


**LAPORAN
MONITORING EVALUASI INTERNAL
KEPUASAN MAHASISWA
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN**



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

**GUGUS PENJAMINAN MUTU
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
2019**

	FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN	Waktu Pelaksanaan: Mei 2019
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 9
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode Dokumen : FKIP.BPM.MONEV.07.04

KATAPENGANTAR


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

Pelaksanaan monev ini merupakan bentuk nyata dari komitmen FKIP UMSU terhadap pentingnya perbaikan dan peningkatan pelayanan kepada mahasiswa secara berkelanjutan. Melalui monev diharapkan dapat diketahui berbagai informasi tentang kualitas pelayanan FKIP UMSU kepada mahasiswa. Berdasarkan informasi ini akan memudahkan FKIP 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, Juli 2019
Pelaksana,

GPM FKIP UMSU

	FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN	Waktu Pelaksanaan: Mei 2019
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 9
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode Dokumen : FKIP.BPM.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. Metodologi Monev	2
F. Instrumen Monev	4
G. Hasil Monev Kepuasan Mahasiswa.....	6
H. Kesimpulan	12
I. Lampiran.....	13
1. Hasil Rekapitulasi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan.....	13
2. Hasil Monev Program Studi Pendidikan Akuntansi	14
3. Hasil Monev Program Studi Bahasa dan Sastra Indonesia	16
4. Hasil Monev Program Studi Bahasa Inggris.....	18
5. Hasil Monev Program Studi Pendidikan Kewarganegaraan.....	20
6. Hasil Monev Program Studi Pendidikan Bimbingan Konseling	22
7. Hasil Monev Program Studi Pendidikan Matematika.....	24

	FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN	Waktu Pelaksanaan: Mei 2019
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 9
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode Dokumen : FKIP.BPM.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 FKIP UMSU.


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

B. TUJUAN

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

C. MANFAAT

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

	FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN	Waktu Pelaksanaan: Mei 2019
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 9
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode Dokumen : FKIP.BPM.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 FKIP UMSU terhadap ketersediaan prasarana, sarana dan sistem informasi, kepuasan mahasiswa terhadap kinerja pegawai, pelayanan akademik unsur pimpinan fakultas, dan pelayanan akademik pimpinan program studi, sistem rekrutmen mahasiswa baru, proses penasehatan akademik, dan suasana akademik.

E. METODE MONEV

Pelaksanaan monev kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan di FKIP UMSU 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:

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


 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN	Waktu Pelaksanaan: Mei 2019
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 9
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode Dokumen : FKIP.BPM.MONEV.07.04


Instrumen pengukuran pada masing-masing kompetensi menggunakan skala likert. objek monev adalah ketersediaan prasarana, sarana dan sistem informasi, kepuasan mahasiswa terhadap kinerja pegawai, pelayanan akademik unsur pimpinan fakultas, dan pelayanan akademik pimpinan program studi, sistem rekrutmen mahasiswa baru, proses penasehatan akademik, dan suasana akademik. Populasi monev adalah seluruh mahasiswa FKIP 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 1395 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


 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA	PETUNJUK PENGISIAN 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
	ANGKET	
	INSTRUMEN KEPUASAN MAHASISWA	
FAKULTAS/PRODI :		
PERTANYAAN		JAWABAN
A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana,		

	FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN	Waktu Pelaksanaan: Mei 2019
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 9
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode Dokumen : FKIP.BPM.MONEV.07.04

PERTANYAAN	JAWABAN				
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
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

	FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN	Waktu Pelaksanaan: Mei 2019
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 9
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode Dokumen : FKIP.BPM.MONEV.07.04

PERTANYAAN	JAWABAN				
36. Keramahan ketika memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
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 KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN	Waktu Pelaksanaan: Mei 2019
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 9
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode Dokumen : FKIP.BPM.MONEV.07.04


G. Hasil Monev Kepuasan Mahasiswa

Hasil monev terhadap aspek kepuasan mahasiswa di FKIP UMSU menggambarkan skor total kepuasan yang dipersepsikan oleh mahasiswa pada setiap objek pelayanan fakultas. Secara keseluruhan, setiap objek pelayanan tersebut menunjukkan kriteria hasil yang sangat memuaskan terutama pada sistem rekrutmen mahasiswa baru dengan skor 4.85 dan pada suasana akademik memperoleh skor total 3,69 dengan kriteria hasil sudah puas.

Mahasiswa mempersepsikan bahwa sistem rekrutmen mahasiswa baru merupakan objek pelayanan yang menempati posisi terbaik di antara enam objek pelayanan tersebut dengan total skor 4.85 dan kriteria hasil tergolong memuaskan. Kepuasan mahasiswa dalam hal sistem rekrutmen mahasiswa baru terutama terlihat pada beberapa butir penilaian terkait pelaksanaan ujian masuk tes awal sampai akhir seperti kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan dan kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis, serta kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU.

Pelayanan dari kinerja pegawai dan ketersediaan prasarana, sarana dan sistem informasi merupakan objek pelayanan fakultas yang berada pada posisi kedua terbaik setelah poin sistem rekrutmen mahasiswa baru dengan total skor kepuasan yang hampir sama dengan skor 4.29 dan 4.25 dengan kriteria hasil sangat memuaskan. Pelayanan akademik dari pimpinan fakultas dan program studi masuk dalam kategori puas dengan skor 3.96 dan 3.85, proses penasehatan akademik dikategorikan sebagai objek pelayanan berikutnya yang ber kriteria memuaskan dengan total skor 3,74.

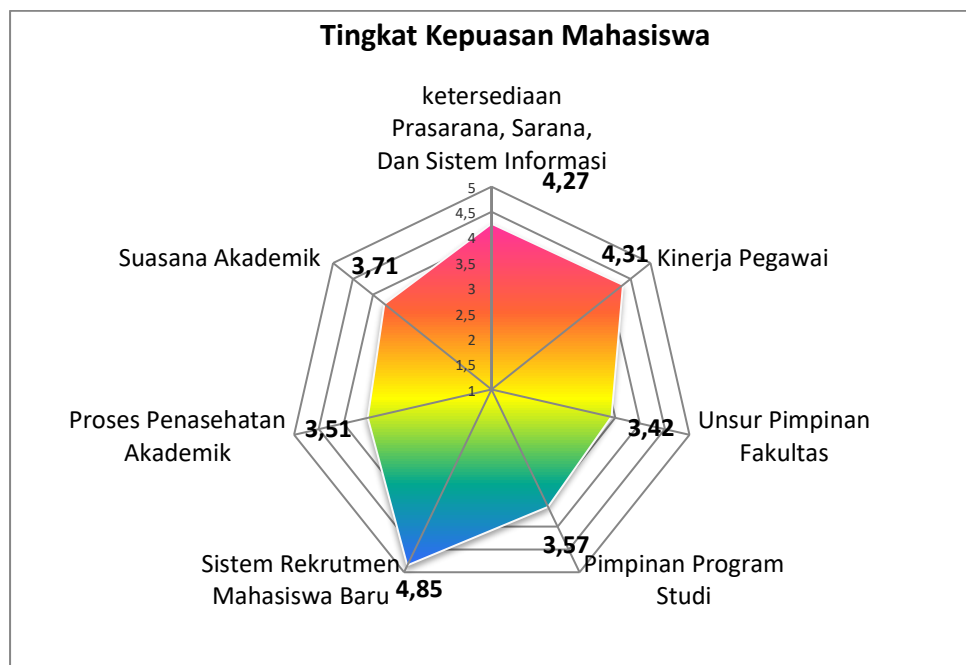
Nilai paling rendah berada pada aspek kepuasan mahasiswa terhadap suasana akademik dengan skor hasil 3.69 namun masih terkategori memuaskan. Butir penilaian yang diasumsikan mahasiswa paling rendah pada objek pelayanan ini terkait dengan kurangnya informasi ke mahasiswa untuk berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang penelitian yang diselenggarakan oleh dosen, dan berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh fakultas (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang

	FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN	Waktu Pelaksanaan: Mei 2019
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 9
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode Dokumen : FKIP.BPM.MONEV.07.04

lainnya). Secara lebih rinci, total nilai hasil monev terhadap aspek kepuasan mahasiswa dapat dilihat pada tabel 1 dan diagram 1 di bawah ini.


Tabel 1
Total Hasil Monev Terhadap Aspek Kepuasan Mahasiswa FKIP

No	Objek Pelayanan	Total Kepuasan
1.	Kepuasan terhadap ketersediaan prasarana, sarana dan sistem informasi	4.27
2.	Kepuasan terhadap kinerja pegawai	4.31
3.	Pelayanan Pimpinan Fakultas	3.42
4.	Pelayanan Pimpinan Program Studi	3.57
5.	Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	4.85
6.	Proses Penasehatan Akademik	3.51
7.	Suasana Akademik	3.71
Total Skor		3.95



Grafik 1. Total Hasil Monev Terhadap Aspek Kepuasan Mahasiswa FKIP

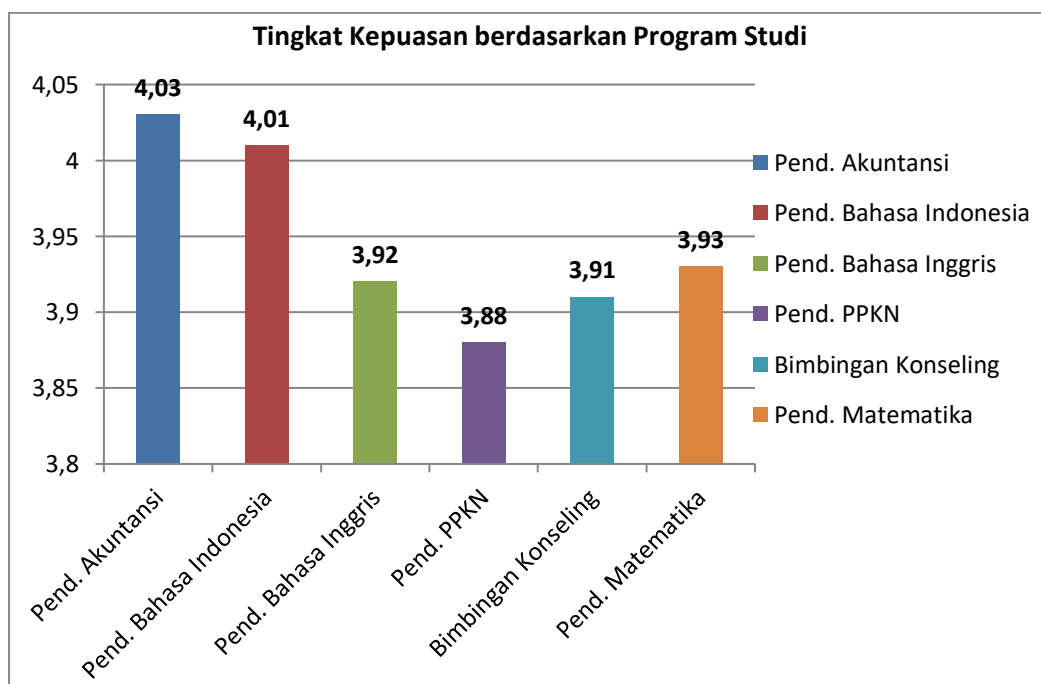
Total hasil monev terhadap kepuasan mahasiswa pada setiap program studi di FKIP UMSU disajikan pada tabel 2 dan grafik 1 berikut ini.

	FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN	Waktu Pelaksanaan: Mei 2019
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 9
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode Dokumen : FKIP.BPM.MONEV.07.04


Tabel 2

Total Kepuasan Mahasiswa Berdasarkan Program Studi

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	Pend. Akuntansi	139	4,47	4,17	3,49	3,68	4,87	3,60	3,93	4.03
2	Pend. Bahasa Indonesia	359	4,37	3,97	3,48	3,56	4,95	3,57	4,16	4.01
3	Pend. Bahasa Inggris	326	4,47	4,17	3,50	3,61	4,84	3,40	3,46	3.92
4	Pend. PPKN	97	3,77	4,56	3,40	3,53	4,88	3,50	3,55	3.88
5	Bimbingan Konseling	324	4,18	4,47	3,34	3,53	4,80	3,51	3,56	3.91
6	Pend. Matematika	150	4,36	4,51	3,34	3,51	4,76	3,50	3,57	3.93
Total Fakultas		1395	4.27	4.31	3.42	3.57	4.85	3.51	3.71	3.95



Grafik 2. Total Kepuasan Mahasiswa Berdasarkan Program Studi


	FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN	Waktu Pelaksanaan: Mei 2019
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 9
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode Dokumen : FKIP.BPM.MONEV.07.04

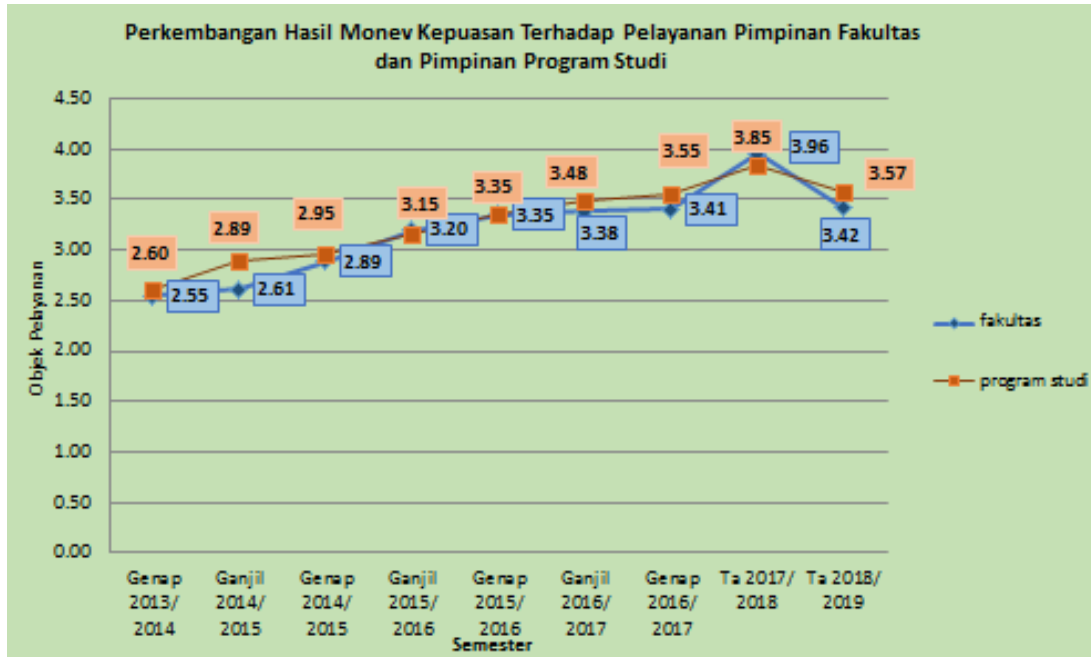
Tabel 2 dan grafik 1 diatas menunjukkan bahwa secara keseluruhan total skor kepuasan mahasiswa pada setiap program studi dikategorikan pada kriteria hasil yang memuaskan dengan skor hasil antara 3.90 hingga 4.05. Program Studi Pendidikan Akuntansi berada pada level skor hasil tertinggi, yakni 4.03 yang kemudian diikuti oleh Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia dengan skor hasil 4.01 pada urutan kedua dan Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris dengan skor hasil 3.92 pada posisi ketiga. Sedangkan Program Studi PPKn memperoleh total nilai 3.88 yang satu level lebih tinggi sebelum dua program studi, yakni Pendidikan Matematika dan bimbingan konseling dengan skor hasil sangat dekat 3.93 sebagai pemeroleh skor hasil terendah diantara semua program studi yang ada di FKIP UMSU tetapi masih dalam kategori puas.

Hasil monev kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pimpinan fakultas dan program studi dapat dilihat pada tabel dan grafik di bawah ini.

Tabel 3
Perkembangan Hasil Monev Kepuasan Terhadap
Pelayanan Pimpinan Fakultas dan Pimpinan Program Studi

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	2.55	2.61	2.89	3.20	3.35	3.38	3.41	3.96	3.42
2.	Pelayanan Pimpinan Program Studi	2.60	2.89	2.95	3.15	3.35	3.48	3.55	3.85	3.57


	FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN	Waktu Pelaksanaan: Mei 2019
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 9
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode Dokumen : FKIP.BPM.MONEV.07.04



Grafik 3. Total Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Pimpinan Program Studi

Tabel dan grafik di atas mendeskripsikan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pimpinan fakultas dan program studi pada tahun ini mengalami penurunan setelah sebelumnya secara signifikan naik pada setiap periodenya. Secara keseluruhan, hasil skor kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pimpinan program studi sedikit lebih baik daripada pelayanan pimpinan fakultas pada masing-masing periode kecuali pada tahun akademik 2015/2016 semester genap kedua jenis pelayanan tersebut memiliki skor hasil yang sama, yaitu 3,35 dengan kriteria hasil cukup puas.

Mahasiswa mempersepsikan kepuasannya terhadap pelayan pimpinan fakultas pada satu periode terakhir dengan skor hasil 3.42 sedangkan kepuasan terhadap layanan pimpinan program studi sudah tercipta pada dua periode terakhir yakni dengan skor 3.85 dan 3.57 pada masing-masing periode. Pada tahun akademik 2018/2019, kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pimpinan fakultas menurun sebanyak 13.63% dari periode sebelumnya, yaitu pada tahun akademik 2017/2018 semester genap. Sedangkan hasil skor kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan

	FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN	Waktu Pelaksanaan: Mei 2019
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 9
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode Dokumen : FKIP.BPM.MONEV.07.04

pimpinan program studi turun sebanyak 7.27%. Persentase penurunan pelayanan ini mengindikasikan bahwa mahasiswa merasa sedikit kurang puas terhadap pelayanan pimpinan fakultas dan pelayanan pimpinan program studi.

H. KESIMPULAN

Berdasarkan data skor hasil aspek kepuasan mahasiswa di FKIP UMSU dapat disimpulkan bahwa:

1. Secara keseluruhan, setiap objek pelayanan di FKIP UMSU menunjukkan kriteria hasil yang memuaskan dengan total 3.95.
2. Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pimpinan fakultas dan program studi mengalami sedikit penurunan pada tahun ini dari yang sebelumnya secara signifikan naik pada setiap periodenya. Namun, pelayanan program studi sedikit lebih baik daripada pelayanan pimpinan fakultas.
3. Pelayanan akademik pada sistem rekrutmen mahasiswa baru mendapat apresiasi nilai terbaik dari mahasiswa dengan skor 4.85.
4. Program Studi Pendidikan Akuntansi mendapat nilai terbaik dengan skor 4.03

I. LAMPIRAN

1. Hasil Monev Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Hasil Monitoring Evaluasi Kepuasan Mahasiswa
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

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	Pend. Akuntansi	139	4,47	4,17	3,49	3,68	4,87	3,60	3,93	4,03
2	Pend. Bahasa dan Sastra Indonesia	359	4,37	3,97	3,48	3,56	4,95	3,57	4,16	4,01
3	Pend. Bahasa Inggris	326	4,47	4,17	3,50	3,61	4,84	3,40	3,46	3,92
4	Pend. PPKN	97	3,77	4,56	3,40	3,53	4,88	3,50	3,55	3,88
5	Bimbingan Konseling	324	4,18	4,47	3,34	3,53	4,80	3,51	3,56	3,91
6	Pend. Matematika	150	4,36	4,51	3,34	3,51	4,76	3,50	3,57	3,93
Total Fakultas		1395	4,27	4,31	3,42	3,57	4,85	3,51	3,71	3,95

2. Program Studi Pendidikan Akuntansi

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan terhadap ruang biro fakultas	139	4,30
2. Kebersihan ruang kelas	139	4,29
3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek	139	4,40
4. Kebersihan toilet	139	4,21
5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan	139	4,32
6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik	139	4,35
7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai	139	4,63
8. Ketersediaan kursi	139	4,79
9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan	139	4,65
10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	139	4,59
11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas	139	4,65
12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll)	139	4,62
13. Kemudahan dalam mengakses internet	139	4,34
Total		4,47

B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai

Butir Penilaian	N	Mean
14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas	139	4,19
15. Kerapian penampilan pegawai fakultas	139	3,78
16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas	139	4,21
17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	139	3,64
18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas	139	4,29
19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	139	4,27
20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik	139	3,63
21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik	139	4,40
22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa	139	4,39
23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas	139	4,36
24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa	139	4,12
25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas	139	4,17
26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	139	4,37
27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon	139	4,30
28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa	139	4,29
29. Kesediaan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	139	4,31
Total		4,17

C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas

Butir Penilaian	N	Mean
30. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	139	3,60
31. Keramahan ketika memberikan pelayanan	139	3,45
32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	139	3,53
33. Perhatian dalam memberikan pelayanan	139	3,45
34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	139	3,40
Total		3,49

D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi

Butir Penilaian	N	Mean
35. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	139	3,90
36. Keramahan ketika memberikan pelayanan	139	3,73
37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	139	3,53
38. Perhatian dalam memberikan pelayanan	139	3,45
39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	139	3,80
Total		3,68

E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru

Butir Penilaian	N	Mean
40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU	139	4,90
41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang	139	4,90
42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis	139	4,81
43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara	139	4,88
44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes	139	4,88
45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan	139	4,87
Total		4,87

F. Proses Penasehatan Akademik

Butir Penilaian	N	Mean
46. Frekuensi pertemuan dengan dosen penasehat akademik selama satu semester	139	3,54
47. Relevansi materi penasehatan akademik dengan perkembangan studi	139	3,55
48. Relevansi materi penasehatan akademik dengan permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain)	139	3,42
49. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan akademik yang anda hadapi	139	3,49
50. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain) yang anda hadapi	139	3,90
51. Dosen penasehat akademik memotivasi anda untuk tamat tepat waktu	139	3,70
Total		3,60

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)	139	3,87
53. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang penelitian yang diselenggarakan oleh dosen	139	3,96
54. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh fakultas (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	139	4,00
55. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh prodi (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	139	3,94
56. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh dosen (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	139	3,89
Total		3,93

Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa

Aspek Penilaian	N	Mean
A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi	139	4,47
B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai	139	4,17
C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas	139	3,49
D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi	139	3,68
E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	139	4,87
F. Proses Penasehatan Akademik	139	3,60
G. Suasana Akademik	139	3,93
Total kepuasan Mahasiswa		4,03

3. Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan terhadap ruang biro fakultas	359	4,43
2. Kebersihan ruang kelas	359	4,47
3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek	359	4,42
4. Kebersihan toilet	359	4,56
5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan	359	4,43
6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik	359	4,16
7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai	359	4,20
8. Ketersediaan kursi	359	4,50
9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan	359	4,26
10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	359	4,36
11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas	359	4,48
12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll)	359	4,34
13. Kemudahan dalam mengakses internet	359	4,19
Total		4,37

B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai

Butir Penilaian	N	Mean
14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas	359	3,86
15. Kerapian penampilan pegawai fakultas	359	4,10
16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas	359	3,89
17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	359	3,79
18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas	359	4,09
19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	359	4,11
20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik	359	3,91
21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik	359	3,93
22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa	359	3,79
23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas	359	3,89
24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa	359	3,87
25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas	359	4,20
26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	359	3,90
27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon	359	3,99
28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa	359	3,91
29. Kesiapan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	359	4,21
Total		3,97

C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas

Butir Penilaian	N	Mean
30. Kesiapan dalam memberikan pelayanan	359	3,44
31. Keramahan ketika memberikan pelayanan	359	3,35
32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	359	3,59
33. Perhatian dalam memberikan pelayanan	359	3,45
34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	359	3,55
Total		3,48

D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi

Butir Penilaian	N	Mean
35. Kesiapan dalam memberikan pelayanan	359	3,51
36. Keramahan ketika memberikan pelayanan	359	3,57
37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	359	3,62
38. Perhatian dalam memberikan pelayanan	359	3,52
39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	359	3,59
Total		3,56

E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru

Butir Penilaian	N	Mean
40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU	359	4,89
41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang	359	4,96
42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis	359	4,95
43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara	359	4,95
44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes	359	4,97
45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan	359	4,96
Total		4,95

F. Proses Penasehatan Akademik

Butir Penilaian	N	Mean
46. Frekuensi pertemuan dengan dosen penasehat akademik selama satu semester	359	3,50
47. Relevansi materi penasehatan akademik dengan perkembangan studi	359	3,54
48. Relevansi materi penasehatan akademik dengan permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain)	359	3,65
49. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan akademik yang anda hadapi	359	3,59
50. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain) yang anda hadapi	359	3,63
51. Dosen penasehat akademik memotivasi anda untuk tamat tepat waktu	359	3,51
Total		3,57

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)	359	4,15
53. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang penelitian yang diselenggarakan oleh dosen	359	4,04
54. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh fakultas (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	359	4,13
55. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh prodi (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	359	4,21
56. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh dosen (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	359	4,29
Total		4,16

Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa

Aspek Penilaian	N	Mean
A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi	359	4,37
B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai	359	3,97
C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas	359	3,48
D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi	359	3,56
E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	359	4,95
F. Proses Penasehatan Akademik	359	3,57
G. Suasana Akademik	359	4,16
Total kepuasan Mahasiswa		4,01

4. Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan terhadap ruang biro fakultas	326	4,59
2. Kebersihan ruang kelas	326	4,75
3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek	326	4,36
4. Kebersihan toilet	326	4,55
5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan	326	4,28
6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik	326	4,21
7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai	326	4,33
8. Ketersediaan kursi	326	4,76
9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan	326	4,74
10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	326	4,59
11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas	326	4,60
12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll)	326	4,18
13. Kemudahan dalam mengakses internet	326	4,11
Total		4,47

B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai

Butir Penilaian	N	Mean
14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas	326	3,78
15. Kerapian penampilan pegawai fakultas	326	4,23
16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas	326	4,21
17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	326	4,33
18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas	326	3,96
19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	326	4,29
20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik	326	4,28
21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik	326	3,89
22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa	326	4,43
23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas	326	4,35
24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa	326	4,38
25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas	326	4,38
26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	326	3,95
27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon	326	3,92
28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa	326	3,99
29. Kesediaan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	326	4,29
Total		4,17

C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas

Butir Penilaian	N	Mean
30. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	326	3,52
31. Keramahan ketika memberikan pelayanan	326	3,37
32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	326	3,59
33. Perhatian dalam memberikan pelayanan	326	3,46
34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	326	3,54
Total		3,50

D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi

Butir Penilaian	N	Mean
35. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	326	3,54
36. Keramahan ketika memberikan pelayanan	326	3,53
37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	326	3,68
38. Perhatian dalam memberikan pelayanan	326	3,60
39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	326	3,69
Total		3,61

E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru

Butir Penilaian	N	Mean
40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU	326	4,84
41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang	326	4,83
42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis	326	4,82
43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara	326	4,89
44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes	326	4,84
45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan	326	4,81
Total		4,84

F. Proses Penasehatan Akademik

Butir Penilaian	N	Mean
46. Frekuensi pertemuan dengan dosen penasehat akademik selama satu semester	326	3,40
47. Relevansi materi penasehatan akademik dengan perkembangan studi	326	3,28
48. Relevansi materi penasehatan akademik dengan permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain)	326	3,36
49. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan akademik yang anda hadapi	326	3,34
50. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain) yang anda hadapi	326	3,60
51. Dosen penasehat akademik memotivasi anda untuk tamat tepat waktu	326	3,43
Total		3,40

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)	326	3,44
53. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang penelitian yang diselenggarakan oleh dosen	326	3,52
54. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh fakultas (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	326	3,53
55. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh prodi (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	326	3,43
56. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh dosen (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	326	3,36
Total		3,46

Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa

Aspek Penilaian	N	Mean
A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi	326	4,47
B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai	326	4,17
C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas	326	3,50
D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi	326	3,61
E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	326	4,84
F. Proses Penasehatan Akademik	326	3,40
G. Suasana Akademik	326	3,46
Total kepuasan Mahasiswa		3,92

5. Program Studi Pendidikan PPKn

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan terhadap ruang biro fakultas	97	3,67
2. Kebersihan ruang kelas	97	3,77
3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek	97	3,70
4. Kebersihan toilet	97	3,88
5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan	97	3,93
6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik	97	3,79
7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai	97	3,66
8. Ketersediaan kursi	97	3,52
9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan	97	3,86
10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	97	3,68
11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas	97	3,90
12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll)	97	3,85
13. Kemudahan dalam mengakses internet	97	3,78
Total		3,77

B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai

Butir Penilaian	N	Mean
14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas	97	4,54
15. Kerapian penampilan pegawai fakultas	97	4,63
16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas	97	4,49
17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	97	4,63
18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas	97	4,43
19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	97	4,54
20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik	97	4,65
21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik	97	4,60
22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa	97	4,72
23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas	97	4,39
24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa	97	4,67
25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas	97	4,48
26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	97	4,66
27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon	97	4,62
28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa	97	4,50
29. Kesiapan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	97	4,34
Total		4,56

C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas

Butir Penilaian	N	Mean
30. Kesiapan dalam memberikan pelayanan	97	3,42
31. Keramahan ketika memberikan pelayanan	97	3,30
32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	97	3,48
33. Perhatian dalam memberikan pelayanan	97	3,30
34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	97	3,51
Total		3,40

D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi

Butir Penilaian	N	Mean
35. Kesiapan dalam memberikan pelayanan	97	3,55
36. Keramahan ketika memberikan pelayanan	97	3,43
37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	97	3,77
38. Perhatian dalam memberikan pelayanan	97	3,41
39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	97	3,47
Total		3,53

E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru

Butir Penilaian	N	Mean
40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU	97	4,87
41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang	97	4,87
42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis	97	4,87
43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara	97	4,88
44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes	97	4,89
45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan	97	4,87
Total		4,88

F. Proses Penasehatan Akademik

Butir Penilaian	N	Mean
46. Frekuensi pertemuan dengan dosen penasehat akademik selama satu semester	97	3,54
47. Relevansi materi penasehatan akademik dengan perkembangan studi	97	3,45
48. Relevansi materi penasehatan akademik dengan permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain)	97	3,39
49. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan akademik yang anda hadapi	97	3,48
50. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain) yang anda hadapi	97	3,62
51. Dosen penasehat akademik memotivasi anda untuk tamat tepat waktu	97	3,52
Total		3,50

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)	97	3,47
53. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang penelitian yang diselenggarakan oleh dosen	97	3,78
54. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh fakultas (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	97	3,44
55. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh prodi (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	97	3,57
56. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh dosen (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	97	3,49
Total		3,55

Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa

Aspek Penilaian	N	Mean
A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi	97	3,77
B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai	97	4,56
C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas	97	3,40
D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi	97	3,53
E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	97	4,88
F. Proses Penasehatan Akademik	97	3,50
G. Suasana Akademik	97	3,55
Total kepuasan Mahasiswa		3,88

6. Program Studi Bimbingan Konseling

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan terhadap ruang biro fakultas	324	4,21
2. Kebersihan ruang kelas	324	4,13
3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek	324	4,26
4. Kebersihan toilet	324	4,35
5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan	324	4,26
6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik	324	4,02
7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai	324	4,12
8. Ketersediaan kursi	324	4,29
9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan	324	4,17
10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	324	4,15
11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas	324	4,20
12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll)	324	4,02
13. Kemudahan dalam mengakses internet	324	4,15
Total		4,18

B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai

Butir Penilaian	N	Mean
14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas	324	4,50
15. Kerapian penampilan pegawai fakultas	324	4,59
16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas	324	4,34
17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	324	4,44
18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas	324	4,26
19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	324	4,66
20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik	324	4,34
21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik	324	4,34
22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa	324	4,47
23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas	324	4,37
24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa	324	4,50
25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas	324	4,46
26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	324	4,83
27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon	324	4,33
28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa	324	4,55
29. Kesediaan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	324	4,51
Total		4,47

C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas

Butir Penilaian	N	Mean
30. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	324	3,30
31. Keramahan ketika memberikan pelayanan	324	3,23
32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	324	3,47
33. Perhatian dalam memberikan pelayanan	324	3,28
34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	324	3,40
Total		3,34

D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi

Butir Penilaian	N	Mean
35. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	324	3,46
36. Keramahan ketika memberikan pelayanan	324	3,45
37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	324	3,59
38. Perhatian dalam memberikan pelayanan	324	3,52
39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	324	3,65
Total		3,53

E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru

Butir Penilaian	N	Mean
40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU	324	4,75
41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang	324	4,79
42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis	324	4,79
43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara	324	4,69
44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes	324	4,88
45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan	324	4,89
Total		4,80

F. Proses Penasehatan Akademik

Butir Penilaian	N	Mean
46. Frekuensi pertemuan dengan dosen penasehat akademik selama satu semester	324	3,50
47. Relevansi materi penasehatan akademik dengan perkembangan studi	324	3,41
48. Relevansi materi penasehatan akademik dengan permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain)	324	3,42
49. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan akademik yang anda hadapi	324	3,51
50. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain) yang anda hadapi	324	3,65
51. Dosen penasehat akademik memotivasi anda untuk tamat tepat waktu	324	3,57
Total		3,51

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)	324	3,58
53. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang penelitian yang diselenggarakan oleh dosen	324	3,65
54. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh fakultas (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	324	3,46
55. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh prodi (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	324	3,60
56. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh dosen (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	324	3,52
Total		3,56

Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa

Aspek Penilaian	N	Mean
A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi	324	4,18
B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai	324	4,47
C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas	324	3,34
D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi	324	3,53
E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	324	4,80
F. Proses Penasehatan Akademik	324	3,51
G. Suasana Akademik	324	3,56
Total kepuasan Mahasiswa		3,91

7. Program Studi Pendidikan Matematika

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan terhadap ruang biro fakultas	150	4,32
2. Kebersihan ruang kelas	150	4,69
3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek	150	4,48
4. Kebersihan toilet	150	4,56
5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan	150	4,27
6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik	150	4,03
7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai	150	4,18
8. Ketersediaan kursi	150	4,68
9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan	150	4,28
10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	150	4,38
11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas	150	4,42
12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll)	150	4,15
13. Kemudahan dalam mengakses internet	150	4,19
Total		4,36

B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai

Butir Penilaian	N	Mean
14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas	150	4,81
15. Kerapian penampilan pegawai fakultas	150	4,59
16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas	150	4,77
17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	150	4,69
18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas	150	4,62
19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	150	4,90
20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik	150	4,75
21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik	150	4,43
22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa	150	4,71
23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas	150	4,39
24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa	150	4,49
25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas	150	4,10
26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	150	4,29
27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon	150	4,14
28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa	150	4,21
29. Kesediaan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	150	4,29
Total		4,51

C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas

Butir Penilaian	N	Mean
30. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	150	3,29
31. Keramahan ketika memberikan pelayanan	150	3,26
32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	150	3,44
33. Perhatian dalam memberikan pelayanan	150	3,30
34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	150	3,40
Total		3,34

D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi

Butir Penilaian	N	Mean
35. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	150	3,46
36. Keramahan ketika memberikan pelayanan	150	3,45
37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	150	3,57
38. Perhatian dalam memberikan pelayanan	150	3,52
39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	150	3,54
Total		3,51

E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru

Butir Penilaian	N	Mean
40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU	150	4,75
41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang	150	4,85
42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis	150	4,71
43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara	150	4,69
44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes	150	4,78
45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan	150	4,75
Total		4,76

F. Proses Penasehatan Akademik

Butir Penilaian	N	Mean
46. Frekuensi pertemuan dengan dosen penasehat akademik selama satu semester	150	3,50
47. Relevansi materi penasehatan akademik dengan perkembangan studi	150	3,41
48. Relevansi materi penasehatan akademik dengan permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain)	150	3,45
49. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan akademik yang anda hadapi	150	3,55
50. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain) yang anda hadapi	150	3,47
51. Dosen penasehat akademik memotivasi anda untuk tamat tepat waktu	150	3,60
Total		3,50

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)	150	3,57
53. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang penelitian yang diselenggarakan oleh dosen	150	3,67
54. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh fakultas (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	150	3,47
55. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh prodi (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	150	3,60
56. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh dosen (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	150	3,52
Total		3,57

Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa

Aspek Penilaian	N	Mean
A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi	150	4,36
B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai	150	4,51
C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas	150	3,34
D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi	150	3,51
E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	150	4,76
F. Proses Penasehatan Akademik	150	3,50
G. Suasana Akademik	150	3,57
Total kepuasan Mahasiswa		3,93