


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



**GUGUS PENJAMINAN MUTU  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2018**

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

## KATAPENGANTAR


Puji dan syukur kepada Allah Swt yang telah memberi kekuatan, kesehatan dan kelapangan waktu kepada kita semua sehingga monitoring evaluating (monev) Internal kepuasan mahasiswa fakultas kedokteran muhammadiyah sumatera utara (FK UMSU) ini dapat dilaksanakan dari awal hingga penyusunan laporan. monev ini merupakan bagian penting dari proses penjaminan mutu internal yang dilaksanakan oleh FK UMSU.

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

 <b>UMSU</b> Unggul   Cerdas   Terpercaya	<b>FAKULTAS KEDOKTERAN</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 8
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode : FK.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 .....	3
G. Hasil Monev Kepuasan Mahasiswa.....	6
H. Kesimpulan .....	8
I. Lampiran.....	9
1. Hasil Rekapitulasi Fakultas Kedokteran.....	9
2. Hasil Monev Program Studi Pendidikan Dokter.....	10

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

## A. PENDAHULUAN

Mahasiswa merupakan salah satu unsur penting dalam penyelenggaraan perguruan tinggi. Keberadaan mahasiswa akan menentukan keberlangsungan hidup pendidikan di 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 FK UMSU.


Pelayanan kepada mahasiswa yang diukur dalam pelaksanaan monev ini berkaitan dengan pelayanan akademik dan non akademik di FK UMSU, yaitu ketersediaan prasarana, sarana dan sistem informasi, kinerja pegawai, 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 perbaikan dan peningkatan pelayanan kepada mahasiswa khususnya di FK UMSU.

## B. TUJUAN

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

## C. MANFAAT

1. Hasil monev diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi kinerja pelayanan yang telah diberikan kepada mahasiswa.
2. Hasil monev diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pimpinan dalam membuat kebijakan pelayanan mahasiswa untuk peningkatan kepuasan mahasiswa.

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

#### D. RUANG LINGKUP MONEV


Monev ini meneliti dan mengevaluasi tentang kepuasan mahasiswa FK UMSU yang mencakup, bentuk fisik, kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*)

#### E. METODE MONEV

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

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

Instrumen pengukuran pada masing-masing kompetensi menggunakan skala likert. Objek monev adalah ketersediaan prasarana, sarana dan sistem informasi, kinerja pegawai, pelayanan pimpinan program studi, sistem rekrutmen mahasiswa baru, proses penasehatan akademik dan suasana akademik. Populasi monev adalah seluruh mahasiswa FK UMSU semester genap tahun akademik 2017/2018. Berdasarkan data dari Biro Data Informasi, mahasiswa FK UMSU seluruhnya berjumlah 192. Jumlah mahasiswa yang dijadikan objek monev adalah sebanyak 178


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


mahasiswa. Teknik penentuan sampel menggunakan rumus slovin dengan sampling error 2%, dengan penentuan sampel menggunakan stratified random sampling.

Sumber data digunakan adalah data primer dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran angket kepada responden. Angket berisi pernyataan tentang masing-masing indikator kepuasan, jumlah angket yang kembali dan layak untuk diolah sebanyak 136 angket. Selanjutnya data ditabulasi dan diklasifikasikan, dijelaskan dan dilakukan analisis untuk memperoleh informasi mengenai kepuasan mahasiswa. Dalam mengukur tinggi rendahnya kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan digunakan interval sebagai berikut:


Level	Skor hasil	Kriteria Hasil
1	1.00 - 1.80	Tidak Puas
2	1.81 – 2.60	Kurang Puas
3	2.61 – 3.40	Cukup Puas
4	3.41 – 4.20	Puas
5	4.21 – 5.00	Sangat Puas

## F. INSTRUMEN MONEV

 <b>UMSU</b> Unggul, Cerdas & Terpercaya	UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA	<b>PETUNJUK PENGISIAN</b> 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

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

PERTANYAAN	JAWABAN				
	1	2	3	4	5
7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai	1	2	3	4	5
8. Ketersediaan kursi	1	2	3	4	5
9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan	1	2	3	4	5
10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	1	2	3	4	5
11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas	1	2	3	4	5
12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll)	1	2	3	4	5
13. Kemudahan dalam mengakses internet	1	2	3	4	5
<b>B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai</b>					
14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas	1	2	3	4	5
15. Kerapian penampilan pegawai fakultas	1	2	3	4	5
16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas	1	2	3	4	5
17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	1	2	3	4	5
18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas	1	2	3	4	5
19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik	1	2	3	4	5
21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik	1	2	3	4	5
22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa	1	2	3	4	5
23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas	1	2	3	4	5
24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa	1	2	3	4	5
25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas	1	2	3	4	5
26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon	1	2	3	4	5
28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa	1	2	3	4	5
29. Kesediaan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	1	2	3	4	5
<b>C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas</b>					
30. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
31. Keramahan ketika memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
33. Perhatian dalam memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	1	2	3	4	5
<b>D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi</b>					
35. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
36. Keramahan ketika memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
38. Perhatian dalam memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	1	2	3	4	5


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

<b>PERTANYAAN</b>	<b>JAWABAN</b>				
<b>E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru</b>					
40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU	1	2	3	4	5
41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang	1	2	3	4	5
42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis	1	2	3	4	5
43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara	1	2	3	4	5
44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes	1	2	3	4	5
45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan	1	2	3	4	5
<b>F. Proses Penasehatan Akademik</b>					
46. Frekuensi pertemuan dengan dosen penasehat akademik selama satu semester	1	2	3	4	5
47. Relevansi materi penasehatan akademik dengan perkembangan studi	1	2	3	4	5
48. Relevansi materi penasehatan akademik dengan permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain)	1	2	3	4	5
49. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan akademik yang anda hadapi	1	2	3	4	5
50. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain) yang anda hadapi	1	2	3	4	5
51. Dosen penasehat akademik memotivasi anda untuk tamat tepat waktu	1	2	3	4	5
<b>G. Suasana Akademik</b>					
52. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang pendidikan yang diselenggarakan oleh fakultas dan program studi (seminar, kuliah umum dan lainnya)	1	2	3	4	5
53. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang penelitian yang diselenggarakan oleh dosen	1	2	3	4	5
54. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh fakultas (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	1	2	3	4	5
55. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh prodi (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	1	2	3	4	5
56. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh dosen (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	1	2	3	4	5

### **G. Hasil Monev Kepuasan Mahasiswa**

Dilihat dari masing-masing aspek pelayanan fakultas nilai yang dipersepsi mahasiswa paling rendah adalah kepuasan terhadap pimpinan program studi dan pimpinan fakultas dengan kriteria cukup puas. Ketidakpuasan mahasiswa terhadap pimpinan program studi dalam keramahan pimpinan program studi dan kesediaan



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

dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa, termasuk juga kesopanan ketika memberikan pelayanan dan kebijaksanaan dalam memberikan solusi dalam masalah akademik yang dihadapi mahasiswa.


Pelayanan pimpinan fakultas, dipersepsi dengan skor yang sedikit lebih baik dibandingkan pelayanan program studi. Kinerja pegawai dinilai cukup puas oleh mahasiswa terutama dalam pelayanan pegawai membantu kesulitan mahasiswa, respon pegawai, perhatian saat memberikan pelayanan dan keramahan pegawai.

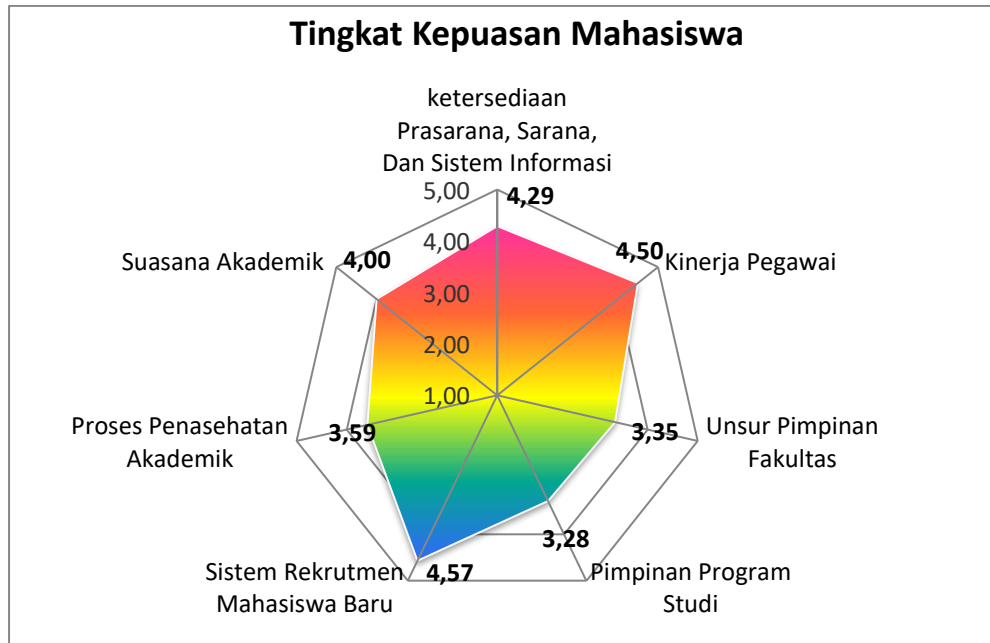
Untuk Sistem rekrutmen mahasiswa baru mendapatkan penilaian terbaik dengan skor 4.57 dimana mahasiswa merasa sangat puas dengan pelayanan dalam memberikan informasi yang jelas tentang jadwal ataupun cara-cara mendaftar bagi mahasiswa baru nantinya

Proses penasehatan akademik dan suasana akademik dinilai baik atau puas oleh mahasiswa dikarenakan frekuensi pertemuan dengan dosen penasehat akademik selama satu semester cukup baik, serta suasana akademik yang disediakan oleh fakultas sangat mendukung kegiatan mahasiswa sehingga dinilai baik oleh mahasiswa.

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

<b>No</b>	<b>Objek Pelayanan</b>	<b>Total Kepuasan</b>
1.	Kepuasan terhadap ketersediaan prasarana, sarana dan sistem informasi	4.29
2.	Kepuasan terhadap kinerja pegawai	4.50
3.	Pelayanan Pimpinan Fakultas	3.35
4.	Pelayanan Pimpinan Program Studi	3.28
5.	Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	4.57
6.	Proses Penasehatan Akademik	3.59
7.	Suasana Akademik	4.00
<b>Total Skor</b>		<b>3.94</b>


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

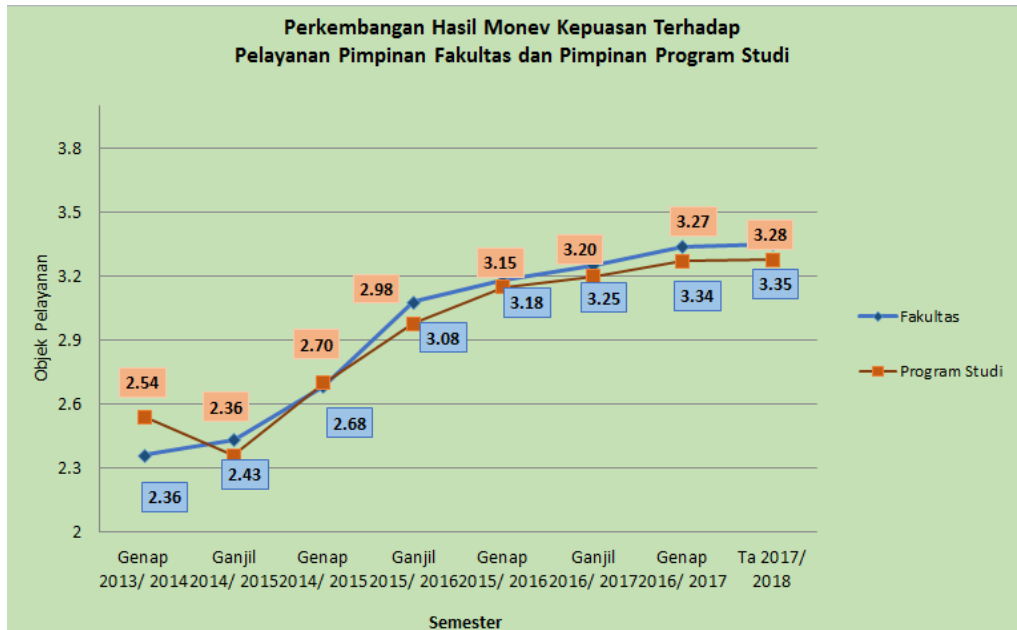


**Tabel 2**  
**Perbandingan Hasil Monev Kepuasan Terhadap Pelayanan Pimpinan Fakultas dan Pimpinan Program Studi**

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	2.36	2.43	2.68	3.08	3.18	3.25	3.34	3.35
2. Pelayanan Pimpinan Program Studi	2.54	2.36	2.70	2.98	3.15	3.20	3.27	3.28

Hasil monev pada periode tahun ajaran 2017/2018 secara keseluruhan mengalami peningkatan. Terutama peningkatan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pimpinan fakultas maupun pelayanan pimpinan program studi. Kepuasan mahasiswa baik terhadap pelayanan pimpinan fakultas maupun pimpinan prodi memberikan skor tinggi pada kesopanan dan keramahan saat memberikan pelayanan akademik sedang skor terendah dalam hal mengambil kebijaksanaan dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik mahasiswa.

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



## H. KESIMPULAN

1. Secara umum mahasiswa FK UMSU mempersepsikan sudah puas terhadap pelayanan yang mereka terima dalam melaksanakan dan menunjang pendidikan akademik. Kepuasan terhadap ketersediaan prasarana, sarana dan sistem informasi, kinerja pegawai, Pelayanan Pimpinan Fakultas, Pelayanan Pimpinan Program Studi, Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru, Proses Penasehatan Akademik dan Suasana Akademik.
2. Aspek pelayanan yang dinilai paling rendah adalah pelayanan pimpinan prodi dalam hal kesopanan dan keramahan dan pengambilan kebijakan terhadap permasalahan mahasiswa.
3. Dibandingkan dengan pelayanan pada periode sebelumnya, tingkat kepuasan sedikit peningkatan pada semua objek pelayanan yang ada di FK UMSU. Terutama pelayanan pimpinan fakultas dan program studi.

## I. LAMPIRAN

### 1. Hasil Rekapitulasi Fakultas Kedokteran

Hasil Monitoring Evaluasi Kepuasan Mahasiswa  
Fakultas Kedokteran

No	Program Studi	Sampel	Kepuasan Mahasiswa		Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik					Total Kepuasan Mahasiswa
			ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi	Kinerja Pegawai	Unsur Pimpinan Fakultas	Pimpinan Program Studi	Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	Proses Penasehatan Akademik	Suasana Akademik	
1	Pendidikan Dokter	136	4.29	4.50	3.35	3.28	4.57	3.59	4.00	3.94
<b>Total Fakultas</b>		<b>136</b>	<b>4.29</b>	<b>4.50</b>	<b>3.35</b>	<b>3.28</b>	<b>4.57</b>	<b>3.59</b>	<b>4.00</b>	<b>3.94</b>

## 2. Hasil Money Program Studi Pendidikan Dokter

### Hasil Monitoring Evaluasi Kepuasan Mahasiswa

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan terhadap ruang biro fakultas	136	3.80
2. Kebersihan ruang kelas	136	3.71
3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek	136	3.58
4. Kebersihan toilet	136	3.29
5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan	136	2.78
6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik	136	3.10
7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai	136	3.19
8. Ketersediaan kursi	136	3.51
9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan	136	3.79
10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	136	3.73
11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas	136	3.38
12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll)	136	2.81
13. Kemudahan dalam mengakses internet	136	2.35
<b>Total</b>		<b>4.29</b>

#### B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai

Butir Penilaian	N	Mean
14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas	136	3.51
15. Kerapian penampilan pegawai fakultas	136	3.77
16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas	136	3.52
17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	136	3.48
18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas	136	3.52
19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	136	3.54
20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik	136	3.45
21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik	136	3.48
22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa	136	3.41
23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas	136	3.39
24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa	136	3.56
25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas	136	3.43
26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	136	3.55
27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon	136	3.61
28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa	136	3.54
29. Kesediaan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	136	3.42
<b>Total</b>		<b>4.50</b>

#### C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas

Butir Penilaian	N	Mean
30. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	136	3.33
31. Keramahan ketika memberikan pelayanan	136	3.36
32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	136	3.49
33. Perhatian dalam memberikan pelayanan	136	3.31
34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	136	3.22
<b>Total</b>		<b>3.34</b>

**D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi**

Butir Penilaian	N	Mean
35. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	136	3.19
36. Keramahan ketika memberikan pelayanan	136	3.35
37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	136	3.38
38. Perhatian dalam memberikan pelayanan	136	3.34
39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	136	3.09
<b>Total</b>		<b>3.27</b>

**E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru**

Butir Penilaian	N	Mean
40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU	136	3.45
41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang	136	3.52
42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis	136	3.54
43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara	136	3.52
44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes	136	3.42
45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan	136	3.45
<b>Total</b>		<b>4.37</b>

**F. Proses Penasehatan Akademik**

Butir Penilaian	N	Mean
46. Frekuensi pertemuan dengan dosen penasehat akademik selama satu semester	136	3.58
47. Relevansi materi penasehatan akademik dengan perkembangan studi	136	3.65
48. Relevansi materi penasehatan akademik dengan permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain)	136	3.50
49. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan akademik yang anda hadapi	136	3.65
50. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain) yang anda hadapi	136	3.58
51. Dosen penasehat akademik memotivasi anda untuk tamat tepat waktu	136	3.57
<b>Total</b>		<b>3.59</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)	136	3.59
53. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang penelitian yang diselenggarakan oleh dosen	136	3.66
54. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh fakultas (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	136	3.36
55. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh prodi (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	136	3.52
56. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh dosen (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	136	3.54
<b>Total</b>		<b>4.00</b>

**Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa**

<b>Aspek Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi	136	4.29
B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai	136	4.50
C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas	136	3.34
D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi	136	3.27
E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	136	4.37
F. Proses Penasehatan Akademik	136	3.59
G. Suasana Akademik	136	4.00
<b>Total kepuasan Mahasiswa</b>		<b>3.94</b>