


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



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

	FAKULTAS KEDOKTERAN	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FK.GPM.MONEV.07.03

KATA PENGANTAR


Puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah memberi kekuatan, kesehatan dan kelapangan waktu kepada kita semua sehingga monitoring evaluating (monev) internal kepuasan dosen fakultas kedokteran universitas muhammadiyah sumatera utara (FK UMSU) ini dapat dilaksanakan dari awal hingga penyusunan laporan. Monev ini merupakan bagian penting dari proses penjaminan mutu internal yang dilaksanakan oleh FK UMSU.

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

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS KEDOKTERAN	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FK.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. Metode Monev	2
F. Instrumen Monev	3
G. Hasil Monev Kepuasan Dosen.....	7
H. Kesimpulan	15
I. Lampiran.....	16
1. Hasil Rekapitulasi Terhadap Pelayanan Fakultas.....	16
2. Hasil Rekapitulasi Berdasarkan Indikator Penilaian	16
3. Hasil Monev Fakultas Kedokteran	17

	FAKULTAS KEDOKTERAN	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FK.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 maka Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (FK 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 FK 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 KEDOKTERAN	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FK.GPM.MONEV.07.03

D. Ruang Lingkup Monev


Monev ini meneliti dan mengevaluasi tentang kepuasan dosen Fakultas Kedokteran UMSU terhadap pelayanan yang diberikan oleh fakultas, perpustakaan, pelayanan biro umum, pelayanan biro data dan informasi, dan pelayanan biro keuangan. Aspek pelayanan mencakup bentuk fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), 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 2017/2018, dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Kepuasan dosen yang dimaksud adalah kepuasan terhadap pelayanan atas lima (5) indikator pelayanan yaitu:

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


Instrumen pengukuran pada masing-masing kompetensi menggunakan skala likert. Objek monev adalah biro yang ada di UMSU yang terdiri dari biro fakultas, biro umum, biro data dan informasi serta biro keuangan. Populasi monev adalah seluruh dosen tetap yang aktif mengajar pada semester genap 2017/2018 di FAI UMSU. Sumber data digunakan adalah data primer dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran angket kepada responden. Angket yang kembali dan layak untuk


 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS KEDOKTERAN	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FK.GPM.MONEV.07.03

diolah sebanyak 54 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							
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 KEDOKTERAN	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FK.GPM.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. DayaTanggap					
17. Kesiapan pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan.	1	2	3	4	5
18. Kepedulian pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan.	1	2	3	4	5
19. Kecepatan pegawai fakultas dalam menyampaikan informasi	1	2	3	4	5
A.4. Jaminan					
20. Pengetahuan pegawai fakultas dalam melaksanakan tugasnya	1	2	3	4	5
21. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai fakultas	1	2	3	4	5
22. Keamanan data akademik dosen	1	2	3	4	5
A.5. Empati					
23. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon	1	2	3	4	5
24. Perhatian pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
25. Kesiapan pegawai fakultas membantu kesulitan yang dialami dosen	1	2	3	4	5
B. PELAYANAN PUSTAKA					
B.1. Fisik					
1. Kenyamanan ruangan	1	2	3	4	5
2. Kebersihan ruangan Kerapian berpakaian pegawai	1	2	3	4	5
3. Tata letak buku pustaka	1	2	3	4	5
4. Kemudahan mengakses buku	1	2	3	4	5
B.2. 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. 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 KEDOKTERAN	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FK.GPM.MONEV.07.03

 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 DATA DAN INFORMASI					PELAYANAN BIRO KEUANGAN					
C.1. Fisik																
1. Kenyamanan ruangan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
2. Kerapian berpakaian pegawai	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
3. Kebersihan ruangan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
C.2. Kehandalan																
4. Keakuratan database dosen	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
5. Kemudahan akses database dosen	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
7. Ketuntasan dalam memberikan pelayanan administrasi	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
8. Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan administrasi	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS KEDOKTERAN	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FK.GPM.MONEV.07.03

PERTANYAAN	JAWABAN														
	PELAYANAN BIRO UMUM					PELAYANAN BIRO DATA DAN INFORMASI					PELAYANAN BIRO KEUANGAN				
9. Keterbukaan,dalam menyampaikan informasi yang dibutuhkan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
10. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan administrasi	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
C.3. DayaTanggap															
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
12. Kecepatan Pegawai ketika memberikan pelayanan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
C.4. Jaminan															
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
16. Keamanan data administrasi dosen	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
C.5. Empati															
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

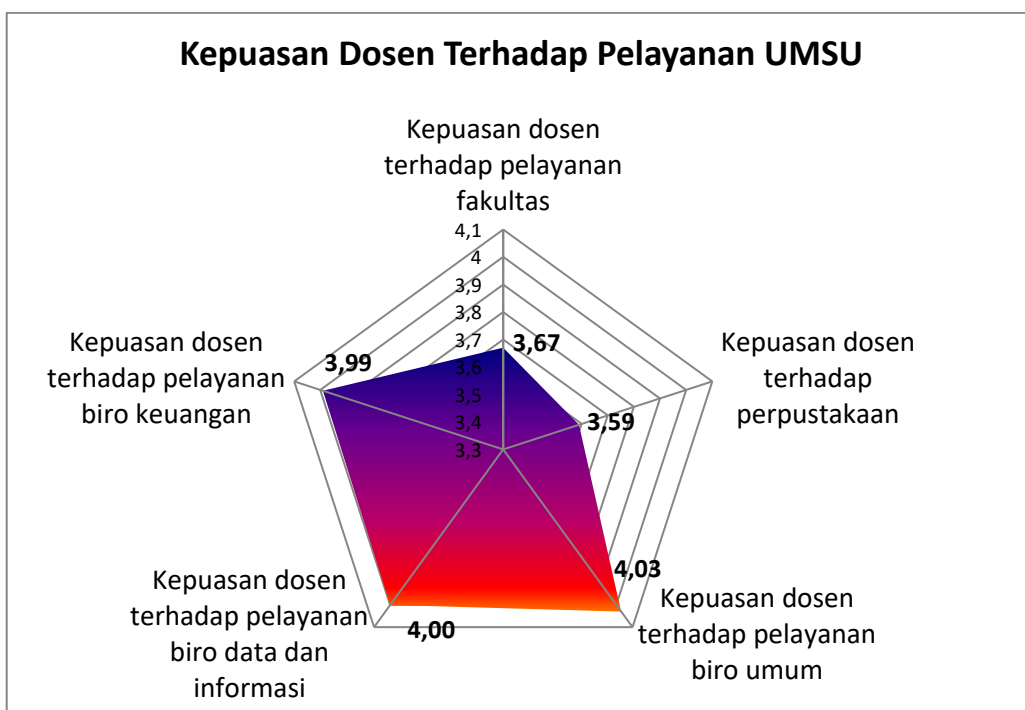
 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS KEDOKTERAN	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FK.GPM.MONEV.07.03

G. Hasil Monev Kepuasan Dosen


1. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Secara Keseluruhan

Tabel 1
Kepuasan Dosen Fakultas Kedokteran Terhadap Pelayanan UMSU

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Kepuasan dosen terhadap pelayanan fakultas	3.67
2	Kepuasan dosen terhadap perpustakaan	3.59
3	Kepuasan dosen terhadap pelayanan biro umum	4.03
4	Kepuasan dosen terhadap pelayanan biro data dan informasi	4.00
5	Kepuasan dosen terhadap pelayanan biro keuangan	3.99
Rata-rata		3.86



Berdasarkan data diatas, secara keseluruhan tingkat kepuasan dosen terhadap Pelayanan yang dirasakan oleh dosen terhadap pelayanan yang diberikan oleh Fakultas Kedokteran UMSU, Perpustakaan, Biro Umum, Biro Data dan Informasi dan Biro Keuangan UMSU mendapatkan skor rata-rata **3,86** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**. Pelayanan yang mendapatkan skor tertinggi adalah Biro

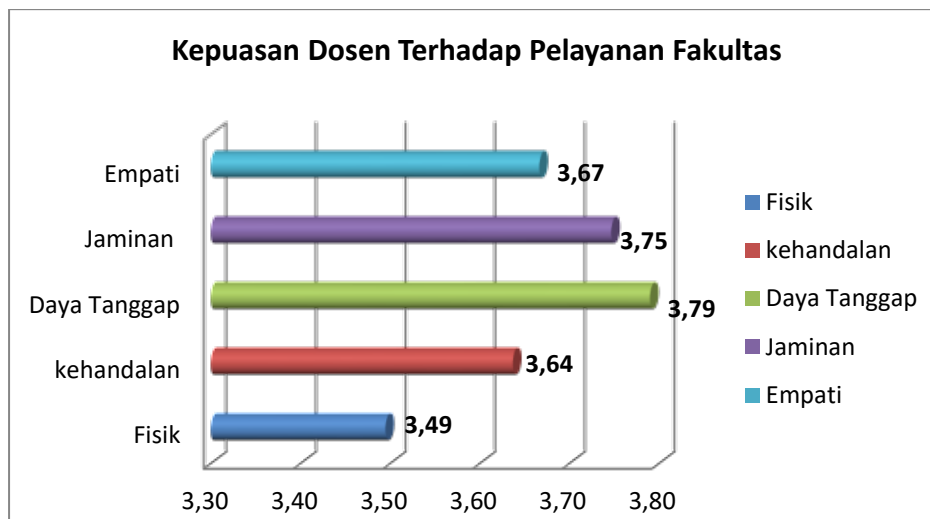
 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS KEDOKTERAN	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FK.GPM.MONEV.07.03

Umum dengan skor 4.03. Dalam kategori ini, skor tertinggi terletak pada sisi jaminan (keamanan data administrasi dosen). Pelayanan yang mendapatkan skor terendah adalah pelayanan perpustakaan terutama tentang kehandalan pustaka dalam kurang tersedianya layanan E-learning.


2. Kepuasan dosen Terhadap Fakultas

Tabel 2
Kepuasan Dosen Fakultas Kedokteran dilihat dari Indikator Kepuasan Fakultas

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Fisik	3.49
2	Kehandalan	3.64
3	Daya Tanggap	3.79
4	Jaminan	3.75
5	Empati	3.67
Rata-rata		3.67



Tingkat kepuasan dosen terhadap pelayanan fakultas mendapatkan skor rata-rata **3,67** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**. Tingkat kepuasan dosen Fakultas Kedokteran UMSU tertinggi dilihat dari kepuasan pelayanan fakultas terdapat pada indikator daya tanggap dengan skor **3,79** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**,

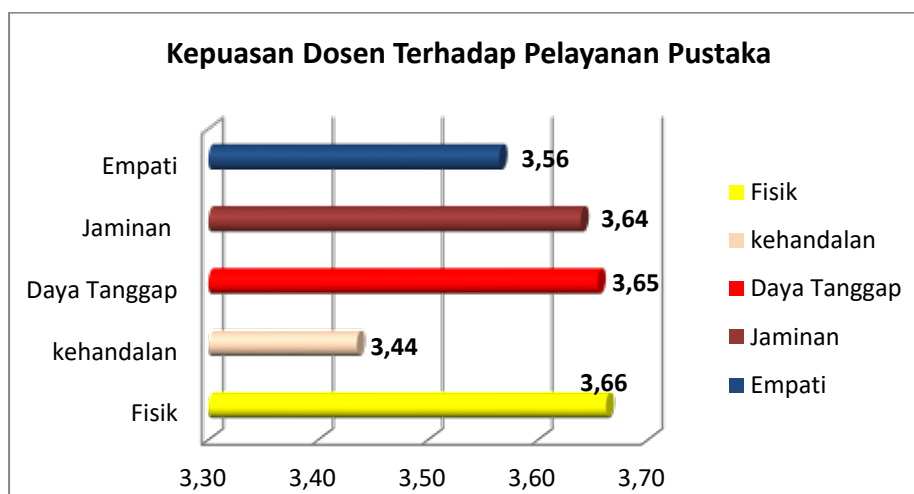
 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS KEDOKTERAN	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FK.GPM.MONEV.07.03

Tentang kesediaan dan kepedulian pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan mendapatkan point tertinggi serta kecepatan pegawai fakultas dalam memberikan informasi ke dosen juga mendapat point tertinggi kedua untuk kategori ini. Pelayanan yang mendapatkan skor terendah adalah fisik dengan skor **3,49** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**, hal yang paling disoroti adalah tidak tersedianya ruang konsultasi mahasiswa dengan dosen di skor 2.50, dan kemudahan mengakses internet yang mendapat skor 3.13 dengan nilai cukup puas.


3. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Perpustakaan

Tabel 3
Kepuasan Dosen Fakultas Kedokteran dilihat dari Indikator Kepuasan Perpustakaan

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Fisik	3.66
2	Kehandalan	3.44
3	Daya Tanggap	3.65
4	Jaminan	3.64
5	Empati	3.56
Rata-rata		3.59



Tingkat kepuasan dosen terhadap pelayanan perpustakaan mendapatkan skor rata-rata **3,59** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**. Tingkat kepuasan dosen Fakultas Kedokteran UMSU tertinggi terdapat pada indikator fisik perpustakaan

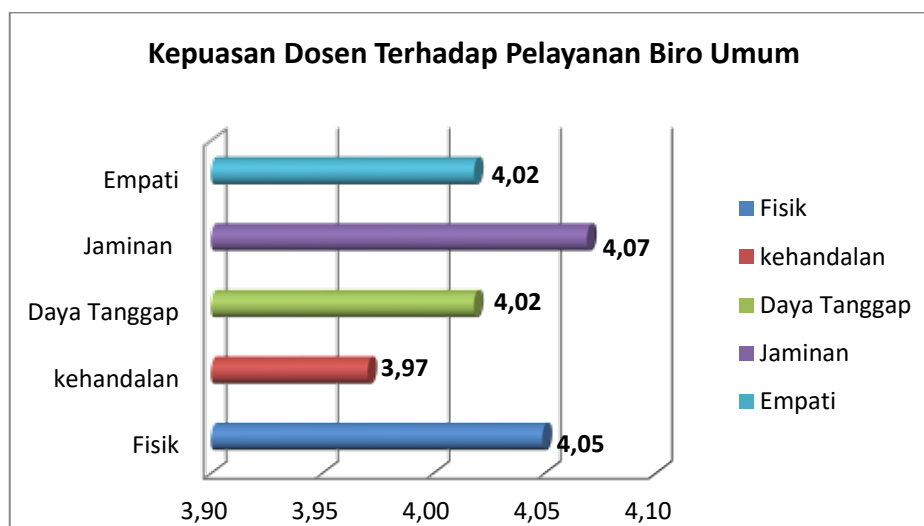
 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS KEDOKTERAN	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FK.GPM.MONEV.07.03


dengan skor **3,66** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**, kebersihan ruangan dan kenyamanan ruangan adalah pernyataan yang mendapatkan nilai tertinggi. Indikator daya tanggap dalam pelayanan mendapatkan nilai tertinggi kedua, terutama dalam kepedulian pegawai dalam memberikan pelayanan mendapatkan skor tertinggi. Tingkat kepuasan dosen Fakultas Kedokteran UMSU terendah terdapat pada indikator kehandalan dengan skor **3,44** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**, tentang ketersediaan layanan e-library di ustaka adalah yang paling banyak mendapatkan nilai rendah. Hal ini menunjukkan bahwa buku-buku yang ada dipergustakaan perlu di tambah lagi dengan buku terbaru.

4. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

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

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Fisik	4.05
2	Kehandalan	3.97
3	Daya Tanggap	4.02
4	Jaminan	4.07
5	Empati	4.02
Rata-rata		4.03



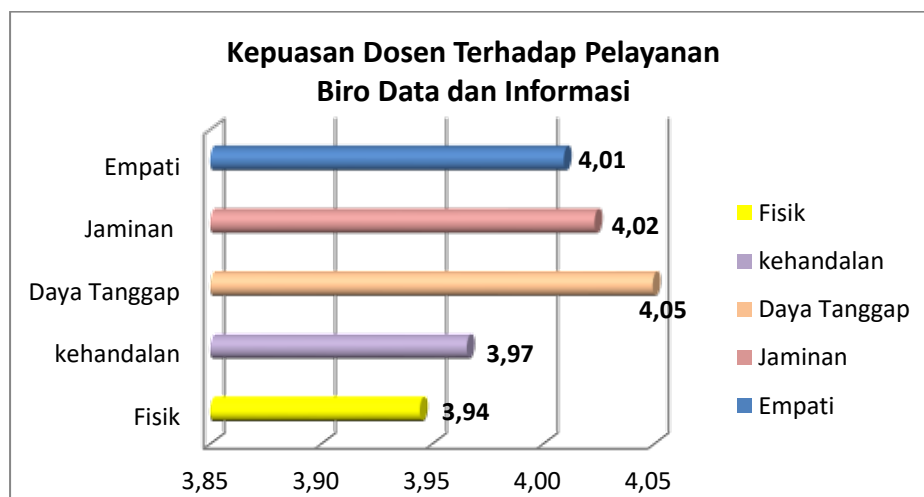
 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS KEDOKTERAN	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FK.GPM.MONEV.07.03


Tingkat kepuasan dosen terhadap pelayanan pelayanan biro umum mendapatkan skor rata-rata **4.03** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**. Tingkat kepuasan dosen Fakultas Kedokteran UMSU tertinggi terdapat pada indikator jaminan engan skor **4.07** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**, keamanan data administrasi dosen adalah pernyataan yang mendapatkan skor tertinggi. Tingkat kepuasan dosen Fakultas Kedokteran UMSU terendah adalah kehandalan dengan skor **3,97** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**, pernyataan yang banyak mendapatkan skor terendah adalah tentang ketepatan waktu pelayanan administrasi dan keterbukaan informasi yang dibutuhkan dosen.

5. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi

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

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Fisik	3.94
2	Kehandalan	3.97
3	Daya Tanggap	4.05
4	Jaminan	4.02
5	Empati	4.01
Rata-rata		4.00



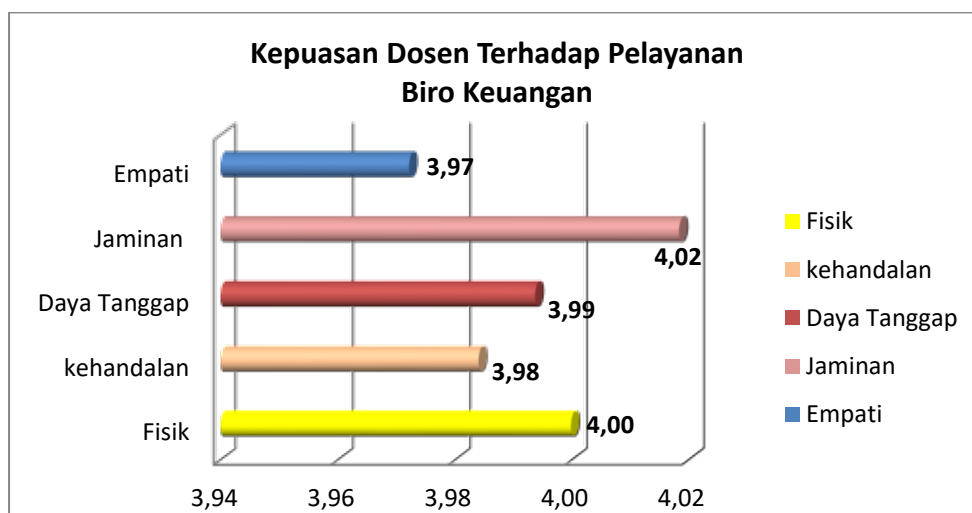
 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS KEDOKTERAN	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FK.GPM.MONEV.07.03


Tingkat kepuasan dosen terhadap pelayanan pelayanan biro data dan informasi mendapatkan skor rata-rata **4.00** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**. Tingkat kepuasan dosen Fakultas Kedokteran UMSU tertinggi terdapat pada indikator daya tanggap pelayanan biro data dan informasi dengan skor **4.05** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**, hal ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru adalah pernyataan yang paling banyak mendapatkan skor tertinggi. Tingkat kepuasan dosen Fakultas Kedokteran UMSU terendah adalah fisik dengan skor **3,94** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**, pernyataan yang banyak mendapatkan skor terendah adalah tentang kenyamanan ruangan Biro Data dan Informasi.

6. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

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

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Fisik	4.00
2	Kehandalan	3.98
3	Daya Tanggap	3.99
4	Jaminan	4.02
5	Empati	3.97
Rata-rata		3.99




 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS KEDOKTERAN	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FK.GPM.MONEV.07.03

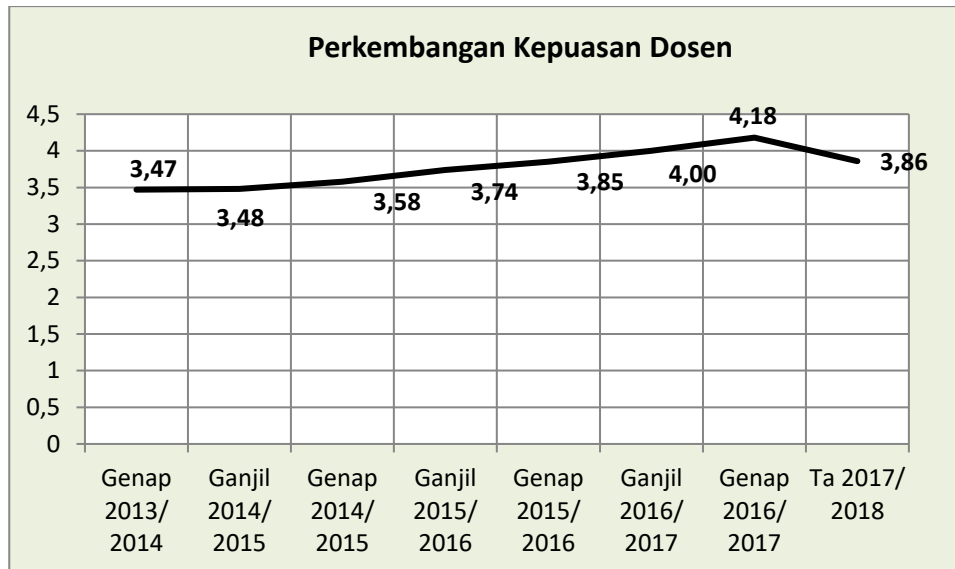
Tingkat kepuasan dosen terhadap pelayanan pelayanan biro keuangan mendapatkan skor rata-rata **3,99** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**. Tingkat kepuasan dosen Fakultas Kedokteran UMSU tertinggi terdapat pada indikator jaminan pelayanan biro data dan informasi dengan skor **4.02** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**, hal tentang keakuratan informasi yang diberikan pegawai dan keamanan data administrasi dosen adalah pernyataan yang paling banyak mendapatkan skor tertinggi. Tingkat kepuasan dosen Fakultas Kedokteran UMSU terendah adalah indikator empati dengan skor **3,97** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**, pernyataan yang paling banyak mendapatkan skor rendah adalah tentang respon salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan dan perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan.

Tabel 7

Perkembangan Kepuasan Dosen dilihat dari objek Pelayanan


No	Objek Pelayanan	Genap 2013/2014	Ganjil 2014/2015	Genap 2014/2015	Ganjil 2015/2016	Genap 2015/2016	Ganjil 2016/2017	Genap 2016/2017	Ta 2017/2018
1	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas	3.54	3.54	3.55	3.76	3.84	3.98	4.14	3.67
2	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Perpustakaan	-	-	-	-	-		4.06	3.59
3	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum	3.45	3.44	3.54	3.69	3.78	3.89	4.26	4.03
4	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi	3.12	3.37	3.56	3.78	3.98	4.02	4.20	4.00
5	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Keuangan	3.76	3.55	3.66	3.74	3.8	4.12	4.26	3.99
Rata-rata		3.47	3.48	3.58	3.74	3.85	4.00	4.18	3.86

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS KEDOKTERAN	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FK.GPM.MONEV.07.03



Dari tabel perbandingan kepuasan dosen dilihat dari objek pelayanan dapat dilihat :

- a. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan FK UMSU dari periode genap 2013/2014 sampai periode genap 2016/ 2017 terus mengalami peningkatan, walaupun berdasarkan indikator tingkat kepuasan masih dalam tingkat puas. Namun turun pada tahun 2017/2018 sebanyak 11.35%
- b. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Perpustakaan, menurun dari tahun sebelumnya mendapat skor 4.06 menjadi 3.59 tetapi masih dalam kategori puas.
- c. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum dari periode genap 2013/2014 sampai periode genap 2016/ 2017 terus mengalami peningkatan, berdasarkan indikator penilaian dari puas sampai dengan sangat puas. Dan turun sebanyak 5.40% di tahun ini dengan kategori puas.
- d. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi dari periode genap 2013/2014 sampai periode genap 2016/2017 terus mengalami peningkatan, berdasarkan indikator tingkat kepuasan dari awal penilaian tahun 2013/2014 dan 2014/2015 adalah dalam kriteria cukup puas, tetapi pada periode selanjutnya sampai periode genap 2016/2017 didapatkan dosen FK UMSU puas terhadap pelayanan biro data dan informasi. Tahun ini turun sebanyak 4.75% dengan kategori puas.

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS KEDOKTERAN	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FK.GPM.MONEV.07.03

- e. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Keuandangdari periode genap 2013/2014 sampai periode genap 2016/2017 terus mengalami peningkatan, berdasarkan indikator tingkat kepuasan dari awal penilaian tahun 2013/2014 adalah dalam kriteria puas dan penilaian periode genap 2016/2017 didapatkan dosen FK UMSU sangat puas terhadap pelayanan biro keuangan. Tahun 2017/2018 turun sebanyak 6.33% dengan kategori puas.

H. KESIMPULAN

1. Dibandingkan dengan periode sebelumnya, tingkat kepuasan dosen Fakultas Kedokteran terhadap pelayanan fakultas, pelayanan biro umum, pelayanan biro data dan informasi, pelayanan biro keuangan seluruhnya mengalami penurunan dari kategori sangat puas menjadi puas.
2. Nilai skor akhir tahun ajaran 2017/2018 sebesar 3.86 dari yang sebelumnya 4.18 dan dalam kategori yang sama yakni tetap puas.

I. LAMPIRAN

1. Hasil Rekapitulasi Terhadap Pelayanan UMSU

No	Fakultas	Sampel	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan				Total	
			Fakultas	Perpustakaan	Biro Umum	Biro Data dan Informasi		Biro Keuangan
1	Fakultas Kedokteran	54	3.67	3.59	4.03	4.00	3.99	3.86

2. Hasil Rekapitulasi Berdasarkan Indikator Penilaian

No	Penilaian	Fakultas	Pustaka	Biro Umum	Biro Data dan Informasi	Keuangan	Total
1	Fisik	3.49	3.66	4.05	3.94	4.00	3.83
2	kehandalan	3.64	3.44	3.97	3.97	3.98	3.80
3	Daya Tanggap	3.79	3.65	4.02	4.05	3.99	3.90
4	Jaminan	3.75	3.64	4.07	4.02	4.02	3.90
5	Empati	3.67	3.56	4.02	4.01	3.97	3.85
Rata-rata		3.67	3.59	4.03	4.00	3.99	3.86

3. Hasil Fakultas Kedokteran

A. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruang dosen	54	3.65
2. Ketersediaan kursi, meja dan loker pada ruang dosen	54	3.48
3. Kemudahan dalam mengakses internet	54	3.13
4. Kebersihan ruang dosen	54	3.96
5. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	54	4.17
6. Ketersediaan infocus untuk mengajar	54	3.93
7. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman	54	3.67
8. Ketersediaan air minum di ruang dosen	54	3.59
9. Ketersediaan ruang konsultasi mahasiswa dengan dosen	54	2.50
10. Ketersediaan toilet dosen	54	3.11
11. Kebersihan toilet dosen	54	3.26
Total		3.49

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Kemampuan pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	54	3.65
13. Ketuntasan pelayanan yang diberikan pegawai fakultas	54	3.67
14. Ketepatan waktu pelayanan	54	3.57
15. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	54	3.70
16. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan	54	3.59
Total		3.64

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
17. Kesediaan pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	54	3.83
18. Kepedulian pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	54	3.81
19. Kecepatan pegawai fakultas dalam menyampaikan informasi	54	3.72
Total		3.79

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
20. Pengetahuan pegawai fakultas dalam melaksanakan tugasnya	54	3.74
21. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai fakultas	54	3.69
22. Keamanan data akademik dosen	54	3.81
Total		3.75

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
23. Respon pegawai fakultas saat dihubungi via telepon	54	3.70
24. Perhatian pegawai fakultas pada saat memberi pelayanan	54	3.69
25. Kesediaan pegawai fakultas dalam membantu kesulitan yang dialami dosen	54	3.61
Total		3.67

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	54	3.49
Kehandalan	54	3.64
Daya Tangkap	54	3.79
Jaminan	54	3.75
Empati	54	3.67
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas		3.67

B. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka

Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	54	3.74
2. Kebersihan ruangan	54	3.98
3. Tata letak buku pustaka	54	3.63
4. Kemudahan mengakses buku	54	3.30
Total		3.66

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
5. Ketepatan waktu pelayanan	54	3.65
6. Kemudahan memperoleh informasi pustaka	54	3.50
7. Kemuktahiran pustaka	54	3.46
8. Ketersediaan layanan e-library	54	3.13
Total		3.44

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
9. Kesediaan pegawai dalam memberikan pelayanan	54	3.63
10. Kepedulian pegawai dalam memberikan pelayanan	54	3.72
11. Kecepatan pegawai dalam menyampaikan informasi	54	3.61
Total		3.65

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Pengetahuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya	54	3.69
13. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai	54	3.59
Total		3.64

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
14. Perhatian pegawai saat memberikan pelayanan	54	3.56
15. Kesiapan pegawai membantu kesulitan yang dialami dosen	54	3.57
Total		3.56

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	54	3.66
Kehandalan	54	3.44
Daya Tangkap	54	3.65
Jaminan	54	3.64
Empati	54	3.56
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka		3.59

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	54	3.98
2. Kerapian berpakaian pegawai	54	4.06
3. Kebersihan ruangan	54	4.11
Total		4.05

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
------------------------	----------	-------------

4. Keakuratan database dosen	54	4.06
5. Kemudahan akses database dosen	54	3.91
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	54	4.02
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	54	4.00
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	54	3.96
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	54	3.98
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	54	3.87
Total		3.97

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	54	4.04
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	54	4.00
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	54	4.02
Total		4.02

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	54	3.98
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	54	4.09
16. Keamanan data administrasi dosen	54	4.11
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	54	4.09
Total		4.07

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	54	4.00
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	54	4.06
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	54	4.02
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	54	4.00
Total		4.02

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	54	4.05
Kehandalan	54	3.97
Daya Tangkap	54	4.02
Jaminan	54	4.07
Empati	54	4.02
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum		4.02

D. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi

Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	54	3.74
2. Kerapian berpakaian pegawai	54	3.96
3. Kebersihan ruangan	54	4.13
Total		3.94

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	54	4.04

5. Kemudahan akses database dosen	54	3.96
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	54	3.93
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	54	4.00
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	54	3.96
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	54	3.94
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	54	3.93
Total		3.97

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	54	4.04
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	54	4.04
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	54	4.07
Total		4.05

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	54	4.00
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	54	4.04
16. Keamanan data administrasi dosen	54	4.04
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	54	4.02
Total		4.02

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	54	4.00
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	54	4.04
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	54	3.98
21. Kesediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	54	4.02
Total		4.01

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	54	3.94
Kehandalan	54	3.97
Daya Tangkap	54	4.05
Jaminan	54	4.02
Empati	54	4.01
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi		4.00

E. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	54	3.96
2. Kerapian berpakaian pegawai	54	4.04
3. Kebersihan ruangan	54	4.00
Total		4.00

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	54	3.96
5. Kemudahan akses database dosen	54	3.93

6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	54	4.09
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	54	4.06
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	54	4.02
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	54	3.93
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	54	3.91
Total		3.98

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	54	4.00
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	54	4.02
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	54	3.96
Total		3.99

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	54	3.94
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	54	4.09
16. Keamanan data administrasi dosen	54	4.09
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	54	3.94
Total		4.02

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	54	3.96
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	54	3.98
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	54	3.96
21. Kesediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	54	3.98
Total		3.97

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	54	4.00
Kehandalan	54	3.98
Daya Tangkap	54	3.99
Jaminan	54	4.02
Empati	54	3.97
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan		3.99

Rekapitulasi Kepuasan Dosen

Aspek Penilaian	N	Mean
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas	54	3.67
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka	54	3.59
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum	54	4.02
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi	54	4.00
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan	54	3.99
Total Kepuasan Dosen		3.85