

**LAPORAN
MONITORING EVALUASI INTERNAL
KEPUASAN MAHASISWA
FAKULTAS HUKUM**



**GUGUS PENJAMINAN MUTU
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
2018**

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS HUKUM	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode Dokumen : FH.GPM.MONEV.07.04

KATA PENGANTAR

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

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

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS HUKUM	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode Dokumen : FH.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	8
I. Lampiran.....	9
1. Hasil Rekapitulasi Fakultas Hukum	9
2. Hasil Monev Program Studi Ilmu Hukum	10

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS HUKUM	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode Dokumen : FH.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 FH UMSU.

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

B. TUJUAN

Mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik dan non akademik di FH UMSU selama semester berjalan.

C. MANFAAT

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

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

E. METODE MONEV

Pelaksanaan monev kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan di FH UMSU dan seluruh biro yang ada di UMSU dilakukan pada tahun akademik 2017/2018, dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Kepuasan mahasiswa yang dimaksud adalah kepuasan terhadap pelayanan atas lima (5) indikator pelayanan yaitu:

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

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

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS HUKUM	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode Dokumen : FH.GPM.MONEV.07.04

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

Populasi monev adalah seluruh mahasiswa FH UMSU tahun akademik 2017/2018. Berdasarkan data dari Biro Data Informasi, mahasiswa FH UMSU seluruhnya berjumlah 382. Jumlah mahasiswa yang dijadikan objek monev adalah sebanyak 331 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 pengumpulan data melalui penyebaran angket kepada responden. Angket berisi pernyataan tentang masing-masing indikator kepuasan, jumlah angket yang kembali dan layak untuk diolah sebanyak 287 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 HUKUM	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018 Edisi : 8 Kode Dokumen : FH.GPM.MONEV.07.04
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	
	KEPUASAN MAHASISWA	

F. INSTRUMEN MONEV

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

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS HUKUM	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018 Edisi : 8 Kode Dokumen : FH.GPM.MONEV.07.04
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	
	KEPUASAN MAHASISWA	

PERTANYAAN	JAWABAN				
22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa	1	2	3	4	5
23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas	1	2	3	4	5
24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa	1	2	3	4	5
25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas	1	2	3	4	5
26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon	1	2	3	4	5
28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa	1	2	3	4	5
29. Kesiediaan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	1	2	3	4	5
C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas					
30. Kesiediaan dalam memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
31. Keramahan ketika memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
33. Perhatian dalam memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	1	2	3	4	5
D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi					
35. Kesiediaan dalam memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
36. Keramahan ketika memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
38. Perhatian dalam memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	1	2	3	4	5
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

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS HUKUM	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode Dokumen : FH.GPM.MONEV.07.04

PERTANYAAN	JAWABAN				
48. Relevansi materi penasehatan akademik dengan permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain)	1	2	3	4	5
49. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan akademik yang anda hadapi	1	2	3	4	5
50. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain) yang anda hadapi	1	2	3	4	5
51. Dosen penasehat akademik memotivasi anda untuk tamat tepat waktu	1	2	3	4	5
G. Suasana Akademik					
52. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang pendidikan yang diselenggarakan oleh fakultas dan program studi (seminar, kuliah umum dan lainnya)	1	2	3	4	5
53. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang penelitian yang diselenggarakan oleh dosen	1	2	3	4	5
54. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh fakultas (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	1	2	3	4	5
55. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh prodi (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	1	2	3	4	5
56. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh dosen (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	1	2	3	4	5

G. Hasil Money Kepuasan Mahasiswa

Tabel 1
Hasil Money

No	Objek Pelayanan	Total Kepuasan
1.	Kepuasan terhadap ketersediaan prasarana, sarana dan sistem informasi	3.95
2.	Kepuasan terhadap kinerja pegawai	4.25
3.	Pelayanan Pimpinan Fakultas	3.52
4.	Pelayanan Pimpinan Program Studi	3.56
5.	Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	4.29
6.	Proses Penasehatan Akademik	4.36
7.	Suasana Akademik	4.05
Total Skor		4.00

Dilihat dari masing-masing aspek pelayanan fakultas nilai yang dipersepsi mahasiswa paling rendah adalah kepuasan terhadap pimpinan program studi dan

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS HUKUM		Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI		Edisi : 8
	KEPUASAN MAHASISWA		Kode Dokumen : FH.GPM.MONEV.07.04

pimpinan fakultas dengan kriteria cukup puas. Ketidakpuasan mahasiswa terhadap pimpinan fakultas tentang kinerja pegawai dinilai cukup puas oleh mahasiswa terutama dalam pelayanan pegawai membantu kesulitan mahasiswa, respon pegawai, perhatian saat memberikan pelayanan dan keramahan pegawai.

Pelayanan pimpinan program studi, dipersepsi dengan skor yang sedikit lebih baik dibandingkan pelayanan fakultas dalam hal keramahan pimpinan program studi dan kesediaan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa, termasuk juga kesopanan ketika memberikan pelayanan dan kebijaksanaan dalam memberikan solusi dalam masalah akademik yang dihadapi mahasiswa.

Untuk Sistem rekrutmen mahasiswa baru dan suasana akademik dinilai baik atau puas oleh mahasiswa dikarenakan pelayanan dalam memberikan informasi yang jelas tentang jadwal ataupun cara-cara mendaftar bagi mahasiswa baru nantinya, serta suasana akademik yang disediakan oleh fakultas sangat mendukung kegiatan mahasiswa sehingga dinilai baik oleh mahasiswa.

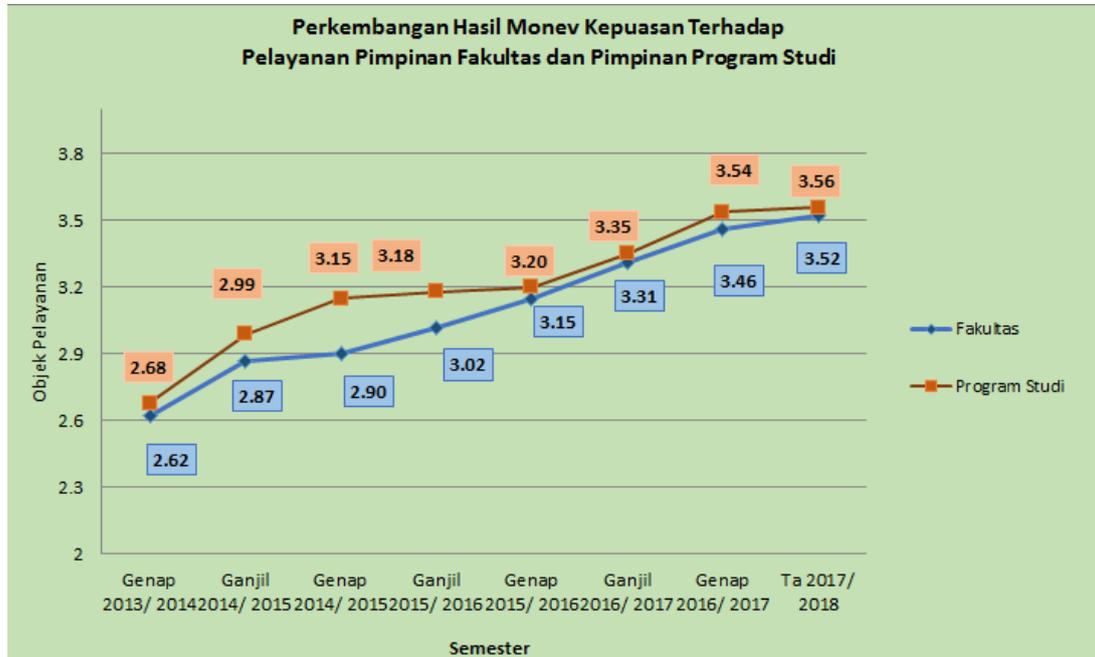
Tabel 2
**Perkembangan Hasil Monev Kepuasan Terhadap Pelayanan Pimpinan
 Fakultas dan Pimpinan Program Studi**

Objek Pelayanan		Genap 2013/ 2014	Ganjil 2014/ 2015	Genap 2014/ 2015	Ganjil 2015/ 2016	Genap 2015/ 2016	Ganjil 2016/ 2017	Genap 2016/ 2017	T.A 2017/ 2018	%
1.	Pelayanan Pimpinan Fakultas	2.62	2.87	2.90	3.02	3.15	3.31	3.46	3.52	1.73
2.	Pelayanan Pimpinan Program Studi	2.68	2.99	3.15	3.18	3.20	3.35	3.54	3.56	0.56

Hasil monev pada periode tahun 2017/2018 ini dilihat dari perkembangan dengan monev yang dilaksanakan pada periode sebelumnya secara keseluruhan mengalami peningkatan. Peningkatan skor persepsi mahasiswa terhadap pelayanan pimpinan fakultas 1.73%, dari skor 3.46 menjadi 3.52 atau sekarang berada pada **level 4 (puas)**. Peningkatan skor persepsi mahasiswa terhadap pelayanan pimpinan program studi adalah 0.56%, dari skor 3.54 menjadi 3.56 atau sekarang berada pada

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS HUKUM	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode Dokumen : FH.GPM.MONEV.07.04

level 4 (puas). Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan pimpinan fakultas dan pelayanan pimpinan program studi telah baik, namun masih bisa ditingkatkan.



H. KESIMPULAN

1. Secara umum mahasiswa FH UMSU memiliki persepsi terhadap pelayanan ketersediaan prasarana, sarana dan sistem informasi, kepuasan terhadap kinerja pegawai, pelayanan pimpinan fakultas, pelayanan pimpinan program studi, sistem rekrutmen mahasiswa baru, proses penasehatan akademik dan suasana akademik dengan skor **4.00** atau berada pada **level 4 (puas)**.
2. Perkembangan pelayanan pimpinan fakultas dan pelayanan pimpinan program studi pada periode sebelumnya mengalami peningkatan kepuasan.

I. LAMPIRAN

1. Hasil Rekapitulasi Fakultas Hukum

Hasil Monitoring Evaluasi Kepuasan Mahasiswa
Fakultas Hukum

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	Ilmu Hukum	287	3.95	4.25	3.52	3.56	4.29	4.36	4.05	4.00
Total Fakultas		287	3.95	4.25	3.52	3.56	4.29	4.36	4.05	4.00

2. Hasil Money Program Studi Ilmu Hukum

Hasil Monitoring Evaluasi Kepuasan Mahasiswa

Program Studi Ilmu Hukum

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan terhadap ruang biro fakultas	287	3.37
2. Kebersihan ruang kelas	287	3.63
3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek	287	3.27
4. Kebersihan toilet	287	2.90
5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan	287	3.01
6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik	287	3.20
7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai	287	3.61
8. Ketersediaan kursi	287	3.30
9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan	287	3.41
10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	287	3.52
11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas	287	3.02
12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll)	287	2.82
13. Kemudahan dalam mengakses internet	287	3.37
Total		3.95

B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai

Butir Penilaian	N	Mean
14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas	287	3.38
15. Kerapian penampilan pegawai fakultas	287	3.66
16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas	287	3.27
17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	287	3.37
18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas	287	3.35
19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	287	3.27
20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik	287	3.44
21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik	287	3.42
22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa	287	3.37
23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas	287	3.47
24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa	287	3.64
25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas	287	3.22
26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	287	3.13
27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon	287	3.24
28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa	287	3.26
29. Kesediaan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	287	3.30
Total		4.25

C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas

Butir Penilaian	N	Mean
30. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	287	3.39
31. Keramahan ketika memberikan pelayanan	287	3.35
32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	287	3.50
33. Perhatian dalam memberikan pelayanan	287	3.47
34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	287	3.61
Total		3.52

D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi

Butir Penilaian	N	Mean
35. Kesiediaan dalam memberikan pelayanan	287	3.50
36. Keramahan ketika memberikan pelayanan	287	3.52
37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	287	3.59
38. Perhatian dalam memberikan pelayanan	287	3.53
39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	287	3.56
Total		3.54

E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru

Butir Penilaian	N	Mean
40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU	287	3.71
41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang	287	3.70
42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis	287	3.69
43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara	287	3.69
44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes	287	3.68
45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan	287	3.70
Total		4.29

F. Proses Penasehatan Akademik

Butir Penilaian	N	Mean
46. Frekuensi pertemuan dengan dosen penasehat akademik selama satu semester	287	3.66
47. Relevansi materi penasehatan akademik dengan perkembangan studi	287	3.63
48. Relevansi materi penasehatan akademik dengan permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain)	287	3.59
49. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan akademik yang anda hadapi	287	3.63
50. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain) yang anda hadapi	287	3.69
51. Dosen penasehat akademik memotivasi anda untuk tamat tepat waktu	287	3.69
Total		4.36

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)	287	3.69
53. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang penelitian yang diselenggarakan oleh dosen	287	3.77
54. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh fakultas (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	287	3.62
55. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh prodi (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	287	3.68
56. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh dosen (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	287	3.66
Total		4.05

Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa

Aspek Penilaian	N	Mean
A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi	287	3.95
B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai	287	4.25
C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas	287	3.52
D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi	287	3.54
E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	287	4.29
F. Proses Penasehatan Akademik	287	4.36
G. Suasana Akademik	287	4.05
Total kepuasan Mahasiswa		3.99