


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



**GUGUS PENJAMINAN MUTU
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
2017**

	PROGRAM PASCASARJANA	Waktu Pelaksanaan: Mei 2017
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 4
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : PPs .BPM.MONEV.07.03

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 dosen Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (Program Pascasarjana UMSU) ini dapat dilaksanakan dari awal hingga penyusunan laporan. Monev ini merupakan bagian penting dari proses penjaminan mutu internal yang dilaksanakan oleh Program Pascasarjana UMSU.

Pelaksanaan monev ini merupakan bentuk nyata dari komitmen Program Pascasarjana UMSU terhadap pentingnya perbaikan dan peningkatan pelayanan kepada dosen secara berkelanjutan. Melalui monev ini diharapkan dapat diketahui berbagai informasi tentang kualitas pelayanan Program Pascasarjana UMSU kepada dosen. Berdasarkan informasi ini akan membantu Program Pascasarjana UMSU dalam merumuskan kebijakan yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada dosen.

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 terima kasih.


Medan, Juli 2017
Ketua BPM,

Dr. Yan Hendra, M.Si

	PROGRAM PASCASARJANA	Waktu Pelaksanaan: Mei 2017
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 4
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : PPs .BPM.MONEV.07.03

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 Dosen.....	7
H. Kesimpulan	16
I. Lampiran.....	17
1. Hasil Rekapitulasi Terhadap Pelayanan Pascasarjana	17
2. Hasil Rekapitulasi Berdasarkan Indikator Penilaian.....	17
3. Hasil Monev Program Pascasarjana	18

	PROGRAM PASCASARJANA	Waktu Pelaksanaan: Mei 2017
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 4
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : PPs .BPM.MONEV.07.03

A. Pendahuluan

Dosen memiliki peran yang sangat besar dalam menentukan kualitas lulusan suatu perguruan tinggi. Oleh karenanya perguruan tinggi harus memberikan pelayanan yang terbaik untuk dapat mendorong terciptanya kenyamanan dosen dalam melaksanakan Tridarma Perguruan Tinggi.

Untuk mendorong peningkatan kinerja dosen Program Pascasarjana UMSU terus menerus melakukan perbaikan dalam memberikan pelayanan terbaik kepada dosen, baik pelayanan yang terkait dengan bidang akademik maupun non akademik. Pengadaan prasarana dan sarana yang baik, tata kelola yang terus disempurnakan, merupakan komitmen pimpinan untuk memberi pelayanan yang baik kepada dosen.


Pelaksanaan monev yang dilakukan secara berkala, diharapkan memberikan kepuasan yang tinggi terhadap dosen guna mendorong peningkatan kinerja dosen. Dan hasilnya akan menjadi masukan bagi pihak fakultas untuk meningkatkan dan menyiapkan semua kebutuhan pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan. pengukuran kepuasan dosen dilakukan terhadap pelayanan yang diberikan kepada dosen terdiri dari pelayanan fakultas, perpustakaan, pelayanan biro umum, pelayanan biro data dan informasi, dan pelayanan biro keuangan.

B. Tujuan

Tujuan pelaksanaan monev kepuasan dosen adalah untuk mengukur seberapa besar tingkat kepuasan dosen Program Pascasarjana UMSU terhadap pelayanan yang telah diberikan selama satu semester berjalan.

C. Manfaat

1. Hasil monev diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi mengenai kinerja pelayanan yang telah diberikan kepada dosen.
2. Hasil monev diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pimpinan fakultas dan universitas dalam membuat kebijakan tentang pelayanan dosen untuk peningkatan kepuasan dosen.

	PROGRAM PASCASARJANA	Waktu Pelaksanaan: Mei 2017
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 4
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : PPs .BPM.MONEV.07.03

D. Ruang Lingkup Monev


Monev ini meneliti dan mengevaluasi tentang kepuasan dosen Program Pascasarjana UMSU terhadap pelayanan yang diberikan oleh fakultas, perpustakaan, pelayanan biro umum, pelayanan biro data dan informasi, dan pelayanan biro keuangan. Aspek pelayanan mencakup bentuk fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), dayatanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*)

E. Metode Monev

Pelaksanaan monev kepuasan dosen terhadap pelayanan di pascasarjana dan seluruh biro yang ada di UMSU dilakukan pada semester genap tahun akademik 2016/ 2017, dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Kepuasan dosen yang dimaksud adalah kepuasan terhadap pelayanan atas lima (5) indikator pelayanan yaitu:

1. **bentuk fisik (*tangibles*)** meliputi fasilitas fisik, perlengkapan prasarana dan sarana
2. **kehandalan (*reliability*)** yaitu kemampuan untuk melayani dosen sesuai dengan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan
3. **dayatanggap (*responsiveness*)** yaitu kemampuan untuk membantu dosen dan ketersediaan untuk melayani dosen dengan baik
4. **jaminan (*assurance*)** yang mencakup pengetahuan, tingkat kepercayaan kepada staf, resiko atau keraguan
5. **empati (*empathy*)** meliputi kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan dosen


Objek monev adalah biro yang ada di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang terdiri dari biro fakultas, biro umum, biro data dan informasi serta biro keuangan. Populasi monev adalah seluruh dosen tetap yayasan yang aktif mengajar pada semester genap 2016/2017 di Program Pascasarjana UMSU. Sumber data


 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	PROGRAM PASCASARJANA	Waktu Pelaksanaan: Mei 2017
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 4
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : PPs .BPM.MONEV.07.03

digunakan adalah data primer dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran angket kepada responden. Angket yang kembali dan layak untuk diolah sebanyak 30 angket. Selanjutnya data ditabulasi dan diklasifikasikan, dijelaskan dan dilakukan analisis untuk memperoleh informasi mengenai kepuasan dosen. Dalam mengukur tinggi rendahnya kepuasan dosen 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								
	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 DOSEN									
FAKULTAS/PRODI :										
PERTANYAAN						JAWABAN				
A. PELAYANAN FAKULTAS										
A.1. Fisik										
1.	Kenyamanan ruang dosen.	1	2	3	4	5				
2.	Ketersediaan kursi, meja, dan loker pada ruang dosen	1	2	3	4	5				
3.	Kemudahan dalam mengakses internet	1	2	3	4	5				
4.	Kebersihan ruang dosen	1	2	3	4	5				
5.	Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	1	2	3	4	5				
6.	Ketersediaan infokus untuk mengajar	1	2	3	4	5				
7.	Ketersediaan informasi pada papan pengumuman	1	2	3	4	5				
8.	Ketersediaan air minum di ruang dosen	1	2	3	4	5				
9.	Ketersediaan ruang konsultasi mahasiswa dengan dosen	1	2	3	4	5				
10.	Ketersediaan toilet dosen	1	2	3	4	5				
11.	Kebersihan toilet dosen	1	2	3	4	5				

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	PROGRAM PASCASARJANA	Waktu Pelaksanaan: Mei 2017
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 4
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : PPs .BPM.MONEV.07.03


PERTANYAAN	JAWABAN				
A.2.Keandalan					
12. Kemampuan pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
13. Ketuntasan pelayanan yang diberikan pegawai fakultas	1	2	3	4	5
14. Ketepatan waktu pelayanan	1	2	3	4	5
15. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	1	2	3	4	5
16. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
A.3. DayaTanggap					
17. Kesiapan pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan.	1	2	3	4	5
18. Kepedulian pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan.	1	2	3	4	5
19. Kecepatan pegawai fakultas dalam menyampaikan informasi	1	2	3	4	5
A.4. Jaminan					
20. Pengetahuan pegawai fakultas dalam melaksanakan tugasnya	1	2	3	4	5
21. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai fakultas	1	2	3	4	5
22. Keamanan data akademik dosen	1	2	3	4	5
A.5. Empati					
23. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon	1	2	3	4	5
24. Perhatian pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
25. Kesiapan pegawai fakultas membantu kesulitan yang dialami dosen	1	2	3	4	5
B. PELAYANAN PUSTAKA					
B.1. Fisik					
1. Kenyamanan ruangan	1	2	3	4	5
2. Kebersihan ruangan Kerapian berpakaian pegawai	1	2	3	4	5
3. Tata letak buku pustaka	1	2	3	4	5
4. Kemudahan mengakses buku	1	2	3	4	5
B.2. Keandalan					
5. Ketepatan waktu pelayanan	1	2	3	4	5
6. Kemudahan memperoleh informasi pustaka	1	2	3	4	5
7. Kemuktahiran pustaka	1	2	3	4	5
8. Ketersediaan layanan e-library	1	2	3	4	5
B.3. DayaTanggap					
9. Kesiapan pegawai dalam memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
10. Kepedulian pegawai dalam memberikan pelayanan					
11. Kecepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	1	2	3	4	5
B.4. Jaminan					
12. Pengetahuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya	1	2	3	4	5
13. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai	1	2	3	4	5
B.5. Empati					
14. Perhatian pegawai saat memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
15. Kesiapan pegawai membantu kesulitan yang dialami dosen	1	2	3	4	5

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	PROGRAM PASCASARJANA	Waktu Pelaksanaan: Mei 2017
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 4
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : PPs .BPM.MONEV.07.03

 UMSU Unggul, Cerdas & Terpercaya	UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA	PETUNJUK PENGISIAN 1. Berilah tanda silang (x) pada alternative 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 DOSEN															
FAKULTAS/PRODI :																
PERTANYAAN	JAWABAN															
	PELAYANAN BIRO UMUM					PELAYANAN BIRO DATA DAN INFORMASI					PELAYANAN BIRO KEUANGAN					
C.1. Fisik																
1. Kenyamanan ruangan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
2. Kerapian berpakaian pegawai	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
3. Kebersihan ruangan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
C.2. Kehandalan																
4. Keakuratan database dosen	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
5. Kemudahan akses database dosen	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
7. Ketuntasan dalam memberikan pelayanan administrasi	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
8. Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan administrasi	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	PROGRAM PASCASARJANA	Waktu Pelaksanaan: Mei 2017
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 4
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : PPs .BPM.MONEV.07.03

PERTANYAAN	JAWABAN														
	PELAYANAN BIRO UMUM					PELAYANAN BIRO DATA DAN INFORMASI					PELAYANAN BIRO KEUANGAN				
9. Keterbukaan,dalam menyampaikan informasi yang dibutuhkan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
10. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan administrasi	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
C.3. DayaTanggap															
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
12. Kecepatan Pegawai ketika memberikan pelayanan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
C.4. Jaminan															
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
16. Keamanan data administrasi dosen	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
C.5. Empati															
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

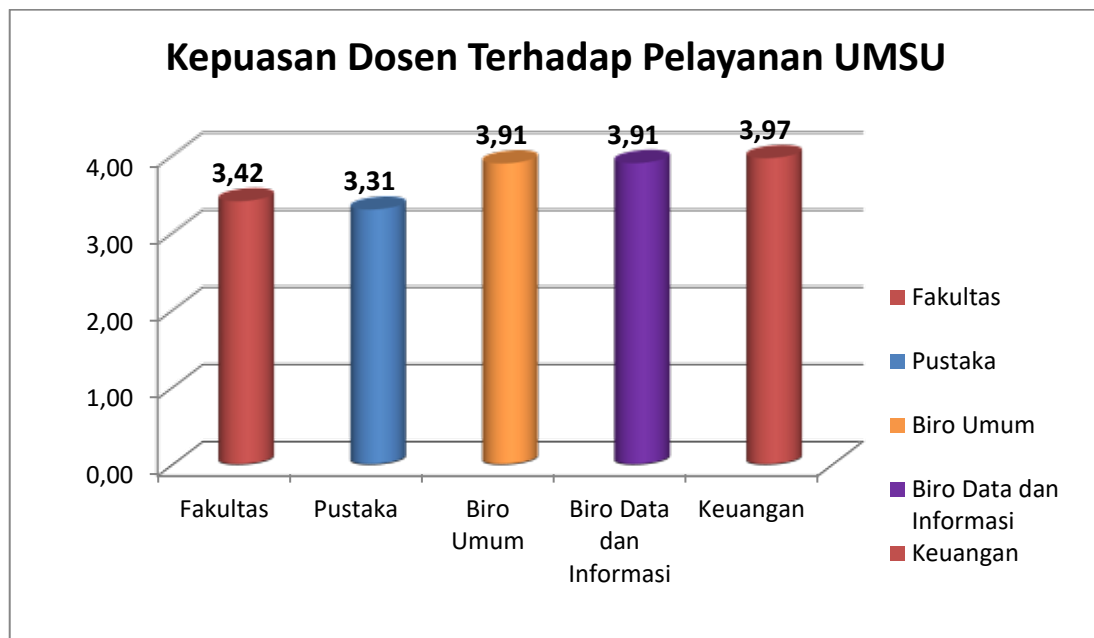
 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	PROGRAM PASCASARJANA	Waktu Pelaksanaan: Mei 2017
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 4
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : PPs .BPM.MONEV.07.03

G. Hasil Money Kepuasan Dosen

1. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Secara Keseluruhan


Tabel 1
Kepuasan Dosen Program Pascasarjana Terhadap Pelayanan UMSU

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Kepuasan dosen terhadap pelayanan fakultas	3.42
2	Kepuasan dosen terhadap perpustakaan	3.31
3	Kepuasan dosen terhadap pelayanan biro umum	3.91
4	Kepuasan dosen terhadap pelayanan biro data dan informasi	3.91
5	Kepuasan dosen terhadap pelayanan biro keuangan	3.97
Rata-rata		3.70



Grafik 1. Total Kepuasan Dosen terhadap Pelayanan Universitas

Berdasarkan tabel dan grafik di atas dapat dilihat bahwa kepuasan dosen Program Pascasarjana UMSU terhadap pelayanan yang ada di UMSU secara umum dikategorikan memuaskan dengan rata-rata total skor hasil 3,70. Namun jika dilihat per indikator, hanya ada empat indikator pelayanan yang memiliki kriteria hasil

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	PROGRAM PASCASARJANA	Waktu Pelaksanaan: Mei 2017
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 4
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : PPs .BPM.MONEV.07.03

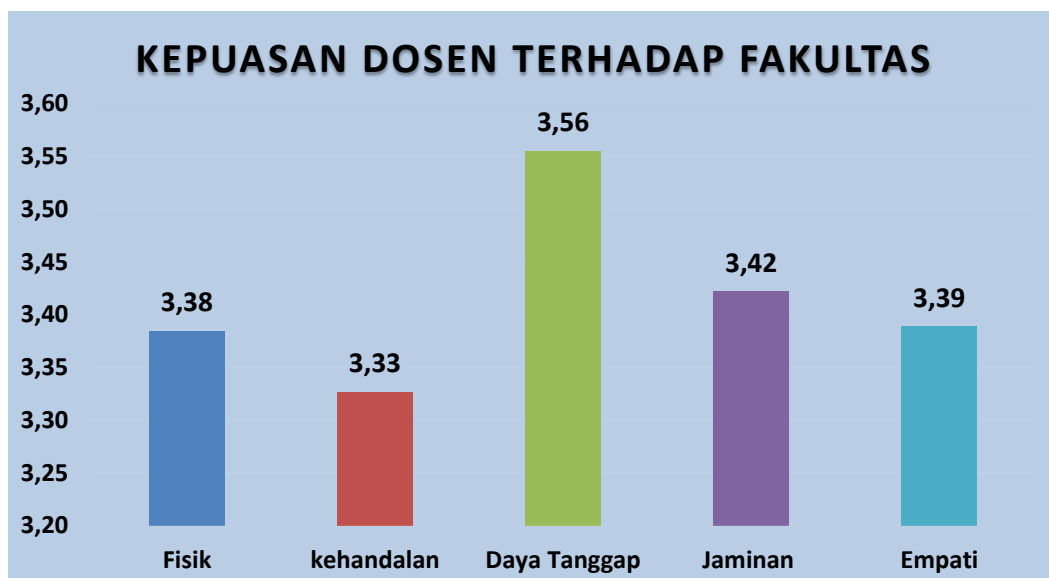
memuaskan yaitu kepuasan dosen terhadap pelayanan biro umum, biro data dan informasi, pelayanan dari fakultas dan biro keuangan. Sedangkan satu indikator lainnya, yakni kepuasan dosen terhadap perpustakaan masih berada pada kriteria hasil cukup memuaskan.

Dari kelima indikator pelayanan tersebut, dosen Program Pascasarjana UMSU mempersepsikan bahwa kepuasan terhadap pelayanan biro keuangan merupakan indikator yang memperoleh skor hasil tertinggi, yaitu 3,97 sedangkan skor hasil terendah berada pada indikator pelayanan perpustakaan yaitu 3,31.


2. Kepuasan Dosen terhadap Fakultas

Tabel 2
Kepuasan Dosen Program Pascasarjana dilihat dari Indikator Kepuasan Fakultas

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Fisik	3.38
2	Kehandalan	3.33
3	Daya Tanggap	3.56
4	Jaminan	3.42
5	Empati	3.39
Rata-rata		3.42



Grafik 2. Total Kepuasan Dosen terhadap Fakultas

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	PROGRAM PASCASARJANA	Waktu Pelaksanaan: Mei 2017
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 4
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : PPs .BPM.MONEV.07.03

Tabel dan grafik 2 menunjukkan tingkat kepuasan dosen Program Pascasarjana UMSU terhadap beberapa indikator yang terdapat di fakultas, yakni indikator fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Secara keseluruhan, tingkat kepuasan dosen terhadap fakultas masih dikategorikan memuaskan dengan nilai rata-rata total kepuasan sebesar 3,42.


Dari kelima indikator Fakultas tersebut, ada dua indikator yang memiliki kriteria hasil 'Puas' yaitu indikator daya tanggap dan jaminan dengan skor total kepuasan masing-masing sebesar 3.56 dan 3.42. Sedangkan kriteria hasil dari tiga indikator lainnya, yaitu indikator fisik, empati dan kehandalan masih digolongkan 'Cukup Puas' dengan skor hasil 3.38, 3.39 dan 3.33 pada masing-masing indikator.

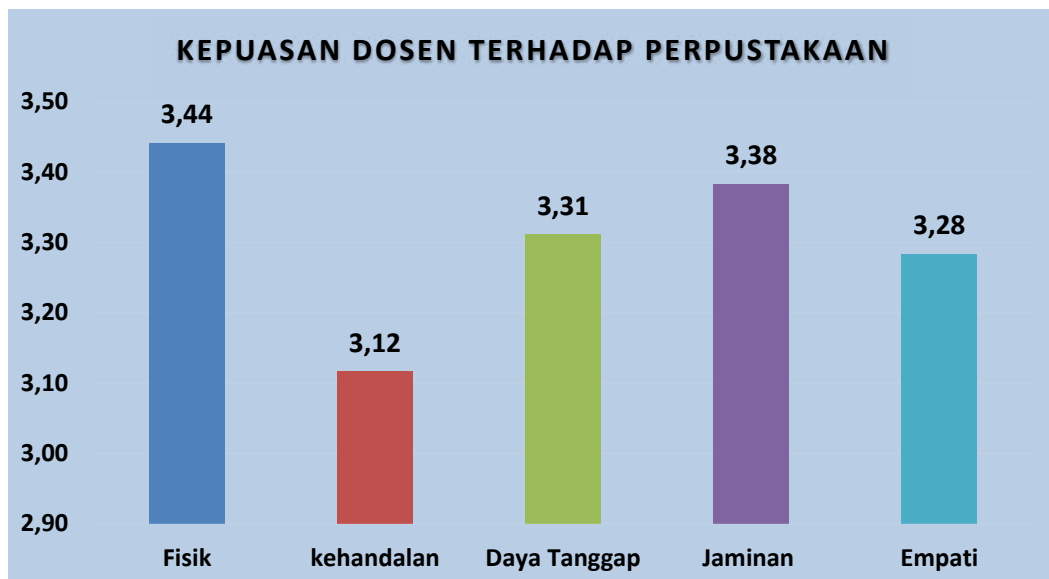
Indikator fakultas yang berada pada skor hasil tertinggi adalah indikator daya tanggap, yakni 3,56 dengan kriteria hasil memuaskan. Semua butir penilaian pada indikator ini menunjukkan kriteria hasil yang memuaskan terutama pada butir Ketersediaan pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan dengan skor hasil 3,63. Sedangkan indikator yang memiliki skor hasil terendah adalah indikator kehandalan, yakni 3.33 dengan kriteria hasil cukup memuaskan. Rendahnya skor ini khususnya dapat terlihat dari butir penilaian ketepatan waktu pelayanan dengan dosen yang masih tergolong kurang memuaskan dan ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan.

3. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Perpustakaan

Tabel 3
Kepuasan Dosen Program Pascasarjana dilihat dari Indikator
Kepuasan Perpustakaan

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Fisik	3.44
2	Kehandalan	3.12
3	Daya Tanggap	3.31
4	Jaminan	3.38
5	Empati	3.28
Rata-rata		3.31

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	PROGRAM PASCASARJANA	Waktu Pelaksanaan: Mei 2017
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 4
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : PPs .BPM.MONEV.07.03




Grafik 3. Total Kepuasan Dosen terhadap Pelayanan Perpustakaan

Berdasarkan tabel dan grafik di atas dapat diperoleh informasi terkait tingkat kepuasan dosen Program Pascasarjana terhadap beberapa indikator yang terdapat di perpustakaan, yakni indikator fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Secara keseluruhan, tingkat kepuasan dosen terhadap perpustakaan masih dikategorikan cukup memuaskan dengan nilai rata-rata total kepuasan sebesar 3.31.

Dari kelima indikator perpustakaan tersebut, hanya indikator fisik yang masuk kriteria hasil 'Puas' dengan skor total 3.44. Sedangkan kriteria hasil untuk empat indikator lainnya berada pada kriteria Cukup Puas seperti yang ditampilkan pada table dan grafik diatas.

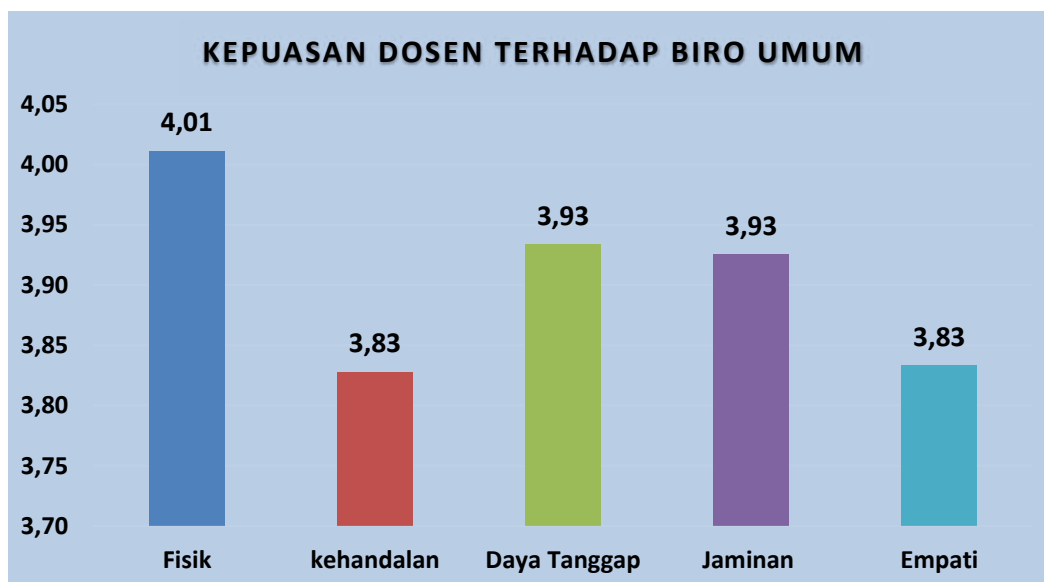
Indikator kepuasan dosen terhadap perpustakaan yang berada pada skor hasil tertinggi adalah indikator fisik, yakni 3,44 dengan kriteria hasil memuaskan. Kedua butir penilaian pada indikator ini menunjukkan kriteria hasil yang memuaskan terutama pada butir kenyamanan dan kebersihan ruangan dengan skor hasil 3.60 dan 3.70. Sedangkan indikator yang memiliki skor hasil terendah adalah indikator kehandalan, yakni 312 dengan kriteria hasil cukup memuaskan, rendahnya skor ini khususnya dapat terlihat dari butir penilaian ketersediaan layanan *e-library* dan kemutakhiran pustaka dengan skor hasil masing-masing 2.90 dan 3.07.

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	PROGRAM PASCASARJANA	Waktu Pelaksanaan: Mei 2017
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 4
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : PPs .BPM.MONEV.07.03

4. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Tabel 4
Kepuasan Dosen Program Pascasarjana dilihat dari Indikator Pelayanan Biro Umum


No	Indikator	Total Kepuasan
1	Fisik	4.01
2	Kehandalan	3.83
3	Daya Tanggap	3.93
4	Jaminan	3.93
5	Empati	3.83
Rata-rata		3.91



Grafik 4. Total Kepuasan Dosen terhadap Pelayanan Biro Umum

Tabel dan grafik di atas mendeskripsikan tingkat kepuasan dosen Program Pascasarjana UMSU terhadap beberapa indikator yang terdapat di biro umum, yakni indikator fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Secara keseluruhan, tingkat kepuasan dosen terhadap biro tersebut tergolong memuaskan dengan nilai rata-rata total kepuasan sebesar 3.91.

Setiap indikator penilaian pada biro umum memiliki kriteria hasil memuaskan. Indikator fisik merupakan indikator yang memperoleh skor hasil

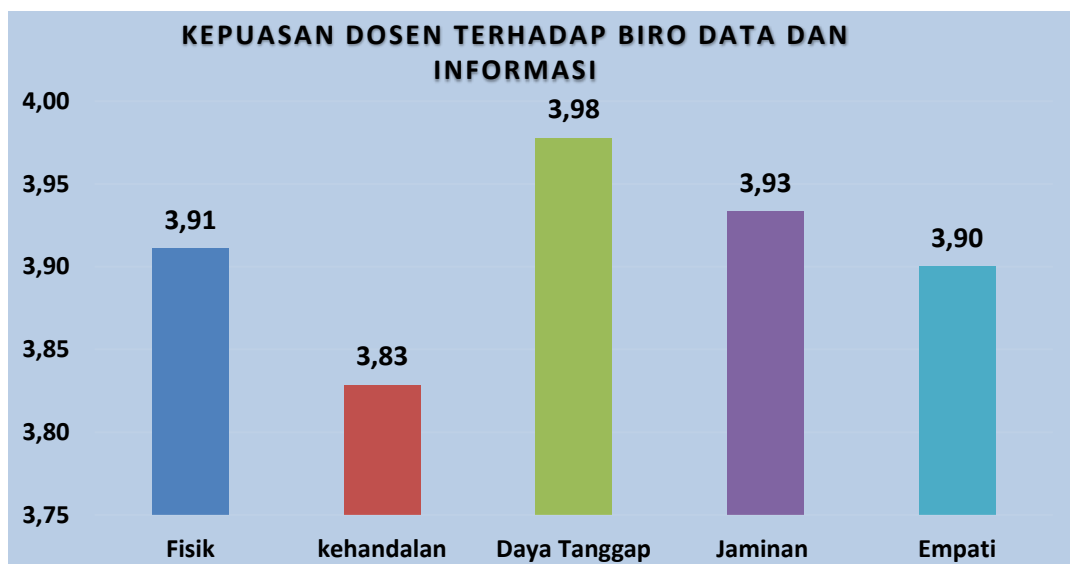
 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	PROGRAM PASCASARJANA	Waktu Pelaksanaan: Mei 2017
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 4
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : PPs .BPM.MONEV.07.03

tertinggi, yakni 4,01 yang mana semua butir penilaian pada indikator ini menunjukkan kriteria hasil yang minimal berada pada level memuaskan. Bahkan ada satu butir penilaian pada indikator ini , yaitu kebersihan ruangan dengan skor hasil 4.10 mempunyai kriteria hasil yang sangat memuaskan. Sedangkan indikator yang memiliki skor hasil terendah adalah indikator kehandalan, yakni 3,83 namun kriteria hasilnya masih memuaskan. Rendahnya skor indikator ini terutama terletak pada butir penilaian ketepatan prosedur pelayanan administrasi.


5. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi

Tabel 5
Kepuasan Dosen Program Pascasarjana dilihat dari Indikator
Pelayanan Biro Data dan Informasi

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Fisik	3.91
2	Kehandalan	3.83
3	Daya Tanggap	3.98
4	Jaminan	3.93
5	Empati	3.90
Rata-rata		3.91



Grafik 5. Total Kepuasan Dosen terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi

	PROGRAM PASCASARJANA	Waktu Pelaksanaan: Mei 2017
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 4
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : PPs .BPM.MONEV.07.03


Pada Tabel 5 dan grafik memberikan informasi tentang tingkat kepuasan dosen terhadap beberapa indikator pelayanan yang terdapat di bagian biro data dan informasi, yaitu indikator fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Secara keseluruhan, tingkat kepuasan dosen terhadap biro data dan informasi masih dikategorikan memuaskan dengan nilai rata-rata total kepuasan sebesar 3.91.

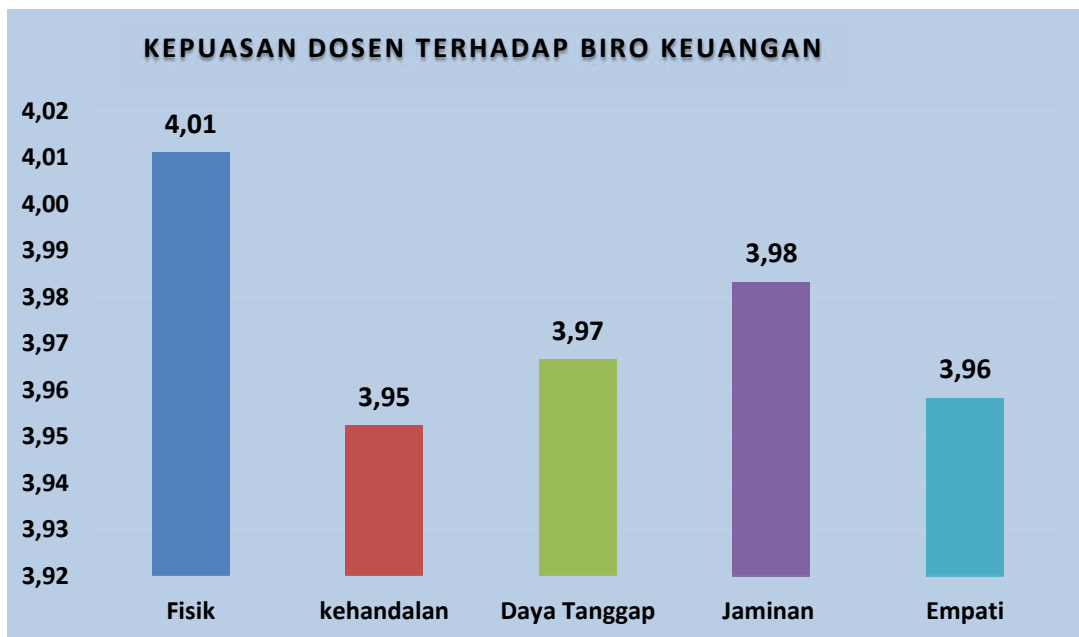
Setiap indikator penilaian pada biro data dan informasi memiliki kriteria hasil memuaskan. Indikator daya tanggap merupakan indikator yang memperoleh skor hasil tertinggi, yakni 3.98 yang mana semua butir penilaian pada indikator ini menunjukkan kriteria hasil yang memuaskan terutama ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru. Sedangkan indikator yang memiliki skor hasil terendah adalah indikator kehandalan, yakni 3,83 namun kriteria hasilnya masih memuaskan. Rendahnya skor indikator ini terutama terletak pada butir penilaian Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi dan ketepatan prosedur pelayanan administrasi dengan skor yang sama 3.77

6. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

Tabel 6
Kepuasan Dosen Program Pascasarjana dilihat dari Indikator Pelayanan
Biro Keuangan

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Fisik	4.01
2	Kehandalan	3.95
3	Daya Tanggap	3.97
4	Jaminan	3.98
5	Empati	3.96
Rata-rata		3.97


	PROGRAM PASCASARJANA	Waktu Pelaksanaan: Mei 2017
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 4
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : PPs .BPM.MONEV.07.03



Grafik 6. Total Kepuasan Dosen terhadap Pelayanan Biro Keuangan

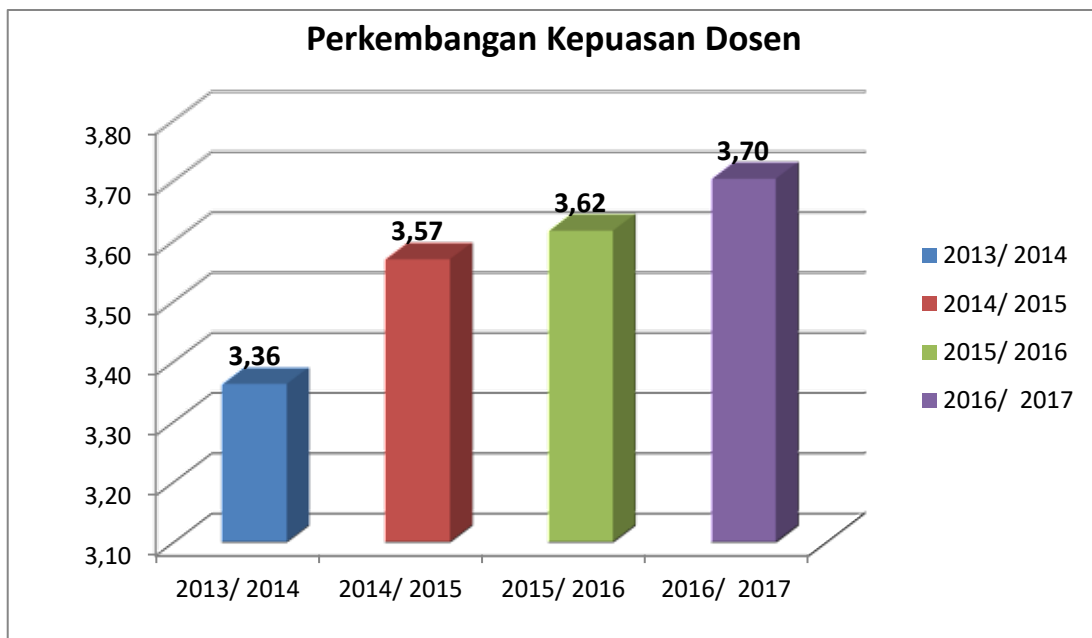
Tabel dan grafik di atas menginformasikan bahwa tingkat kepuasan dosen terhadap setiap indikator pelayanan yang ada di biro keuangan, yakni indikator fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara keseluruhan berada pada kriteria hasil memuaskan dengan nilai rata-rata total kepuasan sebesar 3.91. Dari kelima indikator pelayanan tersebut, indikator fisik memiliki skor hasil paling tinggi, yaitu 4.01 terutama berhubungan dengan butir penilaian kerapian berpakaian pegawai dan kebersihan ruangan.

Sedangkan indikator yang berada pada skor hasil terendah terletak pada indikator kehandalan yakni 3,70. Dalam hal ini, butir penilaian terkait salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan mendapatkan skor terendah di antara butir lainnya.


 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	PROGRAM PASCASARJANA	Waktu Pelaksanaan: Mei 2017
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 4
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : PPs .BPM.MONEV.07.03

Tabel 7
Perkembangan Kepuasan Dosen dilihat dari Objek Pelayanan

No	Objek Pelayanan	Genap 2013/ 2014	Ganjil 2014/ 2015	Genap 2015/ 2016	Genap 2016/ 2017	Peru Bahan (%)
1	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas	3.17	3.46	3.54	3.42	2.42
2	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Perpustakaan	-	-	-	3.31	-
3	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum	3.40	3.63	3.65	3.91	2.91
4	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi	3.48	3.61	3.64	3.91	2.91
5	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Keuangan	3.40	3.58	3.64	3.97	2.97
Rata-rata		3.36	3.57	3.62	3.70	2.70



Berdasarkan tabel dan grafik di atas dapat diperoleh informasi tentang perkembangan kepuasan dosen Program Pascasarjana UMSU terhadap beberapa objek pelayanan, yakni kepuasan dosen terhadap pelayanan fakultas, perpustakaan, biro umum, biro data dan informasi, serta biro keuangan. Secara keseluruhan, rata-rata skor total untuk semua objek pelayanan mengalami perubahan ke arah yang lebih baik di sepanjang periode yang ada.

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	PROGRAM PASCASARJANA	Waktu Pelaksanaan: Mei 2017
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 4
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : PPs .BPM.MONEV.07.03

Ada tiga objek pelayanan yang senantiasa menunjukkan peningkatan yang signifikan pada setiap periodenya, yaitu pelayanan biro umum, biro keuangan dan biro data dan informasi.

Selanjutnya, kepuasan dosen terhadap pelayanan fakultas mengalami sedikit penurunan pada periode 2016/2017 dibandingkan satu periode sebelumnya, yakni pada tahun akademik genap 2015/2016 memperoleh skor hasil sebesar 3.54 turun menjadi 3.42.

Dari kelima objek pelayanan tersebut, pada periode terakhir terlihat bahwa para dosen memberikan total skor hasil tertinggi terhadap kepuasan pelayanan yang ada di biro keuangan dengan skor hasil sebesar 3.97 dan kriteria hasil 'Puas'. Sedangkan skor hasil terendah terletak pada pelayanan di perpustakaan dengan skor 3.31 dan kriteria hasil masih cukup memuaskan.

H. KESIMPULAN

Berdasarkan perolehan data mengenai hasil monev terhadap kepuasan dosen pada berbagai objek pelayanan seperti yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara umum dosen Program Pascasarjana UMSU mempersepsikan bahwa sebagian besar objek pelayanan yang ada di universitas mempunyai kriteria hasil yang memuaskan dengan skor hasil rata-rata keseluruhan objek pelayanan sebesar 3,70.
2. Pada indikator kehandalan, setiap objek pelayanan belum memenuhi level kepuasan para dosen, karena seluruh pelayanan mendapatkan penilaian rendah pada indicator kehandalan.
3. Sebagian besar objek pelayanan di universitas telah mengalami peningkatan yang signifikan hingga periode terakhir pelaksanaan monev dengan kriteria hasil yang memuaskan kecuali pada objek pelayanan perpustakaan masih berada pada kriteria cukup memuaskan.

I. LAMPIRAN

1. Hasil Rekapitulasi Terhadap Pelayanan Pascasarjana

No	Fakultas	Sampel	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan					Total
			Fakultas	Perpustakaan	Biro Umum	Biro Data dan Informasi	Biro Keuangan	
1	PROGRAM PASCASARJANA)	30	3.42	3.31	3.91	3.91	3.97	3.70

2. Hasil Rekapitulasi Berdasarkan Indikator Penilaian

No	Penilaian	Fakultas	Pustaka	Biro Umum	Biro Data dan Informasi	Keuangan	Total
1	Fisik	3.38	3.44	4.01	3.91	4.01	3.75
2	kehandalan	3.33	3.12	3.83	3.83	3.95	3.61
3	Daya Tanggap	3.56	3.31	3.93	3.98	3.97	3.75
4	Jaminan	3.42	3.38	3.93	3.93	3.98	3.73
5	Empati	3.39	3.28	3.83	3.90	3.96	3.67
Rata-rata		3.42	3.31	3.91	3.91	3.97	3.70

3. Hasil Money Program Pascasarjana

Hasil Monitoring Evaluasi Kepuasan Dosen

A. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruang dosen	30	3.47
2. Ketersediaan kursi, meja dan loker pada ruang dosen	30	3.27
3. Kemudahan dalam mengakses internet	30	2.80
4. Kebersihan ruang dosen	30	3.77
5. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	30	4.13
6. Ketersediaan infocus untuk mengajar	30	3.90
7. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman	30	3.60
8. Ketersediaan air minum di ruang dosen	30	3.63
9. Ketersediaan ruang konsultasi mahasiswa dengan dosen	30	2.50
10. Ketersediaan toilet dosen	30	2.97
11. Kebersihan toilet dosen	30	3.20
Total		3.38

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Kemampuan pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	30	3.37
13. Ketuntasan pelayanan yang diberikan pegawai fakultas	30	3.37
14. Ketepatan waktu pelayanan	30	3.23
15. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	30	3.40
16. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan	30	3.27
Total		3.33

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
17. Kesiapan pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	30	3.63
18. Kepedulian pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	30	3.57
19. Kecepatan pegawai fakultas dalam menyampaikan informasi	30	3.47
Total		3.56

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
20. Pengetahuan pegawai fakultas dalam melaksanakan tugasnya	30	3.37
21. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai fakultas	30	3.43
22. Keamanan data akademik dosen	30	3.47
Total		3.42

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
23. Respon pegawai fakultas saat dihubungi via telepon	30	3.47
24. Perhatian pegawai fakultas pada saat memberi pelayanan	30	3.40
25. Kesiapan pegawai fakultas dalam membantu kesulitan yang dialami dosen	30	3.30
Total		3.39

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	30	3.38
Kehandalan	30	3.33
Daya Tangkap	30	3.56
Jaminan	30	3.42
Empati	30	3.39
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas		3.42

B. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka

Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	30	3.60
2. Kebersihan ruangan	30	3.70
3. Tata letak buku pustaka	30	3.30
4. Kemudahan mengakses buku	30	3.17
Total		3.44

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
5. Ketepatan waktu pelayanan	30	3.40
6. Kemudahan memperoleh informasi pustaka	30	3.10
7. Kemuktahiran pustaka	30	3.07
8. Ketersediaan layanan e-library	30	2.90
Total		3.12

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
9. Kesediaan pegawai dalam memberikan pelayanan	30	3.23
10. Kepedulian pegawai dalam memberikan pelayanan	30	3.40
11. Kecepatan pegawai dalam menyampaikan informasi	30	3.30
Total		3.31

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Pengetahuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya	30	3.40
13. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai	30	3.37
Total		3.8

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
14. Perhatian pegawai saat memberikan pelayanan	30	3.30
15. Kesiapan pegawai membantu kesulitan yang dialami dosen	30	3.27
Total		3.28

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	30	3.44
Kehandalan	30	3.12
Daya Tangkap	30	3.31
Jaminan	30	3.38
Empati	30	3.28
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka		3.31

C. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	30	4.00
2. Kerapian berpakaian pegawai	30	3.93
3. Kebersihan ruangan	30	4.10
Total		4.01

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	30	3.83
5. Kemudahan akses database dosen	30	3.87
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	30	3.87
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	30	3.83
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	30	3.83
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	30	3.83
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	30	3.73
Total		3.83

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	30	4.00
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	30	3.90
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	30	3.90
Total		3.93

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	30	3.83
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	30	3.97
16. Keamanan data administrasi dosen	30	3.97
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	30	3.93
Total		3.93

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	30	3.83
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	30	3.87
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	30	3.83
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	30	3.80
Total		3.83

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	30	4.01
Kehandalan	30	3.83
Daya Tangkap	30	3.93
Jaminan	30	3.93
Empati	30	3.83
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum		3.91

D. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi

Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	30	3.80
2. Kerapian berpakaian pegawai	30	3.87
3. Kebersihan ruangan	30	4.07
Total		3.91

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	30	3.83
5. Kemudahan akses database dosen	30	3.87
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	30	3.77
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	30	3.87
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	30	3.87
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	30	3.83
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	30	3.77
Total		3.83

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	30	3.97
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	30	3.97
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	30	4.00
Total		3.98

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	30	3.87
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	30	4.00
16. Keamanan data administrasi dosen	30	3.97
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	30	3.90
Total		3.93

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	30	3.97
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	30	3.93
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	30	3.83
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	30	3.87
Total		3.90

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	30	3.91
Kehandalan	30	3.83
Daya Tangkap	30	3.98
Jaminan	30	3.93
Empati	30	3.90
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi		3.91

E. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	30	3.97
2. Kerapian berpakaian pegawai	30	4.00
3. Kebersihan ruangan	30	4.07
Total		4.01

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	30	3.93
5. Kemudahan akses database dosen	30	3.97
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	30	4.03
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	30	4.00
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	30	3.97
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	30	3.93
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	30	3.83
Total		3.95

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	30	4.00
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	30	3.93
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	30	3.97
Total		3.97

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	30	3.93
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	30	4.03
16. Keamanan data administrasi dosen	30	4.00
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	30	3.97
Total		3.98

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	30	4.00
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	30	4.00
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	30	3.93
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	30	3.90
Total		3.96

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	30	4.01
Kehandalan	30	3.95
Daya Tangkap	30	3.97
Jaminan	30	3.98
Empati	30	3.96
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan		3.97

Rekapitulasi Kepuasan Dosen

Aspek Penilaian	N	Mean
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas	30	3.42
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka	30	3.31
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum	30	3.91
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi	30	3.91
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan	30	3.97
Total Kepuasan Dosen		3.70