


**LAPORAN
MONITORING EVALUASI INTERNAL
KEPUASAN MAHASISWA
FAKULTAS HUKUM**



**BADAN PENJAMINAN MUTU
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2015**

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS HUKUM	Waktu Pelaksanaan : November 2014
	MONITORING EVALUASI	Edisi : 2
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode Dokumen : FH. 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 Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (FH UMSU) ini dapat dilaksanakan dari awal hingga penyusunan laporan. Monev ini merupakan bagian penting dari proses penjaminan mutu internal yang dilaksanakan oleh BPM UMSU bekerjasama dengan GPM FH UMSU.

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


Medan, Februari 2015
Ketua BPM

Drs. Yan Hendra, M.Si

	FAKULTAS HUKUM	Waktu Pelaksanaan : November 2014
	MONITORING EVALUASI	Edisi : 2
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode Dokumen : FH. 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	3
G. Hasil Monev Kepuasan Mahasiswa	5
H. Kesimpulan	10
I. Lampiran	11

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS HUKUM	Waktu Pelaksanaan : November 2014
	MONITORING EVALUASI	Edisi : 2
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode Dokumen : FH. 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 khususnya fakultas hukum.

Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (FH UMSU) sejak awal telah melakukan berbagai upaya untuk memberi pelayanan terbaik kepada mahasiswa. Penyediaan prasarana dan sarana yang baik dan tata kelola yang terus disempurnakan merupakan wujud komitmen manajemen untuk memberi pelayanan terbaik kepada mahasiswa hukum. Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa hukum terhadap pelayanan yang diberikan, maka perlu dilakukan monev tentang persepsi mahasiswa hukum terhadap pelayanan yang telah diberikan FH UMSU.


Pelayanan kepada mahasiswa ekonomi yang diukur dalam pelaksanaan monev ini berkaitan dengan pelayanan akademik dan non akademik di FH UMSU, yaitu pelayanan pada biro fakultas, pimpinan fakultas dan pimpinan program studi. Data kepuasan mahasiswa ekonomi yang diperoleh dapat dijadikan sebagai masukan dalam melakukan berbagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan kepada mahasiswa FH UMSU.

B. Tujuan

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

C. Manfaat

1. Hasil Monev diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi kinerja pelayanan yang telah diberikan kepada mahasiswa hukum.
2. Hasil Monev diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pimpinan di FH UMSU dalam membuat kebijakan pelayanan mahasiswa untuk peningkatan kepuasan mahasiswa FH UMSU.

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS HUKUM	Waktu Pelaksanaan : November 2014
	MONITORING EVALUASI	Edisi : 2
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode Dokumen : FH. BPM. MONEV.07.04

D. Ruang Lingkup Monev

Monev ini meneliti dan mengevaluasi tentang kepuasan mahasiswa UMSU yang mencakup, bentuk Fisik, Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Empathy*) di FH UMSU.


E. Metode Monev

Pelaksanaan monev kepuasan mahasiswa ekonomi terhadap pelayanan di FH UMSU dilakukan pada semester ganjil tahun akademik 2014/ 2015, 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. **Keandalan (*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 pelayanan FH UMSU. Populasi monev adalah seluruh mahasiswa hukum semester ganjil tahun ajaran 2014-2015. Berdasarkan data dari Biro Data Informasi, mahasiswa FH UMSU seluruhnya berjumlah 2.507. Jumlah mahasiswa yang dijadikan sampel monev adalah sebanyak 345 mahasiswa. Teknik penentuan sampel menggunakan rumus slovin dengan sampling error 10% per fakultas, dengan penentuan sampel menggunakan stratified random sampling.

Data primer diperoleh melalui teknik pengumpulan data dengan cara penyebaran angket kepada responden. Angket berisi pernyataan tentang masing-masing indikator kepuasan, jumlah angket yang disebar sebanyak 350 eksemplar. Angket yang kembali dan


 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS HUKUM	Waktu Pelaksanaan : November 2014
	MONITORING EVALUASI	Edisi : 2
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode Dokumen : FH. BPM. MONEV.07.04


layak untuk diolah sebanyak 345 angket. Selanjutnya data ditabulasi, diklasifikasikan, dan dilakukan analisis untuk memperoleh informasi mengenai kepuasan mahasiswa. Dalam mengukur tinggi rendahnya kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan digunakan interval sebagai berikut:

Tabel 1.
Tingkat Kepuasan


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

F. Instrumen Money

 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 Pelayanan Fakultas:									
A.1. Bentuk Fisik									
1. Kenyamanan terhadap ruang biro fakultas		1	2	3	4	5			
2. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas		1	2	3	4	5			
3. Kerapian penampilan pegawai fakultas.		1	2	3	4	5			
4. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll)		1	2	3	4	5			
5. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik		1	2	3	4	5			
6. Kemudahan dalam mengakses internet		1	2	3	4	5			
7. Kebersihan ruang kelas.		1	2	3	4	5			
8. Ketersediaan ruang kelas yang memadai		1	2	3	4	5			
9. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai		1	2	3	4	5			

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS HUKUM	Waktu Pelaksanaan : November 2014
	MONITORING EVALUASI	Edisi : 2
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode Dokumen : FH. BPM. MONEV.07.04

10. Ketersediaan kursi	1	2	3	4	5
11. Ketersediaan Infocus untuk Perkuliahan	1	2	3	4	5
12. Ketersediaan fasilitas Laboratorium/ praktek.	1	2	3	4	5
13. Ketersediaan pendingin ruangan (AC).	1	2	3	4	5
14. Kebersihan Toilet	1	2	3	4	5
A.2. Kehandalan					
15. Ketuntasan pelayanan 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
A.3. Daya Tanggap					
19. Respon pegawai fakultas dalam memberi 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
A.4. Jaminan					
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
A.5. Empati					
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
28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa	1	2	3	4	5
29. Kesiediaan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	1	2	3	4	5
B. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas					
30. Kesiediaan 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
C. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi					
35. Kesiediaan 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 memberi solusi terhadap permasalahan akademik	1	2	3	4	5

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS HUKUM	Waktu Pelaksanaan : November 2014
	MONITORING EVALUASI	Edisi : 2
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode Dokumen : FH. BPM. MONEV.07.04

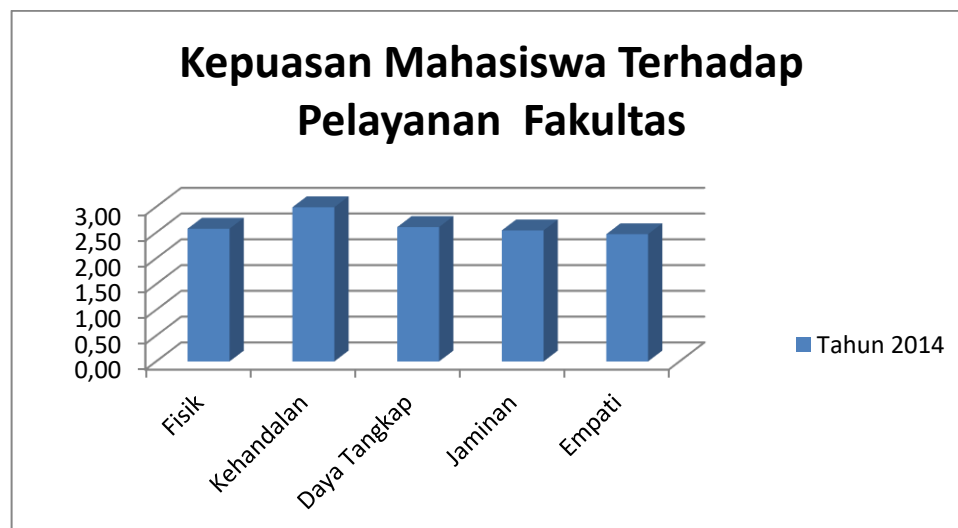
G. Hasil Monev Kepuasan Mahasiswa

1. Hasil Pengukuran Total Tingkat Kepuasan Secara Keseluruhan

a. Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Biro Fakultas Hukum

Tabel 2.
Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap
Pelayanan Fakultas Hukum
Tahun 2014


Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Fakultas		
No	Variabel	Tahun 2014
1	Fisik	2.58
2	Kehandalan	2.99
3	Daya Tangkap	2.61
4	Jaminan	2.54
5	Empati	2.47
Rata-rata		2.64



Tingkat pelayanan fakultas hukum terhadap mahasiswa berada pada 2.64 atau secara rerata tergolong sedang atau cukup puas dengan skor antara 2.61 – 3.40.

Namun bila dilihat dari semua indikator yang ada, fisik, jaminan dan empati masih terlihat dibawah skor 2.61 – 3.40 atau bisa dikatakan kurang puas.

Pada monev berikutnya, sebaiknya ditingkatkan pelayanan fakultas dan prodi kepada mahasiswa terkait fisik, kehandalan, daya tangkap, jaminan dan empati menuju level puas (3.41-4.20).

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS HUKUM	Waktu Pelaksanaan : November 2014
	MONITORING EVALUASI	Edisi : 2
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode Dokumen : FH. BPM. MONEV.07.04


Perlu adanya koreksi yang menyeluruh dari semua elemen terkait pelayanan yang telah diberikan selama ini oleh pihak fakultas dan kepada mahasiswa.

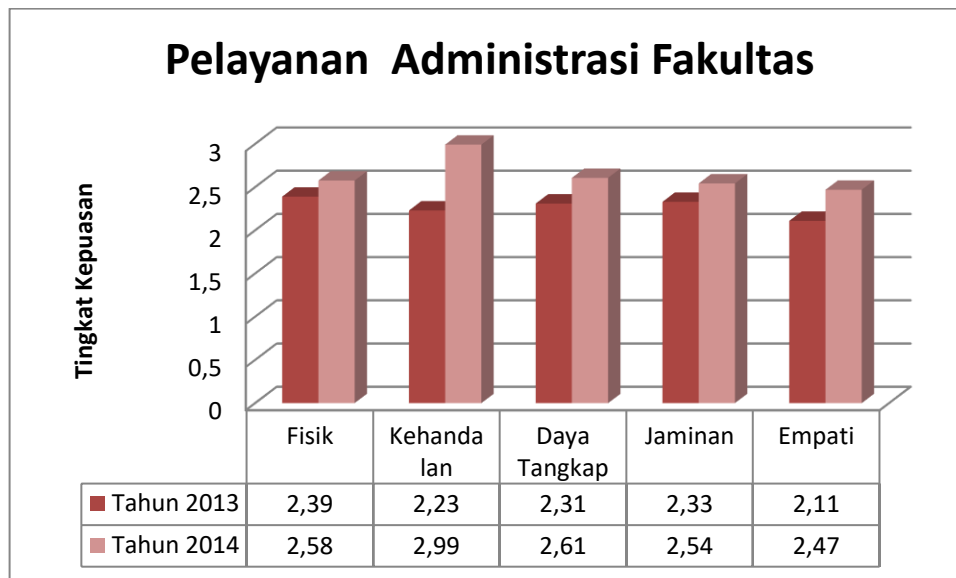
Tabel 3.
Perbandingan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Fakultas Hukum Tahun 2013 dgn Tahun 2014

No	Tahun Monev	Sampel	Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Fakultas					
			Fisik	Kehandalan	Daya Tanggap	Jaminan	Empati	Total
1	2013	248	2.39	2.23	2.31	2.33	2.11	2.30
2	2014	342	2.58	2.99	2.61	2.54	2.47	2.64

Tabel 4.
Perbandingan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Fakultas Hukum Tahun 2013 dgn Tahun 2014

Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Fakultas			
No	Variabel	Tahun 2013	Tahun 2014
1	Fisik	2.39	2.58
2	Kehandalan	2.23	2.99
3	Daya Tanggap	2.31	2.61
4	Jaminan	2.33	2.54
5	Empati	2.11	2.47
Rata-rata		2.30	2.64

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS HUKUM	Waktu Pelaksanaan : November 2014
	MONITORING EVALUASI	Edisi : 2
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode Dokumen : FH. BPM. MONEV.07.04



Bila dilihat dari dua monev yang telah dilakukan, secara umum terjadi peningkatan pelayanan terhadap mahasiswa dari administrasi fakultas hukum. Namun bila dilihat dari tingkat kepuasan yang dirasakan mahasiswa fakultas hukum terhadap pelayanan yang diberikan masih jauh dari angka 3.41-4.20 (puas).

Perlu adanya upaya serius dari pihak fakultas untuk melakukan perbaikan pelayanan dari segala segi (fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati) di fakultas hukum.


Kerjasama pembinaan dapat dilakukan melalui LPKP, BPM, BAUM Dan BAA.

Pilihan alternatif pembinaan yang dapat dilakukan terkait keempat aspek diatas:

- a. Pembinaan Aspek Fisik: Pelatihan, Workshop dan Studi Banding
- b. Pembinaan Aspek Keandalan: Pelatihan, Workshop dan Monitoring
- c. Pembinaan Aspek Daya Tanggap: Pelatihan, Workshop dan Pendidikan
- d. Pembinaan Aspek Jaminan: Pelatihan, Workshop dan Pengawasan
- e. Pembinaan Aspek Empati: Pelatihan, Workshop dan Penugasan

Tabel 5.
Angka Pertumbuhan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Fakultas Hukum Dari Tahun 2013 sd Tahun 2014

Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Fakultas				
No	Variabel	Tahun 2013	Tahun 2014	Pertumbuhan
1	Fisik	2.39	2.58	0.08
2	Keandalan	2.23	2.99	0.34
3	Daya Tangkap	2.31	2.61	0.13
4	Jaminan	2.33	2.54	0.09
5	Empati	2.11	2.47	0.17
Rata-rata		2.30	2.64	0.15

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS HUKUM	Waktu Pelaksanaan : November 2014
	MONITORING EVALUASI	Edisi : 2
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode Dokumen : FH. BPM. MONEV.07.04

Capaian tahun 2013 dan 2014 memiliki angka pertumbuhan yang sangat kecil. Di semua variable yang diteliti, peningkatan yang terjadi sangat kecil. Hal ini berarti selama setahun ini upaya perbaikan yang dilakukan dari pihak fakultas dalam melayani mahasiswa masih sangat sedikit dan belum memenuhi standar mutu puas.


b. Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Akademik Pimpinan Fakultas dan Pimpinan Prodi

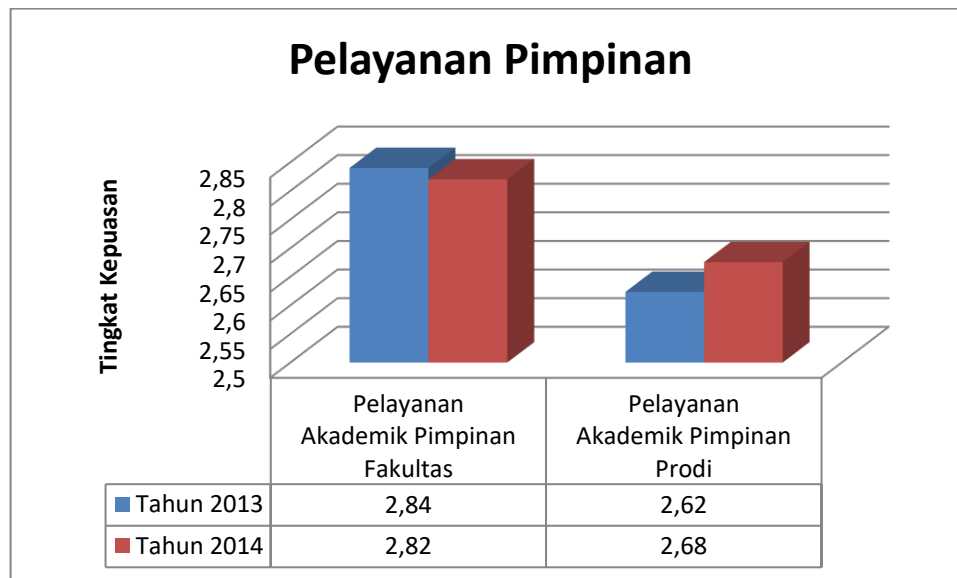
Tabel 6.
Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Pimpinan Fakultas dan Pelayanan Akademik Pimpinan Prodi di Fakultas Hukum Dari Tahun 2013 sd Tahun 2014

No	Tahun Monev	Sampel	Kepuasan Mahasiswa	
			Pelayanan Akademik Pimpinan Fakultas	Pelayanan Akademik Pimpinan Prodi
1	2013	248	2.84	2.82
2	2014	342	2.62	2.68

Tabel 7.
Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pada Variabel Pelayanan Akademik Pimpinan Fakultas dan Pelayanan Akademik Pimpinan Prodi di Fakultas Hukum Dari Tahun 2013 sd Tahun 2014

Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Fakultas			
No	Tahun	Pelayanan Akademik Pimpinan Fakultas	Pelayanan Akademik Pimpinan Prodi
1	Tahun 2013	2.84	2.62
2	Tahun 2014	2.82	2.68

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS HUKUM	Waktu Pelaksanaan : November 2014
	MONITORING EVALUASI	Edisi : 2
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode Dokumen : FH. BPM. MONEV.07.04



Pelayanan pimpinan fakultas dan pimpinan prodi merupakan tolok ukur keberhasilan proses manajemen yang dilakukan selama ini. Pimpinan Fakultas dan Pimpinan Prodi di Fakultas Hukum selama dua kali belum mampu melayani keinginan dan menyelesaikan permasalahan mahasiswa. Hal ini terlihat dari masih rendahnya tingkat capaian yang diraih oleh pimpinan fakultas dan pimpinan prodi yaitu masih dibawah 3 (masih cukup puas).


Kemudian, bila dilihat penelitian yang telah dua kali dilakukan, diketahui bahwa terjadi penurunan pada kualitas pelayanan pimpinan fakultas bila dibandingkan dengan kualitas pelayanan pimpinan prodi.

Tabel 8.

Angka Pertumbuhan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pada Variabel Pelayanan Akademik Pimpinan Fakultas dan Pelayanan Akademik Pimpinan Prodi di Fakultas Hukum Dari Tahun 2013 sd Tahun 2014

Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Fakultas				
No	Variabel	Tahun 2013	Tahun 2014	Pertumbuhan
1	Pelayanan Akademik Pimpinan Fakultas	2.84	2.82	-0.01
2	Pelayanan Akademik Pimpinan Prodi	2.62	2.68	0.02


Angka pertumbuhan pelayanan akademik pimpinan prodi masih sangat kecil. Kondisi ini merupakan hal serius yang harus diperhatikan oleh unsur pimpinan di tingkat fakultas dan prodi. Perlu tindakan yang mengarah kepada perbaikan perilaku, pengetahuan, dan peningkatan skill pelayanan dari pimpinan fakultas dan prodi.

	FAKULTAS HUKUM	Waktu Pelaksanaan : November 2014
	MONITORING EVALUASI	Edisi : 2
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode Dokumen : FH. BPM. MONEV.07.04

Selain itu pilihan tindakan yang dapat ditawarkan bisa berbentuk pelatihan , workshop dan studi banding serta penugasan melalui kerjasama dengan BPM, LPKP, BAK dan BAA.

H. KESIMPULAN

1. Upaya maksimal yang telah dilakukan oleh fakultas hukum dan prodi ilmu hukum dalam memberikan pelayanan administrasi dan pelayanan akademik ternyata masih belum memuaskan menurut mahasiswa.
2. Selain itu, trend penelitian yang menurun mengharuskan fakultas hukum segera berbenah dan memperbaiki sistem yang telah dijalankan selama ini. Agar kualitas pelayanan dapat segera mencapai target minimal yang telah ditetapkan oleh BPM dan pihak rektorat.
3. Fakultas hukum sebaiknya mendiskusikan persoalan pelayanan ini kepada lembaga terkait dan mengadakan pelatihan, workshop, peningkatan skill maupun studi banding terkait pelayanan yang telah diberikan selama ini.

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS HUKUM	Waktu Pelaksanaan : November 2014
	MONITORING EVALUASI	Edisi : 2
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode Dokumen : FH. BPM. MONEV.07.04

I. Lampiran

Hasil Monitoring Evaluasi Kepuasan Mahasiswa Fakultas Hukum

A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Fakultas

Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan terhadap ruang biro fakultas	342	2.19
2. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas	342	3.00
3. Kerapian penampilan pegawai fakultas	342	2.83
4. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll)	342	2.33
5. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik	342	2.65
6. Kemudahan dalam mengakses internet	342	2.26
7. Kebersihan ruang kelas	342	2.69
8. Ketersediaan ruang kelas yang memadai	342	2.76
9. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai	342	3.33
10. Ketersediaan kursi	342	2.00
11. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan	342	2.25
12. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek	342	2.25
13. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	342	3.16
14. Kebersihan toilet	342	2.36
Total		2.58

Kehandalan


Butir Penilaian	N	Mean
15. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas	342	2.74
16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas	342	3.27
17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	342	3.20
18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas	342	2.77
Total		2.99

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	342	2.94
20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik	342	2.56
21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik	342	2.32
Total		2.61

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa	342	2.56
23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas	342	2.61
24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa	342	2.53

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS HUKUM	Waktu Pelaksanaan : November 2014
	MONITORING EVALUASI	Edisi : 2
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode Dokumen : FH. BPM. MONEV.07.04

25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas	342	2.47
Total		2.54

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	342	2.28
27. Respon pegawai fakultas saat dihubungi via telepon	342	2.79
28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa	342	2.45
29. Kesiapan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	342	2.36
Total		2.47

Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Fakultas

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	342	2.58
Kehandalan	342	2.99
Daya Tangkap	342	2.61
Jaminan	342	2.54
Empati	342	2.47
Total Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Fakultas		2.64

B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas

Butir Penilaian	N	Mean
30. Kesiapan dalam memberikan pelayanan	342	2.31
31. Keramahan ketika memberikan pelayanan	342	2.41
32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	342	2.73
33. Perhatian dalam memberikan pelayanan	342	2.86
34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	342	2.81
Total		2.62

C. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi

Butir Penilaian	N	Mean
35. Kesiapan dalam memberikan pelayanan	342	2.43
36. Keramahan ketika memberikan pelayanan	342	2.79
37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	342	2.58
38. Perhatian dalam memberikan pelayanan	342	2.66
39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	342	2.91
Total		2.68