


**LAPORAN  
MONITORING EVALUASI INTERNAL  
KEPUASAN MAHASISWA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**



**GUGUS PENJAMINAN MUTU  
FAKULTAS ILMU SOSIAL POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
2016**

 <b>UMSU</b> Unggul   Cerdas   Terpercaya	<b>FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 3
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode Dokumen : FISIP.BPM.MONEV.07.04

## KATA PENGANTAR


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

Pelaksanaan monev ini merupakan bentuk nyata dari komitmen FISIP UMSU terhadap pentingnya perbaikan dan peningkatan pelayanan kepada mahasiswa secara berkelanjutan. Melalui monev diharapkan dapat diketahui berbagai informasi tentang kualitas pelayanan FISIP UMSU kepada mahasiswa. Berdasarkan informasi ini akan memudahkan FISIP 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 2016  
Ketua BPM,

Dr. Yan Hendra, M.Si

 <b>UMSU</b> Unggul   Cerdas   Terpercaya	<b>FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 3
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode Dokumen : FISIP.BPM.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. Metode Monev .....	2
F. Instrumen Monev.....	4
G. Hasil Monev Kepuasan Mahasiswa .....	6
H. Kesimpulan .....	9
I. Lampiran.....	10
1. Hasil Rekapitulasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik.....	10
2. Hasil Monev Program Studi Ilmu Kesejahteraan Sosial.....	11
3. Hasil Monev Program Studi Ilmu Komunikasi.....	13
4. Hasil Monev Program Studi Ilmu Administrasi Negara.....	15

 <b>UMSU</b> Unggul   Cerdas   Terpercaya	<b>FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 3
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode Dokumen : FISIP.BPM.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 FISIP UMSU.


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

## **B. TUJUAN**

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

## **C. MANFAAT**

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

 <b>UMSU</b> Unggul   Cerdas   Terpercaya	<b>FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 3
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode Dokumen : FISIP.BPM.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 FISIP UMSU yang mencakup ketersediaan prasarana, sarana dan sistem informasi, kinerja pegawai, pelayanan pimpinan fakultas, pelayanan pimpinan program studi, sistem rekrutmen mahasiswa baru, proses penasehatan akademik dan suasana akademik.

#### E. METODE MONEV

Pelaksanaan monev kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan di fakultas dan seluruh biro yang ada di UMSU dilakukan pada semester genap tahun akademik 2015/2016, 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, kinerja pegawai, pelayanan pimpinan fakultas, pelayanan pimpinan program studi,


 <b>UMSU</b> Unggul   Cerdas   Terpercaya	<b>FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 3
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode Dokumen : FISIP.BPM.MONEV.07.04

sistem rekrutmen mahasiswa baru, proses penasehatan akademik dan suasana akademik.


Populasi monev adalah seluruh mahasiswa FISIP UMSU semester genap tahun akademik 2015/2016 Berdasarkan data dari Biro Data Informasi, mahasiswa FISIP UMSU seluruhnya berjumlah 817 Jumlah mahasiswa yang dijadikan objek monev adalah sebanyak 616 mahasiswa. Ilmu Sosial dan Politik penentuan sampel menggunakan rumus slovin dengan sampling error 2%, dengan penentuan sampel menggunakan stratified random sampling.


Sumber data digunakan adalah data primer dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran angket kepada responden. Angket berisi pernyataan tentang masing-masing indikator kepuasan, jumlah angket yang kembali dan layak untuk diolah sebanyak 578 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

 <b>UMSU</b> Unggul   Cerdas   Terpercaya	<b>FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 3
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode Dokumen : FISIP.BPM.MONEV.07.04


## F. INSTRUMEN MONEV

 UMSU Unggul, Cerdas & Terpercaya	UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA	<b>PETUNJUK PENGISIAN</b> 1. Berilah tanda silang (x) pada alternatif jawaban yang anda anggap paling sesuai dengan pengetahuan dan pengalaman yang anda rasakan. 2. Setiap pilihan hanya membutuhkan satu jawaban saja Skor Penilaian : 1 = Sangat Tidak Puas    4 = Puas 2 = Tidak Puas            5 = Sangat Puas 3 = Cukup Puas				
	ANGKET					
	INSTRUMEN KEPUASAN MAHASISWA	FAKULTAS/PRODI :				
<b>PERTANYAAN</b>		<b>JAWABAN</b>				
<b>A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi</b>						
1. Kenyamanan terhadap ruang biro fakultas	1	2	3	4	5	
2. Kebersihan ruang kelas	1	2	3	4	5	
3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek	1	2	3	4	5	
4. Kebersihan toilet	1	2	3	4	5	
5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan	1	2	3	4	5	
6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik	1	2	3	4	5	
7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai	1	2	3	4	5	
8. Ketersediaan kursi	1	2	3	4	5	
9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan	1	2	3	4	5	
10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	1	2	3	4	5	
11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas	1	2	3	4	5	
12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll)	1	2	3	4	5	
13. Kemudahan dalam mengakses internet	1	2	3	4	5	
<b>B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai</b>						
14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas	1	2	3	4	5	
15. Kerapian penampilan pegawai fakultas	1	2	3	4	5	
16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas	1	2	3	4	5	
17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	1	2	3	4	5	
18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas	1	2	3	4	5	
19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	1	2	3	4	5	
20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik	1	2	3	4	5	
21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik	1	2	3	4	5	
22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa	1	2	3	4	5	
23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas	1	2	3	4	5	
24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa	1	2	3	4	5	
25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas	1	2	3	4	5	
26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	1	2	3	4	5	
27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon	1	2	3	4	5	

 <b>UMSU</b> Unggul   Cerdas   Terpercaya	<b>FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 3
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode Dokumen : FISIP.BPM.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
<b>C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas</b>					
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
<b>D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi</b>					
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
<b>E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru</b>					
40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU	1	2	3	4	5
41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang	1	2	3	4	5
42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis	1	2	3	4	5
43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara	1	2	3	4	5
44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes	1	2	3	4	5
45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan	1	2	3	4	5
<b>F. Proses Penasehatan Akademik</b>					
46. Frekuensi pertemuan dengan dosen penasehat akademik selama satu semester	1	2	3	4	5
47. Relevansi materi penasehatan akademik dengan perkembangan studi	1	2	3	4	5
48. Relevansi materi penasehatan akademik dengan permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain)	1	2	3	4	5
49. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan akademik yang anda hadapi	1	2	3	4	5
50. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain) yang anda hadapi	1	2	3	4	5
51. Dosen penasehat akademik memotivasi anda untuk tamat tepat waktu	1	2	3	4	5
<b>G. Suasana Akademik</b>					



 <b>UMSU</b> Unggul   Cerdas   Terpercaya	<b>FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 3
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode Dokumen : FISIP.BPM.MONEV.07.04

PERTANYAAN	JAWABAN				
52. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang pendidikan yang diselenggarakan oleh fakultas dan program studi (seminar, kuliah umum dan lainnya)	1	2	3	4	5
53. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang penelitian yang diselenggarakan oleh dosen	1	2	3	4	5
54. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh fakultas (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	1	2	3	4	5
55. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh prodi (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	1	2	3	4	5
56. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh dosen (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	1	2	3	4	5


### G. Hasil Money Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan mahasiswa secara umum terhadap pelayanan yang diberikan mendapat skor **3,44** atau berada kriteria **level 4 (puas)**.

Kepuasan terhadap ketersediaan prasarana, sarana dan sistem informasi mendapatkan penilaian terendah dengan skor **3,31** atau berada pada **kriteria level 3 (cukup puas)**. Hal ini disebabkan oleh rendahnya penilaian mahasiswa terhadap point 3 (Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek), point 4 (kebersihan toilet), point 5 (ketersediaan tempat parkir kendaraan), point 6 (ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik), point 7 (ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai), point 12 (ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll) dan point (kemudahan dalam mengakses internet).

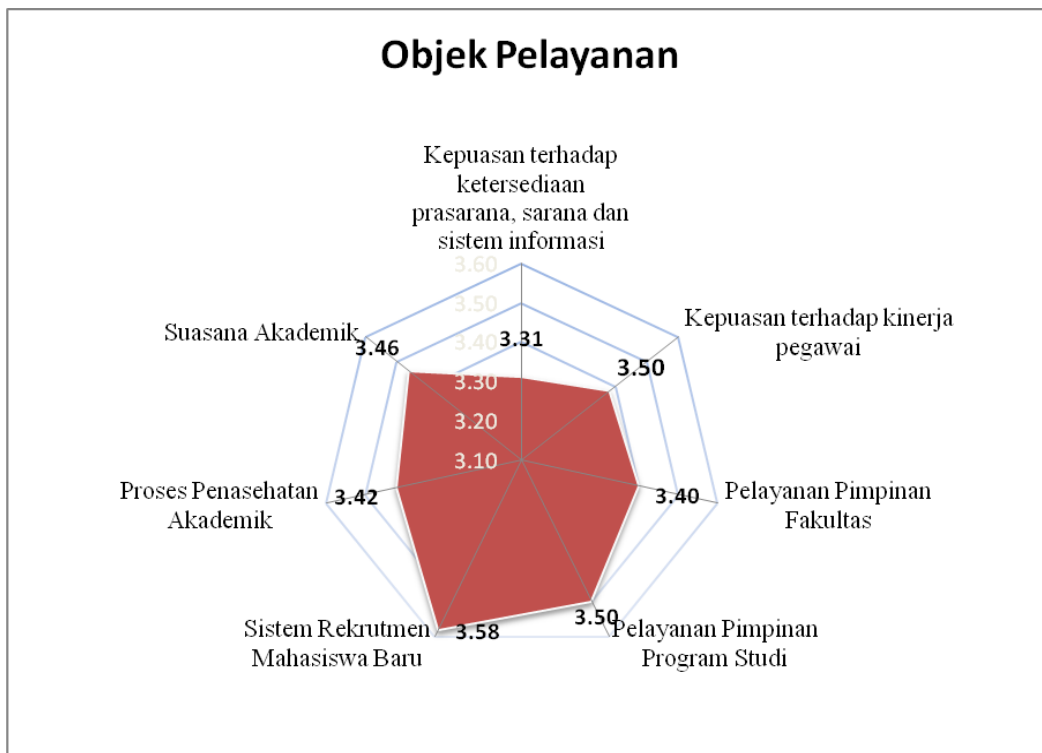
Kepuasan terhadap sistem rekrutmen mahasiswa baru mendapatkan penilaian tertinggi dengan skor **3,58** atau berada pada **kriteria level 4 (puas)**. Hal ini disebabkan oleh tingginya penilaian mahasiswa terhadap point 41 (kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang, point 42 (kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis) dan point 44 (kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes)

**Tabel 1**

 <b>UMSU</b> Unggul   Cerdas   Terpercaya	<b>FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 3
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode Dokumen : FISIP.BPM.MONEV.07.04


### Hasil Monev

No	Objek Pelayanan	Total Kepuasan
1.	Kepuasan terhadap ketersediaan prasarana, sarana dan sistem informasi	3.31
2.	Kepuasan terhadap kinerja pegawai	3.38
3.	Pelayanan Pimpinan Fakultas	3.40
4.	Pelayanan Pimpinan Program Studi	3.50
5.	Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	3.58
6.	Proses Penasehatan Akademik	3.42
7.	Suasana Akademik	3.46
<b>Total Skor</b>		<b>3.44</b>

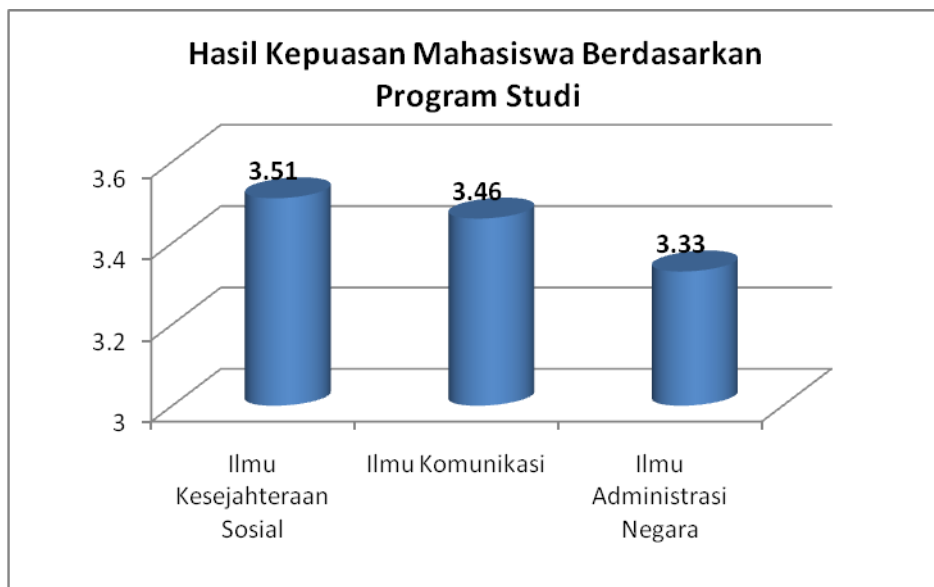


Grafik 1. Total Kepuasan

**Tabel 2.**  
**Hasil Kepuasan Mahasiswa Berdasarkan Program Studi**


 <b>UMSU</b> Unggul   Cerdas   Terpercaya	<b>FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 3
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode Dokumen : FISIP.BPM.MONEV.07.04

No	Program Studi	Sampel	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	Rata-Rata
1	Ilmu Kesejahteraan Sosial	122	3.47	3.43	3.32	3.51	3.67	3.58	3.58	3.51
2	Ilmu Komunikasi	245	3.27	3.42	3.52	3.59	3.62	3.35	3.46	3.46
3	Ilmu Administrasi Negara	211	3.17	3.29	3.35	3.39	3.46	3.32	3.35	3.33
<b>Rata-Rata</b>		<b>578</b>	<b>3.31</b>	<b>3.38</b>	<b>3.40</b>	<b>3.50</b>	<b>3.58</b>	<b>3.42</b>	<b>3.46</b>	<b>3.44</b>



Grafik 2. Total Kepuasan berdasarkan Program Studi

Kepuasan mahasiswa yang mendapatkan skor terendah terdapat pada program studi ilmu administrasi negara, yaitu dengan nilai **3.33** atau berada pada kriteria **level 3 (cukup 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

 <b>UMSU</b> Unggul   Cerdas   Terpercaya	<b>FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 3
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode Dokumen : FISIP.BPM.MONEV.07.04

terdapat pada program studi ilmu kesejahteraan sosial, yaitu dengan nilai **3.51** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**.

**Tabel 3.**  
**Perbandingan Hasil Monev Kepuasan**

Objek Pelayanan		Genap 2013-2014	Ganjil 2014-2015	Genap 2015-2016
1.	Pelayanan Pimpinan Fakultas	3.00	3.14	3.40
2.	Pelayanan Pimpinan Program Studi	3.12	3.24	3.50

Hasil monitoring evaluasi pada periode genap 2015/2016 ini jika dibandingkan dengan monev yang dilaksanakan pada periode sebelumnya secara keseluruhan mengalami peningkatan yang signifikan. Peningkatan skor dipersepsi mahasiswa terhadap pelayanan pimpinan fakultas 8.28% dan pelayanan pimpinan program studi juga naik 8.02%. Artinya pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa pada level pimpinan fakultas dan program studi semakin baik.

## **H. KESIMPULAN**

1. Kepuasan mahasiswa secara umum terhadap pelayanan yang diberikan mendapat skor **3,44** atau berada kriteria **level 4 (puas)**.
2. Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh pimpinan fakultas dan pimpinan program studi mengalami peningkatan dibandingkan periode sebelumnya.

## I. LAMPIRAN

### a. Hasil Rekapitulasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Hasil Monitoring Evaluasi Kepuasan Mahasiswa  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

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	Ilmu Kesejahteraan Sosial	122	3.47	3.43	3.32	3.51	3.67	3.58	3.58	3.51
2	Ilmu Komunikasi	245	3.27	3.42	3.52	3.59	3.62	3.35	3.46	3.46
3	Ilmu Administrasi Negara	211	3.17	3.29	3.35	3.39	3.46	3.32	3.35	3.33
<b>Total Fakultas</b>		<b>578</b>	<b>3.31</b>	<b>3.38</b>	<b>3.40</b>	<b>3.50</b>	<b>3.58</b>	<b>3.42</b>	<b>3.46</b>	<b>3.44</b>

## 2. Hasil Money Program Studi Ilmu Kesejahteraan Sosial

### 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	122	3.52
2. Kebersihan ruang kelas	122	3.75
3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek	122	3.12
4. Kebersihan toilet	122	3.26
5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan	122	3.06
6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik	122	3.21
7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai	122	3.48
8. Ketersediaan kursi	122	4.05
9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan	122	3.80
10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	122	3.80
11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas	122	3.77
12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll)	122	3.36
13. Kemudahan dalam mengakses internet	122	2.97
<b>Total</b>		<b>3.47</b>

#### B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai

Butir Penilaian	N	Mean
14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas	122	3.37
15. Kerapian penampilan pegawai fakultas	122	3.63
16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas	122	3.29
17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	122	3.39
18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas	122	3.44
19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	122	3.30
20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik	122	3.43
21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik	122	3.52
22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa	122	3.48
23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas	122	3.45
24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa	122	3.62
25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas	122	3.44
26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	122	3.47
27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon	122	3.34
28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa	122	3.37
29. Kesediaan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	122	3.36
<b>Total</b>		<b>3.43</b>

#### C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas

Butir Penilaian	N	Mean
30. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	122	3.35
31. Keramahan ketika memberikan pelayanan	122	3.20
32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	122	3.25
33. Perhatian dalam memberikan pelayanan	122	3.35
34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	122	3.45
<b>Total</b>		<b>3.32</b>

#### D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi

Butir Penilaian	N	Mean
35. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	122	3.45
36. Keramahan ketika memberikan pelayanan	122	3.55
37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	122	3.35

38. Perhatian dalam memberikan pelayanan	122	3.56
39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	122	3.65
<b>Total</b>		<b>3.51</b>

#### E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru

Butir Penilaian	N	Mean
40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU	122	3.59
41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang	122	3.74
42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis	122	3.66
43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara	122	3.69
44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psIKStes	122	3.70
45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan	122	3.67
<b>Total</b>		<b>3.67</b>

#### F. Proses Penasehatan Akademik

Butir Penilaian	N	Mean
46. Frekuensi pertemuan dengan dosen penasehat akademik selama satu semester	122	3.65
47. Relevansi materi penasehatan akademik dengan perkembangan studi	122	3.57
48. Relevansi materi penasehatan akademik dengan permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain)	122	3.47
49. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan akademik yang anda hadapi	122	3.51
50. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain) yang anda hadapi	122	3.70
51. Dosen penasehat akademik memotivasi anda untuk tamat tepat waktu	122	3.61
<b>Total</b>		<b>3.58</b>

#### 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)	122	3.52
53. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang penelitian yang diselenggarakan oleh dosen	122	3.60
54. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh fakultas (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	122	3.52
55. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh prodi (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	122	3.68
56. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh dosen (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	122	3.58
<b>Total</b>		<b>3.58</b>

#### Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa

Aspek Penilaian	N	Mean
A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi	122	3.47
B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai	122	3.43
C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas	122	3.51
D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi	122	3.59
E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	122	3.67
F. Proses Penasehatan Akademik	122	3.58
G. Suasana Akademik	122	3.58
<b>Total kepuasan Mahasiswa</b>		<b>3.55</b>

### 3. Hasil Monev Program Studi Ilmu Komunikasi

#### 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	245	3.59
2. Kebersihan ruang kelas	245	3.67
3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek	245	2.92
4. Kebersihan toilet	245	2.89
5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan	245	2.90
6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik	245	2.89
7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai	245	3.08
8. Ketersediaan kursi	245	3.62
9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan	245	3.79
10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	245	3.89
11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas	245	3.68
12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll)	245	2.99
13. Kemudahan dalam mengakses internet	245	2.61
<b>Total</b>		<b>3.27</b>

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

Butir Penilaian	N	Mean
14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas	245	3.28
15. Kerapian penampilan pegawai fakultas	245	3.62
16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas	245	3.41
17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	245	3.43
18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas	245	3.34
19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	245	3.39
20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik	245	3.51
21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik	245	3.47
22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa	245	3.38
23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas	245	3.49
24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa	245	3.68
25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas	245	3.46
26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	245	3.27
27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon	245	3.20
28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa	245	3.34
29. Kesediaan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	245	3.43
<b>Total</b>		<b>3.42</b>

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

Butir Penilaian	N	Mean
30. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	245	3.42
31. Keramahan ketika memberikan pelayanan	245	3.54
32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	245	3.58
33. Perhatian dalam memberikan pelayanan	245	3.47
34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	245	3.60
<b>Total</b>		<b>3.52</b>

##### D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi

Butir Penilaian	N	Mean
35. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	245	3.53
36. Keramahan ketika memberikan pelayanan	245	3.55
37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	245	3.62



38. Perhatian dalam memberikan pelayanan	245	3.60
39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	245	3.63
<b>Total</b>		<b>3.59</b>

#### E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru

Butir Penilaian	N	Mean
40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU	245	3.58
41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang	245	3.64
42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis	245	3.60
43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara	245	3.62
44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes	245	3.66
45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan	245	3.60
<b>Total</b>		<b>3.62</b>

#### F. Proses Penasehatan Akademik

Butir Penilaian	N	Mean
46. Frekuensi pertemuan dengan dosen penasehat akademik selama satu semester	245	3.36
47. Relevansi materi penasehatan akademik dengan perkembangan studi	245	3.28
48. Relevansi materi penasehatan akademik dengan permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain)	245	3.26
49. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan akademik yang anda hadapi	245	3.34
50. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain) yang anda hadapi	245	3.53
51. Dosen penasehat akademik memotivasi anda untuk tamat tepat waktu	245	3.36
<b>Total</b>		<b>3.35</b>

#### 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)	245	3.39
53. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang penelitian yang diselenggarakan oleh dosen	245	3.70
54. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh fakultas (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	245	3.46
55. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh prodi (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	245	3.42
56. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh dosen (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	245	3.32
<b>Total</b>		<b>3.46</b>

#### Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa

Aspek Penilaian	N	Mean
A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi	245	3.27
B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai	245	3.42
C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas	245	3.52
D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi	245	3.59
E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	245	3.62
F. Proses Penasehatan Akademik	245	3.35
G. Suasana Akademik	245	3.46
<b>Total kepuasan Mahasiswa</b>		<b>3.46</b>

#### 4. Hasil Monev Program Studi Ilmu Administrasi Negara 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	211	3.43
2. Kebersihan ruang kelas	211	3.39
3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek	211	2.88
4. Kebersihan toilet	211	2.88
5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan	211	2.95
6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik	211	2.96
7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai	211	3.02
8. Ketersediaan kursi	211	3.39
9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan	211	3.53
10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	211	3.84
11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas	211	3.53
12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll)	211	2.93
13. Kemudahan dalam mengakses internet	211	2.51
<b>Total</b>		<b>3.17</b>

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

Butir Penilaian	N	Mean
14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas	211	3.23
15. Kerapian penampilan pegawai fakultas	211	3.44
16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas	211	3.29
17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	211	3.30
18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas	211	3.28
19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	211	3.25
20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik	211	3.36
21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik	211	3.37
22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa	211	3.38
23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas	211	3.34
24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa	211	3.55
25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas	211	3.27
26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	211	3.11
27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon	211	3.14
28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa	211	3.20
29. Kesediaan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	211	3.17
<b>Total</b>		<b>3.29</b>

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

Butir Penilaian	N	Mean
30. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	211	3.31
31. Keramahan ketika memberikan pelayanan	211	3.33
32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	211	3.42
33. Perhatian dalam memberikan pelayanan	211	3.30
34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	211	3.37
<b>Total</b>		<b>3.35</b>

##### D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi

Butir Penilaian	N	Mean
35. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	211	3.29
36. Keramahan ketika memberikan pelayanan	211	3.36
37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	211	3.42

38. Perhatian dalam memberikan pelayanan	211	3.44
39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	211	3.45
<b>Total</b>		<b>3.39</b>

#### E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru

Butir Penilaian	N	Mean
40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU	211	3.45
41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang	211	3.45
42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis	211	3.51
43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara	211	3.46
44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes	211	3.45
45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan	211	3.44
<b>Total</b>		<b>3.46</b>

#### F. Proses Penasehatan Akademik

Butir Penilaian	N	Mean
46. Frekuensi pertemuan dengan dosen penasehat akademik selama satu semester	211	3.36
47. Relevansi materi penasehatan akademik dengan perkembangan studi	211	3.31
48. Relevansi materi penasehatan akademik dengan permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain)	211	3.15
49. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan akademik yang anda hadapi	211	3.20
50. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain) yang anda hadapi	211	3.49
51. Dosen penasehat akademik memotivasi anda untuk tamat tepat waktu	211	3.39
<b>Total</b>		<b>3.32</b>

#### 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)	211	3.27
53. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang penelitian yang diselenggarakan oleh dosen	211	3.48
54. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh fakultas (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	211	3.44
55. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh prodi (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	211	3.39
56. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh dosen (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	211	3.18
<b>Total</b>		<b>3.35</b>

#### Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa

Aspek Penilaian	N	Mean
A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi	211	3.17
B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai	211	3.29
C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas	211	3.35
D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi	211	3.39
E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	211	3.46
F. Proses Penasehatan Akademik	211	3.32
G. Suasana Akademik	211	3.35
<b>Total kepuasan Mahasiswa</b>		<b>3.33</b>

