

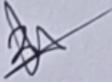
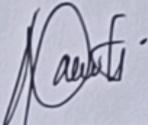
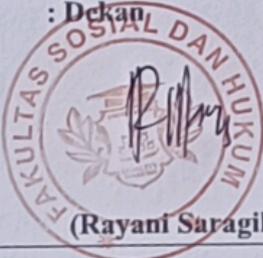
**LAPORAN HASIL MONITORING DAN EVALUASI TERHADAP
KEPUASAN LULUSAN DALAM LAYANAN MANAJEMEN
T.A 2021-2022**



**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 kehadiran 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 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 diatur 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 Sosial dan Hukum 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 pemangkukepentingan.
- 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 perkuliahan semester ganjil dengan menyusun Instrument Monitoring dan pelaksanaan Monitoring pada Semester ganjil Fakultas SOSHUM Universitas Quality Tahun Akademik 2021/2022.

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.

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:

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

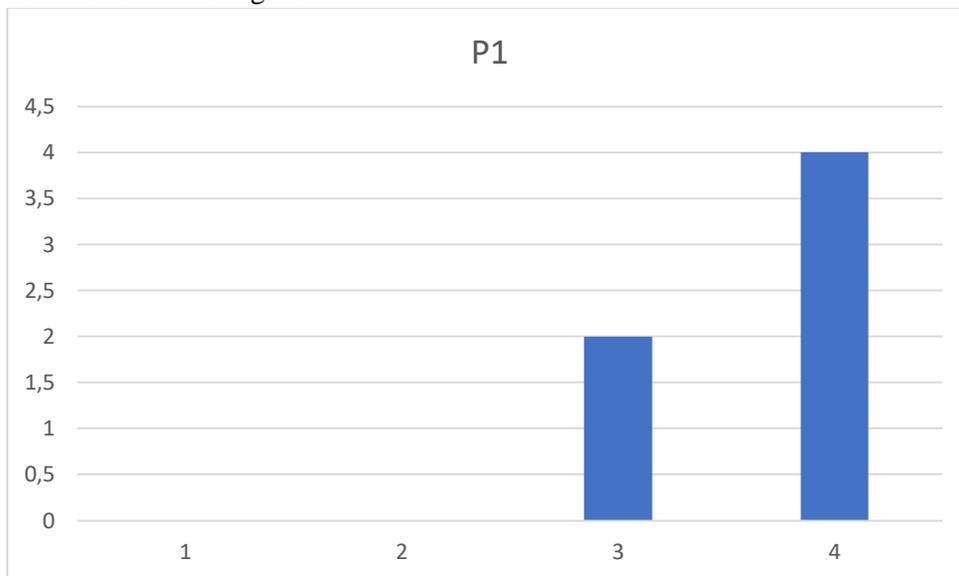
Untuk uji Reliabilitas dilakukan dengan menggunakan formula Spearman-Brown sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Layanan Manajemen

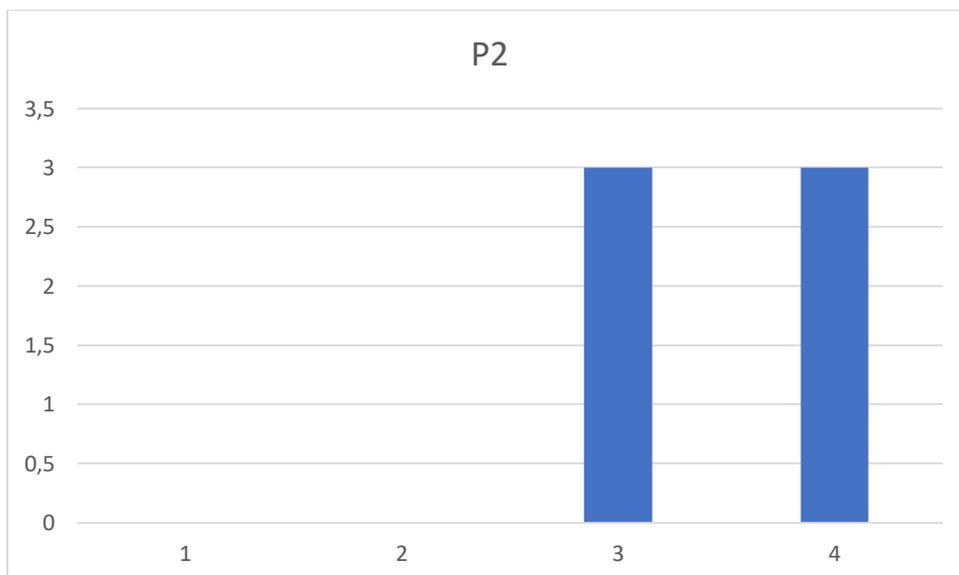
No. Pernyataan	stakeholder, Sampel = 6				Ket	Reliabilitas	
	Uji Validitas	Reliabilitas	Varians Total	Varians Butir		Uji Validitas	Varians Total
	r _{hitung}	r _{tabel}					
A. Dimensi Tangibles							
a. Penataan Bentuk Bangunan	0.77	Reliabel	0.76	0.49	Valid	0.76	Reliabel
b. Kebersihan Kampus	0.78	Reliabel	0.74	0.49	Valid	0.77	Reliabel
c. Penataan ruang kuliah	0.76	Reliabel	0.69	0.49	Valid	0.79	Reliabel
d. Tersedianya ruang diskusi mahasiswa	0.8.0	Reliabel	0.67	0.49	Valid	0.71	Reliabel
e. Tersedianya fasilitas internet	0.79	Reliabel	0.89	0.49	Valid	0.80	Reliabel
f. Penataan Taman dan Tempat Parkir	0.77	Reliabel	0.81	0.49	Valid	0.83	Reliabel
g. Penampilan pegawai dan dosen	0.82	Reliabel	0.85	0.49	Valid	0.81	Reliabel
B. Dimensi Reliability							
a. Prosedur pelayanan kampus yang sistematis dan jelas	0.77	Reliabel	0.76	0.49	Valid	0.76	Reliabel
b. Jam pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan	0.78	Reliabel	0.74	0.49	Valid	0.77	Reliabel
c. Perlakuan dan penghormatan yang sama dari pihak kampus	0.76	Reliabel	0.69	0.49	Valid	0.79	Reliabel
d. Kecepatan pelayanan	0.8.0	Reliabel	0.67	0.49	Valid	0.71	Reliabel
e. Kewajaran biaya pelayanan	0.79	Reliabel	0.89	0.49	Valid	0.80	Reliabel
f. Kepastian biaya pelayanan	0.77	Reliabel	0.81	0.49	Valid	0.83	Reliabel
C. Dimensi Responsiveness							
a. Kecepatan pelayanan	0.77	Reliabel	0.76	0.49	Valid	0.76	Reliabel
b. Kedisiplinan petugas pelayanan	0.78	Reliabel	0.74	0.49	Valid	0.77	Reliabel
c. Tanggung jawab petugas pelayanan	0.76	Reliabel	0.69	0.49	Valid	0.79	Reliabel
d. Kemampuan petugas pelayanan untuk berkomunikasi dengan baik	0.8.0	Reliabel	0.67	0.49	Valid	0.71	Reliabel
e. Kemauan petugas pelayanan untuk menerima saran perbaikan	0.79	Reliabel	0.89	0.49	Valid	0.80	Reliabel
f. Kemauan petugas pelayanan dalam pemenuhan keinginan dan kebutuhan pelanggan	0.77	Reliabel	0.81	0.49	Valid	0.83	Reliabel
D. Dimensi Assurance							
a. Kemampuan petugas pelayanan	0.8.0	Reliabel	0.67	0.49	Valid	0.71	Reliabel
b. Keadilan mendapatkan pelayanan	0.79	Reliabel	0.89	0.49	Valid	0.80	Reliabel
c. Kesopanan dan keramahan	0.77	Reliabel	0.81	0.49	Valid	0.83	Reliabel

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

1. Penataan bentuk bangunan

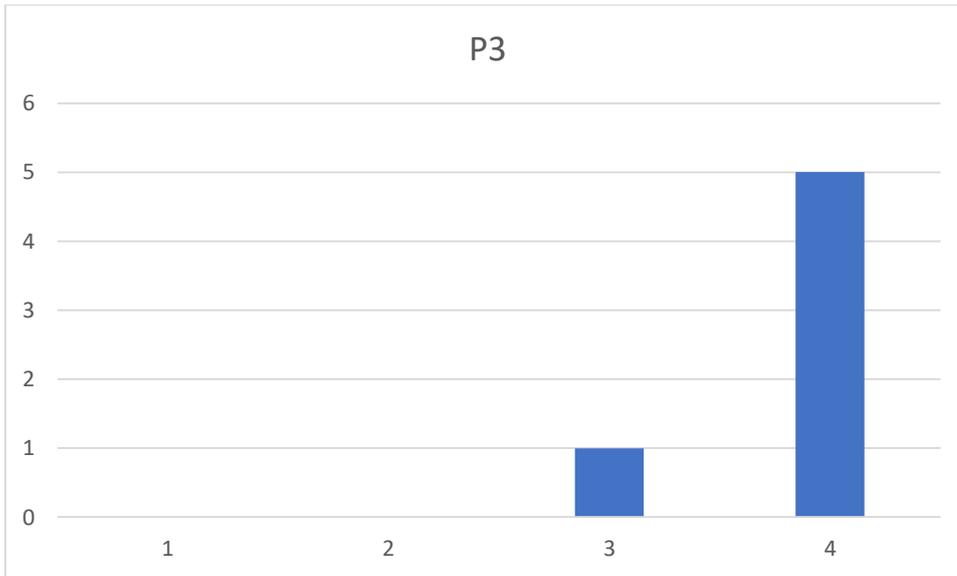


2. Kebersihan kampus

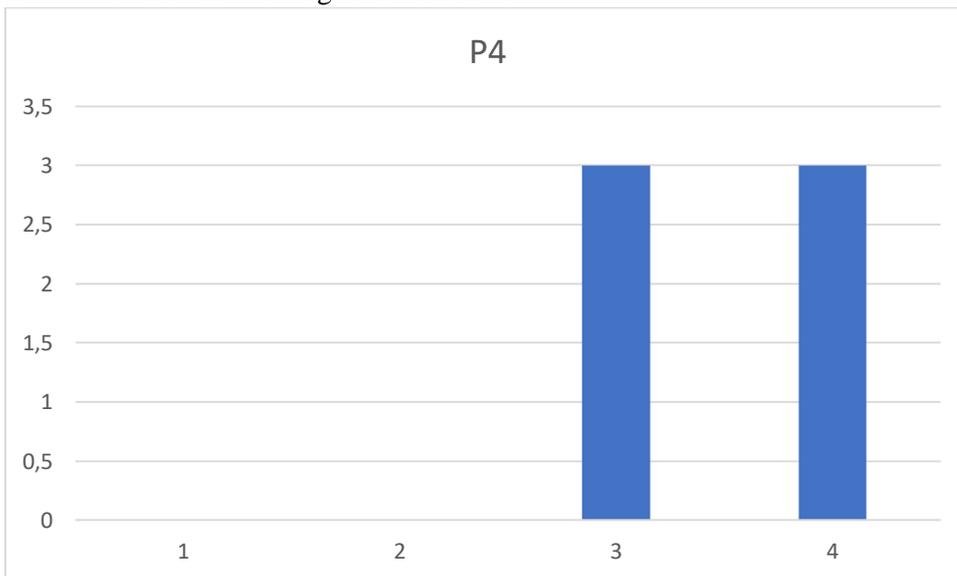


3. Penataan ruang kuliah

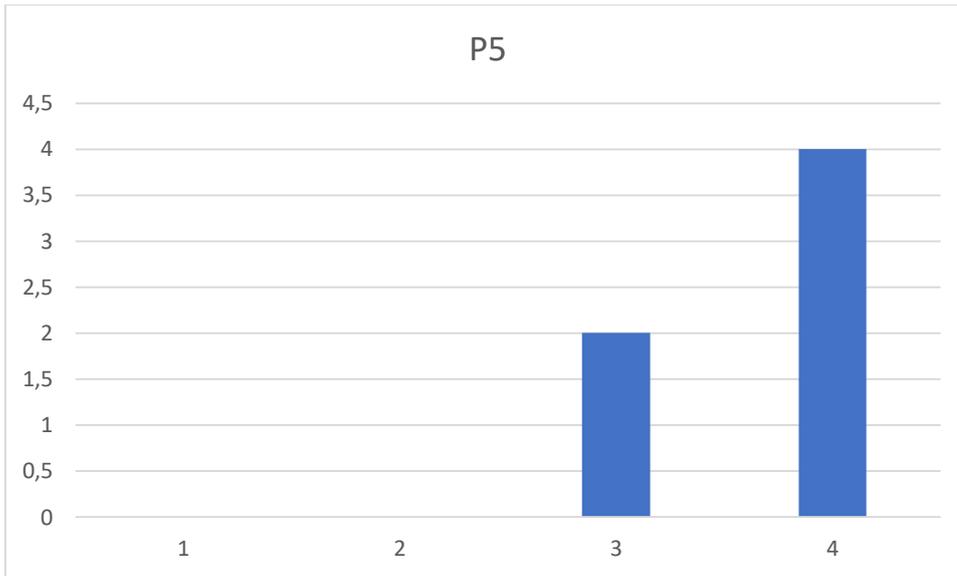




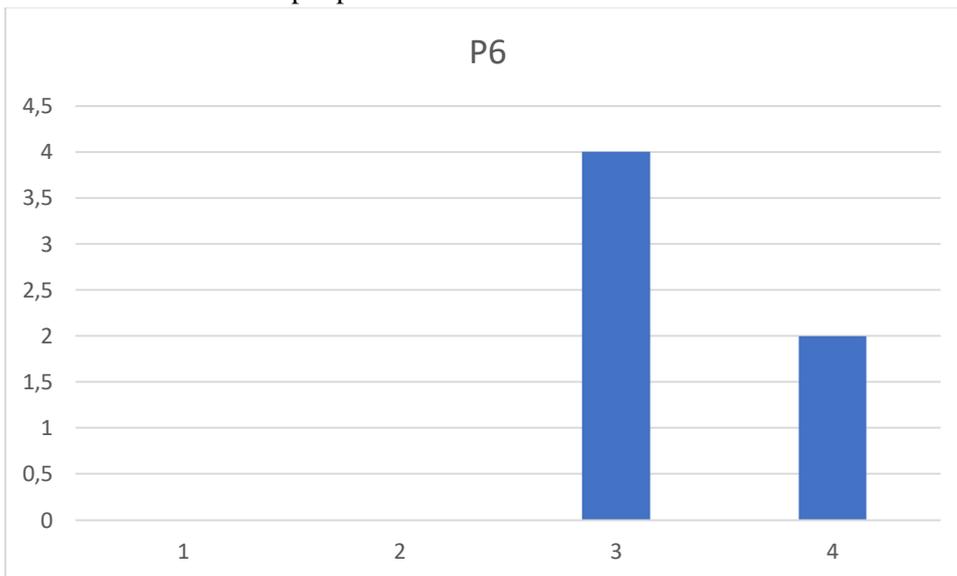
4. Ketersediaan fasilitas ruang diskusi mahasiswa



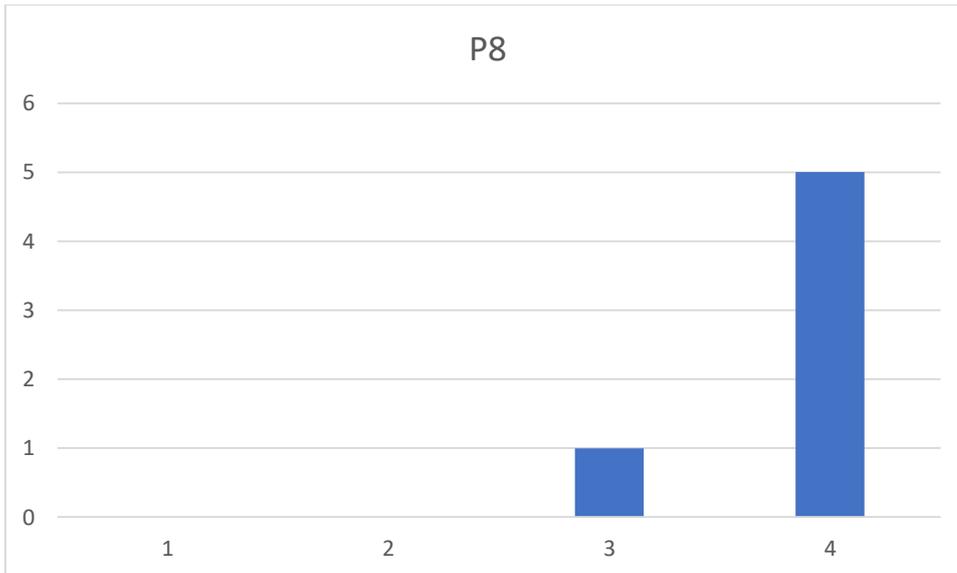
5. Ketersediaan fasilitas internet



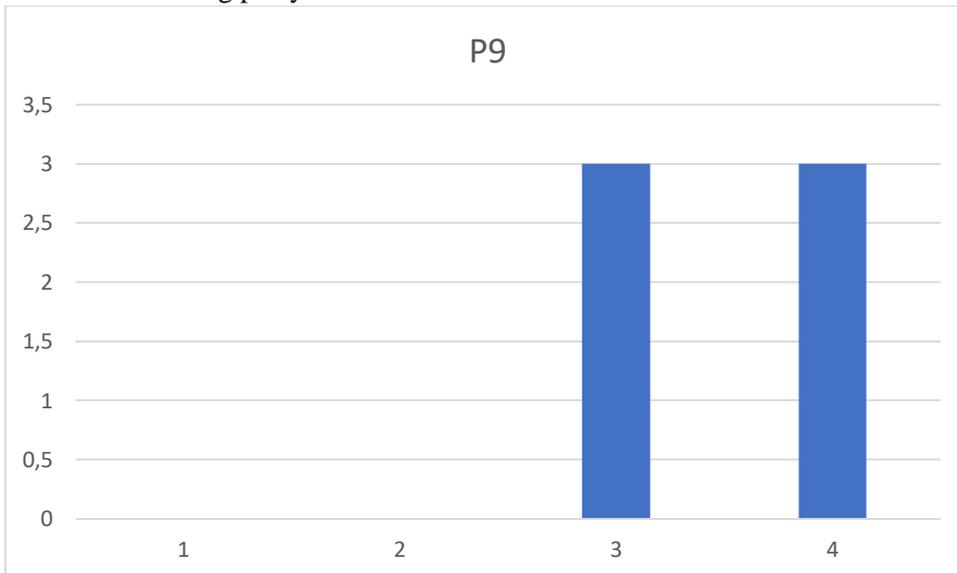
6. Penataan taman dan tempat paker



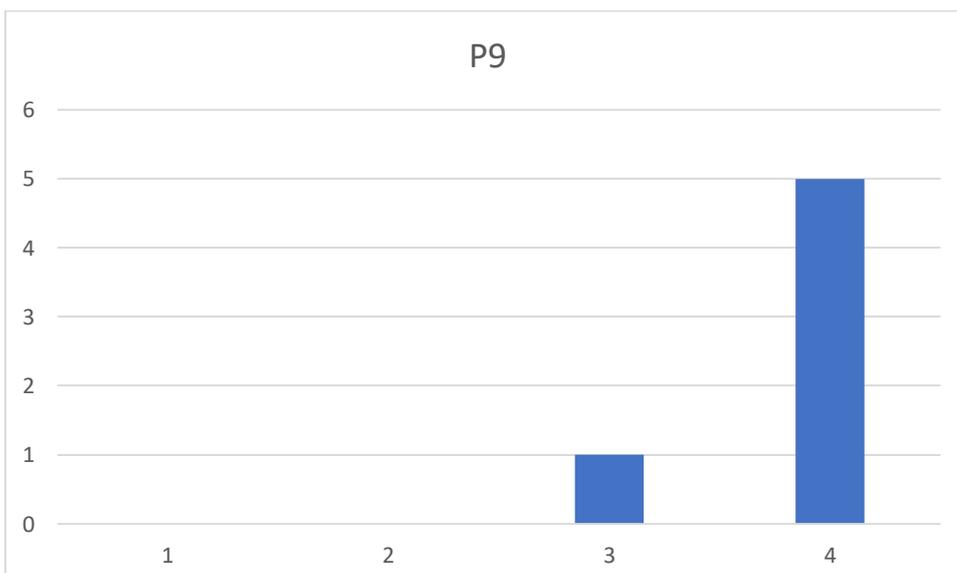
7. Penampilan pegawai dan dosen



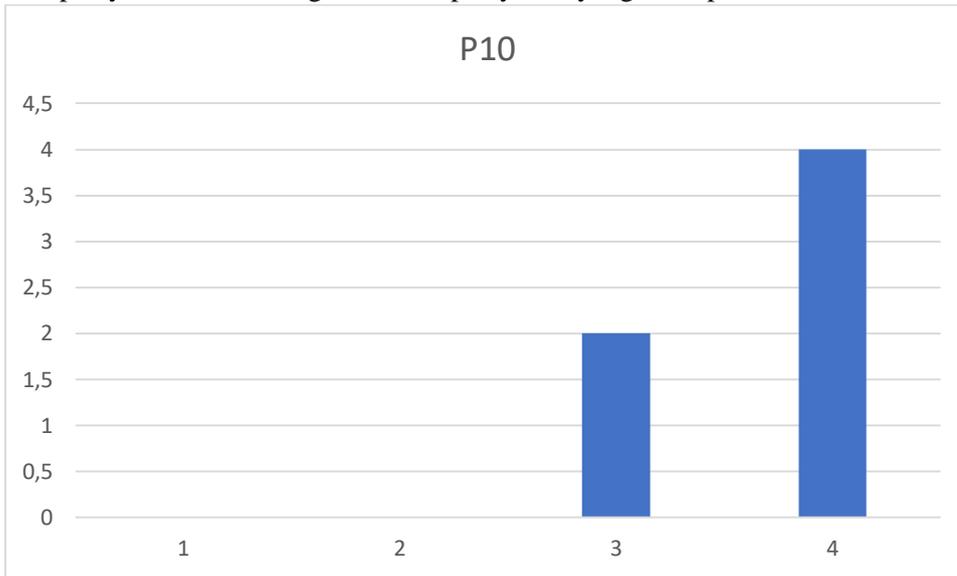
8. Ketersediaan ruang pelayanan Akuntansi



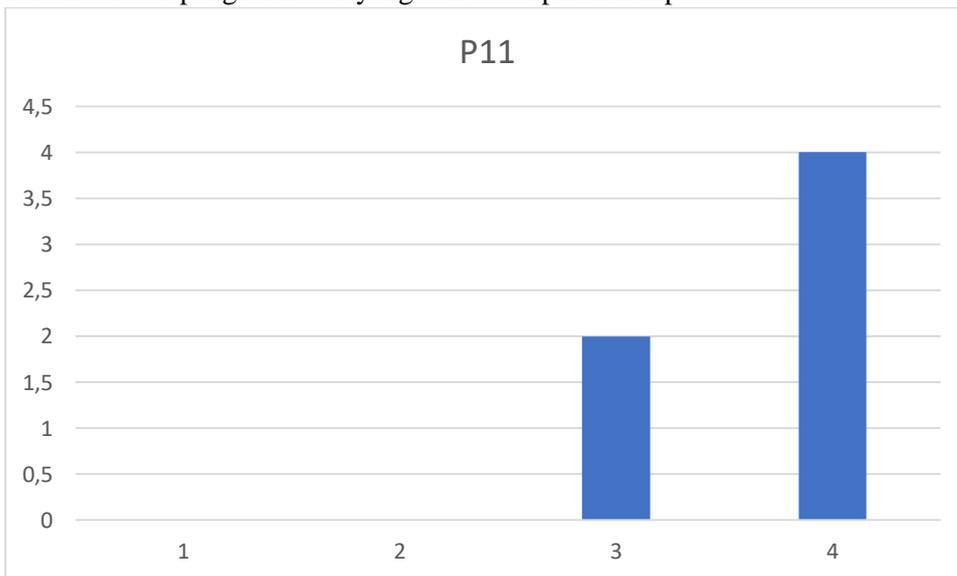
9. Prosedur pelayanan kampus yang sistematis dan jelas



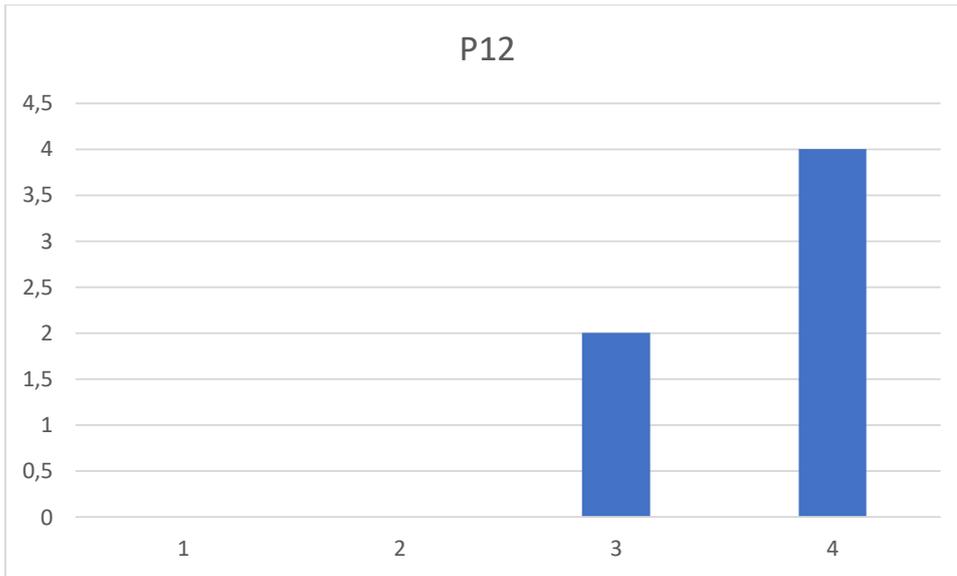
10. Jam pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan



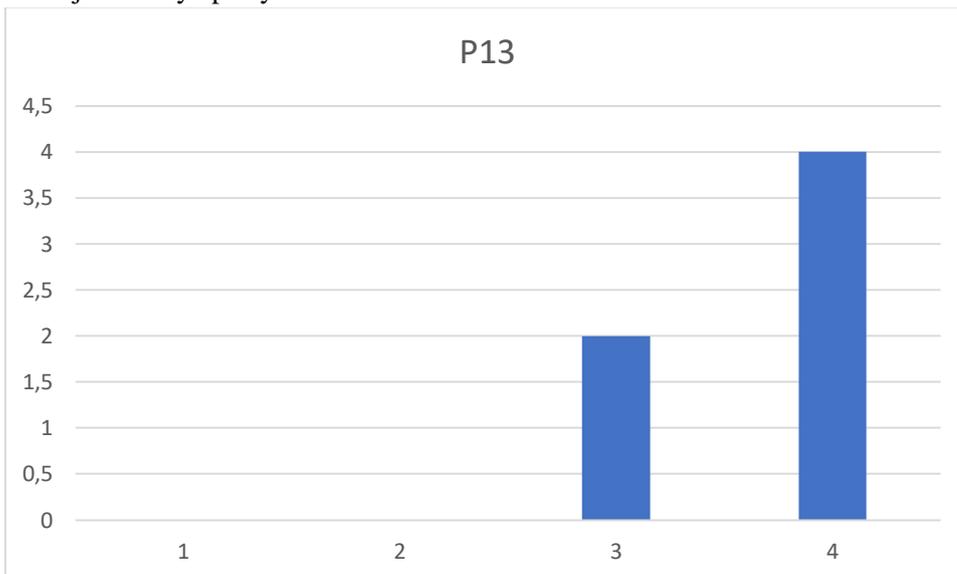
11. Perlakuan dan penghormatan yang sama dari pihak kampus



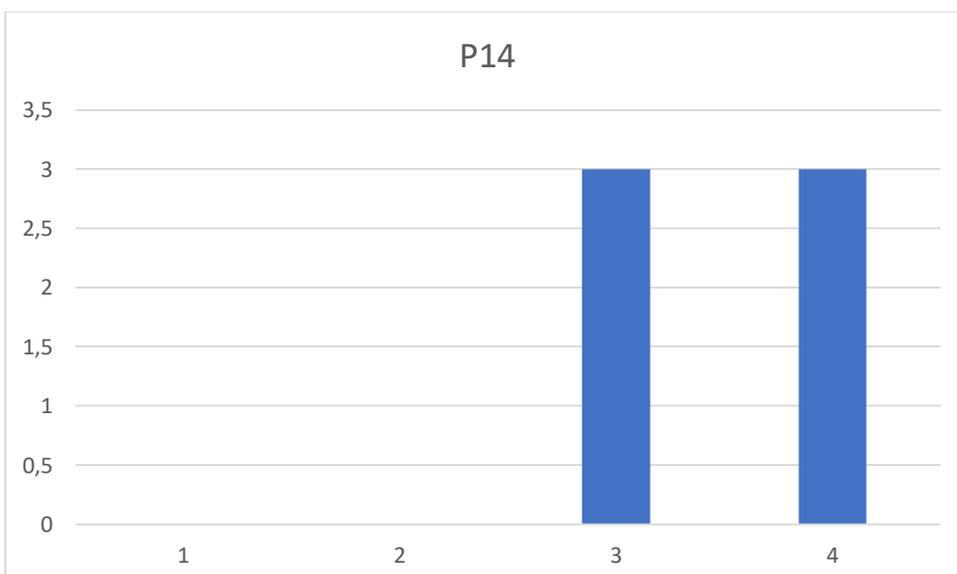
12. Kecepatan pelayanan



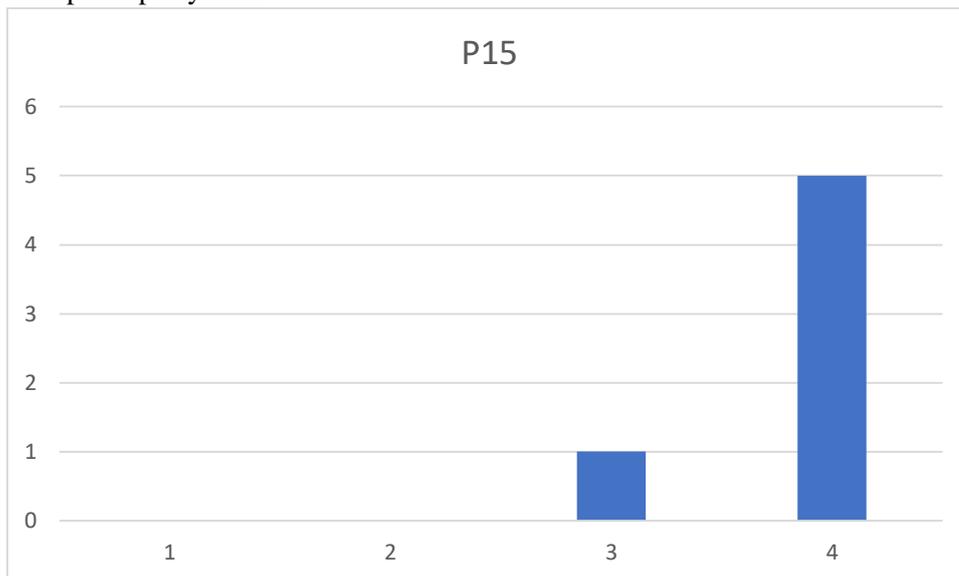
13. Kewajaran biaya pelayanan



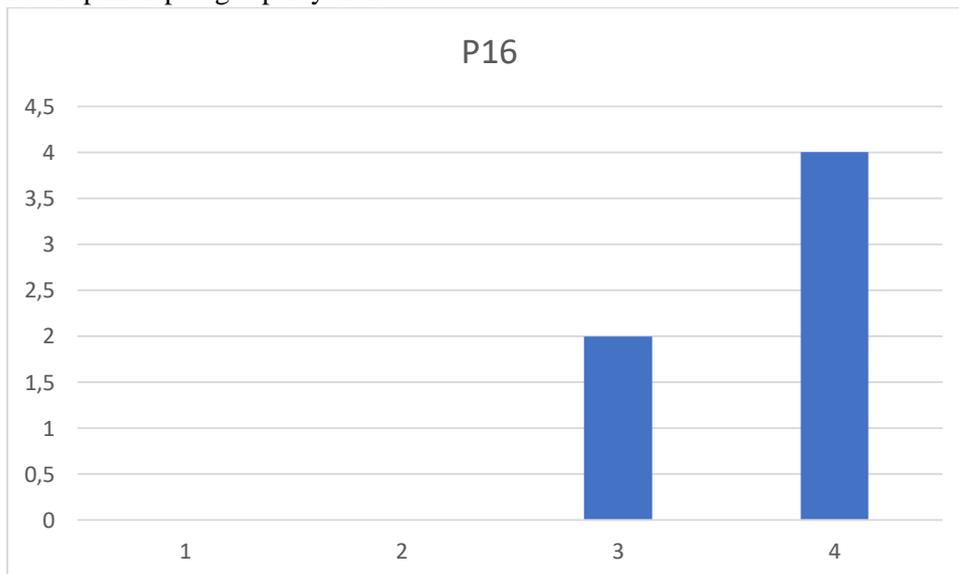
14. Kepastian biaya pelayanan



15. Kecepatan pelayanan

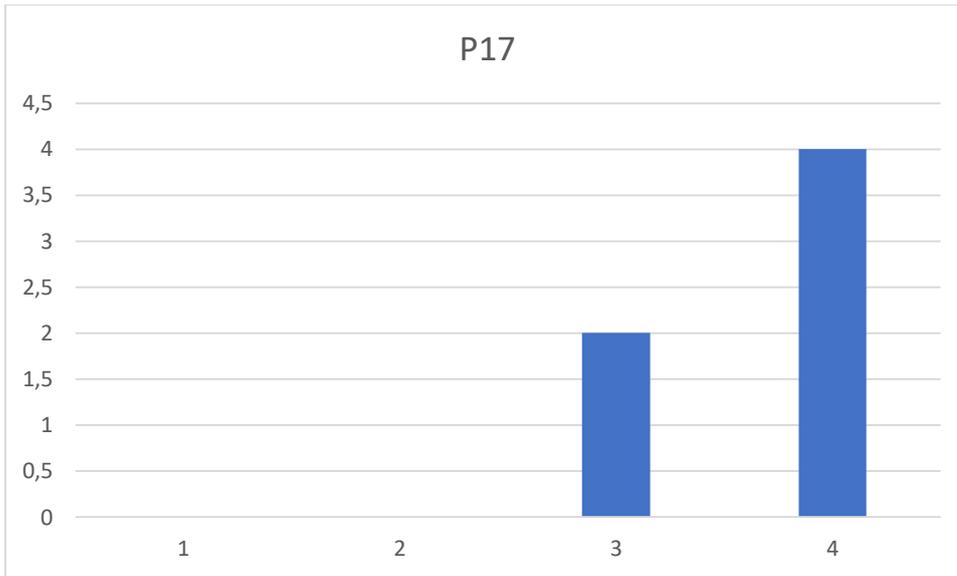


16. Kedisiplinan petugas pelayanan

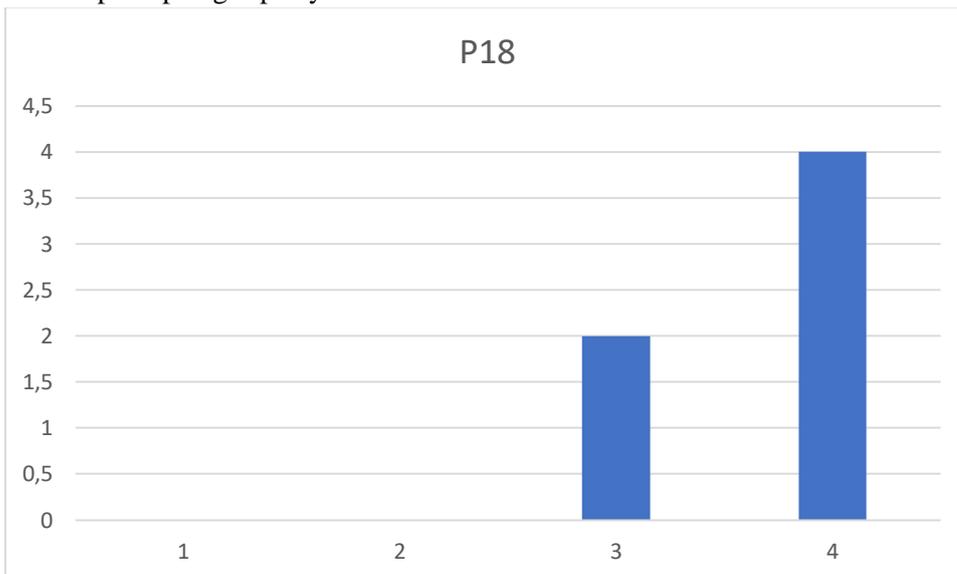


17. Tanggung jawab petugas pelayanan

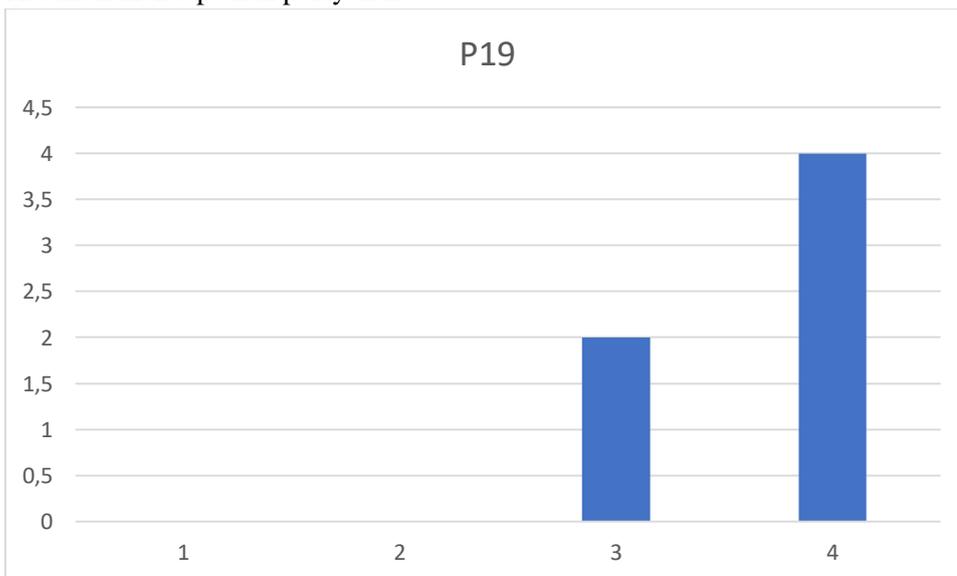




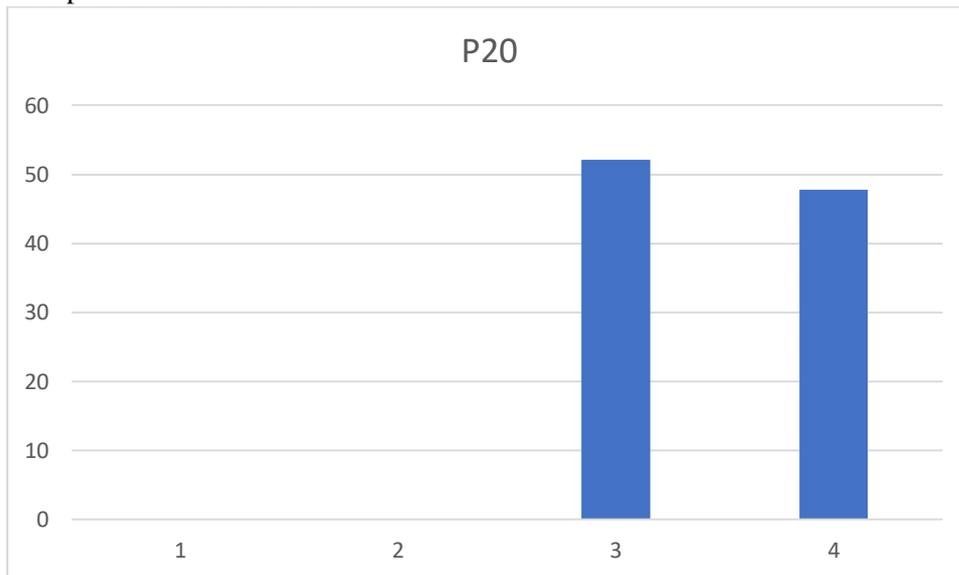
18. Kemampuan petugas pelayanan



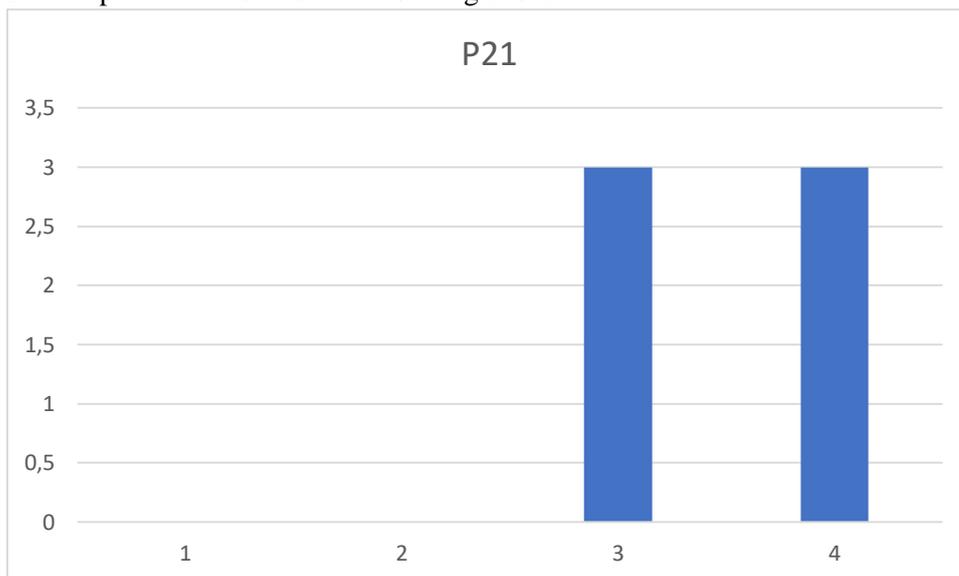
19. Keadilan mendapatkan pelayanan



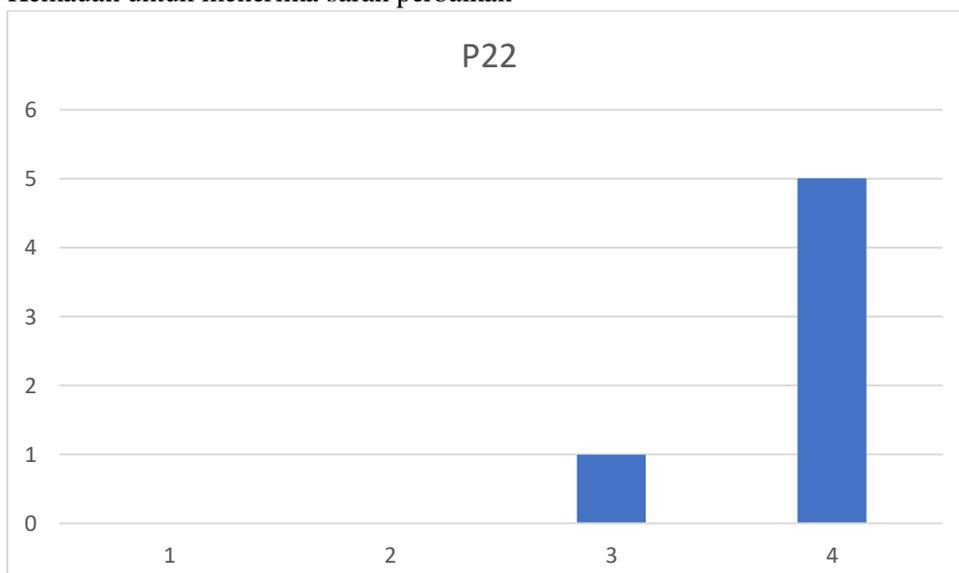
20. Kesopanan dan keramahan



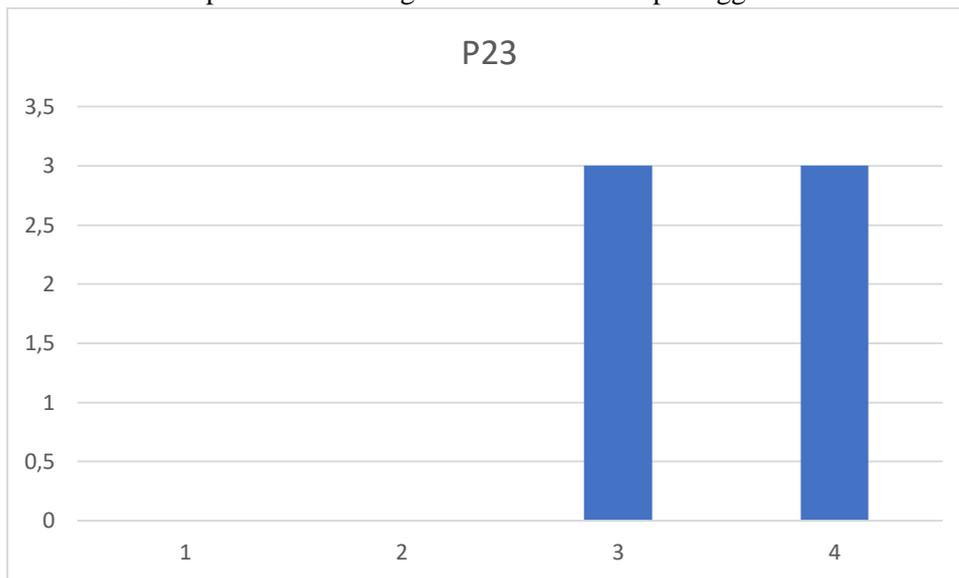
21. Kemampuan untuk berkomunikasi dengan baik



22. Kemauan untuk menerima saran perbaikan



23. Kemauan dalam pemenuhan keinginan dan kebutuhan pelanggan



BAB IV
TEMUAN DAN REKOMENDASI

TEMUAN

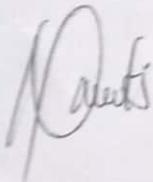
Pelayanan manajemen di lingkungan Prodi Akuntansi sudah baik namun masih perlu peningkatan di beberapa aspek, seperti di pelayanan tenaga kependidikan dan kebersihan kampus.

RENCANA TINDAK LANJUT

Memfollow up petugas kebersihan di lingkungan kampus UQB untuk lebih meningkatkan lagi kebersihan di lingkungan Universitas Quality Berastagi serta melengkapi alat-alat kebersihan yang masih dirasa kurang

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 KEPUASAN MITRA PRODI AKUNTANSI DALAM LAYANAN
MANAJEMEN FAKULTAS SOSHUM
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 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. 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