


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



**GUGUS PENJAMINAN MUTU
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
2018**

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS TEKNIK	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN MAHASISWA	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, Juli 2018
Pelaksana,

GPM FT UMSU

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS TEKNIK	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN MAHASISWA	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

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS TEKNIK	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN MAHASISWA	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.

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS TEKNIK	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN MAHASISWA	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 tahun akademik 2017/2018, 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


 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS TEKNIK	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode : FT.GPM.MONEV.07.04


monev adalah seluruh mahasiswa Fakultas Teknik tahun akademik 2017/2018 Berdasarkan data dari biro data informasi, mahasiswa FT UMSU seluruhnya berjumlah 825. 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 660 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 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				
A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi									
1. Kenyamanan terhadap ruang biro fakultas					1	2	3	4	5
2. Kebersihan ruang kelas					1	2	3	4	5

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS TEKNIK	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode : FT.GPM.MONEV.07.04

PERTANYAAN	JAWABAN				
3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek	1	2	3	4	5
4. Kebersihan toilet	1	2	3	4	5
5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan	1	2	3	4	5
6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik	1	2	3	4	5
7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai	1	2	3	4	5
8. Ketersediaan kursi	1	2	3	4	5
9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan	1	2	3	4	5
10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	1	2	3	4	5
11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas	1	2	3	4	5
12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll)	1	2	3	4	5
13. Kemudahan dalam mengakses internet	1	2	3	4	5
B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai					
14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas	1	2	3	4	5
15. Kerapian penampilan pegawai fakultas	1	2	3	4	5
16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas	1	2	3	4	5
17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	1	2	3	4	5
18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas	1	2	3	4	5
19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik	1	2	3	4	5
21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik	1	2	3	4	5
22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa	1	2	3	4	5
23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas	1	2	3	4	5
24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa	1	2	3	4	5
25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas	1	2	3	4	5
26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon	1	2	3	4	5
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
C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas					
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
D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi					
35. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
36. Keramahan ketika memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	1	2	3	4	5

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS TEKNIK	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode : FT.GPM.MONEV.07.04

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

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS TEKNIK	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode : FT.GPM.MONEV.07.04


G. Hasil Monev Kepuasan Mahasiswa

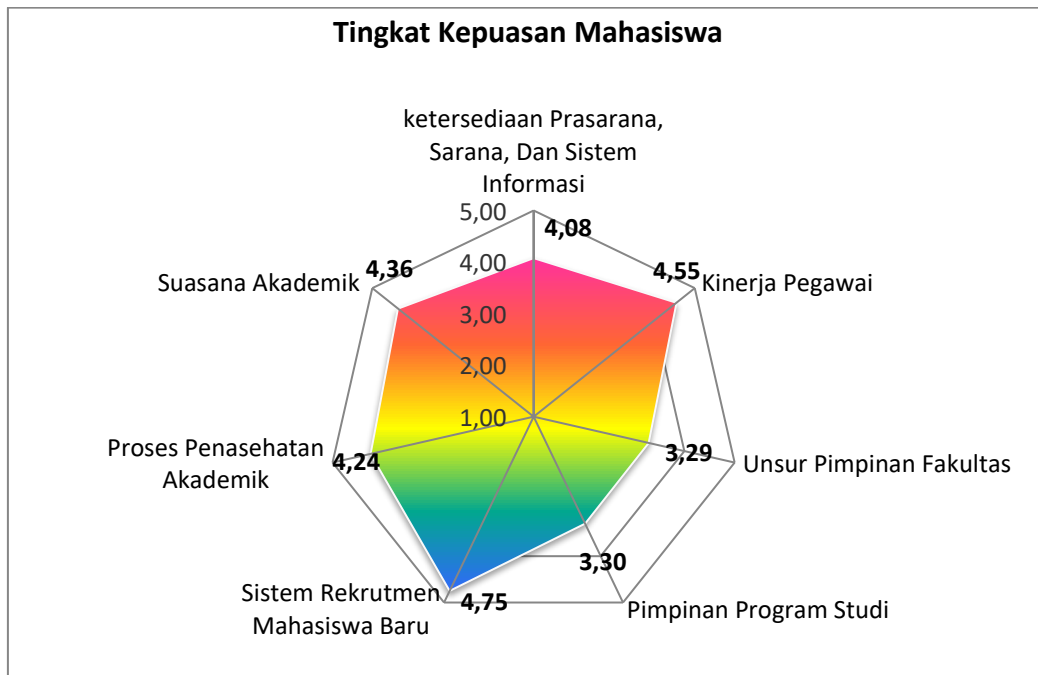
Tabel 1
Hasil Monev Kepuasan Mahasiswa Fakultas Teknik TA 2017/2018

No	Objek Pelayanan	Total Kepuasan
1.	Kepuasan terhadap ketersediaan prasarana, sarana dan sistem informasi	4.08
2.	Kepuasan terhadap kinerja pegawai	4.55
3.	Pelayanan Pimpinan Fakultas	3.29
4.	Pelayanan Pimpinan Program Studi	3.30
5.	Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	4.75
6.	Proses Penasehatan Akademik	4.24
7.	Suasana Akademik	4.36
Total Skor		4.08

Dilihat dari masing-masing aspek pelayanan Fakultas Teknik UMSU nilai yang dipersepsi mahasiswa paling rendah adalah terhadap pelayanan pimpinan program studi terhadap keramahan pimpinan program studi 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 fakultas juga dinilai rendah dengan kriteria yang sama yakni cukup puas dan nilai pelayanan sedikit lebih baik dari pelayanan pimpinan program studi.

Kepuasan terhadap ketersediaan prasarana, sarana dan sistem informasi mendapat penilaian puas dari mahasiswa dengan skor 4.08, mahasiswa merasa puas terhadap kebersihan dan kenyamanan baik di ruang kelas maupun biro fakultas, tersedianya fasilitas laboratorium/praktek, infokus, dan kemudahan mengakses internet. Kepuasan lainnya mendapat penilaian sangat puas dari mahasiswa terutama tentang sistem rekrutmen mahasiswa baru dengan skor 4.75. mahasiswa memberikan penilaian sangat puas tentang kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU, kualitas pelayanan yang sangat jelas dan kualitas seluruh pelaksanaan ujian masuk UMSU.


 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS TEKNIK	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode : FT.GPM.MONEV.07.04

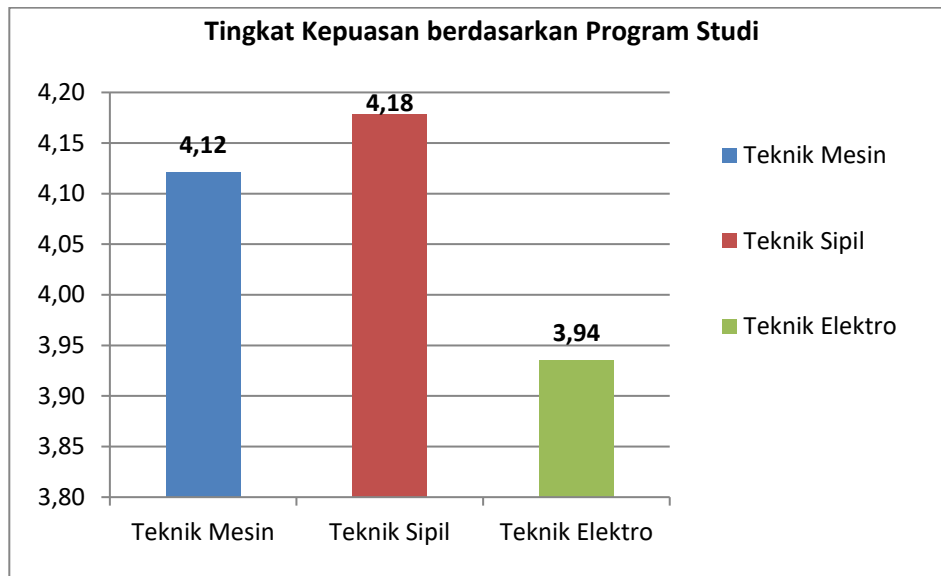


Gambar 1. Grafik Kepuasan Mahasiswa Fakultas Teknik 2018

**Tabel 2.
Hasil Monev Kepuasan Mahasiswa Fakultas Teknik TA 2017/2018**

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 Mesin	210	4.36	4.72	3.37	3.31	4.55	3.95	4.59	4.12
2	Teknik Sipil	234	4.15	4.51	3.31	3.37	4.86	4.50	4.55	4.18
3	Teknik Elektro	216	3.72	4.41	3.15	3.19	4.84	4.28	3.95	3.94
Total Fakultas		660	4.08	4.55	3.29	3.30	4.75	4.24	4.36	4.08


 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS TEKNIK	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode : FT.GPM.MONEV.07.04



Gambar 2. Grafik Kepuasan Mahasiswa Fakultas Teknik 2018

Kepuasan mahasiswa terhadap program studi seluruhnya mendapat penilaian dalam kriteria sudah puas dengan nilai range 3.41-4.20. Program Studi Teknik Elektro mendapatkan nilai paling rendah dengan skor 3.94. Mahasiswa menilai kepuasan paling rendah tentang pelayanan pimpinan fakultas dan pimpinan program studi yang mencakup keramahan dan kesediaan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa, termasuk juga kesopanan ketika memberikan pelayanan dan kebijaksanaan dalam memberikan solusi dalam masalah akademik yang dihadapi mahasiswa.

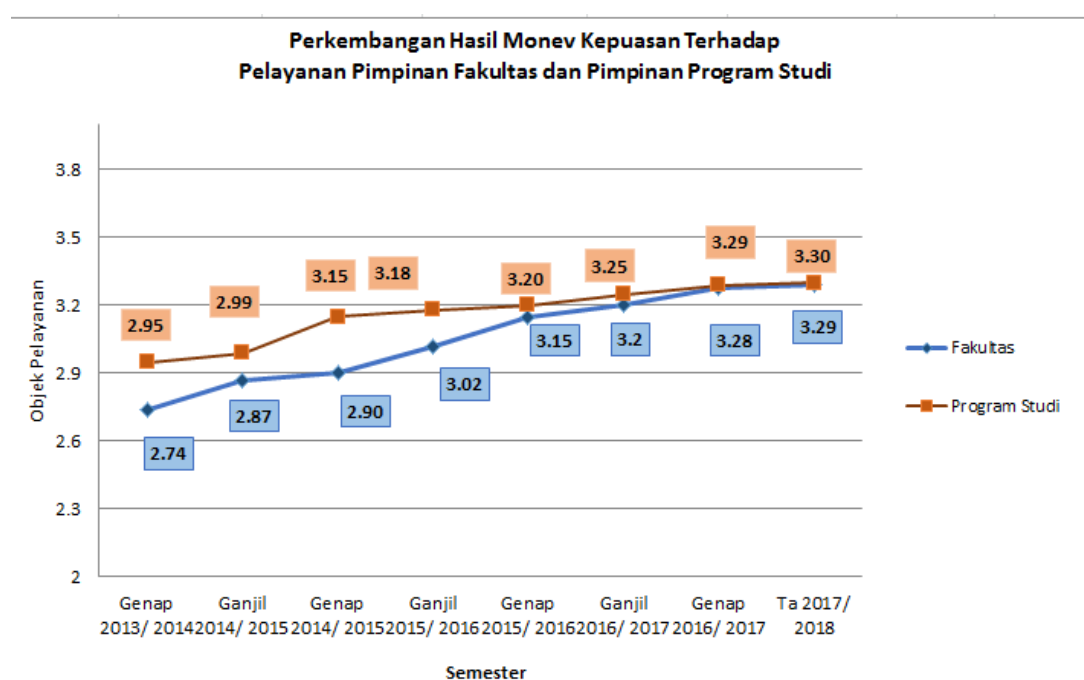
Program Studi Teknik Sipil mendapatkan penilaian paling baik dengan skor 4.18, kepuasan yang mendapat skor paling tinggi yakni kepuasan terhadap sistem rekrutmen mahasiswa baru mendapat penilaian sangat puas dari mahasiswa dengan skor 4.86, mahasiswa merasa sangat puas dari kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU, kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang dan kualitas seluruh proses pelaksanaan ujian masuk.

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS TEKNIK	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode : FT.GPM.MONEV.07.04

Tabel 2


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	2.74	2.87	2.90	3.02	3.15	3.20	3.28	3.29	0.30
2. Pelayanan Pimpinan Program Studi	2.95	2.99	3.15	3.18	3.20	3.25	3.29	3.30	0.30



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.

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS TEKNIK	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode : FT.GPM.MONEV.07.04

H. KESIMPULAN

1. Secara umum mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara mempersepsikan pelayanan cukup puas terhadap pelayanan dari Pimpinan Fakultas dan Pimpinan Program Studi. Aspek pelayanan yang dinilai paling rendah adalah empati pegawai dalam memberikan pelayanan, terutama terhadap kesediaan pegawai dalam membantu kesulitan mahasiswa, respon pegawai, perhatian saat memberikan pelayanan dan keramahan pegawai. Hal lain yang dipersepsi kurang puas adalah kerapian pegawai dalam berpakaian dan senyum sapa.
2. Kepuasan terhadap ketersediaan prasarana, sarana dan sistem informasi mendapat nilai puas dari mahasiswa dengan skor 4.08
3. Kepuasan terhadap kinerja pegawai, sistem rekrutmen mahasiswa baru, proses penasehatan akademik dan suasana akademik mendapat penilaian sangat puas dari mahasiswa.
4. Dari perkembangan dengan pelayanan pada periode sebelumnya, tingkat kepuasan sudah naik sebanyak 0.30% terhadap pelayanan pimpinan fakultas dan pimpinan program studi.

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	210	4.36	4.72	3.37	3.31	4.55	3.95	4.59	4.12
2	Teknik Sipil	234	4.15	4.51	3.31	3.37	4.86	4.50	4.55	4.18
3	Teknik Elektro	216	3.72	4.41	3.15	3.19	4.84	4.28	3.95	3.94
Total Fakultas		660	4.08	4.55	3.29	3.30	4.75	4.24	4.36	4.08

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	210	3.29
2. Kebersihan ruang kelas	210	3.63
3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek	210	2.76
4. Kebersihan toilet	210	3.26
5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan	210	3.31
6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik	210	2.98
7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai	210	3.18
8. Ketersediaan kursi	210	3.69
9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan	210	3.55
10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	210	3.54
11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas	210	3.28
12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll)	210	2.76
13. Kemudahan dalam mengakses internet	210	2.54
Total		4.36

B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai

Butir Penilaian	N	Mean
14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas	210	3.26
15. Kerapian penampilan pegawai fakultas	210	3.69
16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas	210	3.21
17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	210	3.35
18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas	210	3.27
19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	210	3.16
20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik	210	3.31
21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik	210	3.33
22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa	210	3.19
23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas	210	3.22
24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa	210	3.49
25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas	210	3.11
26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	210	3.08
27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon	210	3.23
28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa	210	3.23
29. Kesediaan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	210	3.17
Total		4.72

C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas

Butir Penilaian	N	Mean
30. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	210	3.26
31. Keramahan ketika memberikan pelayanan	210	3.31
32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	210	3.47
33. Perhatian dalam memberikan pelayanan	210	3.39
34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	210	3.40
Total		3.37

D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi

Butir Penilaian	N	Mean
35. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	210	3.24
36. Keramahan ketika memberikan pelayanan	210	3.31
37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	210	3.38

38. Perhatian dalam memberikan pelayanan	210	3.32
39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	210	3.30
Total		3.31

E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru

Butir Penilaian	N	Mean
40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU	210	3.56
41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang	210	3.52
42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis	210	3.56
43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara	210	3.60
44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes	210	3.64
45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan	210	3.65
Total		4.55

F. Proses Penasehatan Akademik

Butir Penilaian	N	Mean
46. Frekuensi pertemuan dengan dosen penasehat akademik selama satu semester	210	3.47
47. Relevansi materi penasehatan akademik dengan perkembangan studi	210	3.40
48. Relevansi materi penasehatan akademik dengan permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain)	210	3.38
49. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan akademik yang anda hadapi	210	3.45
50. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain) yang anda hadapi	210	3.52
51. Dosen penasehat akademik memotivasi anda untuk tamat tepat waktu	210	3.41
Total		3.95

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)	210	3.43
53. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang penelitian yang diselenggarakan oleh dosen	210	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)	210	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)	210	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)	210	3.47
Total		4.59

Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa

Aspek Penilaian	N	Mean
A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi	210	4.36
B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai	210	4.72
C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas	210	3.37
D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi	210	3.31
E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	210	4.55
F. Proses Penasehatan Akademik	210	3.95
G. Suasana Akademik	210	4.59
Total kepuasan Mahasiswa		4.12

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	234	2.98
2. Kebersihan ruang kelas	234	3.52
3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek	234	2.74
4. Kebersihan toilet	234	3.28
5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan	234	3.17
6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik	234	3.01
7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai	234	3.14
8. Ketersediaan kursi	234	3.44
9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan	234	3.43
10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	234	3.35
11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas	234	3.17
12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll)	234	2.59
13. Kemudahan dalam mengakses internet	234	2.22
Total		4.15

B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai

Butir Penilaian	N	Mean
14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas	234	3.03
15. Kerapian penampilan pegawai fakultas	234	3.49
16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas	234	3.05
17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	234	3.05
18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas	234	3.14
19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	234	2.96
20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik	234	3.11
21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik	234	3.12
22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa	234	3.05
23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas	234	3.15
24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa	234	3.27
25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas	234	2.95
26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	234	2.91
27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon	234	2.96
28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa	234	2.97
29. Kesediaan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	234	2.99
Total		4.51

C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas

Butir Penilaian	N	Mean
30. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	234	3.22
31. Keramahan ketika memberikan pelayanan	234	3.32
32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	234	3.36
33. Perhatian dalam memberikan pelayanan	234	3.32
34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	234	3.32
Total		3.31

D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi

Butir Penilaian	N	Mean
35. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	234	3.29
36. Keramahan ketika memberikan pelayanan	234	3.35
37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	234	3.42

38. Perhatian dalam memberikan pelayanan	234	3.34
39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	234	3.44
Total		3.37

E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru

Butir Penilaian	N	Mean
40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU	234	3.43
41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang	234	3.45
42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis	234	3.46
43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara	234	3.46
44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes	234	3.46
45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan	234	3.46
Total		4.86

F. Proses Penasehatan Akademik

Butir Penilaian	N	Mean
46. Frekuensi pertemuan dengan dosen penasehat akademik selama satu semester	234	3.30
47. Relevansi materi penasehatan akademik dengan perkembangan studi	234	3.22
48. Relevansi materi penasehatan akademik dengan permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain)	234	3.18
49. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan akademik yang anda hadapi	234	3.21
50. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain) yang anda hadapi	234	3.25
51. Dosen penasehat akademik memotivasi anda untuk tamat tepat waktu	234	3.25
Total		4.50

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)	234	3.41
53. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang penelitian yang diselenggarakan oleh dosen	234	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)	234	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)	234	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)	234	3.25
Total		4.55

Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa

Aspek Penilaian	N	Mean
A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi	234	4.15
B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai	234	4.51
C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas	234	3.31
D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi	234	3.37
E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	234	4.86
F. Proses Penasehatan Akademik	234	4.50
G. Suasana Akademik	234	4.55
Total kepuasan Mahasiswa		4.18

4. Hasil Monev Program Studi Teknik Elektro

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	216	2.94
2. Kebersihan ruang kelas	216	3.34
3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek	216	2.48
4. Kebersihan toilet	216	3.20
5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan	216	3.20
6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik	216	2.84
7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai	216	2.97
8. Ketersediaan kursi	216	3.49
9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan	216	3.39
10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	216	3.56
11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas	216	3.24
12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll)	216	2.60
13. Kemudahan dalam mengakses internet	216	2.22
Total		3.04

B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai

Butir Penilaian	N	Mean
14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas	216	3.01
15. Kerapian penampilan pegawai fakultas	216	3.49
16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas	216	3.09
17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	216	3.02
18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas	216	3.03
19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	216	2.98
20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik	216	3.14
21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik	216	3.12
22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa	216	3.03
23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas	216	3.07
24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa	216	3.32
25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas	216	2.96
26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	216	2.79
27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon	216	2.94
28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa	216	2.96
29. Kesediaan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	216	2.94
Total		3.06

C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas

Butir Penilaian	N	Mean
30. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	216	3.06
31. Keramahan ketika memberikan pelayanan	216	3.13
32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	216	3.24
33. Perhatian dalam memberikan pelayanan	216	3.12
34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	216	3.22
Total		3.15

D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi

Butir Penilaian	N	Mean
35. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	216	3.10
36. Keramahan ketika memberikan pelayanan	216	3.14
37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	216	3.30

38. Perhatian dalam memberikan pelayanan	216	3.22
39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	216	3.21
Total		3.19

E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru

Butir Penilaian	N	Mean
40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU	216	3.37
41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang	216	3.36
42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis	216	3.40
43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara	216	3.43
44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes	216	3.40
45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan	216	3.42
Total		4.84

F. Proses Penasehatan Akademik

Butir Penilaian	N	Mean
46. Frekuensi pertemuan dengan dosen penasehat akademik selama satu semester	216	3.13
47. Relevansi materi penasehatan akademik dengan perkembangan studi	216	3.15
48. Relevansi materi penasehatan akademik dengan permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain)	216	3.06
49. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan akademik yang anda hadapi	216	3.18
50. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain) yang anda hadapi	216	3.27
51. Dosen penasehat akademik memotivasi anda untuk tamat tepat waktu	216	3.21
Total		4.28

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)	216	3.22
53. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang penelitian yang diselenggarakan oleh dosen	216	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)	216	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)	216	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)	216	3.13
Total		3.95

Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa

Aspek Penilaian	N	Mean
A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi	216	3.72
B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai	216	4.41
C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas	216	3.15
D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi	216	3.19
E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	216	4.84
F. Proses Penasehatan Akademik	216	4.28
G. Suasana Akademik	216	3.95
Total kepuasan Mahasiswa		3.94

