

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1. Model Pelayanan Berkualitas SPMI-PDCA	11
Gambar 1.2 Alur SPM Dikti	12
Gambar 1.3 Model Monev Struktural Kepuasan Mahasiswa	31
Gambar 1.4 Model Kepuasan Mahasiswa Yang Komprehensif	32
Gambar 1.5 Model Konsep Kepuasan Mahasiswa	33
Gambar 1.6 Tahapan Evaluasi Mutu di FISIP USU	40
Gambar 1.7 Standar Terkait Pelayanan Akademis SPMI FISIP USU	47
Gambar 1.8 Fenomena Keberadaan Monev Kepuasan Mahasiswa	51
Gambar 1.9 Model Aktual Monev Kepuasan Mahasiswa	52
Gambar 2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan	68
Gambar 2.2 Model Kualitas Jasa (Gaps Model)	70
Gambar 2.3 Monev Kano	71
Gambar 2.4 Model Monev ILO	90
Gambar 2.5 Model Konseptual Monev Kepuasan Mahasiswa	99
Gambar 2.6 Model Teoritis Monev Kepuasan Mahasiswa	102
Gambar 2.7 Model Final Monev Kepuasan Mahasiswa	103
Gambar 2.8 Sumber Pengaruh Pemimpin Terhadap Bawahan	112
Gambar 2.9 Tujuan Pengawasan	127
Gambar 2.10 Langkah Pelaksanaan Monev Dikti	170
Gambar 2.11 Ten Steps	177
Gambar 2.12 Illustrative Logic Model	178
Gambar 2.13 Model Monev Strategi	179
Gambar 2.14 Model Perencanaan, Monitoring dan Evaluasi	180
Gambar 2.15 Kerangka Berfikir	182
Gambar 2.16 Model Konseptual Monev Kepuasan Mahasiswa	187
Gambar 3.1 Tahapan ADDIE	192
Gambar 3.2 Prosedur Pengembangan Model	202
Gambar 3.3 Kerangka Konseptual	231

Gambar 4.1 Model Servqual	254
Gambar 4.2 Model Monev Kepuasan Mahasiswa (Konseptual)	256
Gambar 4.3 Model Teoritis Setelah FGD	260
Gambar 4.4 Cover Panduan Monev Kepuasan Mahasiswa	263
Gambar 4.5 SOP Monev Kepuasan Mahasiswa	264
Gambar 4.6 Instrumen Monev Kepuasan Mahasiswa.....	265
Gambar 4.7 Cover Laporan Validitas dan Reliabilitas	266
Gambar 4.8 Validasi Tenaga Ahli.....	266
Gambar 4.9 Model Final	286
Gambar 4.10 Penelitian Pelayanan Akademik Plus SPMI.....	294
Gambar 4.11 Struktur Unit Manajemen Mutu USU	303
Gambar 4.12 Siklus Mutu USU	304
Gambar 4.13 Alur Pelaksanaan Monev FISIP USU	305
Gambar 4.14 Indikator Monev Kepuasan Mahasiswa (Awal).....	307
Gambar 4.15 Alur Model Evaluasi GO (Awal)	309
Gambar 4.16 Alur Model Irisan (Pengembangan Dari Model GOE)	311
Gambar 4.17 Model Final	320

THE
Character Building
UNIVERSITY