


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



**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

**GUGUS PENJAMINAN MUTU  
FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
2019**

	<b>FAKULTAS HUKUM</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2019
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 9
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	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, Juli 2019  
Pelaksana

GPM FH UMSU

	<b>FAKULTAS HUKUM</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2019
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 9
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	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

	<b>FAKULTAS HUKUM</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2019
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 9
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	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.

	<b>FAKULTAS HUKUM</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2019
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 9
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	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 Administrasi Akademik dan Data 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 2018/2019, 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 2018/2019 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 51 angket. Selanjutnya data ditabulasi dan diklasifikasikan, dijelaskan dan dilakukan analisis untuk memperoleh informasi


	<b>FAKULTAS HUKUM</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2019 Edisi : 9 Kode : FH.BPM.MONEV.07.03
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	

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	<b>PETUNJUK PENGISIAN</b>					
	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 :							
<b>PERTANYAAN</b>			<b>JAWABAN</b>				
<b>A. PELAYANAN FAKULTAS</b>							
<b>A.1. Fisik</b>							
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		
<b>A.2. Kehandalan</b>							
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		


	<b>FAKULTAS HUKUM</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2019 Edisi : 9 Kode : FH.BPM.MONEV.07.03
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	

PERTANYAAN	JAWABAN				
15. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	1	2	3	4	5
16. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
<b>A.3. Daya Tanggap</b>					
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
<b>A.4. Jaminan</b>					
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
<b>A.5. Empati</b>					
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>B. PELAYANAN PUSTAKA</b>					
<b>B.1. Fisik</b>					
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>B.2. Keandalan</b>					
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>B.3. Daya Tanggap</b>					
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>B.4. Jaminan</b>					
12. Pengetahuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya	1	2	3	4	5
13. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai	1	2	3	4	5
<b>B.5. Empati</b>					
14. Perhatian pegawai saat memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
15. Kesiapan pegawai membantu kesulitan yang dialami dosen	1	2	3	4	5


	<b>FAKULTAS HUKUM</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2019 Edisi : 9 Kode : FH.BPM.MONEV.07.03
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	

 UMSU Unggul, Cerdas & Terpercaya	UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA	<b>PETUNJUK PENGISIAN</b>														
	ANGKET	1. Berilah tanda silang (x) pada alternative jawaban yang anda anggap paling sesuai dengan pengetahuan dan pengalaman yang anda rasakan. 2. Setiap pilihan hanya membutuhkan satu jawaban saja Skor Penilaian : 1 = Sangat Tidak Puas    4 = Puas 2 = Tidak Puas            5 = Sangat Puas 3 = Cukup Puas														
	INSTRUMEN KEPUASAN DOSEN	<b>FAKULTAS/PRODI :</b>														
<b>PERTANYAAN</b>	<b>JAWABAN</b>															
	<b>PELAYANAN BIRO UMUM</b>					<b>PELAYANAN BIRO ADMINISTRASI AKADEMIK DAN DATA</b>					<b>PELAYANAN BIRO KEUANGAN</b>					
<b>C.1. Fisik</b>																
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	
<b>C.2. Kehandalan</b>																
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	



	<b>FAKULTAS HUKUM</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2019 Edisi : 9 Kode : FH.BPM.MONEV.07.03
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	

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
<b>C.3. Daya Tanggap</b>															
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
<b>C.4. Jaminan</b>															
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
<b>C.5. Empati</b>															
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

	<b>FAKULTAS HUKUM</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2019
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 9
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	Kode : FH.BPM.MONEV.07.03

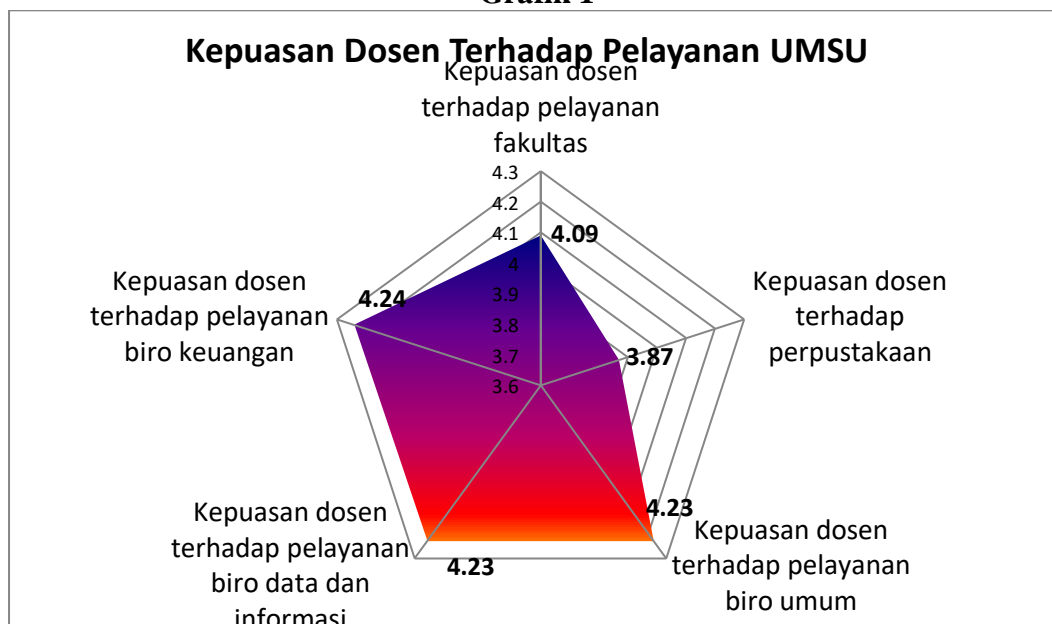
## G. Hasil Monev Kepuasan Dosen

### 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	4.09
2	Kepuasan dosen terhadap perpustakaan	3.87
3	Kepuasan dosen terhadap pelayanan biro umum	4.23
4	Kepuasan dosen terhadap pelayanan BAAD	4.23
5	Kepuasan dosen terhadap pelayanan biro keuangan	4.24
<b>Rata-rata</b>		<b>4.13</b>

**Grafik 1**



Berdasarkan grafik di atas diketahui bahwa kepuasan dosen FH UMSU terhadap pelayanan Biro Keuangan UMSU memperoleh skor tertinggi yaitu **4.24** 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 **3.87** atau berada pada **kriteria level 4** atau **puas** (terutama dalam aspek kehandalan yaitu ketersediaan layanan e-library).

	<b>FAKULTAS HUKUM</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2019 Edisi : 9 Kode : FH.BPM.MONEV.07.03
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	

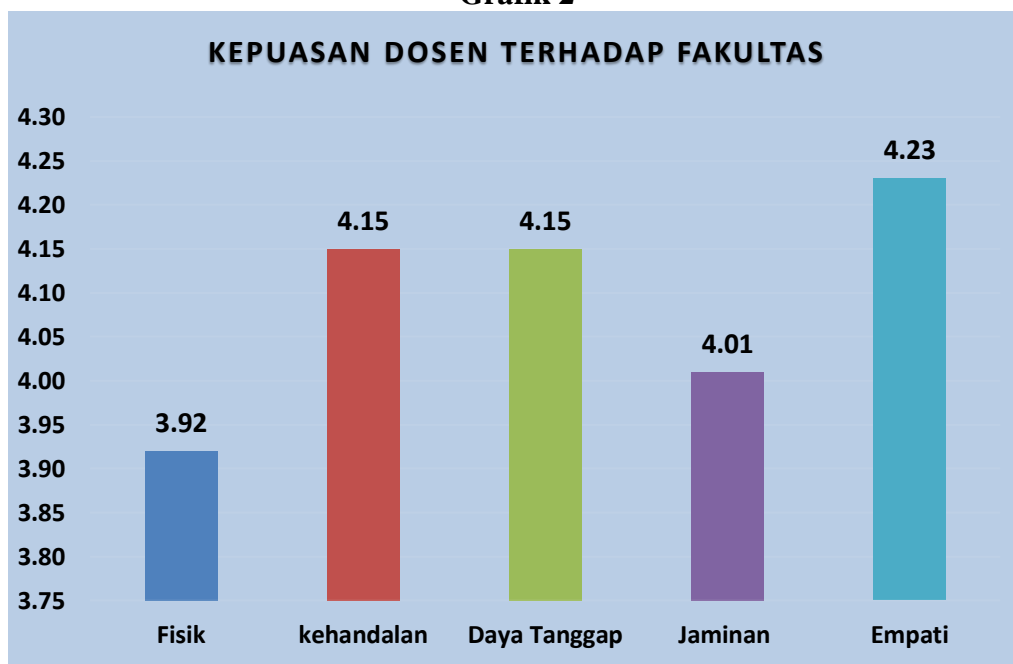
## 2. Kepuasan dosen terhadap Fakultas

Tabel 2


Kepuasan Dosen Fakultas Hukum dilihat dari Indikator Kepuasan Fakultas

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Fisik	3.92
2	Kehandalan	4.15
3	Daya Tanggap	4.15
4	Jaminan	4.01
5	Empati	4.23
<b>Rata-rata</b>		<b>4.09</b>

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 **3.92** atau berada pada **kriteria level 4** atau **puas**. Pelayanan fakultas UMSU dengan skor **4.09** atau berada pada **kriteria level 4 (puas)**

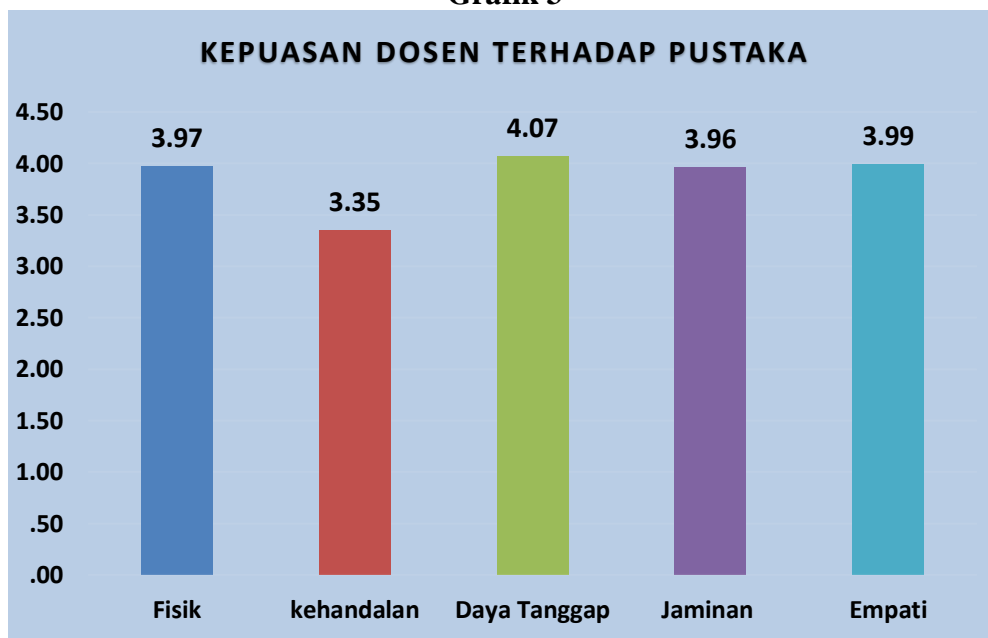
	<b>FAKULTAS HUKUM</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2019 Edisi : 9 Kode : FH.BPM.MONEV.07.03
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	

### 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	3.35
3	Daya Tanggap	4.07
4	Jaminan	3.96
5	Empati	3.99
<b>Rata-rata</b>		<b>3.87</b>

**Grafik 3**



Aspek daya tanggap memperoleh skor tertinggi untuk kepuasan dosen FH UMSU terhadap pelayanan Perpustakaan UMSU dengan skor **4.07** atau berada pada **kriteria level 4** atau **puas** dan aspek kehandalan memperoleh skor terendah yakni 3.95. Untuk kepuasan dosen FH UMSU terhadap pelayanan Perpustakaan UMSU dengan skor **3.87** atau berada pada **kriteria level 4 (puas)**

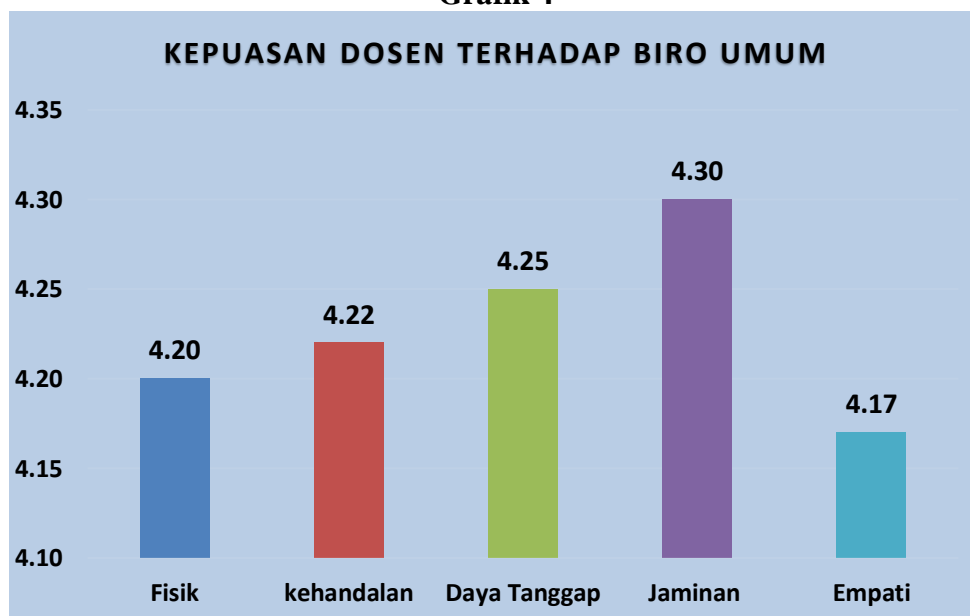
	<b>FAKULTAS HUKUM</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2019 Edisi : 9 Kode : FH.BPM.MONEV.07.03
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	

#### 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	4.25
4	Jaminan	4.30
5	Empati	4.17
<b>Rata-rata</b>		<b>4.23</b>

**Grafik 4**



Aspek jaminan memperoleh skor tertinggi untuk kepuasan dosen FH UMSU terhadap pelayanan Biro Umum UMSU dengan skor **4.30** 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**. Pelayanan biro umum UMSU dengan skor **4.23** atau berada pada **kriteria level 5 (sangat puas)**.

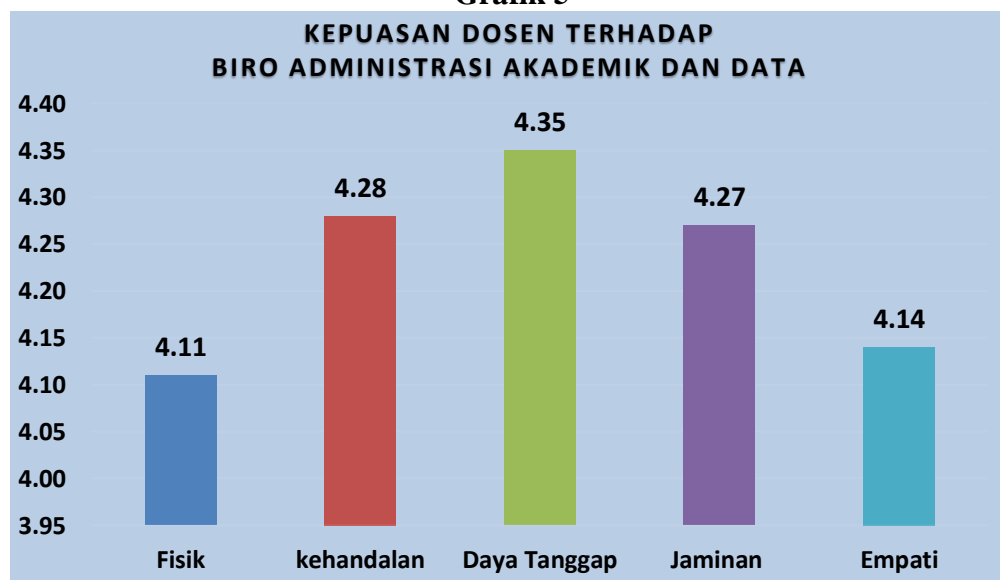
	<b>FAKULTAS HUKUM</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2019 Edisi : 9 Kode : FH.BPM.MONEV.07.03
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	

## 5. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Administrasi Akademik dan Data


**Tabel 5**  
**Kepuasan Dosen Fakultas Hukum dilihat dari Indikator Pelayanan**  
**Biro Administrasi Akademik dan Data**

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Fisik	4.11
2	Kehandalan	4.28
3	Daya Tanggap	4.35
4	Jaminan	4.27
5	Empati	4.14
<b>Rata-rata</b>		<b>4.23</b>

**Grafik 5**



Aspek daya tanggap memperoleh skor tertinggi untuk kepuasan dosen FH UMSU terhadap pelayanan Biro Administrasi akademik dan data UMSU dengan skor **4.35** 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 **4.11** atau berada pada **kriteria level 4** atau **puas**. Pelayanan biro administrasi akademik dan data UMSU dengan skor **4.23** atau berada pada **kriteria level 5 (sangat puas)**.

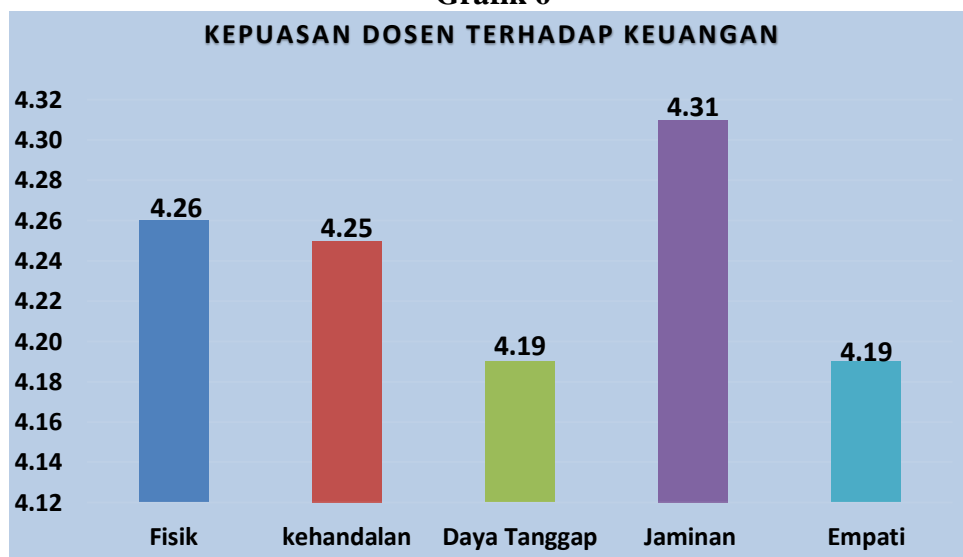
	<b>FAKULTAS HUKUM</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2019 Edisi : 9 Kode : FH.BPM.MONEV.07.03
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	

## 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	4.26
2	Kehandalan	4.25
3	Daya Tanggap	4.19
4	Jaminan	4.31
5	Empati	4.19
<b>Rata-Rata</b>		<b>4.24</b>

**Grafik 6**



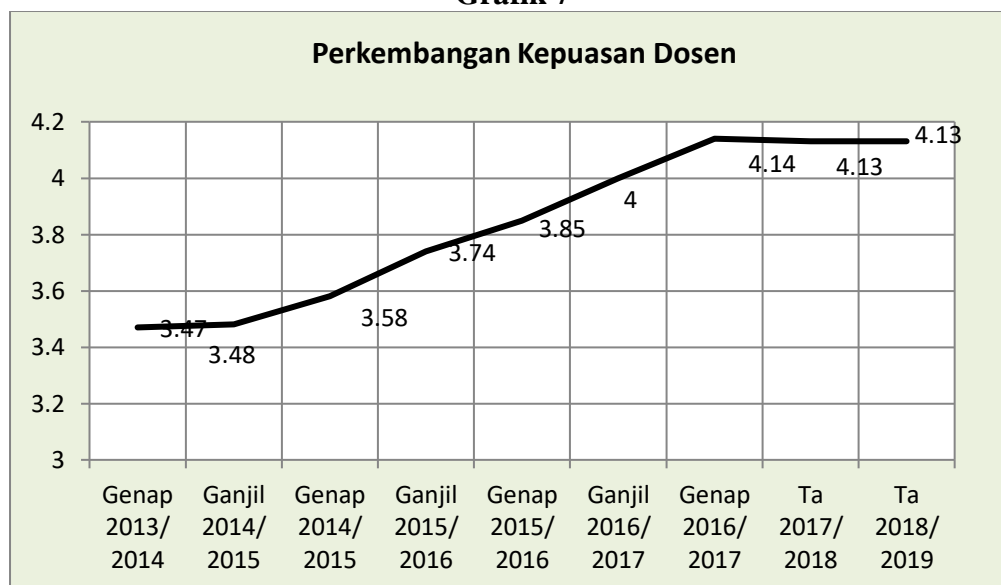
Aspek jaminan memperoleh skor tertinggi untuk kepuasan dosen FH UMSU terhadap pelayanan Biro Keuangan UMSU dengan skor **4.31** atau berada pada **kriteria level 5** atau **sangat puas** dan aspek empati memperoleh skor terendah untuk kepuasan dosen FH UMSU terhadap pelayanan Biro Umum UMSU dengan skor **4.19** atau berada pada **kriteria level 5** atau **sangat puas**. Pelayanan biro keuangan UMSU dengan skor **4.24** atau berada pada **kriteria level 5 (sangat puas)**.

	<b>FAKULTAS HUKUM</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2019 Edisi : 9 Kode : FH.BPM.MONEV.07.03
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	

**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	T.A 2018/ 2019
1	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas	3.54	3.54	3.55	3.76	3.84	3.98	4.10	4.08	4.09
2	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Perpustakaan	-	-	-	-	-	-	3.96	3.95	3.87
3	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum	3.45	3.44	3.54	3.69	3.78	3.89	4.22	4.22	4.23
4	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Administrasi akademik dan data	3.12	3.37	3.56	3.78	3.98	4.02	4.18	4.17	4.23
5	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Keuangan	3.76	3.55	3.66	3.74	3.8	4.12	4.23	4.23	4.24
<b>Rata-Rata</b>		<b>3.47</b>	<b>3.48</b>	<b>3.58</b>	<b>3.74</b>	<b>3.85</b>	<b>4.00</b>	<b>4.14</b>	<b>4.13</b>	<b>4.13</b>

**Grafik 7**



Hasil monev kepuasan dosen FH UMSU terhadap pelayanan FH UMSU pada periode tahun ajaran 2018/2019 ini jika dilihat dari perkembangan dengan monev



	<b>FAKULTAS HUKUM</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2019
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 9
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	Kode : FH.BPM.MONEV.07.03

yang dilaksanakan pada periode sebelumnya masih sama, perbedaan hanya terlihat dari semua objek pelayanan. Pelayanan perpustakaan turun dari 3.95 ke angka 3.87 tetapi masih pada tingkat puas. Untuk pelayanan biro umum dan biro akademik dan data mendapat penilaian sama dengan skor 4.23.

## H. KESIMPULAN

1. Dosen FH UMSU memberikan penilaian **level 4 (puas)** terhadap pelayanan FH UMSU, Perpustakaan dan Biro Administrasi akademik dan data. 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 tidak mengalami perkembangan karena masih di skor yang sama.

## I. LAMPIRAN

### 1. Hasil Rekapitulasi Terhadap Pelayanan UMSU

No	Fakultas	Sam pel	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan				Total	
			Fakultas	Perpustakaan	Biro Umum	BAAD		Biro Keuangan
1	Fakultas Hukum	51	4.09	3.87	4.23	4.23	4.24	4.13

### 2. Hasil Rekapitulasi Berdasarkan Indikator Penilaian

No	Penilaian	Fakultas	Pustaka	Biro Umum	BAAD	Keuangan	Total
1	Fisik	3.92	3.97	4.20	4.11	4.26	4.09
2	kehandalan	4.15	3.35	4.22	4.28	4.25	4.05
3	Daya Tanggap	4.15	4.07	4.25	4.35	4.19	4.20
4	Jaminan	4.01	3.96	4.30	4.27	4.31	4.17
5	Empati	4.23	3.99	4.17	4.14	4.19	4.14
<b>Rata-rata</b>		4.09	3.87	4.23	4.23	4.24	4.13

### 3. Hasil Money Fakultas Hukum

#### Hasil Monitoring Evaluasi Kepuasan Dosen Fakultas Hukum

##### A. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruang dosen	51	3,92
2. Ketersediaan kursi, meja dan loker pada ruang dosen	51	3,97
3. Kemudahan dalam mengakses internet	51	4,03
4. Kebersihan ruang dosen	51	4,38
5. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	51	4,35
6. Ketersediaan infocus untuk mengajar	51	3,92
7. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman	51	3,84
8. Ketersediaan air minum di ruang dosen	51	3,70
9. Ketersediaan ruang konsultasi mahasiswa dengan dosen	51	3,42
10. Ketersediaan toilet dosen	51	3,62
11. Kebersihan toilet dosen	51	3,95
<b>Total</b>		<b>3,92</b>

##### Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Kemampuan pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	51	4,11
13. Ketuntasan pelayanan yang diberikan pegawai fakultas	51	4,24
14. Ketepatan waktu pelayanan	51	4,22
15. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	51	4,14
16. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan	51	4,03
<b>Total</b>		<b>4,15</b>

##### Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
17. Kesiapan pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	51	4,10
18. Kepedulian pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	51	4,22
19. Kecepatan pegawai fakultas dalam menyampaikan informasi	51	4,19
<b>Total</b>		<b>4,17</b>

##### Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
20. Pengetahuan pegawai fakultas dalam melaksanakan tugasnya	51	3,97
21. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai fakultas	51	3,92
22. Keamanan data akademik dosen	51	4,15
<b>Total</b>		<b>4,01</b>

##### Empati

Butir Penilaian	N	Mean
23. Respon pegawai fakultas saat dihubungi via telepon	51	4,19
24. Perhatian pegawai fakultas pada saat memberi pelayanan	51	4,24
25. Kesiapan pegawai fakultas dalam membantu kesulitan yang dialami dosen	51	4,24
<b>Total</b>		<b>4,23</b>

##### Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

Aspek Penilaian	N	Mean
<b>Fisik</b>	51	3,92
<b>Kehandalan</b>	51	4,15
<b>Daya Tangkap</b>	51	4,17
<b>Jaminan</b>	51	4,01
<b>Empati</b>	51	4,23
<b>Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas</b>		<b>4,09</b>

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	51	3,92
2. Kebersihan ruangan	51	4,22
3. Tata letak buku pustaka	51	4,03
4. Kemudahan mengakses buku	51	3,73
<b>Total</b>		<b>3,97</b>

**Kehandalan**

Butir Penilaian	N	Mean
5. Ketepatan waktu pelayanan	51	3,89
6. Kemudahan memperoleh informasi pustaka	51	3,73
7. Kemuktahiran pustaka	51	3,81
8. Ketersediaan layanan e-library	51	3,62
<b>Total</b>		<b>3,76</b>

**Daya Tangkap**

Butir Penilaian	N	Mean
9. Kesiediaan pegawai dalam memberikan pelayanan	51	4,16
10. Kepedulian pegawai dalam memberikan pelayanan	51	4,05
11. Kecepatan pegawai dalam menyampaikan informasi	51	4,00
<b>Total</b>		<b>4,07</b>

**Jaminan**

Butir Penilaian	N	Mean
12. Pengetahuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya	51	4,08
13. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai	51	3,84
<b>Total</b>		<b>3,96</b>

**Empati**

Butir Penilaian	N	Mean
14. Perhatian pegawai saat memberikan pelayanan	51	3,92
15. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan yang dialami dosen	51	4,05
<b>Total</b>		<b>3,99</b>

**Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka**

Aspek Penilaian	N	Mean
<b>Fisik</b>	51	3,97
<b>Kehandalan</b>	51	3,76
<b>Daya Tangkap</b>	51	4,07
<b>Jaminan</b>	51	3,96
<b>Empati</b>	51	3,99
<b>Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka</b>		<b>3,95</b>

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	51	4,14
2. Kerapian berpakaian pegawai	51	4,20
3. Kebersihan ruangan	51	4,26
<b>Total</b>		<b>4,20</b>

**Kehandalan**

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	51	4,29
5. Kemudahan akses database dosen	51	4,23
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	51	4,31
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	51	4,26
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	51	4,20
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	51	4,23
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	51	4,10
<b>Total</b>		<b>4,23</b>

**Daya Tangkap**

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	51	4,26
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	51	4,27
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	51	4,23
<b>Total</b>		4,25

**Jaminan**

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	51	4,14
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	51	4,37
16. Keamanan data administrasi dosen	51	4,31
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	51	4,39
<b>Total</b>		4,30

**Empati**

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	51	4,25
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	51	4,32
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	51	4,20
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	51	4,14
<b>Total</b>		4,17

**Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum**

Aspek Penilaian	N	Mean
<b>Fisik</b>	51	4,20
<b>Kehandalan</b>	51	4,23
<b>Daya Tangkap</b>	51	4,25
<b>Jaminan</b>	51	4,30
<b>Empati</b>	51	4,17
<b>Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum</b>		4,23

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	51	4,00
2. Kerapian berpakaian pegawai	51	4,06
3. Kebersihan ruangan	51	4,29
<b>Total</b>		4,11

**Kehandalan**

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	51	4,30
5. Kemudahan akses database dosen	51	4,19
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	51	4,20
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	51	4,22
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	51	4,10
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	51	4,42
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	51	4,50
<b>Total</b>		4,28

**Daya Tangkap**

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	51	4,30
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	51	4,29
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	51	4,47
<b>Total</b>		4,35

**Jaminan**

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	51	4,30
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	51	4,28
16. Keamanan data administrasi dosen	51	4,24
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	51	4,25
<b>Total</b>		<b>4,27</b>

**Empati**

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	51	4,11
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	51	4,22
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	51	4,05
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	51	4,16
<b>Total</b>		<b>4,14</b>

**Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Administrasi akademik dan data**

Aspek Penilaian	N	Mean
<b>Fisik</b>	51	4,11
<b>Kehandalan</b>	51	4,28
<b>Daya Tangkap</b>	51	4,35
<b>Jaminan</b>	51	4,27
<b>Empati</b>	51	4,14
<b>Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Administrasi akademik dan data</b>		<b>4,23</b>

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	51	4,25
2. Kerapian berpakaian pegawai	51	4,24
3. Kebersihan ruangan	51	4,28
<b>Total</b>		<b>4,26</b>

**Kehandalan**

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	51	4,19
5. Kemudahan akses database dosen	51	4,22
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	51	4,38
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	51	4,30
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	51	4,19
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	51	4,30
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	51	4,17
<b>Total</b>		<b>4,25</b>

**Daya Tangkap**

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	51	4,10
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	51	4,25
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	51	4,22
<b>Total</b>		<b>4,19</b>

**Jaminan**

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	51	4,24
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	51	4,37
16. Keamanan data administrasi dosen	51	4,34
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	51	4,27
<b>Total</b>		<b>4,31</b>

**Empati**

<b>Butir Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	51	4,19
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	51	4,15
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	51	4,22
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	51	4,19
<b>Total</b>		<b>4,19</b>

**Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan**

<b>Aspek Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
<b>Fisik</b>	51	4,26
<b>Kehandalan</b>	51	4,25
<b>Daya Tangkap</b>	51	4,19
<b>Jaminan</b>	51	4,31
<b>Empati</b>	51	4,19
<b>Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan</b>		<b>4,24</b>

**Rekapitulasi Kepuasan Dosen**

<b>Aspek Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
<b>Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas</b>	51	4,09
<b>Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka</b>	51	3,95
<b>Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum</b>	51	4,23
<b>Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Administrasi akademik dan data</b>	51	4,23
<b>Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan</b>	51	4,24
<b>Total Kepuasan Dosen</b>		<b>4,15</b>