

**LAPORAN
MONITORING EVALUASI INTERNAL
KEPUASAN MAHASISWA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**GUGUS PENJAMINAN MUTU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITASMUHAMMADIYAHSUMATERA UTARA
2019**

	FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK	Waktu Pelaksanaan : Mei 2019
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 9
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode Dokumen : FISIP.GPM.MONEV.07.04

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Allah Swt yang telah memberi kekuatan, kesehatan dan kelapangan waktu kepada kita semua sehingga monitoring evaluating (monev) internal kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (FISIP UMSU) ini dapat dilaksanakan dari awal hingga penyusunan laporan. Monev ini merupakan bagian penting dari proses penjaminan mutu internal yang dilaksanakan oleh FISIP UMSU.

Pelaksanaan monev ini merupakan bentuk nyata dari komitmen FISIP UMSU terhadap pentingnya perbaikan dan peningkatan pelayanan kepada mahasiswa secara berkelanjutan. Melalui monev diharapkan dapat diketahui berbagai informasi tentang kualitas pelayanan FISIP UMSU kepada mahasiswa. Berdasarkan informasi ini akan memudahkan FISIP UMSU dalam merumuskan kebijakan yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada mahasiswa.

Diakui bahwa pelaksanaan monev ini tidak terlepas dari berbagai kendala, terutama pada saat proses pengumpulan data. Berkat kerja keras dari tim Monev serta dukungan dari segenap sivitas akademika, Monev ini dapat dilaksanakan dan diselesaikan dengan baik. Atas bantuan dan kerjasama dari berbagai pihak yang telah mendukung kegiatan monev ini, kami ucapkan terimakasih.

Medan, Agustus 2019
Pelaksana,

GPM FISIP UMSU

	FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK	Waktu Pelaksanaan : Mei 2019
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 9
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode Dokumen : FISIP.GPM.MONEV.07.04

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	ii
A. Pendahuluan.....	1
B. Tujuan	1
C. Manfaat	1
D. Ruang Lingkup Monev	2
E. Metode Monev	2
F. Instrumen Monev.....	4
G. Hasil Monev Kepuasan Mahasiswa	6
H. Kesimpulan	9
I. Lampiran.....	10
1. Hasil Rekapitulasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik.....	10
2. Hasil Monev Program Studi Ilmu Kesejahteraan Sosial.....	11
3. Hasil Monev Program Studi Ilmu Komunikasi.....	13
4. Hasil Monev Program Studi Ilmu Administrasi Negara.....	15

	FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK	Waktu Pelaksanaan : Mei 2019
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 9
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode Dokumen : FISIP.GPM.MONEV.07.04

A. PENDAHULUAN

Mahasiswa merupakan salah satu unsur penting dalam penyelenggaraan perguruan tinggi. Keberadaan mahasiswa akan menentukan keberlangsungan hidup perguruan tinggi. Oleh karenanya perguruan tinggi harus menempatkan mahasiswa pada posisi penting yang harus diberi pelayanan. Pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa mencakup pelayanan akademik dan pelayanan non akademik yang diberikan akan mendukung terciptanya proses pembelajaran yang kondusif di lingkungan kampus.

Penyediaan prasarana dan sarana yang baik dan tata kelola yang terus disempurnakan merupakan wujud komitmen manajemen untuk memberi pelayanan terbaik kepada mahasiswa. Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan, maka perlu dilakukan monev tentang persepsi mahasiswa terhadap pelayanan yang telah diberikan FISIP UMSU.

Pelayanan kepada mahasiswa yang diukur dalam pelaksanaan monev ini berkaitan dengan pelayanan akademik dan non akademik di FISIP UMSU, yaitu berkaitan dengan ketersediaan prasarana, sarana dan sistem informasi, kinerja pegawai, pelayanan pimpinan fakultas, pelayanan pimpinan program studi, sistem rekrutmen mahasiswa baru, proses penasehatan akademik dan suasana akademik. Data kepuasan mahasiswa yang diperoleh dapat dijadikan sebagai masukan dalam melakukan berbagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan kepada mahasiswa khususnya di FISIP UMSU.

B. TUJUAN

Mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik dan non akademik di FISIP UMSU selama satu tahun ajaran berjalan.

C. MANFAAT

1. Hasil Monev diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi kinerja pelayanan yang telah diberikan kepada mahasiswa.

	FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK	Waktu Pelaksanaan : Mei 2019
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 9
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode Dokumen : FISIP.GPM.MONEV.07.04

2. Hasil Monev diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pimpinan dalam membuat kebijakan pelayanan mahasiswa untuk peningkatan kepuasan mahasiswa.

D. RUANG LINGKUP MONEV

Monev ini meneliti dan mengevaluasi tentang kepuasan mahasiswa FISIP UMSU yang mencakup ketersediaan prasarana, sarana dan sistem informasi, kinerja pegawai, pelayanan pimpinan fakultas, pelayanan pimpinan program studi, sistem rekrutmen mahasiswa baru, proses penasehatan akademik dan suasana akademik.

E. METODE MONEV

Pelaksanaan monev kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan di fakultas dan seluruh biro yang ada di UMSU dilakukan pada semester genap tahun akademik 2018/2019, dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Kepuasan mahasiswa yang dimaksud adalah kepuasan terhadap pelayanan atas lima (5) indikator pelayanan yaitu:

- a. **bentuk fisik (*tangibles*)** meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan, dan sarana komunikasi
- b. **kehandalan (*reliability*)** yaitu kemampuan untuk melayani sesuai dengan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan
- c. **daya tanggap (*responsiveness*)** yaitu kemampuan untuk membantu mahasiswa dan ketersediaan untuk melayani mahasiswa dengan baik
- d. **jaminan (*assurance*)** yang mencakup pengetahuan, kesopanan, sifat yang dapat dipercaya dari staf, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan
- e. **empati (*empathy*)** meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan mahasiswa.

Instrumen pengukuran pada masing-masing kompetensi menggunakan skala likert. Objek monev adalah ketersediaan prasarana, sarana dan sistem informasi,

	FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK	Waktu Pelaksanaan : Mei 2019
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 9
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode Dokumen : FISIP.GPM.MONEV.07.04

kinerja pegawai, pelayanan pimpinan fakultas, pelayanan pimpinan program studi, sistem rekrutmen mahasiswa baru, proses penasehatan akademik dan suasana akademik.

Populasi monev adalah seluruh mahasiswa FISIP UMSU semester genap tahun akademik 2018/2019. Sumber data digunakan adalah data primer dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran angket kepada responden. Angket berisi pernyataan tentang masing-masing indikator kepuasan, jumlah angket yang kembali dan layak untuk diolah sebanyak 923 angket. Selanjutnya data ditabulasi dan diklasifikasikan, dijelaskan dan dilakukan analisis untuk memperoleh informasi mengenai kepuasan mahasiswa. Dalam mengukur tinggi rendahnya kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan digunakan interval sebagai berikut:

Level	Skor hasil	Kriteria Hasil
1	1.00 - 1.80	Tidak Puas
2	1.81 – 2.60	Kurang Puas
3	2.61 – 3.40	Cukup Puas
4	3.41 – 4.20	Puas
5	4.21 – 5.00	Sangat Puas

F. INSTRUMEN MONEV

 <p style="text-align: center;">UMSU Unggul, Cerdas & Terpercaya</p>	UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA	PETUNJUK PENGISIAN							
	ANGKET	1. Berilah tanda silang (x) pada alternatif jawaban yang anda anggap paling sesuai dengan pengetahuan dan pengalaman yang anda rasakan. 2. Setiap pilihan hanya membutuhkan satu jawaban saja Skor Penilaian : 1 = Sangat Tidak Puas 4 = Puas 2 = Tidak Puas 5 = Sangat Puas 3 = Cukup Puas							
	INSTRUMEN KEPUASAN MAHASISWA								
FAKULTAS/PRODI :									
PERTANYAAN					JAWABAN				
A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi									
1. Kenyamanan terhadap ruang biro fakultas					1	2	3	4	5
2. Kebersihan ruang kelas					1	2	3	4	5
3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek					1	2	3	4	5

	FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK	Waktu Pelaksanaan : Mei 2019
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 9
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode Dokumen : FISIP.GPM.MONEV.07.04

PERTANYAAN	JAWABAN				
4. Kebersihan toilet	1	2	3	4	5
5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan	1	2	3	4	5
6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik	1	2	3	4	5
7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai	1	2	3	4	5
8. Ketersediaan kursi	1	2	3	4	5
9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan	1	2	3	4	5
10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	1	2	3	4	5
11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas	1	2	3	4	5
12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll)	1	2	3	4	5
13. Kemudahan dalam mengakses internet	1	2	3	4	5
B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai					
14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas	1	2	3	4	5
15. Kerapian penampilan pegawai fakultas	1	2	3	4	5
16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas	1	2	3	4	5
17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	1	2	3	4	5
18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas	1	2	3	4	5
19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik	1	2	3	4	5
21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik	1	2	3	4	5
22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa	1	2	3	4	5
23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas	1	2	3	4	5
24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa	1	2	3	4	5
25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas	1	2	3	4	5
26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon	1	2	3	4	5
28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa	1	2	3	4	5
29. Kesediaan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	1	2	3	4	5
C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas					
30. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
31. Keramahan ketika memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
33. Perhatian dalam memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	1	2	3	4	5
D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi					
35. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
36. Keramahan ketika memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	1	2	3	4	5

	FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK	Waktu Pelaksanaan : Mei 2019
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 9
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode Dokumen : FISIP.GPM.MONEV.07.04

PERTANYAAN	JAWABAN				
38. Perhatian dalam memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	1	2	3	4	5
E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru					
40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU	1	2	3	4	5
41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang	1	2	3	4	5
42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis	1	2	3	4	5
43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara	1	2	3	4	5
44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes	1	2	3	4	5
45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan	1	2	3	4	5
F. Proses Penasehatan Akademik					
46. Frekuensi pertemuan dengan dosen penasehat akademik selama satu semester	1	2	3	4	5
47. Relevansi materi penasehatan akademik dengan perkembangan studi	1	2	3	4	5
48. Relevansi materi penasehatan akademik dengan permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain)	1	2	3	4	5
49. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan akademik yang anda hadapi	1	2	3	4	5
50. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain) yang anda hadapi	1	2	3	4	5
51. Dosen penasehat akademik memotivasi anda untuk tamat tepat waktu	1	2	3	4	5
G. Suasana Akademik					
52. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang pendidikan yang diselenggarakan oleh fakultas dan program studi (seminar, kuliah umum dan lainnya)	1	2	3	4	5
53. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang penelitian yang diselenggarakan oleh dosen	1	2	3	4	5
54. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh fakultas (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	1	2	3	4	5
55. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh prodi (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	1	2	3	4	5
56. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh dosen (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	1	2	3	4	5

	FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK	Waktu Pelaksanaan : Mei 2019
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 9
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode Dokumen : FISIP.GPM.MONEV.07.04

G. Hasil Monev Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan mahasiswa secara umum terhadap pelayanan yang diberikan mendapat skor **4.13** atau berada kriteria **level 4 (puas)**.

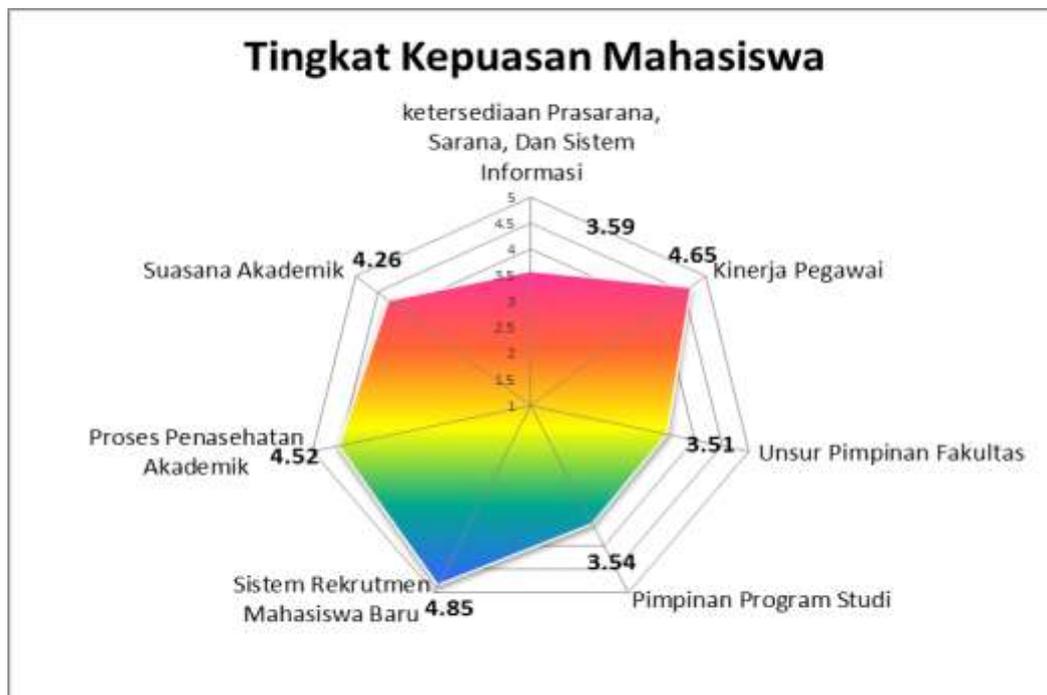
Kepuasan terhadap pelayanan pimpinan fakultas mendapatkan penilaian terendah dengan skor **3.51** atau berada pada **kriteria level 4 (puas)**. Hal ini disebabkan oleh rendahnya penilaian mahasiswa terhadap point 33 tentang perhatian pimpinan fakultas ketika memberikan pelayanan kemahasiswa, hal ini harus menjadi perhatian pimpinan untuk lebih meningkatkan pelayanan terhadap mahasiswa.

Kepuasan terhadap sistem rekrutmen mahasiswa baru mendapatkan penilaian tertinggi dengan skor **4.85** atau berada pada **kriteria level 5 (sangat puas)**. Hal ini disebabkan oleh tingginya penilaian mahasiswa terhadap point 41 (kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang, point 42 (kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis) dan point 44 (kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes)

**Tabel 1
Hasil Monev**

No	Objek Pelayanan	Total Kepuasan
1.	Kepuasan terhadap ketersediaan prasarana, sarana dan sistem informasi	3.59
2.	Kepuasan terhadap kinerja pegawai	4.65
3.	Pelayanan Pimpinan Fakultas	3.51
4.	Pelayanan Pimpinan Program Studi	3.54
5.	Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	4.85
6.	Proses Penasehatan Akademik	4.52
7.	Suasana Akademik	4.26
Total Skor		4.13

	FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK	Waktu Pelaksanaan : Mei 2019
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 9
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode Dokumen : FISIP.GPM.MONEV.07.04

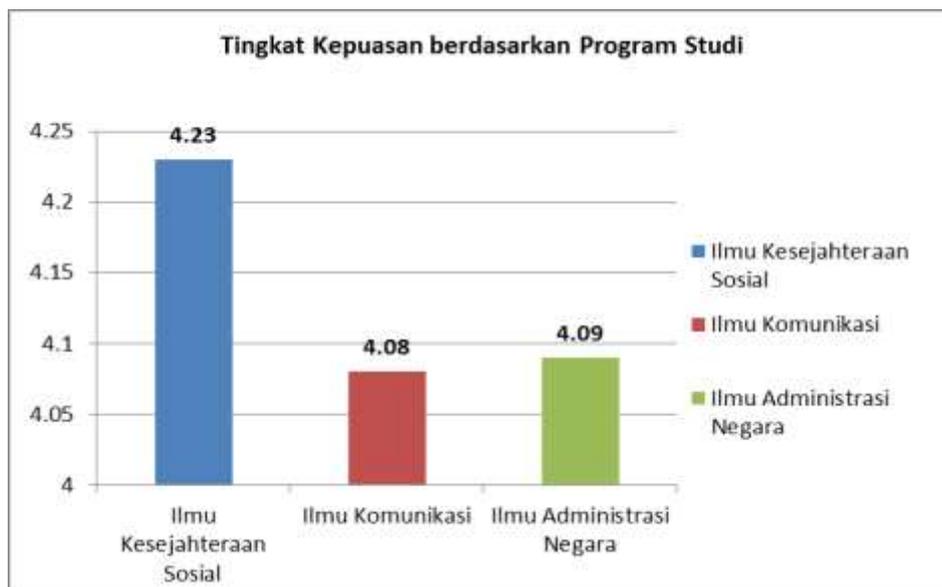


Gambar 1. Total Kepuasan berdasarkan Pelayanan

**Tabel 2.
Hasil Kepuasan Mahasiswa Berdasarkan Program Studi**

No	Program Studi	Sam pel	Kepuasan Mahasiswa		Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik					Total Kepuasan Mahasiswa
			ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi	Kinerja Pegawai	Unsur Pimpinan Fakultas	Pimpinan Program Studi	Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	Proses Penasehatan Akademik	Suasana Akademik	
1	Ilmu Kesejahteraan Sosial	243	3,48	4,79	3,52	3,62	4,95	4,80	4,42	4,23
2	Ilmu Komunikasi	409	3,52	4,56	3,66	3,61	4,86	4,17	4,22	4,08
3	Ilmu Administrasi Negara	271	3,76	4,62	3,36	3,40	4,76	4,59	4,15	4,09
Total Fakultas		923	3,59	4,65	3,51	3,54	4,85	4,52	4,26	4,13

	FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK	Waktu Pelaksanaan : Mei 2019
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 9
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode Dokumen : FISIP.GPM.MONEV.07.04



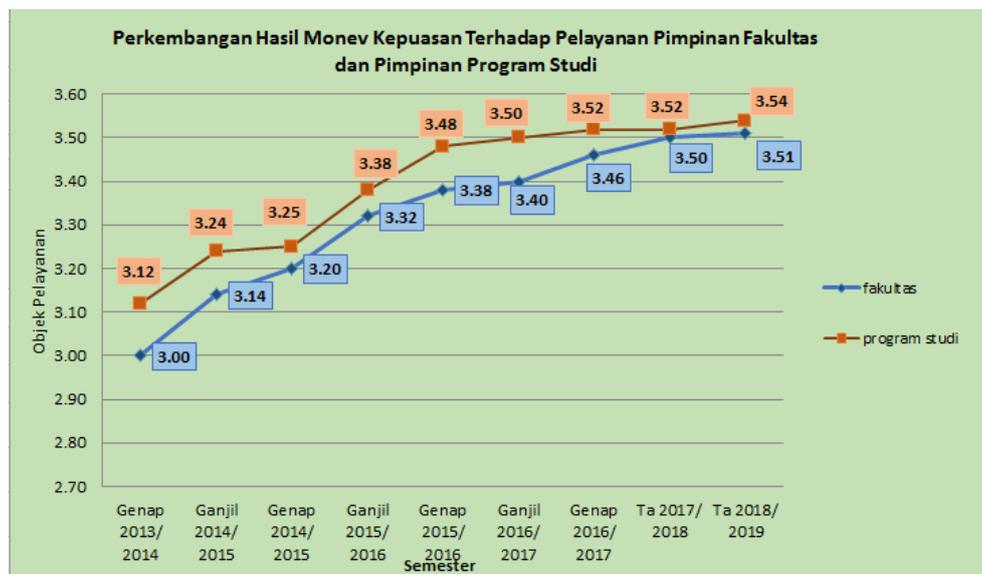
Gambar 2. Total Kepuasan berdasarkan Program Studi

Kepuasan mahasiswa yang mendapatkan skor terendah terdapat pada Program Studi Ilmu Komunikasi, yaitu dengan nilai **4.08** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**. Hal ini disebabkan rendahnya penilaian mahasiswa terhadap ketersediaan prasarana, sarana dan sistem informasi, kinerja pegawai, pelayanan pimpinan fakultas, pelayanan pimpinan program studi, proses penasehatan akademik dan suasana akademik. Kepuasan mahasiswa yang mendapatkan skor tertinggi terdapat pada Program Studi Ilmu Kesejahteraan Sosial, yaitu dengan nilai **4.23** atau berada pada kriteria **level 5 (sangat puas)**.

**Tabel 3.
Perkembangan Hasil Money Kepuasan Mahasiswa**

Objek Pelayanan	Genap 2013/2014	Ganjil 2014/2015	Genap 2014/2015	Ganjil 2015/2016	Genap 2015/2016	Ganjil 2016/2017	Genap 2016/2017	Ta 2017/2018	Ta 2018/2019
1. Pelayanan Pimpinan Fakultas	3.00	3.14	3.20	3.32	3.38	3.40	3.46	3.50	3.51
2. Pelayanan Pimpinan Program Studi	3.12	3.24	3.25	3.38	3.48	3.50	3.52	3.52	3.54

	FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK	Waktu Pelaksanaan : Mei 2019
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 9
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode Dokumen : FISIP.GPM.MONEV.07.04



Gambar 3. Perkembangan Terhadap Pelayanan Pimpinan Fakultas dan Program Studi

Hasil monitoring evaluasi pada periode TA 2018/ 2019 ini jika dibandingkan dengan monev yang dilaksanakan pada periode sebelumnya secara keseluruhan mengalami peningkatan. Peningkatan skor dipersepsi mahasiswa terhadap pelayanan pimpinan fakultas 0.28% dan pelayanan pimpinan program studi meningkat sebanyak 0.57%. Artinya pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa pada level pimpinan fakultas dan program studi semakin baik.

H. KESIMPULAN

1. Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh pimpinan fakultas dan pimpinan program studi mengalami peningkatan dibandingkan periode sebelumnya.
2. Kepuasan fakultas mendapat penilaian paling rendah terutama pada butir tentang perhatian pimpinan fakultas terhadap mahasiswa, sebaiknya ini menjadi fokus perbaikan kedepannya oleh pimpinan fakultas dan program studi.

I. LAMPIRAN

1. Hasil Rekapitulasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Hasil Monitoring Evaluasi Kepuasan Mahasiswa

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

No	Program Studi	Sampel	Kepuasan Mahasiswa		Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik					Total Kepuasan Mahasiswa
			ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi	Kinerja Pegawai	Unsur Pimpinan Fakultas	Pimpinan Program Studi	Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	Proses Penasehatan Akademik	Suasana Akademik	
1	Ilmu Kesejahteraan Sosial	243	3,48	4,79	3,52	3,62	4,95	4,80	4,42	4,23
2	Ilmu Komunikasi	409	3,52	4,56	3,66	3,61	4,86	4,17	4,22	4,08
3	Ilmu Administrasi Negara	271	3,76	4,62	3,36	3,40	4,76	4,59	4,15	4,09
Total Fakultas		923	3,59	4,65	3,51	3,54	4,85	4,52	4,26	4,13

2. Hasil Money Program Studi Ilmu Kesejahteraan Sosial

A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan terhadap ruang biro fakultas	243	3,52
2. Kebersihan ruang kelas	243	3,60
3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek	243	3,12
4. Kebersihan toilet	243	3,26
5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan	243	3,07
6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik	243	3,21
7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai	243	3,49
8. Ketersediaan kursi	243	4,06
9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan	243	3,81
10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	243	3,81
11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas	243	3,77
12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll)	243	3,37
13. Kemudahan dalam mengakses internet	243	3,15
Total		3,48

B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai

Butir Penilaian	N	Mean
14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas	243	4,80
15. Kerapian penampilan pegawai fakultas	243	4,76
16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas	243	4,75
17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	243	4,77
18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas	243	4,79
19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	243	4,75
20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik	243	4,73
21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik	243	4,82
22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa	243	4,87
23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas	243	4,79
24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa	243	4,75
25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas	243	4,88
26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	243	4,84
27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon	243	4,74
28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa	243	4,73
29. Kesediaan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	243	4,81
Total		4,79

C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas

Butir Penilaian	N	Mean
30. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	243	3,47
31. Keramahan ketika memberikan pelayanan	243	3,49
32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	243	3,53
33. Perhatian dalam memberikan pelayanan	243	3,56
34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	243	3,56
Total		3,52

D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi

Butir Penilaian	N	Mean
35. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	243	3,53
36. Keramahan ketika memberikan pelayanan	243	3,69
37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	243	3,61
38. Perhatian dalam memberikan pelayanan	243	3,62
39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	243	3,66
Total		3,62

E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru

Butir Penilaian	N	Mean
40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU	243	4,92
41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang	243	4,95
42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis	243	4,96
43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara	243	4,99
44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikStes	243	4,93
45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan	243	4,95
Total		4,95

F. Proses Penasehatan Akademik

Butir Penilaian	N	Mean
46. Frekuensi pertemuan dengan dosen penasehat akademik selama satu semester	243	4,80
47. Relevansi materi penasehatan akademik dengan perkembangan studi	243	4,78
48. Relevansi materi penasehatan akademik dengan permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain)	243	4,79
49. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan akademik yang anda hadapi	243	4,77
50. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain) yang anda hadapi	243	4,79
51. Dosen penasehat akademik memotivasi anda untuk tamat tepat waktu	243	4,89
Total		4,80

G. Suasana Akademik

Butir Penilaian	N	Mean
52. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang pendidikan yang diselenggarakan oleh fakultas dan program studi (seminar, kuliah umum dan lainnya)	243	4,42
53. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang penelitian yang diselenggarakan oleh dosen	243	4,60
54. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh fakultas (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	243	4,22
55. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh prodi (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	243	4,48
56. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh dosen (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	243	4,38
Total		4,42

Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa

Aspek Penilaian	N	Mean
A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi	243	3,48
B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai	243	4,79
C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas	243	3,52
D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi	243	3,62
E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	243	4,95
F. Proses Penasehatan Akademik	243	4,80
G. Suasana Akademik	243	4,42
Total kepuasan Mahasiswa		4,23

3. Hasil Money Program Studi Ilmu Komunikasi

A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan terhadap ruang biro fakultas	409	3,59
2. Kebersihan ruang kelas	409	3,67
3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek	409	3,45
4. Kebersihan toilet	409	3,30
5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan	409	3,42
6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik	409	3,41
7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai	409	3,20
8. Ketersediaan kursi	409	3,62
9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan	409	3,79
10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	409	3,89
11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas	409	3,68
12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll)	409	3,45
13. Kemudahan dalam mengakses internet	409	3,33
Total		3,52

B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai

Butir Penilaian	N	Mean
14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas	409	4,58
15. Kerapian penampilan pegawai fakultas	409	4,63
16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas	409	4,50
17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	409	4,54
18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas	409	4,65
19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	409	4,40
20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik	409	4,52
21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik	409	4,48
22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa	409	4,59
23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas	409	4,50
24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa	409	4,69
25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas	409	4,58
26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	409	4,58
27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon	409	4,51
28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa	409	4,55
29. Kesiapan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	409	4,64
Total		4,56

C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas

Butir Penilaian	N	Mean
30. Kesiapan dalam memberikan pelayanan	409	3,69
31. Keramahan ketika memberikan pelayanan	409	3,64
32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	409	3,59
33. Perhatian dalam memberikan pelayanan	409	3,77
34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	409	3,60
Total		3,66

D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi

Butir Penilaian	N	Mean
35. Kesiapan dalam memberikan pelayanan	409	3,54
36. Keramahan ketika memberikan pelayanan	409	3,56
37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	409	3,63
38. Perhatian dalam memberikan pelayanan	409	3,61
39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	409	3,69
Total		3,61

E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru

Butir Penilaian	N	Mean
40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU	409	4,80
41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang	409	4,89
42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis	409	4,87
43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara	409	4,88
44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes	409	4,86
45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan	409	4,85
Total		4,86

F. Proses Penasehatan Akademik

Butir Penilaian	N	Mean
46. Frekuensi pertemuan dengan dosen penasehat akademik selama satu semester	409	4,36
47. Relevansi materi penasehatan akademik dengan perkembangan studi	409	4,09
48. Relevansi materi penasehatan akademik dengan permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain)	409	3,98
49. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan akademik yang anda hadapi	409	4,05
50. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain) yang anda hadapi	409	4,23
51. Dosen penasehat akademik memotivasi anda untuk tamat tepat waktu	409	4,30
Total		4,17

G. Suasana Akademik

Butir Penilaian	N	Mean
52. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang pendidikan yang diselenggarakan oleh fakultas dan program studi (seminar, kuliah umum dan lainnya)	409	4,39
53. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang penelitian yang diselenggarakan oleh dosen	409	3,90
54. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh fakultas (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	409	4,05
55. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh prodi (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	409	4,42
56. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh dosen (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	409	4,32
Total		4,22

Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa

Aspek Penilaian	N	Mean
A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi	409	3,52
B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai	409	4,56
C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas	409	3,66
D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi	409	3,61
E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	409	4,86
F. Proses Penasehatan Akademik	409	4,17
G. Suasana Akademik	409	4,22
Total kepuasan Mahasiswa		4,08

4. Hasil Money Program Studi Ilmu Administrasi Negara

A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan terhadap ruang biro fakultas	271	3,54
2. Kebersihan ruang kelas	131	3,43
3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek	131	3,88
4. Kebersihan toilet	131	3,88
5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan	131	3,55
6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik	131	3,69
7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai	131	4,08
8. Ketersediaan kursi	131	4,04
9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan	131	3,53
10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	131	4,04
11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas	131	4,00
12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll)	131	3,75
13. Kemudahan dalam mengakses internet	131	3,51
Total		3,76

B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai

Butir Penilaian	N	Mean
14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas	131	4,60
15. Kerapian penampilan pegawai fakultas	131	4,65
16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas	131	4,30
17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	131	4,55
18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas	131	4,65
19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	131	4,56
20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik	131	4,73
21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik	131	4,79
22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa	131	4,68
23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas	131	4,59
24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa	131	4,77
25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas	131	4,71
26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	131	4,30
27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon	131	4,61
28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa	131	4,60
29. Kesiapan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	131	4,77
Total		4,62

C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas

Butir Penilaian	N	Mean
30. Kesiapan dalam memberikan pelayanan	131	3,33
31. Keramahan ketika memberikan pelayanan	131	3,34
32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	131	3,43
33. Perhatian dalam memberikan pelayanan	131	3,31
34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	131	3,38
Total		3,36

D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi

Butir Penilaian	N	Mean
35. Kesiapan dalam memberikan pelayanan	131	3,30
36. Keramahan ketika memberikan pelayanan	131	3,37
37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	131	3,43
38. Perhatian dalam memberikan pelayanan	131	3,45
39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	131	3,46
Total		3,40

E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru

Butir Penilaian	N	Mean
40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU	131	4,78
41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang	131	4,,77
42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis	131	4,75
43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara	131	4,76
44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes	131	4,75
45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan	131	4,74
Total		4,76

F. Proses Penasehatan Akademik

Butir Penilaian	N	Mean
46. Frekuensi pertemuan dengan dosen penasehat akademik selama satu semester	131	4,57
47. Relevansi materi penasehatan akademik dengan perkembangan studi	131	4,61
48. Relevansi materi penasehatan akademik dengan permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain)	131	4,69
49. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan akademik yang anda hadapi	131	4,55
50. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain) yang anda hadapi	131	4,50
51. Dosen penasehat akademik memotivasi anda untuk tamat tepat waktu	131	4,59
Total		4,59

G. Suasana Akademik

Butir Penilaian	N	Mean
52. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang pendidikan yang diselenggarakan oleh fakultas dan program studi (seminar, kuliah umum dan lainnya)	131	4,17
53. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang penelitian yang diselenggarakan oleh dosen	131	4,08
54. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh fakultas (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	131	4,14
55. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh prodi (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	131	4,19
56. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh dosen (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	131	4,18
Total		4,15

Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa

Aspek Penilaian	N	Mean
A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi	131	3,76
B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai	131	4,62
C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas	131	3,36
D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi	131	3,40
E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	131	4,76
F. Proses Penasehatan Akademik	131	4,59
G. Suasana Akademik	131	4,15
Total kepuasan Mahasiswa		4,09