


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



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

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

	FAKULTAS PERTANIAN	Waktu Pelaksanaan: Mei 2019
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 9
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FP.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 evaluasi (monev) internal kepuasan dosen fakultas pertanian universitas muhammadiyah sumatera utara (FP UMSU) ini dapat dilaksanakan dari awal hingga penyusunan laporan. Monev ini merupakan bagian penting dari proses penjaminan mutu internal yang dilaksanakan oleh FP UMSU.

Pelaksanaan monev ini merupakan bentuk nyata dari komitmen FP UMSU terhadap pentingnya perbaikan dan peningkatan pelayanan kepada dosen secara berkelanjutan. Melalui monev ini diharapkan dapat diketahui berbagai informasi tentang kualitas pelayanan FP UMSU kepada dosen. Berdasarkan informasi ini akan membantu FP UMSU dalam merumuskan kebijakan yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada dosen.

Diakui bahwa pelaksanaan monev ini tidak terlepas dari berbagai kendala, terutama pada saat proses pengumpulan data. Berkat kerja keras dari tim monev serta dukungan dari segenap sivitas akademika, monev ini dapat dilaksanakan dan diselesaikan dengan baik. Atas bantuan dan kerjasama dari berbagai pihak yang telah mendukung kegiatan monev ini, kami ucapkan terima kasih.


Medan, Juli 2019
Pelaksana

GPM FP UMSU

	FAKULTAS PERTANIAN	Waktu Pelaksanaan: Mei 2019
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 9
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FP.GPM.MONEV.07.03

DAFTAR ISI

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	17
1. Hasil Rekapitulasi Terhadap Pelayanan Fakultas	17
2. Hasil Rekapitulasi Berdasarkan Indikator Penilaian	17
3. Hasil Monev Fakultas Pertanian	18

	FAKULTAS PERTANIAN	Waktu Pelaksanaan: Mei 2019
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 9
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FP.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 FP 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 administrasi akademik dan data, dan pelayanan biro keuangan.

B. Tujuan

Tujuan pelaksanaan monev kepuasan dosen adalah untuk mengukur seberapa besar tingkat kepuasan dosen FP 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 PERTANIAN	Waktu Pelaksanaan: Mei 2019
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 9
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FP.GPM.MONEV.07.03

D. Ruang Lingkup Monev


Monev ini meneliti dan mengevaluasi tentang kepuasan dosen FP 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*), 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 2018/2019, 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. **Daya tanggap (*responsiveness*)** yaitu kemampuan untuk membantu dosen dan ketersediaan untuk melayani dosen dengan baik
- d. **Jaminan (*assurance*)** yang mencakup pengetahuan, tingkat kepercayaan kepada staf, resiko atau keraguan
- e. **Empati (*empathy*)** meliputi kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan dosen

Objek monev adalah biro yang ada di 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 yang aktif mengajar pada semester genap 2018/2019 di Fakultas Pertanian UMSU. Sumber data


	FAKULTAS PERTANIAN	Waktu Pelaksanaan: Mei 2019 Edisi : 9 Kode : FP.GPM.MONEV.07.03
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	
	KEPUASAN DOSEN	

digunakan adalah data primer dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran angket kepada responden. Angket yang kembali dan layak untuk diolah sebanyak 40 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 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				

	FAKULTAS PERTANIAN	Waktu Pelaksanaan: Mei 2019 Edisi : 9 Kode : FP.GPM.MONEV.07.03
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	
	KEPUASAN DOSEN	


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. Daya Tanggap					
17. Kesiapan pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan.	1	2	3	4	5
18. Kepedulian pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan.	1	2	3	4	5
19. Kecepatan pegawai fakultas dalam menyampaikan informasi	1	2	3	4	5
A.4. Jaminan					
20. Pengetahuan pegawai fakultas dalam melaksanakan tugasnya	1	2	3	4	5
21. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai fakultas	1	2	3	4	5
22. Keamanan data akademik dosen	1	2	3	4	5
A.5. Empati					
23. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon	1	2	3	4	5
24. Perhatian pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
25. Kesiapan pegawai fakultas membantu kesulitan yang dialami dosen	1	2	3	4	5
B. PELAYANAN PUSTAKA					
B.1. Fisik					
1. Kenyamanan ruangan	1	2	3	4	5
2. Kebersihan ruangan Kerapian berpakaian pegawai	1	2	3	4	5
3. Tata letak buku pustaka	1	2	3	4	5
4. Kemudahan mengakses buku	1	2	3	4	5
B.2. 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. Daya Tanggap					
9. Kesiapan pegawai dalam memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
10. Kepedulian pegawai dalam memberikan pelayanan					
11. Kecepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	1	2	3	4	5
B.4. Jaminan					
12. Pengetahuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya	1	2	3	4	5
13. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai	1	2	3	4	5
B.5. Empati					
14. Perhatian pegawai saat memberikan pelayanan	1	2	3	4	5

	FAKULTAS PERTANIAN	Waktu Pelaksanaan: Mei 2019 Edisi : 9 Kode : FP.GPM.MONEV.07.03
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	
	KEPUASAN DOSEN	


PERTANYAAN	JAWABAN				
15. Ketersediaan pegawai membantu kesulitan yang dialami dosen	1	2	3	4	5

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS PERTANIAN	Waktu Pelaksanaan: Mei 2019 Edisi : 9 Kode : FP.GPM.MONEV.07.03
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	
	KEPUASAN DOSEN	

 UMSU Unggul, Cerdas & Terpercaya	UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA	PETUNJUK PENGISIAN														
	ANGKET	1. Berilah tanda silang (x) pada alternative jawaban yang anda anggap paling sesuai dengan pengetahuan dan pengalaman yang anda rasakan. 2. Setiap pilihan hanya membutuhkan satu jawaban saja Skor Penilaian : 1 = Sangat Tidak Puas 4 = Puas 2 = Tidak Puas 5 = Sangat Puas 3 = Cukup Puas														
	INSTRUMEN KEPUASAN DOSEN	FAKULTAS/PRODI :														
PERTANYAAN	JAWABAN															
	PELAYANAN BIRO UMUM					PELAYANAN BIRO ADMINISTRASI AKADEMIK DAN DATA					PELAYANAN BIRO KEUANGAN					
C.1. Fisik																
1. Kenyamanan ruangan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
2. Kerapian berpakaian pegawai	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
3. Kebersihan ruangan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
C.2. Kehandalan																
4. Keakuratan database dosen	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
5. Kemudahan akses database dosen	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
7. Ketuntasan dalam memberikan pelayanan administrasi	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
8. Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan administrasi	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	

	FAKULTAS PERTANIAN	Waktu Pelaksanaan: Mei 2019 Edisi : 9 Kode : FP.GPM.MONEV.07.03
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	
	KEPUASAN DOSEN	

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. Daya Tanggap															
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
12. Kecepatan Pegawai ketika memberikan pelayanan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
C.4. Jaminan															
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
16. Keamanan data administrasi dosen	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
C.5. Empati															
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
21. Kesediaan 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

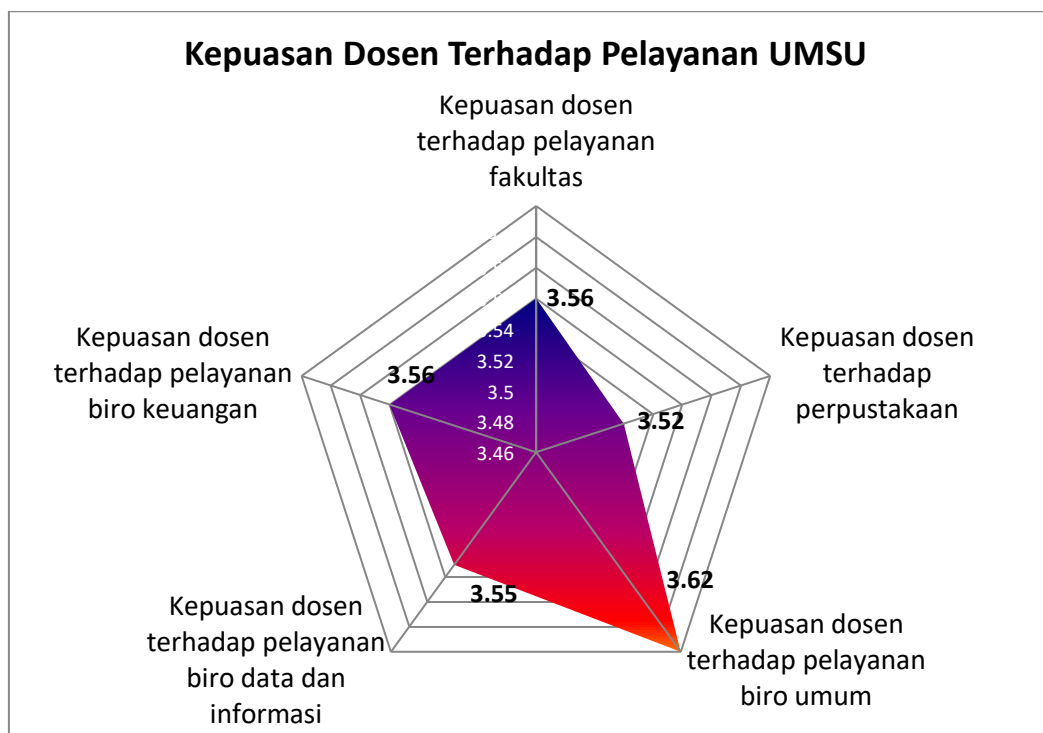
	FAKULTAS PERTANIAN	Waktu Pelaksanaan : Mei 2019
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 9
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FP.GPM.MONEV.07.03

G. Hasil Monev Kepuasan Dosen

1. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Secara Keseluruhan


Tabel 1
Kepuasan Dosen Fakultas Pertanian Terhadap Pelayanan UMSU

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Kepuasan dosen terhadap pelayanan fakultas	3.56
2	Kepuasan dosen terhadap perpustakaan	3.52
3	Kepuasan dosen terhadap pelayanan biro umum	3.62
4	Kepuasan dosen terhadap pelayanan biro administrasi akademik dan data	3.55
5	Kepuasan dosen terhadap pelayanan biro keuangan	3.56
Rata-rata		3.56



Grafik 1. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Secara Keseluruhan

Dilihat dari indikator kepuasan dosen FP UMSU terhadap pelayanan UMSU, nilai yang dipersepsi dosen paling rendah adalah kepuasan dosen terhadap pelayanan

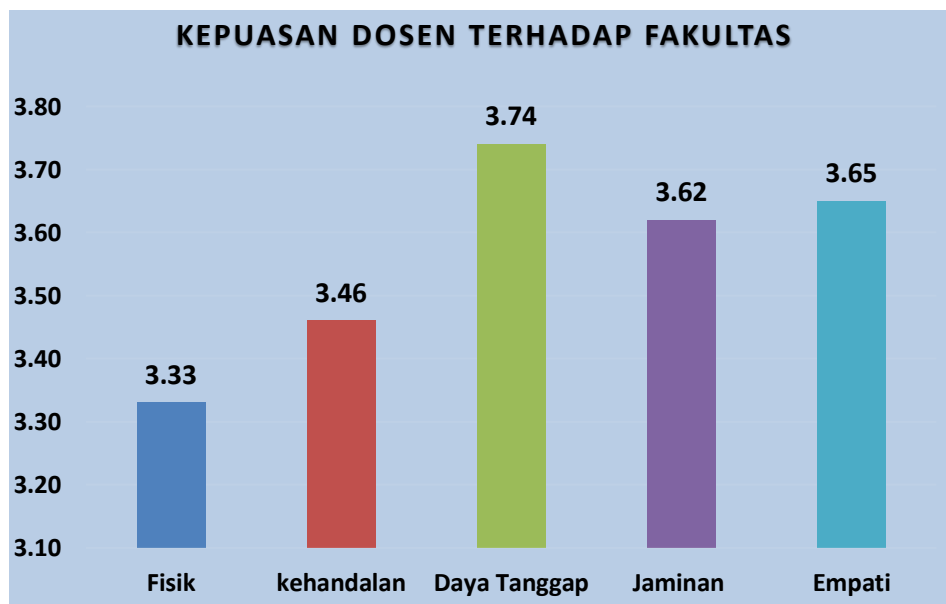
	FAKULTAS PERTANIAN	Waktu Pelaksanaan : Mei 2019
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 9
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FP.GPM.MONEV.07.03

perpustakaan dengan skor 3.52. Kepuasan dosen terhadap pelayanan biro umum mendapatkan nilai tertinggi dengan skor 3.62 dan diikuti oleh kepuasan dosen terhadap pelayanan biro fakultas dan keuangan dengan skor yang sama 3.56.

2. Kepuasan dosen terhadap Pelayanan Fakultas


Tabel 2
Kepuasan Dosen Fakultas Pertanian dilihat dari Indikator Kepuasan Pelayanan Fakultas

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Fisik	3.33
2	Kehandalan	3.46
3	Daya Tanggap	3.74
4	Jaminan	3.62
5	Empati	3.65
Rata-rata		3.56



Grafik 2. Kepuasan Dosen Terhadap Fakultas

Dilihat dari kepuasan dosen FP UMSU dilihat dari indikator kepuasan pelayanan fakultas, nilai yang dipersepsi dosen paling rendah adalah fisik dengan skor 3.33. Terutama terhadap ketersediaan ruang konsultasi mahasiswa dengan dosen. Selain

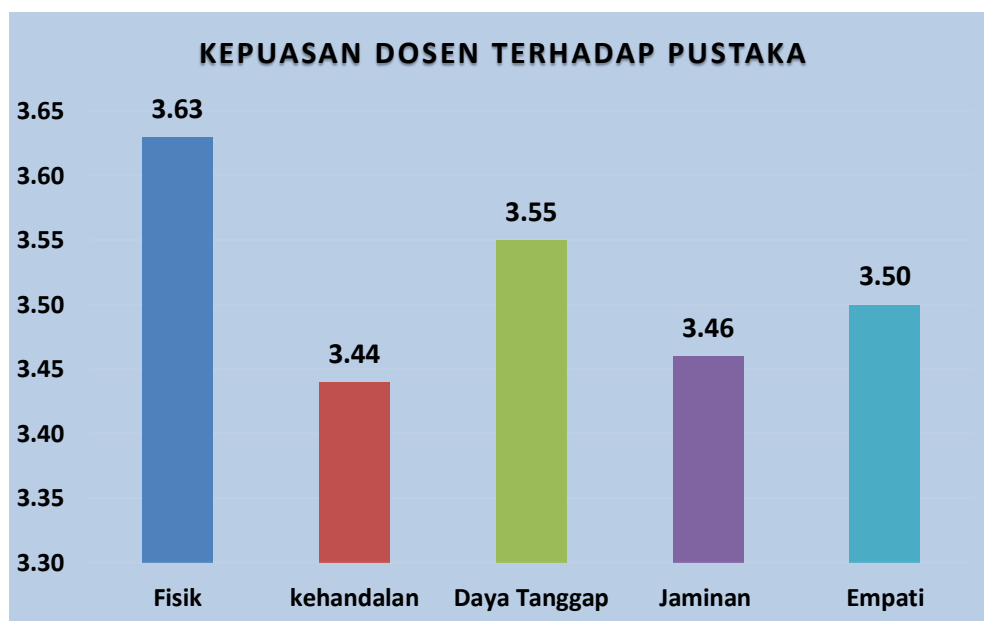
 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS PERTANIAN	Waktu Pelaksanaan : Mei 2019
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 9
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FP.GPM.MONEV.07.03

itu, poin yang juga dinilai rendah adalah kenyamanan ruang dosen. Selanjutnya, nilai yang dipersepsi dosen rendah adalah kehandalan, terutama kemampuan pegawai fakultas saat memberikan pelayanan. Kepuasan dosen dilihat dari indikator kepuasan fakultas yang mendapatkan nilai tertinggi adalah daya tanggap dengan skor 3.74 dengan hasil nilai puas.

3. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka


Tabel 3
Kepuasan Dosen Fakultas Pertanian dilihat
dari Indikator Kepuasan Pustaka

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Fisik	3.63
2	Kehandalan	3.44
3	Daya Tanggap	3.55
4	Jaminan	3.46
5	Empati	3.50
Rata-rata		3.52



Grafik 3. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka

Dilihat dari kepuasan dosen FP UMSU dilihat dari indikator kepuasan pustaka, nilai yang dipersepsi dosen paling rendah adalah kehandalan, terutama terhadap

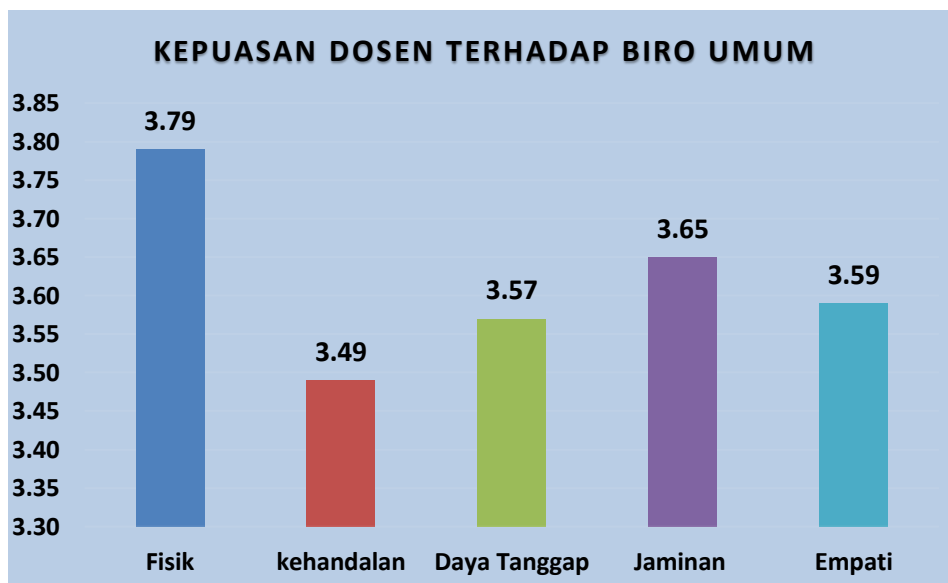
 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS PERTANIAN	Waktu Pelaksanaan : Mei 2019
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 9
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FP.GPM.MONEV.07.03

ketersediaan layanan e-library. Kepuasan dosen dilihat dari indikator kepuasan pustaka yang mendapatkan nilai tertinggi adalah fisik dengan skor 3.63 dan diikuti oleh daya tangkap dengan skor 3.55 dengan hasil nilai puas.

4. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum


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

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Fisik	3.79
2	Kehandalan	3.49
3	Daya Tanggap	3.57
4	Jaminan	3.65
5	Empati	3.59
Rata-rata		3.62



Grafik 4. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro

Dilihat dari kepuasan dosen FP UMSU dilihat dari indikator pelayanan biro umum, nilai yang dipersepsi dosen paling rendah adalah kehandalan, terutama kepedulian pegawai membantu urusan dosen dan ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru. Selain itu, poin yang juga dinilai rendah adalah ketepatan waktu

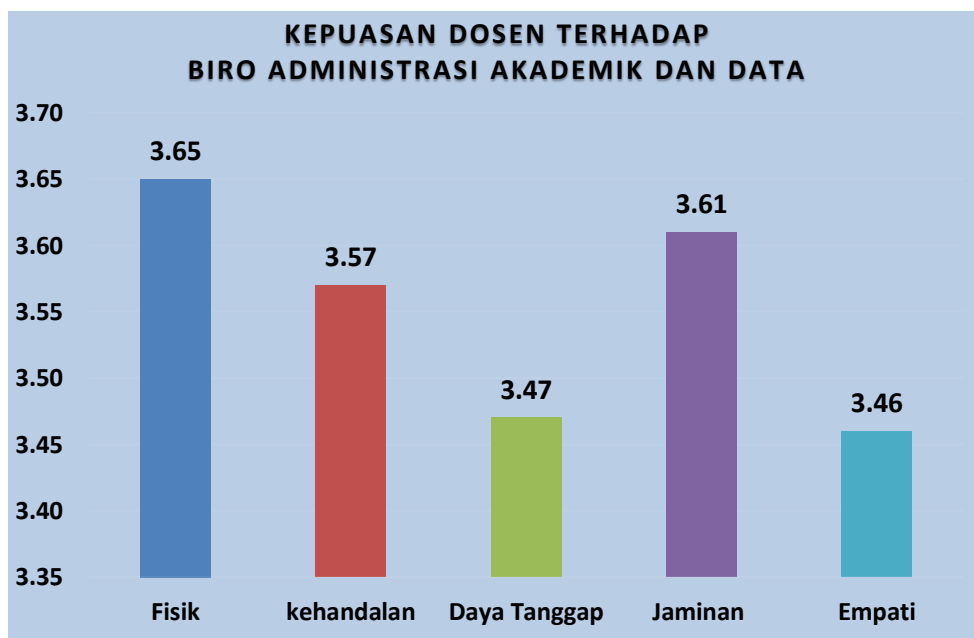
	FAKULTAS PERTANIAN	Waktu Pelaksanaan : Mei 2019
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 9
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FP.GPM.MONEV.07.03

pelayanan administrasi. Selanjutnya, nilai yang dipersepsi dosen rendah adalah daya tanggap, terutama kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan. Kepuasan dosen dilihat dari indikator pelayanan biro umum yang mendapatkan nilai tertinggi adalah fisik dengan skor 3.79 dengan hasil nilai puas.


5. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Administrasi Akademik dan Data

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

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Fisik	3.65
2	Kehandalan	3.57
3	Daya Tanggap	3.47
4	Jaminan	3.61
5	Empati	3.46
Rata-rata		3.55



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

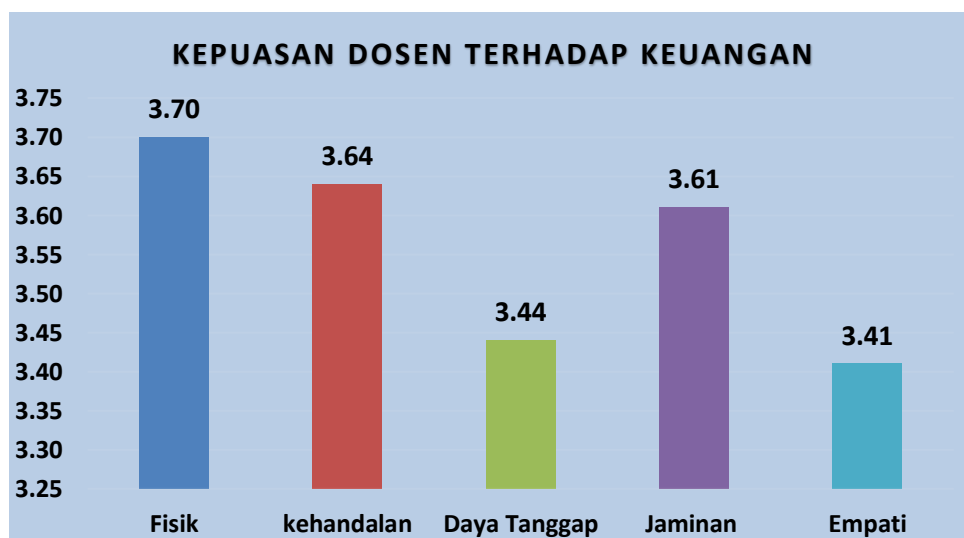
 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS PERTANIAN	Waktu Pelaksanaan : Mei 2019
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 9
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FP.GPM.MONEV.07.03

Dilihat dari kepuasan dosen FP UMSU dilihat dari indikator pelayanan biro administrasi akademik dan data, nilai yang dipersepsi dosen paling rendah adalah empati. Terutama terhadap respon pegawai saat dihubungi via telepon. Selanjutnya, nilai yang dipersepsi dosen rendah adalah daya tanggap, terutama kepedulian pegawai membantu urusan dosen dan ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru. Kepuasan dosen dilihat dari indikator pelayanan biro administrasi akademik dan data yang mendapatkan nilai tertinggi adalah fisik dengan skor 3.65 dengan hasil nilai puas.


6. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

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

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Fisik	3.70
2	Kehandalan	3.64
3	Daya Tanggap	3.44
4	Jaminan	3.61
5	Empati	3.41
Rata-rata		3.56




Grafik 6. Kepuasan Dosen Fakultas Pertanian dilihat dari Indikator ‘Pelayanan Biro Keuangan

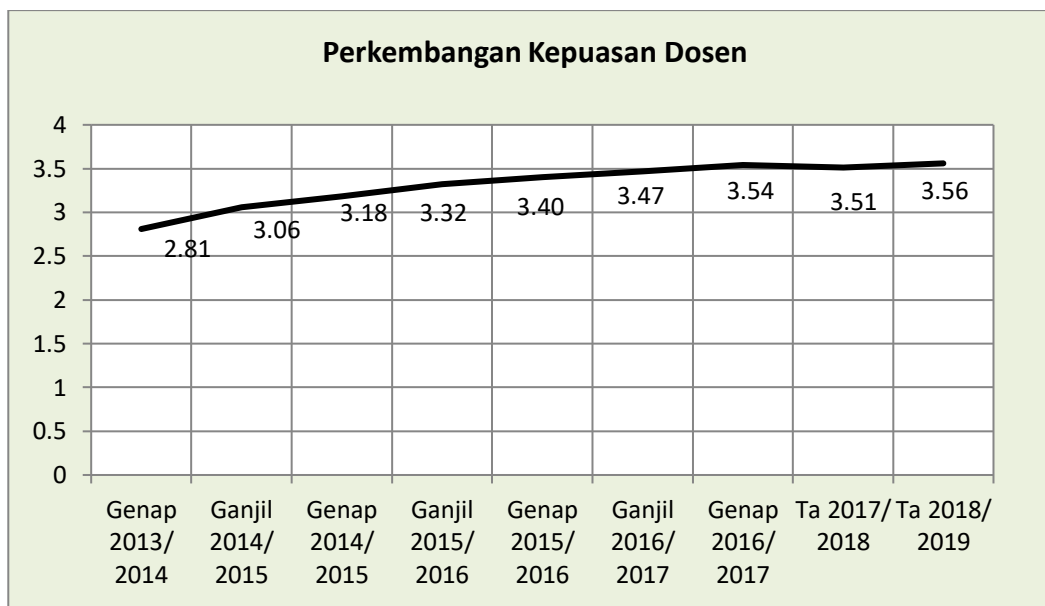
	FAKULTAS PERTANIAN	Waktu Pelaksanaan : Mei 2019
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 9
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FP.GPM.MONEV.07.03

Dilihat dari kepuasan dosen FP UMSU dilihat dari indikator pelayanan biro keuangan, nilai yang dipersepsi dosen paling rendah adalah empati, terutama terhadap salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan. Selain itu, poin yang juga dinilai rendah adalah perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan dan diikuti kesediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya. Selanjutnya, nilai yang dipersepsi dosen rendah adalah daya tanggap. Terutama ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru. Kepuasan dosen dilihat dari indikator pelayanan biro keuangan yang mendapatkan nilai tertinggi adalah fisik dengan skor 3.70 dengan hasil nilai puas.

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	TA 2018/ 2019
1	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas	2,91	3,00	3,28	3,35	3,40	3,48	3,52	3,48	3,56
2	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Perpustakaan	-	-	-	-	-	-	3,53	3,50	3,52
3	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum	2,6	3,09	3,16	3,2	3,38	3,46	3,57	3,56	3,62
4	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan BAAD	2,74	3,20	3,28	3,38	3,44	3,50	3,56	3,54	3,55
5	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Keuangan	2,98	2,95	3,01	3,33	3,38	3,45	3,51	3,47	3,56
Rata-rata		2.81	3.06	3.18	3.32	3.40	3.47	3.54	3.51	3.56

	FAKULTAS PERTANIAN	Waktu Pelaksanaan : Mei 2019
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 9
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FP.GPM.MONEV.07.03




Grafik 7. Perkembangan Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

Hasil monev kepuasan dosen dilihat dari objek pelayanan pada periode genap 2016/2017 ini jika dibandingkan dengan monev yang dilaksanakan pada periode sebelumnya secara keseluruhan mengalami peningkatan. Namun pada tahun ajaran 207/2018 terjadi penurunan dari total skor sebanyak 0.85%. Dilihat dari objek pelayanan tahun 2017/2018 ini juga turun rata-rata sebanyak 0.25%. Tahun ajaran 2018/2019 ini naik kembali dari skor 3.51 ke 3.56 atau sebanyak 1.42%. dilihat dari objek pelayanan seluruhnya juga sudah naik dengan nilai yang cukup baik.

H. KESIMPULAN

1. Secara umum dosen FP UMSU mempersepsikan pelayanan sudah puas, baik terhadap pelayanan fakultas, pelayanan biro umum meningkat, pelayanan biro administrasi akademik dan data serta pelayanan biro keuangan. Aspek pelayanan yang dinilai paling rendah kepuasan dosen terhadap pelayanan perpustakaan. Hal lain yang dipersepsi kurang puas adalah kepuasan dosen terhadap pelayanan fakultas, terutama ketersediaan ruang konsultasi mahasiswa dengan dosen dan kenyamanan ruang dosen.

	FAKULTAS PERTANIAN	Waktu Pelaksanaan : Mei 2019
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 9
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FP.GPM.MONEV.07.03

2. Dibandingkan dengan pelayanan pada periode sebelumnya, tingkat kepuasan dosen FP UMSU seluruhnya sudah naik dari segi total dan terhadap objek pelayanan fakultas, pelayanan biro umum, pelayanan administrasi akademik dan data, pelayanan biro keuangan.

I. LAMPIRAN

1. Hasil Rekapitulasi Terhadap Pelayanan Fakultas

No	Fakultas	Sam pel	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan					Total
			Fakultas	Perpus takaan	Biro Umum	BAAD	Biro Keuangan	
1	<u>Fakultas Pertanian</u>	40	3.56	3.52	3.62	3.55	3.56	3.56

2. Hasil Rekapitulasi Berdasarkan Indikator Penilaian

No	Penilaian	Fakultas	Pustaka	Biro Umum	BAAD	Keuangan	Total
1	Fisik	3.33	3.63	3.79	3.65	3.70	3.62
2	kehandalan	3.46	3.44	3.49	3.57	3.64	3.52
3	Daya Tanggap	3.74	3.55	3.57	3.47	3.44	3.55
4	Jaminan	3.62	3.46	3.65	3.61	3.61	3.59
5	Empati	3.65	3.50	3.59	3.46	3.41	3.52
Rata-rata		3.56	3.52	3.62	3.55	3.56	3.56

3. Hasil Money Fakultas Pertanian

Hasil Monitoring Evaluasi Kepuasan Dosen Fakultas Pertanian

A. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruang dosen	40	3,16
2. Ketersediaan kursi, meja dan loker pada ruang dosen	40	3,00
3. Kemudahan dalam mengakses internet	40	3,22
4. Kebersihan ruang dosen	40	3,64
5. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	40	3,67
6. Ketersediaan infocus untuk mengajar	40	3,47
7. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman	40	3,64
8. Ketersediaan air minum di ruang dosen	40	3,42
9. Ketersediaan ruang konsultasi mahasiswa dengan dosen	40	2,50
10. Ketersediaan toilet dosen	40	3,47
11. Kebersihan toilet dosen	40	3,47
Total		3,33

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Kemampuan pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	40	3,42
13. Ketuntasan pelayanan yang diberikan pegawai fakultas	40	3,46
14. Ketepatan waktu pelayanan	40	3,52
15. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	40	3,47
16. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan	40	3,44
Total		3,46

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
17. Kesiapan pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	40	3,61
18. Kepedulian pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	40	4,10
19. Kecepatan pegawai fakultas dalam menyampaikan informasi	40	3,50
Total		3,74

Butir Penilaian	N	Mean
20. Pengetahuan pegawai fakultas dalam melaksanakan tugasnya	40	3,89
21. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai fakultas	40	3,42
22. Keamanan data akademik dosen	40	3,56
Total		3,62

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
23. Respon pegawai fakultas saat dihubungi via telepon	40	3,81
24. Perhatian pegawai fakultas pada saat memberi pelayanan	40	3,64
25. Kesiapan pegawai fakultas dalam membantu kesulitan yang dialami dosen	40	3,50
Total		3,65

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	40	3,33
Kehandalan	40	3,46
Daya Tangkap	40	3,74
Jaminan	40	3,62
Empati	40	3,65
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas		3,56

B. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	40	3,64
2. Kebersihan ruangan	40	3,69
3. Tata letak buku pustaka	40	3,64
4. Kemudahan mengakses buku	40	3,55
Total		3,63

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
5. Ketepatan waktu pelayanan	40	3,56
6. Kemudahan memperoleh informasi pustaka	40	3,58
7. Kemuktahiran pustaka	40	3,42
8. Ketersediaan layanan e-library	40	3,22
Total		3,44

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
9. Kesiediaan pegawai dalam memberikan pelayanan	40	3,64
10. Kepedulian pegawai dalam memberikan pelayanan	40	3,53
11. Kecepatan pegawai dalam menyampaikan informasi	40	3,49
Total		3,55

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Pengetahuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya	40	3,44
13. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai	40	3,47
Total		3,46

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
14. Perhatian pegawai saat memberikan pelayanan	40	3,53
15. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan yang dialami dosen	40	3,47
Total		3,50

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	40	3,63
Kehandalan	40	3,44
Daya Tangkap	40	3,55
Jaminan	40	3,46
Empati	40	3,50
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka		3,52

C. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	40	3,65
2. Kerapian berpakaian pegawai	40	3,80
3. Kebersihan ruangan	40	3,92
Total		3,79

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	40	3,53
5. Kemudahan akses database dosen	40	3,50
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	40	3,45
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	40	3,44
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	40	3,59
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	40	3,45
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	40	3,47
Total		3,49

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	40	3,50
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	40	3,36
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	40	3,84
Total		3,57

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	40	3,67
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	40	3,64
16. Keamanan data administrasi dosen	40	3,56
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	40	3,72
Total		3,65

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	40	3,54
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	40	3,61
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	40	3,55
21. Kesiapan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	40	3,61
Total		3,59

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	40	3,79
Kehandalan	40	3,49
Daya Tangkap	40	3,57
Jaminan	40	3,61
Empati	40	3,59
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum		3,61

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	40	3,40
2. Kerapian berpakaian pegawai	40	3,72
3. Kebersihan ruangan	40	3,83
Total		3,65

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	40	3,69
5. Kemudahan akses database dosen	40	3,61
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	40	3,60
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	40	3,56
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	40	3,47
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	40	3,50
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	40	3,53
Total		3,57

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	40	3,45
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	40	3,53
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	40	3,42
Total		3,47

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	40	3,67
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	40	3,58
16. Keamanan data administrasi dosen	40	3,55
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	40	3,64
Total		3,61

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	40	3,44
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	40	3,42
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	40	3,53
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	40	3,47
Total		3,46

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Administrasi akademik dan data

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	40	3,65
Kehandalan	40	3,57
Daya Tangkap	40	3,47
Jaminan	40	3,61
Empati	40	3,46
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Administrasi akademik dan data		3,55

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	40	3,69
2. Kerapian berpakaian pegawai	40	3,80
3. Kebersihan ruangan	40	3,61
Total		3,70

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	40	3,58
5. Kemudahan akses database dosen	40	3,53
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	40	4,39
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	40	3,57
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	40	3,56
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	40	3,43
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	40	3,45
Total		3,64

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	40	3,42
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	40	3,56
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	40	3,33
Total		3,44

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	40	3,67
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	40	3,62
16. Keamanan data administrasi dosen	40	3,79
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	40	3,36
Total		3,61

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	40	3,48
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	40	3,47
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	40	3,33
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	40	3,36
Total		3,41

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	40	3,70
Kehandalan	40	3,64
Daya Tangkap	40	3,44
Jaminan	40	3,61
Empati	40	3,41
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan		3,56

Rekapitulasi Kepuasan Dosen

Aspek Penilaian	N	Mean
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas	40	3,56
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka	40	3,52
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum	40	3,61
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Administrasi akademik dan data	40	3,55
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan	40	3,56
Total Kepuasan Dosen		3,56