


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



**GUGUS PENJAMINAN MUTU
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
2016**

| | | |
|---|--|------------------------------|
|  UMSU Unggul Cerdas Terpercaya | FAKULTAS TEKNIK | Waktu Pelaksanaan : Mei 2016 |
| | LAPORAN MONITORING EVALUASI | Edisi : 3 |
| | KEPUASAN MAHASISWA | Kode : FT.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 evaluasi (monev) internal kepuasan mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (FT UMSU) ini dapat dilaksanakan dari awal hingga penyusunan laporan. Monev ini merupakan bagian penting dari proses penjaminan mutu internal yang dilaksanakan FT UMSU.

Pelaksanaan monev ini merupakan bentuk nyata dari komitmen FT UMSU terhadap pentingnya perbaikan dan peningkatan pelayanan kepada mahasiswa secara berkelanjutan. Melalui monev diharapkan dapat diketahui berbagai informasi tentang kualitas pelayanan FT UMSU kepada mahasiswa. Berdasarkan informasi ini akan memudahkan FT 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 TEKNIK | Waktu Pelaksanaan : Mei 2016 |
| | LAPORAN MONITORING EVALUASI | Edisi : 3 |
| | KEPUASAN MAHASISWA | Kode : FT.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 | 9 |
| I. Lampiran..... | 11 |
| 1. Hasil Rekapitulasi Fakultas Teknik | 11 |
| 2. Hasil Monev Program Studi Teknik Mesin | 12 |
| 3. Hasil Monev Program Studi Teknik Sipil..... | 14 |
| 4. Hasil Monev Program Studi Teknik Elektro..... | 16 |

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


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

B. TUJUAN

Mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik dan non akademik di FT 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 TEKNIK | Waktu Pelaksanaan : Mei 2016 |
| | LAPORAN MONITORING EVALUASI | Edisi : 3 |
| | KEPUASAN MAHASISWA | Kode : FT.BPM.MONEV.07.04 |

D. RUANG LINGKUP MONEV


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

E. METODE MONEV

Pelaksanaan monev kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan di FT UMSU 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:

1. **bentuk fisik (*tangibles*)** meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan, dan sarana komunikasi
2. **kehandalan (*reliability*)** yaitu kemampuan untuk melayani sesuai dengan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan
3. **daya tanggap (*responsiveness*)** yaitu kemampuan untuk membantu mahasiswa dan ketersediaan untuk melayani mahasiswa dengan baik
4. **jaminan (*assurance*)** yang mencakup pengetahuan, kesopanan, sifat yang dapat dipercaya dari staf, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan
5. **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, kepuasan mahasiswa terhadap kinerja pegawai, pelayanan akademik unsur pimpinan fakultas, dan pelayanan akademik pimpinan program studi, sistem rekrutmen mahasiswa baru, proses penasehatan akademik, dan suasana akademik. Populasi monev adalah

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


seluruh mahasiswa Fakultas Teknik semester genap tahun akademik 2015/2016 Berdasarkan data dari biro data informasi, mahasiswa FT UMSU seluruhnya berjumlah 1004. Jumlah mahasiswa yang dijadikan objek monev adalah sebanyak 728 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 728 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 |

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

| PERTANYAAN | JAWABAN | | | | |
|---|---------|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. Kebersihan ruang kelas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. Kebersihan toilet | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. Ketersediaan kursi | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13. Kemudahan dalam mengakses internet | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| B. 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 |

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

| PERTANYAAN | JAWABAN | | | | |
|---|----------------|---|---|---|---|
| 36. Keramahan ketika memberikan pelayanan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 38. Perhatian dalam memberikan pelayanan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 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 TEKNIK | Waktu Pelaksanaan : Mei 2016 |
| | LAPORAN MONITORING EVALUASI | Edisi : 3 |
| | KEPUASAN MAHASISWA | Kode : FT.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 kesediaan pegawai dalam membantu kesulitan mahasiswa, respon pegawai, perhatian saat memberikan pelayanan dan keramahan pegawai. Pelayanan yang dinilai kurang puas adalah kerapian penampilan pegawai fakultas. Poin yang juga dinilai rendah adalah ketersediaan kursi dan fasilitas laboratorium/praktek, kenyamanan terhadap ruang biro fakultas, ketersediaan infocus untuk perkuliahan, termasuk kemudahan mengakses internet dan informasi akademik (nilai dan KHS).

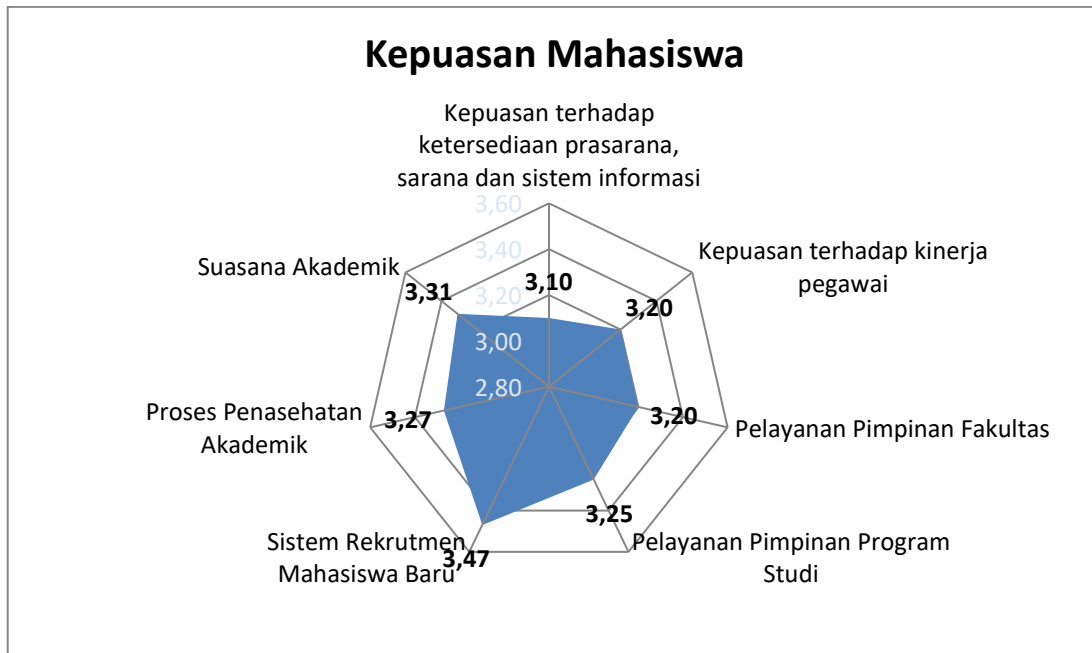
Pengukuran kepuasan mahasiswa juga kurang memuaskan terhadap pelayanan pimpinan fakultas terhadap keramahan pimpinan fakultas dan kesediaan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa, termasuk juga kesopanan ketika memberikan pelayanan dan kebijaksanaan dalam memberikan solusi dalam masalah akademik yang dihadapi mahasiswa. Pelayanan pimpinan program studi, dipersepsi dengan skor yang sedikit lebih baik dibandingkan pelayanan fakultas.

Sistem rekrutmen mahasiswa baru mendapatkan nilai tertinggi dengan skor 3.47 dengan hasil nilai puas. Terutama dalam pelaksanaan ujian masuk tes awal sampai akhir dan mudahnya mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU.

Tabel 1
Hasil Monev Kepuasan Mahasiswa Fakultas Teknik TA 2015/2016

| No | Objek Pelayanan | Total Kepuasan |
|-------------------|---|----------------|
| 1. | Kepuasan terhadap ketersediaan prasarana, sarana dan sistem informasi | 3.10 |
| 2. | Kepuasan terhadap kinerja pegawai | 3.20 |
| 3. | Pelayanan Pimpinan Fakultas | 3.20 |
| 4. | Pelayanan Pimpinan Program Studi | 3.25 |
| 5. | Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru | 3.47 |
| 6. | Proses Penasehatan Akademik | 3.27 |
| 7. | Suasana Akademik | 3.31 |
| Total Skor | | 3.26 |

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




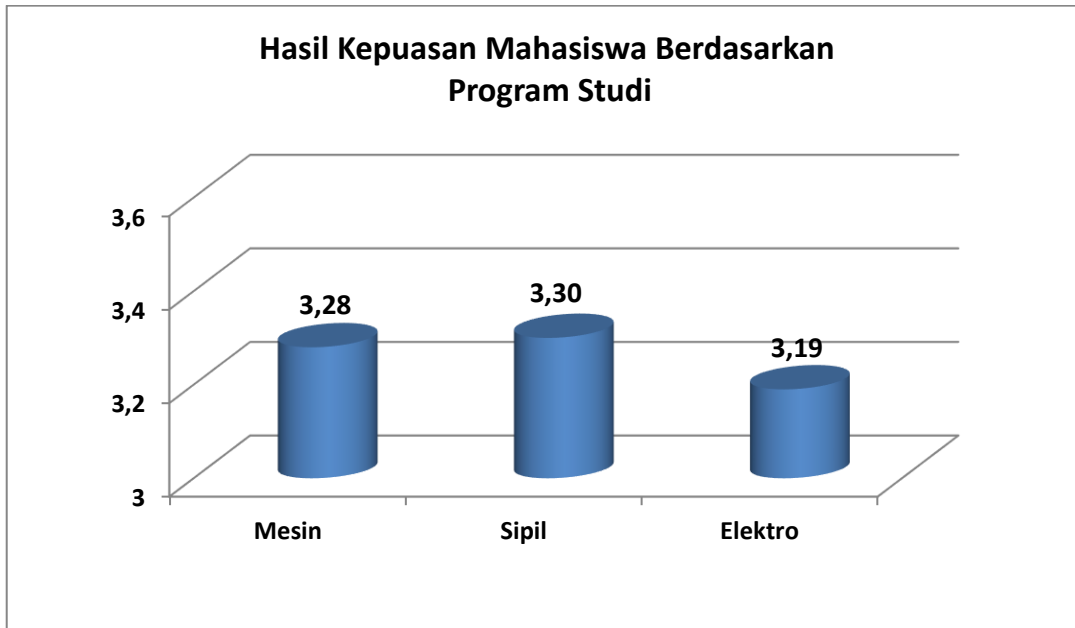
Gambar 1. Grafik Kepuasan Mahasiswa Fakultas Teknik 2016

Tabel 2.

Hasil Monev Kepuasan Mahasiswa Prodi Teknik elektro, Teknik Mesin dan Teknik Sipil Fakultas Teknik TA 2015/2016

| 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 Baru | Proses Penasehatan Akademik | Suasana Akademik | |
| 1 | Teknik Mesin | 242 | 3.01 | 3.25 | 3.15 | 3.19 | 3.55 | 3.41 | 3.42 | 3.28 |
| 2 | Teknik Sipil | 265 | 3.08 | 3.31 | 3.31 | 3.37 | 3.45 | 3.24 | 3.32 | 3.30 |
| 3 | Teknik Elektro | 221 | 3.21 | 3.06 | 3.15 | 3.19 | 3.40 | 3.17 | 3.18 | 3.19 |
| Total Fakultas Teknik | | 728 | 3.10 | 3.20 | 3.20 | 3.25 | 3.47 | 3.27 | 3.31 | 3.26 |

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




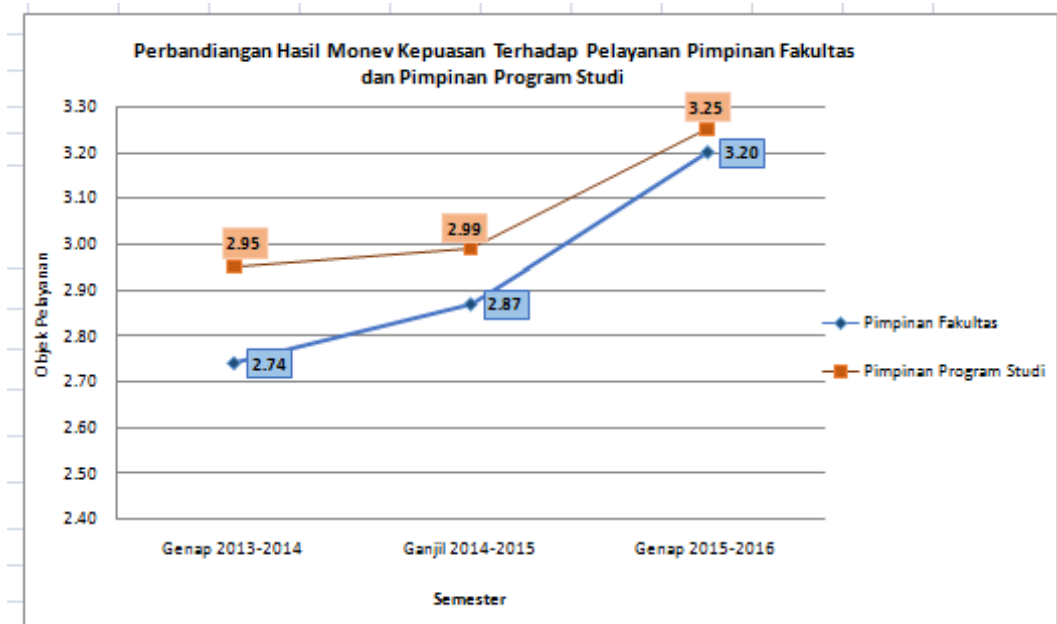
Gambar 2. Grafik Kepuasan Mahasiswa Teknik Elektro, Teknik Mesin dan Teknik Sipil Fakultas Teknik 2016

Berdasarkan gambar 2 di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa secara keseluruhan untuk Prodi Teknik Elektro, Teknik Mesin, Teknik Sipil sudah cukup puas, hal ini terlihat dari skor hasil pada rentang 2,61 – 3,40 sebagai acuan hasil monev.

**Tabel 2
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 | 2.74 | 2.87 | 3.20 |
| 2. | Pelayanan Pimpinan Program Studi | 2.95 | 2.99 | 3.25 |

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




Gambar 3. Grafik Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Pimpinan Fakultas dan Prodi

Jika dilihat dari grafik 3 tersebut tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pimpinan fakultas dan prodi dari tahun ke tahun terus mengalami peningkatan kearah yang lebih baik. Meskipun demikian pelayanan terhadap mahasiswa di FT UMSU secara keseluruhan harus terus ditingkatkan dari level cukup puas ke level sangat puas dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang ada. Hal tersebut erat kaitannya dengan manajemen sumber daya manusia yang masih dipandang perlu untuk dilakukan penyegaran-penyegaran di semua aspek.

H. KESIMPULAN

1. Secara umum mahasiswa FT UMSU mempersepsikan pelayanan cukup puas, baik terhadap pelayanan biro fakultas, dari aspek bentuk fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati, maupun pelayanan dari pimpinan fakultas dan pimpinan program studi. aspek pelayanan yang dinilai paling rendah adalah empati pegawai dalam memberikan pelayanan, terutama terhadap kesediaan pegawai dalam membantu kesulitan mahasiswa, respon pegawai, perhatian saat

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

memberikan pelayanan dan keramahan pegawai. Hal lain yang dipersepsi kurang puas adalah kerapian pegawai dalam berpakaian.

2. Dibandingkan dengan pelayanan pada periode sebelumnya, tingkat kepuasan hanya sedikit mengalami kenaikan sebanyak 1.50%, namun demikian kenaikan sudah cukup baik sebab masih berada di rentang 2.61-3.40 dengan nilai cukup puas.

I. LAMPIRAN

1. Hasil Rekapitulasi Fakultas Teknik

**Hasil Monitoring Evaluasi Kepuasan Mahasiswa
Fakultas Teknik**

| 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 | Teknik Mesin | 242 | 3.01 | 3.25 | 3.15 | 3.19 | 3.55 | 3.41 | 3.42 | 3.28 |
| 2 | Teknik Sipil | 265 | 3.08 | 3.31 | 3.31 | 3.37 | 3.45 | 3.24 | 3.32 | 3.30 |
| 3 | Teknik Elektro | 221 | 3.21 | 3.06 | 3.15 | 3.19 | 3.40 | 3.17 | 3.18 | 3.19 |
| Total Fakultas | | 728 | 3.10 | 3.20 | 3.20 | 3.25 | 3.47 | 3.27 | 3.31 | 3.26 |

2. Hasil Money Program Studi Teknik Mesin

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 | 242 | 3.00 |
| 2. Kebersihan ruang kelas | 242 | 3.15 |
| 3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek | 242 | 2.76 |
| 4. Kebersihan toilet | 242 | 3.26 |
| 5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan | 242 | 3.16 |
| 6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik | 242 | 2.98 |
| 7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai | 242 | 3.18 |
| 8. Ketersediaan kursi | 242 | 3.02 |
| 9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan | 242 | 3.10 |
| 10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC) | 242 | 3.05 |
| 11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas | 242 | 3.12 |
| 12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll) | 242 | 2.76 |
| 13. Kemudahan dalam mengakses internet | 242 | 2.54 |
| Total | | 3.01 |

B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai

| Butir Penilaian | N | Mean |
|---|-----|-------------|
| 14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas | 242 | 3.26 |
| 15. Kerapian penampilan pegawai fakultas | 242 | 3.46 |
| 16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas | 242 | 3.21 |
| 17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi | 242 | 3.35 |
| 18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas | 242 | 3.27 |
| 19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan | 242 | 3.16 |
| 20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik | 242 | 3.31 |
| 21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik | 242 | 3.33 |
| 22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa | 242 | 3.19 |
| 23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas | 242 | 3.22 |
| 24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa | 242 | 3.49 |
| 25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas | 242 | 3.11 |
| 26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan | 242 | 3.08 |
| 27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon | 242 | 3.23 |
| 28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa | 242 | 3.23 |
| 29. Kesediaan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya | 242 | 3.17 |
| Total | | 3.25 |

C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas

| Butir Penilaian | N | Mean |
|--|-----|-------------|
| 30. Kesediaan dalam memberikan pelayanan | 242 | 3.02 |
| 31. Keramahan ketika memberikan pelayanan | 242 | 3.15 |
| 32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan | 242 | 3.00 |
| 33. Perhatian dalam memberikan pelayanan | 242 | 3.25 |
| 34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik | 242 | 3.32 |
| Total | | 3.15 |

D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi

| Butir Penilaian | N | Mean |
|---|-----|------|
| 35. Kesediaan dalam memberikan pelayanan | 242 | 3.06 |
| 36. Keramahan ketika memberikan pelayanan | 242 | 3.10 |
| 37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan | 242 | 3.25 |

| | | |
|--|-----|-------------|
| 38. Perhatian dalam memberikan pelayanan | 242 | 3.30 |
| 39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik | 242 | 3.26 |
| Total | | 3.19 |

E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru

| Butir Penilaian | N | Mean |
|--|----------|-------------|
| 40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU | 242 | 3.56 |
| 41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang | 242 | 3.52 |
| 42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis | 242 | 3.56 |
| 43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara | 242 | 3.52 |
| 44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes | 242 | 3.61 |
| 45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan | 242 | 3.52 |
| Total | | 3.55 |

F. Proses Penasehatan Akademik

| Butir Penilaian | N | Mean |
|---|----------|-------------|
| 46. Frekuensi pertemuan dengan dosen penasehat akademik selama satu semester | 242 | 3.32 |
| 47. Relevansi materi penasehatan akademik dengan perkembangan studi | 242 | 3.40 |
| 48. Relevansi materi penasehatan akademik dengan permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain) | 242 | 3.38 |
| 49. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan akademik yang anda hadapi | 242 | 3.45 |
| 50. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain) yang anda hadapi | 242 | 3.52 |
| 51. Dosen penasehat akademik memotivasi anda untuk tamat tepat waktu | 242 | 3.41 |
| Total | | 3.41 |

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) | 242 | 3.43 |
| 53. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang penelitian yang diselenggarakan oleh dosen | 242 | 3.49 |
| 54. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh fakultas (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya) | 242 | 3.40 |
| 55. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh prodi (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya) | 242 | 3.44 |
| 56. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh dosen (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya) | 242 | 3.47 |
| Total | | 3.45 |

Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa

| Aspek Penilaian | N | Mean |
|---|----------|-------------|
| A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi | 242 | 3.34 |
| B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai | 242 | 3.43 |
| C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas | 242 | 3.40 |
| D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi | 242 | 3.44 |
| E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru | 242 | 3.47 |
| F. Proses Penasehatan Akademik | 242 | 3.34 |
| G. Suasana Akademik | 242 | 3.43 |
| Total kepuasan Mahasiswa | | 3.42 |

3. Hasil Monev Program Studi Teknik Sipil

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 | 265 | 2.98 |
| 2. Kebersihan ruang kelas | 265 | 3.52 |
| 3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek | 265 | 2.74 |
| 4. Kebersihan toilet | 265 | 3.28 |
| 5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan | 265 | 3.17 |
| 6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik | 265 | 3.01 |
| 7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai | 265 | 3.14 |
| 8. Ketersediaan kursi | 265 | 3.44 |
| 9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan | 265 | 3.43 |
| 10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC) | 265 | 3.35 |
| 11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas | 265 | 3.17 |
| 12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll) | 265 | 2.59 |
| 13. Kemudahan dalam mengakses internet | 265 | 2.22 |
| Total | | 3.08 |

B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai

| Butir Penilaian | N | Mean |
|---|-----|-------------|
| 14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas | 265 | 3.03 |
| 15. Kerapian penampilan pegawai fakultas | 265 | 3.49 |
| 16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas | 265 | 3.05 |
| 17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi | 265 | 3.05 |
| 18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas | 265 | 3.14 |
| 19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan | 265 | 2.96 |
| 20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik | 265 | 3.11 |
| 21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik | 265 | 3.12 |
| 22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa | 265 | 3.05 |
| 23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas | 265 | 3.15 |
| 24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa | 265 | 3.27 |
| 25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas | 265 | 2.95 |
| 26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan | 265 | 2.91 |
| 27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon | 265 | 2.96 |
| 28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa | 265 | 2.97 |
| 29. Kesediaan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya | 265 | 2.99 |
| Total | | 3.08 |

C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas

| Butir Penilaian | N | Mean |
|--|-----|-------------|
| 30. Kesediaan dalam memberikan pelayanan | 265 | 3.22 |
| 31. Keramahan ketika memberikan pelayanan | 265 | 3.32 |
| 32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan | 265 | 3.36 |
| 33. Perhatian dalam memberikan pelayanan | 265 | 3.32 |
| 34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik | 265 | 3.32 |
| Total | | 3.31 |

D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi

| Butir Penilaian | N | Mean |
|---|-----|------|
| 35. Kesediaan dalam memberikan pelayanan | 265 | 3.29 |
| 36. Keramahan ketika memberikan pelayanan | 265 | 3.35 |
| 37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan | 265 | 3.42 |

| | | |
|--|-----|-------------|
| 38. Perhatian dalam memberikan pelayanan | 265 | 3.34 |
| 39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik | 265 | 3.44 |
| Total | | 3.37 |

E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru

| Butir Penilaian | N | Mean |
|--|-----|-------------|
| 40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU | 265 | 3.43 |
| 41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang | 265 | 3.45 |
| 42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis | 265 | 3.46 |
| 43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara | 265 | 3.46 |
| 44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes | 265 | 3.46 |
| 45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan | 265 | 3.46 |
| Total | | 3.45 |

F. Proses Penasehatan Akademik

| Butir Penilaian | N | Mean |
|---|-----|-------------|
| 46. Frekuensi pertemuan dengan dosen penasehat akademik selama satu semester | 265 | 3.30 |
| 47. Relevansi materi penasehatan akademik dengan perkembangan studi | 265 | 3.22 |
| 48. Relevansi materi penasehatan akademik dengan permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain) | 265 | 3.18 |
| 49. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan akademik yang anda hadapi | 265 | 3.21 |
| 50. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain) yang anda hadapi | 265 | 3.25 |
| 51. Dosen penasehat akademik memotivasi anda untuk tamat tepat waktu | 265 | 3.25 |
| Total | | 3.24 |

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) | 265 | 3.41 |
| 53. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang penelitian yang diselenggarakan oleh dosen | 265 | 3.37 |
| 54. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh fakultas (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya) | 265 | 3.30 |
| 55. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh prodi (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya) | 265 | 3.27 |
| 56. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh dosen (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya) | 265 | 3.25 |
| Total | | 3.32 |

Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa

| Aspek Penilaian | N | Mean |
|---|-----|-------------|
| A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi | 265 | 3.08 |
| B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai | 265 | 3.08 |
| C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas | 265 | 3.31 |
| D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi | 265 | 3.37 |
| E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru | 265 | 3.45 |
| F. Proses Penasehatan Akademik | 265 | 3.24 |
| G. Suasana Akademik | 265 | 3.32 |
| Total kepuasan Mahasiswa | | 3.26 |

4. Hasil Monev Program Studi Teknik Sipil

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 | 221 | 2.94 |
| 2. Kebersihan ruang kelas | 221 | 3.34 |
| 3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek | 221 | 2.48 |
| 4. Kebersihan toilet | 221 | 3.20 |
| 5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan | 221 | 3.20 |
| 6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik | 221 | 2.84 |
| 7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai | 221 | 2.97 |
| 8. Ketersediaan kursi | 221 | 3.49 |
| 9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan | 221 | 3.39 |
| 10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC) | 221 | 3.56 |
| 11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas | 221 | 3.24 |
| 12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll) | 221 | 2.60 |
| 13. Kemudahan dalam mengakses internet | 221 | 2.22 |
| Total | | 3.04 |

B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai

| Butir Penilaian | N | Mean |
|---|-----|-------------|
| 14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas | 221 | 3.01 |
| 15. Kerapian penampilan pegawai fakultas | 221 | 3.49 |
| 16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas | 221 | 3.09 |
| 17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi | 221 | 3.02 |
| 18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas | 221 | 3.03 |
| 19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan | 221 | 2.98 |
| 20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik | 221 | 3.14 |
| 21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik | 221 | 3.12 |
| 22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa | 221 | 3.03 |
| 23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas | 221 | 3.07 |
| 24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa | 221 | 3.32 |
| 25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas | 221 | 2.96 |
| 26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan | 221 | 2.79 |
| 27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon | 221 | 2.94 |
| 28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa | 221 | 2.96 |
| 29. Kesediaan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya | 221 | 2.94 |
| Total | | 3.06 |

C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas

| Butir Penilaian | N | Mean |
|--|-----|-------------|
| 30. Kesediaan dalam memberikan pelayanan | 221 | 3.06 |
| 31. Keramahan ketika memberikan pelayanan | 221 | 3.13 |
| 32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan | 221 | 3.24 |
| 33. Perhatian dalam memberikan pelayanan | 221 | 3.12 |
| 34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik | 221 | 3.22 |
| Total | | 3.15 |

D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi

| Butir Penilaian | N | Mean |
|---|-----|------|
| 35. Kesediaan dalam memberikan pelayanan | 221 | 3.10 |
| 36. Keramahan ketika memberikan pelayanan | 221 | 3.14 |
| 37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan | 221 | 3.30 |

| | | |
|--|-----|-------------|
| 38. Perhatian dalam memberikan pelayanan | 221 | 3.22 |
| 39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik | 221 | 3.21 |
| Total | | 3.19 |

E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru

| Butir Penilaian | N | Mean |
|--|----------|-------------|
| 40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU | 221 | 3.37 |
| 41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang | 221 | 3.36 |
| 42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis | 221 | 3.40 |
| 43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara | 221 | 3.43 |
| 44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes | 221 | 3.40 |
| 45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan | 221 | 3.42 |
| Total | | 3.40 |

F. Proses Penasehatan Akademik

| Butir Penilaian | N | Mean |
|---|----------|-------------|
| 46. Frekuensi pertemuan dengan dosen penasehat akademik selama satu semester | 221 | 3.13 |
| 47. Relevansi materi penasehatan akademik dengan perkembangan studi | 221 | 3.15 |
| 48. Relevansi materi penasehatan akademik dengan permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain) | 221 | 3.06 |
| 49. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan akademik yang anda hadapi | 221 | 3.18 |
| 50. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain) yang anda hadapi | 221 | 3.27 |
| 51. Dosen penasehat akademik memotivasi anda untuk tamat tepat waktu | 221 | 3.21 |
| Total | | 3.17 |

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) | 221 | 3.22 |
| 53. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang penelitian yang diselenggarakan oleh dosen | 221 | 3.41 |
| 54. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh fakultas (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya) | 221 | 3.02 |
| 55. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh prodi (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya) | 221 | 3.13 |
| 56. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh dosen (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya) | 221 | 3.13 |
| Total | | 3.18 |

Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa

| Aspek Penilaian | N | Mean |
|---|----------|-------------|
| A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi | 221 | 3.04 |
| B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai | 221 | 3.06 |
| C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas | 221 | 3.15 |
| D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi | 221 | 3.19 |
| E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru | 221 | 3.40 |
| F. Proses Penasehatan Akademik | 221 | 3.17 |
| G. Suasana Akademik | 221 | 3.18 |
| Total kepuasan Mahasiswa | | 3.17 |

