


**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					
41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang					
42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis					
43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara					
44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes					
45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan					
F. Proses Penasehatan Akademik					
46. Frekuensi pertemuan dengan dosen penasehat akademik selama satu semester					
47. Relevansi materi penasehatan akademik dengan perkembangan studi					
48. Relevansi materi penasehatan akademik dengan permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain)					
49. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan akademik yang anda hadapi					
50. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain) yang anda hadapi					
51. Dosen penasehat akademik memotivasi anda untuk tamat tepat waktu					
G. Suasana Akademik					
52. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang pendidikan yang diselenggarakan oleh fakultas dan program studi (seminar, kuliah umum dan lainnya)					
53. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang penelitian yang diselenggarakan oleh dosen					
54. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh fakultas (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)					
55. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh prodi (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)					
56. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh dosen (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)					

 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 Monev 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.

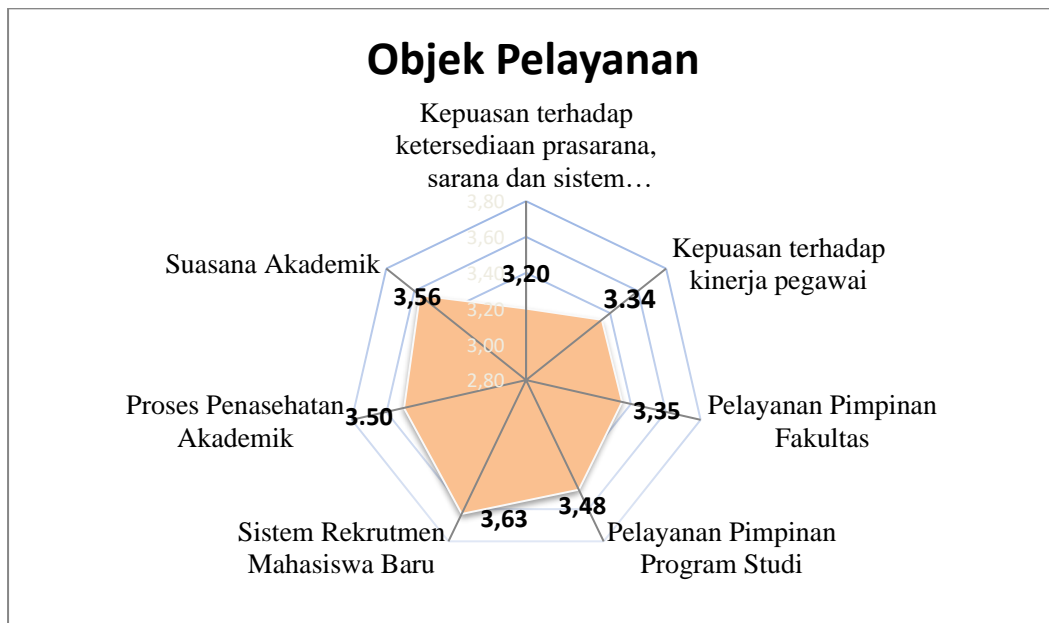
Pengukuran kepuasan mahasiswa juga kurang memuaskan terhadap pelayanan pimpinan fakultas. Terutama terhadap keramahan ketika memberikan pelayanan dan kesediaan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa, termasuk juga perhatian dalam memberikan pelayanan. Pelayanan pimpinan program studi, dipersepsi 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 Monev

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

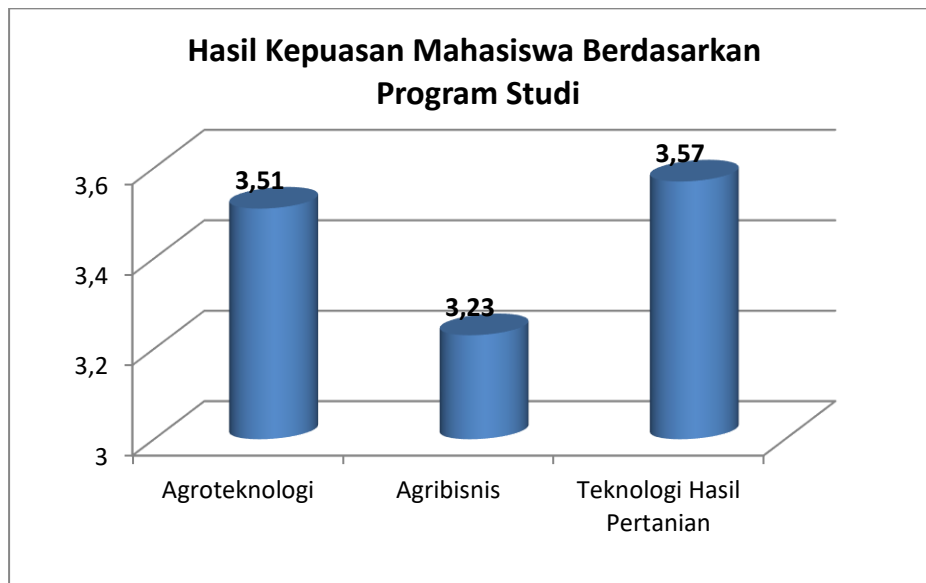


Grafik 1. Hasil Monev Terhadap Objek Pelayanan

**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.

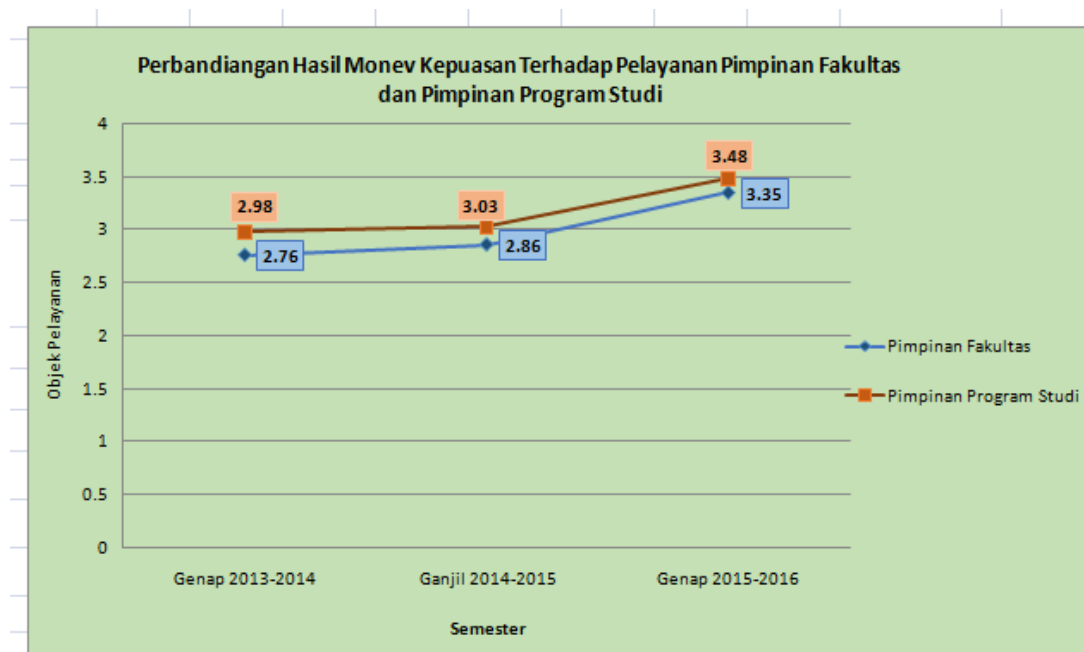
Pelayanan Program Studi Teknologi Hasil Pertanian, nilai yang dipersepsi mahasiswa paling rendah adalah kepuasan terhadap ketersediaan prasarana, sarana dan sistem informasi. Terutama terhadap kebersihan toilet. Selanjutnya pelayanan yang dinilai kurang puas adalah kinerja pegawai, terutama senyum, salam, 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

