

**LAPORAN HASIL MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN MITRA TERHADAP
LAYANAN MANAJEMEN PRODI MANAJEMEN FAKULTAS SOSHUM
UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI SEMESTER GENAP
T.A. 2020/2021**



**GUGUS MUTU FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM
UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI
2020/2021**

HALAMAN PENGESAHAN

**LAPORAN HASIL MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN MITRA TERHADAP LAYANAN
MANAJEMEN
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM
UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI
T.A. 2020/2021**

Dibuat tanggal : 21 Februari 2021
Dibuat Oleh : Gugus Mutu Fakultas SOSHUM
Universitas Quality BERASTAGI



(Rayani Saragih, SH, MH)

Diperiksa Oleh : Lembaga Penjaminan Mutu Internal
Universitas Quality Berastagi



Disetujui Oleh : (Ferdinand Sinuhaji, S.Si, M.Si)
: Dekan Fakultas SOSHUM Universitas
Quality erastagi



(Dra. Menanti, MM)

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, penyusunan Laporan Monev Kepuasan Mitra terhadap Layanan Manajemen Prodi Manajemen Universitas Quality Berastagi Semester Genap 2020/2021 telah selesai dilaksanakan oleh Gugus Penjaminan Mutu Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality Berastagi.

Penyebaran kuisioner ini dilaksanakan dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan Mitra terhadap layanan manajemen Prodi Manajemen di lingkungan Universitas Quality Berastagi, dan pelaksanaannya dilakukan secara online melalui kuesioner agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan bagi mitra di Prodi Manajemen Universitas Quality Berastagi.

Dari hasil monitoring dan evaluasi ini, kami telah menyusun laporan setelah mendapat masukan dari berbagai pihak sehingga semua proses monev yang kami laksanakan 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 QualityBerastagi.

Ketua Gugus Penjaminan Mutu
Fakultas Sosial dan Hukum
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 FSOSHUM-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 diatur dengan statuta UQB dengan menggunakan prinsip transparansi, 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 kepuasan itu maka perlu dilakukan monitoring dan evaluasi yang perlu dilakukan secara berkala. Gugus Penjaminan Mutu Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality Berastagi membuat laporan monitoring dan evaluasi kepuasan layanan manajemen FSOSHUM-UQB.

1.2 Tujuan Monitoring dan Evaluasi

Monitoring dan Evaluasi kepuasan layanan manajemen FSOSHUM-UQB bertujuan untuk mengetahui kepuasan layanan manajemen di lingkungan FSOSHUM-UQB

1.3 Manfaat Monitoring dan Evaluasi

Monitoring dan Evaluasi kepuasan layanan manajemen di lingkungan FSOSHUM-UQB adalah:



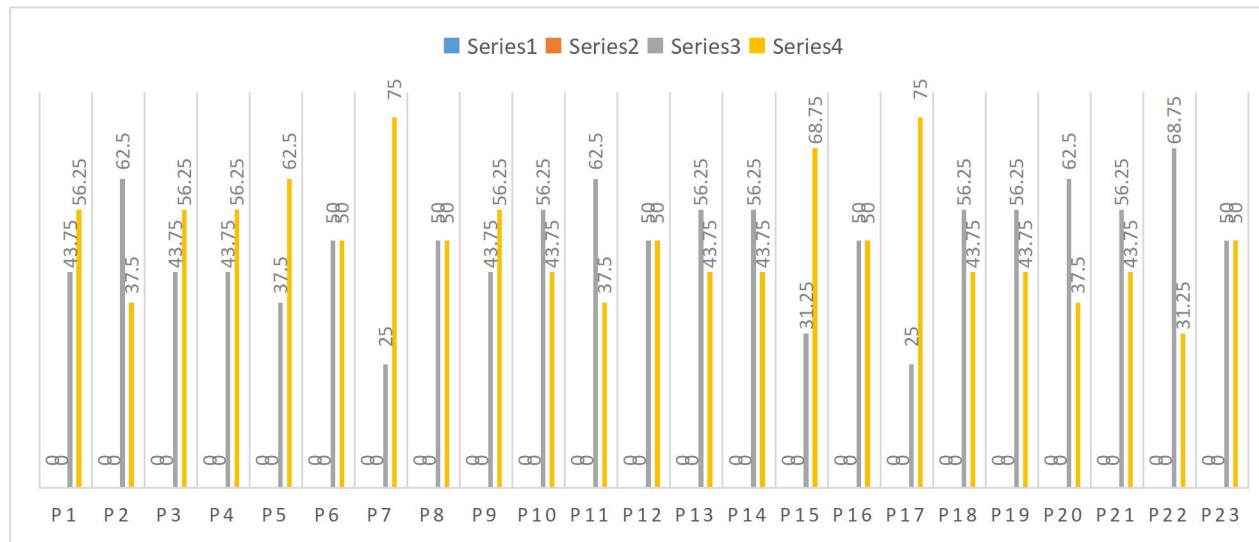
- a. Menjaga Mutu Tri Dharma Perguruan Tinggi di lingkungan FSOSHUM khususnya prodi Manajemen
- b. Memberikan Pelayanan Pendidikan yang Berkualitas terhadap pemangku kepentingan.
- c. Sebagai perbaikan secara terus-menerus dalam peningkatan tri dharma perguruan tinggi.

1.4 Waktu Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi

Monitoring dan Evaluasi kepuasan layanan manajemen di ini dilaksanakan dilingkungan internal melibatkan mitra di Prodi Manajemen Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality Berastagi. Kegiatan ini dimulai pada awal pekuliahan semesterganjil dengan menyusun Instrumen Monitoring dan pelaksanaan Monitoring pada Semester ganjil Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality Tahun Akademik 2020/2021.

BAB II METODE

Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban terhadap penyebaran angket kuisioner yang berisikan Kepuasan Mitra terhadap Manajemen Pelayanan FSOSHUM di Universitas Quality Berastagi. Angket diberikan kepada 16 orang mitra. Ada 23 pertanyaan yang sudah dinyatakan valid dan reliabel yang ditanyakan dalam kuesioner yang dibagikan. Secara keseluruhan hasil monitoring dapat dilihat pada diagram dibawah ini.



BAB III HASIL EVALUASI

Pertanyaan/Pernyataan	Uji Validitas dan Reabilitas				
	Mitra				
	r_ hitung	r_ tabel	Ket	Varian Butir	Reliabilitas
Dimensi Tangibels					
a. Penataan Bentuk Bangunan	0.88	0.29	Valid	0.74	Reliabel
b. Kebersihan Kampus	0.81	0.29	Valid	0.75	Reliabel
c. Penataan ruang kuliah	0.80	0.29	Valid	0.75	Reliabel
d. Tersedianya ruang diskusi mahasiswa	0.68	0.29	Valid	0.76	Reliabel
e. Tersedianya fasilitas internet	0.66	0.29	Valid	0.77	Reliabel
f. Penataan Taman dan Tempat Parkir	0.78	0.29	Valid	0.76	Reliabel
g. Penampilan pegawai dan dosen	0.86	0.29	Valid	0.75	Reliabel
h. Tersedianya ruang pelayanan maajemen	0.68	0.29	Valid	0.76	Reliabel
Dimensi Reliability					
a. Prosedur pelayanan kampus yang sistematis dan jelas	0.87	0.29	Valid	0.77	Reliabel
b. Jam pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan	0.66	0.29	Valid	0.79	Reliabel
c. Perlakuan dan penghormatan yang sama dari pihak kampus	0.82	0.29	Valid	0.77	Reliabel
d. Kecepatan pelayanan	0.93	0.29	Valid	0.76	Reliabel
e. Kewajaran biaya pelayanan	0.82	0.29	Valid	0.76	Reliabel
f. Kepastian biaya pelayanan	0.91	0.29	Valid	0.76	Reliabel
Dimensi Responsiveness					
a. Kecepatan pelayanan	0.83	0.29	Valid	0.81	Reliabel
b. Kedisiplinan petugas pelayanan	0.66	0.29	Valid	0.82	Reliabel
c. Tanggung jawab petugas pelayanan	0.79	0.29	Valid	0.81	Reliabel
d. Kemampuan petugas pelayanan untuk berkomunikasi dengan baik	0.91	0.29	Valid	0.80	Reliabel
e. Kemauan petugas pelayanan untuk menerima saran perbaikan	0.83	0.29	Valid	0.81	Reliabel
f. Kemauan petugas pelayanan dalam	0.77	0.29	Valid	0.81	Reliabel

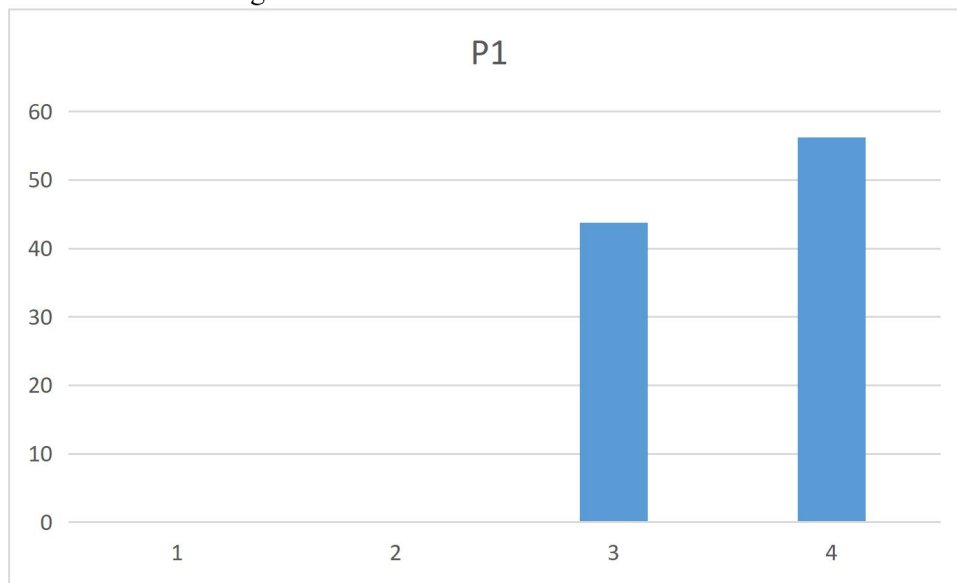
pemenuhan keinginan dan kebutuhan pelanggan					
Dimensi Assurance					
a. Kemampuan petugas pelayanan	0.87	0.29	Valid	0.77	Reliabel
b. Keadilan mendapatkan pelayanan	0.80	0.29	Valid	0.80	Reliabel
c. Kesopanan dan keramahan	0.78	0.29	Valid	0.80	Reliabel

Pertanyaan/Pernyataan	Kepuasan Pengguna				
	Mitra = 16 orang				
	Nilai 1, 2	Nilai 3		Nilai 4	
Frek		%	Frek	%	
Dimensi Tangibels					
a. Penataan Bentuk Bangunan	0	7	43.75	9	56.25
b. Kebersihan Kampus	0	10	62.50	6	37.50
c. Penataan ruang kuliah	0	7	43.75	9	56.25
d. Tersedianya ruang diskusi mahasiswa	0	7	43.75	9	56.25
e. Tersedianya fasilitas internet	0	6	37.50	10	62.50
f. Penataan Taman dan Tempat Parkir	0	8	50.00	8	50.00
g. Penampilan pegawai dan dosen	0	4	25.00	12	75.00
h. Tersedianya ruang pelayanan maajemen	0	8	50.00	8	50.00
Dimensi Reliability					
a. Prosedur pelayanan kampus yang sistematis dan jelas	0	7	43.75	9	56.25
b. Jam pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan	0	9	56.25	7	43.75
c. Perlakuan dan penghormatan yang sama dari pihak kampus	0	10	62.50	6	37.50
d. Kecepatan pelayanan	0	8	50.00	8	50.00
e. Kewajaran biaya pelayanan	0	9	56.25	7	43.75
f. Kepastian biaya pelayanan	0	9	56.25	7	43.75
Dimensi Responsiveness					
a. Kecepatan pelayanan	0	5	31.25	11	68.75
b. Kedisiplinan petugas pelayanan	0	8	50.00	8	50.00
c. Tanggung jawab petugas pelayanan	0	4	25.00	12	75.00
d. Kemampuan petugas pelayanan untuk berkomunikasi dengan baik	0	9	56.25	7	43.75
e. Kemauan petugas pelayanan untuk menerima saran perbaikan	0	11	68.75	5	31.25

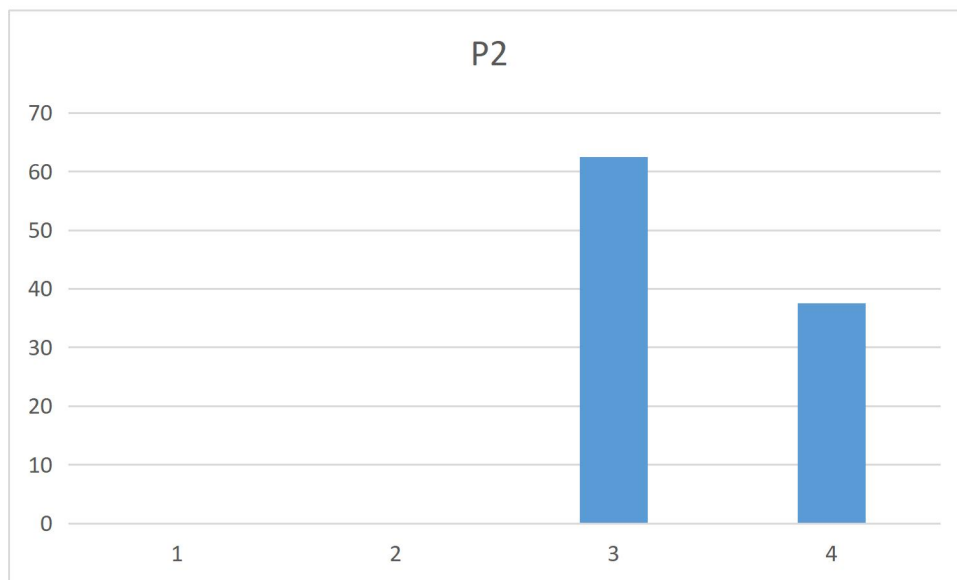
f. Kemauan petugas pelayanan dalam pemenuhan keinginan dan kebutuhan pelanggan	0	8	50.00	8	50.00
Dimensi Assurance					
a. Kemampuan petugas pelayanan	0	9	56.25	7	43.75
b. Keadilan mendapatkan pelayanan	0	9	56.25	7	43.75
c. Kesopanan dan keramahan	0	10	62.50	6	37.50

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

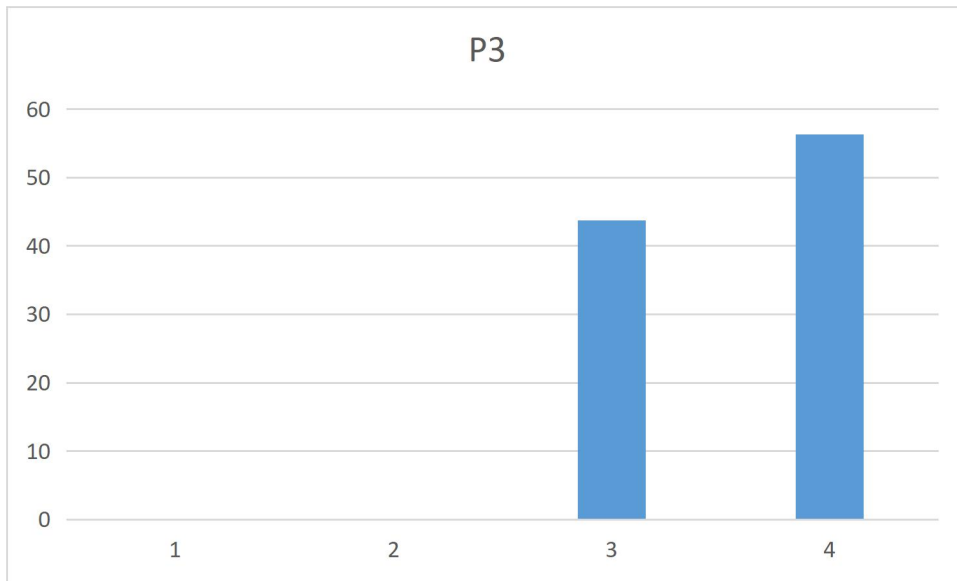
1. Penataan bentuk bangunan



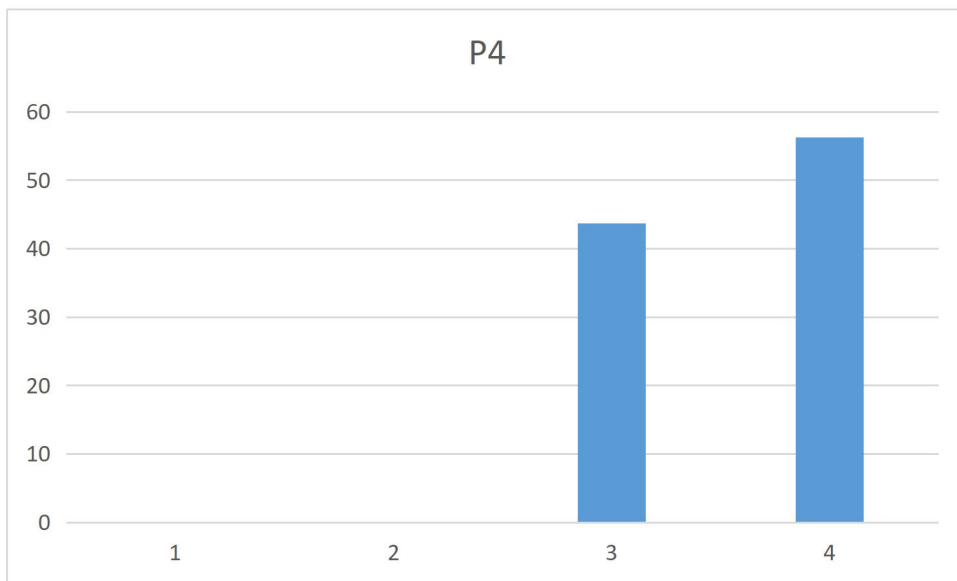
2. Kebersihan kampus



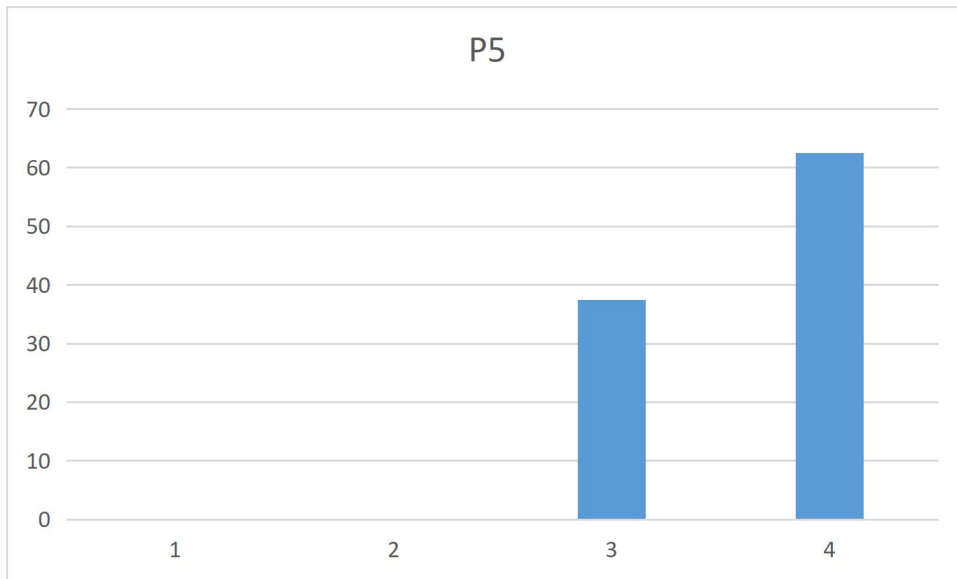
3. Penataan ruang kuliah



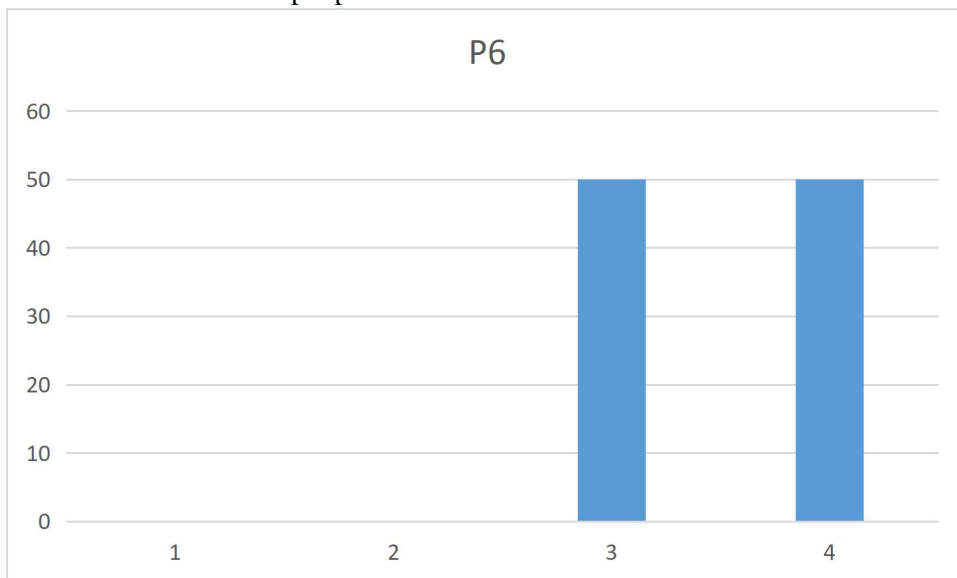
4. Ketersediaan fasilitas ruang diskusi mahasiswa



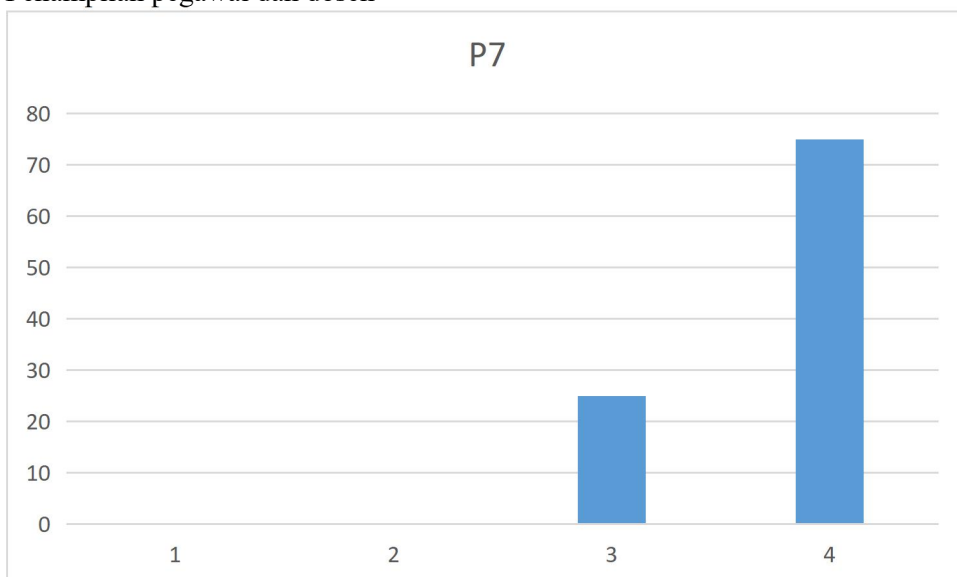
5. Ketersediaan fasilitas internet



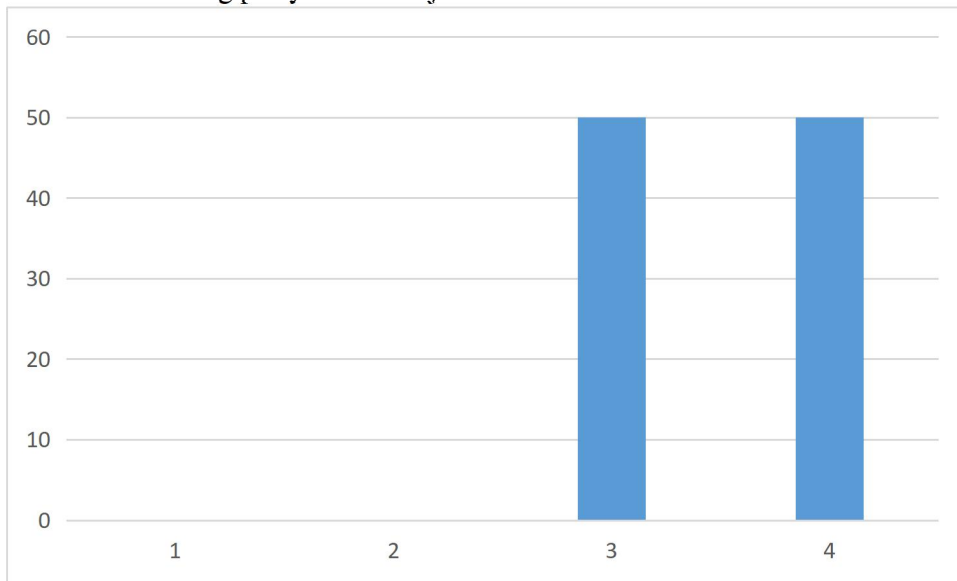
6. Penataan taman dan tempat parkir



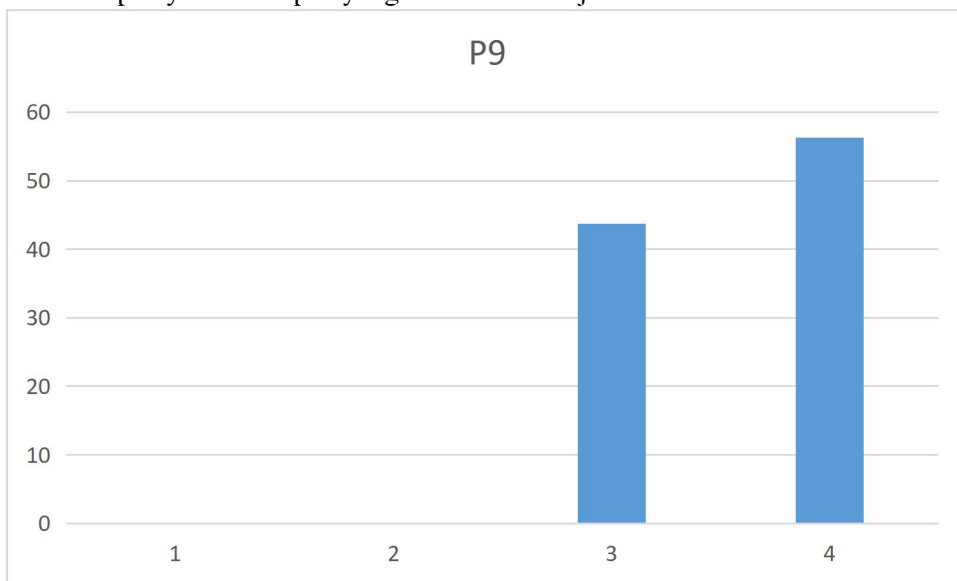
7. Penampilan pegawai dan dosen



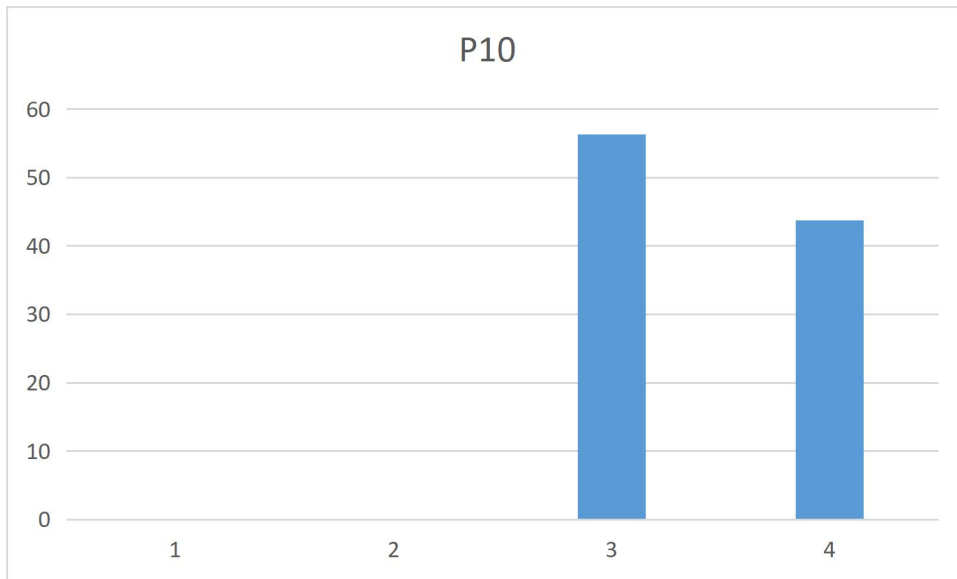
8. Ketersediaan ruang pelayanan manajemen



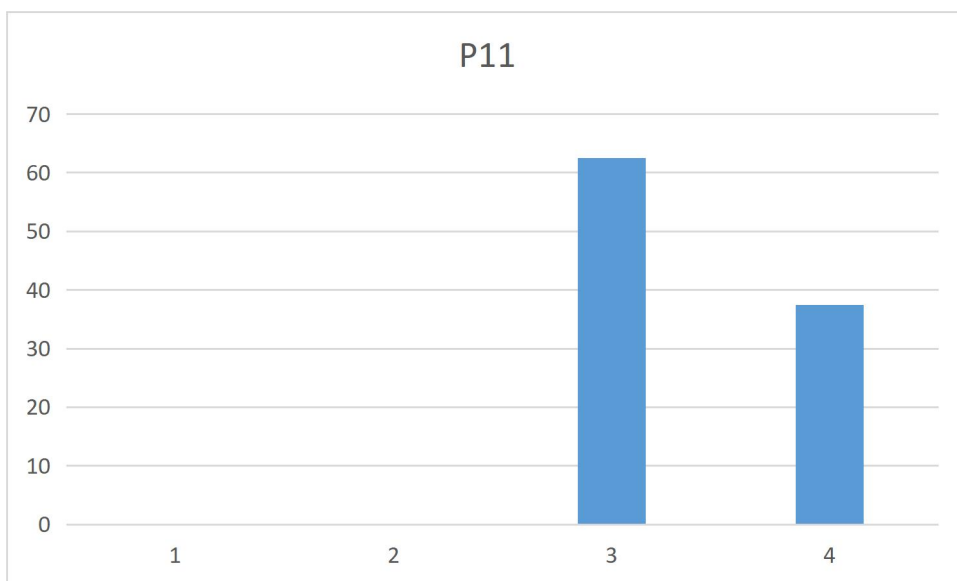
9. Prosedur pelayanan kampus yang sistematis dan jelas



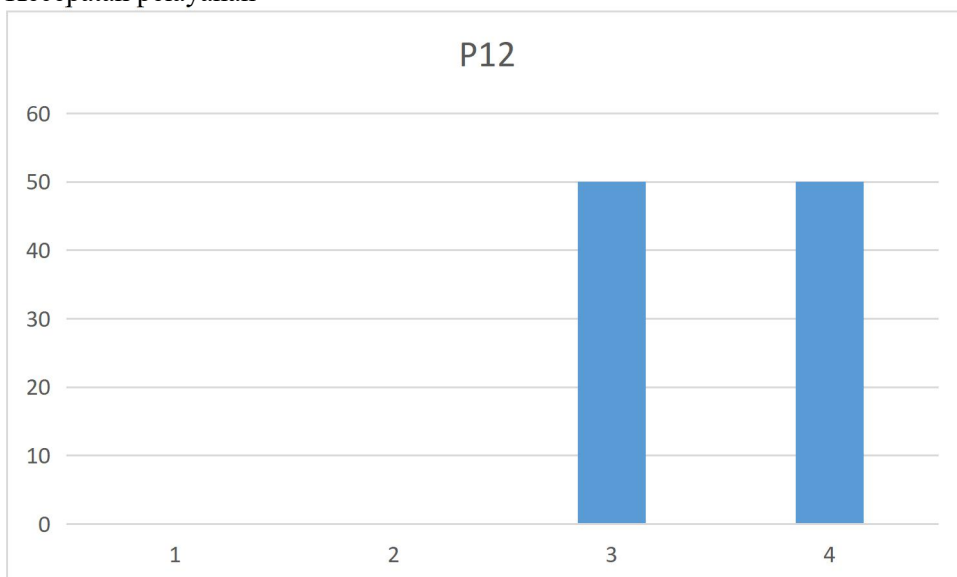
10. Jam pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan



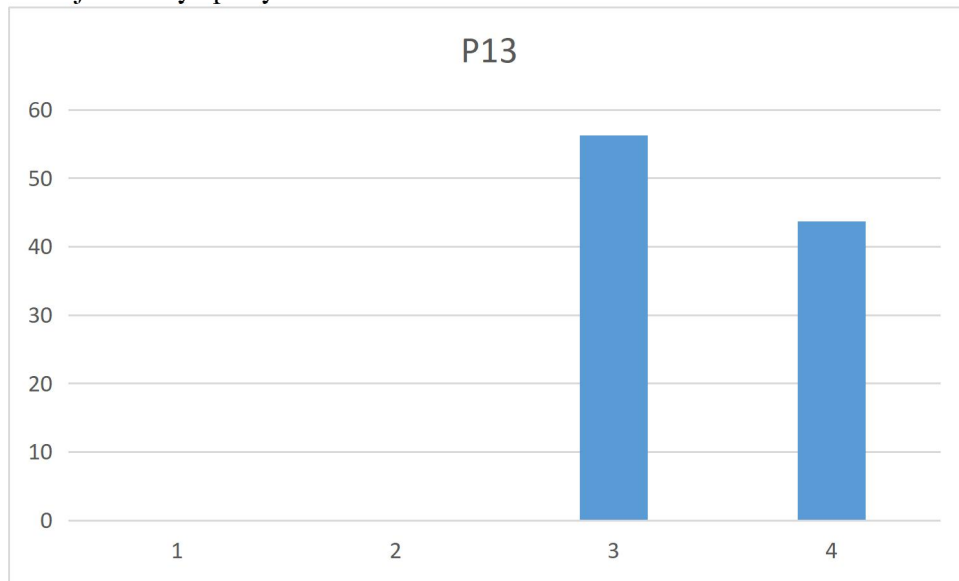
11. Perlakuan dan penghormatan yang sama dari pihak kampus



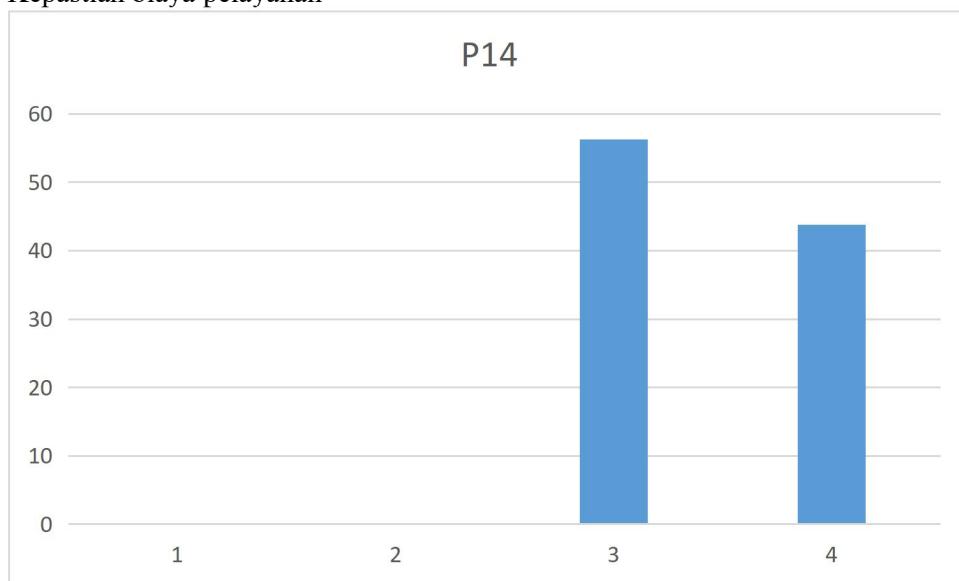
12. Kecepatan pelayanan



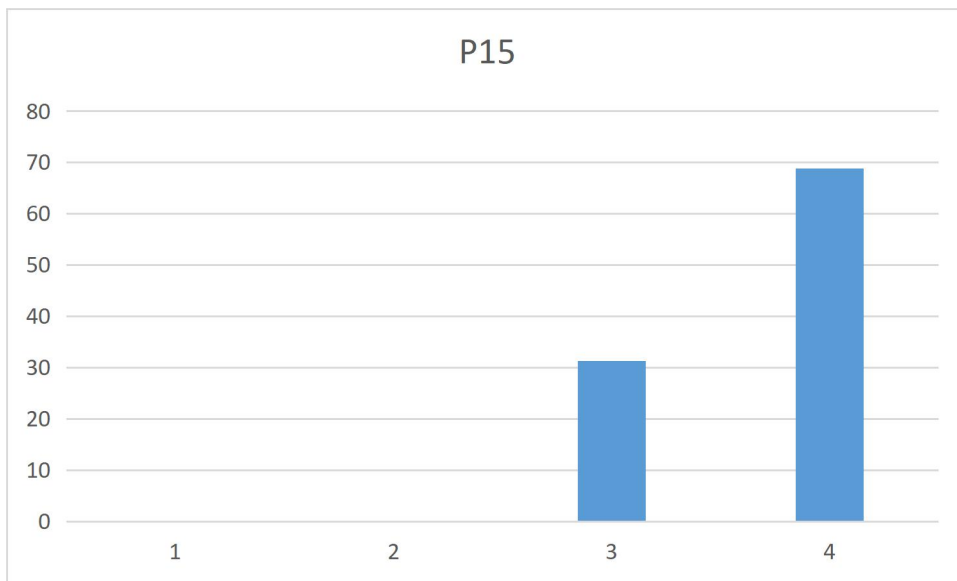
13. Kewajaran biaya pelayanan



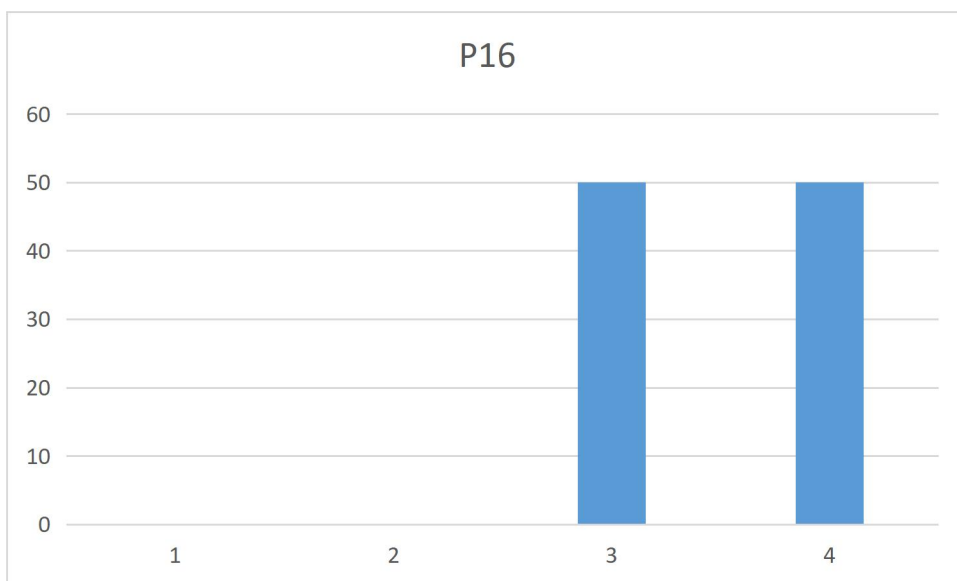
14. Kepastian biaya pelayanan



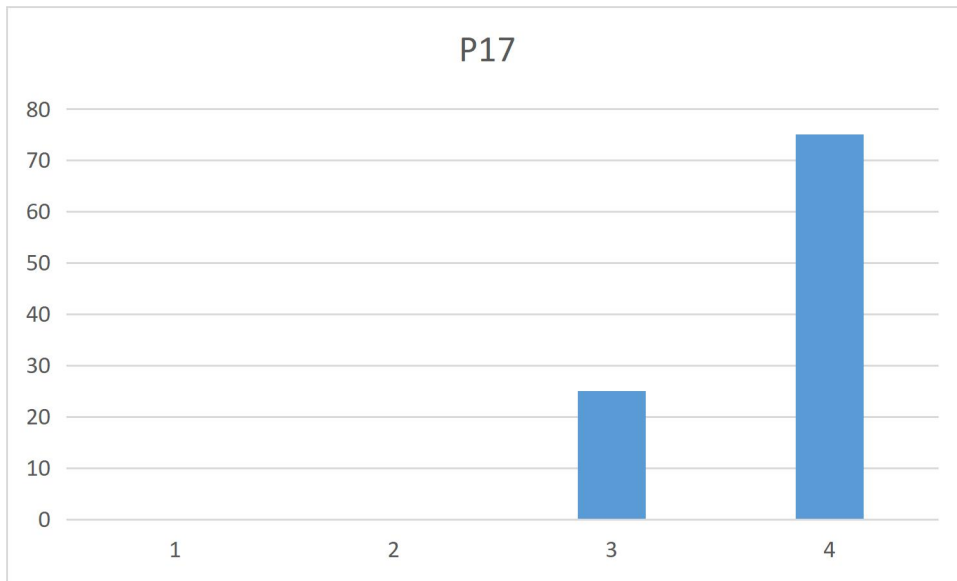
15. Kecepatan pelayanan



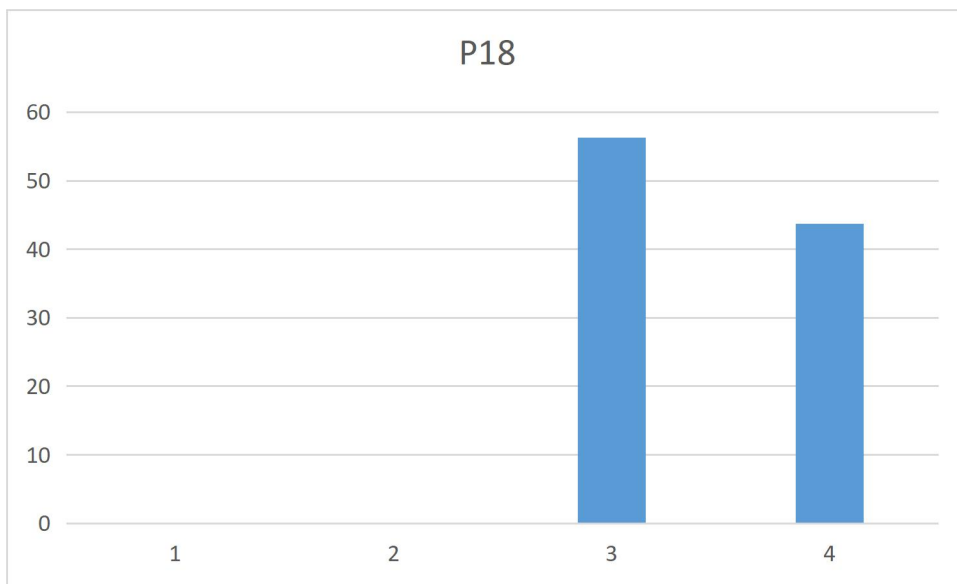
16. Kedisiplinan petugas pelayanan



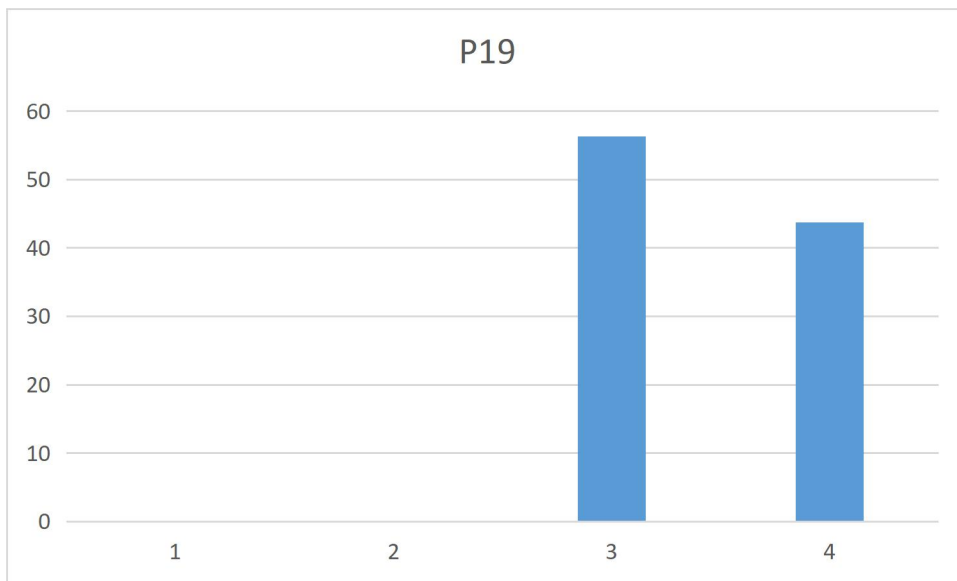
17. Tanggung jawab petugas pelayanan



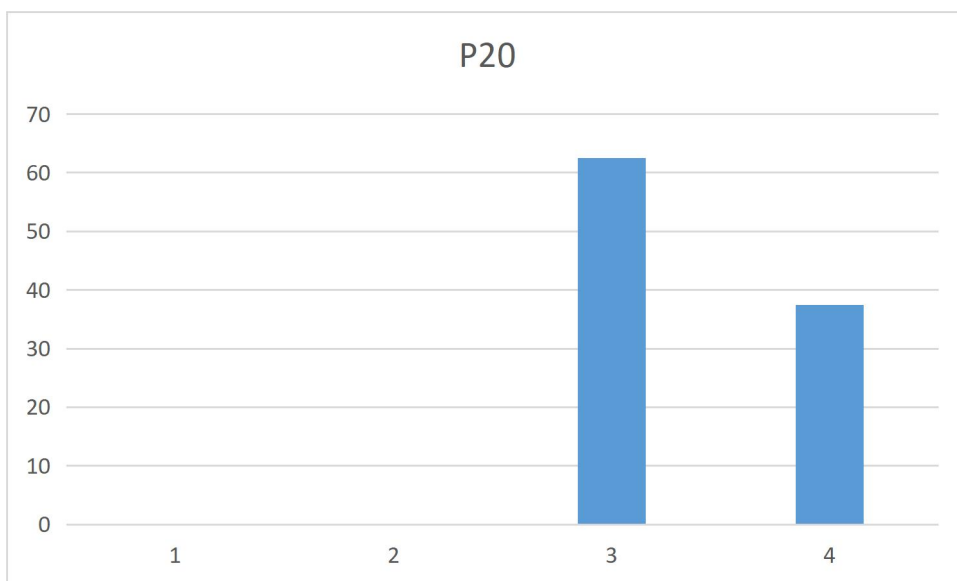
18. Kemampuan petugas pelayanan



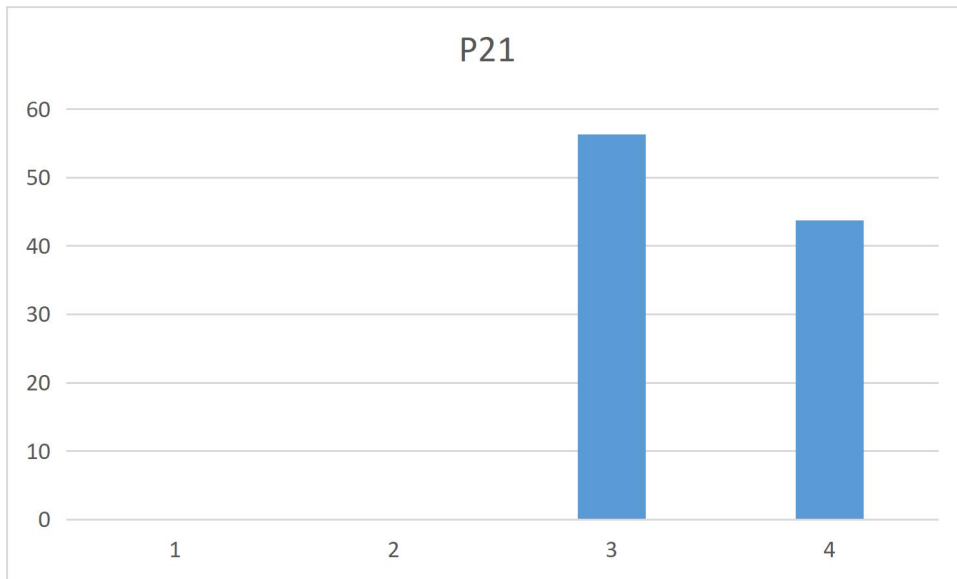
19. Keadilan mendapatkan pelayanan



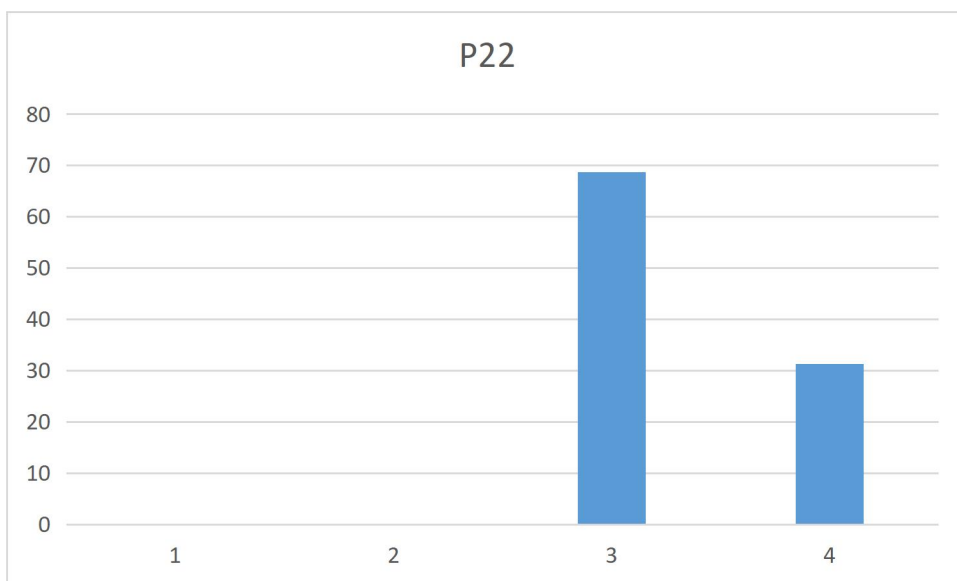
20. Kesopanan dan keramahan



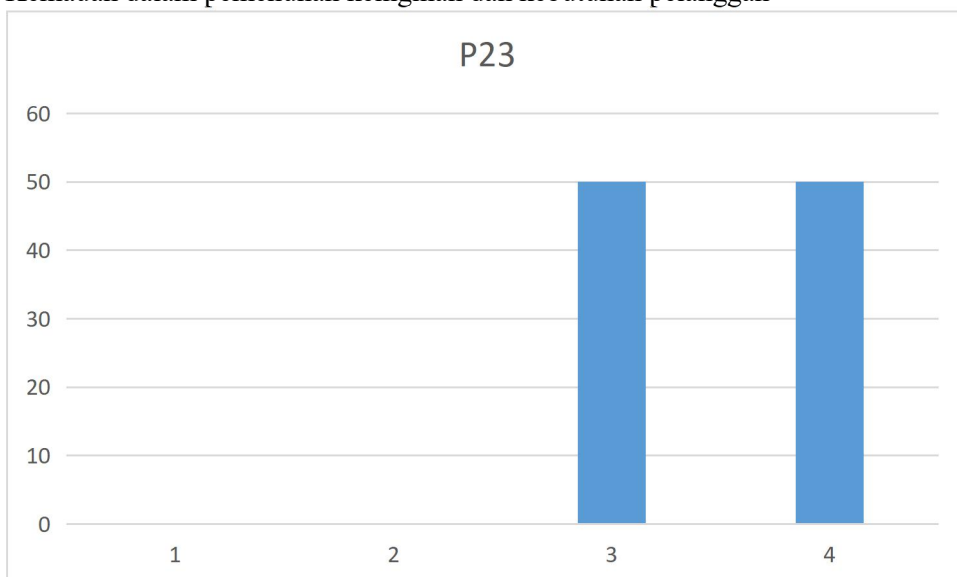
21. Kemampuan untuk berkomunikasi dengan baik



22. Kemauan untuk menerima saran perbaikan



23. Kemauan dalam pemenuhan keinginan dan kebutuhan pelanggan



BAB IV

TEMUAN DAN REKOMENDASI

TEMUAN

Berdasarkan hasil evaluasi yang sudah dilakukan pelayanan manajemen di prodi Manajemen sudah cukup baik, hanya perlu perbaikan dan peningkatan dalam beberapa aspek, seperti pada, kebersihan kampus, penataan ruang kuliah, ketersediaan ruang pelayanan manajemen, kewajaran biaya pelayanan, kecepatan pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, kemauan petugas pelayanan untuk menerima saran perbaikan dan kemampuan petugas pelayanan.

REKOMENDASI

1. Memberikan pelatihan kepada tenaga kependidikan perihal peningkatan kualitas pelayanan manajemen
2. Mengintruksikan kepada pihak terkait yang menangani mengenai kebersihan dan penataan ruangan

Diketahui oleh:
Ketua Lembaga Penjaminan Mutu Internal
Universitas Quality Berastagi



Ferdinand Sinuhaji, S.Si., M.Si

Dilaporkan oleh:
Gugus Penjaminan Mutu
Fakultas Sosial dan Hukum
Universitas Quality Berastagi



Rayani Saragih, SH, MH

KUESIONER PEMAHAMAN TATA PAMONG, TATA KELOLA, DAN KERJASAMA PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Petunjuk Mengisi Angket

Berilah tanda silang (X) pada jawaban yang dianggap sesuai

Setiap pernyataan hanya membutuhkan satu jawaban saja.

Diharapkan menjawab seluruh pertanyaan sesuai bidangnya

A. Dimensi *Tangibles*

- | | |
|-----------------------------------|--|
| 1. Penataan Bentuk Bangunan | 2. Kebersihan Kampus |
| a. Sangat Puas | a. Sangat Puas |
| b. Puas | b. Puas |
| c. Kurang Puas | c. Kurang Puas |
| d. Tidak Puas | d. Tidak Puas |
| 3. Penataan ruang kuliah | 4. Tersedianya ruang diskusi mahasiswa |
| a. Sangat Puas | a. Sangat Puas |
| b. Puas | b. Puas |
| c. Kurang Puas | c. Kurang Puas |
| d. Tidak Puas | d. Tidak Puas |
| 5. Tersedianya fasilitas internet | 6. Penataan Taman dan Tempat Parkir |
| a. Sangat Puas | a. Sangat Puas |
| b. Puas | b. Puas |
| c. Kurang Puas | c. Kurang Puas |
| d. Tidak Puas | d. Tidak Puas |
| 7. Penampilan pegawai dan dosen | 8. Tersedianya ruang pelayanan manajemen |
| a. Sangat Puas | a. Sangat Puas |
| b. Puas | b. Puas |
| c. Kurang Puas | c. Kurang Puas |
| d. Tidak Puas | d. Tidak Puas |

B. Dimensi *Reliability*

- | | |
|--|--|
| 1. Prosedur pelayanan kampus yang sistematis dan jelas | 2. Jam pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan |
| a. Sangat Puas | a. Sangat Puas |
| b. Puas | b. Puas |
| c. Kurang Puas | c. Kurang Puas |
| d. Tidak Puas | d. Tidak Puas |
-

3. Perlakuan dan penghormatan yang sama dari pihak kampus
- Sangat Puas
 - Puas
 - Kurang Puas
 - Tidak Puas

4. Kecepatan pelayanan
- Sangat Puas
 - Puas
 - Kurang Puas
 - Tidak Puas

5. Kewajaran biaya pelayanan

- Sangat Puas
- Puas
- Kurang Puas
- Tidak Puas

6. Kepastian biaya pelayanan

- Sangat Puas
- Puas
- Kurang Puas
- Tidak Puas

C. Dimensi *Responsiveness*

1. Kecepatan pelayanan

- Sangat Puas
- Puas
- Kurang Puas
- Tidak Puas

2. Kedisiplinan petugas pelayanan

- Sangat Puas
- Puas
- Kurang Puas
- Tidak Puas

3. Tanggung jawab petugas pelayanan

- Sangat Puas
- Puas
- Kurang Puas
- Tidak Puas

4. Kemampuan petugas pelayanan untuk berkomunikasi dengan baik

- Sangat Puas
- Puas
- Kurang Puas
- Tidak Puas

5. Kemauan petugas pelayanan untuk

menerima saran perbaikan

- Sangat Puas
- Puas
- Kurang Puas
- Tidak Puas

6. Kemauan petugas pelayanan dalam pemenuhan keinginan dan kebutuhan pelanggan

- Sangat Puas
 - Puas
 - Kurang Puas
 - Tidak Puas
-

D. Dimensi Assurance

1. Kemampuan petugas pelayanan

- a. Sangat Puas
- b. Puas
- c. Kurang Puas
- d. Tidak Puas

2. Keadilan mendapatkan pelayanan

- a. Sangat Puas
- b. Puas
- c. Kurang Puas
- d. Tidak Puas

3. Kesopanan dan keramahan

- a. Sangat Puas
- b. Puas
- c. Kurang Puas
- d. Tidak Puas

BERITA ACARA PEMBAHASAN HASIL MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN DOSEN DALAM LAYANAN MANAJEMEN

Pada hari, tanggal **Dua Puluh Satu** bulan **Februari** tahun **Dua Ribu Dua Puluh Satu** telah dilaksanakan Pembahasan Rencana Tindak Lanjut atas **HASIL MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN DOSEN DALAM LAYANAN MANAJEMEN PRODI MANAJEMEN**

Nama	Jabatan
Eduard, M.Si.	Rektor
Sejahtra, M.Pd.	Dekan
Ferdinand Sinuhaji, S.Si. M.Si.	Ketua LPMI
Nurlia Ginting, M.Pd.	Sekretaris LPMI
Rayani Saragih, S.H., M.H.	Gugus Mutu FSOSHUM
Conie Nopinda Sitepu	Ketua Program Studi Manajemen
Jainal Togatorop	LPMI

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

1. Memberikan pelatihan kepada tenaga kependidikan perihal peningkatan kualitas pelayanan manajemen
2. Mengintruksikan kepada pihak terkait yang menangani mengenai kebersihan dan penataan ruangan

Demikian Berita Acara ini diperbuat dengan sebenarnya.

Gugus Mutu FSOSHUM



Rayani Saragih, S.H., M.H.
NIDN. 0105109201