


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



**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

**GUGUS PENJAMINAN MUTU  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITASMUHAMMADIYAHSUMATERA UTARA  
2020**

	<b>FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 10
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode Dokumen : FISIP.GPM.MONEV.07.04

## KATA PENGANTAR


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

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

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


Medan, Mei 2020  
Pelaksana,

GPM FISIP UMSU

	<b>FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 10
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode Dokumen : FISIP.GPM.MONEV.07.04

## DAFTAR ISI

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

	<b>FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 10
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode Dokumen : FISIP.GPM.MONEV.07.04

## **A. PENDAHULUAN**

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

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


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

## **B. TUJUAN**

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

## **C. MANFAAT**

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

	<b>FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 10
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode Dokumen : FISIP.GPM.MONEV.07.04

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

#### D. RUANG LINGKUP MONEV


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

#### E. METODE MONEV

Pelaksanaan monev kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan di fakultas dan seluruh biro yang ada di UMSU dilakukan pada semester genap tahun akademik 2019/2020, dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Kepuasan mahasiswa yang dimaksud adalah kepuasan terhadap pelayanan atas lima (5) indikator pelayanan yaitu:

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

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


	<b>FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 10
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode Dokumen : FISIP.GPM.MONEV.07.04


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

Populasi monev adalah seluruh mahasiswa FISIP UMSU semester genap tahun akademik 2019/2020. 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 1007 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

 <b>UMSU</b> Unggul, Cerdas & Terpercaya	UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA	<b>PETUNJUK PENGISIAN</b>							
	ANGKET	1. Berilah tanda silang (x) pada alternatif jawaban yang anda anggap paling sesuai dengan pengetahuan dan pengalaman yang anda rasakan. 2. Setiap pilihan hanya membutuhkan satu jawaban saja Skor Penilaian : 1 = Sangat Tidak Puas    4 = Puas 2 = Tidak Puas            5 = Sangat Puas 3 = Cukup Puas							
	INSTRUMEN KEPUASAN MAHASISWA								
FAKULTAS/PRODI :									
<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


	<b>FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 10
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode Dokumen : FISIP.GPM.MONEV.07.04

PERTANYAAN	JAWABAN				
4. Kebersihan toilet	1	2	3	4	5
5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan	1	2	3	4	5
6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik	1	2	3	4	5
7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai	1	2	3	4	5
8. Ketersediaan kursi	1	2	3	4	5
9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan	1	2	3	4	5
10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	1	2	3	4	5
11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas	1	2	3	4	5
12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll)	1	2	3	4	5
13. Kemudahan dalam mengakses internet	1	2	3	4	5
<b>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
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
<b>C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas</b>					
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
<b>D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi</b>					
35. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
36. Keramahan ketika memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	1	2	3	4	5

	<b>FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 10
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode Dokumen : FISIP.GPM.MONEV.07.04

PERTANYAAN	JAWABAN				
38. Perhatian dalam memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	1	2	3	4	5
<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>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



	<b>FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 10
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode Dokumen : FISIP.GPM.MONEV.07.04

### G. Hasil Monev Kepuasan Mahasiswa


Kepuasan mahasiswa secara umum terhadap pelayanan yang diberikan mendapat skor **4.34** atau berada kriteria **level 5 (sangat puas)**.

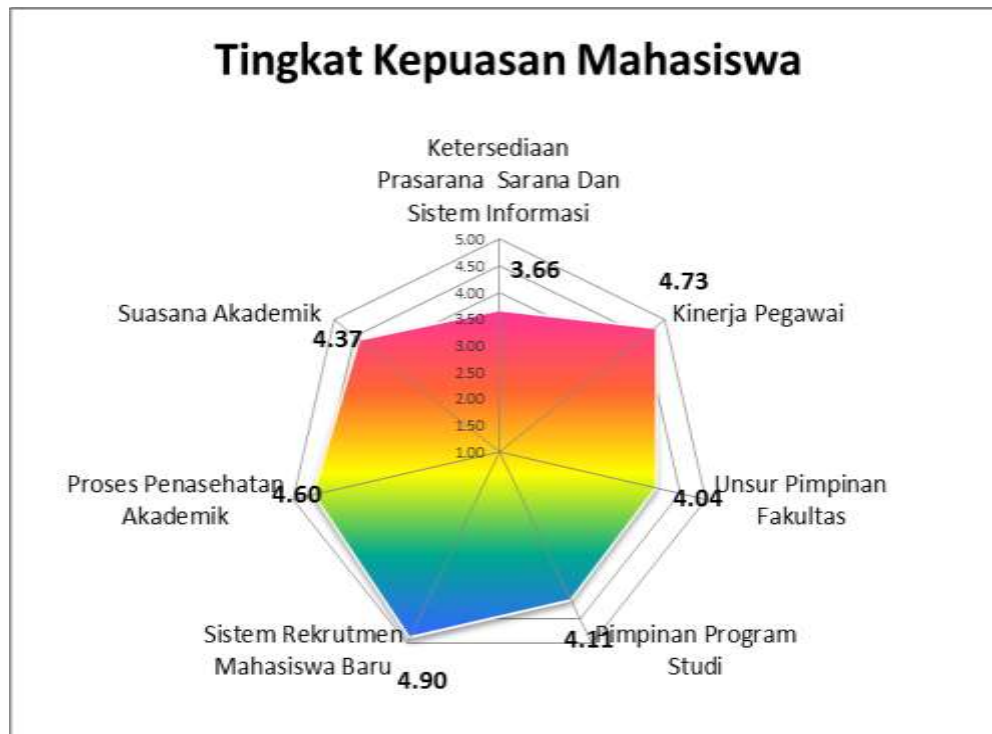
Kepuasan terhadap ketersediaan prasarana, sarana dan sistem informasi mendapatkan penilaian terendah dengan skor **3.66** atau berada pada **kriteria level 4 (puas)**. Hal ini disebabkan oleh rendahnya penilaian mahasiswa terhadap butir penilaian 12 tentang ketersediaan computer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS dll), hal ini bisa menjadi perhatian lebih untuk pimpinan fakultas agar menyediakan sarana tersebut.

Kepuasan terhadap sistem rekrutmen mahasiswa baru mendapatkan penilaian tertinggi dengan skor **4.90** atau berada pada **kriteria level 5 (sangat puas)**. Hal ini disebabkan oleh tingginya penilaian mahasiswa terhadap point 41 (kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang, point 42 (kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis) dan point 44 (kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes)

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

No	Objek Pelayanan	Total Kepuasan
1.	Kepuasan terhadap ketersediaan prasarana, sarana dan sistem informasi	3.66
2.	Kepuasan terhadap kinerja pegawai	4.73
3.	Pelayanan Pimpinan Fakultas	4.04
4.	Pelayanan Pimpinan Program Studi	4.11
5.	Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	4.90
6.	Proses Penasehatan Akademik	4.60
7.	Suasana Akademik	4.37
<b>Total Skor</b>		<b>4.34</b>


	<b>FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 10
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode Dokumen : FISIP.GPM.MONEV.07.04

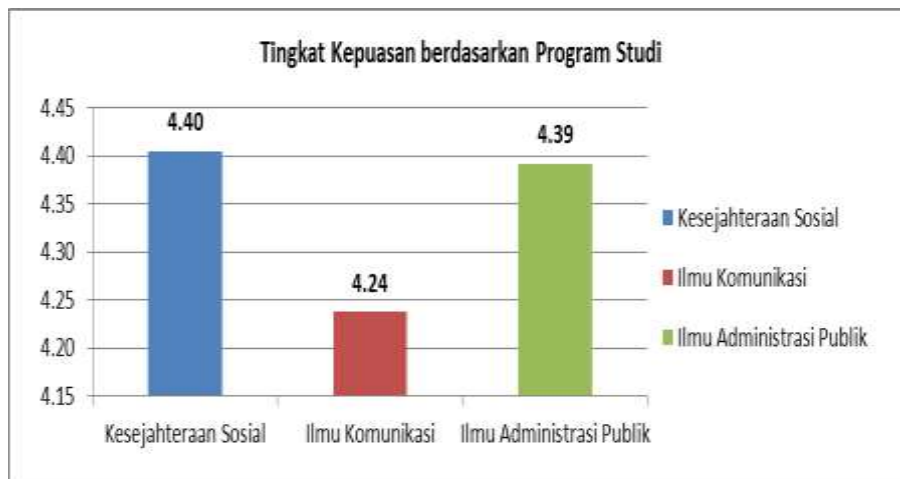


**Gambar 1. Total Kepuasan berdasarkan Pelayanan**

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

No	Program Studi	Sam pel	Kepuasan Mahasiswa		Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik					Total Kepuasan Mahasiswa
			ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi	Kinerja Pegawai	Unsur Pimpinan Fakultas	Pimpinan Program Studi	Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	Proses Penasehatan Akademik	Suasana Akademik	
1	Kesejahteraan Sosial	202	3.56	4.80	4.00	4.10	4.95	4.91	4.51	4.40
2	Ilmu Komunikasi	406	3.54	4.77	3.76	4.13	4.86	4.25	4.35	4.24
3	Ilmu Administrasi Publik	399	3.88	4.63	4.36	4.09	4.88	4.65	4.25	4.39
<b>Total Fakultas</b>		<b>1007</b>	<b>3.66</b>	<b>4.73</b>	<b>4.04</b>	<b>4.11</b>	<b>4.90</b>	<b>4.60</b>	<b>4.37</b>	<b>4.34</b>

	<b>FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 10
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode Dokumen : FISIP.GPM.MONEV.07.04




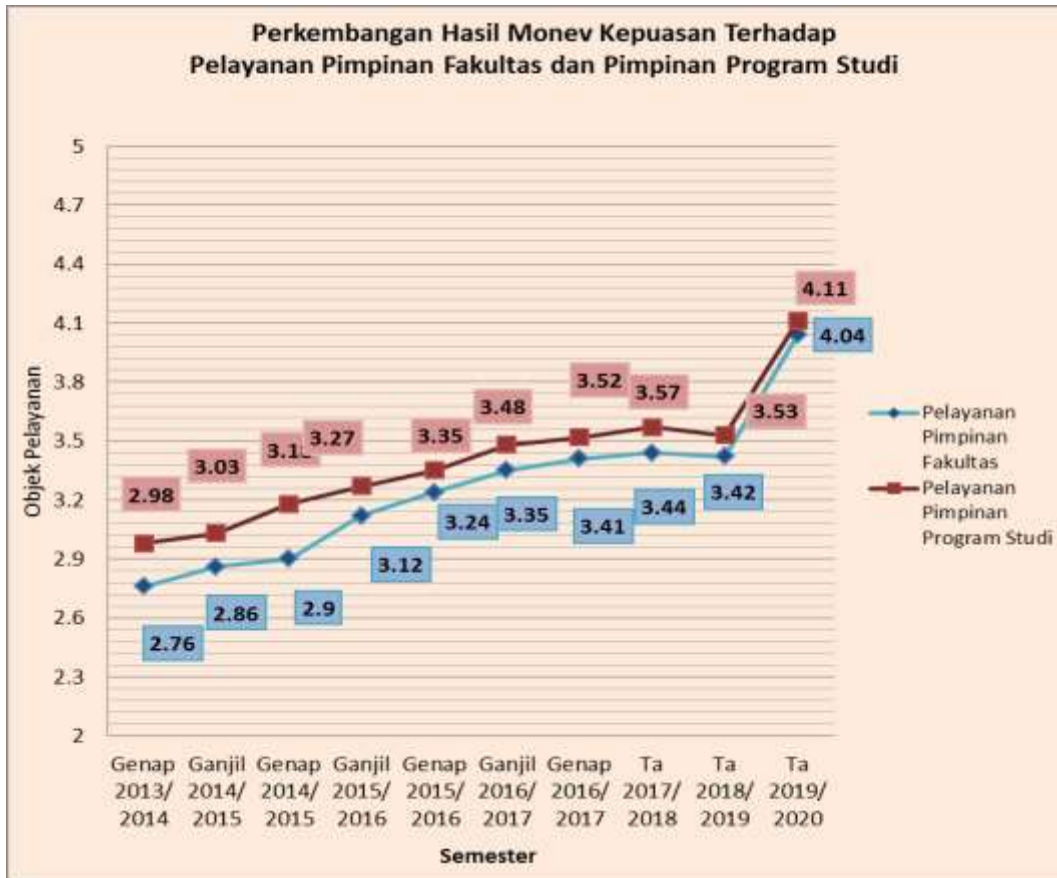
**Gambar 2. Total Kepuasan berdasarkan Program Studi**

Kepuasan mahasiswa yang mendapatkan skor terendah terdapat pada Program Studi Ilmu Komunikasi, yaitu dengan nilai **4.24** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**. Hal ini disebabkan rendahnya penilaian mahasiswa terhadap ketersediaan prasarana, sarana dan sistem informasi, kinerja pegawai, pelayanan pimpinan fakultas, pelayanan pimpinan program studi, proses penasehatan akademik dan suasana akademik. Kepuasan mahasiswa yang mendapatkan skor tertinggi terdapat pada Program Studi Kesejahteraan Sosial, yaitu dengan nilai **4.40** atau berada pada kriteria **level 5 (sangat puas)**.

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

Objek Pelayanan	Genap 2013/2014	Ganjil 2014/2015	Genap 2014/2015	Ganjil 2015/2016	Genap 2015/2016	Ganjil 2016/2017	Genap 2016/2017	Ta 2017/2018	Ta 2018/2019	Ta 2019/2020
1. Pelayanan Pimpinan Fakultas	3.00	3.14	3.20	3.32	3.38	3.40	3.46	3.50	3.51	4.04
2. Pelayanan Pimpinan Program Studi	3.12	3.24	3.25	3.38	3.48	3.50	3.52	3.52	3.54	4.11

	<b>FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 10
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode Dokumen : FISIP.GPM.MONEV.07.04




**Gambar 3. Perkembangan Terhadap Pelayanan Pimpinan Fakultas dan Program Studi**

Hasil monitoring evaluasi pada periode TA 2019/ 2020 ini jika dibandingkan dengan monev yang dilaksanakan pada periode sebelumnya secara keseluruhan mengalami peningkatan. Peningkatan skor dipersepsi mahasiswa terhadap pelayanan pimpinan fakultas 3.04% dan pelayanan pimpinan program studi meningkat sebanyak 3.11%. Artinya pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa pada level pimpinan fakultas dan program studi semakin baik.

## H. KESIMPULAN

1. Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh pimpinan fakultas dan pimpinan program studi mengalami peningkatan dibandingkan periode sebelumnya.

	<b>FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 10
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode Dokumen : FISIP.GPM.MONEV.07.04

2. Kepuasan fakultas mendapat penilaian paling rendah terutama pada butir tentang perhatian pimpinan fakultas terhadap mahasiswa, sebaiknya ini menjadi fokus perbaikan kedepannya oleh pimpinan fakultas dan program studi.

## I. LAMPIRAN

### 1. Hasil Rekapitulasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

#### Hasil Monitoring Evaluasi Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

No	Program Studi	Sampel	Kepuasan Mahasiswa		Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik					Total Kepuasan Mahasiswa
			ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi	Kinerja Pegawai	Unsur Pimpinan Fakultas	Pimpinan Program Studi	Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	Proses Penasehatan Akademik	Suasana Akademik	
1	Kesejahteraan Sosial	202	3.56	4.80	4.00	4.10	4.95	4.91	4.51	4.40
2	Ilmu Komunikasi	406	3.54	4.77	3.76	4.13	4.86	4.25	4.35	4.24
3	Ilmu Administrasi Publik	399	3.88	4.63	4.36	4.09	4.88	4.65	4.25	4.39
<b>Total Fakultas</b>		<b>1007</b>	<b>3.66</b>	<b>4.73</b>	<b>4.04</b>	<b>4.11</b>	<b>4.90</b>	<b>4.60</b>	<b>4.37</b>	<b>4.34</b>

## 2. Hasil Money Program Studi Kesejahteraan Sosial

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan terhadap ruang biro fakultas	202	3.52
2. Kebersihan ruang kelas	202	3.75
3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek	202	3.12
4. Kebersihan toilet	202	3.26
5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan	202	3.06
6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik	202	3.21
7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai	202	3.48
8. Ketersediaan kursi	202	4.05
9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan	202	3.80
10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	202	3.80
11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas	202	3.77
12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll)	202	3.36
13. Kemudahan dalam mengakses internet	202	3.95
<b>Total</b>		<b>3.56</b>

### B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai

Butir Penilaian	N	Mean
14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas	202	4.75
15. Kerapian penampilan pegawai fakultas	202	4.95
16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas	202	4.75
17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	202	4.95
18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas	202	4.77
19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	202	4.75
20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik	202	4.95
21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik	202	4.85
22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa	202	4.68
23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas	202	4.88
24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa	202	4.75
25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas	202	4.52
26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	202	4.71
27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon	202	4.77
28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa	202	4.88
29. Kesediaan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	202	4.87
<b>Total</b>		<b>4.80</b>

### C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas

Butir Penilaian	N	Mean
30. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	202	4.14
31. Keramahan ketika memberikan pelayanan	202	3.99
32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	202	3.78
33. Perhatian dalam memberikan pelayanan	202	4.10
34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	202	4.00
<b>Total</b>		<b>4.00</b>

### D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi

Butir Penilaian	N	Mean
35. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	202	4.26
36. Keramahan ketika memberikan pelayanan	202	4.19
37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	202	4.10
38. Perhatian dalam memberikan pelayanan	202	3.75
39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	202	4.19
<b>Total</b>		<b>4.10</b>

#### E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru

Butir Penilaian	N	Mean
40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU	202	4.95
41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang	202	4.90
42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis	202	4.99
43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara	202	4.99
44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psIKStes	202	4.95
45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan	202	4.90
<b>Total</b>		<b>4.95</b>

#### F. Proses Penasehatan Akademik

Butir Penilaian	N	Mean
46. Frekuensi pertemuan dengan dosen penasehat akademik selama satu semester	202	4.86
47. Relevansi materi penasehatan akademik dengan perkembangan studi	202	4.90
48. Relevansi materi penasehatan akademik dengan permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain)	202	4.91
49. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan akademik yang anda hadapi	202	4.90
50. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain) yang anda hadapi	202	4.89
51. Dosen penasehat akademik memotivasi anda untuk tamat tepat waktu	202	5.00
<b>Total</b>		<b>4.91</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)	202	4.45
53. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang penelitian yang diselenggarakan oleh dosen	202	4.41
54. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh fakultas (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	202	4.52
55. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh prodi (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	202	4.62
56. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh dosen (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	202	4.55
<b>Total</b>		<b>4.51</b>

#### Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa

Aspek Penilaian	N	Mean
A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi	202	3.56
B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai	202	4.80
C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas	202	4.00
D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi	202	4.10
E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	202	4.95
F. Proses Penasehatan Akademik	202	4.91
G. Suasana Akademik	202	4.51
<b>Total kepuasan Mahasiswa</b>		<b>4.40</b>



### 3. Hasil Money Program Studi Ilmu Komunikasi

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan terhadap ruang biro fakultas	406	3.59
2. Kebersihan ruang kelas	406	3.45
3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek	406	3.54
4. Kebersihan toilet	406	3.25
5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan	406	3.15
6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik	406	3.67
7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai	406	3.08
8. Ketersediaan kursi	406	3.62
9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan	406	3.79
10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	406	3.89
11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas	406	3.68
12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll)	406	3.65
13. Kemudahan dalam mengakses internet	406	3.70
<b>Total</b>		<b>3.54</b>

#### B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai

Butir Penilaian	N	Mean
14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas	406	4.96
15. Kerapian penampilan pegawai fakultas	406	5.00
16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas	406	4.68
17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	406	5.00
18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas	406	4.95
19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	406	4.85
20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik	406	5.00
21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik	406	4.75
22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa	406	4.56
23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas	406	4.65
24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa	406	4.53
25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas	406	4.75
26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	406	4.59
27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon	406	4.75
28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa	406	4.76
29. Kesediaan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	406	4.58
<b>Total</b>		<b>4.77</b>

#### C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas

Butir Penilaian	N	Mean
30. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	406	3.80
31. Keramahan ketika memberikan pelayanan	406	3.75
32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	406	3.58
33. Perhatian dalam memberikan pelayanan	406	4.08
34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	406	3.60
<b>Total</b>		<b>3.76</b>

#### D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi

Butir Penilaian	N	Mean
35. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	406	4.24
36. Keramahan ketika memberikan pelayanan	406	4.09
37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	406	3.98
38. Perhatian dalam memberikan pelayanan	406	4.10
39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	406	4.25
<b>Total</b>		<b>4.13</b>

#### E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru

<b>Butir Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU	406	4.95
41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang	406	4.75
42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis	406	4.88
43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara	406	4.92
44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes	406	4.85
45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan	406	4.81
<b>Total</b>		<b>4.86</b>

#### **F. Proses Penasehatan Akademik**

<b>Butir Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
46. Frekuensi pertemuan dengan dosen penasehat akademik selama satu semester	406	4.59
47. Relevansi materi penasehatan akademik dengan perkembangan studi	406	3.85
48. Relevansi materi penasehatan akademik dengan permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain)	406	3.85
49. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan akademik yang anda hadapi	406	4.55
50. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain) yang anda hadapi	406	4.35
51. Dosen penasehat akademik memotivasi anda untuk tamat tepat waktu	406	4.33
<b>Total</b>		<b>4.25</b>

#### **G. Suasana Akademik**

<b>Butir Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
52. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang pendidikan yang diselenggarakan oleh fakultas dan program studi (seminar, kuliah umum dan lainnya)	406	4.41
53. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang penelitian yang diselenggarakan oleh dosen	406	4.52
54. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh fakultas (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	406	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)	406	4.30
56. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh dosen (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	406	4.56
<b>Total</b>		<b>4.35</b>

#### **Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa**

<b>Aspek Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi	406	3.54
B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai	406	4.77
C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas	406	3.76
D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi	406	4.13
E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	406	4.86
F. Proses Penasehatan Akademik	406	4.25
G. Suasana Akademik	406	4.35
<b>Total kepuasan Mahasiswa</b>		<b>4.24</b>

## **4. Hasil Money Program Studi Ilmu Administrasi Publik**

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

<b>Butir Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
1. Kenyamanan terhadap ruang biro fakultas	399	4.45
2. Kebersihan ruang kelas	399	4.14
3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek	399	3.69
4. Kebersihan toilet	399	3.45
5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan	399	3.95
6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik	399	3.75
7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai	399	4.02
8. Ketersediaan kursi	399	3.59
9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan	399	3.53
10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	399	3.84
11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas	399	3.53
12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll)	399	4.52
13. Kemudahan dalam mengakses internet	399	3.95
<b>Total</b>		<b>3.88</b>

**B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai**

<b>Butir Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas	399	4.85
15. Kerapian penampilan pegawai fakultas	399	4.75
16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas	399	4.65
17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	399	4.85
18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas	399	4.95
19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	399	4.35
20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik	399	4.45
21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik	399	4.75
22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa	399	4.58
23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas	399	4.69
24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa	399	4.55
25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas	399	4.75
26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	399	4.59
27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon	399	3.95
28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa	399	4.56
29. Kesediaan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	399	4.85
<b>Total</b>		<b>4.63</b>

**C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas**

<b>Butir Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
30. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	399	4.35
31. Keramahan ketika memberikan pelayanan	399	4.33
32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	399	4.55
33. Perhatian dalam memberikan pelayanan	399	4.22
34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	399	4.35
<b>Total</b>		<b>4.36</b>

**D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi**

<b>Butir Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
35. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	399	4.10
36. Keramahan ketika memberikan pelayanan	399	3.95
37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	399	3.96
38. Perhatian dalam memberikan pelayanan	399	4.09
39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	399	4.33
<b>Total</b>		<b>4.09</b>

**E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru**

<b>Butir Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
------------------------	----------	-------------

40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU	399	4.97
41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang	399	4.82
42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis	399	4.85
43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara	399	4.84
44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes	399	4.91
45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan	399	4.86
<b>Total</b>		<b>4.88</b>

#### F. Proses Penasehatan Akademik

<b>Butir Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
46. Frekuensi pertemuan dengan dosen penasehat akademik selama satu semester	399	4.95
47. Relevansi materi penasehatan akademik dengan perkembangan studi	399	4.58
48. Relevansi materi penasehatan akademik dengan permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain)	399	4.75
49. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan akademik yang anda hadapi	399	4.63
50. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain) yang anda hadapi	399	4.70
51. Dosen penasehat akademik memotivasi anda untuk tamat tepat waktu	399	4.30
<b>Total</b>		<b>4.65</b>

#### G. Suasana Akademik

<b>Butir Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
52. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang pendidikan yang diselenggarakan oleh fakultas dan program studi (seminar, kuliah umum dan lainnya)	399	4.25
53. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang penelitian yang diselenggarakan oleh dosen	399	4.26
54. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh fakultas (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	399	4.44
55. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh prodi (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	399	4.20
56. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh dosen (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	399	4.12
<b>Total</b>		<b>4.25</b>

#### Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa

<b>Aspek Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi	399	3.88
B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai	399	4.63
C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas	399	4.36
D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi	399	4.09
E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	399	4.88
F. Proses Penasehatan Akademik	399	4.65
G. Suasana Akademik	399	4.25
<b>Total kepuasan Mahasiswa</b>		<b>4.39</b>