

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Fokus Masalah.....	54
1.3 Rumusan Masalah.....	56
1.4 Tujuan.....	56
1.5 Manfaat.....	57
1.6 Spesifikasi Produk Yang Dikembangkan	58

BAB II. KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teoritis	59
2.1.1 Pelayanan Akademik	59
2.1.2 Kualitas Pelayanan Akademik.....	60
2.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan Akademik	62
2.1.4 Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Pendidikan Tinggi	64
2.1.5 Model Pelayanan Berkualitas	66
2.1.6 Peran Evaluasi dalam Pelayanan Pendidikan Tinggi	75
2.2 Pengembangan Model Yang Dapat Diterapkan Pada Monev Mutu	81
2.2.1 Pengertian Model.....	81
2.2.2 Model Monev di Perguruan Tinggi	86

2.2.3 Alur Kerja Pelaksanaan Monev Kepuasan	
Mahasiswa.....	103
2.2.4 Penerapan Model Kepuasan Mahasiswa	105
2.2.5 Pelaksanaan Monev Kepuasan Mahasiswa	108
2.3 Komponen Model Monev Mutu Yang Berperan Dalam	
Proses SPMI	110
2.3.1 Monev Membutuhkan Kepemimpinan Yang Paham	
SPMI	110
2.3.2 Kepemimpinan SPMI Yang Kuat Menjamin Budaya	
Mutu Terwujud	113
2.4 Pengembangan Model Monev Mutu Dalam Siklus PDCA	117
2.4.1 Monev Dalam Sejarah SPMI.....	118
2.4.2 Monev Berfungsi Mengukur Pelayanan Akademik.....	119
2.4.3 Karakteristik Model Monev Dalam SPMI	121
2.5 Basis Monev Mutu.....	136
2.5.1 Monitoring Bagian dari Monev Mutu	137
2.5.2 Evaluasi Bagian Dari Monev Mutu	139
2.5.3 Monev Mutu Melengkapi Audit dalam SPMI.....	157
2.5.4 Evaluasi Bagian Penting Penjaminan Mutu	161
2.6 Pelaksanaan Monev Mutu Dalam Aktualisasi PDCA	167
2.7 Alur Pelaksanaan Monev Dikti	170
2.8 Penelitian Yang Relevan	171
2.9 Kerangka Berfikir.....	181
2.10 Kerangka Konseptual	183

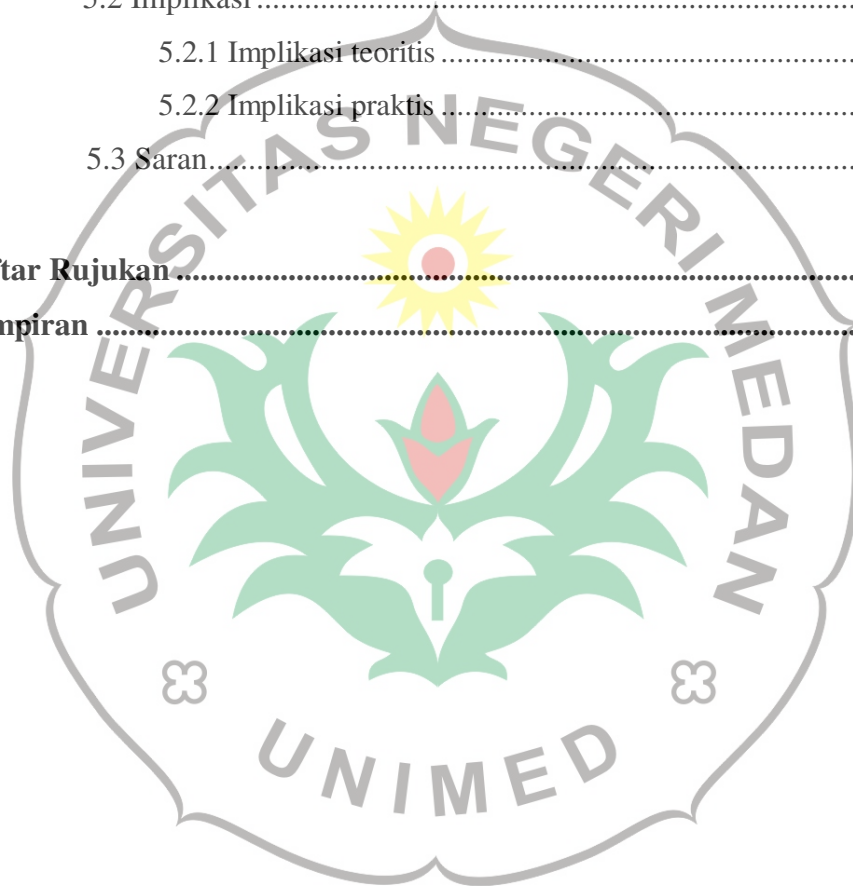
BAB III. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian	188
3.2 Waktu Penelitian dan Tempat Penelitian.....	197
3.3 Subjek Penelitian dan Objek Penelitian	198
3.4 Prosedur dan Rancangan Penelitian.....	200
3.5 Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data	214

3.5.1 Instrumen Penelitian	214
3.5.2 Teknik-teknik Pengumpulan Data.....	218
3.6 Teknik Analisis Data.....	220
3.7 Aktivitas Menemukan Model Penelitian Yang Berlaku.....	222
3.8 Aktivitas Pengembangan Model Penelitian	223
3.9 Menguji Model.....	226
3.9.1 Uji Efektivitas Produk	226
3.9.2 Uji Gain.....	227
3.10 Menemukan Model Final	229
3.10.1 Jenis Analisis Model Yang Digunakan.....	229
3.10.2 Model Teoritik Pengembangan Monev Kepuasan Mahasiswa SPMI.....	231
 BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian.....	233
4.1.1 Tahap Analisis (Analysis)	233
4.1.2 Tahap Desain (Design)	252
4.1.3 Tahap Pengembangan (Development)	261
4.1.4 Tahap Implementasi (Implementation).....	270
4.1.5 Tahap Evaluasi (Evaluation)	276
4.2 Pembahasan	287
4.2.1 Karakteristik Model Monev Kepuasan Mahasiswa dalam Meningkatkan Pelayanan Akademik di FISIP USU.....	287
4.2.2 Kelayakan Model Peningkatan Pelayanan Mahasiswa Melalui Penyempurnaan Model Monev Kepuasan Mahasiswa di FISIP USU	303
4.2.3 Efektivitas Pelaksanaan Model Monev Kepuasan Mahasiswa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Akademik di FISIP USU	308
4.3 Kebaharuan Penelitian	315
4.4 Keterbatasan Penelitian	318

BAB V. SIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

5.1 Simpulan.....	321
5.2 Implikasi	324
5.2.1 Implikasi teoritis	324
5.2.2 Implikasi praktis	325
5.3 Saran.....	326
Daftar Rujukan	329
Lampiran	338



THE
Character Building
UNIVERSITY