

**LAPORAN
MONITORING EVALUASI INTERNAL
KEPUASAN MAHASISWA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

**GUGUS PENJAMINAN MUTU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITASMUHAMMADIYAHSUMATERA UTARA
2020**

	FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 10
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode : FEB.GPM.MONEV.07.04

KATAPENGANTAR

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

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

	FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 10
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode : FEB.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	10
I. Lampiran.....	11
1. Hasil Rekapitulasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis	11
2. Hasil Monev Program Studi Manajemen.....	12
3. Hasil Monev Program Studi Akuntansi	14
4. Hasil Monev Program Studi Ekonomi Pembangunan	16
5. Hasil Monev Program Studi Manajemen Perpajakan.....	18

	FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 10
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode : FEB.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 FEB UMSU.

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

B. TUJUAN

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

C. MANFAAT

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

	FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 10
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode : FEB.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 FEB UMSU yang mencakup ketersediaan prasarana, sarana dan sistem informasi, kepuasan mahasiswa terhadap kinerja pegawai, pelayanan pimpinan fakultas, pelayanan pimpinan program studi, sistem rekrutmen mahasiswa baru, dan proses penasehatan akademik suasana akademik.

E. METODE MONEV

Pelaksanaan monev kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan di FEB UMSU dan seluruh biro yang ada di UMSU dilakukan pada 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,

	FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 10
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode : FEB.GPM.MONEV.07.04

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

Populasi monev adalah seluruh mahasiswa FEB UMSU tahun akademik 2019/2020. Berdasarkan data dari Biro Data Informasi UMSU, mahasiswa FEB UMSU seluruhnya berjumlah 5072. Jumlah mahasiswa yang dijadikan objek monev adalah sebanyak 1915 mahasiswa. Teknik penentuan sampel menggunakan rumus slovin dengan sampling error 2%, dengan penentuansampel 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 1915 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

	FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 10
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode : FEB.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 Pegawai										
14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas						1	2	3	4	5
15. Kerapian penampilan pegawai fakultas						1	2	3	4	5
16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas						1	2	3	4	5
17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi						1	2	3	4	5
18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas						1	2	3	4	5
19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan						1	2	3	4	5
20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik						1	2	3	4	5
21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik						1	2	3	4	5
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

	FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 10
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode : FEB.GPM.MONEV.07.04

PERTANYAAN	JAWABAN				
28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa	1	2	3	4	5
29. Kesiapan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	1	2	3	4	5
C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas					
30. Kesiapan dalam memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
31. Keramahan ketika memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
33. Perhatian dalam memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	1	2	3	4	5
D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi					
35. Kesiapan dalam memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
36. Keramahan ketika memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
38. Perhatian dalam memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	1	2	3	4	5
E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru					
40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU	1	2	3	4	5
41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang	1	2	3	4	5
42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis	1	2	3	4	5
43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara	1	2	3	4	5
44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes	1	2	3	4	5
45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan	1	2	3	4	5
F. Proses Penasehatan Akademik					
46. Frekuensi pertemuan dengan dosen penasehat akademik selama satu semester	1	2	3	4	5
47. Relevansi materi penasehatan akademik dengan perkembangan studi	1	2	3	4	5
48. Relevansi materi penasehatan akademik dengan permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain)	1	2	3	4	5
49. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan akademik yang anda hadapi	1	2	3	4	5
50. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain) yang anda hadapi	1	2	3	4	5
51. Dosen penasehat akademik memotivasi anda untuk tamat tepat waktu	1	2	3	4	5
G. Suasana Akademik					
52. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang pendidikan yang diselenggarakan oleh fakultas dan program studi (seminar, kuliah umum dan lainnya)	1	2	3	4	5
53. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang penelitian yang diselenggarakan oleh dosen	1	2	3	4	5

	FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 10
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode : FEB.GPM.MONEV.07.04

PERTANYAAN	JAWABAN				
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

Tabel 1
Hasil Monev

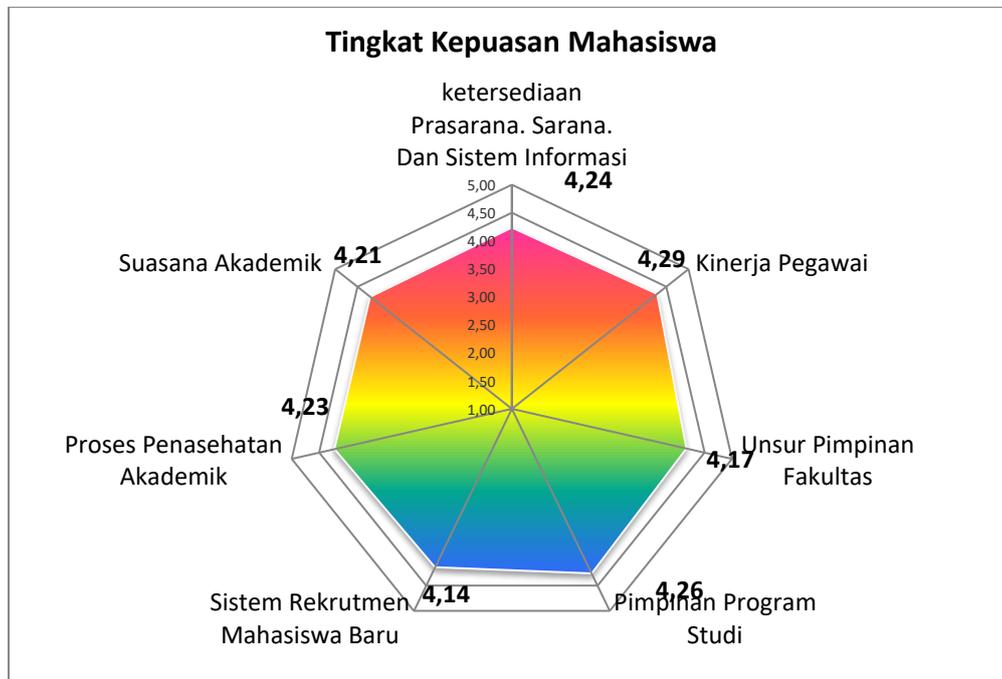
No	Objek Pelayanan	Total Kepuasan
1.	Kepuasan terhadap ketersediaan prasarana, sarana dan sistem informasi	4.24
2.	Kepuasan terhadap kinerja pegawai	4.29
3.	Pelayanan Pimpinan Fakultas	4.17
4.	Pelayanan Pimpinan Program Studi	4.26
5.	Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	4.14
6.	Proses Penasehatan Akademik	4.23
7.	Suasana Akademik	4.21
Total Skor		4.22

Dilihat dari masing-masing aspek pelayanan FEB UMSU nilai yang dipersepsi mahasiswa paling rendah adalah terhadap sistem rekrutmen mahasiswa baru dengan skor 4.14, yang dinilai rendah tentang kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang. Pelayanan pimpinan fakultas juga dinilai rendah dengan kriteria yang sama yakni cukup puas dan nilai pelayanan sedikit lebih baik dari pelayanan pimpinan program studi.

Kepuasan terhadap kinerja pegawai mendapat penilaian sangat puas dari mahasiswa dengan skor 4.29, mahasiswa merasa sangat puas dari kerapian penampilan, ketuntasan dan keterbukaan pelayanan, kesediaan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya dan senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan dan keamanan

	FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 10
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode : FEB.GPM.MONEV.07.04

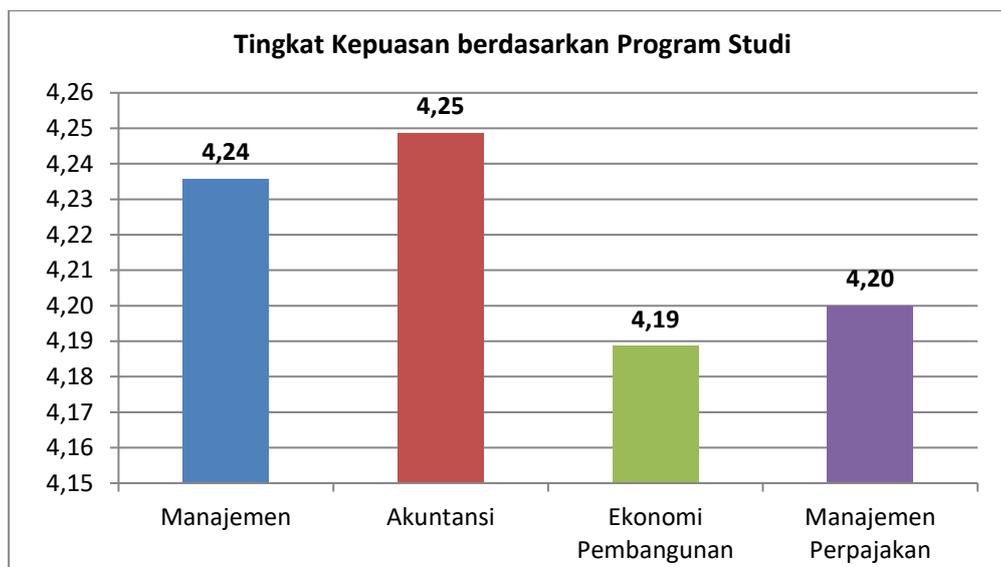
yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa. Kepuasan lainnya mendapat penilaian puas dari mahasiswa terutama dalam proses penasehatan akademik tentang frekuensi pertemuan dengan dosen penasehat akademik selama satu semester dan dosen memotivasi untuk tamat tepat waktu.



Tabel 2
Kepuasan Program Studi

No	Program Studi	Sam pel	Kepuasan Mahasiswa		Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik					Total Kepuasan Mahasiswa
			ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi	Kinerja Pegawai	Pimpinan Fakultas	Pimpinan Program Studi	Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	Proses Penasehatan Akademik	Suasana Akademik	
1	Manajemen	1205	4,25	4,37	4,21	4,25	4,10	4,21	4,26	4,24
2	Akuntansi	529	4,21	4,53	4,15	4,22	4,15	4,37	4,11	4,25
3	Ekonomi Pembangunan	125	4,15	4,12	4,18	4,24	4,09	4,23	4,31	4,19
4	Manajemen Perpajakan	56	4,33	4,14	4,15	4,32	4,21	4,09	4,16	4,20
Total Fakultas		1915	4,24	4,29	4,17	4,26	4,14	4,23	4,21	4,22

	FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 10
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode : FEB.GPM.MONEV.07.04



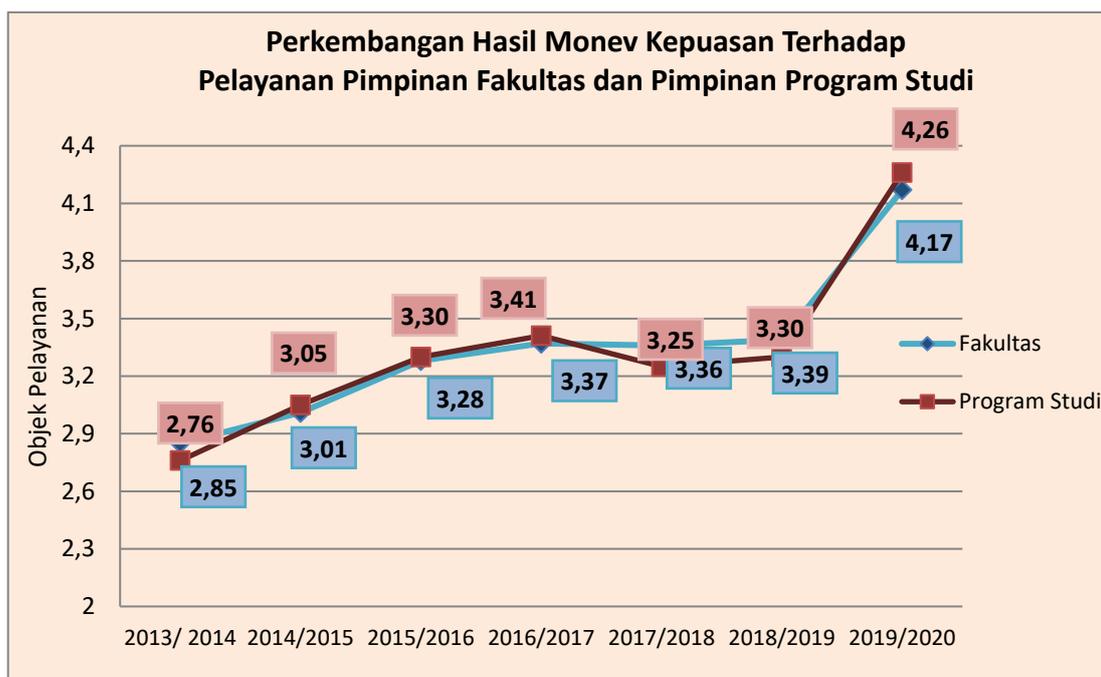
Kepuasan mahasiswa terhadap program studi seluruhnya mendapat penilaian dalam kriteria sudah puas. Program Studi Ekonomi Pembangunan mendapatkan nilai paling rendah dengan skor 4.19. Mahasiswa menilai kepuasan paling rendah tentang pelayanan pimpinan fakultas dan pimpinan program studi yang mencakup keramahan dan kesediaan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa, termasuk juga kesopanan ketika memberikan pelayanan dan kebijaksanaan dalam memberikan solusi dalam masalah akademik yang dihadapi mahasiswa.

Program Studi Akuntansi mendapatkan penilaian paling baik dengan skor 4.25, kepuasan yang mendapat skor paling tinggi yakni kepuasan terhadap kinerja pegawai mendapat penilaian sangat puas dari mahasiswa dengan skor 4.53, mahasiswa merasa sangat puas dari kerapian penampilan, ketuntasan dan keterbukaan pelayanan, kesediaan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya dan senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan dan keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa. Proses penasehatan akademik juga mendapat skor paling tinggi yakni 4.37 tentang frekuensi pertemuan dengan dosen penasehat akademik selama satu semester dan dosen memotivasi untuk tamat tepat waktu.

	FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 10
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode : FEB.GPM.MONEV.07.04

Tabel 4
**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	2.85	3.01	3.28	3.37	3.36	3.39	4.17	2.30
2. Pelayanan Pimpinan Program Studi	2.76	3.05	3.30	3.41	3.25	3.30	4.26	2.90



Hasil monev pada periode tahun 2019/2020 ini dilihat dari perkembangan dengan monev yang dilaksanakan pada periode sebelumnya secara keseluruhan mengalami peningkatan. Peningkatan skor persepsi mahasiswa terhadap pelayanan pimpinan fakultas 2.30%, dari skor 3.39 menjadi 4.17 atau sekarang berada pada **level 4 (puas)**. Peningkatan skor persepsi mahasiswa terhadap pelayanan pimpinan program studi adalah 2.90%, dari skor 3.30 menjadi 4.26 atau sekarang berada pada **level 5 (sangat puas)**. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan pimpinan fakultas dan pelayanan pimpinan program studi telah baik.

	FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 10
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode : FEB.GPM.MONEV.07.04

H. KESIMPULAN

1. Secara umum mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara mempersepsikan pelayanan puas terhadap pelayanan dari Pimpinan Fakultas dan Pimpinan Program Studi. Aspek pelayanan yang dinilai paling rendah adalah empati pegawai dalam memberikan pelayanan, terutama terhadap kesediaan pegawai dalam membantu kesulitan mahasiswa, respon pegawai, perhatian saat memberikan pelayanan dan keramahan pegawai. Hal lain yang dipersepsi puas adalah kerapian pegawai dalam berpakaian dan senyum sapa.
2. Kinerja pegawai mendapat nilai sangat puas dari mahasiswa dengan skor 4.29
3. Kepuasan terhadap ketersediaan prasarana, sarana dan sistem informasi, sistem rekrutmen mahasiswa baru, proses penasehatan akademik dan suasana akademik mendapat penilaian puas dari mahasiswa.
4. Dari perkembangan dengan pelayanan pada periode sebelumnya, tingkat kepuasan sudah naik dengan baik.

I. LAMPIRAN

1. Hasil Rekapitulasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Hasil Monitoring Evaluasi Kepuasan Mahasiswa
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

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	Manajemen	1205	4,25	4,37	4,21	4,25	4,10	4,21	4,26	4,24
2	Akuntansi	529	4,21	4,53	4,15	4,22	4,15	4,37	4,11	4,25
3	Ekonomi Pembangunan	125	4,15	4,12	4,18	4,24	4,09	4,23	4,31	4,19
4	Manajemen Perpajakan	56	4,33	4,14	4,15	4,32	4,21	4,09	4,16	4,20
Total Fakultas		1915	4,24	4,29	4,17	4,26	4,14	4,23	4,21	4,22

2. Hasil Money Program Studi Manajemen

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan terhadap ruang biro fakultas	1205	3,52
2. Kebersihan ruang kelas	1205	3,85
3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek	1205	3,95
4. Kebersihan toilet	1205	3,80
5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan	1205	4,25
6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik	1205	4,33
7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai	1205	4,48
8. Ketersediaan kursi	1205	4,36
9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan	1205	4,25
10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	1205	4,75
11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas	1205	4,77
12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll)	1205	4,36
13. Kemudahan dalam mengakses internet	1205	4,55
Total		4,25

B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai

Butir Penilaian	N	Mean
14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas	1205	4,69
15. Kerapian penampilan pegawai fakultas	1205	4,59
16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas	1205	4,15
17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	1205	4,25
18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas	1205	4,09
19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	1205	4,22
20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik	1205	4,09
21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik	1205	4,05
22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa	1205	4,68
23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas	1205	4,36
24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa	1205	4,75
25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas	1205	4,52
26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	1205	4,59
27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon	1205	4,66
28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa	1205	4,25
29. Kesediaan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	1205	4,02
Total		4,37

C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas

Butir Penilaian	N	Mean
30. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	1205	4,05
31. Keramahan ketika memberikan pelayanan	1205	4,38
32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	1205	4,15
33. Perhatian dalam memberikan pelayanan	1205	4,20
34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	1205	4,25
Total		4,21

D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi

Butir Penilaian	N	Mean
35. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	1205	3,95
36. Keramahan ketika memberikan pelayanan	1205	4,60
37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	1205	4,25
38. Perhatian dalam memberikan pelayanan	1205	4,39
39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	1205	4,05
Total		4,25

E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru

Butir Penilaian	N	Mean
40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU	1205	4,15
41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang	1205	4,22
42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis	1205	3,95
43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara	1205	4,15
44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes	1205	3,88
45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan	1205	4,25
Total		4,10

F. Proses Penasehatan Akademik

Butir Penilaian	N	Mean
46. Frekuensi pertemuan dengan dosen penasehat akademik selama satu semester	1205	4,39
47. Relevansi materi penasehatan akademik dengan perkembangan studi	1205	4,11
48. Relevansi materi penasehatan akademik dengan permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain)	1205	4,18
49. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan akademik yang anda hadapi	1205	4,12
50. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain) yang anda hadapi	1205	4,28
51. Dosen penasehat akademik memotivasi anda untuk tamat tepat waktu	1205	4,20
Total		4,21

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)	1205	4,19
53. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang penelitian yang diselenggarakan oleh dosen	1205	4,11
54. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh fakultas (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	1205	4,28
55. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh prodi (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	1205	4,31
56. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh dosen (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	1205	4,41
Total		4,26

Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa

Aspek Penilaian	N	Mean
A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi	1205	4,25
B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai	1205	4,37
C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas	1205	4,21
D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi	1205	4,25
E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	1205	4,10
F. Proses Penasehatan Akademik	1205	4,21
G. Suasana Akademik	1205	4,26
Total kepuasan Mahasiswa		4,24

3. Hasil Money Program Studi Akuntansi

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan terhadap ruang biro fakultas	529	3,72
2. Kebersihan ruang kelas	529	3,85
3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek	529	3,95
4. Kebersihan toilet	529	3,80
5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan	529	4,25
6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik	529	4,33
7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai	529	4,18
8. Ketersediaan kursi	529	4,15
9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan	529	4,08
10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	529	4,75
11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas	529	4,77
12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll)	529	4,36
13. Kemudahan dalam mengakses internet	529	4,55
Total		4,21

B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai

Butir Penilaian	N	Mean
14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas	529	4,69
15. Kerapian penampilan pegawai fakultas	529	4,95
16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas	529	4,15
17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	529	4,25
18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas	529	4,09
19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	529	4,22
20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik	529	4,15
21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik	529	4,25
22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa	529	4,64
23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas	529	4,88
24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa	529	4,75
25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas	529	4,52
26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	529	4,59
27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon	529	4,66
28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa	529	4,88
29. Kesediaan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	529	4,87
Total		4,53

C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas

Butir Penilaian	N	Mean
30. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	529	4,18
31. Keramahan ketika memberikan pelayanan	529	3,95
32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	529	4,20
33. Perhatian dalam memberikan pelayanan	529	4,50
34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	529	3,90
Total		4,15

D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi

Butir Penilaian	N	Mean
35. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	529	4,52
36. Keramahan ketika memberikan pelayanan	529	4,61
37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	529	4,75
38. Perhatian dalam memberikan pelayanan	529	3,61
39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	529	3,60
Total		4,22

E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru

Butir Penilaian	N	Mean
40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU	529	4,05
41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang	529	4,22
42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis	529	4,16
43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara	529	4,22
44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes	529	4,28
45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan	529	3,95
Total		4,15

F. Proses Penasehatan Akademik

Butir Penilaian	N	Mean
46. Frekuensi pertemuan dengan dosen penasehat akademik selama satu semester	529	4,19
47. Relevansi materi penasehatan akademik dengan perkembangan studi	529	4,47
48. Relevansi materi penasehatan akademik dengan permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain)	529	4,29
49. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan akademik yang anda hadapi	529	4,52
50. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain) yang anda hadapi	529	4,47
51. Dosen penasehat akademik memotivasi anda untuk tamat tepat waktu	529	4,25
Total		4,37

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)	529	4,15
53. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang penelitian yang diselenggarakan oleh dosen	529	3,95
54. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh fakultas (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	529	4,08
55. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh prodi (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	529	4,12
56. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh dosen (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	529	4,25
Total		4,11

Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa

Aspek Penilaian	N	Mean
A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi	529	4,21
B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai	529	4,53
C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas	529	4,15
D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi	529	4,22
E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	529	4,15
F. Proses Penasehatan Akademik	529	4,37
G. Suasana Akademik	529	4,11
Total kepuasan Mahasiswa		4,25

4. Hasil Money Program Studi Ekonomi Pembangunan

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan terhadap ruang biro fakultas	125	3,95
2. Kebersihan ruang kelas	125	3,92
3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek	125	3,69
4. Kebersihan toilet	125	4,08
5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan	125	4,21
6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik	125	4,25
7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai	125	4,33
8. Ketersediaan kursi	125	4,35
9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan	125	4,15
10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	125	4,36
11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas	125	4,11
12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll)	125	4,33
13. Kemudahan dalam mengakses internet	125	4,23
Total		4,15

B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai

Butir Penilaian	N	Mean
14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas	125	4,26
15. Kerapian penampilan pegawai fakultas	125	4,08
16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas	125	4,10
17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	125	4,08
18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas	125	4,14
19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	125	3,91
20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik	125	4,13
21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik	125	4,08
22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa	125	4,01
23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas	125	4,10
24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa	125	4,27
25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas	125	4,50
26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	125	4,25
27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon	125	3,98
28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa	125	3,85
29. Kesediaan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	125	4,19
Total		4,12

C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas

Butir Penilaian	N	Mean
30. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	125	4,25
31. Keramahan ketika memberikan pelayanan	125	4,13
32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	125	4,12
33. Perhatian dalam memberikan pelayanan	125	4,15
34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	125	4,25
Total		4,18

D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi

Butir Penilaian	N	Mean
35. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	125	4,22
36. Keramahan ketika memberikan pelayanan	125	4,15
37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	125	4,29
38. Perhatian dalam memberikan pelayanan	125	4,24
39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	125	4,30
Total		4,24

E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru

Butir Penilaian	N	Mean
40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU	125	4,10
41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang	125	4,03
42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis	125	3,95
43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara	125	3,97
44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes	125	4,34
45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan	125	4,15
Total		4,09

F. Proses Penasehatan Akademik

Butir Penilaian	N	Mean
46. Frekuensi pertemuan dengan dosen penasehat akademik selama satu semester	125	4,31
47. Relevansi materi penasehatan akademik dengan perkembangan studi	125	3,95
48. Relevansi materi penasehatan akademik dengan permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain)	125	4,29
49. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan akademik yang anda hadapi	125	4,39
50. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain) yang anda hadapi	125	4,26
51. Dosen penasehat akademik memotivasi anda untuk tamat tepat waktu	125	4,15
Total		4,23

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)	125	4,42
53. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang penelitian yang diselenggarakan oleh dosen	125	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)	125	4,59
55. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh prodi (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	125	4,30
56. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh dosen (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	125	4,00
Total		4,31

Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa

Aspek Penilaian	N	Mean
A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi	125	4,15
B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai	125	4,12
C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas	125	4,18
D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi	125	4,24
E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	125	4,09
F. Proses Penasehatan Akademik	125	4,23
G. Suasana Akademik	125	4,31
Total kepuasan Mahasiswa		4,19

5. Hasil Money Program Studi Manajemen Perpajakan

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan terhadap ruang biro fakultas	56	3,52
2. Kebersihan ruang kelas	56	3,85
3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek	56	3,95
4. Kebersihan toilet	56	3,80
5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan	56	4,25
6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik	56	4,33
7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai	56	4,48
8. Ketersediaan kursi	56	4,85
9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan	56	4,80
10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	56	4,75
11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas	56	4,77
12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll)	56	4,36
13. Kemudahan dalam mengakses internet	56	4,55
Total		4,33

B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai

Butir Penilaian	N	Mean
14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas	56	4,51
15. Kerapian penampilan pegawai fakultas	56	4,46
16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas	56	4,15
17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	56	4,05
18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas	56	4,09
19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	56	4,22
20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik	56	4,09
21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik	56	4,05
22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa	56	3,88
23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas	56	3,95
24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa	56	3,88
25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas	56	3,59
26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	56	4,25
27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon	56	4,36
28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa	56	4,88
29. Kesediaan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	56	3,87
Total		4,14

C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas

Butir Penilaian	N	Mean
30. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	56	4,08
31. Keramahan ketika memberikan pelayanan	56	4,00
32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	56	4,52
33. Perhatian dalam memberikan pelayanan	56	4,08
34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	56	4,07
Total		4,15

D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi

Butir Penilaian	N	Mean
35. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	56	4,52
36. Keramahan ketika memberikan pelayanan	56	4,47
37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	56	4,32
38. Perhatian dalam memberikan pelayanan	56	4,55
39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	56	3,75
Total		4,32

E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru

Butir Penilaian	N	Mean
40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU	56	4,15
41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang	56	4,75
42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis	56	4,35
43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara	56	4,21
44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes	56	3,95
45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan	56	3,85
Total		4,21

F. Proses Penasehatan Akademik

Butir Penilaian	N	Mean
46. Frekuensi pertemuan dengan dosen penasehat akademik selama satu semester	56	4,20
47. Relevansi materi penasehatan akademik dengan perkembangan studi	56	3,85
48. Relevansi materi penasehatan akademik dengan permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain)	56	4,15
49. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan akademik yang anda hadapi	56	4,22
50. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain) yang anda hadapi	56	3,95
51. Dosen penasehat akademik memotivasi anda untuk tamat tepat waktu	56	4,15
Total		4,09

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)	56	4,25
53. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang penelitian yang diselenggarakan oleh dosen	56	4,21
54. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh fakultas (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	56	4,11
55. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh prodi (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	56	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)	56	4,00
Total		4,16

Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa

Aspek Penilaian	N	Mean
A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi	56	4,33
B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai	56	4,14
C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas	56	4,15
D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi	56	4,32
E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	56	4,21
F. Proses Penasehatan Akademik	56	4,09
G. Suasana Akademik	56	4,16
Total kepuasan Mahasiswa		4,20