


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



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

**GUGUS PENJAMINAN MUTU
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
2020**

	FAKULTAS HUKUM	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 10
	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, Juli 2020
Pelaksana

GPM FH UMSU

	FAKULTAS HUKUM	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 10
	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

	FAKULTAS HUKUM	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 10
	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 Administrasi Akademik dan Data serta 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.

	FAKULTAS HUKUM	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 10
	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 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 2019/2020, 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 2019/2020 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 47 angket. Selanjutnya data ditabulasi dan diklasifikasikan, dijelaskan dan dilakukan analisis untuk memperoleh informasi


	FAKULTAS HUKUM	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020 Edisi : 10 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


	UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA	PETUNJUK PENGISIAN				
	ANGKET	1. Berilah tanda silang (x) pada alternatif jawaban yang anda anggap paling sesuai dengan pengetahuan dan pengalaman yang anda rasakan. 2. Setiap pilihan hanya membutuhkan satu jawaban saja Skor Penilaian : 1 = Sangat Tidak Puas 4 = Puas 2 = Tidak Puas 5 = Sangat Puas 3 = Cukup Puas				
	INSTRUMEN KEPUASAN DOSEN					
FAKULTAS/PRODI :						
PERTANYAAN				JAWABAN		
A. PELAYANAN FAKULTAS						
A.1. Fisik						
1. Kenyamanan ruang dosen.	1	2	3	4	5	
2. Ketersediaan kursi, meja, dan loker pada ruang dosen	1	2	3	4	5	
3. Kemudahan dalam mengakses internet	1	2	3	4	5	
4. Kebersihan ruang dosen	1	2	3	4	5	
5. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	1	2	3	4	5	
6. Ketersediaan infokus untuk mengajar	1	2	3	4	5	
7. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman	1	2	3	4	5	
8. Ketersediaan air minum di ruang dosen	1	2	3	4	5	
9. Ketersediaan ruang konsultasi mahasiswa dengan dosen	1	2	3	4	5	
10. Ketersediaan toilet dosen	1	2	3	4	5	
11. Kebersihan toilet dosen	1	2	3	4	5	
A.2. Kehandalan						
12. Kemampuan pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	1	2	3	4	5	
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	

	FAKULTAS HUKUM	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020 Edisi : 10 Kode : FH.BPM.MONEV.07.03
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	
	KEPUASAN DOSEN	


PERTANYAAN	JAWABAN				
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 2020 Edisi : 10 Kode : FH.BPM.MONEV.07.03
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	
	KEPUASAN DOSEN	

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA	PETUNJUK PENGISIAN														
	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															
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	
9. Keterbukaan, dalam menyampaikan informasi yang dibutuhkan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	

	FAKULTAS HUKUM	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 10
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FH.BPM.MONEV.07.03

PERTANYAAN	JAWABAN														
	PELAYANAN BIRO UMUM					PELAYANAN BIRO ADMINISTRASI AKADEMIK DAN DATA					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

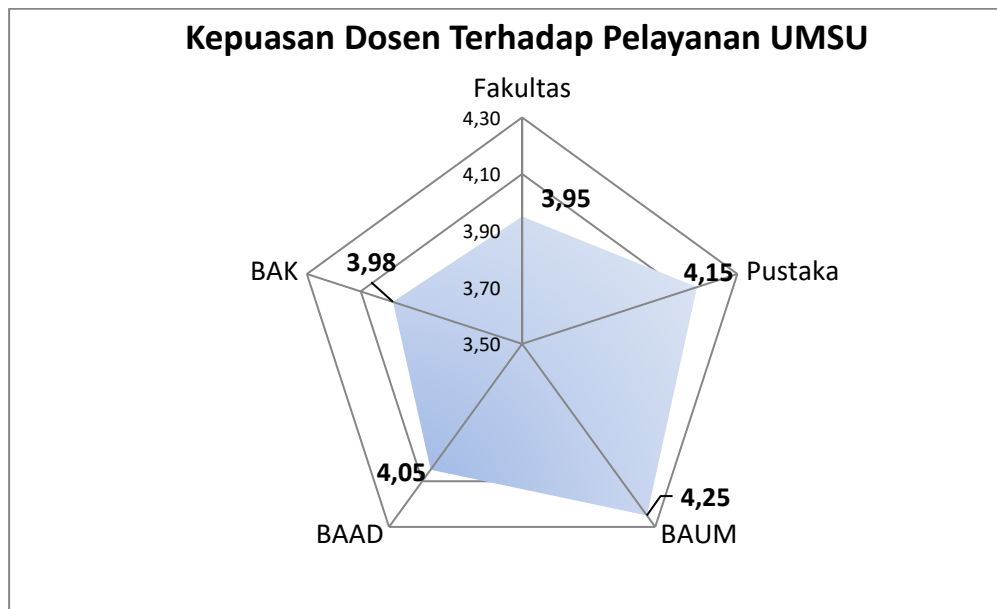
 UMSU <small>Unggul Cerdas Terpercaya</small>	FAKULTAS HUKUM	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 10
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FH.BPM.MONEV.07.03

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	3.95
2	Kepuasan dosen terhadap perpustakaan	4.15
3	Kepuasan dosen terhadap pelayanan biro umum	4.25
4	Kepuasan dosen terhadap pelayanan BAAD	4.05
5	Kepuasan dosen terhadap pelayanan biro keuangan	3.98
Rata-rata		4.08



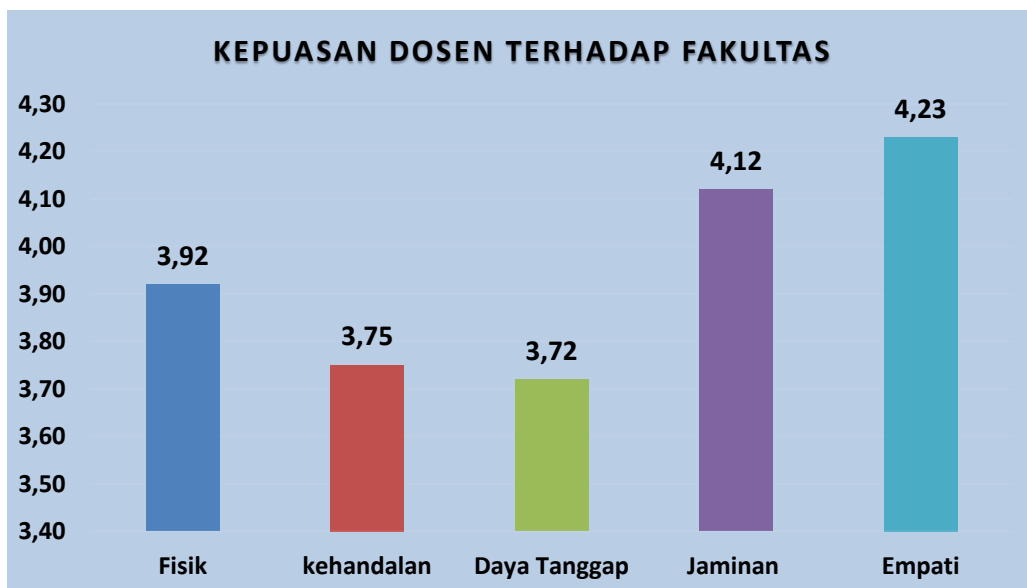
Berdasarkan grafik di atas diketahui bahwa kepuasan dosen FH UMSU terhadap pelayanan biro umum memperoleh skor tertinggi yaitu **4.25** atau berada pada **kriteria level 5** atau **sangat puas** (terutama dalam aspek daya tanggap yaitu keakuratan informasi yang diberikan pegawai dan keamanan data administrasi dosen dengan skor 4,33). Sedangkan kepuasan dosen terhadap fakultas berada pada skor yang terendah yaitu **3.95** atau berada pada **kriteria level 4** atau **puas** (terutama dalam aspek jaminan yaitu ketersediaan layanan e-library).

 UMSU <small>Unggul Cerdas Terpercaya</small>	FAKULTAS HUKUM	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 10
	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	3,92
2	Kehandalan	3,75
3	Daya Tanggap	3,72
4	Jaminan	4,12
5	Empati	4,23
Rata-rata		3.95



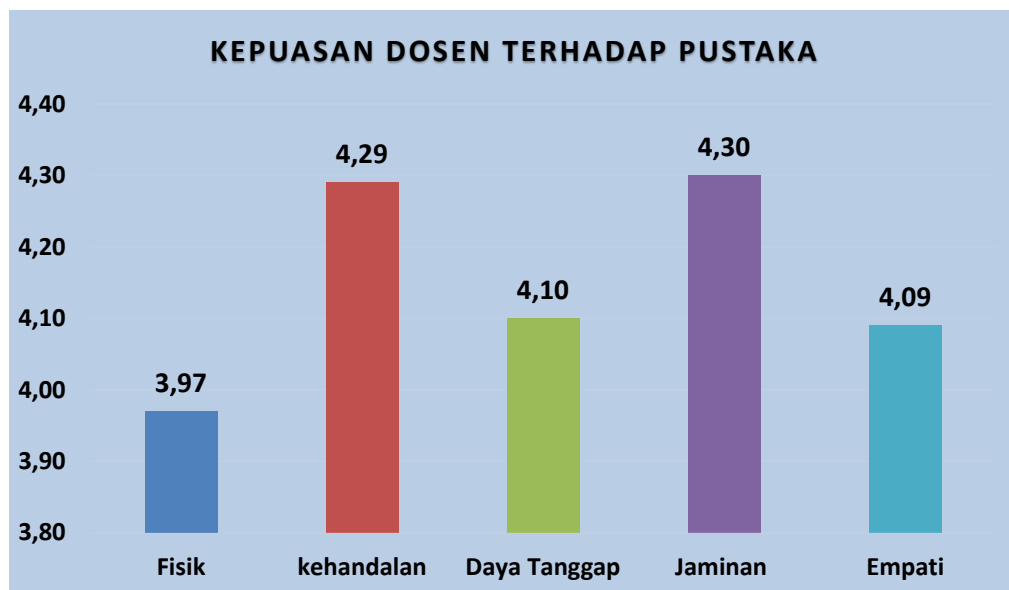
Pelayanan fakultas UMSU dengan skor **3.95** atau berada pada **kriteria level 4 (puas)**. Aspek empati memperoleh skor tertinggi untuk kepuasan dosen FH UMSU terhadap pelayanan FH UMSU dengan skor **4,23** atau berada pada **kriteria level 5** atau sangat**puas** dan aspek daya tanggap memperoleh skor terendah untuk kepuasan dosen terhadap pelayanan FH UMSU dengan skor **3.72** atau berada pada **kriteria level 4** atau **puas**.

	FAKULTAS HUKUM	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 10
	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	4,29
3	Daya Tanggap	4,10
4	Jaminan	4,30
5	Empati	4,09
Rata-rata		4,15



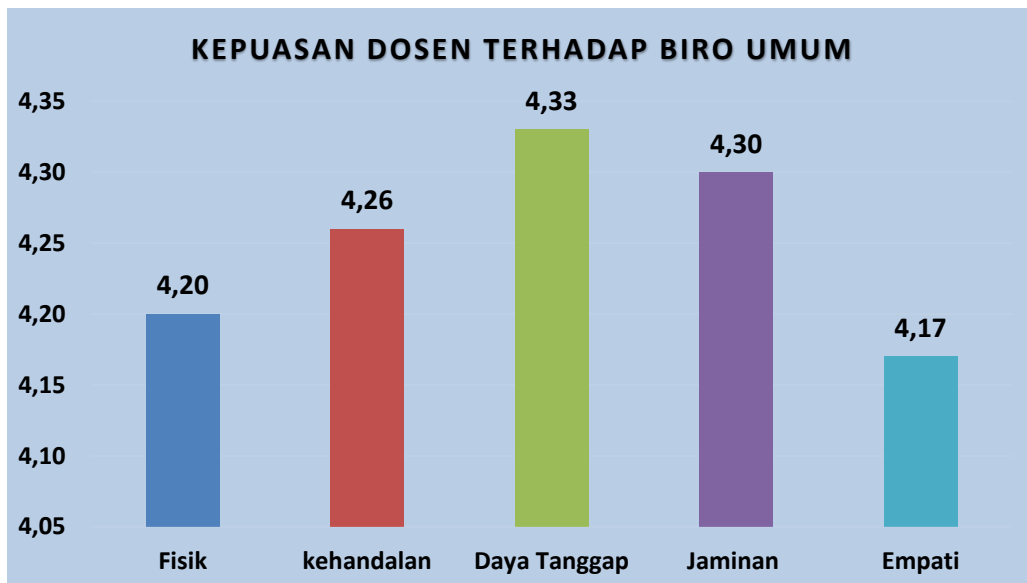
Untuk kepuasan dosen FH UMSU terhadap pelayanan Perpustakaan dengan skor **4,15** atau berada pada **kriteria level 4 (puas)**. Aspek jaminan memperoleh skor tertinggi untuk kepuasan dosen FH UMSU terhadap pelayanan Perpustakaan dengan skor **4,30** atau berada pada **kriteria level 5** atau **sangat puas** dan aspek fisik memperoleh skor terendah yakni 3.97 dengan kriteria puas.

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS HUKUM	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 10
	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	4,26
3	Daya Tanggap	4,33
4	Jaminan	4,30
5	Empati	4,17
Rata-rata		4.25



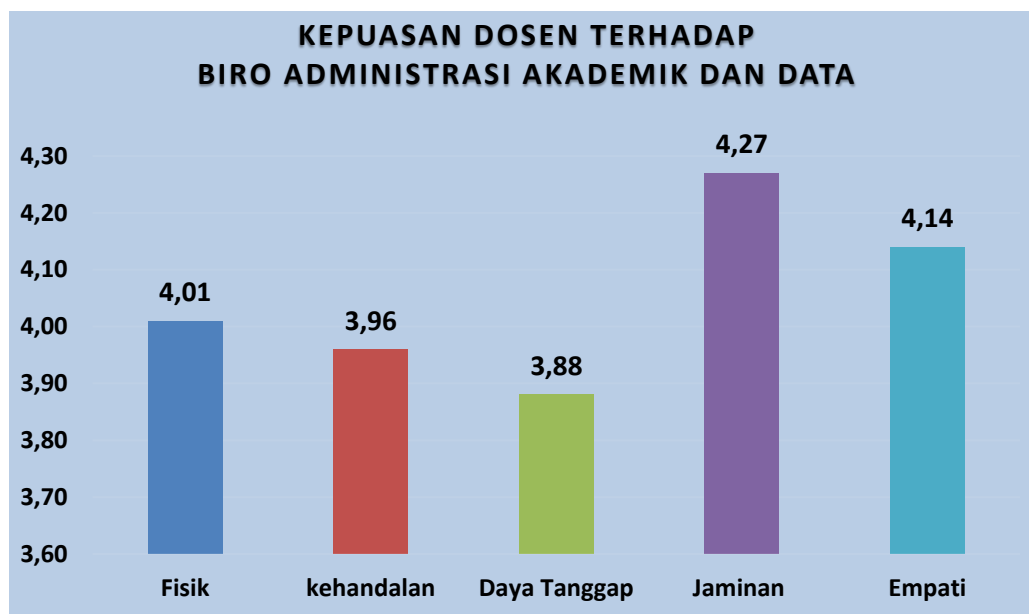
Pelayanan biro umum UMSU dengan skor **4.25** atau berada pada **kriteria level 5 (sangat puas)**. Aspek daya tanggap memperoleh skor tertinggi untuk kepuasan dosen FH UMSU terhadap pelayanan Biro Umum dengan skor **4.33** atau berada pada **kriteria level 5** atau **sangat puas** dan aspek empati memperoleh skor terendah untuk kepuasan dosen terhadap pelayanan Biro Umum dengan skor **4.17** atau berada pada **kriteria level 4** atau **puas**.

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS HUKUM	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 10
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FH.BPM.MONEV.07.03


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	4,01
2	Kehandalan	3,96
3	Daya Tanggap	3,88
4	Jaminan	4,27
5	Empati	4,14
Rata-rata		4.05



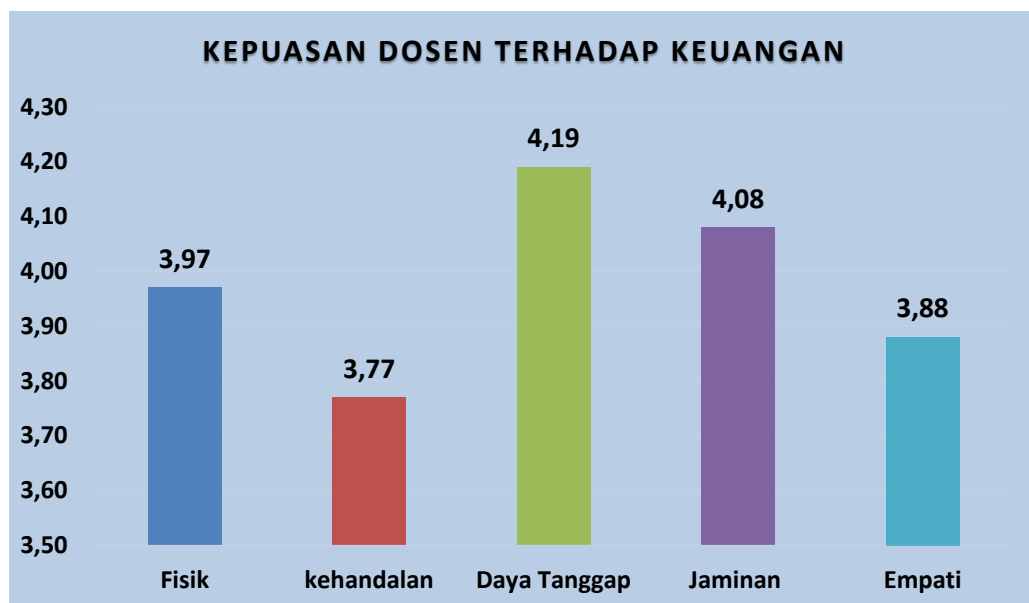
Pelayanan biro administrasi akademik dan data UMSU dengan skor **4.05** atau berada pada **kriteria level 5 (sangat puas)**. Aspek jaminan memperoleh skor tertinggi untuk kepuasan dosen terhadap pelayanan Biro Administrasi Akademik dan Data UMSU dengan skor **4.27** atau berada pada **kriteria level 5** atau **sangat puas** dan aspek daya tanggap memperoleh skor terendah untuk kepuasan dosen terhadap pelayanan Biro Administrasi akademik dan Data dengan skor **3.88** atau berada pada **kriteria level 4** atau **puas**.

	FAKULTAS HUKUM	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 10
	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	3,97
2	Kehandalan	3,77
3	Daya Tanggap	4,19
4	Jaminan	4,08
5	Empati	3,88
Rata-Rata		3,98

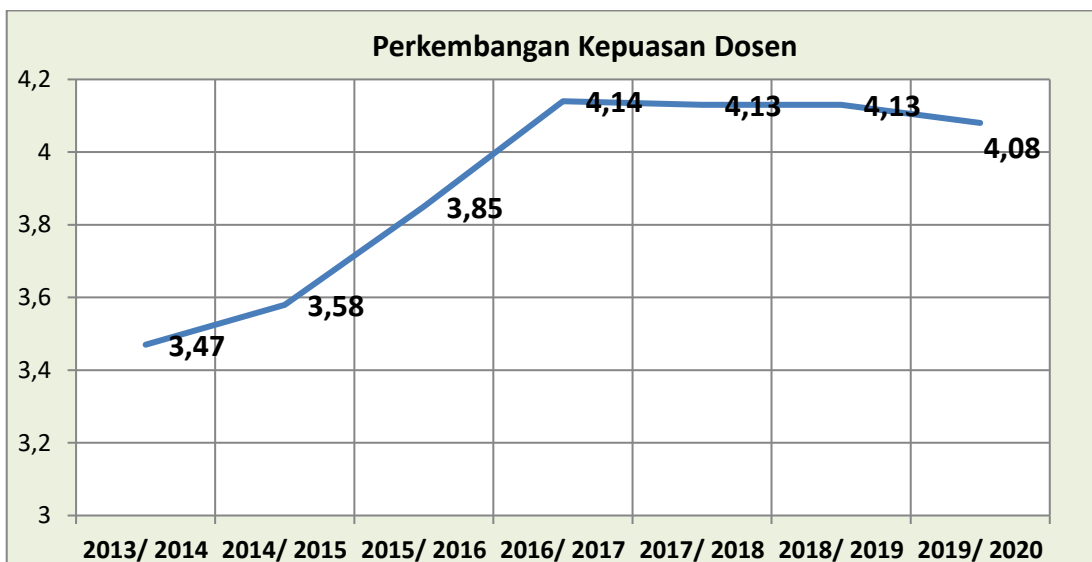


Aspek daya tanggap memperoleh skor tertinggi untuk kepuasan dosen terhadap pelayanan Biro Keuangan dengan skor **4,19** atau berada pada **kriteria level 4** atau **puas** dan aspek kehandalan memperoleh skor terendah untuk kepuasan dosen terhadap pelayanan Biro Keuangan dengan skor **3,77** atau berada pada **kriteria level 4** atau **puas**. Pelayanan biro keuangan UMSU dengan skor **3,98** atau berada pada **kriteria level 4 (puas)**.


	FAKULTAS HUKUM	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 10
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FH.BPM.MONEV.07.03

Tabel 7
Perkembangan Kepuasan Dosen dilihat dari objek Pelayanan

No	Objek Pelayanan	2013/ 2014	2014/ 2015	2015/ 2016	2016/ 2017	2017/ 2018	2018/ 2019	2019/ 2020
1	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas	3.54	3.55	3.84	4.10	4.08	4.09	3.95
2	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Perpustakaan	-	-	-	3.96	3.95	3.87	4.15
3	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum	3.45	3.54	3.78	4.22	4.22	4.23	4.25
4	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Administrasi akademik dan data	3.12	3.56	3.98	4.18	4.17	4.23	4.05
5	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Keuangan	3.76	3.66	3.80	4.23	4.23	4.24	3.98
Rata-Rata		3.47	3.58	3.85	4.14	4.13	4.13	4.08



Hasil monev kepuasan dosen FH UMSU terhadap pelayanan FH UMSU pada periode tahun ajaran 2019/2020 ini jika dilihat dari perkembangan dengan monev yang dilaksanakan pada periode sebelumnya menurun sedikit, perbedaan hanya terlihat dari semua objek pelayanan.

	FAKULTAS HUKUM	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 10
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FH.BPM.MONEV.07.03

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 beberapa indikator menurun.

I. LAMPIRAN

1. Hasil Rekapitulasi Terhadap Pelayanan UMSU

No	Fakultas	Sam pel	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan					Total
			Fakultas	Pustaka	Biro Umum	BAAD	Biro Keuangan	
1	Fakultas Hukum	47	3,95	4,15	4,25	4,05	3,98	4,08

2. Hasil Rekapitulasi Berdasarkan Indikator Penilaian

No	Penilaian	Fakultas	Pustaka	Biro Umum	BAAD	Keuangan	Total
1	Fisik	3,92	3,97	4,20	4,01	3,97	4,01
2	kehandalan	3,75	4,29	4,26	3,96	3,77	4,01
3	Daya Tanggap	3,72	4,10	4,33	3,88	4,19	4,04
4	Jaminan	4,12	4,30	4,30	4,27	4,08	4,21
5	Empati	4,23	4,09	4,17	4,14	3,88	4,10
Rata-rata		3,95	4,15	4,25	4,05	3,98	4,08

3. Hasil Monev Fakultas Hukum

Hasil Monitoring Evaluasi Kepuasan Dosen Fakultas Hukum

A. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruang dosen	47	3,17
2. Ketersediaan kursi, meja dan loker pada ruang dosen	47	4,08
3. Kemudahan dalam mengakses internet	47	3,96
4. Kebersihan ruang dosen	47	4,15
5. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	47	4,10
6. Ketersediaan infocus untuk mengajar	47	4,25
7. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman	47	3,55
8. Ketersediaan air minum di ruang dosen	47	3,42
9. Ketersediaan ruang konsultasi mahasiswa dengan dosen	47	4,18
10. Ketersediaan toilet dosen	47	4,12
11. Kebersihan toilet dosen	47	4,10
Total		3,92

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Kemampuan pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	47	4,20
13. Ketuntasan pelayanan yang diberikan pegawai fakultas	47	4,05
14. Ketepatan waktu pelayanan	47	3,15
15. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	47	3,75
16. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan	47	3,60
Total		3,75

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
17. Kesediaan pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	47	3,74
18. Kepedulian pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	47	3,84
19. Kecepatan pegawai fakultas dalam menyampaikan informasi	47	3,58
Total		3,72

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
20. Pengetahuan pegawai fakultas dalam melaksanakan tugasnya	47	4,21
21. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai fakultas	47	3,85
22. Keamanan data akademik dosen	47	4,30
Total		4,12

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
23. Respon pegawai fakultas saat dihubungi via telepon	47	4,49
24. Perhatian pegawai fakultas pada saat memberi pelayanan	47	3,85
25. Kesediaan pegawai fakultas dalam membantu kesulitan yang dialami dosen	47	4,36
Total		4,23

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	47	3,92
Kehandalan	47	3,75
Daya Tangkap	47	3,72
Jaminan	47	4,12
Empati	47	4,23
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas		3,95

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	47	4,15
2. Kebersihan ruangan	47	3,84
3. Tata letak buku pustaka	47	3,75
4. Kemudahan mengakses buku	47	4,15
Total		3,97

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
5. Ketepatan waktu pelayanan	47	4,55
6. Kemudahan memperoleh informasi pustaka	47	4,15
7. Kemuktahiran pustaka	47	4,28
8. Ketersediaan layanan e-library	47	4,18
Total		4,29

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
9. Kesiediaan pegawai dalam memberikan pelayanan	47	4,23
10. Kepedulian pegawai dalam memberikan pelayanan	47	4,10
11. Kecepatan pegawai dalam menyampaikan informasi	47	3,98
Total		4,10

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Pengetahuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya	47	4,35
13. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai	47	4,25
Total		4,30

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
14. Perhatian pegawai saat memberikan pelayanan	47	3,92
15. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan yang dialami dosen	47	4,25
Total		4,09

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	47	3,97
Kehandalan	47	4,29
Daya Tangkap	47	4,10
Jaminan	47	4,30
Empati	47	4,09
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka		4,15

C. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	47	4,10
2. Kerapian berpakaian pegawai	47	4,14
3. Kebersihan ruangan	47	4,35
Total		4,20

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	47	4,12
5. Kemudahan akses database dosen	47	4,32
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	47	4,19
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	47	4,55
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	47	4,18
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	47	4,25
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	47	4,21
Total		4,26

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	47	4,58
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	47	4,36
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	47	4,05
Total		4,33

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	47	4,32
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	47	4,22
16. Keamanan data administrasi dosen	47	4,50
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	47	4,15
Total		4,30

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	47	4,12
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	47	4,20
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	47	4,15
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	47	4,22
Total		4,17

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	47	4,20
Kehandalan	47	4,26
Daya Tangkap	47	4,33
Jaminan	47	4,30
Empati	47	4,17
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum		4,25

D. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Administrasi Akademik dan Data

Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	47	3,90
2. Kerapian berpakaian pegawai	47	4,10
3. Kebersihan ruangan	47	4,03
Total		4,01

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	47	3,36
5. Kemudahan akses database dosen	47	4,12
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	47	3,75
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	47	4,00
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	47	3,75
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	47	4,40
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	47	4,33
Total		3,96

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	47	3,41
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	47	4,13
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	47	4,10
Total		3,88

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	47	4,26
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	47	4,25
16. Keamanan data administrasi dosen	47	4,51
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	47	4,05
Total		4,27

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	47	4,25
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	47	4,21
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	47	4,00
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	47	4,10
Total		4,14

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Administrasi Akademik dan Data

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	47	4,01
Kehandalan	47	3,96
Daya Tangkap	47	3,88
Jaminan	47	4,27
Empati	47	4,14
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Administrasi Akademik dan Data		4,05

E. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	47	3,95
2. Kerapian berpakaian pegawai	47	4,21
3. Kebersihan ruangan	47	3,75
Total		3,97

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	47	4,03
5. Kemudahan akses database dosen	47	3,55
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	47	3,48
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	47	3,69
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	47	3,48
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	47	4,00
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	47	4,14
Total		3,77

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	47	4,19
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	47	4,23
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	47	4,15
Total		4,19

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	47	4,25
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	47	4,12
16. Keamanan data administrasi dosen	47	4,00
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	47	3,95
Total		4,08

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	47	4,20
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	47	4,05
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	47	4,02
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	47	3,25
Total		3,88

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	47	3,97
Kehandalan	47	3,77
Daya Tangkap	47	4,19
Jaminan	47	4,08
Empati	47	3,88
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan		3,98

Rekapitulasi Kepuasan Dosen

Aspek Penilaian	N	Mean
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas	47	3,95
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka	47	4,15
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum	47	4,25
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Administrasi Akademik dan Data	47	4,05
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan	47	3,98
Total Kepuasan Dosen		4,08