

**LAPORAN HASIL MONITORING DAN EVALUASI
KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN
KEMAHASISWAAN
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 MAHASISWA TERHADAP
LAYANAN KEMAHASISWAAN
PRODI MANAJEMEN FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM
UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI SEMESTER Ganjil 2020/2021

Dibuat tanggal	: 15 Oktober 2021
Dibuat Oleh	: Gugus Mutu Fakultas SOSHUM Universitas Quality BERASTAGI
	
Diperiksa Oleh	(Rayani Saragih, SH, MH) : 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 pengguna Terhadap Layanan Kemahasiswaan 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 pemahaman Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan dan proses Pendidikan di lingkungan prodi Manajemen 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 llaksanakan 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

Evaluasi terhadap implementasi sistem mutu di lingkungan Universitas Quality Berastagi merupakan proses pelaksanaan pengukuran civitas akademika akan semua aspek dan bagian institusi. Hal ini dikarenakan, salah satu keberhasilan pendidikan di perguruan tinggi adalah melakukan monitoring dan evaluasi pembelajaran terhadap dosen. Monitoring dan evaluasi tersebut dilakukan oleh Lembaga Penjamin Mutu Internal (LPMI). Penjaminan mutu internal bertujuan untuk menjamin mutu pendidikan tinggi yang diselenggarakan oleh Universitas Quality Berastagi melalui tridharma perguruan tinggi dalam rangka mewujudkan visi serta memenuhi kebutuhan kepentingan internal dan eksternal Universitas Quality Berastagi.

Pelayanan mahasiswa termasuk ke dalam salah satu bentuk layanan yang diberikan kepada mahasiswa yang dimulai sejak sistem penerimaan mahasiswa baru hingga ke pelayanan administrasi maupun kinerja dosen dan tenaga kependidikan. Kegiatan pelayanan kepada mahasiswa yang telah direncanakan akan dilaksanakan secara maksimal untuk kepentingan program studi itu sendiri. Untuk itu didalam pencapaiannya, pelaksanaan pelayanan kemahasiswaan perlu dimonitor. Maka Gugus Penjaminan Mutu Fakultas SOSHUM Universitas Quality Berastagi membuat laporan monitoring dan evaluasi layanan kemahasiswaan Semester Genap Tahun Ajaran 2020/2021.

Melakukan monitoring dan evaluasi pelayanan kepada mahasiswa menjadi tanggung jawab penyelenggara pendidikan (diantaranya rektor, dekan, ka.prodi dan dosen sebagai tenaga kependidikan) yang telah berkomitmen untuk memberikan pelayanan pendidikan yang berkualitas terhadap mahasiswa sebagai peserta didik yang diamati oleh Lembaga Penjamin Mutu Internal.

Kegiatan monitoring dan evaluasi pelayanan kemahasiswaan yang digelar merupakan serangkaian kegiatan penjaminan mutu di Universitas Quality Berastagi yang meliputi terhadap standar kemahasiswaan dan standar pokok. Standar kemahasiswaan dilaksanakan melalui beberapa siklus meliputi: penetapan, pelaksanaan, evaluasi, pengendalian dan tujuan akhir yaitu peningkatan (PPEPP).

1.2 Tujuan Monitoring dan Evaluasi

Monitoring dan Evaluasi pelayanan kemahasiswaan Program Studi Manajemen Fakultas SOSHUM Universitas Quality Berastagi tahun akademik 2020/2021 bertujuan untuk :

- a. Untuk memberikan Pelayanan Pendidikan yang berkualitas kepada Mahasiswa.
 - b. Untuk menentukan tolok ukur Pencapaian Standar dalam Pelaksanaan Pelayanan Kemahasiswaan
-

1.3 Manfaat Monitoring dan Evaluasi

Monitoring dan Evaluasi Pelayanan kemahasiswaan semester Genap Program Studi Manajemen Fakultas SOSHUM Universitas Quality Berastagi Tahun Akademik 2020/2021 ini memiliki manfaat:

- a. Memberikan Pelayanan Pendidikan yang Berkualitas terhadap Mahasiswa
- b. Sebagai perbaikan secara terus-menerus dalam peningkatan pelayanan kemahasiswaan

1.4 Waktu Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi

Monitoring dan Evaluasi bidang pelayanan ini dilaksanakan di lingkungan internal melibatkan mahasiswa di Program Studi Manajemen Fakultas SOSHUM Universitas Quality Berastagi. Kegiatan ini dimulai pada awal perkuliahan semester genap dengan menyusun Instrument Monitoring dan Evaluasi Pelayanan untuk memonitoring dan mengevaluasi pada Semester Ganjil Program Studi Manajemen Fakultas SOSHUM Universitas Quality Berastagi Tahun Akademik 2020/2021

1.5 Aspek-aspek yang Dinilai

Aspek-aspek Monitoring dan Evaluasi yang dinilai pada Semester Genap Program Studi Manajemen Fakultas SOSHUM Universitas Quality Berastagi Tahun Akademik 2020/2021 ada 12 komponen yaitu:

1. Kepuasan mahasiswa atas layanan sistem seleksi penerimaan mahasiswa baru
 2. Keadaan atas layanan administrasi akademik
 3. Keadaan atas kinerja dosen
 4. Keadaan atas layanan pembimbingan akademik
 5. Keadaan atas pelayanan konseling
 6. Keadaan atas bimbingan karir dan kewirausahaan
 7. Keadaan atas layanan penalaran
 8. Keadaan atas layanan minat dan bakat
 9. Kepuasan mahasiswa atas layanan beasiswa
 10. Keadaan atas layanan kesehatan
 11. Keadaan atas layanan pelatihan komputer bagi seluruh mahasiswa
 12. Keadaan atas layanan kursus bahasa inggris bagi seluruh mahasiswa
-

BAB II

METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA

2.1 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data diperoleh dari pelaksanaan monitoring dan evaluasi ini dilakukan secara manual agar dapat meningkatkan kualitas pembelajaran di Program Studi Manajemen Fakultas SOSHUM Universitas Quality Berastagi. Adapun instrumen yang telah disusun oleh Ketua Lembaga Penjamin Mutu Internal (LPMI) dan Gugus Penjamin Mutu (GPM) setiap Fakultas yang ada di Universitas Quality Berastagi meliputi 12 instrumen yang meliputi:

1. Kepuasan mahasiswa atas layanan sistem seleksi penerimaan mahasiswa baru
2. Keadaan atas layanan administrasi akademik
3. Keadaan atas kinerja dosen
4. Keadaan atas layanan pembimbingan akademik
5. Keadaan atas pelayanan konseling
6. Keadaan atas bimbingan karir dan kewirausahaan
7. Keadaan atas layanan penalaran
8. Keadaan atas layanan minat dan bakat
9. Kepuasan mahasiswa atas layanan beasiswa
10. Keadaan atas layanan kesehatan
11. Keadaan atas layanan pelatihan komputer bagi seluruh mahasiswa
12. Keadaan atas layanan kursus bahasa inggris bagi seluruh mahasiswa

2.2 Metode Analisis Data

Metode yang digunakan dalam melihat kepuasan layanan manajemen SOSHUM-UQB yakni dengan menjalankan instrumen angket atau kuesioner menggunakan skala likert dengan dengan pemberian skor yakni: Sangat tidak puas nilai 1; tidak puas nilai 2; puas nilai 3; dan sangat puas nilai 4. Untuk menunjukkan keabsahan dari instrumen yang dipakai pada penelitian, dilakukan uji validitas dengan bantuan SPSS.

BAB III DESKRIPSI HASIL

3.1 Hasil Analisis Deskripsi Frekuensi

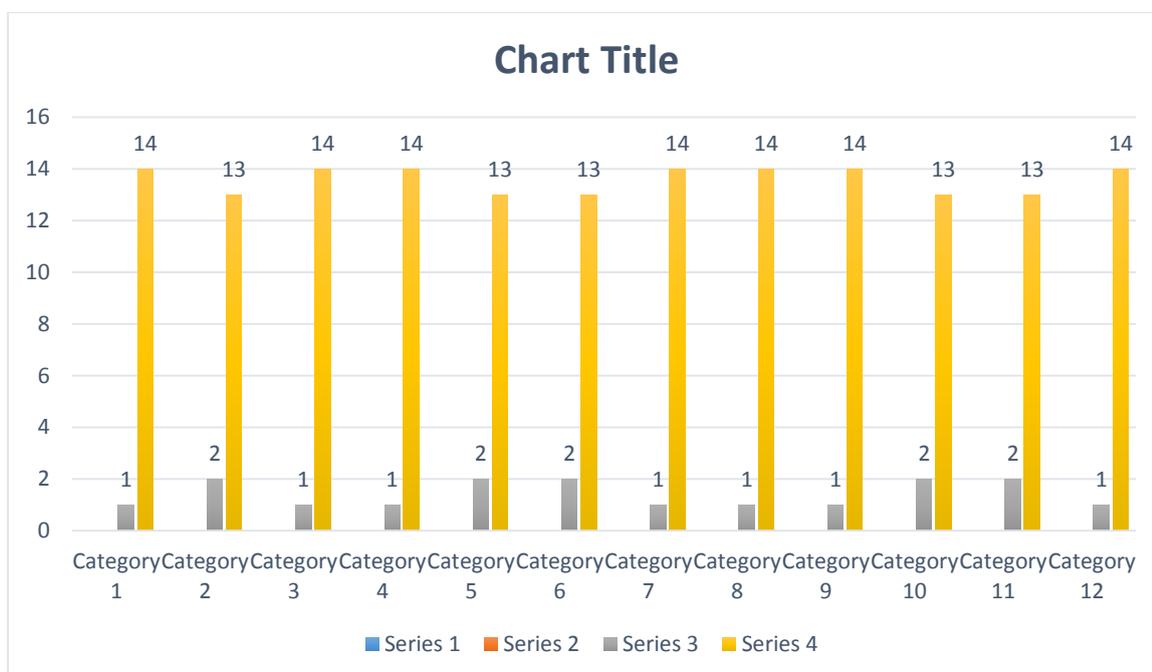
Pada monitoring dan evaluasi manajemen pelayanan kemahasiswaan Semester Genap Tahun Akademik 2020/2021 pada Program Studi Manajemen Fakultas SOSHUM Universitas Quality Berastagi terdapat 12 item pertanyaan yang diberikan pada mahasiswa. Data tersebut dapat dilihat pada berikut ini:

1. Kepuasan mahasiswa atas layanan sistem seleksi penerimaan mahasiswa baru
2. Keadaan atas layanan administrasi akademik
3. Keadaan atas kinerja dosen
4. Keadaan atas layanan pembimbingan akademik
5. Keadaan atas pelayanan konseling
6. Keadaan atas bimbingan karir dan kewirausahaan
7. Keadaan atas layanan penalaran
8. Keadaan atas layanan minat dan bakat
9. Kepuasan mahasiswa atas layanan beasiswa
10. Keadaan atas layanan kesehatan
11. Keadaan atas layanan pelatihan komputer bagi seluruh mahasiswa
12. Keadaan atas layanan kursus bahasa inggris bagi seluruh mahasiswa

3.2 Deskripsi Hasil Monitoring

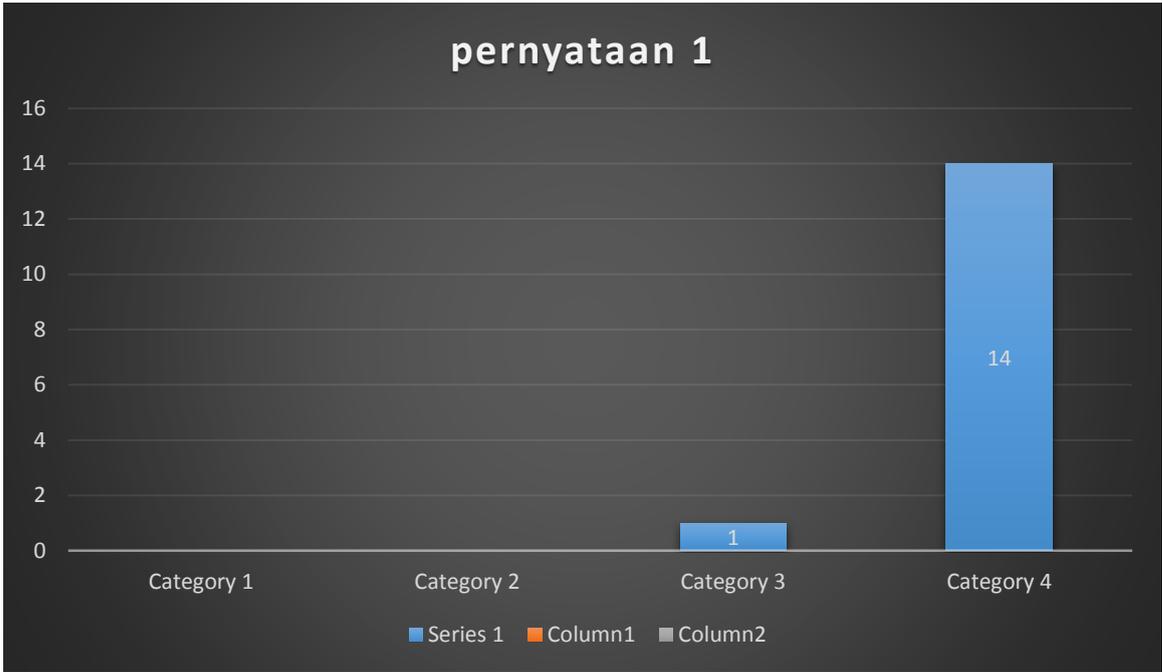
Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban terhadap penyebaran angket kuisisioner yang berisikan Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaan. Instrumen yang digunakan yakni jenis instrumen angket atau kuesioner menggunakan skala Likert dengan pemberian nilai, yakni : Sangat tidak puas nilai 1; Tidak Puas nilai 2; Puas nilai 3 dan Sangat Puas nilai 4. Angket diberikan kepada 15 orang mahasiswa. Ada 12 pertanyaan yang sudah dinyatakan valid dan reliabel yang ditanyakan dalam kuesioner yang dibagikan. Secara keseluruhan hasil monitoring dapat dilihat pada diagram dibawah ini.

Pernyataan/pertanyaan	Frekuensi dan presentase kepuasan mahasiswa						
	Nilai Skala Likert						
	1	2		3		4	
		Frek	%	Frek	%	Frek	%
1. Kepuasan mahasiswa atas layanan sistem seleksi penerimaan mahasiswa baru	0	0	0	1	6.7	14	93.3
2. Keadaan atas layanan administrasi akademik	0	0	0	2	13.3	13	86.7
3. Keadaan atas Kinerja Dosen	0	0	0	1	6.7	14	93.3
4. Keadaan atas layanan Pembimbingan Akademik	0	0	0	1	6.7	14	93.3
5. Keadaan atas Pelayanan konseling	0	0	0	2	13.3	13	86.7
6. Keadaan atas Bimbingan karir dan kewirausahaan	0	0	0	2	13.3	13	86.7
7. Keadaan atas layanan Penalaran,	0	0	0	1	6.7	14	93.3
8. Keadaan atas layanan Minat Dan Bakat	0	0	0	1	6.7	14	93.3
9. Kepuasan Mahasiswa atas Layanan Beasiswa	0	0	0	1	6.7	14	93.3
10. Keadaan atas layanan Kesehatan	0	0	0	2	13.3	13	86.7
11. Keadaan atas layanan pelatihan komputer bagi seluruh mahasiswa	0	0	0	2	13.3	13	86.7
12. Keadaan atas layanan Kursus Bahasa Inggris bagi seluruh mahasiswa	0	0	0	1	6.7	14	93.3

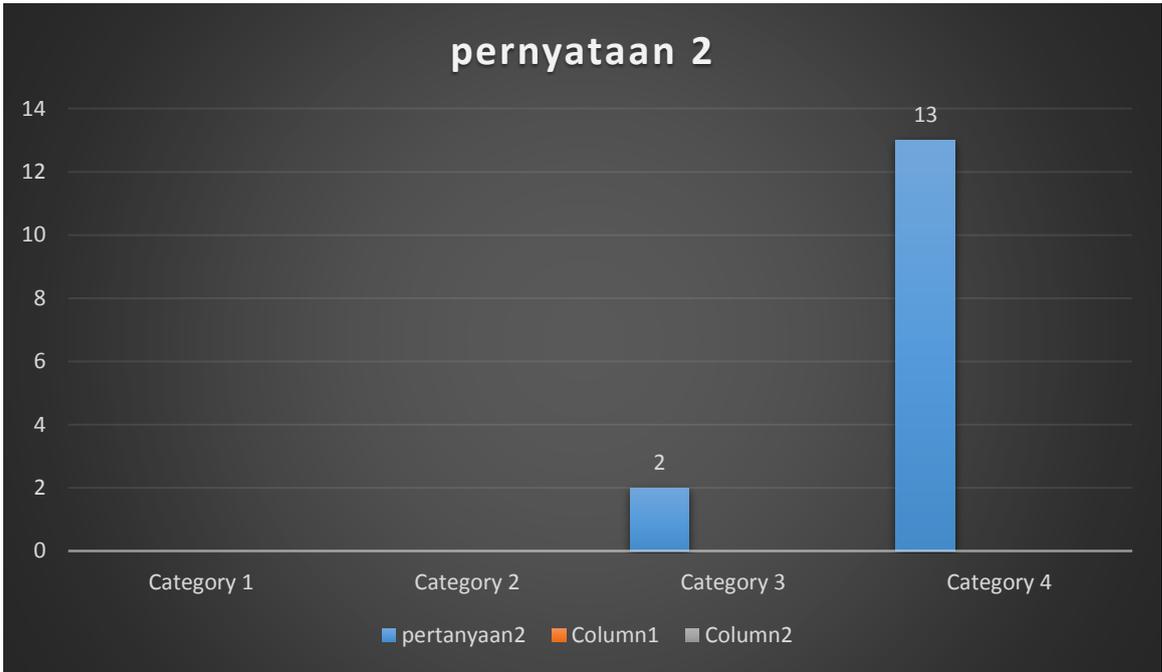


Untuk setiap butir pertanyaan, persentasenya dapat dilihat pada diagram berikut.

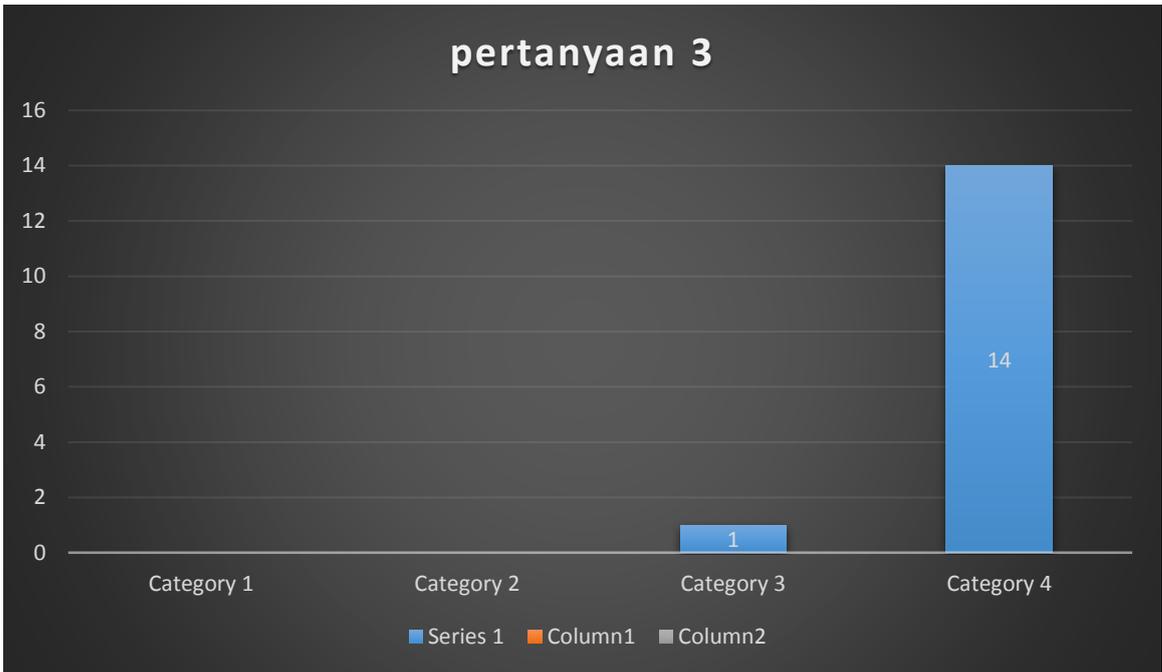
1. Layanan sistem penerimaan mahasiswa baru



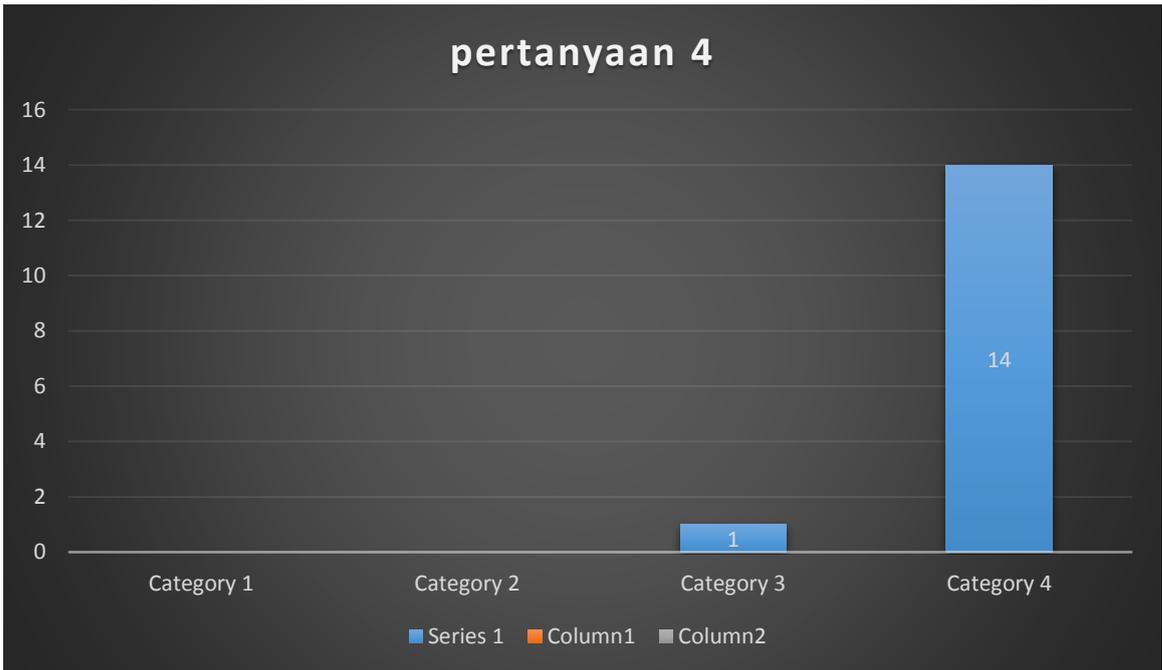
2. Layanan administrasi akademik



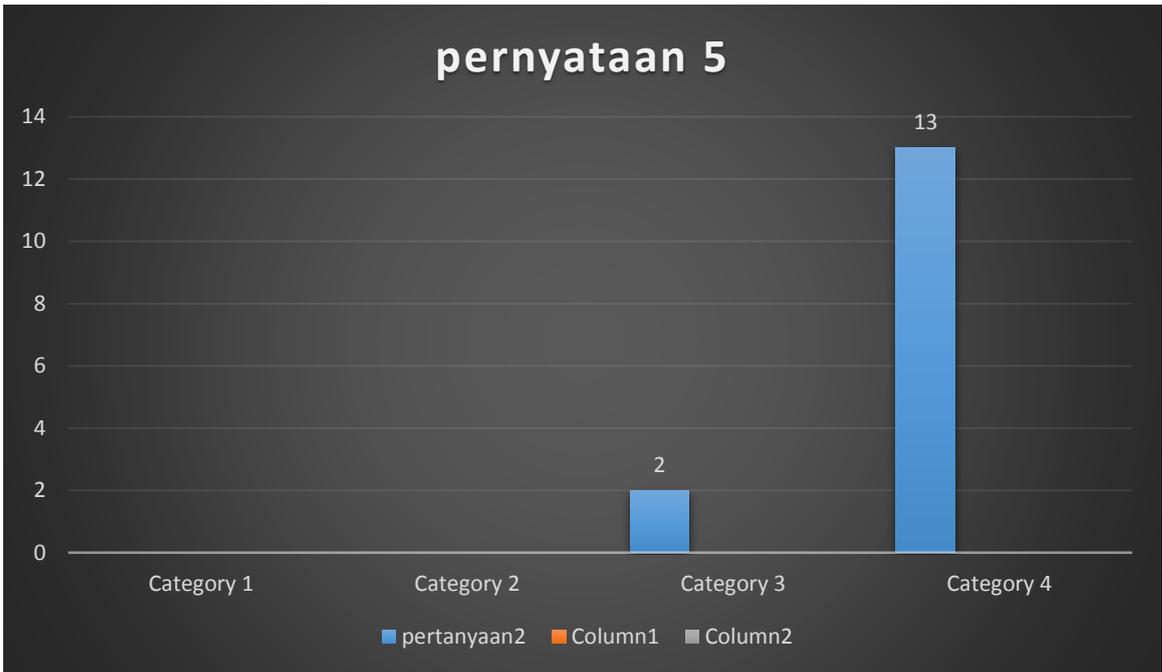
3. Kinerja dosen



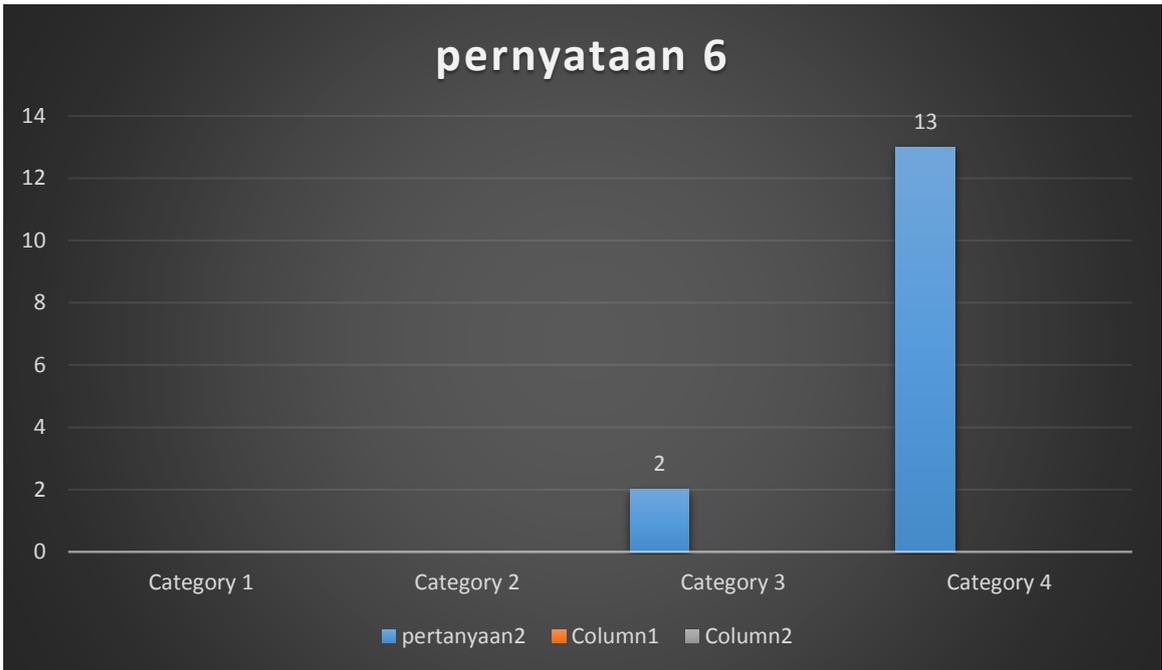
4. Layanan pembimbingan akademik



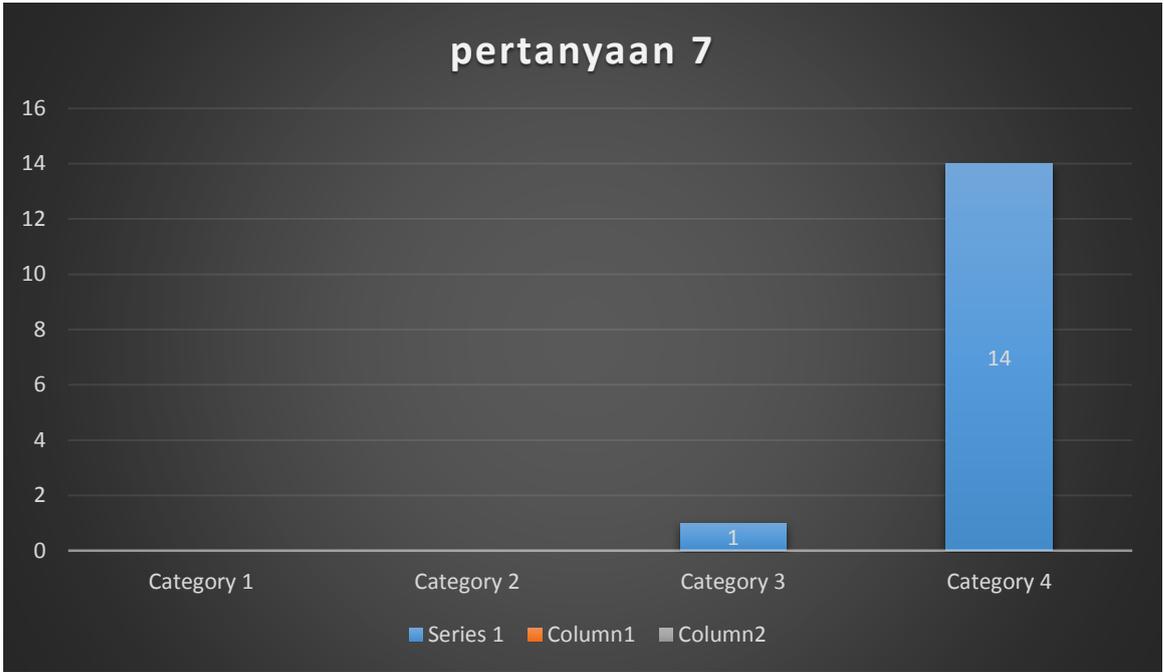
5. Pelayanan konseling



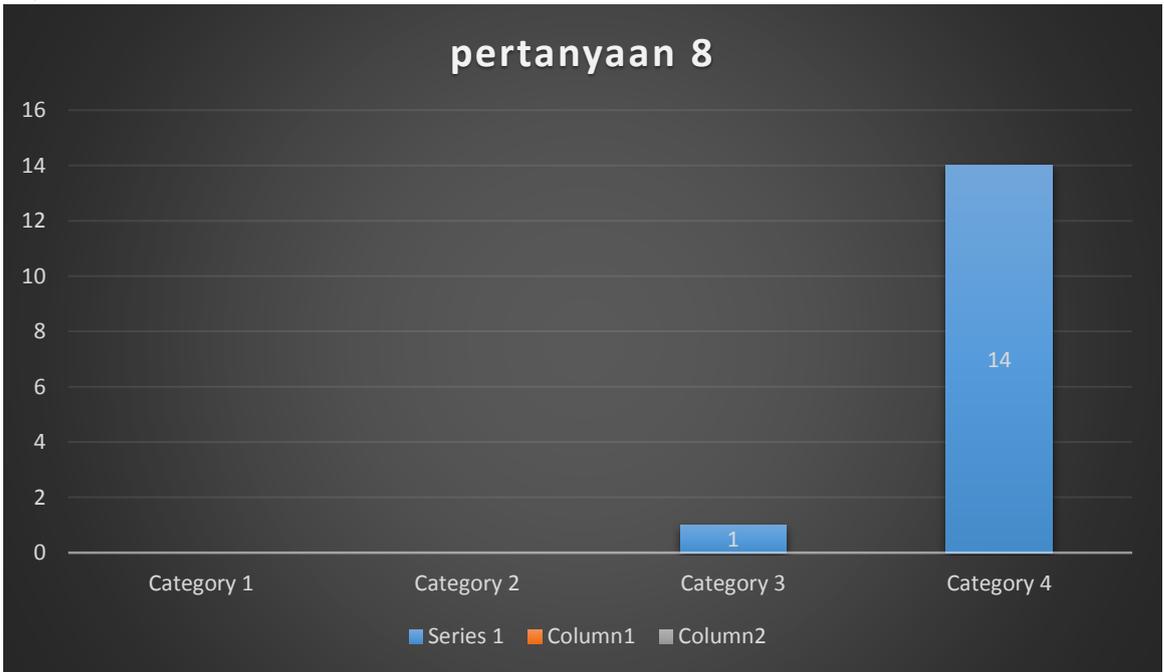
6. Bimbingan karir dan kewirausahaan



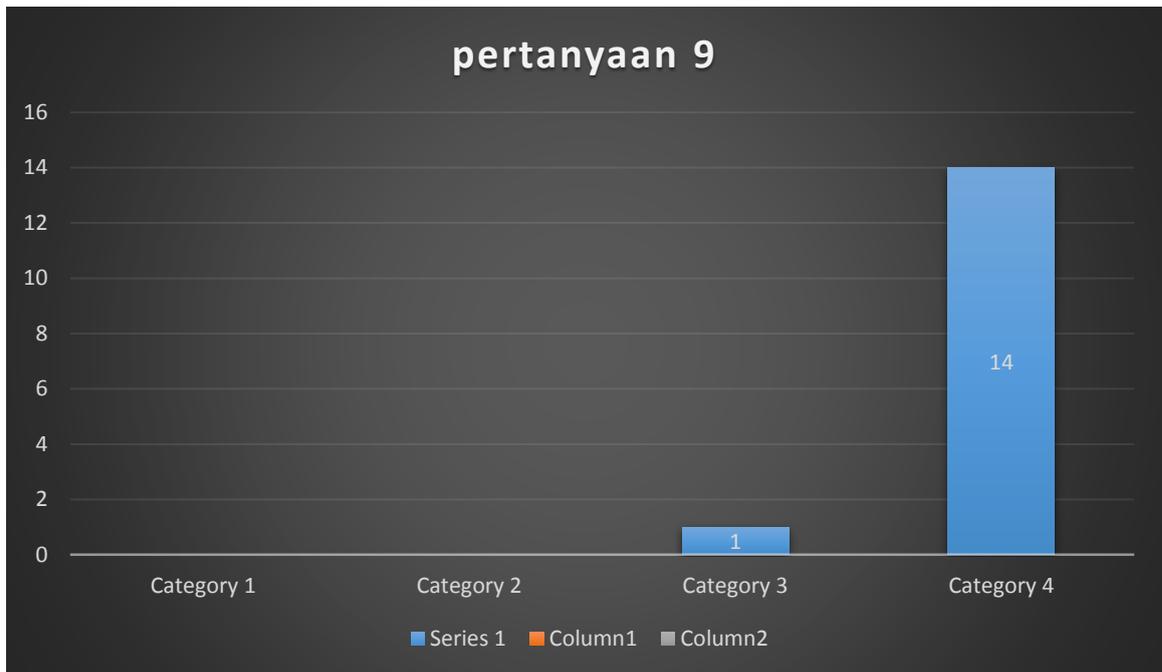
7. Layanan penalaran



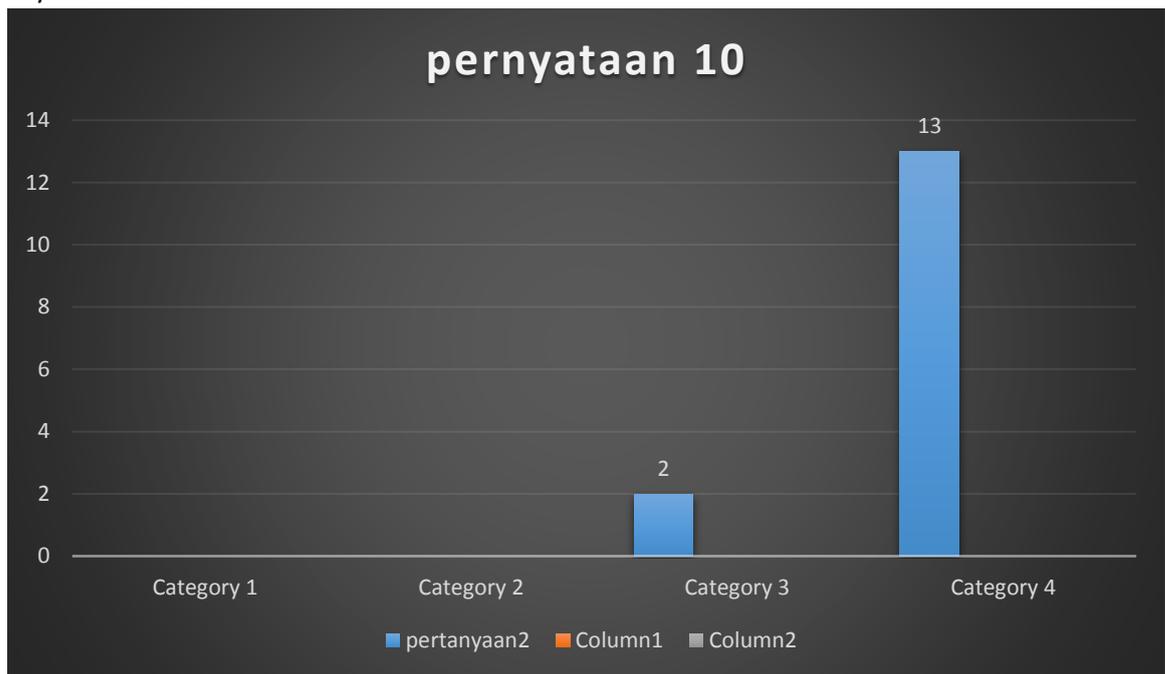
8. Layanan minat dan bakat



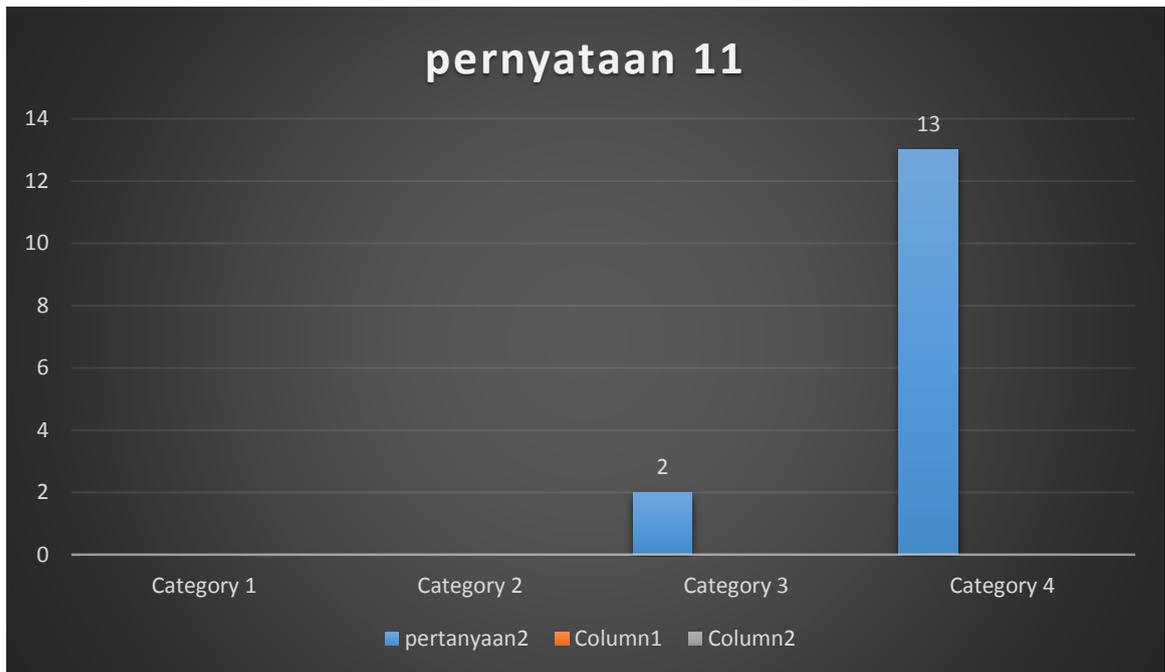
9. Layanan beasiswa



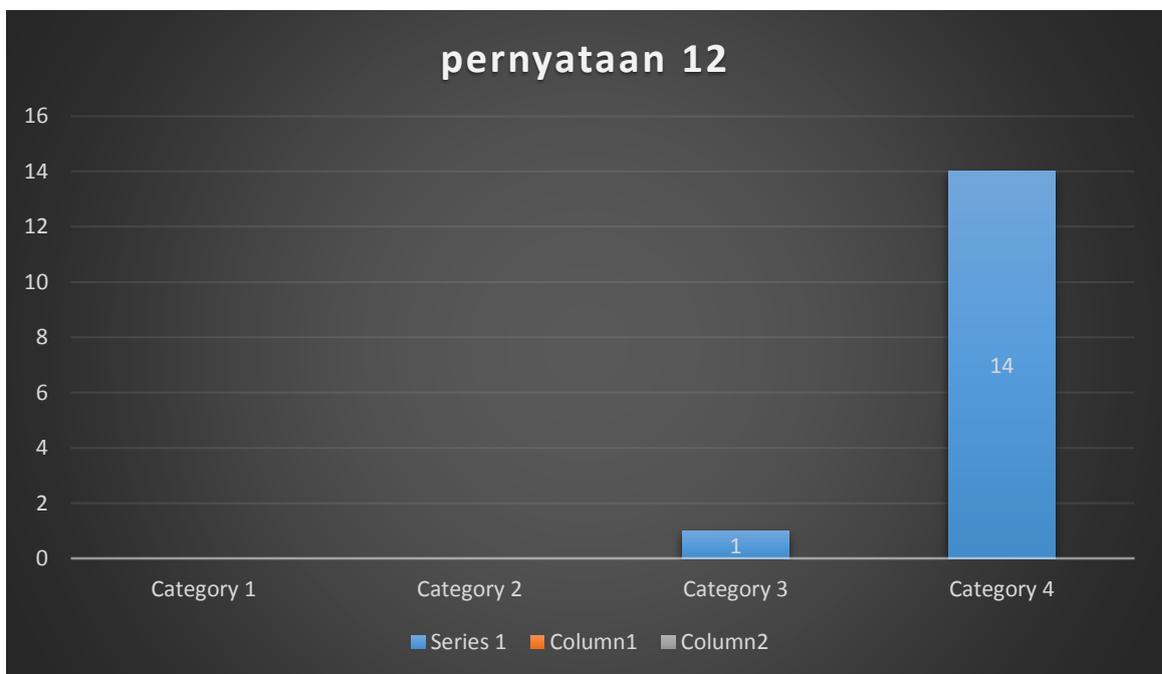
10. Layanan kesehatan



11. Layanan pelatihan computer bagi seluruh mahasiswa



12. Layanan kursus bahasa inggris bagi seluruh mahasiswa



TEMUAN

1. Masih terlihat mahasiswa kesulitan dalam pendaftaran, seleksi dan pembayaran
2. Belum semua dosen dan mahasiswa mamahami fungsi layanan mahasiswa, sebagai alat untuk membantu mahasiswa dalam mengatasi masalah akademik maupun non akademik
3. Mahasiswa masih ada yang belum paham mengenai layanan beasiswa yang menyebabkan pada terjadinya kesulitan prodi untuk menjaring mahasiswa baru

REKOMENDASI

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 Manajemen 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 Manajemen

Berastagi, 13 April 2020

**Diketahui oleh:
Ketua Lembaga Penjaminan Mutu Internal
Mutu
Universitas Quality Berastagi**



Ferdinand Sinuhaji, S.Si., M.Si

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



Rayani Saragih, SH, MH



**BERITA ACARA PEMBAHASAN HASIL MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN
MAHASISWA TERHADAP LAYANAN KEMAHASISWAAN
UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI**

Pada hari, tanggal **lima belas** bulan **Oktober** tahun **Dua Ribu Dua Puluh** telah dilaksanakan Pembahasan Rencana Tindak Lanjut atas **HASIL MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN KEMAHASISWAAN Fakultas SOSHUM-UQB**

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 FSOSHUM
Conie Sitepu,S.E.,M.Si	Ketua Program Studi MANAJEMEN
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 Manajemen 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 Manajemen

Demikian Berita Acara ini diperbuat dengan sebenarnya.

Berastagi, 15 Oktober 2020
Gugus Mutu Fakultas SOSHUM



Rayani Saragih, SH, MH

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



HALAMAN PENGESAHAN

LAPORAN HASIL MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP
LAYANAN KEMAHASISWAAN
PRODI MANAJEMEN FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM
UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI SEMESTER Ganjil 2020/2021

Dibuat tanggal

: 13 April 2021

Dibuat Oleh

**: Gugus Mutu Fakultas SOSHUM
Universitas Quality BERASTAGI**



Diperiksa Oleh

**(Rayani Saragih, SH, MH)
: 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 pengguna Terhadap Layanan Kemahasiswaan Prodi Manajemen Universitas Quality Berastagi Semester Genap 2020/2021 telah selesai dilaksanakan oleh Gugus Penjaminan Mutu Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality Berastagi.

Penyebaran kuisisioner ini dilaksanakan dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana pemahaman Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan dan proses Pendidikan di lingkungan prodi Manajemen 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 llaksanakan 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

1.6 Latar Belakang

Evaluasi terhadap implementasi sistem mutu di lingkungan Universitas Quality Berastagi merupakan proses pelaksanaan pengukuran civitas akademika akan semua aspek dan bagian institusi. Hal ini dikarenakan, salah satu keberhasilan pendidikan di perguruan tinggi adalah melakukan monitoring dan evaluasi pembelajaran terhadap dosen. Monitoring dan evaluasi tersebut dilakukan oleh Lembaga Penjamin Mutu Internal (LPMI). Penjaminan mutu internal bertujuan untuk menjamin mutu pendidikan tinggi yang diselenggarakan oleh Universitas Quality Berastagi melalui tridharma perguruan tinggi dalam rangka mewujudkan visi serta memenuhi kebutuhan kepentingan internal dan eksternal Universitas Quality Berastagi.

Pelayanan mahasiswa termasuk ke dalam salah satu bentuk layanan yang diberikan kepada mahasiswa yang dimulai sejak sistem penerimaan mahasiswa baru hingga ke pelayanan administrasi maupun kinerja dosen dan tenaga kependidikan. Kegiatan pelayanan kepada mahasiswa yang telah direncanakan akan dilaksanakan secara maksimal untuk kepentingan program studi itu sendiri. Untuk itu didalam pencapaiannya, pelaksanaan pelayanan kemahasiswaan perlu dimonitor. Maka Gugus Penjaminan Mutu Fakultas SOSHUM Universitas Quality Berastagi membuat laporan monitoring dan evaluasi layanan kemahasiswaan Semester Genap Tahun Ajaran 2020/2021.

Melakukan monitoring dan evaluasi pelayanan kepada mahasiswa menjadi tanggung jawab penyelenggara pendidikan (diantaranya rektor, dekan, ka.prodi dan dosen sebagai tenaga kependidikan) yang telah berkomitmen untuk memberikan pelayanan pendidikan yang berkualitas terhadap mahasiswa sebagai peserta didik yang diamati oleh Lembaga Penjamin Mutu Internal.

Kegiatan monitoring dan evaluasi pelayanan kemahasiswaan yang digelar merupakan serangkaian kegiatan penjaminan mutu di Universitas Quality Berastagi yang meliputi terhadap standar kemahasiswaan dan standar pokok. Standar kemahasiswaan dilaksanakan melalui beberapa siklus meliputi: penetapan, pelaksanaan, evaluasi, pengendalian dan tujuan akhir yaitu peningkatan (PPEPP).

1.7 Tujuan Monitoring dan Evaluasi

Monitoring dan Evaluasi pelayanan kemahasiswaan Program Studi Manajemen Fakultas SOSHUM Universitas Quality Berastagi tahun akademik 2020/2021 bertujuan untuk :

- a. Untuk memberikan Pelayanan Pendidikan yang berkualitas kepada Mahasiswa.
 - b. Untuk menentukan tolok ukur Pencapaian Standar dalam Pelaksanaan Pelayanan Kemahasiswaan
-

1.8 Manfaat Monitoring dan Evaluasi

Monitoring dan Evaluasi Pelayanan kemahasiswaan semester Genap Program Studi Manajemen Fakultas SOSHUM Universitas Quality Berastagi Tahun Akademik 2020/2021 ini memiliki manfaat:

- a. Memberikan Pelayanan Pendidikan yang Berkualitas terhadap Mahasiswa
- b. Sebagai perbaikan secara terus-menerus dalam peningkatan pelayanan kemahasiswaan

1.9 Waktu Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi

Monitoring dan Evaluasi bidang pelayanan ini dilaksanakan di lingkungan internal melibatkan mahasiswa di Program Studi Manajemen Fakultas SOSHUM Universitas Quality Berastagi. Kegiatan ini dimulai pada awal perkuliahan semester genap dengan menyusun Instrument Monitoring dan Evaluasi Pelayanan untuk memonitoring dan mengevaluasi pada Semester Ganjil Program Studi Manajemen Fakultas SOSHUM Universitas Quality Berastagi Tahun Akademik 2020/2021

1.10 Aspek-aspek yang Dinilai

Aspek-aspek Monitoring dan Evaluasi yang dinilai pada Semester Genap Program Studi Manajemen Fakultas SOSHUM Universitas Quality Berastagi Tahun Akademik 2020/2021 ada 12 komponen yaitu:

13. Kepuasan mahasiswa atas layanan sistem seleksi penerimaan mahasiswa baru
 14. Keadaan atas layanan administrasi akademik
 15. Keadaan atas kinerja dosen
 16. Keadaan atas layanan pembimbingan akademik
 17. Keadaan atas pelayanan konseling
 18. Keadaan atas bimbingan karir dan kewirausahaan
 19. Keadaan atas layanan penalaran
 20. Keadaan atas layanan minat dan bakat
 21. Kepuasan mahasiswa atas layanan beasiswa
 22. Keadaan atas layanan kesehatan
 23. Keadaan atas layanan pelatihan komputer bagi seluruh mahasiswa
 24. Keadaan atas layanan kursus bahasa inggris bagi seluruh mahasiswa
-

BAB II

METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA

2.3 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data diperoleh dari pelaksanaan monitoring dan evaluasi ini dilakukan secara manual agar dapat meningkatkan kualitas pembelajaran di Program Studi Manajemen Fakultas SOSHUM Universitas Quality Berastagi. Adapun instrumen yang telah disusun oleh Ketua Lembaga Penjamin Mutu Internal (LPMI) dan Gugus Penjamin Mutu (GPM) setiap Fakultas yang ada di Universitas Quality Berastagi meliputi 12 instrumen yang meliputi:

13. Kepuasan mahasiswa atas layanan sistem seleksi penerimaan mahasiswa baru
14. Keadaan atas layanan administrasi akademik
15. Keadaan atas kinerja dosen
16. Keadaan atas layanan pembimbingan akademik
17. Keadaan atas pelayanan konseling
18. Keadaan atas bimbingan karir dan kewirausahaan
19. Keadaan atas layanan penalaran
20. Keadaan atas layanan minat dan bakat
21. Kepuasan mahasiswa atas layanan beasiswa
22. Keadaan atas layanan kesehatan
23. Keadaan atas layanan pelatihan komputer bagi seluruh mahasiswa
24. Keadaan atas layanan kursus bahasa inggris bagi seluruh mahasiswa

2.4 Metode Analisis Data

Metode yang digunakan dalam melihat kepuasan layanan manajemen SOSHUM-UQB yakni dengan menjalankan instrumen angket atau kuesioner menggunakan skala likert dengan dengan pemberian skor yakni: Sangat tidak puas nilai 1; tidak puas nilai 2; puas nilai 3; dan sangat puas nilai 4. Untuk menunjukkan keabsahan dari instrumen yang dipakai pada penelitian, dilakukan uji validitas dengan bantuan SPSS.

BAB III

DESKRIPSI HASIL

3.3 Hasil Analisis Deskripsi Frekuensi

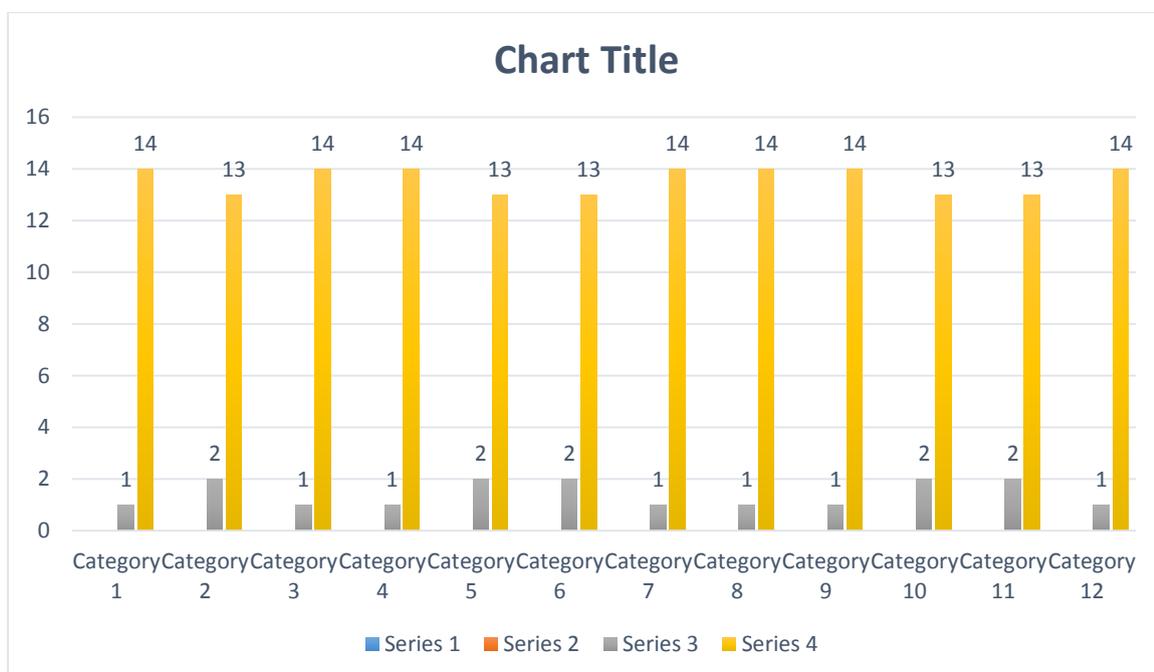
Pada monitoring dan evaluasi manajemen pelayanan kemahasiswaan Semester Genap Tahun Akademik 2020/2021 pada Program Studi Manajemen Fakultas SOSHUM Universitas Quality Berastagi terdapat 12 item pertanyaan yang diberikan pada mahasiswa. Data tersebut dapat dilihat pada berikut ini:

1. Kepuasan mahasiswa atas layanan sistem seleksi penerimaan mahasiswa baru
2. Keadaan atas layanan administrasi akademik
3. Keadaan atas kinerja dosen
4. Keadaan atas layanan pembimbingan akademik
5. Keadaan atas pelayanan konseling
6. Keadaan atas bimbingan karir dan kewirausahaan
7. Keadaan atas layanan penalaran
8. Keadaan atas layanan minat dan bakat
9. Kepuasan mahasiswa atas layanan beasiswa
10. Keadaan atas layanan kesehatan
11. Keadaan atas layanan pelatihan komputer bagi seluruh mahasiswa
12. Keadaan atas layanan kursus bahasa inggris bagi seluruh mahasiswa

3.4 Deskripsi Hasil Monitoring

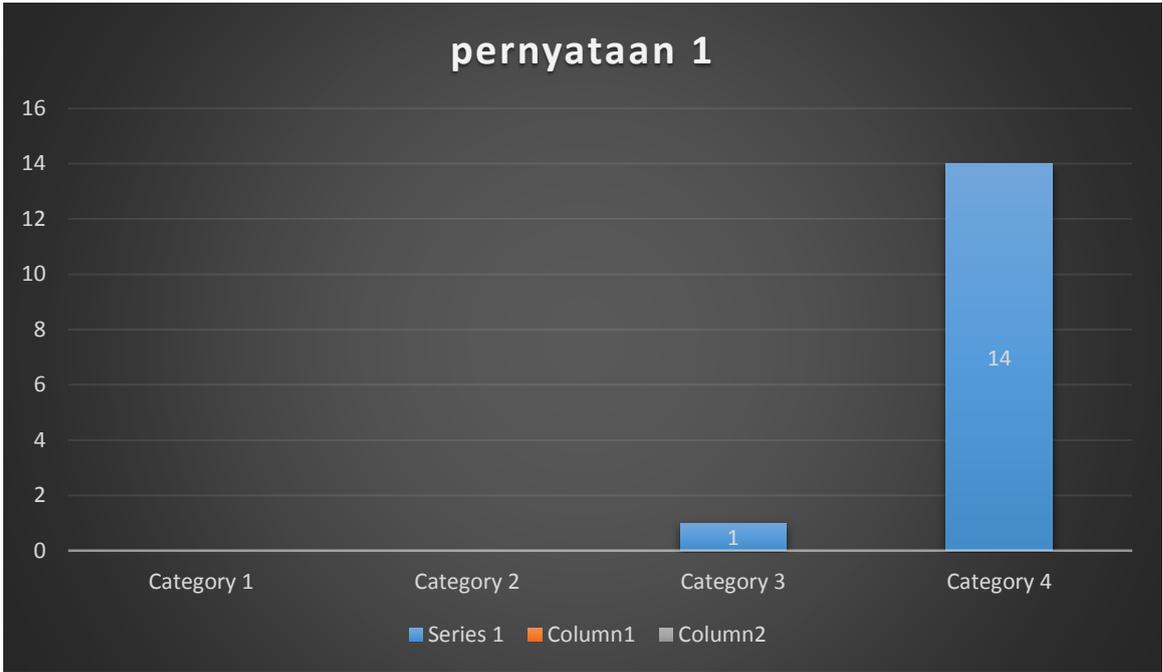
Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban terhadap penyebaran angket kuisisioner yang berisikan Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Kemahasiswaan. Instrumen yang digunakan yakni jenis instrumen angket atau kuesioner menggunakan skala Likert dengan pemberian nilai, yakni : Sangat tidak puas nilai 1; Tidak Puas nilai 2; Puas nilai 3 dan Sangat Puas nilai 4. Angket diberikan kepada 15 orang mahasiswa. Ada 12 pertanyaan yang sudah dinyatakan valid dan reliabel yang ditanyakan dalam kuesioner yang dibagikan. Secara keseluruhan hasil monitoring dapat dilihat pada diagram dibawah ini.

Pernyataan/pertanyaan	Frekuensi dan presentase kepuasan mahasiswa						
	Nilai Skala Likert						
	1	2		3		4	
		Frek	%	Frek	%	Frek	%
1. Kepuasan mahasiswa atas layanan sistem seleksi penerimaan mahasiswa baru	0	0	0	1	6.7	14	93.3
2. Keadaan atas layanan administrasi akademik	0	0	0	2	13.3	13	86.7
3. Keadaan atas Kinerja Dosen	0	0	0	1	6.7	14	93.3
4. Keadaan atas layanan Pembimbingan Akademik	0	0	0	1	6.7	14	93.3
5. Keadaan atas Pelayanan konseling	0	0	0	2	13.3	13	86.7
6. Keadaan atas Bimbingan karir dan kewirausahaan	0	0	0	2	13.3	13	86.7
7. Keadaan atas layanan Penalaran,	0	0	0	1	6.7	14	93.3
8. Keadaan atas layanan Minat Dan Bakat	0	0	0	1	6.7	14	93.3
9. Kepuasan Mahasiswa atas Layanan Beasiswa	0	0	0	1	6.7	14	93.3
10. Keadaan atas layanan Kesehatan	0	0	0	2	13.3	13	86.7
11. Keadaan atas layanan pelatihan komputer bagi seluruh mahasiswa	0	0	0	2	13.3	13	86.7
12. Keadaan atas layanan Kursus Bahasa Inggris bagi seluruh mahasiswa	0	0	0	1	6.7	14	93.3

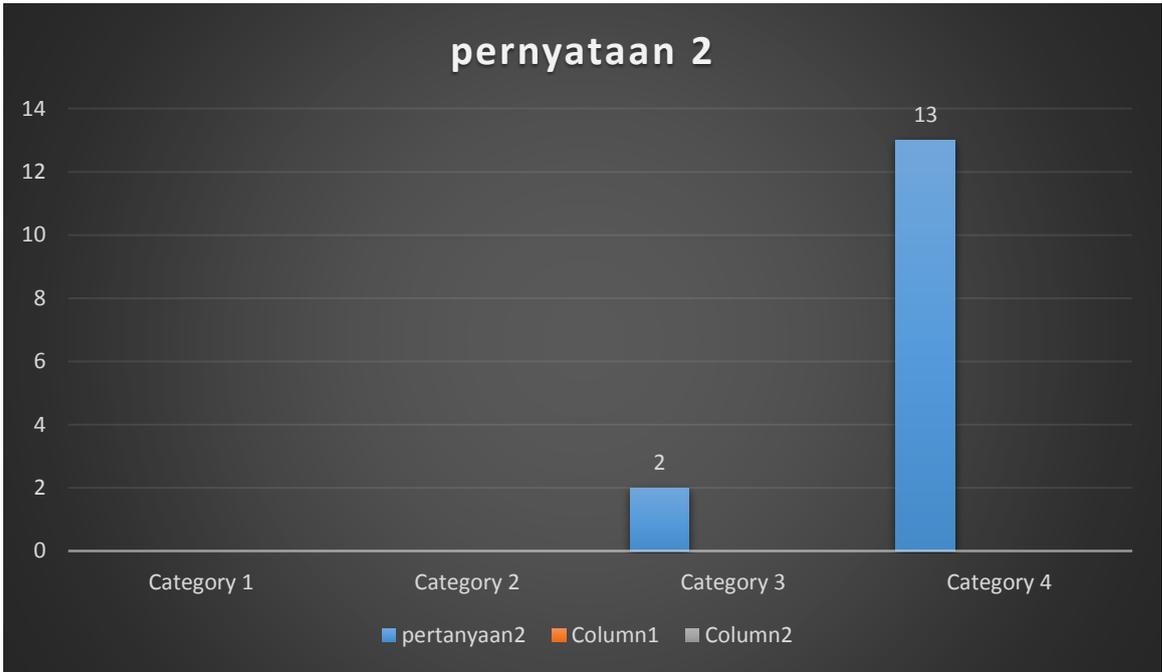


Untuk setiap butir pertanyaan, persentasenya dapat dilihat pada diagram berikut.

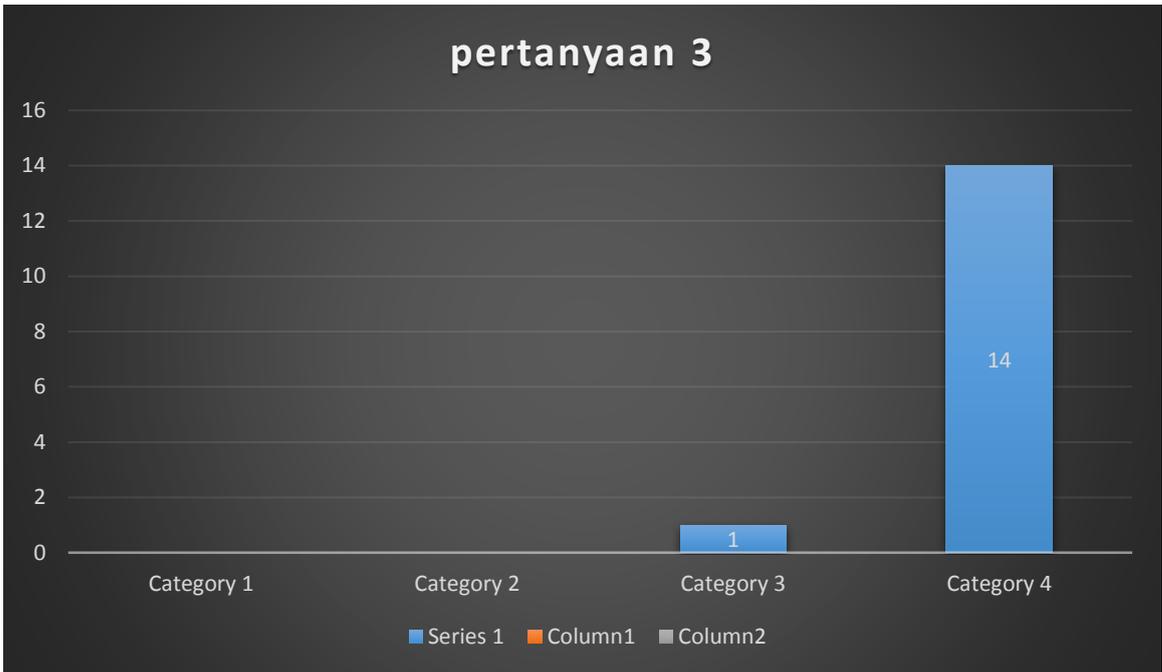
13. Layanan sistem penerimaan mahasiswa baru



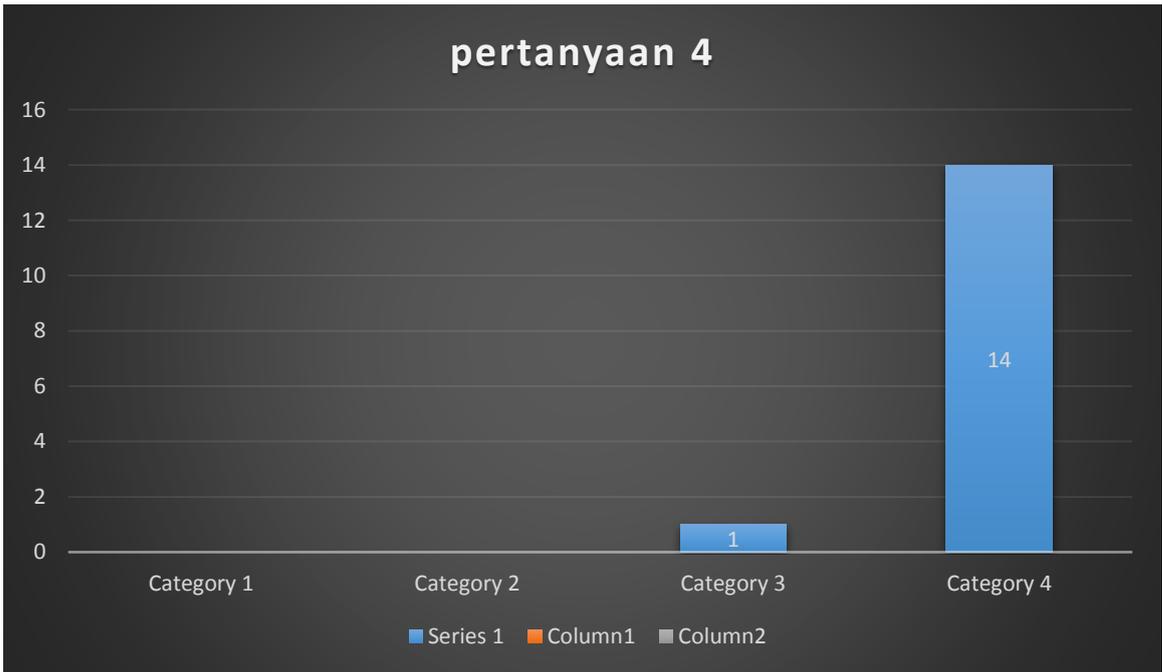
14. Layanan administrasi akademik



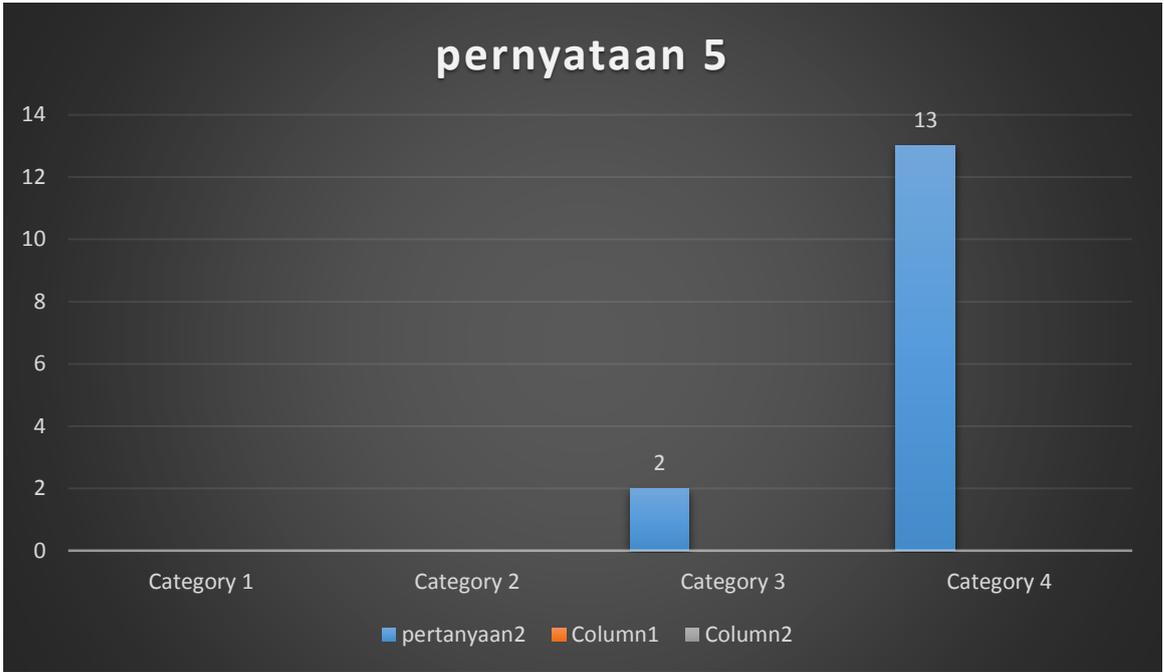
15. Kinerja dosen



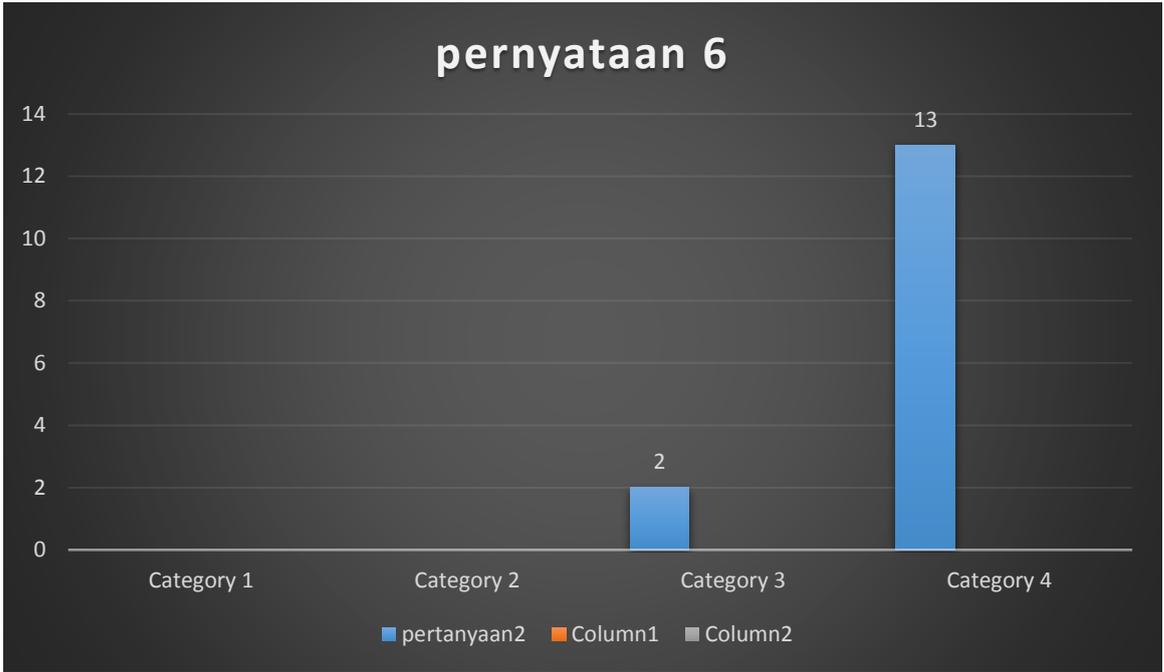
16. Layanan pembimbingan akademik



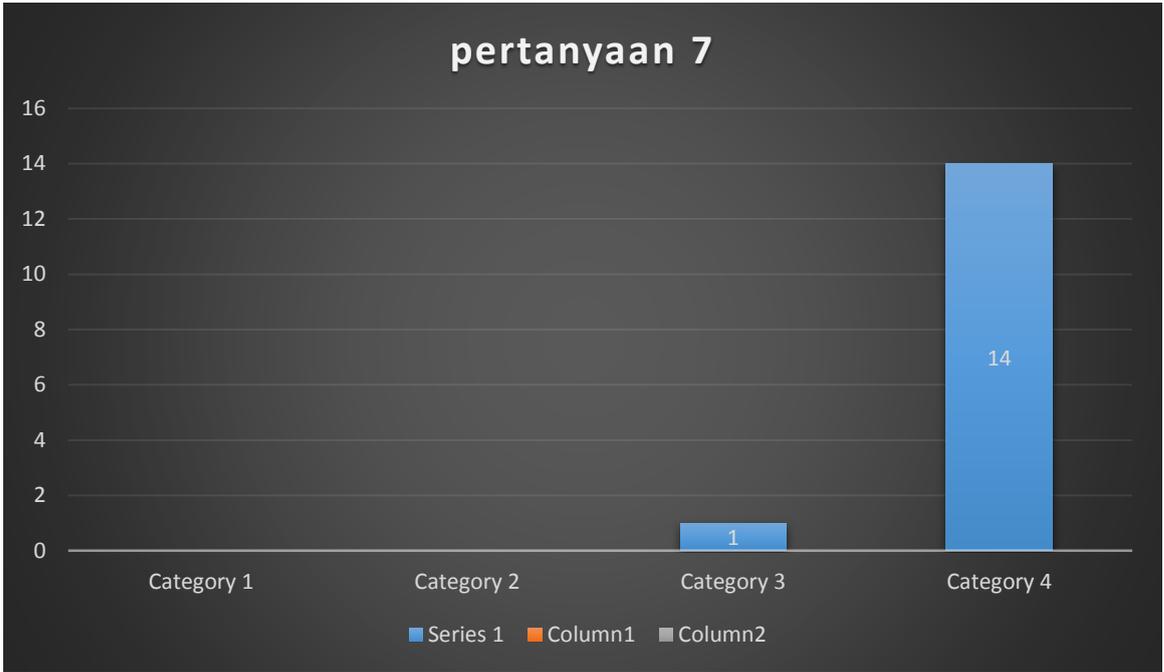
17. Pelayanan konseling



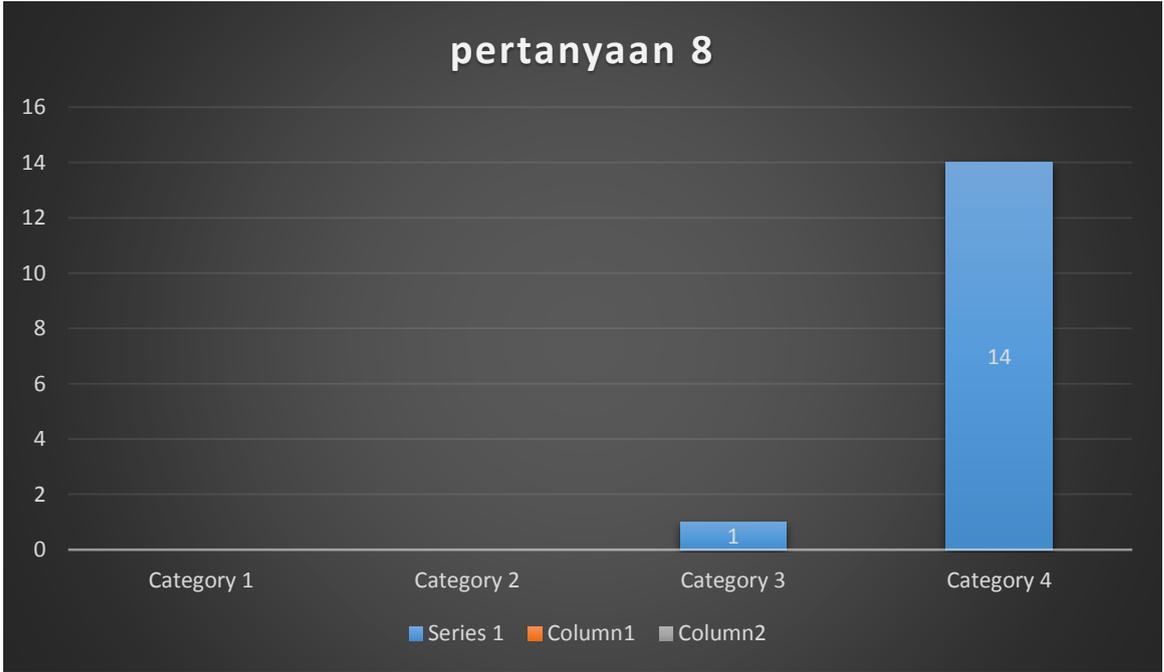
18. Bimbingan karir dan kewirausahaan



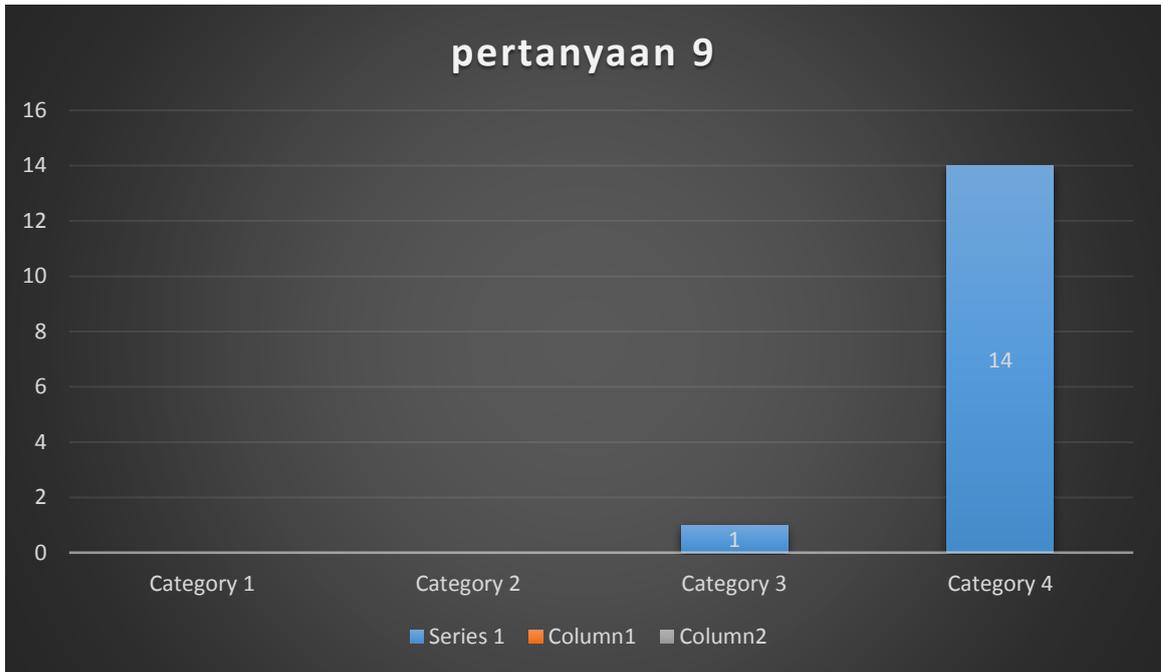
19. Layanan penalaran



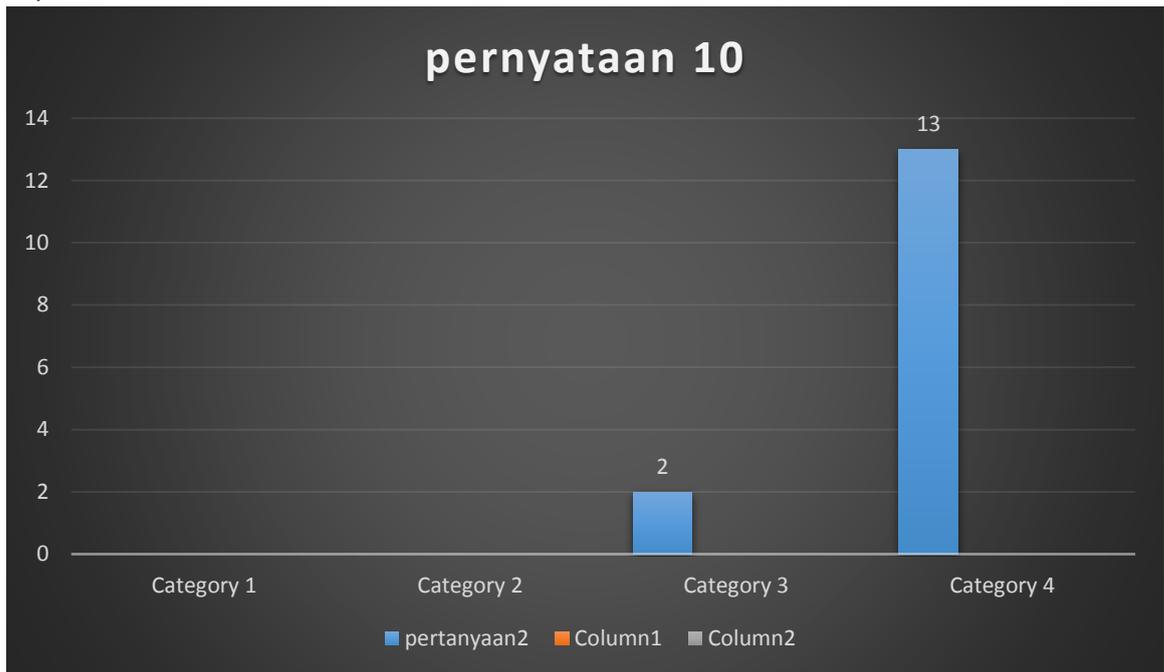
20. Layanan minat dan bakat



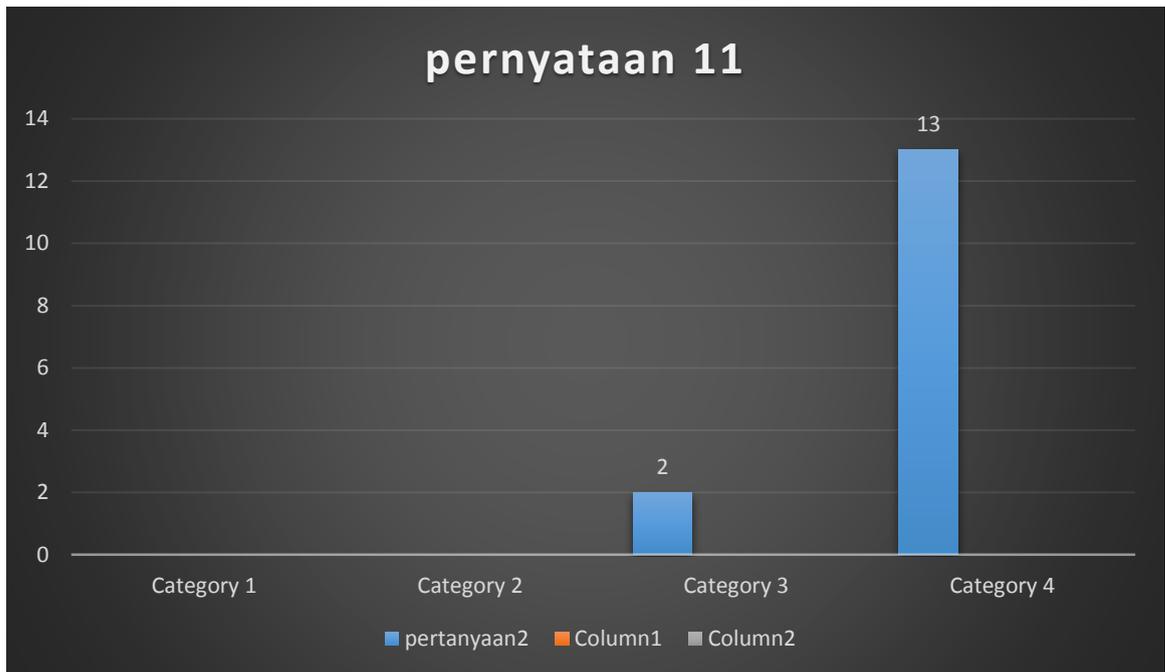
21. Layanan beasiswa



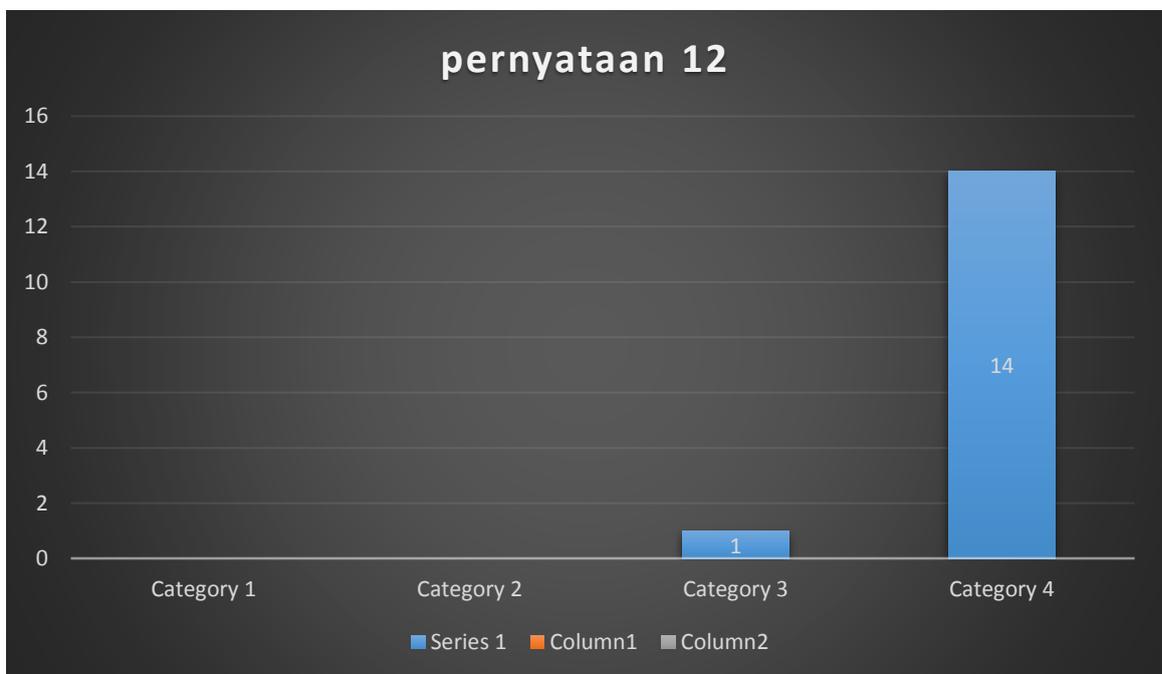
22. Layanan kesehatan



23. Layanan pelatihan computer bagi seluruh mahasiswa



24. Layanan kursus bahasa inggris bagi seluruh mahasiswa



TEMUAN

4. Masih terlihat mahasiswa kesulitan dalam pendaftaran, seleksi dan pembayaran
5. Belum semua dosen dan mahasiswa mamahami fungsi layanan mahasiswa, sebagai alat untuk membantu mahasiswa dalam mengatasi masalah akademik maupun non akademik
6. Mahasiswa masih ada yang belum paham mengenai layanan beasiswa yang menyebabkan pada terjadinya kesulitan prodi untuk menjaring mahasiswa baru

REKOMENDASI

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

Berastagi, 13 April 2021

Diketahui oleh:
Ketua Lembaga Penjaminan Mutu Internal
Mutu
Universitas Quality Berastagi



Ferdinand Sinuhaji, S.Si., M.Si

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



Rayani Saragih, SH, MH

**BERITA ACARA PEMBAHASAN HASIL MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN
MAHASISWA TERHADAP LAYANAN KEMAHASISWAAN
UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI**

Pada hari, tanggal **tiga belas** bulan **April** tahun **Dua Ribu Dua Puluh Satu** telah dilaksanakan Pembahasan Rencana Tindak Lanjut atas **HASIL MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN KEMAHASISWAAN Fakultas SOSHUM-UQB**

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 FSOSHUM
Conie Sitepu,S.E.,M.Si	Ketua Program Studi MANAJEMEN
Jainal Togatorop	LPMI

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

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

Demikian Berita Acara ini diperbuat dengan sebenarnya.

Berastagi, 13 April 2021
Gugus Mutu Fakultas SOSHUM



Rayani Saragih, SH, MH

