


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



**GUGUS KENDALI MUTU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
2018**

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	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, Juli 2018
Pelaksana,

GPM FEB UMSU

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	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.....	16
1. Hasil Rekapitulasi Terhadap Pelayanan Fakultas	16
2. Hasil Rekapitulasi Berdasarkan Indikator Penilaian.....	16
3. Hasil Monev Fakultas Ekonomi dan Bisnis.....	17

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	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 FEB 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 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	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 2017/2018, 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 2017/2018 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 89 angket. Selanjutnya data ditabulasi dan diklasifikasikan,


 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FEB.GPM.MONEV.07.03

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 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.Kehandalan									
12. Kemampuan pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	1	2	3	4	5				

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FEB.GPM.MONEV.07.03


PERTANYAAN	JAWABAN				
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. Kehandalan					
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 EKONOMI DAN BISNIS	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018 Edisi : 8 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 2018 Edisi : 8 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

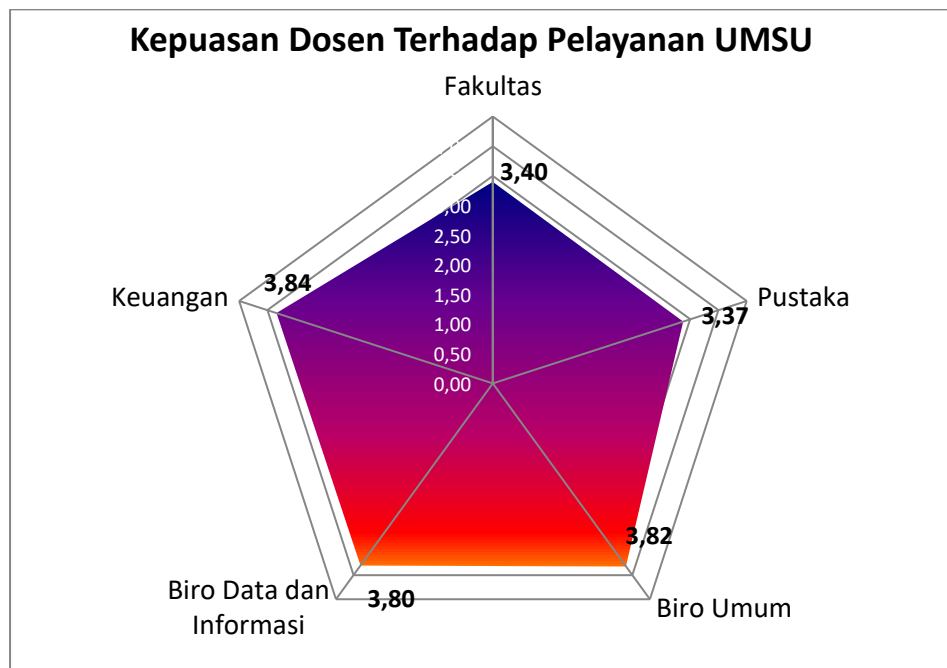
 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FEB.GPM.MONEV.07.03

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	3.40
2	Kepuasan dosen terhadap perpustakaan	3.37
3	Kepuasan dosen terhadap pelayanan biro umum	3.82
4	Kepuasan dosen terhadap pelayanan biro data dan informasi	3.80
5	Kepuasan dosen terhadap pelayanan biro keuangan	3.84
Rata-rata		3.64



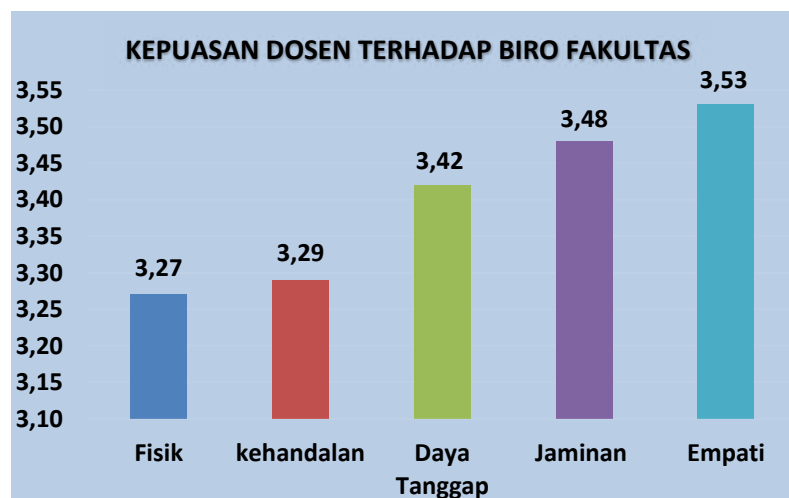
Secara umum tingkat kepuasan dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis terhadap pelayanan UMSU sudah puas. Walaupun pada tingkat kepuasan dosen terhadap perpustakaan dan fakultas ada di kategori cukup puas. Terjadinya kesenjangan di beberapa unit layanan menunjukkan perlu adanya peningkatan SDM di beberapa unit pelayanan untuk mendukung dan meningkatkan kualitas layanan di universitas.

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FEB.GPM.MONEV.07.03

2. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas


Tabel 2
Kepuasan Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Terhadap Pelayanan Fakultas

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Fisik	3.27
2	Kehandalan	3.29
3	Daya Tanggap	3.42
4	Jaminan	3.48
5	Empati	3.53
Rata-rata		3.40



Gambar 2. Grafik Kepuasan Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Terhadap Pelayanan Fakultas

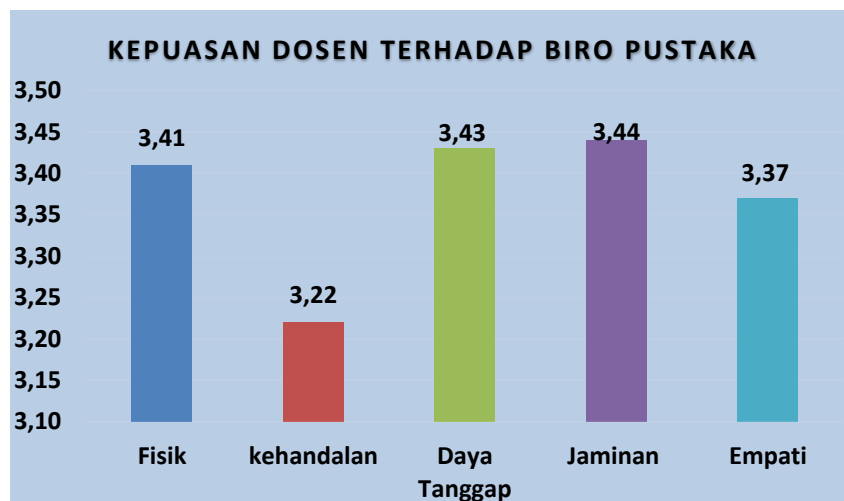
Pada gambar 2 menunjukkan pelayanan yang diberikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis kepada para dosen dilihat dari indikator pelayanan sudah puas dengan skor 3.40, indikator fisik dan kehandalan masih berada pada tingkat cukup puas. Hal ini dapat di jadikan sebagai bahan acuan agar di masa yang akan datang 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 Ekonomi dan Bisnis.

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FEB.GPM.MONEV.07.03

3. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka


Tabel 3
Kepuasan Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
dilihat dari Indikator Pelayanan Pustaka

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Fisik	3.41
2	Kehandalan	3.22
3	Daya Tanggap	3.43
4	Jaminan	3.44
5	Empati	3.37
Rata-rata		3.37



Gambar 3. Grafik Kepuasan Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
dilihat dari Indikator Pelayanan Pustaka

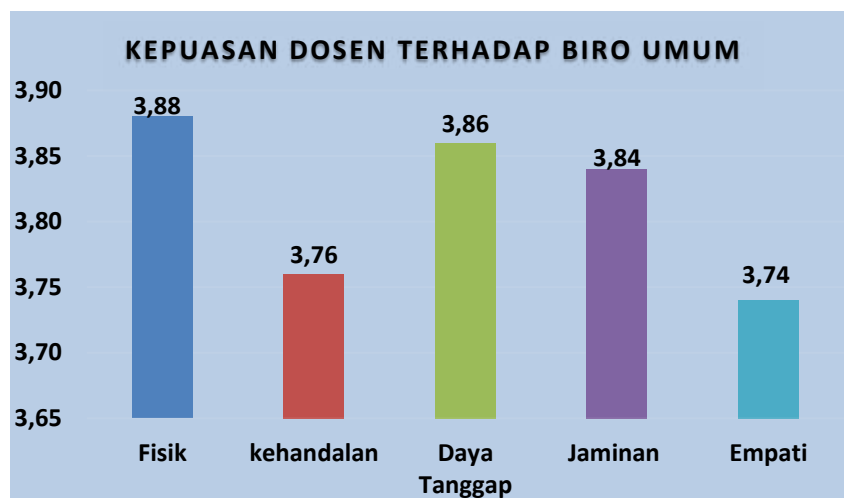
Berdasarkan hasil monev menunjukkan bahwa tingkat kepuasan dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis dilihat dari indikator pelayanan pustaka cukup puas dengan skor 3.37, peningkatan pada aspek kehandalan perlu dilakukan guna melayani kebutuhan dosen yang berkaitan dengan peningkatan mutu dan kualitas dosen dalam mencari literatur/kepustakaan dalam memenuhi tuntutan perkembangan teknologi. Hal ini berkaitan dengan maraknya plagiatisme di kalangan mahasiswa, yang menuntut pustakawan meningkatkan SDM yang dimiliki.

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FEB.GPM.MONEV.07.03

4. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum


Tabel 4
Kepuasan Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
dilihat dari Indikator Pelayanan Biro Umum

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Fisik	3.88
2	Kehandalan	3.76
3	Daya Tanggap	3.86
4	Jaminan	3.84
5	Empati	3.74
Rata-rata		3.82



Gambar 4. Grafik Kepuasan Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis dilihat dari Indikator Pelayanan Biro Umum

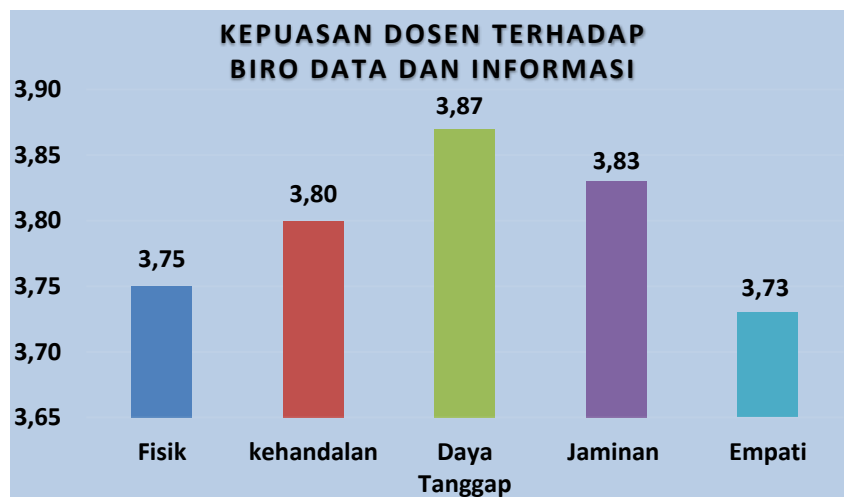
Berdasarkan grafik di atas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis terhadap pelayanan biro umum sudah mencapai tingkat puas dengan total skor 3.82, yang mengindikasikan bahwa seluruh staf biro umum sudah memiliki kompetensi yang sangat baik dalam melayani, memahami, mengkomunikasikan, memberikan solusi terhadap kebutuhan dosen secara keseluruhan. Namun perlu ditingkatkan dalam hal kehandalan.

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FEB.GPM.MONEV.07.03

5. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi


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

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Fisik	3.75
2	Kehandalan	3.80
3	Daya Tanggap	3.87
4	Jaminan	3.83
5	Empati	3.73
Rata-rata		3.80



Gambar 5. Kepuasan Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis dilihat dari Indikator Pelayanan Biro Data dan Informasi

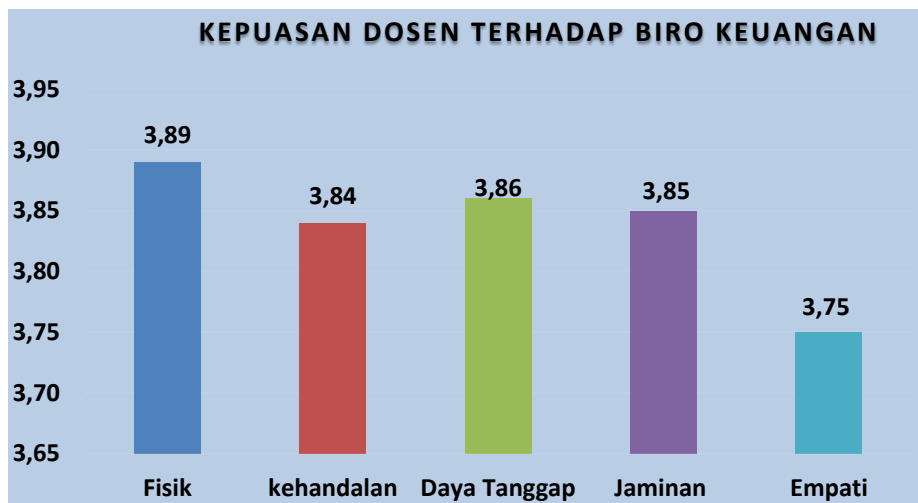
Grafik di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis terhadap pelayanan biro data dan informasi sudah mencapai tingkat puas dengan skor 3.80, hal ini karena didukung oleh fasilitas sarana dan prasarana yang cukup memadai serta kecepatan dan ketepatan seluruh staf BDI dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dosen. Akan tetapi dalam hal kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik perlu ditingkatkan di masa yang akan datang.

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FEB.GPM.MONEV.07.03

6. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan


Tabel 6
Kepuasan Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis dilihat dari Indikator Pelayanan Biro Keuangan

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Fisik	3.89
2	Kehandalan	3.84
3	Daya Tanggap	3.86
4	Jaminan	3.85
5	Empati	3.75
Rata-rata		3.85



Gambar 6. Grafik Kepuasan Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Dilihat dari Indikator Pelayanan Biro Keuangan

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

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FEB.GPM.MONEV.07.03


Tabel 7
Perkembangan 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	T.A 2017/ 2018
1	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas	2.93	3.15	3.19	3.22	3.36	3.40	3.42	3.40
2	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Perpustakaan	-	-	-	-	-		3.41	3.37
3	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum	2.84	3.32	3.35	3.55	3.65	3.75	3.84	3.82
4	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi	2.81	3.16	3.38	3.48	3.5	3.72	3.83	3.80
5	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Keuangan	3.20	3.27	3.30	3.55	3.65	3.78	3.85	3.84
Rata-rata		2.95	3.23	3.31	3.45	3.54	3.66	3.67	3.64

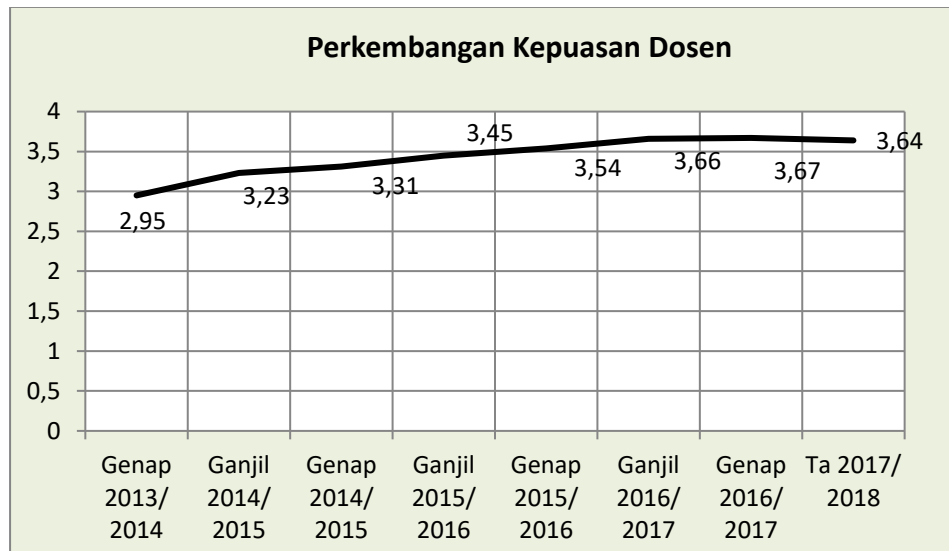
Perkembangan kepuasan dosen dilihat dari objek pelayanan untuk tahun akademik 2013 s/d 2017 mempunyai tingkat yang signifikan dari angka yang sudah ditabulasi dalam setiap tahun baik ganjil dan genap untuk 5 pelayanan yang ada pada universitas. Untuk kepuasan dosen terhadap pelayanan fakultas nilai yang 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. Tetapi pada tahun ajaran 2017/2018 nilai kepuasan turun sebanyak 0.58%.

Untuk kepuasan dosen terhadap pelayanan perpustakaan pada tahun ini menurun dengan skor 3.37 dari nilai sebelumnya dengan angka 3.41. 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 pada tahun genap 2016/2017 memiliki nilai puas sesuai dengan standar yang telah ditentukan oleh Badan Penjamin Mutu Universitas. Dan turun sebanyak 0.52% pada tahun 2017/2018.

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. Turun pada tahun ajaran 2017/2018 sebesar 0.78%.

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FEB.GPM.MONEV.07.03

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.




Gambar 7. Grafik Perkembangan Kepuasan Dosen dilihat dari objek Pelayanan

Dari gambar 7 terlihat bahwa tingkat kepuasan dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis setiap tahun dari genap 2013/2014 sampai dengan tahun ajaran genap 2016/2017 mendapat total skor yang terus naik, dan turun pada tahun ajaran 2017/2018 sebanyak 0.82% dari skor 3.67 turun ke 3.64.

H. KESIMPULAN

- 1 Secara umum dosen FEB 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.

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FEB.GPM.MONEV.07.03

- 2 Jika dibandingkan pelayanan dari masing-masing biro maka dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis 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 presepsi para dosen di FEB 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.

H. 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)	89	3.40	3.37	3.82	3.80	3.84	3.64

2. Hasil Rekapitulasi Berdasarkan Indikator Penilaian

No	Penilaian	Fakultas	Pustaka	Biro Umum	Biro Data dan Informasi	Keuangan	Total
1	Fisik	3.27	3.41	3.88	3.75	3.89	3.64
2	kehandalan	3.29	3.22	3.76	3.80	3.84	3.58
3	Daya Tanggap	3.42	3.43	3.86	3.87	3.86	3.69
4	Jaminan	3.48	3.44	3.84	3.83	3.85	3.69
5	Empati	3.53	3.37	3.74	3.73	3.75	3.62
Rata-rata		3.40	3.37	3.82	3.80	3.85	3.64

3. Hasil Money Fakultas Ekonomi dan Bisnis

A. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruang dosen	89	3.37
2. Ketersediaan kursi, meja dan loker pada ruang dosen	89	3.28
3. Kemudahan dalam mengakses internet	89	2.75
4. Kebersihan ruang dosen	89	3.70
5. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	89	4.00
6. Ketersediaan infocus untuk mengajar	89	3.65
7. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman	89	3.49
8. Ketersediaan air minum di ruang dosen	89	3.69
9. Ketersediaan ruang konsultasi mahasiswa dengan dosen	89	2.24
10. Ketersediaan toilet dosen	89	2.88
11. Kebersihan toilet dosen	89	2.98
Total		3.27

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Kemampuan pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	89	3.22
13. Ketuntasan pelayanan yang diberikan pegawai fakultas	89	3.24
14. Ketepatan waktu pelayanan	89	3.25
15. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	89	3.40
16. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan	89	3.34
Total		3.29

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
17. Kesediaan pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	89	3.53
18. Kepedulian pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	89	3.42
19. Kecepatan pegawai fakultas dalam menyampaikan informasi	89	3.30
Total		3.42

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
20. Pengetahuan pegawai fakultas dalam melaksanakan tugasnya	89	3.45
21. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai fakultas	89	3.46
22. Keamanan data akademik dosen	89	3.53
Total		3.48

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
23. Respon pegawai fakultas saat dihubungi via telepon	89	3.65
24. Perhatian pegawai fakultas pada saat memberi pelayanan	89	3.54
25. Kesediaan pegawai fakultas dalam membantu kesulitan yang dialami dosen	89	3.40
Total		3.53

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	89	3.27
Kehandalan	89	3.29
Daya Tangkap	89	3.42
Jaminan	89	3.48
Empati	89	3.53
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas		3.40

B. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	89	3.51
2. Kebersihan ruangan	89	3.67
3. Tata letak buku pustaka	89	3.35
4. Kemudahan mengakses buku	89	3.12
Total		3.41

Kehandalan		
Butir Penilaian	N	Mean
5. Ketepatan waktu pelayanan	89	3.51
6. Kemudahan memperoleh informasi pustaka	89	3.24
7. Kemuktahiran pustaka	89	3.16
8. Ketersediaan layanan e-library	89	2.97
Total		3.22
Daya Tangkap		
Butir Penilaian	N	Mean
9. Kesediaan pegawai dalam memberikan pelayanan	89	3.40
10. Kepedulian pegawai dalam memberikan pelayanan	89	3.47
11. Kecepatan pegawai dalam menyampaikan informasi	89	3.42
Total		3.43
Jaminan		
Butir Penilaian	N	Mean
12. Pengetahuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya	89	3.46
13. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai	89	3.42
Total		3.44
Empati		
Butir Penilaian	N	Mean
14. Perhatian pegawai saat memberikan pelayanan	89	3.43
15. Kesiapan pegawai membantu kesulitan yang dialami dosen	89	3.31
Total		3.37
Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka		
Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	89	3.41
Kehandalan	89	3.22
Daya Tangkap	89	3.43
Jaminan	89	3.44
Empati	89	3.37
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka		3.37
C. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum		
Fisik		
Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	89	3.83
2. Kerapian berpakaian pegawai	89	3.89
3. Kebersihan ruangan	89	3.92
Total		3.88
Kehandalan		
Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	89	3.79
5. Kemudahan akses database dosen	89	3.79
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	89	3.83
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	89	3.77
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	89	3.69
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	89	3.75
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	89	3.70
Total		3.76
Daya Tangkap		
Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	89	3.94
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	89	3.83
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	89	3.81
Total		3.86
Jaminan		
Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	89	3.79
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	89	3.85
16. Keamanan data administrasi dosen	89	3.87
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	89	3.87
Total		3.84

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	89	3.66
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	89	3.79
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	89	3.75
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	89	3.75
Total		3.74

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	89	3.88
Kehandalan	89	3.76
Daya Tangkap	89	3.86
Jaminan	89	3.84
Empati	89	3.74
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum		3.82

D. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi**Fisik**

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	89	3.60
2. Kerapian berpakaian pegawai	89	3.74
3. Kebersihan ruangan	89	3.92
Total		3.75

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	89	3.81
5. Kemudahan akses database dosen	89	3.75
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	89	3.74
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	89	3.87
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	89	3.75
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	89	3.87
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	89	3.81
Total		3.80

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	89	3.87
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	89	3.85
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	89	3.89
Total		3.87

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	89	3.85
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	89	3.83
16. Keamanan data administrasi dosen	89	3.83
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	89	3.81
Total		3.83

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	89	3.72
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	89	3.77
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	89	3.66
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	89	3.75
Total		3.73

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	89	3.75
Kehandalan	89	3.75
Daya Tangkap	89	3.87
Jaminan	89	3.83
Empati	89	3.73
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi		3.79

E. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	89	3.83
2. Kerapian berpakaian pegawai	89	3.91
3. Kebersihan ruangan	89	3.92
Total		3.89

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	89	3.83
5. Kemudahan akses database dosen	89	3.85
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	89	3.96
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	89	3.81
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	89	3.85
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	89	3.81
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	89	3.77
Total		3.84

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	89	3.85
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	89	3.89
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	89	3.83
Total		3.86

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	89	3.81
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	89	3.91
16. Keamanan data administrasi dosen	89	3.85
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	89	3.83
Total		3.85

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	89	3.77
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	89	3.75
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	89	3.74
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	89	3.75
Total		3.75

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	89	3.89
Kehandalan	89	3.84
Daya Tangkap	89	3.86
Jaminan	89	3.85
Empati	89	3.75
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan		3.84

Rekapitulasi Kepuasan Dosen

Aspek Penilaian	N	Mean
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas	89	3.40
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka	89	3.37
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum	89	3.82
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi	89	3.79
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan	89	3.84
Total Kepuasan Dosen		3.64