


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



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

**GUGUS PENJAMINAN MUTU
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2019**

	FAKULTAS PERTANIAN	Waktu Pelaksanaan : Mei 2019
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 9
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode : FP.GPM.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, Juli 2019
Pelaksana

GPM FP UMSU

	FAKULTAS PERTANIAN	Waktu Pelaksanaan : Mei 2019
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 9
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode : FP.GPM.MONEV.07.04

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
A. Pendahuluan	1
B. Tujuan	1
C. Manfaat	1
D. Ruang Lingkup Monev	2
E. Metodologi Monev	2
F. Instrumen Monev	3
G. Hasil Monev Kepuasan Mahasiswa.....	6
H. Kesimpulan	10
I. Lampiran	11
1. Hasil Rekapitulasi Fakultas Pertanian.....	11
2. Hasil Monev Program Studi Teknologi Hasil Pertanian.....	12
3. Hasil Monev Program Studi Agroteknologi	14
4. Hasil Monev Program Studi Agribisnis	16

	FAKULTAS PERTANIAN	Waktu Pelaksanaan : Mei 2019
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 9
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode : FP.GPM.MONEV.07.04

A. PENDAHULUAN

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

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

	FAKULTAS PERTANIAN	Waktu Pelaksanaan : Mei 2019
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 9
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode : FP.GPM.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 2018/2019, dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Kepuasan mahasiswa yang dimaksud adalah kepuasan terhadap pelayanan atas lima (5) indikator pelayanan yaitu:

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

Instrumen pengukuran pada masing-masing kompetensi menggunakan skala likert. Objek monev adalah ketersediaan prasarana, sarana dan sistem informasi, 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 2018/2019 Berdasarkan data dari Biro Data Informasi,


	FAKULTAS PERTANIAN	Waktu Pelaksanaan : Mei 2019
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 9
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode : FP.GPM.MONEV.07.04


mahasiswa FP UMSU seluruhnya berjumlah 859. Jumlah mahasiswa yang dijadikan objek monev adalah sebanyak 805 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 754 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
4. Kebersihan toilet		1 2 3 4 5
5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan		1 2 3 4 5

	FAKULTAS PERTANIAN	Waktu Pelaksanaan : Mei 2019
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 9
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode : FP.GPM.MONEV.07.04

PERTANYAAN	JAWABAN				
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

	FAKULTAS PERTANIAN	Waktu Pelaksanaan : Mei 2019
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 9
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode : FP.GPM.MONEV.07.04

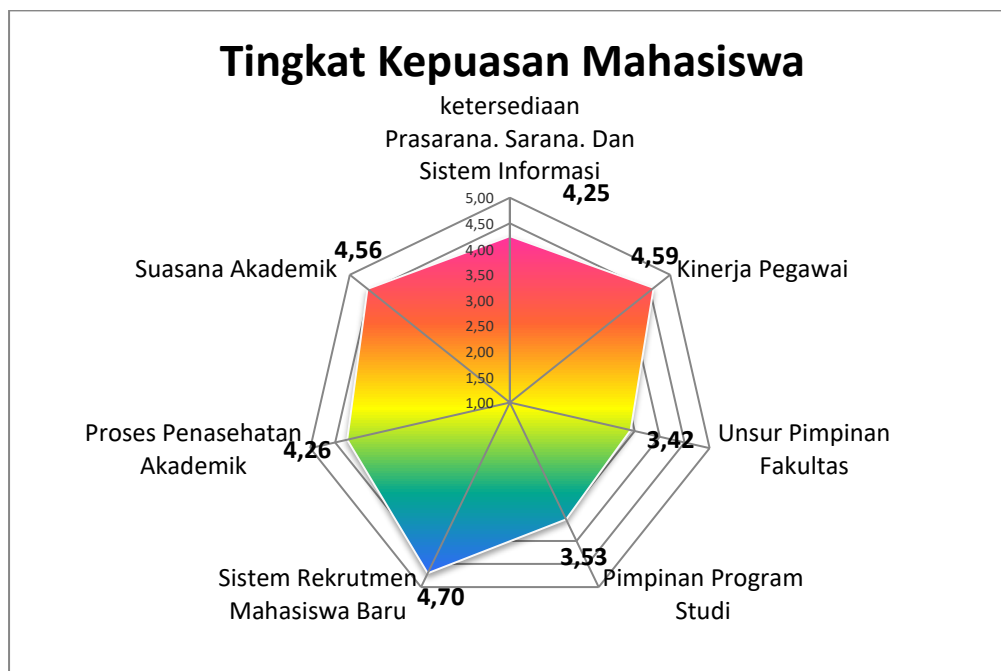
PERTANYAAN	JAWABAN				
37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
38. Perhatian dalam memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	1	2	3	4	5
E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru					
40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk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

	FAKULTAS PERTANIAN	Waktu Pelaksanaan : Mei 2019
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 9
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode : FP.GPM.MONEV.07.04

G. Hasil Monev Kepuasan Mahasiswa


Tabel 1
Hasil Monev

No	Objek Pelayanan	Total Kepuasan
1.	Kepuasan terhadap ketersediaan prasarana, sarana dan sistem informasi	4.25
2.	Kepuasan terhadap kinerja pegawai	4.59
3.	Pelayanan Pimpinan Fakultas	3.42
4.	Pelayanan Pimpinan Program Studi	3.53
5.	Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	4.70
6.	Proses Penasehatan Akademik	4.26
7.	Suasana Akademik	4.56
Total Skor		4.19



Grafik 1. Hasil Monev Terhadap Objek Pelayanan

Dilihat dari masing-masing aspek pelayanan fakultas pertanian nilai yang dipersepsi mahasiswa paling rendah adalah kepuasan 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

	FAKULTAS PERTANIAN	Waktu Pelaksanaan : Mei 2019
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 9
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode : FP.GPM.MONEV.07.04

yang sedikit lebih baik dibandingkan pelayanan pimpinan fakultas. Dan nilai kedua pelayanan ini masuk dalam kategori sudah puas.


Sistem rekrutmen mahasiswa baru mendapatkan nilai tertinggi dengan skor 4.70 dengan hasil nilai sangat puas. Terutama dalam pelaksanaan ujian masuk tes awal sampai akhir dan mudahnya mengakses informasi pendaftaran masuk FP UMSU.

Tabel 2
Hasil Kepuasan Mahasiswa Berdasarkan Program Studi

No	Program Studi	Sam pel	Kepuasan Mahasiswa		Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik					Total Kepuasan Mahasiswa
			ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi	Kinerja Pegawai	Unsur Pimpinan Fakultas	Pimpinan Program Studi	Sistem Rekrutmen Mahasiswa	Proses Penasehatan Akademik	Suasana Akademik	
1	Teknologi Hasil Pertanian	113	3.87	4.21	3.58	3.72	4.82	4.48	4.41	4.16
2	Agroteknologi	394	4.54	4.67	3.51	3.57	4.58	4.14	4.51	4.22
3	Agribisnis	247	4.36	4.89	3.17	3.30	4.70	4.18	4.76	4.19
Total Fakultas		754	4.25	4.59	3.42	3.53	4.70	4.26	4.56	4.19

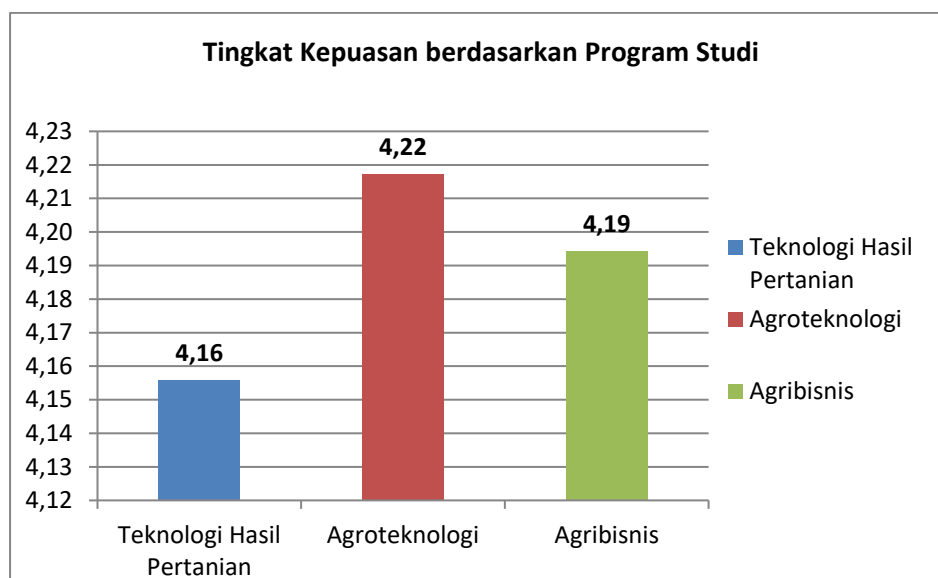
Dilihat dari masing-masing aspek pelayanan Program Studi Agroteknologi, nilai yang dipersepsi mahasiswa paling rendah adalah kepuasan terhadap pelayanan pimpinan fakultas. Terutama terhadap perhatian dalam memberikan pelayanan. Pelayanan pimpinan program studi, dipersepsi dengan skor yang sedikit lebih baik dibandingkan pelayanan pimpinan fakultas. Kepuasan terhadap kinerja pegawai mendapatkan nilai tertinggi dengan skor 4.67 dengan hasil sangat puas. Terutama butir kerapian penampilan pegawai fakultas dan keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa.

Pelayanan Program Studi Agribisnis, nilai yang dipersepsi mahasiswa paling rendah dengan kriteria cukup puas adalah kepuasan terhadap pelayanan pimpinan fakultas, terutama terhadap kesediaan dalam memberikan pelayanan dan perhatian dalam memberikan pelayanan. Pelayanan pimpinan program studi juga dinilai rendah namun dengan kriteria memuaskan, terutama terhadap keramahan ketika

	FAKULTAS PERTANIAN	Waktu Pelaksanaan : Mei 2019
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 9
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode : FP.GPM.MONEV.07.04


memberikan pelayanan dan perhatian dalam memberikan pelayanan. Kepuasan terhadap kinerja pegawai mendapatkan nilai tertinggi dengan skor 4.89 dengan hasil sangat puas. Terutama butir kerapian penampilan pegawai fakultas dan keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa.

Pelayanan Program Studi Teknologi Hasil Pertanian, nilai yang dipersepsi mahasiswa paling rendah tetapi masih dalam kategori puas adalah kepuasan 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 4.82 dengan hasil nilai sangat 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.



Grafik 2. Hasil Kepuasan Mahasiswa Berdasarkan Program Studi

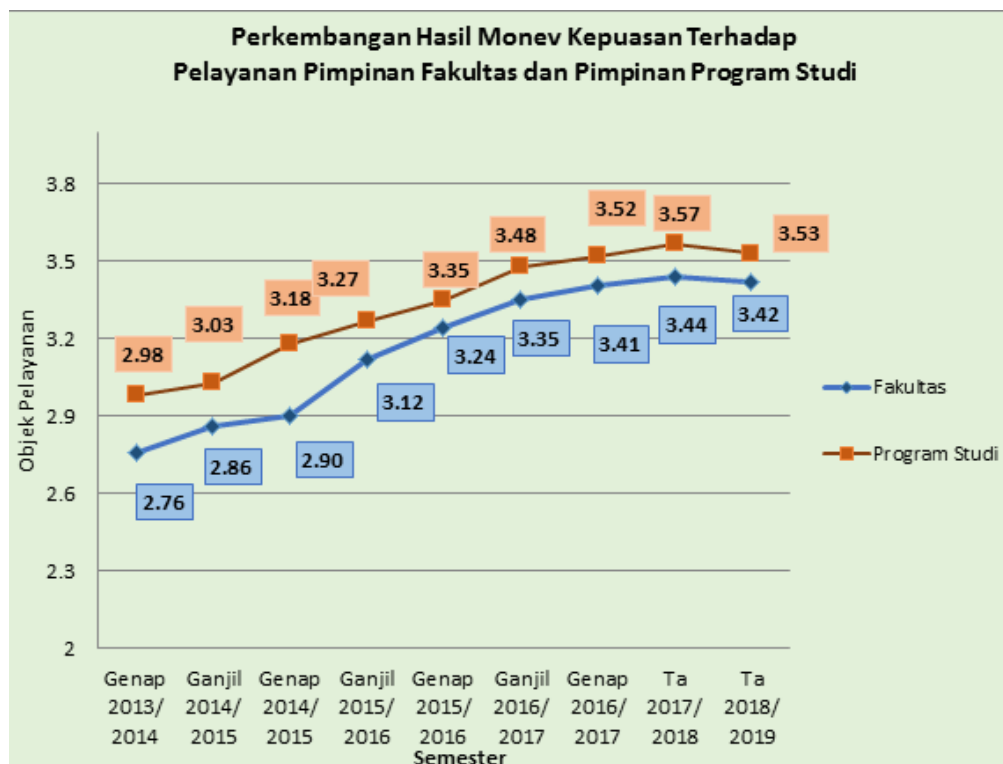
Dari grafik 2 diatas dapat dilihat untuk program studi yang mendapat penilaian terbaik adalah program studi agroteknologi dengan skor 4.22. Dan teknologi hasil pertanian mendapat penilaian paling rendah, namun seluruh program studi untuk hasil akhir masuk dalam kriteria sudah baik dinilai oleh mahasiswa.

	FAKULTAS PERTANIAN	Waktu Pelaksanaan : Mei 2019
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 9
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode : FP.GPM.MONEV.07.04


Hasil monev pada periode tahun ajaran 2018/2019 dilihat dari periode sebelumnya secara keseluruhan mengalami sedikit penurunan. Turunnya skor dipersepsi mahasiswa terhadap pelayanan pimpinan fakultas 2.42% dan pelayanan pimpinan program studi turun sebanyak 2.53%. Artinya pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa terutama pada level pimpinan fakultas dan program studi sudah lebih baik dari periode sebelumnya.

Tabel 3
Perkembangan Hasil Monev Kepuasan Terhadap Pelayanan Pimpinan Fakultas dan Pimpinan Program Studi

Objek Pelayanan		Genap 2013/2014	Ganjil 2014/2015	Genap 2014/2015	Ganjil 2015/2016	Genap 2015/2016	Ganjil 2016/2017	Genap 2016/2017	T.A 2017/2018	T.A 2018/2019	%
1.	Pelayanan Pimpinan Fakultas	2.76	2.86	2.90	3.12	3.24	3.35	3.41	3.44	3.42	2.42
2.	Pelayanan Pimpinan Program Studi	2.98	3.03	3.18	3.27	3.35	3.48	3.52	3.57	3.53	2.53



Grafik 3. Perkembangan Hasil Monev Kepuasan Terhadap Pelayanan Pimpinan Fakultas dan Program Studi

	FAKULTAS PERTANIAN	Waktu Pelaksanaan : Mei 2019
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 9
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode : FP.GPM.MONEV.07.04

H. KESIMPULAN

1. Secara umum mahasiswa FP UMSU mempersepsikan pelayanan sudah 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.
2. Pelayanan dari pimpinan fakultas dan program studi mendapat skor paling rendah baik dari segi total maupun program studi dan masih dalam kategori puas. Dan pelayanan lainnya mendapat nilai rata-rata puas dan sangat puas. Terutama tentang kinerja pegawai dan system rekrutmen mahasiswa baru.
3. Perkembangan untuk pelayanan ppimpinan fakultas dan pimpinan program studi mengalami kenaikan yang cukup baik seperti yang ditampilkan pada tabel 3.

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	113	3.87	4.21	3.58	3.72	4.82	4.48	4.41	4.16
2	Agroteknologi	394	4.54	4.67	3.51	3.57	4.58	4.14	4.51	4.22
3	Agribisnis	247	4.36	4.89	3.17	3.30	4.70	4.18	4.76	4.19
Total Fakultas		754	4.25	4.59	3.42	3.53	4.70	4.26	4.56	4.19

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	113	3,89
2. Kebersihan ruang kelas	113	3,83
3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek	113	3,83
4. Kebersihan toilet	113	3,80
5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan	113	3,91
6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik	113	3,88
7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai	113	3,83
8. Ketersediaan kursi	113	3,78
9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan	113	3,97
10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	113	3,90
11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas	113	3,93
12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll)	113	3,91
13. Kemudahan dalam mengakses internet	113	3,82
Total		3,87

B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai

Butir Penilaian	N	Mean
14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas	113	4,26
15. Kerapian penampilan pegawai fakultas	113	4,20
16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas	113	4,16
17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	113	4,15
18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas	113	4,28
19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	113	4,06
20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik	113	4,32
21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik	113	4,15
22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa	113	4,31
23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas	113	4,17
24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa	113	4,27
25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas	113	4,25
26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	113	4,19
27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon	113	4,18
28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa	113	4,13
29. Kesiapan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	113	4,22
Total		4,21

C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas

Butir Penilaian	N	Mean
30. Kesiapan dalam memberikan pelayanan	113	3,62
31. Keramahan ketika memberikan pelayanan	113	3,47
32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	113	3,69
33. Perhatian dalam memberikan pelayanan	113	3,54
34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	113	3,59
Total		3,58

D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi

Butir Penilaian	N	Mean
35. Kesiapan dalam memberikan pelayanan	113	3,67
36. Keramahan ketika memberikan pelayanan	113	3,71
37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	113	3,76
38. Perhatian dalam memberikan pelayanan	113	3,69
39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	113	3,79
Total		3,72

E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru

Butir Penilaian	N	Mean
40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU	113	4,87
41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang	113	4,71
42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis	113	4,82
43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara	113	4,86
44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes	113	4,81
45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan	113	4,84
Total		4,82

F. Proses Penasehatan Akademik

Butir Penilaian	N	Mean
46. Frekuensi pertemuan dengan dosen penasehat akademik selama satu semester	113	4,56
47. Relevansi materi penasehatan akademik dengan perkembangan studi	113	4,36
48. Relevansi materi penasehatan akademik dengan permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain)	113	4,51
49. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan akademik yang anda hadapi	113	4,55
50. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain) yang anda hadapi	113	4,46
51. Dosen penasehat akademik memotivasi anda untuk tamat tepat waktu	113	4,42
Total		4,48

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)	113	4,30
53. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang penelitian yang diselenggarakan oleh dosen	113	4,36
54. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh fakultas (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	113	4,31
55. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh prodi (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	113	4,48
56. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh dosen (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	113	4,58
Total		4,41

Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa

Aspek Penilaian	N	Mean
A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi	113	3,87
B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai	113	4,21
C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas	113	3,58
D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi	113	3,72
E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	113	4,82
F. Proses Penasehatan Akademik	113	4,48
G. Suasana Akademik	113	4,41
Total kepuasan Mahasiswa		4,15

3. Hasil Money 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	394	4,62
2. Kebersihan ruang kelas	394	4,54
3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek	394	4,40
4. Kebersihan toilet	394	4,42
5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan	394	4,61
6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik	394	4,75
7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai	394	4,41
8. Ketersediaan kursi	394	4,40
9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan	394	4,52
10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	394	4,43
11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas	394	4,59
12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll)	394	4,59
13. Kemudahan dalam mengakses internet	394	4,68
Total		4,54

B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai

Butir Penilaian	N	Mean
14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas	394	4,64
15. Kerapian penampilan pegawai fakultas	394	4,71
16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas	394	4,64
17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	394	4,80
18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas	394	4,65
19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	394	4,87
20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik	394	4,59
21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik	394	4,64
22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa	394	4,54
23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas	394	4,64
24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa	394	4,66
25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas	394	4,64
26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	394	4,62
27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon	394	4,59
28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa	394	4,72
29. Kesiapan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	394	4,72
Total		4,67

C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas

Butir Penilaian	N	Mean
30. Kesiapan dalam memberikan pelayanan	394	3,50
31. Keramahan ketika memberikan pelayanan	394	3,44
32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	394	3,58
33. Perhatian dalam memberikan pelayanan	394	3,43
34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	394	3,60
Total		3,51

D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi

Butir Penilaian	N	Mean
35. Kesiapan dalam memberikan pelayanan	394	3,50
36. Keramahan ketika memberikan pelayanan	394	3,60
37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	394	3,61
38. Perhatian dalam memberikan pelayanan	394	3,50
39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	394	3,62
Total		3,57

E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru

Butir Penilaian	N	Mean
40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU	394	4,56
41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang	394	4,54
42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis	394	4,59
43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara	394	4,60
44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes	394	4,66
45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan	394	4,50
Total		4,58

F. Proses Penasehatan Akademik

Butir Penilaian	N	Mean
46. Frekuensi pertemuan dengan dosen penasehat akademik selama satu semester	394	4,10
47. Relevansi materi penasehatan akademik dengan perkembangan studi	394	4,08
48. Relevansi materi penasehatan akademik dengan permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain)	394	4,04
49. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan akademik yang anda hadapi	394	4,06
50. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain) yang anda hadapi	394	4,32
51. Dosen penasehat akademik memotivasi anda untuk tamat tepat waktu	394	4,22
Total		4,14

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)	394	4,50
53. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang penelitian yang diselenggarakan oleh dosen	394	4,42
54. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh fakultas (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	394	4,52
55. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh prodi (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	394	4,51
56. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh dosen (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	394	4,60
Total		4,51

Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa

Aspek Penilaian	N	Mean
A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi	394	4,54
B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai	394	4,67
C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas	394	3,51
D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi	394	3,57
E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	394	4,58
F. Proses Penasehatan Akademik	394	4,14
G. Suasana Akademik	394	4,51
Total kepuasan Mahasiswa		4,21

4. Hasil Money 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	247	4,57
2. Kebersihan ruang kelas	247	4,36
3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek	247	4,43
4. Kebersihan toilet	247	4,47
5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan	247	4,26
6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik	247	4,32
7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai	247	4,25
8. Ketersediaan kursi	247	4,22
9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan	247	4,28
10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	247	4,39
11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas	247	4,46
12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll)	247	4,40
13. Kemudahan dalam mengakses internet	247	4,26
Total		4,36

B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai

Butir Penilaian	N	Mean
14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas	247	4,91
15. Kerapian penampilan pegawai fakultas	247	4,89
16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas	247	4,79
17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	247	4,89
18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas	247	4,89
19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	247	4,88
20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik	247	4,85
21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik	247	4,87
22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa	247	4,92
23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas	247	4,90
24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa	247	4,86
25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas	247	4,92
26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	247	4,90
27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon	247	4,90
28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa	247	4,91
29. Kesiapan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	247	4,89
Total		4,89

C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas

Butir Penilaian	N	Mean
30. Kesiapan dalam memberikan pelayanan	247	3,19
31. Keramahan ketika memberikan pelayanan	247	3,06
32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	247	3,30
33. Perhatian dalam memberikan pelayanan	247	3,15
34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	247	3,15
Total		3,17

D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi

Butir Penilaian	N	Mean
35. Kesiapan dalam memberikan pelayanan	247	3,25
36. Keramahan ketika memberikan pelayanan	247	3,24
37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	247	3,37
38. Perhatian dalam memberikan pelayanan	247	3,29
39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	247	3,35
Total		3,30

E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru

Butir Penilaian	N	Mean
40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU	247	4,60
41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang	247	4,69
42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis	247	4,79
43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara	247	4,63
44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes	247	4,75
45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan	247	4,74
Total		4,70

F. Proses Penasehatan Akademik

Butir Penilaian	N	Mean
46. Frekuensi pertemuan dengan dosen penasehat akademik selama satu semester	247	4,13
47. Relevansi materi penasehatan akademik dengan perkembangan studi	247	4,16
48. Relevansi materi penasehatan akademik dengan permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain)	247	4,17
49. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan akademik yang anda hadapi	247	4,23
50. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain) yang anda hadapi	247	4,21
51. Dosen penasehat akademik memotivasi anda untuk tamat tepat waktu	247	4,15
Total		4,18

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)	247	4,68
53. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang penelitian yang diselenggarakan oleh dosen	247	4,81
54. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh fakultas (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	247	4,71
55. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh prodi (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	247	4,76
56. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh dosen (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	247	4,82
Total		4,76

Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa

Aspek Penilaian	N	Mean
A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi	247	4,36
B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai	247	4,89
C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas	247	3,17
D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi	247	3,30
E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	247	4,70
F. Proses Penasehatan Akademik	247	4,18
G. Suasana Akademik	247	4,76
Total kepuasan Mahasiswa		4,19