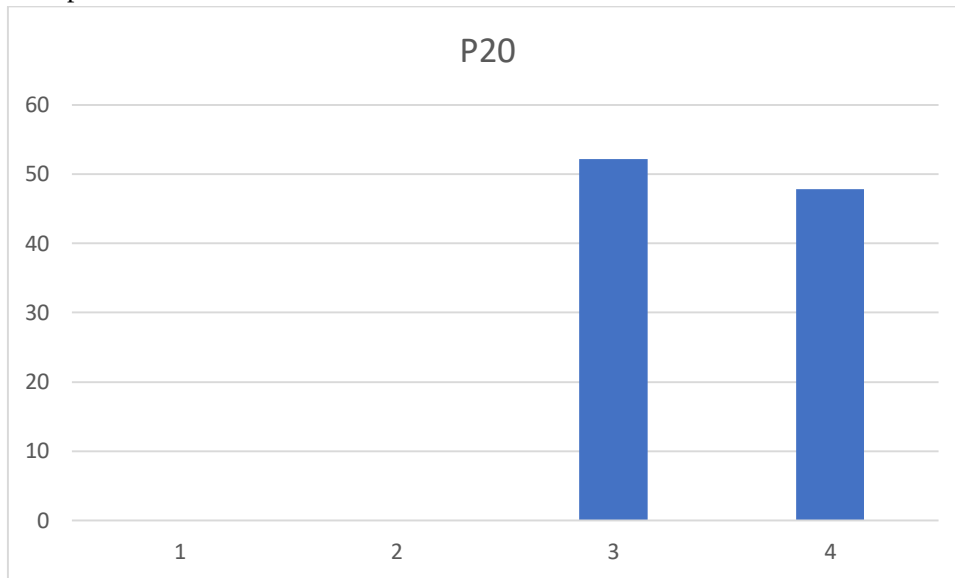
18. Kemampuan petugas pelayanan



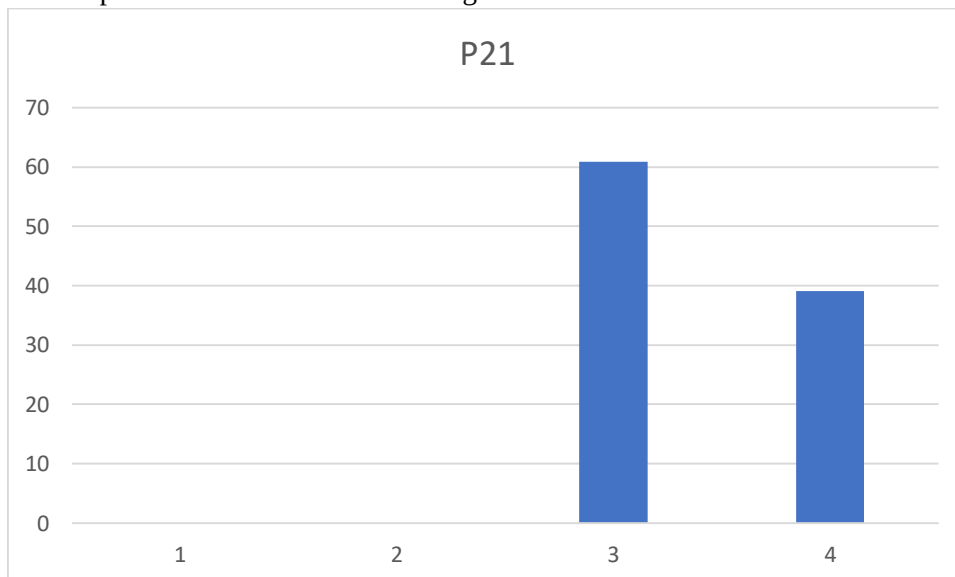
19. Keadilan mendapatkan pelayanan



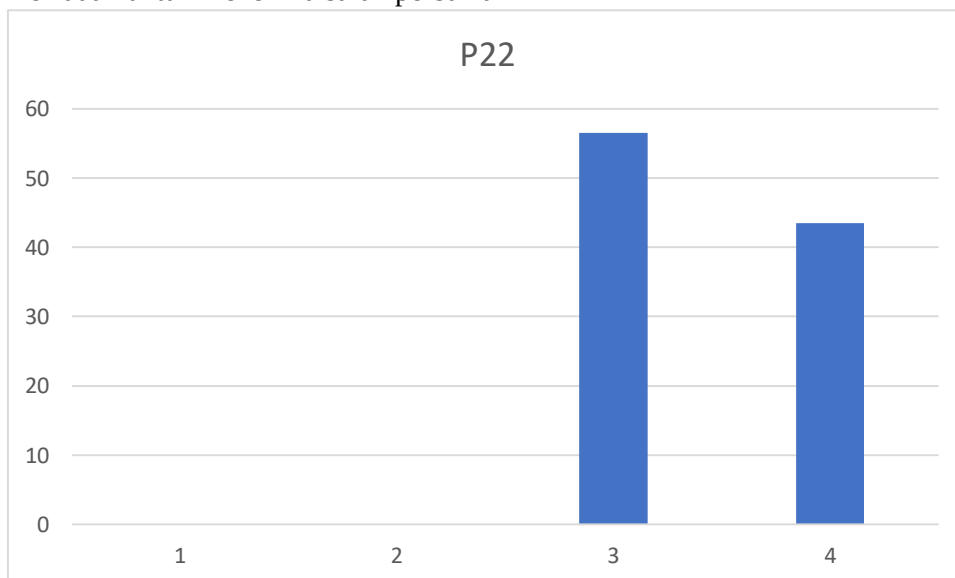
20. Kesopanan dan keramahan



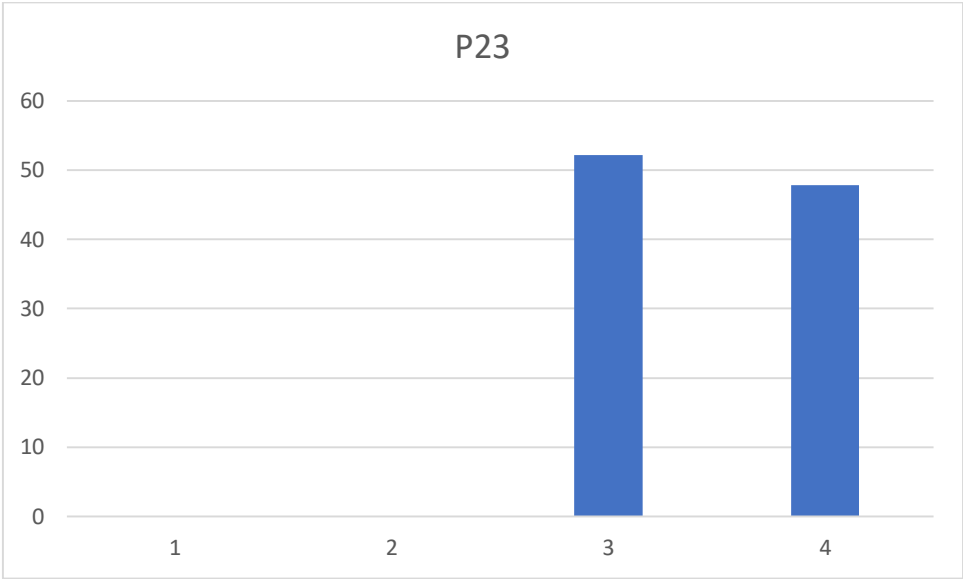
21. Kemampuan untuk berkomunikasi dengan baik



22. Kemauan untuk menerima saran perbaikan



23. Kemauan dalam pemenuhan keinginan dan kebutuhan pelanggan



## **BAB IV**

### **TEMUAN DAN REKOMENDASI**

#### **TEMUAN**

1. Statuta, tata kelola/tata pamong dan struktur organisasi yang telah dirumuskan dan ditetapkan belum dipahami oleh semua dosen dilingkungan Fakultas SOSHUMUQB dan program studi dalam naungannya
2. Implementasi kepemimpinan operasional, organisasi, dan publik serta Implementasi 6 fungsi akuntansi yang efektif dan efisien yang telah dilakukan, belum sepenuhnya dijadikan pembanding dalam implementasi berikutnya, dikarenakan pengarsipan dokumen diatas belum maksimal dilakukan oleh tata Usaha Fakultas
3. Masih adanya dokumen penjaminan mutu yang belum diarsipkan sesuai dengan tata kearsipan yang baik
4. Dokumen mutu yang telah dirumuskan dan ditetapkan belum dipahami oleh semua dosen, tendik dan mahasiswa dilingkungan Fakultas SOSHUMUQB

#### **REKOMENDASI**

1. Melaksanakan forum group diskusi perihal materi isi.muatan dan implmentasi statuta, tata kelola/tata pamong dan struktur organisasi secara berkala
2. Melaksanakan pelatihan arsip secara internal dan pengiriman tenaga kependidikan untuk mengikuti pelatihan arsip yang diselenggarakan lembaga lembaga lain
3. Melaksanakan pelatihan arsip secara internal dan pengiriman tenaga kependidikan untuk mengikuti pelatihan arsip yang diselenggarakan lembaga lembaga lain
4. Melaksanakan Forum group diskusi perihal dokumen mutu secara berkala

**Berastagi, 14 Februari 2021**

**Diketahui oleh:**

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



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

**Dilaporkan oleh:**

**Gugus Penjaminan Mutu  
Fakultas SOSHUM**



**Rayan Saragih, SH, MH**



**BERITA ACARA MONEV MITRA TERHADAP KEPUASAN DOSEN DALAM  
LAYANAN MANAJEMEN PRODI AKUNTANSI FAKULTAS SOSHUM  
UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI**

Pada hari, tanggal **Tiga Belas** bulan Januari tahun **Dua Ribu Dua Puluh Satu** secara daring telah dilaksanakan Pembahasan Rencana Tindak Lanjut atas **Hasil Monitoring Dan Evaluasi Mitra Terhadap Kepuasan Dosen Dalam Layanan Manajemen Prodi 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                   |
| Nurlia Ginting, M.Pd.              | Sekretaris LPMI              |
| Rayani Saragih, SH, MH..           | Gugus Mutu Fakultas SOSHUM   |
| Yunita Eriyanti Pakpahan,S.E.,M.Si | Ketua Program Studi Akutansi |
| Jainal Togatorop                   | LPMI                         |

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

1. Melakukan studi banding tentang pelaksanaan pameran pendidikan, road show, dan membangun pengikatan kerjasama ke Perguruan tinggi yang telah berpengalaman dalam melakukan hal tersebut
2. Penguatan akses internet dalam memperkenalkan program studi Akutansi UQB ke berbagai media, salah satunya siaran radio di kabupaten Karo
3. Sosialisasi menyeluruh mengenai layanan beasiswa bagi mahasiswa sehingga mahasiswa bisa membantu untuk menjaring mahasiswa baru pada prodi Akutansi

Demikian Berita Acara ini diperbuat dengan sebenarnya.

**Berastagi, 14 Februari 2021**

Gugus Mutu Fakultas SOSHUM



Rayani Saragih, SH, MH