


**LAPORAN
MONITORING EVALUASI INTERNAL
KEPUASAN DOSEN
PROGRAM PASCASARJANA**



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

**GUGUS PENJAMINAN MUTU
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
2021**

	PROGRAM PASCASARJANA	Waktu Pelaksanaan: Mei 2021
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : PPs.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 Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (Program Pascasarjana UMSU) ini dapat dilaksanakan dari awal hingga penyusunan laporan. Monev ini merupakan bagian penting dari proses penjaminan mutu internal yang dilaksanakan oleh Program Pascasarjana UMSU.

Pelaksanaan monev ini merupakan bentuk nyata dari komitmen Program Pascasarjana UMSU terhadap pentingnya perbaikan dan peningkatan pelayanan kepada dosen secara berkelanjutan. Melalui monev ini diharapkan dapat diketahui berbagai informasi tentang kualitas pelayanan Program Pascasarjana UMSU kepada dosen. Berdasarkan informasi ini akan membantu Program Pascasarjana 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 2021
Pelaksana,

GPM PPs UMSU

	PROGRAM PASCASARJANA	Waktu Pelaksanaan: Mei 2021
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : PPs.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	15
I. Lampiran.....	16
1. Hasil Rekapitulasi Terhadap Pelayanan Pascasarjana	16
2. Hasil Rekapitulasi Berdasarkan Indikator Penilaian.....	16
3. Hasil Monev Program Pascasarjana	17

	PROGRAM PASCASARJANA	Waktu Pelaksanaan: Mei 2021
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : PPs.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 Program Pascasarjana 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 Program Pascasarjana UMSU terhadap pelayanan yang telah diberikan selama satu tahun ajaran 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.

	PROGRAM PASCASARJANA	Waktu Pelaksanaan: Mei 2021
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : PPs.BPM.MONEV.07.03

D. Ruang Lingkup Monev


Monev ini meneliti dan mengevaluasi tentang kepuasan dosen Program Pascasarjana UMSU terhadap pelayanan yang diberikan oleh fakultas, perpustakaan, pelayanan biro umum, pelayanan biro administrasi akademik dan data, dan pelayanan biro keuangan. Aspek pelayanan mencakup bentuk fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), dayatanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*)

E. Metode Monev

Pelaksanaan monev kepuasan dosen terhadap pelayanan di pascasarjana dan seluruh biro yang ada di UMSU dilakukan pada semester genap tahun akademik 2020/2021, dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Kepuasan dosen yang dimaksud adalah kepuasan terhadap pelayanan atas lima (5) indikator pelayanan yaitu:

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

Objek monev adalah biro yang ada di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang terdiri dari biro fakultas, biro umum, biro administrasi akademik dan data serta biro keuangan. Populasi monev adalah seluruh dosen tetap yayasan yang aktif mengajar pada tahun ajaran 2020/2021 di Program Pascasarjana UMSU. Sumber data digunakan adalah data primer dengan teknik pengumpulan data melalui


	PROGRAM PASCASARJANA	Waktu Pelaksanaan: Mei 2021
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : PPs.BPM.MONEV.07.03

penyebaran angket kepada responden. Angket yang kembali dan layak untuk diolah sebanyak 48 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

	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				


	PROGRAM PASCASARJANA	Waktu Pelaksanaan: Mei 2021
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : PPs.BPM.MONEV.07.03

PERTANYAAN	JAWABAN				
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
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. Kehandalan					
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


	PROGRAM PASCASARJANA	Waktu Pelaksanaan: Mei 2021
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : PPs.BPM.MONEV.07.03

 <p style="text-align: center;">UMSU Unggul, Cerdas & Terpercaya</p>	UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA	<p style="text-align: center;">PETUNJUK PENGISIAN</p> <p>1. Berilah tanda silang (x) pada alternative jawaban yang anda anggap paling sesuai dengan pengetahuan dan pengalaman yang anda rasakan.</p> <p>2. Setiap pilihan hanya membutuhkan satu jawaban saja</p> <p>Skor Penilaian :</p> <p>1 = Sangat Tidak Puas 4 = Puas 2 = Tidak Puas 5 = Sangat Puas 3 = Cukup Puas</p>
	ANGKET	
	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

	PROGRAM PASCASARJANA	Waktu Pelaksanaan: Mei 2021
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : PPs.BPM.MONEV.07.03

PERTANYAAN	JAWABAN														
	PELAYANAN BIRO UMUM					PELAYANAN BIRO ADMINISTRASI AKADEMIK DAN DATA					PELAYANAN BIRO KEUANGAN				
9. Keterbukaan,dalam menyampaikan informasi yang dibutuhkan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
10. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan administrasi	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
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

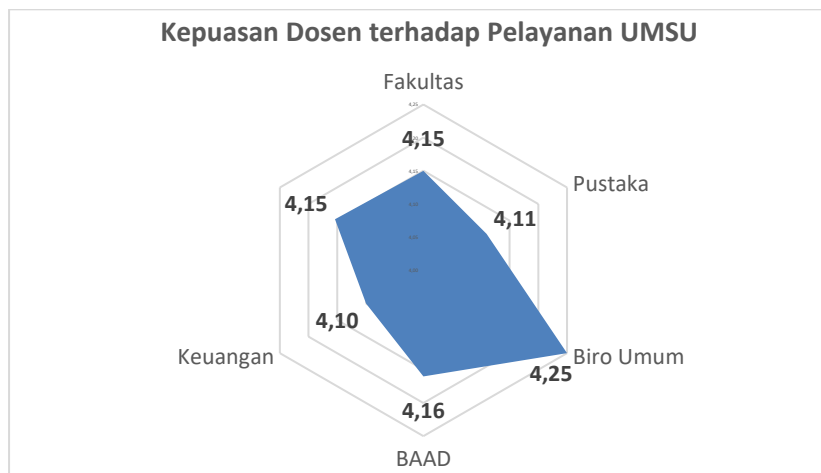
 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	PROGRAM PASCASARJANA	Waktu Pelaksanaan: Mei 2021
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : PPs.BPM.MONEV.07.03

G. Hasil Monev Kepuasan Dosen

1. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Secara Keseluruhan


Tabel 1
Kepuasan Dosen Program Pascasarjana Terhadap Pelayanan UMSU

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Kepuasan dosen terhadap pelayanan fakultas	4.15
2	Kepuasan dosen terhadap perpustakaan	4.11
3	Kepuasan dosen terhadap pelayanan biro umum	4.25
4	Kepuasan dosen terhadap pelayanan biro administrasi akademik dan data	4.16
5	Kepuasan dosen terhadap pelayanan biro keuangan	4.10
Rata-rata		4.15



Grafik 1. Total Kepuasan Dosen terhadap Pelayanan Universitas

Berdasarkan tabel dan grafik di atas dapat dilihat bahwa kepuasan dosen Program Pascasarjana UMSU terhadap pelayanan yang ada di UMSU secara umum dikategorikan memuaskan dengan rata-rata total skor hasil 4.15. Jika dilihat per indikator, seluruh indikator pelayanan yang memiliki kriteria hasil memuaskan yaitu kepuasan dosen terhadap pelayanan biro umum, biro administrasi akademik dan data, pelayanan dari fakultas biro keuangan dan perpustakaan. Dari kelima indikator pelayanan tersebut, dosen Program Pascasarjana UMSU mempersepsikan bahwa kepuasan terhadap pelayanan biro umum merupakan indikator yang memperoleh

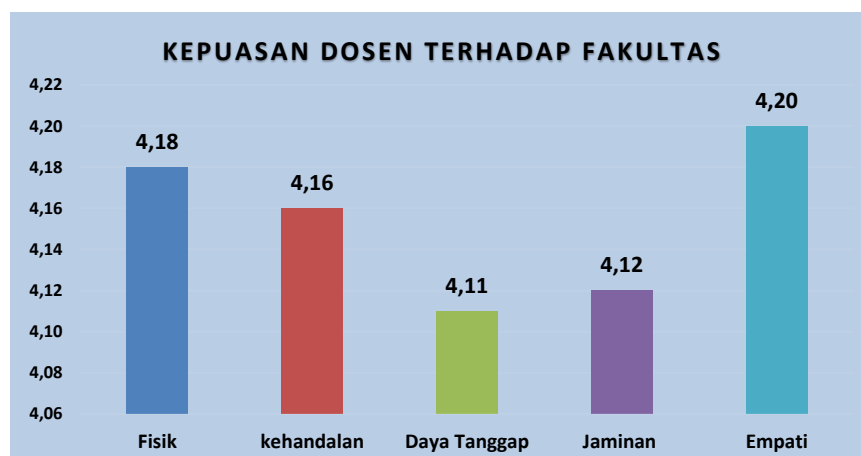
	PROGRAM PASCASARJANA	Waktu Pelaksanaan: Mei 2021
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : PPs.BPM.MONEV.07.03

skor hasil tertinggi, yaitu 4,25 sedangkan skor hasil terendah berada pada indikator pelayanan dari biro keuangan dengan skor 4.10.

2. Kepuasan Dosen terhadap Fakultas

Tabel 2
Kepuasan Dosen Program Pascasarjana dilihat dari Indikator
Kepuasan Fakultas


No	Indikator	Total Kepuasan
1	Fisik	4,18
2	Kehandalan	4,16
3	Daya Tanggap	4,11
4	Jaminan	4,12
5	Empati	4,20
Rata-rata		4.15



Grafik 2. Total Kepuasan Dosen terhadap Fakultas

Tabel dan grafik 2 menunjukkan tingkat kepuasan dosen Program Pascasarjana UMSU terhadap beberapa indikator yang terdapat di fakultas, yakni indikator fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Secara keseluruhan, tingkat kepuasan dosen terhadap fakultas dikategorikan sangat memuaskan dengan nilai rata-rata total kepuasan sebesar 4.15. Dari kelima indikator Fakultas tersebut, seluruh indikator mendapatkan penilaian puas dengan skor 4.10 sampai 4.20

Dari indikator fakultas yang berada pada skor hasil tertinggi adalah indikator empati, yakni 4.20 dengan kriteria hasil memuaskan. Semua butir penilaian pada indikator ini menunjukkan kriteria hasil yang memuaskan terutama pada butir

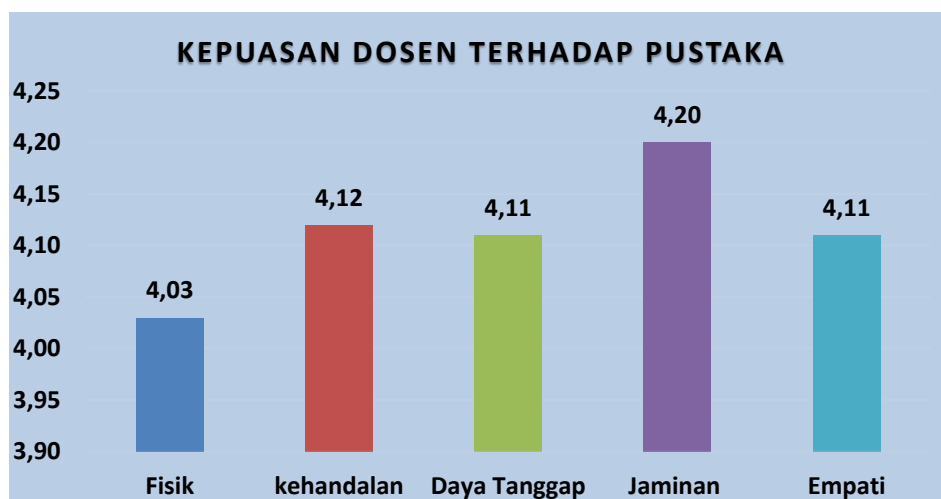
	PROGRAM PASCASARJANA	Waktu Pelaksanaan: Mei 2021
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : PPs.BPM.MONEV.07.03

respon pegawai fakultas saat dihubungi via telepon dengan skor hasil 4.55. Sedangkan indikator yang memiliki skor hasil terendah adalah indikator daya tanggap di angka 4.11 dengan kriteria hasil memuaskan. Rendahnya skor ini khususnya dapat terlihat dari butir penilaian kepedulian pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan dengan skor 3.96 dan masih dalam kategori puas.

3. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Perpustakaan


Tabel 3
Kepuasan Dosen Program Pascasarjana dilihat dari
Indikator Kepuasan Perpustakaan

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Fisik	4,03
2	Kehandalan	4,12
3	Daya Tanggap	4,11
4	Jaminan	4,20
5	Empati	4,11
Rata-rata		4,11



Grafik 3. Total Kepuasan Dosen terhadap Pelayanan Perpustakaan

Berdasarkan tabel dan grafik di atas dapat diperoleh informasi terkait tingkat kepuasan dosen Program Pascasarjana terhadap beberapa indikator yang terdapat di perpustakaan, yakni indikator fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

	PROGRAM PASCASARJANA	Waktu Pelaksanaan: Mei 2021
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : PPs.BPM.MONEV.07.03

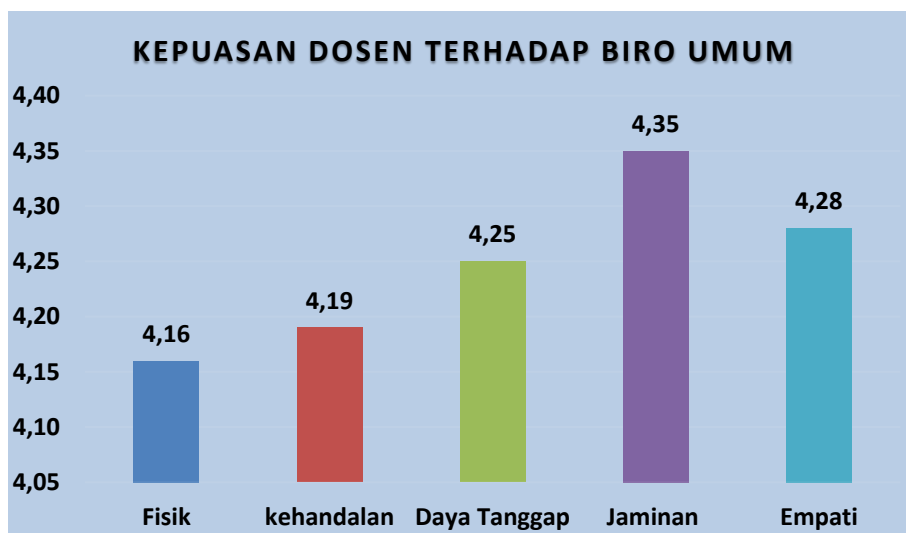
Secara keseluruhan, tingkat kepuasan dosen terhadap perpustakaan masih dikategorikan memuaskan dengan nilai rata-rata total kepuasan sebesar 4.11.

Indikator kepuasan dosen terhadap perpustakaan yang berada pada skor hasil tertinggi adalah indikator jaminan, yakni 4.20 dengan kriteria hasil sangat memuaskan. Butir penilaian pada indikator ini menunjukkan kriteria hasil yang memuaskan terutama pada butir pengetahuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya dengan skor 4,35. Sedangkan indikator yang memiliki skor hasil terendah adalah indikator daya tanggap dan empati dengan skor 4.11 dengan kriteria hasil puas, rendahnya skor ini khususnya dapat terlihat dari butir tentang kecepatan pegawai dalam menyampaikan informasi dan perhatian pegawai saat memberikan pelayanan.


4. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Tabel 4
**Kepuasan Dosen Program Pascasarjana dilihat dari Indikator
Pelayanan Biro Umum**

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Fisik	4,16
2	Kehandalan	4,19
3	Daya Tanggap	4,25
4	Jaminan	4,35
5	Empati	4,28
Rata-rata		4.25



Grafik 4. Total Kepuasan Dosen terhadap Pelayanan Biro Umum

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	PROGRAM PASCASARJANA	Waktu Pelaksanaan: Mei 2021
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : PPs.BPM.MONEV.07.03

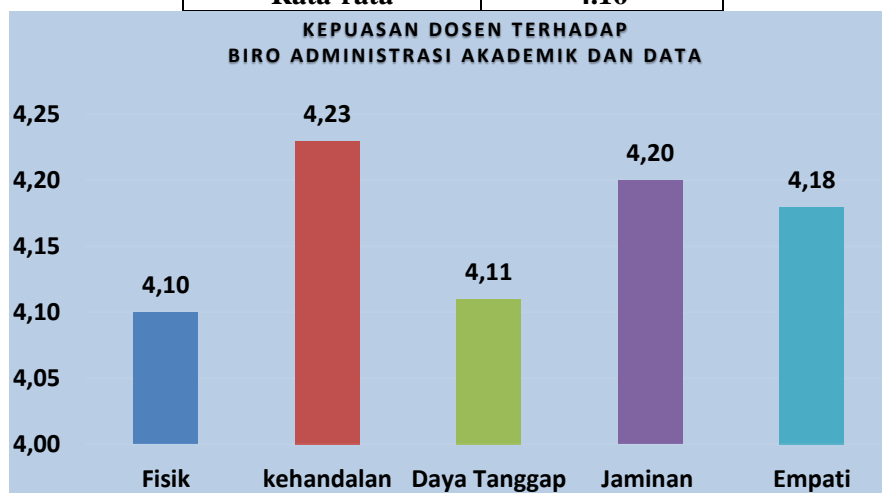
Tabel dan grafik di atas mendeskripsikan tingkat kepuasan dosen Program Pascasarjana UMSU terhadap beberapa indikator yang terdapat di biro umum, yakni indikator fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Secara keseluruhan, tingkat kepuasan dosen terhadap biro tersebut tergolong sangat memuaskan dengan nilai rata-rata total kepuasan sebesar 4.25.

Setiap indikator penilaian pada biro umum memiliki kriteria hasil memuaskan. Indikator jaminan menjadi indikator yang terbaik dengan skor 4.35 di kriteria sangat memuaskan, butir terbaik tentang keamanan data administrasi dosen dengan skor 4.45. Sedangkan indikator yang memiliki skor hasil terendah adalah indikator fisik, yakni 4.16 namun kriteria hasilnya masih memuaskan. Rendahnya skor indikator ini terutama terletak pada butir tentang kebersihan ruangan dengan skor 4.09 pada kriteria puas.


5. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Administrasi Akademik dan Data (BAAD)

Tabel 5
Kepuasan Dosen Program Pascasarjana dilihat dari Indikator Pelayanan BAAD

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Fisik	4,10
2	Kehandalan	4,23
3	Daya Tanggap	4,11
4	Jaminan	4,20
5	Empati	4,18
Rata-rata		4,16



Grafik 5. Kepuasan Dosen terhadap Pelayanan BAAD

	PROGRAM PASCASARJANA	Waktu Pelaksanaan: Mei 2021
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : PPs.BPM.MONEV.07.03


Pada Tabel 5 dan grafik memberikan informasi tentang tingkat kepuasan dosen terhadap beberapa indikator pelayanan yang terdapat di bagian biro administrasi akademik dan data, yaitu indikator fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Secara keseluruhan, tingkat kepuasan dosen terhadap biro administrasi akademik dan data masih dikategorikan memuaskan dengan nilai rata-rata total kepuasan sebesar 4.16.

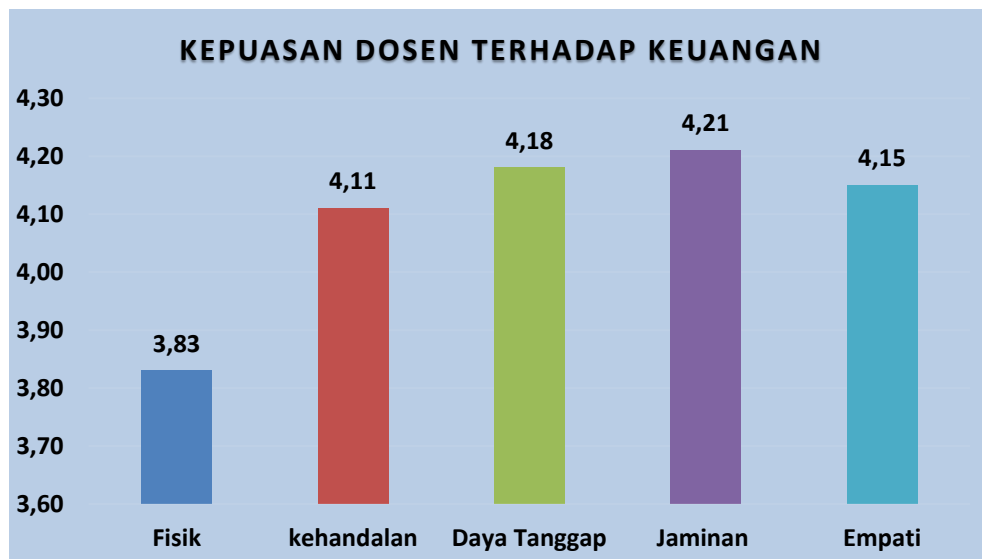
Setiap indikator penilaian pada biro administrasi akademik dan data memiliki kriteria hasil memuaskan. Indikator kehandalan merupakan indikator yang memperoleh skor hasil tertinggi, yakni 4.23 yang mana semua butir penilaian pada indikator ini menunjukkan kriteria hasil yang sangat memuaskan terutama Keterbukaan informasi yang dibutuhkan dengan skor 4.51. Sedangkan indikator yang memiliki skor hasil terendah adalah indikator fisik, yakni 4.10 namun kriteria hasilnya masih memuaskan. Rendahnya skor indikator ini terutama terletak pada butir penilaian kerapian kebersihan ruangan dengan skor 4,08.

6. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

Tabel 6
Kepuasan Dosen Program Pascasarjana dilihat dari Indikator Pelayanan
Biro Keuangan

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Fisik	3,83
2	Kehandalan	4,11
3	Daya Tanggap	4,18
4	Jaminan	4,21
5	Empati	4,15
Rata-rata		4.10

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	PROGRAM PASCASARJANA	Waktu Pelaksanaan: Mei 2021
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : PPs.BPM.MONEV.07.03




Grafik 6. Total Kepuasan Dosen terhadap Pelayanan Biro Keuangan

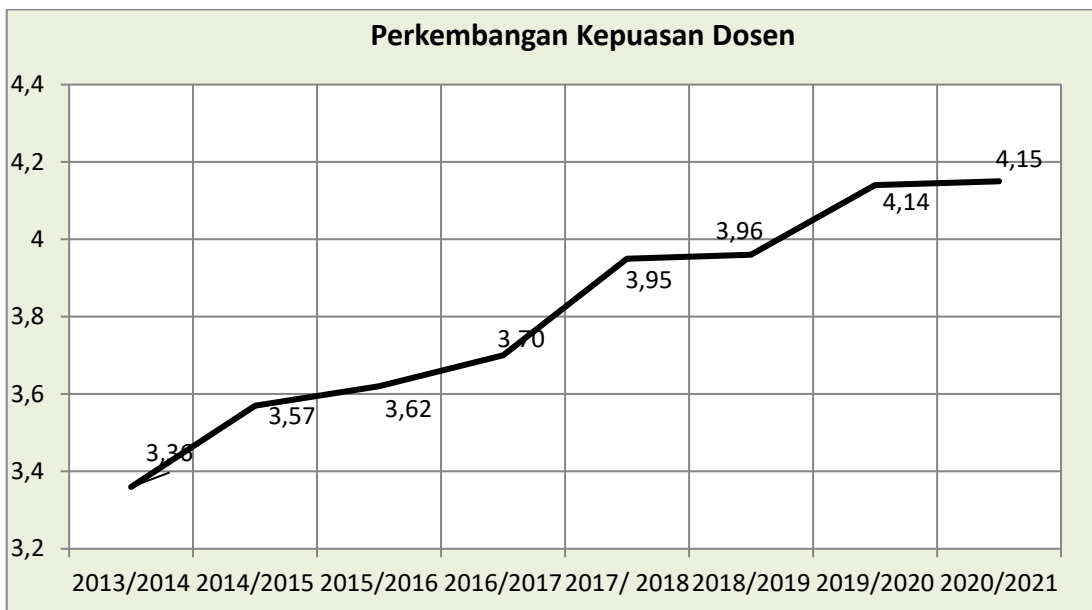
Tabel dan grafik di atas menginformasikan bahwa tingkat kepuasan dosen terhadap setiap indikator pelayanan yang ada di biro keuangan, yakni indikator fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara keseluruhan berada pada kriteria hasil memuaskan dengan nilai rata-rata total kepuasan sebesar 4.10. Dari kelima indikator pelayanan tersebut, indikator jaminan memiliki skor hasil paling tinggi, yaitu 4.25 terutama berhubungan dengan butir penilaian kemampuan pegawai memberikan pelayanan dan keamanan data administrasi dosen.

Sedangkan indikator yang berada pada skor hasil terendah terletak pada indikator fisik dengan skor 3.83 dalam kategori puas. Dalam hal ini, butir penilaian terkait kerapian berpakaian pegawai dengan skor 3.52 dengan kriteria memuaskan.

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	2020/ 2021
1	Fakultas	3.17	3.46	3.54	3.42	4.02	4.04	4.12	4.15
2	Perpustakaan	-	-	-	3.31	3.90	3.91	4.16	4.11
3	Biro Umum	3.40	3.63	3.65	3.91	3.90	3.91	4.17	4.25
4	BAAD	3.48	3.61	3.64	3.91	3.94	3.95	4.10	4.16
5	Keuangan	3.40	3.58	3.64	3.97	3.98	3.97	4.14	4.10
Rata-rata		3.36	3.57	3.62	3.70	3.95	3.96	4.14	4.15

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	PROGRAM PASCASARJANA	Waktu Pelaksanaan: Mei 2021
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : PPs.BPM.MONEV.07.03



Berdasarkan tabel 7 dan grafik di atas dapat diperoleh informasi tentang perkembangan kepuasan dosen Program Pascasarjana UMSU terhadap beberapa objek pelayanan, yakni kepuasan dosen terhadap pelayanan fakultas, perpustakaan, biro umum, biro administrasi akademik dan data, serta biro keuangan. Secara keseluruhan, rata-rata skor total untuk semua objek pelayanan mengalami perubahan ke arah yang lebih baik di sepanjang periode yang ada.

Seluruh objek pelayanan kepuasan dosen mengalami kenaikan signifikan pada tahun ajaran 2020/2021 dengan total rata-rata 4.15 dalam kriteria memuaskan. Dari kelima objek pelayanan tersebut, pada periode terakhir terlihat bahwa para dosen memberikan total skor hasil tertinggi terhadap kepuasan pelayanan dari biro umum dengan skor hasil sebesar 4.25 dan kriteria hasil 'Puas'. Sedangkan skor hasil terendah terletak pada pelayanan di keuangan dengan skor 4.10 dan kriteria hasil memuaskan.

	PROGRAM PASCASARJANA	Waktu Pelaksanaan: Mei 2021
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : PPs.BPM.MONEV.07.03

H. KESIMPULAN

Berdasarkan perolehan data mengenai hasil monev terhadap kepuasan dosen pada berbagai objek pelayanan seperti yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara umum dosen Program Pascasarjana UMSU mempersepsikan bahwa sebagian besar objek pelayanan yang ada di universitas mempunyai kriteria hasil yang memuaskan dengan skor hasil rata-rata keseluruhan objek pelayanan sebesar 4.15.
2. Pada indikator kehandalan, setiap objek pelayanan belum memenuhi level kepuasan para dosen, karena seluruh pelayanan mendapatkan penilaian rendah pada indikator kehandalan.
3. Sebagian besar objek pelayanan telah mengalami peningkatan yang signifikan hingga periode terakhir pelaksanaan monev dengan kriteria hasil yang memuaskan

I. LAMPIRAN

1. Hasil Rekapitulasi Terhadap Pelayanan Pascasarjana

No	Fakultas	Sam pel	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan					Total
			Fakul tas	Perpus takaan	Biro Umum	BAAD	Biro Keuangan	
1	PROGRAM PASCASARJANA)	48	4,15	4,11	4,25	4,16	4,10	4,15

2. Hasil Rekapitulasi Berdasarkan Indikator Penilaian

No	Penilaian	Fakultas	Pustaka	Biro Umum	BAAD	Keuangan	Total
1	Fisik	4,18	4,03	4,16	4,10	3,83	4,06
2	kehandalan	4,16	4,12	4,19	4,23	4,11	4,16
3	Daya Tanggap	4,11	4,11	4,25	4,11	4,18	4,15
4	Jaminan	4,12	4,20	4,35	4,20	4,21	4,22
5	Empati	4,20	4,11	4,28	4,18	4,15	4,18
Rata-rata		4,15	4,11	4,25	4,16	4,10	4,15

3. Hasil Monev Program Pascasarjana

Hasil Monitoring Evaluasi Kepuasan Dosen Program Pascasarjana

A. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruang dosen	48	4,17
2. Ketersediaan kursi, meja dan loker pada ruang dosen	48	4,22
3. Kemudahan dalam mengakses internet	48	3,96
4. Kebersihan ruang dosen	48	4,25
5. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	48	4,10
6. Ketersediaan infocus untuk mengajar	48	4,52
7. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman	48	4,32
8. Ketersediaan air minum di ruang dosen	48	3,85
9. Ketersediaan ruang konsultasi mahasiswa dengan dosen	48	4,12
10. Ketersediaan toilet dosen	48	4,12
11. Kebersihan toilet dosen	48	4,35
Total		4,18

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Kemampuan pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	48	4,25
13. Ketuntasan pelayanan yang diberikan pegawai fakultas	48	4,16
14. Ketepatan waktu pelayanan	48	4,39
15. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	48	3,75
16. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan	48	4,25
Total		4,16

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
17. Kesediaan pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	48	4,15
18. Kepedulian pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	48	3,96
19. Kecepatan pegawai fakultas dalam menyampaikan informasi	48	4,21
Total		4,11

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
20. Pengetahuan pegawai fakultas dalam melaksanakan tugasnya	48	4,21
21. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai fakultas	48	4,12
22. Keamanan data akademik dosen	48	4,02
Total		4,12

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
23. Respon pegawai fakultas saat dihubungi via telepon	48	4,55
24. Perhatian pegawai fakultas pada saat memberi pelayanan	48	3,70
25. Kesediaan pegawai fakultas dalam membantu kesulitan yang dialami dosen	48	4,36
Total		4,20

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	48	4,18
Kehandalan	48	4,16
Daya Tangkap	48	4,11
Jaminan	48	4,12
Empati	48	4,20
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas		4,15

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	48	4,23
2. Kebersihan ruangan	48	4,30
3. Tata letak buku pustaka	48	3,58
4. Kemudahan mengakses buku	48	4,02
Total		4,03

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
5. Ketepatan waktu pelayanan	48	4,00
6. Kemudahan memperoleh informasi pustaka	48	4,15
7. Kemuktahiran pustaka	48	4,10
8. Ketersediaan layanan e-library	48	4,22
Total		4,12

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
9. Kesiapan pegawai dalam memberikan pelayanan	48	4,23
10. Kepedulian pegawai dalam memberikan pelayanan	48	4,10
11. Kecepatan pegawai dalam menyampaikan informasi	48	4,00
Total		4,11

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Pengetahuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya	48	4,35
13. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai	48	4,05
Total		4,20

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
14. Perhatian pegawai saat memberikan pelayanan	48	4,07
15. Kesiapan pegawai membantu kesulitan yang dialami dosen	48	4,15
Total		4,11

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	48	4,03
Kehandalan	48	4,12
Daya Tangkap	48	4,11
Jaminan	48	4,20
Empati	48	4,11
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka		4,11

C. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	48	4,10
2. Kerapian berpakaian pegawai	48	4,28
3. Kebersihan ruangan	48	4,09
Total		4,16

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	48	4,12
5. Kemudahan akses database dosen	48	4,32
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	48	4,19
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	48	4,05
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	48	4,18
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	48	4,25
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	48	4,21
Total		4,19

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	48	4,41
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	48	4,01
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	48	4,33
Total		4,25

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	48	4,32
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	48	4,22
16. Keamanan data administrasi dosen	48	4,45
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	48	4,40
Total		4,35

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	48	4,12
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	48	4,20
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	48	4,43
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	48	4,38
Total		4,28

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	48	4,16
Kehandalan	48	4,19
Daya Tangkap	48	4,25
Jaminan	48	4,35
Empati	48	4,28
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	48	4,10
2. Kerapian berpakaian pegawai	48	4,12
3. Kebersihan ruangan	48	4,08
Total		4,10

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	48	4,36
5. Kemudahan akses database dosen	48	4,12
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	48	4,05
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	48	4,25
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	48	4,00
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	48	4,51
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	48	4,33
Total		4,23

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	48	4,20
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	48	4,13
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	48	4,00
Total		4,11

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	48	3,95
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	48	4,32
16. Keamanan data administrasi dosen	48	4,48
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	48	4,05
Total		4,20

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	48	4,25
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	48	4,21
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	48	4,11
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	48	4,15
Total		4,18

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan BAAD

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	48	4,10
Kehandalan	48	4,23
Daya Tangkap	48	4,11
Jaminan	48	4,20
Empati	48	4,18
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan BAAD		4,16

E. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	48	3,95
2. Kerapian berpakaian pegawai	48	3,52
3. Kebersihan ruangan	48	4,02
Total		3,83

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	48	4,12
5. Kemudahan akses database dosen	48	3,85
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	48	4,10
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	48	4,23
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	48	4,11
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	48	4,20
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	48	4,18
Total		4,11

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	48	4,19
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	48	4,20
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	48	4,15
Total		4,18

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	48	4,25
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	48	4,12
16. Keamanan data administrasi dosen	48	4,25
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	48	4,20
Total		4,21

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	48	4,25
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	48	4,05
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	48	4,20
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	48	4,10
Total		4,15

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	48	3,83
Kehandalan	48	4,11
Daya Tangkap	48	4,18
Jaminan	48	4,21
Empati	48	4,15
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan		4,10

Rekapitulasi Kepuasan Dosen

Aspek Penilaian	N	Mean
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas	48	4,15
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka	48	4,11
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum	48	4,25
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan BAAD	48	4,16
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan	48	4,10
Total Kepuasan Dosen		4,15