


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



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

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

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

GPM FK UMSU

 UMSU <small>Unggul Cerdas Terpercaya</small>	FAKULTAS KEDOKTERAN	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 10
	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 2020
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 10
	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.

	FAKULTAS KEDOKTERAN	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 10
	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 2019/2020, 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 2019/2020 di FK UMSU. Sumber data digunakan adalah data primer dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran angket kepada responden. Angket yang kembali dan layak untuk diolah sebanyak 69 angket. Selanjutnya data ditabulasi dan diklasifikasikan,


 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS KEDOKTERAN	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 10
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FK.GPM.MONEV.07.03

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

	FAKULTAS KEDOKTERAN	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 10
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FK.GPM.MONEV.07.03


PERTANYAAN	JAWABAN				
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

	FAKULTAS KEDOKTERAN	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 10
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FK.GPM.MONEV.07.03

	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 BAAD					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 KEDOKTERAN	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 10
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FK.GPM.MONEV.07.03

PERTANYAAN	JAWABAN														
	PELAYANAN BIRO UMUM					PELAYANAN BAAD					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. 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

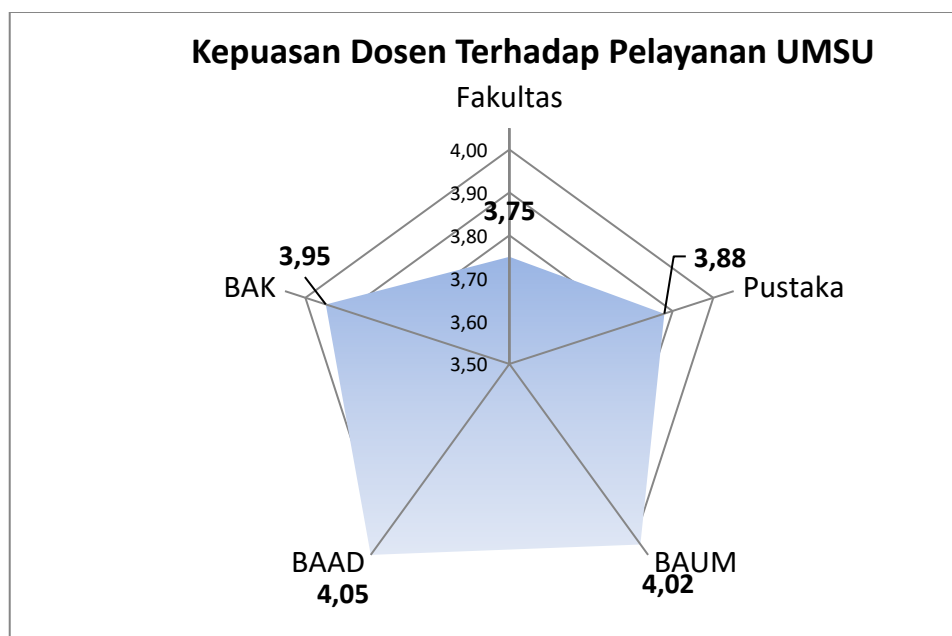
 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS KEDOKTERAN	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 10
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FK.GPM.MONEV.07.03

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	3.75
2	Kepuasan dosen terhadap perpustakaan	3.88
3	Kepuasan dosen terhadap pelayanan biro umum	4.02
4	Kepuasan dosen terhadap pelayanan biro administrasi akademik dan data	4.05
5	Kepuasan dosen terhadap pelayanan biro keuangan	3.95
Rata-rata		3.93



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 administrasi akademik dan data serta Biro Keuangan UMSU mendapatkan skor rata-rata **3,93** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**. Pelayanan yang mendapatkan skor tertinggi adalah Biro Administrasi Akademik dan Data dengan skor 4.05. Dalam kategori ini, skor

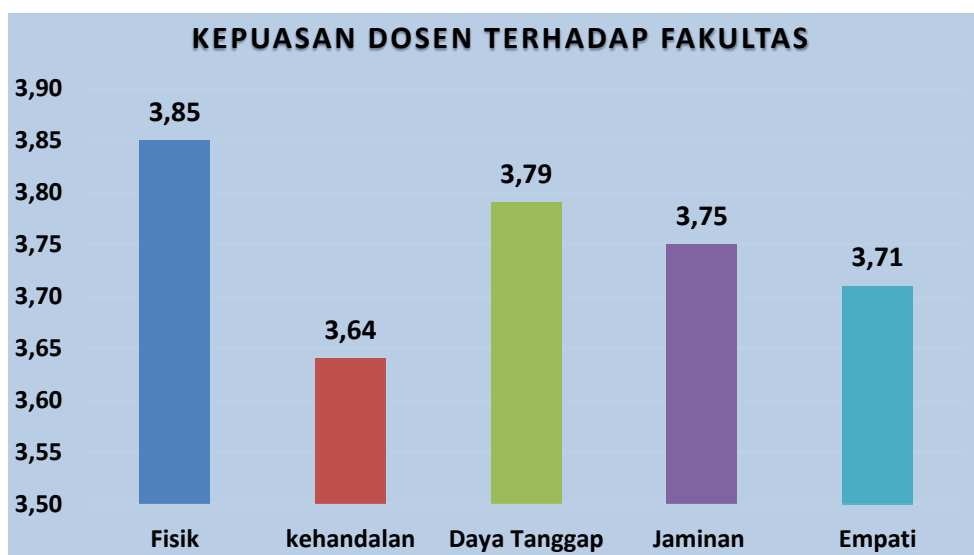
 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS KEDOKTERAN	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 10
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FK.GPM.MONEV.07.03

tertinggi terletak pada sisi empati yakni kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan dosen. Pelayanan yang mendapatkan skor terendah adalah pelayanan fakultas yaitu kemampuan untuk melayani dosen sesuai dengan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.


2. Kepuasan dosen Terhadap Fakultas

Tabel 2
Kepuasan Dosen Fakultas Kedokteran dilihat dari Indikator Kepuasan Fakultas

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Fisik	3,85
2	Kehandalan	3,64
3	Daya Tanggap	3,79
4	Jaminan	3,75
5	Empati	3,71
Rata-rata		3.75



Tingkat kepuasan dosen terhadap pelayanan fakultas mendapatkan skor rata-rata **3,75** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**. Tingkat kepuasan dosen Fakultas Kedokteran UMSU tertinggi dilihat dari kepuasan pelayanan fakultas terdapat pada indikator fisik dengan skor **3,85** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**.

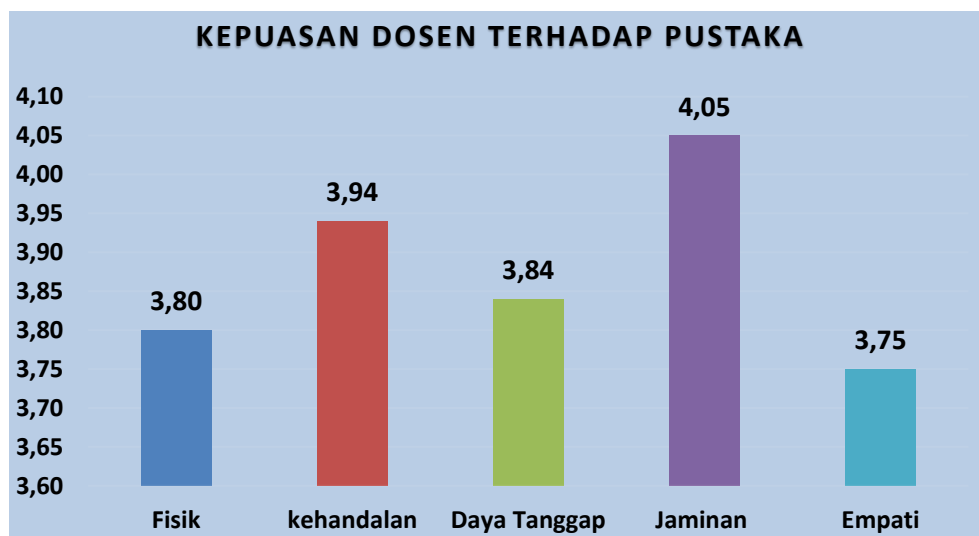
 UMSU <small>Unggul Cerdas Terpercaya</small>	FAKULTAS KEDOKTERAN	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 10
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FK.GPM.MONEV.07.03

Tentang ketersediaan infocus untuk mengajar mendapatkan point tertinggi. Pelayanan yang mendapatkan skor terendah adalah kehandalan dengan skor **3,64** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**, hal yang paling disoroti adalah kemampuan pegawai fakultas saat memberikan pelayanan di skor 3.52 dan masih dalam kategori puas.


3. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Perpustakaan

Tabel 3
Kepuasan Dosen Fakultas Kedokteran dilihat dari Indikator Kepuasan Perpustakaan

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Fisik	3,80
2	Kehandalan	3,94
3	Daya Tanggap	3,84
4	Jaminan	4,05
5	Empati	3,75
Rata-rata		3.88



Tingkat kepuasan dosen terhadap pelayanan perpustakaan mendapatkan skor rata-rata **3,88** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**. Tingkat kepuasan dosen Fakultas Kedokteran UMSU tertinggi terdapat pada indikator jaminan perpustakaan dengan skor **4,05** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**, keakuratan informasi yang disampaikan pegawai adalah pernyataan yang mendapatkan nilai tertinggi. Indikator

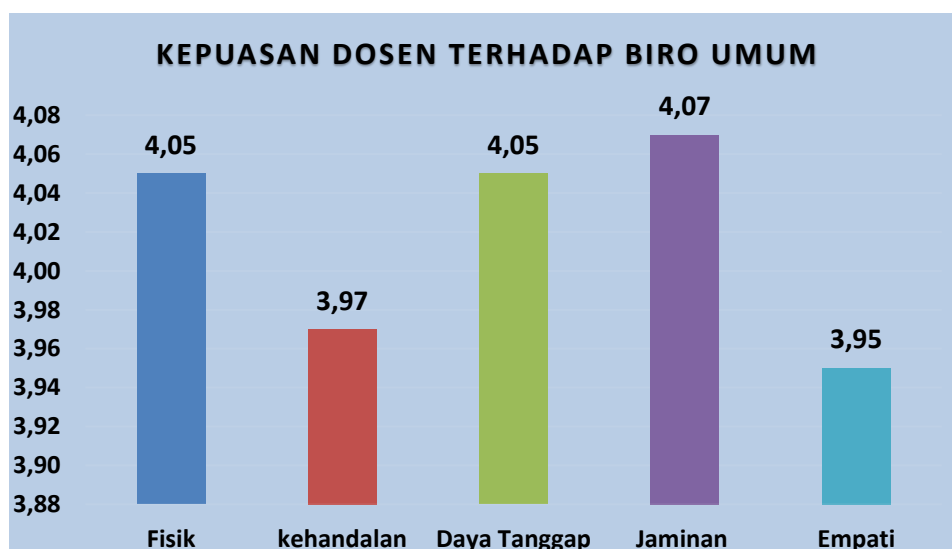
 UMSU <small>Unggul Cerdas Terpercaya</small>	FAKULTAS KEDOKTERAN	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 10
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FK.GPM.MONEV.07.03

kehandalan dalam pelayanan mendapatkan nilai tertinggi kedua, terutama dalam ketersediaan layanan e-library mendapatkan skor tertinggi. Tingkat kepuasan dosen Fakultas Kedokteran UMSU terendah terdapat pada indikator empati dengan skor **3,75** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**, tentang kesediaan pegawai membantu kesulitan yang dialami dosen adalah yang paling banyak mendapatkan nilai rendah.


4. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Tabel 4
Kepuasan Dosen dari Indikator Pelayanan Biro Umum

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Fisik	4,05
2	Kehandalan	3,97
3	Daya Tanggap	4,05
4	Jaminan	4,07
5	Empati	3,95
Rata-rata		4.02



Tingkat kepuasan dosen terhadap pelayanan pelayanan biro umum mendapatkan skor rata-rata **4.02** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**. Tingkat kepuasan dosen Fakultas Kedokteran UMSU tertinggi terdapat pada indikator jaminan dengan 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 empati dengan skor

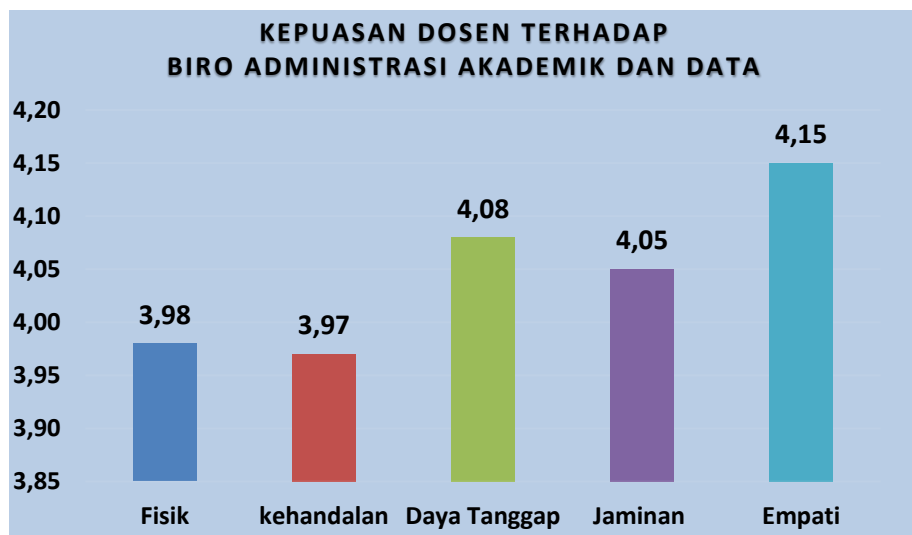
 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS KEDOKTERAN	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 10
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FK.GPM.MONEV.07.03

3,95 atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**, pernyataan yang banyak mendapatkan skor terendah adalah tentang perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan.


5. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Administrasi Akademik dan Data

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

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Fisik	3,98
2	Kehandalan	3,97
3	Daya Tanggap	4,08
4	Jaminan	4,05
5	Empati	4,15
Rata-rata		4.05



Tingkat kepuasan dosen terhadap pelayanan biro administrasi akademik dan data mendapatkan skor rata-rata **4.05** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**. Tingkat kepuasan dosen Fakultas Kedokteran UMSU tertinggi terdapat pada indikator empati pelayanan biro dengan skor **4.15** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**, hal tentang salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan adalah pernyataan yang paling banyak mendapatkan skor tertinggi. Tingkat kepuasan dosen Fakultas Kedokteran UMSU terendah adalah kehandalan dengan skor **3,97** atau

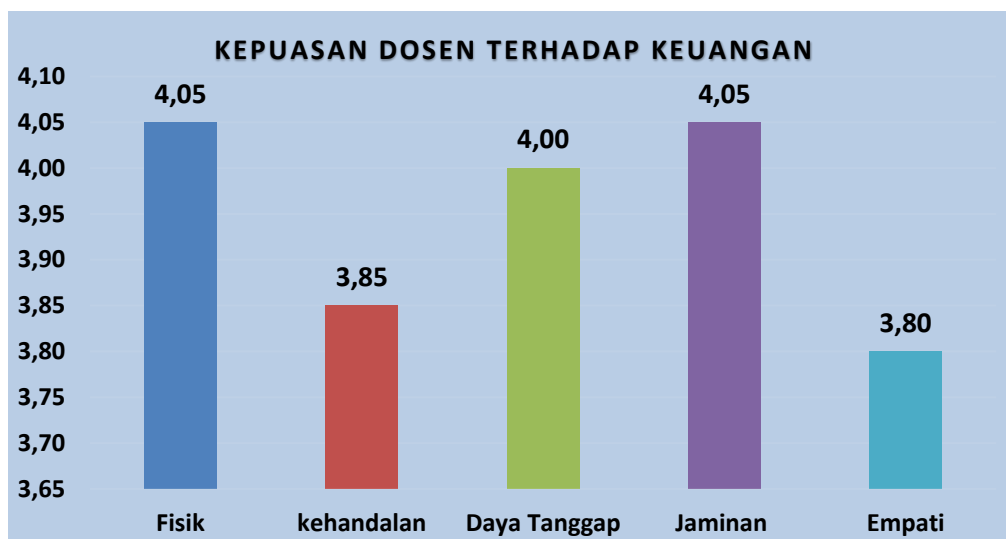
 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS KEDOKTERAN	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 10
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FK.GPM.MONEV.07.03

berada pada kriteria **level 4 (puas)**, pernyataan yang banyak mendapatkan skor terendah adalah tentang Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi dan Ketepatan waktu pelayanan administrasi namun tetap dalam indikator puas dengan skor 3,75.


6. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

Tabel 6
Kepuasan Dosen dari Indikator Pelayanan Biro Keuangan

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Fisik	4,05
2	Kehandalan	3,85
3	Daya Tanggap	4,00
4	Jaminan	4,05
5	Empati	3,80
Rata-rata		3,95



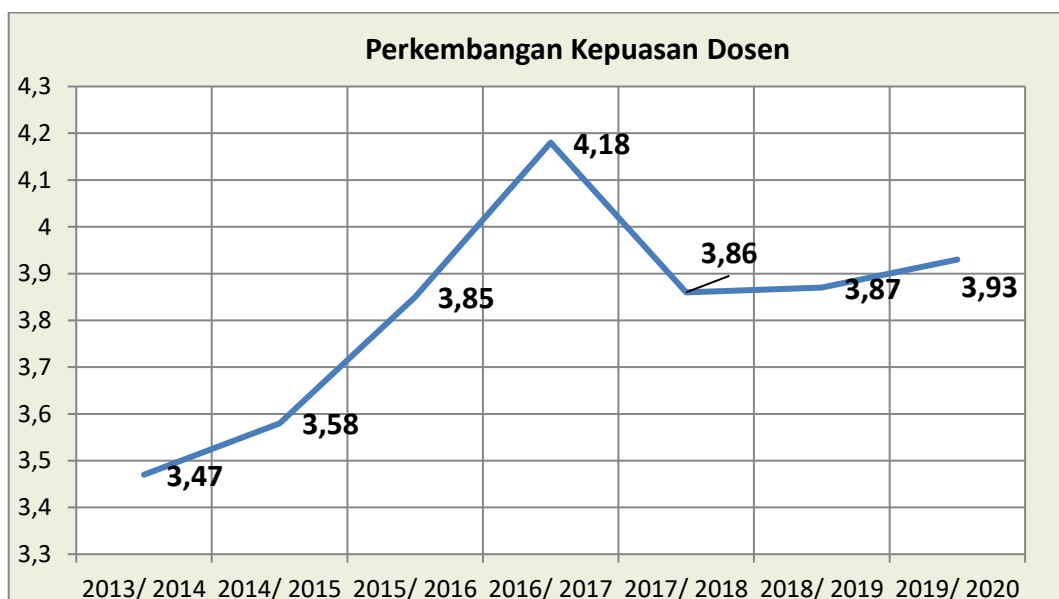
Tingkat kepuasan dosen terhadap pelayanan pelayanan biro keuangan mendapatkan skor rata-rata **3,95** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**. Tingkat kepuasan dosen Fakultas Kedokteran UMSU tertinggi terdapat pada indikator fisik dan jaminan pelayanan keuangan dengan skor yang sama **4.05** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**, hal tentang kenyamanan ruangan dan kemampuan pegawai memberikan pelayanan adalah pernyataan yang paling banyak mendapatkan skor tertinggi. Tingkat kepuasan dosen Fakultas Kedokteran UMSU terendah adalah

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS KEDOKTERAN	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 10
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FK.GPM.MONEV.07.03


indikator empati dengan skor **3,80** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**, pernyataan yang paling banyak mendapatkan skor rendah adalah tentang kesediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya.

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	4.14	3.67	3.68	3.75
2	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Perpustakaan	-	-	-	4.06	3.59	3.61	3.88
3	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum	3.45	3.54	3.78	4.26	4.03	4.04	4.02
4	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Administrasi akademik dan data	3.12	3.56	3.98	4.20	4.00	4.01	4.05
5	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Keuangan	3.76	3.66	3.8	4.26	3.99	4.01	3.95
Rata-rata		3.47	3.58	3.85	4.18	3.86	3.87	3.93



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

	FAKULTAS KEDOKTERAN	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 10
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FK.GPM.MONEV.07.03

- a. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan FK UMSU dari periode 2013/2014 sampai periode 2016/2017 terus mengalami peningkatan, walaupun berdasarkan indikator tingkat kepuasan masih dalam tingkat puas. Namun turun pada tahun 2017/2018 sebanyak 11.35% dan tahun ini naik kembali sebanyak 0.42%
- b. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Perpustakaan, menurun dari tahun sebelumnya mendapat skor 4.06 menjadi 3.59 tetapi masih dalam kategori puas. tahun ini naik dengan skor 3.87.
- c. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum dari periode 2013/2014 sampai periode 2016/2017 terus mengalami peningkatan, berdasarkan indikator penilaian dari puas sampai dengan sangat puas. Dan turun sebanyak 5.40% di tahun 2017/2018 dengan kategori puas. Dan naik kembali di tahun ini sebanyak 0.25% dengan skor 4.02
- d. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro administrasi akademik dan data dari periode 2013/2014 sampai periode 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 2016/2017 didapatkan dosen FK UMSU puas terhadap pelayanan biro administrasi akademik dan data. Tahun 2017/2018 turun sebanyak 4.75% dengan kategori puas. Dan tahun ini 2019/2020 naik sebanyak 0.35% dengan skor 4.05
- e. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Keuangan dari periode 2013/2014 sampai periode 2016/2017 terus mengalami peningkatan, berdasarkan indikator tingkat kepuasan dari awal penilaian tahun 2013/2014 adalah dalam kriteria puas dan penilaian periode 2016/2017 didapatkan dosen FK UMSU sangat puas terhadap pelayanan biro keuangan. Tahun 2017/2018 turun sebanyak 6.33% dengan kategori puas. Dan naik sebanyak 0.50% pada tahun 2018/2019 dengan skor 4.01. dan kembali turun 0.62% menjadi 3.95

	FAKULTAS KEDOKTERAN	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 10
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FK.GPM.MONEV.07.03

H. KESIMPULAN

1. Dibandingkan dengan periode sebelumnya, tingkat kepuasan dosen Fakultas Kedokteran terhadap pelayanan fakultas, pelayanan biro umum, pelayanan biro administrasi akademik dan data, pelayanan biro keuangan seluruhnya mengalami kenaikan dengan kategori puas.
2. Nilai skor akhir tahun ajaran 2019/2020 sebesar 3.93 dari yang sebelumnya 3.87 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	69	3,75	3,88	4,02	4,05	3,95	3,93

2. Hasil Rekapitulasi Berdasarkan Indikator Penilaian

No	Penilaian	Fakultas	Pustaka	Biro Umum	Biro BAAD	Keuangan	Total
1	Fisik	3,85	3,80	4,05	3,98	4,05	3,95
2	kehandalan	3,64	3,94	3,97	3,97	3,85	3,87
3	Daya Tanggap	3,79	3,84	4,05	4,08	4,00	3,95
4	Jaminan	3,75	4,05	4,07	4,05	4,05	3,99
5	Empati	3,71	3,75	3,95	4,15	3,80	3,87
Rata-rata		3,75	3,88	4,02	4,05	3,95	3,93

3. Hasil Fakultas Kedokteran

Hasil Monitoring Evaluasi Kepuasan Dosen Fakultas Kedokteran

A. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruang dosen	69	3,17
2. Ketersediaan kursi, meja dan loker pada ruang dosen	69	4,08
3. Kemudahan dalam mengakses internet	69	3,96
4. Kebersihan ruang dosen	69	4,15
5. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	69	4,10
6. Ketersediaan infocus untuk mengajar	69	4,25
7. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman	69	3,55
8. Ketersediaan air minum di ruang dosen	69	3,42
9. Ketersediaan ruang konsultasi mahasiswa dengan dosen	69	4,15
10. Ketersediaan toilet dosen	69	4,00
11. Kebersihan toilet dosen	69	3,55
Total		3,85

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Kemampuan pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	69	3,52
13. Ketuntasan pelayanan yang diberikan pegawai fakultas	69	4,00
14. Ketepatan waktu pelayanan	69	3,55
15. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	69	3,55
16. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan	69	3,58
Total		3,64

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
17. Kesiapan pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	69	3,77
18. Kepedulian pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	69	4,00
19. Kecepatan pegawai fakultas dalam menyampaikan informasi	69	3,60
Total		3,79

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
20. Pengetahuan pegawai fakultas dalam melaksanakan tugasnya	69	3,55
21. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai fakultas	69	3,77
22. Keamanan data akademik dosen	69	3,92
Total		3,75

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
23. Respon pegawai fakultas saat dihubungi via telepon	69	3,74
24. Perhatian pegawai fakultas pada saat memberi pelayanan	69	3,58
25. Kesiapan pegawai fakultas dalam membantu kesulitan yang dialami dosen	69	3,82
Total		3,71

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	69	3,85
Kehandalan	69	3,64
Daya Tangkap	69	3,79
Jaminan	69	3,75
Empati	69	3,71
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas		3,75

B. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	69	3,96
2. Kebersihan ruangan	69	3,84
3. Tata letak buku pustaka	69	3,75
4. Kemudahan mengakses buku	69	3,64
Total		3,80

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
5. Ketepatan waktu pelayanan	69	3,55
6. Kemudahan memperoleh informasi pustaka	69	4,05
7. Kemuktahiran pustaka	69	4,00
8. Ketersediaan layanan e-library	69	4,15
Total		3,94

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
9. Kesiapan pegawai dalam memberikan pelayanan	69	3,98
10. Kepedulian pegawai dalam memberikan pelayanan	69	4,00
11. Kecepatan pegawai dalam menyampaikan informasi	69	3,55
Total		3,84

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Pengetahuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya	69	3,85
13. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai	69	4,25
Total		4,05

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
14. Perhatian pegawai saat memberikan pelayanan	69	3,85
15. Kesiapan pegawai membantu kesulitan yang dialami dosen	69	3,65
Total		3,75

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	69	3,80
Kehandalan	69	3,94
Daya Tangkap	69	3,84
Jaminan	69	4,05
Empati	69	3,75
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka		3,88

C. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	69	4,10
2. Kerapian berpakaian pegawai	69	4,10
3. Kebersihan ruangan	69	3,95
Total		4,05

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	69	4,12
5. Kemudahan akses database dosen	69	3,85
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	69	4,19
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	69	3,80
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	69	4,18
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	69	4,09
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	69	3,55
Total		3,97

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	69	3,69
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	69	4,36
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	69	4,10
Total		4,05

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	69	3,95
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	69	3,88
16. Keamanan data administrasi dosen	69	4,30
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	69	4,15
Total		4,07

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	69	3,85
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	69	4,02
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	69	3,70
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	69	4,22
Total		3,95

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	69	4,05
Kehandalan	69	3,97
Daya Tangkap	69	4,05
Jaminan	69	4,07
Empati	69	3,95
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum		4,02

D. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Adminisstrasi Data dan Akademik

Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	69	3,90
2. Kerapian berpakaian pegawai	69	3,88
3. Kebersihan ruangan	69	4,15
Total		3,98

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	69	4,10
5. Kemudahan akses database dosen	69	4,01
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	69	3,75
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	69	4,00
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	69	3,75
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	69	4,10
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	69	4,10
Total		3,97

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	69	4,16
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	69	4,10
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	69	3,99
Total		4,08

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	69	3,95
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	69	4,15
16. Keamanan data administrasi dosen	69	4,20
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	69	3,90
Total		4,05

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	69	4,25
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	69	4,21
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	69	4,05
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	69	4,10
Total		4,15

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Administrasi Akademik dan Data

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	69	3,98
Kehandalan	69	3,97
Daya Tangkap	69	4,08
Jaminan	69	4,05
Empati	69	4,15
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	69	4,23
2. Kerapian berpakaian pegawai	69	4,18
3. Kebersihan ruangan	69	3,75
Total		4,05

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	69	4,03
5. Kemudahan akses database dosen	69	3,75
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	69	3,84
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	69	3,69
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	69	3,48
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	69	4,00
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	69	4,15
Total		3,85

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	69	3,75
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	69	4,15
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	69	4,10
Total		4,00

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	69	4,15
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	69	4,10
16. Keamanan data administrasi dosen	69	4,00
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	69	3,95
Total		4,05

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	69	3,64
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	69	4,05
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	69	4,02
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	69	3,50
Total		3,80

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	69	4,05
Kehandalan	69	3,85
Daya Tangkap	69	4,00
Jaminan	69	4,05
Empati	69	3,80
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan		3,95

Rekapitulasi Kepuasan Dosen

Aspek Penilaian	N	Mean
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas	69	3,75
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka	69	3,88
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum	69	4,02
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Administrasi Akademik dan Data	69	4,05
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan	69	3,95
Total Kepuasan Dosen		3,93