

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



**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

**GUGUS PENJAMINAN MUTU  
UNIVERSITASMUHAMMADIYAHSUMATERA UTARA  
MEDAN  
2020**

	<b>FAKULTAS KEDOKTERAN</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 10
	<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 2020  
Pelaksana

GPM FK UMSU

	<b>FAKULTAS KEDOKTERAN</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 10
	<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 .....	7
I. Lampiran.....	8
1. Hasil Rekapitulasi Fakultas Kedokteran.....	8
2. Hasil Monev Program Studi Kedokteran.....	9
3. Hasil Monev Program Studi Profesi Dokter .....	11

	<b>FAKULTAS KEDOKTERAN</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 10
	<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>FAKULTAS KEDOKTERAN</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 10
	<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 2019/2020, dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Kepuasan mahasiswa yang dimaksud adalah kepuasan terhadap pelayanan atas lima (5) indikator pelayanan yaitu:

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

Instrumen pengukuran pada masing-masing kompetensi menggunakan skala likert. Objek monev adalah ketersediaan prasarana, sarana dan sistem informasi, 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 2019/2020. Berdasarkan data dari Biro Data Informasi, mahasiswa FK UMSU seluruhnya berjumlah 457. Jumlah mahasiswa yang dijadikan objek monev adalah sebanyak 325

 <b>UMSU</b> Unggul   Cerdas   Terpercaya	<b>FAKULTAS KEDOKTERAN</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 10
	<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 457 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
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

	<b>FAKULTAS KEDOKTERAN</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 10
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode : FK.GPM.MONEV.07.04

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

	<b>FAKULTAS KEDOKTERAN</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 10
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode : FK.GPM.MONEV.07.04

<b>PERTANYAAN</b>	<b>JAWABAN</b>				
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 Money Kepuasan Mahasiswa

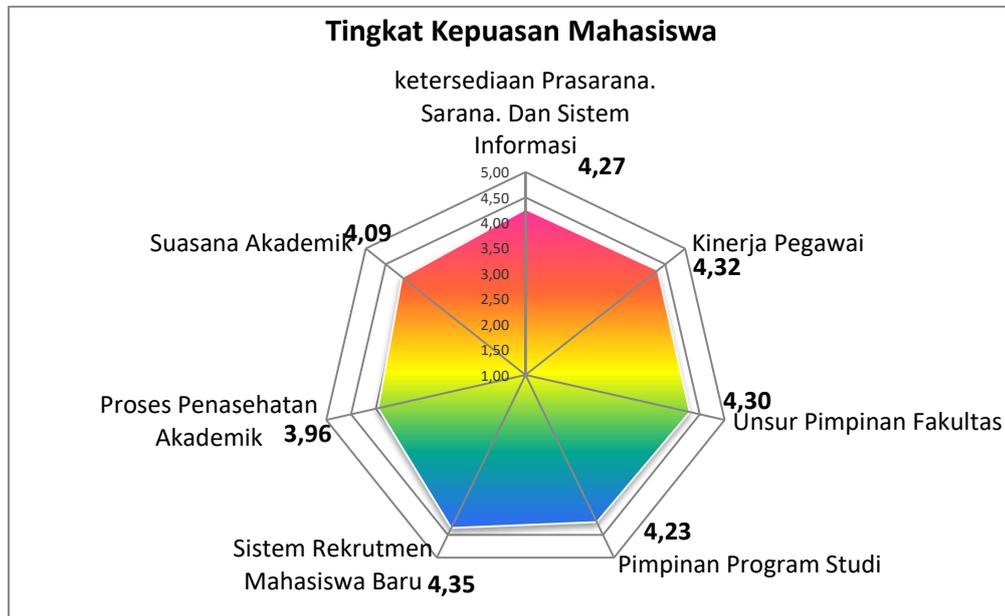
**Tabel 1**  
**Hasil Money**

<b>No</b>	<b>Objek Pelayanan</b>	<b>Total Kepuasan</b>
1.	Kepuasan terhadap ketersediaan prasarana, sarana dan sistem informasi	4.27
2.	Kepuasan terhadap kinerja pegawai	4.32
3.	Pelayanan Pimpinan Fakultas	4.30
4.	Pelayanan Pimpinan Program Studi	4.23
5.	Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	4.35
6.	Proses Penasehatan Akademik	3.96
7.	Suasana Akademik	4.09
<b>Total Skor</b>		<b>4.22</b>

Dilihat dari masing-masing aspek pelayanan fakultas nilai yang dipersepsi mahasiswa paling rendah adalah kepuasan terhadap proses penasehatan akademik dengan kriteria puas. Rendahnya aspek tersebut pada bagian frekuensi pertemuan dengan dosen penasehat akademik selama satu semester dan suasana akademik juga

 <b>UMSU</b> <small>Unggul   Cerdas   Terpercaya</small>	<b>FAKULTAS KEDOKTERAN</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 10
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode : FK.GPM.MONEV.07.04

dinilai puas dengan skor 4,09. Untuk yang lainnya sudah dinilai sangat puas dengan sistem rekrutmen mahasiswa baru mendapatkan penilaian terbaik dengan skor 4.35 dimana mahasiswa merasa sangat puas dengan pelayanan dalam memberikan informasi yang jelas tentang jadwal ataupun cara-cara mendaftar bagi mahasiswa baru nantinya



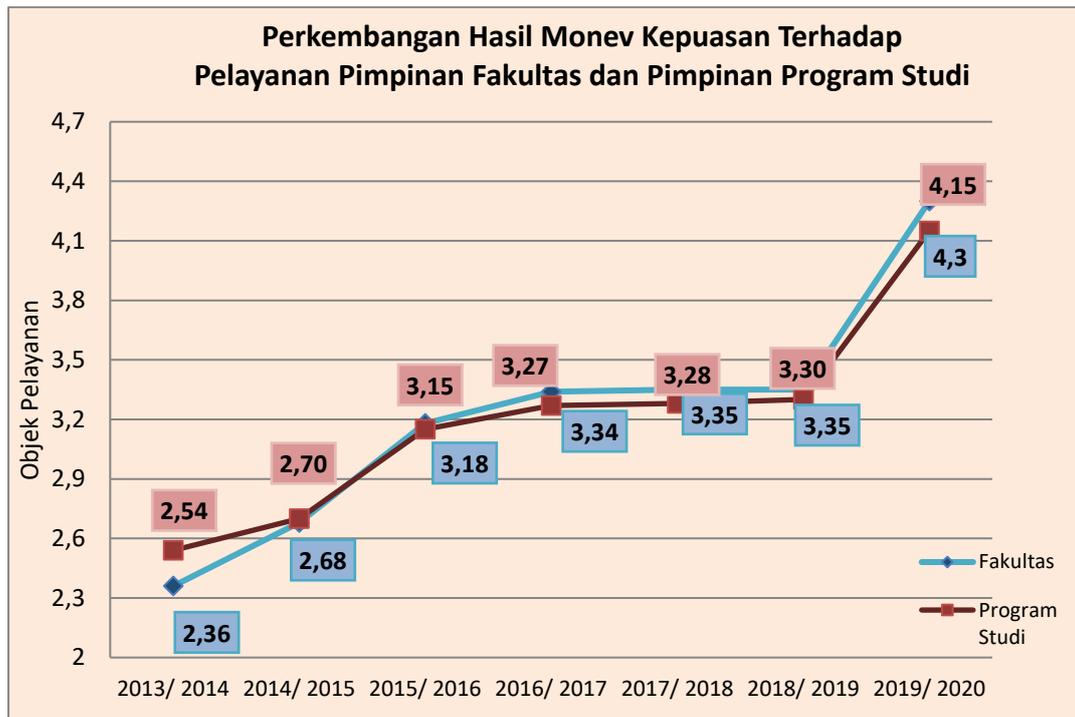
Dari dua program studi, Kedokteran mendapat skor paling tinggi yakni 4.22 dan Profesi Dokter 4.21.

**Tabel 2**  
**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	2.36	2.68	3.18	3.34	3.35	3.35	4.30	2.83
2. Pelayanan Pimpinan Program Studi	2.54	2.70	3.15	3.27	3.28	3.30	4.15	2.57

Hasil monev pada periode tahun ajaran 2019/2020 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.

 <b>UMSU</b> <small>Unggul   Cerdas   Terpercaya</small>	<b>FAKULTAS KEDOKTERAN</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 10
	<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 proses penasehatan akademik.
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	Kedokteran	311	4,21	4,42	4,35	4,30	4,29	3,95	4,03	4,22
2	Profesi Dokter	146	4,33	4,21	4,25	4,15	4,41	3,97	4,15	4,21
<b>Total Fakultas</b>		<b>457</b>	<b>4,27</b>	<b>4,32</b>	<b>4,30</b>	<b>4,23</b>	<b>4,35</b>	<b>3,96</b>	<b>4,09</b>	<b>4,22</b>

## 2. Hasil Money Program Studi Kedokteran

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan terhadap ruang biro fakultas	311	3,80
2. Kebersihan ruang kelas	311	4,29
3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek	311	3,85
4. Kebersihan toilet	311	4,25
5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan	311	4,55
6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik	311	3,95
7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai	311	3,88
8. Ketersediaan kursi	311	4,15
9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan	311	4,22
10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	311	4,35
11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas	311	4,38
12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll)	311	4,55
13. Kemudahan dalam mengakses internet	311	4,45
<b>Total</b>		<b>4,21</b>

### B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai

Butir Penilaian	N	Mean
14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas	311	4,51
15. Kerapian penampilan pegawai fakultas	311	3,98
16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas	311	4,52
17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	311	4,48
18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas	311	4,52
19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	311	4,47
20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik	311	4,29
21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik	311	4,59
22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa	311	4,41
23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas	311	4,26
24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa	311	4,58
25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas	311	4,43
26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	311	3,98
27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon	311	4,61
28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa	311	4,54
29. Kesediaan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	311	4,48
<b>Total</b>		<b>4,42</b>

### C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas

Butir Penilaian	N	Mean
30. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	311	4,35
31. Keramahan ketika memberikan pelayanan	311	4,36
32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	311	4,49
33. Perhatian dalam memberikan pelayanan	311	4,31
34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	311	4,22
<b>Total</b>		<b>4,35</b>

### D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi

Butir Penilaian	N	Mean
35. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	311	4,19
36. Keramahan ketika memberikan pelayanan	311	4,34
37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	311	4,38
38. Perhatian dalam memberikan pelayanan	311	4,34
39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	311	4,25
<b>Total</b>		<b>4,30</b>

### E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru

Butir Penilaian	N	Mean
40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU	311	4,55
41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang	311	4,52
42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis	311	4,51
43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara	311	3,95
44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes	311	4,12
45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan	311	4,10
<b>Total</b>		<b>4,29</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	311	3,80
47. Relevansi materi penasehatan akademik dengan perkembangan studi	311	4,19
48. Relevansi materi penasehatan akademik dengan permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain)	311	4,21
49. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan akademik yang anda hadapi	311	4,33
50. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain) yang anda hadapi	311	3,58
51. Dosen penasehat akademik memotivasi anda untuk tamat tepat waktu	311	3,57
<b>Total</b>		<b>3,95</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)	311	4,12
53. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang penelitian yang diselenggarakan oleh dosen	311	3,99
54. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh fakultas (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	311	4,36
55. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh prodi (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	311	4,01
56. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh dosen (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	311	3,65
<b>Total</b>		<b>4,03</b>

**Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa**

<b>Aspek Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi	311	4,21
B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai	311	4,42
C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas	311	4,35
D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi	311	4,30
E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	311	4,29
F. Proses Penasehatan Akademik	311	3,95
G. Suasana Akademik	311	4,03
<b>Total kepuasan Mahasiswa</b>		<b>4,22</b>

### 3. Hasil Money Program Studi Profesi Dokter

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan terhadap ruang biro fakultas	146	4,55
2. Kebersihan ruang kelas	146	4,29
3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek	146	4,16
4. Kebersihan toilet	146	4,25
5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan	146	4,45
6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik	146	3,95
7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai	146	4,55
8. Ketersediaan kursi	146	4,15
9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan	146	4,22
10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	146	4,35
11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas	146	4,38
12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll)	146	4,55
13. Kemudahan dalam mengakses internet	146	4,45
<b>Total</b>		<b>4,33</b>

#### B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai

Butir Penilaian	N	Mean
14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas	146	4,15
15. Kerapian penampilan pegawai fakultas	146	3,98
16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas	146	4,12
17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	146	4,48
18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas	146	4,29
19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	146	4,25
20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik	146	4,29
21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik	146	4,28
22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa	146	4,19
23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas	146	4,26
24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa	146	4,21
25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas	146	4,17
26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	146	3,98
27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon	146	4,22
28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa	146	4,31
29. Kesediaan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	146	4,17
<b>Total</b>		<b>4,21</b>

#### C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas

Butir Penilaian	N	Mean
30. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	146	4,35
31. Keramahan ketika memberikan pelayanan	146	4,36
32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	146	4,12
33. Perhatian dalam memberikan pelayanan	146	4,21
34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	146	4,22
<b>Total</b>		<b>4,25</b>

#### D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi

Butir Penilaian	N	Mean
35. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	146	4,12
36. Keramahan ketika memberikan pelayanan	146	4,09
37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	146	4,13
38. Perhatian dalam memberikan pelayanan	146	4,23
39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	146	4,19
<b>Total</b>		<b>4,15</b>

#### E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru

Butir Penilaian	N	Mean
40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU	146	4,55
41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang	146	4,52
42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis	146	4,51
43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara	146	4,65
44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes	146	4,12
45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan	146	4,10
<b>Total</b>		<b>4,41</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	146	3,80
47. Relevansi materi penasehatan akademik dengan perkembangan studi	146	4,19
48. Relevansi materi penasehatan akademik dengan permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain)	146	4,21
49. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan akademik yang anda hadapi	146	4,33
50. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain) yang anda hadapi	146	3,58
51. Dosen penasehat akademik memotivasi anda untuk tamat tepat waktu	146	3,70
<b>Total</b>		<b>3,97</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)	146	4,21
53. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang penelitian yang diselenggarakan oleh dosen	146	4,25
54. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh fakultas (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	146	4,36
55. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh prodi (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	146	4,21
56. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh dosen (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	146	3,70
<b>Total</b>		<b>4,15</b>

**Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa**

<b>Aspek Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi	146	4,33
B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai	146	4,21
C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas	146	4,25
D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi	146	4,15
E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	146	4,41
F. Proses Penasehatan Akademik	146	3,97
G. Suasana Akademik	146	4,15
<b>Total kepuasan Mahasiswa</b>		<b>4,21</b>