


**LAPORAN
MONITORING EVALUASI INTERNAL
KEPUASAN MAHASISWA
PROGRAM PASCASARJANA**



**GUGUS PENJAMINAN MUTU
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
2017**

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	PROGRAM PASCASARJANA	Waktu Pelaksanaan : Mei 2017
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 4
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode Dokume : PPs.GPM.MONEV.07.04

KATAPENGANTAR


Puji dan syukur kepada Allah swt yang telah memberi kekuatan, kesehatan dan kelapangan waktu kepada kita semua sehingga monitoring evaluasi (monev) internal kepuasan mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (PPs UMSU) ini dapat dilaksanakan dari awal hingga penyusunan laporan. Monev ini merupakan bagian penting dari proses penjaminan mutu internal yang dilaksanakan oleh PPs UMSU.

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

GPM PPs UMSU

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	PROGRAM PASCASARJANA	Waktu Pelaksanaan : Mei 2017
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 4
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode Dokume : PPs.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	4
G. Hasil Monev Kepuasan Mahasiswa.....	6
H. Kesimpulan	9
I. Lampiran.....	10
1. Hasil Rekapitulasi Program Pascasarjana	10
2. Hasil Monev Magister Akuntansi	11
3. Hasil Monev Magister Ilmu Hukum	13
4. Hasil Monev Magister Ilmu Komunikasi.....	15
5. Hasil Monev Magister Kenotariatan	17
6. Hasil Monev Magister Manajemen.....	19

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	PROGRAM PASCASARJANA	Waktu Pelaksanaan : Mei 2017
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 4
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode Dokume : PPs.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 PPs UMSU.


Pelayanan kepada mahasiswa yang diukur dalam pelaksanaan monev ini berkaitan dengan pelayanan akademik dan non akademik di PPs UMSU berkaitan dengan 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. Dan kepuasan mahasiswa yang diperoleh dapat dijadikan sebagai masukan dalam melakukan berbagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan kepada mahasiswa khususnya di PPs UMSU.

B. TUJUAN

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

C. MANFAAT

1. Hasil monev diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi kinerja pelayanan yang telah diberikan kepada mahasiswa.

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	PROGRAM PASCASARJANA	Waktu Pelaksanaan : Mei 2017
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 4
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode Dokume : PPs.GPM.MONEV.07.04

2. Hasil monev diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pimpinan dalam membuat kebijakan pelayanan mahasiswa untuk peningkatan kepuasan mahasiswa.


D. RUANG LINGKUP MONEV

Monev ini meneliti dan mengevaluasi tentang kepuasan mahasiswa PPs 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 PPs 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

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	PROGRAM PASCASARJANA	Waktu Pelaksanaan : Mei 2017
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 4
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode Dokume : PPs.GPM.MONEV.07.04


Instrumen pengukuran pada masing-masing kompetensi menggunakan skala likert. objek monev adalah ketersediaan prasarana, sarana dan sistem informasi, kepuasan mahasiswa terhadap kinerja pegawai, pelayanan akademik unsur pimpinan fakultas, dan pelayanan akademik pimpinan program studi, sistem rekrutmen mahasiswa baru, proses penasehatan akademik, dan suasana akademik. Populasi monev adalah seluruh mahasiswa PPs UMSU semester genap tahun akademik 2016/2017. Berdasarkan data dari Biro Data Informasi, mahasiswa PPs UMSU seluruhnya berjumlah 402 orang. Penyebaran angket dilakukan melalui formulir yang terdapat di gmail.com


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 150 angket, yakni Magister Akuntansi 35 angket, Magister Manajemen 32 angket, Magister Kenotariatan 41 angket, Magister Ilmu Komunikasi 18 angket, Magister Ilmu Hukum 24 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


 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	PROGRAM PASCASARJANA	Waktu Pelaksanaan : Mei 2017
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 4
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode Dokume : PPs.GPM.MONEV.07.04

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 :							
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
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 Tenaga Kependidikan							
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

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	PROGRAM PASCASARJANA	Waktu Pelaksanaan : Mei 2017
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 4
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode Dokume : PPs.GPM.MONEV.07.04

PERTANYAAN	JAWABAN				
28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa	1	2	3	4	5
29. Kesiapan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	1	2	3	4	5
C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas					
30. Kesiapan 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. Kesiapan 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
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. Suasana Akademik					
46. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang pendidikan yang diselenggarakan oleh fakultas dan program studi (seminar, kuliah umum dan lainnya)	1	2	3	4	5
47. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang penelitian yang diselenggarakan oleh dosen	1	2	3	4	5
48. 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
49. 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
50. 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	PROGRAM PASCASARJANA	Waktu Pelaksanaan : Mei 2017
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 4
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode Dokume : PPs.GPM.MONEV.07.04

G. Hasil Monev Kepuasan Mahasiswa


Kepuasan mahasiswa secara umum terhadap pelayanan yang diberikan mendapat skor **3.78** atau berada kriteria **level 4 (puas)**.

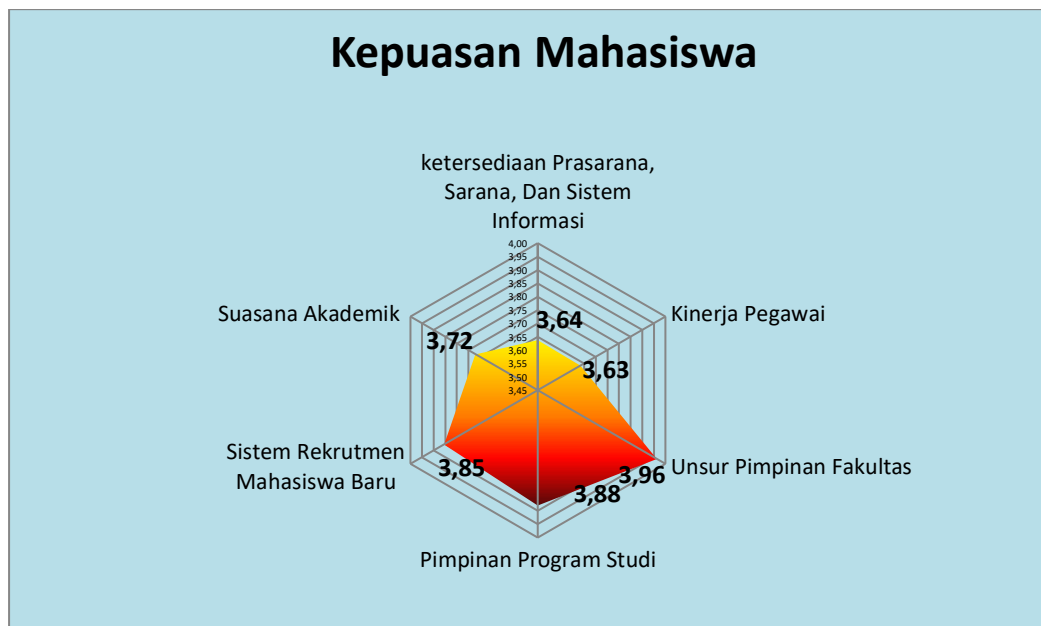
Kepuasan mahasiswa terhadap kinerja pegawai mendapatkan penilaian paling rendah tetapi masih dalam kategori sangat puas dengan skor 3.63. Rendahnya penilaian mahasiswa terhadap kinerja pegawai terdapat pada butir 14 tentang Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas, 16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas, butir 18 tentang ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas, butir 26 tentang senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan, dan butir 28 tentang perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa yang nilai rata-rata dibawah 3.60.

Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan dari pimpinan fakultas mendapatkan penilaian tertinggi dengan skor **3.96** atau berada pada **kriteria level 4 (puas)**. Hal ini disebabkan oleh tingginya penilaian mahasiswa terhadap butir 39 (Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik) dan butir 38 (Perhatian dalam memberikan pelayanan ke mahasiswa)

Tabel 1
Hasil Monev

No	Objek Pelayanan	Total Kepuasan
1.	Kepuasan terhadap ketersediaan prasarana, sarana dan sistem informasi	3.64
2.	Kepuasan terhadap kinerja pegawai	3.63
3.	Pelayanan Pimpinan Fakultas	3.96
4.	Pelayanan Pimpinan Program Studi	3.88
5.	Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	3.85
6.	Suasana Akademik	3.72
Total Skor		3.78


 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	PROGRAM PASCASARJANA	Waktu Pelaksanaan : Mei 2017
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 4
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode Dokume : PPs.GPM.MONEV.07.04

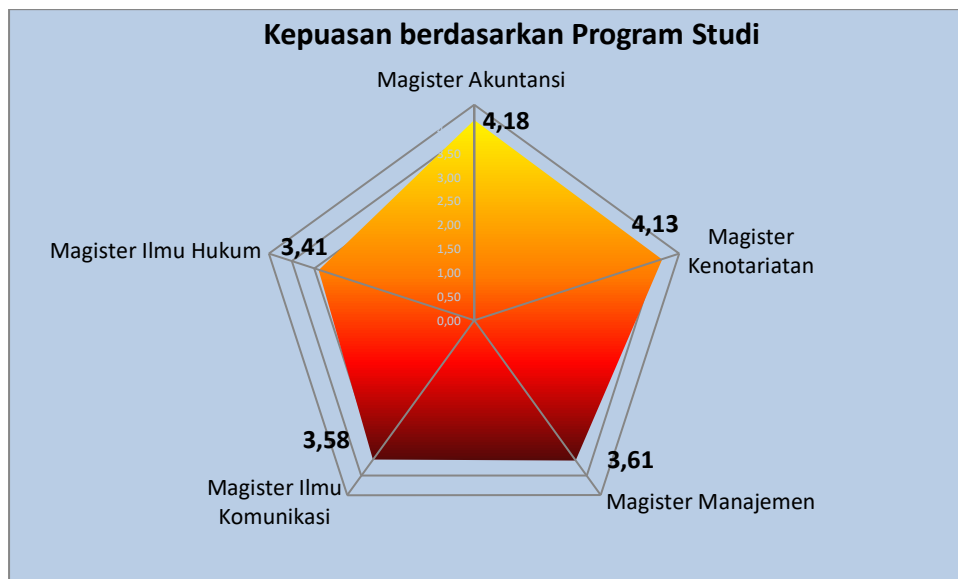


Gambar 1. Total Kepuasan Mahasiswa

Tabel 2.
Hasil Kepuasan Mahasiswa Berdasarkan Program Studi

No	Program Studi	Sam pel	Kepuasan Mahasiswa		Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik				Total
			ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi	Kinerja Pegawai	Unsur Pimpinan Fakultas	Pimpinan Program Studi	Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	Suasana Akademik	
1	Magister Akuntansi	35	4.18	4.19	4.31	4.32	4.21	3.88	4.18
2	Magister Kenotariatan	41	3.95	4.01	5.00	3.93	3.90	3.97	4.13
3	Magister Manajemen	32	3.53	3.49	3.56	3.66	3.75	3.69	3.61
4	Magister Ilmu Komunikasi	18	3.29	3.37	3.63	3.81	3.75	3.62	3.58
5	Magister Ilmu Hukum	24	3.24	3.11	3.32	3.68	3.66	3.44	3.41
Total Program Pascasarjana		150	3.64	3.63	3.96	3.88	3.85	3.72	3.78

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	PROGRAM PASCASARJANA	Waktu Pelaksanaan : Mei 2017
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 4
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode Dokume : PPs.GPM.MONEV.07.04




Gambar 2. Total Kepuasan berdasarkan Program Studi

Kepuasan mahasiswa yang mendapatkan skor terendah terdapat pada program studi Magister Ilmu Hukum dengan nilai 3.41 dan masih masuk pada kriteria **level 4 (puas)**. Hal ini disebabkan rendahnya penilaian mahasiswa terhadap ketersediaan prasarana, sarana dan sistem informasi, kinerja pegawai, pelayanan pimpinan fakultas, pelayanan pimpinan program studi, proses penasehatan akademik dan suasana akademik. Kepuasan mahasiswa yang mendapatkan skor tertinggi terdapat pada program studi Magister Akuntansi dengan 35 penilaian dari mahasiswa pada nilai **4.18** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**.

Tabel 3.
Perbandingan Hasil Monev Kepuasan

Objek Pelayanan		Genap 2013-2014	Ganjil 2014-2015	Genap 2015-2016	Genap 2016-2017	%
1.	Pelayanan Pimpinan Fakultas	3.21	3.38	3.38	3.96	17.16
2.	Pelayanan Pimpinan Program Studi	3.18	3.38	3.48	3.88	14.50

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	PROGRAM PASCASARJANA	Waktu Pelaksanaan : Mei 2017
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 4
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode Dokume : PPs.GPM.MONEV.07.04

Hasil monitoring evaluasi pada periode genap 2016/2017 ini jika dibandingkan dengan monev yang dilaksanakan pada periode sebelumnya secara keseluruhan mengalami peningkatan yang sangat baik. Peningkatan skor dipersepsi mahasiswa terhadap pelayanan pimpinan fakultas 17.16% dan pelayanan pimpinan program studi juga naik 14.50%. Artinya pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa pada level pimpinan fakultas dan program studi sudah sangat baik.

H. KESIMPULAN

Berdasarkan data skor hasil aspek kepuasan mahasiswa di PPs UMSU dapat disimpulkan bahwa:

1. Secara keseluruhan, setiap objek pelayanan di PPs UMSU menunjukkan kriteria hasil yang memuaskan dengan skor hasil antara 3,40 hingga 4.
2. Program Studi Magister Akuntansi mendapatkan penilaian paling baik dengan skor 4.18 dan Program Studi Magister Ilmu Hukum mendapatkan penilaian paling rendah dengan skor 3.40, dimana kedua program studi berada di level yang sama yakni level 4 dengan kategori puas
3. Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pimpinan fakultas dan program studi mengalami peningkatan secara signifikan pada setiap periodenya. Namun, pelayanan pimpinan fakultas sedikit lebih baik daripada pelayanan pimpinan program studi.

I. LAMPIRAN

1. Hasil Money Program Pascasarjana

**Hasil Monitoring Evaluasi Kepuasan Mahasiswa
Program Pascasarjana**

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	Suasana Akademik	
1	Magister Akuntansi	35	4.18	4.19	4.31	4.32	4.21	3.88	4.18
2	Magister Kenotariatan	41	3.95	4.01	5.00	3.93	3.90	3.97	4.13
3	Magister Manajemen	32	3.53	3.49	3.56	3.66	3.75	3.69	3.61
4	Magister Ilmu Komunikasi	18	3.29	3.37	3.63	3.81	3.75	3.62	3.58
5	Magister Ilmu Hukum	24	3.24	3.11	3.32	3.68	3.66	3.44	3.41
Total Fakultas		150	3.64	3.63	3.96	3.88	3.85	3.72	3.78

2. Hasil Money Program Studi Magister Akuntansi

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan terhadap ruang biro fakultas	35	4.31
2. Kebersihan ruang kelas	35	4.23
3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek	35	3.69
4. Kebersihan toilet	35	3.71
5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan	35	4.11
6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik	35	4.40
7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai	35	3.57
8. Ketersediaan kursi	35	4.54
9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan	35	4.34
10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	35	3.83
11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas	35	4.60
12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll)	35	4.46
13. Kemudahan dalam mengakses internet	35	4.54
Total		4.18

B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai

Butir Penilaian	N	Mean
14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas	35	4.09
15. Kerapian penampilan pegawai fakultas	35	4.23
16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas	35	4.09
17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	35	4.29
18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas	35	4.17
19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	35	4.09
20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik	35	4.00
21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik	35	4.31
22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa	35	4.17
23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas	35	4.26
24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa	35	4.23
25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas	35	4.34
26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	35	4.20
27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon	35	4.37
28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa	35	4.09
29. Kesediaan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	35	4.06
Total		4.19

C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas

Butir Penilaian	N	Mean
30. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	35	4.43
31. Keramahan ketika memberikan pelayanan	35	4.37
32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	35	4.37
33. Perhatian dalam memberikan pelayanan	35	4.23
34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	35	4.14
Total		4.31

D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi

Butir Penilaian	N	Mean
35. Kesiediaan dalam memberikan pelayanan	35	4.29
36. Keramahan ketika memberikan pelayanan	35	4.31
37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	35	4.31
38. Perhatian dalam memberikan pelayanan	35	4.37
39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	35	4.31
Total		4.32

E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru

Butir Penilaian	N	Mean
40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU	35	4.46
41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang	35	4.43
42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis	35	4.14
43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara	35	4.06
44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes	35	4.17
45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan	35	4.03
Total		4.21

F. Suasana Akademik

Butir Penilaian	N	Mean
46. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang pendidikan yang diselenggarakan oleh fakultas dan program studi (seminar, kuliah umum dan lainnya)	35	4.17
47. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang penelitian yang diselenggarakan oleh dosen	35	3.89
48. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh fakultas (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	35	3.77
49. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh prodi (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	35	3.80
50. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh dosen (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	35	3.77
Total		3.88

Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa

Aspek Penilaian	N	Mean
A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi	35	4.18
B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai	35	4.19
C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas	35	4.31
D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi	35	4.32
E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	35	4.21
F. Suasana Akademik	35	3.88
Total kepuasan Mahasiswa		4.18

3. Hasil Money Program Studi Magister Ilmu Hukum

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan terhadap ruang biro fakultas	24	3.21
2. Kebersihan ruang kelas	24	3.25
3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek	24	3.04
4. Kebersihan toilet	24	3.29
5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan	24	3.00
6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik	24	3.04
7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai	24	3.33
8. Ketersediaan kursi	24	3.33
9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan	24	3.67
10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	24	3.29
11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas	24	3.33
12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll)	24	3.13
13. Kemudahan dalam mengakses internet	24	3.17
Total		3.24

B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai

Butir Penilaian	N	Mean
14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas	24	3.17
15. Kerapian penampilan pegawai fakultas	24	3.13
16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas	24	3.25
17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	24	2.92
18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas	24	2.96
19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	24	3.13
20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik	24	3.17
21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik	24	3.29
22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa	24	2.96
23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas	24	2.96
24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa	24	3.25
25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas	24	2.96
26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	24	3.08
27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon	24	3.38
28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa	24	3.13
29. Kesediaan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	24	3.08
Total		3.11

C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas

Butir Penilaian	N	Mean
30. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	24	3.25
31. Keramahan ketika memberikan pelayanan	24	3.29
32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	24	3.29
33. Perhatian dalam memberikan pelayanan	24	3.29
34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	24	3.46
Total		3.32

D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi

Butir Penilaian	N	Mean
35. Kesiediaan dalam memberikan pelayanan	24	3.67
36. Keramahan ketika memberikan pelayanan	24	3.58
37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	24	3.75
38. Perhatian dalam memberikan pelayanan	24	3.63
39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	24	3.79
Total		3.68

E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru

Butir Penilaian	N	Mean
40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU	24	3.71
41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang	24	3.88
42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis	24	3.83
43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara	24	3.58
44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes	24	3.58
45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan	24	3.38
Total		3.66

F. Suasana Akademik

Butir Penilaian	N	Mean
46. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang pendidikan yang diselenggarakan oleh fakultas dan program studi (seminar, kuliah umum dan lainnya)	24	3.38
47. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang penelitian yang diselenggarakan oleh dosen	24	3.38
48. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh fakultas (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	24	3.54
49. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh prodi (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	24	3.42
50. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh dosen (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	24	3.50
Total		3.44

Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa

Aspek Penilaian	N	Mean
A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi	24	3.24
B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai	24	3.11
C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas	24	3.32
D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi	24	3.68
E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	24	3.66
F. Suasana Akademik	24	3.44
Total kepuasan Mahasiswa		3.41

4. Hasil Money Program Studi Magister Ilmu Komunikasi

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan terhadap ruang biro fakultas	18	3.28
2. Kebersihan ruang kelas	18	3.28
3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek	18	3.17
4. Kebersihan toilet	18	3.39
5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan	18	3.17
6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik	18	3.17
7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai	18	3.39
8. Ketersediaan kursi	18	3.56
9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan	18	3.83
10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	18	3.28
11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas	18	3.39
12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll)	18	3.33
13. Kemudahan dalam mengakses internet	18	2.61
Total		3.29

B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai

Butir Penilaian	N	Mean
14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas	18	3.17
15. Kerapian penampilan pegawai fakultas	18	3.61
16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas	18	3.17
17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	18	3.44
18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas	18	3.39
19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	18	3.33
20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik	18	3.44
21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik	18	3.44
22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa	18	3.72
23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas	18	3.39
24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa	18	3.78
25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas	18	3.44
26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	18	3.06
27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon	18	2.94
28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa	18	3.11
29. Kesediaan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	18	3.44
Total		3.37

C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas

Butir Penilaian	N	Mean
30. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	18	3.61
31. Keramahan ketika memberikan pelayanan	18	3.67
32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	18	3.44
33. Perhatian dalam memberikan pelayanan	18	3.56
34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	18	3.89
Total		3.63

D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi

Butir Penilaian	N	Mean
35. Kesiediaan dalam memberikan pelayanan	18	3.94
36. Keramahan ketika memberikan pelayanan	18	3.78
37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	18	3.72
38. Perhatian dalam memberikan pelayanan	18	3.83
39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	18	3.78
Total		3.81

E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru

Butir Penilaian	N	Mean
40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU	18	3.78
41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang	18	3.78
42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis	18	3.94
43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara	18	3.83
44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes	18	3.72
45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan	18	3.44
Total		3.75

F. Suasana Akademik

Butir Penilaian	N	Mean
46. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang pendidikan yang diselenggarakan oleh fakultas dan program studi (seminar, kuliah umum dan lainnya)	18	3.78
47. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang penelitian yang diselenggarakan oleh dosen	18	3.67
48. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh fakultas (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	18	3.56
49. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh prodi (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	18	3.61
50. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh dosen (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	18	3.50
Total		3.62

Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa

Aspek Penilaian	N	Mean
A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi	18	3.29
B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai	18	3.37
C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas	18	3.63
D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi	18	3.81
E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	18	3.75
F. Suasana Akademik	18	3.62
Total kepuasan Mahasiswa		3.58

5. Hasil Money Program Studi Magister Kenotariatan

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan terhadap ruang biro fakultas	41	4.00
2. Kebersihan ruang kelas	41	4.12
3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek	41	3.66
4. Kebersihan toilet	41	3.85
5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan	41	3.88
6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik	41	3.78
7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai	41	3.83
8. Ketersediaan kursi	41	4.34
9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan	41	4.27
10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	41	4.20
11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas	41	3.88
12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll)	41	3.80
13. Kemudahan dalam mengakses internet	41	3.76
Total		3.95

B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai

Butir Penilaian	N	Mean
14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas	41	4.00
15. Kerapian penampilan pegawai fakultas	41	4.29
16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas	41	3.88
17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	41	4.07
18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas	41	3.98
19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	41	3.85
20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik	41	4.02
21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik	41	4.10
22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa	41	4.10
23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas	41	4.00
24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa	41	4.12
25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas	41	3.85
26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	41	4.00
27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon	41	4.02
28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa	41	3.93
29. Kesediaan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	41	3.98
Total		4.01

C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas

Butir Penilaian	N	Mean
30. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	41	4.00
31. Keramahan ketika memberikan pelayanan	41	4.15
32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	41	4.17
33. Perhatian dalam memberikan pelayanan	41	4.07
34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	41	4.07
Total		4.09

D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi

Butir Penilaian	N	Mean
35. Kesiediaan dalam memberikan pelayanan	41	3.78
36. Keramahan ketika memberikan pelayanan	41	4.00
37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	41	3.90
38. Perhatian dalam memberikan pelayanan	41	3.98
39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	41	3.98
Total		3.93

E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru

Butir Penilaian	N	Mean
40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU	41	3.90
41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang	41	3.80
42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis	41	3.83
43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara	41	4.00
44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes	41	3.95
45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan	41	3.93
Total		3.90

F. Suasana Akademik

Butir Penilaian	N	Mean
46. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang pendidikan yang diselenggarakan oleh fakultas dan program studi (seminar, kuliah umum dan lainnya)	41	3.90
47. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang penelitian yang diselenggarakan oleh dosen	41	4.12
48. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh fakultas (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	41	3.88
49. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh prodi (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	41	4.02
50. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh dosen (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	41	3.90
Total		3.97

Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa

Aspek Penilaian	N	Mean
A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi	41	3.95
B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai	41	4.01
C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas	41	5.00
D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi	41	3.93
E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	41	3.90
F. Suasana Akademik	41	3.97
Total kepuasan Mahasiswa		4.13

6. Hasil Money Program Studi Magister Manajemen

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan terhadap ruang biro fakultas	32	3.53
2. Kebersihan ruang kelas	32	3.78
3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek	32	3.31
4. Kebersihan toilet	32	3.53
5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan	32	3.53
6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik	32	3.41
7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai	32	3.53
8. Ketersediaan kursi	32	3.56
9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan	32	3.53
10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	32	3.69
11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas	32	3.63
12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll)	32	3.34
13. Kemudahan dalam mengakses internet	32	3.47
Total		3.53

B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai

Butir Penilaian	N	Mean
14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas	32	3.41
15. Kerapian penampilan pegawai fakultas	32	3.47
16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas	32	3.56
17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	32	3.56
18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas	32	3.38
19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	32	3.59
20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik	32	3.56
21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik	32	3.47
22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa	32	3.44
23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas	32	3.59
24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa	32	3.47
25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas	32	3.41
26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	32	3.59
27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon	32	3.53
28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa	32	3.47
29. Kesiapan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	32	3.38
Total		3.49

C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas

Butir Penilaian	N	Mean
30. Kesiapan dalam memberikan pelayanan	32	3.47
31. Keramahan ketika memberikan pelayanan	32	3.56
32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	32	3.50
33. Perhatian dalam memberikan pelayanan	32	3.59
34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	32	3.66
Total		3.56

D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi

Butir Penilaian	N	Mean
35. Kesiediaan dalam memberikan pelayanan	32	3.56
36. Keramahan ketika memberikan pelayanan	32	3.69
37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	32	3.66
38. Perhatian dalam memberikan pelayanan	32	3.66
39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	32	3.72
Total		3.66

E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru

Butir Penilaian	N	Mean
40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU	32	3.78
41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang	32	3.72
42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis	32	3.75
43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara	32	3.75
44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes	32	3.72
45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan	32	3.78
Total		3.75

F. Suasana Akademik

Butir Penilaian	N	Mean
46. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang pendidikan yang diselenggarakan oleh fakultas dan program studi (seminar, kuliah umum dan lainnya)	32	3.84
47. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang penelitian yang diselenggarakan oleh dosen	32	3.78
48. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh fakultas (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	32	3.59
49. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh prodi (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	32	3.75
50. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh dosen (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	32	3.47
Total		3.69

Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa

Aspek Penilaian	N	Mean
A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi	32	3.53
B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai	32	3.49
C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas	32	3.56
D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi	32	3.66
E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	32	3.75
F. Suasana Akademik	32	3.69
Total kepuasan Mahasiswa		3.61