


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



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

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

## KATA PENGANTAR


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

Pelaksanaan monev ini merupakan bentuk nyata dari komitmen FP UMSU terhadap pentingnya perbaikan dan peningkatan pelayanan kepada mahasiswa secara berkelanjutan. Melalui monev diharapkan dapat diketahui berbagai informasi tentang kualitas pelayanan FP UMSU kepada mahasiswa. Berdasarkan informasi ini akan memudahkan FP UMSU dalam merumuskan kebijakan yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada mahasiswa.

Diakui bahwa pelaksanaan monev ini tidak terlepas dari berbagai kendala, terutama pada saat proses pengumpulan data. Berkat kerja keras dari tim monev serta dukungan dari segenap sivitas akademika, monev ini dapat dilaksanakan dan diselesaikan dengan baik. Atas bantuan dan kerjasama dari berbagai pihak yang telah mendukung kegiatan monev ini, kami ucapkan terimakasih.


Medan, Juli 2018  
Pelaksana

GPM FP UMSU

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

## DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
A. Pendahuluan .....	1
B. Tujuan .....	1
C. Manfaat .....	1
D. Ruang Lingkup Monev .....	2
E. Metodologi Monev .....	2
F. Instrumen Monev .....	3
G. Hasil Monev Kepuasan Mahasiswa.....	6
H. Kesimpulan .....	10
I. Lampiran .....	11
1. Hasil Rekapitulasi Fakultas Pertanian.....	11
2. Hasil Monev Program Studi Teknologi Hasil Pertanian.....	12
3. Hasil Monev Program Studi Agroteknologi .....	14
4. Hasil Monev Program Studi Agribisnis .....	16

 <b>UMSU</b> Unggul   Cerdas   Terpercaya	<b>FAKULTAS PERTANIAN</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 8
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode : FP.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 FP UMSU.


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

## B. TUJUAN

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

## C. MANFAAT

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

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

#### D. RUANG LINGKUP MONEV


Monev ini meneliti dan mengevaluasi tentang kepuasan mahasiswa FP UMSU yang mencakup ketersediaan prasarana, sarana dan sistem informasi, kinerja pegawai, pelayanan pimpinan fakultas, pelayanan pimpinan program studi, sistem rekrutmen mahasiswa baru, proses penasehatan akademik dan suasana akademik.

#### E. METODE MONEV

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

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

Instrumen pengukuran pada masing-masing kompetensi menggunakan skala likert. Objek monev adalah ketersediaan prasarana, sarana dan sistem informasi, kinerja pegawai, pelayanan pimpinan fakultas, Pelayanan pimpinan program studi, sistem rekrutmen mahasiswa baru, proses penasehatan akademik dan suasana akademik. Populasi monev adalah seluruh mahasiswa Fakultas Pertanian semester genap tahun akademik 2017/2018 Berdasarkan data dari Biro Data Informasi,


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


mahasiswa FP UMSU seluruhnya berjumlah 1081. Jumlah mahasiswa yang dijadikan objek monev adalah sebanyak 679 mahasiswa. Teknik penentuan sampel menggunakan rumus slovin dengan sampling error 2%, dengan penentuan sampel menggunakan stratified random sampling.

Sumber data digunakan adalah data primer dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran angket kepada responden. Angket berisi pernyataan tentang masing-masing indikator kepuasan, jumlah angket yang kembali dan layak untuk diolah sebanyak 482 angket. Selanjutnya data ditabulasi dan diklasifikasikan, dijelaskan dan dilakukan analisis untuk memperoleh informasi mengenai kepuasan mahasiswa. Dalam mengukur tinggi rendahnya kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan digunakan interval sebagai berikut:


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

## F. INSTRUMEN MONEV

 UMSU Unggul, Cerdas & Terpercaya	UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA	<b>PETUNJUK PENGISIAN</b> 1. Berilah tanda silang (x) pada alternatif jawaban yang anda anggap paling sesuai dengan pengetahuan dan pengalaman yang anda rasakan. 2. Setiap pilihan hanya membutuhkan satu jawaban saja Skor Penilaian : 1 = Sangat Tidak Puas    4 = Puas 2 = Tidak Puas            5 = Sangat Puas 3 = Cukup Puas					
	ANGKET						
	INSTRUMEN KEPUASAN MAHASISWA						
FAKULTAS/PRODI :							
<b>PERTANYAAN</b>			<b>JAWABAN</b>				
<b>A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi</b>							
1. Kenyamanan terhadap ruang biro fakultas			1	2	3	4	5
2. Kebersihan ruang kelas			1	2	3	4	5
3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek			1	2	3	4	5


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

<b>PERTANYAAN</b>	<b>JAWABAN</b>				
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>B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai</b>					
14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas	1	2	3	4	5
15. Kerapian penampilan pegawai fakultas	1	2	3	4	5
16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas	1	2	3	4	5
17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	1	2	3	4	5
18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas	1	2	3	4	5
19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik	1	2	3	4	5
21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik	1	2	3	4	5
22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa	1	2	3	4	5
23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas	1	2	3	4	5
24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa	1	2	3	4	5
25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas	1	2	3	4	5
26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon	1	2	3	4	5
28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa	1	2	3	4	5
29. Kesediaan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	1	2	3	4	5
<b>C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas</b>					
30. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
31. Keramahan ketika memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
33. Perhatian dalam memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	1	2	3	4	5
<b>D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi</b>					
35. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	1	2	3	4	5

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

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

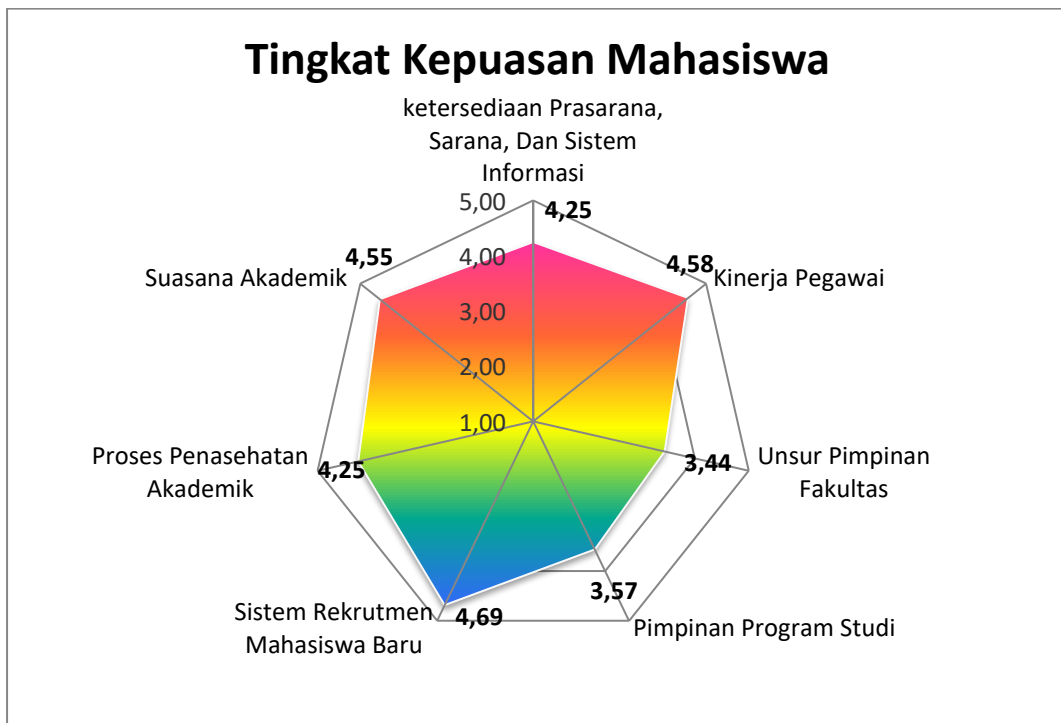


 <b>UMSU</b> Unggul   Cerdas   Terpercaya	<b>FAKULTAS PERTANIAN</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 8
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode : FP.GPM.MONEV.07.04

## G. Hasil Money Kepuasan Mahasiswa


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

No	Objek Pelayanan	Total Kepuasan
1.	Kepuasan terhadap ketersediaan prasarana, sarana dan sistem informasi	4.25
2.	Kepuasan terhadap kinerja pegawai	4.58
3.	Pelayanan Pimpinan Fakultas	3.44
4.	Pelayanan Pimpinan Program Studi	3.57
5.	Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	4.69
6.	Proses Penasehatan Akademik	4.25
7.	Suasana Akademik	4.55
<b>Total Skor</b>		<b>4.19</b>



**Grafik 1. Hasil Money Terhadap Objek Pelayanan**

Dilihat dari masing-masing aspek pelayanan fakultas pertanian nilai yang dipersepsi mahasiswa paling rendah adalah kepuasan terhadap pelayanan pimpinan fakultas. Terutama terhadap keramahan ketika memberikan pelayanan dan kesediaan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa, termasuk juga perhatian dalam memberikan pelayanan. Pelayanan pimpinan program studi, dipersepsi dengan skor

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

yang sedikit lebih baik dibandingkan pelayanan pimpinan fakultas. Dan nilai kedua pelayanan ini masuk dalam kategori sudah puas.


Sistem rekrutmen mahasiswa baru mendapatkan nilai tertinggi dengan skor 4.69 dengan hasil nilai sangat puas. Terutama dalam pelaksanaan ujian masuk tes awal sampai akhir dan mudahnya mengakses informasi pendaftaran masuk FP UMSU.

**Tabel 2**  
**Hasil Kepuasan Mahasiswa Berdasarkan Program Studi**

No	Objek Pelayanan	Total Kepuasan		
		Agro teknologi	Agribisnis	Teknologi Hasil Pertanian
1.	Kepuasan terhadap ketersediaan prasarana, sarana dan sistem informasi	4.53	4.35	3.86
2.	Kepuasan terhadap kinerja pegawai	4.66	4.89	4.20
3.	Pelayanan Pimpinan Fakultas	3.50	3.25	3.57
4.	Pelayanan Pimpinan Program Studi	3.56	3.45	3.70
5.	Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	4.57	4.69	4.80
6.	Proses Penasehatan Akademik	4.12	4.15	4.47
7.	Suasana Akademik	4.50	4.75	4.40
<b>Total Skor</b>		<b>4.21</b>	<b>4.22</b>	<b>4.14</b>

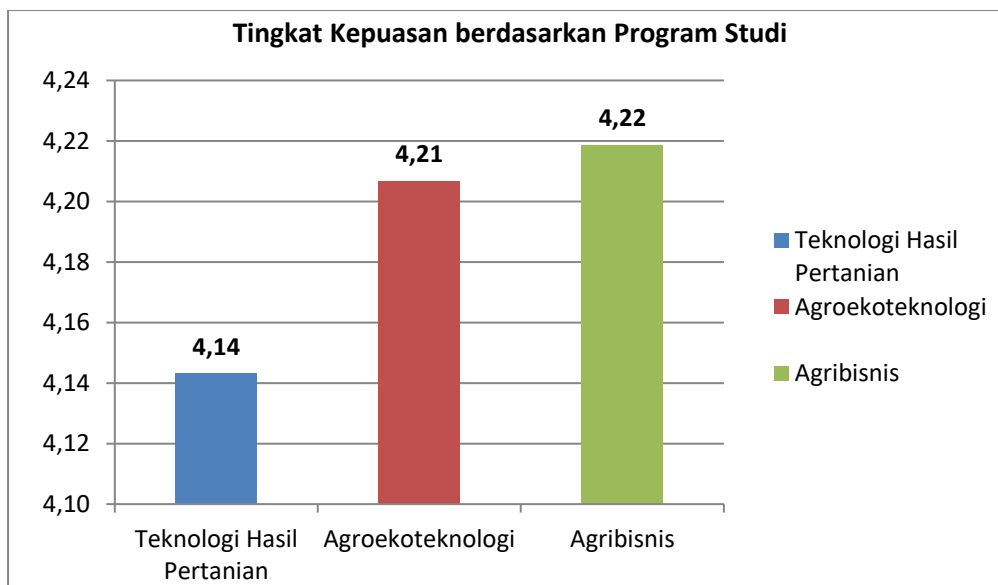
Dilihat dari masing-masing aspek pelayanan Program Studi Agroteknologi, nilai yang dipersepsi mahasiswa paling rendah adalah kepuasan terhadap pelayanan pimpinan fakultas. Terutama terhadap perhatian dalam memberikan pelayanan. Pelayanan pimpinan program studi, dipersepsi dengan skor yang sedikit lebih baik dibandingkan pelayanan pimpinan fakultas. Kepuasan terhadap kinerja pegawai mendapatkan nilai tertinggi dengan skor 4.66 dengan hasil sangat puas. Terutama butir kerapian penampilan pegawai fakultas dan keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa.

Pelayanan Program Studi Agribisnis, nilai yang dipersepsi mahasiswa paling rendah dengan kriteria cukup puas adalah kepuasan terhadap pelayanan pimpinan fakultas, terutama terhadap kesediaan dalam memberikan pelayanan dan perhatian dalam memberikan pelayanan. Pelayanan pimpinan program studi juga dinilai rendah namun dengan kriteria memuaskan, terutama terhadap keramahan ketika

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


memberikan pelayanan dan perhatian dalam memberikan pelayanan. Kepuasan terhadap kinerja pegawai mendapatkan nilai tertinggi dengan skor 4.89 dengan hasil sangat puas. Terutama butir kerapian penampilan pegawai fakultas dan keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa.

Pelayanan Program Studi Teknologi Hasil Pertanian, nilai yang dipersepsi mahasiswa paling rendah tetapi masih dalam kategori puas adalah kepuasan terhadap pelayanan pimpinan fakultas, terutama terhadap keramahan ketika memberikan pelayanan. Pelayanan pimpinan program studi, dipersepsi dengan skor yang sedikit lebih baik dibandingkan pelayanan pimpinan fakultas. Sistem rekrutmen mahasiswa baru mendapatkan nilai tertinggi dengan skor 4.80 dengan hasil nilai sangat puas. Terutama dalam pelaksanaan ujian masuk tes awal sampai akhir dan mudahnya mengakses informasi pendaftaran masuk FP UMSU dan kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan.



**Grafik 2. Hasil Kepuasan Mahasiswa Berdasarkan Program Studi**

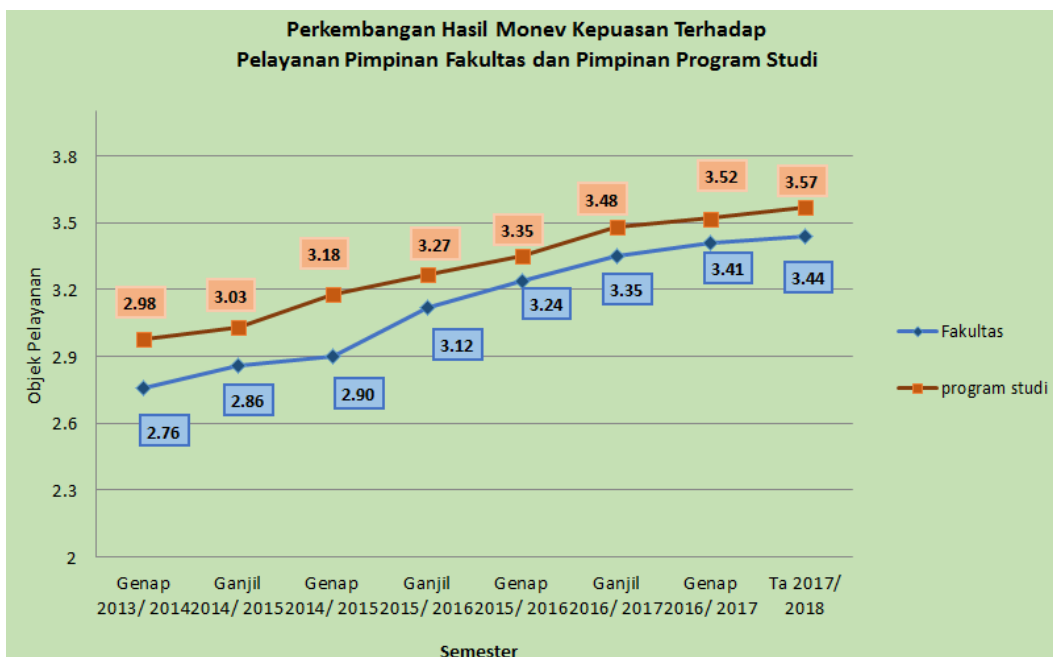
Dari grafik 2 diatas dapat dilihat untuk program studi yang mendapat penilaian terbaik adalah program studi agribisnis dengan skor 4.22. Dan teknologi hasil pertanian mendapat penilaian paling rendah, namun seluruh program studi untuk hasil akhir masuk dalam kriteria sudah baik dinilai oleh mahasiswa.

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


Hasil monev pada periode tahun ajaran 2017/2018 dilihat dari periode sebelumnya secara keseluruhan mengalami sedikit peningkatan. Peningkatan skor dipersepsi mahasiswa terhadap pelayanan pimpinan fakultas 0.88% dan pelayanan pimpinan program studi meningkat 1.42%. Artinya pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa terutama pada level pimpinan fakultas dan program studi sudah lebih baik dari periode sebelumnya.

**Tabel 3**  
**Perkembangan Hasil Monev Kepuasan Terhadap Pelayanan Pimpinan Fakultas dan Pimpinan Program Studi**

Objek Pelayanan	Genap 2013/2014	Ganjil 2014/2015	Genap 2014/2015	Ganjil 2015/2016	Genap 2015/2016	Ganjil 2016/2017	Genap 2016/2017	T.A 2017/2018	%
1. Pelayanan Pimpinan Fakultas	2.76	2.86	2.90	3.12	3.24	3.35	3.41	3.44	0.88
2. Pelayanan Pimpinan Program Studi	2.98	3.03	3.18	3.27	3.35	3.48	3.52	3.57	1.42



**Grafik 3. Perkembangan Hasil Monev Kepuasan Terhadap Pelayanan Pimpinan Fakultas dan Program Studi**

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

## H. KESIMPULAN

1. Secara umum mahasiswa FP UMSU mempersepsikan pelayanan sudah puas, baik terhadap ketersediaan prasarana, sarana dan sistem informasi, kepuasan terhadap kinerja pegawai, pelayanan pimpinan fakultas, pelayanan pimpinan program studi, sistem rekrutmen mahasiswa baru, proses penasehatan akademik, suasana akademik.
2. Pelayanan dari pimpinan fakultas dan program studi mendapat skor paling rendah baik dari segi total maupun program studi dan masih dalam kategori puas. Dan pelayanan lainnya mendapat nilai rata-rata puas dan sangat puas. Terutama tentang kinerja pegawai dan system rekrutmen mahasiswa baru.
3. Perkembangan untuk pelayanan ppimpinan fakultas dan pimpinan program studi mengalami kenaikan yang cukup baik seperti yang ditampilkan pada tabel 3.

## I. LAMPIRAN

### 1. Hasil Rekapitulasi Fakultas Pertanian

**Hasil Monitoring Evaluasi Kepuasan Mahasiswa  
Fakultas Pertanian**

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	Teknologi Hasil Pertanian	86	3.86	4.20	3.57	3.70	4.80	4.47	4.40	4.14
2	Agroekoteknologi	158	4.53	4.66	3.50	3.56	4.57	4.12	4.50	4.21
3	Agribisnis	238	4.35	4.89	3.25	3.45	4.69	4.15	4.75	4.22
<b>Total Fakultas</b>		<b>482</b>	<b>4.25</b>	<b>4.58</b>	<b>3.44</b>	<b>3.57</b>	<b>4.69</b>	<b>4.25</b>	<b>4.55</b>	<b>4.19</b>

## 2. Hasil Money Program Studi Teknologi Hasil Pertanian

### Hasil Monitoring Evaluasi Kepuasan Mahasiswa

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan terhadap ruang biro fakultas	86	3.24
2. Kebersihan ruang kelas	86	3.37
3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek	86	3.11
4. Kebersihan toilet	86	3.08
5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan	86	3.61
6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik	86	3.22
7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai	86	3.43
8. Ketersediaan kursi	86	3.28
9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan	86	3.66
10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	86	3.70
11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas	86	3.73
12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll)	86	3.61
13. Kemudahan dalam mengakses internet	86	3.28
<b>Total</b>		<b>3.86</b>

#### B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai

Butir Penilaian	N	Mean
14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas	86	3.46
15. Kerapian penampilan pegawai fakultas	86	3.80
16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas	86	3.51
17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	86	3.55
18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas	86	3.58
19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	86	3.46
20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik	86	3.62
21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik	86	3.65
22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa	86	3.51
23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas	86	3.70
24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa	86	3.67
25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas	86	3.45
26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	86	3.29
27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon	86	3.58
28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa	86	3.43
29. Kesediaan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	86	3.62
<b>Total</b>		<b>4.20</b>

#### C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas

Butir Penilaian	N	Mean
30. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	86	3.61
31. Keramahan ketika memberikan pelayanan	86	3.47
32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	86	3.68
33. Perhatian dalam memberikan pelayanan	86	3.53
34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	86	3.58
<b>Total</b>		<b>3.57</b>

#### D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi

Butir Penilaian	N	Mean
35. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	86	3.66
36. Keramahan ketika memberikan pelayanan	86	3.70
37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	86	3.75

38. Perhatian dalam memberikan pelayanan	86	3.68
39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	86	3.70
<b>Total</b>		<b>3.70</b>

#### E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru

<b>Butir Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU	86	3.87
41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang	86	3.91
42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis	86	3.82
43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara	86	3.86
44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes	86	3.94
45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan	86	3.94
<b>Total</b>		<b>4.80</b>

#### F. Proses Penasehatan Akademik

<b>Butir Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
46. Frekuensi pertemuan dengan dosen penasehat akademik selama satu semester	86	3.75
47. Relevansi materi penasehatan akademik dengan perkembangan studi	86	3.76
48. Relevansi materi penasehatan akademik dengan permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain)	86	3.62
49. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan akademik yang anda hadapi	86	3.79
50. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain) yang anda hadapi	86	3.86
51. Dosen penasehat akademik memotivasi anda untuk tamat tepat waktu	86	3.81
<b>Total</b>		<b>4.47</b>

#### G. Suasana Akademik

<b>Butir Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
52. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang pendidikan yang diselenggarakan oleh fakultas dan program studi (seminar, kuliah umum dan lainnya)	86	3.80
53. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang penelitian yang diselenggarakan oleh dosen	86	4.01
54. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh fakultas (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	86	3.71
55. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh prodi (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	86	3.83
56. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh dosen (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	86	3.84
<b>Total</b>		<b>4.40</b>

#### Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa

<b>Aspek Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi	86	3.86
B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai	86	4.20
C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas	86	3.57
D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi	86	3.70
E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	86	4.80
F. Proses Penasehatan Akademik	86	4.47
G. Suasana Akademik	86	4.40
<b>Total kepuasan Mahasiswa</b>		<b>4.14</b>



### 3. Hasil Monev Program Studi Agroteknologi

#### Hasil Monitoring Evaluasi Kepuasan Mahasiswa

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan terhadap ruang biro fakultas	158	3.23
2. Kebersihan ruang kelas	158	3.54
3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek	158	2.95
4. Kebersihan toilet	158	2.92
5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan	158	2.99
6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik	158	3.05
7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai	158	3.41
8. Ketersediaan kursi	158	3.49
9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan	158	3.51
10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	158	3.34
11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas	158	3.58
12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll)	158	3.25
13. Kemudahan dalam mengakses internet	158	2.74
<b>Total</b>		<b>4.53</b>

##### B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai

Butir Penilaian	N	Mean
14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas	158	3.38
15. Kerapian penampilan pegawai fakultas	158	3.76
16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas	158	3.44
17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	158	3.36
18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas	158	3.49
19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	158	3.31
20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik	158	3.52
21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik	158	3.47
22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa	158	3.41
23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas	158	3.46
24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa	158	3.66
25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas	158	3.28
26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	158	3.26
27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon	158	3.30
28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa	158	3.32
29. Kesediaan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	158	3.32
<b>Total</b>		<b>4.66</b>

##### C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas

Butir Penilaian	N	Mean
30. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	158	3.48
31. Keramahan ketika memberikan pelayanan	158	3.45
32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	158	3.57
33. Perhatian dalam memberikan pelayanan	158	3.44
34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	158	3.58
<b>Total</b>		<b>3.50</b>

##### D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi

Butir Penilaian	N	Mean
35. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	158	3.51
36. Keramahan ketika memberikan pelayanan	158	3.58
37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	158	3.62

38. Perhatian dalam memberikan pelayanan	158	3.49
39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	158	3.61
<b>Total</b>		<b>3.56</b>

#### E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru

Butir Penilaian	N	Mean
40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU	158	3.75
41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang	158	3.74
42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis	158	3.72
43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara	158	3.74
44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes	158	3.68
45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan	158	3.65
<b>Total</b>		<b>4.57</b>

#### F. Proses Penasehatan Akademik

Butir Penilaian	N	Mean
46. Frekuensi pertemuan dengan dosen penasehat akademik selama satu semester	158	3.57
47. Relevansi materi penasehatan akademik dengan perkembangan studi	158	3.48
48. Relevansi materi penasehatan akademik dengan permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain)	158	3.54
49. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan akademik yang anda hadapi	158	3.60
50. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain) yang anda hadapi	158	3.62
51. Dosen penasehat akademik memotivasi anda untuk tamat tepat waktu	158	3.62
<b>Total</b>		<b>4.12</b>

#### G. Suasana Akademik

Butir Penilaian	N	Mean
52. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang pendidikan yang diselenggarakan oleh fakultas dan program studi (seminar, kuliah umum dan lainnya)	158	3.54
53. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang penelitian yang diselenggarakan oleh dosen	158	3.72
54. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh fakultas (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	158	3.52
55. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh prodi (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	158	3.61
56. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh dosen (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	158	3.54
<b>Total</b>		<b>4.30</b>

#### Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa

Aspek Penilaian	N	Mean
A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi	158	4.53
B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai	158	4.66
C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas	158	3.50
D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi	158	3.56
E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	158	4.57
F. Proses Penasehatan Akademik	158	4.12
G. Suasana Akademik	158	4.30
<b>Total kepuasan Mahasiswa</b>		<b>4.21</b>

#### 4. Hasil Monev Program Studi Agribisnis

##### Hasil Monitoring Evaluasi Kepuasan Mahasiswa

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan terhadap ruang biro fakultas	238	2.77
2. Kebersihan ruang kelas	238	3.14
3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek	238	2.74
4. Kebersihan toilet	238	2.67
5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan	238	2.86
6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik	238	2.92
7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai	238	3.25
8. Ketersediaan kursi	238	3.22
9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan	238	3.18
10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	238	3.19
11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas	238	3.26
12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll)	238	2.79
13. Kemudahan dalam mengakses internet	238	2.78
<b>Total</b>		<b>4.35</b>

###### B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai

Butir Penilaian	N	Mean
14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas	238	2.91
15. Kerapian penampilan pegawai fakultas	238	3.49
16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas	238	2.99
17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	238	3.02
18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas	238	3.08
19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	238	2.88
20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik	238	3.07
21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik	238	3.13
22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa	238	3.01
23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas	238	3.09
24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa	238	3.44
25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas	238	2.94
26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	238	2.85
27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon	238	3.00
28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa	238	2.95
29. Kesediaan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	238	2.98
<b>Total</b>		<b>4.89</b>

###### C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas

Butir Penilaian	N	Mean
30. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	238	3.07
31. Keramahan ketika memberikan pelayanan	238	3.07
32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	238	3.29
33. Perhatian dalam memberikan pelayanan	238	3.13
34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	238	3.16
<b>Total</b>		<b>3.14</b>

###### D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi

Butir Penilaian	N	Mean
35. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	238	3.23
36. Keramahan ketika memberikan pelayanan	238	3.21
37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	238	3.36
38. Perhatian dalam memberikan pelayanan	238	3.28

39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	238	3.34
<b>Total</b>		<b>3.28</b>

#### E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru

Butir Penilaian	N	Mean
40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU	238	3.47
41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang	238	3.42
42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis	238	3.39
43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara	238	3.41
44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes	238	3.45
45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan	238	3.47
<b>Total</b>		<b>4.69</b>

#### F. Proses Penasehatan Akademik

Butir Penilaian	N	Mean
46. Frekuensi pertemuan dengan dosen penasehat akademik selama satu semester	238	3.31
47. Relevansi materi penasehatan akademik dengan perkembangan studi	238	3.26
48. Relevansi materi penasehatan akademik dengan permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain)	238	3.27
49. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan akademik yang anda hadapi	238	3.36
50. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain) yang anda hadapi	238	3.35
51. Dosen penasehat akademik memotivasi anda untuk tamat tepat waktu	238	3.35
<b>Total</b>		<b>4.15</b>

#### G. Suasana Akademik

Butir Penilaian	N	Mean
52. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang pendidikan yang diselenggarakan oleh fakultas dan program studi (seminar, kuliah umum dan lainnya)	238	3.40
53. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang penelitian yang diselenggarakan oleh dosen	238	3.54
54. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh fakultas (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	238	3.31
55. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh prodi (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	238	3.35
56. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh dosen (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	238	3.29
<b>Total</b>		<b>4.75</b>

#### Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa

Aspek Penilaian	N	Mean
A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi	238	4.35
B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai	238	4.89
C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas	238	3.14
D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi	238	3.28
E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	238	4.69
F. Proses Penasehatan Akademik	238	4.15
G. Suasana Akademik	238	4.75
<b>Total kepuasan Mahasiswa</b>		<b>4.18</b>