


**LAPORAN
MONITORING EVALUASI INTERNAL
KEPUASAN MAHASISWA
PROGRAM PASCASARJANA**



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**GUGUS PENJAMINAN MUTU
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
2020**

	PROGRAM PASCASARJANA	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 7
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode Dokumen : PPs.GPM.MONEV.07.04

KATAPENGANTAR


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

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

	PROGRAM PASCASARJANA	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 7
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode Dokumen : PPs.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	9
I. Lampiran.....	10
1. Hasil Rekapitulasi Program Pascasarjana.....	10
2. Hasil Monev Magister Akuntansi	11
3. Hasil Monev Magister Ilmu Hukum	13
4. Hasil Monev Magister Ilmu Komunikasi.....	15
5. Hasil Monev Magister Kenotariatan	17
6. Hasil Monev Magister Manajemen.....	19
7. Hasil Monev Magister Manajemen Pendidikan Tinggi	21
8. Hasil Monev Magister Pendidikan Matematika.....	23
9. Hasil Monev Magister Teknik Elektro.....	25

	PROGRAM PASCASARJANA	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 7
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode Dokumen : PPs.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 PPs UMSU.


Pelayanan kepada mahasiswa yang diukur dalam pelaksanaan monev ini berkaitan dengan pelayanan akademik dan non akademik di PPs 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 PPs UMSU.

B. TUJUAN

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

C. MANFAAT

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

 <p>UMSU Unggul Cerdas Terpercaya</p>	PROGRAM PASCASARJANA	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 7
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode Dokumen : PPs.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 PPs 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 PPs 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

	PROGRAM PASCASARJANA	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 7
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode Dokumen : PPs.GPM.MONEV.07.04

Instrumen pengukuran pada masing-masing kompetensi menggunakan skala likert. objek monev adalah ketersediaan prasarana, sarana dan sistem informasi, kepuasan mahasiswa terhadap kinerja pegawai, pelayanan akademik unsur pimpinan fakultas, dan pelayanan akademik pimpinan program studi, sistem rekrutmen mahasiswa baru, proses penasehatan akademik, dan suasana akademik. Populasi monev adalah seluruh mahasiswa PPs UMSU semester genap tahun akademik 2018/2019. Berdasarkan data dari Biro Data Informasi, mahasiswa PPs UMSU seluruhnya berjumlah 1080 orang. Penyebaran angket dilakukan melalui formulir yang terdapat di gmail.com


Sumber data digunakan adalah data primer dengan teknik pengumpulan data melalui google form. Angket berisi pernyataan tentang masing-masing indikator kepuasan, jumlah angket yang sudah masuk sebanyak 754 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


	PROGRAM PASCASARJANA	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 7
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode Dokumen : PPs.GPM.MONEV.07.04

F. INSTRUMEN MONEV

 <p style="text-align: center;">UMSU Unggul, Cerdas & Terpercaya</p>	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 Tenaga Kependidikan										
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

	PROGRAM PASCASARJANA	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 7
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode Dokumen : PPs.GPM.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. 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. Pelayanan Biro Keuangan					
F.1. Fisik					
46. Kenyamanan ruangan	1	2	3	4	5
47. Kerapian berpakaian pegawai	1	2	3	4	5
48. Kebersihan ruangan	1	2	3	4	5
F.2. Kehandalan					
49. Keakuratan database dosen	1	2	3	4	5
50. Kemudahan akses database dosen	1	2	3	4	5
51. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	1	2	3	4	5
52. Ketuntasan dalam memberikan pelayanan administrasi	1	2	3	4	5
53. Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan administrasi	1	2	3	4	5
54. Keterbukaan, dalam menyampaikan informasi yang dibutuhkan	1	2	3	4	5
55. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan administrasi	1	2	3	4	5

	PROGRAM PASCASARJANA	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 7
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode Dokumen : PPs.GPM.MONEV.07.04


PERTANYAAN	JAWABAN				
F.3. Daya Tanggap					
56. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	1	2	3	4	5
57. Kecepatan Pegawai ketika memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
58. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	1	2	3	4	5
F.4. Jaminan					
59. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
60. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	1	2	3	4	5
61. Keamanan data administrasi dosen	1	2	3	4	5
62. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	1	2	3	4	5
F.5. Empati					
63. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
64. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	1	2	3	4	5
65. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
66. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	1	2	3	4	5

G. Hasil Monev Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan mahasiswa secara umum terhadap pelayanan yang diberikan mendapat skor **4.58** atau berada kriteria **level 5 (sangat puas)**.

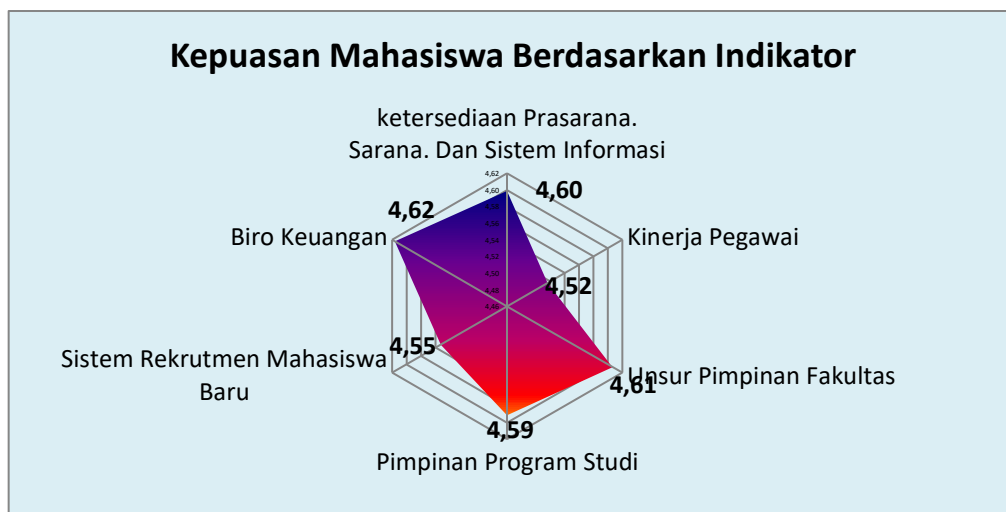
Kepuasan mahasiswa terhadap kinerja pegawai mendapatkan penilaian paling rendah tetapi masih dalam kategori sangat puas dengan skor 4.52. Rendahnya penilaian mahasiswa terhadap kinerja pegawai dari butir pernyataan tentang kesiediaan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya.

Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan dari biro keuangan mendapatkan penilaian tertinggi dengan skor **4.62** atau berada pada **kriteria level 5 (sangat puas)**. Hal ini disebabkan oleh tingginya penilaian mahasiswa tentang Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan administrasi.

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	PROGRAM PASCASARJANA	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 7
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode Dokumen : PPs.GPM.MONEV.07.04

Tabel 1
Hasil Monev


No	Objek Pelayanan	Total Kepuasan
1.	Kepuasan terhadap ketersediaan prasarana, sarana dan sistem informasi	4.60
2.	Kepuasan terhadap kinerja pegawai	4.52
3.	Pelayanan Pimpinan Fakultas	4.61
4.	Pelayanan Pimpinan Program Studi	4.59
5.	Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	4.55
6.	Pelayanan Biro Keuangan	4.62
Total Skor		4.58



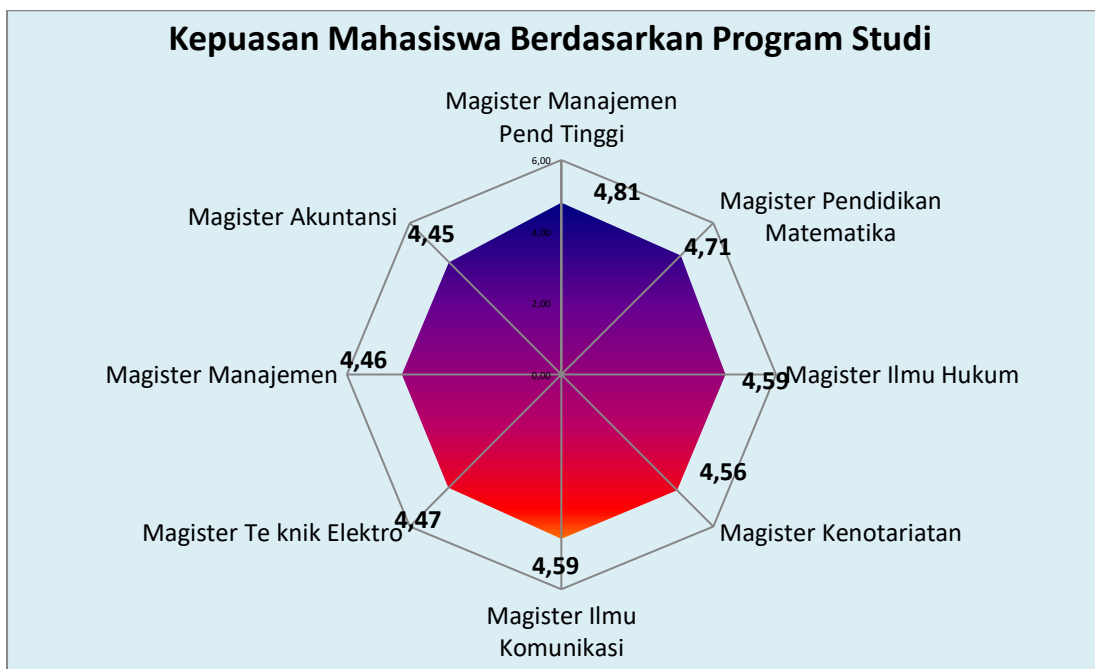
Gambar 1. Total Kepuasan Mahasiswa

Tabel 2.
Hasil Kepuasan Mahasiswa Berdasarkan Program Studi

No	Program Studi	Sam pel	Kepuasan Mahasiswa		Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik				Total
			ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi	Kinerja Pegawai	Unsur Pimpinan Fakultas	Pimpinan Program Studi	Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	Suasana Akademik	
1	Magister Manajemen Pend Tinggi	84	4,88	4,77	4,93	4,85	4,72	4,70	4,81
2	Magister Pendidikan Matematika	35	4,70	4,71	4,71	4,79	4,71	4,66	4,71
3	Magister Ilmu Komunikasi	76	4,60	4,59	4,59	4,65	4,55	4,56	4,59


 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	PROGRAM PASCASARJANA	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 7
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode Dokumen : PPs.GPM.MONEV.07.04

No	Program Studi	Sam pel	Kepuasan Mahasiswa		Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik				Total
			ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi	Kinerja Pegawai	Unsur Pimpinan Fakultas	Pimpinan Program Studi	Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	Suasana Akademik	
4	Magister Ilmu Hukum	191	4,64	4,60	4,61	4,51	4,63	4,54	4,59
5	Magister Kenotariatan	142	4,45	4,28	4,60	4,76	4,80	4,49	4,56
6	Magister Teknik Elektro	21	4,62	4,37	4,45	4,36	4,33	4,69	4,47
7	Magister Manajemen	107	4,55	4,39	4,44	4,43	4,30	4,67	4,46
8	Magister Akuntansi	98	4,35	4,42	4,52	4,38	4,38	4,62	4,45
Total Program Pascasarjana		754	4,60	4,52	4,61	4,59	4,55	4,62	4,58



Gambar 2. Total Kepuasan berdasarkan Program Studi

Kepuasan mahasiswa yang mendapatkan skor terendah terdapat pada program studi Magister Akuntansi dengan nilai **4.45** dan masih masuk pada kriteria **level 5 (sangat puas)**. Hal ini disebabkan rendahnya penilaian mahasiswa terhadap ketersediaan prasarana, sarana dan sistem informasi, kinerja pegawai, pelayanan pimpinan fakultas, pelayanan pimpinan program studi, proses penasehatan akademik

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	PROGRAM PASCASARJANA	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 7
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode Dokumen : PPs.GPM.MONEV.07.04

dan suasana akademik. Kepuasan mahasiswa yang mendapatkan skor tertinggi terdapat pada program studi Magister Manajemen Pendidikan Tinggi dari 86 penilaian mahasiswa dengan nilai **4.81** atau berada pada kriteria **level 5 (sangat puas)**.

Tabel 3.
Perkembangan Hasil Monev Kepuasan Mahasiswa

Objek Pelayanan		2014	2015	2016	2017	2018	2019	%
		2015	2016	2017	2018	2019	2020	
1.	Pimpinan Fakultas	3.38	3.38	3.96	4.55	4.56	4.61	0.10
2.	Pimpinan Program Studi	3.38	3.48	3.88	4.59	4.60	4.59	0.02%

Hasil monitoring evaluasi pada periode genap 2019/2020 ini jika dibandingkan dengan monev yang dilaksanakan pada periode sebelumnya secara keseluruhan mengalami peningkatan yang sangat baik. Peningkatan skor dipersepsi mahasiswa terhadap pelayanan pimpinan fakultas naik 0.10%. untuk kepuasan terhadap pelayanan pimpinan program studi turun sebanyak 0.02%, namun nilai sudah sangat baik. Artinya pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa pada level pimpinan fakultas dan program studi sudah sangat baik.

H. KESIMPULAN

Berdasarkan data skor hasil aspek kepuasan mahasiswa di PPs UMSU dapat disimpulkan bahwa:

1. Secara keseluruhan, setiap objek pelayanan di PPs UMSU menunjukkan kriteria hasil yang memuaskan dengan skor hasil diatas 4.58 dengan kriteria hasil sangat puas, terutama terkait butir penilaian kemudahan dalam mengakses internet dan kenyamanan terhadap ruang biro fakultas.
2. Mahasiswa pada setiap program studi yang ada di PPs UMSU mempersepsikan bahwa secara keseluruhan mereka menerima kepuasan terhadap objek pelayanan dengan kriteria hasil yang memuaskan dengan skor hasil antara 4.40 - 4.90.
3. Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pimpinan fakultas dan program studi mengalami peningkatan secara signifikan pada setiap periodenya.

I. LAMPIRAN

1. Hasil Money Program Pascasarjana

Hasil Monitoring Evaluasi Kepuasan Mahasiswa
Program Pascasarjana

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	Biro Keuangan	
1	Magister Manajemen Pend Tinggi	84	4,88	4,77	4,93	4,85	4,72	4,70	4,81
2	Magister Pendidikan Matematika	35	4,70	4,71	4,71	4,79	4,71	4,66	4,71
3	Magister Ilmu Komunikasi	76	4,60	4,59	4,59	4,65	4,55	4,56	4,59
4	Magister Ilmu Hukum	191	4,64	4,60	4,61	4,51	4,63	4,54	4,59
5	Magister Kenotariatan	142	4,45	4,28	4,60	4,76	4,80	4,49	4,56
6	Magister Teknik Elektro	21	4,62	4,37	4,45	4,36	4,33	4,69	4,47
7	Magister Manajemen	107	4,55	4,39	4,44	4,43	4,30	4,67	4,46
8	Magister Akuntansi	98	4,35	4,42	4,52	4,38	4,38	4,62	4,45
Total Fakultas		754	4,60	4,52	4,61	4,59	4,55	4,62	4,58

2. Hasil Money Program Studi Magister Akuntansi

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan terhadap ruang biro fakultas	98	4,35
2. Kebersihan ruang kelas	98	4,19
3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek	98	4,75
4. Kebersihan toilet	98	3,77
5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan	98	4,08
6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik	98	4,46
7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai	98	4,25
8. Ketersediaan kursi	98	4,58
9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan	98	4,31
10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	98	4,12
11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas	98	4,62
12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll)	98	4,46
13. Kemudahan dalam mengakses internet	98	4,58
Total		4,35

B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai

Butir Penilaian	N	Mean
14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas	98	4,12
15. Kerapian penampilan pegawai fakultas	98	4,23
16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas	98	4,12
17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	98	4,31
18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas	98	4,55
19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	98	4,58
20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik	98	4,40
21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik	98	4,57
22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa	98	4,60
23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas	98	4,27
24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa	98	4,35
25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas	98	4,35
26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	98	4,41
27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon	98	4,38
28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa	98	4,58
29. Kesediaan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	98	4,85
Total		4,42

C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas

Butir Penilaian	N	Mean
30. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	98	4,46
31. Keramahan ketika memberikan pelayanan	98	4,42
32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	98	4,42
33. Perhatian dalam memberikan pelayanan	98	4,69
34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	98	4,58
Total		4,52

D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi

Butir Penilaian	N	Mean
35. Kesiediaan dalam memberikan pelayanan	98	4,35
36. Keramahan ketika memberikan pelayanan	98	4,38
37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	98	4,38
38. Perhatian dalam memberikan pelayanan	98	4,42
39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	98	4,38
Total		4,38

E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru

Butir Penilaian	N	Mean
40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU	98	4,50
41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang	98	4,46
42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis	98	4,23
43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara	98	4,35
44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes	98	4,55
45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan	98	4,21
Total		4,38

F. Pelayanan Biro Keuangan

Butir Penilaian	N	Mean
46. Kenyamanan ruangan	98	4,58
47. Kerapian berpakaian pegawai	98	4,84
48. Kebersihan ruangan	98	4,59
49. Keakuratan database dosen	98	4,79
50. Kemudahan akses database dosen	98	4,58
51. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	98	4,59
52. Ketuntasan dalam memberikan pelayanan administrasi	98	4,55
53. Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan administrasi	98	4,84
54. Keterbukaan, dalam menyampaikan informasi yang dibutuhkan	98	4,57
55. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan administrasi	98	4,69
56. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	98	4,60
57. Kecepatan Pegawai ketika memberikan pelayanan	98	4,61
58. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	98	4,60
59. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	98	4,29
60. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	98	4,35
61. Keamanan data administrasi dosen	98	4,64
62. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	98	4,25
63. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	98	4,69
64. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	98	4,78
65. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	98	4,85
66. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	98	4,83
Total		4,62

Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa

Aspek Penilaian	N	Mean
A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi	98	4,35
B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai	98	4,42
C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas	98	4,52
D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi	98	4,38
E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	98	4,38
F. Suasana Akademik	98	4,62
Total kepuasan Mahasiswa		4,45

3. Hasil Monev Program Studi Magister Ilmu Hukum

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan terhadap ruang biro fakultas	191	4,75
2. Kebersihan ruang kelas	191	4,60
3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek	191	4,50
4. Kebersihan toilet	191	4,25
5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan	191	4,50
6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik	191	5,00
7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai	191	4,25
8. Ketersediaan kursi	191	5,00
9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan	191	4,50
10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	191	4,50
11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas	191	5,00
12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll)	191	5,00
13. Kemudahan dalam mengakses internet	191	4,50
Total		4,64

B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai

Butir Penilaian	N	Mean
14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas	191	4,50
15. Kerapian penampilan pegawai fakultas	191	4,75
16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas	191	4,50
17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	191	4,75
18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas	191	4,50
19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	191	4,50
20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik	191	4,75
21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik	191	4,75
22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa	191	4,75
23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas	191	4,50
24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa	191	4,60
25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas	191	4,50
26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	191	4,50
27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon	191	4,50
28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa	191	4,50
29. Kesediaan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	191	4,75
Total		4,60

C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas

Butir Penilaian	N	Mean
30. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	191	4,50
31. Keramahan ketika memberikan pelayanan	191	4,75
32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	191	4,75
33. Perhatian dalam memberikan pelayanan	191	4,55
34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	191	4,50
Total		4,61

D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi

Butir Penilaian	N	Mean
35. Kesiediaan dalam memberikan pelayanan	191	4,50
36. Keramahan ketika memberikan pelayanan	191	4,50
37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	191	4,50
38. Perhatian dalam memberikan pelayanan	191	4,55
39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	191	4,50
Total		4,51

E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru

Butir Penilaian	N	Mean
40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU	191	4,75
41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang	191	5,00
42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis	191	4,50
43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara	191	4,50
44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes	191	4,50
45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan	191	4,50
Total		4,63

F. Pelayanan Biro Keuangan

Butir Penilaian	N	Mean
46. Kenyamanan ruangan	191	4,58
47. Kerapian berpakaian pegawai	191	4,84
48. Kebersihan ruangan	191	4,59
49. Keakuratan database dosen	191	4,79
50. Kemudahan akses database dosen	191	4,58
51. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	191	4,59
52. Ketuntasan dalam memberikan pelayanan administrasi	191	4,55
53. Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan administrasi	191	4,84
54. Keterbukaan, dalam menyampaikan informasi yang dibutuhkan	191	4,57
55. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan administrasi	191	4,50
56. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	191	4,30
57. Kecepatan Pegawai ketika memberikan pelayanan	191	4,25
58. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	191	4,60
59. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	191	4,29
60. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	191	4,35
61. Keamanan data administrasi dosen	191	4,66
62. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	191	4,50
63. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	191	4,62
64. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	191	4,65
65. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	191	4,25
66. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	191	4,51
Total		4,54

Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa

Aspek Penilaian	N	Mean
A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi	191	4,64
B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai	191	4,60
C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas	191	4,61
D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi	191	4,51
E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	191	4,63
F. Pelayanan Biro Keuangan	191	4,54
Total kepuasan Mahasiswa		4,59

4. Hasil Monev Program Studi Magister Ilmu Komunikasi

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan terhadap ruang biro fakultas	76	4,47
2. Kebersihan ruang kelas	76	4,24
3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek	76	4,59
4. Kebersihan toilet	76	4,66
5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan	76	4,62
6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik	76	4,76
7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai	76	4,24
8. Ketersediaan kursi	76	4,88
9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan	76	4,47
10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	76	4,58
11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas	76	4,71
12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll)	76	4,70
13. Kemudahan dalam mengakses internet	76	4,82
Total		4,60

B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai

Butir Penilaian	N	Mean
14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas	76	4,65
15. Kerapian penampilan pegawai fakultas	76	4,59
16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas	76	4,71
17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	76	4,65
18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas	76	4,65
19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	76	4,65
20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik	76	4,59
21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik	76	4,71
22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa	76	4,53
23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas	76	4,65
24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa	76	4,71
25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas	76	4,53
26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	76	4,47
27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon	76	4,41
28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa	76	4,53
29. Kesediaan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	76	4,47
Total		4,59

C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas

Butir Penilaian	N	Mean
30. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	76	4,65
31. Keramahan ketika memberikan pelayanan	76	4,59
32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	76	4,65
33. Perhatian dalam memberikan pelayanan	76	4,59
34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	76	4,47
Total		4,59

D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi

Butir Penilaian	N	Mean
35. Kesiediaan dalam memberikan pelayanan	76	4,59
36. Keramahan ketika memberikan pelayanan	76	4,59
37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	76	4,76
38. Perhatian dalam memberikan pelayanan	76	4,65
39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	76	4,65
Total		4,65

E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru

Butir Penilaian	N	Mean
40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU	76	4,76
41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang	76	4,76
42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis	76	4,53
43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara	76	4,47
44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes	76	4,53
45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan	76	4,24
Total		4,55

F. Pelayanan Biro Keuangan

Butir Penilaian	N	Mean
46. Kenyamanan ruangan	76	4,58
47. Kerapian berpakaian pegawai	76	4,60
48. Kebersihan ruangan	76	4,59
49. Keakuratan database dosen	76	4,79
50. Kemudahan akses database dosen	76	4,58
51. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	76	4,59
52. Ketuntasan dalam memberikan pelayanan administrasi	76	4,55
53. Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan administrasi	76	4,25
54. Keterbukaan, dalam menyampaikan informasi yang dibutuhkan	76	4,57
55. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan administrasi	76	4,69
56. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	76	4,60
57. Kecepatan Pegawai ketika memberikan pelayanan	76	4,61
58. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	76	4,60
59. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	76	4,29
60. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	76	4,35
61. Keamanan data administrasi dosen	76	4,64
62. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	76	4,25
63. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	76	4,69
64. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	76	4,78
65. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	76	4,25
66. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	76	4,83
Total		4,56

Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa

Aspek Penilaian	N	Mean
A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi	76	4,60
B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai	76	4,59
C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas	76	4,59
D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi	76	4,65
E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	76	4,55
F. Pelayanan Biro Keuangan	76	4,56
Total kepuasan Mahasiswa		4,59

5. Hasil Monev Program Studi Magister Kenotariatan

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan terhadap ruang biro fakultas	142	4,40
2. Kebersihan ruang kelas	142	4,20
3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek	142	4,00
4. Kebersihan toilet	142	3,80
5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan	142	4,00
6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik	142	4,80
7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai	142	4,40
8. Ketersediaan kursi	142	4,60
9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan	142	4,80
10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	142	4,40
11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas	142	4,80
12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll)	142	4,80
13. Kemudahan dalam mengakses internet	142	4,80
Total		4,45

B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai

Butir Penilaian	N	Mean
14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas	142	4,40
15. Kerapian penampilan pegawai fakultas	142	4,20
16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas	142	4,00
17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	142	4,40
18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas	142	4,40
19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	142	4,69
20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik	142	4,15
21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik	142	4,35
22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa	142	4,20
23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas	142	4,20
24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa	142	4,40
25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas	142	4,20
26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	142	4,55
27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon	142	4,00
28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa	142	4,20
29. Kesediaan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	142	4,20
Total		4,28

C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas

Butir Penilaian	N	Mean
30. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	142	4,60
31. Keramahan ketika memberikan pelayanan	142	4,60
32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	142	4,60
33. Perhatian dalam memberikan pelayanan	142	4,60
34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	142	4,60
Total		4,60

D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi

Butir Penilaian	N	Mean
35. Kesiediaan dalam memberikan pelayanan	142	4,80
36. Keramahan ketika memberikan pelayanan	142	4,80
37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	142	4,60
38. Perhatian dalam memberikan pelayanan	142	4,80
39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	142	4,80
Total		4,76

E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru

Butir Penilaian	N	Mean
40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU	142	4,80
41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang	142	4,80
42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis	142	4,80
43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara	142	4,80
44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes	142	4,80
45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan	142	4,80
Total		4,80

F. Pelayanan Biro Keuangan

Butir Penilaian	N	Mean
46. Kenyamanan ruangan	142	4,58
47. Kerapian berpakaian pegawai	142	4,84
48. Kebersihan ruangan	142	4,59
49. Keakuratan database dosen	142	4,79
50. Kemudahan akses database dosen	142	4,58
51. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	142	4,59
52. Ketuntasan dalam memberikan pelayanan administrasi	142	4,55
53. Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan administrasi	142	4,25
54. Keterbukaan, dalam menyampaikan informasi yang dibutuhkan	142	4,57
55. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan administrasi	142	4,69
56. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	142	4,60
57. Kecepatan Pegawai ketika memberikan pelayanan	142	4,61
58. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	142	4,60
59. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	142	4,29
60. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	142	4,35
61. Keamanan data administrasi dosen	142	4,15
62. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	142	4,25
63. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	142	4,32
64. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	142	4,78
65. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	142	4,25
66. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	142	4,00
Total		4,49

Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa

Aspek Penilaian	N	Mean
A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi	142	4,45
B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai	142	4,28
C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas	142	4,60
D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi	142	4,76
E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	142	4,80
F. Pelayanan Biro Keuangan	142	4,49
Total kepuasan Mahasiswa		4,56

6. Hasil Monev Program Studi Magister Manajemen

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan terhadap ruang biro fakultas	107	4,43
2. Kebersihan ruang kelas	107	4,63
3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek	107	4,57
4. Kebersihan toilet	107	4,55
5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan	107	4,58
6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik	107	4,79
7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai	107	4,29
8. Ketersediaan kursi	107	4,43
9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan	107	4,57
10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	107	4,25
11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas	107	4,95
12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll)	107	4,57
13. Kemudahan dalam mengakses internet	107	4,57
Total		4,55

B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai

Butir Penilaian	N	Mean
14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas	107	4,57
15. Kerapian penampilan pegawai fakultas	107	4,59
16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas	107	4,29
17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	107	4,29
18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas	107	4,29
19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	107	4,71
20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik	107	4,49
21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik	107	4,43
22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa	107	4,29
23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas	107	4,29
24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa	107	4,43
25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas	107	4,29
26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	107	4,43
27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon	107	4,25
28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa	107	4,48
29. Kesediaan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	107	4,14
Total		4,39

C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas

Butir Penilaian	N	Mean
30. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	107	4,43
31. Keramahan ketika memberikan pelayanan	107	4,31
32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	107	4,59
33. Perhatian dalam memberikan pelayanan	107	4,35
34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	107	4,52
Total		4,44

D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi

Butir Penilaian	N	Mean
35. Kesiediaan dalam memberikan pelayanan	107	4,43
36. Keramahan ketika memberikan pelayanan	107	4,43
37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	107	4,43
38. Perhatian dalam memberikan pelayanan	107	4,43
39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	107	4,43
Total		4,43

E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru

Butir Penilaian	N	Mean
40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU	107	4,14
41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang	107	4,25
42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis	107	4,25
43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara	107	4,58
44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes	107	4,25
45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan	107	4,33
Total		4,30

F. Pelayanan Biro Keuangan

Butir Penilaian	N	Mean
46. Kenyamanan ruangan	107	4,58
47. Kerapian berpakaian pegawai	107	4,84
48. Kebersihan ruangan	107	4,59
49. Keakuratan database dosen	107	4,79
50. Kemudahan akses database dosen	107	4,58
51. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	107	4,59
52. Ketuntasan dalam memberikan pelayanan administrasi	107	4,55
53. Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan administrasi	107	4,84
54. Keterbukaan, dalam menyampaikan informasi yang dibutuhkan	107	4,57
55. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan administrasi	107	4,69
56. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	107	4,55
57. Kecepatan Pegawai ketika memberikan pelayanan	107	4,61
58. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	107	4,60
59. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	107	4,65
60. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	107	4,74
61. Keamanan data administrasi dosen	107	4,64
62. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	107	4,52
63. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	107	4,75
64. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	107	4,78
65. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	107	4,85
66. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	107	4,83
Total		4,67

Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa

Aspek Penilaian	N	Mean
A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi	107	4,55
B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai	107	4,39
C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas	107	4,44
D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi	107	4,43
E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	107	4,30
F. Pelayanan Biro Keuangan	107	4,67
Total kepuasan Mahasiswa		4,46

7. Hasil Monev Program Studi Magister Manajemen Pendidikan Tinggi

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan terhadap ruang biro fakultas	84	4,67
2. Kebersihan ruang kelas	84	5,00
3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek	84	5,00
4. Kebersihan toilet	84	4,59
5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan	84	4,75
6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik	84	5,00
5. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai	84	4,75
8. Ketersediaan kursi	84	5,00
9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan	84	5,00
10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	84	4,67
11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas	84	5,00
12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll)	84	5,00
13. Kemudahan dalam mengakses internet	84	5,00
Total		4,88

B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai

Butir Penilaian	N	Mean
14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas	84	5,00
15. Kerapian penampilan pegawai fakultas	84	5,00
16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas	84	4,33
15. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	84	5,00
18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas	84	4,67
19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	84	4,67
20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik	84	4,67
21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik	84	4,67
22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa	84	4,69
23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas	84	4,67
24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa	84	4,67
25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas	84	5,00
26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	84	5,00
25. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon	84	4,67
28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa	84	5,00
29. Kesediaan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	84	4,67
Total		4,77

C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas

Butir Penilaian	N	Mean
30. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	84	5,00
31. Keramahan ketika memberikan pelayanan	84	5,00
32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	84	5,00
33. Perhatian dalam memberikan pelayanan	84	4,67
34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	84	5,00
Total		4,93

D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi

Butir Penilaian	N	Mean
35. Kesiapan dalam memberikan pelayanan	84	5,00
36. Keramahan ketika memberikan pelayanan	84	4,85
35. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	84	5,00
38. Perhatian dalam memberikan pelayanan	84	4,67
39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	84	4,75
Total		4,85

E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru

Butir Penilaian	N	Mean
40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU	84	4,67
41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang	84	5,00
42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis	84	5,00
43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara	84	4,33
44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes	84	4,67
45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan	84	4,67
Total		4,72

F. Pelayanan Biro Keuangan

Butir Penilaian	N	Mean
46. Kenyamanan ruangan	84	4,58
47. Kerapian berpakaian pegawai	84	4,84
48. Kebersihan ruangan	84	4,59
49. Keakuratan database dosen	84	4,79
50. Kemudahan akses database dosen	84	4,85
51. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	84	4,59
52. Ketuntasan dalam memberikan pelayanan administrasi	84	4,69
53. Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan administrasi	84	4,84
54. Keterbukaan, dalam menyampaikan informasi yang dibutuhkan	84	4,57
55. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan administrasi	84	4,69
56. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	84	4,60
57. Kecepatan Pegawai ketika memberikan pelayanan	84	4,61
58. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	84	4,60
59. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	84	4,59
60. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	84	4,62
61. Keamanan data administrasi dosen	84	4,64
62. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	84	4,85
63. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	84	4,69
64. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	84	4,78
65. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	84	4,85
66. Kesiapan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	84	4,83
Total		4,70

Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa

Aspek Penilaian	N	Mean
A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi	84	4,88
B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai	84	4,77
C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas	84	4,93
D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi	84	4,85
E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	84	4,72
F. Pelayanan Biro Keuangan	84	4,70
Total kepuasan Mahasiswa		4,81

8. Hasil Monev Program Studi Magister Pendidikan Matematika

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan terhadap ruang biro fakultas	35	4,80
2. Kebersihan ruang kelas	35	4,45
3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek	35	4,67
4. Kebersihan toilet	35	4,53
5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan	35	4,80
6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik	35	4,80
7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai	35	4,47
8. Ketersediaan kursi	35	4,80
9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan	35	4,87
10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	35	4,47
11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas	35	4,87
12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll)	35	4,87
13. Kemudahan dalam mengakses internet	35	4,73
Total		4,70

B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai

Butir Penilaian	N	Mean
14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas	35	4,73
15. Kerapian penampilan pegawai fakultas	35	4,80
16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas	35	4,63
17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	35	4,60
18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas	35	4,60
19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	35	4,80
20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik	35	4,73
21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik	35	4,80
22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa	35	4,73
23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas	35	4,67
24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa	35	4,73
25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas	35	4,60
26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	35	4,75
27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon	35	4,73
28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa	35	4,73
29. Kesediaan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	35	4,73
Total		4,71

C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas

Butir Penilaian	N	Mean
30. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	35	4,73
31. Keramahan ketika memberikan pelayanan	35	4,67
32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	35	4,75
33. Perhatian dalam memberikan pelayanan	35	4,67
34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	35	4,73
Total		4,71

D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi

Butir Penilaian	N	Mean
35. Kesiediaan dalam memberikan pelayanan	35	4,80
36. Keramahan ketika memberikan pelayanan	35	4,89
37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	35	4,80
38. Perhatian dalam memberikan pelayanan	35	4,73
39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	35	4,73
Total		4,79

E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru

Butir Penilaian	N	Mean
40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU	35	4,87
41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang	35	4,73
42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis	35	4,67
43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara	35	4,73
44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes	35	4,67
45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan	35	4,60
Total		4,71

F. Pelayanan Biro Keuangan

Butir Penilaian	N	Mean
46. Kenyamanan ruangan	35	4,58
47. Kerapian berpakaian pegawai	35	4,84
48. Kebersihan ruangan	35	4,59
49. Keakuratan database dosen	35	4,79
50. Kemudahan akses database dosen	35	4,58
51. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	35	4,59
52. Ketuntasan dalam memberikan pelayanan administrasi	35	4,55
53. Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan administrasi	35	4,84
54. Keterbukaan, dalam menyampaikan informasi yang dibutuhkan	35	4,57
55. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan administrasi	35	4,69
56. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	35	4,60
57. Kecepatan Pegawai ketika memberikan pelayanan	35	4,61
58. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	35	4,60
59. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	35	4,85
60. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	35	4,59
61. Keamanan data administrasi dosen	35	4,64
62. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	35	4,25
63. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	35	4,69
64. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	35	4,78
65. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	35	4,85
66. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	35	4,83
Total		4,66

Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa

Aspek Penilaian	N	Mean
A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi	35	4,70
B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai	35	4,71
C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas	35	4,71
D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi	35	4,79
E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	35	4,71
F. Pelayanan Biro Keuangan	35	4,66
Total kepuasan Mahasiswa		4,71

9. Hasil Monev Program Studi Magister Teknik Elektro

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan terhadap ruang biro fakultas	21	4,43
2. Kebersihan ruang kelas	21	4,00
3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek	21	4,29
4. Kebersihan toilet	21	4,29
5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan	21	4,57
6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik	21	4,71
7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai	21	4,43
8. Ketersediaan kursi	21	4,57
9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan	21	4,57
10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	21	3,71
11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas	21	4,57
12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll)	21	4,86
13. Kemudahan dalam mengakses internet	21	4,71
Total		4,44

B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai

Butir Penilaian	N	Mean
14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas	21	4,29
15. Kerapian penampilan pegawai fakultas	21	4,14
16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas	21	4,29
17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	21	4,00
18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas	21	4,14
19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	21	4,14
20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik	21	4,43
21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik	21	4,43
22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa	21	4,43
23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas	21	4,29
24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa	21	4,57
25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas	21	4,43
26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	21	4,57
27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon	21	4,29
28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa	21	4,43
29. Kesediaan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	21	4,14
Total		4,31

C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas

Butir Penilaian	N	Mean
30. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	21	4,29
31. Keramahan ketika memberikan pelayanan	21	4,29
32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	21	4,43
33. Perhatian dalam memberikan pelayanan	21	4,29
34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	21	4,29
Total		4,31

D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi

Butir Penilaian	N	Mean
35. Kesiediaan dalam memberikan pelayanan	21	4,14
36. Keramahan ketika memberikan pelayanan	21	4,29
37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	21	4,43
38. Perhatian dalam memberikan pelayanan	21	4,29
39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	21	4,43
Total		4,31

E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru

Butir Penilaian	N	Mean
40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU	21	4,71
41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang	21	4,57
42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis	21	4,29
43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara	21	4,29
44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes	21	4,14
45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan	21	4,00
Total		4,33

F. Pelayanan Biro Keuangan

Butir Penilaian	N	Mean
46. Kenyamanan ruangan	21	4,58
47. Kerapian berpakaian pegawai	21	4,84
48. Kebersihan ruangan	21	4,59
49. Keakuratan database dosen	21	4,79
50. Kemudahan akses database dosen	21	4,58
51. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	21	4,59
52. Ketuntasan dalam memberikan pelayanan administrasi	21	4,55
53. Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan administrasi	21	4,84
54. Keterbukaan, dalam menyampaikan informasi yang dibutuhkan	21	4,57
55. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan administrasi	21	4,69
56. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	21	4,60
57. Kecepatan Pegawai ketika memberikan pelayanan	21	4,61
58. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	21	4,60
59. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	21	4,29
60. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	21	4,35
61. Keamanan data administrasi dosen	21	4,64
62. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	21	4,25
63. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	21	4,69
64. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	21	4,78
65. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	21	4,85
66. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	21	4,83
Total		4,62

Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa

Aspek Penilaian	N	Mean
A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi	21	4,44
B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai	21	4,31
C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas	21	4,31
D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi	21	4,31
E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	21	4,33
F. Pelayanan Biro Keuangan	21	4,62
Total kepuasan Mahasiswa		4,39