


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



**GUGUS PENJAMINAN MUTU  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
2017**

 <b>UMSU</b> Unggul   Cerdas   Terpercaya	<b>FAKULTAS TEKNIK</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2017
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 7
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode : FT.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 evaluasi (monev) internal kepuasan mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (FT UMSU) ini dapat dilaksanakan dari awal hingga penyusunan laporan. Monev ini merupakan bagian penting dari proses penjaminan mutu internal yang dilaksanakan FT UMSU.

Pelaksanaan monev ini merupakan bentuk nyata dari komitmen FT UMSU terhadap pentingnya perbaikan dan peningkatan pelayanan kepada mahasiswa secara berkelanjutan. Melalui monev diharapkan dapat diketahui berbagai informasi tentang kualitas pelayanan FT UMSU kepada mahasiswa. Berdasarkan informasi ini akan memudahkan FT 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, Mei 2017  
Pelaksana,

GPM FT UMSU

 <b>UMSU</b> Unggul   Cerdas   Terpercaya	<b>FAKULTAS TEKNIK</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2017
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 7
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode : FT.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 .....	9
I. Lampiran.....	11
1. Hasil Rekapitulasi Fakultas Teknik .....	11
2. Hasil Monev Program Studi Teknik Mesin .....	12
3. Hasil Monev Program Studi Teknik Sipil.....	14
4. Hasil Monev Program Studi Teknik Elektro.....	16

 <b>UMSU</b> Unggul   Cerdas   Terpercaya	<b>FAKULTAS TEKNIK</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2017
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 7
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode : FT.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 FT UMSU.


Pelayanan kepada mahasiswa yang diukur dalam pelaksanaan monev ini berkaitan dengan pelayanan akademik dan non akademik di FT UMSU, yaitu pelayanan pada biro fakultas, pimpinan fakultas dan pimpinan program studi. Data kepuasan mahasiswa yang diperoleh dapat dijadikan sebagai masukan dalam melakukan berbagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan kepada mahasiswa khususnya di FT UMSU.

## B. TUJUAN

Mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik dan non akademik di FT 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 TEKNIK</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2017
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 7
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode : FT.GPM.MONEV.07.04

#### D. RUANG LINGKUP MONEV


Monev ini meneliti dan mengevaluasi tentang kepuasan mahasiswa FT 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 FT UMSU dan seluruh biro yang ada di UMSU dilakukan pada semester genap tahun akademik 2016/ 2017, 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

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

 <b>UMSU</b> Unggul   Cerdas   Terpercaya	<b>FAKULTAS TEKNIK</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2017
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 7
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode : FT.GPM.MONEV.07.04


seluruh mahasiswa Fakultas Teknik semester genap tahun akademik 2016/2017 Berdasarkan data dari biro data informasi, mahasiswa FT UMSU seluruhnya berjumlah 1004. Jumlah mahasiswa yang dijadikan objek monev adalah sebanyak 728 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 728 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	PETUNJUK PENGISIAN							
	ANGKET	1. Berilah tanda silang (x) pada alternatif jawaban yang anda anggap paling sesuai dengan pengetahuan dan pengalaman yang anda rasakan. 2. Setiap pilihan hanya membutuhkan satu jawaban saja Skor Penilaian : 1 = Sangat Tidak Puas    4 = Puas 2 = Tidak Puas            5 = Sangat Puas 3 = Cukup Puas							
	INSTRUMEN KEPUASAN MAHASISWA								
FAKULTAS/PRODI :									
<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


 <b>UMSU</b> Unggul   Cerdas   Terpercaya	<b>FAKULTAS TEKNIK</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2017
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 7
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode : FT.GPM.MONEV.07.04

PERTANYAAN	JAWABAN				
	1	2	3	4	5
2. Kebersihan ruang kelas	1	2	3	4	5
3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek	1	2	3	4	5
4. Kebersihan toilet	1	2	3	4	5
5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan	1	2	3	4	5
6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik	1	2	3	4	5
7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai	1	2	3	4	5
8. Ketersediaan kursi	1	2	3	4	5
9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan	1	2	3	4	5
10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	1	2	3	4	5
11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas	1	2	3	4	5
12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll)	1	2	3	4	5
13. Kemudahan dalam mengakses internet	1	2	3	4	5
<b>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
36. Keramahan ketika memberikan pelayanan	1	2	3	4	5

 <b>UMSU</b> Unggul   Cerdas   Terpercaya	<b>FAKULTAS TEKNIK</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2017
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 7
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode : FT.GPM.MONEV.07.04

PERTANYAAN	JAWABAN				
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 TEKNIK</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2017
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 7
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode : FT.GPM.MONEV.07.04

### G. Hasil Monev Kepuasan Mahasiswa


Dilihat dari masing-masing aspek pelayanan fakultas nilai yang dipersepsi mahasiswa paling rendah adalah kepuasan terhadap ketersediaan prasarana, sarana dan sistem informasi dan kinerja pegawai. Terutama terhadap kesediaan pegawai dalam membantu kesulitan mahasiswa, respon pegawai, perhatian saat memberikan pelayanan dan keramahan pegawai. Pelayanan yang dinilai kurang puas adalah kerapian penampilan pegawai fakultas. Poin yang juga dinilai rendah adalah ketersediaan kursi dan fasilitas laboratorium/praktek, kenyamanan terhadap ruang biro fakultas, ketersediaan infocus untuk perkuliahan, termasuk kemudahan mengakses internet dan informasi akademik (nilai dan KHS).

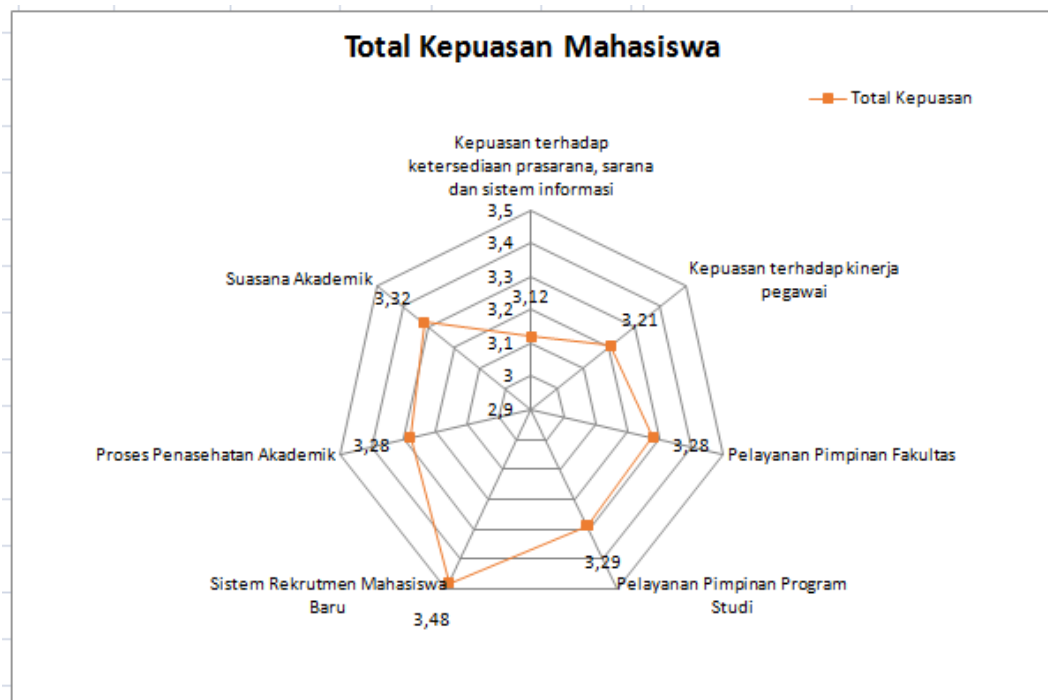
Pengukuran kepuasan mahasiswa juga kurang memuaskan terhadap pelayanan pimpinan fakultas terhadap keramahan pimpinan fakultas dan kesediaan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa, termasuk juga kesopanan ketika memberikan pelayanan dan kebijaksanaan dalam memberikan solusi dalam masalah akademik yang dihadapi mahasiswa. Pelayanan pimpinan program studi, dipersepsi dengan skor yang sedikit lebih baik dibandingkan pelayanan fakultas.

Sistem rekrutmen mahasiswa baru mendapatkan nilai tertinggi dengan skor 3.48 dengan hasil nilai puas. Terutama dalam pelaksanaan ujian masuk tes awal sampai akhir dan mudahnya mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU.

**Tabel 1**  
**Hasil Monev Kepuasan Mahasiswa Fakultas Teknik TA 2016/2017**

No	Objek Pelayanan	Total Kepuasan
1.	Kepuasan terhadap ketersediaan prasarana, sarana dan sistem informasi	3.12
2.	Kepuasan terhadap kinerja pegawai	3.21
3.	Pelayanan Pimpinan Fakultas	3.28
4.	Pelayanan Pimpinan Program Studi	3.29
5.	Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	3.48
6.	Proses Penasehatan Akademik	3.28
7.	Suasana Akademik	3.32
<b>Total Skor</b>		<b>3.28</b>

 <b>UMSU</b> Unggul   Cerdas   Terpercaya	<b>FAKULTAS TEKNIK</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2017
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 7
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode : FT.GPM.MONEV.07.04




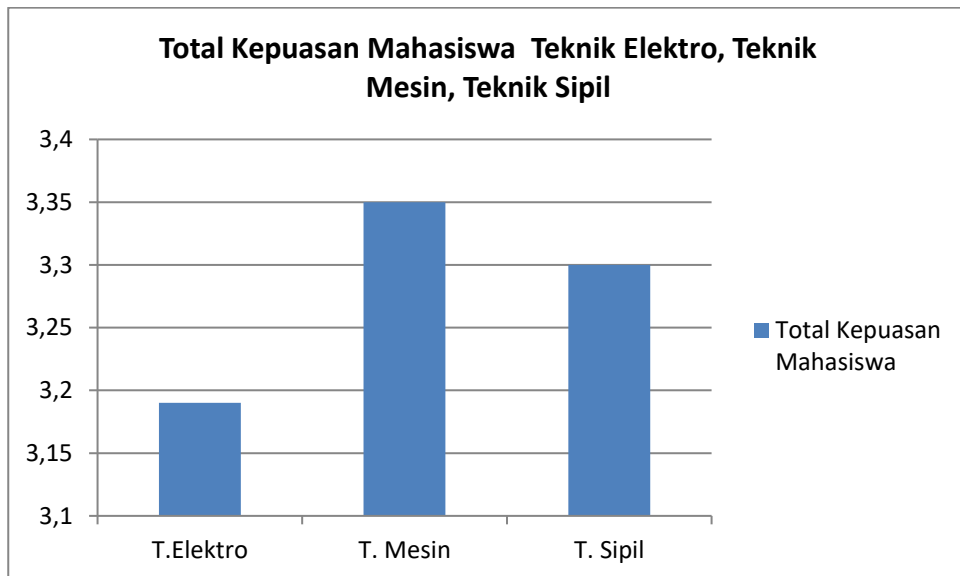
**Gambar 1. Grafik Kepuasan Mahasiswa Fakultas Teknik 2017**

**Tabel 2.**

**Hasil Monev Kepuasan Mahasiswa Prodi Teknik elektro, Teknik Mesin dan Teknik Sipil Fakultas Teknik TA 2016/2017**

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	Teknik Elektro	221	3,21	3,06	3,15	3,19	3,40	3,17	3,18	3,19
2	Teknik Mesin	242	3,06	3,27	3,37	3,31	3,59	3,44	3,45	3,35
3	Teknik Sipil	265	3,08	3,31	3,31	3,37	3,45	3,24	3,32	3,30
<b>Total Fakultas Teknik</b>		<b>728</b>	<b>3,12</b>	<b>3,21</b>	<b>3,28</b>	<b>3,29</b>	<b>3,48</b>	<b>3,28</b>	<b>3,32</b>	<b>3,28</b>

 <b>UMSU</b> Unggul   Cerdas   Terpercaya	<b>FAKULTAS TEKNIK</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2017
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 7
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode : FT.GPM.MONEV.07.04




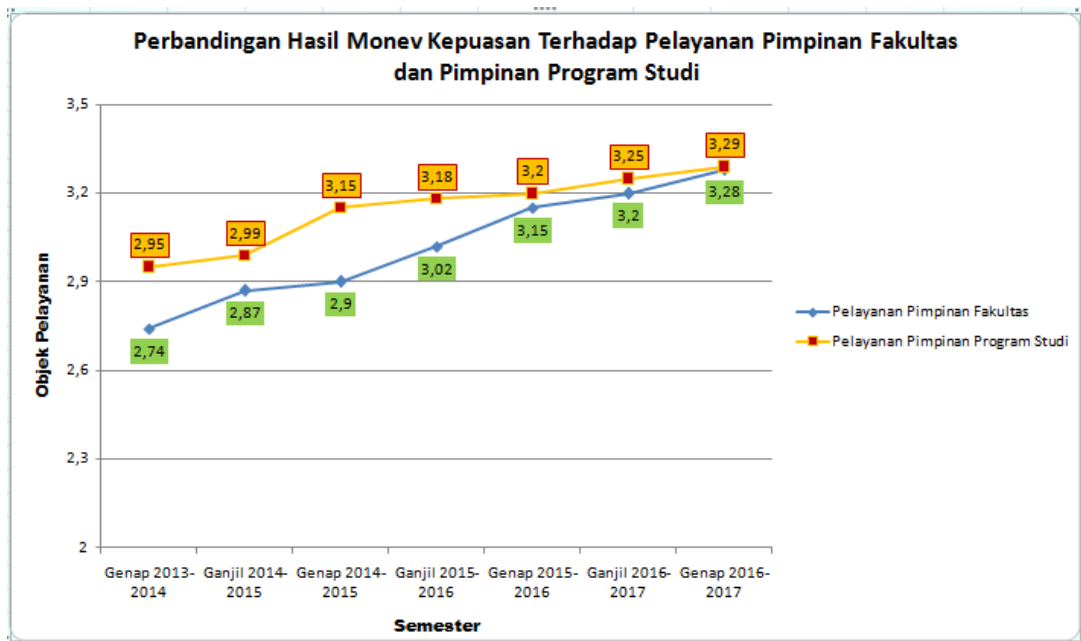
**Gambar 2. Grafik Kepuasan Mahasiswa Teknik Elektro, Teknik Mesin dan Teknik Sipil Fakultas Teknik 2017**

Berdasarkan gambar 2 di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa secara keseluruhan untuk Prodi Teknik Elektro, Teknik Mesin, Teknik Sipil sudah cukup puas, hal ini terlihat dari skor hasil pada rentang 2,61 – 3,40 sebagai acuan hasil monev.

**Tabel 2  
Perbandingan 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
1.	Pelayanan Pimpinan Fakultas	2.74	2.87	2.90	3.02	3.15	3.20	3.28
2.	Pelayanan Pimpinan Program Studi	2.95	2.99	3.15	3.18	3.20	3.25	3.29

 <b>UMSU</b> Unggul   Cerdas   Terpercaya	<b>FAKULTAS TEKNIK</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2017
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 7
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode : FT.GPM.MONEV.07.04




**Gambar 3. Grafik Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Pimpinan Fakultas dan Prodi**

Jika dilihat dari grafik 3 tersebut tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pimpinan fakultas dan prodi dari tahun ke tahun terus mengalami peningkatan kearah yang lebih baik. Meskipun demikian pelayanan terhadap mahasiswa di FT UMSU secara keseluruhan harus terus ditingkatkan dari level cukup puas ke level sangat puas dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang ada. Hal tersebut erat kaitannya dengan manajemen sumber daya manusia yang masih dipandang perlu untuk dilakukan penyegaran-penyegaran di semua aspek.

## H. KESIMPULAN

1. Secara umum mahasiswa FT UMSU mempersepsikan pelayanan cukup puas, baik terhadap pelayanan biro fakultas, dari aspek bentuk fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati, maupun pelayanan dari pimpinan fakultas dan pimpinan program studi. aspek pelayanan yang dinilai paling rendah adalah empati pegawai dalam memberikan pelayanan, terutama terhadap kesediaan pegawai dalam membantu kesulitan mahasiswa, respon pegawai, perhatian saat

 <b>UMSU</b> Unggul   Cerdas   Terpercaya	<b>FAKULTAS TEKNIK</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2017
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 7
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode : FT.GPM.MONEV.07.04

memberikan pelayanan dan keramahan pegawai. Hal lain yang dipersepsi kurang puas adalah kerapian pegawai dalam berpakaian.

2. Dibandingkan dengan pelayanan pada periode sebelumnya, tingkat kepuasan sedikit mengalami penurunan. Namun penurunan kepuasan yang terjadi terhadap pelayanan pimpinan fakultas dan pimpinan program studi sehingga masih di pandang perlu untuk di tingkatkan.

## I. LAMPIRAN

### 1. Hasil Rekapitulasi Fakultas Teknik

**Hasil Monitoring Evaluasi Kepuasan Mahasiswa  
Fakultas Teknik**

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	Teknik Mesin	242	3.06	3.27	3.37	3.31	3.59	3.44	3.45	3.35
2	Teknik Sipil	265	3.08	3.31	3.31	3.37	3.45	3.24	3.32	3.30
3	Teknik Elektro	221	3.21	3.06	3.15	3.19	3.40	3.17	3.18	3.19
<b>Total Fakultas</b>		<b>728</b>	<b>3.12</b>	<b>3.21</b>	<b>3.28</b>	<b>3.29</b>	<b>3.48</b>	<b>3.28</b>	<b>3.32</b>	<b>3.28</b>

## 2. Hasil Money Program Studi Teknik Mesin

### 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	242	3.29
2. Kebersihan ruang kelas	242	3.63
3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek	242	2.76
4. Kebersihan toilet	242	3.26
5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan	242	3.31
6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik	242	2.98
7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai	242	3.18
8. Ketersediaan kursi	242	3.69
9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan	242	3.55
10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	242	3.54
11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas	242	3.28
12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll)	242	2.76
13. Kemudahan dalam mengakses internet	242	2.54
<b>Total</b>		<b>3.21</b>

#### B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai

Butir Penilaian	N	Mean
14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas	242	3.26
15. Kerapian penampilan pegawai fakultas	242	3.69
16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas	242	3.21
17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	242	3.35
18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas	242	3.27
19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	242	3.16
20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik	242	3.31
21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik	242	3.33
22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa	242	3.19
23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas	242	3.22
24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa	242	3.49
25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas	242	3.11
26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	242	3.08
27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon	242	3.23
28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa	242	3.23
29. Kesiapan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	242	3.17
<b>Total</b>		<b>3.27</b>

#### C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas

Butir Penilaian	N	Mean
30. Kesiapan dalam memberikan pelayanan	242	3.26
31. Keramahan ketika memberikan pelayanan	242	3.31
32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	242	3.47
33. Perhatian dalam memberikan pelayanan	242	3.39
34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	242	3.40
<b>Total</b>		<b>3.37</b>

#### D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi

Butir Penilaian	N	Mean
35. Kesiapan dalam memberikan pelayanan	242	3.24
36. Keramahan ketika memberikan pelayanan	242	3.31
37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	242	3.38

38. Perhatian dalam memberikan pelayanan	242	3.32
39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	242	3.30
<b>Total</b>		<b>3.31</b>

#### E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru

Butir Penilaian	N	Mean
40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU	242	3.56
41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang	242	3.52
42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis	242	3.56
43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara	242	3.60
44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes	242	3.64
45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan	242	3.65
<b>Total</b>		<b>3.59</b>

#### F. Proses Penasehatan Akademik

Butir Penilaian	N	Mean
46. Frekuensi pertemuan dengan dosen penasehat akademik selama satu semester	242	3.47
47. Relevansi materi penasehatan akademik dengan perkembangan studi	242	3.40
48. Relevansi materi penasehatan akademik dengan permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain)	242	3.38
49. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan akademik yang anda hadapi	242	3.45
50. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain) yang anda hadapi	242	3.52
51. Dosen penasehat akademik memotivasi anda untuk tamat tepat waktu	242	3.41
<b>Total</b>		<b>3.44</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)	242	3.43
53. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang penelitian yang diselenggarakan oleh dosen	242	3.49
54. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh fakultas (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	242	3.40
55. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh prodi (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	242	3.44
56. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh dosen (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	242	3.47
<b>Total</b>		<b>3.45</b>

#### Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa

Aspek Penilaian	N	Mean
A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi	242	3.21
B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai	242	3.27
C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas	242	3.37
D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi	242	3.31
E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	242	3.59
F. Proses Penasehatan Akademik	242	3.44
G. Suasana Akademik	242	3.45
<b>Total kepuasan Mahasiswa</b>		<b>3.38</b>



### 3. Hasil Monev Program Studi Teknik Sipil

#### 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	265	2.98
2. Kebersihan ruang kelas	265	3.52
3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek	265	2.74
4. Kebersihan toilet	265	3.28
5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan	265	3.17
6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik	265	3.01
7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai	265	3.14
8. Ketersediaan kursi	265	3.44
9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan	265	3.43
10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	265	3.35
11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas	265	3.17
12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll)	265	2.59
13. Kemudahan dalam mengakses internet	265	2.22
<b>Total</b>		<b>3.08</b>

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

Butir Penilaian	N	Mean
14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas	265	3.03
15. Kerapian penampilan pegawai fakultas	265	3.49
16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas	265	3.05
17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	265	3.05
18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas	265	3.14
19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	265	2.96
20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik	265	3.11
21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik	265	3.12
22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa	265	3.05
23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas	265	3.15
24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa	265	3.27
25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas	265	2.95
26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	265	2.91
27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon	265	2.96
28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa	265	2.97
29. Kesediaan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	265	2.99
<b>Total</b>		<b>3.08</b>

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

Butir Penilaian	N	Mean
30. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	265	3.22
31. Keramahan ketika memberikan pelayanan	265	3.32
32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	265	3.36
33. Perhatian dalam memberikan pelayanan	265	3.32
34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	265	3.32
<b>Total</b>		<b>3.31</b>

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

Butir Penilaian	N	Mean
35. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	265	3.29
36. Keramahan ketika memberikan pelayanan	265	3.35
37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	265	3.42

38. Perhatian dalam memberikan pelayanan	265	3.34
39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	265	3.44
<b>Total</b>		<b>3.37</b>

#### E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru

Butir Penilaian	N	Mean
40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU	265	3.43
41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang	265	3.45
42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis	265	3.46
43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara	265	3.46
44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes	265	3.46
45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan	265	3.46
<b>Total</b>		<b>3.45</b>

#### F. Proses Penasehatan Akademik

Butir Penilaian	N	Mean
46. Frekuensi pertemuan dengan dosen penasehat akademik selama satu semester	265	3.30
47. Relevansi materi penasehatan akademik dengan perkembangan studi	265	3.22
48. Relevansi materi penasehatan akademik dengan permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain)	265	3.18
49. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan akademik yang anda hadapi	265	3.21
50. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain) yang anda hadapi	265	3.25
51. Dosen penasehat akademik memotivasi anda untuk tamat tepat waktu	265	3.25
<b>Total</b>		<b>3.24</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)	265	3.41
53. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang penelitian yang diselenggarakan oleh dosen	265	3.37
54. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh fakultas (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	265	3.30
55. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh prodi (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	265	3.27
56. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh dosen (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	265	3.25
<b>Total</b>		<b>3.32</b>

#### Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa

Aspek Penilaian	N	Mean
A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi	265	3.08
B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai	265	3.08
C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas	265	3.31
D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi	265	3.37
E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	265	3.45
F. Proses Penasehatan Akademik	265	3.24
G. Suasana Akademik	265	3.32
<b>Total kepuasan Mahasiswa</b>		<b>3.26</b>

#### 4. Hasil Monev Program Studi Teknik Sipil

##### 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	221	2.94
2. Kebersihan ruang kelas	221	3.34
3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek	221	2.48
4. Kebersihan toilet	221	3.20
5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan	221	3.20
6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik	221	2.84
7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai	221	2.97
8. Ketersediaan kursi	221	3.49
9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan	221	3.39
10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	221	3.56
11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas	221	3.24
12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll)	221	2.60
13. Kemudahan dalam mengakses internet	221	2.22
<b>Total</b>		<b>3.04</b>

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

Butir Penilaian	N	Mean
14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas	221	3.01
15. Kerapian penampilan pegawai fakultas	221	3.49
16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas	221	3.09
17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	221	3.02
18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas	221	3.03
19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	221	2.98
20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik	221	3.14
21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik	221	3.12
22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa	221	3.03
23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas	221	3.07
24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa	221	3.32
25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas	221	2.96
26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	221	2.79
27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon	221	2.94
28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa	221	2.96
29. Kesediaan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	221	2.94
<b>Total</b>		<b>3.06</b>

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

Butir Penilaian	N	Mean
30. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	221	3.06
31. Keramahan ketika memberikan pelayanan	221	3.13
32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	221	3.24
33. Perhatian dalam memberikan pelayanan	221	3.12
34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	221	3.22
<b>Total</b>		<b>3.15</b>

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

Butir Penilaian	N	Mean
35. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	221	3.10
36. Keramahan ketika memberikan pelayanan	221	3.14
37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	221	3.30

38. Perhatian dalam memberikan pelayanan	221	3.22
39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	221	3.21
<b>Total</b>		<b>3.19</b>

#### E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru

Butir Penilaian	N	Mean
40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU	221	3.37
41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang	221	3.36
42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis	221	3.40
43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara	221	3.43
44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes	221	3.40
45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan	221	3.42
<b>Total</b>		<b>3.40</b>

#### F. Proses Penasehatan Akademik

Butir Penilaian	N	Mean
46. Frekuensi pertemuan dengan dosen penasehat akademik selama satu semester	221	3.13
47. Relevansi materi penasehatan akademik dengan perkembangan studi	221	3.15
48. Relevansi materi penasehatan akademik dengan permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain)	221	3.06
49. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan akademik yang anda hadapi	221	3.18
50. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain) yang anda hadapi	221	3.27
51. Dosen penasehat akademik memotivasi anda untuk tamat tepat waktu	221	3.21
<b>Total</b>		<b>3.17</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)	221	3.22
53. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang penelitian yang diselenggarakan oleh dosen	221	3.41
54. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh fakultas (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	221	3.02
55. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh prodi (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	221	3.13
56. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh dosen (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	221	3.13
<b>Total</b>		<b>3.18</b>

#### Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa

Aspek Penilaian	N	Mean
A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi	221	3.04
B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai	221	3.06
C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas	221	3.15
D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi	221	3.19
E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	221	3.40
F. Proses Penasehatan Akademik	221	3.17
G. Suasana Akademik	221	3.18
<b>Total kepuasan Mahasiswa</b>		<b>3.17</b>

