


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



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**GUGUS PENJAMINAN MUTU  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITASMUHAMMADIYAHSUMATERA UTARA  
2019**

	<b>FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2019
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 9
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode : FEB.GPM.MONEV.07.04

## KATAPENGANTAR


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

Pelaksanaan Monev ini merupakan bentuk nyata dari komitmen FEB UMSU terhadap pentingnya perbaikan dan peningkatan pelayanan kepada mahasiswa secara berkelanjutan. Melalui monev diharapkan dapat diketahui berbagai informasi tentang kualitas pelayanan FEB UMSU kepada mahasiswa. Berdasarkan informasi ini akan memudahkan FEB UMSU dalam merumuskan kebijakan yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada mahasiswa.

Diakui bahwa pelaksanaan monev ini tidak terlepas dari berbagai kendala, terutama pada saat proses pengumpulan data. Berkat kerja keras dari tim Monev serta dukungan dari segenap sivitas akademika, Monev ini dapat dilaksanakan dan diselesaikan dengan baik. Atas bantuan dan kerjasama dari berbagai pihak yang telah mendukung kegiatan monev ini, kami ucapkan terimakasih.


Medan, Juli 2019  
Pelaksana,

GPM FEB UMSU

	<b>FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2019
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 9
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode : FEB.GPM.MONEV.07.04

## DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
A. Pendahuluan.....	1
B. Tujuan .....	1
C. Manfaat .....	1
D. Ruang Lingkup Monev .....	2
E. Metodologi Monev .....	2
F. Instrumen Monev .....	4
G. Hasil Monev Kepuasan Mahasiswa.....	6
H. Kesimpulan .....	10
I. Lampiran .....	11
1. Hasil Rekapitulasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis .....	11
2. Hasil Monev Program Studi Manajemen.....	12
3. Hasil Monev Program Studi Akuntansi .....	14
4. Hasil Monev Program Studi Ekonomi Pembangunan .....	16
5. Hasil Monev Program Studi Manajemen Perpajakan.....	18

	<b>FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2019
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 9
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode : FEB.GPM.MONEV.07.04

## **A. PENDAHULUAN**

Mahasiswa merupakan salah satu unsur penting dalam penyelenggaraan perguruan tinggi. Keberadaan mahasiswa akan menentukan keberlangsungan hidup perguruan tinggi. Oleh karenanya perguruan tinggi harus menempatkan mahasiswa pada posisi penting yang harus diberi pelayanan. Pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa mencakup pelayanan akademik dan pelayanan non akademik yang diberikan akan mendukung terciptanya proses pembelajaran yang kondusif di lingkungan kampus.

Penyediaan prasarana dan sarana yang baik dan tata kelola yang terus disempurnakan merupakan wujud komitmen manajemen untuk memberi pelayanan terbaik kepada mahasiswa. Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan, maka perlu dilakukan monev tentang persepsi mahasiswa terhadap pelayanan yang telah diberikan FEB UMSU.


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

## **B. TUJUAN**

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

## **C. MANFAAT**

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

	<b>FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2019
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 9
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode : FEB.GPM.MONEV.07.04

2. Hasil monev diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pimpinan dalam membuat kebijakan pelayanan mahasiswa untuk peningkatan kepuasan mahasiswa.

#### **D. RUANG LINGKUP MONEV**


Monev ini meneliti dan mengevaluasi tentang kepuasan mahasiswa FEB UMSU yang mencakup ketersediaan prasarana, sarana dan sistem informasi, kepuasan mahasiswa terhadap kinerja pegawai, pelayanan pimpinan fakultas, pelayanan pimpinan program studi, sistem rekrutmen mahasiswa baru, dan proses penasehatan akademik suasana akademik.

#### **E. METODE MONEV**

Pelaksanaan monev kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan di FEB UMSU dan seluruh biro yang ada di UMSU dilakukan pada tahun akademik 2018/2019, dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Kepuasan mahasiswa yang dimaksud adalah kepuasan terhadap pelayanan atas lima (5) indikator pelayanan yaitu:

- a. **Bentuk fisik (*tangibles*)** meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan, dan sarana komunikasi
- b. **Kehandalan (*reliability*)** yaitu kemampuan untuk melayani sesuai dengan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan
- c. **Daya tanggap (*responsiveness*)** yaitu kemampuan untuk membantu mahasiswa dan ketersediaan untuk melayani mahasiswa dengan baik
- d. **Jaminan (*assurance*)** yang mencakup pengetahuan, kesopanan, sifat yang dapat dipercaya dari staf, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan
- e. **Empati (*empathy*)** meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan mahasiswa

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


	<b>FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2019
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 9
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode : FEB.GPM.MONEV.07.04

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


Populasi monev adalah seluruh mahasiswa FEB UMSU tahun akademik 2018/2019. Berdasarkan data dari Biro Data Informasi UMSU, mahasiswa FEB UMSU seluruhnya berjumlah 4094. Jumlah mahasiswa yang dijadikan objek monev adalah sebanyak 1556 mahasiswa. Teknik penentuan sampel menggunakan rumus slovin dengan sampling error 2%, dengan penentuansampel menggunakan stratified random sampling.


Sumber data digunakan adalah data primer dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran angket kepada responden. Angket berisi pernyataan tentang masing-masing indikator kepuasan, jumlah angket yang kembali dan layak untuk diolah sebanyak 1552 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:

<b>Level</b>	<b>Skor hasil</b>	<b>Kriteria Hasil</b>
1	1.00 - 1.80	Tidak Puas
2	1.81 – 2.60	Kurang Puas
3	2.61 – 3.40	Cukup Puas
4	3.41 – 4.20	Puas
5	4.21 – 5.00	Sangat Puas

	<b>FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2019
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 9
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode : FEB.GPM.MONEV.07.04


## F. INSTRUMEN MONEV

 <p style="text-align: center;">UMSU Unggul, Cerdas &amp; Terpercaya</p>	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. 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								
	INSTRUMEN KEPUASAN MAHASISWA									
FAKULTAS/PRODI :										
<b>PERTANYAAN</b>						<b>JAWABAN</b>				
<b>A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi</b>										
1. Kenyamanan terhadap ruang biro fakultas						1	2	3	4	5
2. Kebersihan ruang kelas						1	2	3	4	5
3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek						1	2	3	4	5
4. Kebersihan toilet						1	2	3	4	5
5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan						1	2	3	4	5
6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik						1	2	3	4	5
7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai						1	2	3	4	5
8. Ketersediaan kursi						1	2	3	4	5
9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan						1	2	3	4	5
10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)						1	2	3	4	5
11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas						1	2	3	4	5
12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll)						1	2	3	4	5
13. Kemudahan dalam mengakses internet						1	2	3	4	5
<b>B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai</b>										
14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas						1	2	3	4	5
15. Kerapian penampilan pegawai fakultas						1	2	3	4	5
16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas						1	2	3	4	5
17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi						1	2	3	4	5
18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas						1	2	3	4	5
19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan						1	2	3	4	5
20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik						1	2	3	4	5
21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik						1	2	3	4	5
22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa						1	2	3	4	5
23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas						1	2	3	4	5
24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa						1	2	3	4	5
25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas						1	2	3	4	5
26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan						1	2	3	4	5

	<b>FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2019
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 9
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode : FEB.GPM.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
<b>C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas</b>					
30. Kesiapan dalam memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
31. Keramahan ketika memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
33. Perhatian dalam memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	1	2	3	4	5
<b>D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi</b>					
35. Kesiapan dalam memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
36. Keramahan ketika memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
38. Perhatian dalam memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	1	2	3	4	5
<b>E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru</b>					
40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU	1	2	3	4	5
41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang	1	2	3	4	5
42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis	1	2	3	4	5
43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara	1	2	3	4	5
44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes	1	2	3	4	5
45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan	1	2	3	4	5
<b>F. Proses Penasehatan Akademik</b>					
46. Frekuensi pertemuan dengan dosen penasehat akademik selama satu semester	1	2	3	4	5
47. Relevansi materi penasehatan akademik dengan perkembangan studi	1	2	3	4	5
48. Relevansi materi penasehatan akademik dengan permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain)	1	2	3	4	5
49. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan akademik yang anda hadapi	1	2	3	4	5
50. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain) yang anda hadapi	1	2	3	4	5
51. Dosen penasehat akademik memotivasi anda untuk tamat tepat waktu	1	2	3	4	5
<b>G. Suasana Akademik</b>					
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



	<b>FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2019
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 9
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode : FEB.GPM.MONEV.07.04

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


## G. Hasil Money Kepuasan Mahasiswa

**Tabel 1**  
**Hasil Money**

No	Objek Pelayanan	Total Kepuasan
1.	Kepuasan terhadap ketersediaan prasarana, sarana dan sistem informasi	4.03
2.	Kepuasan terhadap kinerja pegawai	<b>4.26</b>
3.	Pelayanan Pimpinan Fakultas	3.39
4.	Pelayanan Pimpinan Program Studi	3.30
5.	Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	4.03
6.	Proses Penasehatan Akademik	4.16
7.	Suasana Akademik	4.09
<b>Total Skor</b>		<b>3.89</b>

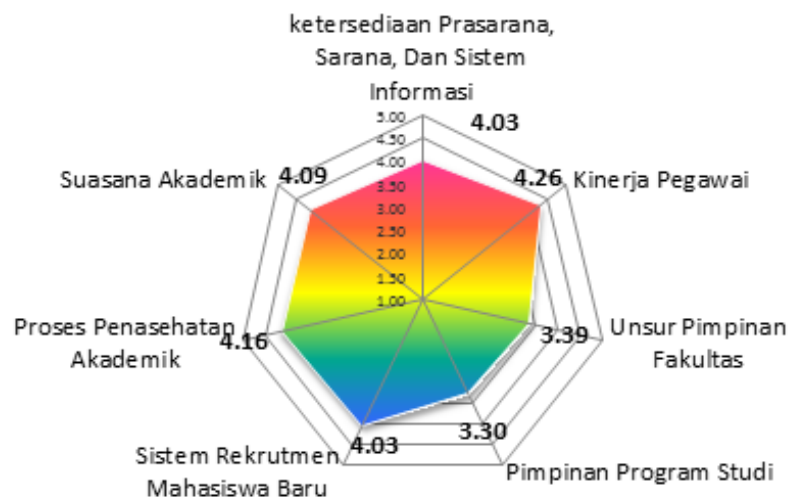
Dilihat dari masing-masing aspek pelayanan FEB UMSU nilai yang dipersepsi mahasiswa paling rendah adalah terhadap pelayanan pimpinan program studi terhadap keramahan pimpinan program studi dan kesediaan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa, termasuk juga kesopanan ketika memberikan pelayanan dan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

Kepuasan terhadap kinerja pegawai mendapat penilaian sangat puas dari mahasiswa dengan skor 4.26, mahasiswa merasa sangat puas dari kerapian

	<b>FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2019
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 9
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode : FEB.GPM.MONEV.07.04


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

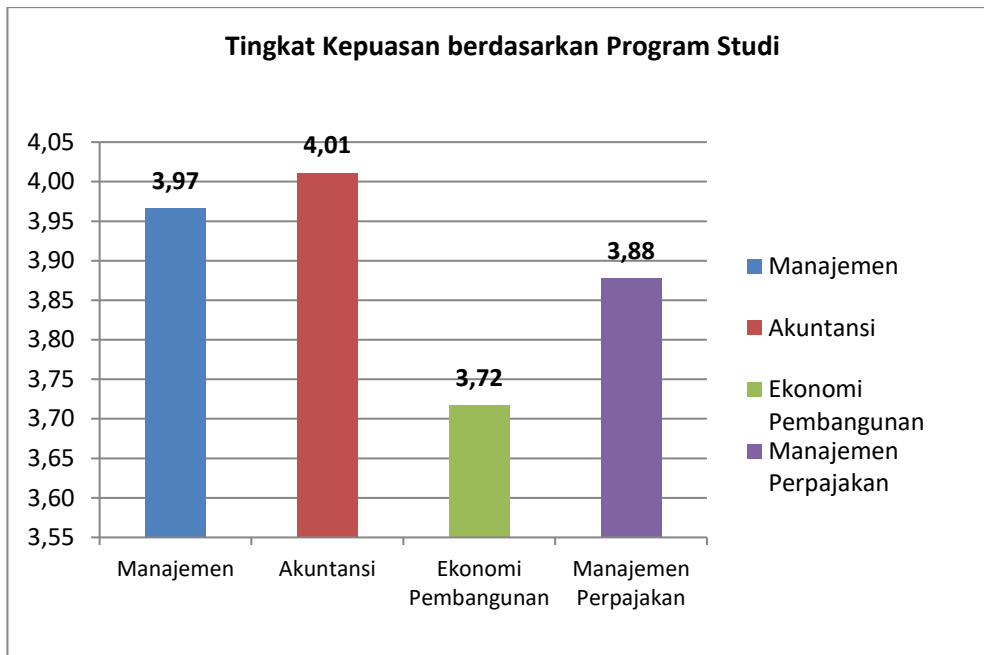
### Tingkat Kepuasan Mahasiswa



**Tabel 2**  
**Kepuasan Program Studi**


No	Program Studi	Sam pel	Kepuasan Mahasiswa		Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik					Total Kepuasan Mahasiswa
			ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi	Kinerja Pegawai	Pimpinan Fakultas	Pimpinan Program Studi	Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	Proses Penasehatan Akademik	Suasana Akademik	
1	Manajemen	659	3.96	4.37	3.57	3.30	4.10	4.21	4.26	3.97
2	Akuntansi	554	4.16	4.53	3.62	3.33	3.96	4.37	4.11	4.01
3	Ekonomi Pembangunan	178	4.03	4.01	3.18	3.24	3.76	3.96	3.84	3.72
4	Manajemen Perpajakan	161	3.97	4.14	3.17	3.32	4.30	4.09	4.16	3.88
<b>Total Fakultas</b>		<b>1552</b>	<b>4.03</b>	<b>4.26</b>	<b>3.39</b>	<b>3.30</b>	<b>4.03</b>	<b>4.16</b>	<b>4.09</b>	<b>3.89</b>

	<b>FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2019
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 9
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode : FEB.GPM.MONEV.07.04



Kepuasan mahasiswa terhadap program studi seluruhnya mendapat penilaian dalam kriteria sudah puas dengan nilai range 3.41-4.20. Program Studi Ekonomi Pembangunan mendapatkan nilai paling rendah dengan skor 3.72. Mahasiswa menilai kepuasan paling rendah tentang pelayanan pimpinan fakultas dan pimpinan program studi yang mencakup keramahan dan kesediaan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa, termasuk juga kesopanan ketika memberikan pelayanan dan kebijaksanaan dalam memberikan solusi dalam masalah akademik yang dihadapi mahasiswa.

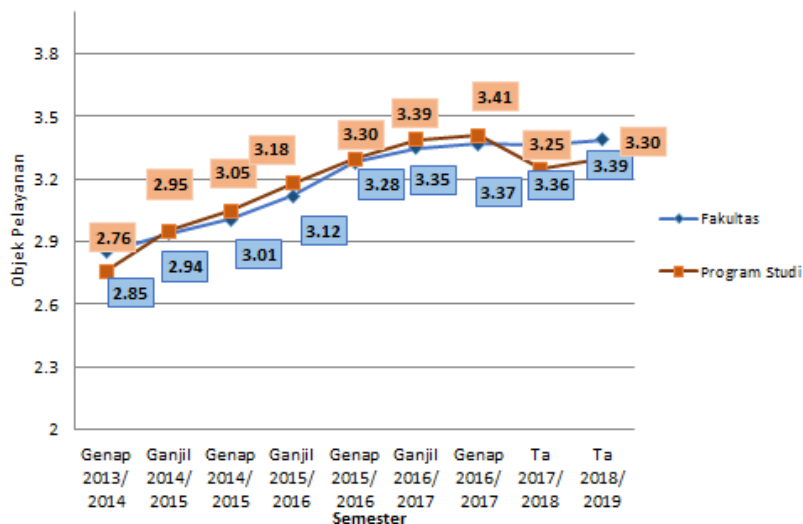
Program Studi Akuntansi mendapatkan penilaian paling baik dengan skor 4.01, kepuasan yang mendapat skor paling tinggi yakni kepuasan terhadap kinerja pegawai mendapat penilaian sangat puas dari mahasiswa dengan skor 4.53, mahasiswa merasa sangat puas dari kerapian penampilan, ketuntasan dan keterbukaan pelayanan, kesediaan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya dan senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan dan keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa. Proses penasehatan akademik juga mendapat skor paling tinggi yakni 4.37 tentang frekuensi pertemuan dengan dosen penasehat akademik selama satu semester dan dosen memotivasi untuk tamat tepat waktu.

	<b>FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2019
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 9
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode : FEB.GPM.MONEV.07.04


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

Objek Pelayanan	Genap 2013/2014	Ganjil 2014/2015	Genap 2014/2015	Ganjil 2015/2016	Genap 2015/2016	Ganjil 2016/2017	Genap 2016/2017	Ta 2017/2018	Ta 2018/2019	%
1. Pelayanan Pimpinan Fakultas	2.85	2.94	3.01	3.12	3.28	3.35	3.37	3.36	3.39	2.39
2. Pelayanan Pimpinan Program Studi	2.76	2.95	3.05	3.18	3.30	3.39	3.41	3.25	3.30	2.30

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



Hasil monev pada periode tahun ajaran 2018/2019 ini mengalami perkembangan yang baik seperti yang diharapkan dari monev yang dilaksanakan pada periode sebelumnya penurunan sudah kembali naik. Naiknya skor dipersepsi mahasiswa terhadap pelayanan pimpinan fakultas 2.39% dan pelayanan pimpinan program studi 2.30%, Artinya pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa terutama pada level program studi sudah cukup baik dari tahun sebelumnya dimana mahasiswa menilai sudah puas dengan skor 3.25 dan naik dengan skor 3.30. Untuk pimpinan fakultas tetap berada dalam kategori cukup puas sejauh ini walaupun skor menurun.

	<b>FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2019
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 9
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode : FEB.GPM.MONEV.07.04

## H. KESIMPULAN

1. Secara umum mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara mempersepsikan pelayanan cukup puas terhadap pelayanan dari Pimpinan Fakultas dan Pimpinan Program Studi. Aspek pelayanan yang dinilai paling rendah adalah empati pegawai dalam memberikan pelayanan, terutama terhadap kesediaan pegawai dalam membantu kesulitan mahasiswa, respon pegawai, perhatian saat memberikan pelayanan dan keramahan pegawai. Hal lain yang dipersepsi puas adalah kerapian pegawai dalam berpakaian dan senyum sapa.
2. Kinerja pegawai mendapat nilai sangat puas dari mahasiswa dengan skor 4.26
3. Kepuasan terhadap ketersediaan prasarana, sarana dan sistem informasi, sistem rekrutmen mahasiswa baru, proses penasehatan akademik dan suasana akademik mendapat penilaian puas dari mahasiswa.
4. Dari perkembangan dengan pelayanan pada periode sebelumnya, tingkat kepuasan sedikit mengalami penurunan. Namun penurunan kepuasan yang terjadi terhadap pelayanan pimpinan fakultas dan pimpinan program studi.

## I. LAMPIRAN

### 1. Hasil Rekapitulasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis

**Hasil Monitoring Evaluasi Kepuasan Mahasiswa  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

No	Program Studi	Sampel	Kepuasan Mahasiswa		Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik					Total Kepuasan Mahasiswa
			ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi	Kinerja Pegawai	Unsur Pimpinan Fakultas	Pimpinan Program Studi	Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	Proses Penasehatan Akademik	Suasana Akademik	
1	Manajemen	659	3.96	4.37	3.57	3.30	4.10	4.21	4.26	3.97
2	Akuntansi	554	4.16	4.53	3.62	3.33	3.96	4.37	4.11	4.01
3	Ekonomi Pembangunan	178	4.03	4.01	3.18	3.24	3.76	3.96	3.84	3.72
4	Manajemen Perpajakan	161	3.97	4.14	3.17	3.32	4.30	4.09	4.16	3.88
<b>Total Fakultas</b>		<b>1552</b>	<b>4.03</b>	<b>4.26</b>	<b>3.39</b>	<b>3.30</b>	<b>4.03</b>	<b>4.16</b>	<b>4.09</b>	<b>3.89</b>

## 2. Hasil Money Program Studi Manajemen

### Hasil Monitoring Evaluasi Kepuasan Mahasiswa

#### A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan terhadap ruang biro fakultas	659	4,15
2. Kebersihan ruang kelas	659	4,10
3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek	659	4,00
4. Kebersihan toilet	659	4,00
5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan	659	4,09
6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik	659	3,79
7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai	659	3,99
8. Ketersediaan kursi	659	3,78
9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan	659	3,80
10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	659	3,89
11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas	659	4,15
12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll)	659	3,80
13. Kemudahan dalam mengakses internet	659	3,98
<b>Total</b>		<b>3,96</b>

#### B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai

Butir Penilaian	N	Mean
14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas	659	4,40
15. Kerapian penampilan pegawai fakultas	659	4,20
16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas	659	4,50
17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	659	4,17
18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas	659	4,25
19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	659	4,20
20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik	659	4,30
21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik	659	4,44
22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa	659	4,20
23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas	659	4,61
24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa	659	4,32
25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas	659	4,23
26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	659	4,75
27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon	659	4,22
28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa	659	4,60
29. Kesediaan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	659	4,45
<b>Total</b>		<b>4,37</b>

#### C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas

<b>Butir Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
30. Kesiediaan dalam memberikan pelayanan	659	3,57
31. Keramahan ketika memberikan pelayanan	659	3,62
32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	659	3,61
33. Perhatian dalam memberikan pelayanan	659	3,57
34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	659	3,50
<b>Total</b>		<b>3,57</b>

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

<b>Butir Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
35. Kesiediaan dalam memberikan pelayanan	659	3,15
36. Keramahan ketika memberikan pelayanan	659	3,40
37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	659	3,29
38. Perhatian dalam memberikan pelayanan	659	3,35
39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	659	3,31
<b>Total</b>		<b>3,30</b>

#### **E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru**

<b>Butir Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU	659	4,10
41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang	659	4,43
42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis	659	4,15
43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara	659	4,23
44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes	659	3,88
45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan	659	3,79
<b>Total</b>		<b>4,10</b>

#### **F. Proses Penasehatan Akademik**

<b>Butir Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
46. Frekuensi pertemuan dengan dosen penasehat akademik selama satu semester	659	4,22
47. Relevansi materi penasehatan akademik dengan perkembangan studi	659	4,30
48. Relevansi materi penasehatan akademik dengan permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain)	659	4,15
49. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan akademik yang anda hadapi	659	4,17
50. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain) yang anda hadapi	659	4,00
51. Dosen penasehat akademik memotivasi anda untuk tamat tepat waktu	659	4,40
<b>Total</b>		<b>4,21</b>

#### **G. Suasana Akademik**



<b>Butir Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
52. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang pendidikan yang diselenggarakan oleh fakultas dan program studi (seminar, kuliah umum dan lainnya)	659	4,45
53. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang penelitian yang diselenggarakan oleh dosen	659	4,34
54. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh fakultas (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	659	4,23
55. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh prodi (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	659	4,11
56. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh dosen (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	659	4,19
<b>Total</b>		<b>4,26</b>

#### **Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa**

<b>Aspek Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi	659	3,96
B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai	659	4,37
C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas	659	3,57
D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi	659	3,30
E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	659	4,10
F. Proses Penasehatan Akademik	659	4,21
G. Suasana Akademik	659	4,26
<b>Total kepuasan Mahasiswa</b>		<b>3,97</b>

### **3. Hasil Money Program Studi Akuntansi**

**Hasil Monitoring Evaluasi Kepuasan Mahasiswa  
Program Studi Akuntansi**

**A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi**

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan terhadap ruang biro fakultas	554	4,15
2. Kebersihan ruang kelas	554	4,12
3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek	554	4,17
4. Kebersihan toilet	554	4,34
5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan	554	4,37
6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik	554	4,23
7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai	554	4,34
8. Ketersediaan kursi	554	4,07
9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan	554	4,06
10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	554	4,07
11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas	554	4,09
12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll)	554	4,03
13. Kemudahan dalam mengakses internet	554	4,04
<b>Total</b>		<b>4,16</b>

**B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai**

Butir Penilaian	N	Mean
14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas	554	4,43
15. Kerapian penampilan pegawai fakultas	554	4,49
16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas	554	4,55
17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	554	4,45
18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas	554	4,43
19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	554	4,59
20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik	554	4,50
21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik	554	4,53
22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa	554	4,60
23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas	554	4,56
24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa	554	4,50
25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas	554	4,70
26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	554	4,60
27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon	554	4,55
28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa	554	4,49
29. Kesiapan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	554	4,45
<b>Total</b>		<b>4,53</b>

**C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas**

<b>Butir Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
30. Kesiediaan dalam memberikan pelayanan	554	3,54
31. Keramahan ketika memberikan pelayanan	554	3,53
32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	554	3,64
33. Perhatian dalam memberikan pelayanan	554	3,69
34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	554	3,72
<b>Total</b>		<b>3,62</b>

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

<b>Butir Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
35. Kesiediaan dalam memberikan pelayanan	554	3,43
36. Keramahan ketika memberikan pelayanan	554	3,33
37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	554	3,35
38. Perhatian dalam memberikan pelayanan	554	3,27
39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	554	3,25
<b>Total</b>		<b>3,33</b>

#### **E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru**

<b>Butir Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU	554	3,98
41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang	554	3,98
42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis	554	3,95
43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara	554	3,94
44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes	554	4,00
45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan	554	3,90
<b>Total</b>		<b>3,96</b>

#### **F. Proses Penasehatan Akademik**

<b>Butir Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
46. Frekuensi pertemuan dengan dosen penasehat akademik selama satu semester	554	4,40
47. Relevansi materi penasehatan akademik dengan perkembangan studi	554	4,43
48. Relevansi materi penasehatan akademik dengan permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain)	554	4,25
49. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan akademik yang anda hadapi	554	4,35
50. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain) yang anda hadapi	554	4,30
51. Dosen penasehat akademik memotivasi anda untuk tamat tepat waktu	554	4,48
<b>Total</b>		<b>4,37</b>

#### **G. Suasana Akademik**

<b>Butir Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
52. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang pendidikan yang diselenggarakan oleh fakultas dan program studi (seminar, kuliah umum dan lainnya)	554	4,10
53. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang penelitian yang diselenggarakan oleh dosen	554	4,15
54. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh fakultas (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	554	4,05
55. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh prodi (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	554	4,20
56. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh dosen (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	554	4,07
<b>Total</b>		<b>4,11</b>

#### **Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa**

<b>Aspek Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi	554	4,16
B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai	554	4,53
C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas	554	3,62
D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi	554	3,33
E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	554	3,96
F. Proses Penasehatan Akademik	554	4,37
G. Suasana Akademik	554	4,11
<b>Total kepuasan Mahasiswa</b>		<b>4,01</b>

#### **4. Hasil Money Program Studi Ekonomi Pembangunan**

**Hasil Monitoring Evaluasi Kepuasan Mahasiswa  
Program Studi Ekonomi Pembangunan**

**A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi**

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan terhadap ruang biro fakultas	178	4,22
2. Kebersihan ruang kelas	178	4,05
3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek	178	4,50
4. Kebersihan toilet	178	3,58
5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan	178	3,71
6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik	178	3,72
7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai	178	4,30
8. Ketersediaan kursi	178	4,20
9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan	178	3,79
10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	178	3,83
11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas	178	4,19
12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll)	178	4,35
13. Kemudahan dalam mengakses internet	178	3,90
<b>Total</b>		<b>4,03</b>

**B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai**

Butir Penilaian	N	Mean
14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas	178	4,30
15. Kerapian penampilan pegawai fakultas	178	4,30
16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas	178	3,70
17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	178	4,41
18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas	178	3,60
19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	178	4,53
20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik	178	4,33
21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik	178	4,28
22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa	178	3,19
23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas	178	4,46
24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa	178	3,58
25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas	178	3,52
26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	178	3,31
27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon	178	4,20
28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa	178	4,11
29. Kesiapan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	178	4,31
<b>Total</b>		<b>4,01</b>

**C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas**

Butir Penilaian	N	Mean
-----------------	---	------

30. Ketersediaan dalam memberikan pelayanan	178	3,23
31. Keramahan ketika memberikan pelayanan	178	3,33
32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	178	3,12
33. Perhatian dalam memberikan pelayanan	178	3,17
34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	178	3,04
<b>Total</b>		<b>3,18</b>

#### D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi

Butir Penilaian	N	Mean
35. Ketersediaan dalam memberikan pelayanan	178	3,22
36. Keramahan ketika memberikan pelayanan	178	3,15
37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	178	3,33
38. Perhatian dalam memberikan pelayanan	178	3,24
39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	178	3,27
<b>Total</b>		<b>3,24</b>

#### E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru

Butir Penilaian	N	Mean
40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU	178	3,79
41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang	178	3,87
42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis	178	3,59
43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara	178	3,79
44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes	178	3,63
45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan	178	3,89
<b>Total</b>		<b>3,76</b>

#### F. Proses Penasehatan Akademik

Butir Penilaian	N	Mean
46. Frekuensi pertemuan dengan dosen penasehat akademik selama satu semester	178	4,15
47. Relevansi materi penasehatan akademik dengan perkembangan studi	178	3,99
48. Relevansi materi penasehatan akademik dengan permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain)	178	4,21
49. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan akademik yang anda hadapi	178	4,11
50. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain) yang anda hadapi	178	3,60
51. Dosen penasehat akademik memotivasi anda untuk tamat tepat waktu	178	3,70
<b>Total</b>		<b>3,96</b>

#### G. Suasana Akademik

Butir Penilaian	N	Mean
-----------------	---	------

52. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang pendidikan yang diselenggarakan oleh fakultas dan program studi (seminar, kuliah umum dan lainnya)	178	4,10
53. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang penelitian yang diselenggarakan oleh dosen	178	4,10
54. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh fakultas (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	178	3,72
55. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh prodi (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	178	3,35
56. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh dosen (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	178	3,93
<b>Total</b>		<b>3,84</b>

#### **Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa**

<b>Aspek Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi	178	4,03
B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai	178	4,01
C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas	178	3,18
D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi	178	3,24
E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	178	3,76
F. Proses Penasehatan Akademik	178	3,96
G. Suasana Akademik	178	3,84
<b>Total kepuasan Mahasiswa</b>		<b>3,72</b>

## **5. Hasil Money Program Studi Manajemen Perpajakan**

### **Hasil Monitoring Evaluasi Kepuasan Mahasiswa**

## Program Studi Manajemen Perpajakan

### A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan terhadap ruang biro fakultas	161	4,29
2. Kebersihan ruang kelas	161	4,16
3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek	161	4,21
4. Kebersihan toilet	161	3,91
5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan	161	3,76
6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik	161	3,92
7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai	161	4,30
8. Ketersediaan kursi	161	4,16
9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan	161	3,87
10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	161	3,46
11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas	161	3,63
12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll)	161	4,01
13. Kemudahan dalam mengakses internet	161	3,90
<b>Total</b>		<b>3,97</b>

### B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai

Butir Penilaian	N	Mean
14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas	161	3,92
15. Kerapian penampilan pegawai fakultas	161	4,50
16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas	161	4,30
17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	161	3,78
18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas	161	3,98
19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	161	3,88
20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik	161	4,32
21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik	161	4,19
22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa	161	3,90
23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas	161	4,29
24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa	161	4,29
25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas	161	4,23
26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	161	3,87
27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon	161	4,20
28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa	161	4,17
29. Kesediaan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	161	4,39
<b>Total</b>		<b>4,14</b>

### C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas

Butir Penilaian	N	Mean
-----------------	---	------



30. Kesiediaan dalam memberikan pelayanan	161	3,13
31. Keramahan ketika memberikan pelayanan	161	3,11
32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	161	3,27
33. Perhatian dalam memberikan pelayanan	161	3,10
34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	161	3,22
<b>Total</b>		<b>3,17</b>

#### D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi

Butir Penilaian	N	Mean
35. Kesiediaan dalam memberikan pelayanan	161	3,52
36. Keramahan ketika memberikan pelayanan	161	3,15
37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	161	3,47
38. Perhatian dalam memberikan pelayanan	161	3,21
39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	161	3,25
<b>Total</b>		<b>3,32</b>

#### E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru

Butir Penilaian	N	Mean
40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU	161	4,26
41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang	161	4,25
42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis	161	4,26
43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara	161	4,29
44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes	161	4,40
45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan	161	4,33
<b>Total</b>		<b>4,30</b>

#### F. Proses Penasehatan Akademik

Butir Penilaian	N	Mean
46. Frekuensi pertemuan dengan dosen penasehat akademik selama satu semester	161	4,15
47. Relevansi materi penasehatan akademik dengan perkembangan studi	161	4,18
48. Relevansi materi penasehatan akademik dengan permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain)	161	4,20
49. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan akademik yang anda hadapi	161	3,90
50. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain) yang anda hadapi	161	4,29
51. Dosen penasehat akademik memotivasi anda untuk tamat tepat waktu	161	3,80
<b>Total</b>		<b>4,09</b>

#### G. Suasana Akademik

Butir Penilaian	N	Mean
-----------------	---	------

52. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang pendidikan yang diselenggarakan oleh fakultas dan program studi (seminar, kuliah umum dan lainnya)	161	4,15
53. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang penelitian yang diselenggarakan oleh dosen	161	4,06
54. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh fakultas (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	161	4,13
55. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh prodi (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	161	4,35
56. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh dosen (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	161	4,09
<b>Total</b>		<b>4,16</b>

#### **Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa**

<b>Aspek Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi	161	3,97
B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai	161	4,14
C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas	161	3,17
D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi	161	3,32
E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	161	4,30
F. Proses Penasehatan Akademik	161	4,09
G. Suasana Akademik	161	4,16
<b>Total kepuasan Mahasiswa</b>		<b>3,88</b>