


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



**GUGUS PENJAMINAN MUTU
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
2018**

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode Dokume : FKIP.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 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 2018
Pelaksana,

GPM FKIP UMSU

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode Dokume : FKIP.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. 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

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode Dokume : FKIP.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 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.

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode Dokume : FKIP.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 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 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

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode Dokume : FKIP.GPM.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 2017/2018. Berdasarkan data dari Biro Data Informasi, mahasiswa FKIP UMSU seluruhnya berjumlah 3215. Jumlah mahasiswa yang dijadikan objek monev adalah sebanyak 1315 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 1165 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


 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode Dokume : FKIP.GPM.MONEV.07.04

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, 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

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode Dokume : FKIP.GPM.MONEV.07.04

PERTANYAAN	JAWABAN				
28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa	1	2	3	4	5
29. Kesiapan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	1	2	3	4	5
C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas					
30. Kesiapan 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. Kesiapan 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
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

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode Dokume : FKIP.GPM.MONEV.07.04


PERTANYAAN	JAWABAN				
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

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 hamper 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 berkriteria memuaskan dengan total skor 3,74.

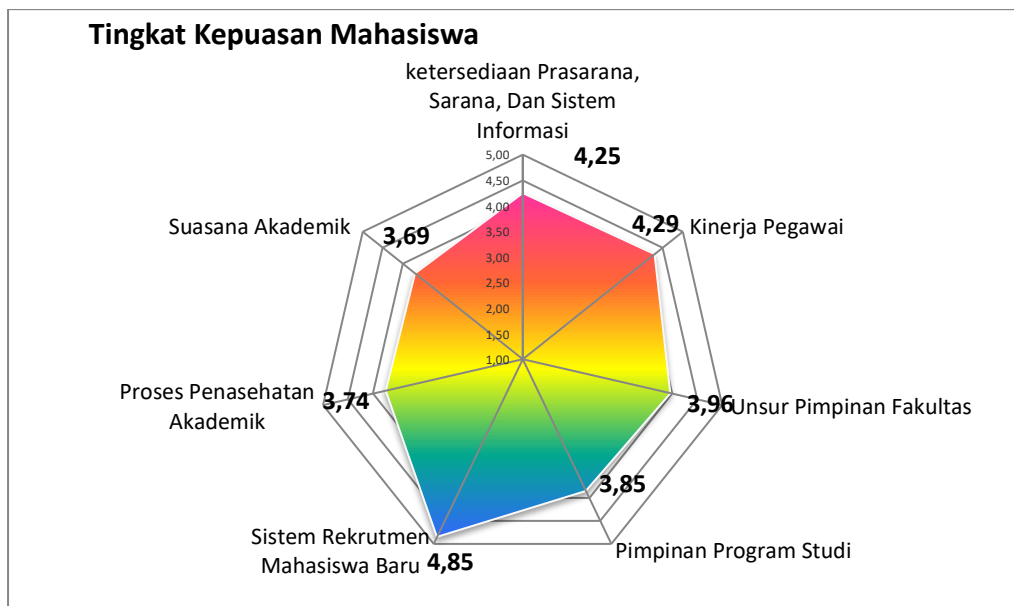
 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode Dokume : FKIP.GPM.MONEV.07.04

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 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	4.25
2.	Kepuasan terhadap kinerja pegawai	4.29
3.	Pelayanan Pimpinan Fakultas	3.96
4.	Pelayanan Pimpinan Program Studi	3.85
5.	Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	4.85
6.	Proses Penasehatan Akademik	3.74
7.	Suasana Akademik	3.69
Total Skor		4.09

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode Dokume : FKIP.GPM.MONEV.07.04




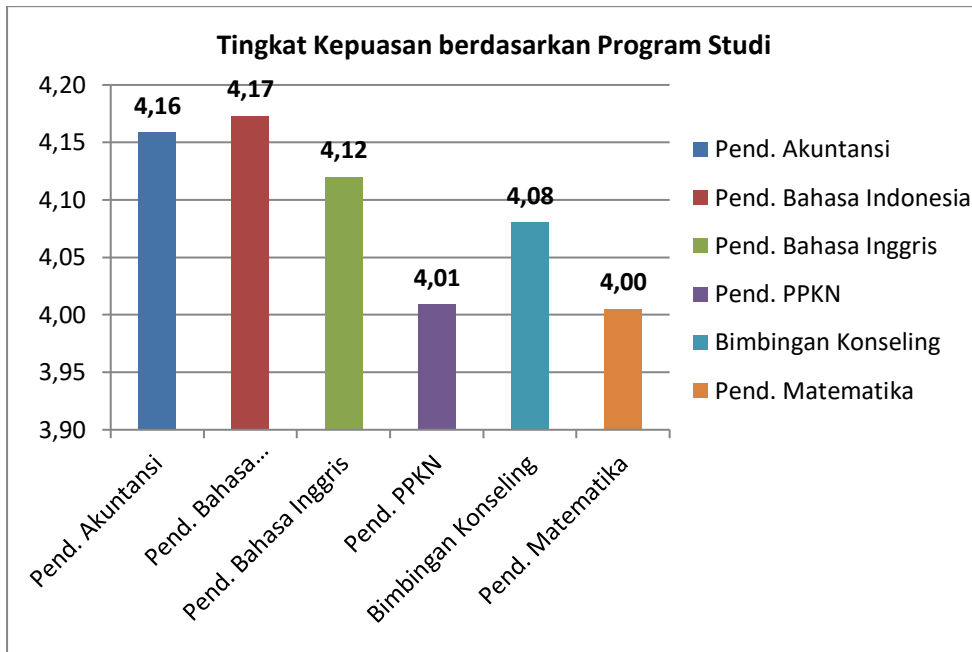
Grafik 1.Total Hasil Monev Terhadap Aspek Kepuasan Mahasiswa FKIP

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

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	182	4.45	4.15	3.95	4.15	4.87	3.63	3.91	4.16
2	Pend. Bahasa Indonesia	251	4.35	3.95	3.84	4.02	4.95	3.95	4.15	4.17
3	Pend. Bahasa Inggris	219	4.46	4.15	4.25	3.95	4.84	3.74	3.45	4.12
4	Pend. PPKN	97	3.75	4.55	4.12	3.65	4.88	3.58	3.53	4.01
5	Bimbingan Konseling	219	4.15	4.45	3.95	3.85	4.80	3.81	3.55	4.08
6	Pend. Matematika	197	4.33	4.50	3.65	3.50	4.75	3.75	3.55	4.00
	Total Fakultas	1165	4.25	4.29	3.96	3.85	4.85	3.74	3.69	4.09

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode Dokume : FKIP.GPM.MONEV.07.04



Grafik 2. Total Kepuasan Mahasiswa Berdasarkan Program Studi

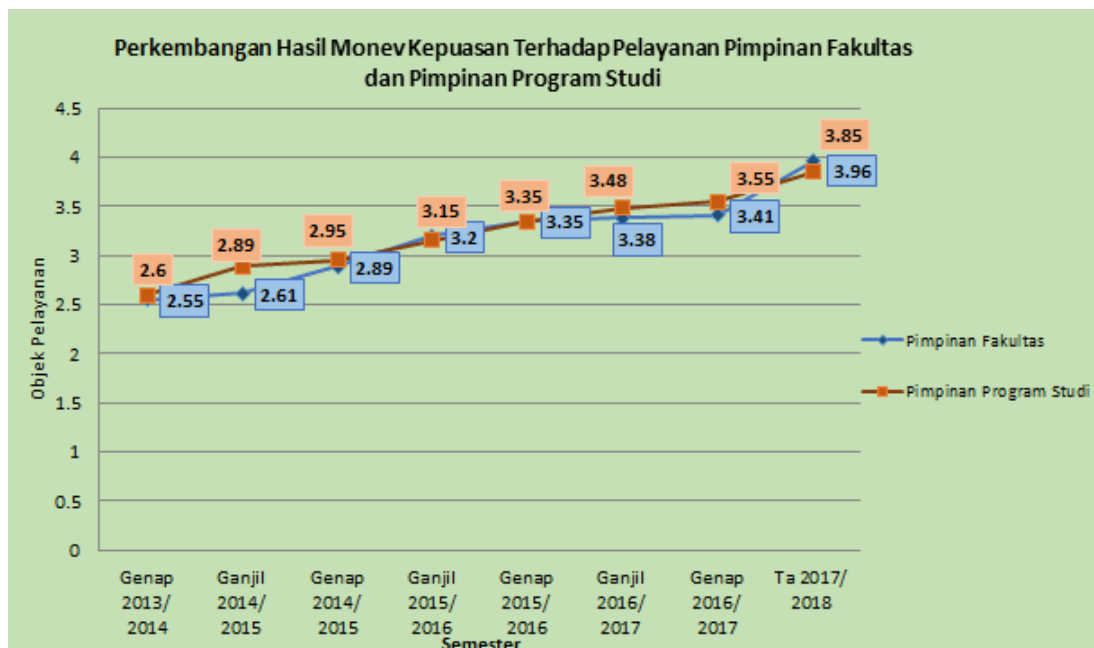
Tabel 2 dan grafik 1 diatas menunjukkan bahwa secara keseluruhan total skor kepuasan mahasiswa pada setiap program studi dikategorikan pada kriteria hasil yang memuaskan dengan skor hasil antara 4.00 hingga 4.20. Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia berada pada level skor hasil tertinggi, yakni 4.17 yang kemudian diikuti oleh Program Studi Pendidikan Akuntansi dengan skor hasil 4.16 pada urutan kedua dan Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris dengan skor hasil 4.12 pada posisi ketiga. Sedangkan Program Studi Bimbingan Konseling memperoleh total nilai 4.08 yang satu level lebih tinggi sebelum dua program studi, yakni Pendidikan Matematika dan PPKn dengan skor hasil sangat dekat 4.01 sebagai pemeroleh skor hasil terendah diantara semua program studi yang ada di FKIP UMSU.

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode Dokume : FKIP.GPM.MONEV.07.04

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



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 mengalami peningkatan secara signifikan pada setiap periodenya. Secara keseluruhan, hasil skor kepuasan

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode Dokume : FKIP.GPM.MONEV.07.04

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 3,96 sedangkan kepuasan terhadap layanan pimpinan program studi sudah tercipta pada dua periode terakhir yakni dengan skor 3,55 dan 3,85 pada masing-masing periode. Pada tahun akademik 2017/2018, kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pimpinan fakultas meningkat sebesar 16.13% dari periode sebelumnya, yaitu pada tahun akademik 2016/2017 semester genap. Sedangkan hasil skor kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pimpinan program studi naik sebanyak 8.45%. Persentase peningkatan pelayanan ini mengindikasikan bahwa mahasiswa merasa lebih puas terhadap pelayanan pimpinan fakultas dibandingkan dengan 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 skor 4.09.
2. Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pimpinan fakultas dan program studi mengalami peningkatan secara signifikan pada setiap periodenya. Namun, pelayanan pimpinan fakultas sedikit lebih baik daripada pelayanan pimpinan program studi.
3. Pelayanan akademik pada sistem rekrutmen mahasiswa baru mendapat apresiasi nilai terbaik dari mahasiswa dengan skor 4.85.
4. Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia mendapat nilai terbaik dengan skor 4.17.

I. LAMPIRAN

1. Hasil Money 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	182	4.45	4.15	3.95	4.15	4.87	3.63	3.91	4.16
2	Pend. Bahasa Indonesia	251	4.35	3.95	3.84	4.02	4.95	3.95	4.15	4.17
3	Pend. Bahasa Inggris	219	4.46	4.15	4.25	3.95	4.84	3.74	3.45	4.12
4	Pend. PPKN	97	3.75	4.55	4.12	3.65	4.88	3.58	3.53	4.01
5	Bimbingan Konseling	219	4.15	4.45	3.95	3.85	4.80	3.81	3.55	4.08
6	Pend. Matematika	197	4.33	4.50	3.65	3.50	4.75	3.75	3.55	4.00
Total Fakultas		1165	4.25	4.29	3.96	3.85	4.85	3.74	3.69	4.09

2. Hasil Money Program Studi Pendidikan Akuntansi

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan terhadap ruang biro fakultas	97	4.59
2. Kebersihan ruang kelas	97	3.95
3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek	97	3.95
4. Kebersihan toilet	97	3.97
5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan	97	4.69
6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik	97	4.55
7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai	97	4.57
8. Ketersediaan kursi	97	4.68
9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan	97	4.49
10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	97	4.90
11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas	97	4.76
12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll)	97	4.85
13. Kemudahan dalam mengakses internet	97	3.95
Total		4.45

B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai

Butir Penilaian	N	Mean
14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas	97	3.79
15. Kerapian penampilan pegawai fakultas	97	3.85
16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas	97	3.79
17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	97	3.88
18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas	97	3.96
19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	97	3.85
20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik	97	3.74
21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik	97	3.51
22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa	97	3.95
23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas	97	4.59
24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa	97	4.77
25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas	97	4.85
26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	97	4.75
27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon	97	4.95
28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa	97	4.57
29. Kesediaan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	97	3.58
Total		4.15

C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas

Butir Penilaian	N	Mean
30. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	97	3.85
31. Keramahan ketika memberikan pelayanan	97	3.75
32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	97	3.95
33. Perhatian dalam memberikan pelayanan	97	4.60
34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	97	3.58
Total		3.95

D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi

Butir Penilaian	N	Mean
35. Kesiediaan dalam memberikan pelayanan	97	4.15
36. Keramahan ketika memberikan pelayanan	97	4.54
37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	97	4.59
38. Perhatian dalam memberikan pelayanan	97	3.81
39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	97	3.67
Total		4.15

E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru

Butir Penilaian	N	Mean
40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU	97	4.88
41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang	97	4.95
42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis	97	4.95
43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara	97	4.95
44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes	97	4.85
45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan	97	4.61
Total		4.87

F. Proses Penasehatan Akademik

Butir Penilaian	N	Mean
46. Frekuensi pertemuan dengan dosen penasehat akademik selama satu semester	97	3.85
47. Relevansi materi penasehatan akademik dengan perkembangan studi	97	3.65
48. Relevansi materi penasehatan akademik dengan permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain)	97	3.69
49. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan akademik yang anda hadapi	97	3.60
50. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain) yang anda hadapi	97	3.58
51. Dosen penasehat akademik memotivasi anda untuk tamat tepat waktu	97	3.42
Total		3.63

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	3.85
53. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang penelitian yang diselenggarakan oleh dosen	97	4.03
54. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh fakultas (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	97	3.95
55. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh prodi (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	97	3.75
56. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh dosen (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	97	3.95
Total		3.91

Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa

Aspek Penilaian	N	Mean
A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi	97	4.45
B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai	97	4.15
C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas	97	3.95
D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi	97	4.15
E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	97	4.87
F. Proses Penasehatan Akademik	97	3.63
G. Suasana Akademik	97	3.91
Total kepuasan Mahasiswa		4.16

3. Hasil Money 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	251	3.60
2. Kebersihan ruang kelas	251	4.25
3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek	251	4.85
4. Kebersihan toilet	251	4.69
5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan	251	3.95
6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik	251	4.36
7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai	251	4.58
8. Ketersediaan kursi	251	4.75
9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan	251	3.95
10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	251	4.55
11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas	251	3.56
12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll)	251	4.77
13. Kemudahan dalam mengakses internet	251	4.68
Total		4.35

B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai

Butir Penilaian	N	Mean
14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas	251	4.58
15. Kerapian penampilan pegawai fakultas	251	3.78
16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas	251	4.75
17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	251	3.46
18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas	251	3.50
19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	251	4.48
20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik	251	3.44
21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik	251	3.45
22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa	251	4.52
23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas	251	4.55
24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa	251	3.75
25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas	251	3.41
26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	251	3.96
27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon	251	3.88
28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa	251	3.79
29. Kesediaan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	251	3.88
Total		3.95

C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas

Butir Penilaian	N	Mean
30. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	251	4.60
31. Keramahan ketika memberikan pelayanan	251	4.28
32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	251	3.52
33. Perhatian dalam memberikan pelayanan	251	3.35
34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	251	3.45
Total		3.84

D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi

Butir Penilaian	N	Mean
35. Kesiapan dalam memberikan pelayanan	251	4.35
36. Keramahan ketika memberikan pelayanan	251	4.25
37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	251	4.36
38. Perhatian dalam memberikan pelayanan	251	3.51
39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	251	3.65
Total		4.02

E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru

Butir Penilaian	N	Mean
40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU	251	4.99
41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang	251	4.97
42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis	251	4.96
43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara	251	4.95
44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes	251	4.95
45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan	251	4.89
Total		4.95

F. Proses Penasehatan Akademik

Butir Penilaian	N	Mean
46. Frekuensi pertemuan dengan dosen penasehat akademik selama satu semester	251	4.64
47. Relevansi materi penasehatan akademik dengan perkembangan studi	251	3.95
48. Relevansi materi penasehatan akademik dengan permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain)	251	3.84
49. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan akademik yang anda hadapi	251	3.97
50. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain) yang anda hadapi	251	3.70
51. Dosen penasehat akademik memotivasi anda untuk tamat tepat waktu	251	3.60
Total		3.95

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)	251	4.75
53. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang penelitian yang diselenggarakan oleh dosen	251	4.58
54. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh fakultas (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	251	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)	251	3.88
56. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh dosen (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	251	3.60
Total		4.15

Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa

Aspek Penilaian	N	Mean
A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi	251	4.35
B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai	251	3.95
C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas	251	3.84
D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi	251	4.02
E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	251	4.95
F. Proses Penasehatan Akademik	251	3.95
G. Suasana Akademik	251	4.15
Total kepuasan Mahasiswa		4.17

4. Hasil Money 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	219	4.59
2. Kebersihan ruang kelas	219	3.95
3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek	219	3.95
4. Kebersihan toilet	219	3.97
5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan	219	4.69
6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik	219	4.55
7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai	219	4.57
8. Ketersediaan kursi	219	4.68
9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan	219	4.49
10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	219	4.95
11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas	219	4.76
12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll)	219	4.85
13. Kemudahan dalam mengakses internet	219	3.95
Total		4.46

B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai

Butir Penilaian	N	Mean
14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas	219	3.79
15. Kerapian penampilan pegawai fakultas	219	3.85
16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas	219	3.79
17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	219	3.88
18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas	219	3.96
19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	219	3.85
20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik	219	3.74
21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik	219	3.51
22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa	219	3.95
23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas	219	4.59
24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa	219	4.77
25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas	219	4.85
26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	219	4.75
27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon	219	4.95
28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa	219	4.57
29. Kesediaan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	219	3.58
Total		4.15

C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas

Butir Penilaian	N	Mean
30. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	219	4.25
31. Keramahan ketika memberikan pelayanan	219	4.21
32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	219	4.67
33. Perhatian dalam memberikan pelayanan	219	4.56
34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	219	3.58
Total		4.25

D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi

Butir Penilaian	N	Mean
35. Kesiapan dalam memberikan pelayanan	219	4.15
36. Keramahan ketika memberikan pelayanan	219	3.54
37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	219	4.59
38. Perhatian dalam memberikan pelayanan	219	3.81
39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	219	3.67
Total		3.95

E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru

Butir Penilaian	N	Mean
40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU	219	4.88
41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang	219	4.79
42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis	219	4.95
43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara	219	4.95
44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes	219	4.85
45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan	219	4.61
Total		4.84

F. Proses Penasehatan Akademik

Butir Penilaian	N	Mean
46. Frekuensi pertemuan dengan dosen penasehat akademik selama satu semester	219	4.28
47. Relevansi materi penasehatan akademik dengan perkembangan studi	219	3.95
48. Relevansi materi penasehatan akademik dengan permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain)	219	3.69
49. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan akademik yang anda hadapi	219	3.55
50. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain) yang anda hadapi	219	3.58
51. Dosen penasehat akademik memotivasi anda untuk tamat tepat waktu	219	3.42
Total		3.74

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)	219	3.42
53. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang penelitian yang diselenggarakan oleh dosen	219	3.53
54. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh fakultas (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	219	3.54
55. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh prodi (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	219	3.41
56. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh dosen (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	219	3.33
Total		3.45

Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa

Aspek Penilaian	N	Mean
A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi	219	4.46
B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai	219	4.15
C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas	219	4.25
D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi	219	3.95
E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	219	4.84
F. Proses Penasehatan Akademik	219	3.74
G. Suasana Akademik	219	3.45
Total kepuasan Mahasiswa		4.12

5. Hasil Money Program Studi Pendidikan Kewarganegaraan

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan terhadap ruang biro fakultas	97	3.85
2. Kebersihan ruang kelas	97	3.95
3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek	97	3.95
4. Kebersihan toilet	97	3.97
5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan	97	3.25
6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik	97	4.55
7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai	97	3.59
8. Ketersediaan kursi	97	3.55
9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan	97	3.68
10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	97	3.57
11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas	97	3.55
12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll)	97	3.49
13. Kemudahan dalam mengakses internet	97	3.77
Total		3.75

B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai

Butir Penilaian	N	Mean
14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas	97	4.57
15. Kerapian penampilan pegawai fakultas	97	3.85
16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas	97	3.79
17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	97	4.68
18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas	97	4.58
19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	97	4.47
20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik	97	4.25
21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik	97	4.49
22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa	97	4.75
23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas	97	4.59
24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa	97	4.77
25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas	97	4.85
26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	97	4.75
27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon	97	4.95
28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa	97	4.88
29. Kesediaan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	97	4.58
Total		4.55

C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas

Butir Penilaian	N	Mean
30. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	97	4.25
31. Keramahan ketika memberikan pelayanan	97	4.21
32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	97	3.95
33. Perhatian dalam memberikan pelayanan	97	4.56
34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	97	3.65
Total		4.12

D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi

Butir Penilaian	N	Mean
35. Kesiapan dalam memberikan pelayanan	97	3.57
36. Keramahan ketika memberikan pelayanan	97	3.54
37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	97	3.95
38. Perhatian dalam memberikan pelayanan	97	3.81
39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	97	3.38
Total		3.65

E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru

Butir Penilaian	N	Mean
40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU	97	4.88
41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang	97	4.89
42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis	97	4.97
43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara	97	4.95
44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes	97	4.85
45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan	97	4.75
Total		4.88

F. Proses Penasehatan Akademik

Butir Penilaian	N	Mean
46. Frekuensi pertemuan dengan dosen penasehat akademik selama satu semester	97	3.85
47. Relevansi materi penasehatan akademik dengan perkembangan studi	97	3.47
48. Relevansi materi penasehatan akademik dengan permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain)	97	3.65
49. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan akademik yang anda hadapi	97	3.50
50. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain) yang anda hadapi	97	3.58
51. Dosen penasehat akademik memotivasi anda untuk tamat tepat waktu	97	3.42
Total		3.58

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	3.42
53. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang penelitian yang diselenggarakan oleh dosen	97	3.53
54. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh fakultas (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	97	3.54
55. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh prodi (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	97	3.41
56. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh dosen (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	97	3.75
Total		3.53

Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa

Aspek Penilaian	N	Mean
A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi	97	3.75
B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai	97	4.55
C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas	97	4.12
D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi	97	3.65
E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	97	4.88
F. Proses Penasehatan Akademik	97	3.58
G. Suasana Akademik	97	3.53
Total kepuasan Mahasiswa		4.01

6. Hasil Money Program Studi Bimbingan Konseling

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan terhadap ruang biro fakultas	219	4.03
2. Kebersihan ruang kelas	219	3.95
3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek	219	3.95
4. Kebersihan toilet	219	3.97
5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan	219	4.25
6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik	219	4.05
7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai	219	4.57
8. Ketersediaan kursi	219	4.23
9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan	219	4.49
10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	219	3.45
11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas	219	4.76
12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll)	219	4.25
13. Kemudahan dalam mengakses internet	219	3.95
Total		4.15

B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai

Butir Penilaian	N	Mean
14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas	219	4.25
15. Kerapian penampilan pegawai fakultas	219	3.96
16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas	219	4.87
17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	219	4.77
18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas	219	3.96
19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	219	3.85
20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik	219	3.74
21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik	219	4.58
22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa	219	4.85
23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas	219	4.85
24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa	219	4.77
25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas	219	4.85
26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	219	4.75
27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon	219	4.95
28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa	219	4.57
29. Kesediaan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	219	3.58
Total		4.45

C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas

Butir Penilaian	N	Mean
30. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	219	4.25
31. Keramahan ketika memberikan pelayanan	219	4.21
32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	219	3.95
33. Perhatian dalam memberikan pelayanan	219	3.75
34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	219	3.58
Total		3.95

D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi

Butir Penilaian	N	Mean
35. Kesiapan dalam memberikan pelayanan	219	4.15
36. Keramahan ketika memberikan pelayanan	219	3.62
37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	219	4.02
38. Perhatian dalam memberikan pelayanan	219	3.81
39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	219	3.67
Total		3.85

E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru

Butir Penilaian	N	Mean
40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU	219	4.88
41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang	219	4.79
42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis	219	4.75
43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara	219	4.90
44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes	219	4.85
45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan	219	4.61
Total		4.80

F. Proses Penasehatan Akademik

Butir Penilaian	N	Mean
46. Frekuensi pertemuan dengan dosen penasehat akademik selama satu semester	219	4.03
47. Relevansi materi penasehatan akademik dengan perkembangan studi	219	3.95
48. Relevansi materi penasehatan akademik dengan permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain)	219	3.69
49. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan akademik yang anda hadapi	219	4.15
50. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain) yang anda hadapi	219	3.62
51. Dosen penasehat akademik memotivasi anda untuk tamat tepat waktu	219	3.42
Total		3.81

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)	219	3.42
53. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang penelitian yang diselenggarakan oleh dosen	219	3.53
54. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh fakultas (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	219	3.54
55. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh prodi (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	219	3.56
56. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh dosen (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	219	3.70
Total		3.55

Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa

Aspek Penilaian	N	Mean
A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi	219	4.15
B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai	219	4.45
C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas	219	3.95
D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi	219	3.85
E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	219	4.80
F. Proses Penasehatan Akademik	219	3.81
G. Suasana Akademik	219	3.55
Total kepuasan Mahasiswa		4.08

7. Hasil Money Program Studi Pendidikan Matematika

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan terhadap ruang biro fakultas	197	4.59
2. Kebersihan ruang kelas	197	3.95
3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek	197	3.95
4. Kebersihan toilet	197	3.97
5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan	197	4.69
6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik	197	4.55
7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai	197	4.57
8. Ketersediaan kursi	197	4.68
9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan	197	4.49
10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	197	3.95
11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas	197	3.95
12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll)	197	4.85
13. Kemudahan dalam mengakses internet	197	4.05
Total		4.33

B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai

Butir Penilaian	N	Mean
14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas	197	4.85
15. Kerapian penampilan pegawai fakultas	197	4.55
16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas	197	4.75
17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	197	4.95
18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas	197	4.58
19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	197	3.85
20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik	197	3.74
21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik	197	4.09
22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa	197	4.57
23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas	197	4.59
24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa	197	4.77
25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas	197	4.85
26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	197	4.75
27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon	197	4.95
28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa	197	4.57
29. Kesediaan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	197	3.58
Total		4.50

C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas

Butir Penilaian	N	Mean
30. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	197	3.52
31. Keramahan ketika memberikan pelayanan	197	3.69
32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	197	3.80
33. Perhatian dalam memberikan pelayanan	197	3.65
34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	197	3.58
Total		3.65

D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi

Butir Penilaian	N	Mean
35. Kesiediaan dalam memberikan pelayanan	197	3.58
36. Keramahan ketika memberikan pelayanan	197	3.54
37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	197	3.58
38. Perhatian dalam memberikan pelayanan	197	3.45
39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	197	3.35
Total		3.50

E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru

Butir Penilaian	N	Mean
40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU	197	4.58
41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang	197	4.79
42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis	197	4.85
43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara	197	4.75
44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes	197	4.90
45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan	197	4.61
Total		4.75

F. Proses Penasehatan Akademik

Butir Penilaian	N	Mean
46. Frekuensi pertemuan dengan dosen penasehat akademik selama satu semester	197	4.28
47. Relevansi materi penasehatan akademik dengan perkembangan studi	197	3.90
48. Relevansi materi penasehatan akademik dengan permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain)	197	3.69
49. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan akademik yang anda hadapi	197	3.55
50. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain) yang anda hadapi	197	3.58
51. Dosen penasehat akademik memotivasi anda untuk tamat tepat waktu	197	3.52
Total		3.75

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)	197	3.41
53. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang penelitian yang diselenggarakan oleh dosen	197	3.53
54. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh fakultas (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	197	3.49
55. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh prodi (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	197	3.65
56. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh dosen (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	197	3.69
Total		3.55

Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa

Aspek Penilaian	N	Mean
A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi	197	4.33
B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai	197	4.50
C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas	197	3.65
D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi	197	3.50
E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	197	4.75
F. Proses Penasehatan Akademik	197	3.75
G. Suasana Akademik	197	3.55
Total kepuasan Mahasiswa		4.00