


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



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

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

	FAKULTAS PERTANIAN	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 10
	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 evaluating (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 2020
Pelaksana

GPM FP UMSU

	FAKULTAS PERTANIAN	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 10
	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	14
I. Lampiran	15
1. Hasil Rekapitulasi Terhadap Pelayanan Fakultas	15
2. Hasil Rekapitulasi Berdasarkan Indikator Penilaian.....	15
3. Hasil Monev Fakultas Pertanian	16

	FAKULTAS PERTANIAN	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 10
	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 2020
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 10
	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 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. **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 2019/2020 di Fakultas Pertanian UMSU. Sumber data digunakan adalah data primer dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran


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

angket kepada responden. Angket yang kembali dan layak untuk diolah sebanyak 56 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
A.2. Kehandalan		
12. Kemampuan pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	1	2 3 4 5
13. Ketuntasan pelayanan yang diberikan pegawai fakultas	1	2 3 4 5


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

PERTANYAAN	JAWABAN				
14. Ketepatan waktu pelayanan	1	2	3	4	5
15. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	1	2	3	4	5
16. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
A.3. Daya Tanggap					
17. Kesiapan pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan.	1	2	3	4	5
18. Kepedulian pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan.	1	2	3	4	5
19. Kecepatan pegawai fakultas dalam menyampaikan informasi	1	2	3	4	5
A.4. Jaminan					
20. Pengetahuan pegawai fakultas dalam melaksanakan tugasnya	1	2	3	4	5
21. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai fakultas	1	2	3	4	5
22. Keamanan data akademik dosen	1	2	3	4	5
A.5. Empati					
23. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon	1	2	3	4	5
24. Perhatian pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
25. Kesiapan pegawai fakultas membantu kesulitan yang dialami dosen	1	2	3	4	5
B. PELAYANAN PUSTAKA					
B.1. Fisik					
1. Kenyamanan ruangan	1	2	3	4	5
2. Kebersihan ruangan Kerapian berpakaian pegawai	1	2	3	4	5
3. Tata letak buku pustaka	1	2	3	4	5
4. Kemudahan mengakses buku	1	2	3	4	5
B.2. Keandalan					
5. Ketepatan waktu pelayanan	1	2	3	4	5
6. Kemudahan memperoleh informasi pustaka	1	2	3	4	5
7. Kemuktahiran pustaka	1	2	3	4	5
8. Ketersediaan layanan e-library	1	2	3	4	5
B.3. Daya Tanggap					
9. Kesiapan pegawai dalam memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
10. Kepedulian pegawai dalam memberikan pelayanan					
11. Kecepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	1	2	3	4	5
B.4. Jaminan					
12. Pengetahuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya	1	2	3	4	5
13. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai	1	2	3	4	5
B.5. Empati					
14. Perhatian pegawai saat memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
15. Kesiapan pegawai membantu kesulitan yang dialami dosen	1	2	3	4	5


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

	UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA	PETUNJUK PENGISIAN 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
	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				
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				

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

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

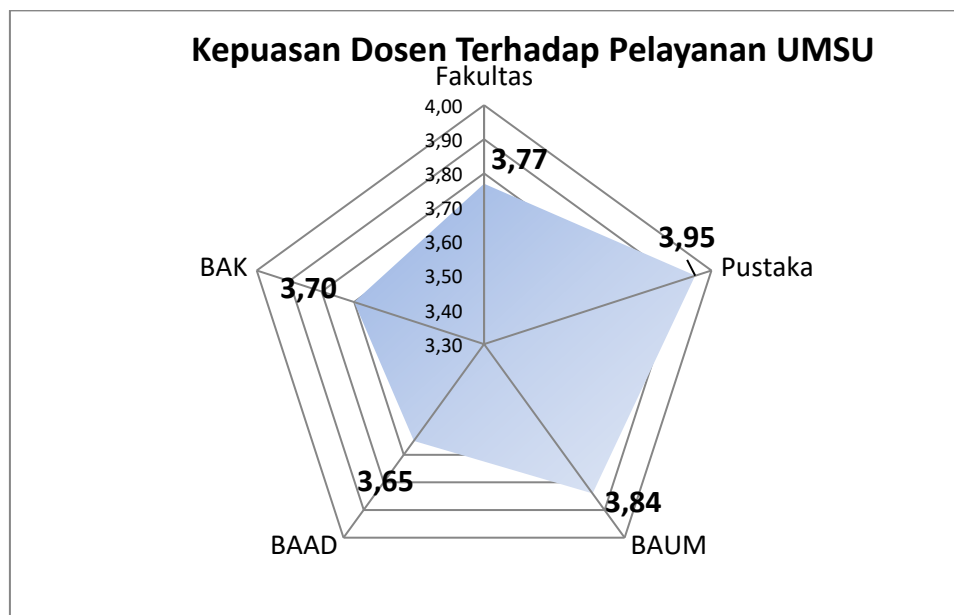
 UMSU <small>Unggul Cerdas Terpercaya</small>	FAKULTAS PERTANIAN	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 10
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FP.GPM.MONEV.07.03

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	3.77
2	Kepuasan dosen terhadap perpustakaan	3.95
3	Kepuasan dosen terhadap pelayanan biro umum	3.84
4	Kepuasan dosen terhadap pelayanan biro administrasi akademik dan data	3.65
5	Kepuasan dosen terhadap pelayanan biro keuangan	3.70
Rata-rata		3.78



Grafik 1. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Secara Keseluruhan

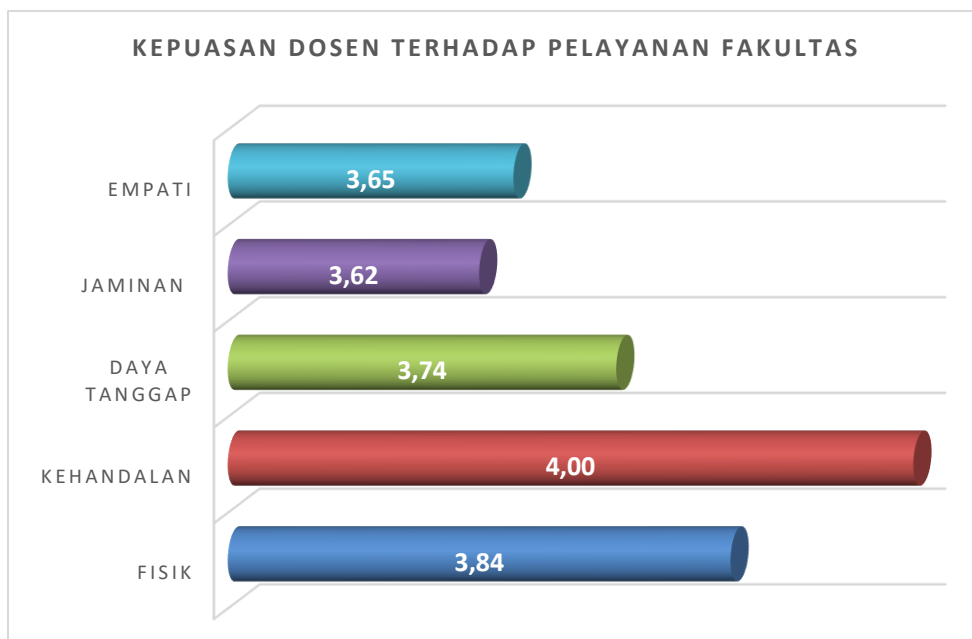
Dilihat dari indikator kepuasan dosen FP UMSU terhadap pelayanan UMSU sudah dinilai dengan puas dengan skor 3.78, nilai yang dipersepsi dosen paling rendah adalah kepuasan dosen terhadap pelayanan biro administrasi akademik dan data dengan skor 3.65. Kepuasan dosen terhadap pelayanan perpustakaan mendapatkan nilai tertinggi dengan skor 3.95.

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

2. Kepuasan dosen terhadap Pelayanan Fakultas


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

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Fisik	3,84
2	Kehandalan	4,00
3	Daya Tanggap	3,74
4	Jaminan	3,62
5	Empati	3,65
Rata-rata		3.77



Grafik 2. Kepuasan Dosen Terhadap Fakultas

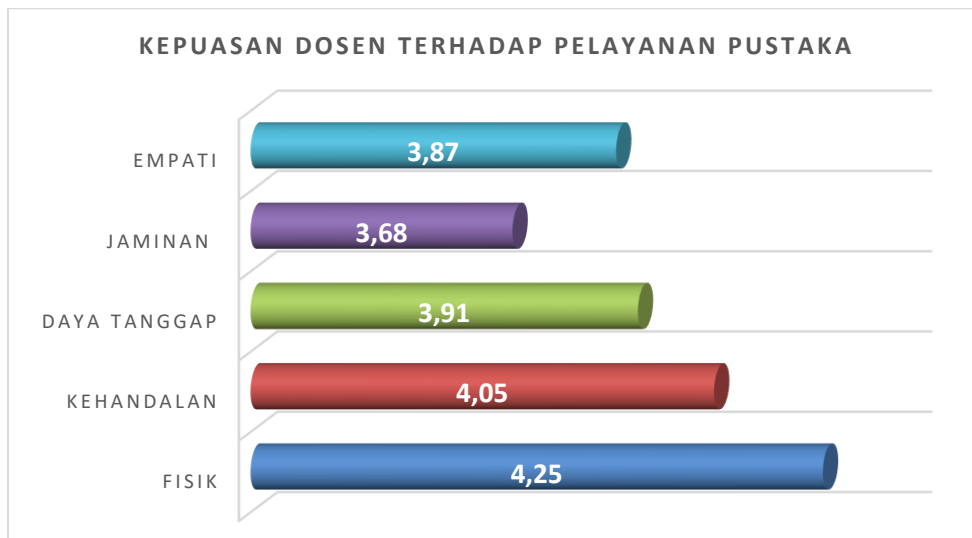
Dilihat dari kepuasan dosen FP UMSU dilihat dari indikator kepuasan pelayanan fakultas, nilai yang dipersepsi dosen paling rendah adalah jaminan dengan skor 3.62 terutama tentang keakuratan informasi yang disampaikan pegawai. Kepuasan dosen dilihat dari indikator kepuasan fakultas yang mendapatkan nilai tertinggi adalah kehandalan (reliability) dengan skor 3.74 terutama tentang ketuntasan pelayanan yang diberikan pegawai fakultas.

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

3. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka


Tabel 3
Kepuasan Dosen Fakultas Pertanian dilihat
dari Indikator Kepuasan Pustaka

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Fisik	4,25
2	Kehandalan	4,05
3	Daya Tanggap	3,91
4	Jaminan	3,68
5	Empati	3,87
Rata-rata		3.95



Grafik 3. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka

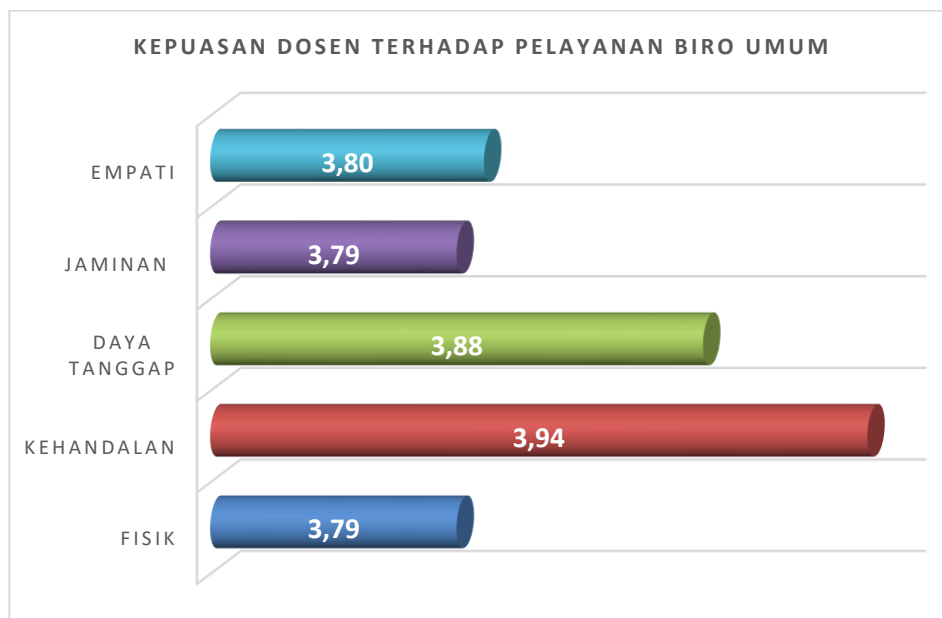
Dilihat dari kepuasan dosen FP UMSU dilihat dari indikator kepuasan pustaka, nilai yang dipersepsi dosen paling rendah adalah jaminan dengan skor 3.68 terutama tentang pengetahuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Kepuasan dosen dilihat dari indikator kepuasan pustaka yang mendapatkan nilai tertinggi adalah fisik dengan skor 4.25 terutama tentang kenyamanan ruangan dan tata letak buku perpustakaan yang memudahkan pembaca.

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

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	3,94
3	Daya Tanggap	3,88
4	Jaminan	3,79
5	Empati	3,80
Rata-rata		3.84



Grafik 4. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro

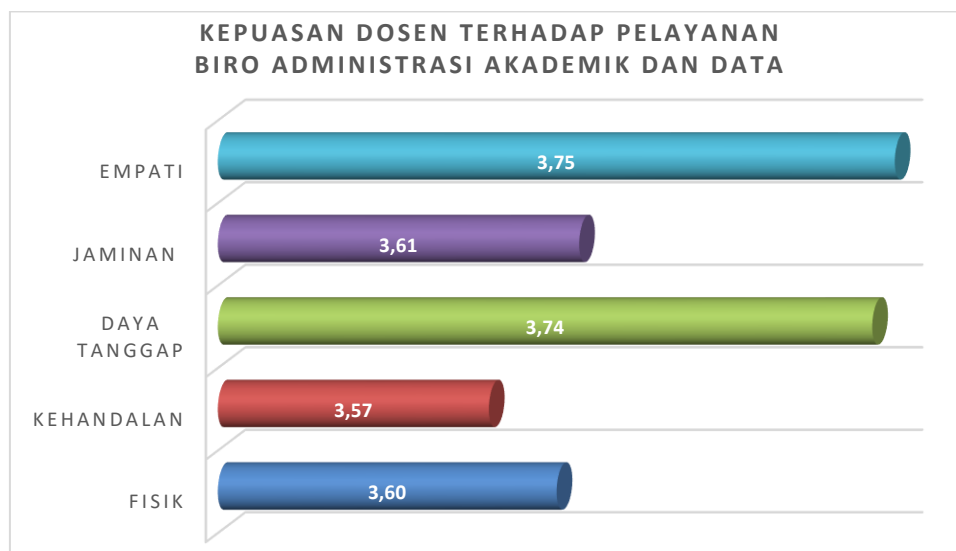
Dilihat dari kepuasan dosen FP UMSU dilihat dari indikator pelayanan biro umum, nilai yang dipersepsi dosen paling tinggi adalah kehandalan dengan skor 3.94, terutama kepedulian pegawai membantu urusan dosen dan ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru. Selanjutnya, nilai yang dipersepsi dosen rendah adalah fisik dan jaminan dengan skor sama 3,79 terutama tentang kenyamanan ruangan dan kenyamanan ketika menerima pelayanan.

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

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	3,60
2	Kehandalan	3,57
3	Daya Tanggap	3,74
4	Jaminan	3,61
5	Empati	3,75
Rata-rata		3.65



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

Dilihat dari kepuasan dosen FP UMSU dilihat dari indikator pelayanan biro administrasi akademik dan data, nilai yang dipersepsi dosen paling rendah adalah kehandalan dengan skor 3,57 terutama tentang kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi.

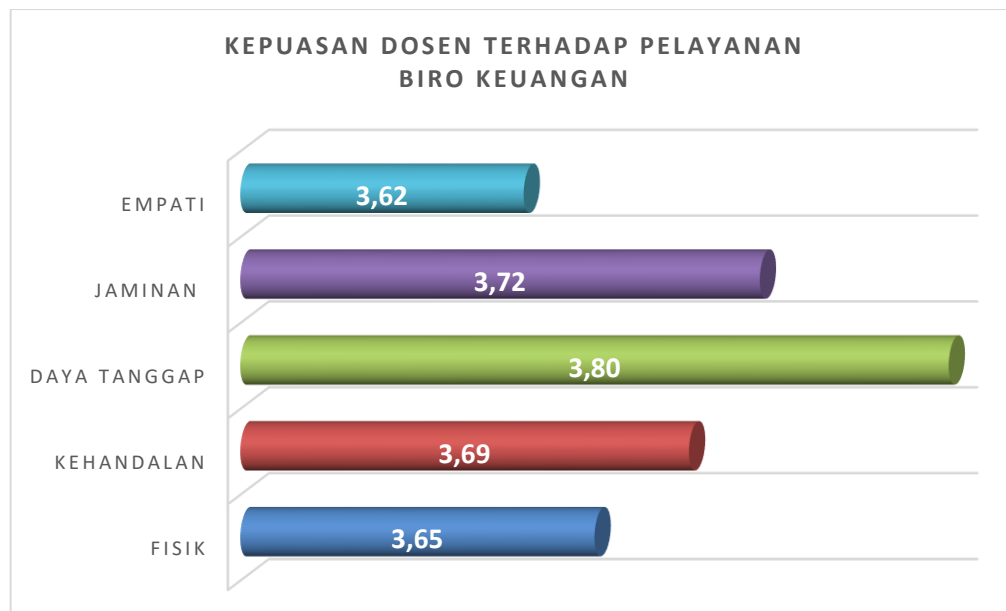
Kepuasan dosen dilihat dari indikator pelayanan biro administrasi akademik dan data yang mendapatkan nilai tertinggi adalah empati dengan skor 3.75 dengan hasil nilai puas tentang kesediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya

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

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	3,65
2	Kehandalan	3,69
3	Daya Tanggap	3,80
4	Jaminan	3,72
5	Empati	3,62
Rata-rata		3.70



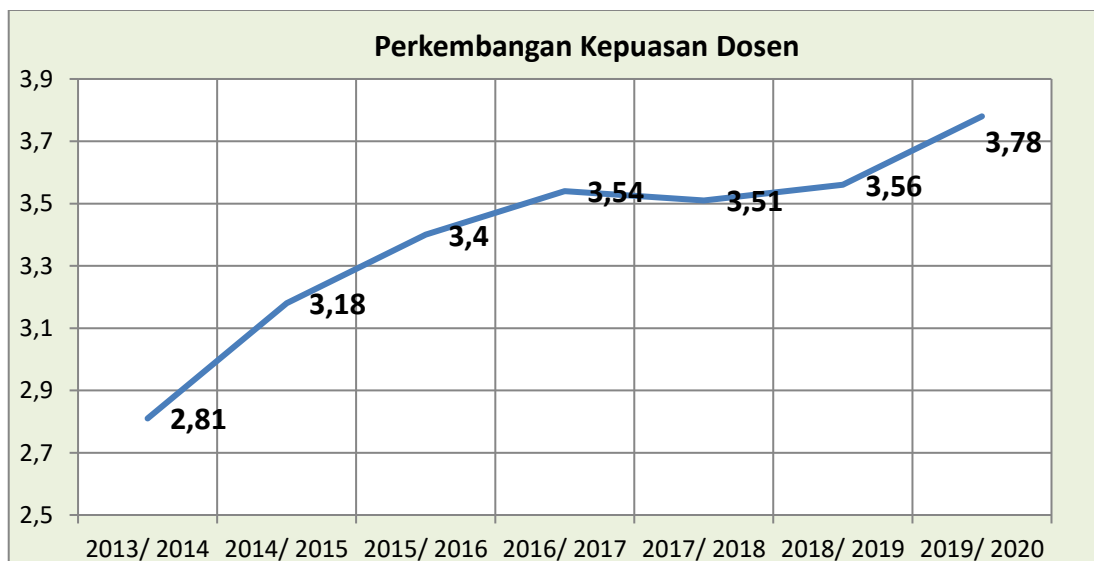
Grafik 6. Kepuasan Dosen Fakultas Pertanian dilihat dari Indikator ‘Pelayanan Biro Keuangan

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 tinggi adalah daya tanggap, terutama ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru.

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


Tabel 7
Perkembangan Kepuasan Dosen dilihat dari objek Pelayanan

No	Objek Pelayanan	2013/ 2014	2014/ 2015	2015/ 2016	2016/ 2017	2017/ 2018	2018/ 2019	2019/ 2020
1	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas	2,91	3,28	3,40	3,52	3,48	3,56	3,77
2	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Perpustakaan	-	-	-	3,53	3,50	3,52	3,95
3	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum	2,6	3,16	3,38	3,57	3,56	3,62	3,84
4	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan BAAD	2,74	3,28	3,44	3,56	3,54	3,55	3,65
5	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Keuangan	2,98	3,01	3,38	3,51	3,47	3,56	3,70
Rata-rata		2.81	3.18	3.40	3.54	3.51	3.56	3.78



Grafik 7. Perkembangan Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

Hasil monev kepuasan dosen dilihat dari objek pelayanan pada periode genap 2019/2020 ini jika dilihat dengan monev yang dilaksanakan pada periode sebelumnya secara keseluruhan mengalami peningkatan. Namun pada tahun ajaran 2017/2018 terjadi penurunan dari total skor sebanyak 0.85%. Tahun ajaran 2019/2020 ini naik kembali dari skor 3.56 ke 3.78 atau sebanyak 0.61%. dilihat dari objek pelayanan seluruhnya juga sudah naik dengan nilai yang cukup baik.

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

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 BAAD.
2. Perkembangan 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>	56	3,77	3,95	3,84	3,65	3,70	3,78

2. Hasil Rekapitulasi Berdasarkan Indikator Penilaian

No	Penilaian	Fakultas	Pustaka	Biro Umum	BAAD	Keuangan	Total
1	Fisik	3,84	4,25	3,79	3,60	3,65	3,83
2	kehandalan	4,00	4,05	3,94	3,57	3,69	3,85
3	Daya Tanggap	3,74	3,91	3,88	3,74	3,80	3,81
4	Jaminan	3,62	3,68	3,79	3,61	3,72	3,68
5	Empati	3,65	3,87	3,80	3,75	3,62	3,74
Rata-rata		3,77	3,95	3,84	3,65	3,70	3,78

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	56	3,92
2. Ketersediaan kursi, meja dan loker pada ruang dosen	56	4,05
3. Kemudahan dalam mengakses internet	56	3,85
4. Kebersihan ruang dosen	56	3,80
5. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	56	3,94
6. Ketersediaan infocus untuk mengajar	56	3,77
7. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman	56	3,75
8. Ketersediaan air minum di ruang dosen	56	3,84
9. Ketersediaan ruang konsultasi mahasiswa dengan dosen	56	3,87
10. Ketersediaan toilet dosen	56	3,87
11. Kebersihan toilet dosen	56	3,63
Total		3,84

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Kemampuan pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	56	4,25
13. Ketuntasan pelayanan yang diberikan pegawai fakultas	56	3,59
14. Ketepatan waktu pelayanan	56	4,12
15. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	56	4,25
16. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan	56	3,79
Total		4,00

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
17. Kesediaan pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	56	3,69
18. Kepedulian pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	56	3,90
19. Kecepatan pegawai fakultas dalam menyampaikan informasi	56	3,64
Total		3,74

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
20. Pengetahuan pegawai fakultas dalam melaksanakan tugasnya	56	3,66
21. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai fakultas	56	3,70
22. Keamanan data akademik dosen	56	3,50
Total		3,62

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
23. Respon pegawai fakultas saat dihubungi via telepon	56	3,66
24. Perhatian pegawai fakultas pada saat memberi pelayanan	56	3,54
25. Kesediaan pegawai fakultas dalam membantu kesulitan yang dialami dosen	56	3,74
Total		3,65

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	56	3,84
Kehandalan	56	4,00
Daya Tangkap	56	3,74
Jaminan	56	3,62
Empati	56	3,65
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas		3,77

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	56	4,05
2. Kebersihan ruangan	56	4,25
3. Tata letak buku pustaka	56	4,29
4. Kemudahan mengakses buku	56	4,39
Total		4,25

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
5. Ketepatan waktu pelayanan	56	3,75
6. Kemudahan memperoleh informasi pustaka	56	3,95
7. Kemuktahiran pustaka	56	4,19
8. Ketersediaan layanan e-library	56	4,29
Total		4,05

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
9. Ksediaan pegawai dalam memberikan pelayanan	56	4,13
10. Kepedulian pegawai dalam memberikan pelayanan	56	3,85
11. Kecepatan pegawai dalam menyampaikan informasi	56	3,75
Total		3,91

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Pengetahuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya	56	3,52
13. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai	56	3,83
Total		3,68

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
14. Perhatian pegawai saat memberikan pelayanan	56	4,05
15. Ksediaan pegawai membantu kesulitan yang dialami dosen	56	3,68
Total		3,87

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	56	4,25
Kehandalan	56	4,05
Daya Tangkap	56	3,91
Jaminan	56	3,68
Empati	56	3,87
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka		3,95

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	56	3,69
2. Kerapian berpakaian pegawai	56	3,82
3. Kebersihan ruangan	56	3,85
Total		3,79

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	56	3,96
5. Kemudahan akses database dosen	56	4,09
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	56	3,91

Butir Penilaian	N	Mean
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	56	4,05
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	56	3,95
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	56	3,75
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	56	3,86
Total		3,94

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	56	3,75
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	56	3,93
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	56	3,95
Total		3,88

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	56	3,67
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	56	3,79
16. Keamanan data administrasi dosen	56	3,75
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	56	3,95
Total		3,79

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	56	3,75
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	56	3,85
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	56	3,84
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	56	3,77
Total		3,80

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	56	3,79
Kehandalan	56	3,94
Daya Tangkap	56	3,88
Jaminan	56	3,79
Empati	56	3,80
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum		3,84

D. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Administrasi Akademik dan Data

Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	56	3,59
2. Kerapian berpakaian pegawai	56	3,66
3. Kebersihan ruangan	56	3,54
Total		3,60

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	56	3,69
5. Kemudahan akses database dosen	56	3,45
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	56	3,46
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	56	3,74
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	56	3,62
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	56	3,59
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	56	3,41
Total		3,57

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	56	3,75
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	56	3,80
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	56	3,68
Total		3,74

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	56	3,65
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	56	3,66
16. Keamanan data administrasi dosen	56	3,58
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	56	3,54
Total		3,61

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	56	3,70
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	56	3,85
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	56	3,74
21. Kesediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	56	3,70
Total		3,75

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Administrasi Akademik dan Data

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	56	3,60
Kehandalan	56	3,57
Daya Tangkap	56	3,74
Jaminan	56	3,61
Empati	56	3,75
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Administrasi Akademik dan Data		3,65

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	56	3,85
2. Kerapian berpakaian pegawai	56	3,66
3. Kebersihan ruangan	56	3,45
Total		3,65

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	56	3,59
5. Kemudahan akses database dosen	56	3,69
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	56	3,56
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	56	3,77
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	56	3,85
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	56	3,81
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	56	3,56
Total		3,69

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	56	3,85
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	56	3,95
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	56	3,60
Total		3,80

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	56	3,75
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	56	3,65
16. Keamanan data administrasi dosen	56	3,80
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	56	3,66
Total		3,72

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	56	3,55
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	56	3,52
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	56	3,80
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	56	3,60
Total		3,62

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	56	3,65
Kehandalan	56	3,69
Daya Tangkap	56	3,80
Jaminan	56	3,72
Empati	56	3,62
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan		3,70

Rekapitulasi Kepuasan Dosen

Aspek Penilaian	N	Mean
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas	56	3,77
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka	56	3,95
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum	56	3,84
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi	56	3,65
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan	56	3,70
Total Kepuasan Dosen		3,78