


**LAPORAN
MONITORING EVALUASI INTERNAL
KEPUASAN MAHASISWA
PROGRAM PASCASARJANA**



**GUGUS PENJAMINAN MUTU
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
2016**

| | | |
|---|--|-----------------------------------|
|  | PROGRAM PASCASARJANA | Waktu Pelaksanaan : Mei 2016 |
| | LAPORAN MONITORING EVALUASI | Edisi : 3 |
| | KEPUASAN MAHASISWA | Kode Dokume : PPs.GPM.MONEV.07.04 |

KATAPENGANTAR


Puji dan syukur kepada Allah swt yang telah memberi kekuatan, kesehatan dan kelapangan waktu kepada kita semua sehingga monitoring evaluasi (monev) internal kepuasan mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (PPs UMSU) ini dapat dilaksanakan dari awal hingga penyusunan laporan. Monev ini merupakan bagian penting dari proses penjaminan mutu internal yang dilaksanakan oleh PPs UMSU.

Pelaksanaan monev ini merupakan bentuk nyata dari komitmen PPs UMSU terhadap pentingnya perbaikan dan peningkatan pelayanan kepada mahasiswa secara berkelanjutan. Melalui monev diharapkan dapat diketahui berbagai informasi tentang kualitas pelayanan PPs UMSU kepada mahasiswa. Berdasarkan informasi ini akan memudahkan PPs 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 2016
Pelaksana,

GPM PPs UMSU

| | | |
|---|--|-----------------------------------|
|  UMSU Unggul Cerdas Terpercaya | PROGRAM PASCASARJANA | Waktu Pelaksanaan : Mei 2016 |
| | LAPORAN MONITORING EVALUASI | Edisi : 3 |
| | KEPUASAN MAHASISWA | Kode Dokume : PPs.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 | 4 |
| G. Hasil Monev Kepuasan Mahasiswa..... | 6 |
| H. Kesimpulan | 9 |
| I. Lampiran | 10 |
| 1. Hasil Rekapitulasi Program Pascasarjana | 10 |
| 2. Hasil Monev Magister Akuntansi | 11 |
| 3. Hasil Monev Magister Ilmu Hukum | 13 |
| 4. Hasil Monev Magister Ilmu Komunikasi | 15 |
| 5. Hasil Monev Magister Kenotariatan | 17 |
| 6. Hasil Monev Magister Manajemen..... | 19 |

| | | |
|---|--|-----------------------------------|
|  | PROGRAM PASCASARJANA | Waktu Pelaksanaan : Mei 2016 |
| | LAPORAN MONITORING EVALUASI | Edisi : 3 |
| | KEPUASAN MAHASISWA | Kode Dokume : PPs.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 PPs UMSU.


Pelayanan kepada mahasiswa yang diukur dalam pelaksanaan monev ini berkaitan dengan pelayanan akademik dan non akademik di PPs UMSU berkaitan dengan 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. Dan kepuasan mahasiswa yang diperoleh dapat dijadikan sebagai masukan dalam melakukan berbagai upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan kepada mahasiswa khususnya di PPs UMSU.

B. TUJUAN

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

C. MANFAAT

1. Hasil monev diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi kinerja pelayanan yang telah diberikan kepada mahasiswa.

| | | |
|---|--|-----------------------------------|
|  UMSU Unggul Cerdas Terpercaya | PROGRAM PASCASARJANA | Waktu Pelaksanaan : Mei 2016 |
| | LAPORAN MONITORING EVALUASI | Edisi : 3 |
| | KEPUASAN MAHASISWA | Kode Dokume : PPs.GPM.MONEV.07.04 |

2. Hasil monev diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pimpinan dalam membuat kebijakan pelayanan mahasiswa untuk peningkatan kepuasan mahasiswa.


D. RUANG LINGKUP MONEV

Monev ini meneliti dan mengevaluasi tentang kepuasan mahasiswa PPs 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 PPs 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

| | | |
|---|--|-----------------------------------|
|  UMSU Unggul Cerdas Terpercaya | PROGRAM PASCASARJANA | Waktu Pelaksanaan : Mei 2016 |
| | LAPORAN MONITORING EVALUASI | Edisi : 3 |
| | KEPUASAN MAHASISWA | Kode Dokume : PPs.GPM.MONEV.07.04 |


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 seluruh mahasiswa PPs UMSU semester genap tahun akademik 2015/2016. Berdasarkan data dari Biro Data Informasi, mahasiswa PPs UMSU seluruhnya berjumlah 402 orang. Penyebaran angket dilakukan melalui formulir yang terdapat di gmail.com


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 150 angket, yakni Magister Akuntansi 35 angket, Magister Manajemen 32 angket, Magister Kenotariatan 41 angket, Magister Ilmu Komunikasi 18 angket, Magister Ilmu Hukum 24 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 |


| | | |
|---|--|-----------------------------------|
|  UMSU Unggul Cerdas Terpercaya | PROGRAM PASCASARJANA | Waktu Pelaksanaan : Mei 2016 |
| | LAPORAN MONITORING EVALUASI | Edisi : 3 |
| | KEPUASAN MAHASISWA | Kode Dokume : PPs.GPM.MONEV.07.04 |

F. INSTRUMEN MONEV

| | | | | | | | |
|--|--|--|----------------|---|---|---|---|
|  UMSU Unggul, Cerdas & Terpercaya | UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA | PETUNJUK PENGISIAN | | | | | |
| | ANGKET | 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 | | | | | |
| | 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 |
| 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 Tenaga Kependidikan | | | | | | | |
| 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 |

| | | |
|---|--|-----------------------------------|
|  UMSU Unggul Cerdas Terpercaya | PROGRAM PASCASARJANA | Waktu Pelaksanaan : Mei 2016 |
| | LAPORAN MONITORING EVALUASI | Edisi : 3 |
| | KEPUASAN MAHASISWA | Kode Dokume : PPs.GPM.MONEV.07.04 |

| PERTANYAAN | JAWABAN | | | | |
|---|---------|---|---|---|---|
| 28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 29. Kesiapan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas | | | | | |
| 30. Kesiapan 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. Kesiapan dalam memberikan pelayanan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 36. Keramahan ketika memberikan pelayanan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 38. Perhatian dalam memberikan pelayanan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 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. Suasana Akademik | | | | | |
| 46. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang pendidikan yang diselenggarakan oleh fakultas dan program studi (seminar, kuliah umum dan lainnya) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 47. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang penelitian yang diselenggarakan oleh dosen | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 48. 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 |
| 49. 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 |
| 50. 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 |

| | | |
|---|--|-----------------------------------|
|  | PROGRAM PASCASARJANA | Waktu Pelaksanaan : Mei 2016 |
| | LAPORAN MONITORING EVALUASI | Edisi : 3 |
| | KEPUASAN MAHASISWA | Kode Dokume : PPs.GPM.MONEV.07.04 |

G. Hasil Monev Kepuasan Mahasiswa


Kepuasan mahasiswa secara umum terhadap pelayanan yang diberikan mendapat skor **3.78** atau berada kriteria **level 4 (puas)**.

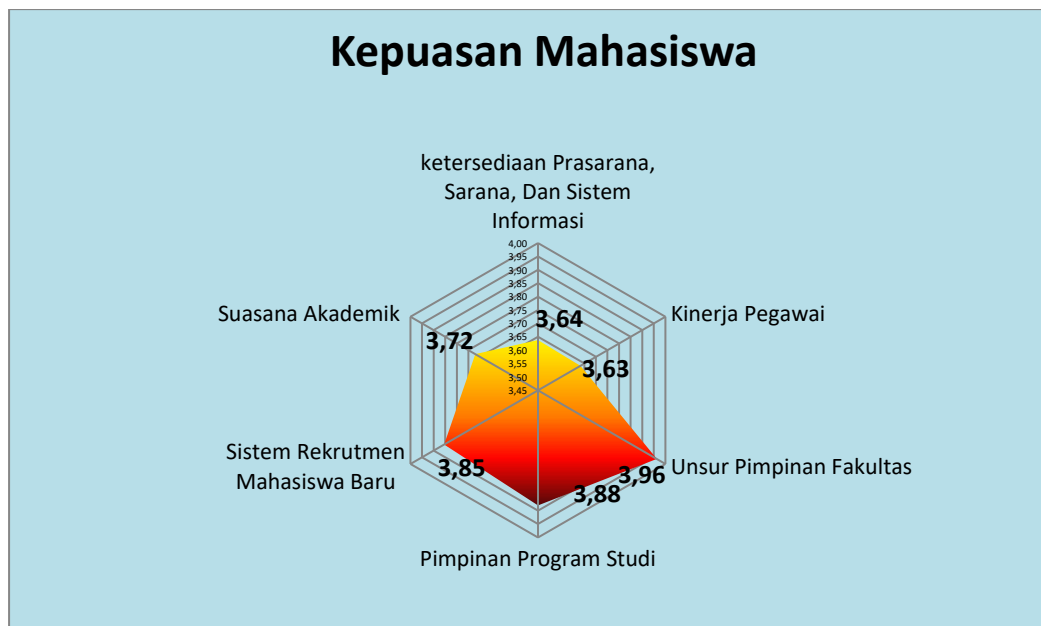
Kepuasan mahasiswa terhadap kinerja pegawai mendapatkan penilaian paling rendah tetapi masih dalam kategori sangat puas dengan skor 3.63. Rendahnya penilaian mahasiswa terhadap kinerja pegawai terdapat pada butir 14 tentang Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas, 16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas, butir 18 tentang ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas, butir 26 tentang senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan, dan butir 28 tentang perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa yang nilai rata-rata dibawah 3.60.

Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan dari pimpinan fakultas mendapatkan penilaian tertinggi dengan skor **3.96** atau berada pada **kriteria level 4 (puas)**. Hal ini disebabkan oleh tingginya penilaian mahasiswa terhadap butir 39 (Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik) dan butir 38 (Perhatian dalam memberikan pelayanan ke mahasiswa)

Tabel 1
Hasil Monev

| No | Objek Pelayanan | Total Kepuasan |
|-------------------|---|----------------|
| 1. | Kepuasan terhadap ketersediaan prasarana, sarana dan sistem informasi | 3.64 |
| 2. | Kepuasan terhadap kinerja pegawai | 3.63 |
| 3. | Pelayanan Pimpinan Fakultas | 3.96 |
| 4. | Pelayanan Pimpinan Program Studi | 3.88 |
| 5. | Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru | 3.85 |
| 6. | Suasana Akademik | 3.72 |
| Total Skor | | 3.78 |


| | | |
|---|--|-----------------------------------|
|  UMSU Unggul Cerdas Terpercaya | PROGRAM PASCASARJANA | Waktu Pelaksanaan : Mei 2016 |
| | LAPORAN MONITORING EVALUASI | Edisi : 3 |
| | KEPUASAN MAHASISWA | Kode Dokume : PPs.GPM.MONEV.07.04 |

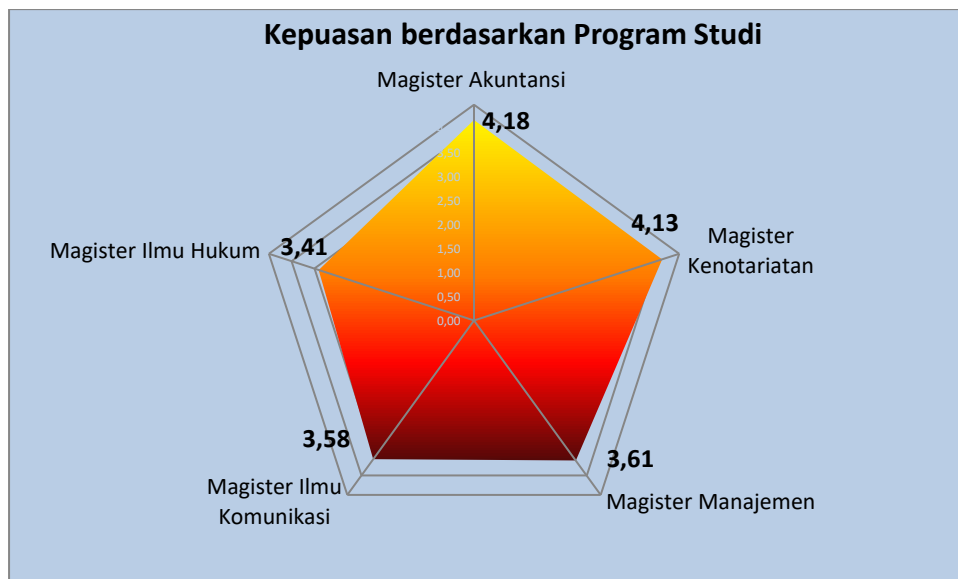


Gambar 1. Total Kepuasan Mahasiswa

Tabel 2.
Hasil Kepuasan Mahasiswa Berdasarkan Program Studi

| No | Program Studi | Sam pel | Kepuasan Mahasiswa | | Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik | | | | Total |
|-----------------------------------|--------------------------|------------|--|-----------------|--|------------------------|---------------------------------|------------------|-------------|
| | | | ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi | Kinerja Pegawai | Unsur Pimpinan Fakultas | Pimpinan Program Studi | Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru | Suasana Akademik | |
| 1 | Magister Akuntansi | 35 | 4.18 | 4.19 | 4.31 | 4.32 | 4.21 | 3.88 | 4.18 |
| 2 | Magister Kenotariatan | 41 | 3.95 | 4.01 | 5.00 | 3.93 | 3.90 | 3.97 | 4.13 |
| 3 | Magister Manajemen | 32 | 3.53 | 3.49 | 3.56 | 3.66 | 3.75 | 3.69 | 3.61 |
| 4 | Magister Ilmu Komunikasi | 18 | 3.29 | 3.37 | 3.63 | 3.81 | 3.75 | 3.62 | 3.58 |
| 5 | Magister Ilmu Hukum | 24 | 3.24 | 3.11 | 3.32 | 3.68 | 3.66 | 3.44 | 3.41 |
| Total Program Pascasarjana | | 150 | 3.64 | 3.63 | 3.96 | 3.88 | 3.85 | 3.72 | 3.78 |

| | | |
|---|------------------------------------|-----------------------------------|
|  UMSU Unggul Cerdas Terpercaya | PROGRAM PASCASARJANA | Waktu Pelaksanaan : Mei 2016 |
| | LAPORAN MONITORING EVALUASI | Edisi : 3 |
| | KEPUASAN MAHASISWA | Kode Dokume : PPs.GPM.MONEV.07.04 |




Gambar 2. Total Kepuasan berdasarkan Program Studi

Kepuasan mahasiswa yang mendapatkan skor terendah terdapat pada program studi Magister Ilmu Hukum dengan nilai 3.41 dan masih masuk pada kriteria **level 4 (puas)**. Hal ini disebabkan rendahnya penilaian mahasiswa terhadap ketersediaan prasarana, sarana dan sistem informasi, kinerja pegawai, pelayanan pimpinan fakultas, pelayanan pimpinan program studi, proses penasehatan akademik dan suasana akademik. Kepuasan mahasiswa yang mendapatkan skor tertinggi terdapat pada program studi Magister Akuntansi dengan 35 penilaian dari mahasiswa pada nilai **4.18** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**.

H. KESIMPULAN

Berdasarkan data skor hasil aspek kepuasan mahasiswa di PPs UMSU dapat disimpulkan bahwa:

1. Secara keseluruhan, setiap objek pelayanan di PPs UMSU menunjukkan kriteria hasil yang memuaskan dengan skor hasil antara 3,40 hingga 4.
2. Program Studi Magister Akuntansi mendapatkan penilaian paling baik dengan skor 4.18 dan Program Studi Magister Ilmu Hukum mendapatkan penilaian

| | | |
|---|--|-----------------------------------|
|  | PROGRAM PASCASARJANA | Waktu Pelaksanaan : Mei 2016 |
| | LAPORAN MONITORING EVALUASI | Edisi : 3 |
| | KEPUASAN MAHASISWA | Kode Dokume : PPs.GPM.MONEV.07.04 |

paling rendah dengan skor 3.40, dimana kedua program studi berada di level yang sama yakni level 4 dengan kategori puas

3. Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pimpinan fakultas dan program studi mengalami peningkatan secara signifikan pada setiap periodenya. Namun, pelayanan pimpinan fakultas sedikit lebih baik daripada pelayanan pimpinan program studi.

I. LAMPIRAN

1. Hasil Monev Program Pascasarjana

Hasil Monitoring Evaluasi Kepuasan Mahasiswa
Program Pascasarjana

| 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 | Suasana Akademik | |
| 1 | Magister Akuntansi | 35 | 4.18 | 4.19 | 4.31 | 4.32 | 4.21 | 3.88 | 4.18 |
| 2 | Magister Kenotariatan | 41 | 3.95 | 4.01 | 5.00 | 3.93 | 3.90 | 3.97 | 4.13 |
| 3 | Magister Manajemen | 32 | 3.53 | 3.49 | 3.56 | 3.66 | 3.75 | 3.69 | 3.61 |
| 4 | Magister Ilmu Komunikasi | 18 | 3.29 | 3.37 | 3.63 | 3.81 | 3.75 | 3.62 | 3.58 |
| 5 | Magister Ilmu Hukum | 24 | 3.24 | 3.11 | 3.32 | 3.68 | 3.66 | 3.44 | 3.41 |
| Total Fakultas | | 150 | 3.64 | 3.63 | 3.96 | 3.88 | 3.85 | 3.72 | 3.78 |

2. Hasil Money Program Studi Magister Akuntansi

A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi

| Butir Penilaian | N | Mean |
|--|----|-------------|
| 1. Kenyamanan terhadap ruang biro fakultas | 35 | 4.31 |
| 2. Kebersihan ruang kelas | 35 | 4.23 |
| 3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek | 35 | 3.69 |
| 4. Kebersihan toilet | 35 | 3.71 |
| 5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan | 35 | 4.11 |
| 6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik | 35 | 4.40 |
| 7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai | 35 | 3.57 |
| 8. Ketersediaan kursi | 35 | 4.54 |
| 9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan | 35 | 4.34 |
| 10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC) | 35 | 3.83 |
| 11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas | 35 | 4.60 |
| 12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll) | 35 | 4.46 |
| 13. Kemudahan dalam mengakses internet | 35 | 4.54 |
| Total | | 4.18 |

B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai

| Butir Penilaian | N | Mean |
|---|----|-------------|
| 14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas | 35 | 4.09 |
| 15. Kerapian penampilan pegawai fakultas | 35 | 4.23 |
| 16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas | 35 | 4.09 |
| 17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi | 35 | 4.29 |
| 18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas | 35 | 4.17 |
| 19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan | 35 | 4.09 |
| 20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik | 35 | 4.00 |
| 21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik | 35 | 4.31 |
| 22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa | 35 | 4.17 |
| 23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas | 35 | 4.26 |
| 24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa | 35 | 4.23 |
| 25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas | 35 | 4.34 |
| 26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan | 35 | 4.20 |
| 27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon | 35 | 4.37 |
| 28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa | 35 | 4.09 |
| 29. Kesediaan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya | 35 | 4.06 |
| Total | | 4.19 |

C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas

| Butir Penilaian | N | Mean |
|--|----|-------------|
| 30. Kesediaan dalam memberikan pelayanan | 35 | 4.43 |
| 31. Keramahan ketika memberikan pelayanan | 35 | 4.37 |
| 32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan | 35 | 4.37 |
| 33. Perhatian dalam memberikan pelayanan | 35 | 4.23 |
| 34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik | 35 | 4.14 |
| Total | | 4.31 |

D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi

| Butir Penilaian | N | Mean |
|--|----|-------------|
| 35. Kesiediaan dalam memberikan pelayanan | 35 | 4.29 |
| 36. Keramahan ketika memberikan pelayanan | 35 | 4.31 |
| 37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan | 35 | 4.31 |
| 38. Perhatian dalam memberikan pelayanan | 35 | 4.37 |
| 39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik | 35 | 4.31 |
| Total | | 4.32 |

E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru

| Butir Penilaian | N | Mean |
|--|----|-------------|
| 40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU | 35 | 4.46 |
| 41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang | 35 | 4.43 |
| 42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis | 35 | 4.14 |
| 43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara | 35 | 4.06 |
| 44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes | 35 | 4.17 |
| 45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan | 35 | 4.03 |
| Total | | 4.21 |

F. Suasana Akademik

| Butir Penilaian | N | Mean |
|---|----|-------------|
| 46. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang pendidikan yang diselenggarakan oleh fakultas dan program studi (seminar, kuliah umum dan lainnya) | 35 | 4.17 |
| 47. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang penelitian yang diselenggarakan oleh dosen | 35 | 3.89 |
| 48. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh fakultas (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya) | 35 | 3.77 |
| 49. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh prodi (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya) | 35 | 3.80 |
| 50. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh dosen (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya) | 35 | 3.77 |
| Total | | 3.88 |

Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa

| Aspek Penilaian | N | Mean |
|---|----|-------------|
| A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi | 35 | 4.18 |
| B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai | 35 | 4.19 |
| C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas | 35 | 4.31 |
| D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi | 35 | 4.32 |
| E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru | 35 | 4.21 |
| F. Suasana Akademik | 35 | 3.88 |
| Total kepuasan Mahasiswa | | 4.18 |

3. Hasil Money Program Studi Magister Ilmu Hukum

A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi

| Butir Penilaian | N | Mean |
|--|----|-------------|
| 1. Kenyamanan terhadap ruang biro fakultas | 24 | 3.21 |
| 2. Kebersihan ruang kelas | 24 | 3.25 |
| 3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek | 24 | 3.04 |
| 4. Kebersihan toilet | 24 | 3.29 |
| 5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan | 24 | 3.00 |
| 6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik | 24 | 3.04 |
| 7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai | 24 | 3.33 |
| 8. Ketersediaan kursi | 24 | 3.33 |
| 9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan | 24 | 3.67 |
| 10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC) | 24 | 3.29 |
| 11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas | 24 | 3.33 |
| 12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll) | 24 | 3.13 |
| 13. Kemudahan dalam mengakses internet | 24 | 3.17 |
| Total | | 3.24 |

B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai

| Butir Penilaian | N | Mean |
|---|----|-------------|
| 14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas | 24 | 3.17 |
| 15. Kerapian penampilan pegawai fakultas | 24 | 3.13 |
| 16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas | 24 | 3.25 |
| 17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi | 24 | 2.92 |
| 18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas | 24 | 2.96 |
| 19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan | 24 | 3.13 |
| 20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik | 24 | 3.17 |
| 21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik | 24 | 3.29 |
| 22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa | 24 | 2.96 |
| 23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas | 24 | 2.96 |
| 24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa | 24 | 3.25 |
| 25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas | 24 | 2.96 |
| 26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan | 24 | 3.08 |
| 27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon | 24 | 3.38 |
| 28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa | 24 | 3.13 |
| 29. Kesediaan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya | 24 | 3.08 |
| Total | | 3.11 |

C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas

| Butir Penilaian | N | Mean |
|--|----|-------------|
| 30. Kesediaan dalam memberikan pelayanan | 24 | 3.25 |
| 31. Keramahan ketika memberikan pelayanan | 24 | 3.29 |
| 32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan | 24 | 3.29 |
| 33. Perhatian dalam memberikan pelayanan | 24 | 3.29 |
| 34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik | 24 | 3.46 |
| Total | | 3.32 |

D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi

| Butir Penilaian | N | Mean |
|--|----------|-------------|
| 35. Kesiediaan dalam memberikan pelayanan | 24 | 3.67 |
| 36. Keramahan ketika memberikan pelayanan | 24 | 3.58 |
| 37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan | 24 | 3.75 |
| 38. Perhatian dalam memberikan pelayanan | 24 | 3.63 |
| 39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik | 24 | 3.79 |
| Total | | 3.68 |

E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru

| Butir Penilaian | N | Mean |
|--|----------|-------------|
| 40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU | 24 | 3.71 |
| 41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang | 24 | 3.88 |
| 42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis | 24 | 3.83 |
| 43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara | 24 | 3.58 |
| 44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes | 24 | 3.58 |
| 45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan | 24 | 3.38 |
| Total | | 3.66 |

F. Suasana Akademik

| Butir Penilaian | N | Mean |
|---|----------|-------------|
| 46. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang pendidikan yang diselenggarakan oleh fakultas dan program studi (seminar, kuliah umum dan lainnya) | 24 | 3.38 |
| 47. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang penelitian yang diselenggarakan oleh dosen | 24 | 3.38 |
| 48. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh fakultas (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya) | 24 | 3.54 |
| 49. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh prodi (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya) | 24 | 3.42 |
| 50. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh dosen (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya) | 24 | 3.50 |
| Total | | 3.44 |

Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa

| Aspek Penilaian | N | Mean |
|---|----------|-------------|
| A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi | 24 | 3.24 |
| B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai | 24 | 3.11 |
| C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas | 24 | 3.32 |
| D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi | 24 | 3.68 |
| E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru | 24 | 3.66 |
| F. Suasana Akademik | 24 | 3.44 |
| Total kepuasan Mahasiswa | | 3.41 |

4. Hasil Money Program Studi Magister Ilmu Komunikasi

A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi

| Butir Penilaian | N | Mean |
|--|----|-------------|
| 1. Kenyamanan terhadap ruang biro fakultas | 18 | 3.28 |
| 2. Kebersihan ruang kelas | 18 | 3.28 |
| 3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek | 18 | 3.17 |
| 4. Kebersihan toilet | 18 | 3.39 |
| 5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan | 18 | 3.17 |
| 6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik | 18 | 3.17 |
| 7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai | 18 | 3.39 |
| 8. Ketersediaan kursi | 18 | 3.56 |
| 9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan | 18 | 3.83 |
| 10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC) | 18 | 3.28 |
| 11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas | 18 | 3.39 |
| 12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll) | 18 | 3.33 |
| 13. Kemudahan dalam mengakses internet | 18 | 2.61 |
| Total | | 3.29 |

B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai

| Butir Penilaian | N | Mean |
|--|----|-------------|
| 14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas | 18 | 3.17 |
| 15. Kerapian penampilan pegawai fakultas | 18 | 3.61 |
| 16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas | 18 | 3.17 |
| 17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi | 18 | 3.44 |
| 18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas | 18 | 3.39 |
| 19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan | 18 | 3.33 |
| 20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik | 18 | 3.44 |
| 21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik | 18 | 3.44 |
| 22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa | 18 | 3.72 |
| 23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas | 18 | 3.39 |
| 24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa | 18 | 3.78 |
| 25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas | 18 | 3.44 |
| 26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan | 18 | 3.06 |
| 27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon | 18 | 2.94 |
| 28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa | 18 | 3.11 |
| 29. Kesiapan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya | 18 | 3.44 |
| Total | | 3.37 |

C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas

| Butir Penilaian | N | Mean |
|--|----|-------------|
| 30. Kesiapan dalam memberikan pelayanan | 18 | 3.61 |
| 31. Keramahan ketika memberikan pelayanan | 18 | 3.67 |
| 32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan | 18 | 3.44 |
| 33. Perhatian dalam memberikan pelayanan | 18 | 3.56 |
| 34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik | 18 | 3.89 |
| Total | | 3.63 |

D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi

| Butir Penilaian | N | Mean |
|--|----------|-------------|
| 35. Kesiediaan dalam memberikan pelayanan | 18 | 3.94 |
| 36. Keramahan ketika memberikan pelayanan | 18 | 3.78 |
| 37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan | 18 | 3.72 |
| 38. Perhatian dalam memberikan pelayanan | 18 | 3.83 |
| 39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik | 18 | 3.78 |
| Total | | 3.81 |

E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru

| Butir Penilaian | N | Mean |
|--|----------|-------------|
| 40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU | 18 | 3.78 |
| 41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang | 18 | 3.78 |
| 42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis | 18 | 3.94 |
| 43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara | 18 | 3.83 |
| 44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes | 18 | 3.72 |
| 45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan | 18 | 3.44 |
| Total | | 3.75 |

F. Suasana Akademik

| Butir Penilaian | N | Mean |
|---|----------|-------------|
| 46. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang pendidikan yang diselenggarakan oleh fakultas dan program studi (seminar, kuliah umum dan lainnya) | 18 | 3.78 |
| 47. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang penelitian yang diselenggarakan oleh dosen | 18 | 3.67 |
| 48. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh fakultas (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya) | 18 | 3.56 |
| 49. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh prodi (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya) | 18 | 3.61 |
| 50. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh dosen (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya) | 18 | 3.50 |
| Total | | 3.62 |

Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa

| Aspek Penilaian | N | Mean |
|---|----------|-------------|
| A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi | 18 | 3.29 |
| B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai | 18 | 3.37 |
| C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas | 18 | 3.63 |
| D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi | 18 | 3.81 |
| E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru | 18 | 3.75 |
| F. Suasana Akademik | 18 | 3.62 |
| Total kepuasan Mahasiswa | | 3.58 |

5. Hasil Money Program Studi Magister Kenotariatan

A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi

| Butir Penilaian | N | Mean |
|--|----|-------------|
| 1. Kenyamanan terhadap ruang biro fakultas | 41 | 4.00 |
| 2. Kebersihan ruang kelas | 41 | 4.12 |
| 3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek | 41 | 3.66 |
| 4. Kebersihan toilet | 41 | 3.85 |
| 5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan | 41 | 3.88 |
| 6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik | 41 | 3.78 |
| 7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai | 41 | 3.83 |
| 8. Ketersediaan kursi | 41 | 4.34 |
| 9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan | 41 | 4.27 |
| 10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC) | 41 | 4.20 |
| 11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas | 41 | 3.88 |
| 12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll) | 41 | 3.80 |
| 13. Kemudahan dalam mengakses internet | 41 | 3.76 |
| Total | | 3.95 |

B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai

| Butir Penilaian | N | Mean |
|--|----|-------------|
| 14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas | 41 | 4.00 |
| 15. Kerapian penampilan pegawai fakultas | 41 | 4.29 |
| 16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas | 41 | 3.88 |
| 17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi | 41 | 4.07 |
| 18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas | 41 | 3.98 |
| 19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan | 41 | 3.85 |
| 20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik | 41 | 4.02 |
| 21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik | 41 | 4.10 |
| 22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa | 41 | 4.10 |
| 23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas | 41 | 4.00 |
| 24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa | 41 | 4.12 |
| 25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas | 41 | 3.85 |
| 26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan | 41 | 4.00 |
| 27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon | 41 | 4.02 |
| 28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa | 41 | 3.93 |
| 29. Kesiapan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya | 41 | 3.98 |
| Total | | 4.01 |

C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas

| Butir Penilaian | N | Mean |
|--|----|-------------|
| 30. Kesiapan dalam memberikan pelayanan | 41 | 4.00 |
| 31. Keramahan ketika memberikan pelayanan | 41 | 4.15 |
| 32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan | 41 | 4.17 |
| 33. Perhatian dalam memberikan pelayanan | 41 | 4.07 |
| 34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik | 41 | 4.07 |
| Total | | 4.09 |

D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi

| Butir Penilaian | N | Mean |
|--|----------|-------------|
| 35. Kesiediaan dalam memberikan pelayanan | 41 | 3.78 |
| 36. Keramahan ketika memberikan pelayanan | 41 | 4.00 |
| 37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan | 41 | 3.90 |
| 38. Perhatian dalam memberikan pelayanan | 41 | 3.98 |
| 39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik | 41 | 3.98 |
| Total | | 3.93 |

E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru

| Butir Penilaian | N | Mean |
|--|----------|-------------|
| 40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU | 41 | 3.90 |
| 41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang | 41 | 3.80 |
| 42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis | 41 | 3.83 |
| 43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara | 41 | 4.00 |
| 44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes | 41 | 3.95 |
| 45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan | 41 | 3.93 |
| Total | | 3.90 |

F. Suasana Akademik

| Butir Penilaian | N | Mean |
|---|----------|-------------|
| 46. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang pendidikan yang diselenggarakan oleh fakultas dan program studi (seminar, kuliah umum dan lainnya) | 41 | 3.90 |
| 47. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang penelitian yang diselenggarakan oleh dosen | 41 | 4.12 |
| 48. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh fakultas (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya) | 41 | 3.88 |
| 49. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh prodi (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya) | 41 | 4.02 |
| 50. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh dosen (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya) | 41 | 3.90 |
| Total | | 3.97 |

Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa

| Aspek Penilaian | N | Mean |
|---|----------|-------------|
| A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi | 41 | 3.95 |
| B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai | 41 | 4.01 |
| C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas | 41 | 5.00 |
| D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi | 41 | 3.93 |
| E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru | 41 | 3.90 |
| F. Suasana Akademik | 41 | 3.97 |
| Total kepuasan Mahasiswa | | 4.13 |

6. Hasil Money Program Studi Magister Manajemen

A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi

| Butir Penilaian | N | Mean |
|--|----|-------------|
| 1. Kenyamanan terhadap ruang biro fakultas | 32 | 3.53 |
| 2. Kebersihan ruang kelas | 32 | 3.78 |
| 3. Ketersediaan fasilitas laboratorium/praktek | 32 | 3.31 |
| 4. Kebersihan toilet | 32 | 3.53 |
| 5. Ketersediaan tempat parkir kendaraan | 32 | 3.53 |
| 6. Ketersediaan blanko isian dan pulpen untuk kegiatan akademik | 32 | 3.41 |
| 7. Ketersediaan papan tulis, spidol dan penghapus yang memadai | 32 | 3.53 |
| 8. Ketersediaan kursi | 32 | 3.56 |
| 9. Ketersediaan infocus untuk perkuliahan | 32 | 3.53 |
| 10. Ketersediaan pendingin ruangan (AC) | 32 | 3.69 |
| 11. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman di biro fakultas | 32 | 3.63 |
| 12. Ketersediaan komputer untuk akses informasi akademik (nilai, KHS, dll) | 32 | 3.34 |
| 13. Kemudahan dalam mengakses internet | 32 | 3.47 |
| Total | | 3.53 |

B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai

| Butir Penilaian | N | Mean |
|--|----|-------------|
| 14. Ketuntasan pelayanan pegawai fakultas | 32 | 3.41 |
| 15. Kerapian penampilan pegawai fakultas | 32 | 3.47 |
| 16. Ketepatan waktu pelayanan pegawai fakultas | 32 | 3.56 |
| 17. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi | 32 | 3.56 |
| 18. Ketepatan prosedur pelayanan yang dijalankan pegawai fakultas | 32 | 3.38 |
| 19. Respon pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan | 32 | 3.59 |
| 20. Kepedulian pegawai fakultas dalam mengingatkan kewajiban akademik | 32 | 3.56 |
| 21. Kepedulian pegawai fakultas memberi informasi akademik | 32 | 3.47 |
| 22. Kemampuan pegawai fakultas dalam melayani urusan mahasiswa | 32 | 3.44 |
| 23. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai fakultas | 32 | 3.59 |
| 24. Keamanan yang diberikan pegawai fakultas terhadap dokumen mahasiswa | 32 | 3.47 |
| 25. Kenyamanan saat berurusan dengan pegawai fakultas | 32 | 3.41 |
| 26. Senyum, salam, sapa pegawai fakultas saat memberikan pelayanan | 32 | 3.59 |
| 27. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon | 32 | 3.53 |
| 28. Perhatian pegawai fakultas saat melayani mahasiswa | 32 | 3.47 |
| 29. Kesiapan pegawai fakultas membantu kesulitan mahasiswa yang masih dalam ruang lingkup tugasnya | 32 | 3.38 |
| Total | | 3.49 |

C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas

| Butir Penilaian | N | Mean |
|--|----|-------------|
| 30. Kesiapan dalam memberikan pelayanan | 32 | 3.47 |
| 31. Keramahan ketika memberikan pelayanan | 32 | 3.56 |
| 32. Kesopanan ketika memberikan pelayanan | 32 | 3.50 |
| 33. Perhatian dalam memberikan pelayanan | 32 | 3.59 |
| 34. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik | 32 | 3.66 |
| Total | | 3.56 |

D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi

| Butir Penilaian | N | Mean |
|--|----------|-------------|
| 35. Kesiediaan dalam memberikan pelayanan | 32 | 3.56 |
| 36. Keramahan ketika memberikan pelayanan | 32 | 3.69 |
| 37. Kesopanan ketika memberikan pelayanan | 32 | 3.66 |
| 38. Perhatian dalam memberikan pelayanan | 32 | 3.66 |
| 39. Bijaksana dalam memberikan solusi terhadap permasalahan akademik | 32 | 3.72 |
| Total | | 3.66 |

E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru

| Butir Penilaian | N | Mean |
|--|----------|-------------|
| 40. Kemudahan dalam mengakses informasi pendaftaran masuk UMSU | 32 | 3.78 |
| 41. Kualitas pelayanan pendaftaran hingga proses pendaftaran ulang | 32 | 3.72 |
| 42. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes tertulis | 32 | 3.75 |
| 43. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes wawancara | 32 | 3.75 |
| 44. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes psikotes | 32 | 3.72 |
| 45. Kualitas pelaksanaan ujian masuk tes kesehatan | 32 | 3.78 |
| Total | | 3.75 |

F. Suasana Akademik

| Butir Penilaian | N | Mean |
|---|----------|-------------|
| 46. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang pendidikan yang diselenggarakan oleh fakultas dan program studi (seminar, kuliah umum dan lainnya) | 32 | 3.84 |
| 47. Anda berpartisipasi dalam kegiatan ilmiah bidang penelitian yang diselenggarakan oleh dosen | 32 | 3.78 |
| 48. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh fakultas (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya) | 32 | 3.59 |
| 49. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh prodi (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya) | 32 | 3.75 |
| 50. Anda berpartisipasi dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang diselenggarakan oleh dosen (bakti sosial, desa binaan, penyantunan kaum dhuafa, anak yatim dan yang lainnya) | 32 | 3.47 |
| Total | | 3.69 |

Rekapitulasi Kepuasan Mahasiswa

| Aspek Penilaian | N | Mean |
|---|----------|-------------|
| A. Kepuasan Mahasiswa Terhadap ketersediaan Prasarana, Sarana, Dan Sistem Informasi | 32 | 3.53 |
| B. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pegawai | 32 | 3.49 |
| C. Pelayanan Akademik Unsur Pimpinan Fakultas | 32 | 3.56 |
| D. Pelayanan Akademik Pimpinan Program Studi | 32 | 3.66 |
| E. Sistem Rekrutmen Mahasiswa Baru | 32 | 3.75 |
| F. Suasana Akademik | 32 | 3.69 |
| Total kepuasan Mahasiswa | | 3.61 |