LAPORAN HASIL MONITORING DAN EVALUASI TERHADAP KEPUASAN LULUSAN DALAM LAYANAN MANAJEMEN T.A 2021-2022

FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI
2022

HALAMAN PENGESAHAN

LAPORAN HASIL MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN LULUSAN TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI SEMESTER GENAP 2021-2022

Dibuat tanggal	**: 21 Februari 2022**
Dibuat Oleh	**: Gugus Mutu Fakultas SOSHUM Universitas Quality Berastagi** **(Indah Simamora, S.Pd, M.Si)**
Diperiksa Oleh	**: Lembaga Penjaminan Mutu Internal Universitas Quality Berastagi** **(Nani Kitti Sihaloho, S.P, M.P)**
Disetujui Oleh	**: Dekan** **(Rayani Saragih, SH, MH)**

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, penyusunan Laporan Hasil Monitoring dan Evaluasi Kepuasan Lulusan terhadap Manajemen Pelayanan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Quality Berastagi Semester Genap 2021-2022 telah selesai dilaksanakan oleh Gugus Penjaminan Mutu Fakultas KIP Universitas Quality Berastagi.

Penyebaran kuisioner ini dilaksanakan dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana pemahaman Kepuasan Lulusan terhadap Manajemen Pelayanan fakultas keguruan dan ilmu Pendidikan 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

Indah Simamora, S. Pd, M. Si

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sistem tata pamong dan tata kelola penyelenggaraan Universitas Quality Berastagi (UQB) dan fakultas di bawah naunganya termasuk 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 doesn, 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 Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Quality Berastagi membuat laporan monitoring dan evaluasi kepuasan layanan manajemen SOSHUM-UQB.

1.2 Tujuan Monitoring dan Evaluasi

Monitoring dan Evaluasi kepuasan layanan manajemen SOSHUM-UQB bertujuan untuk mengetahui kepuasan lulusan dalam layanan manajemen di lingkungan SOSHUM -UQB

1.3 Manfaat Monitoring dan Evaluasi

Monitoring dan Evaluasi kepuasan lulusan dalam layanan manajemen di lingkungan SOSHUM -UQB adalah:

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

1.4 Waktu Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi

Monitoring dan Evaluasi kepuasan layanan manajemen di ini dilaksanakan dilingkungan internal melibatkan lulusan di Prodi SOSHUM Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Quality Berastagi. Kegiatan ini dimulai pada awal pekuliahan semester ganjil dengan menyusun Instrument Monitoring dan pelaksanaan Monitoring pada Semester ganjil Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Quality Tahun Akademik 2021/2022.

BAB II
METODE

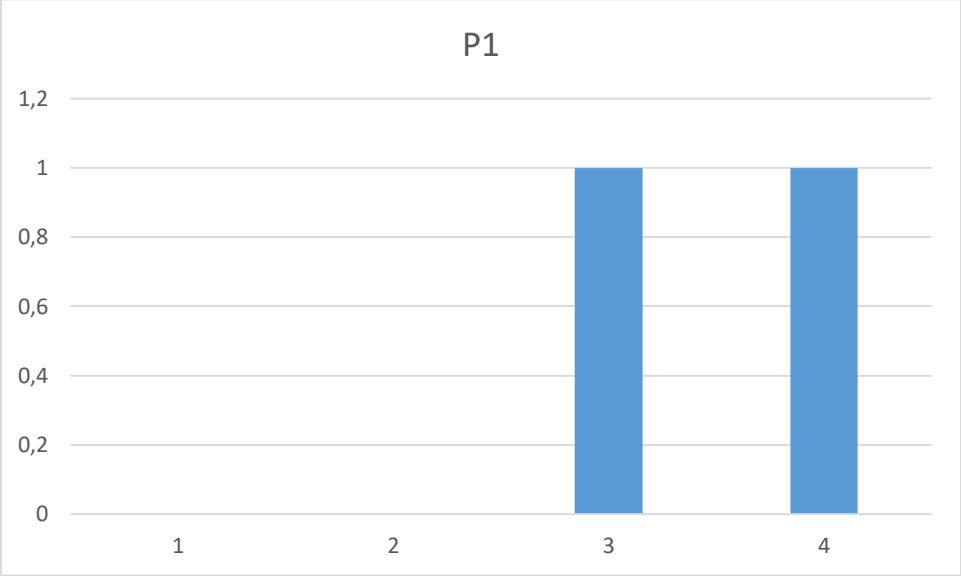
Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban terhadap penyebaran angket kuisioner yang berisikan Kepuasan Lulusan terhadap Manajemen Pelayanan SOSHUM di Universitas Quality Berastagi. Angket diberikan kepada 2 orang lulusan di lingkungan Prodi SOSHUM UQB.
Ada 23 pertanyaan yang sudah dinyatakan valid dan reliabel yang ditanyakan dalam kuesioner yang dibagikan. Secara keseluruhan hasil monitoring dapat dilihat pada diagram dibawah ini.

A. Dimensi Tangibles
a. Penataan Bentuk Bangunan
b. Kebersihan Kampus
c. Penataan ruang kuliah
d. Tersedianya ruang diskusi mahasiswa
e. Tersedianya fasilitas internet
f. Penataan Taman dan Tempat Parkir
g. Penampilan pegawai dan dosen
B. Dimensi Reliability
a. Prosedur pelayanan kampus yang sistematis dan jelas
b. Jam pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan
c. Perlakuan dan penghormatan yang sama dari pihak kampus
d. Kecepatan pelayanan
e. Kewajaran biaya pelayanan
f. Kepastian biaya pelayanan
C. Dimensi Responsiveness
a. Kecepatan pelayanan
b. Kedisiplinan petugas pelayanan
c. Tanggung jawab petugas pelayanan
d. Kemampuan petugas pelayanan untuk berkomunikasi dengan baik
e. Kemauan petugas pelayanan untuk menerima saran perbaikan
f. Kemauan petugas pelayanan dalam pemenuhan keinginan dan kebutuhan pelanggan
D. Dimensi Assurance
a. Kemampuan petugas pelayanan
b. Keadilan mendapatkan pelayanan
c. Kesopanan dan keramahan

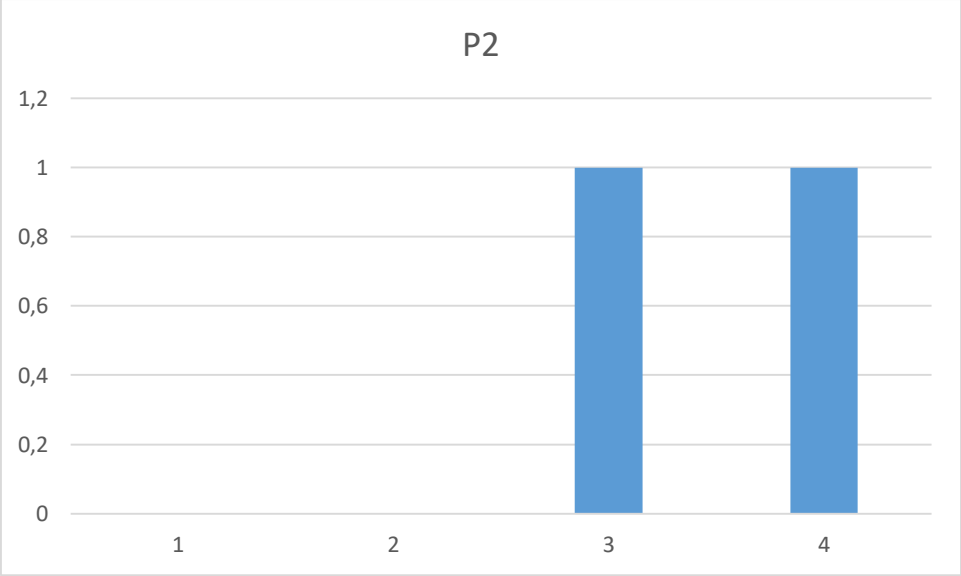
BAB III
HASIL EVALUASI

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

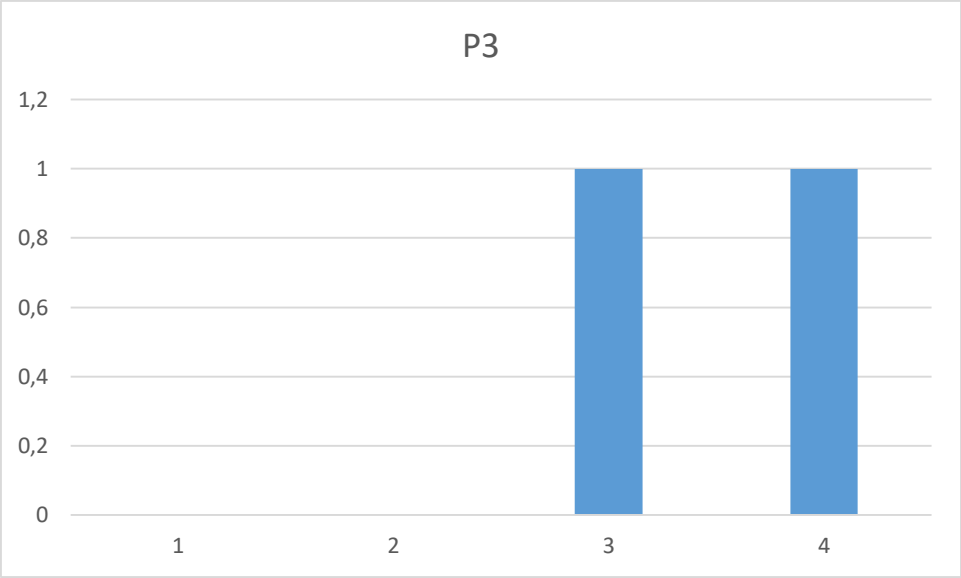
1. Penataan bentuk bangunan



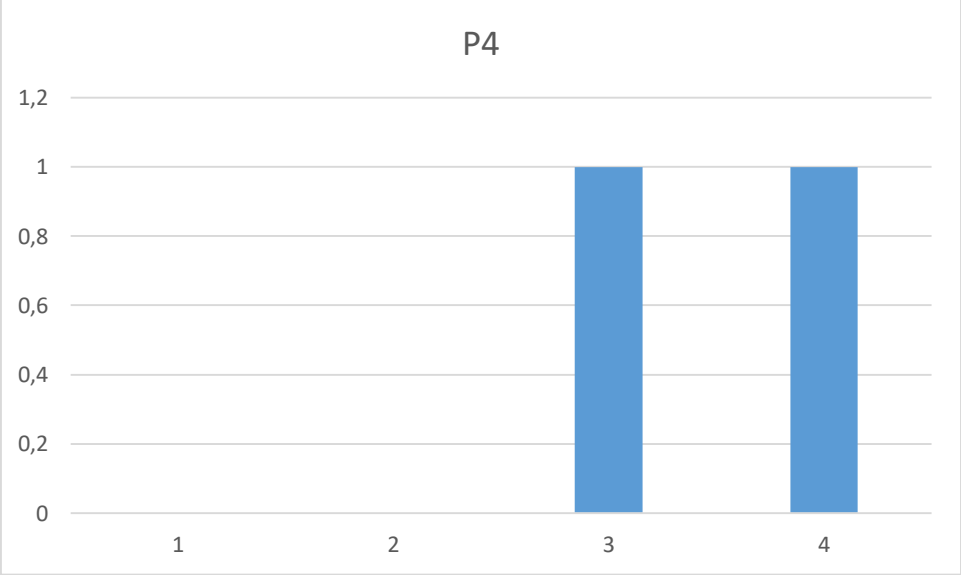
2. Kebersihan kampus



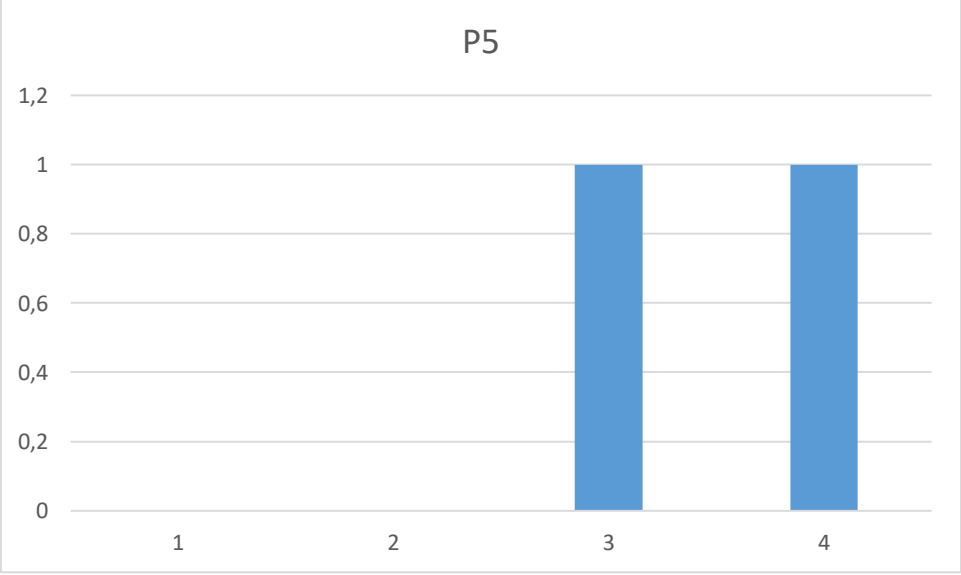
3. Penataan ruang kuliah



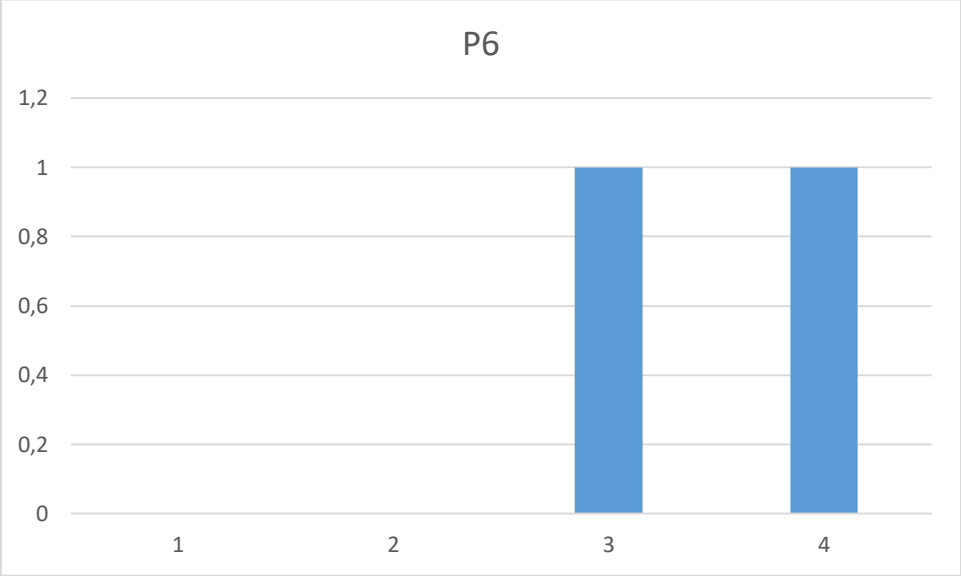
4. Ketersediaan fasilitas ruang diskusi mahasiswa



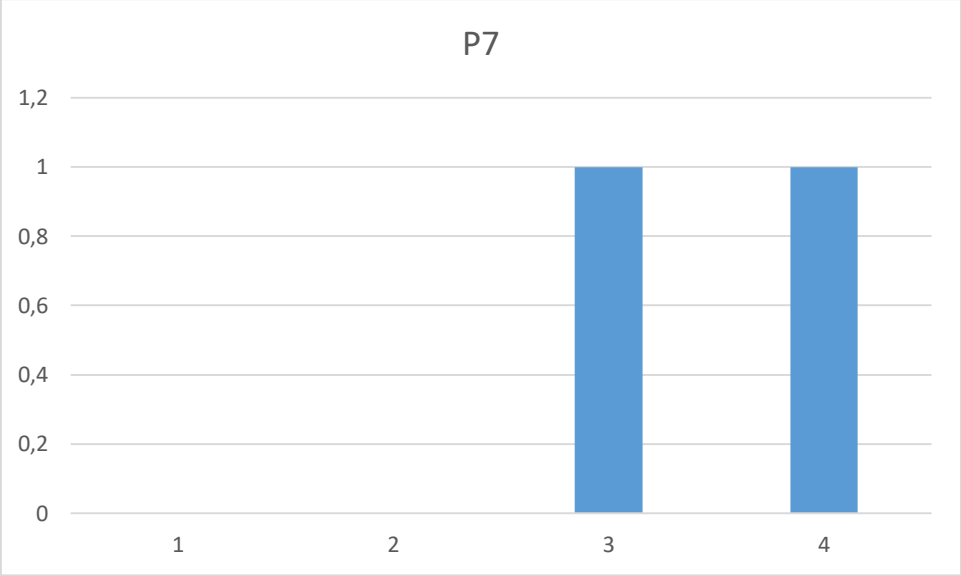
5. Ketersediaan fasilitas internet



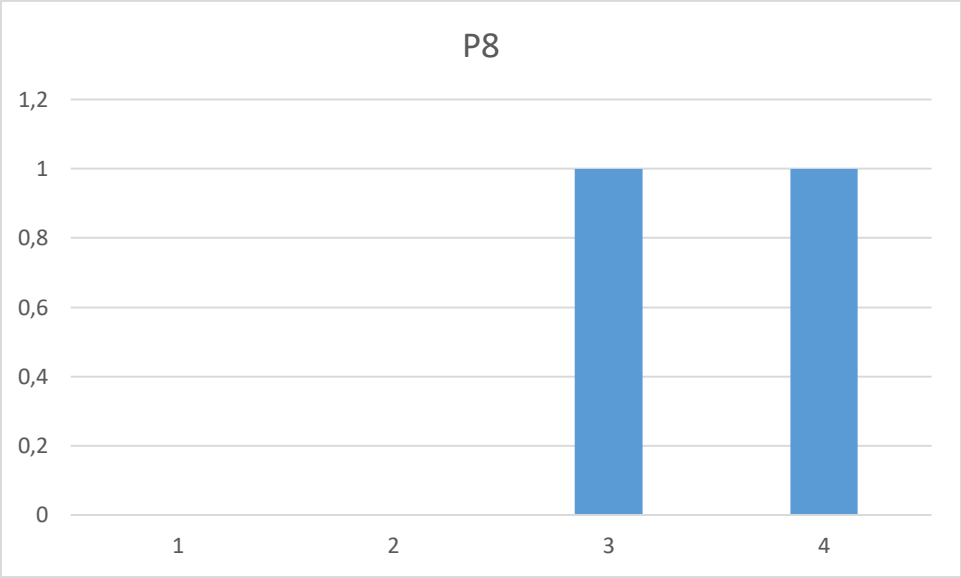
6. Penataan taman dan tempat parkir



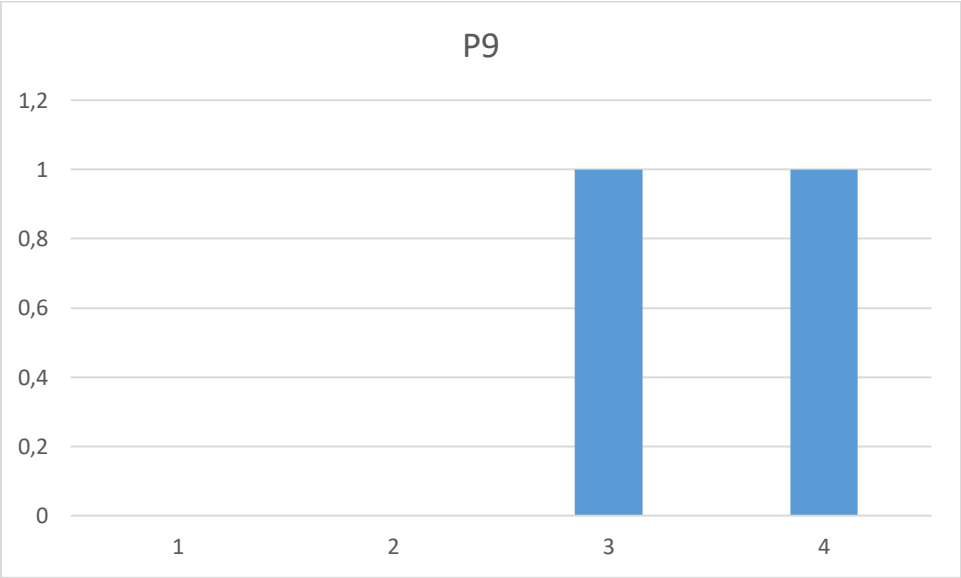
7. Penampilan pegawai dan dosen



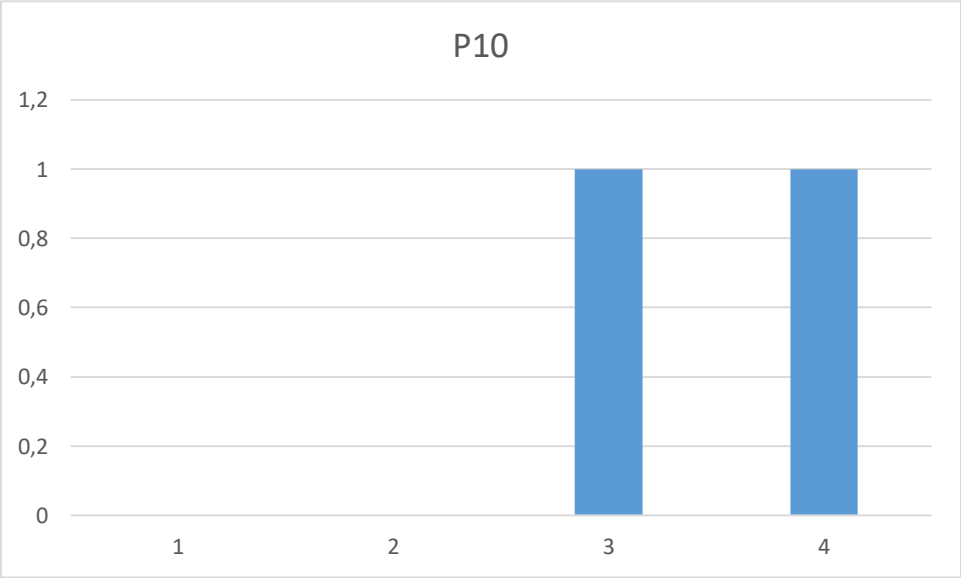
8. Ketersediaan ruang pelayanan akuntansi



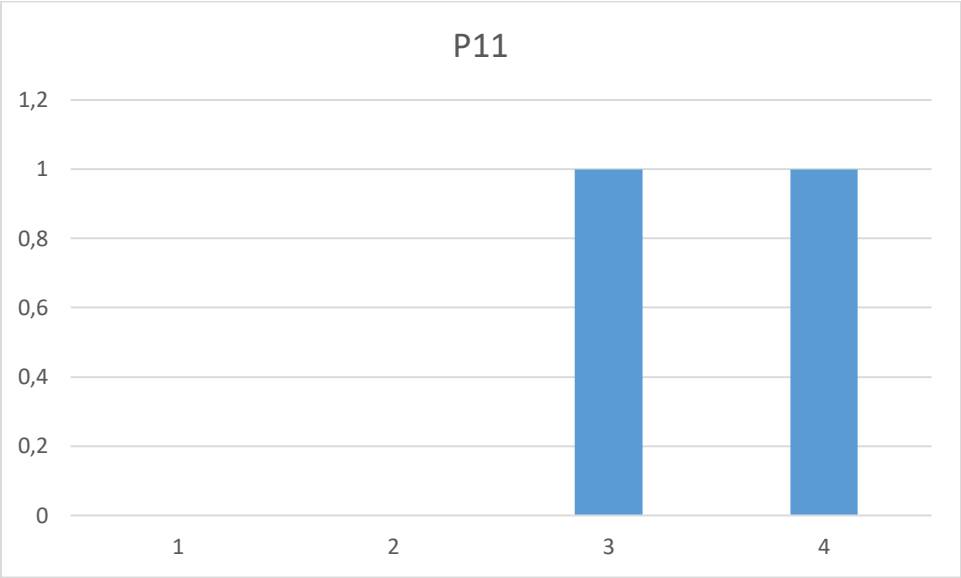
9. Prosedur pelayanan kampus yang sistematis dan jelas



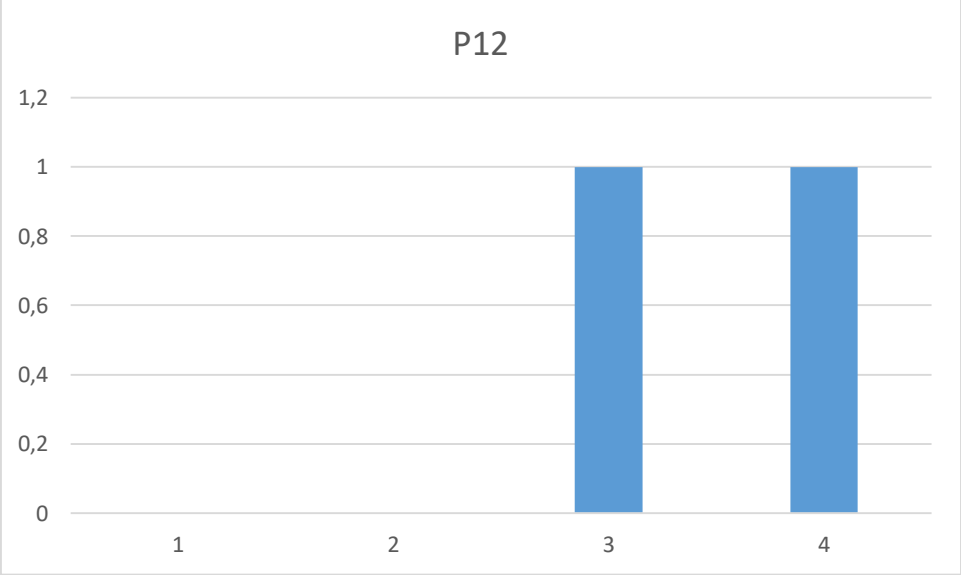
10. Jam pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan



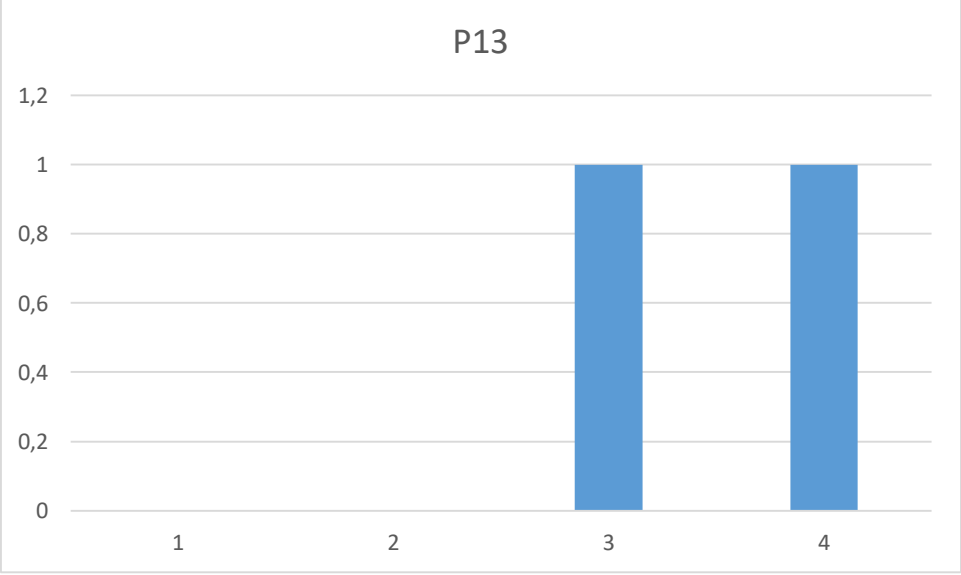
11. Perlakuan dan penghormatan yang sama dari pihak kampus



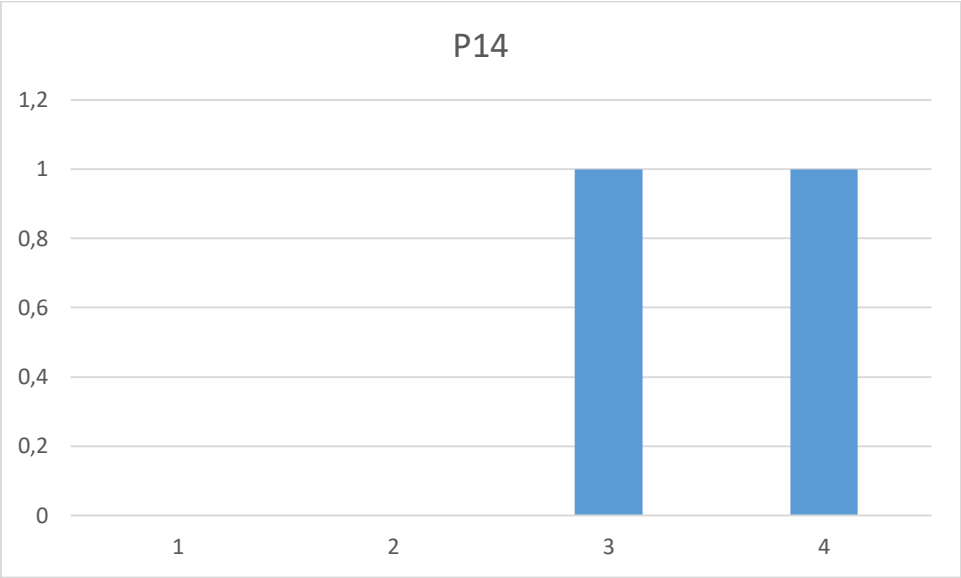
12. Kecepatan pelayanan



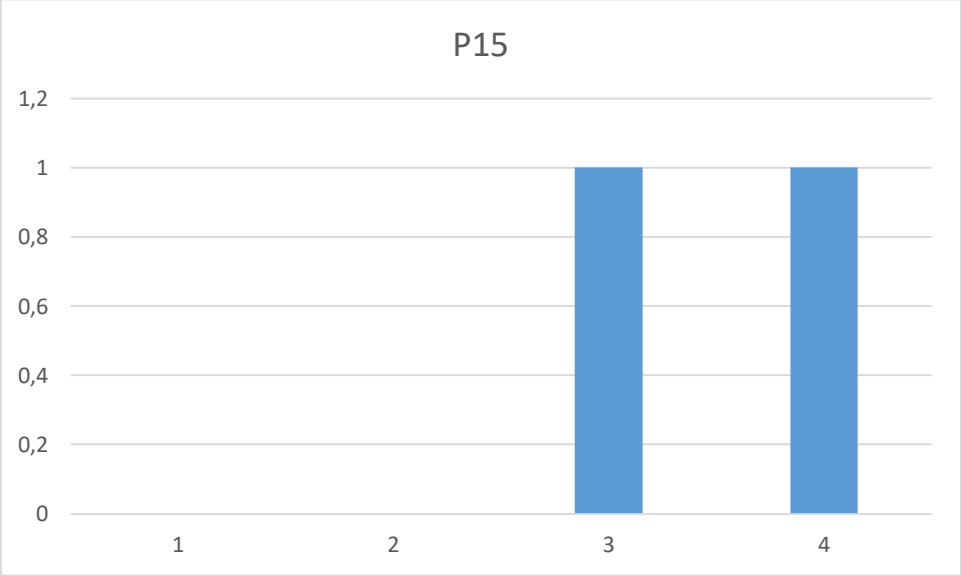
13. Kewajaran biaya pelayanan



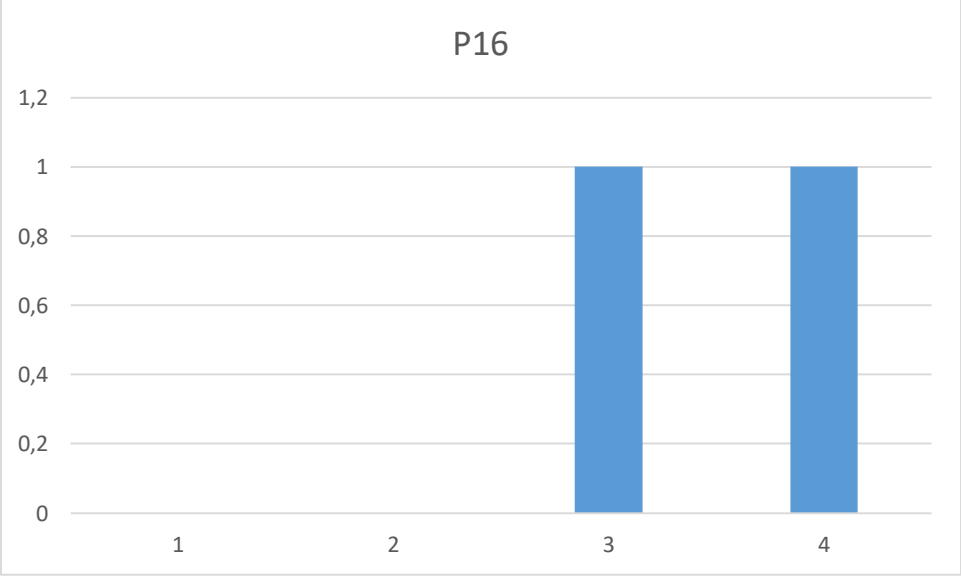
14. Kepastian biaya pelayanan



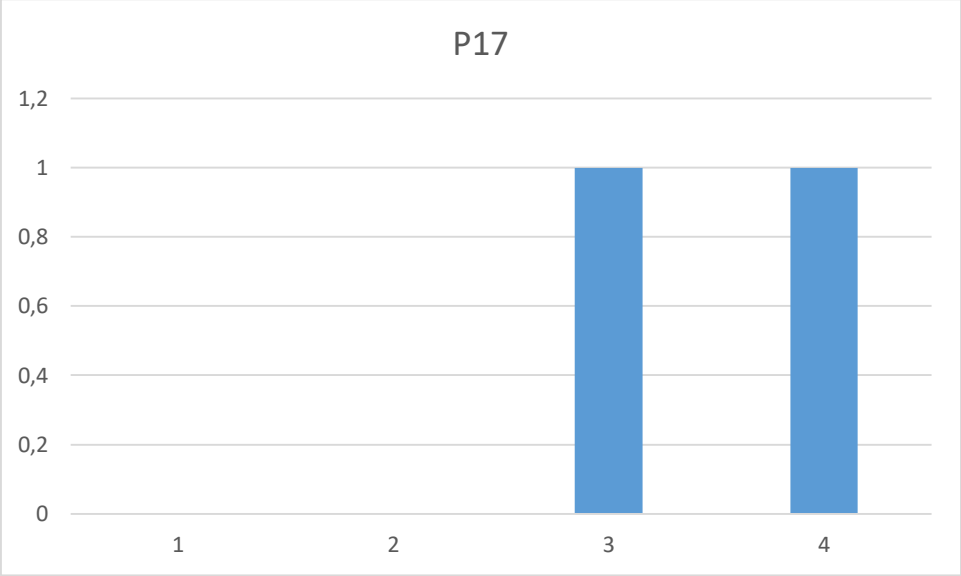
15. Kecepatan pelayanan



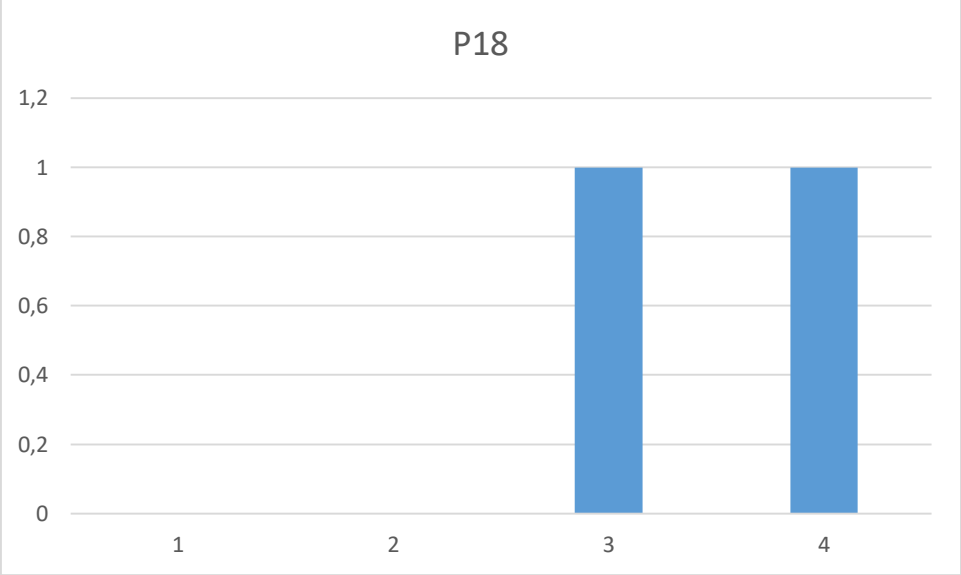
16. Kedisiplinan petugas pelayanan



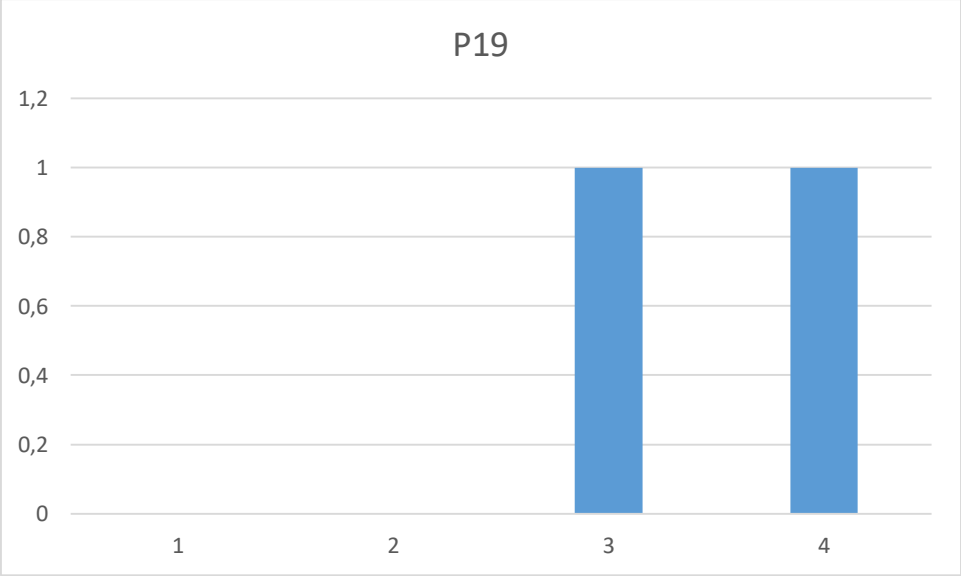
17. Tanggung jawab petugas pelayanan



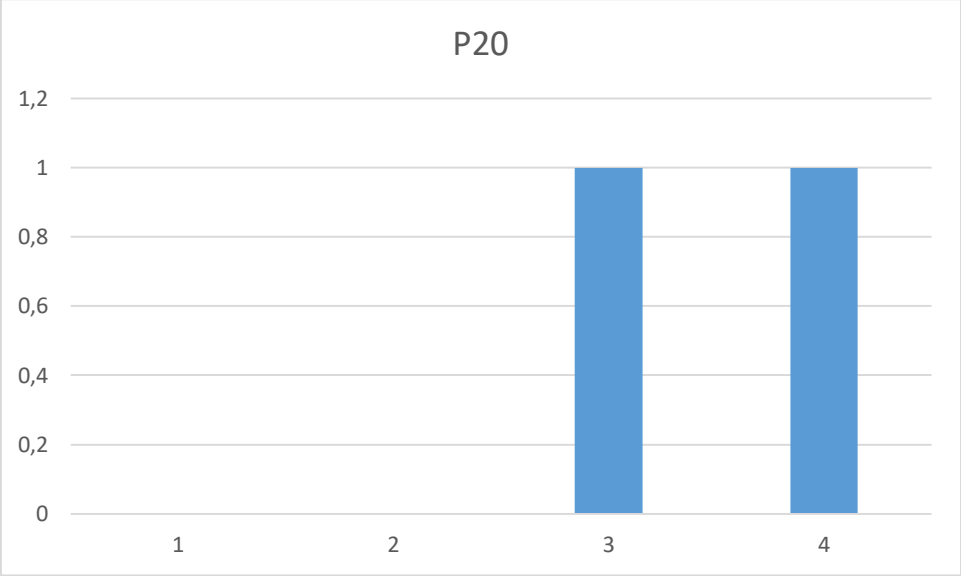
18. Kemampuan petugas pelayanan



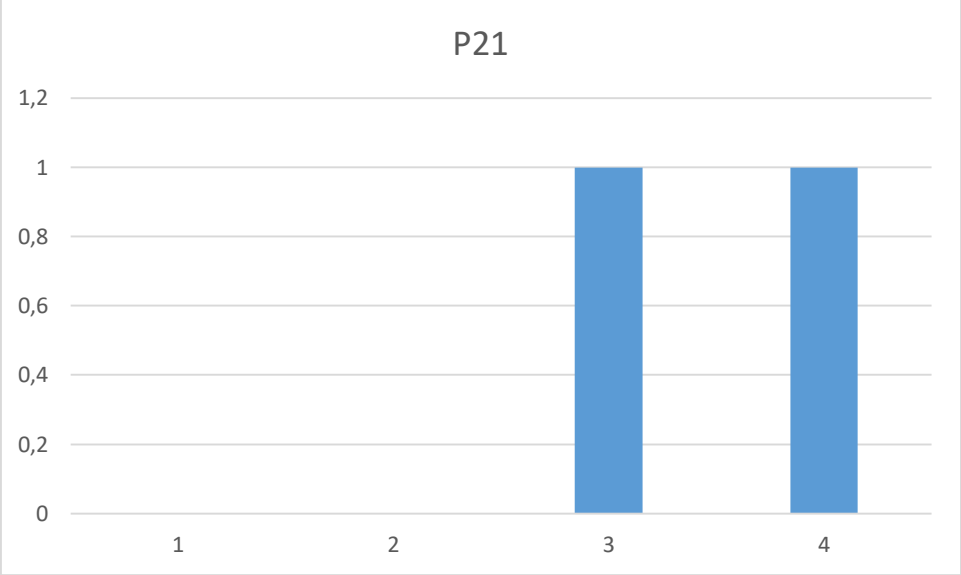
19. Keadilan mendapatkan pelayanan



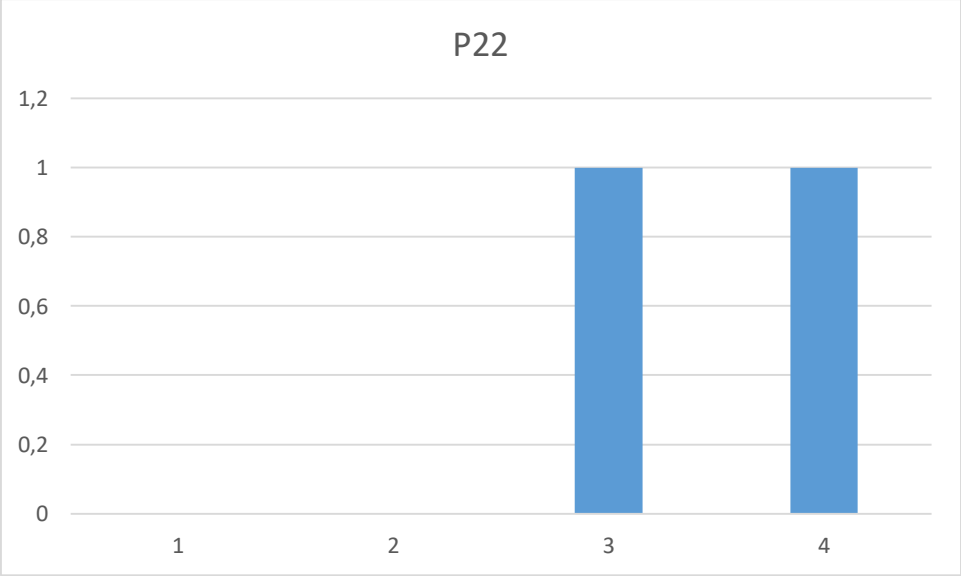
20. Kesopanan dan keramahan



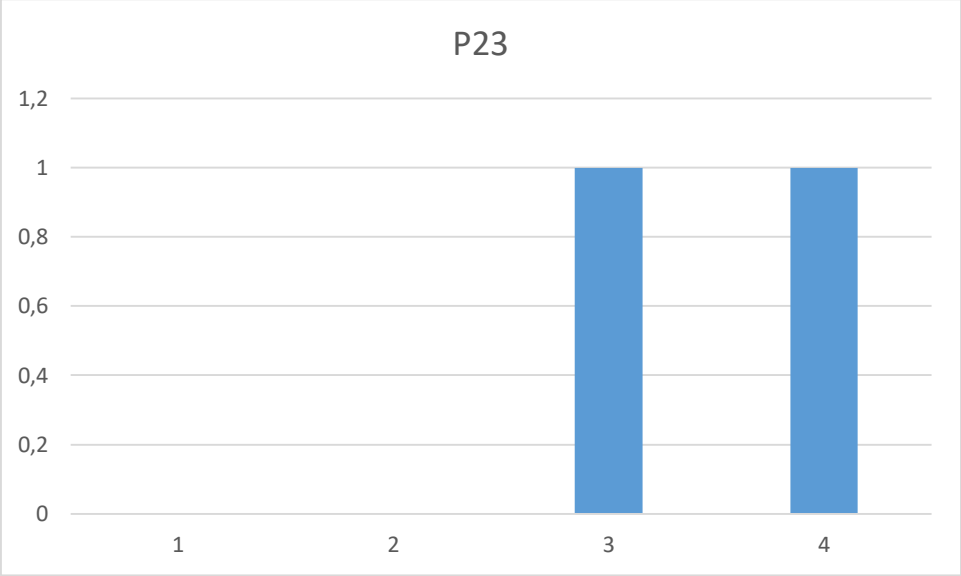
21. Kemampuan untuk berkomunikasi dengan baik



22. Kemauan untuk menerima saran perbaikan



23. Kemauan dalam pemenuhan keinginan dan kebutuhan pelanggan



BAB IV
TEMUAN DAN REKOMENDASI

TEMUAN

Pelayanan manajemen di lingkungan Prodi Akuntansi sudah baik namun masih perlu peningkatan di beberapa aspek, seperti di pelayanan tenaga kependidikan dan kebersihan kampus.

REKOMENDASI

1. Diberikan pelatihan kepada tenaga kependidikan mengenai peningkatan pelayanan manajemen
2. Follow up kepada petugas kebersihan untuk meningkatkan kebersihan kampus

Berastagi, 21 Februari 2022

Diketahui oleh:	**Dilaporkan oleh:**
Ketua Lembaga Penjaminan Mutu Internal	**Gugus Penjaminan Mutu**
Universitas Quality Berastagi	**Fakultas Sosial dan Hukum**
Nani Kitti Sihaloho, S.P, M.P	**Indah Simamora, S.Pd, M.Si**

BERITA ACARA PEMBAHASAN HASIL MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN LULUSAN PRODI AKUNTANSI DALAM LAYANAN MANAJEMEN

Pada hari **Senin**, tanggal **Dua Puluh Satu** bulan **Februari t**ahun **Dua Ribu Dua Puluh Dua** telah dilaksanakan Pembahasan Rencana Tindak Lanjut atas **Hasil Monitoring Dan Evaluasi Pemahaman Kepuasan Mahasiswa Dalam Layanan Akuntansi Fakultas Sosial dan Hukum** Dengan:

Nama	Jabatan
Prof. Erna Frida, M.Si	Rektor
Jainal Togatorop, S.Si, M.Pd	Wakil Rektor
Rayani Saragih, SH, MH	Dekan
Nani Kitti Sihaloho, S.P, M.P	Ketua LPMI
Indah Simamora, S.Pd, M.Si	Gugus Mutu Fakultas SOSHUM
Yunita Eriyanti Pakpahan,S.E.,M.Si	Ketua Program Studi Akuntansi

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

1. Diberikan pelatihan kepada tenaga kependidikan mengenai peningkatan pelayanan manajemen
2. Follow up kepada petugas kebersihan untuk meningkatkan kebersihan kampus

Demikian Berita Acara ini diperbuat dengan sebenarnya.

Berastagi, 21 Februari 2022
Gugus Mutu Fakultas SOSHUM

Indah Simamora, S.Pd, M.Si