

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



**GUGUS PENJAMINAN MUTU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
2018**

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	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, Juli 2018
Pelaksana,

GPM FEB UMSU

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	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 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	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 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	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 tahun akademik 2017/2018, 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 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	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 tahun akademik 2017/2018. Berdasarkan data dari Biro Data Informasi UMSU, mahasiswa FEB UMSU seluruhnya berjumlah 3215. Jumlah mahasiswa yang dijadikan objek monev adalah sebanyak 1155 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 1027 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 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode : FEB.GPM.MONEV.07.04

F. INSTRUMEN MONEV

 UMSU Unggul, Cerdas & Terpercaya	UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA	PETUNJUK PENGISIAN 1. Berilah tanda silang (x) pada alternatif jawaban yang anda anggap paling sesuai dengan pengetahuan dan pengalaman yang anda rasakan. 2. Setiap pilihan hanya membutuhkan satu jawaban saja Skor Penilaian : 1 = Sangat Tidak Puas 4 = Puas 2 = Tidak Puas 5 = Sangat Puas 3 = Cukup Puas				
	ANGKET					
	INSTRUMEN KEPUASAN MAHASISWA	FAKULTAS/PRODI :				
PERTANYAAN		JAWABAN				
A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi						
1. Kenyamanan terhadap ruang biro fakultas		1	2	3	4	5
2. Kebersihan ruang kelas		1	2	3	4	5
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 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	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 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	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

Tabel 1
Hasil Monev

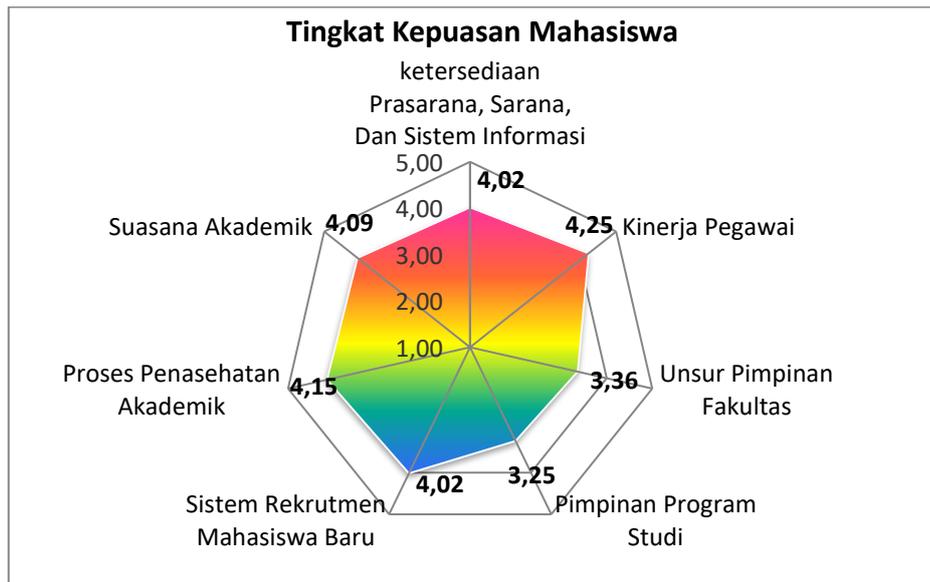
No	Objek Pelayanan	Total Kepuasan
1.	Kepuasan terhadap ketersediaan prasarana, sarana dan sistem informasi	4.02
2.	Kepuasan terhadap kinerja pegawai	4.25
3.	Pelayanan Pimpinan Fakultas	3.36
4.	Pelayanan Pimpinan Program Studi	3.25
5.	Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	4.02
6.	Proses Penasehatan Akademik	4.15
7.	Suasana Akademik	4.09
Total Skor		3.88

Dilihat dari masing-masing aspek pelayanan FEB UMSU nilai yang dipersepsi mahasiswa paling rendah adalah terhadap pelayanan pimpinan program studi terhadap keramahan pimpinan program studi dan kesediaan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa, termasuk juga kesopanan ketika memberikan pelayanan dan kebijaksanaan dalam memberikan solusi dalam masalah akademik yang dihadapi mahasiswa. Pelayanan pimpinan fakultas juga dinilai rendah dengan kriteria yang sama yakni cukup puas dan nilai pelayanan sedikit lebih baik dari pelayanan pimpinan program studi.

Kepuasan terhadap kinerja pegawai mendapat penilaian sangat puas dari mahasiswa dengan skor 4.25, mahasiswa merasa sangat puas dari kerapian penampilan, ketuntasan dan keterbukaan pelayanan, kesediaan pegawai fakultas

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode : FEB.GPM.MONEV.07.04

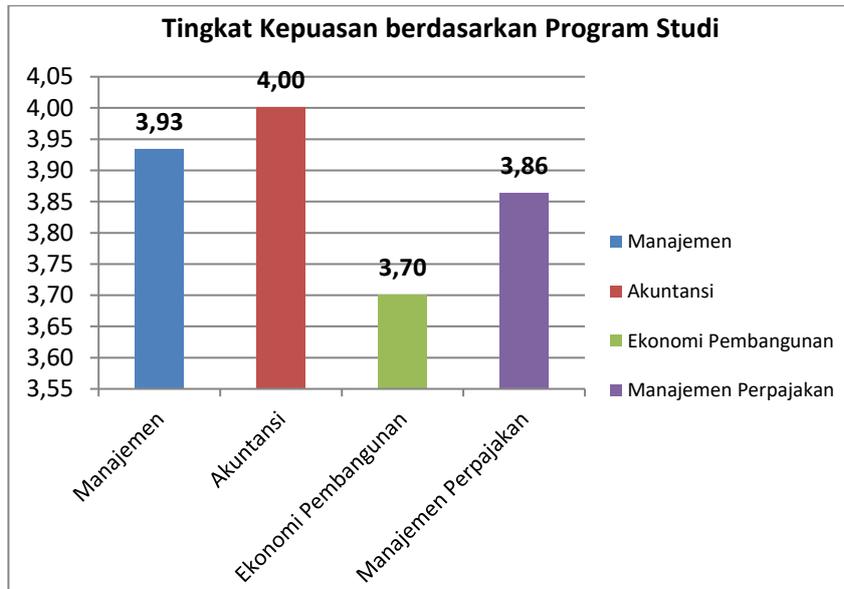
membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya dan senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan dan keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa. Kepuasan lainnya mendapat penilaian puas dari mahasiswa terutama dalam proses penasehatan akademik tentang frekuensi pertemuan dengan dosen penasehat akademik selama satu semester dan dosen memotivasi untuk tamat tepat waktu.



Tabel 2
Kepuasan Program Studi

No	Program Studi	Sam pel	Kepuasan Mahasiswa		Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik					Total Kepuasan Mahasiswa
			ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi	Kinerja Pegawai	Pimpinan Fakultas	Pimpinan Program Studi	Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	Proses Penasehatan Akademik	Suasana Akademik	
1	Manajemen	453	3.95	4.36	3.55	3.15	4.09	4.19	4.25	3.93
2	Akuntansi	395	4.15	4.52	3.61	3.32	3.95	4.36	4.10	4.00
3	Ekonomi Pembangunan	95	4.02	3.99	3.15	3.20	3.75	3.95	3.85	3.70
4	Manajemen Perpajakan	84	3.95	4.12	3.15	3.31	4.29	4.08	4.15	3.86
Total Fakultas		1027	4.02	4.25	3.36	3.25	4.02	4.15	4.09	3.88

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode : FEB.GPM.MONEV.07.04



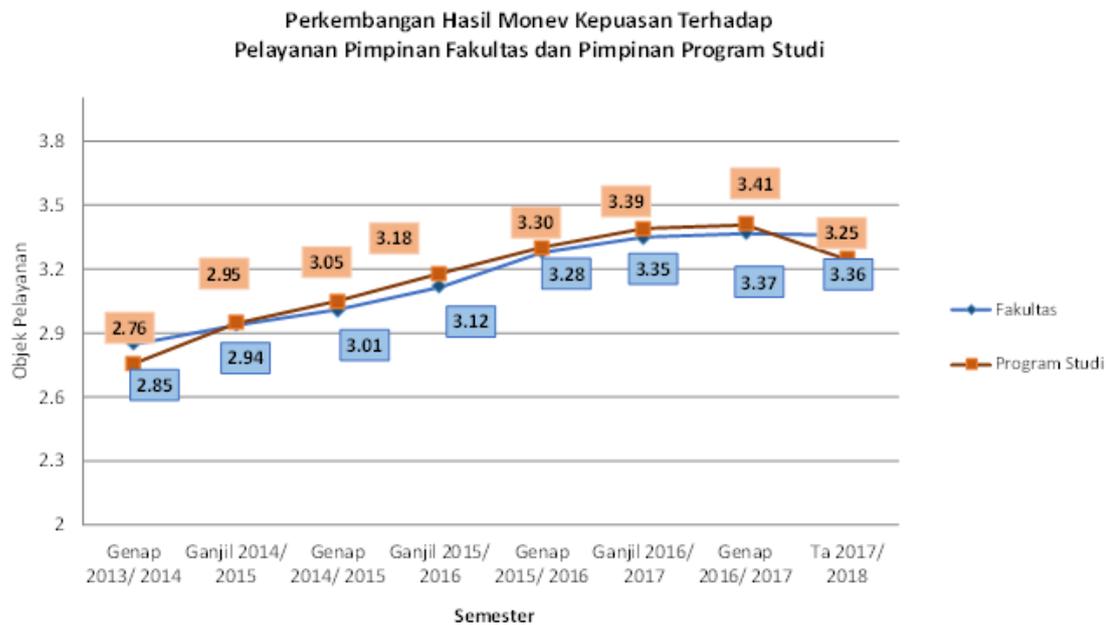
Kepuasan mahasiswa terhadap program studi seluruhnya mendapat penilaian dalam kriteria sudah puas dengan nilai range 3.41-4.20. Program Studi Ekonomi Pembangunan mendapatkan nilai paling rendah dengan skor 3.70. Mahasiswa menilai kepuasan paling rendah tentang pelayanan pimpinan fakultas dan pimpinan 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 Akuntansi mendapatkan penilaian paling baik dengan skor 4.00, kepuasan yang mendapat skor paling tinggi yakni kepuasan terhadap kinerja pegawai mendapat penilaian sangat puas dari mahasiswa dengan skor 4.52, mahasiswa merasa sangat puas dari kerapian penampilan, ketuntasan dan keterbukaan pelayanan, kesediaan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya dan senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan dan keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa. Proses penasehatan akademik juga mendapat skor paling tinggi yakni 4.36 tentang frekuensi pertemuan dengan dosen penasehat akademik selama satu semester dan dosen memotivasi untuk tamat tepat waktu.

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode : FEB.GPM.MONEV.07.04

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

Objek Pelayanan	Genap 2013/2014	Ganjil 2014/2015	Genap 2014/2015	Ganjil 2015/2016	Genap 2015/2016	Ganjil 2016/2017	Genap 2016/2017	Ta 2017/2018	%
1. Pelayanan Pimpinan Fakultas	2.85	2.94	3.01	3.12	3.28	3.35	3.37	3.36	0.30
2. Pelayanan Pimpinan Program Studi	2.76	2.95	3.05	3.18	3.30	3.39	3.41	3.25	4.69



Hasil monev pada periode tahun ajaran 2017/2018 ini tidak mengalami perkembangan yang baik seperti yang diharapkan dengan monev yang dilaksanakan pada periode sebelumnya karena mengalami penurunan. Turunnya skor dipersepsi mahasiswa terhadap pelayanan pimpinan fakultas 0,30% dan pelayanan pimpinan program studi 4,69%, Artinya pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa terutama pada level program studi cukup rendah dari tahun sebelumnya dimana mahasiswa menilai sudah puas dengan skor 3.41 dan turun menjadi cukup puas dengan skor 3.25. Untuk pimpinan fakultas tetap berada dalam kategori cukup puas sejauh ini walaupun skor menurun.

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode : FEB.GPM.MONEV.07.04

H. KESIMPULAN

1. Secara umum mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara mempersepsikan pelayanan cukup puas terhadap pelayanan dari Pimpinan Fakultas dan Pimpinan Program Studi. Aspek pelayanan yang dinilai paling rendah adalah empati pegawai dalam memberikan pelayanan, terutama terhadap kesediaan pegawai dalam membantu kesulitan mahasiswa, respon pegawai, perhatian saat memberikan pelayanan dan keramahan pegawai. Hal lain yang dipersepsi cukup puas adalah kerapian pegawai dalam berpakaian dan senyum sapa.
2. Kinerja pegawai mendapat nilai sangat puas dari mahasiswa dengan skor 4.25
3. Kepuasan terhadap ketersediaan prasarana, sarana dan sistem informasi, sistem rekrutmen mahasiswa baru, proses penasehatan akademik dan suasana akademik mendapat penilaian puas dari mahasiswa.
4. Dari perkembangan 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	453	3.95	4.36	3.55	3.15	4.09	4.19	4.25	3.93
2	Akuntansi	395	4.15	4.52	3.61	3.32	3.95	4.36	4.10	4.00
3	Ekonomi Pembangunan	95	4.02	3.99	3.15	3.20	3.75	3.95	3.85	3.70
4	Manajemen Perpajakan	84	3.95	4.12	3.15	3.31	4.29	4.08	4.15	3.86
Total Fakultas		1027	4.02	4.25	3.36	3.25	4.02	4.15	4.09	3.88

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	453	3.74
2. Kebersihan ruang kelas	453	3.69
3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek	453	3.29
4. Kebersihan toilet	453	3.46
5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan	453	3.53
6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik	453	3.32
7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai	453	3.49
8. Ketersediaan kursi	453	3.62
9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan	453	3.63
10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	453	3.58
11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas	453	3.64
12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll)	453	3.34
13. Kemudahan dalam mengakses internet	453	3.26
Total		3.95

B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai

Butir Penilaian	N	Mean
14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas	453	3.55
15. Kerapian penampilan pegawai fakultas	453	3.79
16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas	453	3.60
17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	453	3.62
18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas	453	3.65
19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	453	3.65
20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik	453	3.73
21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik	453	3.72
22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa	453	3.70
23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas	453	3.68
24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa	453	3.76
25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas	453	3.68
26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	453	3.56
27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon	453	3.63
28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa	453	3.62
29. Kesediaan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	453	3.57
Total		4.36

C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas

Butir Penilaian	N	Mean
30. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	453	3.60
31. Keramahan ketika memberikan pelayanan	453	3.62
32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	453	3.71
33. Perhatian dalam memberikan pelayanan	453	3.64
34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	453	3.71
Total		3.55

D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi

Butir Penilaian	N	Mean
35. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	453	3.10
36. Keramahan ketika memberikan pelayanan	453	3.15
37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	453	3.03

38. Perhatian dalam memberikan pelayanan	453	3.25
39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	453	3.42
Total		3.15

E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru

Butir Penilaian	N	Mean
40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU	453	3.68
41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang	453	3.72
42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis	453	3.73
43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara	453	3.72
44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes	453	3.72
45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan	453	3.75
Total		4.09

F. Proses Penasehatan Akademik

Butir Penilaian	N	Mean
46. Frekuensi pertemuan dengan dosen penasehat akademik selama satu semester	453	3.62
47. Relevansi materi penasehatan akademik dengan perkembangan studi	453	3.60
48. Relevansi materi penasehatan akademik dengan permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain)	453	3.64
49. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan akademik yang anda hadapi	453	3.67
50. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain) yang anda hadapi	453	3.66
51. Dosen penasehat akademik memotivasi anda untuk tamat tepat waktu	453	3.63
Total		4.19

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)	453	3.72
53. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang penelitian yang diselenggarakan oleh dosen	453	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)	453	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)	453	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)	453	3.63
Total		4.25

Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa

Aspek Penilaian	N	Mean
A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi	453	3.95
B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai	453	4.36
C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas	453	3.55
D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi	453	3.15
E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	453	4.09
F. Proses Penasehatan Akademik	453	4.19
G. Suasana Akademik	453	4.25
Total kepuasan Mahasiswa		3.93

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	395	3.58
2. Kebersihan ruang kelas	395	3.78
3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek	395	3.41
4. Kebersihan toilet	395	3.54
5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan	395	3.54
6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik	395	3.31
7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai	395	3.57
8. Ketersediaan kursi	395	3.74
9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan	395	3.74
10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	395	3.65
11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas	395	3.68
12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll)	395	3.25
13. Kemudahan dalam mengakses internet	395	3.22
Total		4.15

B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai

Butir Penilaian	N	Mean
14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas	395	3.41
15. Kerapian penampilan pegawai fakultas	395	3.88
16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas	395	3.43
17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	395	3.51
18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas	395	3.51
19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	395	3.38
20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik	395	3.59
21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik	395	3.60
22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa	395	3.51
23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas	395	3.57
24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa	395	3.64
25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas	395	3.41
26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	395	3.25
27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon	395	3.36
28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa	395	3.29
29. Kesediaan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	395	3.41
Total		4.52

C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas

Butir Penilaian	N	Mean
30. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	395	3.53
31. Keramahan ketika memberikan pelayanan	395	3.53
32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	395	3.64
33. Perhatian dalam memberikan pelayanan	395	3.64
34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	395	3.72
Total		3.61

D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi

Butir Penilaian	N	Mean
35. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	395	3.50
36. Keramahan ketika memberikan pelayanan	395	3.48
37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	395	3.60

38. Perhatian dalam memberikan pelayanan	395	3.55
39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	395	3.59
Total		3.32

E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru

Butir Penilaian	N	Mean
40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU	395	3.80
41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang	395	3.80
42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis	395	3.80
43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara	395	3.81
44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes	395	3.79
45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan	395	3.82
Total		3.95

F. Proses Penasehatan Akademik

Butir Penilaian	N	Mean
46. Frekuensi pertemuan dengan dosen penasehat akademik selama satu semester	395	3.60
47. Relevansi materi penasehatan akademik dengan perkembangan studi	395	3.69
48. Relevansi materi penasehatan akademik dengan permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain)	395	3.71
49. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan akademik yang anda hadapi	395	3.75
50. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain) yang anda hadapi	395	3.67
51. Dosen penasehat akademik memotivasi anda untuk tamat tepat waktu	395	3.62
Total		4.36

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)	395	3.84
53. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang penelitian yang diselenggarakan oleh dosen	395	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)	395	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)	395	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)	395	3.77
Total		4.10

Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa

Aspek Penilaian	N	Mean
A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi	395	4.15
B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai	395	4.52
C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas	395	3.61
D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi	395	3.32
E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	395	3.95
F. Proses Penasehatan Akademik	395	4.36
G. Suasana Akademik	395	4.10
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	95	3.10
2. Kebersihan ruang kelas	95	3.29
3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek	95	2.69
4. Kebersihan toilet	95	3.08
5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan	95	3.21
6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik	95	2.72
7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai	95	2.85
8. Ketersediaan kursi	95	2.83
9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan	95	3.15
10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	95	3.36
11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas	95	3.11
12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll)	95	2.64
13. Kemudahan dalam mengakses internet	95	2.23
Total		2.94

B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai

Butir Penilaian	N	Mean
14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas	95	2.96
15. Kerapian penampilan pegawai fakultas	95	3.49
16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas	95	3.10
17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	95	3.08
18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas	95	3.14
19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	95	2.91
20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik	95	3.13
21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik	95	3.08
22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa	95	3.01
23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas	95	3.10
24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa	95	3.27
25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas	95	2.94
26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	95	2.70
27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon	95	2.98
28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa	95	2.85
29. Kesiapan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	95	2.89
Total		3.04

C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas

Butir Penilaian	N	Mean
30. Kesiapan dalam memberikan pelayanan	95	3.03
31. Keramahan ketika memberikan pelayanan	95	3.03
32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	95	3.12
33. Perhatian dalam memberikan pelayanan	95	3.03
34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	95	3.04
Total		3.05

D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi

Butir Penilaian	N	Mean
35. Kesiapan dalam memberikan pelayanan	95	3.22
36. Keramahan ketika memberikan pelayanan	95	3.15
37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	95	3.35

38. Perhatian dalam memberikan pelayanan	95	3.24
39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	95	3.30
Total		3.25

E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru

Butir Penilaian	N	Mean
40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU	95	3.35
41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang	95	3.38
42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis	95	3.44
43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara	95	3.47
44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes	95	3.43
45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan	95	3.30
Total		3.40

F. Proses Penasehatan Akademik

Butir Penilaian	N	Mean
46. Frekuensi pertemuan dengan dosen penasehat akademik selama satu semester	95	3.31
47. Relevansi materi penasehatan akademik dengan perkembangan studi	95	3.43
48. Relevansi materi penasehatan akademik dengan permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain)	95	3.26
49. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan akademik yang anda hadapi	95	3.47
50. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain) yang anda hadapi	95	3.26
51. Dosen penasehat akademik memotivasi anda untuk tamat tepat waktu	95	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)	95	3.47
53. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang penelitian yang diselenggarakan oleh dosen	95	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)	95	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)	95	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)	95	3.36
Total		3.39

Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa

Aspek Penilaian	N	Mean
A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi	95	2.94
B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai	95	3.04
C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas	95	3.05
D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi	95	3.25
E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	95	3.40
F. Proses Penasehatan Akademik	95	3.33
G. Suasana Akademik	95	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	84	3.01
2. Kebersihan ruang kelas	84	3.53
3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek	84	2.93
4. Kebersihan toilet	84	3.21
5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan	84	3.26
6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik	84	2.79
7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai	84	3.17
8. Ketersediaan kursi	84	3.06
9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan	84	3.17
10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	84	3.26
11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas	84	3.25
12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll)	84	2.71
13. Kemudahan dalam mengakses internet	84	2.52
Total		3.07

B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai

Butir Penilaian	N	Mean
14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas	84	2.92
15. Kerapian penampilan pegawai fakultas	84	3.36
16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas	84	2.91
17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	84	3.00
18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas	84	2.98
19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	84	2.88
20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik	84	3.18
21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik	84	3.17
22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa	84	3.06
23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas	84	3.20
24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa	84	3.40
25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas	84	2.95
26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	84	2.87
27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon	84	2.84
28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa	84	2.91
29. Kesediaan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	84	2.94
Total		3.03

C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas

Butir Penilaian	N	Mean
30. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	84	3.12
31. Keramahan ketika memberikan pelayanan	84	3.09
32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	84	3.26
33. Perhatian dalam memberikan pelayanan	84	3.05
34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	84	3.21
Total		3.15

D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi

Butir Penilaian	N	Mean
35. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	84	3.22
36. Keramahan ketika memberikan pelayanan	84	3.11
37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	84	3.27

38. Perhatian dalam memberikan pelayanan	84	3.11
39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	84	3.14
Total		3.17

E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru

Butir Penilaian	N	Mean
40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU	84	3.26
41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang	84	3.25
42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis	84	3.26
43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara	84	3.29
44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes	84	3.35
45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan	84	3.33
Total		3.29

F. Proses Penasehatan Akademik

Butir Penilaian	N	Mean
46. Frekuensi pertemuan dengan dosen penasehat akademik selama satu semester	84	3.25
47. Relevansi materi penasehatan akademik dengan perkembangan studi	84	3.18
48. Relevansi materi penasehatan akademik dengan permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain)	84	2.96
49. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan akademik yang anda hadapi	84	3.04
50. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain) yang anda hadapi	84	3.39
51. Dosen penasehat akademik memotivasi anda untuk tamat tepat waktu	84	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)	84	3.19
53. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang penelitian yang diselenggarakan oleh dosen	84	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)	84	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)	84	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)	84	3.15
Total		3.20

Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa

Aspek Penilaian	N	Mean
A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi	84	3.07
B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai	84	3.03
C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas	84	3.15
D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi	84	3.17
E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	84	3.29
F. Proses Penasehatan Akademik	84	3.18
G. Suasana Akademik	84	3.20
Total kepuasan Mahasiswa		3.16