


**LAPORAN
MONITORING EVALUASI INTERNAL
KEPUASAN DOSEN
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN**



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

**GUGUS PENJAMINAN MUTU
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
2019**

	FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN	Waktu Pelaksanaan: Mei 2019
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 9
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : FKIP.GPM.MONEV.07.03

KATA PENGANTAR


Puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah memberi kekuatan, kesehatan dan kelapangan waktu kepada kita semua sehingga monitoring evaluasi (monev) internal kepuasan dosen Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (FKIP UMSU) ini dapat dilaksanakan dari awal hingga penyusunan laporan. Monev ini merupakan bagian penting dari proses penjaminan mutu internal yang dilaksanakan oleh FKIP UMSU.

Pelaksanaan monev ini merupakan bentuk nyata dari komitmen FKIP UMSU terhadap pentingnya perbaikan dan peningkatan pelayanan kepada dosen secara berkelanjutan. Melalui monev ini diharapkan dapat diketahui berbagai informasi tentang kualitas pelayanan FKIP UMSU kepada dosen. Berdasarkan informasi ini akan membantu FKIP 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 2019
Pelaksana,

GPM FKIP UMSU

	FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN	Waktu Pelaksanaan: Mei 2019
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 9
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : FKIP.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	16
I. Lampiran	17
1. Hasil Rekapitulasi Terhadap Pelayanan Fakultas	17
2. Hasil Rekapitulasi Berdasarkan Indikator Penilaian	17
3. Hasil Monev Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	18

	FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN	Waktu Pelaksanaan: Mei 2019
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 9
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : FKIP.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 FKIP 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 FKIP UMSU terhadap pelayanan yang telah diberikan selama satu tahun ajaran 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.

	FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN	Waktu Pelaksanaan: Mei 2019
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 9
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : FKIP.GPM.MONEV.07.03

D. Ruang Lingkup Monev


Monev ini meneliti dan mengevaluasi tentang kepuasan dosen FKIP UMSU UMSU terhadap pelayanan yang diberikan oleh fakultas, perpustakaan, pelayanan biro umum, pelayanan biro administrasi akademik dan data, dan pelayanan biro keuangan. Aspek pelayanan mencakup bentuk fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), dayatanggap (*responsivesness*), 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 2018/2019, dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Kepuasan dosen yang dimaksud adalah kepuasan terhadap pelayanan atas lima (5) indikator pelayanan yaitu:

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

Objek monev adalah biro yang ada di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang terdiri dari biro fakultas, biro umum, biro administrasi akademik dan data serta biro keuangan. Populasi monev adalah seluruh dosen tetap yang aktif mengajar pada semester genap 2018/2019 di FKIP UMSU. Sumber data digunakan adalah data


	FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN	Waktu Pelaksanaan: Mei 2019
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 9
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : FKIP.GPM.MONEV.07.03

primer dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran angket kepada responden. Angket yang kembali dan layak untuk diolah sebanyak 99 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.Kehandalan							

	FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN	Waktu Pelaksanaan: Mei 2019
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 9
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : FKIP.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. 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

	FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN	Waktu Pelaksanaan: Mei 2019
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 9
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : FKIP.GPM.MONEV.07.03

 <p>UMSU Unggul, Cerdas & Terpercaya</p>	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 ADMINISTRASI AKADEMIK DAN DATA					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	

	FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN	Waktu Pelaksanaan: Mei 2019
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 9
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : FKIP.GPM.MONEV.07.03

PERTANYAAN	JAWABAN														
	PELAYANAN BIRO UMUM					PELAYANAN BIRO ADMINISTRASI AKADEMIK DAN DATA					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

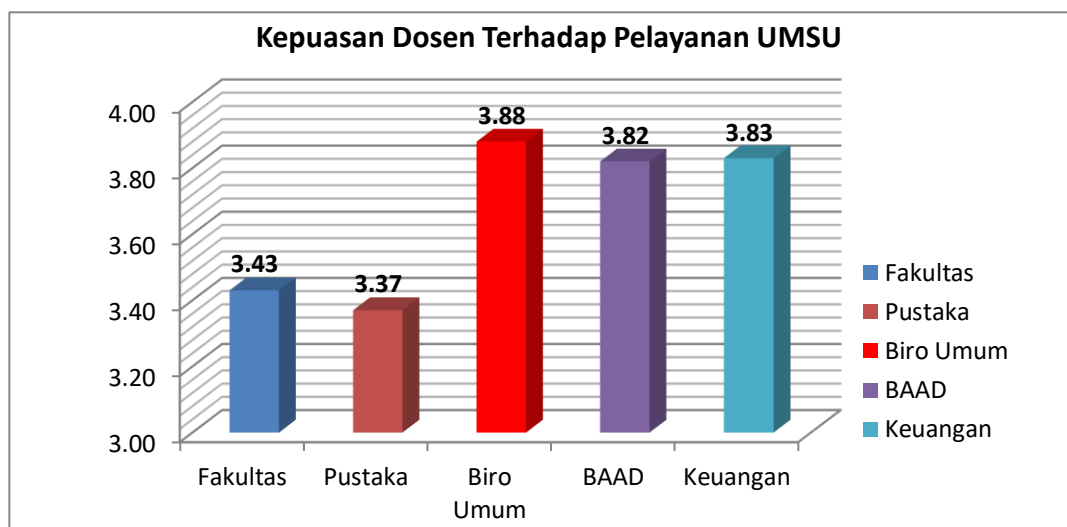
	FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN	Waktu Pelaksanaan: Mei 2019
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 9
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : FKIP.GPM.MONEV.07.03

G. Hasil Money Kepuasan Dosen

1. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Secara Keseluruhan


Tabel 1
Kepuasan Dosen Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Terhadap Pelayanan UMSU

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Kepuasan dosen terhadap pelayanan fakultas	3.43
2	Kepuasan dosen terhadap perpustakaan	3.37
3	Kepuasan dosen terhadap pelayanan biro umum	3.88
4	Kepuasan dosen terhadap pelayanan BAAD	3.82
5	Kepuasan dosen terhadap pelayanan biro keuangan	3.83
Rata-rata		3.67



Grafik 1. Total Kepuasan Dosen terhadap Pelayanan Universitas

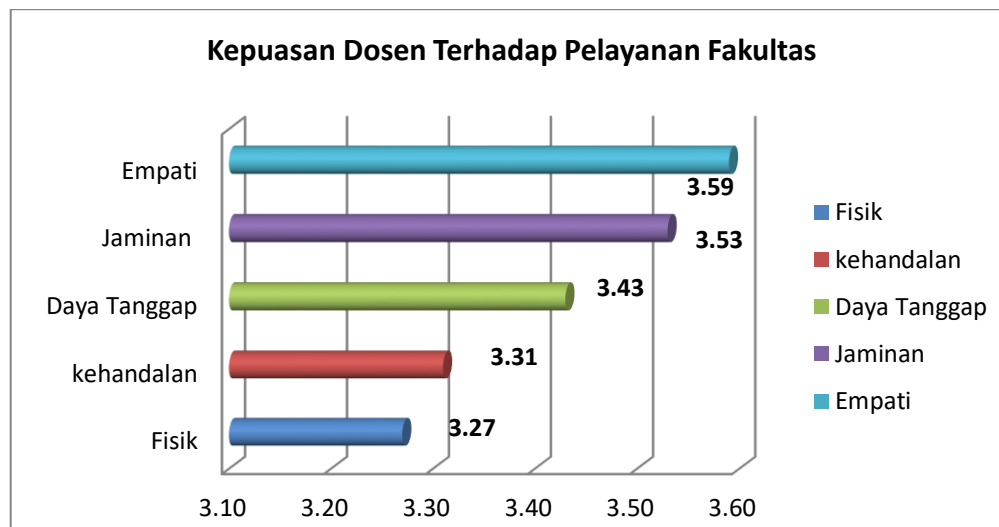
Berdasarkan tabel dan grafik di atas dapat dilihat bahwa kepuasan dosen FKIP UMSU terhadap pelayanan yang ada di UMSU secara umum dikategorikan memuaskan dengan rata-rata total skor hasil 3,67. dilihat per indikator, hanya ada satu indikator pelayanan yang memiliki kriteria hasil cukup memuaskan yaitu kepuasan dosen terhadap pelayanan perpustakaan dengan skor 3.37, untuk indikator yang lain sudah memuaskan terutama pada pelayanan Biro Umum dengan skor 3.88.

	FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN	Waktu Pelaksanaan: Mei 2019
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 9
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : FKIP.GPM.MONEV.07.03

2. Kepuasan Dosen terhadap Fakultas

Tabel 2
Kepuasan Dosen Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
dilihat dari Indikator Kepuasan Fakultas


No	Indikator	Total Kepuasan
1	Fisik	3.27
2	Kehandalan	3.31
3	Daya Tanggap	3.43
4	Jaminan	3.53
5	Empati	3.59
Rata-rata		3.43



Grafik 2. Total Kepuasan Dosen terhadap Fakultas

Tabel dan grafik di atas menunjukkan tingkat kepuasan dosen FKIP UMSU terhadap beberapa indikator yang terdapat di fakultas, yakni indikator fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Secara keseluruhan, tingkat kepuasan dosen terhadap fakultas masih dikategorikan sudah memuaskan dengan nilai rata-rata total kepuasan sebesar 3.43

Dari kelima indikator Fakultas tersebut, ada tiga indikator yang memiliki kriteria hasil 'Puas' yaitu indikator empati, jaminan dan daya tanggap dengan skor total kepuasan masing-masing sebesar 3.59, 3.53 dan 3.43. Sedangkan kriteria hasil

	FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN	Waktu Pelaksanaan: Mei 2019
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 9
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : FKIP.GPM.MONEV.07.03

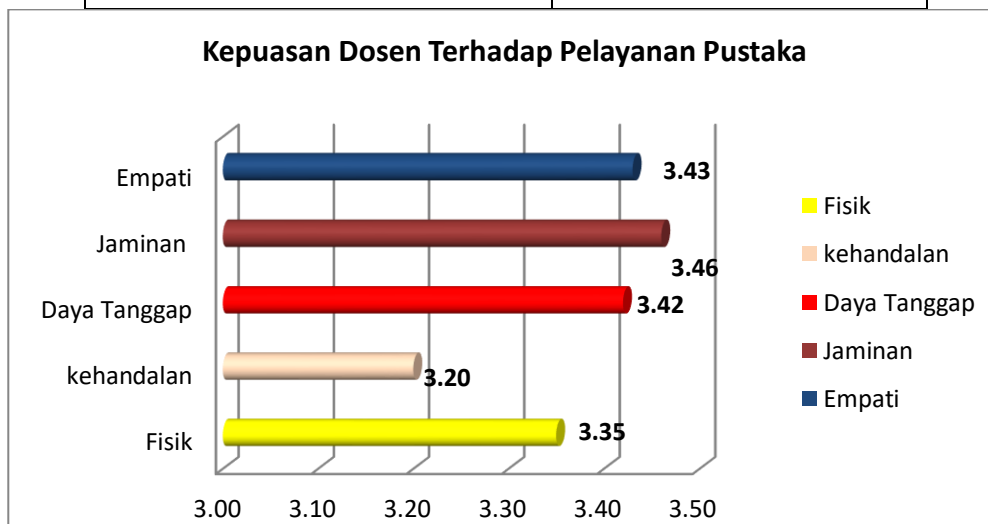
dari dua indikator lainnya, yaitu indikator fisik dan kehandalan masih digolongkan ‘Cukup Puas’ dengan skor hasil 3.27 dan 3.31 pada masing-masing indikator.

Indikator fakultas yang berada pada skor hasil tertinggi adalah indikator empati, yakni 3,59 dengan kriteria hasil memuaskan. Semua butir penilaian pada indikator ini menunjukkan kriteria hasil yang memuaskan terutama pada butir penilaian respon pegawai fakultas saat dihubungi via telepon dengan skor hasil 3,69. Sedangkan indikator yang memiliki skor hasil terendah adalah indikator kehandalan, yakni 3,26 dengan kriteria hasil cukup memuaskan. Rendahnya skor ini khususnya dapat terlihat dari butir penilaian kemampuan pegawai fakultas saat memberikan pelayanan dan ketuntasan pelayanan yang diberikan pegawai fakultas.


3. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Perpustakaan

Tabel 3
Kepuasan Dosen Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan dilihat dari Indikator Kepuasan Perpustakaan

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Fisik	3.35
2	Kehandalan	3.20
3	Daya Tanggap	3.42
4	Jaminan	3.46
5	Empati	3.43
Rata-rata		3.37



Grafik 3. Total Kepuasan Dosen terhadap Pelayanan Perpustakaan

	FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN	Waktu Pelaksanaan: Mei 2019
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 9
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : FKIP.GPM.MONEV.07.03

Berdasarkan tabel dan grafik di atas dapat diperoleh informasi terkait tingkat kepuasan dosen FKIP terhadap beberapa indikator yang terdapat di perpustakaan, yakni indikator fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Secara keseluruhan, tingkat kepuasan dosen terhadap perpustakaan masih dikategorikan cukup memuaskan dengan nilai rata-rata total kepuasan sebesar 3.37


Dari kelima indikator Fakultas tersebut, ada tiga indikator yang memiliki kriteria hasil 'Puas' yaitu indikator empati, jaminan dan daya tanggap dengan skor total kepuasan masing-masing sebesar 3.43, 3.46 dan 3.42. Sedangkan kriteria hasil dari dua indikator lainnya, yaitu indikator fisik dan kehandalan masih digolongkan 'Cukup Puas' dengan skor hasil 3.35 dan 3.20 pada masing-masing indikator.

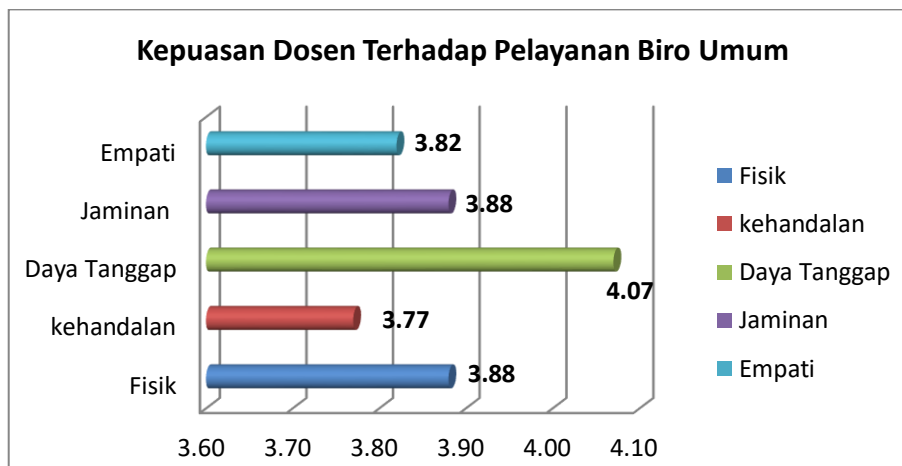
Indikator kepuasan dosen terhadap perpustakaan yang berada pada skor hasil tertinggi adalah indikator jaminan, yakni 3,46 dengan kriteria hasil memuaskan. Kedua butir penilaian pada indikator ini menunjukkan kriteria hasil yang memuaskan terutama pada butir keakuratan informasi yang disampaikan pegawai dengan skor hasil 3,46. Sedangkan indikator yang memiliki skor hasil terendah adalah indikator kehandalan, yakni 3,20 dengan kriteria hasil cukup memuaskan. Rendahnya skor ini khususnya dapat terlihat dari butir penilaian ketersediaan layanan *e-library* dan kemutakhiran pustaka dengan skor hasil masing-masing 3.01 dan 3,10.

4. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Tabel 4
Kepuasan Dosen Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan dilihat dari Indikator Pelayanan Biro Umum

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Fisik	3.88
2	Kehandalan	3.77
3	Daya Tanggap	4.07
4	Jaminan	3.88
5	Empati	3.82
Rata-rata		3.88


 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN	Waktu Pelaksanaan: Mei 2019
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 9
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : FKIP.GPM.MONEV.07.03



Grafik 4. Total Kepuasan Dosen terhadap Pelayanan Biro Umum

Tabel dan grafik di atas mendeskripsikan tingkat kepuasan dosen FKIP UMSU terhadap beberapa indikator yang terdapat di biro umum, yakni indikator fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Secara keseluruhan, tingkat kepuasan dosen terhadap biro tersebut tergolong memuaskan dengan nilai rata-rata total kepuasan sebesar 3,88.

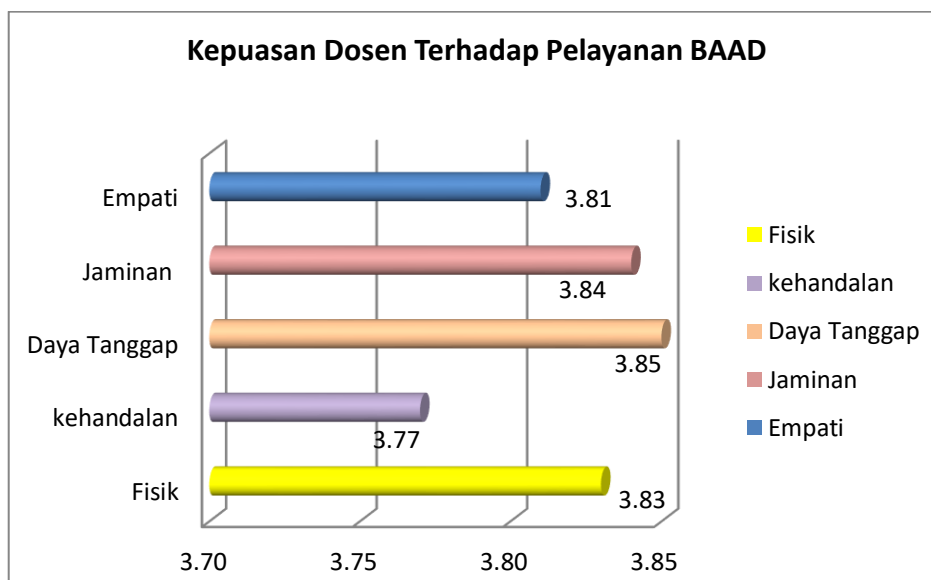
Setiap indikator penilaian pada biro umum memiliki kriteria hasil memuaskan. Indikator daya tanggap merupakan indikator yang memperoleh skor hasil tertinggi, yakni 4,07 yang mana semua butir penilaian pada indikator ini menunjukkan kriteria hasil yang minimal berada pada level memuaskan. Bahkan ada satu butir penilaian pada indikator ini, yaitu kepedulian pegawai membantu urusan dosen dengan skor hasil 4,53 mempunyai kriteria hasil yang sangat memuaskan. Sedangkan indikator yang memiliki skor hasil terendah adalah indikator kehandalan, yakni 3,77 namun kriteria hasilnya masih memuaskan. Rendahnya skor indikator ini terutama terletak pada butir penilaian kemudahan akses database dosen dengan skor 3.70

	FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN	Waktu Pelaksanaan: Mei 2019
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 9
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : FKIP.GPM.MONEV.07.03

5. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Administrasi Akademik dan Data (BAAD)


Tabel 5
Kepuasan Dosen Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan dilihat dari Indikator Pelayanan BAAD

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Fisik	3.83
2	Kehandalan	3.77
3	Daya Tanggap	3.85
4	Jaminan	3.84
5	Empati	3.81
Rata-rata		3.82



Grafik 5. Total Kepuasan Dosen terhadap Pelayanan BAAD

Tabel dan grafik di atas memberikan informasi tentang tingkat kepuasan dosen terhadap beberapa indikator pelayanan yang terdapat di bagian biro administrasi akademik dan data, yaitu indikator fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Secara keseluruhan, tingkat kepuasan dosen terhadap biro administrasi akademik dan data masih dikategorikan memuaskan dengan nilai rata-rata total kepuasan sebesar 3,82.

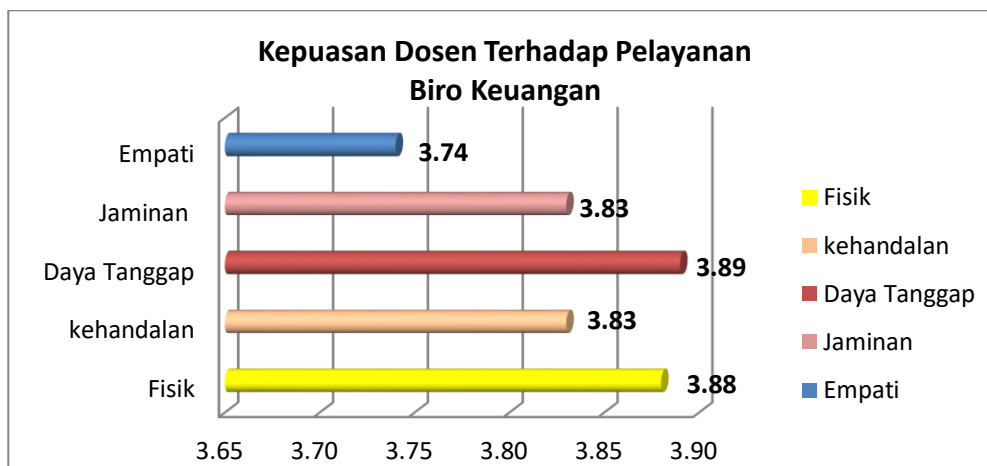
	FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN	Waktu Pelaksanaan: Mei 2019
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 9
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : FKIP.GPM.MONEV.07.03

Setiap indikator penilaian pada biro administrasi akademik dan data memiliki kriteria hasil memuaskan. Indikator daya tanggap merupakan indikator yang memperoleh skor hasil tertinggi, yakni 3,85 yang mana semua butir penilaian pada indikator ini menunjukkan kriteria hasil yang memuaskan terutama mengenai ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru dengan skor 3.90. Sedangkan indikator yang memiliki skor hasil terendah adalah indikator kehandalan, yakni 3,77 namun kriteria hasilnya masih memuaskan. Rendahnya indikator ini terutama terletak pada butir penilaian kemudahan akses database dosen dengan skor 3.69


6. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

Tabel 6
Kepuasan Dosen Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan dilihat dari Indikator Pelayanan Biro Keuangan

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Fisik	3.88
2	Kehandalan	3.83
3	Daya Tanggap	3.89
4	Jaminan	3.83
5	Empati	3.74
Rata-rata		3.83



Grafik 6. Total Kepuasan Dosen terhadap Pelayanan Biro Keuangan


	FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN	Waktu Pelaksanaan: Mei 2019
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 9
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : FKIP.GPM.MONEV.07.03

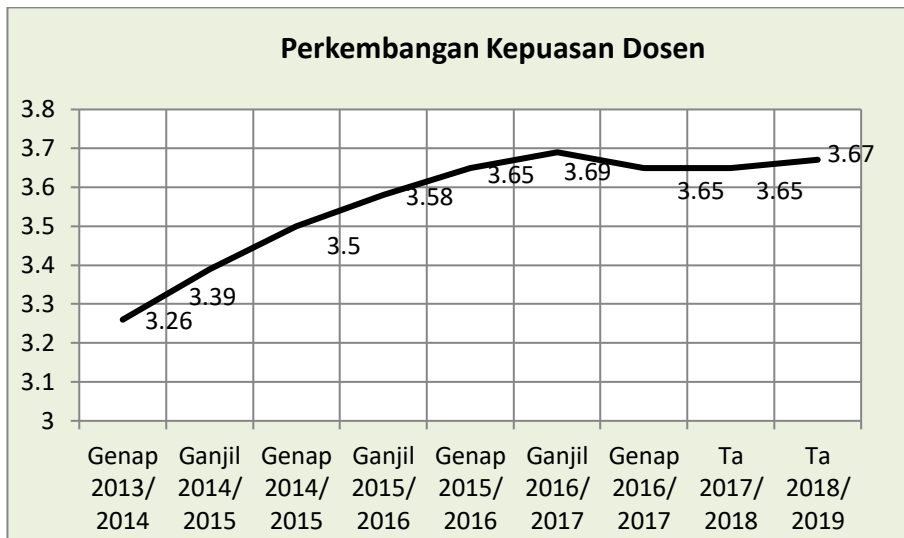
Tabel dan grafik di atas menginformasikan bahwa tingkat kepuasan dosen terhadap setiap indikator pelayanan yang ada di biro keuangan, yakni indikator fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara keseluruhan berada pada kriteria hasil memuaskan dengan nilai rata-rata total kepuasan sebesar 3,83. Dari kelima indikator pelayanan tersebut, indikator daya tanggap memiliki skor hasil paling tinggi, yaitu 3,89 terutama tentang butir kepedulian pegawai membantu urusan dosen dengan skor 3.93

Sedangkan, indikator yang berada pada skor hasil terendah terletak pada indikator empati, yakni 3,74. Dalam hal ini, butir penilaian terkait kesediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya mendapatkan skor terendah di antara butir lainnya dengan skor 3.71 masih dalam kategori puas.

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	Ta 2017/ 2018	Ta 2018/ 2019
1	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas	3.34	3.36	3.40	3.45	3.49	3.45	3.39	3.38	3.43
2	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Perpustakaan	-	-	-	-	-	-	3.38	3.34	3.37
3	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum	3.32	3.43	3.54	3.69	3.75	3.78	3.86	3.88	3.88
4	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan BAAD	2.88	3.31	3.48	3.56	3.69	3.75	3.80	3.81	3.82
5	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Keuangan	3.5	3.47	3.58	3.61	3.66	3.79	3.81	3.82	3.83
Rata-rata		3.26	3.39	3.50	3.58	3.65	3.69	3.65	3.65	3.67


	FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN	Waktu Pelaksanaan: Mei 2019
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 9
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : FKIP.GPM.MONEV.07.03



Berdasarkan tabel dan grafik di atas dapat diperoleh informasi tentang perkembangan kepuasan dosen FKIP UMSU terhadap beberapa objek pelayanan, yakni kepuasan dosen terhadap pelayanan fakultas, perpustakaan, biro umum, biro administrasi akademik dan data, serta biro keuangan. Secara keseluruhan, rata-rata skor total untuk semua objek pelayanan mengalami perubahan ke arah yang lebih baik di sepanjang periode yang ada terkecuali pada tahun akademik genap 2016/2017 mengalami sedikit penurunan dari periode sebelumnya, yaitu sebesar -20,7%. Untuk tahun ajaran 2018/2019 nilai naik sebanyak 0.55% dengan skor 3.67

Ada dua objek pelayanan yang senantiasa menunjukkan peningkatan yang signifikan pada setiap periodenya, yaitu pelayanan biro umum dan biro administrasi akademik dan data. Hal yang hampir serupa juga terjadi pada pelayanan biro keuangan, yang mana sepanjang periode yang tersedia memberikan perubahan yang lebih baik kecuali pada tahun akademik ganjil 2014/2015 mengalami sedikit penurunan dari periode sebelumnya yaitu sebesar -10,50%.

Selanjutnya, kepuasan dosen terhadap pelayanan fakultas mengalami sedikit penurunan pada dua periode terakhir dibandingkan satu periode sebelumnya, yakni pada tahun akademik genap 2015/2016 memperoleh skor hasil sebesar 3,49 turun menjadi 3,45 pada tahun akademik ganjil 2016/2017 dan 3,39 pada tahun akademik genap 2016/2017. Hal yang berbeda terlihat pada tingkat kepuasan dosen terhadap pelayanan perpustakaan yang masih tergolong pada kriteria hasil yang cukup

	FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN	Waktu Pelaksanaan: Mei 2019
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 9
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : FKIP.GPM.MONEV.07.03

memuaskan dan belum mempunyai tingkat perbandingan antara periode karena proses monev baru dilaksanakan pada periode terakhir yaitu tahun akademik genap 2016/2017.

Dari kelima objek pelayanan tersebut, pada periode terakhir terlihat bahwa para dosen memberikan total skor hasil tertinggi terhadap kepuasan pelayanan yang ada di biro umum dengan skor hasil sebesar 3,88 dan kriteria hasil 'Puas'. Sedangkan skor hasil terendah terletak pada pelayanan di perpustakaan dengan skor 3,37 dan kriteria hasil masih cukup memuaskan meskipun mengalami penurunan sedikit dari periode sebelumnya.

H. KESIMPULAN

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

1. Secara umum dosen FKIP UMSU mempersepsikan bahwa sebagian besar objek pelayanan yang ada di universitas mempunyai kriteria hasil yang memuaskan dengan skor hasil rata-rata keseluruhan objek pelayanan sebesar 3,67 pada periode pelaksanaan monev terakhir.
2. Pada indikator fisik dan kehandalan, setiap objek pelayanan telah memenuhi level kepuasan para dosen terkecuali pada objek pelayanan fakultas dan perpustakaan masih berada pada level cukup memuaskan.
3. Indikator penilaian terkait daya tangkap, jaminan, dan empati telah mencapai kriteria memuaskan bagi para dosen untuk setiap objek pelayanan kecuali indikator penilaian empati pada pelayanan perpustakaan masih berada pada kriteria hasil cukup memuaskan.
4. Sebagian besar objek pelayanan di universitas telah mengalami peningkatan yang signifikan hingga periode terakhir pelaksanaan monev dengan kriteria hasil yang memuaskan kecuali pada dua objek pelayanan, yakni pelayanan fakultas dan perpustakaan masih berada pada kriteria cukup memuaskan.

I. LAMPIRAN

1. Hasil Rekapitulasi Terhadap Pelayanan Fakultas

No	Fakultas	Sam pel	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan					Total
			Fakul tas	Perpus takaan	Biro Umum	BAAD	Biro Keuangan	
1	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP)	99	3.43	3.37	3.88	3.82	3.83	3.67

2. Hasil Rekapitulasi Berdasarkan Indikator Penilaian

No	Penilaian	Fakultas	Pustaka	Biro Umum	BAAD	Keuangan	Total
1	Fisik	3.27	3.35	3.88	3.83	3.88	3.64
2	kehandalan	3.31	3.20	3.77	3.77	3.83	3.58
3	Daya Tanggap	3.43	3.42	4.07	3.85	3.89	3.73
4	Jaminan	3.53	3.46	3.88	3.84	3.83	3.71
5	Empati	3.59	3.43	3.82	3.81	3.74	3.68
Rata-rata		3.43	3.37	3.88	3.82	3.83	3.67

3. Hasil Money Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Hasil Monitoring Evaluasi Kepuasan Dosen Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

A. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruang dosen	99	3,33
2. Ketersediaan kursi, meja dan loker pada ruang dosen	99	3,21
3. Kemudahan dalam mengakses internet	99	2,79
4. Kebersihan ruang dosen	99	3,66
5. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	99	4,03
6. Ketersediaan infocus untuk mengajar	99	3,62
7. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman	99	3,44
8. Ketersediaan air minum di ruang dosen	99	3,59
9. Ketersediaan ruang konsultasi mahasiswa dengan dosen	99	2,60
10. Ketersediaan toilet dosen	99	2,84
11. Kebersihan toilet dosen	99	2,86
Total		3,27

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Kemampuan pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	99	3,30
13. Ketuntasan pelayanan yang diberikan pegawai fakultas	99	3,26
14. Ketepatan waktu pelayanan	99	3,38
15. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	99	3,34
16. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan	99	3,29
Total		3,31

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
17. Kesediaan pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	99	3,51
18. Kepedulian pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	99	3,42
19. Kecepatan pegawai fakultas dalam menyampaikan informasi	99	3,35
Total		3,43

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
20. Pengetahuan pegawai fakultas dalam melaksanakan tugasnya	99	3,58
21. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai fakultas	99	3,47
22. Keamanan data akademik dosen	99	3,54
Total		3,53

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
23. Respon pegawai fakultas saat dihubungi via telepon	99	3,69
24. Perhatian pegawai fakultas pada saat memberi pelayanan	99	3,60
25. Kesediaan pegawai fakultas dalam membantu kesulitan yang dialami dosen	99	3,48
Total		3,59

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	99	3,27
Kehandalan	99	3,31
Daya Tangkap	99	3,43
Jaminan	99	3,53
Empati	99	3,59
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas		3,43

B. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka**Fisik**

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	99	3,45
2. Kebersihan ruangan	99	3,26
3. Tata letak buku pustaka	99	3,44
4. Kemudahan mengakses buku	99	3,25
Total		3,35

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
5. Ketepatan waktu pelayanan	99	3,48
6. Kemudahan memperoleh informasi pustaka	99	3,22
7. Kemuktahiran pustaka	99	3,10
8. Ketersediaan layanan e-library	99	3,01
Total		3,20

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
9. Kesediaan pegawai dalam memberikan pelayanan	99	3,39
10. Kepedulian pegawai dalam memberikan pelayanan	99	3,44
11. Kecepatan pegawai dalam menyampaikan informasi	99	3,43
Total		3,42

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Pengetahuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya	99	3,45
13. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai	99	3,46
Total		3,46

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
14. Perhatian pegawai saat memberikan pelayanan	99	3,37
15. Kesediaan pegawai membantu kesulitan yang dialami dosen	99	3,48
Total		3,43

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	99	3,35
Kehandalan	99	3,20
Daya Tangkap	99	3,42
Jaminan	99	3,46
Empati	99	3,43
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka		3,37

C. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum**Fisik**

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	99	3,80
2. Kerapian berpakaian pegawai	99	3,90
3. Kebersihan ruangan	99	3,95
Total		3,88

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	99	3,81
5. Kemudahan akses database dosen	99	3,70
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	99	3,79
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	99	3,77
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	99	3,80
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	99	3,81
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	99	3,73
Total		3,78

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	99	4,53
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	99	3,81
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	99	3,86
Total		4,07

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	99	3,82
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	99	3,91
16. Keamanan data administrasi dosen	99	3,92
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	99	3,88
Total		3,88

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	99	3,79
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	99	3,86
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	99	3,84
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	99	3,78
Total		3,82

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	99	3,88
Kehandalan	99	3,78
Daya Tangkap	99	4,07
Jaminan	99	3,88
Empati	99	3,82
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum		3,88

D. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Administrasi akademik dan data**Fisik**

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	99	3,64
2. Kerapian berpakaian pegawai	99	3,85
3. Kebersihan ruangan	99	3,99
Total		3,83

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	99	3,89
5. Kemudahan akses database dosen	99	3,69
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	99	3,73
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	99	3,80
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	99	3,79
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	99	3,76
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	99	3,73
Total		3,77

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	99	3,86
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	99	3,81
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	99	3,90
Total		3,85

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	99	3,84
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	99	3,85
16. Keamanan data administrasi dosen	99	3,84
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	99	3,85
Total		3,84

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	99	3,81
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	99	3,85
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	99	3,78
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	99	3,78
Total		3,81

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Administrasi akademik dan data

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	99	3,83
Kehandalan	99	3,77
Daya Tangkap	99	3,85
Jaminan	99	3,84
Empati	99	3,81
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Administrasi akademik dan data		3,82

E. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan**Fisik**

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	99	3,83
2. Kerapian berpakaian pegawai	99	3,91
3. Kebersihan ruangan	99	3,90
Total		3,88

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	99	3,84
5. Kemudahan akses database dosen	99	3,71
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	99	3,88
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	99	4,00
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	99	3,85
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	99	3,77
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	99	3,79
Total		3,83

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	99	3,93
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	99	3,85
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	99	3,88
Total		3,89

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	99	3,80
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	99	3,92
16. Keamanan data administrasi dosen	99	3,87
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	99	3,72
Total		3,83

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	99	3,72
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	99	3,77
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	99	3,74
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	99	3,71
Total		3,74

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	99	3,88
Kehandalan	99	3,83
Daya Tangkap	99	3,89
Jaminan	99	3,83
Empati	99	3,74
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan		3,83

Rekapitulasi Kepuasan Dosen

Aspek Penilaian	N	Mean
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas	99	3,43
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka	99	3,37
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum	99	3,88
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Administrasi akademik dan data	99	3,82
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan	99	3,83
Total Kepuasan Dosen		3,67