


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



**GUGUS PENJAMINAN MUTU  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
2017**

 <b>UMSU</b> Unggul   Cerdas   Terpercaya	<b>FAKULTAS TEKNIK</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2017
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 7
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	Kode Dokumen : FT.GPM.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 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 oleh FT UMSU.

Pelaksanaan monev ini merupakan bentuk nyata dari komitmen FT UMSU terhadap pentingnya perbaikan dan peningkatan pelayanan kepada dosen secara berkelanjutan. Melalui monev ini diharapkan dapat diketahui berbagai informasi tentang kualitas pelayanan FT UMSU kepada dosen. Berdasarkan informasi ini akan membantu FT 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, Mei 2017  
Pelaksana,

GPM FT UMSU

	<b>FAKULTAS TEKNIK</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2017
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 7
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	Kode Dokumen : FT.GPM.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 .....	14
I. Lampiran.....	15
1. Hasil Rekapitulasi Terhadap Pelayanan Fakultas .....	15
2. Hasil Rekapitulasi Berdasarkan Indikator Penilaian.....	15
3. Hasil Monev Fakultas Teknik.....	16

 <b>UMSU</b> Unggul   Cerdas   Terpercaya	<b>FAKULTAS TEKNIK</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2017
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 7
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	Kode Dokumen : FT.GPM.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 maka FT 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 FT 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.

 <b>UMSU</b> Unggul   Cerdas   Terpercaya	<b>FAKULTAS TEKNIK</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2017
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 7
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	Kode Dokumen : FT.GPM.MONEV.07.03

#### D. Ruang Lingkup Monev

Monev ini meneliti dan mengevaluasi tentang kepuasan dosen FT 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*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*)

#### E. Metode Monev

Pelaksanaan monev kepuasan dosen terhadap pelayanan di fakultas 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. **daya tanggap (*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, biro keuangan, serta perpustakaan. Populasi monev adalah seluruh dosen tetap yayasan dan PNS Dpk yang aktif mengajar pada semester genap 2016/2017 di FT UMSU. Sumber data digunakan adalah data primer dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran angket kepada responden. Angket yang kembali dan layak untuk diolah sebanyak 36 angket. Selanjutnya data

 <b>UMSU</b> Unggul   Cerdas   Terpercaya	<b>FAKULTAS TEKNIK</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2017
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 7
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	Kode Dokumen : FT.GPM.MONEV.07.03

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	<b>PETUNJUK PENGISIAN</b> 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 DOSEN								
FAKULTAS/PRODI :									
<b>PERTANYAAN</b>					<b>JAWABAN</b>				
<b>A. PELAYANAN FAKULTAS</b>									
<b>A.1. Fisik</b>									
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				
<b>A.2. Kehandalan</b>									

 <b>UMSU</b> Unggul   Cerdas   Terpercaya	<b>FAKULTAS TEKNIK</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2017
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 7
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	Kode Dokumen : FT.GPM.MONEV.07.03

PERTANYAAN	JAWABAN				
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
<b>A.3. Daya Tanggap</b>					
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
<b>A.4. Jaminan</b>					
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
<b>A.5. Empati</b>					
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>B. PELAYANAN PUSTAKA</b>					
<b>B.1. Fisik</b>					
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>B.2. Keandalan</b>					
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>B.3. Daya Tanggap</b>					
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>B.4. Jaminan</b>					
12. Pengetahuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya	1	2	3	4	5
13. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai	1	2	3	4	5
<b>B.5. Empati</b>					
14. Perhatian pegawai saat memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
15. Kesiapan pegawai membantu kesulitan yang dialami dosen	1	2	3	4	5


 <b>UMSU</b> Unggul   Cerdas   Terpercaya	<b>FAKULTAS TEKNIK</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2017
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 7
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	Kode Dokumen : FT.GPM.MONEV.07.03

 UMSU Unggul, Cerdas & Terpercaya	UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA	<b>PETUNJUK PENGISIAN</b> 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 :																
<b>PERTANYAAN</b>	<b>JAWABAN</b>															
	<b>PELAYANAN BIRO UMUM</b>					<b>PELAYANAN BIRO DATA DAN INFORMASI</b>					<b>PELAYANAN BIRO KEUANGAN</b>					
<b>C.1. Fisik</b>																
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	
<b>C.2. Kehandalan</b>																
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	
9. Keterbukaan, dalam menyampaikan informasi yang dibutuhkan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	



	<b>FAKULTAS TEKNIK</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2017 Edisi : 7 Kode Dokumen : FT.GPM.MONEV.07.03
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	

PERTANYAAN	JAWABAN														
	PELAYANAN BIRO UMUM					PELAYANAN BIRO DATA DAN INFORMASI					PELAYANAN BIRO KEUANGAN				
10. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan administrasi	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
<b>C.3. Daya Tanggap</b>															
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
<b>C.4. Jaminan</b>															
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
<b>C.5. Empati</b>															
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

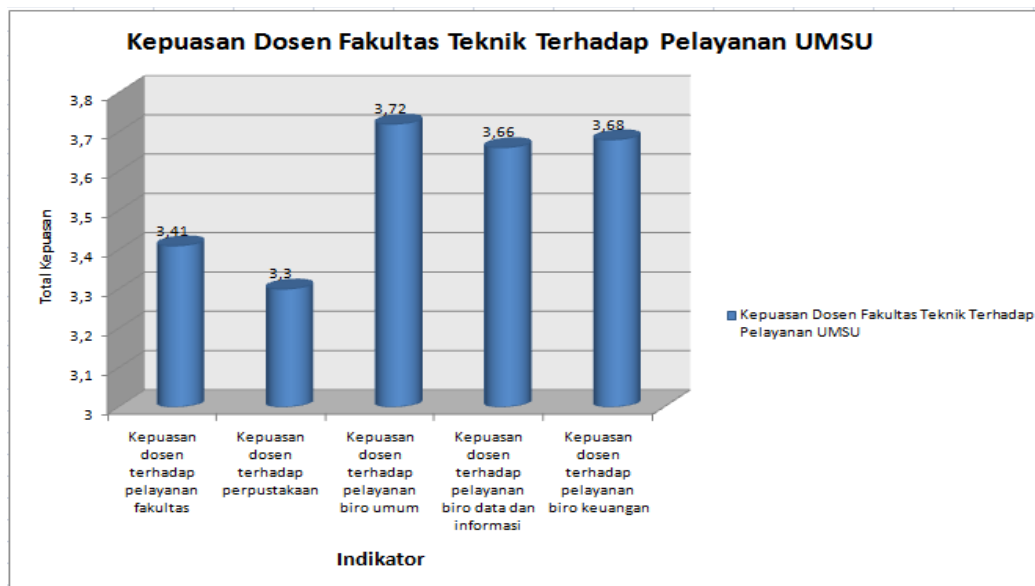
 <b>UMSU</b> Unggul   Cerdas   Terpercaya	<b>FAKULTAS TEKNIK</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2017
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 7
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	Kode Dokumen : FT.GPM.MONEV.07.03

## G. Hasil Money Kepuasan Dosen

### 1. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Secara Keseluruhan

**Tabel 1**  
**Kepuasan Dosen Fakultas Teknik Terhadap Pelayanan UMSU**

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Kepuasan dosen terhadap pelayanan fakultas	3.41
2	Kepuasan dosen terhadap perpustakaan	3.30
3	Kepuasan dosen terhadap pelayanan biro umum	3.72
4	Kepuasan dosen terhadap pelayanan biro data dan informasi	3.66
5	Kepuasan dosen terhadap pelayanan biro keuangan	3.68
<b>Rata-rata</b>		<b>3.55</b>



**Gambar 1. Grafik Tingkat Kepuasan Dosen Fakultas Teknik Terhadap Pelayanan UMSU**

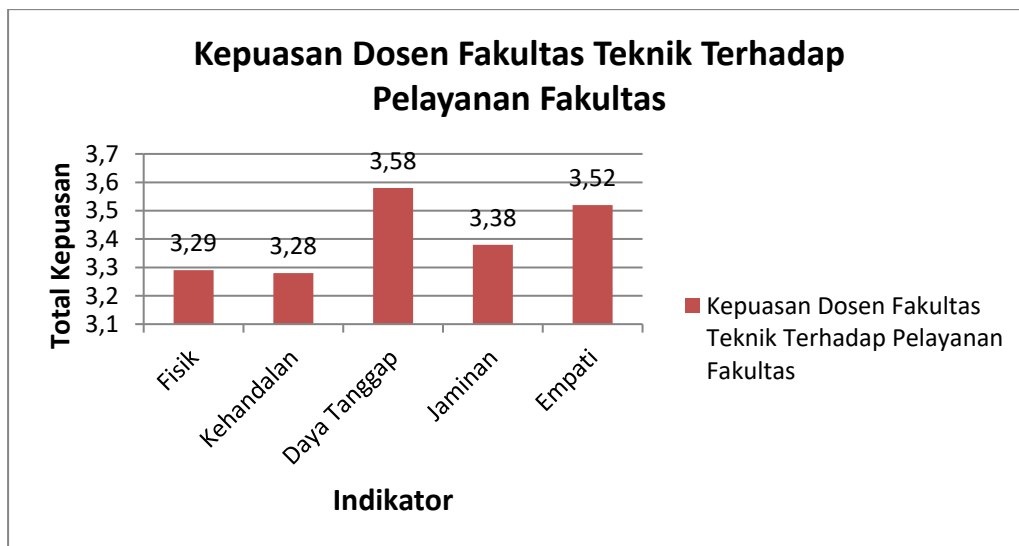
Secara umum tingkat kepuasan dosen fakultas teknik terhadap pelayanan UMSU sudah cukup puas. Walaupun pada tingkat kepuasan dosen terhadap perpustakaan berada pada nilai 3,30 ( cukup puas) tetapi pada pelayanan biro umum mencapai skor 3,72 (puas ). Terjadinya kesenjangan di beberapa unit layanan menunjukkan perlu adanya peningkatan SDM di beberapa unit pelayanan untuk mendukung dan meningkatkan kualitas layanan di universitas.

 <b>UMSU</b> Unggul   Cerdas   Terpercaya	<b>FAKULTAS TEKNIK</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2017
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 7
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	Kode Dokumen : FT.GPM.MONEV.07.03

## 2. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

**Tabel 2**  
**Kepuasan Dosen Fakultas Teknik Terhadap Pelayanan Fakultas**

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Fisik	3.29
2	Kehandalan	3.28
3	Daya Tanggap	3.58
4	Jaminan	3.38
5	Empati	3.52
<b>Rata-rata</b>		<b>3.41</b>



**Gambar 2. Grafik Kepuasan Dosen Fakultas Teknik Terhadap Pelayanan Fakultas**

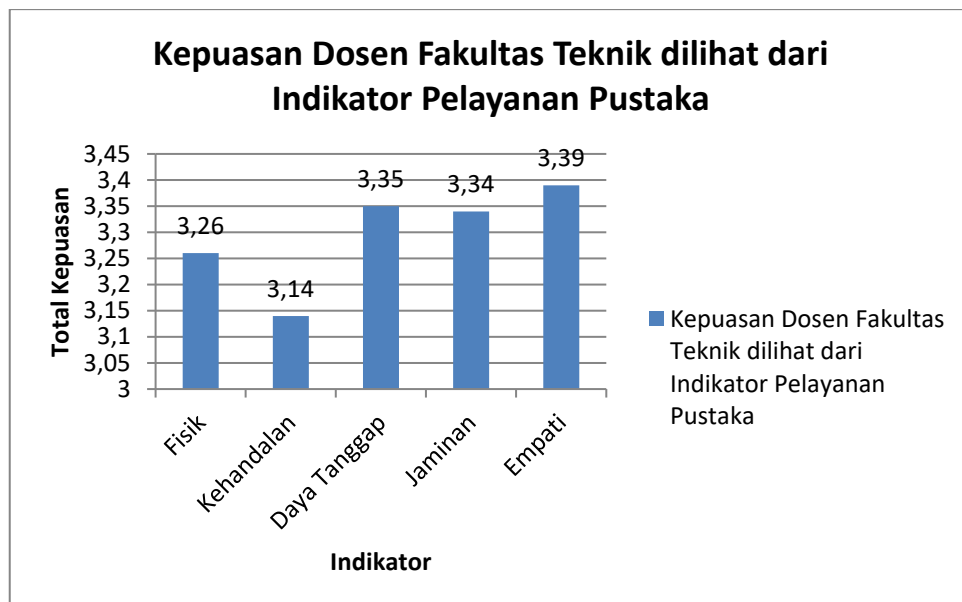
Pada gambar 2 menunjukkan pelayanan yang diberikan fakultas teknik kepada para dosen dalam daya tanggap sudah pada tingkat puas, walaupun pada sisi fisik dan kehandalan masih berada pada tingkat cukup puas. Hal ini dapat di jadikan sebagai bahan acuan agar di masa yang akan datang di pandang perlu untuk melakukan perbaikan dalam hal fasilitas fisik, perlengkapan sarana dan prasarana juga peningkatan SDM dalam melayani dosen dengan baik guna meningkatkan kualitas mutu pendidikan di fakultas teknik.

 <b>UMSU</b> Unggul   Cerdas   Terpercaya	<b>FAKULTAS TEKNIK</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2017
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 7
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	Kode Dokumen : FT.GPM.MONEV.07.03

### 3. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka

**Tabel 3**  
**Kepuasan Dosen Fakultas Teknik dilihat dari Indikator Pelayanan Pustaka**

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Fisik	3.26
2	Kehandalan	3.14
3	Daya Tanggap	3.35
4	Jaminan	3.34
5	Empati	3.39
<b>Rata-rata</b>		<b>3.30</b>



**Gambar 3. Grafik Kepuasan Dosen Fakultas Teknik dilihat dari Indikator Pelayanan Pustaka**

Berdasarkan hasil monev menunjukkan bahwa tingkat kepuasan dosen fakultas teknik dilihat dari indikator pelayanan pustaka cukup puas, walaupun perlu dilakukan peningkatan pada aspek kehandalan guna melayani kebutuhan dosen yang berkaitan dengan peningkatan mutu dan kualitas dosen dalam mencari literatur/kepuustakaan dalam memenuhi tuntutan perkembangan teknologi. Hal ini berkaitan dengan maraknya plagiatisme di kalangan mahasiswa, yang menuntut pustakawan meningkatkan SDM yang dimiliki.

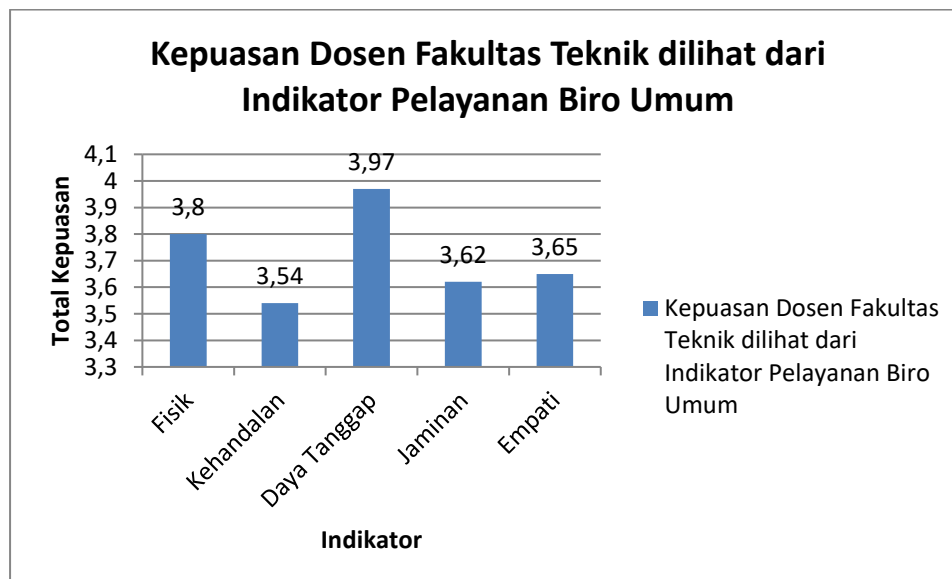
 <b>UMSU</b> Unggul   Cerdas   Terpercaya	<b>FAKULTAS TEKNIK</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2017
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 7
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	Kode Dokumen : FT.GPM.MONEV.07.03

#### 4. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Tabel 4

Kepuasan Dosen Fakultas Teknik dilihat dari Indikator Pelayanan Biro Umum

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Fisik	3.80
2	Kehandalan	3.54
3	Daya Tanggap	3.97
4	Jaminan	3.62
5	Empati	3.65
<b>Rata-rata</b>		<b>3.66</b>



Gambar 4. Grafik Kepuasan Dosen Fakultas Teknik dilihat dari Indikator Pelayanan Biro Umum

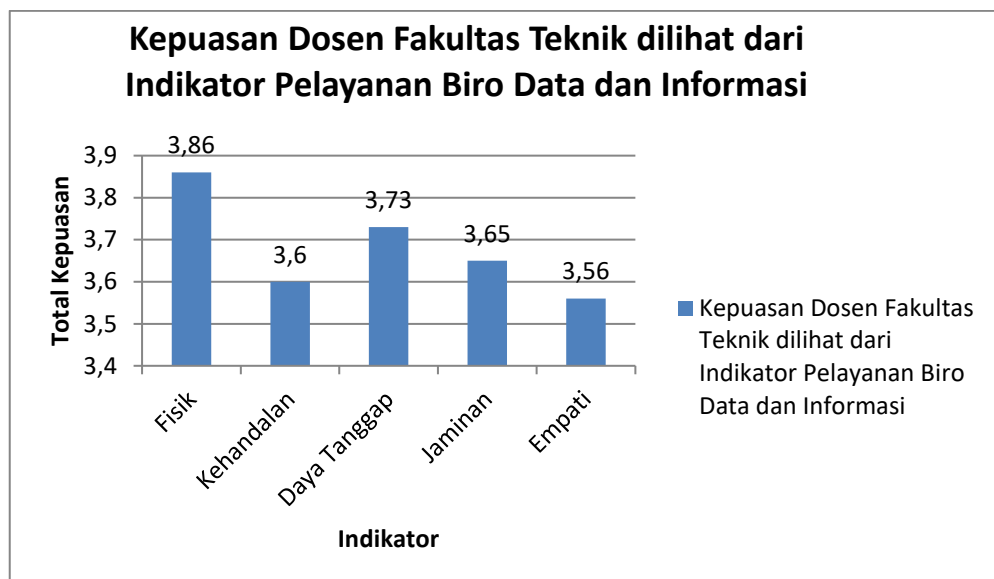
Berdasarkan grafik di atas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan dosen fakultas teknik terhadap pelayanan biro umum sudah mencapai tingkat puas, yang mengindikasikan bahwa seluruh staf biro umum sudah memiliki kompetensi yang sangat baik dalam melayani, memahami, mengkomunikasikan, memberikan solusi terhadap kebutuhan dosen secara keseluruhan. Namun perlu ditingkatkan dalam hal kehandalan.

 <b>UMSU</b> Unggul   Cerdas   Terpercaya	<b>FAKULTAS TEKNIK</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2017
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 7
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	Kode Dokumen : FT.GPM.MONEV.07.03

## 5. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi

**Tabel 5**  
**Kepuasan Dosen Fakultas Teknik dilihat dari Indikator**  
**Pelayanan Biro Data dan Informasi**

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Fisik	3.86
2	Kehandalan	3.60
3	Daya Tanggap	3.73
4	Jaminan	3.65
5	Empati	3.56
<b>Rata-rata</b>		<b>3.68</b>



**Gambar 5. Kepuasan Dosen Fakultas Teknik dilihat dari Indikator Pelayanan Biro Data dan Informasi**

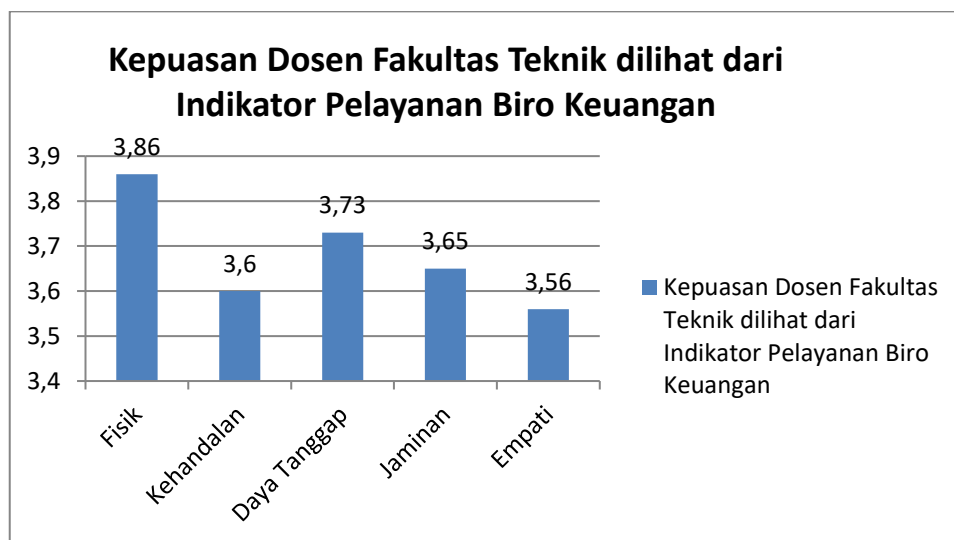
Grafik di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan dosen fakultas teknik terhadap pelayanan biro data dan informasi sudah mencapai tingkat puas, hal ini karena didukung oleh fasilitas sarana dan prasarana yang cukup memadai serta kecepatan dan ketepatan seluruh staf BDI dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dosen. Akan tetapi dalam hal kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik perlu ditingkatkan di masa yang akan datang.

 <b>UMSU</b> Unggul   Cerdas   Terpercaya	<b>FAKULTAS TEKNIK</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2017
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 7
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	Kode Dokumen : FT.GPM.MONEV.07.03

## 6. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

**Tabel 6**  
**Kepuasan Dosen Fakultas Teknik dilihat dari Indikator**  
**Pelayanan Biro Keuangan**

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Fisik	3.86
2	Kehandalan	3.60
3	Daya Tanggap	3.73
4	Jaminan	3.65
5	Empati	3.56
<b>Rata-rata</b>		<b>3.68</b>



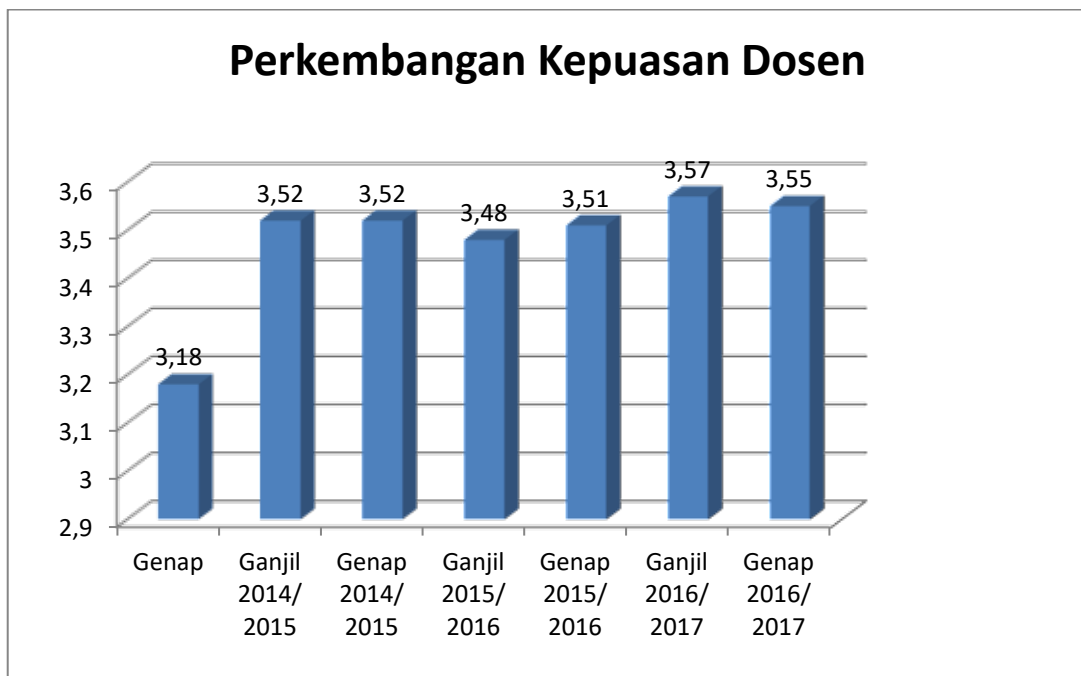
**Gambar 6. Grafik Kepuasan Dosen Fakultas Teknik dilihat dari Indikator Pelayanan Biro Keuangan**

Gambar 6 di atas menunjukkan adanya tingkat kepuasan dosen yang cukup baik dari standar pelayanan yang diberikan oleh para staf biro keuangan UMSU dalam memberikan pelayanan kepada seluruh dosen fakultas teknik selama ini. Namun, dalam hal kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik perlu ditingkatkan di masa yang akan datang.

 <b>UMSU</b> Unggul   Cerdas   Terpercaya	<b>FAKULTAS TEKNIK</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2017
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 7
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	Kode Dokumen : FT.GPM.MONEV.07.03

**Tabel 7**  
**Perbandingan Kepuasan Dosen dilihat dari objek Pelayanan**

No	Objek Pelayanan	Genap 2013/ 2014	Ganjil 2014/ 2015	Genap 2014/ 2015	Ganjil 2015/ 2016	Genap 2015/ 2016	Ganjil 2016/ 2017	Genap 2016/ 2017
1	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas	3.14	3.68	3.54	3.45	3.33	3.38	3.41
2	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Perpustakaan	-	-	-	-	-	-	3.30
3	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum	3.24	3.83	3.7	3.5	3.57	3.68	3.72
4	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi	2.75	3.22	3.45	3.5	3.58	3.62	3.66
5	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Keuangan	3.57	3.35	3.4	3.48	3.55	3.6	3.68
<b>Rata-rata</b>		<b>3.18</b>	<b>3.52</b>	<b>3.52</b>	<b>3.48</b>	<b>3.51</b>	<b>3.57</b>	<b>3.55</b>



**Gambar 7. Grafik Perbandingan Kepuasan Dosen dilihat dari objek Pelayanan**

Dari gambar 7 terlihat bahwa tingkat kepuasan dosen fakultas teknik terhadap pelayanan biro umum berada dalam kategori puas bila di bandingkan



 <b>UMSU</b> Unggul   Cerdas   Terpercaya	<b>FAKULTAS TEKNIK</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2017
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 7
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	Kode Dokumen : FT.GPM.MONEV.07.03

dengan pelayanan biro lainnya, untuk itu perlu dilakukan peningkatan pelayanan dari masing-masing biro di UMSU. Selanjutnya pelayanan perpustakaan berada dalam kategori cukup puas, hal ini terjadi dikarenakan kurangnya sosialisasi terhadap para dosen tentang agenda/kegiatan yang dapat mendukung kegiatan pembelajaran.

## H. KESIMPULAN

- 1 Secara umum dosen FT UMSU mempersepsikan pelayanan cukup puas, baik terhadap pelayanan biro fakultas, biro umum, biro data & informasi, biro keuangan dan perpustakaan dari aspek bentuk fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati, maupun pelayanan dari pimpinan fakultas serta kepala biro yang ada. Aspek pelayanan yang dinilai paling rendah adalah empati pegawai dalam memberikan pelayanan, terutama terhadap kesediaan pegawai dalam membantu kesulitan dosen, respon pegawai, perhatian saat memberikan pelayanan dan keramahan pegawai.
- 2 Jika dibandingkan pelayanan dari masing-masing biro maka dosen fakultas teknik mempresepsikan pelayanan Biro Umum adalah puas yang dapat diartikan sebagai pemberi pelayanan terbaik dari seluruh biro, sedangkan pelayanan perpustakaan masih sangat perlu ditingkatkan dimasa yang akan datang untuk mengubah persepsi para dosen di FT UMSU.
- 3 Peningkatan sumber daya manusia di setiap biro harus terus di lakukan guna meningkatkan mutu pelayanan sehingga tercipta suasana yang penuh dengan rasa persaudaraan dan keikhlasan dalam menjalankan tugas.

## I. LAMPIRAN

### 1. Hasil Rekapitulasi Terhadap Pelayanan Fakultas

No	Fakultas	Sampel	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan				Total	
			Fakultas	Perpustakaan	Biro Umum	Biro Data dan Informasi		Biro Keuangan
1	Fakultas Teknik	36	3.41	3.30	3.72	3.66	3.68	3.55

### 2. Hasil Rekapitulasi Berdasarkan Indikator Penilaian

No	Penilaian	Fakultas	Pustaka	Biro Umum	Biro Data dan Informasi	Keuangan	Total
1	Fisik	3.29	3.26	3.80	3.81	3.86	3.60
2	kehandalan	3.28	3.14	3.54	3.58	3.60	3.43
3	Daya Tanggap	3.58	3.35	3.97	3.63	3.73	3.65
4	Jaminan	3.38	3.34	3.62	3.63	3.65	3.52
5	Empati	3.52	3.39	3.65	3.65	3.56	3.55
<b>Rata-rata</b>		<b>3.41</b>	<b>3.30</b>	<b>3.72</b>	<b>3.66</b>	<b>3.68</b>	<b>3.55</b>

### 3. Hasil Money Fakultas Teknik

#### Hasil Monitoring Evaluasi Kepuasan Dosen

##### A. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

###### Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruang dosen	36	3.25
2. Ketersediaan kursi, meja dan loker pada ruang dosen	36	3.06
3. Kemudahan dalam mengakses internet	36	3.00
4. Kebersihan ruang dosen	36	3.61
5. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	36	3.64
6. Ketersediaan infocus untuk mengajar	36	3.72
7. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman	36	3.47
8. Ketersediaan air minum di ruang dosen	36	3.46
9. Ketersediaan ruang konsultasi mahasiswa dengan dosen	36	2.66
10. Ketersediaan toilet dosen	36	3.17
11. Kebersihan toilet dosen	36	3.19
<b>Total</b>		<b>3.29</b>

###### Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Kemampuan pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	36	3.17
13. Ketuntasan pelayanan yang diberikan pegawai fakultas	36	3.31
14. Ketepatan waktu pelayanan	36	3.36
15. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	36	3.28
16. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan	36	3.28
<b>Total</b>		<b>3.28</b>

###### Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
17. Kesiapan pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	36	3.33
18. Kepedulian pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	36	4.08
19. Kecepatan pegawai fakultas dalam menyampaikan informasi	36	3.33
<b>Total</b>		<b>3.58</b>

###### Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
20. Pengetahuan pegawai fakultas dalam melaksanakan tugasnya	36	3.39
21. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai fakultas	36	3.28
22. Keamanan data akademik dosen	36	3.47
<b>Total</b>		<b>3.38</b>

###### Empati

Butir Penilaian	N	Mean
23. Respon pegawai fakultas saat dihubungi via telepon	36	3.56
24. Perhatian pegawai fakultas pada saat memberi pelayanan	36	3.53
25. Kesiapan pegawai fakultas dalam membantu kesulitan yang dialami dosen	36	3.47
<b>Total</b>		<b>3.52</b>

##### Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

Aspek Penilaian	N	Mean
<b>Fisik</b>	36	3.29
<b>Kehandalan</b>	36	3.28
<b>Daya Tangkap</b>	36	3.58
<b>Jaminan</b>	36	3.38
<b>Empati</b>	36	3.52
<b>Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas</b>		<b>3.41</b>

## B. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka

### Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	36	3.40
2. Kebersihan ruangan	36	3.40
3. Tata letak buku pustaka	36	3.23
4. Kemudahan mengakses buku	36	3.03
<b>Total</b>		<b>3.26</b>

### Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
5. Ketepatan waktu pelayanan	36	3.37
6. Kemudahan memperoleh informasi pustaka	36	3.20
7. Kemuktahiran pustaka	36	2.97
8. Ketersediaan layanan e-library	36	3.00
<b>Total</b>		<b>3.14</b>

### Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
9. Kesiapan pegawai dalam memberikan pelayanan	36	3.34
10. Kepedulian pegawai dalam memberikan pelayanan	36	3.34
11. Kecepatan pegawai dalam menyampaikan informasi	36	3.37
<b>Total</b>		<b>3.35</b>

### Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Pengetahuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya	36	3.31
13. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai	36	3.37
<b>Total</b>		<b>3.34</b>

### Empati

Butir Penilaian	N	Mean
14. Perhatian pegawai saat memberikan pelayanan	36	3.31
15. Kesiapan pegawai membantu kesulitan yang dialami dosen	36	3.46
<b>Total</b>		<b>3.39</b>

### Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka

Aspek Penilaian	N	Mean
<b>Fisik</b>	<b>36</b>	<b>3.26</b>
<b>Kehandalan</b>	<b>36</b>	<b>3.14</b>
<b>Daya Tangkap</b>	<b>36</b>	<b>3.35</b>
<b>Jaminan</b>	<b>36</b>	<b>3.34</b>
<b>Empati</b>	<b>36</b>	<b>3.39</b>
<b>Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka</b>		<b>3.30</b>

### C. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

#### Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	36	3.74
2. Kerapian berpakaian pegawai	36	3.81
3. Kebersihan ruangan	36	3.84
<b>Total</b>		<b>3.80</b>

#### Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	36	3.42
5. Kemudahan akses database dosen	36	3.39
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	36	3.65
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	36	3.55
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	36	3.45
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	36	3.68
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	36	3.68
<b>Total</b>		<b>3.54</b>

#### Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	36	4.61
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	36	3.65
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	36	3.65
<b>Total</b>		<b>3.97</b>

#### Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	36	3.61
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	36	3.68
16. Keamanan data administrasi dosen	36	3.68
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	36	3.52
<b>Total</b>		<b>3.62</b>

#### Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	36	3.55
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	36	3.65
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	36	3.77
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	36	3.65
<b>Total</b>		<b>3.65</b>

#### Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Aspek Penilaian	N	Mean
<b>Fisik</b>	36	3.80
<b>Kehandalan</b>	36	3.54
<b>Daya Tangkap</b>	36	3.97
<b>Jaminan</b>	36	3.62
<b>Empati</b>	36	3.65
<b>Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum</b>		<b>3.72</b>

#### D. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi

##### Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	36	3.73
2. Kerapian berpakaian pegawai	36	3.80
3. Kebersihan ruangan	36	3.90
<b>Total</b>		<b>3.81</b>

##### Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	36	3.60
5. Kemudahan akses database dosen	36	3.43
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	36	3.57
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	36	3.60
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	36	3.67
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	36	3.57
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	36	3.60
<b>Total</b>		<b>3.58</b>

##### Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	36	3.70
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	36	3.50
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	36	3.70
<b>Total</b>		<b>3.63</b>

##### Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	36	3.60
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	36	3.63
16. Keamanan data administrasi dosen	36	3.70
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	36	3.60
<b>Total</b>		<b>3.63</b>

##### Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	36	3.53
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	36	3.73
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	36	3.67
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	36	3.67
<b>Total</b>		<b>3.65</b>

##### Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi

Aspek Penilaian	N	Mean
<b>Fisik</b>	<b>36</b>	<b>3.81</b>
<b>Kehandalan</b>	<b>36</b>	<b>3.58</b>
<b>Daya Tangkap</b>	<b>36</b>	<b>3.63</b>
<b>Jaminan</b>	<b>36</b>	<b>3.63</b>
<b>Empati</b>	<b>36</b>	<b>3.65</b>
<b>Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi</b>		<b>3.66</b>

## E. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

### Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	36	3.74
2. Kerapian berpakaian pegawai	36	3.94
3. Kebersihan ruangan	36	3.90
<b>Total</b>		<b>3.86</b>

### Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	36	3.65
5. Kemudahan akses database dosen	36	3.39
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	36	3.58
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	36	3.65
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	36	3.61
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	36	3.74
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	36	3.61
<b>Total</b>		<b>3.60</b>

### Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	36	3.71
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	36	3.71
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	36	3.77
<b>Total</b>		<b>3.73</b>

### Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	36	3.61
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	36	3.74
16. Keamanan data administrasi dosen	36	3.68
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	36	3.55
<b>Total</b>		<b>3.65</b>

### Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	36	3.39
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	36	3.61
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	36	3.65
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	36	3.61
<b>Total</b>		<b>3.56</b>

### Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

Aspek Penilaian	N	Mean
<b>Fisik</b>	36	3.86
<b>Kehandalan</b>	36	3.60
<b>Daya Tangkap</b>	36	3.73
<b>Jaminan</b>	36	3.65
<b>Empati</b>	36	3.56
<b>Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan</b>		<b>3.68</b>

**Rekapitulasi Kepuasan Dosen**

<b>Aspek Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
<b>Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas</b>	36	3.41
<b>Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka</b>	36	3.30
<b>Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum</b>	36	3.72
<b>Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi</b>	36	3.66
<b>Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan</b>	36	3.68
<b>Total Kepuasan Dosen</b>		3.55