

**LAPORAN HASIL MONEV KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP LAYANAN DAN PROSES PENDIDIKAN
T.A. 2020/2021**



**FAKULTAS SOSHUM
UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI**

HALAMAN PENGESAHAN

**LAPORAN HASIL MONEV
KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP
LAYANAN DAN PROSES PENDIDIKAN
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM
UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI
SEMESTER GENAP 2020/2021**

Dibuat tanggal

: 14 April 2021

Dibuat Oleh

: Gugus Mutu Fakultas SOSHUM



Diperiksa Oleh

: Lembaga Penjaminan Mutu Internal



Disetujui Oleh

: Dekan Fakultas SOSHUM



(Dra. Menanti, MM)

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 Manajemen Fakultas SOSHUM Universitas Quality Berastagi Semester Genap 2020/2021 telah selesai dilaksanakan oleh Gugus Penjaminan Mutu Fakultas SOSHUM 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 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

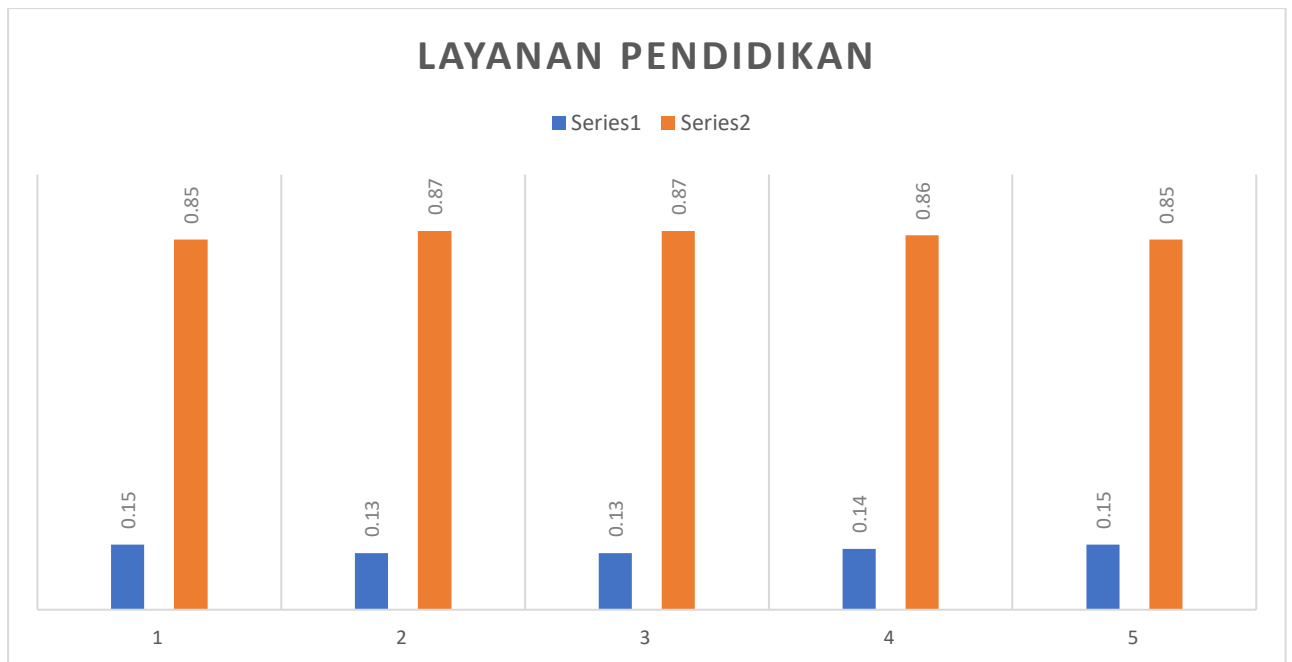


Rayani Saragih, SH, MH..

LAPORAN HASIL MONEV TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA DALAM LAYANAN DAN PROSES PENDIDIKAN PRODI MANAJEMEN UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI SEMESTER GENAP 2020/2021

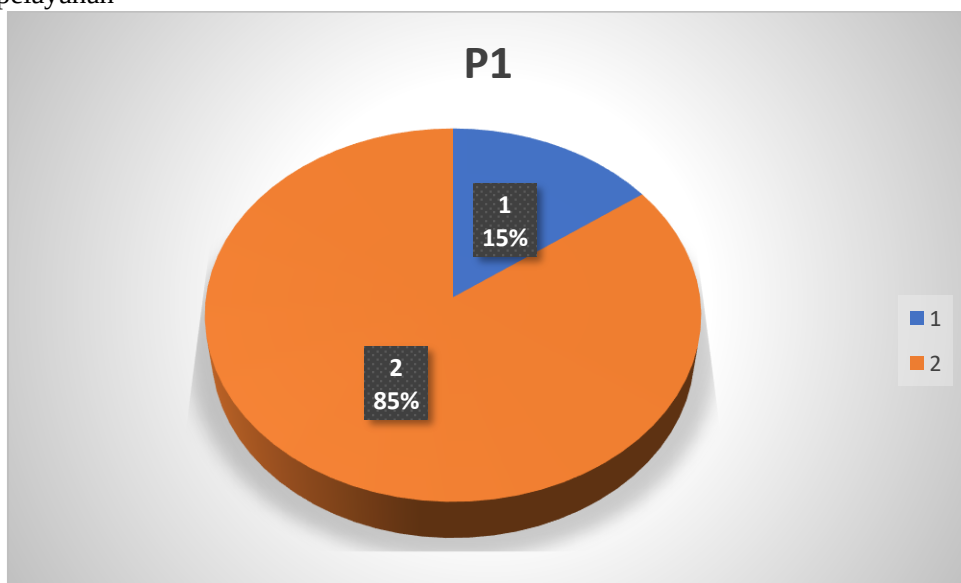
Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban terhadap penyebaran angket kuisisioner yang berisikan Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan dan proses pendidikan di lingkungan Prodi Manajemen Fakultas SOSHUM di Universitas Quality Berastagi. Instrumen yang digunakan yakni jenis instrumen angket atau kuesioner menggunakan skala Likert dengan pemberian nilai, yakni : Kurang 1; Cukup nilai 2; Baik nilai 3 dan Sangat Baik nilai 4. Angket diberikan kepada 100 orang mahasiswa yang sudah dinyatakan valid dan reliabel yang ditanyakan dalam kuesioner yang dibagikan. Secara keseluruhan hasil monitoring dapat dilihat pada diagram dibawah ini.

Pernyataan	Kepuasan Pengguna							
	Frekuensi				Persentase			
	1	2	3	4	1	2	3	4
1. Keandalan (reliability): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan.	0	0	15	85	0	0.00	0.15	0.85
2. Daya tanggap (responsiveness): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.	0	0	13	87	0	0	0.13	0.87
3. Kepastian (assurance): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.	0	2	13	87	0	9.1	0.13	0.87
4. Empati (empathy): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.	0	0	14	86	0	0.00	0.14	0.86
5. Tangible: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.	0	0	15	85	0	0	0.15	0.85

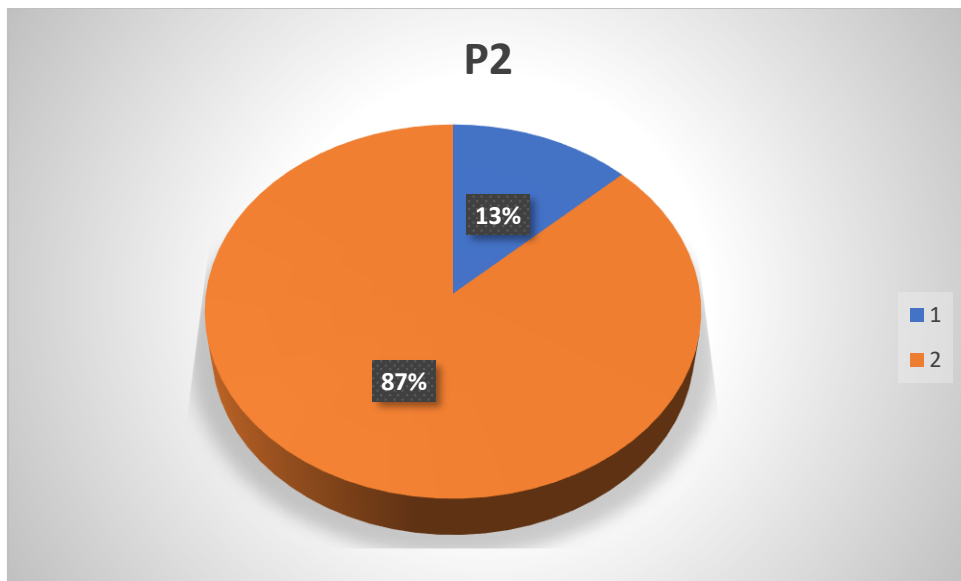


Untuk setiap butir pertanyaan, persentasenya dapat dilihat pada diagram berikut.

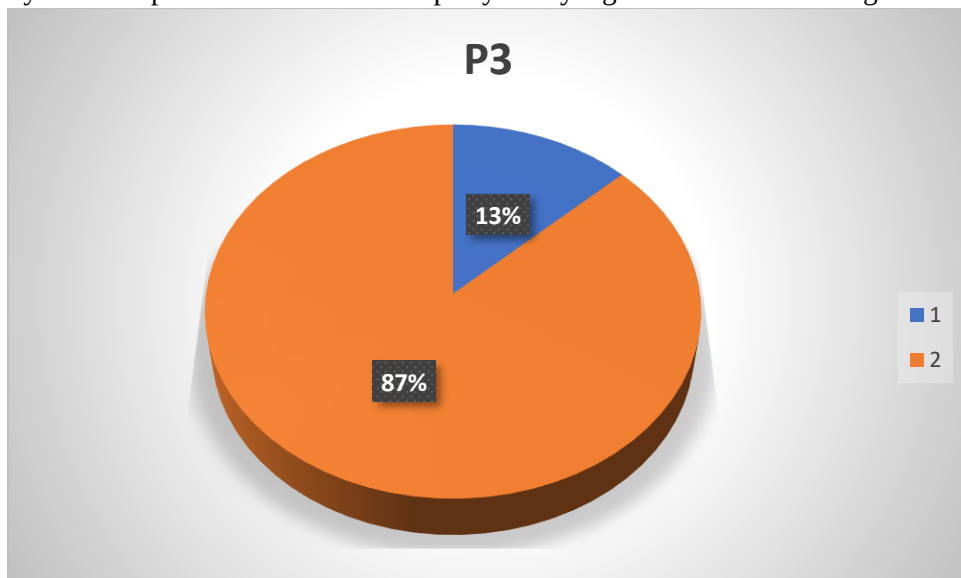
1. Keandalan (reability), kemampuan dosen, tenaga Pendidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan



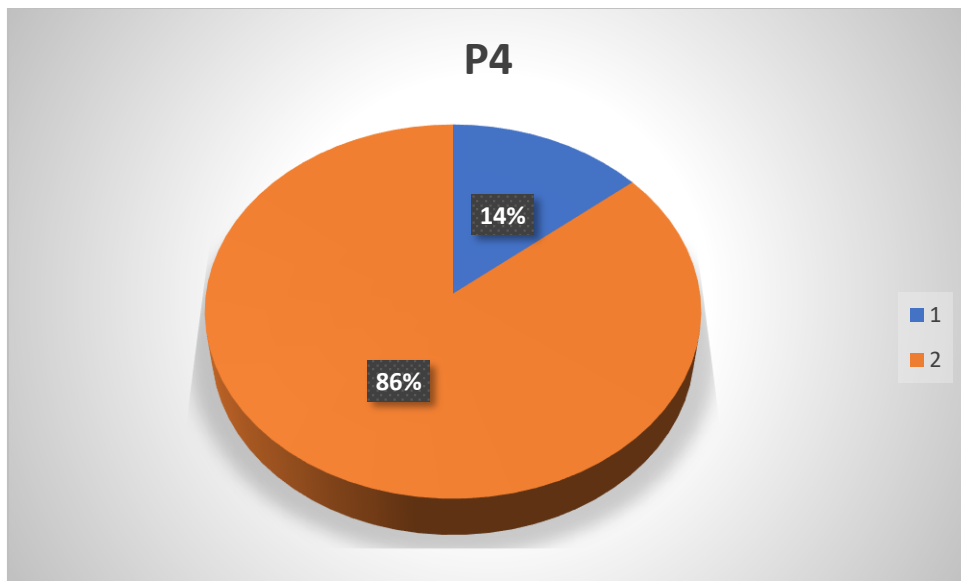
2. Daya tanggap (responsiveness), kemauan dari dosen , tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat



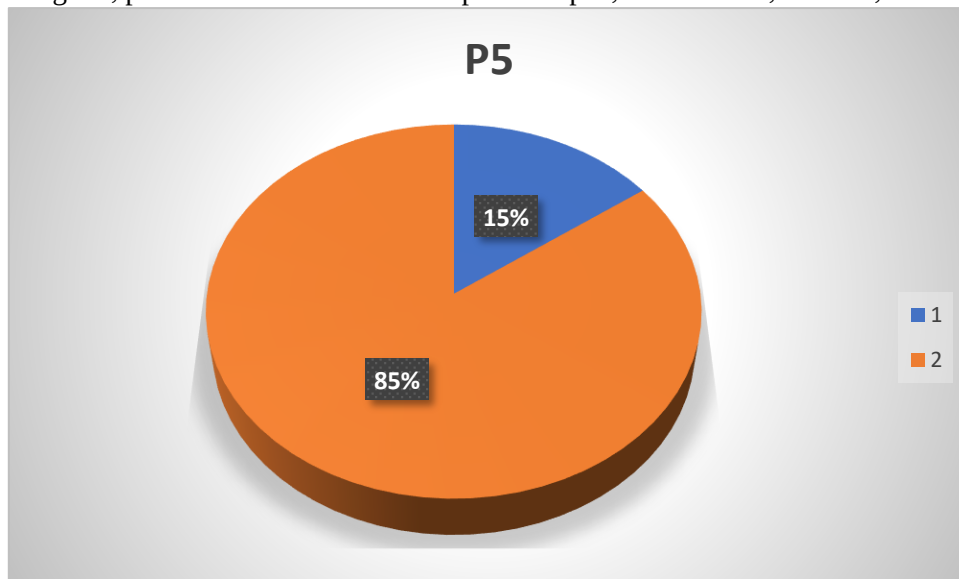
3. Kepastian (assurance), kemampuan dosen, tenaga kependidikan dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan



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

Berdasarkan hasil temuan monitoring dan evaluasi dapat disimpulkan bahwa layanan Pendidikan di prodi Manajemen sudah cukup baik, hanya perlu peningkatan pada beberapa aspek seperti kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan dan kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.

REKOMENDASI

Diberikan pelatihan baik pada dosen maupun tenaga kependidikan sebagai upaya meningkatkan pelayanan akademik kepada mahasiswa sebagai upaya untuk mempertahankan presentase tingkat kepuasan mahasiswa atas layanan Pendidikan yang diberikan.

Diketahui oleh:

**Ketua Lembaga Penjaminan Mutu Internal
Quality Berastagi Fakultas SOSHUM**



Ferdinand Sinuhaji, S.Si. M.Si.

Dilaporkan oleh:

Gugus Penjaminan Mutu Universitas



Rayani Saragih, SH, MH

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

Pada hari, Sabtu tanggal **Empat Belas** bulan April tahun **Dua Ribu Dua Puluh Satu** telah dilaksanakan Pembahasan Rencana Tindak Lanjut atas **HASIL MONITORING DAN EVALUASI**

**KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN PENDIDIKAN PROGRAM STUDI
MANAJEMEN FAKULTAS SOSHUM**

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
Jainal Togatorop	LPMI
Conie Sitepu,S.E.,M.Si	Kaprodi Manajemen

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 sebagai upaya untuk mempertahankan presentase tingkat kepuasan mahasiswa atas layanan Pendidikan yang diberikan.

Demikian Berita Acara ini dibuat dengan sebenarnya.

Berastagi, 14 April 2021

Gugus Mutu Fakultas SOSHUM



Rayani Saragih, SH, MH.

