

**LAPORAN HASIL MONITORING DAN EVALUASI  
KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN KEMAHASISWAAN  
PRODI MANAJEMEN FAKULTAS SOSHUM  
UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI SEMESTER GENAP 2018/2019**



**GUGUS MUTU FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM  
UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI  
2018/2019**

## HALAMAN PENGESAHAN

**LAPORAN HASIL MONITORING DAN EVALUASI  
KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN  
KEMAHASISWAAN  
PRODI MANAJEMEN FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM  
UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI  
SEMESTER GENAP 2018/2019**

<b>Dibuat tanggal</b>	<b>: 15 Oktober 201</b>
<b>Dibuat Oleh</b>	<b>: Gugus Mutu Fakultas SOSHUM Universitas Quality BERASTAGI</b>  <b>( Rayani Saragih, SH, MH )</b>
<b>Diperiksa Oleh</b>	<b>: Lembaga Penjaminan Mutu Internal Universitas Quality Berastagi</b>  <b>( Ferdinand Sinuhaji, S.Si, M.Si )</b>
<b>Disetujui Oleh</b>	<b>: Dekan Fakultas SOSHUM Universitas Quality erastagi</b>  <b>(Dra. Menanti, MM)</b>

## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, penyusunan Laporan Monev Kepuasan pengguna Terhadap Layanan Kemahasiswaan Prodi Manajemen Universitas Quality Berastagi Semester Genap 2019/2020 telah selesai dilaksanakan oleh Gugus Penjaminan Mutu Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality Berastagi.

Penyebaran kuisisioner ini dilaksanakan dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pengguna Prodi Manajemen terhadap layanan kemahasiswaan di lingkungan Universitas Quality berastagi, dan pelaksanaannya dilakukan secara online melalui *kuesioner* yaitu: <https://drive.google.com/drive/folders/1ZfgSYqkHINKrfnP9H7r6lnUPVo1eWOeX?usp=sharing> agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan bagi mahasiswa di Prodi Manajemen Universitas Quality Berastagi.

Dari hasil monitoring dan evaluasi ini, kami telah menyusun laporan setelah mendapat masukan dari berbagai pihak sehingga semua proses monev yang kami llaksanakan 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 QualityBerastagi.

Ketua Gugus Penjaminan Mutu  
Fakultas Sosial dan Hukum  
Universitas Quality Berastagi



Rayani Saragih, SH, MH

**LAPORAN HASIL MONITORING DAN EVALUASI  
KEPUASAN PEGGUNA TERHADAP LAYANAN KEMAHASISWAAN  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI  
SEMESTER GENAP 2018/2019**

Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban terhadap penyebaran angket kuisisioner dalam bentuk google form yang berisikan Monev Kepuasan pengguna di Universitas Quality Berastagi. Instrumen pengukuran kepuasan layanan kemahasiswaan dilakukan dengan membagikan angket kepada mahasiswa yang mana angketnya telah divalidasi (dinyatakan layak oleh reviewer / ahli). Pengukuran kepuasan terhadap layanan kemahasiswaan diukur dengan beberapa indikator Dengan Ketentuan respon : 1 = Sangat tidak puas 2 = Tidak puas 3 = Puas 4 = Sangat puas. Adapun gambaran hasil pengukuran seperti pada table di bawah

**Hasil Uji Validitas dan Realibilitas**

**1. Uji Validitas**

Validitas instrumen angket dilakukan kepada satu validator. Data yang dianalisis diperoleh dari hasil uji instrumen angket peran 73 Mahasiswa yang terdiri dari 12 butir pernyataan.

**LEMBAR VALIDASI INSTRUMEN  
TINGKAT PEMAHAMAN TENAGA PENDIDIK TERHADAP VISI MISI TUJUAN  
DAN SASARAN PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS SOSHUM**

Lembaran penilaian ini dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi tentang validitas yang akan digunakan untuk mengumpulkan data kinerja dosen dalam kegiatan perkuliahan.

**PETUNJUK PENGISIAN**

1. Melalui lembar penilaian ini Bapak/Ibu dimintai pendapatnya tentang kuisisioner yang dibuat untuk mengumpulkan data kinerja tenaga pendidik.
2. Pendapat yang Bapak/Ibu berikan pada setiap butir pernyataan yang terdapat dalam lembar penilaian instrumen validasi ini akan digunakan sebagai masukan untuk menyempurnakan pembuatan kuesioner.
3. Mohon berikan pendapat Bapak/Ibu dengan memberikan tanda (√) pada salah satu kolom angka 1, 2, 3, atau 4. Angka 1 sampai 4 pada skala jawaban mempunyai arti sebagai berikut:

Skor	Kategori	Persentase Ketercapaian Indikator
------	----------	-----------------------------------

1	Sangat Tahu (ST)	0 – 25
2	Tahu (T)	26 – 50
3	Cukup Tahu (CT)	51 – 75
4	Tiudak Tahu (TT)	76 – 100

4. Identitas Bapak/Ibu mohon diisi dengan lengkap , seperti contoh :

Nama Validator : Prof. Nurdin Bukit, M.Si

Jurusan/Spesialisasi : Fisika

## B. VALIDASI ISI

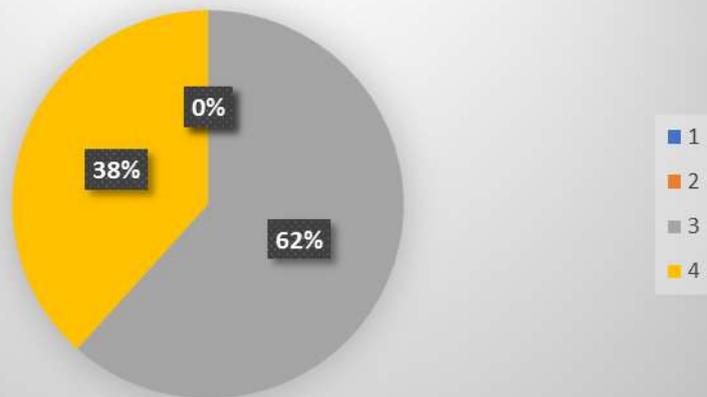
Pernyataan Angket	Kepuasan Pengguna							
	Frekuensi Nilai				Persentase Nilai			
	1	2	3	4	1	2	3	4
1. Kepuasan mahasiswa atas layanan sistem seleksi penerimaan mahasiswa baru	0	0	63	10	0	0	87.5%	13.9%
2. Keadaan atas layanan administrasi akademik	0	0	10	63	0	0	13.9%	87.5%
3. Keadaan atas Kinerja Dosen	0	0	44	29	0	0	61.1%	40.3%
4. Keadaan atas layanan Pembimbingan Akademik	0	0	45	28	0	0	62.5%	38.9%
5. Keadaan atas Pelayanan konseling	0	0	29	44	0	0	40.3%	61.1%
6. Keadaan atas Bimbingan karir dan kewirausahaan	0	0	42	31	0	0	58.3%	43.1%
7. Keadaan atas layanan Penalaran,	0	0	34	39	0	0	47.2%	54.2%
8. Keadaan atas layanan Minat Dan Bakat	0	0	43	30	0	0	59.7%	41.7%
9. Kepuasan Mahasiswa atas Layanan Beasiswa	0	0	55	18	0	0	76.4%	25.0%
10. Keadaan atas layanan Kesehatan	0	0	60	13	0	0	83.3%	18.1%
11. Keadaan atas layanan pelatihan komputer bagi seluruh mahasiswa	0	0	53	20	0	0	73.6%	27.8%
12. Keadaan atas layanan Kursus Bahasa Inggris bagi seluruh mahasiswa	0	0	50	23	0	0	69.4%	31.9%
<b>Jumlah Responden</b>	<b>73 Mahasiswa</b>							

Hasil survei kepuasan pengguna dihitung berdasarkan jumlah jawaban pengguna terhadap pilihan jawaban yaitu :

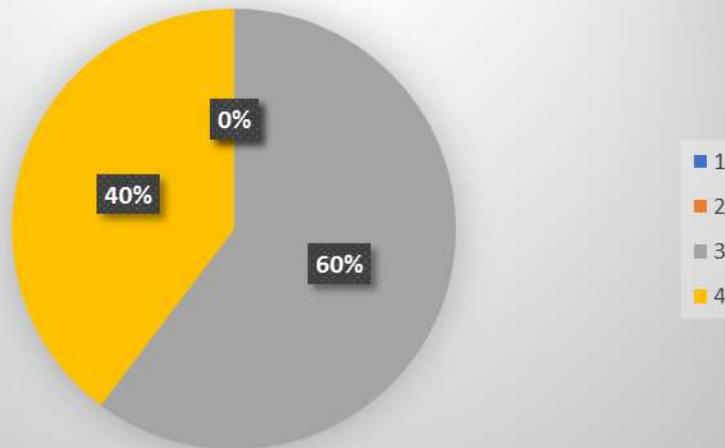
- 1=Sangat Tidak Puas
- 2=Tidak Puas
- 3= Puas
- 4= Sangat Puas



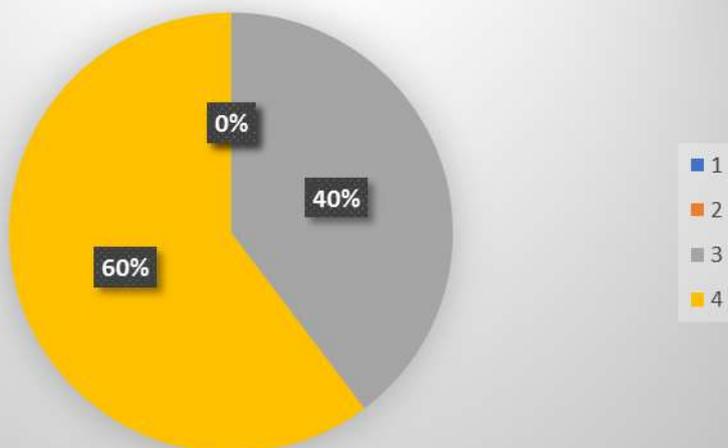
### Keadaan atas Layanan Pembimbingan Akademik



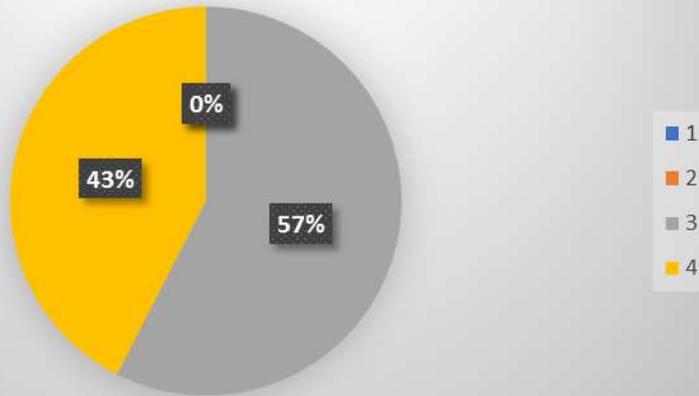
### Keadaan atas Kinerja Dosen



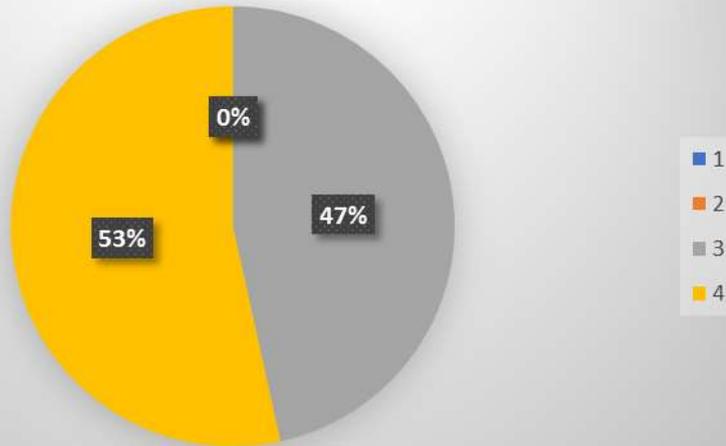
### Keadaan atas Layanan Konseling



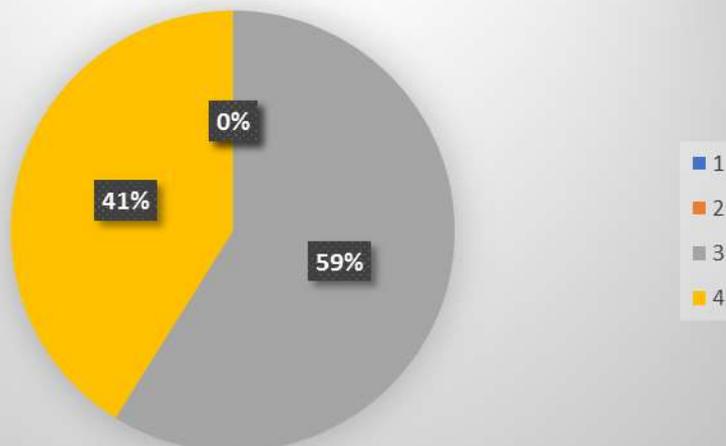
### Keadaan atas Bimbingan karir dan Kewirausahaan



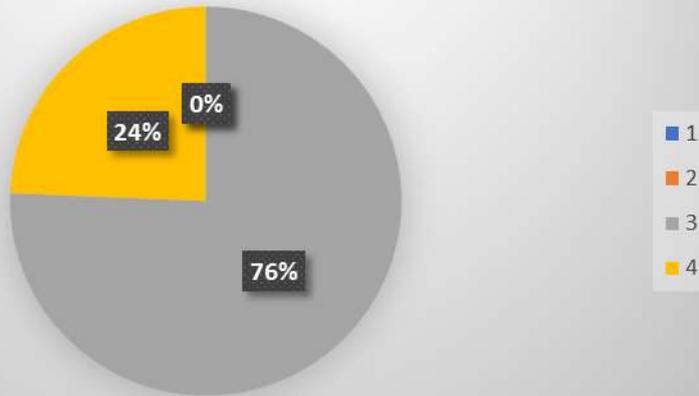
### Keadaan atas layanan Penalaran



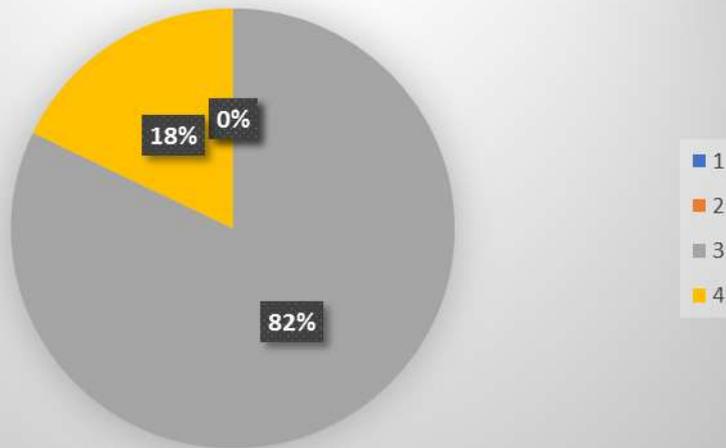
### Keadaan atas layanan Minat dan Bakat



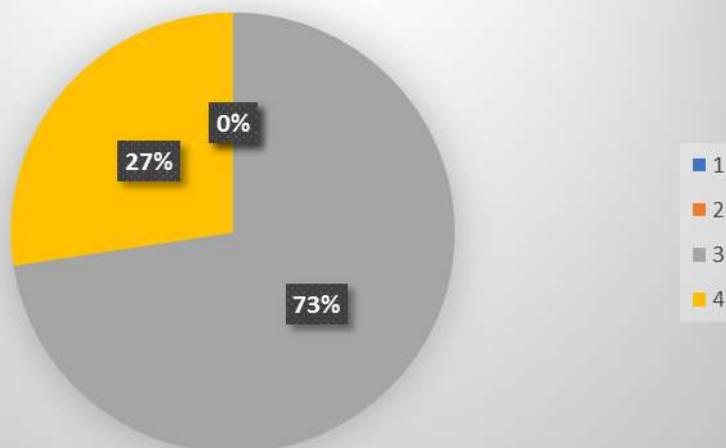
### Kepuasan Mahasiswa atas Layanan Beasiswa



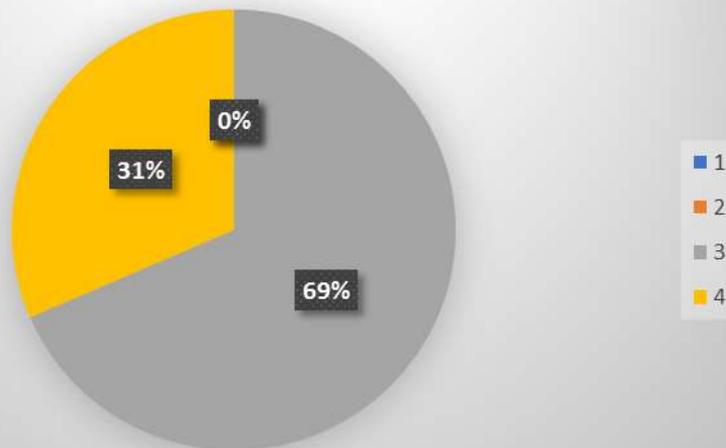
### Keadaan atas layanan Kesehatan



### Keadaan atas layanan Kesehatan



## Keadaan atas layanan Kesehatan



Saran :

---

---

---

### KEPUTUSAN

Petunjuk: Silahkan Bapak/Ibu berikan tanda (√) pada kolom A, B atau C dibawah ini. Huruf A, B dan C mempunyai arti sebagai berikut:

A = dapat digunakan tanpa revisi

B= dapat digunakan dengan sedikit revisi

C = tidak dapat digunakan

### KESIMPULAN

A	B	C
V		

Medan, 13 Oktober 2018

Validator

(Prof. Dr. Nurdin Bukit, M.Si.)

## **REKOMENDASI KEPADA PRODI:**

1. Perlu meningkatkan kompetensi dosen dan tenaga kependidikan.
2. Perlu meningkatkan pelayanan dan memberi penambahan waktu bimbingan.
3. Perlu membuat profil dan tenaga kependidikan pada website universitas.
4. Perlu melaksanakan kegiatan yang melibatkan dosen, tenaga kependidikan mahasiswa secara regular.
5. Perlu peningkatan kuantitas dan kualitas sarana dan prasarana

## **RENCANA TINDAK LANJUT:**

- 1) Coaching klinik penelitian guna peningkatan kompetensi dosen dibidang penelitian dengan melibatkan mahasiswa
- 2) Memberikan pelatihan kepada tenaga kependidikan guna meningkatkan kemampuan dalam bidang administrasi kemahasiswaan
- 3) Pelatihan bagi dosen dalam bidang pembelajaran sehingga mahasiswa mampu update terhadap perkembangan setiap matakuliah
- 4) Kegiatan monitoring oleh program studi guna melihat kemajuan mahasiswa melalui dosen pembimbing akademik dan pembimbing tugas akhir.
- 5) Peningkatan kuantitas dan kualitas sarana dan prasarana baik kegiatan akademik maupun non akademik untuk menghasilkan mahasiswa yang berprestasi.

**Berastagi, 15 Oktober 2019**

**Diketahui oleh:  
Ketua Lembaga Penjaminan Mutu Internal  
Universitas Quality Berastagi**



**Ferdinand Sinuhaji, S.Si., M.Si**

**Dilaporkan oleh:  
Ketua Gugus Penjaminan Mutu  
Fakultas Sosial dan Hukum  
Universitas Quality Berastagi**



**Rayani Saragih, SH, MH**