

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



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**GUGUS PENJAMINAN MUTU  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
2020**

	<b>FAKULTAS TEKNIK</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 10
	<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, Juli 2020  
Pelaksana,

GPM FT UMSU

	<b>FAKULTAS TEKNIK</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 10
	<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 .....	10
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>FAKULTAS TEKNIK</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 10
	<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>FAKULTAS TEKNIK</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 10
	<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 tahun akademik 2019/2020, 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

	<b>FAKULTAS TEKNIK</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 10
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode : FT.GPM.MONEV.07.04

monev adalah seluruh mahasiswa Fakultas Teknik tahun akademik 2019/2020 Berdasarkan data dari biro data informasi, mahasiswa FT UMSU seluruhnya berjumlah 2629. Jumlah mahasiswa yang dijadikan objek monev adalah sebanyak 1070 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 1070 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

	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	
4. Kebersihan toilet	1	2	3	4	5	

	<b>FAKULTAS TEKNIK</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 10
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode : FT.GPM.MONEV.07.04

PERTANYAAN	JAWABAN				
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
37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	1	2	3	4	5

	<b>FAKULTAS TEKNIK</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 10
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode : FT.GPM.MONEV.07.04

PERTANYAAN	JAWABAN				
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>FAKULTAS TEKNIK</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 10
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode : FT.GPM.MONEV.07.04

## G. Hasil Monev Kepuasan Mahasiswa

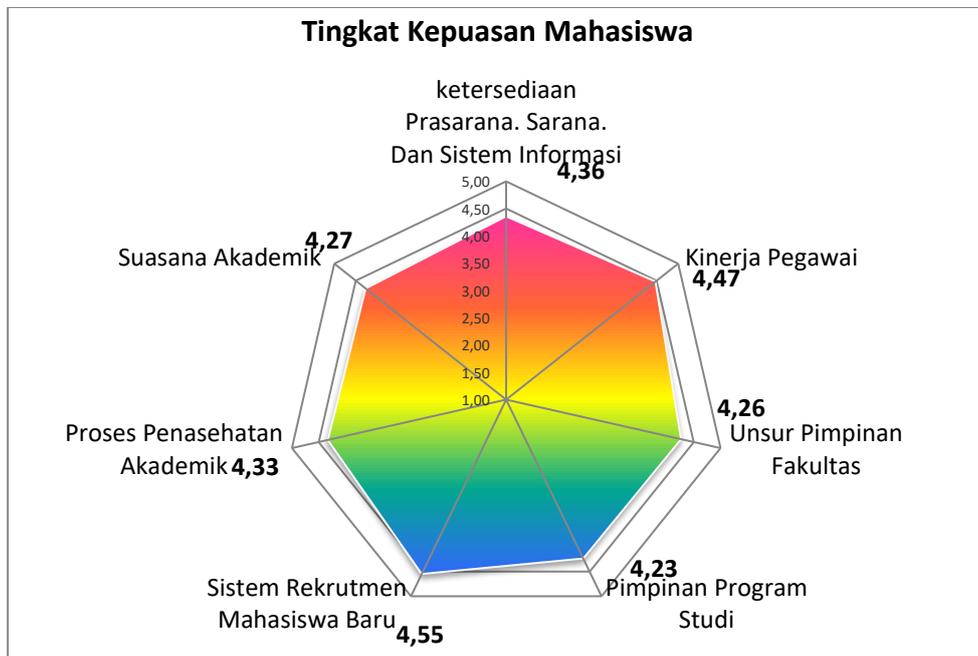
**Tabel 1**  
**Hasil Monev Kepuasan Mahasiswa Fakultas Teknik**  
**TA 2019/2020**

No	Objek Pelayanan	Total Kepuasan
1.	Kepuasan terhadap ketersediaan prasarana, sarana dan sistem informasi	4.24
2.	Kepuasan terhadap kinerja pegawai	4.47
3.	Pelayanan Pimpinan Fakultas	4.26
4.	Pelayanan Pimpinan Program Studi	4.23
5.	Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	4.55
6.	Proses Penasehatan Akademik	4.33
7.	Suasana Akademik	4.27
<b>Total Skor</b>		<b>4.32</b>

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 sangat puas dan nilai pelayanan sedikit lebih baik dari pelayanan pimpinan program studi.

Kepuasan terhadap ketersediaan prasarana, sarana dan sistem informasi mendapat penilaian sangat puas dari mahasiswa dengan skor 4.24, mahasiswa merasa sangat 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 4.55. 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.

	<b>FAKULTAS TEKNIK</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 10
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode : FT.GPM.MONEV.07.04

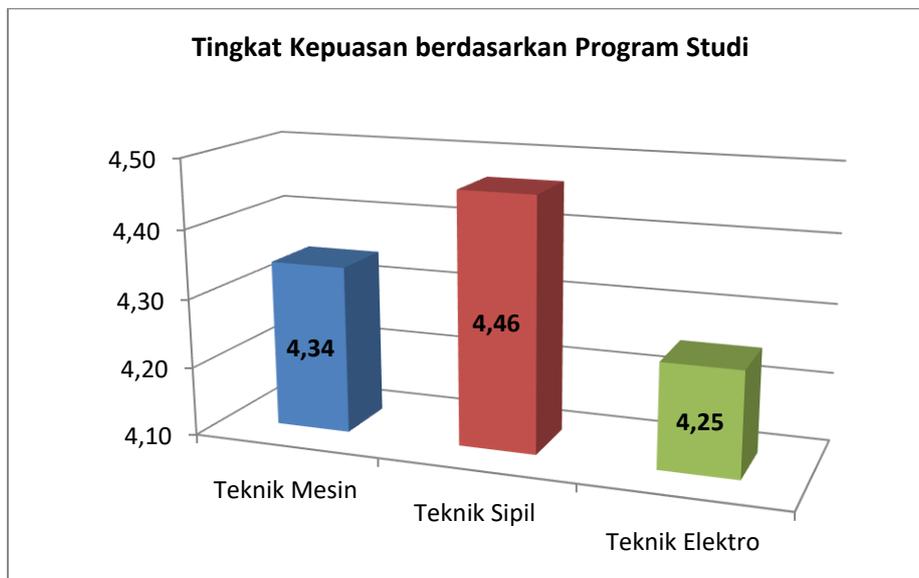


**Gambar 1. Grafik Kepuasan Mahasiswa Fakultas Teknik 2020**

**Tabel 2.  
Hasil Monev Kepuasan Mahasiswa Fakultas Teknik TA 2019/2020**

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	386	4,37	4,47	4,29	4,23	4,57	4,18	4,29	4,34
2	Teknik Sipil	395	4,41	4,51	4,34	4,25	4,66	4,52	4,56	4,46
3	Teknik Elektro	289	4,30	4,43	4,16	4,21	4,41	4,29	3,96	4,25
<b>Total Fakultas</b>		<b>1070</b>	<b>4,36</b>	<b>4,47</b>	<b>4,26</b>	<b>4,23</b>	<b>4,55</b>	<b>4,33</b>	<b>4,27</b>	<b>4,35</b>

	<b>FAKULTAS TEKNIK</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 10
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode : FT.GPM.MONEV.07.04



**Gambar 2. Grafik Kepuasan Mahasiswa Fakultas Teknik 2020**

Kepuasan mahasiswa terhadap program studi seluruhnya mendapat penilaian dalam kriteria sudah sangat puas dengan nilai range 4.21-5.00. Program Studi Teknik Elektro mendapatkan nilai paling rendah dengan skor 4.25. 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.

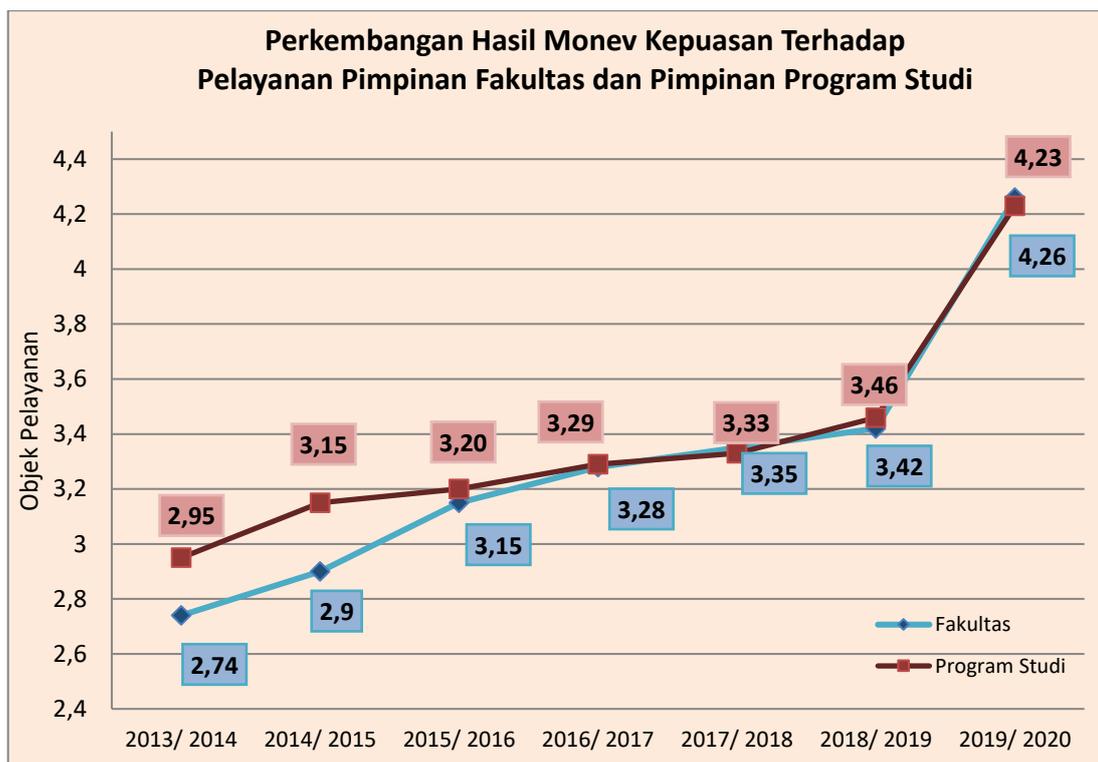
Program Studi Teknik Sipil mendapatkan penilaian paling baik dengan skor 4.46, kepuasan yang mendapat skor paling tinggi yakni kepuasan terhadap sistem rekrutmen mahasiswa baru mendapat penilaian sangat puas dari mahasiswa dengan skor 4.66, mahasiswa merasa sangat puas dari kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU, kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang dan kualitas seluruh proses pelaksanaan ujian masuk.

	<b>FAKULTAS TEKNIK</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 10
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode : FT.GPM.MONEV.07.04

**Tabel 2**

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

Objek Pelayanan		2013/ 2014	2014/ 2015	2015/ 2016	2016/ 2017	2017/ 2018	2018/ 2019	2019/ 2020
1.	Pelayanan Pimpinan Fakultas	2.74	2.90	3.15	3.28	3.35	3.42	4.26
2.	Pelayanan Pimpinan Program Studi	2.95	3.15	3.20	3.29	3.33	3.46	4.23



**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

	<b>FAKULTAS TEKNIK</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 10
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode : FT.GPM.MONEV.07.04

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 Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara mempersepsikan pelayanan puas terhadap pelayanan dari pimpinan fakultas. 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 kinerja pegawai, sistem rekrutmen mahasiswa baru, proses penasehatan akademik dan suasana akademik mendapat penilaian sangat puas dari mahasiswa.
3. Dari perkembangan dengan pelayanan pada periode sebelumnya, tingkat kepuasan masih sama 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	386	4,37	4,47	4,29	4,23	4,57	4,18	4,29	4,34
2	Teknik Sipil	395	4,41	4,51	4,34	4,25	4,66	4,52	4,56	4,46
3	Teknik Elektro	289	4,30	4,43	4,16	4,21	4,41	4,29	3,96	4,25
<b>Total Fakultas</b>		<b>1070</b>	<b>4,36</b>	<b>4,47</b>	<b>4,26</b>	<b>4,23</b>	<b>4,55</b>	<b>4,33</b>	<b>4,27</b>	<b>4,35</b>

## 2. Hasil Money Program Studi Teknik Mesin

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan terhadap ruang biro fakultas	386	3,89
2. Kebersihan ruang kelas	386	4,25
3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek	386	4,65
4. Kebersihan toilet	386	4,69
5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan	386	3,95
6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik	386	4,36
7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai	386	4,58
8. Ketersediaan kursi	386	4,75
9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan	386	3,95
10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	386	4,55
11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas	386	3,75
12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll)	386	4,77
13. Kemudahan dalam mengakses internet	386	4,68
<b>Total</b>		<b>4,37</b>

### B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai

Butir Penilaian	N	Mean
14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas	386	4,58
15. Kerapian penampilan pegawai fakultas	386	4,54
16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas	386	4,75
17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	386	4,64
18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas	386	4,30
19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	386	4,48
20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik	386	4,44
21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik	386	4,54
22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa	386	4,52
23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas	386	4,55
24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa	386	4,38
25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas	386	4,41
26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	386	4,28
27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon	386	4,30
28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa	386	4,21
29. Kesediaan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	386	4,57
<b>Total</b>		<b>4,47</b>

### C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas

Butir Penilaian	N	Mean
30. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	386	4,60
31. Keramahan ketika memberikan pelayanan	386	4,25
32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	386	3,95
33. Perhatian dalam memberikan pelayanan	386	4,35
34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	386	4,30
<b>Total</b>		<b>4,29</b>

### D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi

Butir Penilaian	N	Mean
35. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	386	4,15
36. Keramahan ketika memberikan pelayanan	386	4,09
37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	386	4,12
38. Perhatian dalam memberikan pelayanan	386	4,45
39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	386	4,34
<b>Total</b>		<b>4,23</b>

**E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru**

<b>Butir Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU	386	4,39
41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang	386	4,75
42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis	386	4,69
43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara	386	4,59
44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes	386	4,66
45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan	386	4,34
<b>Total</b>		<b>4,57</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	386	4,64
47. Relevansi materi penasehatan akademik dengan perkembangan studi	386	4,51
48. Relevansi materi penasehatan akademik dengan permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain)	386	3,95
49. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan akademik yang anda hadapi	386	3,97
50. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain) yang anda hadapi	386	4,41
51. Dosen penasehat akademik memotivasi anda untuk tamat tepat waktu	386	3,60
<b>Total</b>		<b>4,18</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)	386	4,65
53. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang penelitian yang diselenggarakan oleh dosen	386	4,58
54. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh fakultas (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	386	4,00
55. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh prodi (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	386	3,88
56. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh dosen (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	386	4,35
<b>Total</b>		<b>4,29</b>

**Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa**

<b>Aspek Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi	386	4,37
B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai	386	4,47
C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas	386	4,29
D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi	386	4,23
E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	386	4,57
F. Proses Penasehatan Akademik	386	4,18
G. Suasana Akademik	386	4,29
<b>Total kepuasan Mahasiswa</b>		<b>4,34</b>

### 3. Hasil Money Program Studi Teknik Sipil

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan terhadap ruang biro fakultas	395	4,59
2. Kebersihan ruang kelas	395	3,95
3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek	395	4,25
4. Kebersihan toilet	395	3,97
5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan	395	4,69
6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik	395	4,55
7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai	395	4,57
8. Ketersediaan kursi	395	4,68
9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan	395	4,49
10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	395	4,52
11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas	395	4,33
12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll)	395	4,85
13. Kemudahan dalam mengakses internet	395	3,95
<b>Total</b>		<b>4,41</b>

#### B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai

Butir Penilaian	N	Mean
14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas	395	4,49
15. Kerapian penampilan pegawai fakultas	395	4,85
16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas	395	4,79
17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	395	3,95
18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas	395	4,05
19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	395	3,85
20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik	395	4,59
21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik	395	4,51
22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa	395	3,95
23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas	395	4,59
24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa	395	4,77
25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas	395	4,85
26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	395	4,75
27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon	395	4,95
28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa	395	4,57
29. Kesediaan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	395	4,58
<b>Total</b>		<b>4,51</b>

#### C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas

Butir Penilaian	N	Mean
30. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	395	4,25
31. Keramahan ketika memberikan pelayanan	395	4,21
32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	395	4,62
33. Perhatian dalam memberikan pelayanan	395	4,25
34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	395	4,36
<b>Total</b>		<b>4,34</b>

**D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi**

<b>Butir Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
35. Kesiapan dalam memberikan pelayanan	395	4,15
36. Keramahan ketika memberikan pelayanan	395	4,54
37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	395	4,59
38. Perhatian dalam memberikan pelayanan	395	4,29
39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	395	3,67
<b>Total</b>		<b>4,25</b>

**E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru**

<b>Butir Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU	395	4,88
41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang	395	4,79
42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis	395	4,59
43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara	395	4,35
44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes	395	4,75
45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan	395	4,61
<b>Total</b>		<b>4,66</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	395	4,66
47. Relevansi materi penasehatan akademik dengan perkembangan studi	395	3,95
48. Relevansi materi penasehatan akademik dengan permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain)	395	4,69
49. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan akademik yang anda hadapi	395	4,80
50. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain) yang anda hadapi	395	4,58
51. Dosen penasehat akademik memotivasi anda untuk tamat tepat waktu	395	4,42
<b>Total</b>		<b>4,52</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)	395	4,42
53. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang penelitian yang diselenggarakan oleh dosen	395	4,53
54. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh fakultas (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	395	4,75
55. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh prodi (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	395	4,41
56. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh dosen (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	395	4,69
<b>Total</b>		<b>4,56</b>

**Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa**

<b>Aspek Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi	395	4,41
B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai	395	4,51
C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas	395	4,34
D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi	395	4,25
E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	395	4,66
F. Proses Penasehatan Akademik	395	4,52
G. Suasana Akademik	395	4,56
<b>Total kepuasan Mahasiswa</b>		<b>4,46</b>

#### 4. Hasil Money Program Studi Teknik Elektro

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan terhadap ruang biro fakultas	289	4,43
2. Kebersihan ruang kelas	289	3,52
3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek	289	3,69
4. Kebersihan toilet	289	4,45
5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan	289	4,15
6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik	289	3,75
7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai	289	4,02
8. Ketersediaan kursi	289	4,59
9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan	289	4,53
10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	289	4,84
11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas	289	4,59
12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll)	289	4,55
13. Kemudahan dalam mengakses internet	289	4,84
<b>Total</b>		<b>4,30</b>

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

Butir Penilaian	N	Mean
14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas	289	4,35
15. Kerapian penampilan pegawai fakultas	289	4,19
16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas	289	4,65
17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	289	4,48
18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas	289	4,19
19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	289	4,35
20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik	289	4,45
21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik	289	4,75
22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa	289	4,58
23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas	289	4,69
24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa	289	4,55
25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas	289	4,75
26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	289	4,59
27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon	289	3,95
28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa	289	4,25
29. Kesediaan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	289	4,15
<b>Total</b>		<b>4,43</b>

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

Butir Penilaian	N	Mean
30. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	289	4,31
31. Keramahan ketika memberikan pelayanan	289	3,33
32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	289	4,49
33. Perhatian dalam memberikan pelayanan	289	4,30
34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	289	4,37
<b>Total</b>		<b>4,16</b>

**D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi**

<b>Butir Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
35. Kesiediaan dalam memberikan pelayanan	289	4,09
36. Keramahan ketika memberikan pelayanan	289	4,25
37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	289	3,95
38. Perhatian dalam memberikan pelayanan	289	4,54
39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	289	4,21
<b>Total</b>		<b>4,21</b>

**E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru**

<b>Butir Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU	289	4,25
41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang	289	4,51
42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis	289	4,58
43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara	289	4,48
44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes	289	4,40
45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan	289	4,25
<b>Total</b>		<b>4,41</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	289	4,09
47. Relevansi materi penasehatan akademik dengan perkembangan studi	289	4,34
48. Relevansi materi penasehatan akademik dengan permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain)	289	4,57
49. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan akademik yang anda hadapi	289	4,36
50. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain) yang anda hadapi	289	4,15
51. Dosen penasehat akademik memotivasi anda untuk tamat tepat waktu	289	4,20
<b>Total</b>		<b>4,29</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)	289	3,95
53. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang penelitian yang diselenggarakan oleh dosen	289	3,84
54. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh fakultas (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	289	4,03
55. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh prodi (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	289	4,39
56. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh dosen (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	289	3,59
<b>Total</b>		<b>3,96</b>

**Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa**

<b>Aspek Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi	289	4,30
B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai	289	4,43
C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas	289	4,16
D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi	289	4,21
E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	289	4,41
F. Proses Penasehatan Akademik	289	4,29
G. Suasana Akademik	289	3,96
<b>Total kepuasan Mahasiswa</b>		<b>4,25</b>