


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



**GUGUS PENJAMINAN MUTU
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
2018**

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS HUKUM	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FH.BPM.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 Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (FH UMSU) ini dapat dilaksanakan dari awal hingga penyusunan laporan. Monev ini merupakan bagian penting dari proses penjaminan mutu internal yang dilaksanakan oleh UMSU melalui Badan Penjamin Mutu (BPM) di tingkat universitas, Gugus Penjamin Mutu (GPM) di tingkat fakultas dan Unit Penjamin Mutu (UPM) di tingkat program studi.

Pelaksanaan monev ini merupakan bentuk nyata dari komitmen FH UMSU terhadap pentingnya perbaikan dan peningkatan pelayanan kepada dosen secara berkelanjutan. Melalui monev ini diharapkan dapat diketahui berbagai informasi tentang kualitas pelayanan FH UMSU kepada dosen. Berdasarkan informasi ini akan membantu FH 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 2018
Pelaksana

GPM FH UMSU

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS HUKUM	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FH.BPM.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 Hukum	16

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS HUKUM	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FH.BPM.MONEV.07.03

A. Pendahuluan

Dosen memiliki peran yang sangat besar dalam menentukan kualitas lulusan suatu perguruan tinggi. Oleh karenanya perguruan tinggi harus memberikan pelayanan yang terbaik untuk dapat mendorong terciptanya kenyamanan dosen dalam melaksanakan tridarma perguruan tinggi.

Untuk mendorong peningkatan kinerja dosen maka FH 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 FH UMSU terdiri dari pelayanan FH UMSU, Perpustakaan, Biro Umum, Biro Data dan Informasi dan Biro Keuangan UMSU.

B. Tujuan

Tujuan pelaksanaan monev kepuasan dosen adalah untuk mengukur seberapa besar tingkat kepuasan dosen FH 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 HUKUM	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FH.BPM.MONEV.07.03

D. Ruang Lingkup Monev


Monev ini meneliti dan mengevaluasi tentang kepuasan dosen FH UMSU terhadap pelayanan yang diberikan oleh FH UMSU, Perpustakaan, Biro Umum, Biro Data dan Informasi dan Biro Keuangan UMSU.

E. Metode Monev

Pelaksanaan monev kepuasan dosen FH UMSU terhadap pelayanan di fakultas dan seluruh biro yang ada di UMSU dilakukan pada semester genap tahun akademik 2017/2018, 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. **Daya tanggap (*responsiveness*)** yaitu kemampuan untuk membantu dosen dan ketersediaan untuk melayani dosen dengan baik
- d. **Jaminan (*assurance*)** yang mencakup pengetahuan, tingkat kepercayaan kepada staf, resiko atau keraguan
- e. **Empati (*empathy*)** meliputi kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan dosen


Objek monev adalah biro yang ada di UMSU yang terdiri dari biro FH UMSU, perpustakaan, biro umum, biro data dan informasi dan biro keuangan. Populasi monev adalah seluruh dosen tetap yang aktif mengajar pada semester genap 2017/2018 di FH UMSU. Sumber data digunakan adalah data primer dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran angket kepada responden. Angket yang kembali dan layak untuk diolah sebanyak 37 angket. Selanjutnya data ditabulasi dan diklasifikasikan, dijelaskan dan dilakukan analisis untuk memperoleh informasi


 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS HUKUM	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018 Edisi : 8 Kode : FH.BPM.MONEV.07.03
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	
	KEPUASAN DOSEN	

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 1. Berilah tanda silang (x) pada alternatif jawaban yang anda anggap paling sesuai dengan pengetahuan dan pengalaman yang anda rasakan. 2. Setiap pilihan hanya membutuhkan satu jawaban saja Skor Penilaian : 1 = Sangat Tidak Puas 4 = Puas 2 = Tidak Puas 5 = Sangat Puas 3 = Cukup Puas					
	ANGKET						
	INSTRUMEN KEPUASAN DOSEN						
FAKULTAS/PRODI :							
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		
13. Ketuntasan pelayanan yang diberikan pegawai fakultas	1	2	3	4	5		

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS HUKUM	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FH.BPM.MONEV.07.03


PERTANYAAN	JAWABAN				
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. Daya Tanggap					
17. Kesiapan pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan.	1	2	3	4	5
18. Kepedulian pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan.	1	2	3	4	5
19. Kecepatan pegawai fakultas dalam menyampaikan informasi	1	2	3	4	5
A.4. Jaminan					
20. Pengetahuan pegawai fakultas dalam melaksanakan tugasnya	1	2	3	4	5
21. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai fakultas	1	2	3	4	5
22. Keamanan data akademik dosen	1	2	3	4	5
A.5. Empati					
23. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon	1	2	3	4	5
24. Perhatian pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
25. Kesiapan pegawai fakultas membantu kesulitan yang dialami dosen	1	2	3	4	5
B. PELAYANAN PUSTAKA					
B.1. Fisik					
1. Kenyamanan ruangan	1	2	3	4	5
2. Kebersihan ruangan Kerapian berpakaian pegawai	1	2	3	4	5
3. Tata letak buku pustaka	1	2	3	4	5
4. Kemudahan mengakses buku	1	2	3	4	5
B.2. Keandalan					
5. Ketepatan waktu pelayanan	1	2	3	4	5
6. Kemudahan memperoleh informasi pustaka	1	2	3	4	5
7. Kemuktahiran pustaka	1	2	3	4	5
8. Ketersediaan layanan e-library	1	2	3	4	5
B.3. Daya Tanggap					
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 HUKUM	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FH.BPM.MONEV.07.03

 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. Keandalan																
4. Keakuratan database dosen	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
5. Kemudahan akses database dosen	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
7. Ketuntasan dalam memberikan pelayanan administrasi	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
8. Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan administrasi	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
9. Keterbukaan, dalam menyampaikan informasi yang dibutuhkan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS HUKUM	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FH.BPM.MONEV.07.03

PERTANYAAN	JAWABAN														
	PELAYANAN BIRO UMUM					PELAYANAN BIRO DATA DAN INFORMASI					PELAYANAN BIRO KEUANGAN				
10. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan administrasi	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
C.3. Daya Tanggap															
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 HUKUM	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FH.BPM.MONEV.07.03

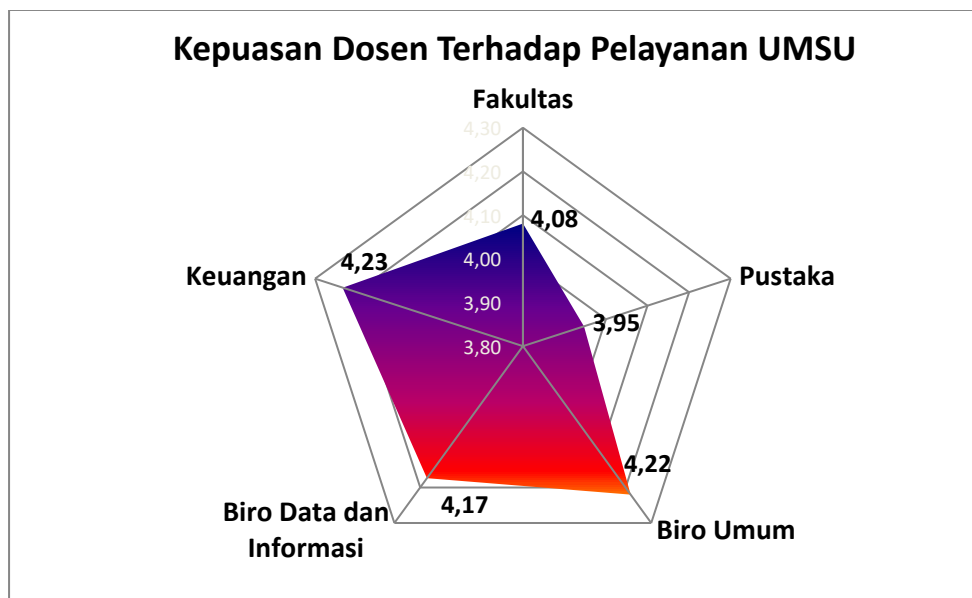
G. Hasil Monev Kepuasan Dosen

1. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Secara Keseluruhan


Tabel 1
Kepuasan Dosen Fakultas Hukum Terhadap Pelayanan UMSU

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Kepuasan dosen terhadap pelayanan fakultas	4.08
2	Kepuasan dosen terhadap perpustakaan	3.95
3	Kepuasan dosen terhadap pelayanan biro umum	4.22
4	Kepuasan dosen terhadap pelayanan biro data dan informasi	4.17
5	Kepuasan dosen terhadap pelayanan biro keuangan	4.23
Rata-rata		4.13

Grafik 1



Berdasarkan grafik di atas diketahui bahwa kepuasan dosen FH UMSU terhadap pelayanan Biro Keuangan UMSU memperoleh skor tertinggi yaitu **4.23** atau berada pada **kriteria level 5** atau **sangat puas** (terutama dalam aspek jaminan yaitu keakuratan informasi yang diberikan pegawai dan keamanan data administrasi dosen). Sedangkan kepuasan dosen terhadap perpustakaan berada pada skor yang terendah yaitu **3.95** atau berada pada **kriteria level 4** atau **puas** (terutama dalam aspek kehandalan yaitu ketersediaan layanan e-library).

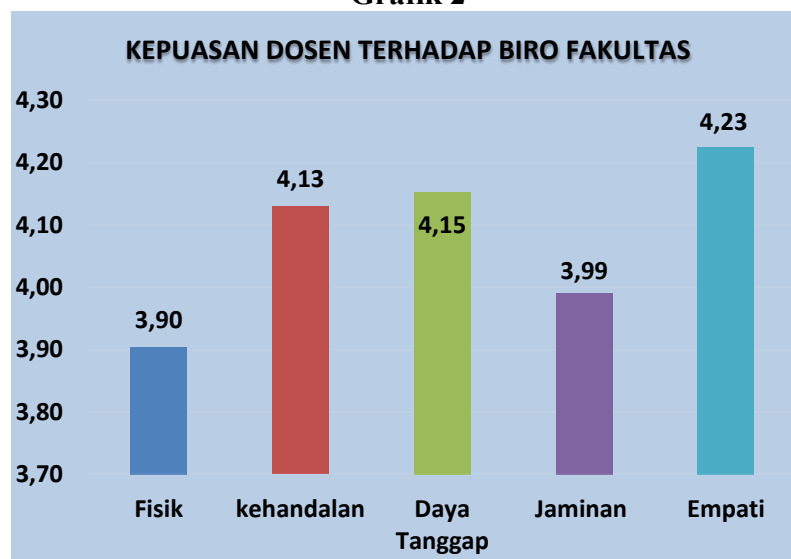
 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS HUKUM	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FH.BPM.MONEV.07.03

2. Kepuasan dosen terhadap Fakultas


Tabel 2
Kepuasan Dosen Fakultas Hukum dilihat dari Indikator Kepuasan Fakultas

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Fisik	3.90
2	Kehandalan	4.13
3	Daya Tanggap	4.15
4	Jaminan	3.99
5	Empati	4.23
Rata-rata		4.08

Grafik 2



Aspek empati memperoleh skor tertinggi untuk kepuasan dosen FH UMSU terhadap pelayanan FH UMSU dengan skor **4.23** atau berada pada **kriteria level 5** atau **sangat puas** dan aspek fisik memperoleh skor terendah untuk kepuasan dosen FH UMSU terhadap pelayanan FH UMSU dengan skor **3.90** atau berada pada **kriteria level 4** atau **puas**.

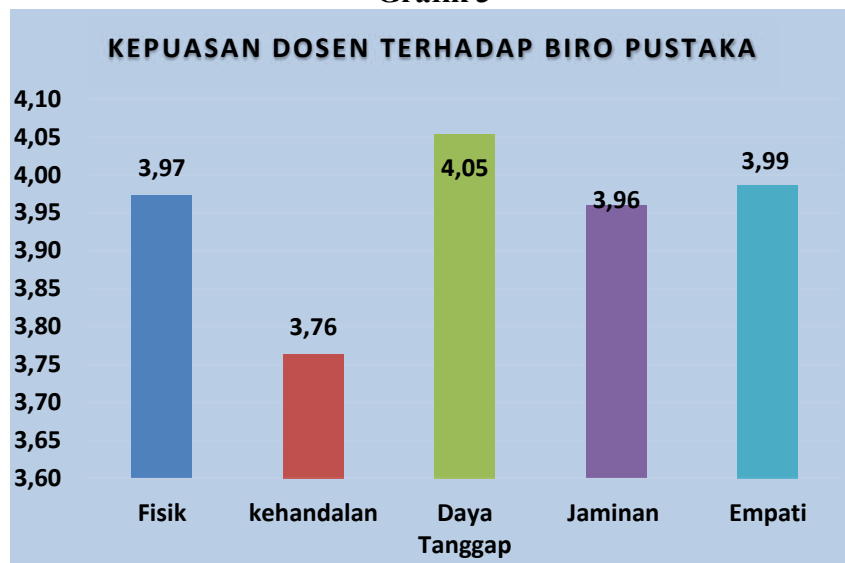
 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS HUKUM	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FH.BPM.MONEV.07.03

3. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Perpustakaan


Tabel 3
Kepuasan Dosen Fakultas Hukum dilihat dari Indikator Kepuasan Perpustakaan

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Fisik	3.97
2	Kehandalan	3.76
3	Daya Tanggap	4.05
4	Jaminan	3.96
5	Empati	3.99
Rata-rata		3.95

Grafik 3



Aspek daya tanggap memperoleh skor tertinggi untuk kepuasan dosen FH UMSU terhadap pelayanan Perpustakaan UMSU dengan skor **4.05** atau berada pada **kriteria level 4** atau **puas** dan aspek kehandalan memperoleh skor terendah untuk kepuasan dosen FH UMSU terhadap pelayanan Perpustakaan UMSU dengan skor **3.76** atau berada pada **kriteria level 4 (puas)**

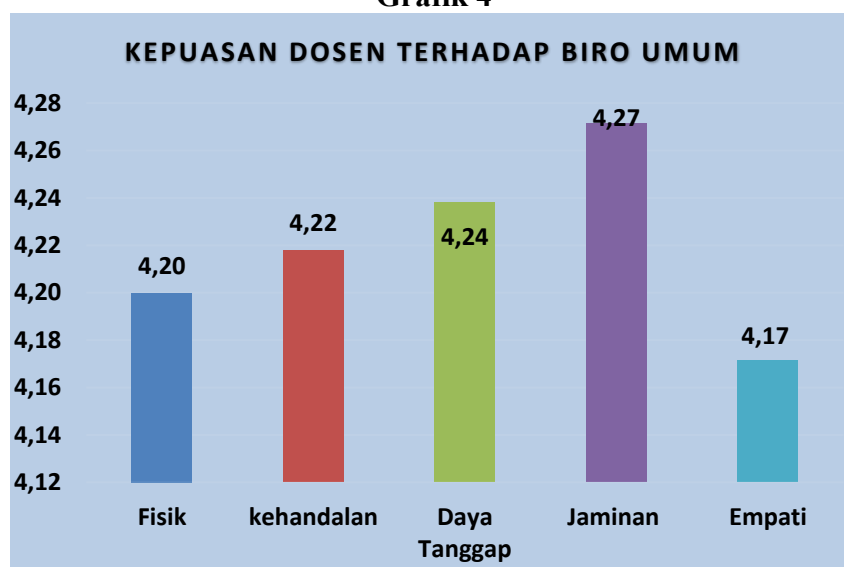
 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS HUKUM	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FH.BPM.MONEV.07.03

4. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum


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

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Fisik	4.20
2	Kehandalan	4.22
3	Daya Tanggap	4.24
4	Jaminan	4.27
5	Empati	4.17
Rata-rata		4.22

Grafik 4



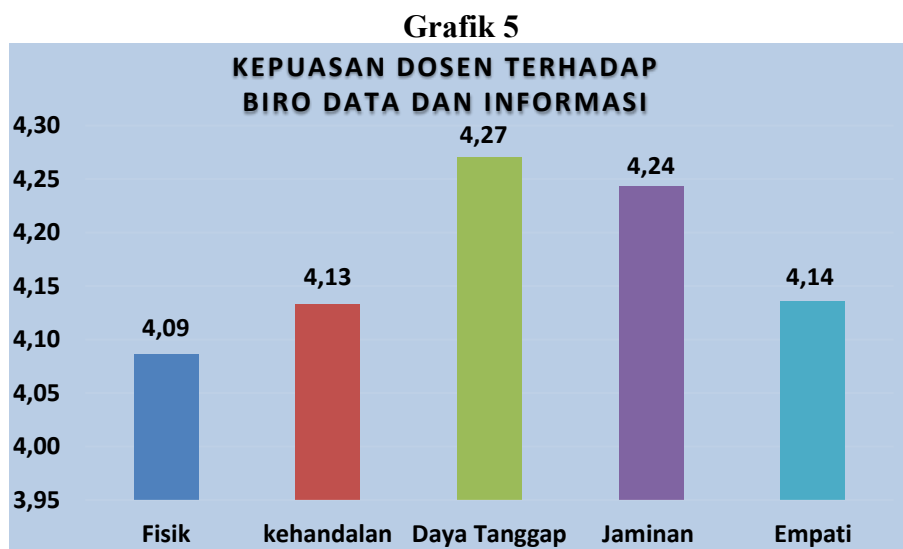
Aspek jaminan memperoleh skor tertinggi untuk kepuasan dosen FH UMSU terhadap pelayanan Biro Umum UMSU dengan skor **4.27** atau berada pada **kriteria level 5** atau **sangat puas** dan aspek empati memperoleh skor terendah untuk kepuasan dosen FH UMSU terhadap pelayanan Biro Umum UMSU dengan skor **4.17** atau berada pada **kriteria level 4** atau **puas**

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS HUKUM	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FH.BPM.MONEV.07.03


5. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi

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

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Fisik	4.09
2	Kehandalan	4.13
3	Daya Tanggap	4.27
4	Jaminan	4.24
5	Empati	4.14
Rata-rata		4.17



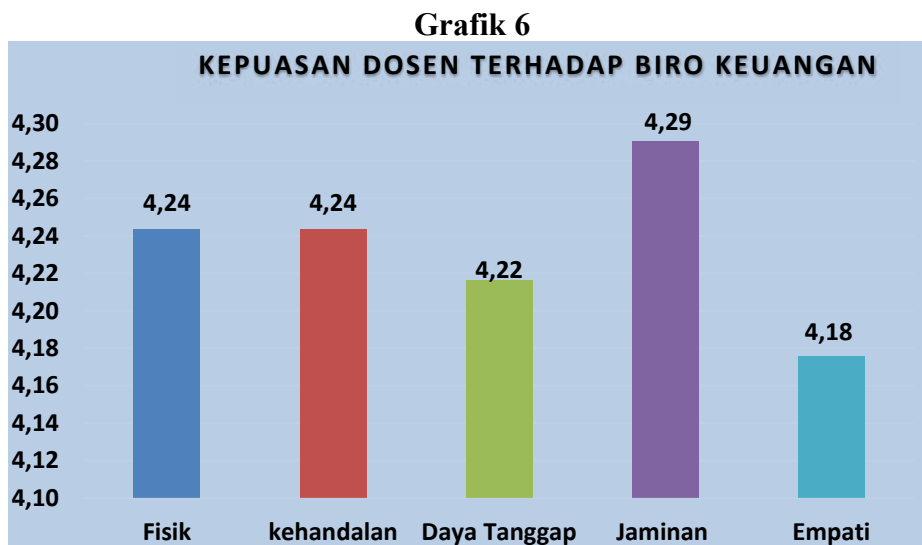
Aspek daya tanggap memperoleh skor tertinggi untuk kepuasan dosen FH UMSU terhadap pelayanan Biro Data dan Informasi UMSU dengan skor **4.27** atau berada pada **kriteria level 5** atau **sangat puas** dan aspek fisik memperoleh skor terendah untuk kepuasan dosen FH UMSU terhadap pelayanan Biro Umum UMSU dengan skor **4.09** atau berada pada **kriteria level 4** atau **puas**.

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS HUKUM	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FH.BPM.MONEV.07.03


6. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

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

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Fisik	4.24
2	Kehandalan	4.24
3	Daya Tanggap	4.22
4	Jaminan	4.29
5	Empati	4.18
Rata-Rata		4.23



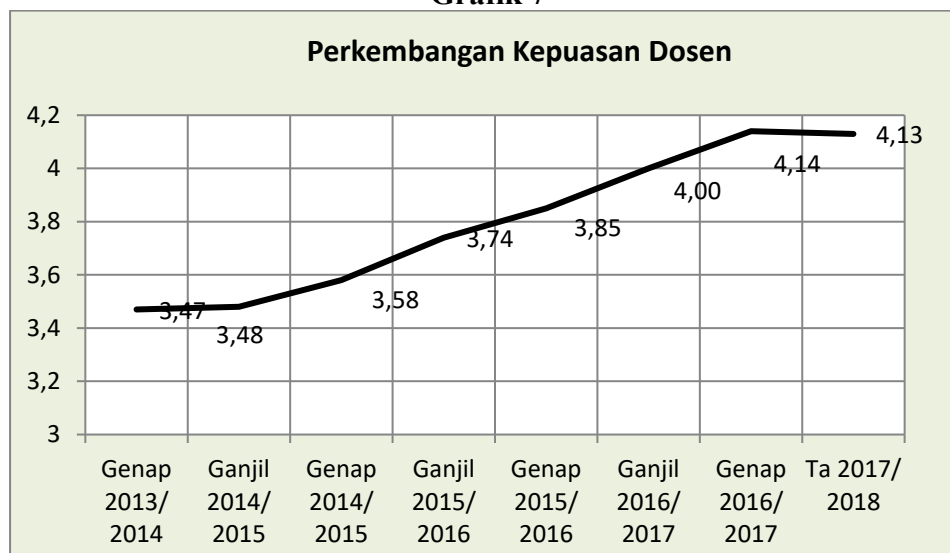
Aspek jaminan memperoleh skor tertinggi untuk kepuasan dosen FH UMSU terhadap pelayanan Biro Keuangan UMSU dengan skor **4.29** atau berada pada **kriteria level 5** atau **sangat puas** dan aspek empati memperoleh skor terendah untuk kepuasan dosen FH UMSU terhadap pelayanan Biro Umum UMSU dengan skor **4.18** atau berada pada **kriteria level 5** atau **sangat puas**.

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS HUKUM	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018 Edisi : 8 Kode : FH.BPM.MONEV.07.03
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	
	KEPUASAN DOSEN	


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	T.A 2017/2018
1	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas	3.54	3.54	3.55	3.76	3.84	3.98	4.10	4.08
2	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Perpustakaan	-	-	-	-	-	-	3.96	3.95
3	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum	3.45	3.44	3.54	3.69	3.78	3.89	4.22	4.22
4	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi	3.12	3.37	3.56	3.78	3.98	4.02	4.18	4.17
5	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Keuangan	3.76	3.55	3.66	3.74	3.8	4.12	4.23	4.23
Rata-Rata		3.47	3.48	3.58	3.74	3.85	4.00	4.14	4.13

Grafik 7



Hasil monev kepuasan dosen FH UMSU terhadap pelayanan FH UMSU pada periode tahun ajaran 2017/2018 ini jika dilihat dari perkembangan dengan monev yang dilaksanakan pada periode sebelumnya mengalami penurunan. Turunnya skor

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS HUKUM	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FH.BPM.MONEV.07.03

persepsi dosen terhadap pelayanan FH UMSU sebanyak 0.25%. Artinya pelayanan yang diberikan oleh FH UMSU kepada dosen sebenarnya sudah baik hanya sedikit turun. Pelayanan dari pustaka juga turun dari skor tahun lalu sebanyak 0.25%.

H. KESIMPULAN

1. Dosen FH UMSU memberikan penilaian **level 4 (puas)** terhadap pelayanan FH UMSU, Perpustakaan dan Biro Data dan Informasi. Dosen FH UMSU memberikan penilaian **level 5 (sangat puas)** terhadap pelayanan Biro Umum dan Biro Keuangan UMSU.
2. Tingkat pelayanan secara keseluruhan pada periode ini mengalami penurunan dari periode sebelumnya sebanyak 0.25%.

I. LAMPIRAN

1. Hasil Rekapitulasi Terhadap Pelayanan UMSU

No	Fakultas	Sam pel	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan					Total
			Fakul- tas	Perpus- takaan	Biro Umum	Biro Data dan Informasi	Biro Keu- angan	
1	Fakultas Hukum	37	4.08	3.95	4.22	4.17	4.23	4.13

2. Hasil Rekapitulasi Berdasarkan Indikator Penilaian

No	Penilaian	Fakultas	Pustaka	Biro Umum	Biro Data dan Informasi	Keuangan	Total
1	Fisik	3.90	3.97	4.20	4.09	4.24	4.08
2	kehandalan	4.13	3.76	4.22	4.13	4.24	4.10
3	Daya Tanggap	4.15	4.05	4.24	4.27	4.22	4.19
4	Jaminan	3.99	3.96	4.27	4.24	4.29	4.15
5	Empati	4.23	3.99	4.17	4.14	4.18	4.14
Rata-rata		4.08	3.95	4.22	4.17	4.23	4.13

3. Hasil Monev Fakultas Hukum

A. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruang dosen	37	3.92
2. Ketersediaan kursi, meja dan loker pada ruang dosen	37	3.97
3. Kemudahan dalam mengakses internet	37	4.03
4. Kebersihan ruang dosen	37	4.38
5. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	37	4.35
6. Ketersediaan infocus untuk mengajar	37	3.92
7. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman	37	3.84
8. Ketersediaan air minum di ruang dosen	37	3.70
9. Ketersediaan ruang konsultasi mahasiswa dengan dosen	37	3.27
10. Ketersediaan toilet dosen	37	3.62
11. Kebersihan toilet dosen	37	3.95
Total		3.90

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Kemampuan pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	37	4.11
13. Ketuntasan pelayanan yang diberikan pegawai fakultas	37	4.24
14. Ketepatan waktu pelayanan	37	4.14
15. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	37	4.14
16. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan	37	4.03
Total		4.13

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
17. Kesediaan pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	37	4.05
18. Kepedulian pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	37	4.22
19. Kecepatan pegawai fakultas dalam menyampaikan informasi	37	4.19
Total		4.15

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
20. Pengetahuan pegawai fakultas dalam melaksanakan tugasnya	37	3.97
21. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai fakultas	37	3.92
22. Keamanan data akademik dosen	37	4.08
Total		3.99

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
23. Respon pegawai fakultas saat dihubungi via telepon	37	4.19
24. Perhatian pegawai fakultas pada saat memberi pelayanan	37	4.24
25. Kesediaan pegawai fakultas dalam membantu kesulitan yang dialami dosen	37	4.24
Total		4.23

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	37	3.90
Kehandalan	37	4.13
Daya Tangkap	37	4.15
Jaminan	37	3.99
Empati	37	4.23
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas		4.08

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	37	3.92
2. Kebersihan ruangan	37	4.22
3. Tata letak buku pustaka	37	4.03
4. Kemudahan mengakses buku	37	3.73
Total		3.97

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
5. Ketepatan waktu pelayanan	37	3.89
6. Kemudahan memperoleh informasi pustaka	37	3.73
7. Kemuktahiran pustaka	37	3.81
8. Ketersediaan layanan e-library	37	3.62
Total		3.76

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
9. Kesiadaan pegawai dalam memberikan pelayanan	37	4.16
10. Kepedulian pegawai dalam memberikan pelayanan	37	4.05
11. Kecepatan pegawai dalam menyampaikan informasi	37	3.95
Total		4.05

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Pengetahuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya	37	4.08
13. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai	37	3.84
Total		3.96

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
14. Perhatian pegawai saat memberikan pelayanan	37	3.92
15. Kesiadaan pegawai membantu kesulitan yang dialami dosen	37	4.05
Total		3.99

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	37	3.97
Kehandalan	37	3.76
Daya Tangkap	37	4.05
Jaminan	37	3.96
Empati	37	3.99
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka		3.95

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	37	4.14
2. Kerapian berpakaian pegawai	37	4.20
3. Kebersihan ruangan	37	4.26
Total		4.20

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	37	4.29
5. Kemudahan akses database dosen	37	4.20
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	37	4.31
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	37	4.26
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	37	4.18
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	37	4.23
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	37	4.06
Total		4.22

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	37	4.26
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	37	4.23
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	37	4.23
Total		4.24

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	37	4.14
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	37	4.31
16. Keamanan data administrasi dosen	37	4.31
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	37	4.31
Total		4.27

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	37	4.14
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	37	4.20
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	37	4.20
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	37	4.14
Total		4.17

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	37	4.20
Kehandalan	37	4.22
Daya Tangkap	37	4.24
Jaminan	0	4.27
Empati	37	4.17
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum		4.22

D. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	37	3.91
2. Kerapian berpakaian pegawai	37	4.06
3. Kebersihan ruangan	37	4.29
Total		4.09

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	37	4.20
5. Kemudahan akses database dosen	37	4.16
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	37	4.08
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	37	4.16
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	37	4.08
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	37	4.16
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	37	4.08
Total		4.13

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	37	4.27
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	37	4.27
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	37	4.27
Total		4.27

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	37	4.24
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	37	4.24
16. Keamanan data administrasi dosen	37	4.24
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	37	4.24
Total		4.24

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	37	4.11
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	37	4.22
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	37	4.05
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	37	4.16
Total		4.14

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	37	4.09
Kehandalan	37	4.13
Daya Tangkap	37	4.27
Jaminan	37	4.24
Empati	37	4.14
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi		4.17

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	37	4.24
2. Kerapian berpakaian pegawai	37	4.24
3. Kebersihan ruangan	37	4.24
Total		4.24

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	37	4.19
5. Kemudahan akses database dosen	37	4.19
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	37	4.38
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	37	4.30
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	37	4.19
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	37	4.30
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	37	4.16
Total		4.24

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	37	4.22
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	37	4.22
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	37	4.22
Total		4.22

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	37	4.24
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	37	4.32
16. Keamanan data administrasi dosen	37	4.32
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	37	4.27
Total		4.29

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	37	4.19
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	37	4.14
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	37	4.19
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	37	4.19
Total		4.18

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	37	4.24
Kehandalan	37	4.24
Daya Tangkap	37	4.22
Jaminan	37	4.29
Empati	37	4.18
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan		4.23

Rekapitulasi Kepuasan Dosen

Aspek Penilaian	N	Mean
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas	37	4.08
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka	37	3.95
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum	37	4.22
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi	37	4.17
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan	37	4.23
Total Kepuasan Dosen		4.13