


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



**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

**GUGUS PENJAMINAN MUTU  
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
2020**

	<b>FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN</b>	Waktu Pelaksanaan: Mei 2020
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 10
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode Dokumen : FKIP.BPM.MONEV.07.04

## KATAPENGANTAR


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

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

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


Medan, Juli 2020  
Pelaksana,

GPM FKIP UMSU

	<b>FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN</b>	Waktu Pelaksanaan: Mei 2020
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 10
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode Dokumen : FKIP.BPM.MONEV.07.04

## DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
A. Pendahuluan.....	1
B. Tujuan.....	1
C. Manfaat .....	1
D. Ruang Lingkup Monev .....	2
E. Metodologi Monev .....	2
F. Instrumen Monev .....	4
G. Hasil Monev Kepuasan Mahasiswa.....	6
H. Kesimpulan .....	10
I. Lampiran .....	11
1. Hasil Rekapitulasi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan.....	12
2. Hasil Monev Program Studi Pendidikan Akuntansi .....	13
3. Hasil Monev Program Studi Bahasa dan Sastra Indonesia .....	16
4. Hasil Monev Program Studi Bahasa Inggris.....	19
5. Hasil Monev Program Studi Pendidikan Kewarganegaraan.....	21
6. Hasil Monev Program Studi Pendidikan Bimbingan Konseling .....	24
7. Hasil Monev Program Studi Pendidikan Matematika.....	27
8. Hasil Monev Program Studi Pendidikan Guru SD .....	30
9. Hasil Monev Program Studi Pendidikan Profesi Guru .....	33

	<b>FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN</b>	Waktu Pelaksanaan: Mei 2020
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 10
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode Dokumen : FKIP.BPM.MONEV.07.04

## **A. PENDAHULUAN**

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

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


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

## **B. TUJUAN**

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

## **C. MANFAAT**

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

	<b>FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN</b>	Waktu Pelaksanaan: Mei 2020
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 10
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode Dokumen : FKIP.BPM.MONEV.07.04

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


#### **D. RUANG LINGKUP MONEV**

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

#### **E. METODE MONEV**

Pelaksanaan monev kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan di FKIP UMSU dan seluruh biro yang ada di UMSU dilakukan pada semester genap tahun akademik 2019/2020, 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

	<b>FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN</b>	Waktu Pelaksanaan: Mei 2020
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 10
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode Dokumen : FKIP.BPM.MONEV.07.04


Instrumen pengukuran pada masing-masing kompetensi menggunakan skala likert. objek monev adalah ketersediaan prasarana, sarana dan sistem informasi, kepuasan mahasiswa terhadap kinerja pegawai, pelayanan akademik unsur pimpinan fakultas, dan pelayanan akademik pimpinan program studi, sistem rekrutmen mahasiswa baru, proses penasehatan akademik, dan suasana akademik. Populasi monev adalah seluruh mahasiswa FKIP UMSU semester genap tahun akademik 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 1255 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 KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN</b>	Waktu Pelaksanaan: Mei 2020
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 10
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode Dokumen : FKIP.BPM.MONEV.07.04


## F. INSTRUMEN MONEV

 <b>UMSU</b> 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
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

	<b>FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN</b>	Waktu Pelaksanaan: Mei 2020
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 10
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode Dokumen : FKIP.BPM.MONEV.07.04

PERTANYAAN	JAWABAN				
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. Kesiapan 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. 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
<b>D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi</b>					
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
<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



	<b>FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN</b>	Waktu Pelaksanaan: Mei 2020
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 10
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode Dokumen : FKIP.BPM.MONEV.07.04


PERTANYAAN	JAWABAN				
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**

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 dengan total skor 4,50 terutama pada sistem rekrutmen mahasiswa baru dengan skor 4.85 dan pada suasana akademik memperoleh skor total 3,71 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.

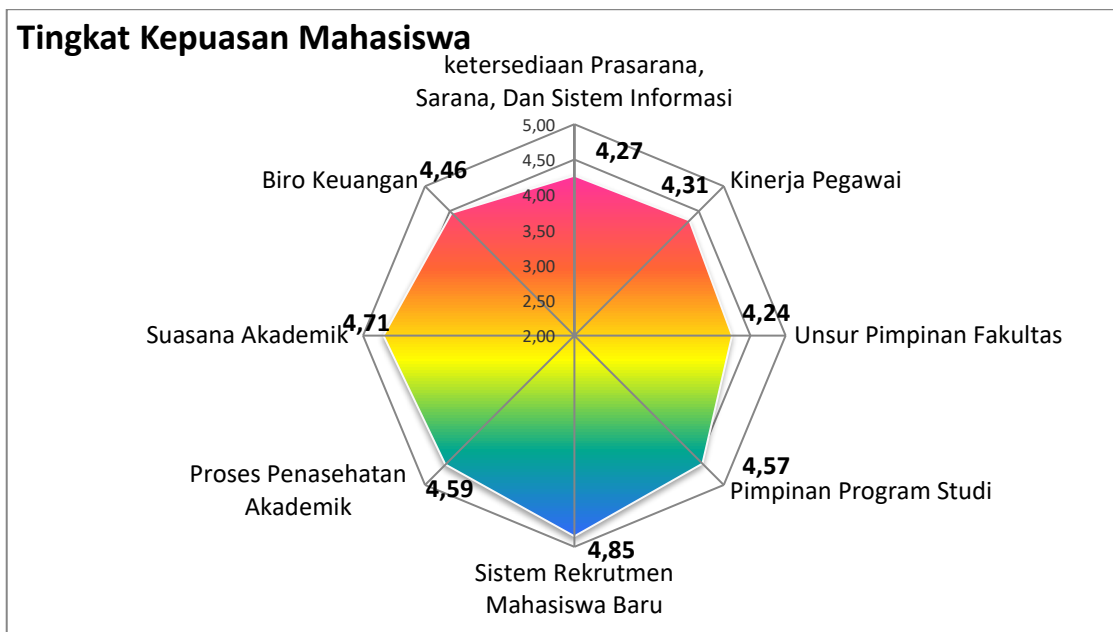
Pelayanan dari pimpinan pogram studi dan proses penasehatan akademik merupakan objek pelayanan fakultas yang berada pada posisi kedua terbaik setelah poin suasana akademik dengan total skor kepuasan yang hampir sama dengan skor 4.57 dan 4.59 dengan kriteria hasil sangat memuaskan. Nilai paling rendah berada pada aspek kepuasan mahasiswa terhadap pelayanna dari pimpinan fakultas dengan skor hasil 4,24 namun masih terkategori memuaskan. Butir penilaian yang

	<b>FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN</b>	Waktu Pelaksanaan: Mei 2020
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 10
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode Dokumen : FKIP.BPM.MONEV.07.04


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	4.27
2.	Kepuasan terhadap kinerja pegawai	4.31
3.	Pelayanan Pimpinan Fakultas	4.24
4.	Pelayanan Pimpinan Program Studi	4.57
5.	Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	4.85
6.	Proses Penasehatan Akademik	4.59
7.	Suasana Akademik	3.71
8.	Biro Keuangan	4.46
<b>Total Skor</b>		<b>4.50</b>



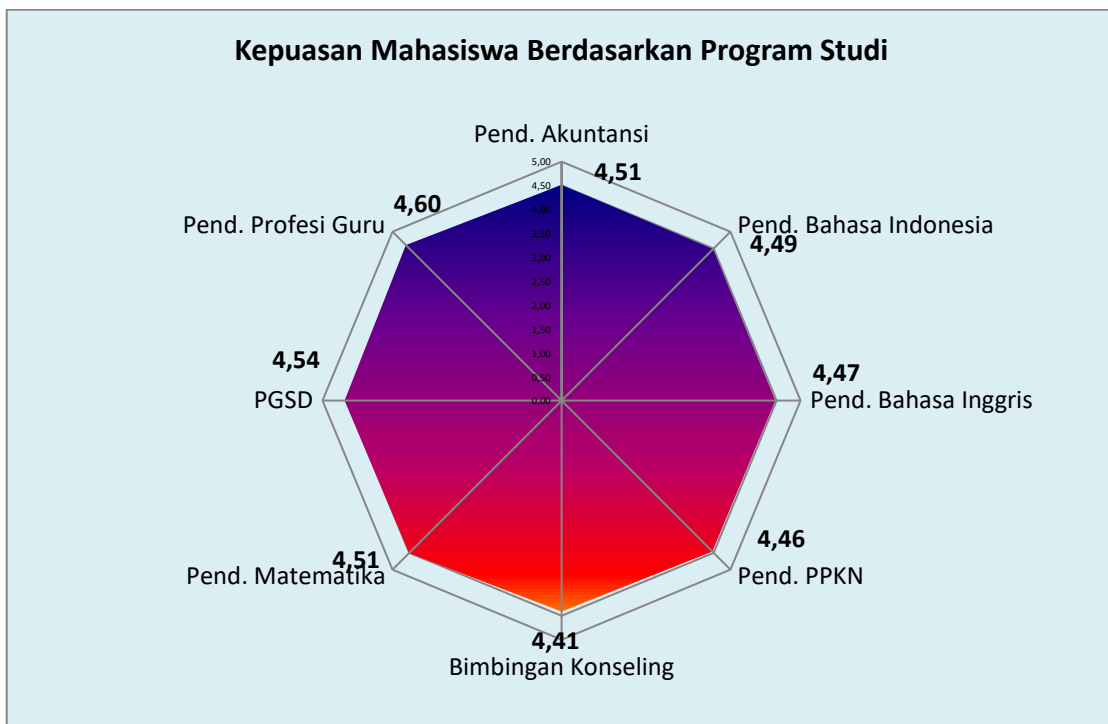
**Grafik 1.Total Hasil Monev Terhadap Aspek Kepuasan Mahasiswa FKIP**

	<b>FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN</b>	Waktu Pelaksanaan: Mei 2020
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 10
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode Dokumen : FKIP.BPM.MONEV.07.04

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	Keuangan	
1	Pend. Akuntansi	139	4,25	4,20	4,25	4,68	4,88	4,68	4,82	4,35	4,51
2	Pend. Bahasa Indonesia	159	4,20	4,18	4,32	4,75	4,76	4,57	4,61	4,50	4,49
3	Pend. Bahasa Inggris	126	4,27	4,17	4,21	4,25	4,88	4,70	4,69	4,61	4,47
4	Pend. PPKN	127	3,95	4,26	4,10	4,61	4,87	4,79	4,85	4,26	4,46
5	Bimbingan Konseling	224	4,18	4,37	4,13	4,23	4,85	4,51	4,65	4,37	4,41
6	Pend. Matematika	155	4,36	4,41	4,38	4,55	4,77	4,63	4,57	4,41	4,51
7	PGSD	159	4,33	4,36	4,21	4,69	4,88	4,52	4,69	4,63	4,54
8	Pend. Profesi Guru	166	4,59	4,55	4,33	4,80	4,90	4,33	4,78	4,55	4,60
<b>Total Fakultas</b>		<b>1255</b>	<b>4,27</b>	<b>4,31</b>	<b>4,24</b>	<b>4,57</b>	<b>4,85</b>	<b>4,59</b>	<b>4,71</b>	<b>4,46</b>	<b>4,50</b>



**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

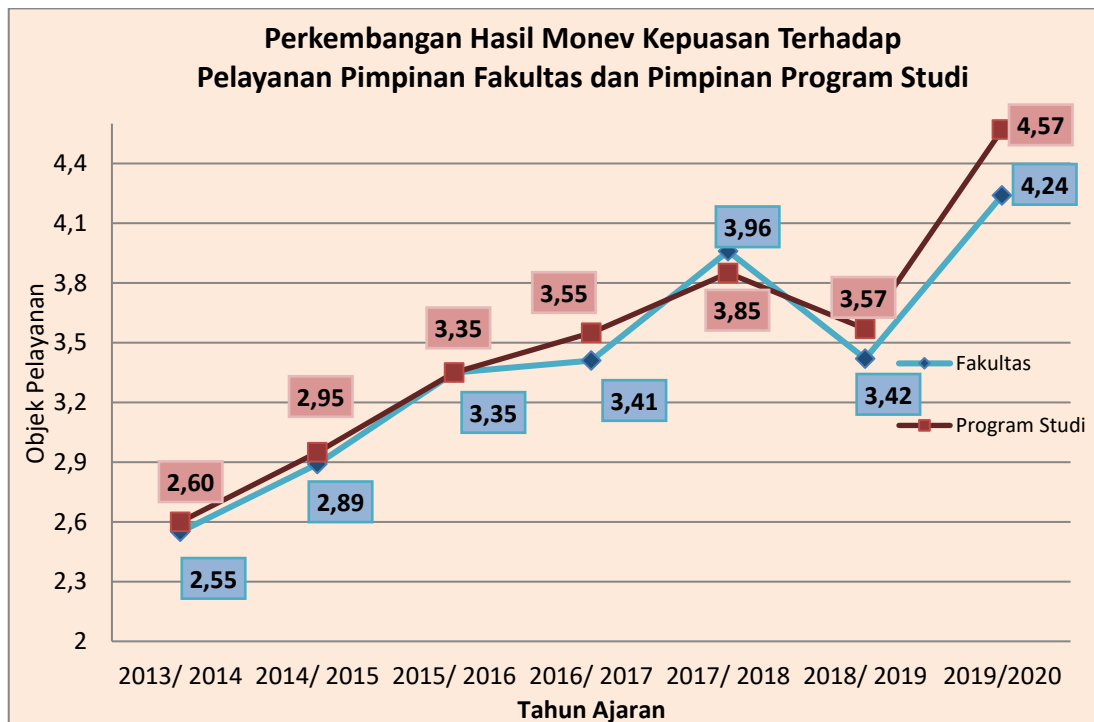
	<b>FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN</b>	Waktu Pelaksanaan: Mei 2020
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 10
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode Dokumen : FKIP.BPM.MONEV.07.04

yang sangat memuaskan dengan skor 4.50. Program Studi Pendidikan Profesi Guru berada pada level skor hasil tertinggi, yakni 4.60. dan Program Studi Bimbingan Konseling memiliki penilaian paling rendah dengan skor 4.41 namun masih sangat memuaskan.


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	2013/ 2014	2014/ 2015	2015/ 2016	2016/ 2017	2017/ 2018	2018/ 2019	2019/ 2020
1. Pelayanan Pimpinan Fakultas	2.55	2.89	3.35	3.41	3.96	3.42	4.24
2. Pelayanan Pimpinan Program Studi	2.60	2.95	3.35	3.55	3.85	3.57	4.57



**Grafik 3. Total Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan**  
**Pimpinan Program Studi**

	<b>FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN</b>	Waktu Pelaksanaan: Mei 2020
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 10
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode Dokumen : FKIP.BPM.MONEV.07.04

Tabel dan grafik di atas mendeskripsikan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pimpinan fakultas dan program studi pada tahun ini mengalami kenaikan signifikan setelah sebelumnya turun di tahun 2019. Secara keseluruhan, hasil skor kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pimpinan program studi sedikit lebih baik daripada pelayanan pimpinan fakultas pada masing-masing periode kecuali pada tahun akademik 2015/2016 kedua jenis pelayanan tersebut memiliki skor hasil yang sama, yaitu 3,35 dengan kriteria hasil cukup puas, tahun ini mendapatkan penilaian sangat puas dari mahasiswa.

Mahasiswa mempersepsikan kepuasannya terhadap pelayan pimpinan fakultas pada satu periode terakhir dengan skor hasil 4.24 sedangkan kepuasan terhadap layanan pimpinan program studi dengan skor 4.57.

Persentase untuk penilaian kepuasan pelayanan pimpinan fakultas naik sebanyak 23,97% dari skor 3.42 menjadi 4.24, untuk pelayanan pimpinan program studi naik menjadi 28,02% dari skor 3.57 menjadi 4.57.

## **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 sangat memuaskan dengan total 4.50.
2. Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pimpinan fakultas dan program studi naik dengan sangat baik dari pada tahun ini sebelumnya. dan pelayanan program studi sedikit lebih baik daripada pelayanan pimpinan fakultas.
3. Pelayanan akademik pada sistem rekrutmen mahasiswa baru mendapat apresiasi nilai terbaik dari mahasiswa dengan skor 4.85.
4. Program Studi Pendidikan Profesi Guru mendapat nilai terbaik dengan skor 4.60

## I. LAMPIRAN

### 1. Hasil Monev Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

**Hasil Monitoring Evaluasi Kepuasan Mahasiswa  
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan**

No	Program Studi	Sam pel	Kepuasan Mahasiswa		Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik						Total Kepua san Maha siswa
			ketersediaan Prasarana. Sarana. Dan Sistem Informasi	Kinerja Pegawai	Unsur Pimpinan Fakultas	Pimpinan Program Studi	Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	Proses Penase- hatan Akademik	Sua sana Akade mik	Keua ngan	
1	Pend. Akuntansi	139	4,25	4,20	4,25	4,68	4,88	4,68	4,82	4,35	4,51
2	Pend. Bahasa Indonesia	159	4,20	4,18	4,32	4,75	4,76	4,57	4,61	4,50	4,49
3	Pend. Bahasa Inggris	126	4,27	4,17	4,21	4,25	4,88	4,70	4,69	4,61	4,47
4	Pend. PPKN	127	3,95	4,26	4,10	4,61	4,87	4,79	4,85	4,26	4,46
5	Bimbingan Konseling	224	4,18	4,37	4,13	4,23	4,85	4,51	4,65	4,37	4,41
6	Pend. Matematika	155	4,36	4,41	4,38	4,55	4,77	4,63	4,57	4,41	4,51
7	PGSD	159	4,33	4,36	4,21	4,69	4,88	4,52	4,69	4,63	4,54
8	Pend. Profesi Guru	166	4,59	4,55	4,33	4,80	4,90	4,33	4,78	4,55	4,60
<b>Total Fakultas</b>		<b>1255</b>	<b>4,27</b>	<b>4,31</b>	<b>4,24</b>	<b>4,57</b>	<b>4,85</b>	<b>4,59</b>	<b>4,71</b>	<b>4,46</b>	<b>4,50</b>

**2. Program Studi Pendidikan Akuntansi**  
**Hasil Monitoring Evaluasi Kepuasan Mahasiswa**  
**Program Studi Pend. Akuntansi**

**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	139	4,32
2. Kebersihan ruang kelas	139	3,95
3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek	139	3,95
4. Kebersihan toilet	139	3,97
5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan	139	4,27
6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik	139	4,55
7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai	139	4,57
8. Ketersediaan kursi	139	4,36
9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan	139	4,32
10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	139	4,36
11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas	139	4,41
12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll)	139	4,22
13. Kemudahan dalam mengakses internet	139	3,95
<b>Total</b>		<b>4,25</b>

**B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai**

<b>Butir Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas	139	3,79
15. Kerapian penampilan pegawai fakultas	139	3,85
16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas	139	3,79
17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	139	3,88
18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas	139	3,96
19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	139	3,85
20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik	139	3,74
21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik	139	4,02
22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa	139	3,95
23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas	139	4,59
24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa	139	4,77
25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas	139	4,36
26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	139	4,75
27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon	139	4,95
28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa	139	4,57
29. Kesediaan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	139	4,36
<b>Total</b>		<b>4,20</b>

**C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas**

<b>Butir Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
30. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	139	4,69
31. Keramahan ketika memberikan pelayanan	139	4,65
32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	139	4,00

33. Perhatian dalam memberikan pelayanan	139	4,32
34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	139	3,58
<b>Total</b>		<b>4,25</b>

#### D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi

<b>Butir Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
35. Kesiapan dalam memberikan pelayanan	139	4,51
36. Keramahan ketika memberikan pelayanan	139	4,54
37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	139	4,59
38. Perhatian dalam memberikan pelayanan	139	4,81
39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	139	4,95
<b>Total</b>		<b>4,68</b>

#### E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru

<b>Butir Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU	139	4,88
41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang	139	4,95
42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis	139	4,95
43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara	139	4,95
44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes	139	4,85
45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan	139	4,70
<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	139	4,85
47. Relevansi materi penasehatan akademik dengan perkembangan studi	139	4,62
48. Relevansi materi penasehatan akademik dengan permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain)	139	4,83
49. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan akademik yang anda hadapi	139	4,60
50. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain) yang anda hadapi	139	4,65
51. Dosen penasehat akademik memotivasi anda untuk tamat tepat waktu	139	4,55
<b>Total</b>		<b>4,68</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)	139	4,85
53. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang penelitian yang diselenggarakan oleh dosen	139	4,79
54. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh fakultas (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	139	4,65
55. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh prodi (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	139	4,90
56. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh dosen (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	139	4,91
<b>Total</b>		<b>4,82</b>



#### H. Pelayanan Biro Keuangan

Butir Penilaian	N	Mean
57. Kenyamanan ruangan	139	4,58
58. Kerapian berpakaian pegawai	139	4,36
59. Kebersihan ruangan	139	4,59
60. Keakuratan database dosen	139	4,28
61. Kemudahan akses database dosen	139	4,22
62. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	139	4,59
63. Ketuntasan dalam memberikan pelayanan administrasi	139	4,31
64. Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan administrasi	139	4,12
65. Keterbukaan, dalam menyampaikan informasi yang dibutuhkan	139	4,38
66. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan administrasi	139	4,21
67. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	139	4,34
68. Kecepatan Pegawai ketika memberikan pelayanan	139	4,28
69. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	139	4,12
70. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	139	4,29
71. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	139	4,35
72. Keamanan data administrasi dosen	139	4,21
73. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	139	4,25
74. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	139	4,55
75. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	139	4,40
76. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	139	4,58
77. Kesiapan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	139	4,25
<b>Total</b>		<b>4,35</b>

#### Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa

Aspek Penilaian	N	Mean
A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi	139	4,25
B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai	139	4,20
C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas	139	4,25
D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi	139	4,68
E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	139	4,88
F. Proses Penasehatan Akademik	139	4,68
G. Suasana Akademik	139	4,82
H. Pelayanan Biro Keuangan	139	4,35
<b>Total kepuasan Mahasiswa</b>		<b>4,51</b>

**3. Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia**  
**Hasil Monitoring Evaluasi Kepuasan Mahasiswa**  
**Program Studi Pend. Bahasa Indonesia**

**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	159	3,60
2. Kebersihan ruang kelas	159	4,25
3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek	159	4,33
4. Kebersihan toilet	159	4,69
5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan	159	3,95
6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik	159	4,36
7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai	159	4,41
8. Ketersediaan kursi	159	4,21
9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan	159	4,05
10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	159	4,25
11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas	159	3,56
12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll)	159	4,55
13. Kemudahan dalam mengakses internet	159	4,35
<b>Total</b>		<b>4,20</b>

**B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai**

<b>Butir Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas	159	4,58
15. Kerapian penampilan pegawai fakultas	159	3,78
16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas	159	4,75
17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	159	4,46
18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas	159	4,50
19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	159	4,48
20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik	159	4,44
21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik	159	4,00
22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa	159	4,55
23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas	159	4,15
24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa	159	4,30
25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas	159	3,41
26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	159	3,96
27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon	159	3,88
28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa	159	3,79
29. Kesediaan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	159	3,88
<b>Total</b>		<b>4,18</b>

**C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas**

<b>Butir Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
30. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	159	4,25
31. Keramahan ketika memberikan pelayanan	159	4,28
32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	159	4,52

33. Perhatian dalam memberikan pelayanan	159	4,35
34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	159	4,20
<b>Total</b>		<b>4,32</b>

#### D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi

Butir Penilaian	N	Mean
35. Kesiediaan dalam memberikan pelayanan	159	4,78
36. Keramahan ketika memberikan pelayanan	159	4,55
37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	159	4,63
38. Perhatian dalam memberikan pelayanan	159	4,88
39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	159	4,91
<b>Total</b>		<b>4,75</b>

#### E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru

Butir Penilaian	N	Mean
40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU	159	4,63
41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang	159	4,55
42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis	159	4,69
43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara	159	4,88
44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes	159	4,91
45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan	159	4,89
<b>Total</b>		<b>4,76</b>

#### F. Proses Penasehatan Akademik

Butir Penilaian	N	Mean
46. Frekuensi pertemuan dengan dosen penasehat akademik selama satu semester	159	4,58
47. Relevansi materi penasehatan akademik dengan perkembangan studi	159	4,59
48. Relevansi materi penasehatan akademik dengan permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain)	159	4,49
49. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan akademik yang anda hadapi	159	4,58
50. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain) yang anda hadapi	159	4,55
51. Dosen penasehat akademik memotivasi anda untuk tamat tepat waktu	159	4,64
<b>Total</b>		<b>4,57</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)	159	4,70
53. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang penelitian yang diselenggarakan oleh dosen	159	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)	159	4,65
55. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh prodi (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	159	4,52
56. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh dosen (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	159	4,60
<b>Total</b>		<b>4,61</b>

#### H. Pelayanan Biro Keuangan

Butir Penilaian	N	Mean
57. Kenyamanan ruangan	159	4,58
58. Kerapian berpakaian pegawai	159	4,48
59. Kebersihan ruangan	159	4,59
60. Keakuratan database dosen	159	4,25
61. Kemudahan akses database dosen	159	4,58
62. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	159	4,59
63. Ketuntasan dalam memberikan pelayanan administrasi	159	4,15
64. Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan administrasi	159	4,41
65. Keterbukaan, dalam menyampaikan informasi yang dibutuhkan	159	4,57
66. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan administrasi	159	4,52
67. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	159	4,60
68. Kecepatan Pegawai ketika memberikan pelayanan	159	4,61
69. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	159	4,31
70. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	159	4,29
71. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	159	4,35
72. Keamanan data administrasi dosen	159	4,42
73. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	159	4,25
74. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	159	4,62
75. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	159	4,70
76. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	159	4,85
77. Kesiapan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	159	4,83
<b>Total</b>		<b>4,50</b>

#### Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa

Aspek Penilaian	N	Mean
A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi	159	4,20
B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai	159	4,18
C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas	159	4,32
D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi	159	4,75
E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	159	4,76
F. Proses Penasehatan Akademik	159	4,57
G. Suasana Akademik	159	4,61
H. Pelayanan Biro Keuangan	159	4,50
<b>Total kepuasan Mahasiswa</b>		<b>4,49</b>

#### 4. Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris

##### Hasil Monitoring Evaluasi Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pend. Bahasa Inggris

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan terhadap ruang biro fakultas	126	4,25
2. Kebersihan ruang kelas	126	3,95
3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek	126	3,95
4. Kebersihan toilet	126	3,97
5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan	126	4,33
6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik	126	4,38
7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai	126	4,57
8. Ketersediaan kursi	126	4,49
9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan	126	4,29
10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	126	4,59
11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas	126	4,55
12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll)	126	4,30
13. Kemudahan dalam mengakses internet	126	3,95
<b>Total</b>		<b>4,27</b>

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

Butir Penilaian	N	Mean
14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas	126	3,79
15. Kerapian penampilan pegawai fakultas	126	3,85
16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas	126	3,79
17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	126	3,88
18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas	126	3,96
19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	126	3,85
20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik	126	3,74
21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik	126	4,75
22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa	126	3,95
23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas	126	4,59
24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa	126	4,25
25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas	126	4,31
26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	126	4,28
27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon	126	4,95
28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa	126	4,57
29. Kesediaan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	126	4,25
<b>Total</b>		<b>4,17</b>

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

Butir Penilaian	N	Mean
30. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	126	4,25
31. Keramahan ketika memberikan pelayanan	126	4,21
32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	126	4,67

33. Perhatian dalam memberikan pelayanan	126	4,32
34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	126	3,58
<b>Total</b>		<b>4,21</b>

#### D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi

Butir Penilaian	N	Mean
35. Kesiapan dalam memberikan pelayanan	126	4,20
36. Keramahan ketika memberikan pelayanan	126	4,35
37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	126	4,29
38. Perhatian dalam memberikan pelayanan	126	4,31
39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	126	4,10
<b>Total</b>		<b>4,25</b>

#### E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru

Butir Penilaian	N	Mean
40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU	126	4,95
41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang	126	4,79
42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis	126	4,95
43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara	126	4,95
44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes	126	4,85
45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan	126	4,79
<b>Total</b>		<b>4,88</b>

#### F. Proses Penasehatan Akademik

Butir Penilaian	N	Mean
46. Frekuensi pertemuan dengan dosen penasehat akademik selama satu semester	126	4,82
47. Relevansi materi penasehatan akademik dengan perkembangan studi	126	4,68
48. Relevansi materi penasehatan akademik dengan permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain)	126	4,82
49. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan akademik yang anda hadapi	126	4,69
50. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain) yang anda hadapi	126	4,58
51. Dosen penasehat akademik memotivasi anda untuk tamat tepat waktu	126	4,62
<b>Total</b>		<b>4,70</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)	126	4,77
53. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang penelitian yang diselenggarakan oleh dosen	126	4,60
54. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh fakultas (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	126	4,62
55. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh prodi (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	126	4,81
56. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh dosen (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	126	4,67
<b>Total</b>		<b>4,69</b>

#### H. Pelayanan Biro Keuangan

Butir Penilaian	N	Mean
57. Kenyamanan ruangan	126	4,58
58. Kerapian berpakaian pegawai	126	4,84
59. Kebersihan ruangan	126	4,59
60. Keakuratan database dosen	126	4,79
61. Kemudahan akses database dosen	126	4,58
62. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	126	4,59
63. Ketuntasan dalam memberikan pelayanan administrasi	126	4,55
64. Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan administrasi	126	4,84
65. Keterbukaan,dalam menyampaikan informasi yang dibutuhkan	126	4,57
66. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan administrasi	126	4,69
67. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	126	4,60
68. Kecepatan Pegawai ketika memberikan pelayanan	126	4,61
69. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	126	4,60
70. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	126	4,29
71. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	126	4,35
72. Keamanan data administrasi dosen	126	4,64
73. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	126	4,25
74. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	126	4,69
75. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	126	4,78
76. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	126	4,60
77. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	126	4,70
<b>Total</b>		<b>4,61</b>

#### Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa

Aspek Penilaian	N	Mean
A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi	126	4,27
B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai	126	4,17
C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas	126	4,21
D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi	126	4,25
E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	126	4,88
F. Proses Penasehatan Akademik	126	4,70
G. Suasana Akademik	126	4,69
H. Pelayanan Biro Keuangan	126	4,61
<b>Total kepuasan Mahasiswa</b>		<b>4,47</b>

## 5. Program Studi Pendidikan PPKn

### Hasil Monitoring Evaluasi Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pend. PPKN

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan terhadap ruang biro fakultas	127	3,85
2. Kebersihan ruang kelas	127	3,95
3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek	127	3,95
4. Kebersihan toilet	127	3,97
5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan	127	3,25
6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik	127	4,55
7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai	127	3,59
8. Ketersediaan kursi	127	3,55
9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan	127	3,68
10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	127	3,57
11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas	127	3,55
12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll)	127	3,49
13. Kemudahan dalam mengakses internet	127	3,77
<b>Total</b>		<b>3,95</b>

#### B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai

Butir Penilaian	N	Mean
14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas	127	4,57
15. Kerapian penampilan pegawai fakultas	127	3,85
16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas	127	3,79
17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	127	4,68
18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas	127	4,58
19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	127	4,47
20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik	127	4,25
21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik	127	4,49
22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa	127	4,75
23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas	127	4,59
24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa	127	4,77
25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas	127	4,85
26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	127	4,75
27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon	127	4,95
28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa	127	4,88
29. Kesiapan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	127	4,58
<b>Total</b>		<b>4,26</b>

#### C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas

Butir Penilaian	N	Mean
30. Kesiapan dalam memberikan pelayanan	127	4,25
31. Keramahan ketika memberikan pelayanan	127	4,21
32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	127	3,95



33. Perhatian dalam memberikan pelayanan	127	4,56
34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	127	3,65
<b>Total</b>		<b>4,10</b>

#### D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi

Butir Penilaian	N	Mean
35. Kesiapan dalam memberikan pelayanan	127	4,49
36. Keramahan ketika memberikan pelayanan	127	4,75
37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	127	4,59
38. Perhatian dalam memberikan pelayanan	127	4,77
39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	127	4,85
<b>Total</b>		<b>4,61</b>

#### E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru

Butir Penilaian	N	Mean
40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU	127	4,88
41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang	127	4,89
42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis	127	4,97
43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara	127	4,95
44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes	127	4,85
45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan	127	4,75
<b>Total</b>		<b>4,87</b>

#### F. Proses Penasehatan Akademik

Butir Penilaian	N	Mean
46. Frekuensi pertemuan dengan dosen penasehat akademik selama satu semester	127	4,75
47. Relevansi materi penasehatan akademik dengan perkembangan studi	127	4,59
48. Relevansi materi penasehatan akademik dengan permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain)	127	4,77
49. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan akademik yang anda hadapi	127	4,85
50. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain) yang anda hadapi	127	4,59
51. Dosen penasehat akademik memotivasi anda untuk tamat tepat waktu	127	4,20
<b>Total</b>		<b>4,79</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)	127	4,59
53. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang penelitian yang diselenggarakan oleh dosen	127	4,79
54. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh fakultas (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	127	4,58
55. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh prodi (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	127	4,59
56. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh dosen (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	127	4,95
<b>Total</b>		<b>4,85</b>

#### H. Pelayanan Biro Keuangan

Butir Penilaian	N	Mean
57. Kenyamanan ruangan	127	4,58
58. Kerapian berpakaian pegawai	127	4,84
59. Kebersihan ruangan	127	4,59
60. Keakuratan database dosen	127	4,79
61. Kemudahan akses database dosen	127	4,58
62. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	127	4,59
63. Ketuntasan dalam memberikan pelayanan administrasi	127	4,55
64. Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan administrasi	127	4,84
65. Keterbukaan, dalam menyampaikan informasi yang dibutuhkan	127	4,57
66. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan administrasi	127	4,69
67. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	127	4,60
68. Kecepatan Pegawai ketika memberikan pelayanan	127	4,61
69. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	127	4,60
70. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	127	4,29
71. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	127	4,35
72. Keamanan data administrasi dosen	127	4,64
73. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	127	4,25
74. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	127	4,69
75. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	127	4,78
76. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	127	4,85
77. Kesiapan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	127	4,83
<b>Total</b>		<b>4,26</b>

#### Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa

Aspek Penilaian	N	Mean
A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi	127	3,95
B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai	127	4,26
C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas	127	4,10
D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi	127	4,61
E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	127	4,87
F. Proses Penasehatan Akademik	127	4,79
G. Suasana Akademik	127	4,85
H. Pelayanan Biro Keuangan	127	4,26
<b>Total kepuasan Mahasiswa</b>		<b>4,46</b>

## 6. Program Studi Bimbingan Konseling

### Hasil Monitoring Evaluasi Kepuasan Mahasiswa Program Studi Bimbingan Konseling

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan terhadap ruang biro fakultas	224	4,36
2. Kebersihan ruang kelas	224	4,23
3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek	224	4,12
4. Kebersihan toilet	224	4,22
5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan	224	4,15
6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik	224	4,05
7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai	224	4,17
8. Ketersediaan kursi	224	4,23
9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan	224	4,49
10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	224	3,85
11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas	224	4,21
12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll)	224	4,25
13. Kemudahan dalam mengakses internet	224	3,95
<b>Total</b>		<b>4,18</b>

#### B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai

Butir Penilaian	N	Mean
14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas	224	4,25
15. Kerapian penampilan pegawai fakultas	224	3,96
16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas	224	4,25
17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	224	4,77
18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas	224	3,96
19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	224	3,95
20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik	224	3,74
21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik	224	4,58
22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa	224	4,85
23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas	224	4,85
24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa	224	4,77
25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas	224	4,85
26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	224	4,75
27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon	224	4,55
28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa	224	4,25
29. Kesediaan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	224	3,58
<b>Total</b>		<b>4,37</b>

#### C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas

Butir Penilaian	N	Mean
30. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	224	4,25
31. Keramahan ketika memberikan pelayanan	224	4,32
32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	224	4,30

33. Perhatian dalam memberikan pelayanan	224	4,22
34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	224	3,58
<b>Total</b>		<b>4,13</b>

#### D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi

Butir Penilaian	N	Mean
35. Kesiediaan dalam memberikan pelayanan	224	4,15
36. Keramahan ketika memberikan pelayanan	224	3,90
37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	224	4,33
38. Perhatian dalam memberikan pelayanan	224	4,42
39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	224	4,36
<b>Total</b>		<b>4,23</b>

#### E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru

Butir Penilaian	N	Mean
40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU	224	4,88
41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang	224	4,86
42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis	224	4,79
43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara	224	4,90
44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes	224	4,86
45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan	224	4,79
<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	224	4,67
47. Relevansi materi penasehatan akademik dengan perkembangan studi	224	4,59
48. Relevansi materi penasehatan akademik dengan permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain)	224	4,36
49. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan akademik yang anda hadapi	224	4,39
50. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain) yang anda hadapi	224	4,62
51. Dosen penasehat akademik memotivasi anda untuk tamat tepat waktu	224	4,42
<b>Total</b>		<b>4,51</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)	224	4,50
53. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang penelitian yang diselenggarakan oleh dosen	224	4,53
54. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh fakultas (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	224	4,70
55. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh prodi (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	224	4,65
56. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh dosen (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	224	4,86
<b>Total</b>		<b>4,65</b>

#### H. Pelayanan Biro Keuangan

Butir Penilaian	N	Mean
57. Kenyamanan ruangan	224	4,58
58. Kerapian berpakaian pegawai	224	4,48
59. Kebersihan ruangan	224	4,59
60. Keakuratan database dosen	224	4,52
61. Kemudahan akses database dosen	224	4,41
62. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	224	4,19
63. Ketuntasan dalam memberikan pelayanan administrasi	224	4,55
64. Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan administrasi	224	4,29
65. Keterbukaan, dalam menyampaikan informasi yang dibutuhkan	224	4,52
66. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan administrasi	224	4,13
67. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	224	4,12
68. Kecepatan Pegawai ketika memberikan pelayanan	224	4,40
69. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	224	4,37
70. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	224	4,29
71. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	224	4,35
72. Keamanan data administrasi dosen	224	4,46
73. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	224	4,25
74. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	224	4,31
75. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	224	4,29
76. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	224	4,34
77. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	224	4,28
<b>Total</b>		<b>4,37</b>

#### Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa

Aspek Penilaian	N	Mean
A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi	224	4,18
B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai	224	4,37
C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas	224	4,13
D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi	224	4,23
E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	224	4,85
F. Proses Penasehatan Akademik	224	4,51
G. Suasana Akademik	224	4,65
H. Pelayanan Biro Keuangan	224	4,37
<b>Total kepuasan Mahasiswa</b>		<b>4,41</b>

## 7. Program Studi Pendidikan Matematika

### Hasil Monitoring Evaluasi Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pend. Matematika

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan terhadap ruang biro fakultas	155	4,59
2. Kebersihan ruang kelas	155	3,95
3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek	155	3,95
4. Kebersihan toilet	155	3,97
5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan	155	4,69
6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik	155	4,55
7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai	155	4,57
8. Ketersediaan kursi	155	4,68
9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan	155	4,49
10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	155	3,95
11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas	155	3,95
12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll)	155	4,75
13. Kemudahan dalam mengakses internet	155	4,62
<b>Total</b>		<b>4,36</b>

#### B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai

Butir Penilaian	N	Mean
14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas	155	4,77
15. Kerapian penampilan pegawai fakultas	155	4,55
16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas	155	4,75
17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	155	4,28
18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas	155	4,58
19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	155	3,85
20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik	155	3,74
21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik	155	4,09
22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa	155	4,57
23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas	155	4,59
24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa	155	4,77
25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas	155	4,79
26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	155	4,70
27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon	155	4,42
28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa	155	4,57
29. Kesiapan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	155	3,58
<b>Total</b>		<b>4,41</b>

#### C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas

Butir Penilaian	N	Mean
30. Kesiapan dalam memberikan pelayanan	155	4,52
31. Keramahan ketika memberikan pelayanan	155	4,25
32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	155	4,54

33. Perhatian dalam memberikan pelayanan	155	4,39
34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	155	4,25
<b>Total</b>		<b>4,38</b>

#### D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi

Butir Penilaian	N	Mean
35. Kesiediaan dalam memberikan pelayanan	155	4,59
36. Keramahan ketika memberikan pelayanan	155	4,54
37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	155	4,53
38. Perhatian dalam memberikan pelayanan	155	4,48
39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	155	4,38
<b>Total</b>		<b>4,55</b>

#### E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru

Butir Penilaian	N	Mean
40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU	155	4,58
41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang	155	4,79
42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis	155	4,85
43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara	155	4,75
44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes	155	4,90
45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan	155	4,61
<b>Total</b>		<b>4,77</b>

#### F. Proses Penasehatan Akademik

Butir Penilaian	N	Mean
46. Frekuensi pertemuan dengan dosen penasehat akademik selama satu semester	155	4,28
47. Relevansi materi penasehatan akademik dengan perkembangan studi	155	4,39
48. Relevansi materi penasehatan akademik dengan permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain)	155	4,69
49. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan akademik yang anda hadapi	155	4,55
50. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain) yang anda hadapi	155	4,58
51. Dosen penasehat akademik memotivasi anda untuk tamat tepat waktu	155	4,28
<b>Total</b>		<b>4,63</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)	155	4,42
53. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang penelitian yang diselenggarakan oleh dosen	155	4,53
54. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh fakultas (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	155	4,49
55. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh prodi (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	155	4,65
56. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh dosen (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	155	4,58
<b>Total</b>		<b>4,57</b>

#### H. Pelayanan Biro Keuangan

Butir Penilaian	N	Mean
57. Kenyamanan ruangan	155	4,58
58. Kerapian berpakaian pegawai	155	4,84
59. Kebersihan ruangan	155	4,59
60. Keakuratan database dosen	155	4,79
61. Kemudahan akses database dosen	155	4,58
62. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	155	4,59
63. Ketuntasan dalam memberikan pelayanan administrasi	155	4,55
64. Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan administrasi	155	4,84
65. Keterbukaan, dalam menyampaikan informasi yang dibutuhkan	155	4,57
66. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan administrasi	155	4,69
67. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	155	4,60
68. Kecepatan Pegawai ketika memberikan pelayanan	155	4,61
69. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	155	4,60
70. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	155	4,29
71. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	155	4,35
72. Keamanan data administrasi dosen	155	4,64
73. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	155	4,25
74. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	155	4,69
75. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	155	4,78
76. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	155	4,85
77. Kesiapan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	155	4,83
<b>Total</b>		<b>4,41</b>

#### Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa

Aspek Penilaian	N	Mean
A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi	155	4,36
B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai	155	4,41
C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas	155	4,38
D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi	155	4,55
E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	155	4,77
F. Proses Penasehatan Akademik	155	4,63
G. Suasana Akademik	155	4,57
H. Pelayanan Biro Keuangan	155	4,41
<b>Total kepuasan Mahasiswa</b>		<b>4,51</b>



**8. Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar**  
**Hasil Monitoring Evaluasi Kepuasan Mahasiswa**  
**Program Studi PGSD**

**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	159	3,96
2. Kebersihan ruang kelas	159	4,05
3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek	159	4,09
4. Kebersihan toilet	159	4,28
5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan	159	3,96
6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik	159	3,85
7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai	159	3,63
8. Ketersediaan kursi	159	4,28
9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan	159	4,15
10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	159	4,36
11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas	159	4,52
12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll)	159	4,10
13. Kemudahan dalam mengakses internet	159	4,25
<b>Total</b>		<b>4,33</b>

**B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai**

<b>Butir Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas	159	4,58
15. Kerapian penampilan pegawai fakultas	159	4,75
16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas	159	4,85
17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	159	4,58
18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas	159	4,56
19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	159	4,25
20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik	159	4,57
21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik	159	4,36
22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa	159	4,58
23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas	159	3,25
24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa	159	4,75
25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas	159	4,59
26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	159	4,66
27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon	159	4,38
28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa	159	4,57
29. Kesediaan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	159	3,58
<b>Total</b>		<b>4,36</b>

**C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas**

<b>Butir Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
30. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	159	4,25
31. Keramahan ketika memberikan pelayanan	159	4,57
32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	159	4,36

33. Perhatian dalam memberikan pelayanan	159	4,58
34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	159	3,31
<b>Total</b>		<b>4,21</b>

#### D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi

Butir Penilaian	N	Mean
35. Kesiapan dalam memberikan pelayanan	159	4,65
36. Keramahan ketika memberikan pelayanan	159	4,55
37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	159	4,66
38. Perhatian dalam memberikan pelayanan	159	4,52
39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	159	4,49
<b>Total</b>		<b>4,69</b>

#### E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru

Butir Penilaian	N	Mean
40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU	159	4,58
41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang	159	4,59
42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis	159	4,60
43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara	159	4,70
44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes	159	4,25
45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan	159	4,69
<b>Total</b>		<b>4,88</b>

#### F. Proses Penasehatan Akademik

Butir Penilaian	N	Mean
46. Frekuensi pertemuan dengan dosen penasehat akademik selama satu semester	159	3,85
47. Relevansi materi penasehatan akademik dengan perkembangan studi	159	3,97
48. Relevansi materi penasehatan akademik dengan permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain)	159	4,05
49. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan akademik yang anda hadapi	159	4,31
50. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain) yang anda hadapi	159	4,28
51. Dosen penasehat akademik memotivasi anda untuk tamat tepat waktu	159	4,25
<b>Total</b>		<b>4,52</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)	159	4,28
53. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang penelitian yang diselenggarakan oleh dosen	159	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)	159	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)	159	4,35
56. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh dosen (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	159	4,85
<b>Total</b>		<b>4,69</b>

#### H. Pelayanan Biro Keuangan

Butir Penilaian	N	Mean
57. Kenyamanan ruangan	159	4,58
58. Kerapian berpakaian pegawai	159	4,84
59. Kebersihan ruangan	159	4,59
60. Keakuratan database dosen	159	4,79
61. Kemudahan akses database dosen	159	4,58
62. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	159	4,59
63. Ketuntasan dalam memberikan pelayanan administrasi	159	4,55
64. Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan administrasi	159	4,84
65. Keterbukaan, dalam menyampaikan informasi yang dibutuhkan	159	4,57
66. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan administrasi	159	4,69
67. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	159	4,60
68. Kecepatan Pegawai ketika memberikan pelayanan	159	4,61
69. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	159	4,60
70. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	159	4,29
71. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	159	4,35
72. Keamanan data administrasi dosen	159	4,64
73. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	159	4,25
74. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	159	4,69
75. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	159	4,78
76. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	159	4,85
77. Kesiapan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	159	4,83
<b>Total</b>		<b>4,63</b>

#### Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa

Aspek Penilaian	N	Mean
A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi	159	4,33
B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai	159	4,36
C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas	159	4,21
D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi	159	4,69
E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	159	4,88
F. Proses Penasehatan Akademik	159	4,52
G. Suasana Akademik	159	4,69
H. Pelayanan Biro Keuangan	159	4,63
<b>Total kepuasan Mahasiswa</b>		<b>4,54</b>

**9. Program Studi Pendidikan Profesi Guru**  
**Hasil Monitoring Evaluasi Kepuasan Mahasiswa**  
**Program Studi Pendidikan Profesi Guru**

**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	166	4,75
2. Kebersihan ruang kelas	166	4,69
3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek	166	4,55
4. Kebersihan toilet	166	4,75
5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan	166	4,52
6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik	166	4,69
7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai	166	4,63
8. Ketersediaan kursi	166	4,28
9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan	166	4,51
10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	166	4,36
11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas	166	4,52
12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll)	166	4,84
13. Kemudahan dalam mengakses internet	166	4,63
<b>Total</b>		<b>4,59</b>

**B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai**

<b>Butir Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas	166	4,58
15. Kerapian penampilan pegawai fakultas	166	4,75
16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas	166	4,85
17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	166	4,58
18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas	166	4,56
19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	166	4,25
20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik	166	4,57
21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik	166	4,36
22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa	166	4,58
23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas	166	4,25
24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa	166	4,75
25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas	166	4,59
26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	166	4,66
27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon	166	4,38
28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa	166	4,57
29. Kesediaan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	166	4,58
<b>Total</b>		<b>4,55</b>

**C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas**

<b>Butir Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
30. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	166	4,28
31. Keramahan ketika memberikan pelayanan	166	4,33
32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	166	4,45

33. Perhatian dalam memberikan pelayanan	166	4,31
34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	166	4,29
<b>Total</b>		<b>4,33</b>

#### D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi

<b>Butir Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
35. Kesiediaan dalam memberikan pelayanan	166	4,94
36. Keramahan ketika memberikan pelayanan	166	4,85
37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	166	4,79
38. Perhatian dalam memberikan pelayanan	166	4,69
39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	166	4,74
<b>Total</b>		<b>4,80</b>

#### E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru

<b>Butir Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU	166	4,85
41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang	166	4,95
42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis	166	4,81
43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara	166	4,88
44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes	166	4,97
45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan	166	4,94
<b>Total</b>		<b>4,90</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	166	3,85
47. Relevansi materi penasehatan akademik dengan perkembangan studi	166	3,97
48. Relevansi materi penasehatan akademik dengan permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain)	166	4,05
49. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan akademik yang anda hadapi	166	4,31
50. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain) yang anda hadapi	166	4,28
51. Dosen penasehat akademik memotivasi anda untuk tamat tepat waktu	166	4,25
<b>Total</b>		<b>4,12</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)	166	4,28
53. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang penelitian yang diselenggarakan oleh dosen	166	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)	166	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)	166	4,35
56. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh dosen (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	166	3,62
<b>Total</b>		<b>4,18</b>

#### H. Pelayanan Biro Keuangan

Butir Penilaian	N	Mean
57. Kenyamanan ruangan	166	4,58
58. Kerapian berpakaian pegawai	166	4,84
59. Kebersihan ruangan	166	4,59
60. Keakuratan database dosen	166	4,79
61. Kemudahan akses database dosen	166	4,58
62. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	166	4,59
63. Ketuntasan dalam memberikan pelayanan administrasi	166	4,55
64. Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan administrasi	166	4,84
65. Keterbukaan, dalam menyampaikan informasi yang dibutuhkan	166	4,57
66. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan administrasi	166	4,69
67. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	166	4,60
68. Kecepatan Pegawai ketika memberikan pelayanan	166	4,61
69. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	166	4,60
70. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	166	4,29
71. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	166	4,35
72. Keamanan data administrasi dosen	166	4,64
73. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	166	4,25
74. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	166	4,69
75. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	166	4,78
76. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	166	4,85
77. Kesiapan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	166	4,83
<b>Total</b>		<b>4,62</b>

#### Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa

Aspek Penilaian	N	Mean
A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi	166	4,59
B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai	166	4,55
C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas	166	4,33
D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi	166	4,80
E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	166	4,90
F. Proses Penasehatan Akademik	166	4,12
G. Suasana Akademik	166	4,18
H. Pelayanan Biro Keuangan	166	4,62
<b>Total kepuasan Mahasiswa</b>		<b>4,51</b>