

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



**GUGUS PENJAMINAN MUTU
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2016**

| | | |
|---|--|------------------------------|
|  UMSU Unggul Cerdas Terpercaya | FAKULTAS PERTANIAN | Waktu Pelaksanaan : Mei 2016 |
| | LAPORAN MONITORING EVALUASI | Edisi : 3 |
| | KEPUASAN MAHASISWA | Kode : FP.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 Pertanian Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (FP UMSU) ini dapat dilaksanakan dari awal hingga penyusunan laporan. monev ini merupakan bagian penting dari proses penjaminan mutu internal yang dilaksanakan oleh FP UMSU.

Pelaksanaan monev ini merupakan bentuk nyata dari komitmen FP UMSU terhadap pentingnya perbaikan dan peningkatan pelayanan kepada mahasiswa secara berkelanjutan. Melalui monev diharapkan dapat diketahui berbagai informasi tentang kualitas pelayanan FP UMSU kepada mahasiswa. Berdasarkan informasi ini akan memudahkan FP 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 PERTANIAN | Waktu Pelaksanaan : Mei 2016 |
| | LAPORAN MONITORING EVALUASI | Edisi : 3 |
| | KEPUASAN MAHASISWA | Kode : FP.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..... | 6 |
| H. Kesimpulan | 11 |
| I. Lampiran | 12 |
| 1. Hasil Rekapitulasi Fakultas Pertanian..... | 12 |
| 2. Hasil Monev Program Studi Teknologi Hasil Pertanian..... | 13 |
| 3. Hasil Monev Program Studi Agroteknologi | 15 |
| 4. Hasil Monev Program Studi Agribisnis | 17 |

| | | |
|---|--|------------------------------|
|  UMSU Unggul Cerdas Terpercaya | FAKULTAS PERTANIAN | Waktu Pelaksanaan : Mei 2016 |
| | LAPORAN MONITORING EVALUASI | Edisi : 3 |
| | KEPUASAN MAHASISWA | Kode : FP.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 FP UMSU.

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

B. TUJUAN

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

C. 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.

| | | |
|---|--|------------------------------|
|  UMSU Unggul Cerdas Terpercaya | FAKULTAS PERTANIAN | Waktu Pelaksanaan : Mei 2016 |
| | LAPORAN MONITORING EVALUASI | Edisi : 3 |
| | KEPUASAN MAHASISWA | Kode : FP.BPM.MONEV.07.04 |

D. RUANG LINGKUP MONEV

Monev ini meneliti dan mengevaluasi tentang kepuasan mahasiswa FP UMSU yang mencakup ketersediaan prasarana, sarana dan sistem informasi, 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 fakultas 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:

- 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, kinerja pegawai, pelayanan pimpinan fakultas, Pelayanan pimpinan program studi, sistem rekrutmen mahasiswa baru, proses penasehatan akademik dan suasana akademik. Populasi monev adalah seluruh mahasiswa Fakultas Pertanian semester genap tahun akademik 2015/2016 Berdasarkan data dari Biro Data Informasi, mahasiswa FP UMSU

| | | |
|---|--|------------------------------|
|  UMSU Unggul Cerdas Terpercaya | FAKULTAS PERTANIAN | Waktu Pelaksanaan : Mei 2016 |
| | LAPORAN MONITORING EVALUASI | Edisi : 3 |
| | KEPUASAN MAHASISWA | Kode : FP.BPM.MONEV.07.04 |

seluruhnya berjumlah 1081. Jumlah mahasiswa yang dijadikan objek monev adalah sebanyak 679 mahasiswa. Teknik penentuan sampel menggunakan rumus slovin dengan sampling error 2%, dengan penentuan sampel menggunakan stratified random sampling.

Sumber data digunakan adalah data primer dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran angket kepada responden. Angket berisi pernyataan tentang masing-masing indikator kepuasan, jumlah angket yang kembali dan layak untuk diolah sebanyak 679 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 |

F. INSTRUMEN MONEV

| | | | | | | | | | |
|--|---|---|--|--|----------------|---|---|---|---|
|  UMSU Unggul, Cerdas & Terpercaya | UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA | PETUNJUK PENGISIAN 1. Berilah tanda silang (x) pada alternatif jawaban yang anda anggap paling sesuai dengan pengetahuan dan pengalaman yang anda rasakan. 2. Setiap pilihan hanya membutuhkan satu jawaban saja Skor Penilaian : 1 = Sangat Tidak Puas 4 = Puas 2 = Tidak Puas 5 = Sangat Puas 3 = Cukup Puas | | | | | | | |
| | ANGKET | | | | | | | | |
| | INSTRUMEN KEPUASAN MAHASISWA | | | | | | | | |
| FAKULTAS/PRODI : | | | | | | | | | |
| PERTANYAAN | | | | | JAWABAN | | | | |
| A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi | | | | | | | | | |
| 1. Kenyamanan terhadap ruang biro fakultas | | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. Kebersihan ruang kelas | | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek | | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | | |
|---|--|------------------------------|
|  UMSU Unggul Cerdas Terpercaya | FAKULTAS PERTANIAN | Waktu Pelaksanaan : Mei 2016 |
| | LAPORAN MONITORING EVALUASI | Edisi : 3 |
| | KEPUASAN MAHASISWA | Kode : FP.BPM.MONEV.07.04 |

| PERTANYAAN | JAWABAN | | | | |
|---|----------------|---|---|---|---|
| 4. Kebersihan toilet | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. Ketersediaan kursi | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13. Kemudahan dalam mengakses internet | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai | | | | | |
| 14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15. Kerapian penampilan pegawai fakultas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 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. Kesediaan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas | | | | | |
| 30. Kesediaan 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. Kesediaan 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 |

| | | |
|---|--|------------------------------|
|  UMSU Unggul Cerdas Terpercaya | FAKULTAS PERTANIAN | Waktu Pelaksanaan : Mei 2016 |
| | LAPORAN MONITORING EVALUASI | Edisi : 3 |
| | KEPUASAN MAHASISWA | Kode : FP.BPM.MONEV.07.04 |

| PERTANYAAN | JAWABAN | | | | |
|---|---------|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik | | | | | |
| E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru | | | | | |
| 40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| F. Proses Penasehatan Akademik | | | | | |
| 46. Frekuensi pertemuan dengan dosen penasehat akademik selama satu semester | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 47. Relevansi materi penasehatan akademik dengan perkembangan studi | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 48. Relevansi materi penasehatan akademik dengan permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 49. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan akademik yang anda hadapi | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 50. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain) yang anda hadapi | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 51. Dosen penasehat akademik memotivasi anda untuk tamat tepat waktu | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 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 |

| | | |
|---|--|------------------------------|
|  UMSU Unggul Cerdas Terpercaya | FAKULTAS PERTANIAN | Waktu Pelaksanaan : Mei 2016 |
| | LAPORAN MONITORING EVALUASI | Edisi : 3 |
| | KEPUASAN MAHASISWA | Kode : FP.BPM.MONEV.07.04 |

G. Hasil Money Kepuasan Mahasiswa

Dilihat dari masing-masing aspek pelayanan fakultas nilai yang dipersepsi mahasiswa paling rendah adalah kepuasan terhadap ketersediaan prasarana, sarana dan sistem informasi dan kinerja pegawai. Terutama terhadap kebersihan toilet. Poin yang juga dinilai rendah adalah ketersediaan fasilitas laboratorium dan praktek, kemudahan mengakses internet dan kenyamanan terhadap ruang biro fakultas. Pelayanan yang dinilai kurang puas adalah kinerja pegawai, terutama respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan.

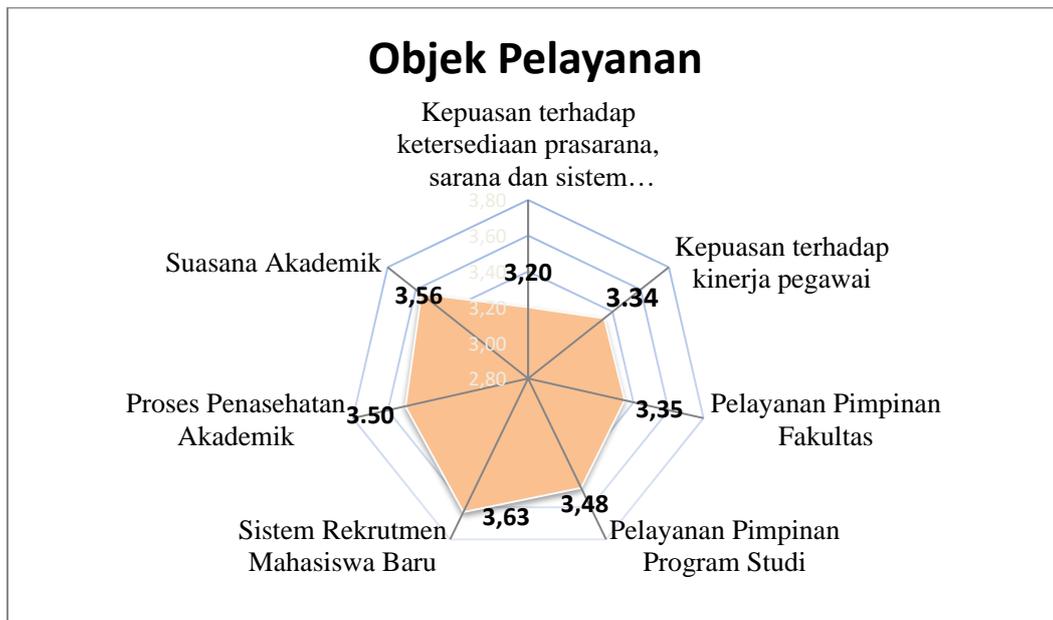
Pengukuran kepuasan mahasiswa juga kurang memuaskan terhadap pelayanan pimpinan fakultas. Terutama terhadap keramahan ketika memberikan pelayanan dan kesediaan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa, termasuk juga perhatian dalam memberikan pelayanan. Pelayanan pimpinan program studi, dipersepsi dengan skor yang sedikit lebih baik dibandingkan pelayanan pimpinan fakultas.

Sistem rekrutmen mahasiswa baru mendapatkan nilai tertinggi dengan skor 3.68 dengan hasil nilai puas. Terutama dalam pelaksanaan ujian masuk tes awal sampai akhir dan mudahnya mengakses informasi pendaftaran masuk FP UMSU.

Tabel 1
Hasil Money

| No | Objek Pelayanan | Total Kepuasan |
|-------------------|---|----------------|
| 1. | Kepuasan terhadap ketersediaan prasarana, sarana dan sistem informasi | 3.20 |
| 2. | Kepuasan terhadap kinerja pegawai | 3.34 |
| 3. | Pelayanan Pimpinan Fakultas | 3.35 |
| 4. | Pelayanan Pimpinan Program Studi | 3.48 |
| 5. | Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru | 3.63 |
| 6. | Proses Penasehatan Akademik | 3.50 |
| 7. | Suasana Akademik | 3.56 |
| Total Skor | | 3.44 |

| | | |
|---|--|------------------------------|
|  UMSU Unggul Cerdas Terpercaya | FAKULTAS PERTANIAN | Waktu Pelaksanaan : Mei 2016 |
| | LAPORAN MONITORING EVALUASI | Edisi : 3 |
| | KEPUASAN MAHASISWA | Kode : FP.BPM.MONEV.07.04 |

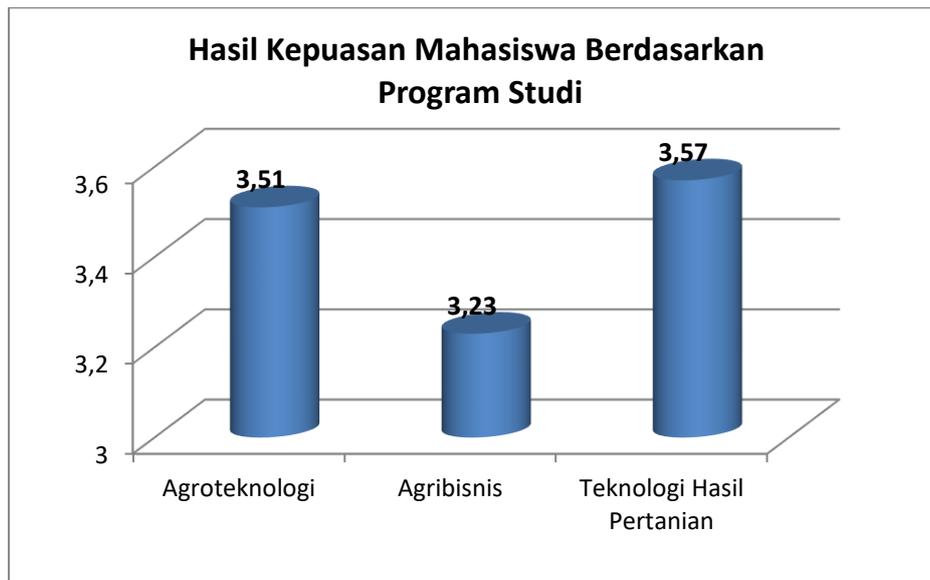


Grafik 1. Hasil Monev Terhadap Objek Pelayanan

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

| No | Objek Pelayanan | Total Kepuasan | | |
|-------------------|---|----------------|-------------|---------------------------|
| | | Agroteknologi | Agribisnis | Teknologi Hasil Pertanian |
| 1. | Kepuasan terhadap ketersediaan prasarana, sarana dan sistem informasi | 3.23 | 2.98 | 3.39 |
| 2. | Kepuasan terhadap kinerja pegawai | 3.42 | 3.05 | 3.55 |
| 3. | Pelayanan Pimpinan Fakultas | 3.50 | 3.14 | 3.39 |
| 4. | Pelayanan Pimpinan Program Studi | 3.56 | 3.28 | 3.58 |
| 5. | Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru | 3.71 | 3.44 | 3.75 |
| 6. | Proses Penasehatan Akademik | 3.57 | 3.32 | 3.62 |
| 7. | Suasana Akademik | 3.59 | 3.38 | 3.71 |
| Total Skor | | 3.51 | 3.23 | 3.57 |

| | | |
|---|--|------------------------------|
|  UMSU Unggul Cerdas Terpercaya | FAKULTAS PERTANIAN | Waktu Pelaksanaan : Mei 2016 |
| | LAPORAN MONITORING EVALUASI | Edisi : 3 |
| | KEPUASAN MAHASISWA | Kode : FP.BPM.MONEV.07.04 |



Grafik 2. Hasil Kepuasan Mahasiswa Berdasarkan Program Studi

Dilihat dari masing-masing aspek pelayanan Program Studi Agribisnis, nilai yang dipersepsi mahasiswa paling rendah adalah kepuasan terhadap ketersediaan prasarana, sarana dan sistem informasi. Terutama terhadap kemudahan mengakses internet. Selain itu, poin yang juga dinilai rendah adalah kebersihan toilet, ketersediaan fasilitas laboratorium dan praktek, dan ketersediaan tempat parkir kendaraan. Selanjutnya pelayanan yang dinilai kurang puas adalah kinerja pegawai, terutama senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan. Selain itu, kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas. Pengukuran kepuasan mahasiswa juga kurang memuaskan terhadap pelayanan pimpinan fakultas. Terutama terhadap perhatian dalam memberikan pelayanan. Pelayanan pimpinan program studi, dipersepsi dengan skor yang sedikit lebih baik dibandingkan pelayanan pimpinan fakultas. Sistem rekrutmen mahasiswa baru mendapatkan nilai tertinggi dengan skor 3.44 dengan hasil nilai puas. Terutama dalam pelaksanaan ujian masuk tes awal sampai akhir dan mudahnya mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU.

Pelayanan Program Studi Agroteknologi, nilai yang dipersepsi mahasiswa paling rendah adalah kepuasan terhadap ketersediaan prasarana, sarana dan sistem informasi. Terutama terhadap kebersihan toilet. Selain itu, poin yang juga dinilai

| | | |
|---|--|------------------------------|
|  UMSU Unggul Cerdas Terpercaya | FAKULTAS PERTANIAN | Waktu Pelaksanaan : Mei 2016 |
| | LAPORAN MONITORING EVALUASI | Edisi : 3 |
| | KEPUASAN MAHASISWA | Kode : FP.BPM.MONEV.07.04 |

rendah adalah ketersediaan fasilitas laboratorium dan praktek, dan kenyamanan terhadap biro fakultas. Selanjutnya pelayanan yang dinilai kurang puas adalah kinerja pegawai, terutama respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan. Pengukuran kepuasan mahasiswa juga kurang memuaskan terhadap pelayanan pimpinan fakultas. Terutama terhadap kesediaan dalam memberikan pelayanan dan perhatian dalam memberikan pelayanan. Pelayanan pimpinan program studi juga kurang memuaskan, terutama terhadap keramahan ketika memberikan pelayanan dan perhatian dalam memberikan pelayanan. Sistem rekrutmen mahasiswa baru mendapatkan nilai tertinggi dengan skor 3.71 dengan hasil nilai puas. Terutama dalam pelaksanaan ujian masuk tes awal sampai akhir dan mudahnya mengakses informasi pendaftaran masuk FP UMSU dan kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan.

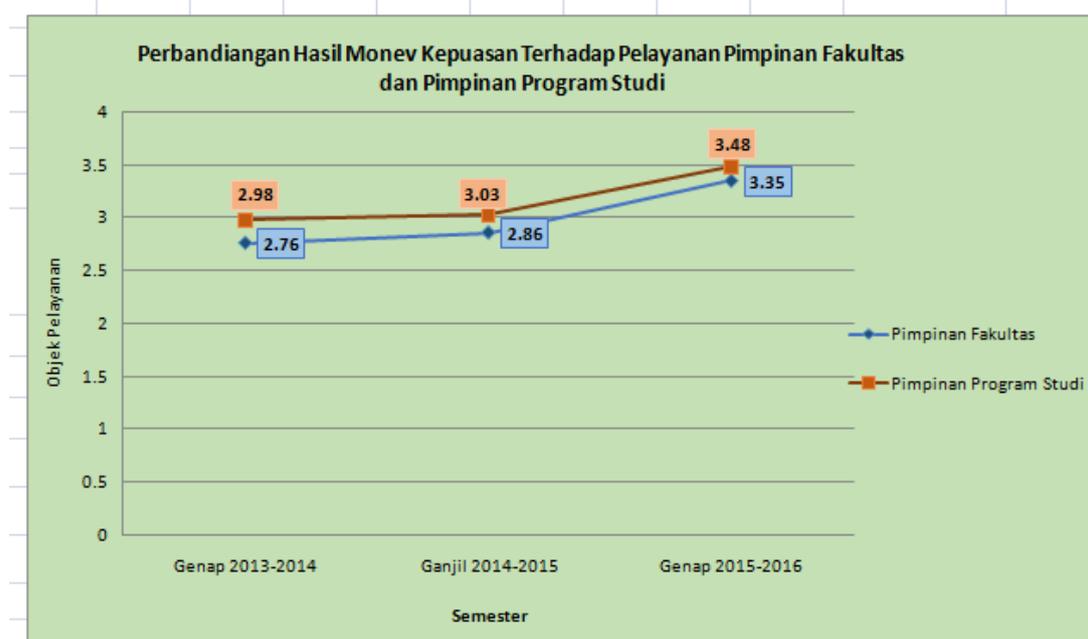
Pelayanan Program Studi Teknologi Hasil Pertanian, nilai yang dipersepsi mahasiswa paling rendah adalah kepuasan terhadap ketersediaan prasarana, sarana dan sistem informasi. Terutama terhadap kebersihan toilet. Selanjutnya pelayanan yang dinilai kurang puas adalah kinerja pegawai, terutama senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan. Pengukuran kepuasan mahasiswa juga kurang memuaskan terhadap pelayanan pimpinan fakultas. Terutama terhadap keramahan ketika memberikan pelayanan. Pelayanan pimpinan program studi, dipersepsi dengan skor yang sedikit lebih baik dibandingkan pelayanan pimpinan fakultas. Sistem rekrutmen mahasiswa baru mendapatkan nilai tertinggi dengan skor 3.75 dengan hasil nilai puas. Terutama dalam pelaksanaan ujian masuk tes awal sampai akhir dan mudahnya mengakses informasi pendaftaran masuk FP UMSU dan kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan.

| | | |
|---|--|------------------------------|
|  UMSU Unggul Cerdas Terpercaya | FAKULTAS PERTANIAN | Waktu Pelaksanaan : Mei 2016 |
| | LAPORAN MONITORING EVALUASI | Edisi : 3 |
| | KEPUASAN MAHASISWA | Kode : FP.BPM.MONEV.07.04 |

Tabel 3
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 | 2.76 | 2.86 | 3.35 |
| 2. | Pelayanan Pimpinan Program Studi | 2.98 | 3.03 | 3.48 |

Hasil monev pada periode genap 2015/2016 ini jika dibandingkan dengan monev yang dilaksanakan pada periode sebelumnya secara keseluruhan mengalami peningkatan yang sangat baik. Peningkatan skor dipersepsi mahasiswa terhadap pelayanan pimpinan fakultas 17.13% dan pelayanan pimpinan program studi meningkat 14.85%. Artinya pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa terutama pada level pimpinan fakultas dan program studi sudah sangat baik dari periode sebelumnya.



Grafik 3. Kepuasan Terhadap Pelayanan Pimpinan Fakultas dan Pimpinan Program Studi

| | | |
|---|--|------------------------------|
|  UMSU Unggul Cerdas Terpercaya | FAKULTAS PERTANIAN | Waktu Pelaksanaan : Mei 2016 |
| | LAPORAN MONITORING EVALUASI | Edisi : 3 |
| | KEPUASAN MAHASISWA | Kode : FP.BPM.MONEV.07.04 |

H. KESIMPULAN

1. Secara umum mahasiswa FP UMSU mempersepsikan pelayanan cukup puas, baik terhadap ketersediaan prasarana, sarana dan sistem informasi, kepuasan terhadap kinerja pegawai, pelayanan pimpinan fakultas, pelayanan pimpinan program studi, sistem rekrutmen mahasiswa baru, proses penasehatan akademik, suasana akademik. Aspek pelayanan yang dinilai paling rendah kepuasan terhadap ketersediaan prasarana, sarana dan sistem informasi, terutama terhadap kebersihan toilet, ketersediaan fasilitas laboratorium dan praktek, kemudahan mengakses internet dan kenyamanan terhadap ruang biro fakultas. Hal lain yang dipersepsi kurang puas adalah kepuasan terhadap kinerja pegawai, terutama respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan.
2. Dibandingkan dengan pelayanan pada periode sebelumnya, tingkat kepuasan mengalami peningkatan yang sangat baik terhadap pelayanan pimpinan fakultas dan pimpinan program studi.

I. LAMPIRAN

1. Hasil Rekapitulasi Fakultas Pertanian

**Hasil Monitoring Evaluasi Kepuasan Mahasiswa
Fakultas Pertanian**

| 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 | Teknologi Hasil Pertanian | 109 | 3.39 | 3.55 | 3.39 | 3.58 | 3.75 | 3.62 | 3.71 | 3.57 |
| 2 | Agroekoteknologi | 285 | 3.23 | 3.42 | 3.50 | 3.56 | 3.71 | 3.57 | 3.59 | 3.51 |
| 3 | Agribisnis | 285 | 2.98 | 3.05 | 3.14 | 3.28 | 3.44 | 3.32 | 3.38 | 3.23 |
| Total Fakultas | | 679 | 3.20 | 3.34 | 3.35 | 3.48 | 3.63 | 3.50 | 3.56 | 3.44 |

2. Hasil Money Program Studi Teknologi Hasil Pertanian

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 | 109 | 3.24 |
| 2. Kebersihan ruang kelas | 109 | 3.37 |
| 3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek | 109 | 3.11 |
| 4. Kebersihan toilet | 109 | 3.08 |
| 5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan | 109 | 3.55 |
| 6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik | 109 | 3.22 |
| 7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai | 109 | 3.43 |
| 8. Ketersediaan kursi | 109 | 3.28 |
| 9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan | 109 | 3.45 |
| 10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC) | 109 | 3.70 |
| 11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas | 109 | 3.73 |
| 12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll) | 109 | 3.61 |
| 13. Kemudahan dalam mengakses internet | 109 | 3.28 |
| Total | | 3.39 |

B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai

| Butir Penilaian | N | Mean |
|---|-----|-------------|
| 14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas | 109 | 3.46 |
| 15. Kerapian penampilan pegawai fakultas | 109 | 3.75 |
| 16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas | 109 | 3.51 |
| 17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi | 109 | 3.55 |
| 18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas | 109 | 3.58 |
| 19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan | 109 | 3.46 |
| 20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik | 109 | 3.62 |
| 21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik | 109 | 3.65 |
| 22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa | 109 | 3.51 |
| 23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas | 109 | 3.70 |
| 24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa | 109 | 3.67 |
| 25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas | 109 | 3.45 |
| 26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan | 109 | 3.29 |
| 27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon | 109 | 3.58 |
| 28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa | 109 | 3.43 |
| 29. Kesediaan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya | 109 | 3.62 |
| Total | | 3.55 |

C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas

| Butir Penilaian | N | Mean |
|--|-----|-------------|
| 30. Kesediaan dalam memberikan pelayanan | 109 | 3.45 |
| 31. Keramahan ketika memberikan pelayanan | 109 | 3.35 |
| 32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan | 109 | 3.25 |
| 33. Perhatian dalam memberikan pelayanan | 109 | 3.45 |
| 34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik | 109 | 3.47 |
| Total | | 3.39 |

D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi

| Butir Penilaian | N | Mean |
|---|-----|------|
| 35. Kesediaan dalam memberikan pelayanan | 109 | 3.56 |
| 36. Keramahan ketika memberikan pelayanan | 109 | 3.52 |
| 37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan | 109 | 3.65 |

| | | |
|--|-----|-------------|
| 38. Perhatian dalam memberikan pelayanan | 109 | 3.45 |
| 39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik | 109 | 3.70 |
| Total | | 3.58 |

E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru

| Butir Penilaian | N | Mean |
|--|-----|-------------|
| 40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU | 109 | 3.75 |
| 41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang | 109 | 3.77 |
| 42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis | 109 | 3.79 |
| 43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara | 109 | 3.85 |
| 44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes | 109 | 3.75 |
| 45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan | 109 | 3.60 |
| Total | | 3.75 |

F. Proses Penasehatan Akademik

| Butir Penilaian | N | Mean |
|---|-----|-------------|
| 46. Frekuensi pertemuan dengan dosen penasehat akademik selama satu semester | 109 | 3.55 |
| 47. Relevansi materi penasehatan akademik dengan perkembangan studi | 109 | 3.65 |
| 48. Relevansi materi penasehatan akademik dengan permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain) | 109 | 3.62 |
| 49. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan akademik yang anda hadapi | 109 | 3.55 |
| 50. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain) yang anda hadapi | 109 | 3.69 |
| 51. Dosen penasehat akademik memotivasi anda untuk tamat tepat waktu | 109 | 3.65 |
| Total | | 3.62 |

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) | 109 | 3.75 |
| 53. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang penelitian yang diselenggarakan oleh dosen | 109 | 3.55 |
| 54. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh fakultas (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya) | 109 | 3.71 |
| 55. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh prodi (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya) | 109 | 3.78 |
| 56. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh dosen (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya) | 109 | 3.75 |
| Total | | 3.71 |

Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa

| Aspek Penilaian | N | Mean |
|---|-----|-------------|
| A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi | 109 | 3.39 |
| B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai | 109 | 3.55 |
| C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas | 109 | 3.39 |
| D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi | 109 | 3.58 |
| E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru | 109 | 3.75 |
| F. Proses Penasehatan Akademik | 109 | 3.62 |
| G. Suasana Akademik | 109 | 3.71 |
| Total kepuasan Mahasiswa | | 3.57 |

3. Hasil Monev Program Studi Agroteknologi

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 | 285 | 3.23 |
| 2. Kebersihan ruang kelas | 285 | 3.54 |
| 3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek | 285 | 2.95 |
| 4. Kebersihan toilet | 285 | 2.92 |
| 5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan | 285 | 2.99 |
| 6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik | 285 | 3.05 |
| 7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai | 285 | 3.41 |
| 8. Ketersediaan kursi | 285 | 3.49 |
| 9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan | 285 | 3.51 |
| 10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC) | 285 | 3.34 |
| 11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas | 285 | 3.58 |
| 12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll) | 285 | 3.25 |
| 13. Kemudahan dalam mengakses internet | 285 | 2.74 |
| Total | | 3.23 |

B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai

| Butir Penilaian | N | Mean |
|---|-----|-------------|
| 14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas | 285 | 3.38 |
| 15. Kerapian penampilan pegawai fakultas | 285 | 3.76 |
| 16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas | 285 | 3.44 |
| 17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi | 285 | 3.36 |
| 18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas | 285 | 3.49 |
| 19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan | 285 | 3.31 |
| 20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik | 285 | 3.52 |
| 21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik | 285 | 3.47 |
| 22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa | 285 | 3.41 |
| 23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas | 285 | 3.46 |
| 24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa | 285 | 3.66 |
| 25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas | 285 | 3.28 |
| 26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan | 285 | 3.26 |
| 27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon | 285 | 3.30 |
| 28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa | 285 | 3.32 |
| 29. Kesediaan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya | 285 | 3.32 |
| Total | | 3.42 |

C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas

| Butir Penilaian | N | Mean |
|--|-----|-------------|
| 30. Kesediaan dalam memberikan pelayanan | 285 | 3.48 |
| 31. Keramahan ketika memberikan pelayanan | 285 | 3.45 |
| 32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan | 285 | 3.57 |
| 33. Perhatian dalam memberikan pelayanan | 285 | 3.44 |
| 34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik | 285 | 3.58 |
| Total | | 3.50 |

D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi

| Butir Penilaian | N | Mean |
|---|-----|------|
| 35. Kesediaan dalam memberikan pelayanan | 285 | 3.51 |
| 36. Keramahan ketika memberikan pelayanan | 285 | 3.58 |
| 37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan | 285 | 3.62 |

| | | |
|--|-----|-------------|
| 38. Perhatian dalam memberikan pelayanan | 285 | 3.49 |
| 39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik | 285 | 3.61 |
| Total | | 3.56 |

E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru

| Butir Penilaian | N | Mean |
|--|-----|-------------|
| 40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU | 285 | 3.75 |
| 41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang | 285 | 3.74 |
| 42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis | 285 | 3.72 |
| 43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara | 285 | 3.74 |
| 44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes | 285 | 3.68 |
| 45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan | 285 | 3.65 |
| Total | | 3.71 |

F. Proses Penasehatan Akademik

| Butir Penilaian | N | Mean |
|---|-----|-------------|
| 46. Frekuensi pertemuan dengan dosen penasehat akademik selama satu semester | 285 | 3.57 |
| 47. Relevansi materi penasehatan akademik dengan perkembangan studi | 285 | 3.48 |
| 48. Relevansi materi penasehatan akademik dengan permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain) | 285 | 3.54 |
| 49. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan akademik yang anda hadapi | 285 | 3.60 |
| 50. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain) yang anda hadapi | 285 | 3.62 |
| 51. Dosen penasehat akademik memotivasi anda untuk tamat tepat waktu | 285 | 3.62 |
| Total | | 3.57 |

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) | 285 | 3.54 |
| 53. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang penelitian yang diselenggarakan oleh dosen | 285 | 3.72 |
| 54. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh fakultas (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya) | 285 | 3.52 |
| 55. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh prodi (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya) | 285 | 3.61 |
| 56. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh dosen (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya) | 285 | 3.54 |
| Total | | 3.59 |

Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa

| Aspek Penilaian | N | Mean |
|---|-----|-------------|
| A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi | 285 | 3.23 |
| B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai | 285 | 3.42 |
| C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas | 285 | 3.50 |
| D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi | 285 | 3.56 |
| E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru | 285 | 3.71 |
| F. Proses Penasehatan Akademik | 285 | 3.57 |
| G. Suasana Akademik | 285 | 3.59 |
| Total kepuasan Mahasiswa | | 3.51 |

4. Hasil Monev Program Studi Agribisnis

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 | 285 | 2.77 |
| 2. Kebersihan ruang kelas | 285 | 3.14 |
| 3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek | 285 | 2.74 |
| 4. Kebersihan toilet | 285 | 2.67 |
| 5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan | 285 | 2.86 |
| 6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik | 285 | 2.92 |
| 7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai | 285 | 3.25 |
| 8. Ketersediaan kursi | 285 | 3.22 |
| 9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan | 285 | 3.18 |
| 10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC) | 285 | 3.19 |
| 11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas | 285 | 3.26 |
| 12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll) | 285 | 2.79 |
| 13. Kemudahan dalam mengakses internet | 285 | 2.78 |
| Total | | 2.98 |

B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai

| Butir Penilaian | N | Mean |
|---|-----|-------------|
| 14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas | 285 | 2.91 |
| 15. Kerapian penampilan pegawai fakultas | 285 | 3.49 |
| 16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas | 285 | 2.99 |
| 17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi | 285 | 3.02 |
| 18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas | 285 | 3.08 |
| 19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan | 285 | 2.88 |
| 20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik | 285 | 3.07 |
| 21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik | 285 | 3.13 |
| 22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa | 285 | 3.01 |
| 23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas | 285 | 3.09 |
| 24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa | 285 | 3.44 |
| 25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas | 285 | 2.94 |
| 26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan | 285 | 2.85 |
| 27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon | 285 | 3.00 |
| 28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa | 285 | 2.95 |
| 29. Kesediaan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya | 285 | 2.98 |
| Total | | 3.05 |

C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas

| Butir Penilaian | N | Mean |
|--|-----|-------------|
| 30. Kesediaan dalam memberikan pelayanan | 285 | 3.07 |
| 31. Keramahan ketika memberikan pelayanan | 285 | 3.07 |
| 32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan | 285 | 3.29 |
| 33. Perhatian dalam memberikan pelayanan | 285 | 3.13 |
| 34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik | 285 | 3.16 |
| Total | | 3.14 |

D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi

| Butir Penilaian | N | Mean |
|---|-----|------|
| 35. Kesediaan dalam memberikan pelayanan | 285 | 3.23 |
| 36. Keramahan ketika memberikan pelayanan | 285 | 3.21 |
| 37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan | 285 | 3.36 |

| | | |
|--|-----|-------------|
| 38. Perhatian dalam memberikan pelayanan | 285 | 3.28 |
| 39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik | 285 | 3.34 |
| Total | | 3.28 |

E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru

| Butir Penilaian | N | Mean |
|--|-----|-------------|
| 40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU | 285 | 3.47 |
| 41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang | 285 | 3.42 |
| 42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis | 285 | 3.39 |
| 43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara | 285 | 3.41 |
| 44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes | 285 | 3.45 |
| 45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan | 285 | 3.47 |
| Total | | 3.44 |

F. Proses Penasehatan Akademik

| Butir Penilaian | N | Mean |
|---|-----|-------------|
| 46. Frekuensi pertemuan dengan dosen penasehat akademik selama satu semester | 285 | 3.31 |
| 47. Relevansi materi penasehatan akademik dengan perkembangan studi | 285 | 3.26 |
| 48. Relevansi materi penasehatan akademik dengan permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain) | 285 | 3.27 |
| 49. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan akademik yang anda hadapi | 285 | 3.36 |
| 50. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain) yang anda hadapi | 285 | 3.35 |
| 51. Dosen penasehat akademik memotivasi anda untuk tamat tepat waktu | 285 | 3.35 |
| Total | | 3.32 |

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) | 285 | 3.40 |
| 53. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang penelitian yang diselenggarakan oleh dosen | 285 | 3.54 |
| 54. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh fakultas (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya) | 285 | 3.31 |
| 55. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh prodi (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya) | 285 | 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) | 285 | 3.29 |
| Total | | 3.38 |

Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa

| Aspek Penilaian | N | Mean |
|---|-----|-------------|
| A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi | 285 | 2.98 |
| B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai | 285 | 3.05 |
| C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas | 285 | 3.14 |
| D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi | 285 | 3.28 |
| E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru | 285 | 3.44 |
| F. Proses Penasehatan Akademik | 285 | 3.32 |
| G. Suasana Akademik | 285 | 3.38 |
| Total kepuasan Mahasiswa | | 3.23 |

