

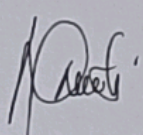
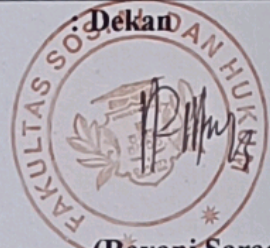
**LAPORAN HASIL MONITORING DAN EVALUASI TERHADAP
KEPUASAN MAHASISWA DALAM LAYANAN MANAJEMEN
PRODI AKUNTANSI FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM UQB
T.A 2021/2022**



**FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM
UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI
2022**

HALAMAN PENGESAHAN

**LAPORAN HASIL MONITORING DAN
EVALUASI KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN
FAKULTAS SOSHUM UQB
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 kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, penyusunan Laporan Hasil Monitoring dan Evaluasi Kepuasan Dosen terhadap Akuntansi Pelayanan Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality Berastagi Semester Genap 2021/2022 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 Akuntansi Pelayanan Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality Berastagi, dan pelaksanaannya dilakukan secara manual melalui pembagian kuisisioner 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 Fakultas Sosial dan Hukum 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 Sosial dan Hukum Universitas Quality Berastagi membuat laporan monitoring dan evaluasi kepuasan layanan Akuntansi Fakultas Sosial dan Hukum UQB.

1.2 Tujuan Monitoring dan Evaluasi

Monitoring dan Evaluasi kepuasan layanan Akuntansi Fakultas Sosial dan Hukum UQB bertujuan untuk mengetahui kepuasan layanan Akuntansi di lingkungan Fakultas Sosial dan Hukum UQB

1.3 Manfaat Monitoring dan Evaluasi

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

- a. Menjaga Mutu Tri Dharma Perguruan Tinggi di lingkungan Fakultas Sosial dan Hukum 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 Sosial dan Hukum Universitas Quality Berastagi. Kegiatan ini dimulai pada awal pekuliahan semester ganjil dengan menyusun Instrument Monitoring dan pelaksanaan Monitoring pada Semester ganjil Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality Tahun Akademik 2021/2022.

BAB II METODE

Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban terhadap penyebaran angket kuisioner yang berisikan Kepuasan Akuntansi terhadap M Pelayanan Fakultas Sosial dan Hukum di Universitas Quality Berastagi. Angket diberikan kepada 39 orang Mahasiswa di lingkungan Fakultas Sosial dan Hukum 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

A. Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Pemahaman Visi Misi

Uji validitas dilakukan dengan bantuan Microsoft Office Excel. Jika dilihat dalam nilai-nilai r Product Moment, rumus korelasi product moment yaitu:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

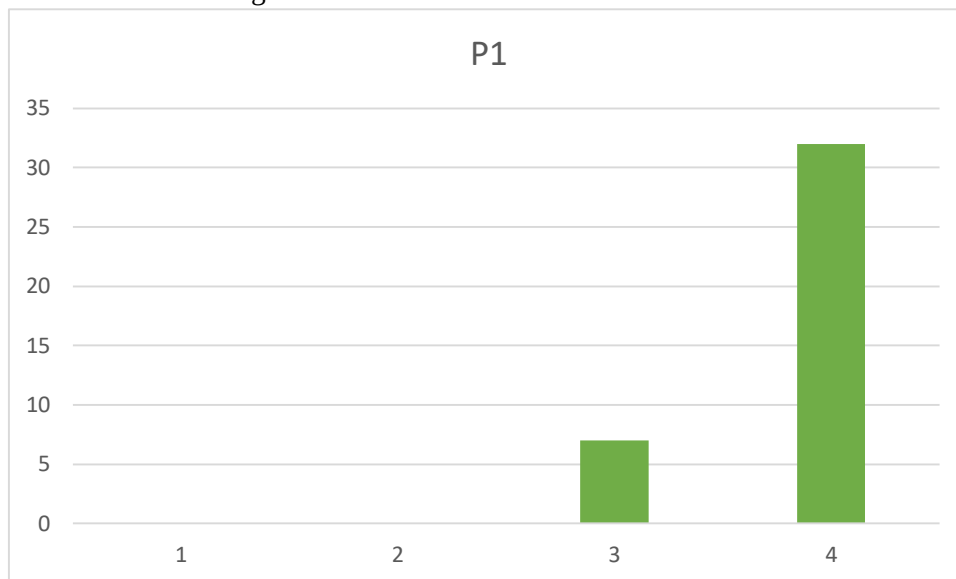
Untuk uji Reliabilitas dilakukan dengan menggunakan formula Spearman-Brown sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Layanan Manajemen

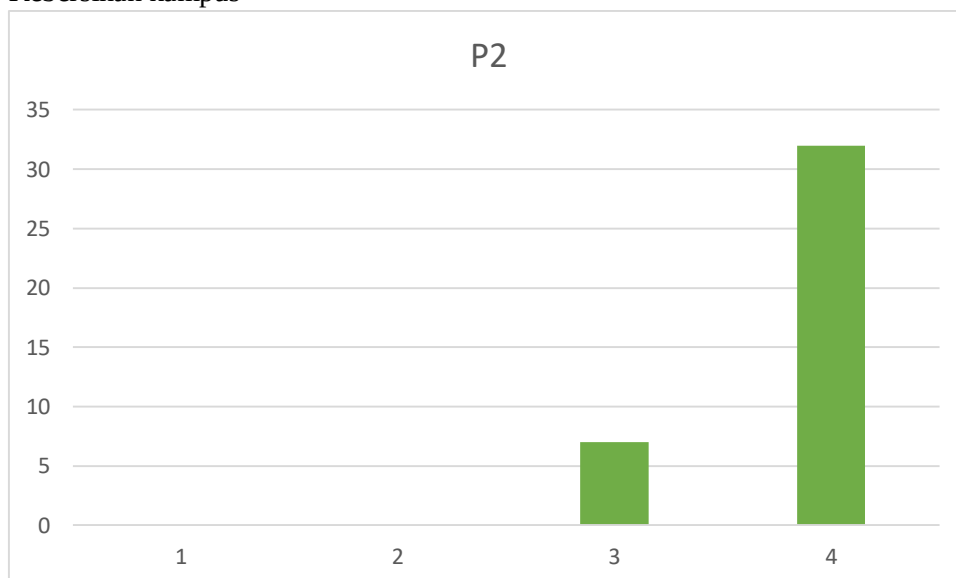
Mahasiswa, sampel = 39					
No. Pernyataan	Uji Validitas			Reliabilitas	
	r_{hitung}	r_{tabel}	Ket	Varian s f	Varians Total
A. Dimensi Tangibles					
a. Penataan Bentuk Bangunan	0.88	0.26	Valid	0.79	Reliabel
b. Kebersihan Kampus	0.79	0.26	Valid	0.77	Reliabel
c. Penataan ruang kuliah	0.78	0.26	Valid	0.77	Reliabel
d. Tersedianya ruang diskusi mahasiswa	0.60	0.26	Valid	0.76	Reliabel
e. Tersedianya fasilitas internet	0.67	0.26	Valid	0.76	Reliabel
f. Penataan Taman dan Tempat Parkir	0.77	0.26	Valid	0.77	Reliabel
g. Penampilan pegawai dan dosen	0.85	0.26	Valid	0.75	Reliabel
B. Dimensi Reliability					
a. Prosedur pelayanan kampus yang sistematis dan jelas	0.61	0.26	Valid	0.79	Reliabel
b. Jam pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan	0.78	0.26	Valid	0.77	Reliabel
c. Perlakuan dan penghormatan yang sama dari pihak kampus	0.81	0.26	Valid	0.77	Reliabel
d. Kecepatan pelayanan	0.88	0.26	Valid	0.76	Reliabel
e. Kewajaran biaya pelayanan	0.88	0.26	Valid	0.76	Reliabel
f. Kepastian biaya pelayanan	0.86	0.26	Valid	0.77	Reliabel
C. Dimensi Responsiveness					
a. Kecepatan pelayanan	0.84	0.26	Valid	0.79	Reliabel
b. Kedisiplinan petugas pelayanan	0.69	0.26	Valid	0.77	Reliabel
c. Tanggung jawab petugas pelayanan	0.76	0.26	Valid	0.77	Reliabel
d. Kemampuan petugas pelayanan untuk berkomunikasi dengan baik	0.92	0.26	Valid	0.76	Reliabel
e. Kemauan petugas pelayanan untuk menerima saran perbaikan	0.82	0.26	Valid	0.76	Reliabel
f. Kemauan petugas pelayanan dalam pemenuhan keinginan dan ket	0.86	0.26	Valid	0.77	Reliabel
D. Dimensi Assurance					
a. Kemampuan petugas pelayanan	0.86	0.26	Valid	0.76	Reliabel
b. Keadilan mendapatkan pelayanan	0.80	0.26	Valid	0.76	Reliabel
c. Kesopanan dan keramahan	08.81	0.26	Valid	0.77	Reliabel

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

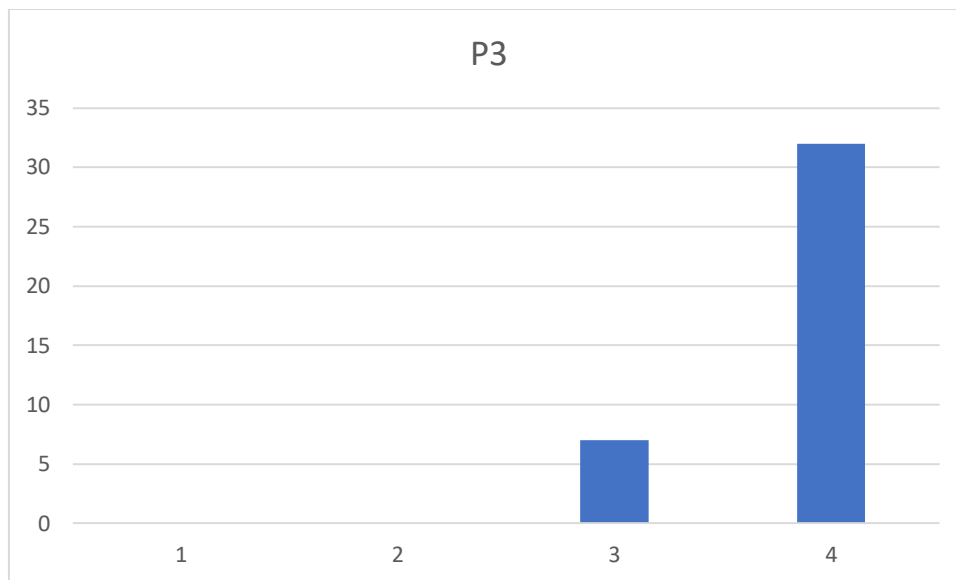
1. Penataan bentuk bangunan



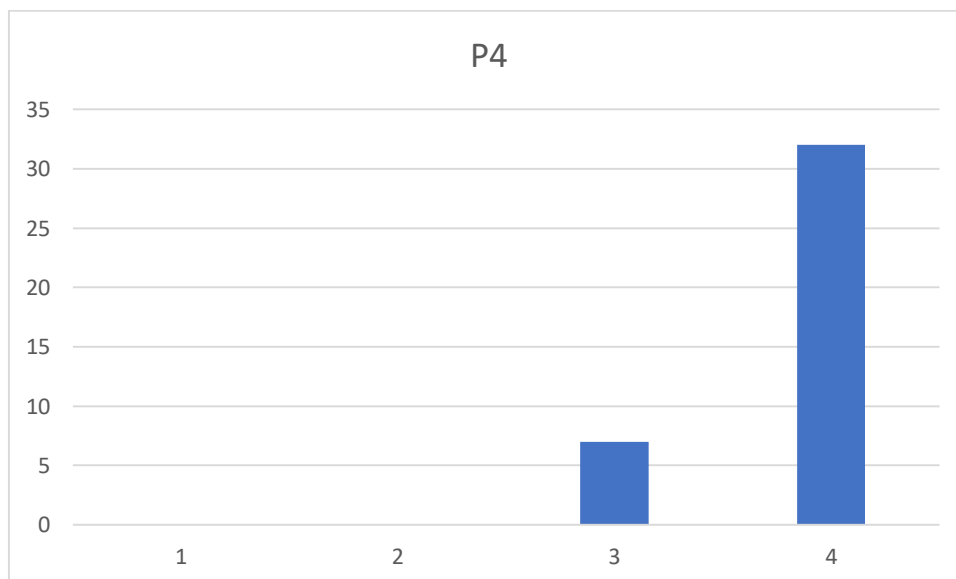
2. Kebersihan kampus



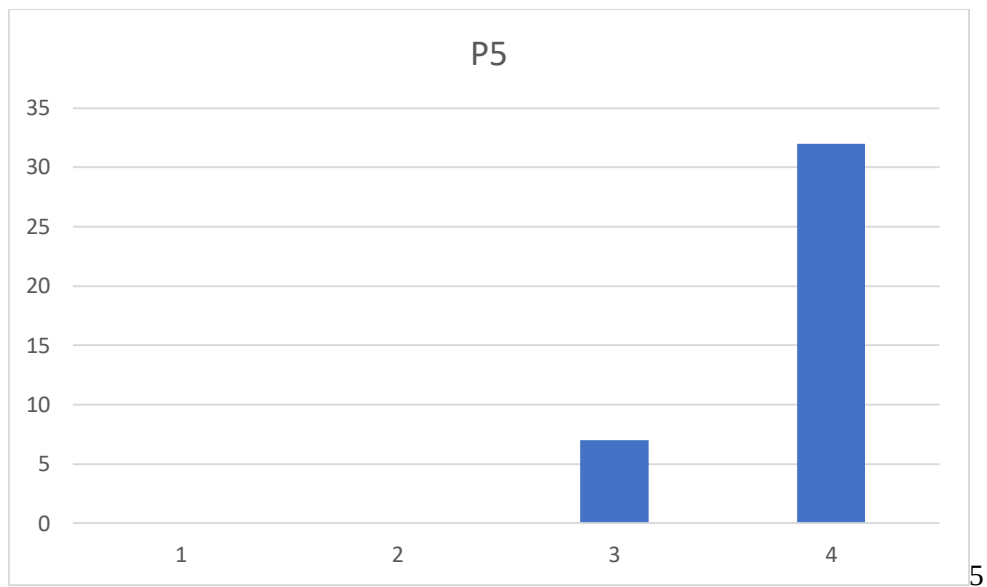
3. Penataan ruang kuliah



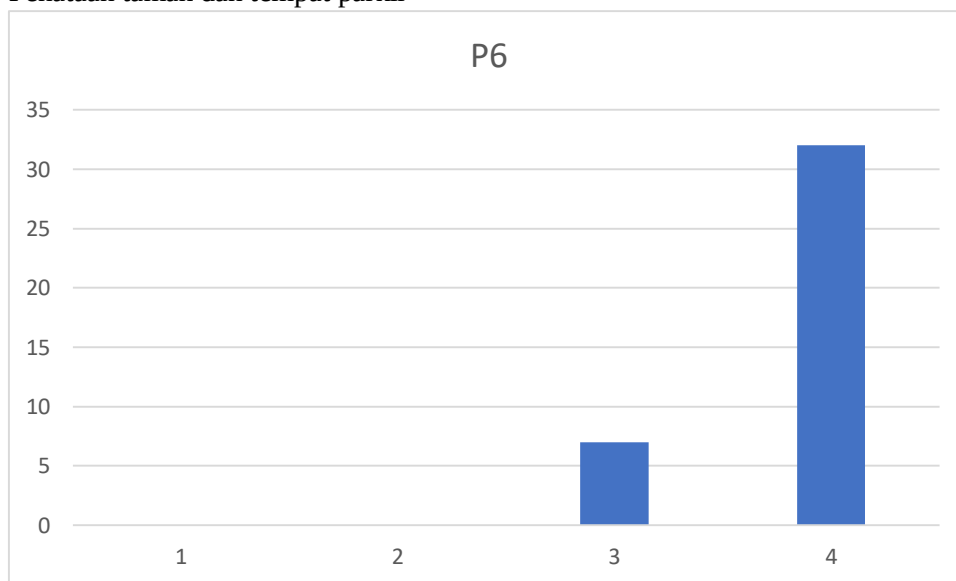
4. Ketersediaan fasilitas ruang diskusi mahasiswa



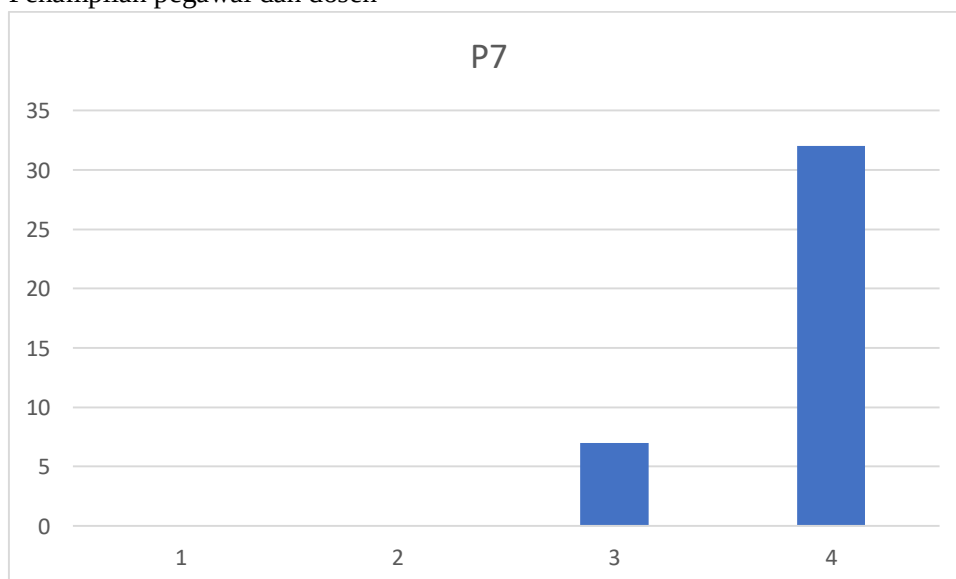
5. Ketersediaan fasilitas internet



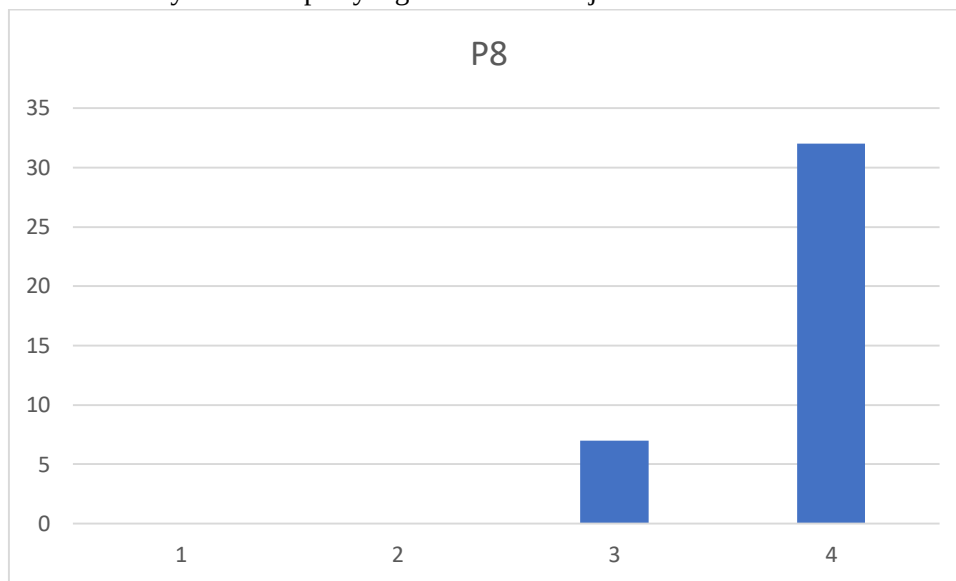
6. Penataan taman dan tempat parkir



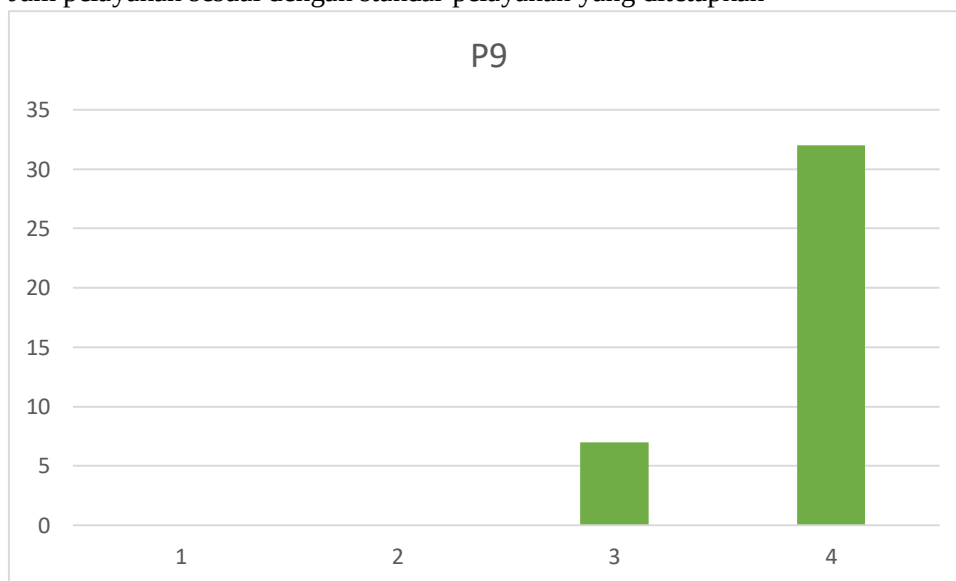
7. Penampilan pegawai dan dosen



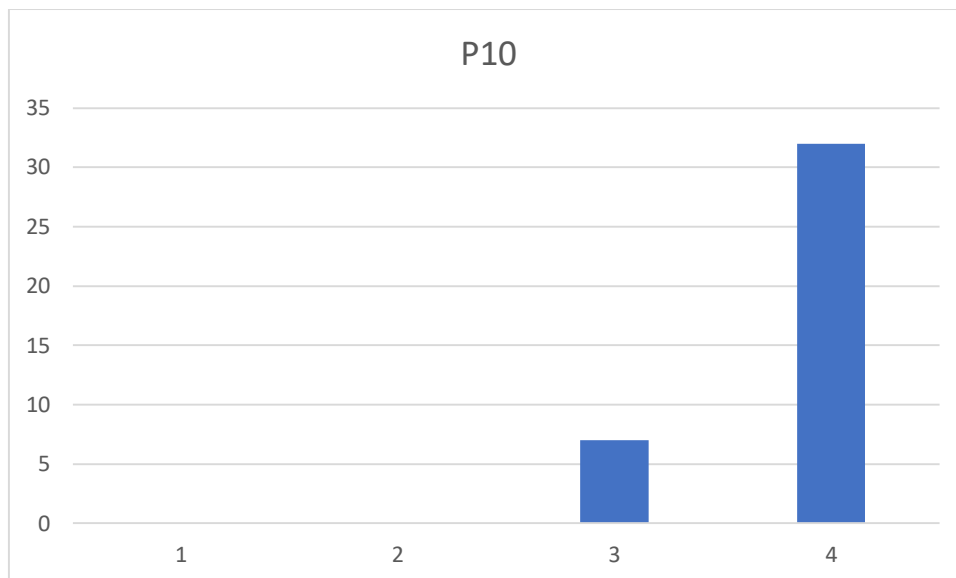
8. Prosedur Pelayanan Kampus yang sistematis dan jelas



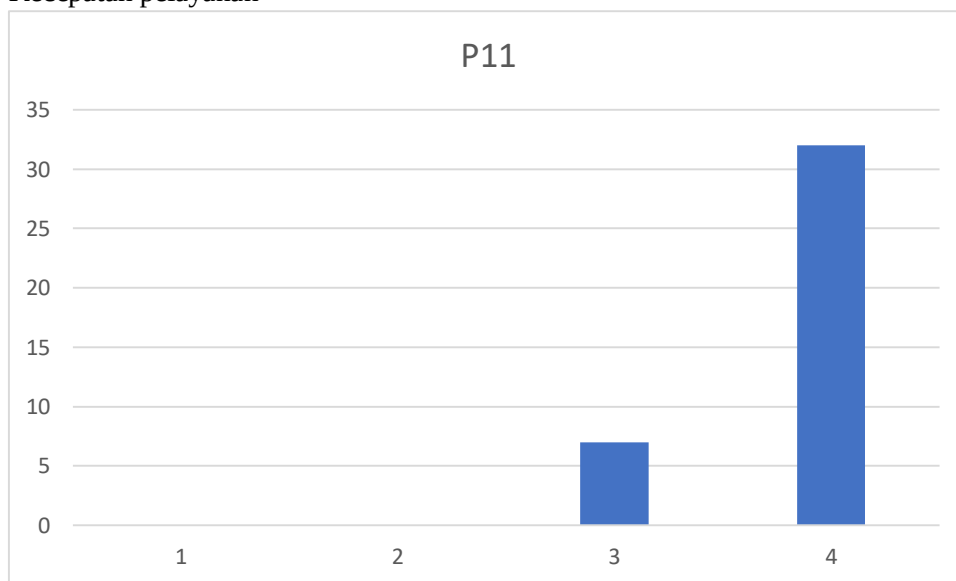
9. Jam pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan



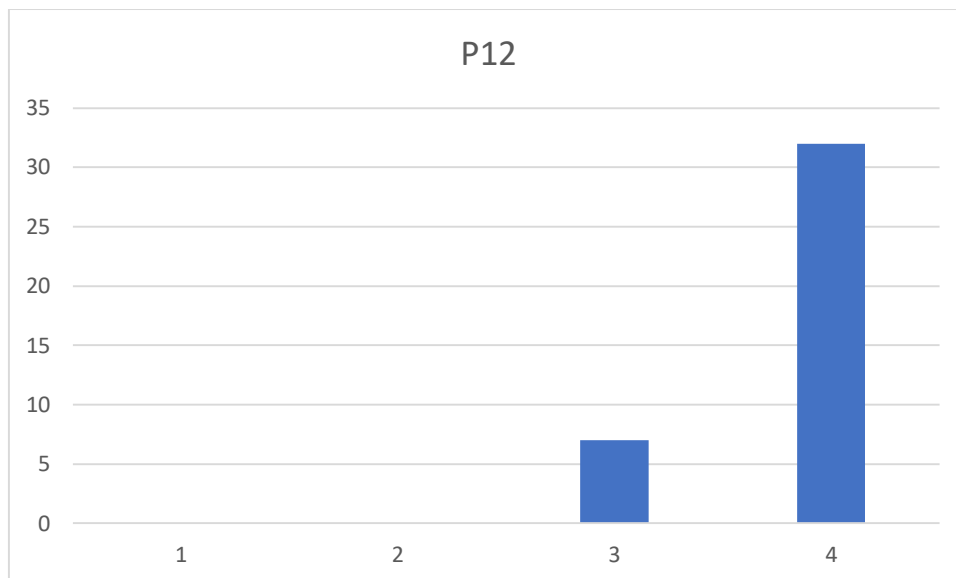
10. Perlakuan dan penghormatan yang sama dari pihak kampus



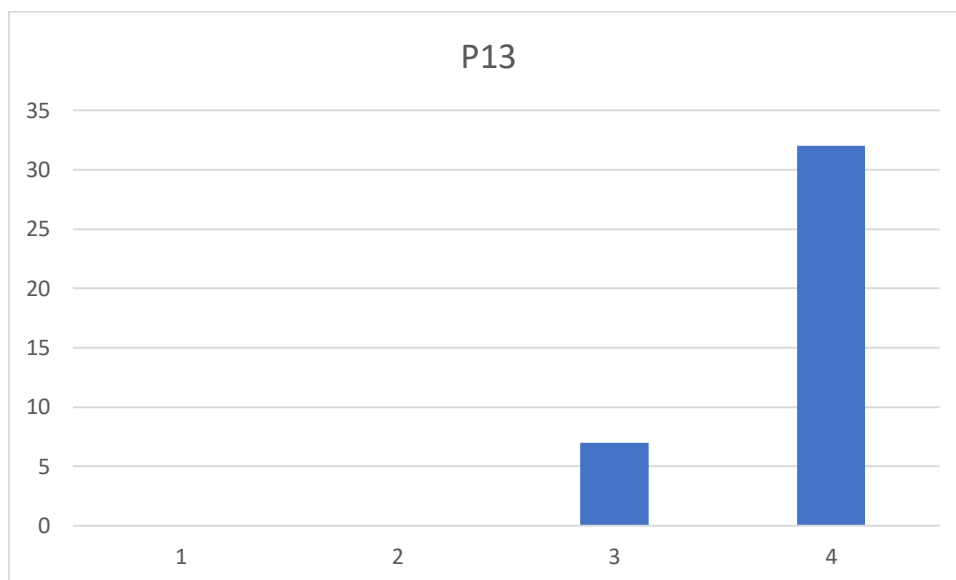
11. Kecepatan pelayanan



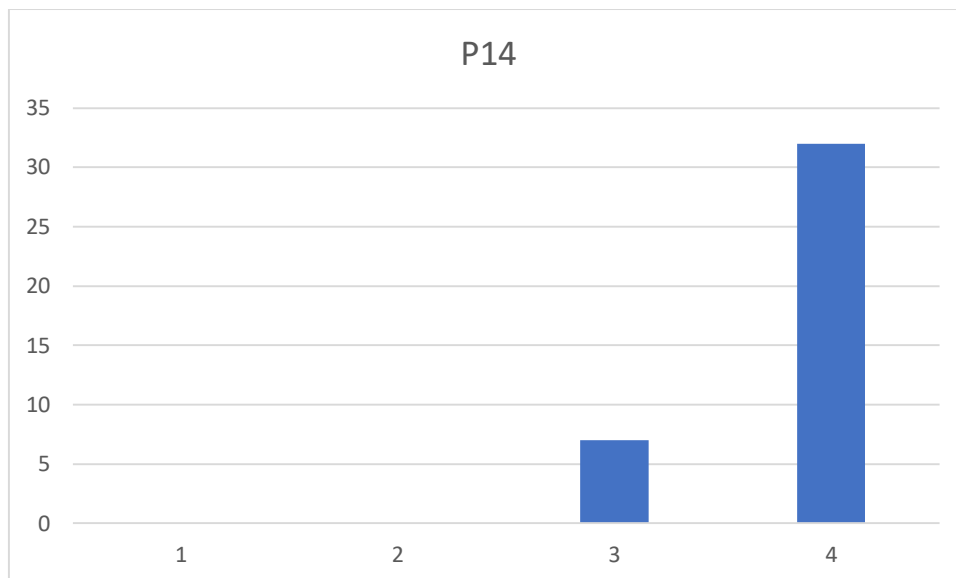
12. Kewajaran biaya pelayanan



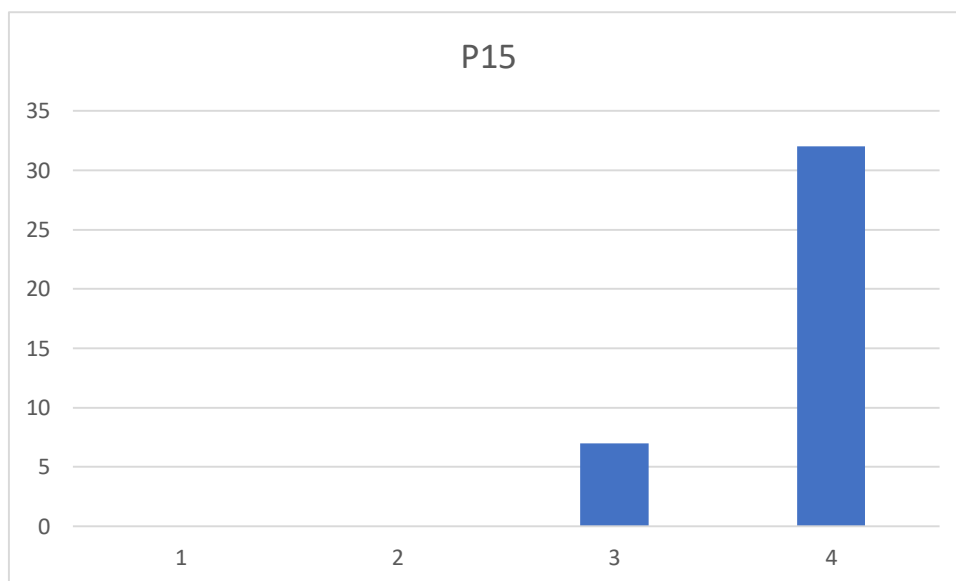
13. Kepastian biaya pelayanan



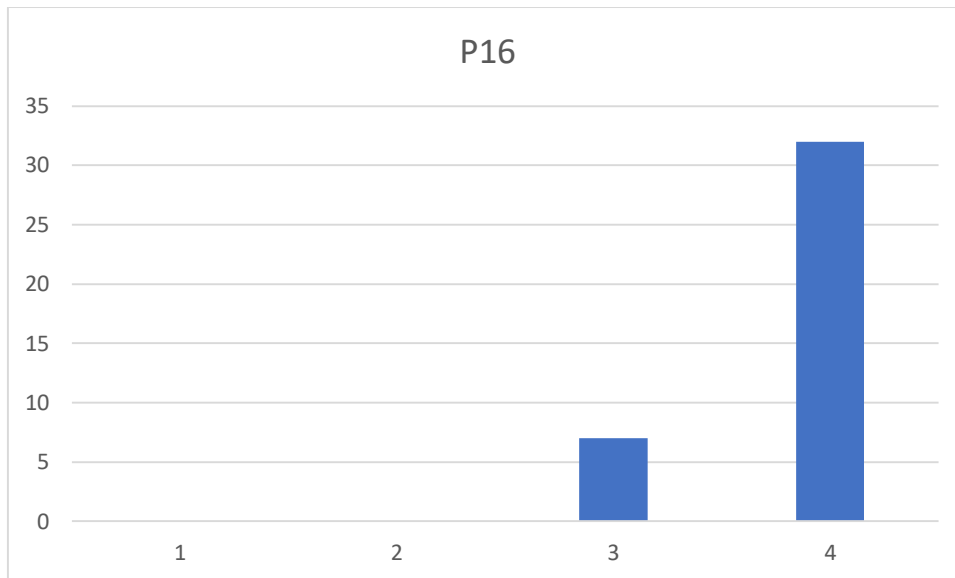
14. Kecepatan pelayanan



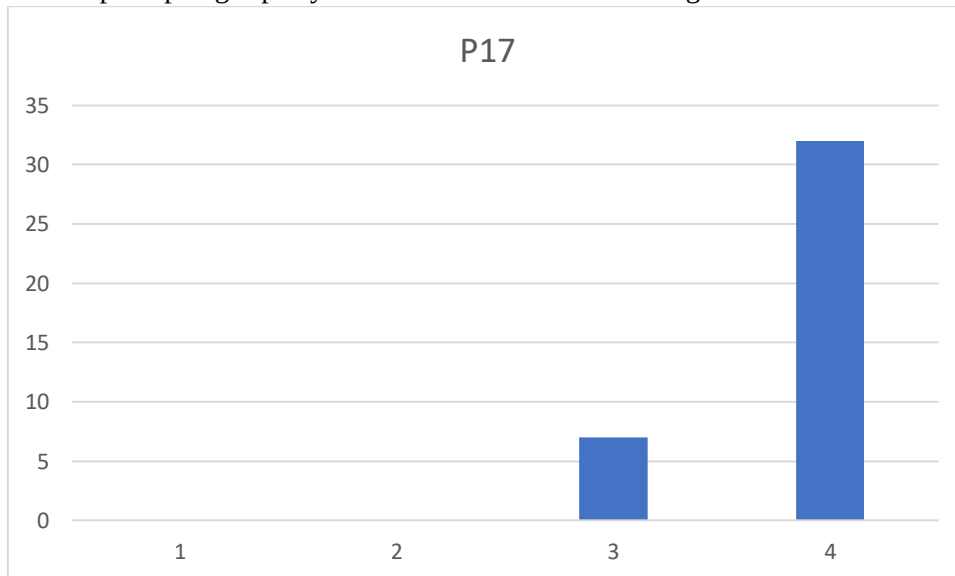
15. Kedisiplinan petugas pelayanan



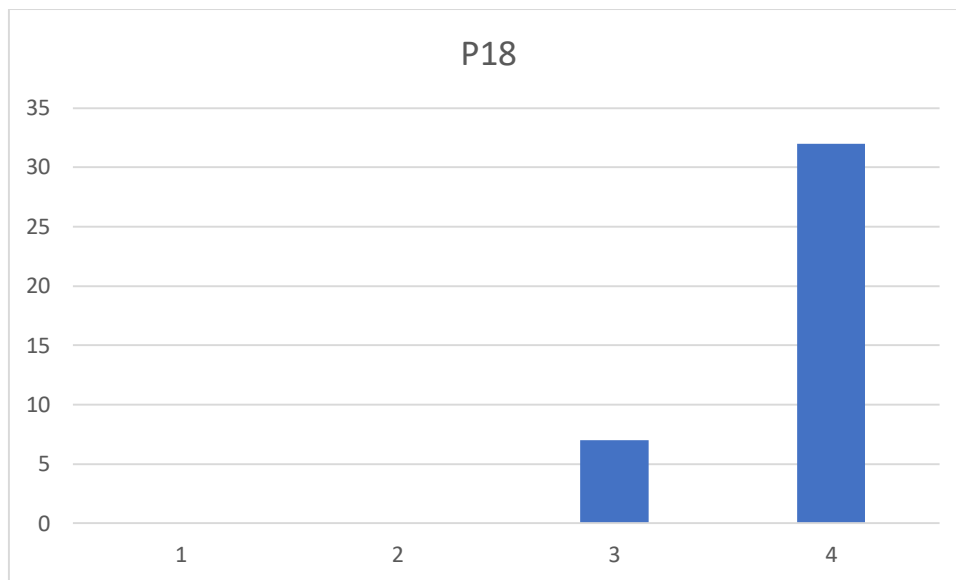
16. Tanggung jawab petugas pelayanan



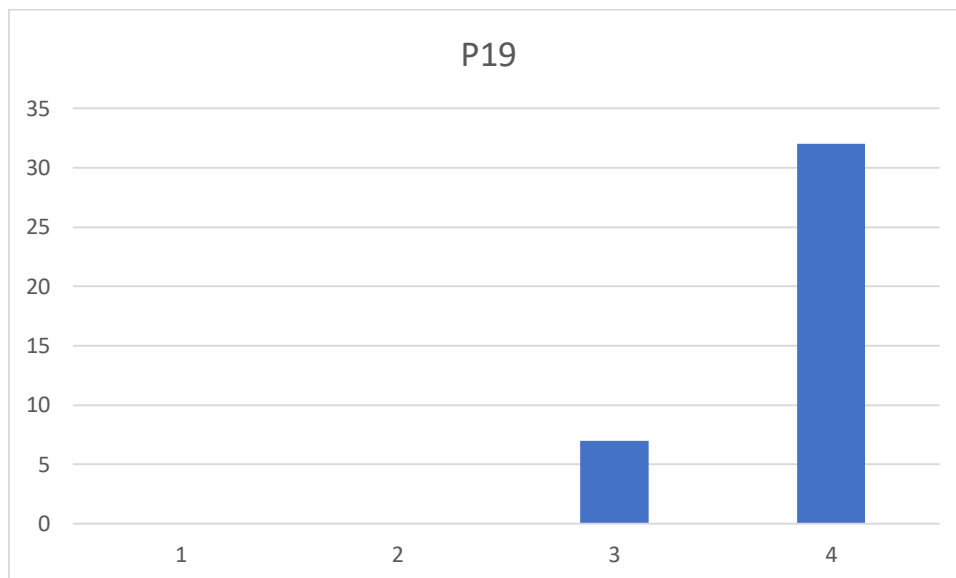
17. Kemampuan petugas pelayanan untuk berkomunikasi dengan baik



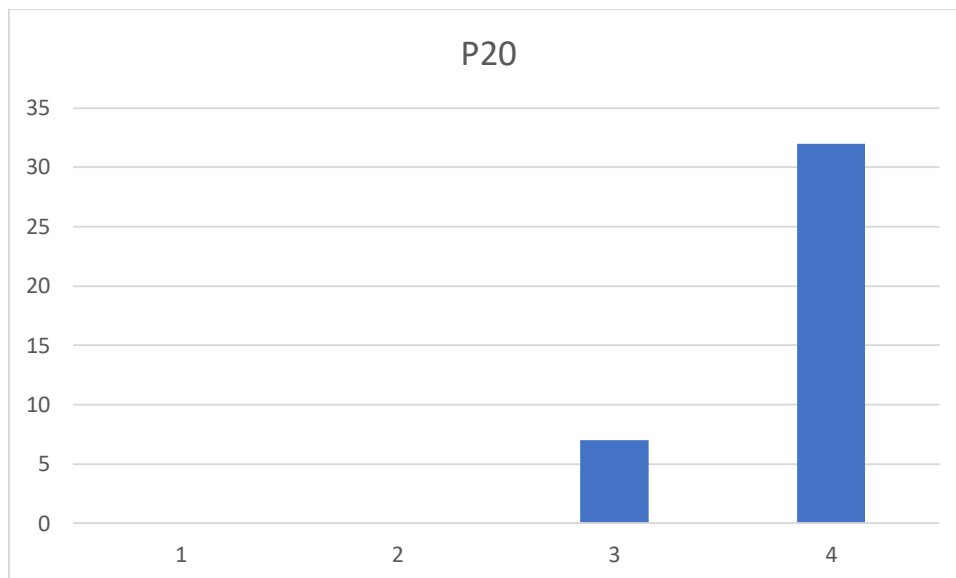
18. Kemampuan petugas pelayanan untuk menerima saran perbaikan



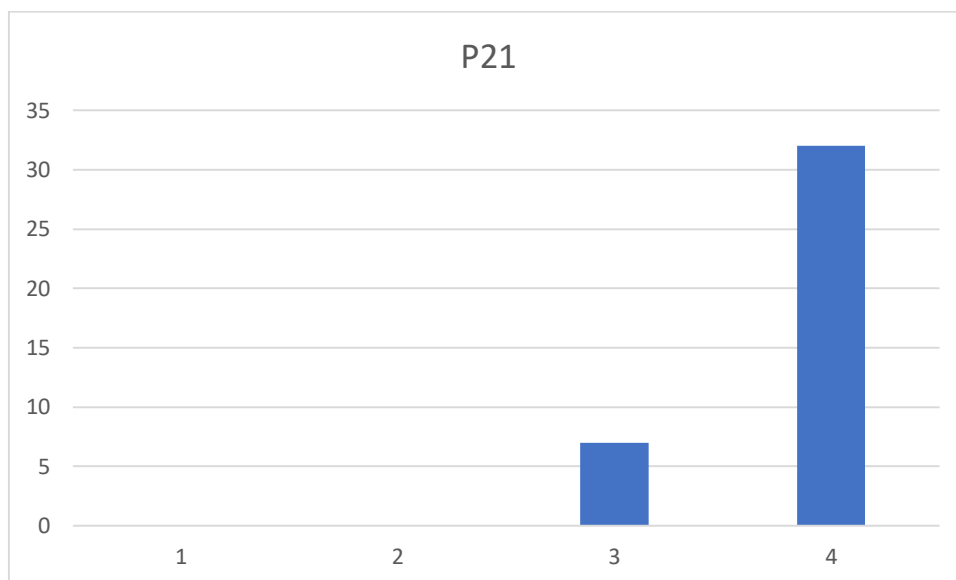
19. Keadilan mendapatkan pelayanan



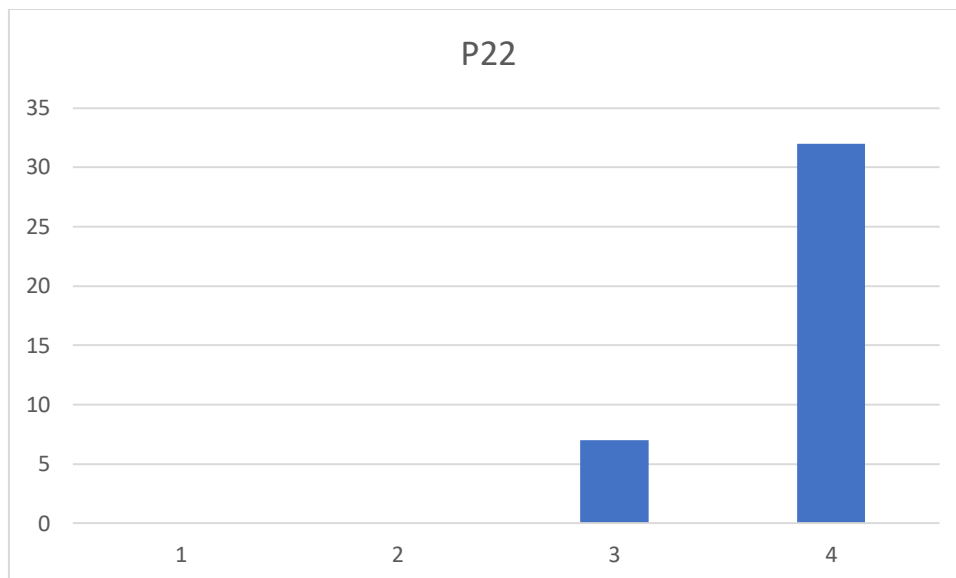
20. Kesopanan dan keramahan



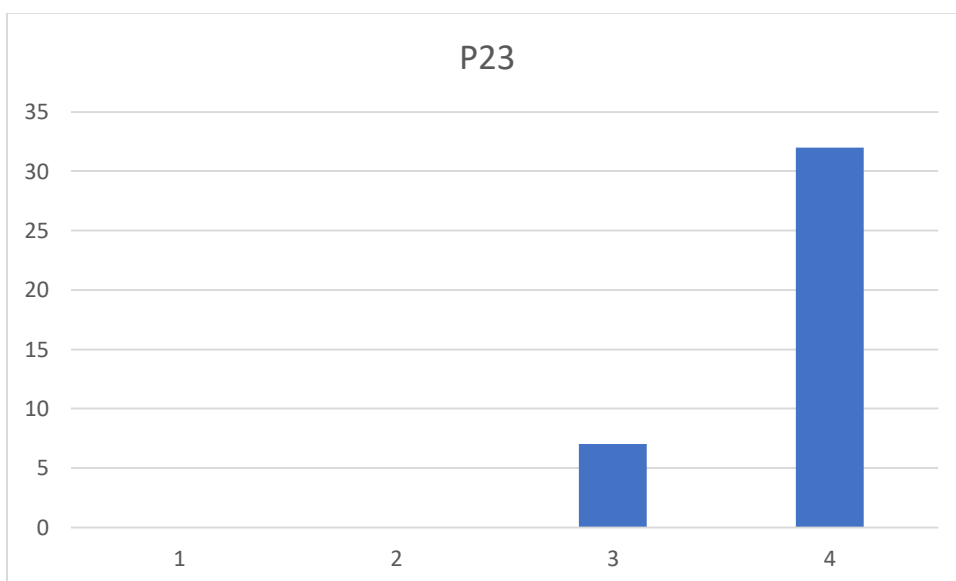
21. Kemampuan untuk berkomunikasi dengan baik



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 PGSD sudah dirasa cukup baik namun masih perlu peningkatan di beberapa aspek, seperti di pelayanan tenaga kependidikan dan kebersihan kampus.

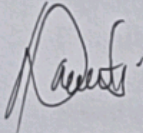
REKOMENDASI

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:

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



Nani Kittu Sihaloho, S.P, M.P

Dilaporkan oleh:

**Gugus Penjaminan Mutu
Fakultas Sosial dan Hukum**



Indah Simamora, S.Pd, M.Si

**BERITA ACARA PEMAHAMAN DOSEN PRODI AKUNTANSI TERHADAP
KEPUASAN MAHASISWA DALAM LAYANAN MANAJEMEN
FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM
UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI**

Pada hari Senin, tanggal Dua Puluh Satu bulan Februari tahun **Dua Ribu Dua Puluh Dua** secara daring telah dilaksanakan Pembahasan Rencana Tindak Lanjut atas **Hasil Monitoring Dan Evaluasi Pemahaman Kepuasan Mahasiswa Dalam Layanan Manajemen 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 Sihalohe, 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. 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 Akuntansi 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 Akuntansi

Demikian Berita Acara ini diperbuat dengan sebenarnya.

Berastagi, 21 Februari 2022
Gugus Mutu Fakultas SOSHUM



Indah Simamora, S.Pd, M.Si