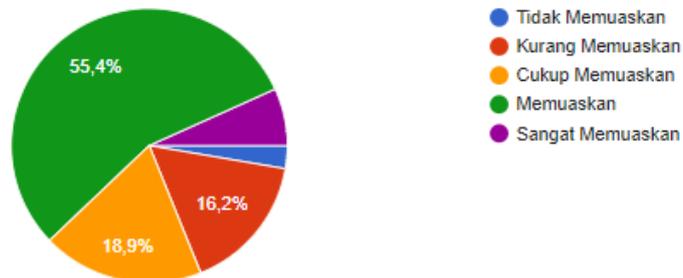


**LAPORAN HASIL MONITORING
KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK
FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM DI UNIVERSITAS QUALITY TAHUN 2020**

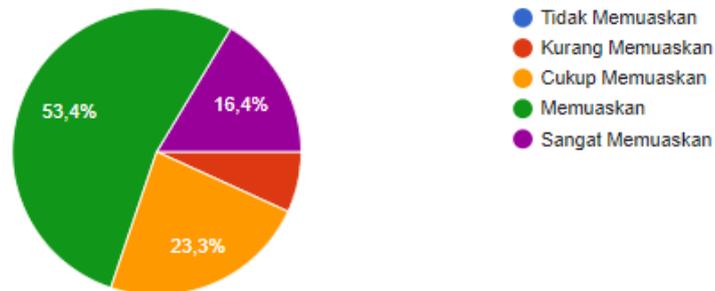
Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban terhadap penyebaran angket kuisisioner dalam bentuk google form yang berisikan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Fakultas Sosial dan Hukum di Universitas Quality. Berikut hasil monitoringnya:

1. Aspek Tangibles (Sarana Pendidikan-Alat Perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan)

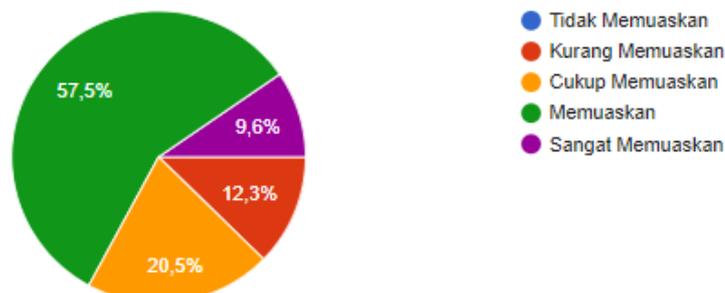
Ruang kuliah tertata dengan bersih dan rapi.



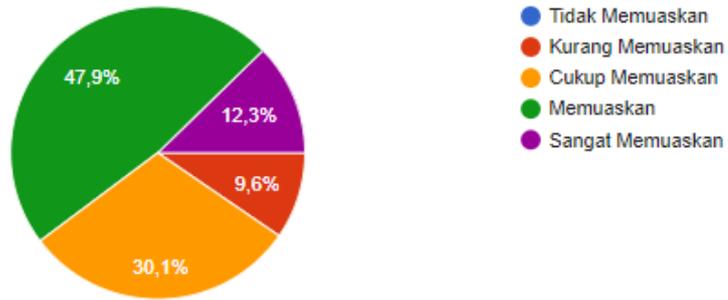
Ruang kuliah sejuk dan nyaman.



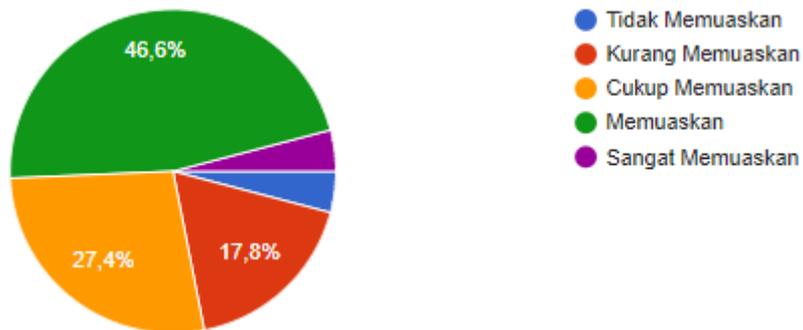
Sarana pembelajaran (LCD Projector dan White Board) yang tersedia di ruang kuliah dapat dipergunakan.



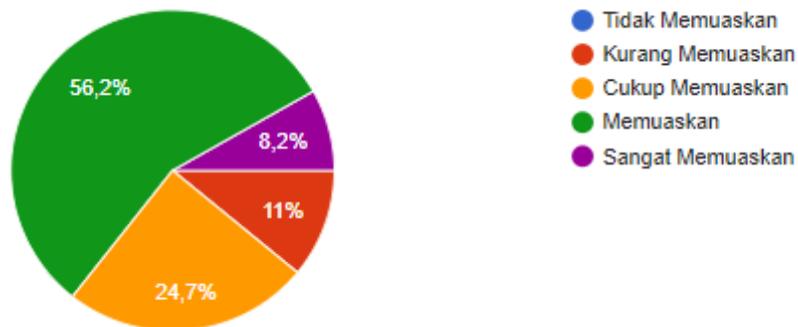
Universitas mempunyai perpustakaan yang lengkap.



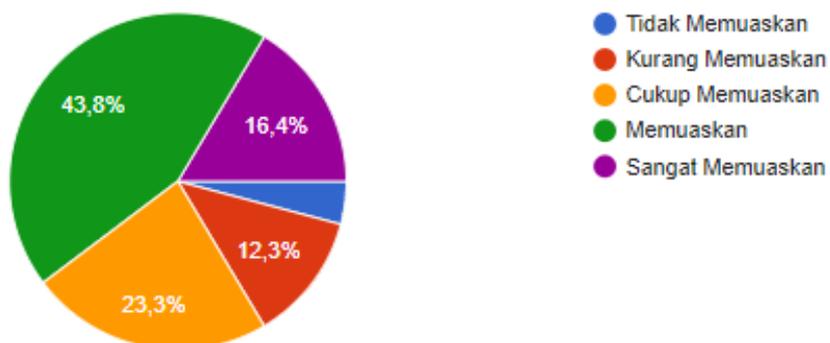
Laboratorium yang lengkap yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa.



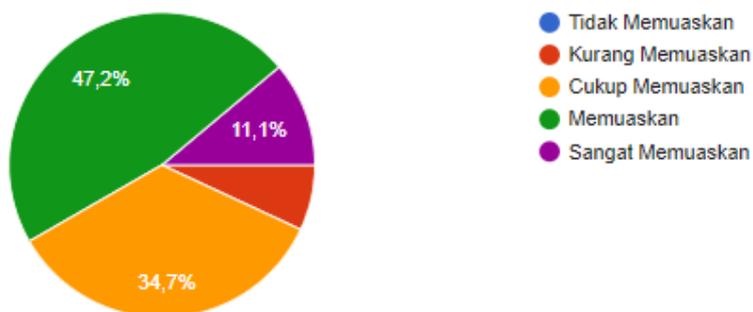
Ketersediaan buku referensi yang di perpustakaan Universitas.



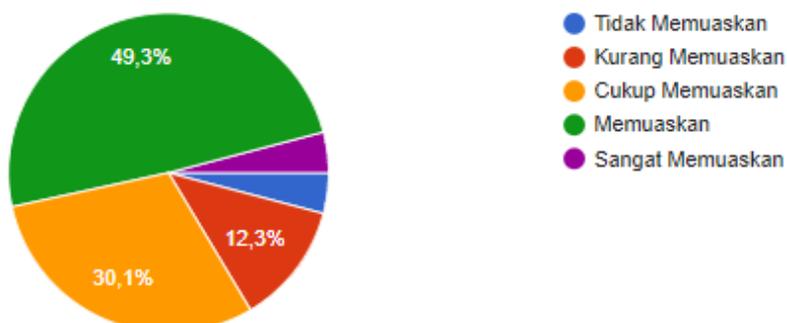
Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih.



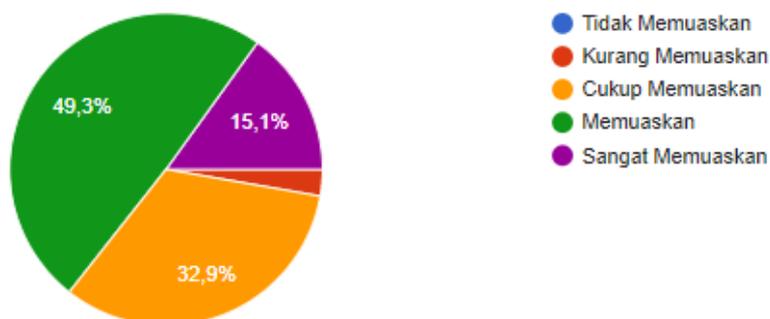
Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa di Universitas.



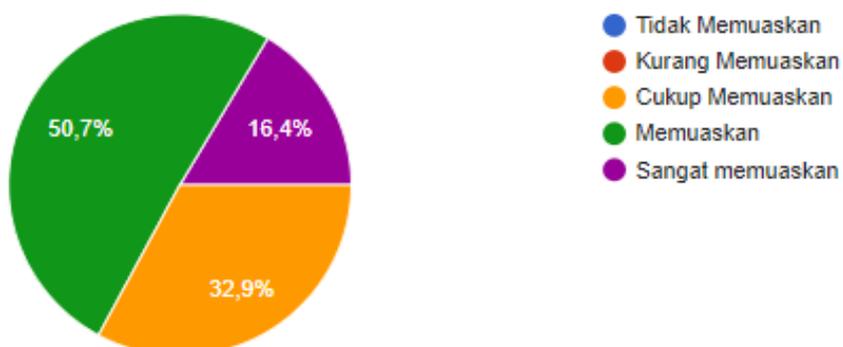
Fasilitas Kesehatan yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa di Universitas.



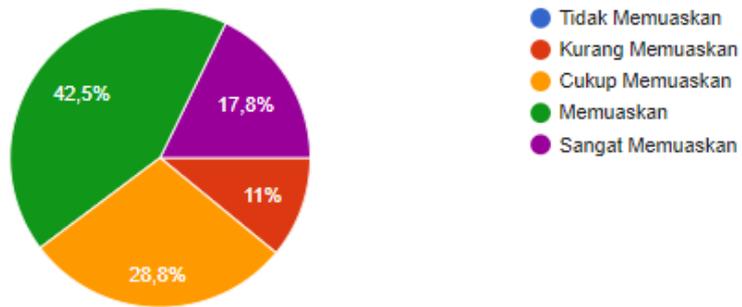
Ketersediaan fasilitas kegiatan-kegiatan kemahasiswaan (Olahraga, Seni, Kerohanian, dll).



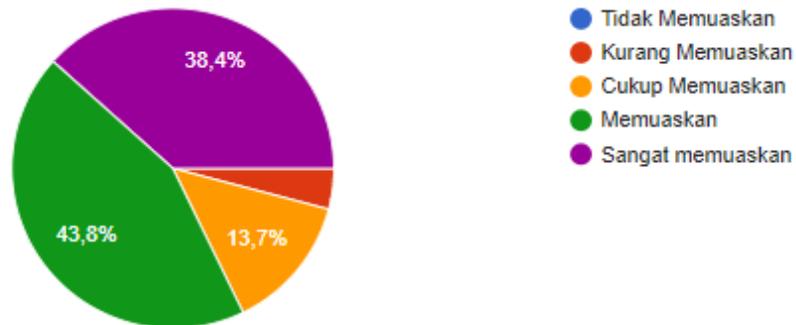
Ketersediaan ruang bersantai dan berkomunikasi antar teman.



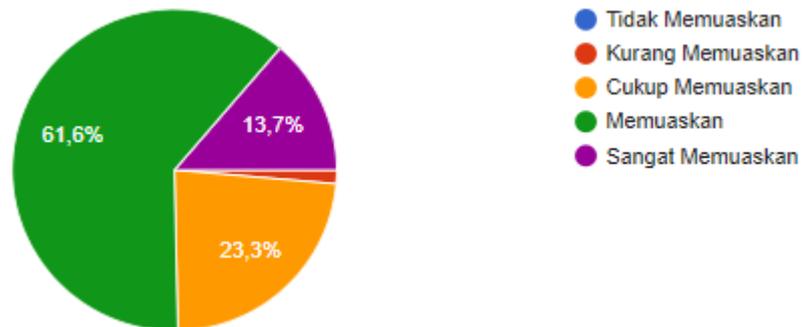
Ketersediaan taman-taman dan publik space di universitas.



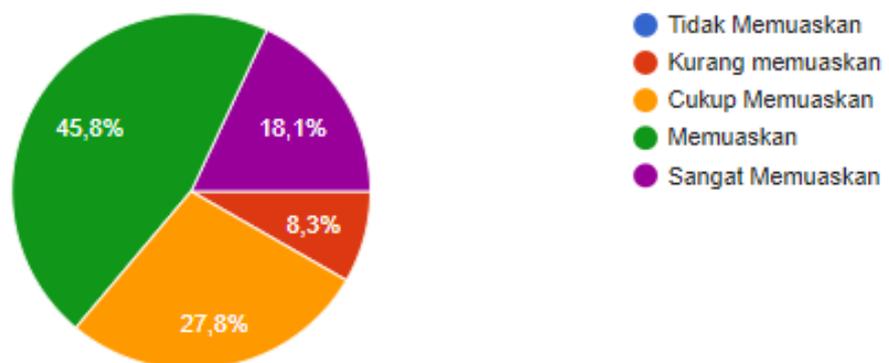
Area Parkir yang luas dan aman.



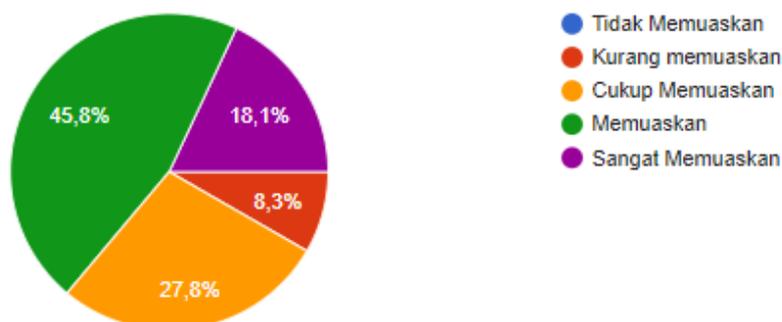
Kebersihan kantin.



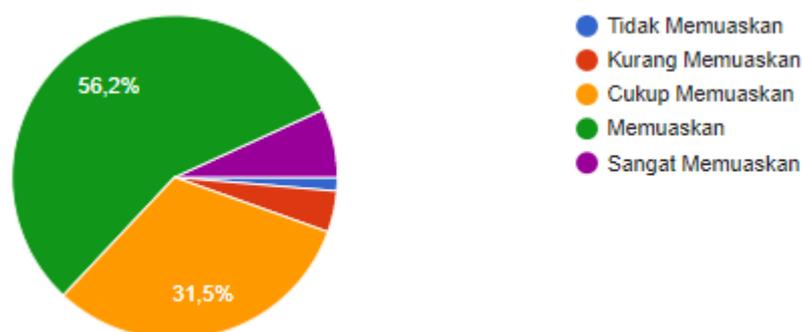
Fasilitas website memudahkan mahasiswa mengakses informasi mengenai program studi, fakultas, dan universitas



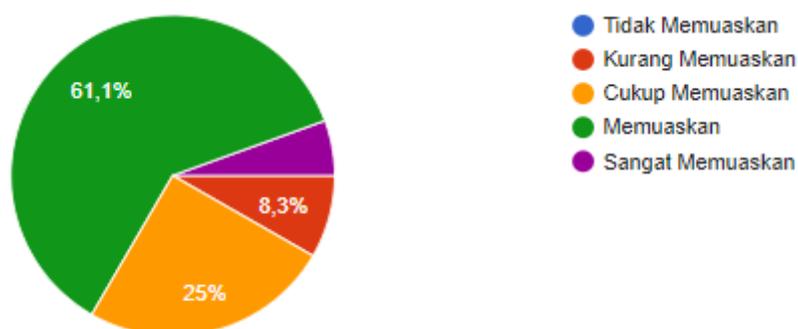
Fasilitas dan kenyamanan ruang tunggu pelayanan



Fasilitas Kelengkapan Laboratorium Komputer.



Universitas memfasilitasi kegiatan workshop dan seminar.

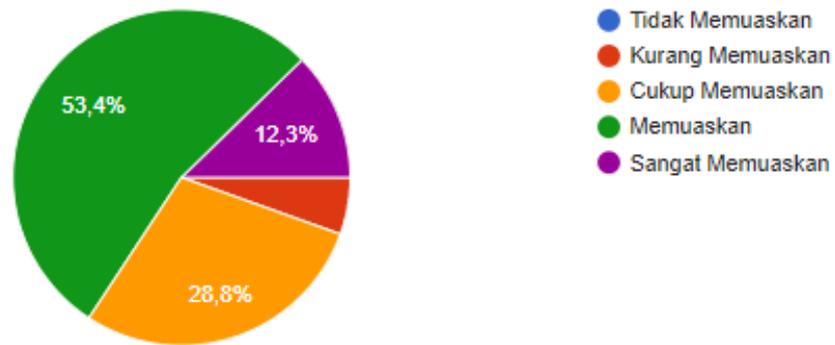


Hasil Temuan dari Aspek Tangibles	
No.	Keterangan
1	Sebanyak 55,4% mahasiswa merasa puas terhadap ruang kuliah yang tertata dengan bersih dan rapi.
2	Sebanyak 53,4% mahasiswa merasa puas terhadap ruang kuliah sejuk dan nyaman.
3	Sebanyak 57,5% mahasiswa merasa puas terhadap sarana pembelajaran yang tersedia di ruang kuliah yang dapat dipergunakan.
4	Sebanyak 47,9% mahasiswa merasa puas terhadap ketersediaan dan kelengkapan perpustakaan universitas.
5	Sebanyak 46,6% mahasiswa merasa puas terhadap laboratorium yang lengkap dan relevan dengan kebutuhan keilmuan mahasiswa.

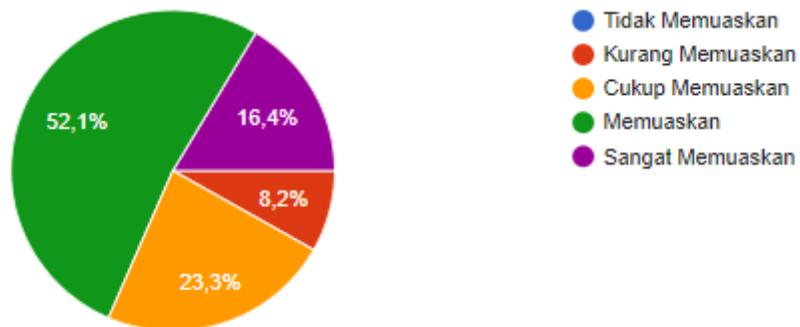
6	56,2% mahasiswa merasa puas akan ketersediaan buku referensi di perpustakaan universitas.
7	43,8% mahasiswa merasa puas akan ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih.
8	47,2% mahasiswa merasa puas akan fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa.
9	49,3% mahasiswa merasa puas akan ketersediaan kesehatan yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa di universitas.
10	Sebanyak 49,3% mahasiswa merasa puas akan ketersediaan fasilitas kegiatan-kegiatan kemahasiswaan (olahraga, seni, kerohanian dll).
11	Sebanyak 50,7% mahasiswa merasa puas akan ketersediaan ruang bersantai dan berkomunikasi antar teman.
12	Sebanyak 42,5% mahasiswa merasa puas akan ketersediaan taman-taman dan publik space di universitas.
13	Sebanyak 43,8% mahasiswa merasa puas akan area parker yang luas dan aman.
14	Sebanyak 61,6% mahasiswa merasa puas akan kebersihan kantin.
15	Sebanyak 45,8% mahasiswa merasa puas terkait fasilitas website yang memudahkan mahasiswa mengakses berbagai informasi akademik.
16	45,8% mahasiswa merasa puas akan fasilitas dan kenyamanan ruang tunggu pelayanan.
17	56,2% mahasiswa merasa puas akan fasilitas kelengkapan laboratorium komputer.
18	61,1% mahasiswa merasa puas terkait pemberian fasilitas kegiatan workshop dan seminar oleh universitas.

2. Aspek Reliability (Staf akademik)

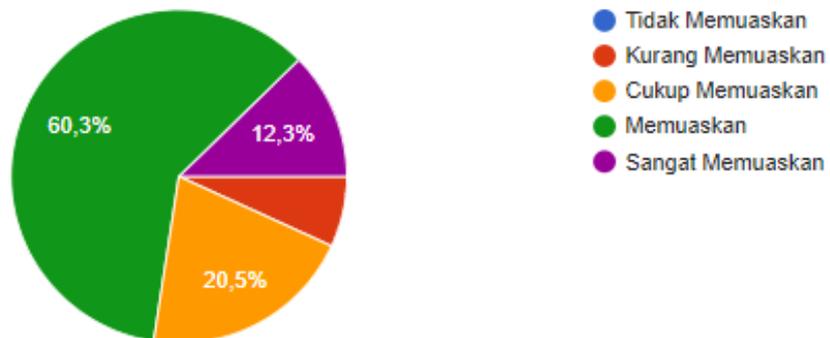
Kemampuan staf akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan.



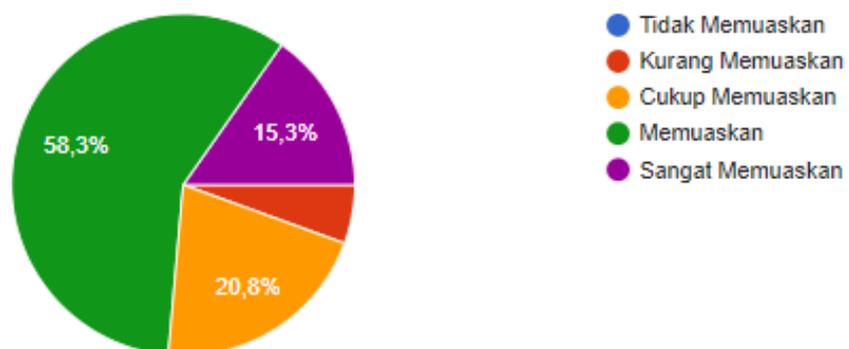
Ketepatan waktu staf akademik dalam menyelesaikan administrasi kemahasiswaan.



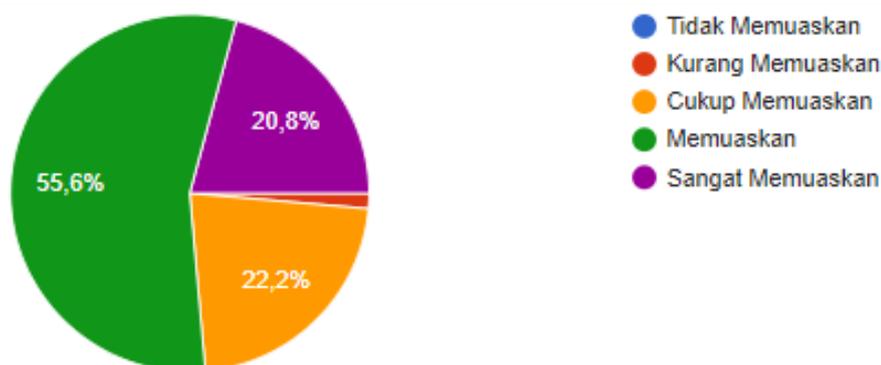
Kinerja staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa.



Staff akademik selalu tersedia dalam melayani kepentingan mahasiswa.



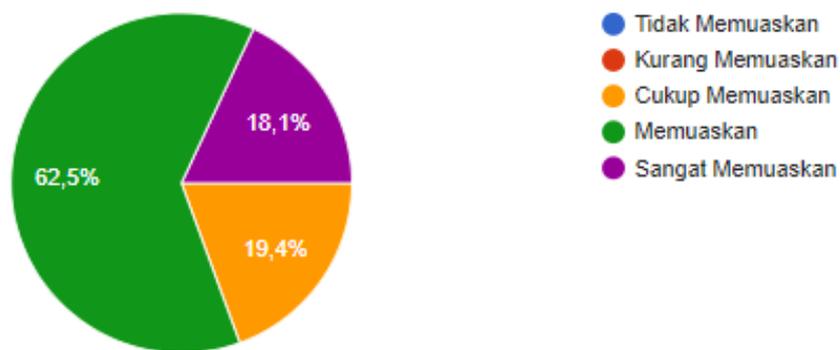
Staf akademik memberikan informasi yang dapat diikuti mahasiswa dalam pelayanan administrasi mahasiswa.



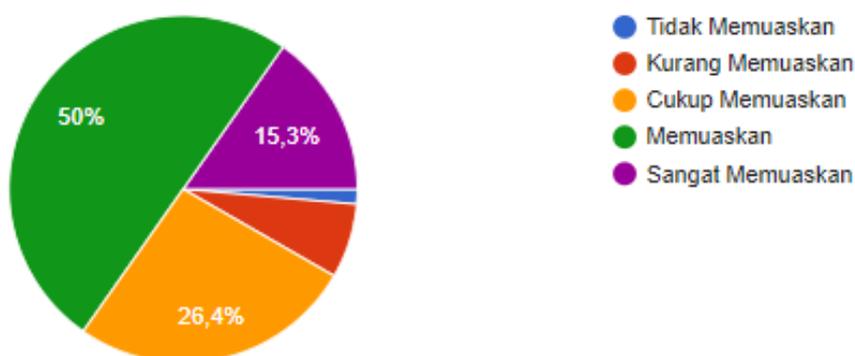
Hasil Temuan dari Aspek Reliability (Staf akademik)	
No.	Keterangan
1	Sebanyak 53,4% mahasiswa merasa puas terhadap Kemampuan staf akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan.
2	Sebanyak 52,1% mahasiswa merasa puas terhadap ketepatanwaktuan staf akademik dalam menyelesaikan administrasi kemahasiswaan.
3	Sebanyak 60,3% mahasiswa merasa puas terhadap kinerja staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa.
4	Sebanyak 58,3% mahasiswa merasa puas terhadap ketersediaan staff akademik dalam melayani mahasiswa.
5	Sebanyak 55,6% mahasiswa merasa puas terhadap pemberian informasi bagi mahasiswa oleh staff akademik.

3. Aspek Responsiveness (sikap tanggap)

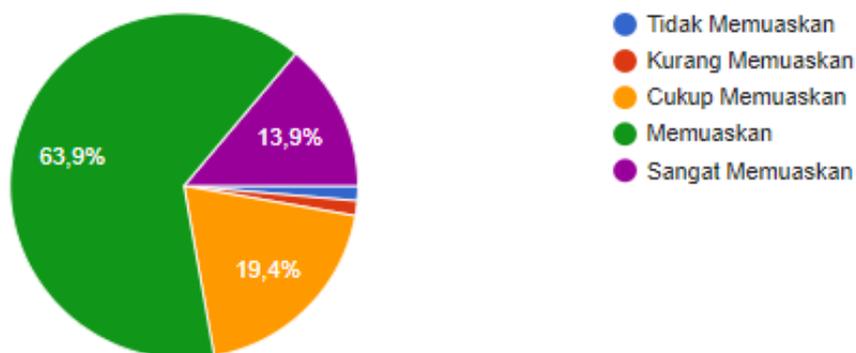
Universitas menyediakan dosen bimbingan konseling bagi mahasiswa.



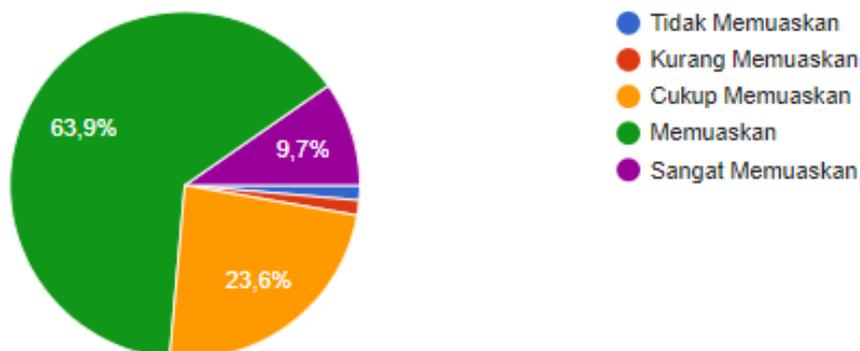
Universitas menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu.



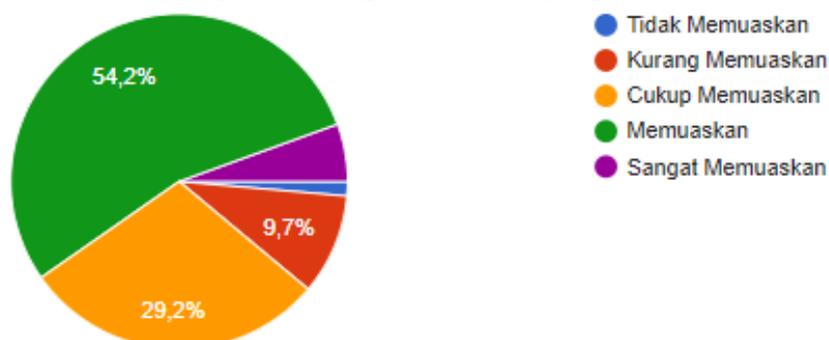
Universitas membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik



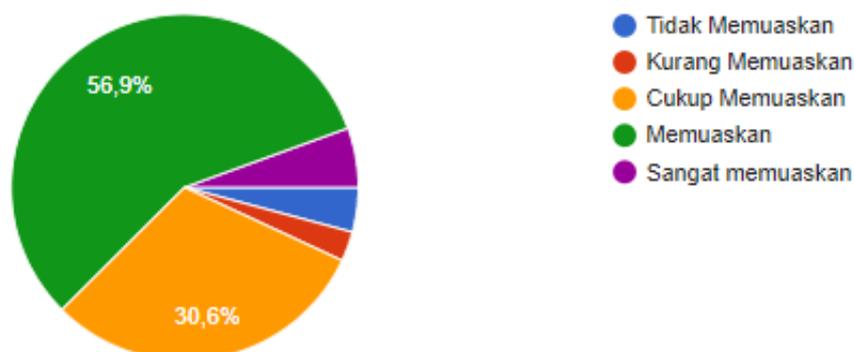
Pimpinan Universitas beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi



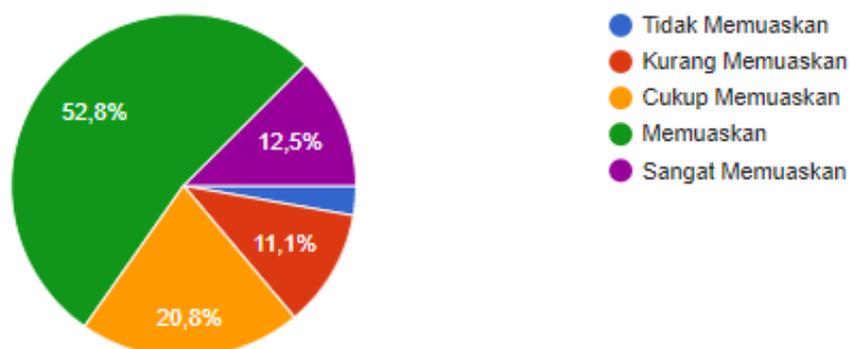
Universitas memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit



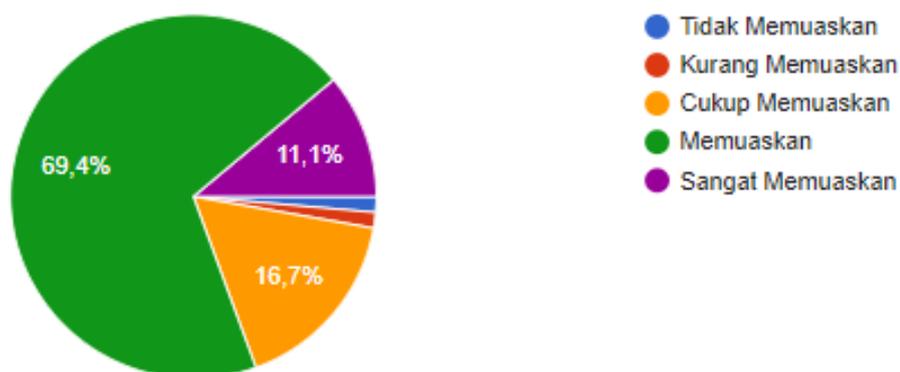
Memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan



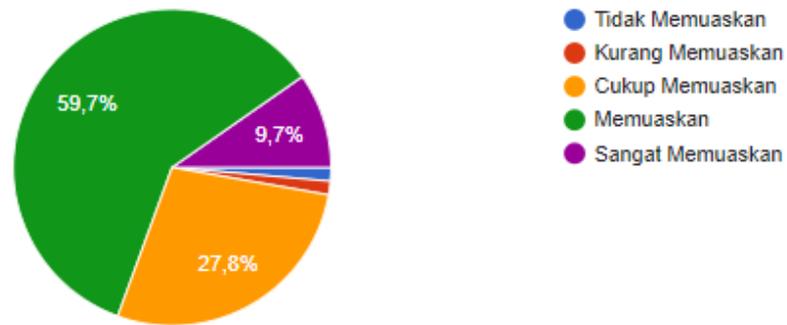
Staf akademik memberikan layanan kepada mahasiswa dengan efisien (cepat dan tepat waktu).



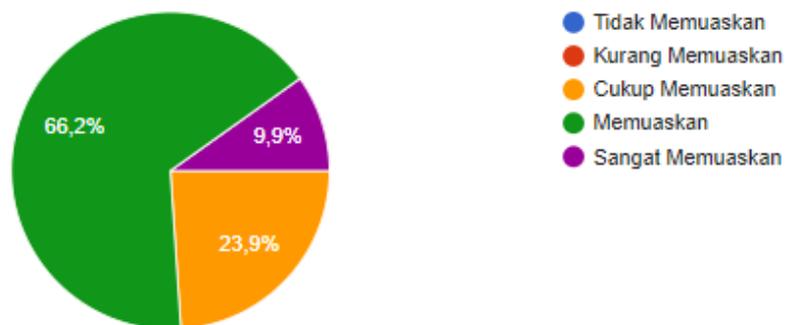
Kepedulian petugas keamanan terhadap masalah keamanan



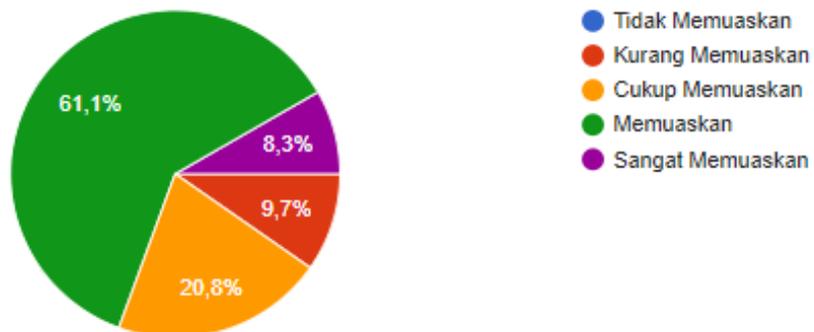
Kesediaan petugas ruang baca di tingkat universitas dalam membantu mendapatkan referensi buku



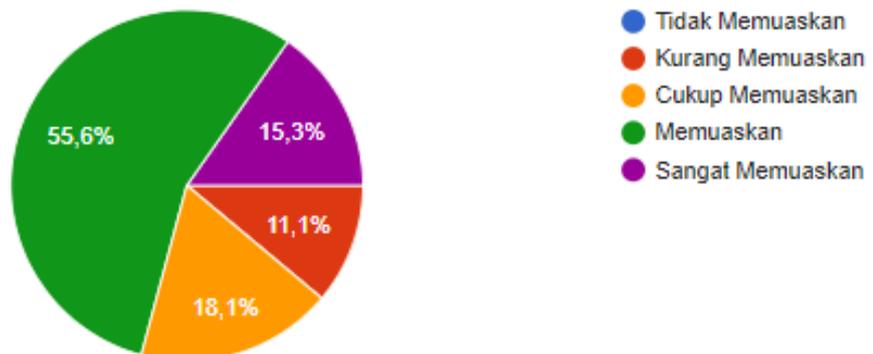
Jam layanan akademik sesuai dengan kebutuhan mahasiswa



Kepedulian petugas kebersihan terhadap kebersihan ruang perkuliahan



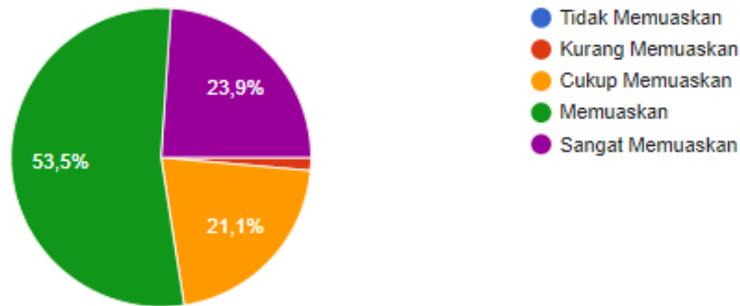
Ketersediaan organisasi kemahasiswaan dalam kegiatan bakat minat mahasiswa



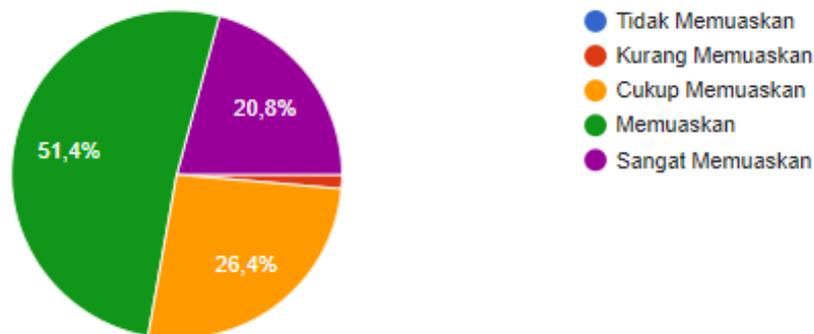
Hasil Temuan dari Aspek Responsiveness (sikap tanggap)	
No.	Keterangan
1	Sebanyak 62,5% mahasiswa merasa puas terhadap kesediaan dosen bimbingan konseling bagi mahasiswa
2	Sebanyak 50% mahasiswa merasa puas terhadap ketersediaan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu
3	Sebanyak 63,9% mahasiswa merasa puas terhadap ketersediaan universitas membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik.
4	Sebanyak 63,9% mahasiswa merasa puas terhadap ketersediaan Pimpinan Universitas beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi
5	Sebanyak 54,2% mahasiswa merasa puas terhadap Universitas memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit.
6	56,9% mahasiswa merasa puas akan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan.
7	52,8% mahasiswa merasa puas akan layanan kepada mahasiswa dengan efisien (cepat dan tepat waktu).
8	69,4% mahasiswa merasa puas akan Kepedulian petugas keamanan terhadap masalah keamanan.
9	59,7% mahasiswa merasa puas akan kesediaan petugas ruang baca di tingkat universitas dalam membantu mendapatkan referensi buku
10	Sebanyak 66,2% mahasiswa merasa puas akan jam layanan akademik sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.
11	Sebanyak 61,1% mahasiswa merasa puas akan kepedulian petugas kebersihan terhadap kebersihan ruang perkuliahan.
12	Sebanyak 55,6% mahasiswa merasa puas akan ketersediaan taman-taman dan publik space di universitas.
13	Sebanyak 43,8% mahasiswa merasa puas akan area paker yang luas dan aman.
14	Sebanyak 61,6% mahasiswa merasa puas akan kebersihan kantin.
15	Sebanyak 45,8% mahasiswa merasa puas terkait ketersediaan organisasi kemahasiswaan dalam kegiatan bakat minat mahasiswa

4. Aspek Assurance (Perlakuan pada Mahasiswa)

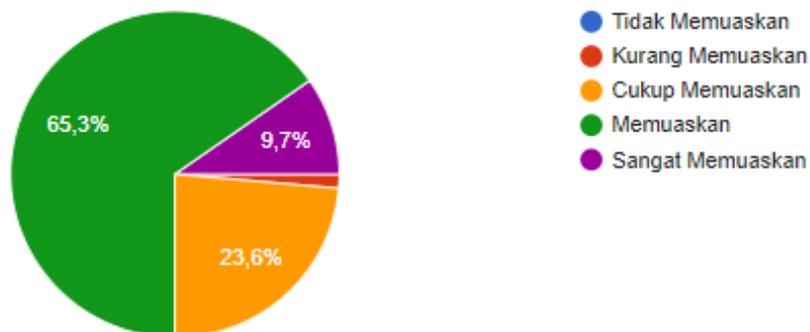
Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani universitas melalui dosen PA (Pembimbing Akademik)



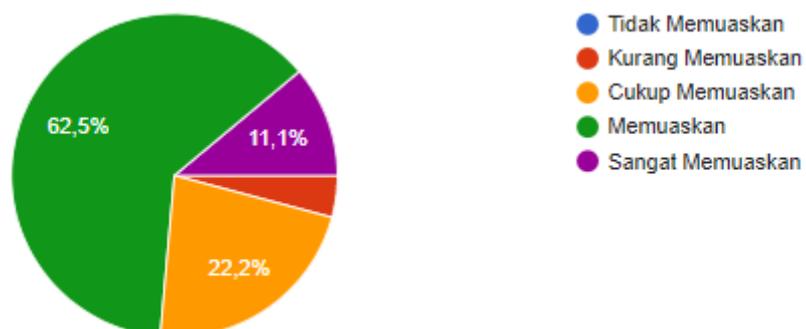
Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani oleh Universitas melalui dosen bimbingan konseling



Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan Universitas dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali



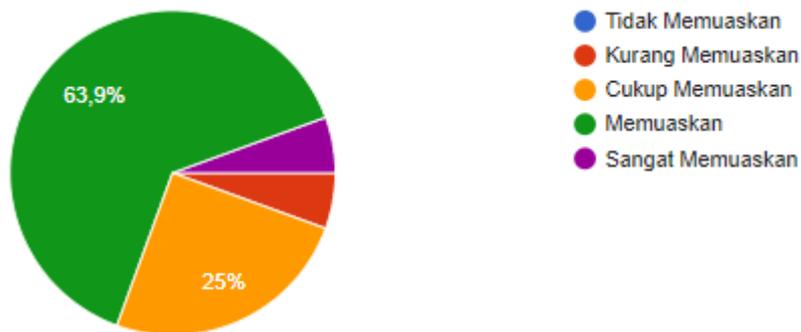
Staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan



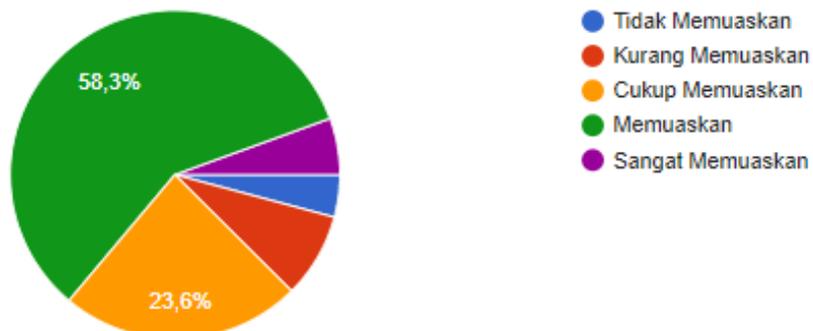
Hasil Temuan dari Aspek Assurance (Perlakuan pada Mahasiswa)	
No.	Keterangan
1	Sebanyak 53,5% mahasiswa merasa puas terhadap penanganan permasalahan/ keluhan mahasiswa oleh dosen pembimbing akademik.
2	Sebanyak 51,4% mahasiswa merasa puas terhadap penanganan permasalahan/ keluhan mahasiswa oleh dosen bimbingan konseling.
3	Sebanyak 65,3% mahasiswa merasa puas terhadap penerapan sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan universitas.
4	Sebanyak 62,5% mahasiswa merasa puas terhadap pemberian layanan yang santun oleh staf administrasi akademik.

5. Aspek Emphaty (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)

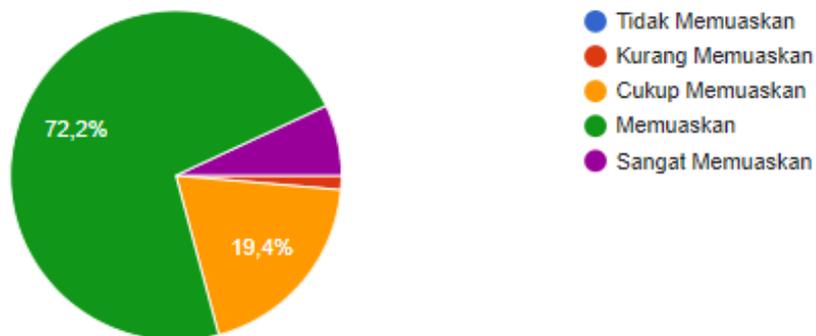
Kepedulian Universitas dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa



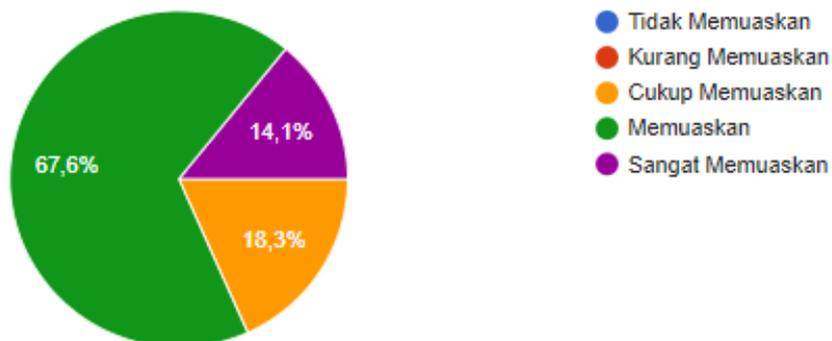
Adanya sosialisasi terkait perkembangan dan penerimaan beasiswa bidikmisi



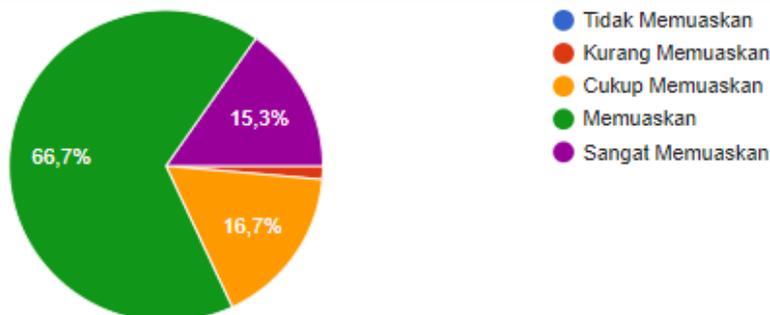
Universitas memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen pembimbing akademik atau dosen bimbingan konseling



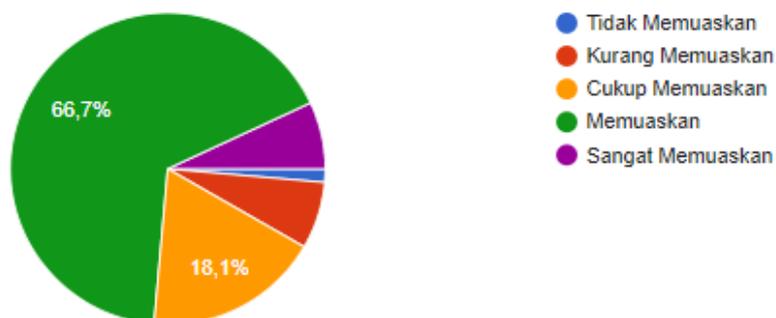
Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah



Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya



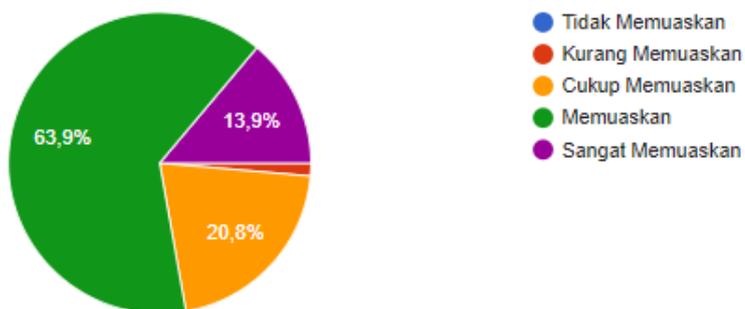
Universitas berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya



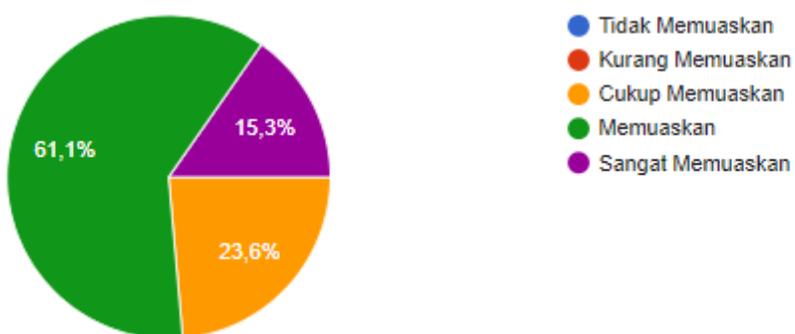
Hasil Temuan dari Aspek Emphaty (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)	
No.	Keterangan
1	Sebanyak 63,9% mahasiswa merasa puas terhadap Kepedulian Universitas dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa
2	Sebanyak 58,3% mahasiswa merasa puas terkait adanya sosialisasi terkait perkembangan dan penerimaan beasiswa bidikmisi
3	Sebanyak 72,2% mahasiswa merasa puas terkait monitoring yang dilakukan universitas terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen pembimbing akademik atau dosen bimbingan konseling
4	Sebanyak 67,6% mahasiswa merasa puas terhadap ketersediaan dosen membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah.
5	Sebanyak 66,7% mahasiswa merasa puas teerkait sikap dosen yang terbuka, kooperatif dengan mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya.
6	Sebanyak 66,7% mahasiswa merasa puas terkait usaha universitas dalam memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya.

6. Aspek Information System (Sistem Informasi Kemahasiswaan)

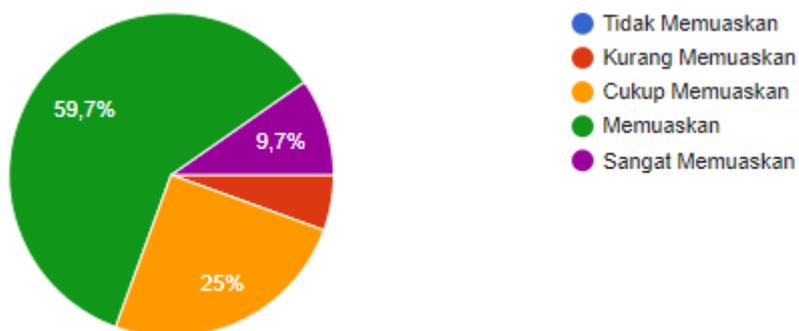
Universitas memberikan informasi sistem perkuliahan dalam bentuk buku panduan perkuliahan



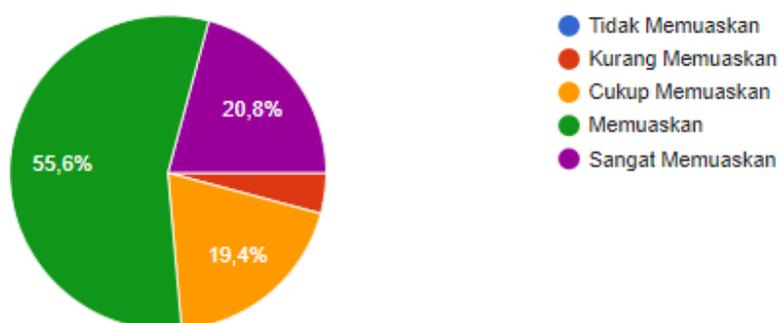
Universitas memberikan informasi akademik dan pelayanan non akademik dalam bentuk website (online)



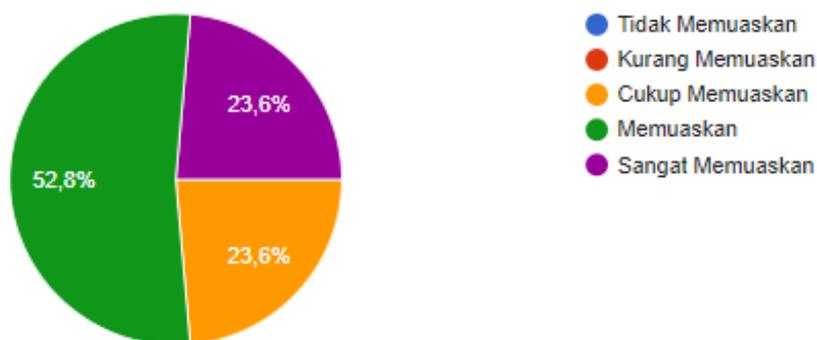
Universitas membuka layanan pengaduan bagi mahasiswa yang memiliki permasalahan



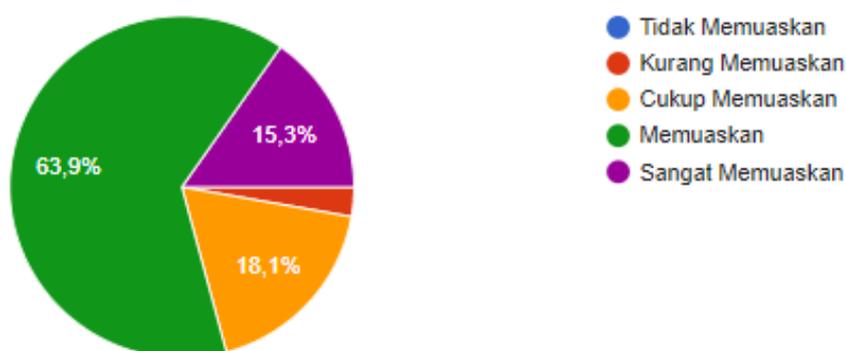
Universitas memberikan pelayanan pembayaran uang kuliah melalui online



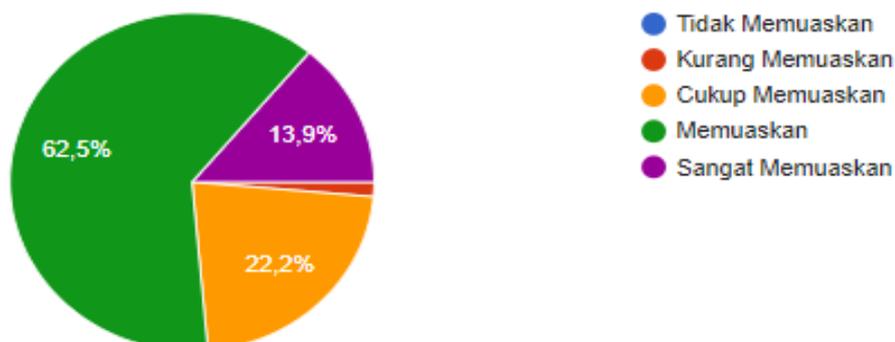
Penggunaan sistem memberi kemudahan mahasiswa melaksanakan kegiatan dan administrasi akademik (registrasi, pengisian KRS dan KHS, jadwal dan Yudisium)



Penggunaan sistem menjamin ketepatan (waktu) pelaksanaan kegiatan dan administrasi kemahasiswaan



Penggunaan sistem mendukung kelancaran kegiatan dan administrasi akademik



Hasil Temuan dari Aspek Information System (Sistem Informasi Kemahasiswaan)	
No.	Keterangan
1	Sebanyak 63,9% mahasiswa merasa puas terhadap pemberian informasi sistem perkuliahan dalam bentuk buku panduan perkuliahan
2	Sebanyak 61,1% mahasiswa merasa puas terhadap pemberian informasi akademik dan pelayanan non akademik dalam bentuk website (online)
3	Sebanyak 59,7% mahasiswa merasa puas terhadap layanan pengaduan bagi mahasiswa yang memiliki permasalahan.
4	Sebanyak 55,6% mahasiswa merasa puas terhadap pelayanan pembayaran uang kuliah melalui online.

5	Sebanyak 52,8% mahasiswa merasa puas terhadap Penggunaan sistem memberi kemudahan mahasiswa melaksanakan kegiatan dan administrasi akademik (registrasi, pengisian KRS dan KHS, jadwal dan Yudisium)
6	63,9% mahasiswa merasa puas akan penggunaan sistem menjamin ketepatan (waktu) pelaksanaan kegiatan dan administrasi kemahasiswaan
7	62,5% mahasiswa merasa puas akan penggunaan sistem mendukung kelancaran kegiatan dan administrasi akademik

Respon Terbuka Mahasiswa terkait kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik tahun 2020 yaitu:

- Lab komputer, koleksi buku perpustakaan dan LCD Proyektor kurang lengkap.
- Diharapkan ruangan perkuliahan bersih dan rapi sebelum mahasiswa masuk kuliah.
- Beberapa bagian masih perlu diperbaiki termasuk kelengkapan olahraga.
- Badan eksekutif mahasiswanya agar lebih aktif dan tanggung jawab terhadap tugasnya serta membentuk beberapa organisasi mahasiswa lainnya.
- Ruang kuliah kurang sehingga sering berebutan ruangan dengan kelas lainnya.
- Ruang fasilitas untuk prodi hukum seperti ruang senat sampai sekarang belum ada.
- Memberikan lebih banyak lagi informasi beasiswa agar mahasiswa termotivasi.

Rekomendasi sesuai dengan hasil kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik tahun 2020 yaitu:

- Meningkatkan kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruang perkuliahan agar kepuasan mahasiswa terkait ruang perkuliahan dapat lebih meningkat lagi.
- Melengkapi sarana pembelajaran dan fasilitas di Laboratorium komputer, koleksi buku perpustakaan dan LCD Proyektor.
- Meningkatkan kebersihan kamar kecil dan kantin.
- Memberikan ruang khusus untuk fasilitas ibadah yang nyaman bagi mahasiswa.
- Memberikan ruang khusus untuk fasilitas kesehatan bagi mahasiswa.
- Meningkatkan kualitas dan kenyamanan area taman dan publik space serta area parker di universitas.
- Melengkapi fasilitas olahraga bagi mahasiswa.
- Mengaktifkan Badan Eksekutif Mahasiswa dan membentuk beberapa organisasi untuk kegiatan mahasiswa lainnya.
- Mengatur ruang kuliah sesuai dengan kebutuhan kelasnya sehingga tidak terjadi perebutan kelas dengan kelas lainnya.
- Menyediakan ruang senat untuk prodi hukum agar dapat meningkatkan kualitas mahasiswanya.

- Memberikan lebih banyak lagi informasi beasiswa agar mahasiswa termotivasi.
- Meningkatkan pemberian informasi melalui website universitas terkait kegiatan workshop dan seminar yang dapat diikuti oleh mahasiswa.
- Meningkatkan pelayanan staf akademik baik dari segi pelayanan administrasi kemahasiswaan, ketepatanwaktu, ketersediaan staff akademik dan pemberian informasi bagi mahasiswa.
- Dosen pembimbing akademik dan dosen bimbingan konseling harus meningkatkan kualitas pelayanannya dalam membimbing dan membantu mahasiswa menyelesaikan berbagai permasalahan yang dialami terutama dalam bidang akademik.
- Universitas perlu meningkatkan pelayanan terkait pemberian asuransi kesehatan dan keamanan bagi mahasiswa agar mahasiswa merasa nyaman kuliah.
- Meningkatkan penenaan sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan akademik di universitas tanpa pandang bulu.
- Melakukan peningkatan sistem yang dapat mendukung kelancaran kegiatan dan administrasi akademik.

Medan, 11 Agustus 2020

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



Dr. Sri Faizah Lisnasari, M.Si

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



Lasma Melinda Siahaan, SE, M.Si