

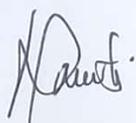
**LAPORAN HASIL MONEV KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP LAYANAN DAN PROSES PENDIDIKAN
SEMESTER GANJIL T.A. 2021/2022**



**FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM
UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI**

HALAMAN PENGESAHAN

LAPORAN HASIL MONEV
KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP
LAYANAN DAN PROSES PENDIDIKAN
PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM
UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI
SEMESTER GANJIL 2021/2022

Dibuat tanggal	: 22 Agustus 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 Mahasiswa terhadap Layanan dan Proses Pendidikan di lingkungan Prodi Akuntansi Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality Berastagi Semester Ganjil 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 Layanan dan proses Pendidikan di lingkungan prodi Akuntansi Fakultas Sosial dan Hukum 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

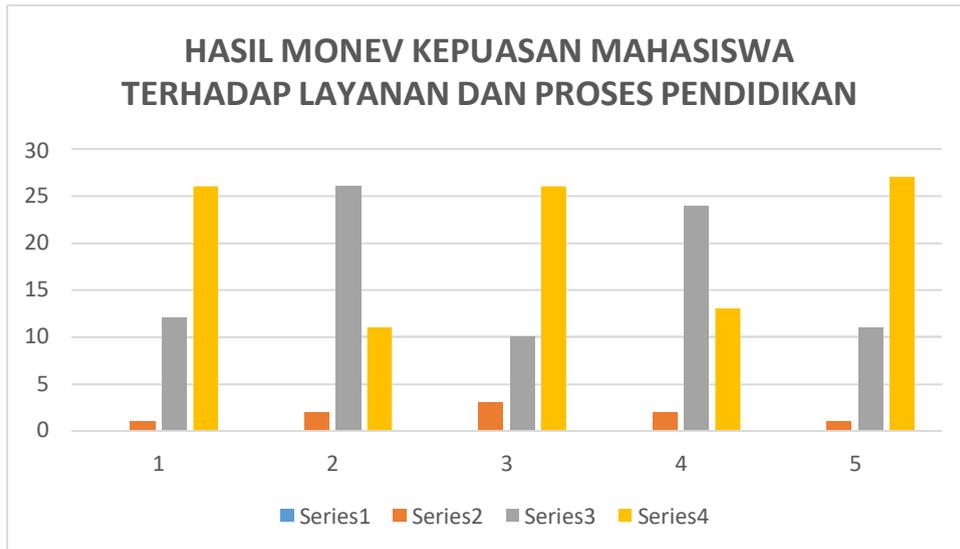


Indah Simamora, S. Pd, M. Si

**LAPORAN HASIL MONEV TERHADAP KEPUASAN
MAHASISWA DALAM LAYANAN DAN PROSES
PENDIDIKAN
PRODI AKUNTANSI
UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI
SEMESTER GANJIL 2021/2022**

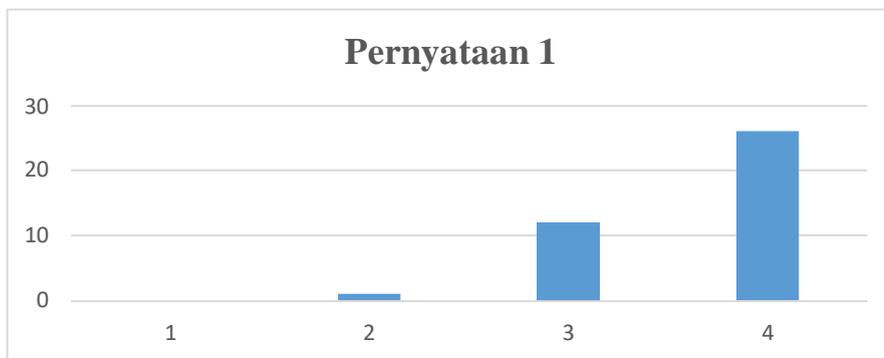
Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban terhadap penyebaran angket kuisisioner yang berisikan Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan dan proses pendidikan di lingkungan Prodi Akuntansi - Fakultas SOSHUM di Universitas Quality Berastagi. Instrumen yang digunakan yakni jenis instrumen angket atau kuisisioner 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 39 orang mahasiswa yang sudah dinyatakan valid dan reliabel yang ditanyakan dalam kuisisioner yang dibagikan. Secara keseluruhan hasil monitoring dapat dilihat pada diagram dibawah ini.

Pernyataan	Uji Validitas			Reliabilitas		Kepuasan Pengguna							
	r _{hitung}	r _{tab}	Ket.	Varian s Butir	Relia bilitas	Frekuensi				Persentase			
						1	2	3	4	1	2	3	4
1. Keandalan (reliability): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan.	0.52	0.27	Valid	0.29	Relibe 1	0	1	12	26	0	3	31	66
2. Daya tanggap (responsiveness): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	0.45	0.27	Valid	0.29	Relibe 1	0	2	26	11	0	5	67	28
3. Kepastian (assurance): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.	0.55	0.27	Valid	0,41	Relibe 1	0	3	10	26	0	8	26	66
4. Empati (empathy): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.	0.46	0.27	Valid	0.31	Relibe 1	0	2	24	13	0	5	62	33
5. Tangible: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.	0.52	0.27	Valid	0.28	Relibe 1	0	1	11	27	0	3	28	69
Jumlah populasi = jumlah sampel = 39 orang													

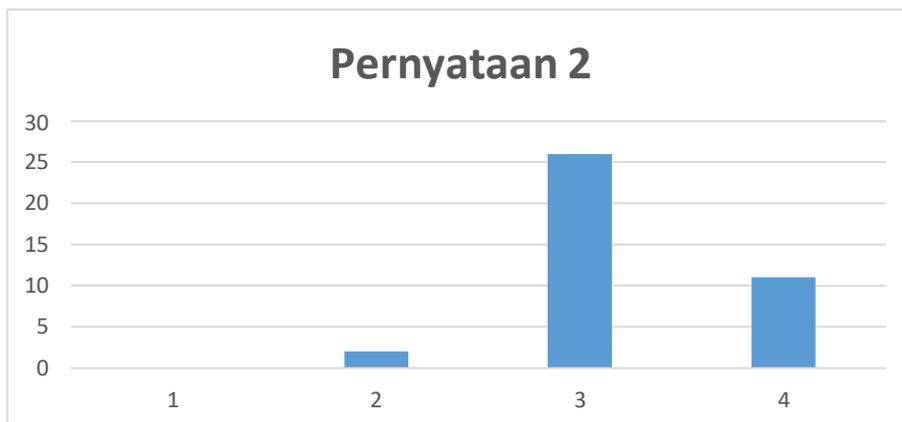


Untuk setiap butir pertanyaan, persentasenya dapat dilihat pada diagram berikut.

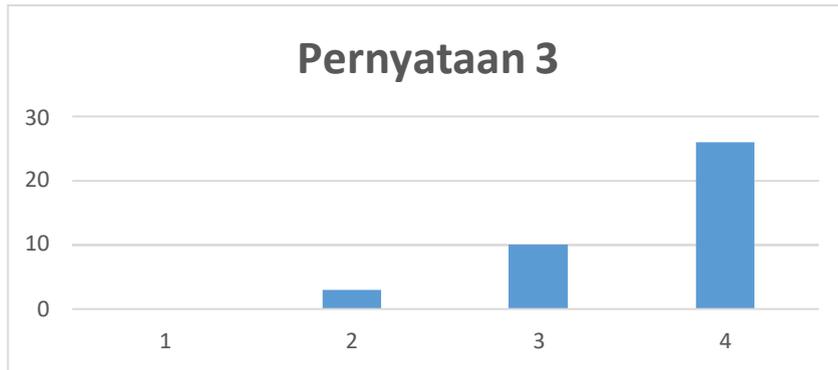
1. Keandalan (reability), kemampuan dosen, tenaga Pendidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan



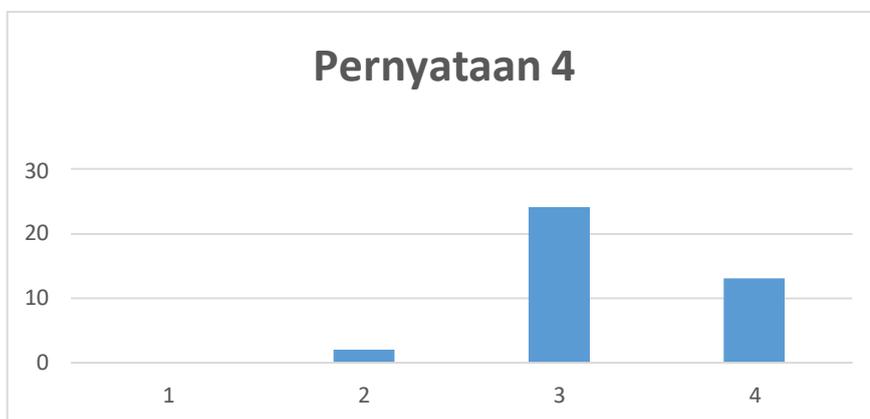
2. Daya tanggap (responsiveness), kemauan dari dosen , tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat



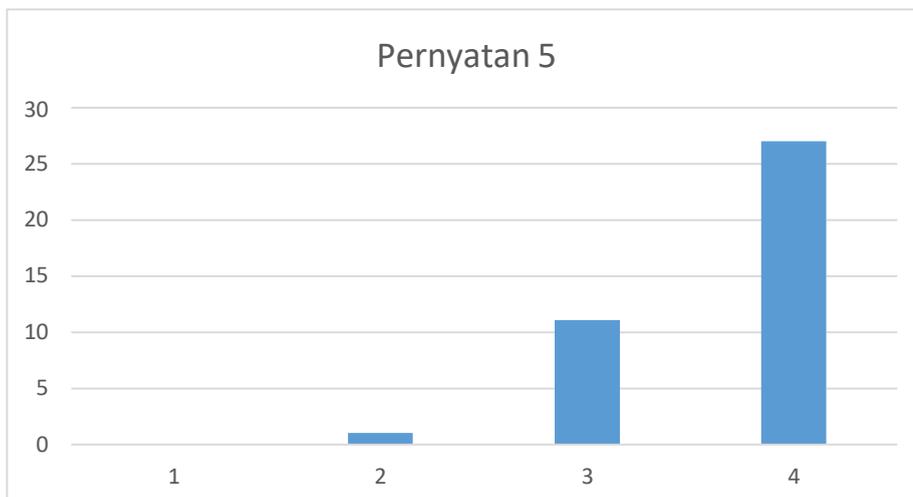
3. Kepastian (assurance), kemampuan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan



4. Empati (emphaty), kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa



5. Tangible, penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas, sarana dan prasarana



TEMUAN

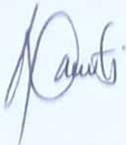
Masih ditemukan mahasiswa yang merasa kurang puas dalam pelayanan oleh dosen maupun tenaga kependidikan, yaitu pada aspek keandalan dan kepastian dalam memberikan pelayanan.

REKOMENDASI

Diberikan pelatihan baik pada dosen maupun tenaga kependidikan sebagai upaya meningkatkan pelayanan akademik kepada mahasiswa.

Diketahui oleh:

Ketua Lembaga Penjaminan Mutu Internal
Universitas Quality Berastagi



Nani Kitti Sihalohe, S.P, M.P

Dilaporkan oleh:

Gugus Penjaminan Mutu
Fakultas Sosial dan Hukum



Indah Simamora, S.Pd, M.Si

**BERITA ACARA PEMBAHASAN HASIL MONITORING DAN EVALUASI
KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN DAN PROSES PENDIDIKAN
PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM
UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI**

Pada hari, Senin tanggal **Dua Puluh Dua** bulan **Agustus** tahun **Dua Ribu Dua Puluh Dua** telah dilaksanakan Pembahasan Rencana Tindak Lanjut atas **HASIL MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN DAN PROGRES PENDIDIKAN PROGRAM STUDI AKUNTANSI FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM**

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 Fakultas SOSHUM
Yunita Eriyanti Pakpahan, S.E., M.Si	Ketua Program Studi Akuntansi
Jainal Togatorop	LPMI

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

Diberikan pelatihan baik pada dosen maupun tenaga kependidikan sebagai upaya meningkatkan pelayanan akademik kepada mahasiswa.

Demikian Berita Acara ini diperbuat dengan sebenarnya.

Berastagi, 22 Agustus 2022

Gugus Mutu Fakultas SOSHUM



Indah Simamora, S.Pd, M.Si

BERITA ACARA PEMBAHASAN HASIL MONITORING DAN EVALUASI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN DAN PROSES PENDIDIKAN PROGRAM STUDI AKUNTANSI FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI

Pada hari, Senin tanggal **Dua Puluh Dua** bulan **Agustus** tahun **Dua Ribu Dua Puluh Dua** telah dilaksanakan Pembahasan Rencana Tindak Lanjut atas **Hasil Monitoring Dan Evaluasi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Dan Progres Pendidikan Program Studi 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:

Diberikan pelatihan baik pada dosen maupun tenaga kependidikan sebagai upaya meningkatkan pelayanan akademik kepada mahasiswa.

Demikian Berita Acara ini diperbuat dengan sebenarnya.

Berastagi, 22 Agustus 2022

Gugus Mutu Fakultas SOSHUM



Indah Simamora, S.Pd, M.Si