


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



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**GUGUS PENJAMINAN MUTU
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITASMUHAMMADIYAHSUMATERA UTARA
2019**

	FAKULTAS TEKNIK	Waktu Pelaksanaan : Mei 2019
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 9
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode : FT.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 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, Juli 2019
Pelaksana,

GPM FT UMSU

	FAKULTAS TEKNIK	Waktu Pelaksanaan : Mei 2019
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 9
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode : FT.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 Teknik	11
2. Hasil Monev Program Studi Teknik Mesin	12
3. Hasil Monev Program Studi Teknik Sipil.....	15
4. Hasil Monev Program Studi Teknik Elektro.....	18

	FAKULTAS TEKNIK	Waktu Pelaksanaan : Mei 2019
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 9
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode : FT.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 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.

	FAKULTAS TEKNIK	Waktu Pelaksanaan : Mei 2019
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 9
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode : FT.GPM.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 tahun akademik 2017/2018, 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


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


monev adalah seluruh mahasiswa Fakultas Teknik tahun akademik 2018/2019 Berdasarkan data dari biro data informasi, mahasiswa FT UMSU seluruhnya berjumlah 1325. Jumlah mahasiswa yang dijadikan objek monev adalah sebanyak 1255 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 1138 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		

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

PERTANYAAN	JAWABAN				
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
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

	FAKULTAS TEKNIK	Waktu Pelaksanaan : Mei 2019
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 9
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode : FT.GPM.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

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


G. Hasil Monev Kepuasan Mahasiswa

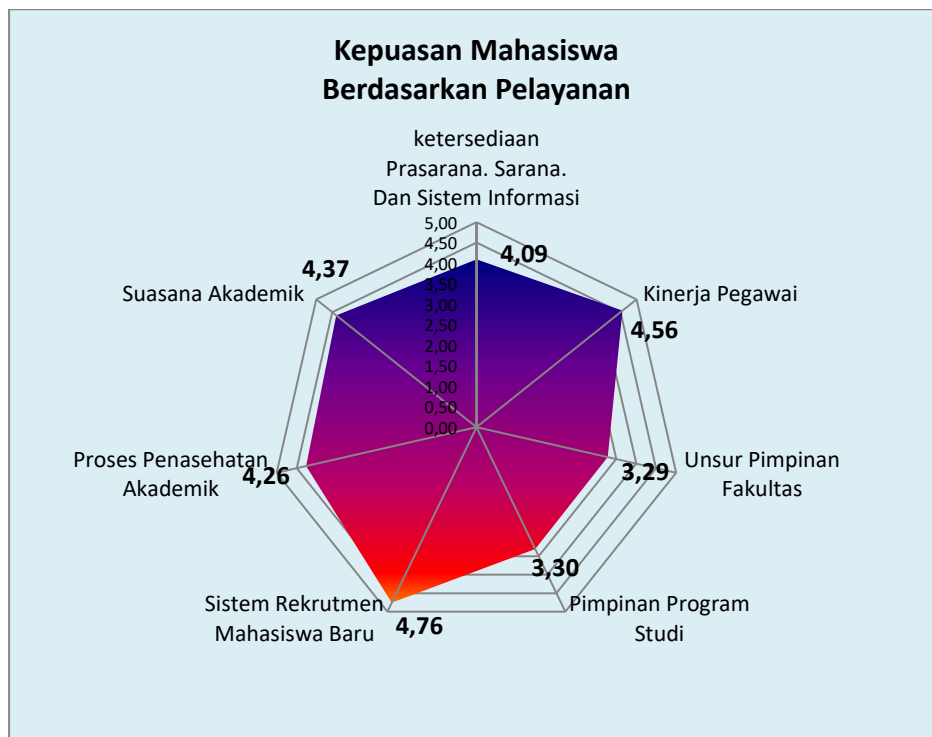
Tabel 1
Hasil Monev Kepuasan Mahasiswa Fakultas Teknik TA 2018/2019

No	Objek Pelayanan	Total Kepuasan
1.	Kepuasan terhadap ketersediaan prasarana, sarana dan sistem informasi	4.09
2.	Kepuasan terhadap kinerja pegawai	4.56
3.	Pelayanan Pimpinan Fakultas	3.29
4.	Pelayanan Pimpinan Program Studi	3.30
5.	Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	4.76
6.	Proses Penasehatan Akademik	4.26
7.	Suasana Akademik	4.37
Total Skor		4.09

Dilihat dari masing-masing aspek pelayanan Fakultas Teknik UMSU nilai yang dipersepsi mahasiswa paling rendah adalah terhadap pelayanan pimpinan program studi terhadap keramahan pimpinan program studi 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 fakultas juga dinilai rendah dengan kriteria yang sama yakni cukup puas dan nilai pelayanan sedikit lebih baik dari pelayanan pimpinan program studi.

Kepuasan terhadap ketersediaan prasarana, sarana dan sistem informasi mendapat penilaian puas dari mahasiswa dengan skor 4.08, mahasiswa merasa puas terhadap kebersihan dan kenyamanan baik diruang kelas maupun biro fakultas, tersedianya fasilitas laboratorium/praktek, infokus, dan kemudahan mengakses internet. Kepuasan lainnya mendapat penilaian sangat puas dari mahasiswa terutama tentang sistem rekrutmen mahasiswa baru dengan skor 4.76. Mahasiswa memberikan penilaian sangat puas tentang kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU, kualitas pelayanan yang sangat jelas dan kualitas seluruh pelaksanaan ujian masuk UMSU.

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




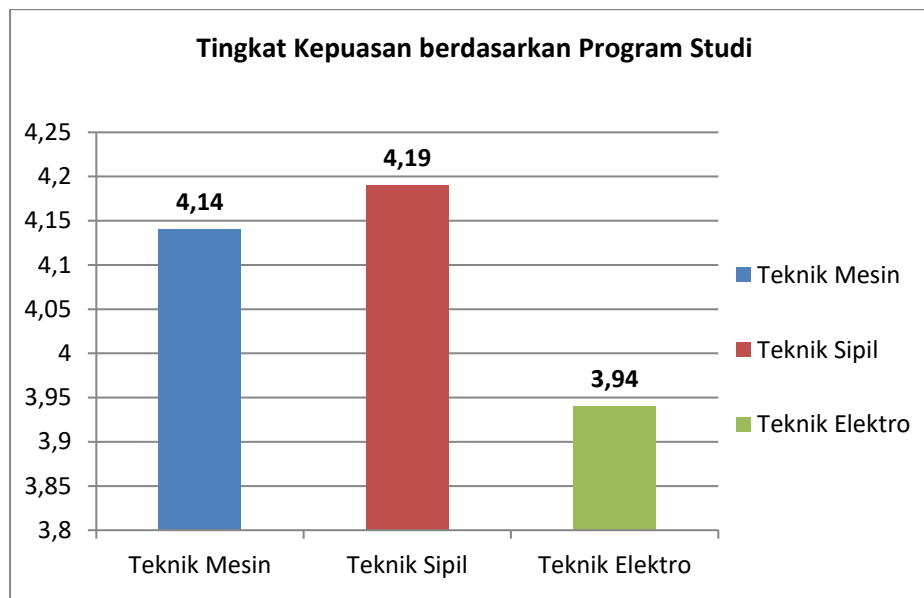
Gambar 1. Grafik Kepuasan Mahasiswa Fakultas Teknik 2019

Tabel 2.

Hasil Money Kepuasan Mahasiswa Fakultas Teknik TA 2018/2019

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	456	4.37	4.74	3.38	3.32	4.57	3.98	4.6	4.14
2	Teknik Sipil	449	4.17	4.51	3.32	3.39	4.86	4.52	4.56	4.19
3	Teknik Elektro	233	3.74	4.43	3.16	3.2	4.84	4.29	3.96	3.94
Total Fakultas		1138	4.09	4.56	3.29	3.30	4.76	4.26	4.37	4.09


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



Gambar 2. Grafik Kepuasan Mahasiswa Fakultas Teknik 2019

Kepuasan mahasiswa terhadap program studi seluruhnya mendapat penilaian dalam kriteria sudah puas dengan nilai range 3.41-4.20. Program Studi Teknik Elektro mendapatkan nilai paling rendah dengan skor 3.94. Mahasiswa menilai kepuasan paling rendah tentang pelayanan pimpinan fakultas dan pimpinan program studi yang mencakup keramahan dan kesediaan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa, termasuk juga kesopanan ketika memberikan pelayanan dan kebijaksanaan dalam memberikan solusi dalam masalah akademik yang dihadapi mahasiswa.

Program Studi Teknik Sipil mendapatkan penilaian paling baik dengan skor 4.19, kepuasan yang mendapat skor paling tinggi yakni kepuasan terhadap sistem rekrutmen mahasiswa baru mendapat penilaian sangat puas dari mahasiswa dengan skor 4.86, mahasiswa merasa sangat puas dari kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU, kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang dan kualitas seluruh proses pelaksanaan ujian masuk.

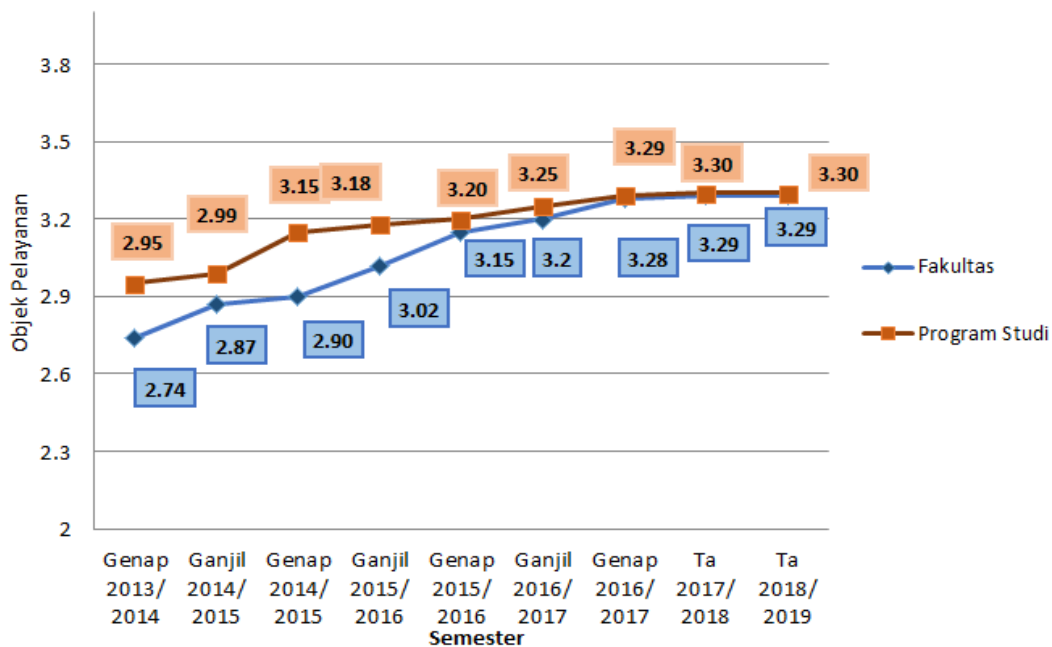
	FAKULTAS TEKNIK	Waktu Pelaksanaan : Mei 2019
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 9
	KEPUASAN MAHASISWA	Kode : FT.GPM.MONEV.07.04

Tabel 2

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	2.74	2.87	2.90	3.02	3.15	3.20	3.28	3.29	3.29
2.	Pelayanan Pimpinan Program Studi	2.95	2.99	3.15	3.18	3.20	3.25	3.29	3.30	3.30

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



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

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

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 Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara mempersepsikan pelayanan cukup puas terhadap 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 memberikan pelayanan dan keramahan pegawai. Hal lain yang dipersepsi kurang puas adalah kerapian pegawai dalam berpakaian dan senyum sapa.
2. Kepuasan terhadap ketersediaan prasarana, sarana dan sistem informasi mendapat nilai puas dari mahasiswa dengan skor 4.09
3. Kepuasan terhadap kinerja pegawai, sistem rekrutmen mahasiswa baru, proses penasehatan akademik dan suasana akademik mendapat penilaian sangat puas dari mahasiswa.
4. Dari perkembangan dengan pelayanan pada periode sebelumnya, tingkat kepuasan masih sama terhadap pelayanan pimpinan fakultas dan pimpinan program studi.

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	456	4.37	4.74	3.38	3.32	4.57	3.98	4.6	4.14
2	Teknik Sipil	449	4.17	4.51	3.32	3.39	4.86	4.52	4.56	4.19
3	Teknik Elektro	233	3.74	4.43	3.16	3.2	4.84	4.29	3.96	3.94
Total Fakultas		1138	4.09	4.56	3.29	3.30	4.76	4.26	4.37	4.09

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	456	4,29
2. Kebersihan ruang kelas	456	4,37
3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek	456	4,36
4. Kebersihan toilet	456	4,37
5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan	456	4,31
6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik	456	4,44
7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai	456	4,21
8. Ketersediaan kursi	456	4,39
9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan	456	4,31
10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	456	4,52
11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas	456	4,49
12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll)	456	4,39
13. Kemudahan dalam mengakses internet	456	4,32
Total		4,37

B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai

Butir Penilaian	N	Mean
14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas	456	4,76
15. Kerapian penampilan pegawai fakultas	456	4,69
16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas	456	4,65
17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	456	4,77
18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas	456	4,72
19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	456	4,62
20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik	456	4,55
21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik	456	4,88
22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa	456	4,79
23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas	456	4,77
24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa	456	4,89
25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas	456	4,66
26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	456	4,88
27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon	456	4,73
28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa	456	4,73
29. Kesediaan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	456	4,71
Total		4,74

C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas

Butir Penilaian	N	Mean
30. Kesiediaan dalam memberikan pelayanan	456	3,28
31. Keramahan ketika memberikan pelayanan	456	3,32
32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	456	3,48
33. Perhatian dalam memberikan pelayanan	456	3,38
34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	456	3,42
Total		3,38

D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi

Butir Penilaian	N	Mean
35. Kesiediaan dalam memberikan pelayanan	456	3,25
36. Keramahan ketika memberikan pelayanan	456	3,30
37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	456	3,40
38. Perhatian dalam memberikan pelayanan	456	3,34
39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	456	3,29
Total		3,32

E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru

Butir Penilaian	N	Mean
40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU	456	4,56
41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang	456	4,52
42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis	456	4,56
43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara	456	4,60
44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes	456	4,60
45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan	456	4,59
Total		4,57

F. Proses Penasehatan Akademik

Butir Penilaian	N	Mean
46. Frekuensi pertemuan dengan dosen penasehat akademik selama satu semester	456	4,12
47. Relevansi materi penasehatan akademik dengan perkembangan studi	456	4,20
48. Relevansi materi penasehatan akademik dengan permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain)	456	3,83
49. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan akademik yang anda hadapi	456	3,95
50. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain) yang anda hadapi	456	3,88
51. Dosen penasehat akademik memotivasi anda untuk tamat tepat waktu	456	3,91
Total		3,98

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)	456	4,65
53. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang penelitian yang diselenggarakan oleh dosen	456	4,54
54. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh fakultas (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	456	4,51
55. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh prodi (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	456	4,59
56. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh dosen (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	456	4,69
Total		4,60

Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa

Aspek Penilaian	N	Mean
A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi	456	4,37
B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai	456	4,74
C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas	456	3,38
D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi	456	3,32
E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	456	4,57
F. Proses Penasehatan Akademik	456	3,98
G. Suasana Akademik	456	4,60
Total kepuasan Mahasiswa		4,14

3. Hasil Money 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	449	3,98
2. Kebersihan ruang kelas	449	4,52
3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek	449	3,75
4. Kebersihan toilet	449	4,29
5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan	449	4,17
6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik	449	4,02
7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai	449	4,16
8. Ketersediaan kursi	449	4,42
9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan	449	4,34
10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	449	4,51
11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas	449	4,19
12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll)	449	3,59
13. Kemudahan dalam mengakses internet	449	4,22
Total		4,17

B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai

Butir Penilaian	N	Mean
14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas	449	4,30
15. Kerapian penampilan pegawai fakultas	449	4,49
16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas	449	4,55
17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	449	4,59
18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas	449	4,41
19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	449	4,69
20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik	449	4,77
21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik	449	4,21
22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa	449	4,50
23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas	449	4,51
24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa	449	4,72
25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas	449	4,59
26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	449	4,71
27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon	449	4,69
28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa	449	4,69
29. Kesiediaan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	449	3,66
Total		4,51

C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas

Butir Penilaian	N	Mean
30. Kesiediaan dalam memberikan pelayanan	449	3,23
31. Keramahan ketika memberikan pelayanan	449	3,31
32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	449	3,39
33. Perhatian dalam memberikan pelayanan	449	3,33
34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	449	3,33
Total		3,32

D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi

Butir Penilaian	N	Mean
35. Kesiediaan dalam memberikan pelayanan	449	3,31
36. Keramahan ketika memberikan pelayanan	449	3,34
37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	449	3,43
38. Perhatian dalam memberikan pelayanan	449	3,42
39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	449	3,43
Total		3,39

E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru

Butir Penilaian	N	Mean
40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU	449	4,86
41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang	449	4,89
42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis	449	4,88
43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara	449	4,87
44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes	449	4,81
45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan	449	4,85
Total		4,86

F. Proses Penasehatan Akademik

Butir Penilaian	N	Mean
46. Frekuensi pertemuan dengan dosen penasehat akademik selama satu semester	449	4,52
47. Relevansi materi penasehatan akademik dengan perkembangan studi	449	4,55
48. Relevansi materi penasehatan akademik dengan permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain)	449	4,55
49. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan akademik yang anda hadapi	449	4,51
50. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain) yang anda hadapi	449	4,52
51. Dosen penasehat akademik memotivasi anda untuk tamat tepat waktu	449	4,49
Total		4,52

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)	449	4,59
53. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang penelitian yang diselenggarakan oleh dosen	449	4,44
54. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh fakultas (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	449	4,66
55. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh prodi (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	449	4,52
56. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh dosen (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	449	4,58
Total		4,56

Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa

Aspek Penilaian	N	Mean
A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi	449	4,17
B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai	449	4,51
C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas	449	3,32
D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi	449	3,39
E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	449	4,86
F. Proses Penasehatan Akademik	449	4,52
G. Suasana Akademik	449	4,56
Total kepuasan Mahasiswa		4,19

4. Hasil Money Program Studi Teknik Elektro

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	233	3,99
2. Kebersihan ruang kelas	233	3,63
3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek	233	3,78
4. Kebersihan toilet	233	3,70
5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan	233	3,60
6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik	233	3,59
7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai	233	3,77
8. Ketersediaan kursi	233	3,94
9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan	233	3,93
10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	233	3,65
11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas	233	3,73
12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll)	233	3,60
13. Kemudahan dalam mengakses internet	233	3,66
Total		3,74

B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai

Butir Penilaian	N	Mean
14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas	233	4,42
15. Kerapian penampilan pegawai fakultas	233	4,49
16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas	233	4,30
17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	233	4,28
18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas	233	4,30
19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	233	4,58
20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik	233	4,41
21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik	233	4,20
22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa	233	4,10
23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas	233	4,29
24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa	233	4,32
25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas	233	4,68
26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	233	4,50
27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon	233	4,77
28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa	233	4,69
29. Kesiapan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	233	4,49
Total		4,43

C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas

Butir Penilaian	N	Mean
30. Kesiediaan dalam memberikan pelayanan	233	3,09
31. Keramahan ketika memberikan pelayanan	233	3,14
32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	233	3,23
33. Perhatian dalam memberikan pelayanan	233	3,13
34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	233	3,23
Total		3,16

D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi

Butir Penilaian	N	Mean
35. Kesiediaan dalam memberikan pelayanan	233	3,11
36. Keramahan ketika memberikan pelayanan	233	3,15
37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan	233	3,29
38. Perhatian dalam memberikan pelayanan	233	3,24
39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik	233	3,19
Total		3,20

E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru

Butir Penilaian	N	Mean
40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU	233	4,87
41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang	233	4,89
42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis	233	4,80
43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara	233	4,79
44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes	233	4,89
45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan	233	4,79
Total		4,84

F. Proses Penasehatan Akademik

Butir Penilaian	N	Mean
46. Frekuensi pertemuan dengan dosen penasehat akademik selama satu semester	233	4,26
47. Relevansi materi penasehatan akademik dengan perkembangan studi	233	4,35
48. Relevansi materi penasehatan akademik dengan permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain)	233	4,30
49. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan akademik yang anda hadapi	233	4,28
50. Dosen penasehat akademik memberikan saran terhadap permasalahan pribadi (Keluarga, uang kuliah, dan lain-lain) yang anda hadapi	233	4,27
51. Dosen penasehat akademik memotivasi anda untuk tamat tepat waktu	233	4,26
Total		4,29

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)	233	4,11
53. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang penelitian yang diselenggarakan oleh dosen	233	3,75
54. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh fakultas (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	233	4,02
55. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh prodi (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	233	4,13
56. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh dosen (bakti sosial, desa binaan , penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya)	233	3,80
Total		3,96

Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa

Aspek Penilaian	N	Mean
A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi	233	3,74
B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai	233	4,43
C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas	233	3,16
D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi	233	3,20
E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru	233	4,84
F. Proses Penasehatan Akademik	233	4,29
G. Suasana Akademik	233	3,96
Total kepuasan Mahasiswa		3,94