


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



**GUGUS PENJAMINAN MUTU
UNIVERSITASMUHAMMADIYAHSUMATERA UTARA
MEDAN
2017**

	FAKULTAS KEDOKTERAN	Waktu Pelaksanaan : Mei 2017
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 7
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FK.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 evaluating (monev) internal kepuasan dosen fakultas kedokteran universitas muhammadiyah sumatera utara (FK UMSU) ini dapat dilaksanakan dari awal hingga penyusunan laporan. Monev ini merupakan bagian penting dari proses penjaminan mutu internal yang dilaksanakan oleh FK UMSU.

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

	FAKULTAS KEDOKTERAN	Waktu Pelaksanaan : Mei 2017
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 7
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FK.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. Metode 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 Kedokteran	16

	FAKULTAS KEDOKTERAN	Waktu Pelaksanaan : Mei 2017
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 7
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FK.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 Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (FK 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 FK 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.

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS KEDOKTERAN	Waktu Pelaksanaan : Mei 2017
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 7
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FK.GPM.MONEV.07.03

D. Ruang Lingkup Monev


Monev ini meneliti dan mengevaluasi tentang kepuasan dosen Fakultas Kedokteran 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:

- a. **bentuk fisik (*tangibles*)** meliputi fasilitas fisik, perlengkapan prasarana dan sarana
- b. **kehandalan (*reliability*)** yaitu kemampuan untuk melayani dosen sesuai dengan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan
- c. **dayatanggap (*responsiveness*)** yaitu kemampuan untuk membantu dosen dan ketersediaan untuk melayani dosen dengan baik
- d. **jaminan (*assurance*)** yang mencakup pengetahuan, tingkat kepercayaan kepada staf, resiko atau keraguan
- e. **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 yang aktif mengajar pada semester genap 2016/2017 di FK UMSU. Sumber data digunakan adalah data primer


 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS KEDOKTERAN	Waktu Pelaksanaan : Mei 2017
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 7
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FK.GPM.MONEV.07.03

dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran angket kepada responden. Angket yang kembali dan layak untuk diolah sebanyak 20 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
A.2.Keandalan									

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS KEDOKTERAN	Waktu Pelaksanaan : Mei 2017
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 7
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FK.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
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	FAKULTAS KEDOKTERAN	Waktu Pelaksanaan : Mei 2017
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 7
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FK.GPM.MONEV.07.03

 UMSU Unggul, Cerdas & Terpercaya	UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA	PETUNJUK PENGISIAN														
	ANGKET	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														
	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	FAKULTAS KEDOKTERAN	Waktu Pelaksanaan : Mei 2017
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 7
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FK.GPM.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

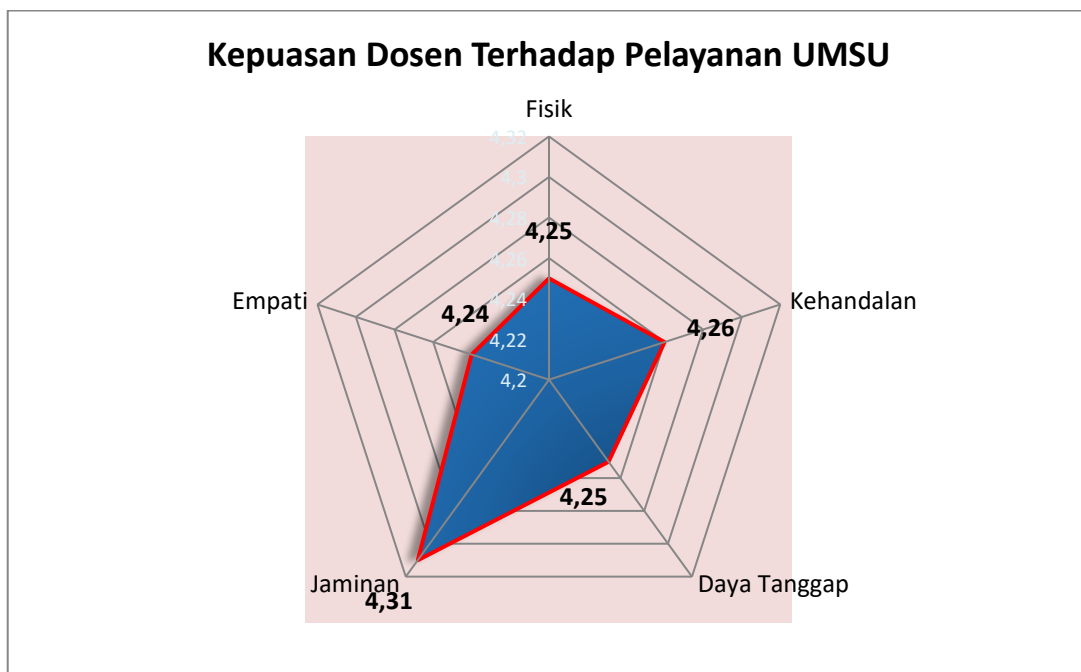
 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS KEDOKTERAN	Waktu Pelaksanaan : Mei 2017
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 7
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FK.GPM.MONEV.07.03

G. Hasil Monev Kepuasan Dosen


1. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Secara Keseluruhan

Tabel 1
Kepuasan Dosen Fakultas Kedokteran Terhadap Pelayanan UMSU

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Kepuasan dosen terhadap pelayanan fakultas	4.14
2	Kepuasan dosen terhadap perpustakaan	4.06
3	Kepuasan dosen terhadap pelayanan biro umum	4.26
4	Kepuasan dosen terhadap pelayanan biro data dan informasi	4.20
5	Kepuasan dosen terhadap pelayanan biro keuangan	4.26
Rata-rata		4.18



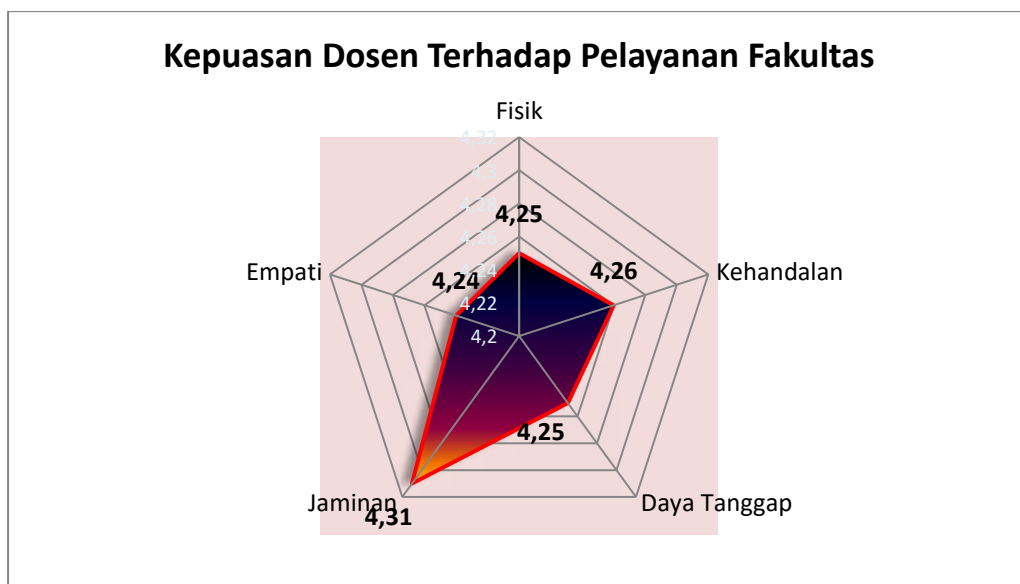
Berdasarkan tabel dan grafik diatas, rata-rata dosen puas terhadap pelayanan UMSU secara keseluruhan. Nilai yang dipersepsi dosen paling rendah adalah kepuasan dosen terhadap perpustakaan, kemudian diikuti kepuasan dosen terhadap pelayanan fakultas. Kepuasan dosen terhadap pelayanan biro umum dan biro keuangan mendapatkan nilai tertinggi dengan skor 4.26 (sangat puas).

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS KEDOKTERAN	Waktu Pelaksanaan : Mei 2017
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 7
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FK.GPM.MONEV.07.03


2. Kepuasan dosen Terhadap Fakultas

Tabel 2
Kepuasan Dosen Fakultas Kedokteran dilihat dari Indikator Kepuasan Fakultas

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Fisik	3.95
2	Kehandalan	4.18
3	Daya Tanggap	4.23
4	Jaminan	4.07
5	Empati	4.27
Rata-rata		4.14



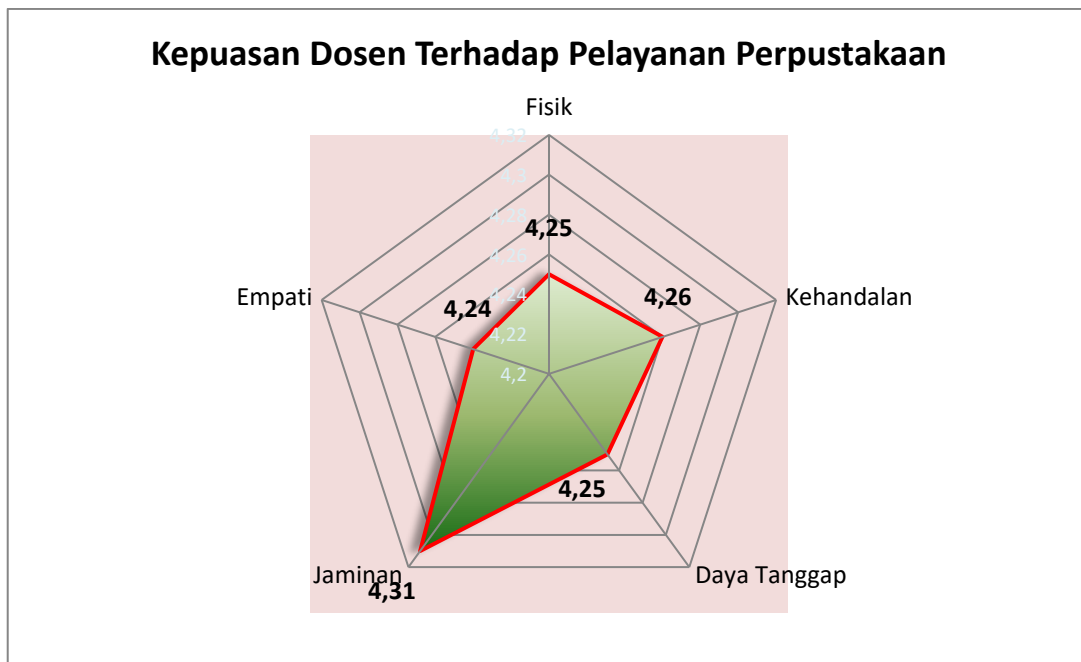
Berdasarkan tabel dan grafik diatas secara keseluruhan rata-rata dosen Fakultas Kedokteran puas terhadap pelayanan fakultas, nilai kepuasanDosen paling rendah adalah kepuasan terhadap fisik, terutama terhadap ketersediaan ruang konsultasi mahasiswa dengan dosen dan kebersihan toilet dosen. Selanjutnya, nilai kepuasan dosen terhadap jaminan juga terutama tentang keamanan administrasi data dosen. Kepuasan dosen dilihat dari indikator kepuasan fakultas yang mendapatkan nilai tertinggi adalah empati dengan skor 4.27 (sangat puas)dan diikuti oleh kepuasan terhadap daya tangkap 4.23 (sangat puas).

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS KEDOKTERAN	Waktu Pelaksanaan : Mei 2017
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 7
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FK.GPM.MONEV.07.03


3. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Perpustakaan

Tabel 3
Kepuasan Dosen Fakultas Kedokteran dilihat dari Indikator Kepuasan Perpustakaan

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Fisik	4.05
2	Kehandalan	3.89
3	Daya Tanggap	4.18
4	Jaminan	4.05
5	Empati	4.13
Rata-rata		4.06



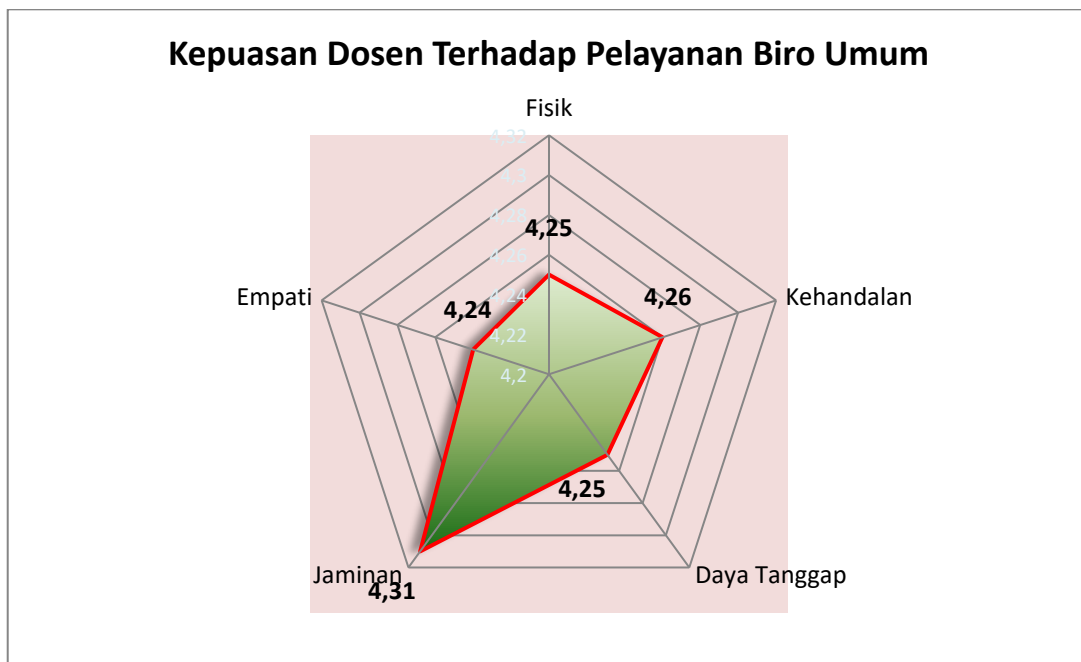
Berdasarkan tabel dan grafik diatas secara keseluruhan rata-rata dosen FK UMSU puas terhadap pelayanan perpustakaan. Nilai kepuasan dosen paling rendah adalah kehandalan, terutama terhadap ketersediaan layanan e-library. Kepuasan dosen dilihat dari indikator kepuasan pustaka yang mendapatkan nilai tertinggi adalah daya tanggap dengan skor 4.18 (puas) dan nilai terendah adalah indikator kehandalan dengan skor 3.58 (puas).

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS KEDOKTERAN	Waktu Pelaksanaan : Mei 2017
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 7
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FK.GPM.MONEV.07.03


4. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Tabel 4
Kepuasan Dosen Fakultas Kedokteran dilihat dari Indikator Pelayanan Biro Umum

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Fisik	4.25
2	Kehandalan	4.24
3	Daya Tanggap	4.25
4	Jaminan	4.31
5	Empati	4.23
Rata-rata		4.26



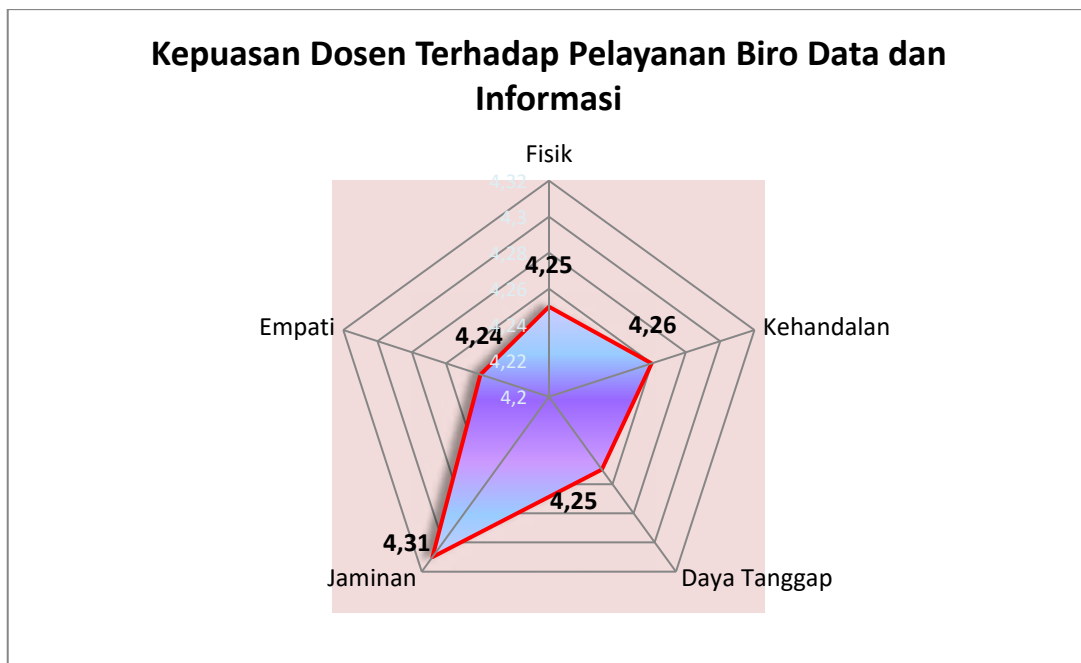
Berdasarkan tabel dan grafik diatas secara keseluruhan rata-rata dosen Fakultas Kedokteran sangat puas dengan pelayanan biro umum, terutama indikator yang mendapatkan total kepuasan tertinggi adalah indikator jaminan, diikuti oleh indikator fisik dan daya tangkap kemudian diikuti indikator kehandalan dan empati.

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS KEDOKTERAN	Waktu Pelaksanaan : Mei 2017
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 7
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FK.GPM.MONEV.07.03


5. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi

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

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Fisik	4.12
2	Kehandalan	4.18
3	Daya Tanggap	4.30
4	Jaminan	4.25
5	Empati	4.18
Rata-rata		4.20



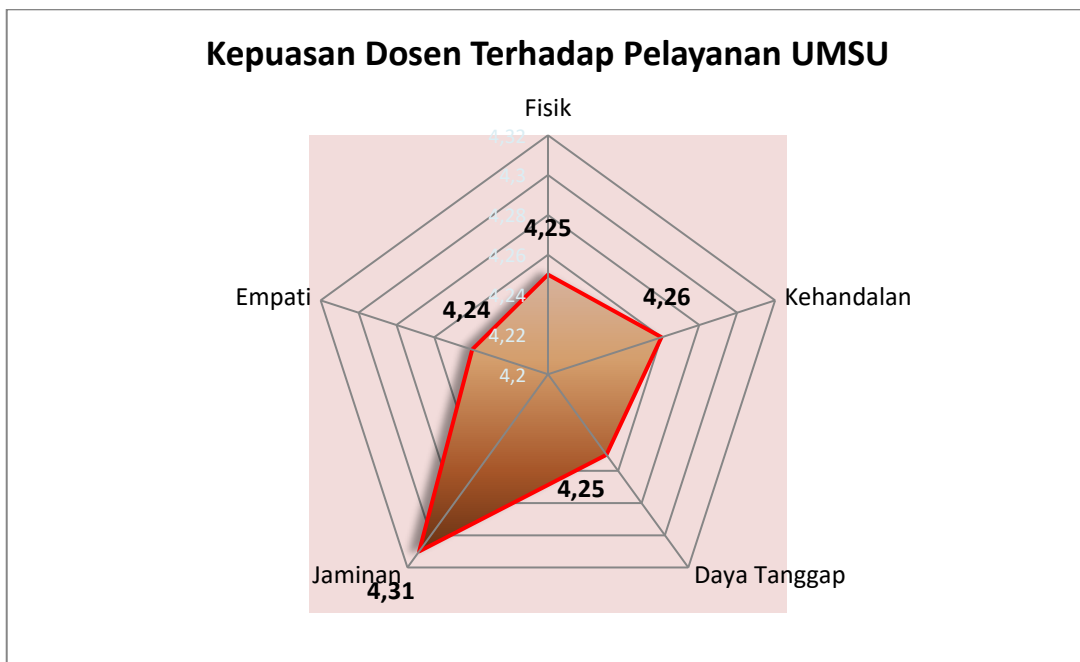
Berdasarkan tabel dan grafik diatas secara keseluruhan rata-rata dosen FK UMSU puas dengan pelayanan biro data dan informasi, terutama indikator yang mendapatkan total kepuasan tertinggi adalah indikator daya tangkap, diikuti oleh indikator jaminan dan empati, kemudian diikuti kepuasan terhadap indikator kehandalan dan fisik.

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS KEDOKTERAN	Waktu Pelaksanaan : Mei 2017
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 7
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FK.GPM.MONEV.07.03


6. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

Tabel 6
Kepuasan Dosen Fakultas Kedokteran dilihat dari Indikator Pelayanan Biro Keuangan

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Fisik	4.25
2	Kehandalan	4.26
3	Daya Tanggap	4.25
4	Jaminan	4.31
5	Empati	4.24
Rata-rata		4.26

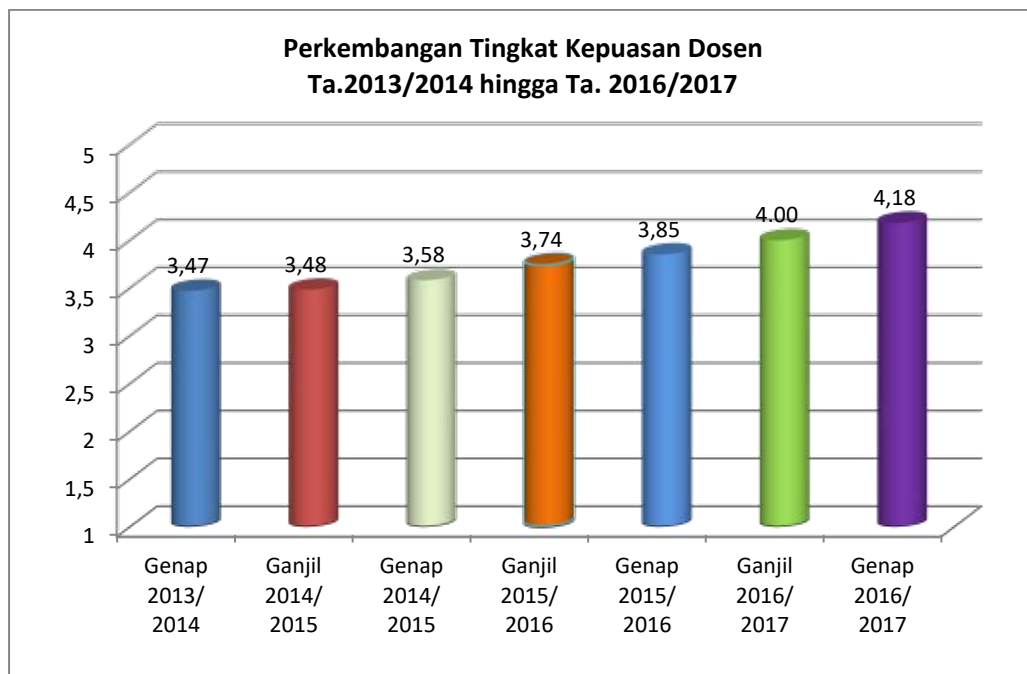


Berdasarkan tabel dan grafik diatas secara keseluruhan dosen FK UMSU sangat puas dengan pelayanan biro Keuangan, terutama indikator yang mendapatkan total kepuasan tertinggi adalah indikator jaminan, diikuti oleh indikator kehandalan, kemudian dan fisik. Sedangkan nilai kepuasan dosen terendah adalah terhadap indikator empati.

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS KEDOKTERAN	Waktu Pelaksanaan : Mei 2017
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 7
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FK.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	3.54	3.54	3.55	3.76	3.84	3.98	4.14
2	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Perpustakaan	-	-	-	-	-		4.06
3	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum	3.45	3.44	3.54	3.69	3.78	3.89	4.26
4	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi	3.12	3.37	3.56	3.78	3.98	4.02	4.20
5	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Keuangan	3.76	3.55	3.66	3.74	3.8	4.12	4.26
Rata-rata		3.47	3.48	3.58	3.74	3.85	4.00	4.18



Dari tabel perbandingan kepuasan dosen dilihat dari objek pelayanan dapat dilihat :

- a. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan FK UMSU dari periode genap 2013/2014 sampai periode genap 2016/ 2017 terus mengalami peningkatan, walaupun berdasarkan indikator tingkat kepuasan masih dalam tingkat puas.

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS KEDOKTERAN	Waktu Pelaksanaan : Mei 2017
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 7
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FK.GPM.MONEV.07.03

- b. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Perpustakaan, karena baru pertama kali dievaluasi belum dapat dibandingkan peningkatan kepuasan dosen, tetapi dari penilaian awal didapatkan bahwa dosen puas terhadap pelayanan perpustakaan.
- c. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum dari periode genap 2013/2014 sampai periode genap 2016/ 2017 terus mengalami peningkatan, berdasarkan indikator tingkat kepuasan dari awal penilaian tahun 2013/2014 adalah puas dan penilaian terakhir pada periode genap 2016/2017 didapatkan dosen fakultas kedokteran sangat puas terhadap pelayanan biro umum.
- d. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi dari periode genap 2013/2014 sampai periode genap 2016/ 2017 terus mengalami peningkatan, berdasarkan indikator tingkat kepuasan dari awal penilaian tahun 2013/2014 dan 2014/2015 adalah dalam kriteria cukup puas, tetapi pada periode selanjutnya sampai periode genap 2016/2017 didapatkan dosen FK UMSU puas terhadap pelayanan biro data dan informasi.
- e. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Keuangan dari periode genap 2013/2014 sampai periode genap 2016/ 2017 terus mengalami peningkatan, berdasarkan indikator tingkat kepuasan dari awal penilaian tahun 2013/2014 adalah dalam kriteria puas dan penilaian terakhir pada periode genap 2016/2017 didapatkan dosen FK UMSU sangat puas terhadap pelayanan biro keuangan.

H. KESIMPULAN

1. Penilaian tingkat kepuasan Dosen FK UMSU terhadap pelayanan biro umum dan pelayanan biro keuangan secara umum dalam kriteria sangat puas.
2. Penilaian tingkat kepuasan Dosen FK UMSU terhadap fakultas, pelayanan biro data dan informasi dan pelayanan perpustakaan secara umum dalam kriteria puas.
3. Dibandingkan dengan periode sebelumnya, tingkat kepuasan dosen Fakultas Kedokteran terhadap pelayanan fakultas, pelayanan biro umum, pelayanan biro data dan informasi, pelayanan biro keuangan mengalami peningkatan.

I. LAMPIRAN

1. Hasil Rekapitulasi Terhadap Pelayanan UMSU

No	Fakultas	Sampel	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan					Total
			Fakultas	Perpustakaan	Biro Umum	Biro Data dan Informasi	Biro Keuangan	
1	Fakultas Kedokteran	20	4.14	4.06	4.26	4.20	4.26	4.18

2. Hasil Rekapitulasi Berdasarkan Indikator Penilaian

No	Penilaian	Fakultas	Pustaka	Biro Umum	Biro Data dan Informasi	Keuangan	Total
1	Fisik	3.95	4.05	4.25	4.12	4.25	4.12
2	kehandalan	4.18	3.89	4.24	4.18	4.26	4.15
3	Daya Tanggap	4.23	4.18	4.25	4.30	4.25	4.24
4	Jaminan	4.07	4.05	4.31	4.25	4.31	4.20
5	Empati	4.27	4.13	4.23	4.18	4.24	4.21
Rata-rata		4.14	4.06	4.26	4.20	4.26	4.18

3. Hasil Fakultas Kedokteran

Hasil Monitoring Evaluasi Kepuasan Dosen

A. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruang dosen	20	4.00
2. Ketersediaan kursi, meja dan loker pada ruang dosen	20	3.85
3. Kemudahan dalam mengakses internet	20	3.95
4. Kebersihan ruang dosen	20	4.35
5. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	20	4.35
6. Ketersediaan infocus untuk mengajar	20	4.10
7. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman	20	3.80
8. Ketersediaan air minum di ruang dosen	20	3.70
9. Ketersediaan ruang konsultasi mahasiswa dengan dosen	20	3.45
10. Ketersediaan toilet dosen	20	3.85
11. Kebersihan toilet dosen	20	4.00
Total		3.95

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Kemampuan pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	20	4.20
13. Ketuntasan pelayanan yang diberikan pegawai fakultas	20	4.25
14. Ketepatan waktu pelayanan	20	4.15
15. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	20	4.15
16. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan	20	4.15
Total		4.18

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
17. Kesiapan pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	20	4.20
18. Kepedulian pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	20	4.25
19. Kecepatan pegawai fakultas dalam menyampaikan informasi	20	4.25
Total		4.23

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
20. Pengetahuan pegawai fakultas dalam melaksanakan tugasnya	20	4.05
21. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai fakultas	20	3.95
22. Keamanan data akademik dosen	20	4.20
Total		4.07

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
23. Respon pegawai fakultas saat dihubungi via telepon	20	4.20
24. Perhatian pegawai fakultas pada saat memberi pelayanan	20	4.30
25. Kesiapan pegawai fakultas dalam membantu kesulitan yang dialami dosen	20	4.30
Total		4.27

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	20	3.95
Kehandalan	20	4.18
Daya Tangkap	20	4.23
Jaminan	20	4.07
Empati	20	4.27
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas		4.14

B. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka

Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	20	4.05
2. Kebersihan ruangan	20	4.30
3. Tata letak buku pustaka	20	4.10
4. Kemudahan mengakses buku	20	3.75
Total		4.05

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
5. Ketepatan waktu pelayanan	20	4.00
6. Kemudahan memperoleh informasi pustaka	20	3.90
7. Kemuktahiran pustaka	20	3.90
8. Ketersediaan layanan e-library	20	3.75
Total		3.89

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
9. Kesiediaan pegawai dalam memberikan pelayanan	20	4.25
10. Kepedulian pegawai dalam memberikan pelayanan	20	4.20
11. Kecepatan pegawai dalam menyampaikan informasi	20	4.10
Total		4.18

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Pengetahuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya	20	4.15
13. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai	20	3.95
Total		4.05

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
14. Perhatian pegawai saat memberikan pelayanan	20	4.05
15. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan yang dialami dosen	20	4.20
Total		4.13

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	20	4.05
Kehandalan	20	3.89
Daya Tangkap	20	4.18
Jaminan	20	4.05
Empati	20	4.13
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka		4.06

C. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	20	4.20
2. Kerapian berpakaian pegawai	20	4.25
3. Kebersihan ruangan	20	4.30
Total		4.25

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	20	4.30
5. Kemudahan akses database dosen	20	4.20
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	20	4.35
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	20	4.30
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	20	4.21
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	20	4.25
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	20	4.10
Total		4.24

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	20	4.25
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	20	4.25
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	20	4.25
Total		4.25

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	20	4.20
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	20	4.35
16. Keamanan data administrasi dosen	20	4.35
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	20	4.35
Total		4.31

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	20	4.20
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	20	4.25
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	20	4.25
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	20	4.20
Total		4.23

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	20	4.25
Kehandalan	20	4.24
Daya Tangkap	20	4.25
Jaminan	20	4.31
Empati	20	4.23
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum		4.26

D. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi

Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	20	3.95
2. Kerapian berpakaian pegawai	20	4.10
3. Kebersihan ruangan	20	4.30
Total		4.12

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	20	4.20
5. Kemudahan akses database dosen	20	4.20
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	20	4.15
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	20	4.20
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	20	4.15
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	20	4.20
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	20	4.15
Total		4.18

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	20	4.30
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	20	4.30
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	20	4.30
Total		4.30

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	20	4.25
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	20	4.25
16. Keamanan data administrasi dosen	20	4.25
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	20	4.25
Total		4.25

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	20	4.15
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	20	4.25
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	20	4.10
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	20	4.20
Total		4.18

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	20	4.12
Kehandalan	20	4.18
Daya Tangkap	20	4.30
Jaminan	20	4.25
Empati	20	4.18
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi		4.20

E. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	20	4.25
2. Kerapian berpakaian pegawai	20	4.25
3. Kebersihan ruangan	20	4.25
Total		4.25

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	20	4.20
5. Kemudahan akses database dosen	20	4.20
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	20	4.40
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	20	4.30
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	20	4.25
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	20	4.30
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	20	4.20
Total		4.26

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	20	4.25
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	20	4.25
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	20	4.25
Total		4.25

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	20	4.25
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	20	4.35
16. Keamanan data administrasi dosen	20	4.35
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	20	4.30
Total		4.31

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	20	4.25
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	20	4.20
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	20	4.25
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	20	4.25
Total		4.24

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	20	4.25
Kehandalan	20	4.26
Daya Tangkap	20	4.25
Jaminan	20	4.31
Empati	20	4.24
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan		4.26

Rekapitulasi Kepuasan Dosen

Aspek Penilaian	N	Mean
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas	20	4.14
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka	20	4.06
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum	20	4.26
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi	20	4.20
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan	20	4.26
Total Kepuasan Dosen		4.18