


**LAPORAN  
MONITORING EVALUASI INTERNAL  
KEPUASAN MAHASISWA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**



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

	<b>UMSU</b>	Waktu Pelaksanaan: Nopember 2014
	<b>LAPORAN MONEV</b>	Edisi : 2
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode Dokumen : UMSU.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 Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU) ini dapat dilaksanakan dari awal hingga penyusunan laporan. Monev ini merupakan bagian penting dari proses penjaminan mutu internal yang dilaksanakan oleh 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 UMSU kepada mahasiswa. Berdasarkan informasi ini akan memudahkan 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

	<b>UMSU</b>	Waktu Pelaksanaan: Nopember 2014
	<b>LAPORAN MONEV</b>	Edisi : 2
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode Dokumen : UMSU.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	7
I. Lampiran	8

 <b>UMSU</b> Unggul   Cerdas   Terpercaya	<b>UMSU</b>	Waktu Pelaksanaan: Nopember 2014
	<b>LAPORAN MONEV</b>	Edisi : 2
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode Dokumen : UMSU.BPM.MONEV.07.04

#### **D. 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.

Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara 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. Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan, maka perlu dilakukan monev tentang persepsi mahasiswa terhadap pelayanan yang telah diberikan UMSU.


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

#### **E. TUJUAN**

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

#### **F. MANFAAT**

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

 <b>UMSU</b> Unggul   Cerdas   Terpercaya	<b>UMSU</b>	Waktu Pelaksanaan: Nopember 2014
	<b>LAPORAN MONEV</b>	Edisi : 2
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode Dokumen : UMSU.BPM.MONEV.07.04

## G. RUANG LINGKUP MONEV


Monev ini meneliti dan mengevaluasi tentang kepuasan mahasiswa UMSU terhadap pelayanan fakultas, pelayanan pimpinan fakultas dan pelayanan Program Studi. Pelayanan fakultas mencakup, bentuk Fisik, Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Empathy*), di masing-masing fakultas

## H. METODE MONEV

Pelaksanaan monev kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan di fakultas, pimpinan fakultas dan pimpinan program studi masing-masing yang ada di UMSU. Pelaksanaan monev 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 fakultas, pimpinan fakultas dan pimpinan program studi. Populasi monev adalah seluruh mahasiswa semester ganjil tahun ajaran 2014-2015. Berdasarkan data dari Biro Data Informasi, mahasiswa UMSU seluruhnya berjumlah 24.127 orang. Mahasiswa yang dijadikan objek monev adalah sebanyak 2.658 orang mahasiswa. Teknik penentuan sampel menggunakan rumus slovin dengan sampling error 10%, penentuan sampel menggunakan *stratified random sampling*.


 <b>UMSU</b> Unggul   Cerdas   Terpercaya	<b>UMSU</b>	Waktu Pelaksanaan: Nopember 2014
	<b>LAPORAN MONEV</b>	Edisi : 2
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode Dokumen : UMSU.BPM.MONEV.07.04

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 2.654 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

## I. INSTRUMEN MONEV

 UMSU Unggul, Cerdas & Terpercaya	UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA	<b>PETUNJUK PENGISIAN</b> 1. Berilah tanda silang (x) pada alternatif jawaban yang anda anggap paling sesuai dengan pengetahuan dan pengalaman yang anda rasakan. 2. Setiap pilihan hanya membutuhkan satu jawaban saja Skor Penilaian : 1 = Sangat Tidak Puas    4 = Puas 2 = Tidak Puas            5 = Sangat Puas 3 = Cukup Puas
	ANGKET	
INSTRUMEN KEPUASAN MAHASISWA		
FAKULTAS/PRODI :		
<b>PERTANYAAN</b>		<b>JAWABAN</b>
<b>A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Fakultas:</b>		
<b>A.1. Bentuk Fisik</b>		
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

 <b>UMSU</b> Unggul   Cerdas   Terpercaya	<b>UMSU</b>	Waktu Pelaksanaan: Nopember 2014
	<b>LAPORAN MONEV</b>	Edisi : 2
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode Dokumen : UMSU.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
<b>A.2. Kehandalan</b>					
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
<b>A.3. Daya Tanggap</b>					
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
<b>A.4. Jaminan</b>					
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
<b>A.5. Empati</b>					
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. Kesiapan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	1	2	3	4	5
<b>B. 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>C. 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 memberi solusi terhadap permasalahan akademik	1	2	3	4	5

 <b>UMSU</b> Unggul   Cerdas   Terpercaya	<b>UMSU</b>	Waktu Pelaksanaan: Nopember 2014
	<b>LAPORAN MONEV</b>	Edisi : 2
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode Dokumen : UMSU.BPM.MONEV.07.04

## G. HASIL MONEV KEPUASAN MAHASISWA


**Tabel 1.**  
**Kepuasan Mahasiswa UMSU**  
**Berdasarkan Pelayanan Fakultas,**  
**Pimpinan Fakultas dan Program Studi**

No	Fakultas	Sampel	Kepuasan Mahasiswa			Total
			Fakultas	Pimpinan Fakultas	Pimpinan Program Studi	
1	Pascasarjana	204	3.79	3.85	3.85	3.83
2	Fakultas Agama Islam	274	3.34	3.38	3.38	3.37
3	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	316	3.19	3.14	3.24	3.19
4	Fakultas Ekonomi	348	2.99	2.94	2.95	2.96
5	Fakultas Pertanian	298	2.84	2.86	3.03	2.91
6	Fakultas Teknik	327	2.86	2.87	2.99	2.90
7	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	360	2.67	2.61	2.89	2.72
8	Fakultas Hukum	342	2.64	2.62	2.68	2.65
9	Fakultas Kedokteran	185	2.54	2.43	2.36	2.44
	<b>Total Universitas</b>	<b>2645</b>	<b>2.98</b>	<b>2.97</b>	<b>3.04</b>	<b>3.00</b>

Tingkat kepuasan mahasiswa UMSU dilihat dari tabel 1 menunjukkan skor total sebesar 3.00 artinya pelayanan yang diberikan oleh fakultas, pimpinan fakultas dan pimpinan program studi termasuk dalam level 3 dengan kriteria hasil cukup puas. Demikian pula dari masing-masing objek pelayanan hasil yang diperoleh, mahasiswa menyatakan pelayanan cukup memuaskan.

Dilihat dari kepuasan pelayanan mahasiswa pada masing-masing fakultas terdapat hasil yang beragam. Persepsi mahasiswa terhadap pelayanan Pascasarjana dan Fakultas Agama Islam di bidang akademik dan non akademik sudah memuaskan, Sedangkan mahasiswa pada enam fakultas lainnya menyatakan pelayanan cukup memuaskan. Tetapi mahasiswa Fakultas Kedokteran menyatakan bahwa pelayanan yang diperoleh masih kurang memuaskan pada semua objek pelayanan, baik pelayanan Fakultas, pelayanan pimpinan fakultas maupun pelayanan pimpinan program studi.




 <b>UMSU</b> Unggul   Cerdas   Terpercaya	<b>UMSU</b>	Waktu Pelaksanaan: Nopember 2014
	<b>LAPORAN MONEV</b>	Edisi : 2
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode Dokumen : UMSU.BPM.MONEV.07.04

**Tabel 2.**  
**Kepuasan Mahasiswa**  
**Berdasarkan Pelayanan Fakultas**

No	Fakultas	Sampel	Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Fakultas					Total
			Fisik	Kehan-dalan	Daya Tangkap	Jaminan	Empati	
1	Pascasarjana	204	3.75	3.81	3.80	3.80	3.79	3.79
2	Fakultas Agama Islam	274	3.34	3.47	3.32	3.32	3.27	3.34
3	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	316	3.10	3.29	3.26	3.17	3.10	3.19
4	Fakultas Ekonomi	348	2.97	3.08	2.97	3.02	2.89	2.99
5	Fakultas Teknik	327	2.86	2.94	2.93	2.81	2.74	2.86
6	Fakultas Pertanian	298	2.82	2.87	2.87	2.85	2.79	2.84
7	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	360	2.73	2.81	2.67	2.70	2.47	2.67
8	Fakultas Hukum	342	2.58	2.99	2.61	2.54	2.47	2.64
9	Fakultas Kedokteran	185	2.50	3.01	2.56	2.32	2.33	2.54
<b>Total Universitas</b>		<b>2654</b>	<b>2.96</b>	<b>3.14</b>	<b>3.00</b>	<b>2.95</b>	<b>2.87</b>	<b>2.98</b>

Pengukuran kepuasan mahasiswa, khususnya terhadap pelayanan fakultas diukur berdasarkan lima aspek. Hasil secara total keseluruhan ataupun pada masing-masing aspek menunjukkan hasil yang cukup memuaskan. Dilihat pada tingkatan fakultas dan pascasarjana hanya mahasiswa Pascasarjana yang menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan, 8 fakultas menyatakan cukup puas sedangkan pada Fakultas Kedokteran pernyataan mahasiswa terhadap pelayanan fakultas kurang memuaskan.

Beberapa hal yang perlu mendapat perhatian di Fakultas Kedokteran pada pelayanan fakultas adalah Ketersediaan infocus untuk perkuliahan, fasilitas laboratorium/praktek, komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dan lain-lain), blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik, ketersediaan kursi, Kemudahan dalam mengakses internet, kebersihan ruang kelas dan toilet. Demikian pula dengan jaminanyang mencakup pengetahuan, kesopanan, sifat yang dapat dipercaya dari staf, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan dan empati pegawai dalam kemudahan mahasiswa melakukan komunikasiyang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan mahasiswa dinilai masih sangat kurang.

 <b>UMSU</b> Unggul   Cerdas   Terpercaya	<b>UMSU</b>	Waktu Pelaksanaan: Nopember 2014
	<b>LAPORAN MONEV</b>	Edisi : 2
	<b>KEPUASAN MAHASISWA</b>	Kode Dokumen : UMSU.BPM.MONEV.07.04

**Tabel 3**  
**Perbandingan Hasil Monev**

Objek Pelayanan	Genap 2013-2014	Ganjil 2014-2015	Perubahan
1. Pelayanan Biro			
a. Fisik	2.45	2.96	20.82%
b. Kehandalan	2.40	3.14	30.83%
c. Daya Tanggap	2.43	3.00	23.46%
d. Jaminan	2.49	2.95	18.47%
e. Empaty	2.30	2.87	24.78%
Total Pelayanan Fakultas	2.414	2.984	23.61%
2. Pelayanan Pimpinan Fakultas	2.76	2.98	7.97%
3. Pelayanan Pimpinan Program Studi	2.87	2.97	3.34%
Total Skor	2.68	3.00	11.94%

Empati yang diberikan pegawai kepada mahasiswa Fakultas Ilmu Keguruan dan Ilmu Pendidikan dan Fakultas Hukum dinyatakan kurang puas, terutama terhadap pelayanan fakultas khususnya untuk kemudahan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan mahasiswa. Hasil monev pada periode ganjil 2014/ 2015 ini jika dibandingkan dengan monev yang dilaksanakan pada periode sebelumnya mengalami sedikit peningkatan, namun masih dalam kriteria cukup memuaskan. Artinya pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa masih perlu mendapat perhatian khusus dari pihak universitas, terutama skor total kepuasan pada aspek empati yang diberikan kepada mahasiswa.

## **H. KESIMPULAN**

1. Secara umum mahasiswa UMSU mempersepsikan pelayanan cukup memuaskan, baik terhadap pelayanan Biro Fakultas, dari aspek bentuk fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati, maupun pelayanan dari Pimpinan Fakultas dan Pimpinan Program Studi.
2. Persepsi mahasiswa pada Fakultas Kedokteran kurang puas terhadap semua pelayanan yang diberi Fakultas, Pimpinan Fakultas dan Pimpinan Program Studi. Sedangkan pada fakultas lainnya diperoleh pernyataan hasil yang cukup memuaskan. hanya pelayanan kepada mahasiswa di Pascasarjana yang dinilai sudah memuaskan