


**LAPORAN
MONITORING EVALUASI INTERNAL
KEPUASAN MAHASISWA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**



**GUGUS PENJAMINAN MUTU
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITASMUHAMMADIYAHSUMATERA UTARA
2017**

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS	Waktu Pelaksanaan : Mei 2017
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 7
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode : FEB.GPM.MONEV.07.04

KATAPENGANTAR


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

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

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


Medan, Mei 2017
Pelaksana,

GPM FEB UMSU

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS	Waktu Pelaksanaan : Mei 2017
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 7
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode : FEB.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	10
I. Lampiran.....	11
1. Hasil Rekapitulasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis	11
2. Hasil Monev Program Studi Manajemen.....	12
3. Hasil Monev Program Studi Akuntansi	14
4. Hasil Monev Program Studi Ekonomi Pembangunan	16
5. Hasil Monev Program Studi Manajemen Perpajakan.....	18

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS	Waktu Pelaksanaan : Mei 2017
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 7
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode : FEB.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 FEB UMSU.


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

B. TUJUAN

Mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik dan non akademik di FEB 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	FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS	Waktu Pelaksanaan : Mei 2017
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 7
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode : FEB.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 FEB UMSU yang mencakup ketersediaan prasarana, sarana dan sistem informasi, kepuasan mahasiswa terhadap kinerja pegawai, pelayanan pimpinan fakultas, pelayanan pimpinan program studi, sistem rekrutmen mahasiswa baru, dan proses penasehatan akademik suasana akademik.

E. METODE MONEV

Pelaksanaan monev kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan di FEB 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:

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

Instrumen pengukuran pada masing-masing kompetensi menggunakan skala likert. Objek monev adalah ketersediaan prasarana, sarana dan sistem informasi,


 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS	Waktu Pelaksanaan : Mei 2017
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 7
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode : FEB.GPM.MONEV.07.04

kepuasan mahasiswa terhadap kinerja pegawai, pelayanan pimpinan fakultas, pelayanan pimpinan program studi, sistem rekrutmen mahasiswa baru, dan proses penasehatan akademik suasana akademik.


Populasi monev adalah seluruh mahasiswa FEB UMSU semester genap tahun akademik 2016/2017. Berdasarkan data dari Biro Data Informasi UMSU, mahasiswa FEB UMSU seluruhnya berjumlah 4157. Jumlah mahasiswa yang dijadikan objek monev adalah sebanyak 1210 mahasiswa. Teknik penentuan sampel menggunakan rumus slovin dengan sampling error 2%, dengan penentuansampel 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 1210 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	FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS	Waktu Pelaksanaan : Mei 2017
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 7
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode : FEB.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 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

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS	Waktu Pelaksanaan : Mei 2017
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 7
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode : FEB.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. 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

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS	Waktu Pelaksanaan : Mei 2017
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 7
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode : FEB.GPM.MONEV.07.04


PERTANYAAN	JAWABAN				
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

G. Hasil Monev Kepuasan Mahasiswa

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

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

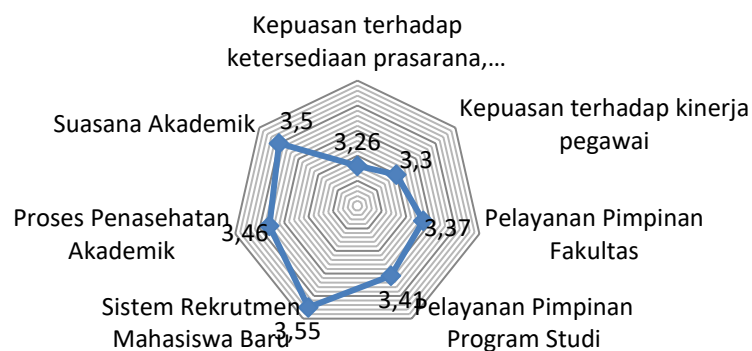
Proses penasehatan akademik, suasana akademik dan sistem rekrutmen mahasiswa baru dinilai puas oleh mahasiswa karena dalam pernyataan yang ada di instrumen terpenuhi oleh fakultas.

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS	Waktu Pelaksanaan : Mei 2017
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 7
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode : FEB.GPM.MONEV.07.04

Tabel 1
Hasil Monev


No	Objek Pelayanan	Total Kepuasan
1.	Kepuasan terhadap ketersediaan prasarana, sarana dan sistem informasi	3.26
2.	Kepuasan terhadap kinerja pegawai	3.30
3.	Pelayanan Pimpinan Fakultas	3.37
4.	Pelayanan Pimpinan Program Studi	3.41
5.	Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	3.55
6.	Proses Penasehatan Akademik	3.46
7.	Suasana Akademik	3.50
Total Skor		3.41

Hasil Monev Pelayanan Program Studi



Grafik. 1 Hasil Monev Program Studi

Hasil monev pada periode genap 2016/ 2017 ini jika dibandingkan dengan monev yang dilaksanakan pada periode sebelumnya secara keseluruhan mengalami kenaikan. kenaikan skor dipersepsi mahasiswa terhadap pelayanan pimpinan fakultas 0,02% dan pelayanan pimpinan program studi naik 0.02%, Artinya pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa terutama pada level pimpinan fakultas dan program

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS	Waktu Pelaksanaan : Mei 2017
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 7
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode : FEB.GPM.MONEV.07.04


studi sudah cukup baik. Berdasarkan pada grafik persepsi mahasiswa terhadap pelayanan nilai yang paling rendah adalah Kepuasan terhadap ketersediaan prasarana, sarana dan sistem informasi pada level 3 dengan skor 3.26 yang berdasarkan standar penilaian adalah pada level cukup puas, hal inilah yang juga harus ditingkatkan dan diperbaiki.

Tabel 2
Kepuasan Program Studi

No	Objek Pelayanan	Total Kepuasan Program Studi			
		Akuntansi	Manajemen	Eko.Pemb	Man. Pjk
1.	Kepuasan terhadap ketersediaan prasarana, sarana dan sistem informasi	3.54	3.51	2.94	3.07
2.	Kepuasan terhadap kinerja pegawai	3.48	3.66	3.04	3.03
3.	Pelayanan Pimpinan Fakultas	3.61	3.66	3.05	3.15
4.	Pelayanan Pimpinan Program Studi	3.55	3.67	3.25	3.17
5.	Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	3.81	3.72	3.40	3.29
6.	Proses Penasehatan Akademik	3.67	3.64	3.33	3.18
7.	Suasana Akademik	3.75	3.66	3.39	3.20
Total Skor		3.63	3.64	3.20	3.16

Tabel 3
Hasil Monev Program Studi Fakultas Ekonomi dan Bisnis

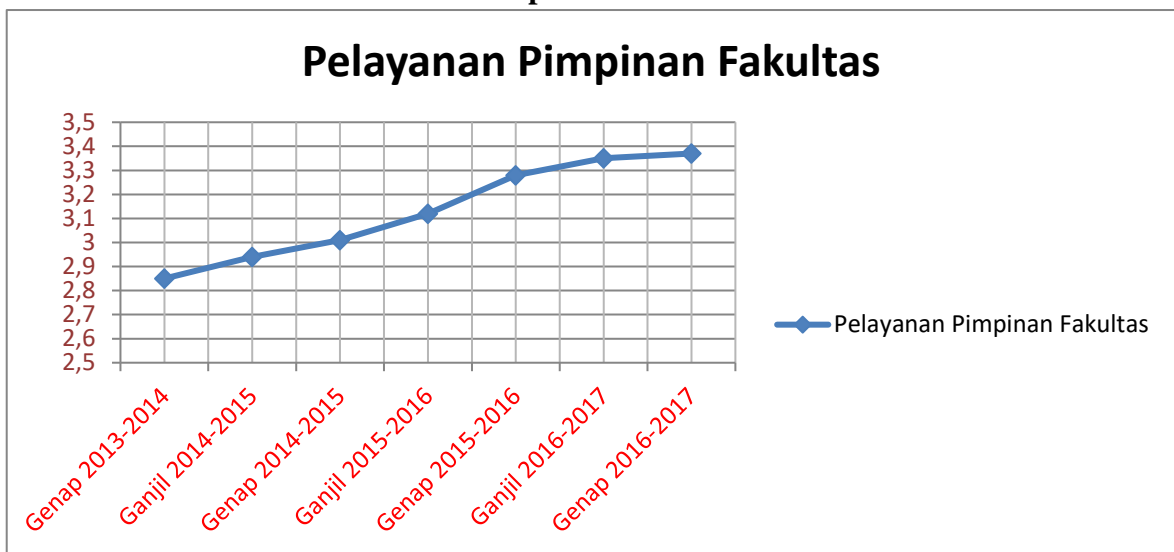
No	Program Studi	Sam- pel	Kepuasan Mahasiswa		Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik					Total Kepua- san Maha- siswa
			ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi	Kinerja Pegawai	Unsur Pimpinan Fakultas	Pimpinan Program Studi	Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	Proses Penasehatan Akademik	Sua-sana Akade-mik	
1	Akuntansi	451	3.54	3.48	3.61	3.55	3.81	3.67	3.75	3.63
2	Manajemen	549	3.51	3.66	3.66	3.67	3.72	3.64	3.66	3.64
3	Ekonomi Pembangu- nan	115	2.94	3.04	3.05	3.25	3.40	3.33	3.39	3.20
4	Manajemen Perpajakan	95	3.07	3.03	3.15	3.17	3.29	3.18	3.20	3.16

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS	Waktu Pelaksanaan : Mei 2017
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 7
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode : FEB.GPM.MONEV.07.04


Tabel 4
Perbandingan Hasil Monev Kepuasan Terhadap Pelayanan Pimpinan
Fakultas dan Pimpinan Program Studi

Objek Pelayanan	Genap 2013-2014	Ganjil 2014-2015	Genap 2014-2015	Ganjil 2015-2016	Genap 2015-2016	Ganjil 2016-2017	Genap 2016-2017
1. Pelayanan Pimpinan Fakultas	2.85	2.94	3.01	3.12	3.28	3.35	3.37
2. Pelayanan Pimpinan Program Studi	2.76	2.95	3.05	3.18	3.30	3.39	3.41

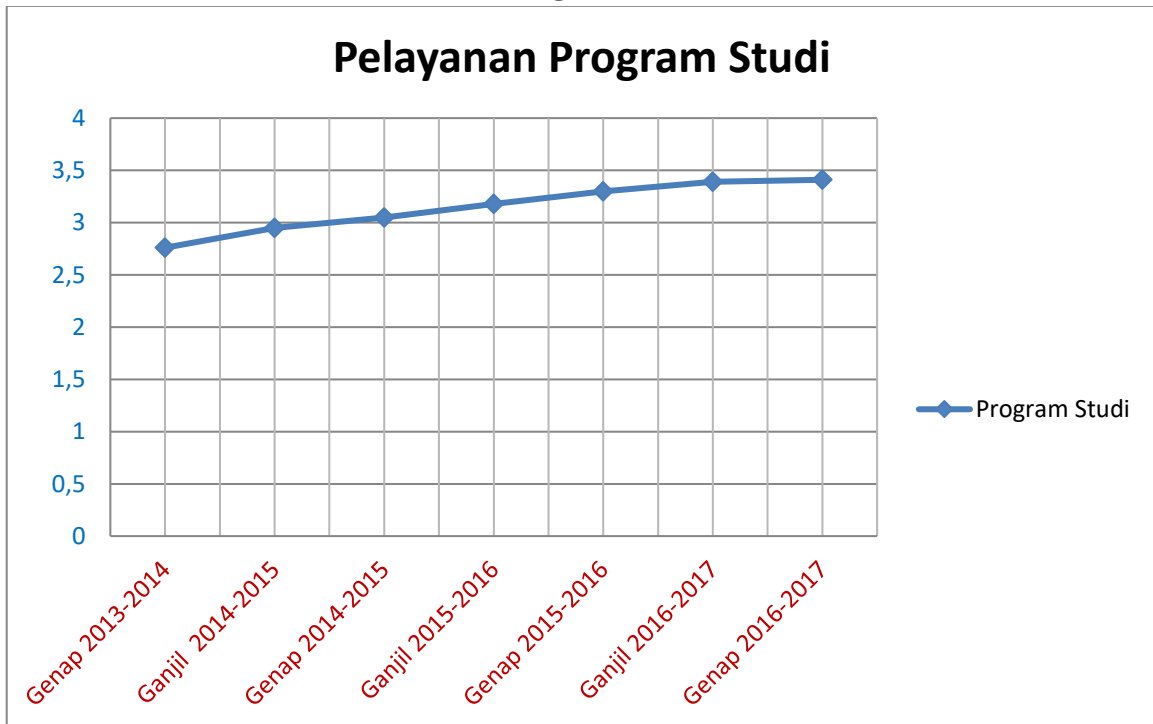
Grafik Pimpinan Fakultas



Grafik.2 Pelayanan Pimpinan Fakultas

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS	Waktu Pelaksanaan : Mei 2017
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 7
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode : FEB.GPM.MONEV.07.04

Grafik Program Studi



Grafik. 3 Pelayanan Program Studi

H. KESIMPULAN

- Secara umum mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara mempersepsikan pelayanan cukup puas, baik terhadap pelayanan Biro Fakultas, dari aspek bentuk fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati, maupun pelayanan dari Pimpinan Fakultas dan Pimpinan Program Studi. Aspek pelayanan yang dinilai paling rendah adalah empathy 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.
- Dibandingkan dengan pelayanan pada periode sebelumnya, tingkat kepuasan sedikit mengalami penurunan. Namun penurunan kepuasan yang terjadi terhadap pelayanan pimpinan fakultas dan pimpinan program studi.

I. LAMPIRAN

1. Hasil Rekapitulasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Hasil Monitoring Evaluasi Kepuasan Mahasiswa
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

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	Manajemen	549	3.51	3.66	3.66	3.67	3.72	3.64	3.66	3.64
2	Akuntansi	451	3.54	3.48	3.61	3.55	3.81	3.67	3.75	3.63
3	Ekonomi Pembangunan	115	2.94	3.04	3.05	3.25	3.40	3.33	3.39	3.20
4	Manajemen Perpajakan	95	3.07	3.03	3.15	3.17	3.29	3.18	3.20	3.16
Total Fakultas		1210	3.26	3.30	3.37	3.41	3.55	3.46	3.50	3.41

2. Hasil Money Program Studi Manajemen

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	549	3.74
2. Kebersihan ruang kelas	549	3.69
3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek	549	3.29
4. Kebersihan toilet	549	3.46
5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan	549	3.53
6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik	549	3.32
7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai	549	3.49
8. Ketersediaan kursi	549	3.62
9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan	549	3.63
10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	549	3.58
11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas	549	3.64
12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll)	549	3.34
13. Kemudahan dalam mengakses internet	549	3.26
Total		3.51

B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai

Butir Penilaian	N	Mean
14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas	549	3.55
15. Kerapian penampilan pegawai fakultas	549	3.79
16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas	549	3.60
17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	549	3.62
18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas	549	3.65
19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	549	3.65
20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik	549	3.73
21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik	549	3.72
22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa	549	3.70
23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas	549	3.68
24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa	549	3.76
25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas	549	3.68
26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	549	3.56
27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon	549	3.63
28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa	549	3.62
29. Kesediaan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	549	3.57
Total		3.66

C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas

Butir Penilaian	N	Mean
30. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	549	3.60
31. Keramahan ketika memberikan pelayanan	549	3.62
32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	549	3.71
33. Perhatian dalam memberikan pelayanan	549	3.64
34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	549	3.71
Total		3.66

D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi

Butir Penilaian	N	Mean
35. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	549	3.62
36. Keramahan ketika memberikan pelayanan	549	3.70
37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	549	3.69

38. Perhatian dalam memberikan pelayanan	549	3.65
39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	549	3.68
Total		3.67

E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru

Butir Penilaian	N	Mean
40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU	549	3.68
41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang	549	3.72
42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis	549	3.73
43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara	549	3.72
44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes	549	3.72
45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan	549	3.75
Total		3.72

F. Proses Penasehatan Akademik

Butir Penilaian	N	Mean
46. Frekuensi pertemuan dengan dosen penasehat akademik selama satu semester	549	3.62
47. Relevansi materi penasehatan akademik dengan perkembangan studi	549	3.60
48. Relevansi materi penasehatan akademik dengan permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain)	549	3.64
49. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan akademik yang anda hadapi	549	3.67
50. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain) yang anda hadapi	549	3.66
51. Dosen penasehat akademik memotivasi anda untuk tamat tepat waktu	549	3.63
Total		3.64

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)	549	3.72
53. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang penelitian yang diselenggarakan oleh dosen	549	3.80
54. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh fakultas (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	549	3.58
55. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh prodi (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	549	3.58
56. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh dosen (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	549	3.63
Total		3.66

Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa

Aspek Penilaian	N	Mean
A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi	549	3.51
B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai	549	3.66
C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas	549	3.66
D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi	549	3.67
E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	549	3.72
F. Proses Penasehatan Akademik	549	3.64
G. Suasana Akademik	549	3.66
Total kepuasan Mahasiswa		3.64

3. Hasil Money Program Studi Akuntansi

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	451	3.58
2. Kebersihan ruang kelas	451	3.78
3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek	451	3.41
4. Kebersihan toilet	451	3.54
5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan	451	3.54
6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik	451	3.31
7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai	451	3.57
8. Ketersediaan kursi	451	3.74
9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan	451	3.74
10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	451	3.65
11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas	451	3.68
12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll)	451	3.25
13. Kemudahan dalam mengakses internet	451	3.22
Total		3.54

B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai

Butir Penilaian	N	Mean
14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas	451	3.41
15. Kerapian penampilan pegawai fakultas	451	3.88
16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas	451	3.43
17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	451	3.51
18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas	451	3.51
19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	451	3.38
20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik	451	3.59
21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik	451	3.60
22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa	451	3.51
23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas	451	3.57
24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa	451	3.64
25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas	451	3.41
26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	451	3.25
27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon	451	3.36
28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa	451	3.29
29. Kesediaan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	451	3.41
Total		3.48

C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas

Butir Penilaian	N	Mean
30. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	451	3.53
31. Keramahan ketika memberikan pelayanan	451	3.53
32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	451	3.64
33. Perhatian dalam memberikan pelayanan	451	3.64
34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	451	3.72
Total		3.61

D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi

Butir Penilaian	N	Mean
35. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	451	3.50
36. Keramahan ketika memberikan pelayanan	451	3.48
37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	451	3.60

38. Perhatian dalam memberikan pelayanan	451	3.55
39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	451	3.59
Total		3.55

E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru

Butir Penilaian	N	Mean
40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU	451	3.80
41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang	451	3.80
42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis	451	3.80
43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara	451	3.81
44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes	451	3.79
45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan	451	3.82
Total		3.81

F. Proses Penasehatan Akademik

Butir Penilaian	N	Mean
46. Frekuensi pertemuan dengan dosen penasehat akademik selama satu semester	451	3.60
47. Relevansi materi penasehatan akademik dengan perkembangan studi	451	3.69
48. Relevansi materi penasehatan akademik dengan permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain)	451	3.71
49. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan akademik yang anda hadapi	451	3.75
50. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain) yang anda hadapi	451	3.67
51. Dosen penasehat akademik memotivasi anda untuk tamat tepat waktu	451	3.62
Total		3.67

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)	451	3.84
53. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang penelitian yang diselenggarakan oleh dosen	451	3.90
54. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh fakultas (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	451	3.60
55. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh prodi (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	451	3.64
56. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh dosen (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	451	3.77
Total		3.75

Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa

Aspek Penilaian	N	Mean
A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi	451	3.54
B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai	451	3.48
C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas	451	3.61
D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi	451	3.55
E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	451	3.81
F. Proses Penasehatan Akademik	451	3.67
G. Suasana Akademik	451	3.75
Total kepuasan Mahasiswa		3.63

4. Hasil Money Program Studi Ekonomi Pembangunan 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	115	3.10
2. Kebersihan ruang kelas	115	3.29
3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek	115	2.69
4. Kebersihan toilet	115	3.08
5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan	115	3.21
6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik	115	2.72
7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai	115	2.85
8. Ketersediaan kursi	115	2.83
9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan	115	3.15
10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	115	3.36
11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas	115	3.11
12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll)	115	2.64
13. Kemudahan dalam mengakses internet	115	2.23
Total		2.94

B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai

Butir Penilaian	N	Mean
14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas	115	2.96
15. Kerapian penampilan pegawai fakultas	115	3.49
16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas	115	3.10
17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	115	3.08
18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas	115	3.14
19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	115	2.91
20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik	115	3.13
21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik	115	3.08
22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa	115	3.01
23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas	115	3.10
24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa	115	3.27
25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas	115	2.94
26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	115	2.70
27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon	115	2.98
28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa	115	2.85
29. Kesediaan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	115	2.89
Total		3.04

C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas

Butir Penilaian	N	Mean
30. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	115	3.03
31. Keramahan ketika memberikan pelayanan	115	3.03
32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	115	3.12
33. Perhatian dalam memberikan pelayanan	115	3.03
34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	115	3.04
Total		3.05

D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi

Butir Penilaian	N	Mean
35. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	115	3.22
36. Keramahan ketika memberikan pelayanan	115	3.15
37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	115	3.35

38. Perhatian dalam memberikan pelayanan	115	3.24
39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	115	3.30
Total		3.25

E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru

Butir Penilaian	N	Mean
40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU	115	3.35
41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang	115	3.38
42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis	115	3.44
43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara	115	3.47
44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes	115	3.43
45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan	115	3.30
Total		3.40

F. Proses Penasehatan Akademik

Butir Penilaian	N	Mean
46. Frekuensi pertemuan dengan dosen penasehat akademik selama satu semester	115	3.31
47. Relevansi materi penasehatan akademik dengan perkembangan studi	115	3.43
48. Relevansi materi penasehatan akademik dengan permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain)	115	3.26
49. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan akademik yang anda hadapi	115	3.47
50. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain) yang anda hadapi	115	3.26
51. Dosen penasehat akademik memotivasi anda untuk tamat tepat waktu	115	3.27
Total		3.33

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)	115	3.47
53. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang penelitian yang diselenggarakan oleh dosen	115	3.54
54. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh fakultas (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	115	3.27
55. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh prodi (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	115	3.30
56. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh dosen (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	115	3.36
Total		3.39

Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa

Aspek Penilaian	N	Mean
A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi	115	2.94
B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai	115	3.04
C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas	115	3.05
D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi	115	3.25
E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	115	3.40
F. Proses Penasehatan Akademik	115	3.33
G. Suasana Akademik	115	3.39
Total kepuasan Mahasiswa		3.20

5. Hasil Money Program Studi Manajemen Perpajakan

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	95	3.01
2. Kebersihan ruang kelas	95	3.53
3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek	95	2.93
4. Kebersihan toilet	95	3.21
5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan	95	3.26
6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik	95	2.79
7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai	95	3.17
8. Ketersediaan kursi	95	3.06
9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan	95	3.17
10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	95	3.26
11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas	95	3.25
12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll)	95	2.71
13. Kemudahan dalam mengakses internet	95	2.52
Total		3.07

B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai

Butir Penilaian	N	Mean
14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas	95	2.92
15. Kerapian penampilan pegawai fakultas	95	3.36
16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas	95	2.91
17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	95	3.00
18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas	95	2.98
19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	95	2.88
20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik	95	3.18
21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik	95	3.17
22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa	95	3.06
23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas	95	3.20
24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa	95	3.40
25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas	95	2.95
26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	95	2.87
27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon	95	2.84
28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa	95	2.91
29. Kesediaan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	95	2.94
Total		3.03

C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas

Butir Penilaian	N	Mean
30. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	95	3.12
31. Keramahan ketika memberikan pelayanan	95	3.09
32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	95	3.26
33. Perhatian dalam memberikan pelayanan	95	3.05
34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	95	3.21
Total		3.15

D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi

Butir Penilaian	N	Mean
35. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	95	3.22
36. Keramahan ketika memberikan pelayanan	95	3.11
37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	95	3.27

38. Perhatian dalam memberikan pelayanan	95	3.11
39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	95	3.14
Total		3.17

E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru

Butir Penilaian	N	Mean
40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU	95	3.26
41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang	95	3.25
42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis	95	3.26
43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara	95	3.29
44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes	95	3.35
45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan	95	3.33
Total		3.29

F. Proses Penasehatan Akademik

Butir Penilaian	N	Mean
46. Frekuensi pertemuan dengan dosen penasehat akademik selama satu semester	95	3.25
47. Relevansi materi penasehatan akademik dengan perkembangan studi	95	3.18
48. Relevansi materi penasehatan akademik dengan permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain)	95	2.96
49. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan akademik yang anda hadapi	95	3.04
50. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain) yang anda hadapi	95	3.39
51. Dosen penasehat akademik memotivasi anda untuk tamat tepat waktu	95	3.28
Total		3.18

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)	95	3.19
53. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang penelitian yang diselenggarakan oleh dosen	95	3.19
54. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh fakultas (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	95	3.21
55. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh prodi (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	95	3.25
56. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh dosen (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	95	3.15
Total		3.20

Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa

Aspek Penilaian	N	Mean
A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi	95	3.07
B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai	95	3.03
C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas	95	3.15
D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi	95	3.17
E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	95	3.29
F. Proses Penasehatan Akademik	95	3.18
G. Suasana Akademik	95	3.20
Total kepuasan Mahasiswa		3.16

