

**LAPORAN
MONITORING EVALUASI INTERNAL
KEPUASAN MAHASISWA
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN**



**GUGUS PENJAMINAN MUTU
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
2016**

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 3
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode Dokume : FKIP.BPM.MONEV.07.04

KATAPENGANTAR

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

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

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 3
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode Dokume : FKIP.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. Metodologi Monev	2
F. Instrumen Monev	4
G. Hasil Monev Kepuasan Mahasiswa.....	6
H. Kesimpulan	12
I. Lampiran	13
1. Hasil Rekapitulasi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan.....	13
2. Hasil Monev Program Studi Pendidikan Akuntansi	14
3. Hasil Monev Program Studi Bahasa dan Sastra Indonesia	16
4. Hasil Monev Program Studi Bahasa Inggris.....	18
5. Hasil Monev Program Studi Pendidikan Kewarganegaraan.....	20
6. Hasil Monev Program Studi Pendidikan Bimbingan Konseling	22
7. Hasil Monev Program Studi Pendidikan Matematika.....	24

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 3
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode Dokume : FKIP.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 FKIP UMSU.

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

B. TUJUAN

Mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik dan non akademik di FKIP 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 KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 3
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode Dokume : FKIP.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 FKIP UMSU terhadap ketersediaan prasarana, sarana dan sistem informasi, kepuasan mahasiswa terhadap kinerja pegawai, pelayanan akademik unsur pimpinan fakultas, dan pelayanan akademik pimpinan program studi, sistem rekrutmen mahasiswa baru, proses penasehatan akademik, dan suasana akademik.

E. METODE MONEV

Pelaksanaan monev kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan di FKIP UMSU 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:

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

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 3
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode Dokume : FKIP.BPM.MONEV.07.04

Instrumen pengukuran pada masing-masing kompetensi menggunakan skala likert. objek monev adalah ketersediaan prasarana, sarana dan sistem informasi, kepuasan mahasiswa terhadap kinerja pegawai, pelayanan akademik unsur pimpinan fakultas, dan pelayanan akademik pimpinan program studi, sistem rekrutmen mahasiswa baru, proses penasehatan akademik, dan suasana akademik. Populasi monev adalah seluruh mahasiswa FKIP UMSU semester genap tahun akademik 2015/2016. Berdasarkan data dari Biro Data Informasi, mahasiswa FKIP UMSU seluruhnya berjumlah 4145. Jumlah mahasiswa yang dijadikan objek monev adalah sebanyak 1408 mahasiswa. Teknik penentuan sampel menggunakan rumus slovin dengan sampling error 2%, dengan penentuan sampel menggunakan *stratified random sampling*.

Sumber data digunakan adalah data primer dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran angket kepada responden. Angket berisi pernyataan tentang masing-masing indikator kepuasan, jumlah angket yang kembali dan layak untuk diolah sebanyak 1334 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 KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 3
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode Dokume : FKIP.BPM.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

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 3
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode Dokume : FKIP.BPM.MONEV.07.04

PERTANYAAN	JAWABAN				
27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon	1	2	3	4	5
28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa	1	2	3	4	5
29. 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

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 3
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode Dokume : FKIP.BPM.MONEV.07.04

PERTANYAAN	JAWABAN				
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
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

Hasil monev terhadap aspek kepuasan mahasiswa di FKIP UMSU menggambarkan skor total kepuasan yang dipersepsikan oleh mahasiswa pada setiap objek pelayanan fakultas. Secara keseluruhan, setiap objek pelayanan tersebut menunjukkan kriteria hasil yang memuaskan dengan skor hasil antara 3,40 hingga 3,66 terkecuali pada objek pelayanan kepuasan terhadap kinerja pegawai hanya memperoleh skor total 3,33 dengan kriteria hasil cukup puas.

Mahasiswa mempersepsikan bahwa sistem rekrutmen mahasiswa baru merupakan objek pelayanan yang menempati posisi terbaik di antara enam objek pelayanan tersebut dengan total skor 3,66 dan kriteria hasil tergolong memuaskan. Kepuasan mahasiswa dalam hal sistem rekrutmen mahasiswa baru terutama terlihat pada beberapa butir penilaian terkait pelaksanaan ujian masuk tes awal sampai akhir seperti kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan dan kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis, serta kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU.

Pelayanan suasana akademik merupakan objek pelayanan fakultas yang berada pada posisi kedua terbaik setelah poin sistem rekrutmen mahasiswa baru dengan total skor 3,54 dan kriteria hasil memuaskan. Pimpinan program studi berada di

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 3
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode Dokume : FKIP.BPM.MONEV.07.04

urutan ketiga dengan skor 3.48. Proses penasehatan akademik dikategorikan sebagai objek pelayanan berikutnya yang berkriteria memuaskan dengan total skor 3,46. Selanjutnya, kepuasan terhadap ketersediaan prasarana, sarana dan sistem informasi juga memberikan kepuasan terhadap mahasiswa dengan total skor, yaitu 3,40.

Nilai paling rendah berada pada aspek kepuasan mahasiswa terhadap kinerja pegawai dengan skor hasil 3,33 namun masih terkategori cukup memuaskan. Butir penilaian yang diasumsikan mahasiswa paling rendah pada objek pelayanan ini terkait dengan senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan. Selanjutnya, respon pegawai fakultas pada saat dihubungi via telepon, kemudian perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa berada pada butir penilaian kinerja pegawai yang rendah dibandingkan dengan butir-butir penilaian yang lainnya.

Secara lebih rinci, total nilai hasil monev terhadap aspek kepuasan mahasiswa dapat dilihat pada tabel 1 dan diagram 1 di bawah ini.

Tabel 1
Total Hasil Monev Terhadap Aspek Kepuasan Mahasiswa FKIP

No	Objek Pelayanan	Total Kepuasan
1.	Kepuasan terhadap ketersediaan prasarana, sarana dan sistem informasi	3.40
2.	Kepuasan terhadap kinerja pegawai	3.33
3.	Pelayanan Pimpinan Fakultas	3.38
4.	Pelayanan Pimpinan Program Studi	3.48
5.	Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	3.66
6.	Proses Penasehatan Akademik	3.46
7.	Suasana Akademik	3.54
Total Skor		3.47

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 3
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode Dokume : FKIP.BPM.MONEV.07.04

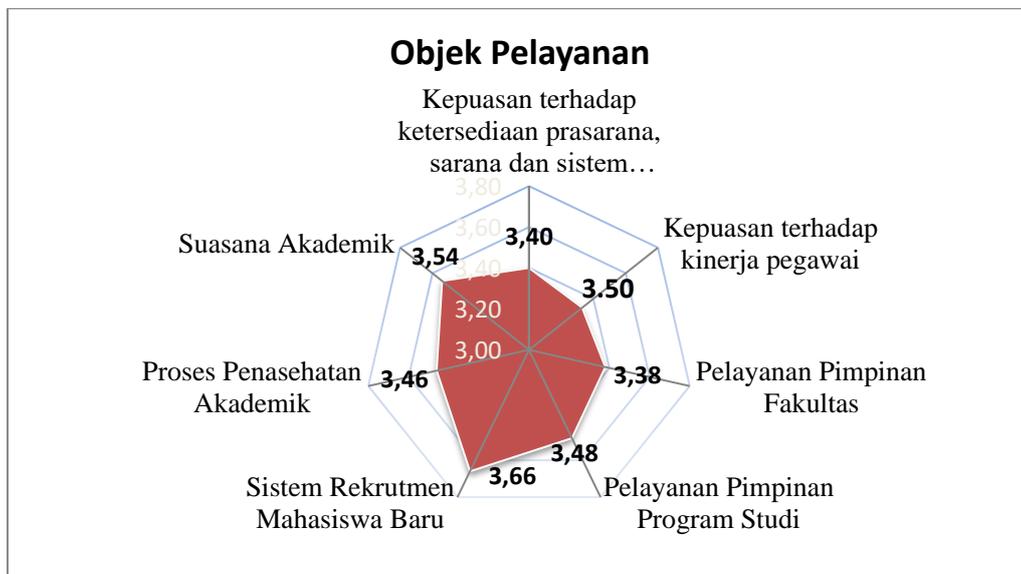


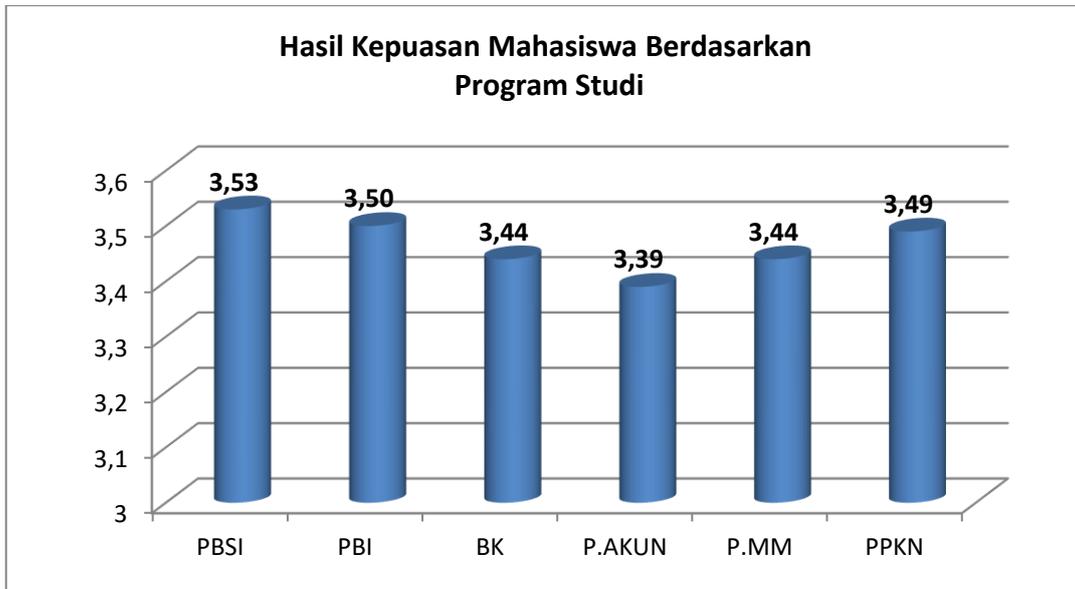
Diagram 1.Objek Pelayanan

Total hasil monev terhadap kepuasan mahasiswa pada setiap program studi di FKIP UMSU disajikan pada tabel 2 dan grafik 1 berikut ini.

**Tabel 2
Total Kepuasan Mahasiswa Berdasarkan Program Studi**

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	Pend. Bahasa dan Sastra Indonesia	296	3.44	3.43	3.46	3.54	3.73	3.55	3.59	3.53
2	Pend. Bahasa Inggris	257	3.47	3.40	3.49	3.60	3.72	3.39	3.45	3.50
3	Bimbingan Konseling	235	3.33	3.21	3.33	3.50	3.66	3.48	3.55	3.44
4	Pend. Akuntansi	204	3.40	3.38	3.31	3.25	3.48	3.39	3.55	3.39
5	Pend. Matematika	235	3.33	3.21	3.33	3.50	3.66	3.48	3.55	3.44
6	Pend. PPKN	107	3.47	3.34	3.39	3.51	3.71	3.49	3.53	3.49

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 3
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode Dokume : FKIP.BPM.MONEV.07.04



Grafik 2.Total Kepuasan Mahasiswa Berdasarkan Program Studi

Tabel 2 dan grafik 1 diatas menunjukkan bahwa secara keseluruhan total skor kepuasan mahasiswa pada setiap program studi dikategorikan pada kriteria hasil yang memuaskan dengan skor hasil antara 3,44 hingga 3,53. Program Studi Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia berada pada level skor hasil tertinggi, yakni 3,53 yang kemudian diikuti oleh Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris dengan skor hasil 3,50 pada urutan kedua dan Program Studi PPKN dengan skor hasil 3,49 pada posisi ketiga. Selanjutnya Pendidikan Matematika dan Bimbingan Konseling dengan skor hasil yang sama yaitu 3,44 dan Pendidikan Akuntansi sebagai pemeroleh skor hasil terendah diantara semua program studi yang ada di FKIP UMSU dengan skor 3.39.

Mahasiswa pada setiap program studi mempersepsikan bahwa sistem rekrutmen mahasiswa baru merupakan objek pelayanan yang menempati posisi tertinggi di antara enam objek pelayanan tersebut dengan total skor 3,66 dan kriteria hasil tergolong memuaskan. Kepuasan mahasiswa dalam hal sistem rekrutmen mahasiswa baru terutama terlihat pada beberapa butir penilaian terkait pelaksanaan ujian masuk tes awal sampai akhir seperti kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan dan kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis, serta kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU.

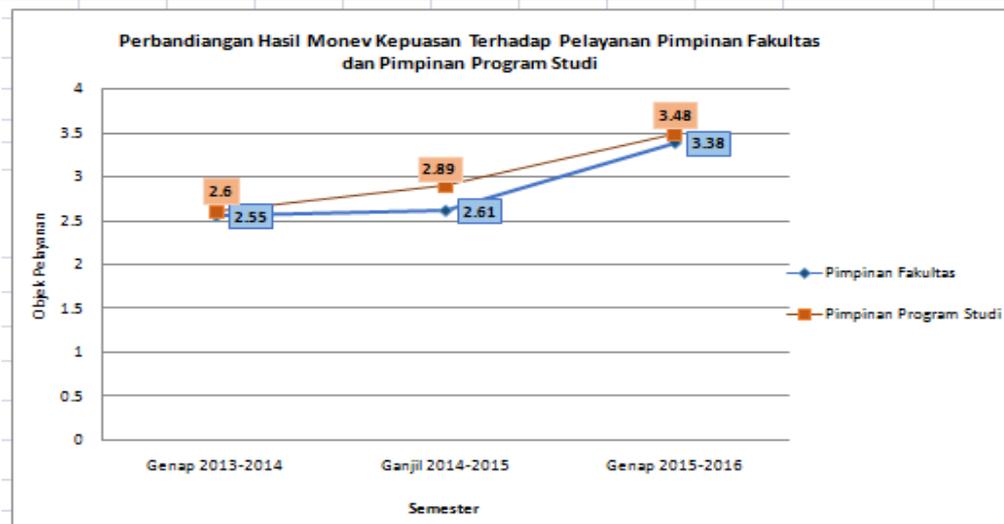
 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 3
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode Dokume : FKIP.BPM.MONEV.07.04

Aspek kepuasan mahasiswa terhadap kinerja pegawai merupakan objek pelayanan yang memperoleh skor hasil terendah, yakni 3,33 namun masih terkategori cukup memuaskan. Butir penilaian yang diasumsikan mahasiswa paling rendah pada objek pelayanan ini terkait dengan senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan. Di sisi lain, mahasiswa berpendapat bahwa kerapian penampilan pegawai fakultas FKIP UMSU merupakan butir penilaian pada aspek kinerja pegawai yang memiliki skor tertinggi pada setiap program studi.

Hasil monev kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pimpinan fakultas dan program studi dapat dilihat pada tabel dan grafik di bawah ini.

Tabel 3
Perkembangan Hasil Monev Kepuasan Terhadap
Pelayanan Pimpinan Fakultas dan Pimpinan Program Studi

Objek Pelayanan	Genap 2013-2014	Ganjil 2014-2015	Genap 2015-2016
1. Pelayanan Pimpinan Fakultas	2.55	2.61	3.38
2. Pelayanan Pimpinan Program Studi	2.60	2.89	3.48



Grafik 2. Total Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Pimpinan Fakultas dan Pimpinan Program Studi

Tabel dan grafik di atas mendeskripsikan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pimpinan fakultas dan program studi mengalami peningkatan secara signifikan pada setiap periodenya. Secara keseluruhan, hasil skor kepuasan

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 3
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode Dokume : FKIP.BPM.MONEV.07.04

mahasiswa terhadap pelayanan pimpinan program studi sedikit lebih baik daripada pelayanan pimpinan fakultas pada masing-masing periode.

Mahasiswa mempersepsikan kepuasannya terhadap pelayan pimpinan fakultas pada satu periode terakhir dengan skor hasil 3,38 sedangkan kepuasan terhadap layanan pimpinan program studi periode terakhir yakni dengan skor 3,48. Pada tahun akademik 2015/2016 semester genap, kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pimpinan fakultas meningkat sebesar 2.95% dari periode sebelumnya, yaitu pada tahun akademik 2014/2015 semester ganjil. Sedangkan hasil skor kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pimpinan program studi pada periode yang sama meningkat sebesar 2.05%. Persentase peningkatan pelayanan ini mengindikasikan bahwa mahasiswa merasa lebih puas terhadap pelayanan pimpinan program studi dibandingkan dengan pelayanan pimpinan fakultas.

H. KESIMPULAN

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

1. Secara keseluruhan, setiap objek pelayanan di FKIP UMSU menunjukkan kriteria hasil yang memuaskan dengan skor hasil antara 3,40 hingga 3,66 terkecuali pada objek pelayanan kepuasan terhadap kinerja pegawai hanya memperoleh skor total 3,33 dengan kriteria hasil cukup puas, terutama terkait butir penilaian senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan.
2. Mahasiswa pada setiap program studi yang ada di FKIP UMSU mempersepsikan bahwa secara keseluruhan mereka menerima kepuasan terhadap objek pelayanan dengan kriteria hasil yang memuaskan dengan skor hasil antara 3,39 hingga 3,53.
3. Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pimpinan fakultas dan program studi mengalami peningkatan secara signifikan pada setiap periodenya. Namun, pelayanan pimpinan program studi sedikit lebih baik daripada pelayanan pimpinan fakultas.

I. LAMPIRAN

1. Hasil Money Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Hasil Monitoring Evaluasi Kepuasan Mahasiswa

Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

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	Pend. Akuntansi	204	3.40	3.38	3.31	3.25	3.48	3.39	3.55	3.39
2	Pend. Bahasa dan Sastra Indonesia	296	3.44	3.43	3.46	3.54	3.73	3.55	3.59	3.53
3	Pend. Bahasa Inggris	257	3.47	3.40	3.49	3.60	3.72	3.39	3.45	3.50
4	Pend. PPKN	107	3.47	3.34	3.39	3.51	3.71	3.49	3.53	3.49
5	Bimbingan Konseling	235	3.33	3.21	3.33	3.50	3.66	3.48	3.55	3.44
6	Pend. Matematika	235	3.33	3.21	3.33	3.50	3.66	3.48	3.55	3.44
Total Fakultas		1334	3.40	3.33	3.38	3.48	3.66	3.46	3.54	3.47

2. Hasil Money Program Studi Pendidikan 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	204	3.43
2. Kebersihan ruang kelas	204	3.65
3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek	204	3.24
4. Kebersihan toilet	204	3.56
5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan	204	3.24
6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik	204	3.16
7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai	204	3.20
8. Ketersediaan kursi	204	3.45
9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan	204	3.64
10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	204	3.63
11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas	204	3.58
12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll)	204	3.34
13. Kemudahan dalam mengakses internet	204	3.11
Total		3.40

B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai

Butir Penilaian	N	Mean
14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas	204	3.25
15. Kerapian penampilan pegawai fakultas	204	3.25
16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas	204	3.32
17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	204	3.46
18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas	204	3.46
19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	204	3.32
20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik	204	3.51
21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik	204	3.53
22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa	204	3.42
23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas	204	3.53
24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa	204	3.62
25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas	204	3.27
26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	204	3.14
27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon	204	3.31
28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa	204	3.31
29. Kesediaan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	204	3.41
Total		3.38

C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas

Butir Penilaian	N	Mean
30. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	204	3.26
31. Keramahan ketika memberikan pelayanan	204	3.31
32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	204	3.25
33. Perhatian dalam memberikan pelayanan	204	3.28
34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	204	3.45
Total		3.31

D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi

Butir Penilaian	N	Mean
35. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	204	3.36
36. Keramahan ketika memberikan pelayanan	204	3.25
37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	204	3.25

38. Perhatian dalam memberikan pelayanan	204	3.26
39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	204	3.15
Total		3.25

E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru

Butir Penilaian	N	Mean
40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU	204	3.35
41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang	204	3.45
42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis	204	3.48
43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara	204	3.52
44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes	204	3.55
45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan	204	3.52
Total		3.48

F. Proses Penasehatan Akademik

Butir Penilaian	N	Mean
46. Frekuensi pertemuan dengan dosen penasehat akademik selama satu semester	204	3.50
47. Relevansi materi penasehatan akademik dengan perkembangan studi	204	3.31
48. Relevansi materi penasehatan akademik dengan permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain)	204	3.46
49. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan akademik yang anda hadapi	204	3.46
50. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain) yang anda hadapi	204	3.26
51. Dosen penasehat akademik memotivasi anda untuk tamat tepat waktu	204	3.35
Total		3.39

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)	204	3.42
53. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang penelitian yang diselenggarakan oleh dosen	204	3.57
54. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh fakultas (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	204	3.55
55. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh prodi (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	204	3.59
56. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh dosen (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	204	3.60
Total		3.55

Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa

Aspek Penilaian	N	Mean
A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi	204	3.40
B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai	204	3.38
C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas	204	3.31
D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi	204	3.25
E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	204	3.48
F. Proses Penasehatan Akademik	204	3.39
G. Suasana Akademik	204	3.55
Total kepuasan Mahasiswa		3.39

3. Hasil Monev Program Studi Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia 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	296	3.60
2. Kebersihan ruang kelas	296	3.71
3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek	296	3.21
4. Kebersihan toilet	296	3.53
5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan	296	3.26
6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik	296	3.05
7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai	296	3.26
8. Ketersediaan kursi	296	3.79
9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan	296	3.60
10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	296	3.55
11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas	296	3.56
12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll)	296	3.39
13. Kemudahan dalam mengakses internet	296	3.14
Total		3.44

B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai

Butir Penilaian	N	Mean
14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas	296	3.39
15. Kerapian penampilan pegawai fakultas	296	3.78
16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas	296	3.49
17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	296	3.46
18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas	296	3.50
19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	296	3.27
20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik	296	3.44
21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik	296	3.45
22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa	296	3.46
23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas	296	3.52
24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa	296	3.68
25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas	296	3.41
26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	296	3.23
27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon	296	3.23
28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa	296	3.35
29. Kesiapan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	296	3.30
Total		3.43

C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas

Butir Penilaian	N	Mean
30. Kesiapan dalam memberikan pelayanan	296	3.43
31. Keramahan ketika memberikan pelayanan	296	3.38
32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	296	3.52
33. Perhatian dalam memberikan pelayanan	296	3.39
34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	296	3.56
Total		3.46

D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi

Butir Penilaian	N	Mean
35. Kesiapan dalam memberikan pelayanan	296	3.43
36. Keramahan ketika memberikan pelayanan	296	3.50
37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	296	3.61

38. Perhatian dalam memberikan pelayanan	296	3.51
39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	296	3.65
Total		3.54

E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru

Butir Penilaian	N	Mean
40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU	296	3.72
41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang	296	3.67
42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis	296	3.75
43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara	296	3.71
44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes	296	3.70
45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan	296	3.82
Total		3.73

F. Proses Penasehatan Akademik

Butir Penilaian	N	Mean
46. Frekuensi pertemuan dengan dosen penasehat akademik selama satu semester	296	3.54
47. Relevansi materi penasehatan akademik dengan perkembangan studi	296	3.55
48. Relevansi materi penasehatan akademik dengan permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain)	296	3.42
49. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan akademik yang anda hadapi	296	3.49
50. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain) yang anda hadapi	296	3.70
51. Dosen penasehat akademik memotivasi anda untuk tamat tepat waktu	296	3.60
Total		3.55

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)	296	3.50
53. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang penelitian yang diselenggarakan oleh dosen	296	3.69
54. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh fakultas (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	296	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)	296	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)	296	3.54
Total		3.59

Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa

Aspek Penilaian	N	Mean
A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi	296	3.44
B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai	296	3.43
C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas	296	3.46
D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi	296	3.54
E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	296	3.73
F. Proses Penasehatan Akademik	296	3.55
G. Suasana Akademik	296	3.59
Total kepuasan Mahasiswa		3.53

4. Hasil Monev Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris

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	257	3.59
2. Kebersihan ruang kelas	257	3.75
3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek	257	3.36
4. Kebersihan toilet	257	3.55
5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan	257	3.28
6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik	257	3.21
7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai	257	3.33
8. Ketersediaan kursi	257	3.76
9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan	257	3.74
10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	257	3.59
11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas	257	3.60
12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll)	257	3.18
13. Kemudahan dalam mengakses internet	257	3.11
Total		3.47

B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai

Butir Penilaian	N	Mean
14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas	257	3.39
15. Kerapian penampilan pegawai fakultas	257	3.73
16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas	257	3.40
17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	257	3.43
18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas	257	3.44
19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	257	3.29
20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik	257	3.48
21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik	257	3.51
22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa	257	3.43
23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas	257	3.53
24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa	257	3.58
25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas	257	3.38
26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	257	3.12
27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon	257	3.21
28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa	257	3.17
29. Kesediaan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	257	3.29
Total		3.40

C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas

Butir Penilaian	N	Mean
30. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	257	3.51
31. Keramahan ketika memberikan pelayanan	257	3.36
32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	257	3.57
33. Perhatian dalam memberikan pelayanan	257	3.47
34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	257	3.53
Total		3.49

D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi

Butir Penilaian	N	Mean
35. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	257	3.52
36. Keramahan ketika memberikan pelayanan	257	3.54
37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	257	3.67

38. Perhatian dalam memberikan pelayanan	257	3.60
39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	257	3.67
Total		3.60

E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru

Butir Penilaian	N	Mean
40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU	257	3.74
41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang	257	3.73
42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis	257	3.72
43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara	257	3.69
44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes	257	3.74
45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan	257	3.71
Total		3.72

F. Proses Penasehatan Akademik

Butir Penilaian	N	Mean
46. Frekuensi pertemuan dengan dosen penasehat akademik selama satu semester	257	3.39
47. Relevansi materi penasehatan akademik dengan perkembangan studi	257	3.27
48. Relevansi materi penasehatan akademik dengan permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain)	257	3.35
49. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan akademik yang anda hadapi	257	3.35
50. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain) yang anda hadapi	257	3.58
51. Dosen penasehat akademik memotivasi anda untuk tamat tepat waktu	257	3.42
Total		3.39

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)	257	3.42
53. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang penelitian yang diselenggarakan oleh dosen	257	3.53
54. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh fakultas (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	257	3.54
55. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh prodi (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	257	3.41
56. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh dosen (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	257	3.33
Total		3.45

Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa

Aspek Penilaian	N	Mean
A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi	257	3.47
B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai	257	3.40
C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas	257	3.49
D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi	257	3.60
E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	257	3.72
F. Proses Penasehatan Akademik	257	3.39
G. Suasana Akademik	257	3.45
Total kepuasan Mahasiswa		3.50

5. Hasil Money Program Studi Pendidikan Kewarganegaraan

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	107	3.41
2. Kebersihan ruang kelas	107	3.76
3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek	107	3.29
4. Kebersihan toilet	107	3.50
5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan	107	3.18
6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik	107	3.16
7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai	107	3.32
8. Ketersediaan kursi	107	4.15
9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan	107	3.85
10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	107	3.68
11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas	107	3.69
12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll)	107	3.29
13. Kemudahan dalam mengakses internet	107	2.84
Total		3.47

B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai

Butir Penilaian	N	Mean
14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas	107	3.27
15. Kerapian penampilan pegawai fakultas	107	3.81
16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas	107	3.29
17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	107	3.36
18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas	107	3.31
19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	107	3.23
20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik	107	3.44
21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik	107	3.50
22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa	107	3.29
23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas	107	3.38
24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa	107	3.66
25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas	107	3.33
26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	107	3.00
27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon	107	3.18
28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa	107	3.12
29. Kesediaan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	107	3.21
Total		3.34

C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas

Butir Penilaian	N	Mean
30. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	107	3.39
31. Keramahan ketika memberikan pelayanan	107	3.31
32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	107	3.47
33. Perhatian dalam memberikan pelayanan	107	3.31
34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	107	3.50
Total		3.39

D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi

Butir Penilaian	N	Mean
35. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	107	3.49
36. Keramahan ketika memberikan pelayanan	107	3.45
37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	107	3.66

38. Perhatian dalam memberikan pelayanan	107	3.47
39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	107	3.49
Total		3.51

E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru

Butir Penilaian	N	Mean
40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU	107	3.67
41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang	107	3.54
42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis	107	3.77
43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara	107	3.83
44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes	107	3.76
45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan	107	3.66
Total		3.71

F. Proses Penasehatan Akademik

Butir Penilaian	N	Mean
46. Frekuensi pertemuan dengan dosen penasehat akademik selama satu semester	107	3.50
47. Relevansi materi penasehatan akademik dengan perkembangan studi	107	3.46
48. Relevansi materi penasehatan akademik dengan permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain)	107	3.38
49. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan akademik yang anda hadapi	107	3.47
50. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain) yang anda hadapi	107	3.64
51. Dosen penasehat akademik memotivasi anda untuk tamat tepat waktu	107	3.49
Total		3.49

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)	107	3.46
53. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang penelitian yang diselenggarakan oleh dosen	107	3.79
54. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh fakultas (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	107	3.33
55. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh prodi (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	107	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)	107	3.48
Total		3.53

Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa

Aspek Penilaian	N	Mean
A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi	107	3.47
B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai	107	3.34
C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas	107	3.39
D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi	107	3.51
E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	107	3.71
F. Proses Penasehatan Akademik	107	3.49
G. Suasana Akademik	107	3.53
Total kepuasan Mahasiswa		3.49

6. Hasil Monev Program Studi Bimbingan Konseling

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	235	3.31
2. Kebersihan ruang kelas	235	3.68
3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek	235	3.46
4. Kebersihan toilet	235	3.53
5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan	235	3.26
6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik	235	3.01
7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai	235	3.17
8. Ketersediaan kursi	235	3.69
9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan	235	3.47
10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	235	3.37
11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas	235	3.40
12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll)	235	3.14
13. Kemudahan dalam mengakses internet	235	2.79
Total		3.33

B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai

Butir Penilaian	N	Mean
14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas	235	3.18
15. Kerapian penampilan pegawai fakultas	235	3.59
16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas	235	3.11
17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	235	3.22
18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas	235	3.26
19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	235	3.09
20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik	235	3.34
21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik	235	3.34
22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa	235	3.17
23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas	235	3.39
24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa	235	3.49
25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas	235	3.07
26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	235	2.92
27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon	235	3.03
28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa	235	3.07
29. Kesediaan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	235	3.09
Total		3.21

C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas

Butir Penilaian	N	Mean
30. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	235	3.27
31. Keramahan ketika memberikan pelayanan	235	3.24
32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	235	3.46
33. Perhatian dalam memberikan pelayanan	235	3.29
34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	235	3.39
Total		3.33

D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi

Butir Penilaian	N	Mean
35. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	235	3.43
36. Keramahan ketika memberikan pelayanan	235	3.46
37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	235	3.58

38. Perhatian dalam memberikan pelayanan	235	3.53
39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	235	3.52
Total		3.50

E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru

Butir Penilaian	N	Mean
40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU	235	3.64
41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang	235	3.62
42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis	235	3.71
43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara	235	3.69
44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes	235	3.63
45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan	235	3.66
Total		3.66

F. Proses Penasehatan Akademik

Butir Penilaian	N	Mean
46. Frekuensi pertemuan dengan dosen penasehat akademik selama satu semester	235	3.46
47. Relevansi materi penasehatan akademik dengan perkembangan studi	235	3.42
48. Relevansi materi penasehatan akademik dengan permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain)	235	3.43
49. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan akademik yang anda hadapi	235	3.53
50. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain) yang anda hadapi	235	3.46
51. Dosen penasehat akademik memotivasi anda untuk tamat tepat waktu	235	3.59
Total		3.48

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)	235	3.55
53. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang penelitian yang diselenggarakan oleh dosen	235	3.66
54. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh fakultas (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	235	3.45
55. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh prodi (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	235	3.59
56. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh dosen (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	235	3.51
Total		3.55

Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa

Aspek Penilaian	N	Mean
A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi	235	3.33
B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai	235	3.21
C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas	235	3.33
D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi	235	3.50
E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	235	3.66
F. Proses Penasehatan Akademik	235	3.48
G. Suasana Akademik	235	3.55
Total kepuasan Mahasiswa		3.44

7. Hasil Money Program Studi Pendidikan Matematika

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	235	3.31
2. Kebersihan ruang kelas	235	3.68
3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek	235	3.46
4. Kebersihan toilet	235	3.53
5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan	235	3.26
6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik	235	3.01
7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai	235	3.17
8. Ketersediaan kursi	235	3.69
9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan	235	3.47
10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	235	3.37
11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas	235	3.40
12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll)	235	3.14
13. Kemudahan dalam mengakses internet	235	2.79
Total		3.33

B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai

Butir Penilaian	N	Mean
14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas	235	3.18
15. Kerapian penampilan pegawai fakultas	235	3.59
16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas	235	3.11
17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	235	3.22
18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas	235	3.26
19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	235	3.09
20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik	235	3.34
21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik	235	3.34
22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa	235	3.17
23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas	235	3.39
24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa	235	3.49
25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas	235	3.07
26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	235	2.92
27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon	235	3.03
28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa	235	3.07
29. Kesediaan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	235	3.09
Total		3.21

C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas

Butir Penilaian	N	Mean
30. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	235	3.27
31. Keramahan ketika memberikan pelayanan	235	3.24
32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	235	3.46
33. Perhatian dalam memberikan pelayanan	235	3.29
34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	235	3.39
Total		3.33

D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi

Butir Penilaian	N	Mean
35. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	235	3.43
36. Keramahan ketika memberikan pelayanan	235	3.46
37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	235	3.58
38. Perhatian dalam memberikan pelayanan	235	3.53

39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	235	3.52
Total		3.50

E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru

Butir Penilaian	N	Mean
40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU	235	3.64
41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang	235	3.62
42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis	235	3.71
43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara	235	3.69
44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes	235	3.63
45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan	235	3.66
Total		3.66

F. Proses Penasehatan Akademik

Butir Penilaian	N	Mean
46. Frekuensi pertemuan dengan dosen penasehat akademik selama satu semester	235	3.46
47. Relevansi materi penasehatan akademik dengan perkembangan studi	235	3.42
48. Relevansi materi penasehatan akademik dengan permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain)	235	3.43
49. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan akademik yang anda hadapi	235	3.53
50. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain) yang anda hadapi	235	3.46
51. Dosen penasehat akademik memotivasi anda untuk tamat tepat waktu	235	3.59
Total		3.48

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)	235	3.55
53. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang penelitian yang diselenggarakan oleh dosen	235	3.66
54. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh fakultas (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	235	3.45
55. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh prodi (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	235	3.59
56. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh dosen (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	235	3.51
Total		3.55

Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa

Aspek Penilaian	N	Mean
A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi	235	3.33
B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai	235	3.21
C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas	235	3.33
D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi	235	3.50
E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	235	3.66
F. Proses Penasehatan Akademik	235	3.48
G. Suasana Akademik	235	3.55
Total kepuasan Mahasiswa		3.44

