



**LAPORAN HASIL MONITORING DAN EVALUASI
KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN AKADEMIK
FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM UNIVERSITAS QUALITY
SEMESTER GENAP 2020/2021**



**Lembaga Penjaminan Mutu
Universitas Quality
Medan**

2021

HALAMAN PENGESAHAN

LAPORAN HASIL MONITORING DAN EVALUASI
KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN AKADEMIK
FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM UNIVERSITAS QUALITY
SEMESTER GENAP 2020/2021

Dibuat tanggal	: 22 Juli 2021
Dibuat Oleh	: Gugus Mutu Fakultas Soshum Universitas Quality  (Lasma Melinda Siahaan, SE, M.Si)
Diperiksa Oleh	: Lembaga Penjaminan Mutu Internal Universitas Quality  (Dr. Srie Faizah Lisnasari, M.Si)
Disetujui Oleh	: Rektor Universitas Quality (Dr. Dedi Holden Symbolon, S.Si, M.Pd)

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, penyusunan Laporan Hasil Monitoring Dan Evaluasi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality Semester Genap 2020/2021 telah selesai dilaksanakan oleh Gugus Penjaminan Mutu Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality.

Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi Pembelajaran ini dilaksanakan dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan akademik bagi mahasiswa di Fakultas Sosial dan Hukum pada Prodi Manajemen dan Prdi Hukum Universitas Quality. Adapun pelaksanaannya dilakukan secara online melalui *google form* yaitu: <https://bit.ly/KepuasanMahasiswaSoshum20-21> agar dapat meningkatkan kualitas layanan akademik bagi mahasiswa di Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality.

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.

Ketua Gugus Penjaminan Mutu
Fakultas Sosial dan Hukum
Universitas Quality



Lasma Melinda Siahaan, SE, M.Si

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	1
KATA PENGANTAR	2
DAFTAR ISI	3
DAFTAR TABEL	4
BAB I. PENDAHULUAN	5
1.1. Latar Belakang	5
1.2. Tujuan Pelaksanaan Money	5
1.3. Manfaat Pelaksanaan Money	6
1.4. Waktu Pelaksanaan Money	6
1.5. Aspek-Aspek yang Dinilai	6
BAB II. METODOLOGI	7
2.1. Metode Pengumpulan Data	7
2.2. Metode Analisis Data	7
BAB III. DESKRIPSI HASIL	9
3.1. Hasil Uji Validitas	9
3.2. Hasil Uji Reliabilitas	10
3.3. Hasil Money	11
BAB IV. PENUTUP	18
4.1. Kesimpulan	18
4.2. Rekomendasi	18

DAFTAR TABEL

Nama	Judul	Halaman
3.1.	Hasil Uji Validitas	9
3.2.	Hasil Uji Reliabilitas	10

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Monitoring dan Evaluasi (monev) merupakan dua kegiatan terpadu dalam rangka pengendalian suatu program. Meskipun merupakan satu kesatuan kegiatan, Monitoring dan evaluasi memiliki fokus yang berbeda satu sama lain. Kegiatan monitoring lebih terfokus pada kegiatan yang sedang dilaksanakan.

Monitoring dilakukan dengan cara menggali untuk mendapatkan informasi secara regular berdasarkan indikator tertentu, dengan maksud mengetahui apakah kegiatan yang sedang berlangsung sesuai dengan perencanaan dan prosedur yang telah disepakati. Sementara Evaluasi dilakukan pada akhir kegiatan, untuk mengetahui hasil atau capaian akhir dari kegiatan atau program. Hasil Evaluasi bermanfaat bagi rencana pelaksanaan program yang sama di waktu dan tempat lainnya.

Monitoring dan evaluasi terhadap implementasi sistem mutu di Fakultas Sosial dan Hukum merupakan proses pelaksanaan pengukuran sivitas akademika akan semua aspek dan bagian institusi. Hal ini dikarenakan, salah satu keberhasilan pendidikan di perguruan tinggi adalah melakukan monitoring dan evaluasi pembelajaran terhadap pelayanan yang ada. Monitoring dan evaluasi tersebut dilakukan oleh Gugus Penjamin Mutu (GPM).

Penjaminan mutu internal di tingkat fakultas dan prodi bertujuan untuk menjamin mutu pendidikan tinggi yang diselenggarakan oleh Fakultas Sosial dan Hukum melalui tridharma perguruan tinggi. Hal ini dilakukan dalam rangka mewujudkan visi serta memenuhi kebutuhan kepentingan internal dan eksternal Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality.

1.2. Tujuan Pelaksanaan Monev

Monitoring dan Evaluasi Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Akademik Semester Genap Tahun Akademik 2020/2021 ini bertujuan untuk:

- a. Mengumpulkan data dan informasi yang diperlukan;
- b. Memberikan masukan tentang kebutuhan dalam melaksanakan program;
- c. Mendapatkan gambaran ketercapaian tujuan setelah adanya kegiatan;
- d. Memberikan informasi tentang metode yang tepat untuk melaksanakan kegiatan;
- e. Mendapatkan informasi tentang adanya kesulitan-kesulitan dan hambatan-hambatan selama kegiatan.
- f. Memberikan umpan balik bagi sistem penilaian program;
- g. Memberikan pernyataan yang bersifat penandaan berupa fakta dan nilai.

1.3. Manfaat Pelaksanaan Monev

Monitoring dan Evaluasi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik Semester Genap Tahun Akademik 2020/2021 diharapkan memberikan manfaat untuk meningkatkan kualitas layanan akademik bagi mahasiswa di lingkungan Fakultas Sosial dan Hukum.

1.4. Waktu Pelaksanaan Monev

Monitoring dan evaluasi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik ini dilaksanakan di lingkungan internal melibatkan mahasiswa dari Program Studi Manajemen dan Program Studi Hukum di lingkungan Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality. Kegiatan pelaksanaan dilakukan pada akhir perkuliahan sesuai dengan surat internal dari Lembaga Penjaminan Mutu Internal pada tanggal 19 sampai dengan 21 Juli 2021.

1.5. Aspek-Aspek yang Dinilai

Aspek yang dinilai pada Monitoring dan Evaluasi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik Semester Genap Tahun Akademik 2020/2021, yaitu:

1. Ruang kuliah tertata dengan bersih dan rapi (P1)
2. Ruang kuliah sejuk dan nyaman (P2)
3. Sarana pembelajaran (LCD Projector dan White Board) yang tersedia di ruang kuliah dapat dipergunakan (P3)
4. Universitas mempunyai perpustakaan yang lengkap (P4)
5. Laboratorium yang lengkap yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa (P5)
6. Ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan universitas (P6)
7. Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih (P7)
8. Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa di universitas (P8)
9. Fasilitas Kesehatan yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa di universitas (P9)
10. Ketersediaan fasilitas kegiatan-kegiatan kemahasiswaan (Olahraga, Seni, Kerohanian, dll) (P10)
11. Ketersediaan ruang bersantai dan berkomunikasi antar teman (P11)
12. Ketersediaan taman-taman dan publik space di universitas (P12)
13. Area Parkir yang luas dan aman (P13)
14. Kebersihan kantin (P14)
15. Fasilitas website memudahkan mahasiswa mengakses informasi mengenai program studi, fakultas, dan universitas (P15)
16. Fasilitas dan kenyamanan ruang tunggu pelayanan (P16)
17. Fasilitas Kelengkapan Laboratorium Komputer (P17)
18. Universitas memfasilitasi kegiatan workshop dan seminar (P18)

BAB II METODOLOGI

2.1. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data diperoleh dari pelaksanaan monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik ini dilakukan secara online melalui *google form* yaitu: <https://bit.ly/KepuasanMahasiswaSoshum20-21> agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan akademik bagi mahasiswa di lingkungan Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality. Adapun instrumen yang digunakan dalam monev ini meliputi:

1. Ruang kuliah tertata dengan bersih dan rapi (P1)
2. Ruang kuliah sejuk dan nyaman (P2)
3. Sarana pembelajaran (LCD Projector dan White Board) yang tersedia di ruang kuliah dapat dipergunakan (P3)
4. Universitas mempunyai perpustakaan yang lengkap (P4)
5. Laboratorium yang lengkap yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa (P5)
6. Ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan universitas (P6)
7. Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih (P7)
8. Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa di univesitas (P8)
9. Fasilitas Kesehatan yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa di universitas (P9)
10. Ketersediaan fasilitas kegiatan-kegiatan kemahasiswaan (Olahraga, Seni, Kerohanian, dll) (P10)
11. Ketersediaan ruang bersantai dan berkomunikasi antar teman (P11)
12. Ketersediaan taman-taman dan publik space di universitas (P12)
13. Area Parkir yang luas dan aman (P13)
14. Kebersihan kantin (P14)
15. Fasilitas website memudahkan mahasiswa mengakses informasi mengenai program studi, fakultas, dan universitas (P15)
16. Fasilitas dan kenyamanan ruang tunggu pelayanan (P16)
17. Fasilitas Kelengkapan Laboratorium Komputer (P17)
18. Universitas memfasilitasi kegiatan workshop dan seminar (P18)

2.2 Metode Analisis Data

Adapun metode analisis data dalam monitoring dan evaluasi ini yaitu menggunakan analisis deskriptif. Analisis deskriptif digunakan untuk menjelaskan fenomena yang diperoleh dari hasil pengumpulan data melalui pengisian angket monev.

Sebelum melakukan analisis deskriptif, data yang diperoleh dilakukan pengujian terlebih dahulu untuk memastikan apakah pertanyaan yang diajukan sebagai instrument monev adalah

valid dan dapat diterima kebenarannya (reliabel). Uji validasi dan reliabilitas ini dilakukan dengan menggunakan program SPSS versi 22.

Perhitungan uji validitas instrumen angket dilakukan dengan analisis validitas metode *bivariate correlation product moment* dengan kriteria data disebut valid apabila nilai sig. dari instrument lebih kecil dari nilai sig. 0.05 (sig. instrumen < sig.0.05). Selanjutnya, uji reliabilitas dilakukan dengan metode *Cronbach's Alpha* dengan kriteria apabila nilai variabel tersebut lebih besar dari 0,05 (*Cronbach's Alpha* > 0.05).

BAB III DESKRIPSI HASIL

3.1. Hasil Uji Validitas

Dengan menggunakan metode *bivariate correlation product moment*, maka diperoleh hasil uji validitas sebagai berikut:

Tabel 3.1. Hasil Uji Validitas

		Correlations	
		Total	Keterangan
P1	Pearson Correlation	.790**	Valid
	Sig. (2-tailed)	.002	
	N	12	
P2	Pearson Correlation	.821**	Valid
	Sig. (2-tailed)	.001	
	N	12	
P3	Pearson Correlation	.902**	Valid
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	12	
P4	Pearson Correlation	.924	Valid
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	12	
P5	Pearson Correlation	.725**	Valid
	Sig. (2-tailed)	.008	
	N	12	
P6	Pearson Correlation	.801**	Valid
	Sig. (2-tailed)	.002	
	N	12	
P7	Pearson Correlation	.826**	Valid
	Sig. (2-tailed)	.001	
	N	12	
P8	Pearson Correlation	.893**	Valid
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	12	
P9	Pearson Correlation	.918**	Valid
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	12	
P10	Pearson Correlation	.780**	Valid
	Sig. (2-tailed)	.003	
	N	12	
P11	Pearson Correlation	.713	Valid
	Sig. (2-tailed)	.002	
	N	12	
P12	Pearson Correlation	.729**	Valid
	Sig. (2-tailed)	.007	
	N	12	
P13	Pearson Correlation	.757	Valid
	Sig. (2-tailed)	.025	
	N	12	
P14	Pearson Correlation	.735**	

	Sig. (2-tailed)	.006	Valid
	N	12	
P15	Pearson Correlation	.779	
	Sig. (2-tailed)	.015	Valid
	N	12	
P16	Pearson Correlation	.800**	
	Sig. (2-tailed)	.002	Valid
	N	12	
P17	Pearson Correlation	.651*	
	Sig. (2-tailed)	.022	Valid
	N	12	
P18	Pearson Correlation	.912**	
	Sig. (2-tailed)	.000	Valid
	N	12	

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Dari tabel 3.1. dapat diambil kesimpulan bahwa semua pertanyaan yang menjadi instrumen dalam monitoring dan evaluasi ini dinyatakan valid. Dengan kata lain, semua pertanyaan yang menjadi instrumen dapat menjelaskan sumber dan kebenaran datanya.

3.2. Hasil Uji Reliabilitas

Dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha*, maka diperoleh hasil uji reliabilitas sebagai berikut:

Tabel 3.2. Hasil Uji Reliabilitas

		N	%
Cases	Valid	12	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	12	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

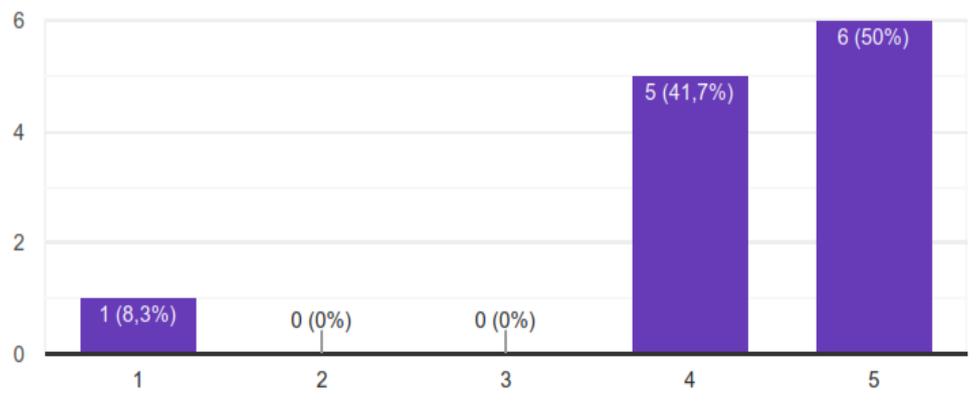
Cronbach's Alpha	N of Items
.763	19

Dari tabel 3.2. dapat diambil kesimpulan bahwa semua pertanyaan yang menjadi instrumen dalam monitoring dan evaluasi ini dinyatakan reliabel. Dengan kata lain, semua pertanyaan yang menjadi instrumen dapat dipercaya kebenarannya.

3.3. Hasil Monev

Monev ini diisi oleh 10 orang mahasiswa dari Prodi Manajemen dan 2 orang mahasiswa dari Prodi Hukum sebagai responden. Adapun hasil monev ini akan dijelaskan sesuai dengan instrumen pertanyaan dalam monev yaitu:

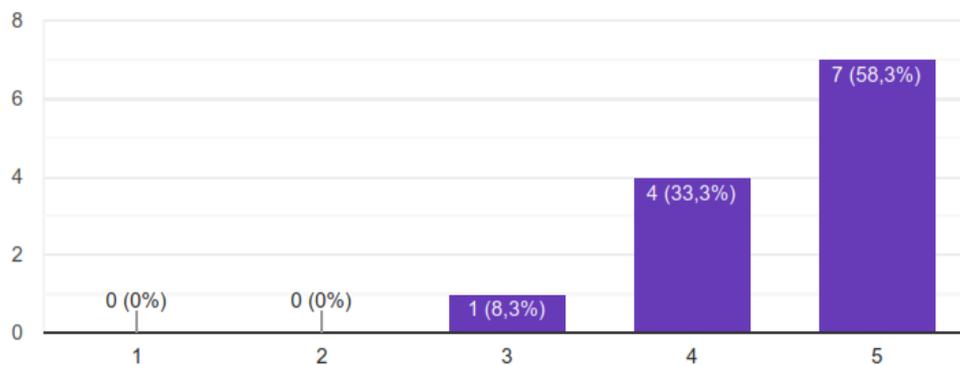
1. Ruang kuliah tertata dengan bersih dan rapi (P1)



Penjelasan:

- 50% dari 12 responden menyatakan sangat puas terhadap ruang kuliah yang sangat tertata dengan bersih dan rapi.

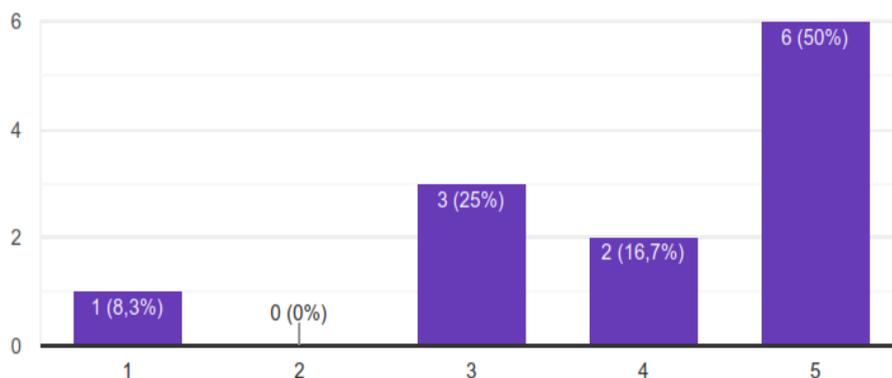
2. Ruang kuliah sejuk dan nyaman (P2)



Penjelasan:

- 58,3% dari 12 responden menyatakan sangat puas terkait ruang kuliah yang sangat sejuk dan nyaman.

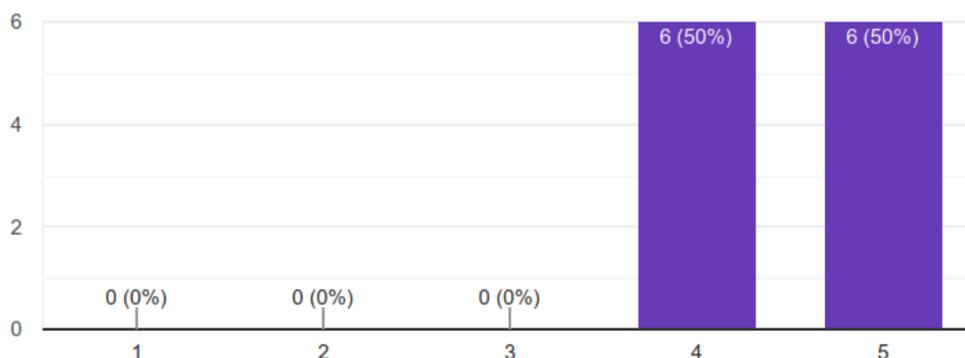
3. Sarana pembelajaran (LCD Projector dan White Board) yang tersedia di ruang kuliah dapat dipergunakan (P3)



Penjelasan:

- 50% dari 12 responden menyatakan sangat puas terhadap sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah.

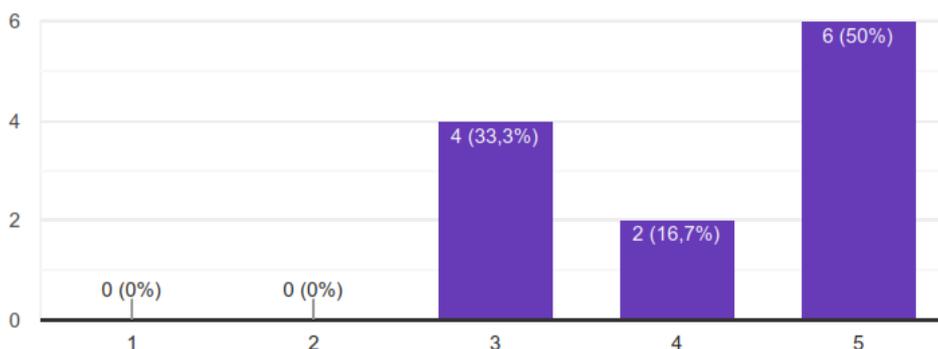
4. Universitas mempunyai perpustakaan yang lengkap (P4)



Penjelasan:

- 50% dari 12 responden menyatakan bahwa universitas mempunyai perpustakaan yang sangat lengkap.

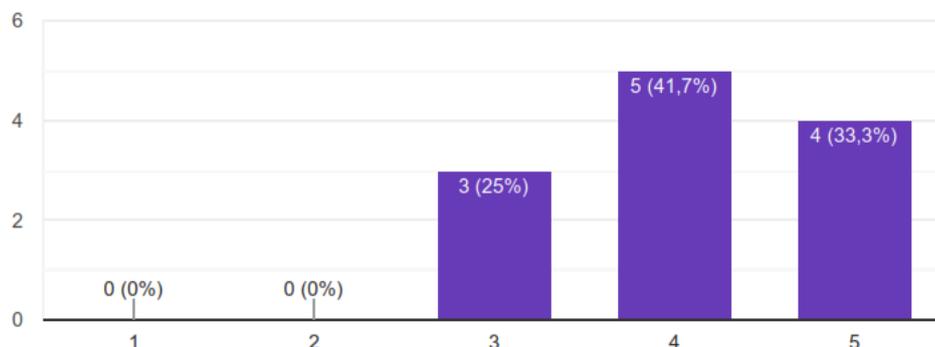
5. Laboratorium yang lengkap yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa (P5)



Penjelasan:

- 50% dari 12 responden menyatakan sangat puas terhadap laboratorium yang disediakan universitas.

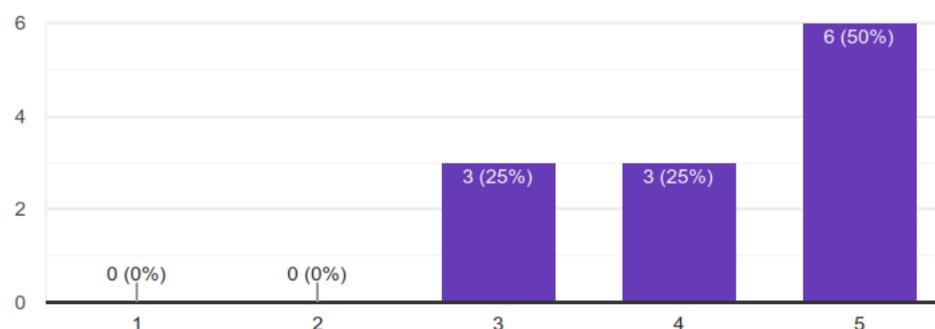
6. Ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan universitas (P6)



Penjelasan:

- 41,7% dari 12 responden menyatakan puas terhadap ketersediaan buku referensi yang ada di perpustakaan universitas.

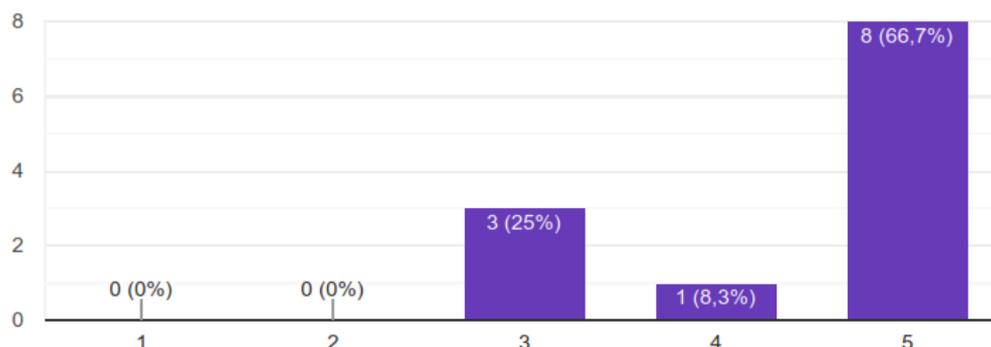
7. Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih (P7)



Penjelasan:

- 50% dari 12 responden menyatakan sangat puas terhadap ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih.

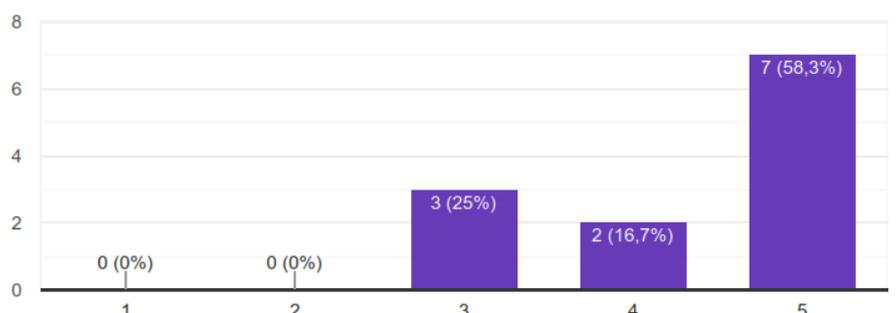
8. Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa di univesitas (P8)



Penjelasan:

- 66,7% dari 12 responden menyatakan sangat puas terhadap fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa di universitas

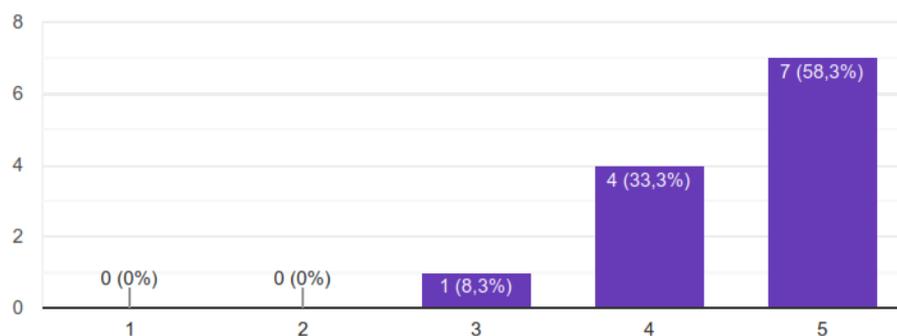
9. Fasilitas Kesehatan yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa di universitas (P9)



Penjelasan:

- 58,3% dari 12 responden menyatakan sangat puas terhadap fasilitas kesehatan yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa di universitas

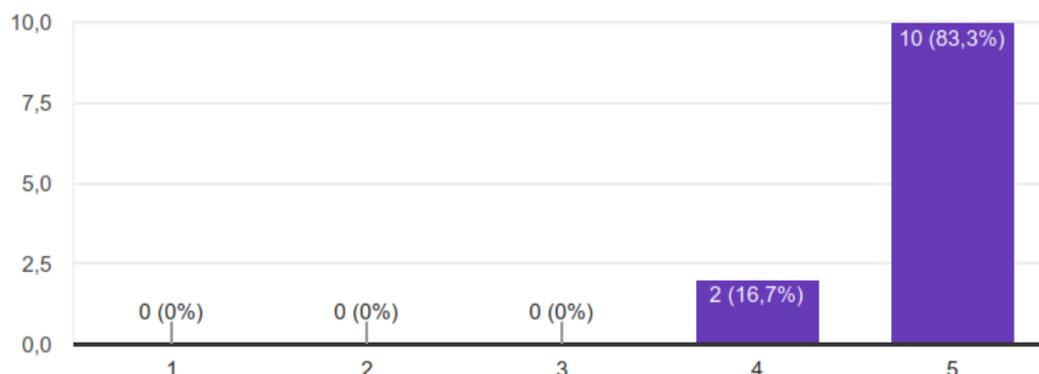
10. Ketersediaan fasilitas kegiatan-kegiatan kemahasiswaan (Olahraga, Seni, Kerohanian, dll) (P10)



Penjelasan:

- 58,3% dari 12 responden menyatakan sangat puas terhadap ketersediaan fasilitas kegiatan-kegiatan kemahasiswaan.

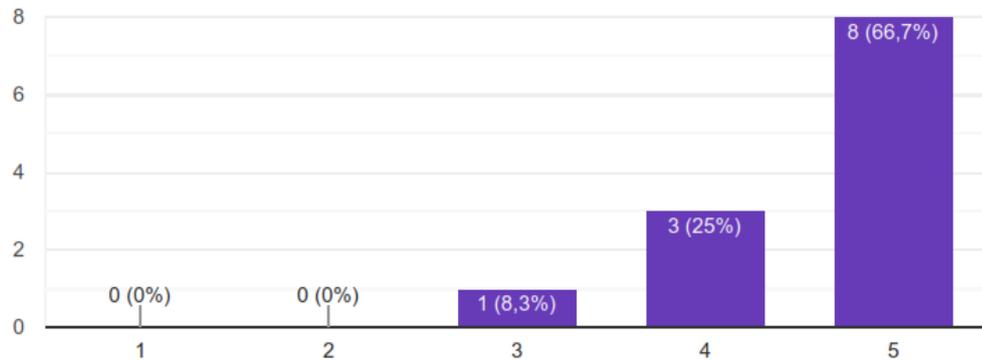
11. Ketersediaan ruang bersantai dan berkomunikasi antar teman (P11)



Penjelasan:

- 83,3% dari 12 responden menyatakan sangat puas terhadap ketersediaan ruang bersantai dan berkomunikasi antar teman.

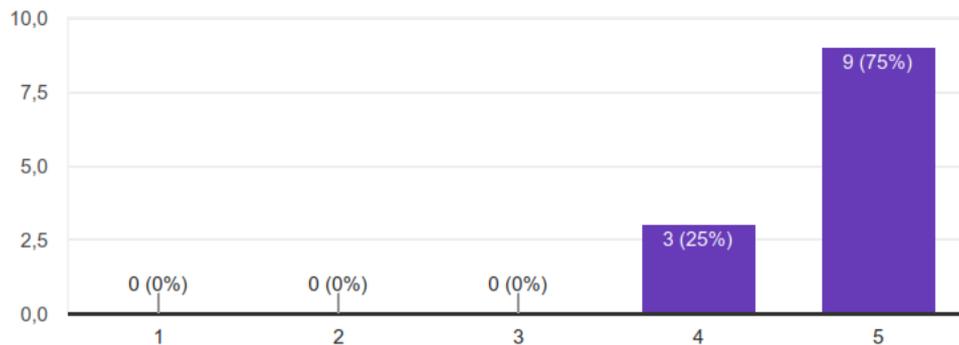
12. Ketersediaan taman-taman dan publik space di universitas (P12)



Penjelasan:

- 66,7% dari 12 responden menyatakan sangat puas terhadap ketersediaan taman-taman dan publik space di universitas.

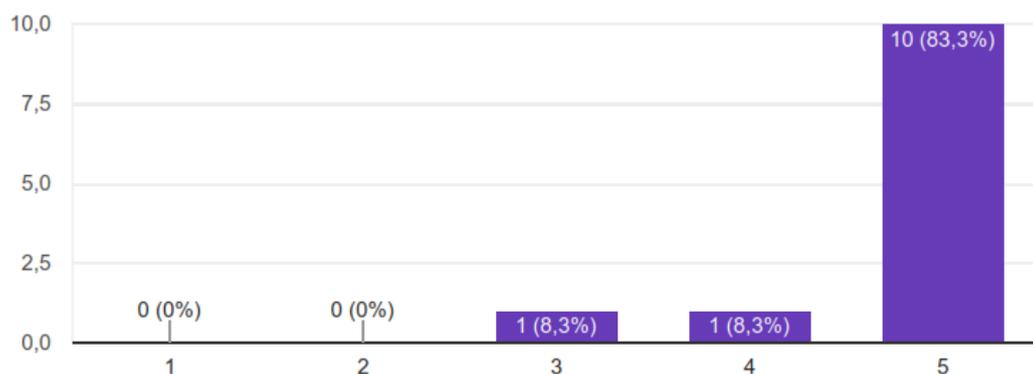
13. Area Parkir yang luas dan aman (P13)



Penjelasan:

- 75% dari 12 responden menyatakan sangat puas terhadap area parkir yang luas dan aman.

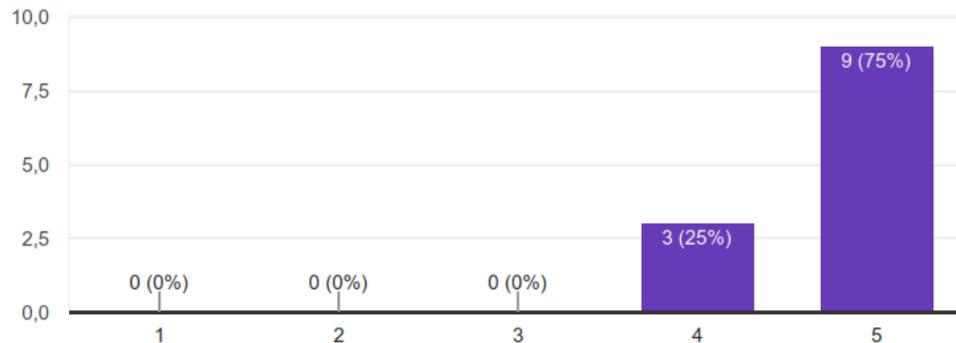
14. Kebersihan kantin (P14)



Penjelasan:

- 83,3% dari 12 responden menyatakan sangat puas terhadap kebersihan kantin.

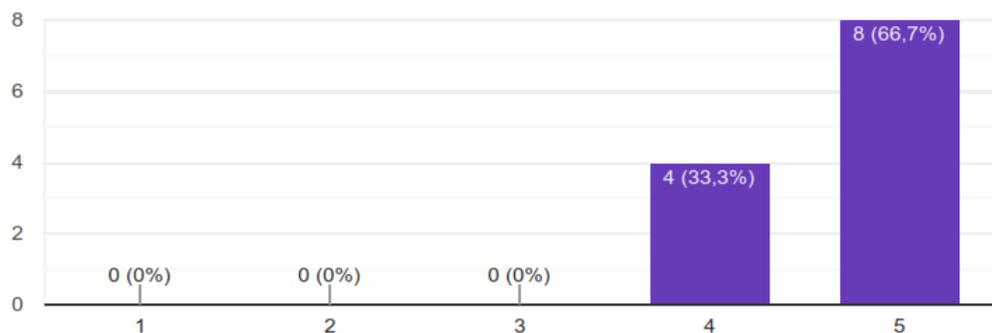
15. Fasilitas website memudahkan mahasiswa mengakses informasi mengenai program studi, fakultas, dan universitas (P15)



Penjelasan:

- 75% dari 12 responden menyatakan sangat puas terhadap fasilitas website memudahkan mahasiswa mengakses informasi mengenai program studi, fakultas, dan universitas.

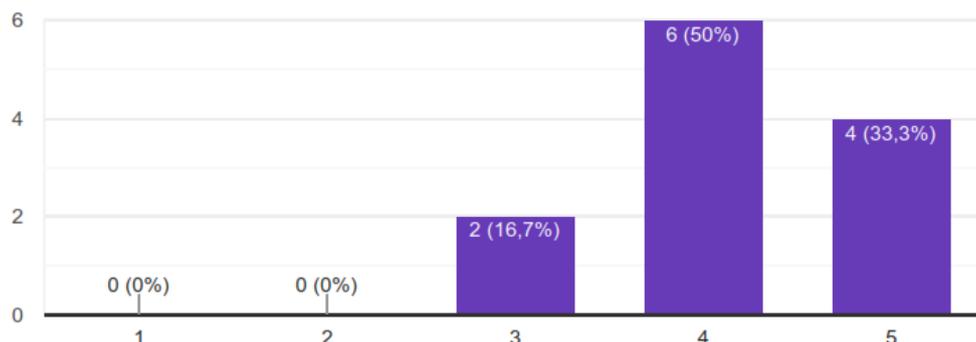
16. Fasilitas dan kenyamanan ruang tunggu pelayanan (P16)



Penjelasan:

- 66,7% dari 12 responden menyatakan sangat puas terhadap fasilitas dan kenyamanan ruang tunggu pelayanan.

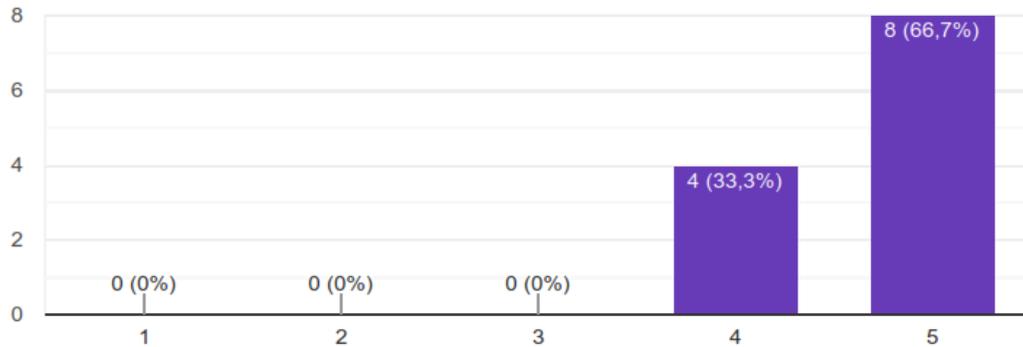
17. Fasilitas Kelengkapan Laboratorium Komputer (P17)



Penjelasan:

- 50% dari 12 responden menyatakan puas terhadap fasilitas kelengkapan Laboratorium Komputer.

18. Universitas memfasilitasi kegiatan workshop dan seminar (P18)



Penjelasan:

- 66,7% dari 12 responden menyatakan sangat puas terhadap fasilitas kegiatan workshop dan seminar.

BAB IV PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Dari hasil money kepuasan mahasiswa di Prodi Manajemen, Prodi Hukum dan Fakultas Sosial dan Hukum dapat diambil kesimpulan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa (baik dari Prodi Manajemen maupun Prodi Hukum) masih tergolong rendah terhadap sarana pendidikan dan fasilitas yang ada di universitas. Hal ini dapat dilihat dari respon sebanyak 50% dari 12 orang mahasiswa saja yang merasa sangat puas terhadap layanan di universitas.

4.2. Rekomendasi

Universitas perlu meningkatkan kualitas pelayanan yang ada baik sarana pendidikan, fasilitas kesehatan, organisasi kemahasiswaan, website, dan kegiatan ilmiah di lingkungan universitas. Hal ini akan sejalan dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap layanan universitas.