


**LAPORAN  
MONITORING EVALUASI INTERNAL  
KEPUASAN MAHASISWA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**



**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

**BADAN PENJAMINAN MUTU  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
2021**

	<b>UMSU</b>	Waktu Pelaksanaan: Desember 2021
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 7
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode Dokumen : UMSU.BPM.MONEV.07.04

## KATA PENGANTAR


Puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah memberi kekuatan, kesehatan dan kelapangan waktu kepada kita semua sehingga Monitoring Evaluasi (Monev) Internal Kepuasan Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU) ini dapat dilaksanakan dari awal hingga penyusunan laporan. Monev ini merupakan bagian penting dari proses penjaminan mutu internal yang dilaksanakan oleh UMSU.

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


Medan, Desember 2021  
Pelaksana

BPM UMSU

	<b>UMSU</b>	Waktu Pelaksanaan: Desember 2021
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 7
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode Dokumen : UMSU.BPM.MONEV.07.04

## DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
A. Pendahuluan .....	1
B. Tujuan .....	1
C. Manfaat .....	2
D. Ruang Lingkup Monev .....	2
E. Metode Monev .....	2
F. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	3
G. Instrumen Monev .....	7
H. Hasil Monev Kepuasan Mahasiswa .....	9
I. Kesimpulan .....	43
J. Lampiran .....	44

	<b>UMSU</b>	Waktu Pelaksanaan: Desember 2021
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 7
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode Dokumen : UMSU.BPM.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.

Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara sejak awal telah melakukan berbagai upaya untuk memberi pelayanan terbaik kepada mahasiswa. 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 UMSU.

Pelayanan kepada mahasiswa yang diukur dalam pelaksanaan monev ini berkaitan dengan pelayanan akademik dan non akademik di fakultas masing-masing. Periode monev sebelumnya hanya mengukur tiga aspek pelayanan yaitu pelayanan fakultas, pelayanan pimpinan fakultas dan pelayanan pimpinan program studi. Pada monev periode 2020/2021 ini ada beberapa penambahan indikator pengukuran kepuasan mahasiswa yang disesuaikan dengan kebutuhan informasi pelayanan kepada mahasiswa. Indikator pengukuran kepuasan mahasiswa pada periode ini 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. Data kepuasan mahasiswa yang diperoleh dapat dijadikan sebagai masukan dalam melakukan berbagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan kepada mahasiswa UMSU.

## **B. TUJUAN**

Mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik dan non akademik di UMSU setiap tahun akademik berjalan.

	<b>UMSU</b>	Waktu Pelaksanaan: Desember 2021
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 7
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode Dokumen : UMSU.BPM.MONEV.07.04

### C. MANFAAT

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


### D. RUANG LINGKUP MONEV

Monev ini meneliti dan mengevaluasi tentang kepuasan mahasiswa 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 fakultas, pimpinan fakultas dan pimpinan program studi masing-masing yang ada di UMSU. Pelaksanaan monev dilakukan pada semester genap tahun akademik 2020/2021, 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

	<b>UMSU</b>	Waktu Pelaksanaan: Desember 2021
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 7
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode Dokumen : UMSU.BPM.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 semester genap tahun ajaran 2020-2021. Berdasarkan data dari Biro Administrasi Akademik dan Data, mahasiswa UMSU seluruhnya berjumlah 15255 orang. Mahasiswa yang dijadikan objek monev adalah seluruh mahasiswa semester akhir. Teknik penentuan sampel menggunakan rumus slovin dengan sampling error 10%, penentuan sampel menggunakan *stratified random sampling*.


Sumber data digunakan adalah data primer dengan teknik pengumpulan data melalui formulir google form. Angket berisi pernyataan tentang masing-masing indikator kepuasan, jumlah angket telah masuk sebanyak 1981 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:

**Tabel 1. Kriteria Hasil**

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

## **F. UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS**

Dalam uji validitas dan reliabilitas dapat menggunakan uji pearson product moment untuk menguji validitas setiap item pertanyaan. Untuk uji validitas dan reliabilitas juga dapat dengan menggunakan uji corrected item total correlation. Namun, untuk melihat hasil kepuasan mahasiswa maka akan menggunakan uji corrected item total correlation.

 <b>UMSU</b> Unggul   Cerdas   Terpercaya	<b>UMSU</b>	Waktu Pelaksanaan: Desember 2021 Edisi : 7 Kode Dokumen : UMSU.BPM.MONEV.07.04
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	

**Tabel 2. Uji Validitas dan Reliabilitas**

<b>Item-Total Statistics</b>						
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Hasil Validitas	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Hasil Reliabilitas
VAR00001	252,5667	1266,928	0,675	Valid	0,982	Reliabel
VAR00002	252,9167	1275,332	0,446	Valid	0,983	Reliabel
VAR00003	252,9833	1252,186	0,667	Valid	0,983	Reliabel
VAR00004	253,2167	1250,037	0,679	Valid	0,983	Reliabel
VAR00005	253,2167	1244,206	0,715	Valid	0,982	Reliabel
VAR00006	252,5167	1271,203	0,612	Valid	0,983	Reliabel
VAR00007	252,7333	1266,673	0,604	Valid	0,983	Reliabel
VAR00008	252,4167	1275,501	0,593	Valid	0,983	Reliabel
VAR00009	252,5167	1270,661	0,604	Valid	0,983	Reliabel
VAR00010	252,6167	1266,579	0,649	Valid	0,983	Reliabel
VAR00011	252,2333	1289,911	0,428	Valid	0,983	Reliabel
VAR00012	252,5667	1266,351	0,649	Valid	0,983	Reliabel
VAR00013	252,7833	1263,834	0,582	Valid	0,983	Reliabel
VAR00014	252,6667	1267,277	0,644	Valid	0,983	Reliabel
VAR00015	252,8167	1262,932	0,628	Valid	0,983	Reliabel
VAR00016	252,9833	1248,661	0,789	Valid	0,982	Reliabel
VAR00017	252,2000	1283,959	0,515	Valid	0,983	Reliabel
VAR00018	252,9167	1249,908	0,788	Valid	0,982	Reliabel
VAR00019	252,5833	1267,162	0,716	Valid	0,982	Reliabel
VAR00020	252,9667	1250,541	0,799	Valid	0,982	Reliabel
VAR00021	252,7833	1254,512	0,784	Valid	0,982	Reliabel




**UMSU**  
**LAPORAN**  
**MONITORING EVALUASI**  
**KEPUASAN MAHASISWA**

Waktu Pelaksanaan: Desember 2021  
Edisi : 7  
Kode Dokumen : UMSU.BPM.MONEV.07.04

VAR00022	252,7833	1256,579	0,827	Valid	0,982	Reliabel
VAR00023	253,0833	1259,874	0,616	Valid	0,983	Reliabel
VAR00024	252,7667	1256,894	0,775	Valid	0,982	Reliabel
VAR00025	252,6833	1253,237	0,797	Valid	0,982	Reliabel
VAR00026	252,8833	1245,223	0,789	Valid	0,982	Reliabel
VAR00027	252,7667	1266,114	0,636	Valid	0,983	Reliabel
VAR00028	252,4500	1275,336	0,645	Valid	0,983	Reliabel
VAR00029	252,9333	1259,453	0,650	Valid	0,983	Reliabel
VAR00030	252,9833	1260,220	0,598	Valid	0,983	Reliabel
VAR00031	253,0000	1252,169	0,683	Valid	0,983	Reliabel
VAR00032	252,9333	1256,809	0,642	Valid	0,983	Reliabel
VAR00033	252,8667	1258,253	0,733	Valid	0,982	Reliabel
VAR00034	252,7333	1254,029	0,814	Valid	0,982	Reliabel
VAR00035	252,7167	1255,969	0,796	Valid	0,982	Reliabel
VAR00036	252,5667	1260,521	0,819	Valid	0,982	Reliabel
VAR00037	252,7333	1256,538	0,772	Valid	0,982	Reliabel
VAR00038	252,6667	1258,362	0,712	Valid	0,982	Reliabel
VAR00039	252,6167	1260,783	0,821	Valid	0,982	Reliabel
VAR00040	252,6333	1259,694	0,820	Valid	0,982	Reliabel
VAR00041	252,5167	1269,915	0,681	Valid	0,982	Reliabel
VAR00042	252,6500	1267,282	0,702	Valid	0,982	Reliabel
VAR00043	252,6000	1263,464	0,722	Valid	0,982	Reliabel
VAR00044	252,4167	1269,535	0,749	Valid	0,982	Reliabel
VAR00045	252,5000	1271,102	0,708	Valid	0,982	Reliabel
VAR00046	252,5000	1269,644	0,740	Valid	0,982	Reliabel



	<b>UMSU</b>		Waktu Pelaksanaan: Desember 2021			
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>		Edisi : 7			
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>		Kode Dokumen : UMSU.BPM.MONEV.07.04			

VAR00047	252,5333	1267,406	0,708	Valid	0,982	Reliabel
VAR00048	252,5500	1270,184	0,702	Valid	0,982	Reliabel
VAR00049	252,5333	1270,863	0,715	Valid	0,982	Reliabel
VAR00050	252,7833	1248,173	0,802	Valid	0,982	Reliabel
VAR00051	252,8333	1249,158	0,786	Valid	0,982	Reliabel
VAR00052	252,8167	1246,118	0,798	Valid	0,982	Reliabel
VAR00053	252,7500	1253,106	0,764	Valid	0,982	Reliabel
VAR00054	252,8333	1248,684	0,765	Valid	0,982	Reliabel
VAR00055	252,6167	1255,800	0,731	Valid	0,982	Reliabel
VAR00056	252,6667	1272,531	0,584	Valid	0,983	Reliabel
VAR00057	252,7667	1264,521	0,681	Valid	0,982	Reliabel
VAR00058	252,6833	1264,729	0,675	Valid	0,982	Reliabel
VAR00059	252,7500	1263,275	0,664	Valid	0,982	Reliabel
VAR00060	252,7000	1263,569	0,699	Valid	0,982	Reliabel


Sumber: Data diolah 2021

Dari hasil output diatas, dapat dilihat nilai pada kolom corrected item total correlation, ini merupakan nilai korelasi yang di dapat. Nilai ini akan dibandingkan dengan R Tabel pada signifikan 0,05 atau 5% dengan jumlah (n) sebanyak 60, maka diperoleh nilai R Tabel sebesar 0,214 dengan rumus  $df = 60 (n) - 2 = 58$ .

Dapat dilihat hasil nilai semua item pertanyaan pada kolom corrected item total correlation lebih besar dari nilai R Tabel ( $> 0,214$ ). Artinya diartikan bahwa seluruh item pertanyaan dapat dikatakan valid atau layak.


Selanjutnya melihat apakah nilai reliabilitas semua item pertanyaan dikatakan reliabel dilihat melalui nilai croncbach's alpha.

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat ukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten. Metode yang digunakan untuk uji


 <b>UMSU</b> Unggul   Cerdas   Terpercaya	<b>UMSU</b>	Waktu Pelaksanaan: Desember 2021 Edisi : 7 Kode Dokumen : UMSU.BPM.MONEV.07.04
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	

reliabilitas adalah dengan melihat nilai dari cronbach's alpha. Uji dilakukan pada taraf signifikan sebesar 0,05 atau 5%. Instrumen tersebut dapat dikatakan reliabel apabila nilai cronbach's alpha lebih besar dari R Tabel (0,214). Dari hasil output diatas diperoleh nilai cronbach's alpha if item deleted yang lebih besar dari nilai R Tabel (0,214), maka dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan tersebut dapat dikatakan reliabel.


## G. INSTRUMEN MONEV

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

PERTANYAAN	JAWABAN				
<b>A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi</b>					
1. Kenyamanan terhadap ruang biro fakultas	1	2	3	4	5
2. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas	1	2	3	4	5
3. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll)	1	2	3	4	5
4. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik	1	2	3	4	5
5. Kemudahan dalam mengakses internet	1	2	3	4	5
6. Kebersihan ruang kelas	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 fasilitas laboratorium/ praktek.	1	2	3	4	5
11. Ketersediaan pendingin ruangan (AC).	1	2	3	4	5
12. Kebersihan Toilet	1	2	3	4	5
13. Ketersediaan tempat parkir kendaraan	1	2	3	4	5
14. Ketersediaan Sistem Pembayaran melalui Perbankan	1	2	3	4	5
15. Ketersediaan Pelayanan Kesehatan Bagi Mahasiswa	1	2	3	4	5
16. Ketersediaan Pelayanan Konseling Mahasiswa	1	2	3	4	5
17. Ketersediaan Sarana Ibadah dan Kehidupan Islamik	1	2	3	4	5
<b>B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Tendik</b>					
18. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas.	1	2	3	4	5
19. Kerapian penampilan pegawai fakultas.	1	2	3	4	5
20. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas.	1	2	3	4	5
21. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi.	1	2	3	4	5
22. Ketepatan Prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas.	1	2	3	4	5
23. Respon pegawai fakultas dalam memberi pelayanan.	1	2	3	4	5
24. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik.	1	2	3	4	5

	<b>UMSU</b>	Waktu Pelaksanaan: Desember 2021 Edisi : 7 Kode Dokumen : UMSU.BPM.MONEV.07.04
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	

PERTANYAAN	JAWABAN				
25. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik.	1	2	3	4	5
26. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa.	1	2	3	4	5
27. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas.	1	2	3	4	5
28. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa.	1	2	3	4	5
29. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas.	1	2	3	4	5
30. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
31. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon.	1	2	3	4	5
32. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa	1	2	3	4	5
33. Kesiediaan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam lingkup tugasnya	1	2	3	4	5
<b>C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas</b>					
34. Kesiediaan dalam memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
35. Keramahan ketika memberikan pelayanan.	1	2	3	4	5
36. Kesopanan ketika memberikan pelayanan.	1	2	3	4	5
37. Perhatian dalam memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
38. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	1	2	3	4	5
<b>D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi</b>					
39. Kesiediaan dalam memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
40. Keramahan ketika memberikan pelayanan.	1	2	3	4	5
41. Kesopanan ketika memberikan pelayanan.	1	2	3	4	5
42. Perhatian dalam memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
43. Bijaksana dalam memberi solusi terhadap permasalahan akademik	1	2	3	4	5
<b>E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru</b>					
44. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU	1	2	3	4	5
45. Pelayanan pendaftaran hingga proses daftar ulang	1	2	3	4	5
46. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis	1	2	3	4	5
47. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara	1	2	3	4	5
48. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes	1	2	3	4	5
49. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan	1	2	3	4	5
<b>F. Proses Penasehatan Akademik</b>					
50. Frekuensi pertemuan dengan dosen penasehat akademik selama satu semester	1	2	3	4	5
51. Relevansi materi penasehatan akademik dengan perkembangan studi	1	2	3	4	5
52. Relevansi materi penasehatan akademik dengan permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain)	1	2	3	4	5
53. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan akademik yang anda hadapi	1	2	3	4	5
54. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain) yang anda hadapi	1	2	3	4	5
55. Dosen penasehat akademik memotivasi anda untuk tamat tepat waktu	1	2	3	4	5

	<b>UMSU</b>	Waktu Pelaksanaan: Desember 2021 Edisi : 7 Kode Dokumen : UMSU.BPM.MONEV.07.04
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	


PERTANYAAN	JAWABAN				
<b>G. Suasana Akademik</b>					
56. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang pendidikan yang diselenggarakan oleh fakultas dan program studi (seminar, kuliah umum dan lainnya)	1	2	3	4	5
57. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang penelitian yang diselenggarakan oleh dosen	1	2	3	4	5
58. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang diselenggarakan oleh FAKULTAS (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum duafa dan anak yatim, dan lainnya)	1	2	3	4	5
59. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang diselenggarakan oleh PROGRAM STUDI (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum duafa dan anak yatim, dan lainnya)	1	2	3	4	5
60. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan oleh dosen (penyuluhan dan lainnya)	1	2	3	4	5

## H. HASIL MONEV KEPUASAN MAHASISWA

Tingkat kepuasan mahasiswa UMSU dapat dilihat dari tabel 1 menunjukkan skor total sebesar 4.72 artinya secara keseluruhan pelayanan yang diberikan UMSU berada pada level 4 dengan kriteria hasil puas.

**Tabel 3.**  
**Kepuasan Mahasiswa UMSU**

No	Fakultas	Sampel	Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik dan Non Akademik							Total
			Ketersediaan Prasarana, Sarana, dan Sistem Informasi	Kinerja Pegawai	Unsur Pimpinan Fakultas	Pimpinan Program Studi	Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	Proses Penasehatan Akademik	Suasana Akademik	
1	Program Pascasarjana	193	4,83	4,90	4,77	4,78	4,79	4,77	4,76	4,82
2	FKIP	135	4,77	4,66	4,69	4,74	4,83	4,87	4,77	4,75
3	Agama Islam	152	4,81	4,71	4,67	4,72	4,75	4,74	4,70	4,74
4	Ekonomi dan Bisnis	326	4,66	4,59	4,60	4,64	4,82	4,78	4,68	4,66
5	Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi	155	4,49	4,65	4,64	4,73	4,78	4,78	4,78	4,65
6	Teknik	185	4,67	4,64	4,68	4,71	4,77	4,73	4,67	4,68
7	Hukum	373	4,67	4,59	4,64	4,65	4,67	4,83	4,75	4,67
8	Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	58	4,69	4,63	4,62	4,61	4,75	4,76	4,77	4,68
9	Pertanian	233	4,57	4,59	4,61	4,63	4,73	4,80	4,74	4,64
10	Kedokteran	171	4,90	4,90	4,89	4,87	4,90	4,90	4,88	4,89
<b>Total Universitas</b>		<b>1981</b>	<b>4,71</b>	<b>4,68</b>	<b>4,68</b>	<b>4,71</b>	<b>4,78</b>	<b>4,80</b>	<b>4,75</b>	<b>4,72</b>

	<b>UMSU</b>	Waktu Pelaksanaan: Desember 2021
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 7
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode Dokumen : UMSU.BPM.MONEV.07.04


Dilihat dari kepuasan pelayanan mahasiswa pada masing-masing fakultas terdapat hasil yang beragam. Tingkat kepuasan mahasiswa Program Pascasarjana (PPs) dan Kedokteran merupakan angka yang tertinggi dari seluruh fakultas yang ada di UMSU. Skor total kepuasan setiap fakultas beragam namun masih dalam kriteria sangat puas.

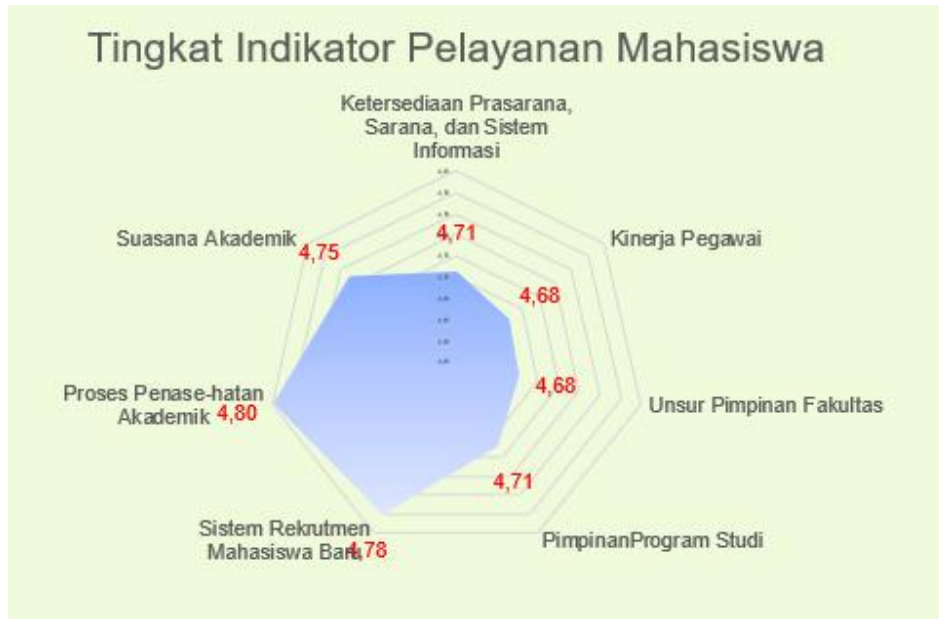


**Grafik 1. Kepuasan Mahasiswa UMSU Tingkat Fakultas**

Dilihat dari rincian tabel 3 mengenai indikator pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa, diketahui bahwa mahasiswa dari semua unsur pelayanan sudah memberikan penilaian dengan kategori sangat puas.

Sejalan dengan penjelasan tabel 3, pada grafik 2 dapat dilihat bahwa rata-rata dari setiap indikator pengukuran, terlihat **kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan proses penasehatan akademik mendapat skor paling baik diangka 4.80**. Sedangkan untuk indikator lainnya berada pada level skor 5 dengan hasil rata-rata diatas 4.50 sehingga dinyatakan mahasiswa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan.


 <b>UMSU</b> Unggul   Cerdas   Terpercaya	<b>UMSU</b>	Waktu Pelaksanaan: Desember 2021
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 7
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode Dokumen : UMSU.BPM.MONEV.07.04



**Grafik 2. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Indikator Pengukuran**

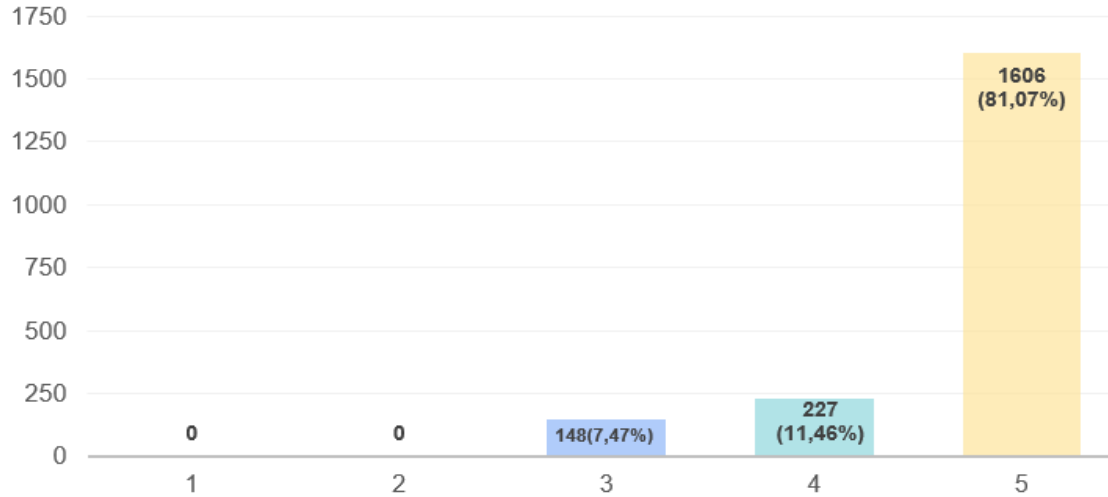
Untuk persentase dari seluruh butir pernyataan diketahui mahasiswa yang memberikan penilaian Sangat Puas = 82,65%; Puas = 14,68; Cukup Puas = 2,67%. Dan persentase dari butir-butir pernyataan dapat dilihat pada grafik dibawah ini.

Dari penilaian evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap ketersediaan prasarana, sarana dan sistem informasi dalam kenyamanan terhadap ruang biro fakultas, mahasiswa yang menilai sangat puas diangka 5 sebanyak 81.07%, penilaian puas diangka 4 sebanyak 11.46% dan cukup puas diangka 3 sebanyak 7.47%. Untuk persentase seluruh mahasiswa dari butir-butir pernyataan dapat dilihat pada grafik dibawah ini.

	<b>UMSU</b>	Waktu Pelaksanaan: Desember 2021
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 7
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode Dokumen : UMSU.BPM.MONEV.07.04

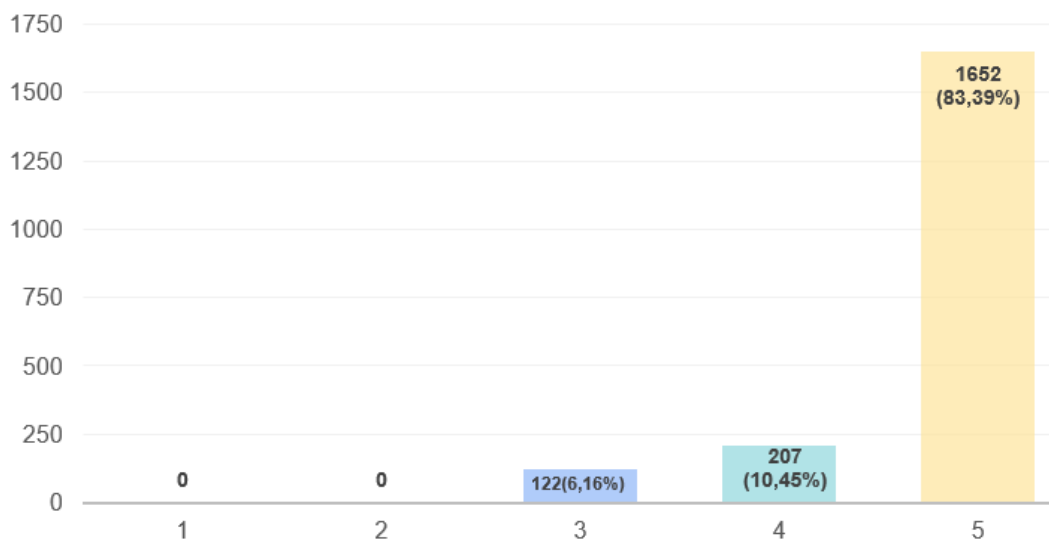
### A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Ketersediaan Prasarana, Sarana, dan Sistem Informasi


Kenyamanan terhadap ruang biro fakultas



Dari penilaian evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap ketersediaan prasarana, sarana dan sistem informasi dalam ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas, mahasiswa yang menilai sangat puas diangka 5 sebanyak 83.39%, penilaian puas diangka 4 sebanyak 10.45% dan cukup puas diangka 3 sebanyak 6.16%. Untuk persentase seluruh mahasiswa dari butir- butir pernyataan dapat dilihat pada grafik dibawah ini.

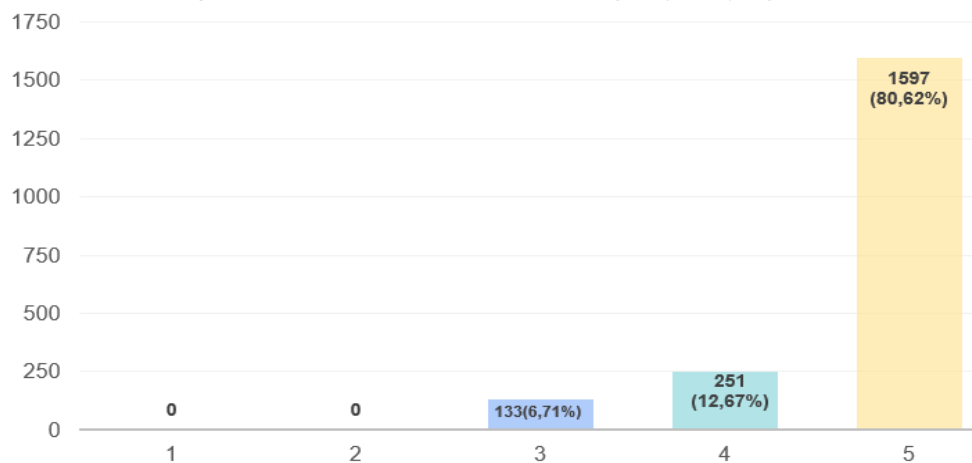
Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas



	<b>UMSU</b>	Waktu Pelaksanaan: Desember 2021
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 7
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode Dokumen : UMSU.BPM.MONEV.07.04

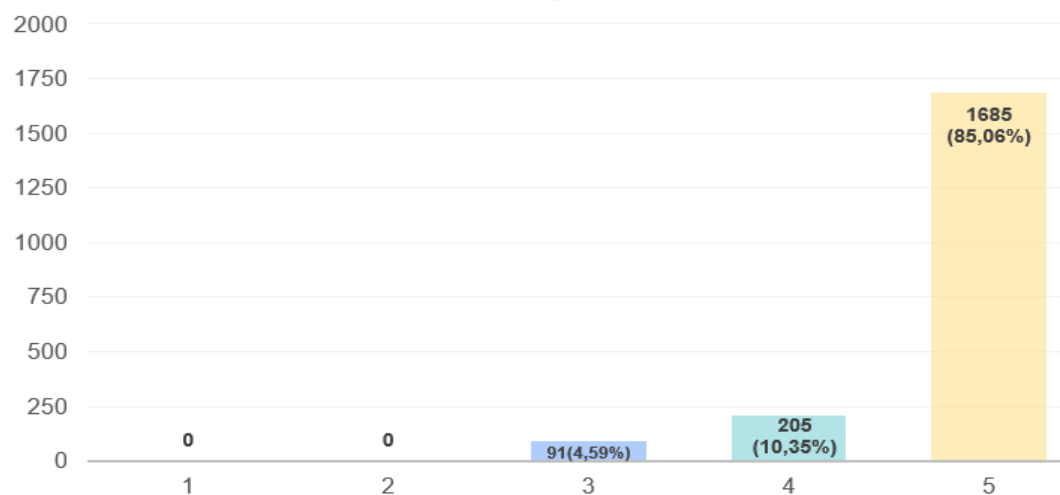
Dari penilaian evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap ketersediaan prasarana, sarana dan sistem informasi dalam ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll), mahasiswa yang menilai sangat puas diangka 5 sebanyak 80.62%, penilaian puas diangka 4 sebanyak 12.67% dan cukup puas diangka 3 sebanyak 6.1%. Untuk persentase seluruh mahasiswa dari butir- butir pernyataan dapat dilihat pada grafik dibawah ini.

Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll)




Dari penilaian evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap ketersediaan prasarana, sarana dan sistem informasi dalam ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik, mahasiswa yang menilai sangat puas diangka 5 sebanyak 85.06%, penilaian puas diangka 4 sebanyak 10.35% dan cukup puas diangka 3 sebanyak 4.59%. Untuk persentase seluruh mahasiswa dari butir- butir pernyataan dapat dilihat pada grafik dibawah ini.

Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik

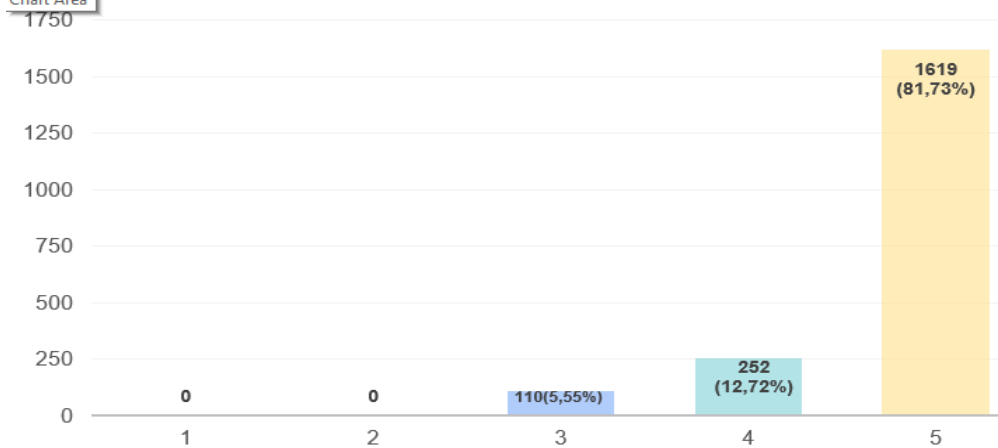




 <b>UMSU</b> Unggul   Cerdas   Terpercaya	<b>UMSU</b>	Waktu Pelaksanaan: Desember 2021
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 7
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode Dokumen : UMSU.BPM.MONEV.07.04

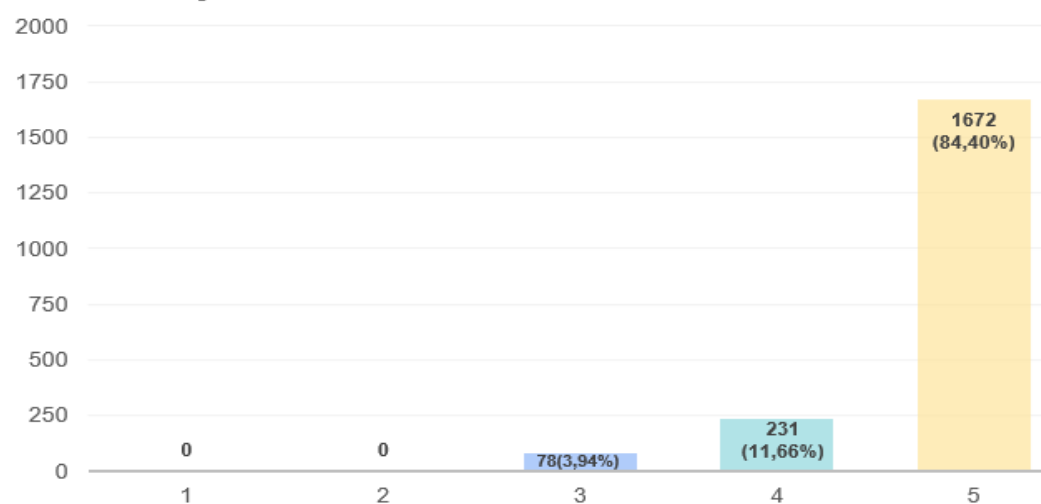
Dari penilaian evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap ketersediaan prasarana, sarana dan sistem informasi kemudahan dalam mengakses internet, mahasiswa yang menilai sangat puas diangka 5 sebanyak 81.73%, penilaian puas diangka 4 sebanyak 12.71% dan cukup puas diangka 3 sebanyak 5.55%. Untuk persentase seluruh mahasiswa dari butir- butir pernyataan dapat dilihat pada grafik dibawah ini.


Kemudahan dalam mengakses internet



Dari penilaian evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap ketersediaan prasarana, sarana dan sistem informasi dalam kebersihan ruang kelas, mahasiswa yang menilai sangat puas diangka 5 sebanyak 84.40%, penilaian puas diangka 4 sebanyak 11.66% dan cukup puas diangka 3 sebanyak 3.94%. Untuk persentase seluruh mahasiswa dari butir- butir pernyataan dapat dilihat pada grafik dibawah ini.

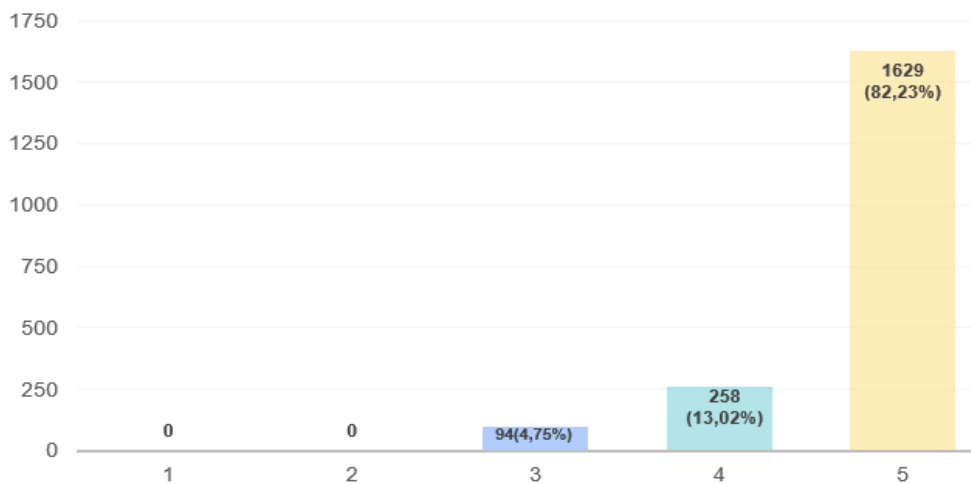
Kebersihan ruang kelas.



 <b>UMSU</b> Unggul   Cerdas   Terpercaya	<b>UMSU</b>	Waktu Pelaksanaan: Desember 2021
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 7
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode Dokumen : UMSU.BPM.MONEV.07.04

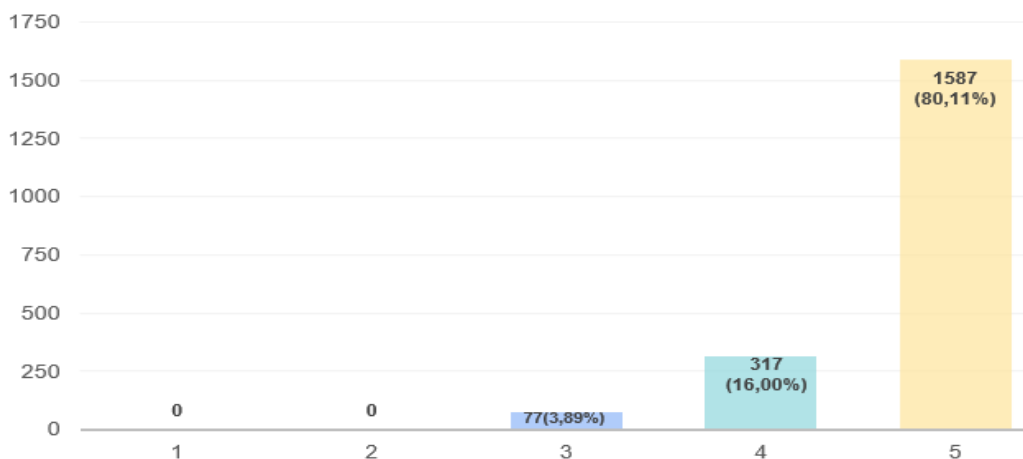
Dari penilaian evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap ketersediaan prasarana, sarana dan sistem informasi dalam ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai, mahasiswa yang menilai sangat puas diangka 5 sebanyak 82.23%, penilaian puas diangka 4 sebanyak 13.02% dan cukup puas diangka 3 sebanyak 4.75%. Untuk persentase seluruh mahasiswa dari butir-butir pernyataan dapat dilihat pada grafik dibawah ini.


Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai



Dari penilaian evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap ketersediaan prasarana, sarana dan sistem informasi dalam ketersediaan kursi, mahasiswa yang menilai sangat puas diangka 5 sebanyak 80.11%, penilaian puas diangka 4 sebanyak 16.00% dan cukup puas diangka 3 sebanyak 3.89%. Untuk persentase seluruh mahasiswa dari butir-butir pernyataan dapat dilihat pada grafik dibawah ini.

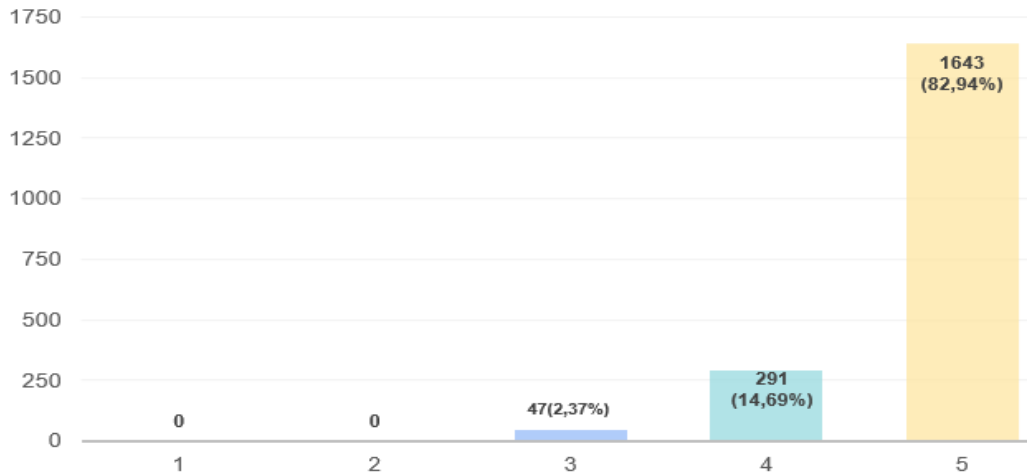
Ketersediaan kursi



 <b>UMSU</b> Unggul   Cerdas   Terpercaya	<b>UMSU</b>	Waktu Pelaksanaan: Desember 2021
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 7
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode Dokumen : UMSU.BPM.MONEV.07.04

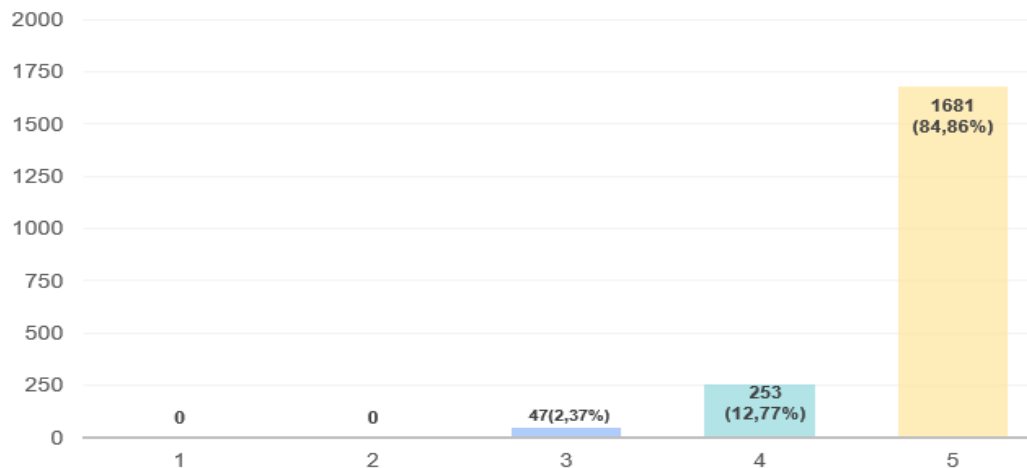
Dari penilaian evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap ketersediaan prasarana, sarana dan sistem informasi dalam ketersediaan infokus untuk perkuliahan, mahasiswa yang menilai sangat puas diangka 5 sebanyak 82.94%, penilaian puas diangka 4 sebanyak 14.69% dan cukup puas diangka 3 sebanyak 2.37%. Untuk persentase seluruh mahasiswa dari butir- butir pernyataan dapat dilihat pada grafik dibawah ini.


Ketersediaan Infocus untuk perkuliahan



Dari penilaian evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap ketersediaan prasarana, sarana dan sistem informasi dalam ketersediaan fasilitas laboratorium/ praktek, mahasiswa yang menilai sangat puas diangka 5 sebanyak 84.86%, penilaian puas diangka 4 sebanyak 12.77% dan cukup puas diangka 3 sebanyak 2.37%. Untuk persentase seluruh mahasiswa dari butir- butir pernyataan dapat dilihat pada grafik dibawah ini.

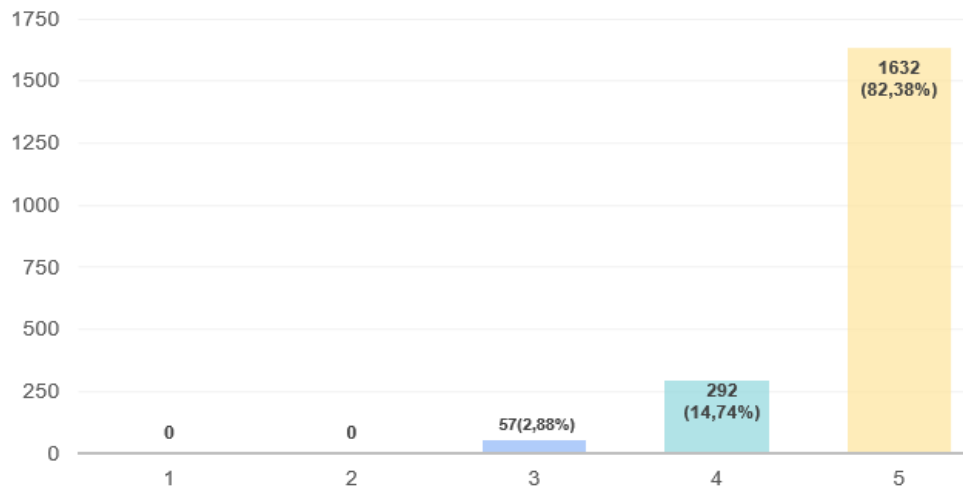
Ketersediaan fasilitas laboratorium/ praktek.



 <b>UMSU</b> Unggul   Cerdas   Terpercaya	<b>UMSU</b>	Waktu Pelaksanaan: Desember 2021
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 7
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode Dokumen : UMSU.BPM.MONEV.07.04

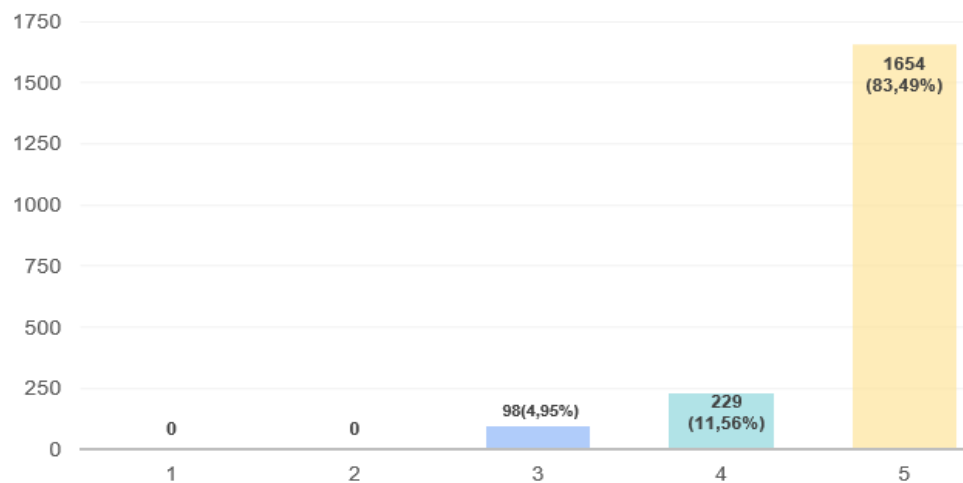
Dari penilaian evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap ketersediaan prasarana, sarana dan sistem informasi dalam ketersediaan pendingin ruangan (AC), mahasiswa yang menilai sangat puas diangka 5 sebanyak 82.38%, penilaian puas diangka 4 sebanyak 14.74% dan cukup puas diangka 3 sebanyak 2.88%. Untuk persentase seluruh mahasiswa dari butir- butir pernyataan dapat dilihat pada grafik dibawah ini.


Ketersediaan pendingin ruangan (AC).



Dari penilaian evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap ketersediaan prasarana, sarana dan sistem informasi dalam kebersihan toilet, mahasiswa yang menilai sangat puas diangka 5 sebanyak 83.49%, penilaian puas diangka 4 sebanyak 11.56% dan cukup puas diangka 3 sebanyak 4.95%. Untuk persentase seluruh mahasiswa dari butir- butir pernyataan dapat dilihat pada grafik dibawah ini.

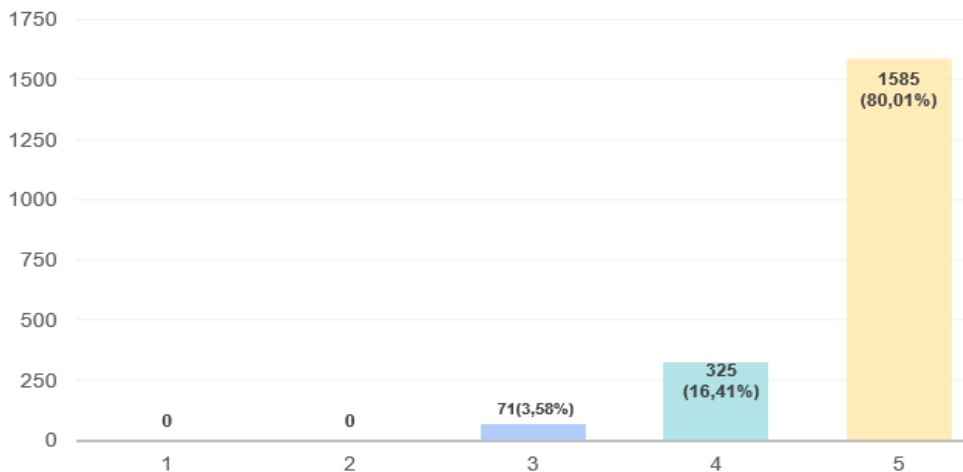
Kebersihan Toilet



 <b>UMSU</b> Unggul   Cerdas   Terpercaya	<b>UMSU</b>	Waktu Pelaksanaan: Desember 2021
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 7
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode Dokumen : UMSU.BPM.MONEV.07.04

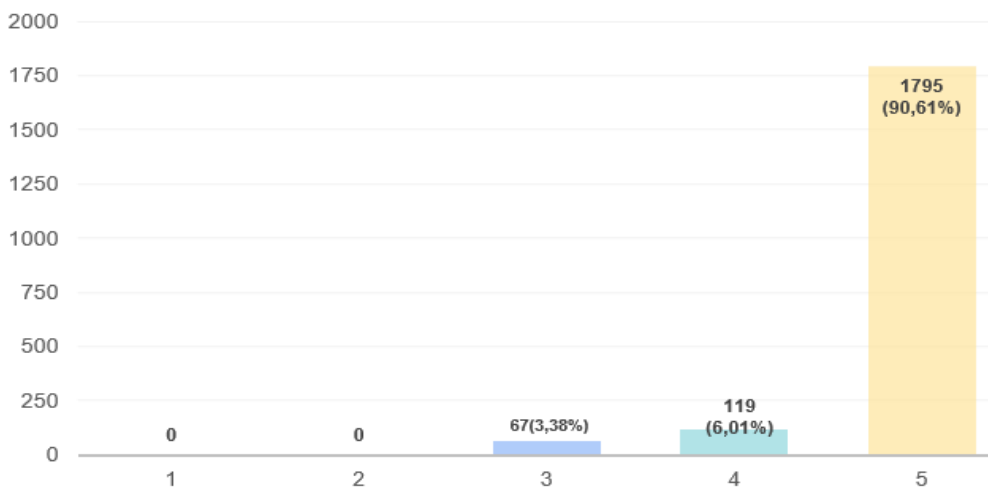
Dari penilaian evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap ketersediaan prasarana, sarana dan sistem informasi dalam ketersediaan tempat parkir kendaraan, mahasiswa yang menilai sangat puas diangka 5 sebanyak 80.01%, penilaian puas diangka 4 sebanyak 16.41% dan cukup puas diangka 3 sebanyak 3.58%. Untuk persentase seluruh mahasiswa dari butir- butir pernyataan dapat dilihat pada grafik dibawah ini.


Ketersediaan tempat parkir kendaraan



Dari penilaian evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap ketersediaan prasarana, sarana dan sistem informasi dalam ketersediaan sistem pembayaran melalui perbankan, mahasiswa yang menilai sangat puas diangka 5 sebanyak 90.61%, penilaian puas diangka 4 sebanyak 6.01% dan cukup puas diangka 3 sebanyak 3.38%. Untuk persentase seluruh mahasiswa dari butir- butir pernyataan dapat dilihat pada grafik dibawah ini.

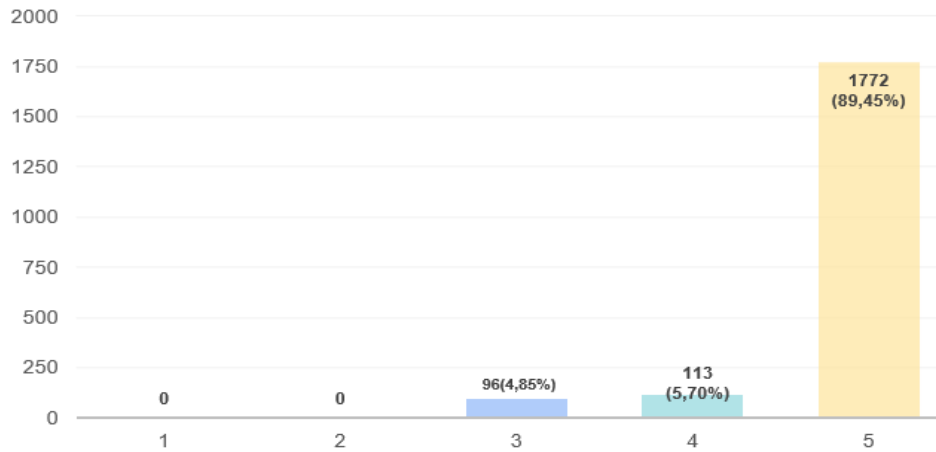
Ketersediaan Sistem Pembayaran melalui Perbankan



 <b>UMSU</b> Unggul   Cerdas   Terpercaya	<b>UMSU</b>	Waktu Pelaksanaan: Desember 2021
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 7
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode Dokumen : UMSU.BPM.MONEV.07.04

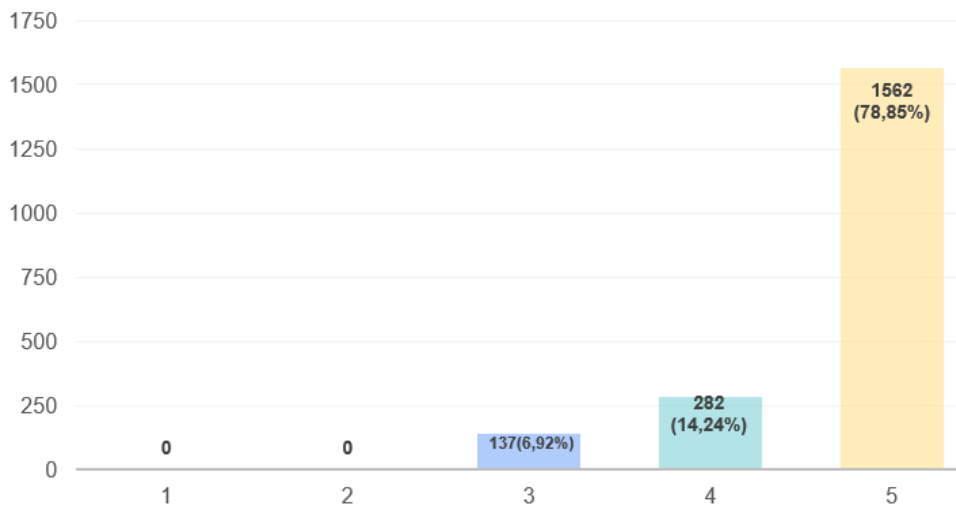
Dari penilaian evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap ketersediaan prasarana, sarana dan sistem informasi dalam ketersediaan pelayanan kesehatan bagi mahasiswa, mahasiswa yang menilai sangat puas diangka 5 sebanyak 89.45%, penilaian puas diangka 4 sebanyak 5.70% dan cukup puas diangka 3 sebanyak 4.85%. Untuk persentase seluruh mahasiswa dari butir- butir pernyataan dapat dilihat pada grafik dibawah ini.


Ketersediaan Pelayanan Kesehatan Bagi Mahasiswa



Dari penilaian evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap ketersediaan prasarana, sarana dan sistem informasi dalam ketersediaan pelayanan konseling mahasiswa, mahasiswa yang menilai sangat puas diangka 5 sebanyak 78.85%, penilaian puas diangka 4 sebanyak 14.24% dan cukup puas diangka 3 sebanyak 6.92%. Untuk persentase seluruh mahasiswa dari butir- butir pernyataan dapat dilihat pada grafik dibawah ini.

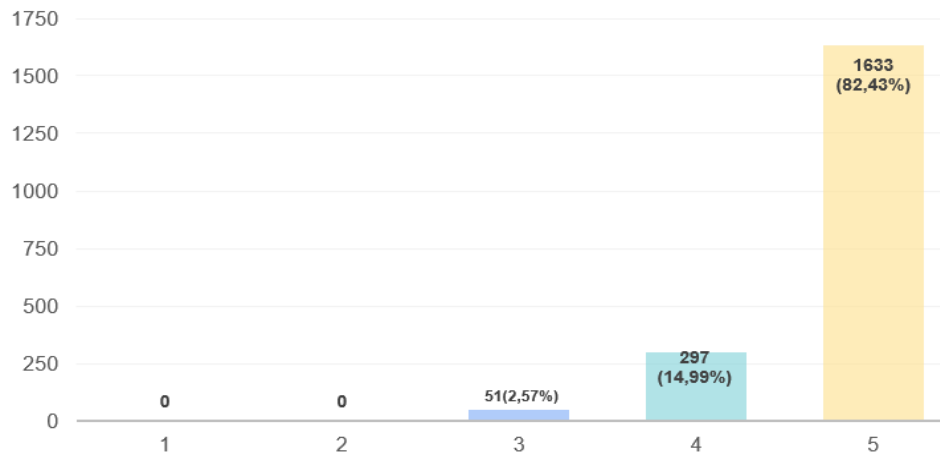
Ketersediaan Pelayanan Konseling Mahasiswa



	<b>UMSU</b>	Waktu Pelaksanaan: Desember 2021
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 7
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode Dokumen : UMSU.BPM.MONEV.07.04

Dari penilaian evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap ketersediaan prasarana, sarana dan sistem informasi dalam ketersediaan sarana ibadah dan kehidupan islamik, mahasiswa yang menilai sangat puas diangka 5 sebanyak 82.43%, penilaian puas diangka 4 sebanyak 14.99% dan cukup puas diangka 3 sebanyak 2.57%. Untuk persentase seluruh mahasiswa dari butir- butir pernyataan dapat dilihat pada grafik dibawah ini.

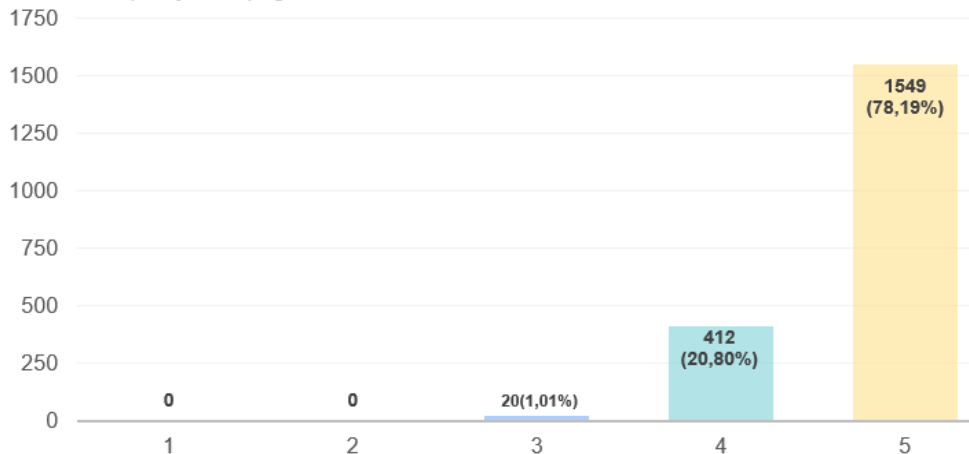
Ketersediaan Sarana Ibadah dan Kehidupan Islamik




Dari penilaian evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap kinerja tendik dalam ketuntasan pelayanan pegawai fakultas, mahasiswa yang menilai sangat puas diangka 5 sebanyak 78.19%, penilaian puas diangka 4 sebanyak 20.80% dan cukup puas diangka 3 sebanyak 1.01%. Untuk persentase seluruh mahasiswa dari butir- butir pernyataan dapat dilihat pada grafik dibawah ini.

#### B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Tendik

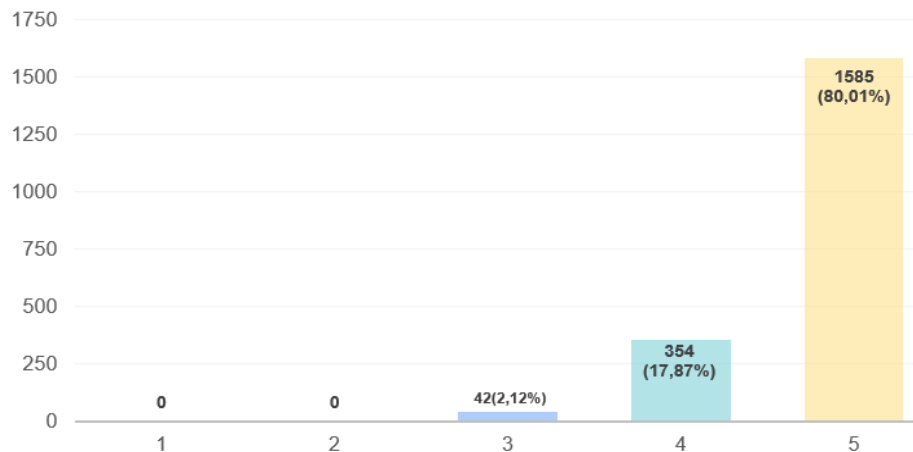
Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas.



 <p><b>UMSU</b> Unggul   Cerdas   Terpercaya</p>	<b>UMSU</b>	Waktu Pelaksanaan: Desember 2021
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 7
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode Dokumen : UMSU.BPM.MONEV.07.04

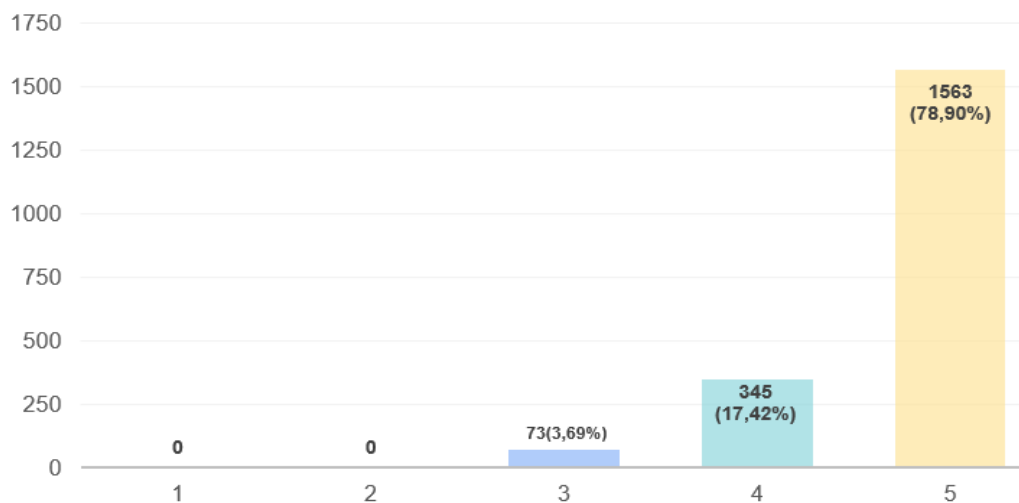
Dari penilaian evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap kinerja tendik dalam kerapian penampilan pegawai fakultas, mahasiswa yang menilai sangat puas diangka 5 sebanyak 80.01%, penilaian puas diangka 4 sebanyak 17.87% dan cukup puas diangka 3 sebanyak 2.12%. Untuk persentase seluruh mahasiswa dari butir- butir pernyataan dapat dilihat pada grafik dibawah ini.

Kerapian penampilan pegawai fakultas.




Dari penilaian evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap ketetapan waktu pelayanan pegawai fakultas, mahasiswa yang menilai sangat puas diangka 5 sebanyak 78.90%, penilaian puas diangka 4 sebanyak 17.42% dan cukup puas diangka 3 sebanyak 3.69%. Untuk persentase seluruh mahasiswa dari butir- butir pernyataan dapat dilihat pada grafik dibawah ini.

Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas.

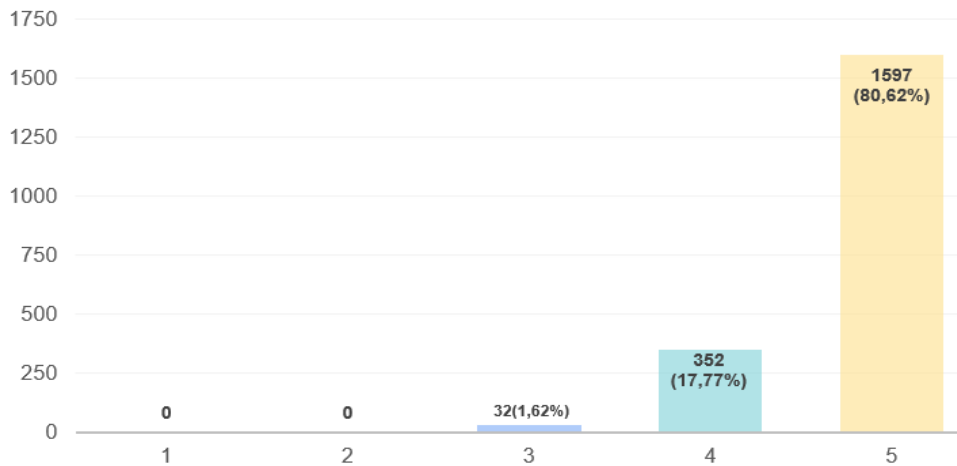




 <b>UMSU</b> Unggul   Cerdas   Terpercaya	<b>UMSU</b>	Waktu Pelaksanaan: Desember 2021
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 7
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode Dokumen : UMSU.BPM.MONEV.07.04

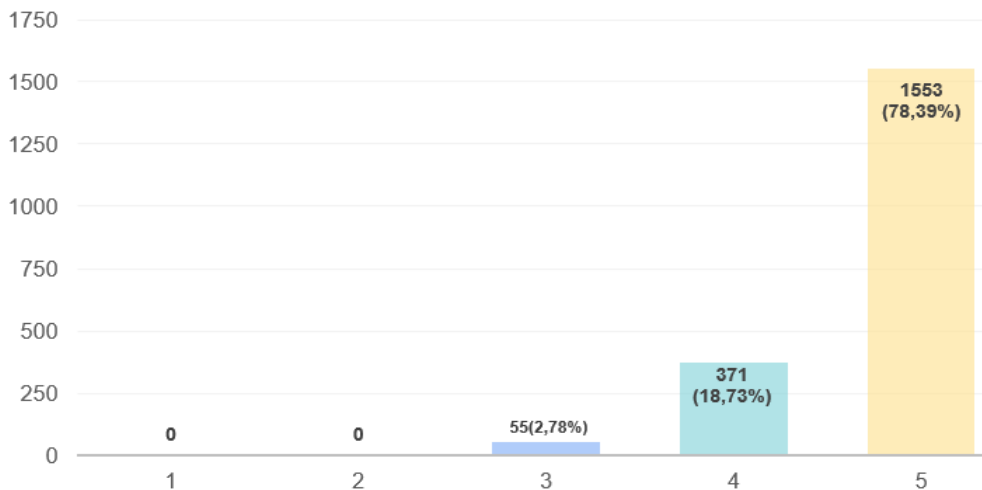
Dari penilaian evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi, mahasiswa yang menilai sangat puas diangka 5 sebanyak 80.62%, penilaian puas diangka 4 sebanyak 17.77% dan cukup puas diangka 3 sebanyak 1.62%. Untuk persentase seluruh mahasiswa dari butir- butir pernyataan dapat dilihat pada grafik dibawah ini.


Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi.



Dari penilaian evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap ketetapan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas, mahasiswa yang menilai sangat puas diangka 5 sebanyak 78.39%, penilaian puas diangka 4 sebanyak 18.73% dan cukup puas diangka 3 sebanyak 2.78%. Untuk persentase seluruh mahasiswa dari butir- butir pernyataan dapat dilihat pada grafik dibawah ini.

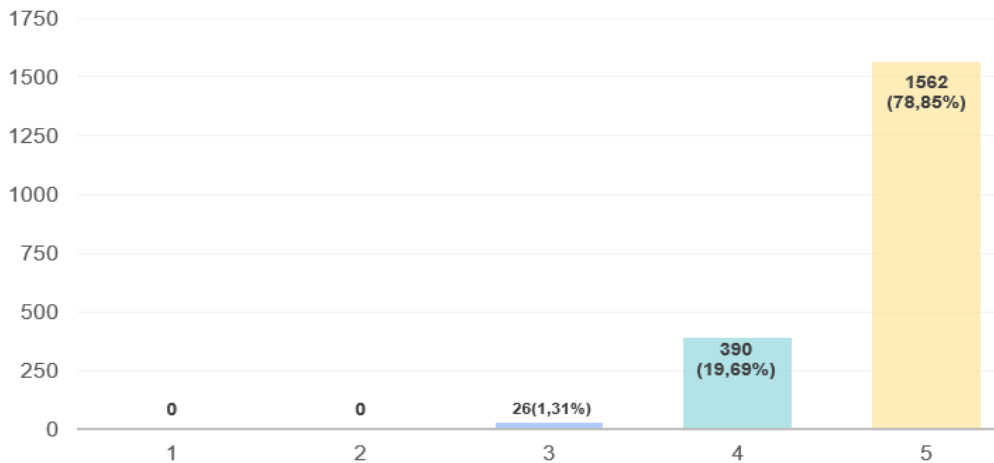
Ketepatan Prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas.



	<b>UMSU</b>	Waktu Pelaksanaan: Desember 2021
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 7
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode Dokumen : UMSU.BPM.MONEV.07.04

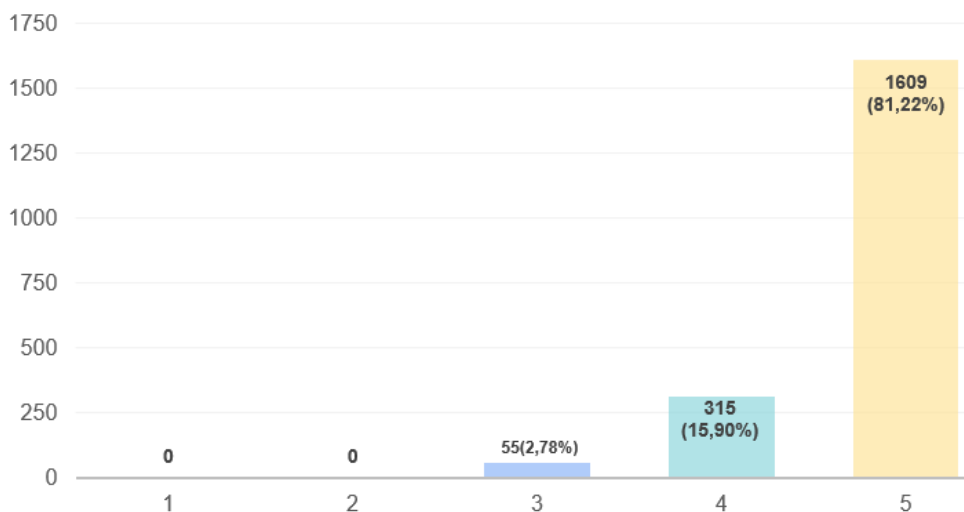
Dari penilaian evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik terhadap mahasiswa yang menilai sangat puas diangka 5 sebanyak 78.85%, penilaian puas diangka 4 sebanyak 19.69% dan cukup puas diangka 3 sebanyak 1.31%. Untuk persentase seluruh mahasiswa dari butir- butir pernyataan dapat dilihat pada grafik dibawah ini.


Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik.



Dari penilaian evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap kepedulian pegawai fakultas memberikan informasi akademik, mahasiswa yang menilai sangat puas diangka 5 sebanyak 81.22%, penilaian puas diangka 4 sebanyak 15.90% dan cukup puas diangka 3 sebanyak 2.78%. Untuk persentase seluruh mahasiswa dari butir- butir pernyataan dapat dilihat pada grafik dibawah ini.

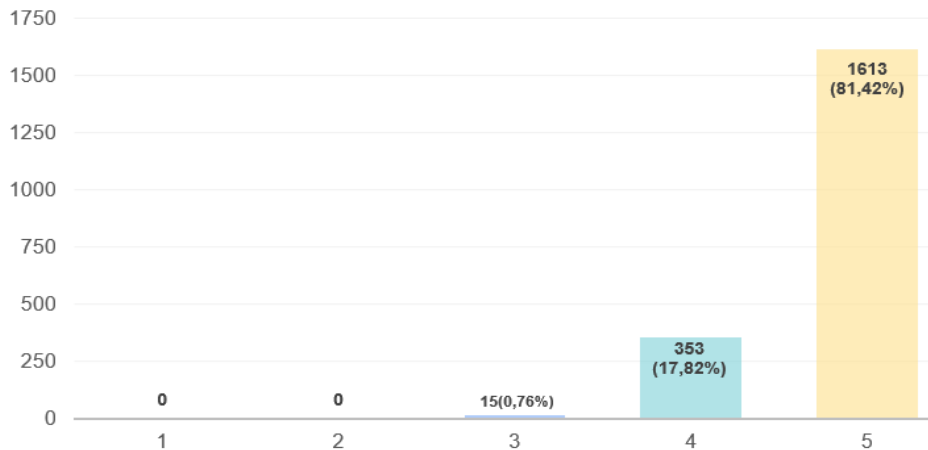
Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik.



 <b>UMSU</b> Unggul   Cerdas   Terpercaya	<b>UMSU</b>	Waktu Pelaksanaan: Desember 2021
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 7
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode Dokumen : UMSU.BPM.MONEV.07.04

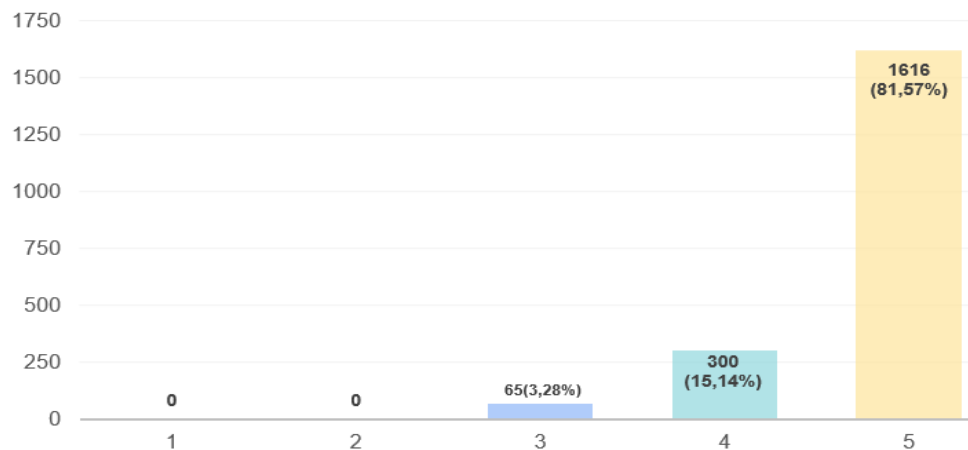
Dari penilaian evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa, mahasiswa yang menilai sangat puas diangka 5 sebanyak 81.42%, penilaian puas diangka 4 sebanyak 17.82% dan cukup puas diangka 3 sebanyak 0.76%. Untuk persentase seluruh mahasiswa dari butir- butir pernyataan dapat dilihat pada grafik dibawah ini.

Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa




Dari penilaian evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas, mahasiswa yang menilai sangat puas diangka 5 sebanyak 81.57%, penilaian puas diangka 4 sebanyak 15.14% dan cukup puas diangka 3 sebanyak 3.28%. Untuk persentase seluruh mahasiswa dari butir- butir pernyataan dapat dilihat pada grafik dibawah ini.

Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas.

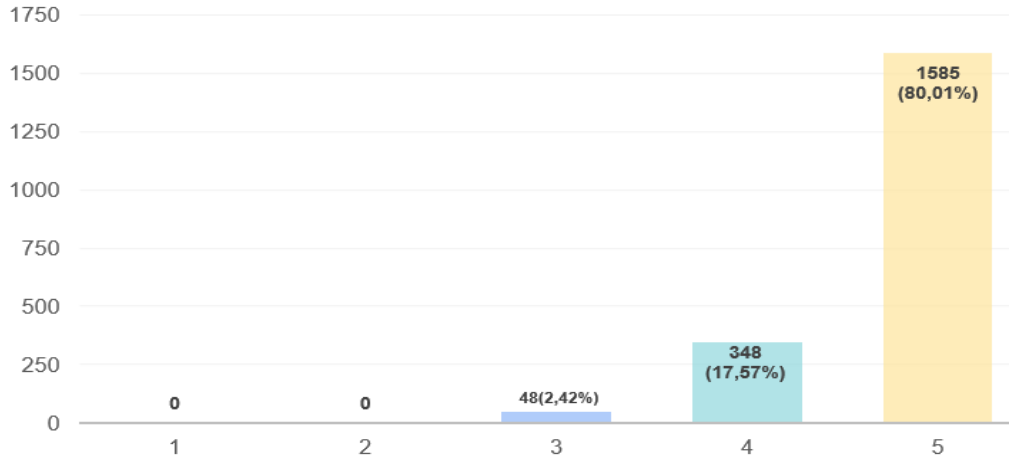


Dari penilaian evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa, mahasiswa yang menilai sangat puas

 <b>UMSU</b> Unggul   Cerdas   Terpercaya	<b>UMSU</b>	Waktu Pelaksanaan: Desember 2021
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 7
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode Dokumen : UMSU.BPM.MONEV.07.04

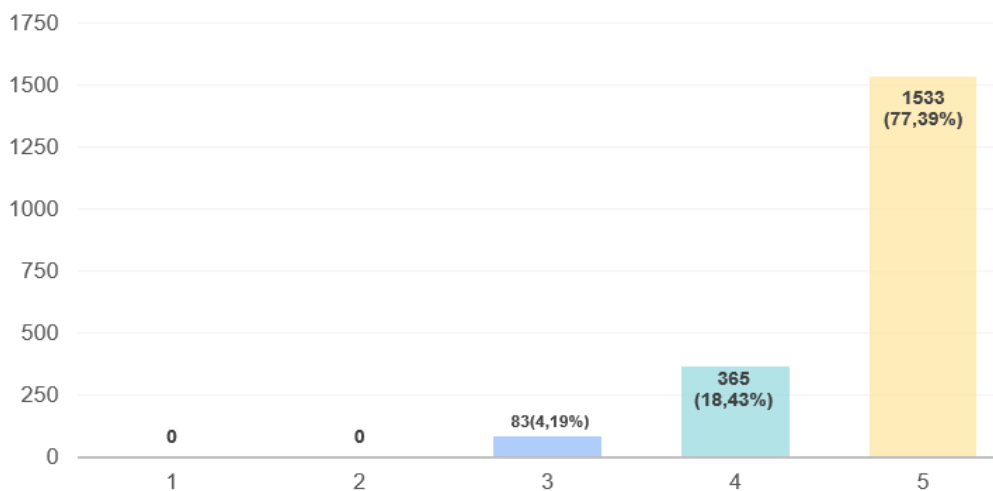
diangka 5 sebanyak 80.01%, penilaian puas diangka 4 sebanyak 17.57% dan cukup puas diangka 3 sebanyak 2.42%. Untuk persentase seluruh mahasiswa dari butir-butir pernyataan dapat dilihat pada grafik dibawah ini.

Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa.




Dari penilaian evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas, mahasiswa yang menilai sangat puas diangka 5 sebanyak 77.39%, penilaian puas diangka 4 sebanyak 18.43% dan cukup puas diangka 3 sebanyak 4.19%. Untuk persentase seluruh mahasiswa dari butir-butir pernyataan dapat dilihat pada grafik dibawah ini.

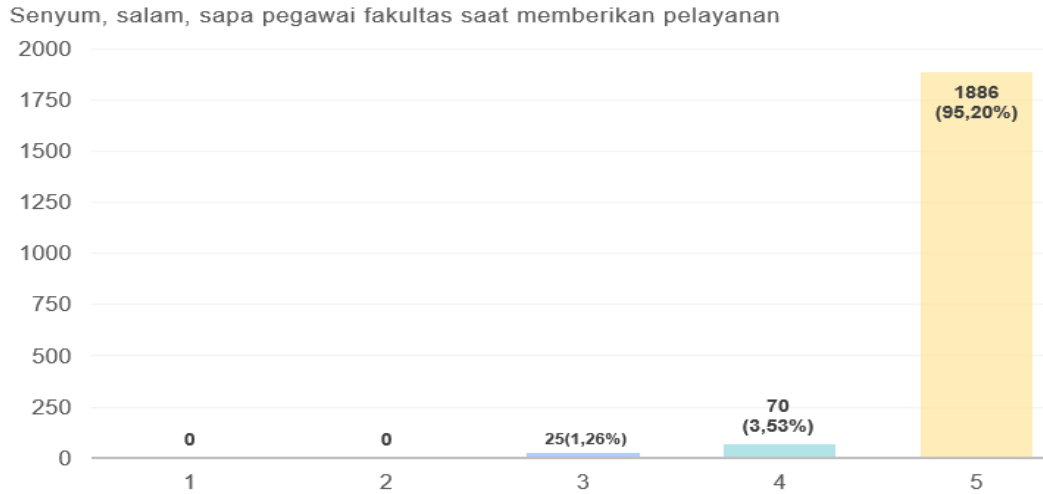
Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas.



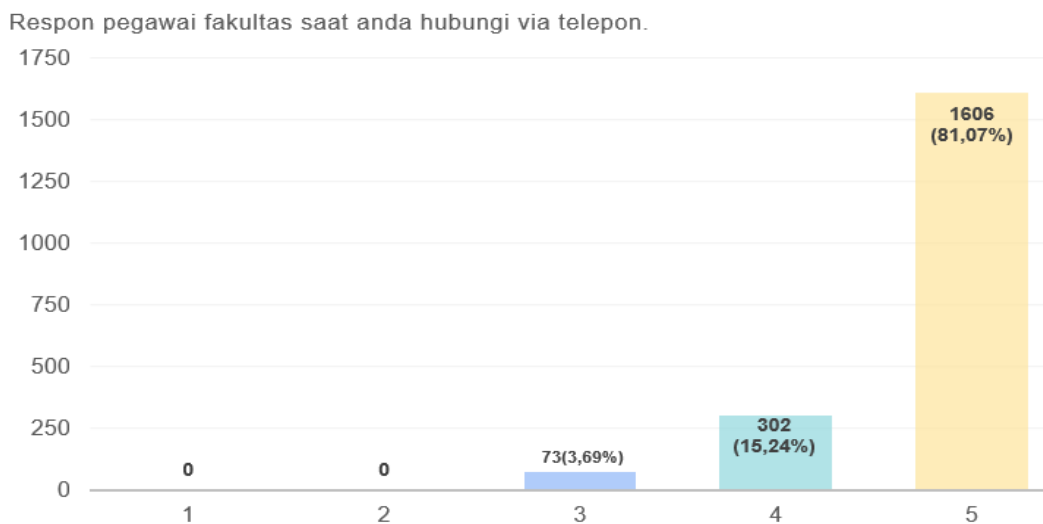
Dari penilaian evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap senyum, sapa, salam pegawai fakultas saat memberikan pelayanan, mahasiswa yang menilai sangat puas diangka 5 sebanyak 95.20%, penilaian puas diangka 4 sebanyak 3.53% dan cukup puas

 <b>UMSU</b> Unggul   Cerdas   Terpercaya	<b>UMSU</b>	Waktu Pelaksanaan: Desember 2021
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 7
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode Dokumen : UMSU.BPM.MONEV.07.04


diangka 3 sebanyak 1.26%. Untuk persentase seluruh mahasiswa dari butir-butir pernyataan dapat dilihat pada grafik dibawah ini.



Dari penilaian evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon, mahasiswa yang menilai sangat puas diangka 5 sebanyak 81.07%, penilaian puas diangka 4 sebanyak 15.24% dan cukup puas diangka 3 sebanyak 3.69%. Untuk persentase seluruh mahasiswa dari butir-butir pernyataan dapat dilihat pada grafik dibawah ini.

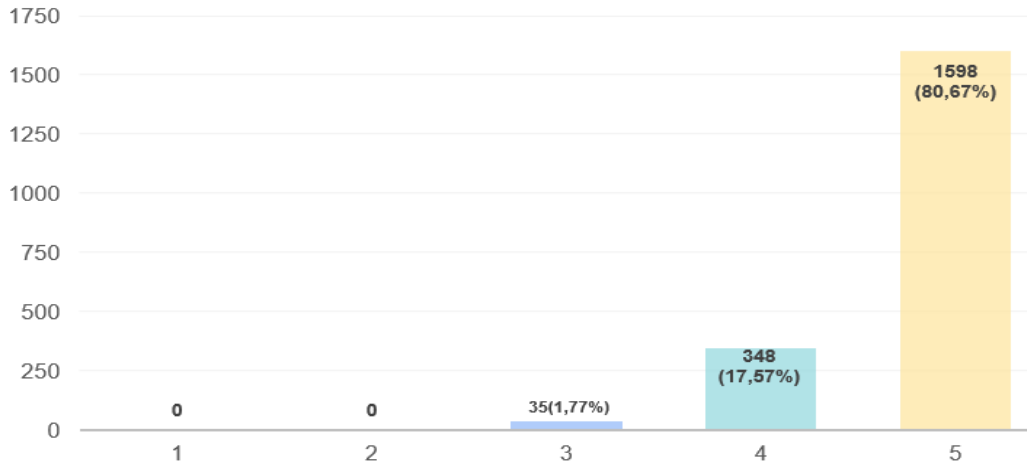


Dari penilaian evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa, mahasiswa yang menilai sangat puas diangka 5 sebanyak 80.67%, penilaian puas diangka 4 sebanyak 17.57% dan cukup puas diangka 3 sebanyak

 <b>UMSU</b> Unggul   Cerdas   Terpercaya	<b>UMSU</b>	Waktu Pelaksanaan: Desember 2021
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 7
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode Dokumen : UMSU.BPM.MONEV.07.04

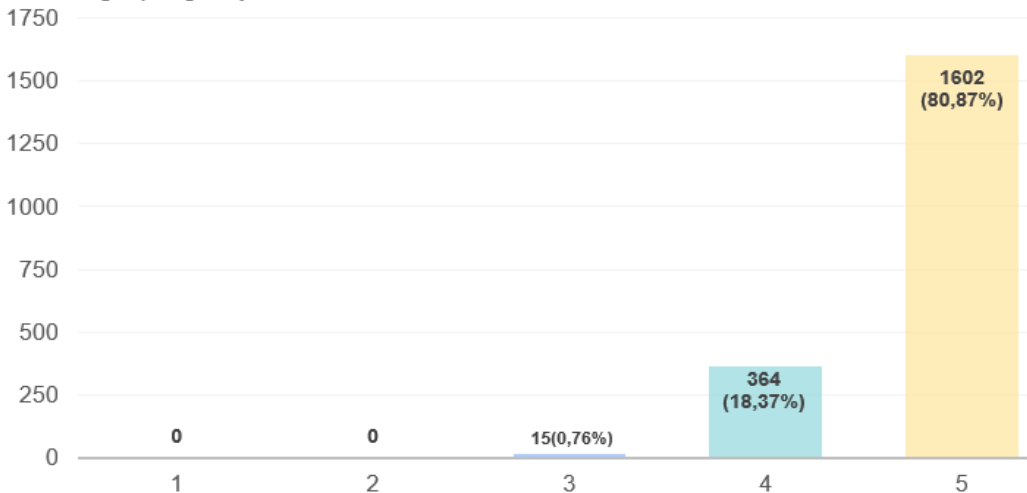
1.77%. Untuk persentase seluruh mahasiswa dari butir- butir pernyataan dapat dilihat pada grafik dibawah ini.

Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa.




Dari penilaian evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap kesediaan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam lingkup tugasnya, mahasiswa yang menilai sangat puas diangka 5 sebanyak 80.87%, penilaian puas diangka 4 sebanyak 18.37% dan cukup puas diangka 3 sebanyak 0.76%. Untuk persentase seluruh mahasiswa dari butir- butir pernyataan dapat dilihat pada grafik dibawah ini.

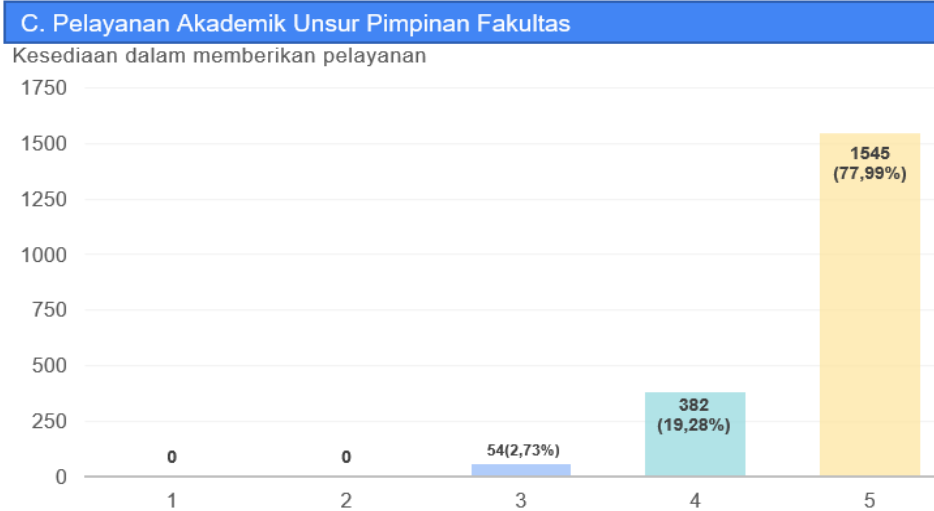
Kesediaan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam lingkup tugasnya



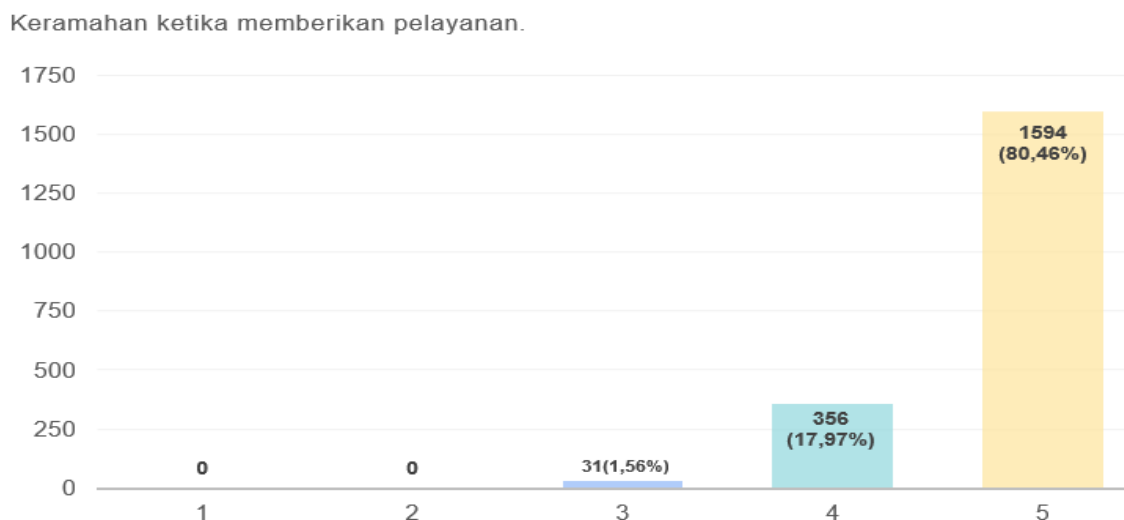
Dari penilaian evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap kesediaan dalam memberikan pelayanan mahasiswa yang menilai sangat puas diangka 5 sebanyak 77.99%, penilaian puas diangka 4 sebanyak 19.28% dan cukup puas diangka 3 sebanyak 2.73%.

 <b>UMSU</b> Unggul   Cerdas   Terpercaya	<b>UMSU</b>	Waktu Pelaksanaan: Desember 2021
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 7
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode Dokumen : UMSU.BPM.MONEV.07.04


Untuk persentase seluruh mahasiswa dari butir- butir pernyataan dapat dilihat pada grafik dibawah ini.



Dari penilaian evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap keramahan ketika memberikan pelayanan, mahasiswa yang menilai sangat puas diangka 5 sebanyak 80.46%, penilaian puas diangka 4 sebanyak 17.97% dan cukup puas diangka 3 sebanyak 1.56%. Untuk persentase seluruh mahasiswa dari butir- butir pernyataan dapat dilihat pada grafik dibawah ini.

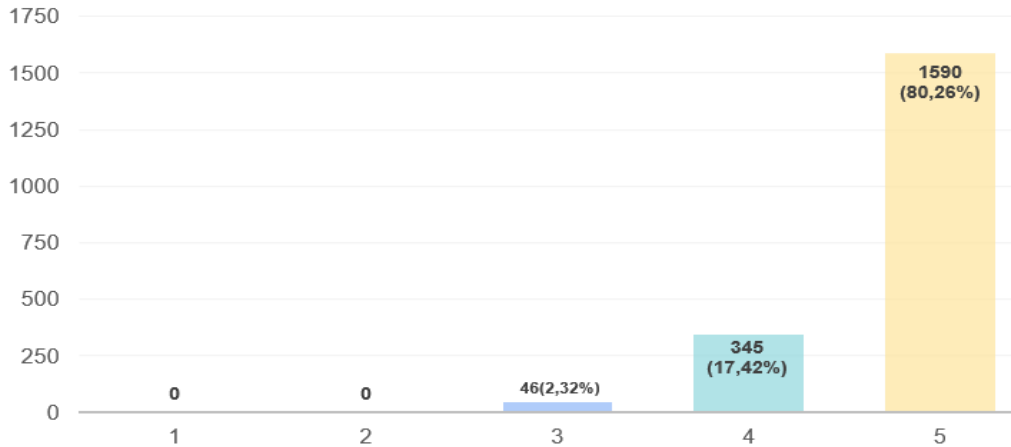


Dari penilaian evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap kesopanan ketika memberikan pelayanan, mahasiswa yang menilai sangat puas diangka 5 sebanyak 80.26%, penilaian puas diangka 4 sebanyak 17.42% dan cukup puas diangka 3 sebanyak 2.32%.

 <p><b>UMSU</b> Unggul   Cerdas   Terpercaya</p>	<b>UMSU</b>	Waktu Pelaksanaan: Desember 2021
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 7
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode Dokumen : UMSU.BPM.MONEV.07.04

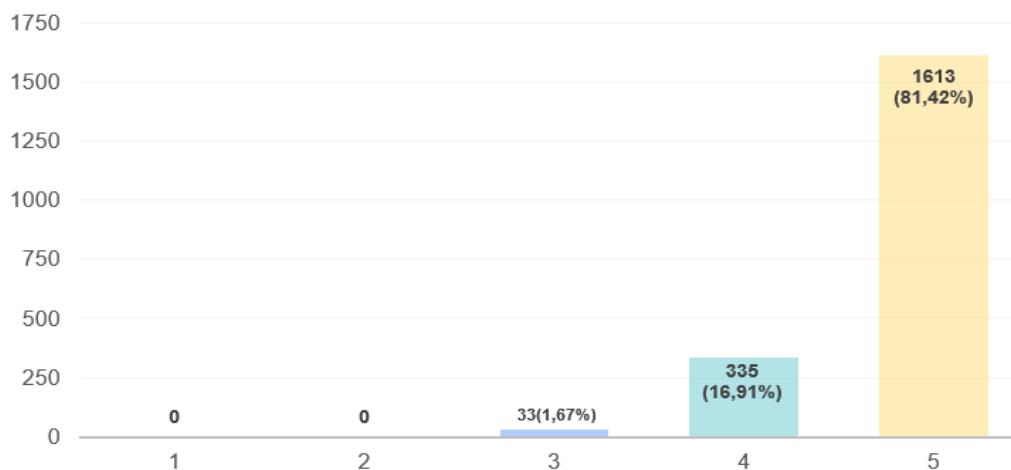
Untuk persentase seluruh mahasiswa dari butir- butir pernyataan dapat dilihat pada grafik dibawah ini.

Kesopanan ketika memberikan pelayanan.




Dari penilaian evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap perhatian dalam memberikan pelayanan mahasiswa yang menilai sangat puas diangka 5 sebanyak 81.42%, penilaian puas diangka 4 sebanyak 16.91% dan cukup puas diangka 3 sebanyak 1.67%. Untuk persentase seluruh mahasiswa dari butir- butir pernyataan dapat dilihat pada grafik dibawah ini.

Perhatian dalam memberikan pelayanan



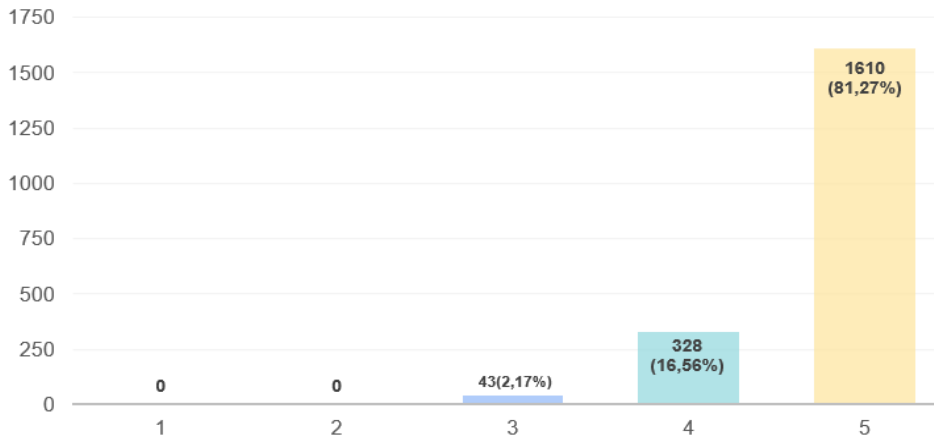
Dari penilaian evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik, mahasiswa yang menilai sangat puas diangka 5 sebanyak 81.27%, penilaian puas diangka 4 sebanyak 16.56% dan cukup puas



 <b>UMSU</b> Unggul   Cerdas   Terpercaya	<b>UMSU</b>	Waktu Pelaksanaan: Desember 2021
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 7
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode Dokumen : UMSU.BPM.MONEV.07.04

diangka 3 sebanyak 2.17%. Untuk persentase seluruh mahasiswa dari butir-butir pernyataan dapat dilihat pada grafik dibawah ini.

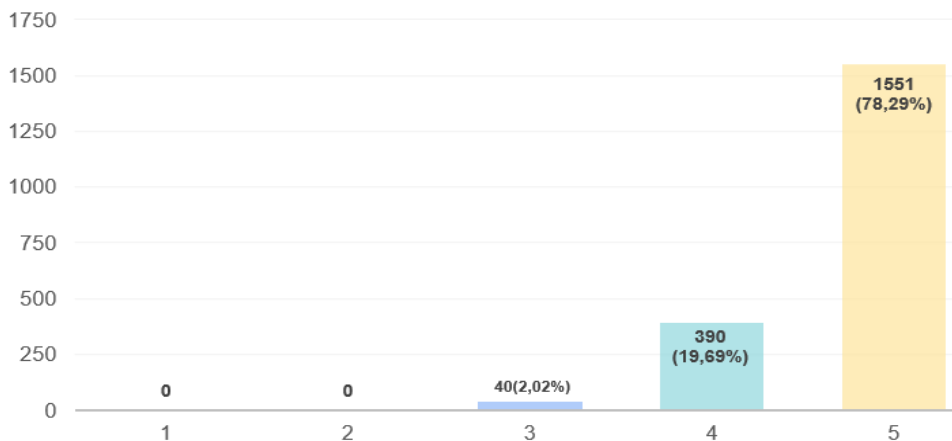
Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik




Dari penilaian evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik Pimpinan Program Studi mahasiswa yang menilai sangat puas diangka 5 sebanyak 78.29%, penilaian puas diangka 4 sebanyak 19.69% dan cukup puas diangka 3 sebanyak 2.02%. Untuk persentase seluruh mahasiswa dari butir-butir pernyataan dapat dilihat pada grafik dibawah ini.

#### D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi

Kesediaan dalam memberikan pelayanan

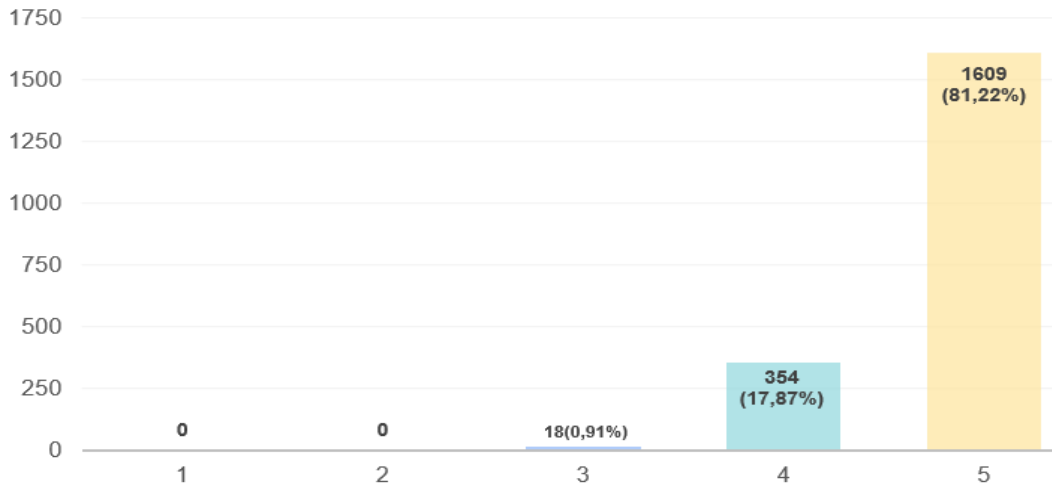


Dari penilaian evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap keramahan Ketika memberikan pelayanan, mahasiswa yang menilai sangat puas diangka 5 sebanyak 81.22%, penilaian puas diangka 4 sebanyak 17.87% dan cukup puas diangka 3 sebanyak 0,91%.

 <b>UMSU</b> Unggul   Cerdas   Terpercaya	<b>UMSU</b>	Waktu Pelaksanaan: Desember 2021
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 7
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode Dokumen : UMSU.BPM.MONEV.07.04

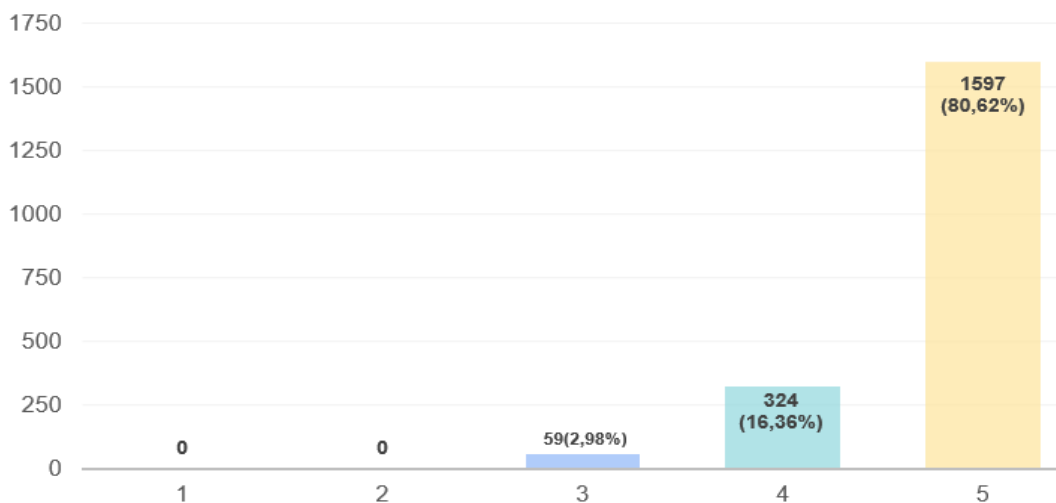
Untuk persentase seluruh mahasiswa dari butir- butir pernyataan dapat dilihat pada grafik dibawah ini.

Keramahan ketika memberikan pelayanan.




Dari penilaian evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap kesopanan Ketika memberikan pelayanan, mahasiswa yang menilai sangat puas diangka 5 sebanyak 80.62%, penilaian puas diangka 4 sebanyak 16.36% dan cukup puas diangka 3 sebanyak 2.98%. Untuk persentase seluruh mahasiswa dari butir- butir pernyataan dapat dilihat pada grafik dibawah ini.

Kesopanan ketika memberikan pelayanan.

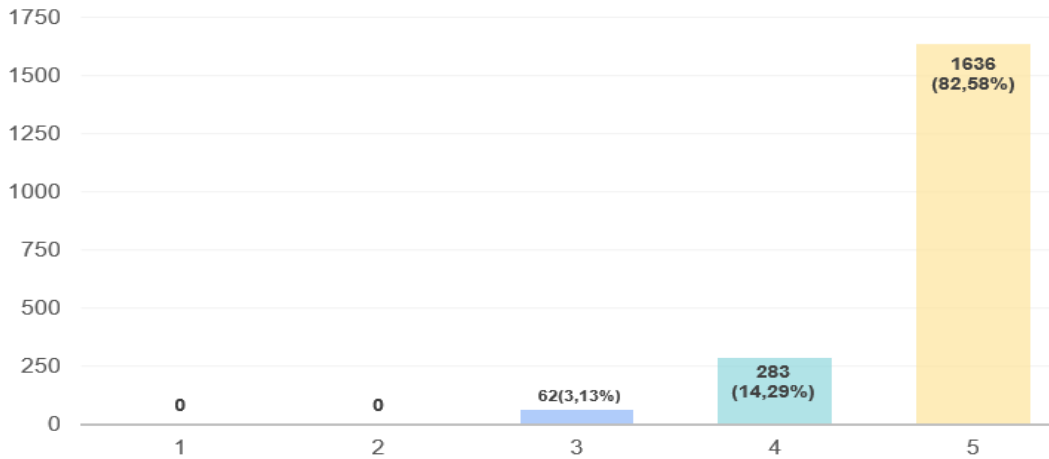


Dari penilaian evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap perhatian dalam memberi pelayanan, mahasiswa yang menilai sangat puas diangka 5 sebanyak 82.58%, penilaian puas diangka 4 sebanyak 14.29% dan cukup puas diangka 3 sebanyak 3.13%. Untuk

	<b>UMSU</b>	Waktu Pelaksanaan: Desember 2021
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 7
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode Dokumen : UMSU.BPM.MONEV.07.04

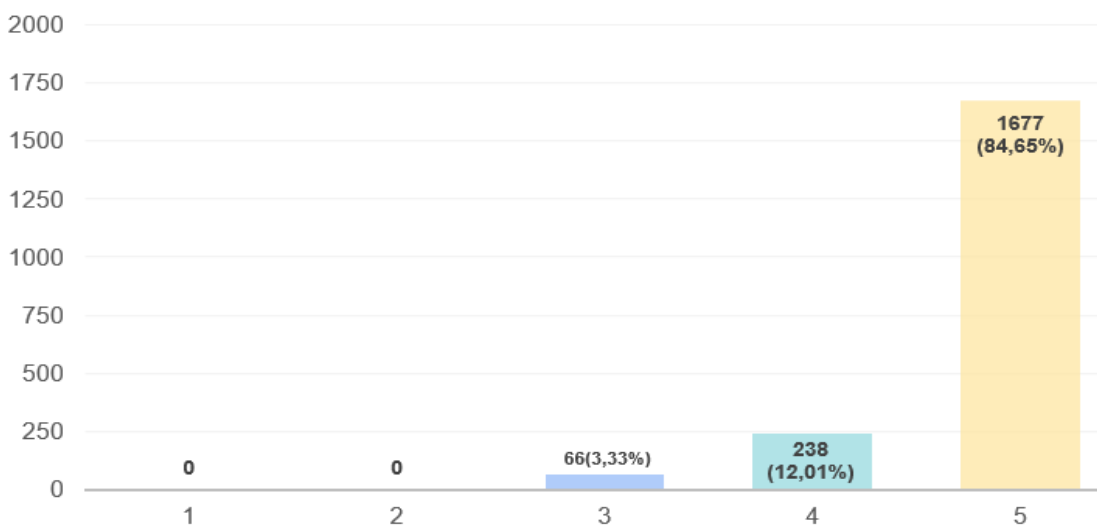
persentase seluruh mahasiswa dari butir- butir pernyataan dapat dilihat pada grafik dibawah ini.

Perhatian dalam memberikan pelayanan




Dari penilaian evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik, mahasiswa yang menilai sangat puas diangka 5 sebanyak 84.65%, penilaian puas diangka 4 sebanyak 12.01% dan cukup puas diangka 3 sebanyak 3.33%. Untuk persentase seluruh mahasiswa dari butir- butir pernyataan dapat dilihat pada grafik dibawah ini.

Bijaksana dalam memberi solusi terhadap permasalahan akademik



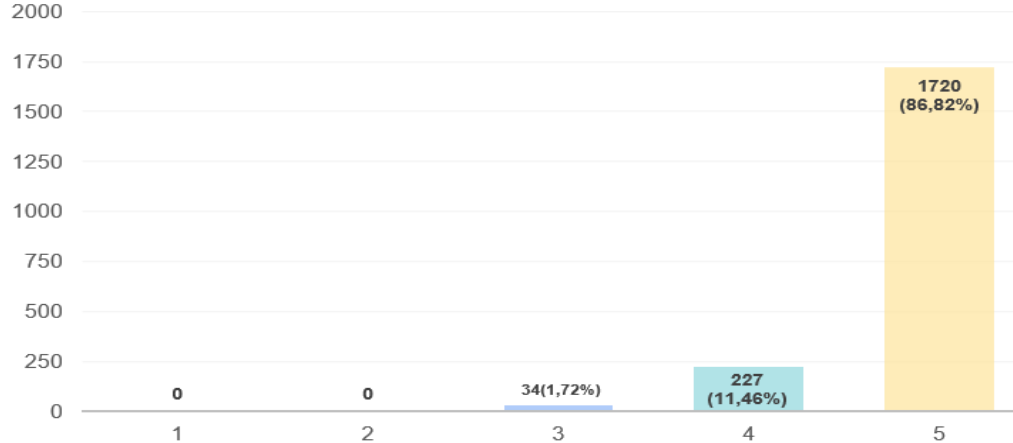
Dari penilaian evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU, mahasiswa yang menilai sangat puas diangka 5 sebanyak 86.62%, penilaian puas diangka 4 sebanyak 11.46% dan cukup puas

	<b>UMSU</b>	Waktu Pelaksanaan: Desember 2021
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 7
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode Dokumen : UMSU.BPM.MONEV.07.04

diangka 3 sebanyak 1.72%. Untuk persentase seluruh mahasiswa dari butir-butir pernyataan dapat dilihat pada grafik dibawah ini.

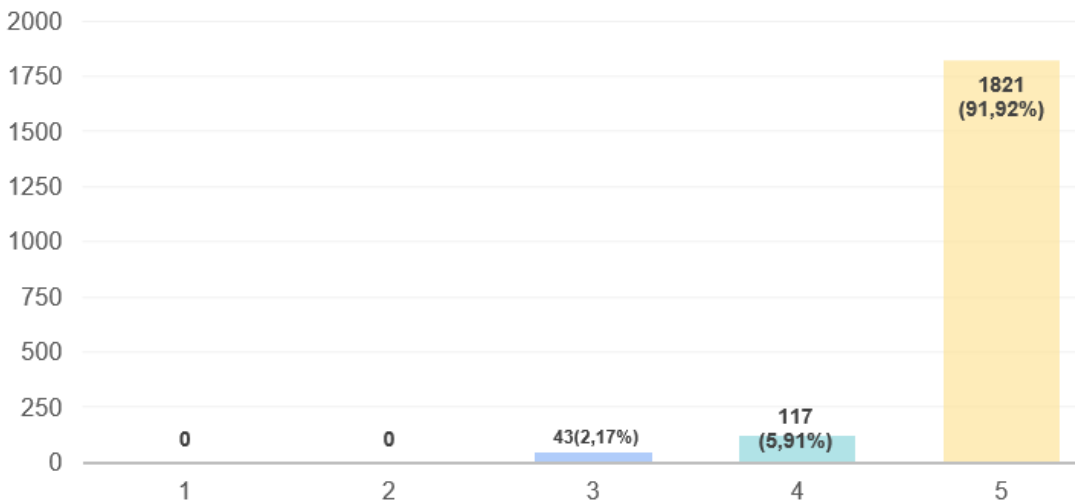
#### E. Sistem rekrutmen mahasiswa baru

Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU




Dari penilaian evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendaftaran hingga proses daftar ulang, mahasiswa yang menilai sangat puas diangka 5 sebanyak 91.92%, penilaian puas diangka 4 sebanyak 5.91% dan cukup puas diangka 3 sebanyak 2.17%. Untuk persentase seluruh mahasiswa dari butir-butir pernyataan dapat dilihat pada grafik dibawah ini.

Pelayanan pendaftaran hingga proses daftar ulang

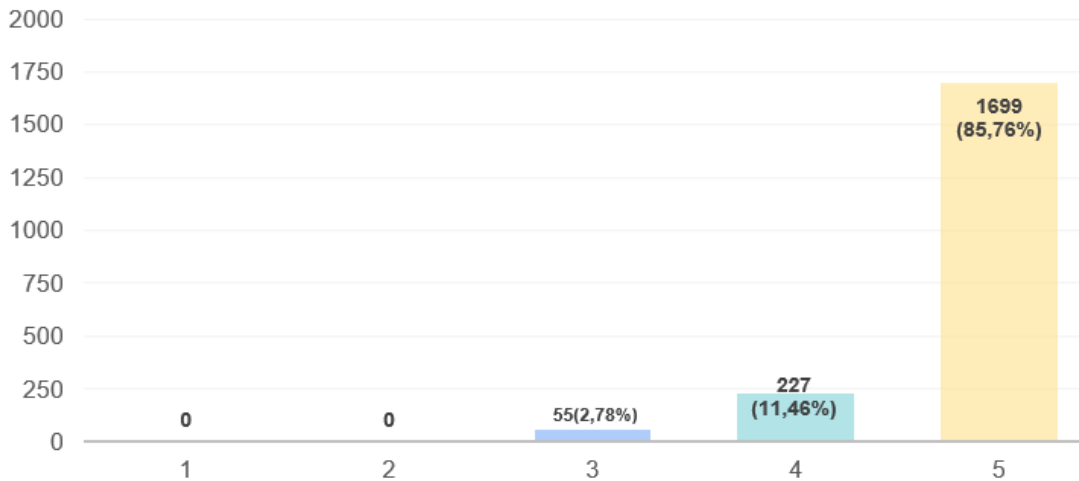


Dari penilaian evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan ujian masuk tes tertulis, mahasiswa yang menilai sangat puas diangka 5 sebanyak 85.76%, penilaian puas diangka 4 sebanyak 11.46% dan cukup puas diangka 3 sebanyak 2.78%.

	<b>UMSU</b>	Waktu Pelaksanaan: Desember 2021
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 7
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode Dokumen : UMSU.BPM.MONEV.07.04

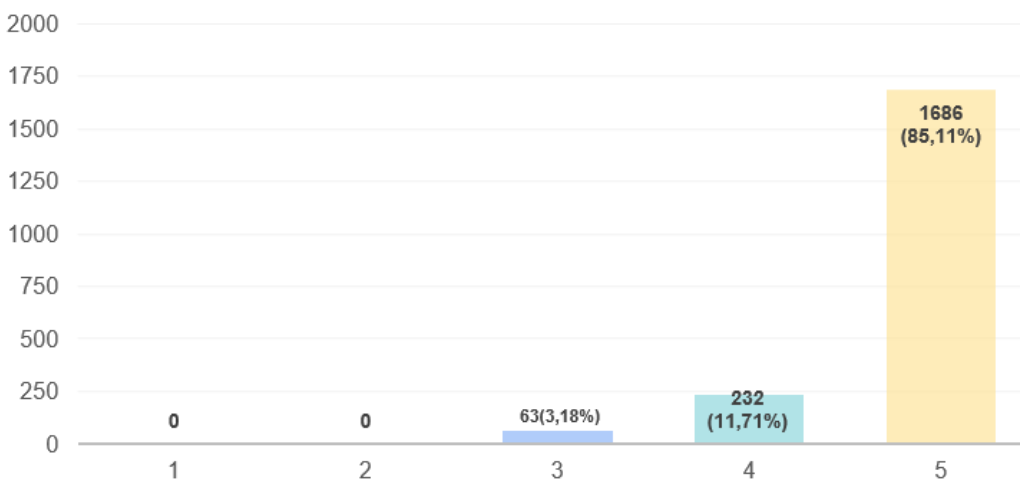
Untuk persentase seluruh mahasiswa dari butir- butir pernyataan dapat dilihat pada grafik dibawah ini.

Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis




Dari penilaian evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara mahasiswa yang menilai sangat puas diangka 5 sebanyak 85.11%, penilaian puas diangka 4 sebanyak 11.71% dan cukup puas diangka 3 sebanyak 3.18%. Untuk persentase seluruh mahasiswa dari butir- butir pernyataan dapat dilihat pada grafik dibawah ini.

Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara

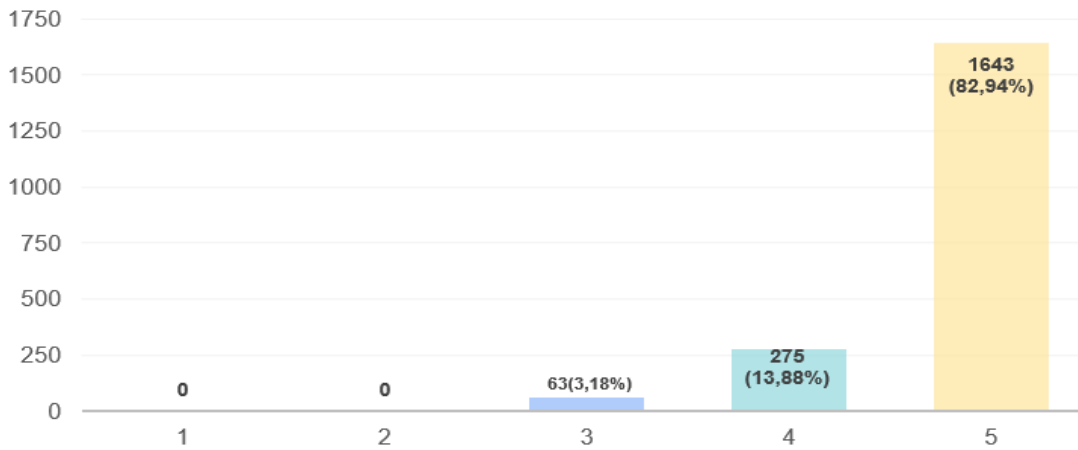


Dari penilaian evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan ujian masuk psikotes, mahasiswa yang menilai sangat puas diangka 5 sebanyak 82.94%, penilaian puas diangka 4 sebanyak 13.88% dan cukup puas diangka 3 sebanyak 3.18%.

 <b>UMSU</b> Unggul   Cerdas   Terpercaya	<b>UMSU</b>	Waktu Pelaksanaan: Desember 2021
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 7
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode Dokumen : UMSU.BPM.MONEV.07.04

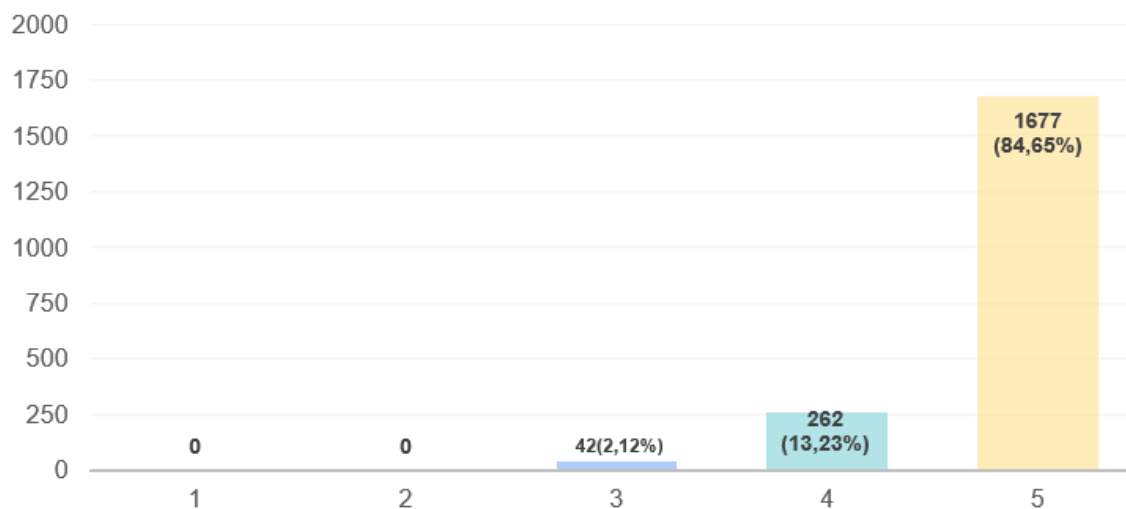
Untuk persentase seluruh mahasiswa dari butir- butir pernyataan dapat dilihat pada grafik dibawah ini.

Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes




Dari penilaian evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan, mahasiswa yang menilai sangat puas diangka 5 sebanyak 84.65%, penilaian puas diangka 4 sebanyak 13.23% dan cukup puas diangka 3 sebanyak 2.12%. Untuk persentase seluruh mahasiswa dari butir- butir pernyataan dapat dilihat pada grafik dibawah ini.

Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan



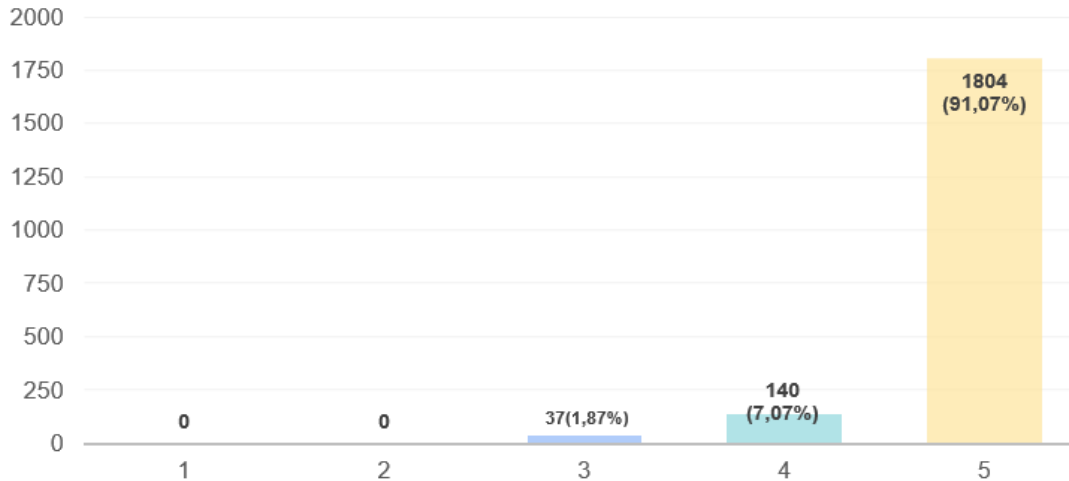
Dari penilaian evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap frekuensi pertemuan dengan dosen penasihat akademik 2 kali selama satu semester, mahasiswa yang menilai sangat puas diangka 5 sebanyak 91.07%, penilaian puas diangka 4 sebanyak 7.07% dan cukup

 <b>UMSU</b> Unggul   Cerdas   Terpercaya	<b>UMSU</b>	Waktu Pelaksanaan: Desember 2021
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 7
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode Dokumen : UMSU.BPM.MONEV.07.04

puas diangka 3 sebanyak 1.87%. Untuk persentase seluruh mahasiswa dari butir-butir pernyataan dapat dilihat pada grafik dibawah ini.

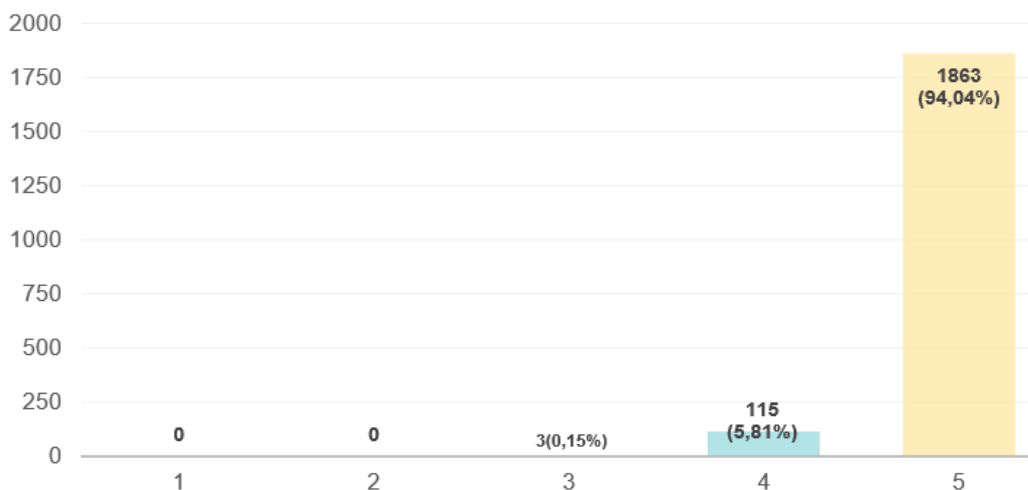
#### F. Proses Penasehatan Akademik

Frekuensi pertemuan dengan dosen penasehat akademik 2 kali selama satu semester




Dari penilaian evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap relevansi mahasiswa yang menilai sangat puas diangka 5 sebanyak 94.04%, penilaian puas diangka 4 sebanyak 5.81% dan cukup puas diangka 3 sebanyak 0.15%. Untuk persentase seluruh mahasiswa dari butir-butir pernyataan dapat dilihat pada grafik dibawah ini.

Relevansi materi penasehatan akademik dengan perkembangan studi

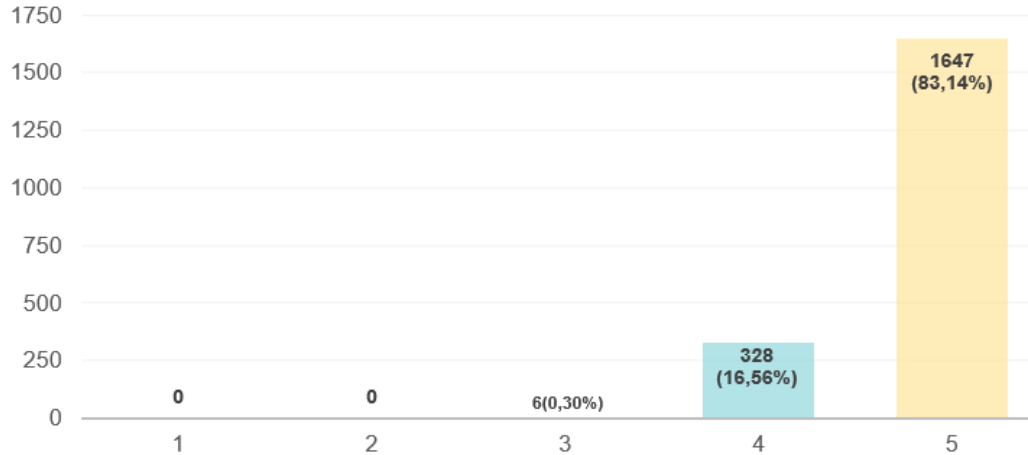


Dari penilaian evaluasi kepuasan mahasiswa relevansi materi penasehatan akademik dengan permasalahan pribadi (keuangan, uang kuliah dan lain-lain), mahasiswa yang menilai sangat puas diangka 5 sebanyak 83.14%, penilaian puas diangka 4 sebanyak

 <b>UMSU</b> Unggul   Cerdas   Terpercaya	<b>UMSU</b>	Waktu Pelaksanaan: Desember 2021
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 7
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode Dokumen : UMSU.BPM.MONEV.07.04

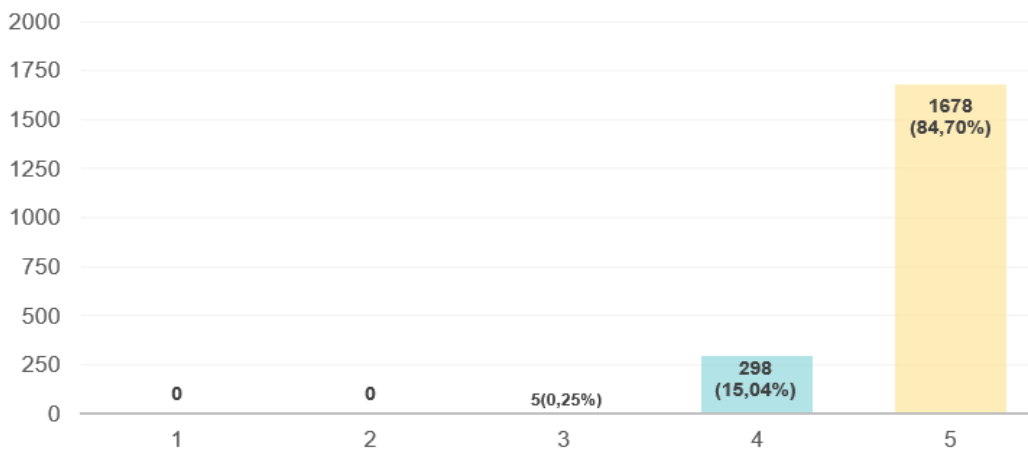
16.56% dan cukup puas diangka 3 sebanyak 0.30%. Untuk persentase seluruh mahasiswa dari butir- butir pernyataan dapat dilihat pada grafik dibawah ini.

Relevansi materi penasehatan akademik dengan permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain)




Dari penilaian evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan yang dihadapi mahasiswa, mahasiswa yang menilai sangat puas diangka 5 sebanyak 84.70%, penilaian puas diangka 4 sebanyak 15.04% dan cukup puas diangka 3 sebanyak 0,25%. Untuk persentase seluruh mahasiswa dari butir- butir pernyataan dapat dilihat pada grafik dibawah ini.

Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan akademik yang anda hadapi



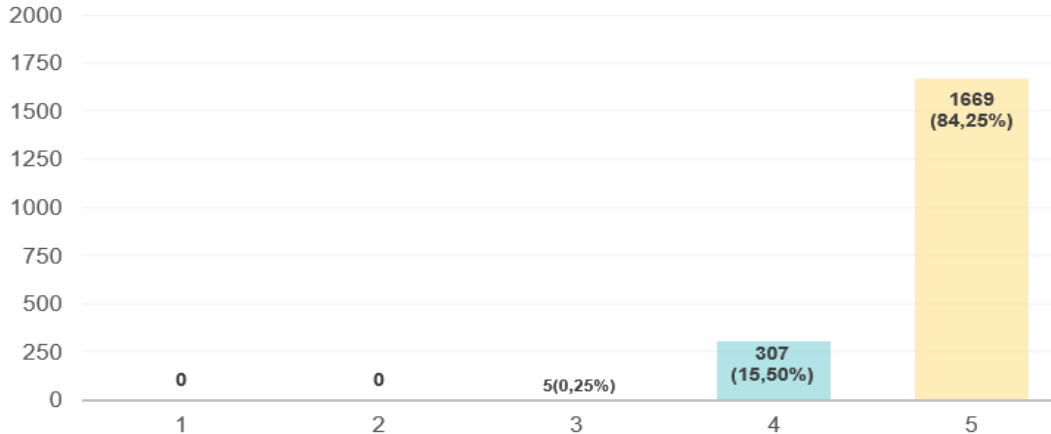
Dari penilaian evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan pribadi (keluarga, uang kuliah dan lain-lain), mahasiswa yang menilai sangat puas diangka 5 sebanyak 84.25%, penilaian puas diangka



 <b>UMSU</b> Unggul   Cerdas   Terpercaya	<b>UMSU</b>	Waktu Pelaksanaan: Desember 2021
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 7
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode Dokumen : UMSU.BPM.MONEV.07.04

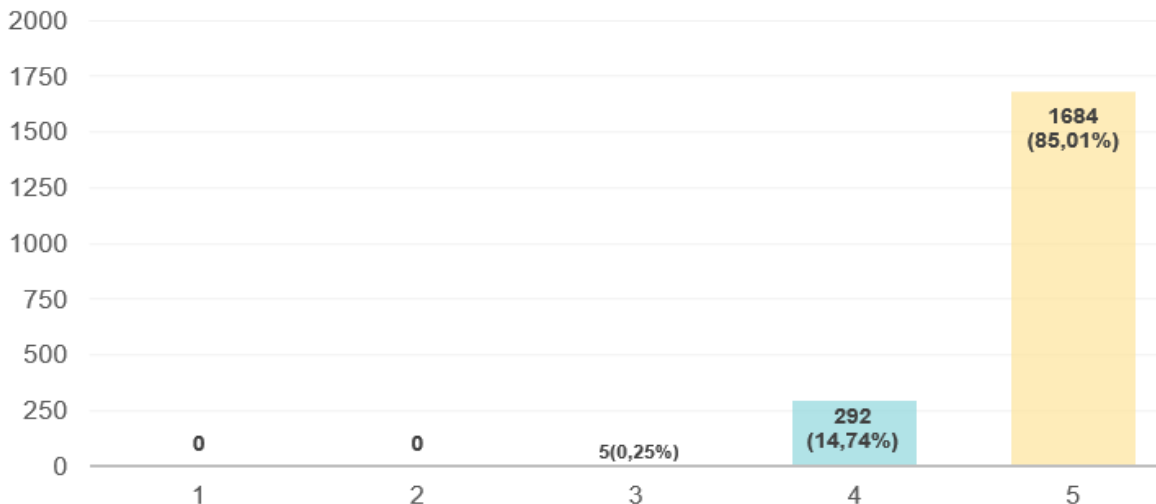
4 sebanyak 15.50% dan cukup puas diangka 3 sebanyak 0,25%. Untuk persentase seluruh mahasiswa dari butir- butir pernyataan dapat dilihat pada grafik dibawah ini.

Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain) yang anda hadapi




Dari penilaian evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan yang dihadapi mahasiswa, mahasiswa yang menilai sangat puas diangka 5 sebanyak 84.70%, penilaian puas diangka 4 sebanyak 15.04% dan cukup puas diangka 3 sebanyak 0.25%. Untuk persentase seluruh mahasiswa dari butir- butir pernyataan dapat dilihat pada grafik dibawah ini.

Dosen penasehat akademik memotivasi anda untuk tamat tepat waktu



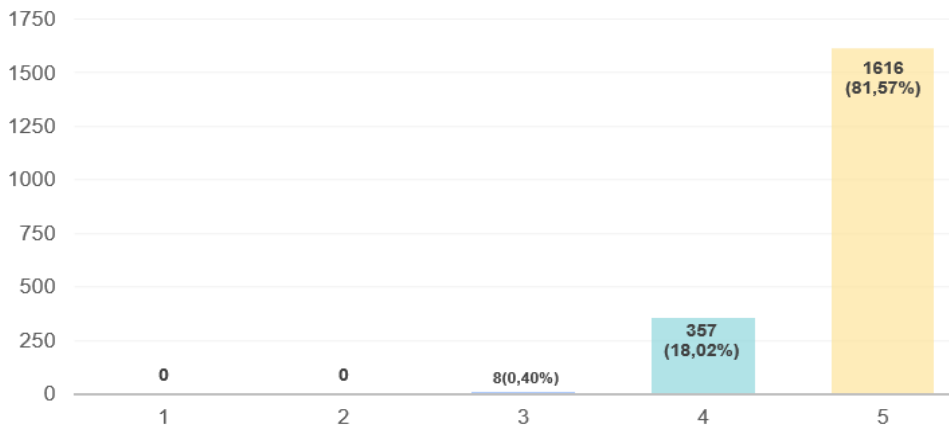
Dari penilaian evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap partisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang pendidikan yang diselenggarakan oleh fakultas dan program studi (seminar, kuliah umum dan lainnya), mahasiswa yang menilai sangat puas diangka 5 sebanyak

	<b>UMSU</b>	Waktu Pelaksanaan: Desember 2021
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 7
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode Dokumen : UMSU.BPM.MONEV.07.04

81.57%, penilaian puas diangka 4 sebanyak 18.02% dan cukup puas diangka 3 sebanyak 0.40%. Untuk persentase seluruh mahasiswa dari butir- butir pernyataan dapat dilihat pada grafik dibawah ini.

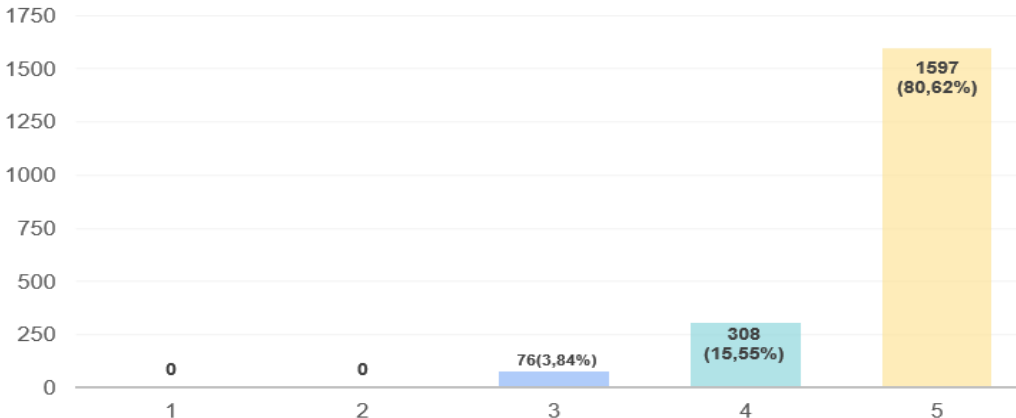
#### G. SUASANA AKADEMIK

Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang pendidikan yang diselenggarakan oleh fakultas dan program studi (seminar, kuliah umum dan lainnya)




Dari penilaian evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap partisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang penelitian yang diselenggarakan oleh dosen, mahasiswa yang menilai sangat puas diangka 5 sebanyak 80.62%, penilaian puas diangka 4 sebanyak 15.55% dan cukup puas diangka 3 sebanyak 3.84%. Untuk persentase seluruh mahasiswa dari butir- butir pernyataan dapat dilihat pada grafik dibawah ini.

Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang penelitian yang diselenggarakan oleh dosen

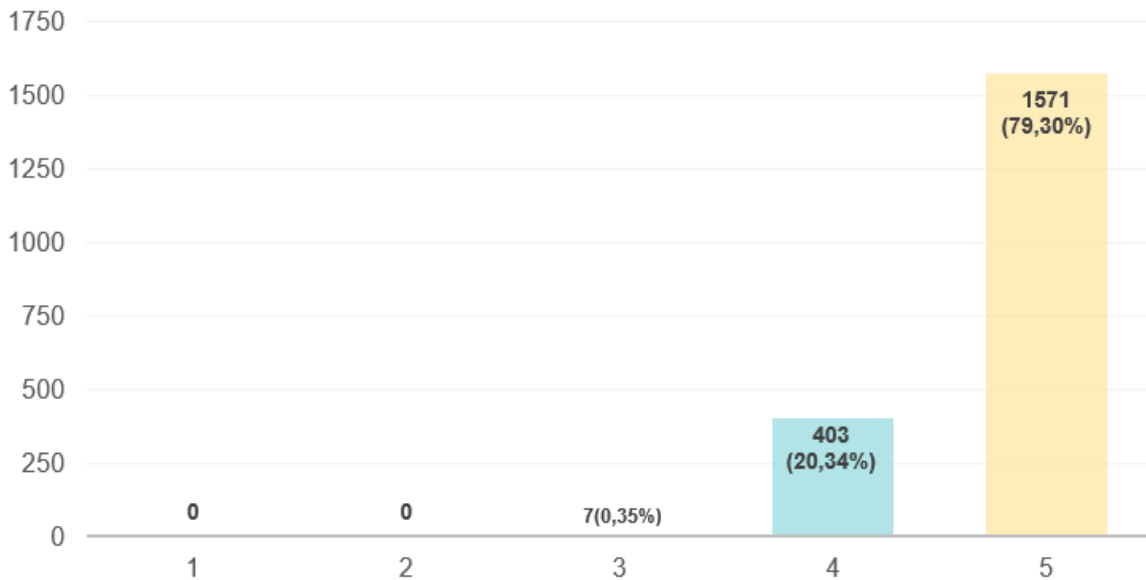


Dari penilaian evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap partisipasi dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang diselenggarakan oleh Fakultas (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum duafa dan anak yatim, dan lainnya), mahasiswa yang menilai


	<b>UMSU</b>	Waktu Pelaksanaan: Desember 2021
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 7
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode Dokumen : UMSU.BPM.MONEV.07.04

sangat puas diangka 5 sebanyak 79.30%, penilaian puas diangka 4 sebanyak 20.34% dan cukup puas diangka 3 sebanyak 0.35%. Untuk persentase seluruh mahasiswa dari butir-butir pernyataan dapat dilihat pada grafik dibawah ini.

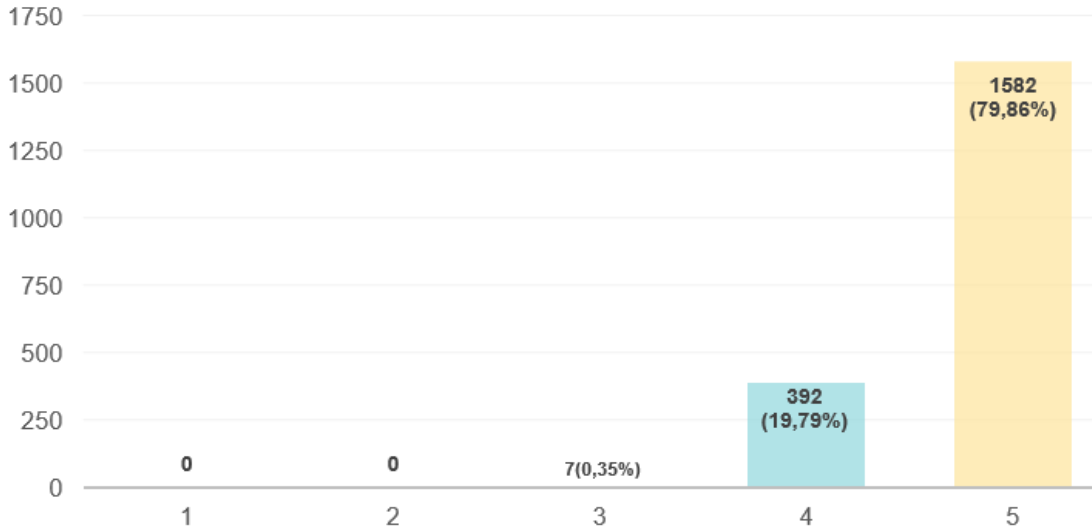
Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang diselenggarakan oleh FAKULTAS (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum duafa dan anak yatim, dan lainnya)



Dari penilaian evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap partisipasi dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang diselenggarakan oleh program studi (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum duafa dan anak yatim dan lainnya), mahasiswa yang menilai sangat puas diangka 5 sebanyak 79.86%, penilaian puas diangka 4 sebanyak 19.79% dan cukup puas diangka 3 sebanyak 0.35%. Untuk persentase seluruh mahasiswa dari butir-butir pernyataan dapat dilihat pada grafik dibawah ini.

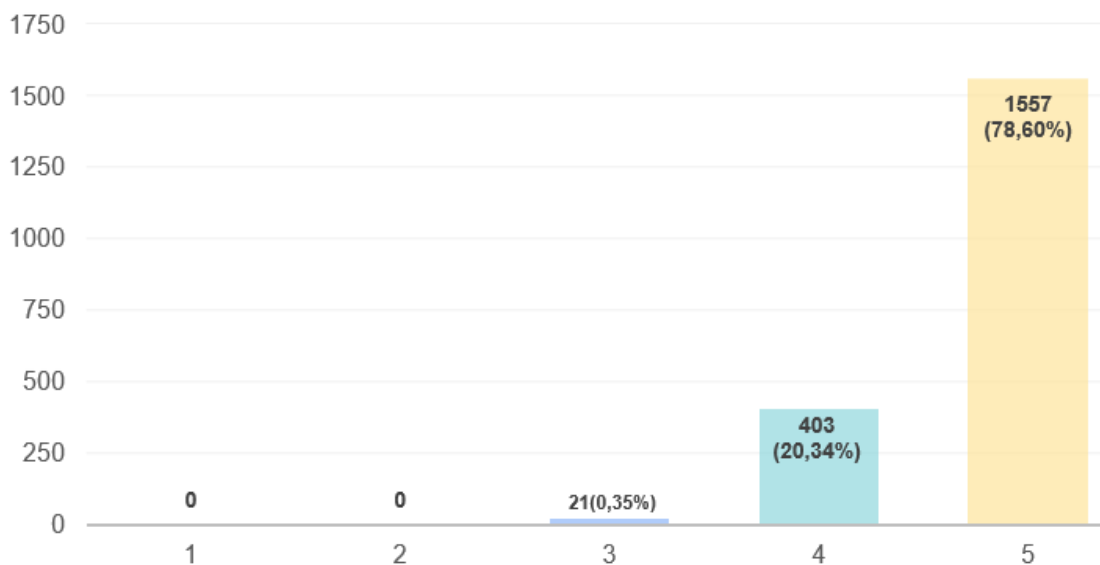
 <b>UMSU</b> Unggul   Cerdas   Terpercaya	<b>UMSU</b>	Waktu Pelaksanaan: Desember 2021
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 7
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode Dokumen : UMSU.BPM.MONEV.07.04


Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang diselenggarakan oleh PROGRAM STUDI (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum duafa dan anak yatim, dan lainnya)



Dari penilaian evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap partisipasi dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang diselenggarakan oleh dosen (penyuluhan dan lainnya), mahasiswa yang menilai sangat puas diangka 5 sebanyak 78.60%, penilaian puas diangka 4 sebanyak 20.34% dan cukup puas diangka 3 sebanyak 0.35%. Untuk persentase seluruh mahasiswa dari butir- butir pernyataan dapat dilihat pada grafik dibawah ini.

Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan oleh dosen (penyuluhan dan lainnya)

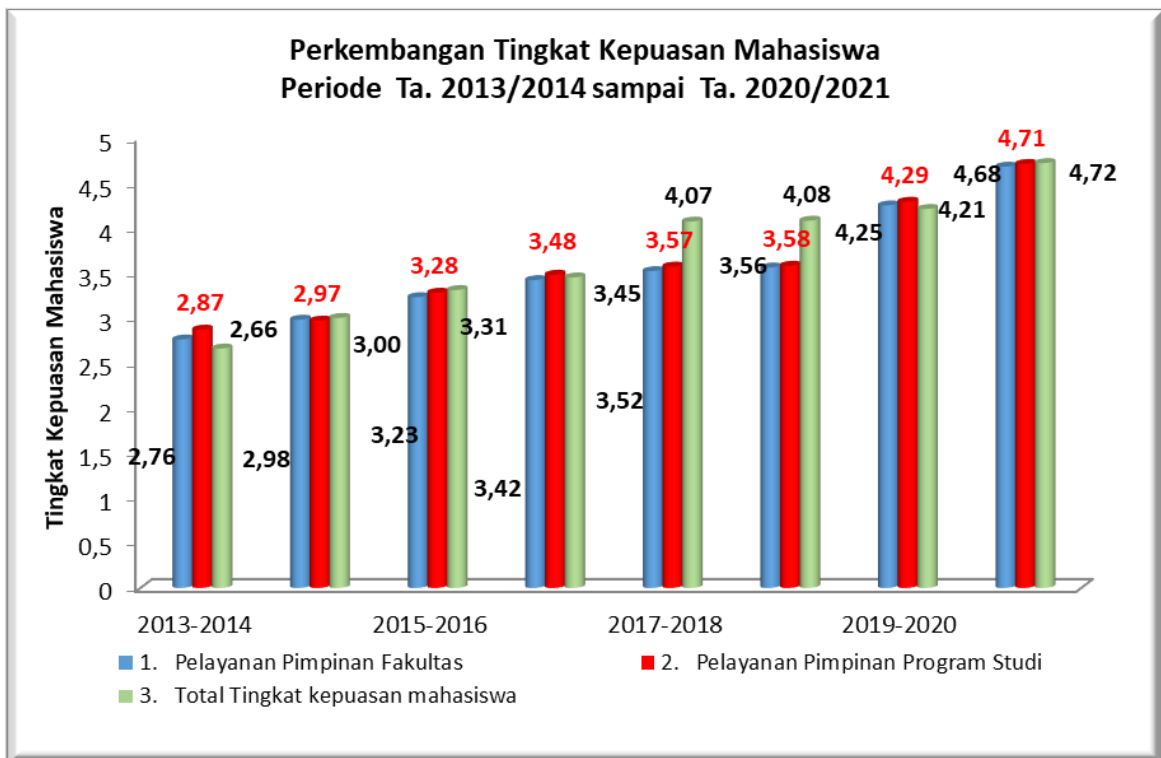


	<b>UMSU</b>	Waktu Pelaksanaan: Desember 2021
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 7
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode Dokumen : UMSU.BPM.MONEV.07.04

Tabel 4 berikut ini menunjukkan perkembangan tingkat kepuasan mahasiswa dari tahun ke tahun periode monev.


**Tabel 4**  
**Perkembangan Hasil Monev**

Objek Pelayanan	2013/ 2014	2014/ 2015	2015/ 2016	2016/ 2017	2017/ 2018	2018/ 2019	2019/ 2020	2020/ 2021	%
1. Pelayanan Pimpinan Fakultas	2,76	2,98	3,23	3,42	3,52	3,56	4,25	4,68	1,01%
2. Pelayanan Pimpinan Program Studi	2,87	2,97	3,28	3,48	3,57	3,58	4,29	4,71	0,97%
3. Total Tingkat kepuasan mahasiswa	2,66	3,00	3,31	3,45	4,07	4,08	4,21	4,72	1,21%



**Grafik Perkembangan Tingkat Kepuasan Mahasiswa UMSU**


Pada periode monev tahun akademik 2020/2021 ini terjadi peningkatan kepuasan mahasiswa yang baik dengan skor kepuasan angka sebesar 4.71 yang masuk dalam kriteria sangat puas. Angka pertumbuhan tingkat kepuasan mahasiswa mengalami peningkatan sebesar 1.21%. Padahal jika dilihat pada tahun-tahun sebelumnya skor kepuasan mahasiswa hanya berada pada kriteria puas. Demikian pula dengan pelayanan yang diberikan oleh pimpinan fakultas dan pimpinan program studi, setiap tahun mengalami peningkatan yang baik. Pada periode sebelumnya pelayanan yang

	<b>UMSU</b>	Waktu Pelaksanaan: Desember 2021
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 7
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode Dokumen : UMSU.BPM.MONEV.07.04

diberikan hanya dinilai memuaskan, tetapi pada periode monev tahun ini sudah meningkat menjadi kategori sangat puas. Kondisi ini menunjukkan bahwa setiap kebijakan yang ditetapkan dan dilaksanakan oleh universitas untuk terus berbenah dalam memberikan pelayanan terbaik kepada mahasiswa, direspon pula dengan peningkatan skor kepuasan mahasiswa.

## **I. KESIMPULAN**


1. Tingkat kepuasan mahasiswa UMSU pada periode 2020/2021 mendapat skor 4.15 termasuk dalam kategori puas. Hal ini menunjukkan bahwa kebijakan yang ditetapkan dan dilaksanakan oleh universitas untuk terus berbenah dalam memberikan pelayanan terbaik kepada mahasiswa, direspon dengan baik oleh mahasiswa
2. Tingkat kepuasan mahasiswa jika dilihat berdasarkan pada pelayanan fakultas, maka pelayanan pada program pascasarjana dinilai memberikan pelayanan terbaik oleh mahasiswa, dengan tingkat kepuasan sebesar 4.52 dengan kategori sangat puas, sedangkan tingkat kepuasan mahasiswa yang rendah pada Fakultas Kedokteran dengan tingkat kepuasan sebesar 3.81.
3. Ada dua indikator pengukuran yang dinilai sangat puas oleh mahasiswa, yakni pelayanan yang diberikan oleh pimpinan program studi dan sistem rekrutmen mahasiswa baru sedangkan indikator lainnya masuk dalam kategori puas. Kondisi ini menjadi hal yang perlu mendapat perhatian utama dari pimpinan universitas, berkaitan dengan prasarana, sarana dan sistem informasi antara lain kemudahan dalam mengakses internet, ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll), ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek, ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik, ketersediaan tempat parkir kendaraan. Kinerja pegawai yang perlu mendapat perhatian antara lain, senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan, respon dan perhatian pegawai fakultas saat memberikan pelayanan kepada mahasiswa dan juga kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas.

	<b>UMSU</b>	Waktu Pelaksanaan: Desember 2021
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 7
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode Dokumen : UMSU.BPM.MONEV.07.04

## J. Lampiran

### 1. Hasil Monev Universitas

No	Fakultas	Sam pel	Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik dan Non Akademik							Total
			Keterse diaan Prasarana, Sarana, dan Sistem Informasi	Kinerja Pega wai	Unsur Pim pinan Fakul tas	Pim pinan Prog ram Studi	Sistem Rekrut men Maha siswa Baru	Proses Penase- hatan Akad emik	Sua sana Akade mik	
1	Program Pasca sarjana	193	4,83	4,90	4,77	4,78	4,79	4,77	4,76	4,82
2	FKIP	135	4,77	4,66	4,69	4,74	4,83	4,87	4,77	4,75
3	Agama Islam	152	4,81	4,71	4,67	4,72	4,75	4,74	4,70	4,74
4	Ekonomi dan Bisnis	326	4,66	4,59	4,60	4,64	4,82	4,78	4,68	4,66
5	Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi	155	4,49	4,65	4,64	4,73	4,78	4,78	4,78	4,65
6	Teknik	185	4,67	4,64	4,68	4,71	4,77	4,73	4,67	4,68
7	Hukum	373	4,67	4,59	4,64	4,65	4,67	4,83	4,75	4,67
8	Ilmu osial dan Ilmu Politik	58	4,69	4,63	4,62	4,61	4,75	4,76	4,77	4,68
9	Pertanian	233	4,57	4,59	4,61	4,63	4,73	4,80	4,74	4,64
10	Kedok teran	171	4,90	4,90	4,89	4,87	4,90	4,90	4,88	4,89
<b>Total Universitas</b>		<b>1981</b>	<b>4,71</b>	<b>4,68</b>	<b>4,68</b>	<b>4,71</b>	<b>4,78</b>	<b>4,80</b>	<b>4,75</b>	<b>4,72</b>

 <b>UMSU</b> Unggul   Cerdas   Terpercaya	<b>UMSU</b>	Waktu Pelaksanaan: Desember 2021 Edisi : 7 Kode Dokumen : UMSU.BPM.MONEV.07.04
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	


## 2. Hasil Monev Fakultas Agama Islam

No	Fakultas	Sam pel	Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik dan Non Akademik							Total
			Keterse diaan Prasarana, Sarana, dan Sistem Informasi	Kinerja Pega wai	Unsur Pim pinan Fakul tas	Pim pinan Prog ram Studi	Sistem Rekrut men Maha siswa Baru	Proses Penase- hatan Akad emik	Sua sana Akade mik	
1	Pendi dikan Agama Islam	115	4,84	4,72	4,68	4,69	4,74	4,74	4,69	4,75
2	Pendi dikan Islam Anak Usia Dini	17	4,70	4,67	4,64	4,74	4,75	4,58	4,68	4,68
3	Perbankan Syariah	13	4,80	4,67	4,57	4,85	4,83	4,85	4,88	4,76
4	Manaj emen Bisnis Syariah	7	4,76	4,75	4,83	4,86	4,90	4,86	4,74	4,80
<b>Total Fakultas</b>		<b>152</b>	<b>4,81</b>	<b>4,71</b>	<b>4,67</b>	<b>4,72</b>	<b>4,75</b>	<b>4,74</b>	<b>4,70</b>	<b>4,74</b>

## 3. Hasil Monev Fakultas Ekonomi dan Bisnis

No	Program Studi	Sam pel	Kepuasan Mahasiswa		Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik					Total Kepua san Maha siswa
			Keterse diaan Prasa rana. Sarana. Dan Sistem Infor masi	Kinerja Pega wai	Unsur Pim pinan Fakul tas	Pim pinan Prog ram Studi	Sistem Rekrut men Maha siswa Baru	Proses Pena sehatan Akade mik	Sua sana Akade mik	
1	Mana jemen	222	4,63	4,57	4,59	4,63	4,83	4,77	4,67	4,65
2	Akuntansi	63	4,75	4,69	4,63	4,73	4,79	4,76	4,76	4,73
3	Ekonomi Pemba ngunan	30	4,64	4,52	4,57	4,61	4,78	4,79	4,59	4,62
4	Manajemen Pajak	11	4,70	4,47	4,64	4,58	4,91	4,88	4,60	4,65
<b>Total Fakultas</b>		<b>326</b>	<b>4,66</b>	<b>4,59</b>	<b>4,60</b>	<b>4,64</b>	<b>4,82</b>	<b>4,78</b>	<b>4,68</b>	<b>4,66</b>




	<b>UMSU</b>	Waktu Pelaksanaan: Desember 2021 Edisi : 7 Kode Dokumen : UMSU.BPM.MONEV.07.04
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	

#### 4. Hasil Monev Fakultas Hukum

No	Prog ram Studi	Sam pel	Kepuasan Mahasiswa		Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik					Total Kepua san Maha siswa
			Keterse diaan Prasa rana. Sarana. Dan Sistem Informasi	Kinerja Pega wai	Unsur Pimpi nan Fakul tas	Pimpi nan Prog ram Studi	Sistem Rekrut men Maha siswa Baru	Proses Penase hatan Akade mik	Sua sana Aka demik	
1	Hukum	373	4,67	4,59	4,64	4,65	4,67	4,83	4,75	4,67
<b>Total Fakultas</b>		373	4,67	4,59	4,64	4,65	4,67	4,83	4,75	4,67

#### 5. Hasil Monev Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

No	Prog ram Studi	Sam pel	Kepuasan Mahasiswa		Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik					Total Kepua san Maha siswa
			Keterse diaan Prasa rana Sarana Dan Sistem nformasi	Kiner ja Pega wai	Unsur Pimpi nan Fakul tas	Pim pinan Prog ram Studi	Sistem Rekrut men Maha siswa Baru	Proses Penase hatan Akade mik	Sua sana Aka demik	
1	Kesejah teraan Sosial	25	4,61	4,57	4,55	4,58	4,75	4,77	4,74	4,63
2	Ilmu Komu nikasi	19	4,72	4,62	4,66	4,63	4,79	4,82	4,81	4,71
3	Ilmu Adminis trasi Publik	14	4,80	4,75	4,67	4,66	4,70	4,67	4,79	4,74
<b>Total Fakultas</b>		58	4,69	4,63	4,62	4,61	4,75	4,76	4,77	4,68


	<b>UMSU</b>	Waktu Pelaksanaan: Desember 2021 Edisi : 7 Kode Dokumen : UMSU.BPM.MONEV.07.04
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	

## 6. Hasil Monev Fakultas Pertanian

No	Program Studi	Sam pel	Kepuasan Mahasiswa		Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik					Total Kepua san Maha siswa
			Keterse diaan Prasa rana. Sarana. Dan Sistem Infor masi	Kinerja Pega wai	Unsur Pimpi nan Fakul tas	Pimpi nan Prog ram Studi	Sistem Rekrut men Maha siswa Baru	Proses Penase hatan Akade mik	Sua sana Akade mik	
1	Teknologi Hasil Pertanian	7	4,69	4,72	4,80	4,83	4,83	4,74	4,83	4,75
2	Agrotek nologi	85	4,59	4,61	4,58	4,55	4,67	4,78	4,72	4,63
3	Agribisnis	141	4,56	4,57	4,60	4,66	4,77	4,82	4,75	4,64
<b>Total Fakultas</b>		<b>233</b>	<b>4,57</b>	<b>4,59</b>	<b>4,61</b>	<b>4,63</b>	<b>4,73</b>	<b>4,80</b>	<b>4,74</b>	<b>4,64</b>

## 7. Hasil Monev Fakultas Teknik

No	Program Studi	Sam pel	Kepuasan Mahasiswa		Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik					Total Kepua san Maha siswa
			Keterse diaan Prasa rana. Sarana. Dan Sistem Infor masi	Kinerja Pega wai	Unsur Pimpi nan Fakul tas	Pimpi nan Prog ram Studi	Sistem Rekrut men Maha siswa Baru	Proses Penase hatan Akade mik	Sua sana Aka demik	
1	Teknik Mesin	34	4,74	4,66	4,62	4,69	4,71	4,74	4,69	4,70
2	Teknik Sipil	107	4,66	4,61	4,65	4,73	4,75	4,73	4,69	4,67
3	Teknik Elektro	44	4,61	4,71	4,79	4,70	4,88	4,73	4,60	4,70
<b>Total Fakultas</b>		<b>185</b>	<b>4,67</b>	<b>4,64</b>	<b>4,68</b>	<b>4,71</b>	<b>4,77</b>	<b>4,73</b>	<b>4,67</b>	<b>4,68</b>


 <b>UMSU</b> Unggul   Cerdas   Terpercaya	<b>UMSU</b>	Waktu Pelaksanaan: Desember 2021
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 7
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode Dokumen : UMSU.BPM.MONEV.07.04

### 8. Hasil Monev Fakultas Kedokteran

No	Program Studi	Sam pel	Kepuasan Mahasiswa		Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik					Total Kepuasan Mahasiswa
			Ketersediaan Prasarana. Sarana. Dan Sistem Informasi	Kinerja Pegawai	Unsur Pimpinan Fakultas	Pimpinan Program Studi	Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	Proses Penasehatan Akademik	Suasana Akademik	
1	Kedokteran	117	4,90	4,90	4,88	4,86	4,90	4,90	4,88	4,89
2	Profesi Dokter	54	4,90	4,90	4,91	4,90	4,90	4,92	4,89	4,90
<b>Total Fakultas</b>		171	4,90	4,90	4,89	4,87	4,90	4,90	4,88	4,89


### 9. Hasil Monev Fakultas Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi

No	Program Studi	Sam pel	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	Sistem Informasi	73	4,36	4,64	4,65	4,76	4,82	4,81	4,76	4,62
2	Teknologi Informasi	82	4,60	4,65	4,62	4,70	4,74	4,76	4,80	4,67
<b>Total Fakultas</b>		155	4,49	4,65	4,64	4,73	4,78	4,78	4,78	4,65

	<b>UMSU</b>	Waktu Pelaksanaan: Desember 2021 Edisi : 7 Kode Dokumen : UMSU.BPM.MONEV.07.04
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	

### 10. Hasil Monev Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

No	Program Studi	Sam pel	Kepuasan Mahasiswa		Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik					Total Kepua san Maha siswa
			Keterse diaan Prasa rana. Sarana. Dan Sistem Infor masi	Kiner ja Pega wai	Unsur Pimpi nan Faku Itas	Pimpi nan Prog ram Studi	Sistem Rekrut men Maha siswa Baru	Proses Penase hatan Akade mik	Sua sana Akade mik	
1	Pend. Akun tansi	10	4,72	4,68	4,64	4,68	4,80	4,78	4,70	4,71
2	Pend. Bahasa Indo nesia	23	4,79	4,58	4,62	4,70	4,77	4,86	4,84	4,72
3	Pend. Bahasa Inggris	19	4,72	4,53	4,62	4,82	4,90	4,92	4,76	4,71
4	Pend. PPKN	13	4,83	4,76	4,80	4,74	4,81	4,91	4,80	4,81
5	Bimbi ngan Konse ling	23	4,71	4,59	4,81	4,75	4,91	4,90	4,83	4,74
6	Pend. Mate matika	23	4,79	4,77	4,60	4,66	4,75	4,80	4,75	4,75
7	PGSD	24	4,81	4,76	4,77	4,79	4,86	4,92	4,67	4,80
<b>Total Fakultas</b>		<b>135</b>	<b>4,77</b>	<b>4,66</b>	<b>4,69</b>	<b>4,74</b>	<b>4,83</b>	<b>4,87</b>	<b>4,77</b>	<b>4,75</b>

	<b>UMSU</b>	Waktu Pelaksanaan: Desember 2021 Edisi : 7 Kode Dokumen : UMSU.BPM.MONEV.07.04
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	

### 11. Hasil Monev Program Pascasarjana

No	Program Studi	Sam pel	Kepuasan Mahasiswa		Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik					Total Kepuasan Mahasiswa
			Keterse diaan Prasa rana. Sarana. Dan Sistem Infor masi	Kinerja Pega wai	Unsur Pimpi nan Fakul tas	Pimpi nan Prog ram Studi	Sistem Rekrut men Maha siswa Baru	Proses Penase hatan Akade mik	Sua sana Akade mik	
1	Magister Mana jemen Pend Tinggi	46	4,76	4,77	4,75	4,81	4,75	4,71	4,76	4,76
2	Magister Pendi dikan Mate matika	7	4,90	5,00	4,80	4,74	4,52	4,64	4,69	4,82
3	Magister Ilmu Hukum	106	4,85	4,97	4,79	4,79	4,82	4,79	4,75	4,86
4	Magister Kenota riatan	12	4,84	4,77	4,70	4,65	4,75	4,81	4,75	4,77
5	Magister Mana jemen	7	4,72	4,79	4,71	4,71	4,86	4,86	4,86	4,78
6	Magister Akun tansi	15	4,91	4,87	4,79	4,81	4,82	4,76	4,85	4,85
<b>Total Fakultas</b>		<b>193</b>	<b>4,83</b>	<b>4,90</b>	<b>4,77</b>	<b>4,78</b>	<b>4,79</b>	<b>4,77</b>	<b>4,76</b>	<b>4,82</b>