


**LAPORAN  
MONITORING EVALUASI INTERNAL  
KEPUASAN MAHASISWA  
FAKULTAS AGAMA ISLAM**



**GUGUS PENJAMINAN MUTU  
FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
2018**

 <b>UMSU</b> <small>Unggul   Cerdas   Terpercaya</small>	<b>FAKULTAS AGAMA ISLAM</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 8
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode Dokumen : FAI.GPM.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 Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (FAI UMSU) ini dapat dilaksanakan dari awal hingga penyusunan laporan. Monev ini merupakan bagian penting dari proses penjaminan mutu internal yang dilaksanakan oleh FAI UMSU.

Pelaksanaan monev ini merupakan bentuk nyata dari komitmen FAI UMSU terhadap pentingnya perbaikan dan peningkatan pelayanan kepada mahasiswa secara berkelanjutan. Melalui monev diharapkan dapat diketahui berbagai informasi tentang kualitas pelayanan FAI UMSU kepada mahasiswa. Berdasarkan informasi ini akan memudahkan FAI 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, Mei 2018  
Pelaksana,

GPM FAI UMSU

 <b>UMSU</b> <small>Unggul   Cerdas   Terpercaya</small>	<b>FAKULTAS AGAMA ISLAM</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 8
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode Dokumen : FAI.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 .....	10
I. Lampiran .....	11
1. Hasil Rekapitulasi Fakultas Agama Islam .....	11
2. Hasil Monev Program Studi PGRA .....	12
3. Hasil Monev Program Studi Bisnis Manajemen Syariah .....	14
4. Hasil Monev Program Studi Perbankan Syariah .....	16
5. Hasil Monev Program Studi Pendidikan Agama Islam .....	18

 <b>UMSU</b> <small>Unggul   Cerdas   Terpercaya</small>	<b>FAKULTAS AGAMA ISLAM</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 8
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode Dokumen : FAI.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 FAI UMSU.


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

## **B. Tujuan**

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

## **C. Manfaat**

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

 <b>UMSU</b> <small>Unggul   Cerdas   Terpercaya</small>	<b>FAKULTAS AGAMA ISLAM</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 8
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode Dokumen : FAI.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 FAI UMSU yang mencakup ketersediaan prasarana, sarana dan sistem informasi, kepuasan mahasiswa terhadap kinerja pegawai, pelayanan pimpinan fakultas, pelayanan pimpinan program studi, sistem rekrutmen mahasiswa baru, dan proses penasehatan akademik suasana akademik.

#### **E. Metode Monev**

Pelaksanaan monev kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan di FAI UMSU dan seluruh biro yang ada di UMSU dilakukan pada semester genap tahun akademik 2017/2018, 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

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


 <b>UMSU</b> Unggul   Cerdas   Terpercaya	<b>FAKULTAS AGAMA ISLAM</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 8
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode Dokumen : FAI.GPM.MONEV.07.04

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


Populasi monev adalah seluruh mahasiswa FAI UMSU tahun akademik 2017/2018. Berdasarkan data dari Biro Data Informasi UMSU, mahasiswa FAI UMSU seluruhnya berjumlah 1178. Jumlah mahasiswa yang dijadikan objek monev adalah sebanyak 646 mahasiswa. Teknik penentuan sampel menggunakan rumus slovin dengan sampling error 2%, dengan penentuan sampel menggunakan *stratified random sampling*.


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 523 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:

<b>Level</b>	<b>Skor hasil</b>	<b>Kriteria Hasil</b>
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

 <b>UMSU</b> Unggul   Cerdas   Terpercaya	<b>FAKULTAS AGAMA ISLAM</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 8
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode Dokumen : FAI.GPM.MONEV.07.04


## F. Instrumen Money

 UMSU Unggul, Cerdas & Terpercaya	UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA	<b>PETUNJUK PENGISIAN</b> 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 :						
<b>PERTANYAAN</b>		<b>JAWABAN</b>				
<b>A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi</b>						
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>B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai</b>						
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	

 <b>UMSU</b> <small>Unggul   Cerdas   Terpercaya</small>	<b>FAKULTAS AGAMA ISLAM</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 8
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode Dokumen : FAI.GPM.MONEV.07.04

<b>PERTANYAAN</b>	<b>JAWABAN</b>				
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. Kesiediaan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	1	2	3	4	5
<b>C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas</b>					
30. Kesiediaan 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
<b>D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi</b>					
35. Kesiediaan 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
38. Perhatian dalam memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	1	2	3	4	5
<b>E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru</b>					
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



 <b>UMSU</b> <small>Unggul   Cerdas   Terpercaya</small>	<b>FAKULTAS AGAMA ISLAM</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 8
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode Dokumen : FAI.GPM.MONEV.07.04


PERTANYAAN	JAWABAN				
<b>F. Proses Penasehatan Akademik</b>					
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
<b>G. Suasana Akademik</b>					
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

### G. Hasil Monev Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan mahasiswa secara umum terhadap pelayanan yang diberikan mendapat skor **4.23** atau berada kriteria **level 5 (sangat puas)**.

Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan dari pimpinan fakultas mendapatkan penilaian paling rendah tetapi masih dalam kategori sudah puas dengan skor 4.04. Rendahnya penilaian mahasiswa terhadap pelayanan ini terdapat pada point 34 (Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik)

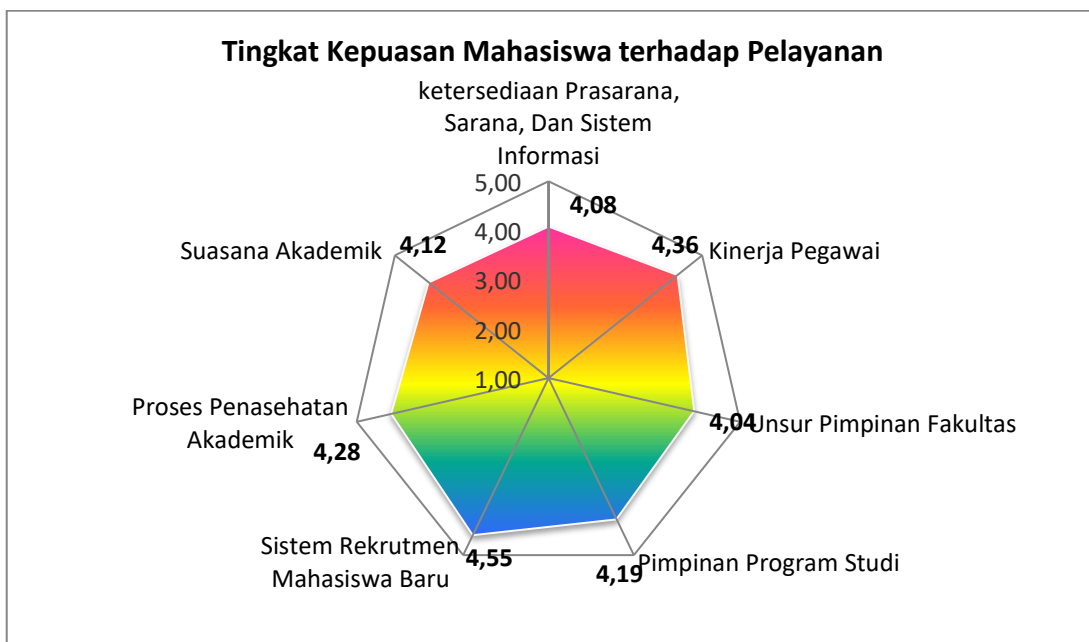
Kepuasan mahasiswa terhadap sistem rekrutmen mahasiswa baru mendapatkan penilaian tertinggi dengan skor **4.55** atau berada pada **kriteria level 5**


 <b>UMSU</b> <small>Unggul   Cerdas   Terpercaya</small>	<b>FAKULTAS AGAMA ISLAM</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 8
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode Dokumen : FAI.GPM.MONEV.07.04

(sangat puas). Hal ini disebabkan oleh tingginya penilaian mahasiswa terhadap point 40 (Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU).

**Tabel 1**  
**Hasil Monev**

No	Objek Pelayanan	Total Kepuasan
1.	Kepuasan terhadap ketersediaan prasarana, sarana dan sistem informasi	4.08
2.	Kepuasan terhadap kinerja pegawai	4.36
3.	Pelayanan Pimpinan Fakultas	4.04
4.	Pelayanan Pimpinan Program Studi	4.19
5.	Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	4.55
6.	Proses Penasehatan Akademik	4.28
7.	Suasana Akademik	4.12
<b>Total Skor</b>		<b>4.23</b>

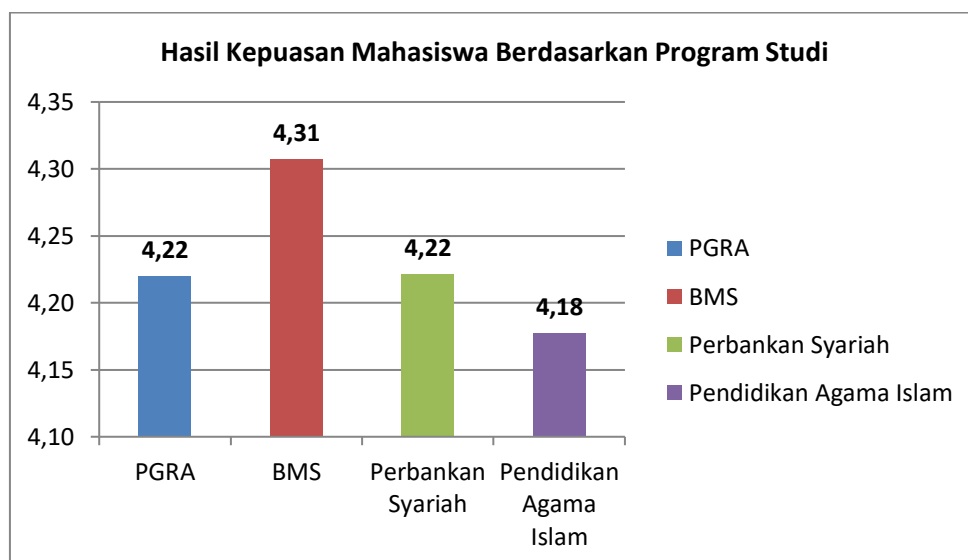



 <b>UMSU</b> Unggul   Cerdas   Terpercaya	<b>FAKULTAS AGAMA ISLAM</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 8
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode Dokumen : FAI.GPM.MONEV.07.04

**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 Akademi	
1	PIAUD	97	4.15	4.46	4.01	4.23	3.95	4.48	4.26	4.22
2	BMS	93	4.21	4.50	4.16	4.12	4.75	4.36	4.05	4.31
3	PBS	185	3.95	4.25	3.85	4.16	4.85	4.31	4.18	4.22
4	PAI	148	4.01	4.21	4.15	4.26	4.65	3.98	3.98	4.18
<b>Total Fakultas</b>		<b>523</b>	<b>4.08</b>	<b>4.36</b>	<b>4.04</b>	<b>4.19</b>	<b>4.55</b>	<b>4.28</b>	<b>4.12</b>	<b>4.23</b>

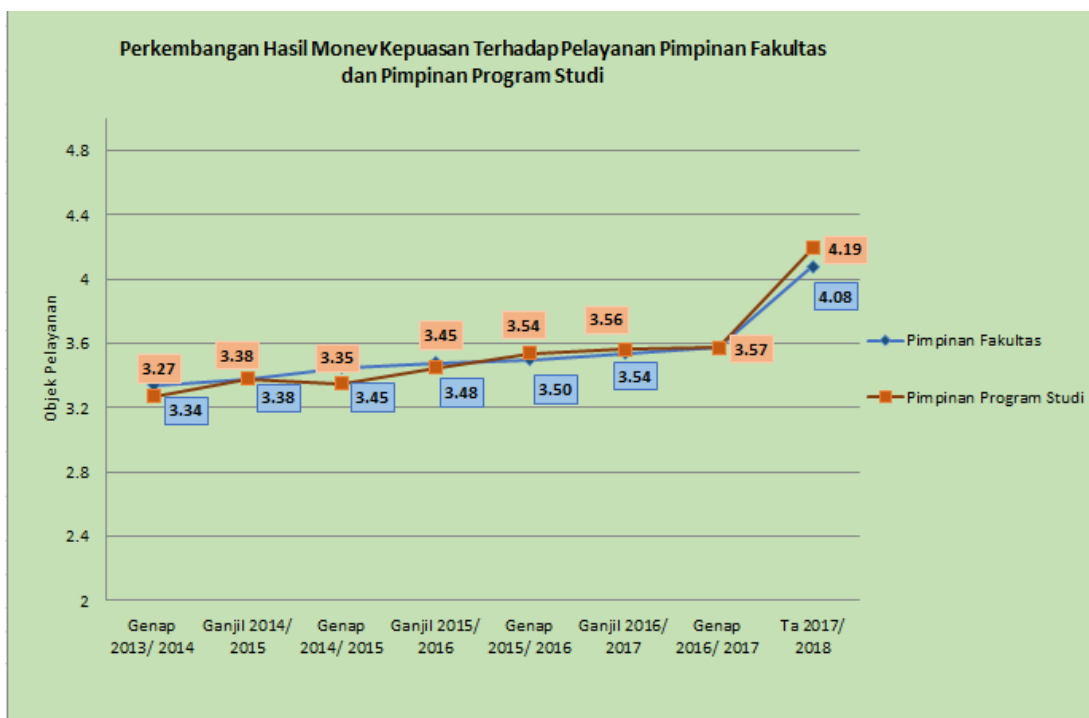
Dilihat dari hasil kepuasan mahasiswa FAI UMSU berdasarkan program studi, maka dapat dilihat bahwa secara keseluruhan, mahasiswa merasa puas terhadap pelayanan akademik, meskipun total kepuasan mahasiswa yang paling terendah adalah 4.18 pada Program Studi Pendidikan Agama Islam. Sedangkan nilai tertinggi kepuasan terhadap pelayanan akademik adalah Program Studi Bisnis Manajemen Syariah, dengan total 4,31. Hal tersebut dapat dilihat dari grafik dibawah




 <b>UMSU</b> Unggul   Cerdas   Terpercaya	<b>FAKULTAS AGAMA ISLAM</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 8
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode Dokumen : FAI.GPM.MONEV.07.04

**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
1. Pelayanan Pimpinan Fakultas	3.34	3.38	3.45	3.48	3.50	3.54	3.57	4.08
2. Pelayanan Pimpinan Program Studi	3.27	3.38	3.35	3.45	3.54	3.56	3.57	4.19



Hasil monev pada tahun ajaran 2017/2018 ini jika dibandingkan dengan monev yang dilaksanakan pada periode sebelumnya secara keseluruhan mengalami kenaikan signifikan. Kenaikan skor dipersepsi mahasiswa terhadap pelayanan pimpinan fakultas sebanyak 14.2% dan pelayanan pimpinan program studi sebanyak 17.3%. Artinya pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa terutama pada level pimpinan fakultas dan program studi sudah mengalami perubahan kearah yang lebih baik.

 <b>UMSU</b> <small>Unggul   Cerdas   Terpercaya</small>	<b>FAKULTAS AGAMA ISLAM</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 8
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode Dokumen : FAI.GPM.MONEV.07.04

## H. Kesimpulan

1. Secara umum mahasiswa FAI UMSU mempersepsikan pelayanan sudah puas, baik terhadap pelayanan biro fakultas, dari aspek bentuk fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati, maupun pelayanan dari pimpinan fakultas dan pimpinan program studi. Aspek pelayanan yang dinilai paling rendah adalah empati pegawai dalam memberikan pelayanan, terutama terhadap pemberian pelayanan, respon pegawai fakultas, dan perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa. Hal lain yang dipersepsi kurang puas adalah kerapian pegawai dalam berpakaian.
2. Dibandingkan dengan pelayanan pada periode sebelumnya, tingkat kepuasan sudah lebih baik dari monitoring tahun sebelumnya. Terutama pada kepuasan yang terjadi terhadap pelayanan pimpinan fakultas dan pimpinan program studi.

## I. Lampiran

### 1. Hasil Rekapitulasi Fakultas Agama Islam

**Hasil Monitoring Evaluasi Kepuasan Mahasiswa  
Fakultas Agama Islam**

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	Pendidikan Guru Raudhatul Athfal	97	4.15	4.46	4.01	4.23	3.95	4.48	4.26	4.22
2	Bisnis Manajemen Syariah	93	4.21	4.50	4.16	4.12	4.75	4.36	4.05	4.31
3	Perbankan Syariah	185	3.95	4.25	3.85	4.16	4.85	4.31	4.18	4.22
4	Pendidikan Agama Islam	148	4.01	4.21	4.15	4.26	4.65	3.98	3.98	4.18
<b>Total Fakultas</b>		<b>523</b>	<b>4.08</b>	<b>4.36</b>	<b>4.04</b>	<b>4.19</b>	<b>4.55</b>	<b>4.28</b>	<b>4.12</b>	<b>4.23</b>

## 2. Hasil Money Program Studi Pendidikan Guru Raudhatul Athfal

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan terhadap ruang biro fakultas	97	4.25
2. Kebersihan ruang kelas	97	4.55
3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek	97	4.75
4. Kebersihan toilet	97	4.25
5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan	97	3.90
6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik	97	3.57
7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai	97	3.82
8. Ketersediaan kursi	97	4.20
9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan	97	4.20
10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	97	4.25
11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas	97	4.02
12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll)	97	4.52
13. Kemudahan dalam mengakses internet	97	3.76
<b>Total</b>		<b>4.15</b>

### B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai

Butir Penilaian	N	Mean
14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas	97	4.75
15. Kerapian penampilan pegawai fakultas	97	4.89
16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas	97	4.25
17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	97	4.56
18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas	97	4.75
19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	97	4.15
20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik	97	4.85
21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik	97	4.25
22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa	97	4.75
23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas	97	4.58
24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa	97	4.25
25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas	97	4.29
26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	97	4.15
27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon	97	4.15
28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa	97	4.28
29. Kesediaan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	97	4.39
<b>Total</b>		<b>4.46</b>

### C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas

Butir Penilaian	N	Mean
30. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	97	3.89
31. Keramahan ketika memberikan pelayanan	97	3.90
32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	97	4.15
33. Perhatian dalam memberikan pelayanan	97	4.25
34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	97	3.86
<b>Total</b>		<b>4.01</b>

### D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi

Butir Penilaian	N	Mean
35. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	97	4.52
36. Keramahan ketika memberikan pelayanan	97	3.88
37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	97	4.25
38. Perhatian dalam memberikan pelayanan	97	4.35
39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	97	4.13
<b>Total</b>		<b>4.23</b>

#### E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru

Butir Penilaian	N	Mean
40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU	97	3.80
41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang	97	4.05
42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis	97	4.11
43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara	97	3.75
44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes	97	4.05
45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan	97	3.92
<b>Total</b>		<b>3.95</b>

#### F. Proses Penasehatan Akademik

Butir Penilaian	N	Mean
46. Frekuensi pertemuan dengan dosen penasehat akademik selama satu semester	97	4.36
47. Relevansi materi penasehatan akademik dengan perkembangan studi	97	4.25
48. Relevansi materi penasehatan akademik dengan permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain)	97	4.75
49. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan akademik yang anda hadapi	97	4.63
50. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain) yang anda hadapi	97	4.58
51. Dosen penasehat akademik memotivasi anda untuk tamat tepat waktu	97	4.30
<b>Total</b>		<b>4.48</b>

#### 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	4.25
53. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang penelitian yang diselenggarakan oleh dosen	97	4.36
54. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh fakultas (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	97	4.36
55. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh prodi (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	97	4.12
56. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh dosen (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	97	4.20
<b>Total</b>		<b>4.26</b>

#### Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa

Aspek Penilaian	N	Mean
A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi	97	4.15
B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai	97	4.46
C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas	97	4.01
D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi	97	4.23
E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	97	3.95
F. Proses Penasehatan Akademik	97	4.48
G. Suasana Akademik	97	4.26
<b>Total kepuasan Mahasiswa</b>		<b>4.22</b>



### 3. Hasil Money Program Studi Bisnis Manajemen Syari'ah

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan terhadap ruang biro fakultas	93	4.58
2. Kebersihan ruang kelas	93	4.75
3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek	93	4.15
4. Kebersihan toilet	93	3.56
5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan	93	4.25
6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik	93	4.56
7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai	93	3.88
8. Ketersediaan kursi	93	3.72
9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan	93	3.91
10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	93	4.20
11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas	93	3.88
12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll)	93	4.35
13. Kemudahan dalam mengakses internet	93	4.89
<b>Total</b>		<b>4.21</b>

#### B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai

Butir Penilaian	N	Mean
14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas	93	3.45
15. Kerapian penampilan pegawai fakultas	93	3.73
16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas	93	4.64
17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	93	4.25
18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas	93	4.58
19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	93	4.55
20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik	93	4.86
21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik	93	4.58
22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa	93	4.53
23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas	93	4.68
24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa	93	4.73
25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas	93	4.71
26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	93	4.60
27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon	93	4.75
28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa	93	4.64
29. Kesiapan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	93	4.76
<b>Total</b>		<b>4.50</b>

#### C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas

Butir Penilaian	N	Mean
30. Kesiapan dalam memberikan pelayanan	93	4.47
31. Keramahan ketika memberikan pelayanan	93	4.34
32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	93	4.25
33. Perhatian dalam memberikan pelayanan	93	4.10
34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	93	3.65
<b>Total</b>		<b>4.16</b>

#### D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi

Butir Penilaian	N	Mean
35. Kesiapan dalam memberikan pelayanan	93	4.25
36. Keramahan ketika memberikan pelayanan	93	4.37
37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	93	3.52
38. Perhatian dalam memberikan pelayanan	93	4.20
39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	93	4.25
<b>Total</b>		<b>4.12</b>

#### E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru

Butir Penilaian	N	Mean
40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU	93	4.59
41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang	93	4.85
42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis	93	4.91
43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara	93	4.77
44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes	93	4.69
45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan	93	4.67
<b>Total</b>		<b>4.75</b>

#### F. Proses Penasehatan Akademik

Butir Penilaian	N	Mean
46. Frekuensi pertemuan dengan dosen penasehat akademik selama satu semester	93	4.41
47. Relevansi materi penasehatan akademik dengan perkembangan studi	93	4.47
48. Relevansi materi penasehatan akademik dengan permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain)	93	4.35
49. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan akademik yang anda hadapi	93	3.95
50. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain) yang anda hadapi	93	4.65
51. Dosen penasehat akademik memotivasi anda untuk tamat tepat waktu	93	4.31
<b>Total</b>		<b>4.36</b>

#### 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)	93	4.15
53. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang penelitian yang diselenggarakan oleh dosen	93	4.28
54. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh fakultas (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	93	4.25
55. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh prodi (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	93	3.79
56. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh dosen (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	93	3.78
<b>Total</b>		<b>4.05</b>

#### Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa

Aspek Penilaian	N	Mean
A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi	93	4.21
B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai	93	4.50
C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas	93	4.16
D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi	93	4.12
E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	93	4.75
F. Proses Penasehatan Akademik	93	4.36
G. Suasana Akademik	93	4.05
<b>Total kepuasan Mahasiswa</b>		<b>4.31</b>

#### 4. Hasil Money Program Studi Perbankan Syariah

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan terhadap ruang biro fakultas	185	4.15
2. Kebersihan ruang kelas	185	4.15
3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek	185	3.75
4. Kebersihan toilet	185	4.20
5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan	185	3.89
6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik	185	3.69
7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai	185	3.47
8. Ketersediaan kursi	185	3.79
9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan	185	3.74
10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	185	4.52
11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas	185	3.84
12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll)	185	4.06
13. Kemudahan dalam mengakses internet	185	4.15
<b>Total</b>		<b>3.95</b>

##### B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai

Butir Penilaian	N	Mean
14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas	185	4.15
15. Kerapian penampilan pegawai fakultas	185	4.15
16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas	185	3.75
17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	185	4.20
18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas	185	3.89
19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	185	4.58
20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik	185	3.69
21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik	185	4.75
22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa	185	4.15
23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas	185	4.25
24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa	185	4.63
25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas	185	4.55
26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	185	4.49
27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon	185	4.25
28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa	185	4.52
29. Kesiapan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	185	4.02
<b>Total</b>		<b>4.25</b>

##### C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas

Butir Penilaian	N	Mean
30. Kesiapan dalam memberikan pelayanan	185	3.85
31. Keramahan ketika memberikan pelayanan	185	4.02
32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	185	3.58
33. Perhatian dalam memberikan pelayanan	185	4.25
34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	185	3.55
<b>Total</b>		<b>3.85</b>

##### D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi

Butir Penilaian	N	Mean
35. Kesiapan dalam memberikan pelayanan	185	3.37
36. Keramahan ketika memberikan pelayanan	185	3.44
37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	185	3.54
38. Perhatian dalam memberikan pelayanan	185	3.49
39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	185	3.50
<b>Total</b>		<b>4.16</b>

#### E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru

Butir Penilaian	N	Mean
40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU	185	3.42
41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang	185	4.59
42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis	185	4.58
43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara	185	4.75
44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes	185	4.25
45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan	185	3.66
<b>Total</b>		<b>4.85</b>

#### F. Proses Penasehatan Akademik

Butir Penilaian	N	Mean
46. Frekuensi pertemuan dengan dosen penasehat akademik selama satu semester	185	4.15
47. Relevansi materi penasehatan akademik dengan perkembangan studi	185	4.25
48. Relevansi materi penasehatan akademik dengan permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain)	185	4.51
49. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan akademik yang anda hadapi	185	4.52
50. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain) yang anda hadapi	185	4.30
51. Dosen penasehat akademik memotivasi anda untuk tamat tepat waktu	185	4.12
<b>Total</b>		<b>4.31</b>

#### 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)	185	4.02
53. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang penelitian yang diselenggarakan oleh dosen	185	4.15
54. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh fakultas (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	185	4.12
55. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh prodi (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	185	4.25
56. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh dosen (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	185	4.36
<b>Total</b>		<b>4.18</b>

#### Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa

Aspek Penilaian	N	Mean
A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi	185	3.95
B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai	185	4.25
C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas	185	3.85
D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi	185	4.16
E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	185	4.85
F. Proses Penasehatan Akademik	185	4.31
G. Suasana Akademik	185	4.18
<b>Total kepuasan Mahasiswa</b>		<b>4.22</b>

## 5. Hasil Money Program Studi Pendidikan Agama Islam

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan terhadap ruang biro fakultas	148	4.59
2. Kebersihan ruang kelas	148	3.54
3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek	148	4.75
4. Kebersihan toilet	148	3.34
5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan	148	4.58
6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik	148	4.15
7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai	148	3.40
8. Ketersediaan kursi	148	4.75
9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan	148	3.74
10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	148	3.52
11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas	148	3.58
12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll)	148	4.25
13. Kemudahan dalam mengakses internet	148	3.95
<b>Total</b>		<b>4.01</b>

### B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai

Butir Penilaian	N	Mean
14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas	148	3.95
15. Kerapian penampilan pegawai fakultas	148	4.78
16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas	148	4.15
17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	148	4.68
18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas	148	4.25
19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	148	3.42
20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik	148	4.56
21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik	148	4.15
22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa	148	4.25
23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas	148	3.40
24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa	148	4.31
25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas	148	4.05
26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	148	3.85
27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon	148	3.96
28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa	148	4.75
29. Kesediaan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	148	4.85
<b>Total</b>		<b>4.21</b>

### C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas

Butir Penilaian	N	Mean
30. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	148	3.95
31. Keramahan ketika memberikan pelayanan	148	4.01
32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	148	4.20
33. Perhatian dalam memberikan pelayanan	148	4.36
34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	148	4.25
<b>Total</b>		<b>4.15</b>

### D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi

Butir Penilaian	N	Mean
35. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	148	4.25
36. Keramahan ketika memberikan pelayanan	148	4.13
37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	148	4.25
38. Perhatian dalam memberikan pelayanan	148	4.50
39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	148	4.15
<b>Total</b>		<b>4.26</b>

#### E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru

Butir Penilaian	N	Mean
40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU	148	4.58
41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang	148	4.36
42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis	148	4.58
43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara	148	4.55
44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes	148	4.95
45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan	148	4.85
<b>Total</b>		<b>4.65</b>

#### F. Proses Penasehatan Akademik

Butir Penilaian	N	Mean
46. Frekuensi pertemuan dengan dosen penasehat akademik selama satu semester	148	4.25
47. Relevansi materi penasehatan akademik dengan perkembangan studi	148	4.19
48. Relevansi materi penasehatan akademik dengan permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain)	148	3.78
49. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan akademik yang anda hadapi	148	3.75
50. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain) yang anda hadapi	148	3.90
51. Dosen penasehat akademik memotivasi anda untuk tamat tepat waktu	148	4.02
<b>Total</b>		<b>3.98</b>

#### 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)	148	3.90
53. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang penelitian yang diselenggarakan oleh dosen	148	3.75
54. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh fakultas (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	148	3.95
55. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh prodi (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	148	4.25
56. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh dosen (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	148	4.03
<b>Total</b>		<b>3.98</b>

#### Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa

Aspek Penilaian	N	Mean
A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi	148	4.01
B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai	148	4.21
C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas	148	4.15
D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi	148	4.26
E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	148	4.65
F. Proses Penasehatan Akademik	148	3.98
G. Suasana Akademik	148	3.98
<b>Total kepuasan Mahasiswa</b>		<b>4.18</b>