


**LAPORAN
MONITORING EVALUASI INTERNAL
KEPUASAN DOSEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**



**GUGUS KENDALI MUTU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
2017**

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS	Waktu Pelaksanaan : Mei 2017
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 7
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FEB.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 Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (FEB UMSU) ini dapat dilaksanakan dari awal hingga penyusunan laporan. Monev ini merupakan bagian penting dari proses penjaminan mutu internal yang dilaksanakan oleh FEB UMSU.

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

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS	Waktu Pelaksanaan : Mei 2017
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 7
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FEB.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 Ekonomi dan Bisnis.....	16

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS	Waktu Pelaksanaan : Mei 2017
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 7
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FEB.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 FEB 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 FAI 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 EKONOMI DAN BISNIS	Waktu Pelaksanaan : Mei 2017
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 7
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FEB.GPM.MONEV.07.03

D. Ruang Lingkup Monev


Monev ini meneliti dan mengevaluasi tentang kepuasan dosen FEB UMSU terhadap pelayanan yang diberikan oleh fakultas, perpustakaan, pelayanan biro umum, pelayanan biro data dan informasi, dan pelayanan biro keuangan.

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


Instrumen pengukuran pada masing-masing kompetensi menggunakan skala likert. Objek monev adalah biro yang ada di UMSU 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 FEB UMSU. Sumber data digunakan adalah data primer dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran angket kepada responden. Angket yang kembali dan layak untuk diolah sebanyak 67 angket. Selanjutnya data ditabulasi dan diklasifikasikan, dijelaskan dan dilakukan analisis untuk memperoleh informasi mengenai kepuasan


 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS	Waktu Pelaksanaan : Mei 2017
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 7
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FEB.GPM.MONEV.07.03

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 Money


 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									
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				

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS	Waktu Pelaksanaan : Mei 2017
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 7
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FEB.GPM.MONEV.07.03


PERTANYAAN	JAWABAN				
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. Kesiediaan 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. Kesiediaan 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. Kesiediaan 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. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan yang dialami dosen	1	2	3	4	5

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS	Waktu Pelaksanaan : Mei 2017 Edisi : 7 Kode : FEB.GPM.MONEV.07.03
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	
	KEPUASAN DOSEN	

 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	FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS	Waktu Pelaksanaan : Mei 2017 Edisi : 7 Kode : FEB.GPM.MONEV.07.03
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	
	KEPUASAN DOSEN	

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

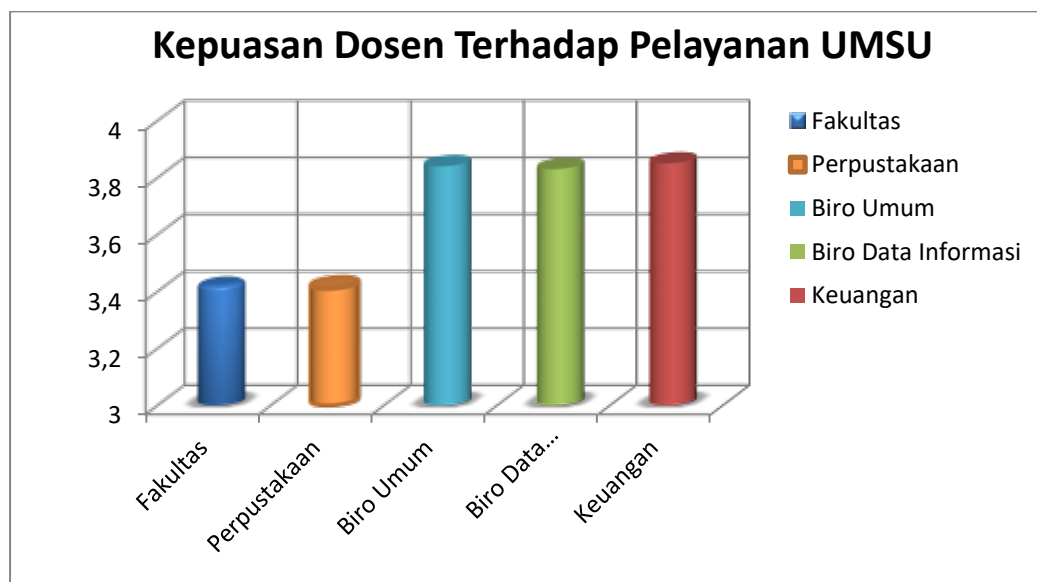
 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS	Waktu Pelaksanaan : Mei 2017
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 7
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FEB.GPM.MONEV.07.03

G. Hasil Monev Kepuasan Dosen


1. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Secara Keseluruhan

Tabel 1
Kepuasan Dosen FEB Terhadap Pelayanan UMSU

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Kepuasan dosen terhadap pelayanan fakultas	3.42
2	Kepuasan dosen terhadap perpustakaan	3.41
3	Kepuasan dosen terhadap pelayanan biro umum	3.84
4	Kepuasan dosen terhadap pelayanan biro data dan informasi	3.83
5	Kepuasan dosen terhadap pelayanan biro keuangan	3.85
Rata-rata		3.67



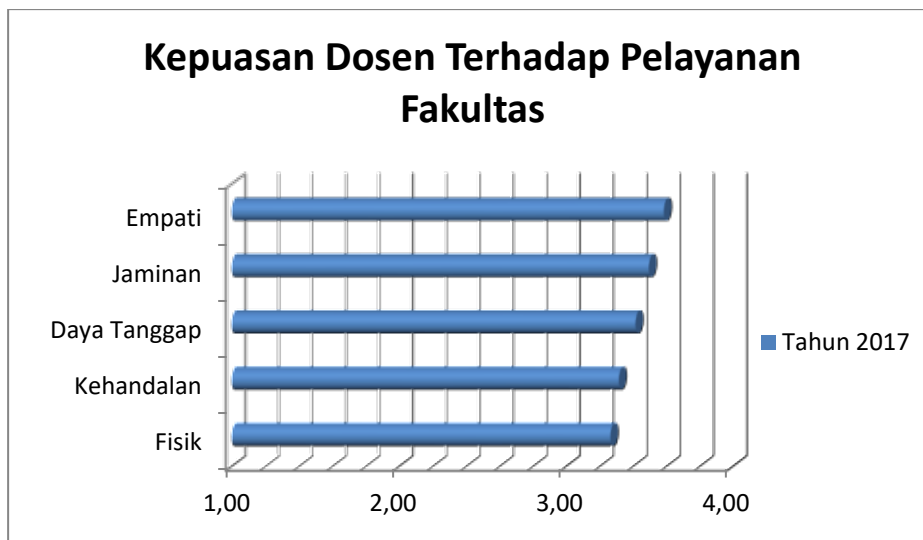
Dilihat dari grafik kepuasan dosen terhadap pelayanan UMSU perihal tentang pelayanan yang dilakukan oleh universitas terhadap dosen, menempatkan pada level yang puas. Karena seluruh komponen dari pelayanan fakultas, perpustakaan, biro umum, BDI dan keuangan rata rata memiliki nilai puas. Karena nilai paling rendah pada kepuasan dosen terhadap pelayanan biro adalah 3,41 nilai ini berarti puas. Dan nilai paling tertinggi adalah 3,85 juga masih dilevel puas. Jadi secara menyeluruh untuk pelayanan kepada dosen secara rata-rata dari universitas dinilai cukup puas dengan nilai 3,67

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS	Waktu Pelaksanaan : Mei 2017
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 7
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FEB.GPM.MONEV.07.03


2. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

Tabel 2
Kepuasan Dosen Fakultas FEB dilihat dari Indikator
Kepuasan Pelayanan Fakultas

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Fisik	3.27
2	Kehandalan	3.32
3	Daya Tanggap	3.42
4	Jaminan	3.50
5	Empati	3.59
Rata-rata		3.42



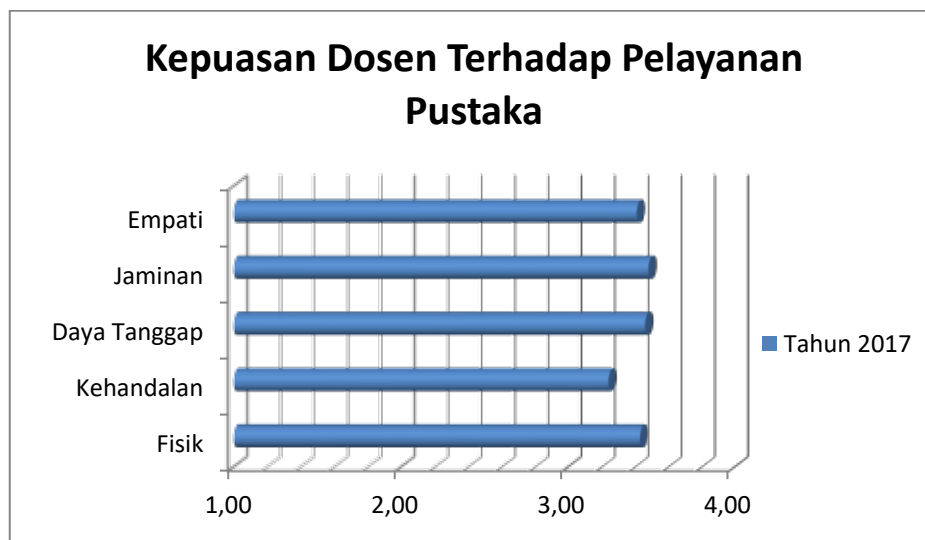
Dilihat dari grafik kepuasan dosen terhadap pelayanan fakultas perihal tentang pelayanan yang dilakukan oleh fakultas terhadap dosen, menempatkan pada level yang puas. Karena seluruh komponen dari pelayanan fakultas dari fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati rata rata memiliki nilai cukup puas. Nilai paling rendah pada kepuasan dosen terhadap pelayanan fakultas adalah 3,27, nilai ini berarti cukup puas. Dan nilai paling tertinggi adalah 3,59 juga masih di level puas. Jadi secara menyeluruh untuk pelayanan kepada dosen dari fakultas secara rata-rata ditanggapi dosen pada level puas dengan nilai 3,42

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS	Waktu Pelaksanaan : Mei 2017
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 7
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FEB.GPM.MONEV.07.03


3. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka

Tabel 3
Kepuasan Dosen FEB dilihat dari Indikator Kepuasan Pelayanan Pustaka

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Fisik	3.44
2	Kehandalan	3.25
3	Daya Tanggap	3.47
4	Jaminan	3.49
5	Empati	3.42
Rata-rata		3.41



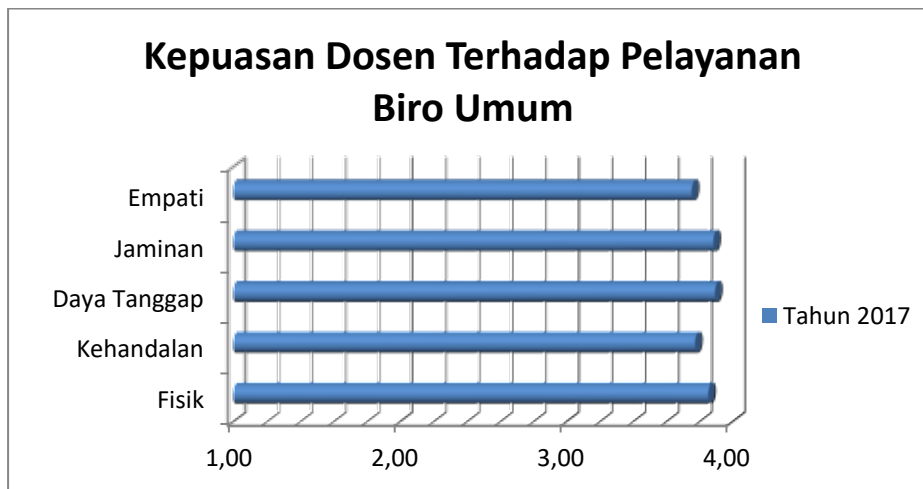
Dilihat dari grafik kepuasan dosen terhadap pelayanan pustaka perihal tentang pelayanan yang dilakukan oleh pustaka terhadap dosen, menempatkan pada level yang puas. Karena seluruh komponen dari pelayanan pustaka dari fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati rata rata memiliki nilai cukup puas. Karena nilai paling rendah pada kepuasan dosen terhadap pelayanan pustaka adalah 3,25 nilai ini berarti cukup puas. Dan nilai paling tertinggi adalah 3,49 juga masih dilevel puas. Jadi secara menyeluruh untuk pelayanan pustaka terhadap dosen secara rata-rata ditanggapi dosen pada level puas dengan nilai 3,41.

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS	Waktu Pelaksanaan : Mei 2017
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 7
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FEB.GPM.MONEV.07.03


4. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Tabel 4
Kepuasan Dosen FEB dilihat dari Indikator Pelayanan Biro Umum

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Fisik	3.86
2	Kehandalan	3.78
3	Daya Tanggap	3.90
4	Jaminan	3.89
5	Empati	3.76
Rata-rata		3.84



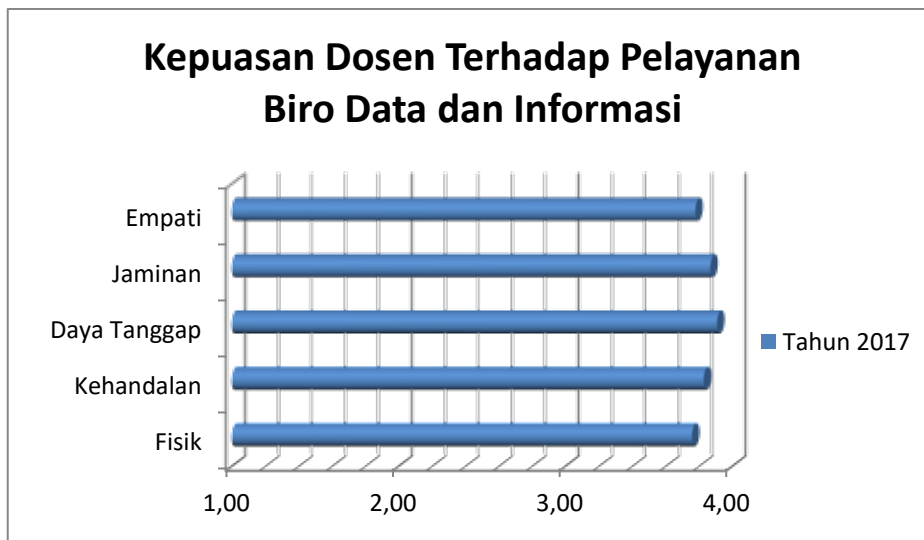
Dilihat dari grafik kepuasan dosen terhadap pelayanan biro umum perihal tentang pelayanan yang dilakukan oleh biro umum terhadap dosen, menempatkan pada level yang puas. Karena seluruh komponen dari pelayanan biro umum dari fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati rata rata memiliki nilai puas. Karena nilai paling rendah pada kepuasan dosen terhadap pelayanan biro umum adalah 3,76 nilai ini berarti puas. Dan nilai paling tertinggi adalah 3,90 juga masih di level puas. Jadi secara menyeluruh untuk pelayanan biro umum terhadap dosen secara rata-rata ditanggapi dosen pada level puas dengan nilai 3,84

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS	Waktu Pelaksanaan : Mei 2017
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 7
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FEB.GPM.MONEV.07.03


5. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi

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

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Fisik	3.76
2	Kehandalan	3.83
3	Daya Tanggap	3.91
4	Jaminan	3.87
5	Empati	3.78
Rata-rata		3.83



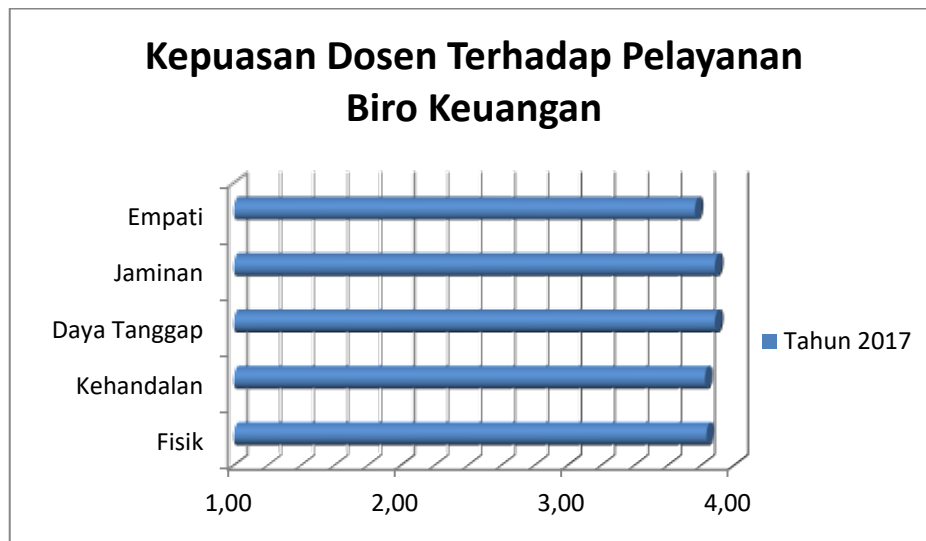
Dilihat dari grafik kepuasan dosen terhadap pelayanan biro data dan informasi perihal tentang terhadap dosen, menempatkan pada level yang puas. Karena seluruh komponen dari pelayanan biro data dan informasi dari fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati rata rata memiliki nilai puas. Karena nilai paling rendah pada kepuasan dosen terhadap pelayanan biro data dan informasi adalah 3,76 nilai ini berarti puas. Dan nilai paling tertinggi adalah 3,91 juga masih di level puas. Jadi secara menyeluruh untuk pelayanan biro data dan informasi terhadap dosen secara rata-rata ditanggapi dosen pada level puas dengan nilai 3,91

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS	Waktu Pelaksanaan : Mei 2017
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 7
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FEB.GPM.MONEV.07.03


6. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

Tabel 6
Kepuasan Dosen FEB dilihat dari Indikator Pelayanan Biro Keuangan

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Fisik	3.84
2	Kehandalan	3.83
3	Daya Tanggap	3.89
4	Jaminan	3.89
5	Empati	3.77
Rata-rata		3.85



Dilihat dari grafik kepuasan dosen terhadap pelayanan biro keuangan perihal tentang pelayanan yang dilakukan oleh biro keuangan terhadap dosen, menempatkan pada level yang puas. Karena seluruh komponen dari pelayanan biro keuangan dari fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati rata rata memiliki nilai puas. Karena nilai paling rendah pada kepuasan dosen terhadap pelayanan biro keuangan adalah 3,77 nilai ini berarti puas. Dan nilai paling tertinggi adalah 3,89 juga masih di level puas. Jadi secara menyeluruh untuk pelayanan biro keuangan terhadap dosen secara rata-rata ditanggapi dosen pada level puas dengan nilai 3,85

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS	Waktu Pelaksanaan : Mei 2017
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 7
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FEB.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	2.93	3.15	3.19	3.22	3.36	3.4	3.42
2	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Perpustakaan	-	-	-	-	-		3.41
3	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum	2.84	3.32	3.35	3.55	3.65	3.75	3.84
4	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi	2.81	3.16	3.38	3.48	3.5	3.72	3.83
5	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Keuangan	3.20	3.27	3.30	3.55	3.65	3.78	3.85
Rata-rata		2.95	3.23	3.31	3.45	3.54	3.66	3.67

Perbandingan kepuasan dosen dilihat dari objek pelayanan untuk tahun akademik 2013 s/d 2017 mempunyai tingkat yang signifikan dari angka yang sudah ditabulasi dalam setiap tahun baik ganjil dan genap untuk 5 pelayanan yang ada pada universitas. Untuk kepuasan dosen terhadap pelayanan fakultas nilai yang terendah pada semester genap tahun akademik 2013/2014 sebesar 2,93 walaupun pada nilai rendah namun masih pada level cukup puas berdasarkan standar yang ditentukan oleh Badan Penjamin Mutu Universitas.

Dan nilai tertinggi sebesar 3,42 pada level yang puas. Untuk kepuasan dosen terhadap pelayanan perpustakaan untuk monev belum pernah dilakukan maka tahun tahun sebelumnya tidak dapat kita banding dan hanya pada semester genap untuk tahun akademik 2016/2017 sudah kita lakukan dan nilai sebesar 3.42 adalah nilai puas.

Untuk kepuasan dosen terhadap pelayanan biro umum semester genap tahun akademik 2013/2014 memiliki nilai rendah sebesar 2,84 namun walaupun demikian nilai tersebut masih level cukup puas. Dan nilai tertinggi adalah 3,84 memiliki nilai puas sesuai dengan standar yang telah ditentukan oleh Badan Penjamin Mutu Universitas.

	FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS	Waktu Pelaksanaan : Mei 2017
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 7
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FEB.GPM.MONEV.07.03

Untuk kepuasan dosen terhadap pelayanan biro data dan informasi tahun akademik 2013/2014 untuk semester genap masih cukup puas sebesar 2.81 dan nilai tertinggi sebesar 3.83 puas. Untuk kepuasan dosen terhadap pelayanan keuangan mempunyai nilai secara rata-rata dari tahun ke tahun tetap tinggi diatas 3. Apabila nilai 3,41 s/d 4,20 adalah level nilai puas. Nilai pada kepuasan dosen terhadap pelayanan keuangan memiliki nilai puas secara keseluruhan di pelayanan biro keuangan.

H. Kesimpulan

Dengan demikian secara keseluruhan penilaian monev pada pelayanan dosen untuk 5 pelayanan yang tersedia dari universitas memiliki nilai kisaran cukup puas dan puas. Pada kisaran nilai ini berarti secara keseluruhan dari hasil monev menunjukkan kepuasan dosen adalah bagus karena memiliki nilai puas.

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 Ekonomi dan Bisnis (FEB)	67	3.42	3.41	3.84	3.83	3.85	3.67

2. Hasil Rekapitulasi Berdasarkan Indikator Penilaian

No	Penilaian	Fakultas	Pustaka	Biro Umum	Biro Data dan Informasi	Keuangan	Total
1	Fisik	3.27	3.44	3.86	3.76	3.84	3.63
2	kehandalan	3.32	3.25	3.78	3.83	3.83	3.60
3	Daya Tanggap	3.42	3.47	3.90	3.91	3.89	3.72
4	Jaminan	3.50	3.49	3.89	3.87	3.89	3.73
5	Empati	3.59	3.42	3.76	3.78	3.77	3.66
Rata-rata		3.42	3.41	3.84	3.83	3.85	3.67

3. Hasil Money Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Hasil Monitoring Evaluasi Kepuasan Dosen

A. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruang dosen	67	3.40
2. Ketersediaan kursi, meja dan loker pada ruang dosen	67	3.28
3. Kemudahan dalam mengakses internet	67	2.81
4. Kebersihan ruang dosen	67	3.69
5. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	67	3.97
6. Ketersediaan infocus untuk mengajar	67	3.52
7. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman	67	3.46
8. Ketersediaan air minum di ruang dosen	67	3.67
9. Ketersediaan ruang konsultasi mahasiswa dengan dosen	67	2.27
10. Ketersediaan toilet dosen	67	2.94
11. Kebersihan toilet dosen	67	3.00
Total		3.27

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Kemampuan pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	67	3.24
13. Ketuntasan pelayanan yang diberikan pegawai fakultas	67	3.27
14. Ketepatan waktu pelayanan	67	3.27
15. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	67	3.40
16. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan	67	3.40
Total		3.32

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
17. Kesiapan pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	67	3.54
18. Kepedulian pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	67	3.42
19. Kecepatan pegawai fakultas dalam menyampaikan informasi	67	3.31
Total		3.42

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
20. Pengetahuan pegawai fakultas dalam melaksanakan tugasnya	67	3.48
21. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai fakultas	67	3.51
22. Keamanan data akademik dosen	67	3.52
Total		3.50

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
23. Respon pegawai fakultas saat dihubungi via telepon	67	3.72
24. Perhatian pegawai fakultas pada saat memberi pelayanan	67	3.61
25. Kesiapan pegawai fakultas dalam membantu kesulitan yang dialami dosen	67	3.45
Total		3.59

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	67	3.27
Kehandalan	67	3.32
Daya Tangkap	67	3.42
Jaminan	67	3.50
Empati	67	3.59
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas		3.42

B. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka

Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	67	3.51
2. Kebersihan ruangan	67	3.67
3. Tata letak buku pustaka	67	3.39
4. Kemudahan mengakses buku	67	3.19
Total		3.44

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
5. Ketepatan waktu pelayanan	67	3.52
6. Kemudahan memperoleh informasi pustaka	67	3.25
7. Kemuktahiran pustaka	67	3.16
8. Ketersediaan layanan e-library	67	3.04
Total		3.25

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
9. Kesediaan pegawai dalam memberikan pelayanan	67	3.46
10. Kepedulian pegawai dalam memberikan pelayanan	67	3.49
11. Kecepatan pegawai dalam menyampaikan informasi	67	3.45
Total		3.47

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Pengetahuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya	67	3.51
13. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai	67	3.46
Total		3.49

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
14. Perhatian pegawai saat memberikan pelayanan	67	3.48
15. Kesediaan pegawai membantu kesulitan yang dialami dosen	67	3.36
Total		3.42

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	67	3.44
Kehandalan	67	3.25
Daya Tangkap	67	3.47
Jaminan	67	3.49
Empati	67	3.42
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka		3.41

C. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	67	3.81
2. Kerapian berpakaian pegawai	67	3.87
3. Kebersihan ruangan	67	3.90
Total		3.86

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	67	3.77
5. Kemudahan akses database dosen	67	3.77
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	67	3.87
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	67	3.77
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	67	3.73
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	67	3.81
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	67	3.71
Total		3.78

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	67	3.97
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	67	3.87
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	67	3.87
Total		3.90

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	67	3.81
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	67	3.94
16. Keamanan data administrasi dosen	67	3.94
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	67	3.87
Total		3.89

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	67	3.71
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	67	3.81
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	67	3.77
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	67	3.74
Total		3.76

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	67	3.86
Kehandalan	67	3.78
Daya Tangkap	67	3.90
Jaminan	67	3.89
Empati	67	3.76
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum		3.84

D. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi

Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	67	3.61
2. Kerapian berpakaian pegawai	67	3.74
3. Kebersihan ruangan	67	3.94
Total		3.76

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	67	3.87
5. Kemudahan akses database dosen	67	3.77
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	67	3.77
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	67	3.90
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	67	3.81
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	67	3.87
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	67	3.81
Total		3.83

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	67	3.90
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	67	3.87
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	67	3.97
Total		3.91

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	67	3.84
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	67	3.90
16. Keamanan data administrasi dosen	67	3.90
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	67	3.84
Total		3.87

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	67	3.81
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	67	3.81
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	67	3.74
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	67	3.77
Total		3.78

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	67	3.76
Kehandalan	67	3.83
Daya Tangkap	67	3.91
Jaminan	67	3.87
Empati	67	3.78
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi		3.83

E. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	67	3.74
2. Kerapian berpakaian pegawai	67	3.87
3. Kebersihan ruangan	67	3.90
Total		3.84

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	67	3.84
5. Kemudahan akses database dosen	67	3.81
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	67	3.97
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	67	3.84
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	67	3.84
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	67	3.81
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	67	3.74
Total		3.83

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	67	3.90
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	67	3.90
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	67	3.87
Total		3.89

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	67	3.84
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	67	3.97
16. Keamanan data administrasi dosen	67	3.90
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	67	3.84
Total		3.89

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	67	3.81
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	67	3.81
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	67	3.74
21. Kesiapan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	67	3.74
Total		3.77

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	67	3.84
Kehandalan	67	3.83
Daya Tangkap	67	3.89
Jaminan	67	3.89
Empati	67	3.77
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan		3.85

Rekapitulasi Kepuasan Dosen

Aspek Penilaian	N	Mean
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas	67	3.42
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka	67	3.41
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum	67	3.84
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi	67	3.83
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan	67	3.85
Total Kepuasan Dosen		3.67