


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



**GUGUS PENJAMINAN MUTU
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
2016**

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS HUKUM	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 3
	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 evaluasi (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 FH UMSU.

Pelaksanaan monev ini merupakan bentuk nyata dari komitmen FH UMSU 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 terimakasih.


Medan, Mei 2016
Ketua BPM,

Dr. Yan Hendra, M.Si

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS HUKUM	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 3
	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	4
G. Hasil Monev Kepuasan Mahasiswa.....	6
H. Kesimpulan	9
I. Lampiran.....	9
1. Hasil Rekapitulasi Fakultas Hukum	10
2. Hasil Monev Program Studi Ilmu Hukum.....	11

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS HUKUM	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 3
	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.

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 FH UMSU.


Pelayanan kepada mahasiswa yang diukur dalam pelaksanaan monev ini berkaitan dengan pelayanan akademik dan non akademik di FH UMSU dengan ketersediaan prasarana, sarana dan sistem informasi, kepuasan terhadap 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 FH UMSU.

B. TUJUAN

Mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik dan non akademik di FH 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 HUKUM	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 3
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode Dokumen : FH.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 FH UMSU yang mencakup ketersediaan prasarana, sarana dan sistem informasi, kepuasan mahasiswa terhadap kinerja pegawai, pelayanan pimpinan fakultas, pelayanan pimpinan program studi, sistem rekrutmen mahasiswa baru, proses penasehatan akademik dan suasana akademik.

E. METODE MONEV

Pelaksanaan monev kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan di FH 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

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


 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS HUKUM	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 3
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode Dokumen : FH.BPM.MONEV.07.04

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


Populasi monev adalah seluruh mahasiswa FH UMSU semester genap tahun akademik 2015/2016. Berdasarkan data dari Biro Data Informasi, mahasiswa FH UMSU seluruhnya berjumlah 1764. Jumlah mahasiswa yang dijadikan objek monev adalah sebanyak 1034 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 pengumpulan data melalui penyebaran angket kepada responden. Angket berisi pernyataan tentang masing-masing indikator kepuasan, jumlah angket yang kembali dan layak untuk diolah sebanyak 706 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 HUKUM	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 3
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode Dokumen : FH.BPM.MONEV.07.04

F. INSTRUMEN MONEV

 UMSU Unggul, Cerdas & Terpercaya	UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA	PETUNJUK PENGISIAN				
	ANGKET	1. Berilah tanda silang (x) pada alternatif jawaban yang anda anggap paling sesuai dengan pengetahuan dan pengalaman yang anda rasakan.				
	INSTRUMEN KEPUASAN MAHASISWA	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				
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

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS HUKUM	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016 Edisi : 3 Kode Dokumen : FH.BPM.MONEV.07.04
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	
	KEPUASAN MAHASISWA	


PERTANYAAN	JAWABAN				
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
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
C. 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
D. 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 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

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS HUKUM	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 3
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode Dokumen : FH.BPM.MONEV.07.04

PERTANYAAN	JAWABAN				
50. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain) yang anda hadapi	1	2	3	4	5
51. Dosen penasehat akademik memotivasi anda untuk tamat tepat waktu	1	2	3	4	5
G. Suasana Akademik					
52. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang pendidikan yang diselenggarakan oleh fakultas dan program studi (seminar, kuliah umum dan lainnya)	1	2	3	4	5
53. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang penelitian yang diselenggarakan oleh dosen	1	2	3	4	5
54. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh fakultas (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	1	2	3	4	5
55. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh prodi (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	1	2	3	4	5
56. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh dosen (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	1	2	3	4	5

G. Hasil Monev Kepuasan Mahasiswa

Dilihat dari masing-masing aspek pelayanan FH UMSU yang dinilai oleh mahasiswa paling rendah adalah butir A (kepuasan terhadap ketersediaan prasarana, sarana dan sistem informasi) dengan skor **3,21** atau berada pada kriteria **level 3 (cukup puas)**. Hal yang perlu ditingkatkan untuk butir A adalah point 12, 4, 5, 11, 6, 3, 8, 13 dan 1 (ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik seperti nilai, KHS, kebersihan toilet, ketersediaan tempat parkir kendaraan, ketersediaan papan pengumuman di biro fakultas, ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik, ketersediaan laboratorium/praktek, ketersediaan kursi, kemudahan dalam mengakses internet dan kenyamanan terhadap ruang biro fakultas). Kepuasan terhadap sistem rekrutmen mahasiswa baru dan suasana akademik butir E dan G mendapatkan nilai tertinggi dengan nilai rata-rata **3.54** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**.

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS HUKUM	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 3
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode Dokumen : FH.BPM.MONEV.07.04


Tabel 1
Hasil Monev

No	Objek Pelayanan	Total Kepuasan
1.	Kepuasan terhadap ketersediaan prasarana, sarana dan sistem informasi	3.21
2.	Kepuasan terhadap kinerja pegawai	3.32
3.	Pelayanan Pimpinan Fakultas	3.31
4.	Pelayanan Pimpinan Program Studi	3.35
5.	Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	3.54
6.	Proses Penasehatan Akademik	3.45
7.	Suasana Akademik	3.61
Total Skor		3.40

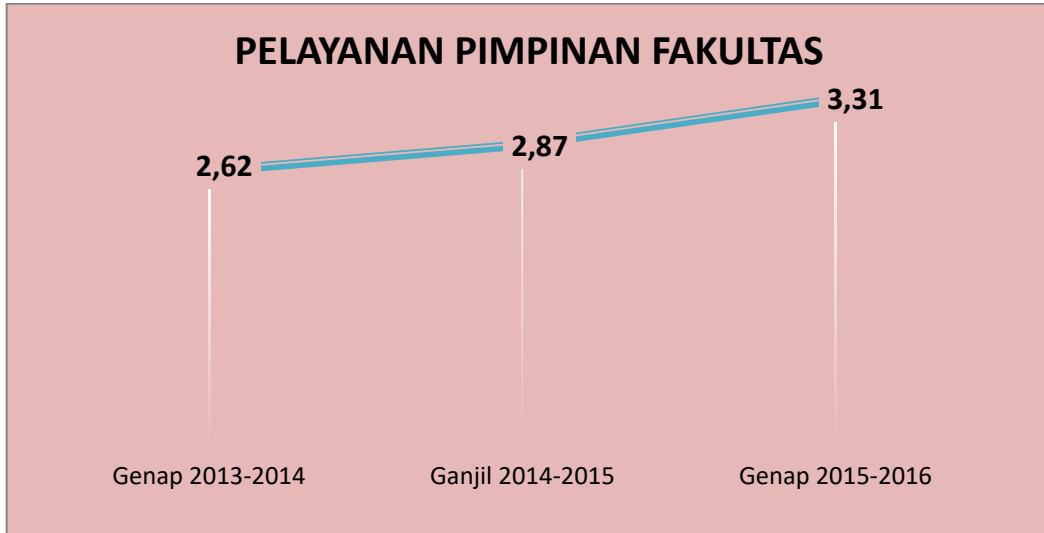
Tabel 2
Perbandingan Hasil Monev Kepuasan Terhadap Pelayanan Pimpinan Fakultas dan Pimpinan Program Studi

Objek Pelayanan		Genap 2013-2014	Ganjil 2014-2015	Genap 2015-2016
1.	Pelayanan Pimpinan Fakultas	2.62	2.87	3.31
2.	Pelayanan Pimpinan Program Studi	2.68	2.99	3.35

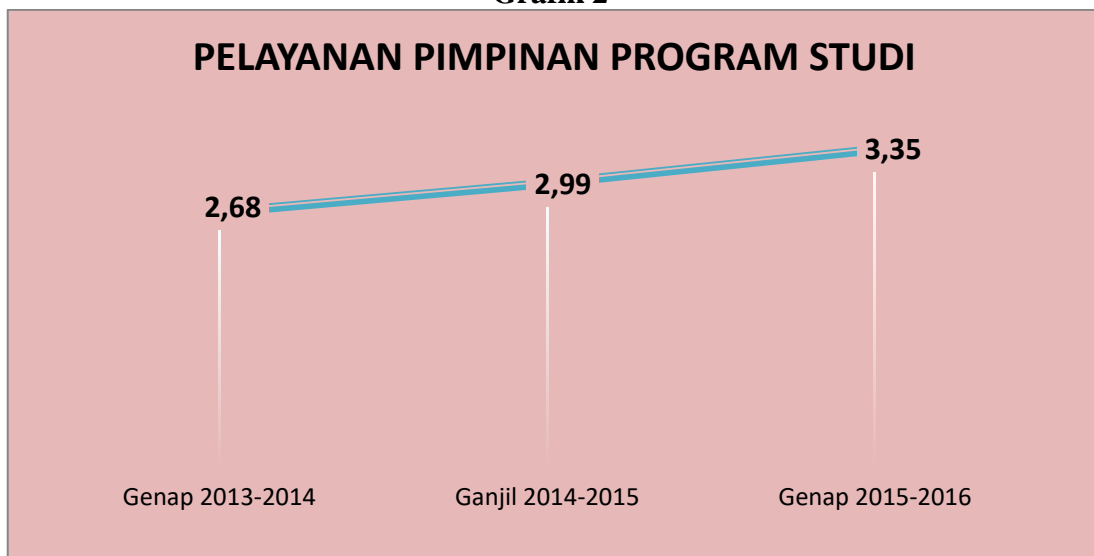
Hasil monev pada periode ganjil Tahun 2015/2016 ini jika dibandingkan dengan monev yang dilaksanakan pada periode sebelumnya secara keseluruhan mengalami peningkatan yang signifikan. Peningkatan skor persepsi mahasiswa terhadap pelayanan pimpinan fakultas 15.33%, dari skor 2.87 menjadi 3,31 atau sekarang berada pada **level 3 (cukup puas)**. Peningkatan skor persepsi mahasiswa terhadap pelayanan pimpinan program studi adalah 12.05%, dari skor 2.99 menjadi 3,35 atau sekarang berada pada **level 3 (cukup puas)**. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan pimpinan fakultas dan pelayanan pimpinan program studi telah baik, namun masih bisa ditingkatkan.


 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS HUKUM	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 3
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode Dokumen : FH.BPM.MONEV.07.04

Grafik 1



Grafik 2



 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS HUKUM	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 3
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode Dokumen : FH.BPM.MONEV.07.04

KESIMPULAN

1. Secara umum mahasiswa FH UMSU memiliki persepsi terhadap pelayanan ketersediaan prasarana, sarana dan sistem informasi, kepuasan terhadap kinerja pegawai, pelayanan pimpinan fakultas, pelayanan pimpinan program studi, sistem rekrutmen mahasiswa baru, proses penasehatan akademik dan suasana akademik dengan skor **3,40** atau berada pada **level 4 (puas)**.
2. Perkembangan pelayanan pimpinan fakultas dan pelayanan pimpinan program studi pada periode sebelumnya mengalami peningkatan kepuasan.

I. LAMPIRAN

1. Hasil Rekapitulasi Fakultas Hukum

Hasil Monitoring Evaluasi Kepuasan Mahasiswa
Fakultas Hukum

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 Hukum	331	3.21	3.32	3.31	3.35	3.54	3.45	3.61	3.40
Total Fakultas		331	3.21	3.32	3.31	3.35	3.54	3.45	3.61	3.40

2. Hasil Money Program Studi Ilmu Hukum

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	331	3.37
2. Kebersihan ruang kelas	331	3.52
3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek	331	3.27
4. Kebersihan toilet	331	2.90
5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan	331	3.01
6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik	331	3.20
7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai	331	3.55
8. Ketersediaan kursi	331	3.30
9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan	331	3.25
10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	331	3.35
11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas	331	3.02
12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll)	331	2.82
13. Kemudahan dalam mengakses internet	331	3.15
Total		3.21

B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai

Butir Penilaian	N	Mean
14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas	331	3.38
15. Kerapian penampilan pegawai fakultas	331	3.52
16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas	331	3.27
17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	331	3.37
18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas	331	3.35
19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	331	3.27
20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik	331	3.25
21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik	331	3.25
22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa	331	3.37
23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas	331	3.47
24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa	331	3.45
25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas	331	3.22
26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	331	3.13
27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon	331	3.24
28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa	331	3.26
29. Kesediaan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	331	3.30
Total		3.32

C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas

Butir Penilaian	N	Mean
30. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	331	3.32
31. Keramahan ketika memberikan pelayanan	331	3.30
32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	331	3.25
33. Perhatian dalam memberikan pelayanan	331	3.25
34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	331	3.45
Total		3.31

D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi

Butir Penilaian	N	Mean
35. Kesediaan dalam memberikan pelayanan	331	3.45
36. Keramahan ketika memberikan pelayanan	331	3.36
37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	331	3.25

38. Perhatian dalam memberikan pelayanan	331	3.42
39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	331	3.25
Total		3.35

E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru

Butir Penilaian	N	Mean
40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU	331	3.36
41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang	331	3.46
42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis	331	3.52
43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara	331	3.49
44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes	331	3.68
45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan	331	3.70
Total		3.54

F. Proses Penasehatan Akademik

Butir Penilaian	N	Mean
46. Frekuensi pertemuan dengan dosen penasehat akademik selama satu semester	331	3.46
47. Relevansi materi penasehatan akademik dengan perkembangan studi	331	3.52
48. Relevansi materi penasehatan akademik dengan permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain)	331	3.48
49. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan akademik yang anda hadapi	331	3.39
50. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain) yang anda hadapi	331	3.31
51. Dosen penasehat akademik memotivasi anda untuk tamat tepat waktu	331	3.52
Total		3.45

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)	331	3.58
53. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang penelitian yang diselenggarakan oleh dosen	331	3.61
54. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh fakultas (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	331	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)	331	3.75
56. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh dosen (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	331	3.54
Total		3.61

Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa

Aspek Penilaian	N	Mean
A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi	331	3.21
B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai	331	3.32
C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas	331	3.31
D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi	331	3.35
E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	331	3.54
F. Proses Penasehatan Akademik	331	3.45
G. Suasana Akademik	331	3.61
Total kepuasan Mahasiswa		3.40

