

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



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

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS TEKNIK	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : FT.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 Teknik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (FT UMSU) ini dapat dilaksanakan dari awal hingga penyusunan laporan. Monev ini merupakan bagian penting dari proses penjaminan mutu internal yang dilaksanakan oleh FT UMSU.

Pelaksanaan monev ini merupakan bentuk nyata dari komitmen FT UMSU terhadap pentingnya perbaikan dan peningkatan pelayanan kepada dosen secara berkelanjutan. Melalui monev ini diharapkan dapat diketahui berbagai informasi tentang kualitas pelayanan FT UMSU kepada dosen. Berdasarkan informasi ini akan membantu FT 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 2018
Pelaksana,

GPM FT UMSU

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

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
A. Pendahuluan	1
B. Tujuan	1
C. Manfaat	1
D. Ruang Lingkup Monev	2
E. 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 Teknik.....	16

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

A. Pendahuluan

Dosen memiliki peran yang sangat besar dalam menentukan kualitas lulusan suatu perguruan tinggi. Oleh karenanya perguruan tinggi harus memberikan pelayanan yang terbaik untuk dapat mendorong terciptanya kenyamanan dosen dalam melaksanakan tridarma perguruan tinggi.

Untuk mendorong peningkatan kinerja dosen maka FT 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 FT UMSU terhadap pelayanan yang telah diberikan selama satu semester berjalan.

C. Manfaat

1. Hasil monev diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi mengenai kinerja pelayanan yang telah diberikan kepada dosen.
2. Hasil monev diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pimpinan fakultas dan universitas dalam membuat kebijakan tentang pelayanan dosen untuk peningkatan kepuasan dosen.

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

D. Ruang Lingkup Monev

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

E. Metode Monev

Pelaksanaan monev kepuasan dosen terhadap pelayanan di fakultas dan seluruh biro yang ada di UMSU dilakukan pada semester genap tahun akademik 2016/2017, 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. **daya tanggap (*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 data dan informasi, biro keuangan, serta perpustakaan. Populasi monev adalah seluruh dosen tetap yayasan dan PNS Dpk yang aktif mengajar pada semester genap 2017/2018 di FT UMSU. Sumber data digunakan adalah data primer dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran angket kepada responden. Angket yang kembali dan layak untuk diolah sebanyak 46 angket. Selanjutnya data ditabulasi dan diklasifikasikan, dijelaskan dan dilakukan analisis untuk memperoleh

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

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				

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

PERTANYAAN	JAWABAN				
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. 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

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

 UMSU Unggul, Cerdas & Terpercaya	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 DATA DAN INFORMASI					PELAYANAN BIRO KEUANGAN					
C.1. Fisik																
1. Kenyamanan ruangan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
2. Kerapian berpakaian pegawai	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
3. Kebersihan ruangan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
C.2. Kehandalan																
4. Keakuratan database dosen	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
5. Kemudahan akses database dosen	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
7. Ketuntasan dalam memberikan pelayanan administrasi	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
8. Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan administrasi	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
9. Keterbukaan, dalam menyampaikan informasi yang dibutuhkan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	

	FAKULTAS TEKNIK	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : FT.GPM.MONEV.07.03

PERTANYAAN	JAWABAN														
	PELAYANAN BIRO UMUM					PELAYANAN BIRO DATA DAN INFORMASI					PELAYANAN BIRO KEUANGAN				
10. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan administrasi	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
C.3. 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

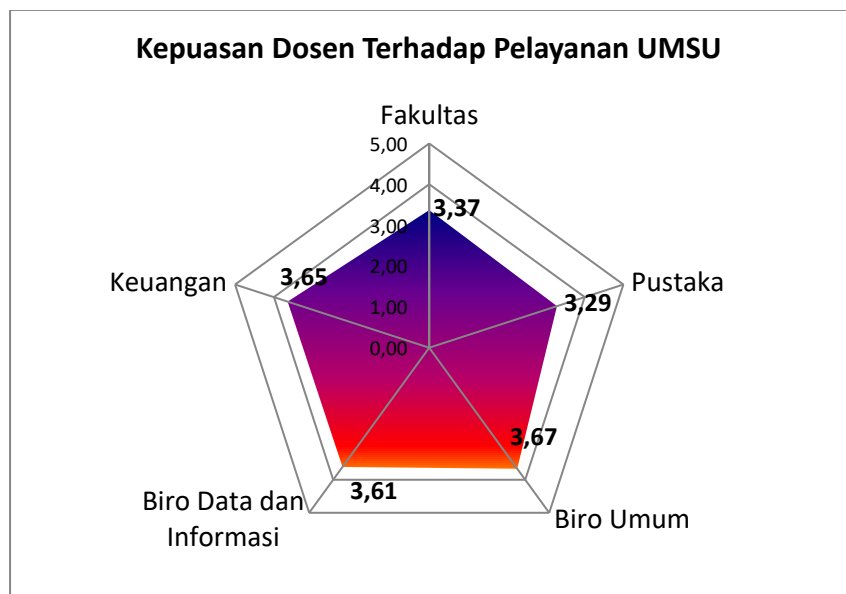
 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS TEKNIK	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : FT.GPM.MONEV.07.03

G. Hasil Monev Kepuasan Dosen

1. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Secara Keseluruhan

Tabel 1
Kepuasan Dosen Fakultas Teknik Terhadap Pelayanan UMSU

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Kepuasan dosen terhadap pelayanan fakultas	3.37
2	Kepuasan dosen terhadap perpustakaan	3.29
3	Kepuasan dosen terhadap pelayanan biro umum	3.67
4	Kepuasan dosen terhadap pelayanan biro data dan informasi	3.61
5	Kepuasan dosen terhadap pelayanan biro keuangan	3.65
Rata-rata		3.52



Gambar 1. Grafik Tingkat Kepuasan Dosen Fakultas Teknik Terhadap Pelayanan UMSU

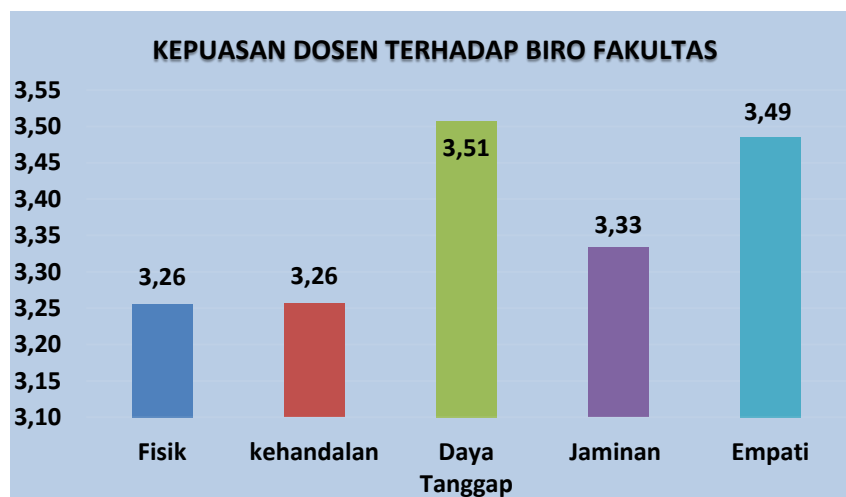
Secara umum tingkat kepuasan dosen Fakultas Teknik terhadap pelayanan UMSU sudah puas. Walaupun pada tingkat kepuasan dosen terhadap perpustakaan dan fakultas ada di kategori cukup puas, tetapi pada pelayanan biro umum mencapai skor 3,67 (puas). Terjadinya kesenjangan di beberapa unit layanan menunjukkan perlu adanya peningkatan SDM di beberapa unit pelayanan untuk mendukung dan meningkatkan kualitas layanan di universitas.

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

2. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

Tabel 2
Kepuasan Dosen Fakultas Teknik Terhadap Pelayanan Fakultas

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Fisik	3.26
2	Kehandalan	3.26
3	Daya Tanggap	3.51
4	Jaminan	3.33
5	Empati	3.49
Rata-rata		3.37



Gambar 2. Grafik Kepuasan Dosen Fakultas Teknik Terhadap Pelayanan Fakultas

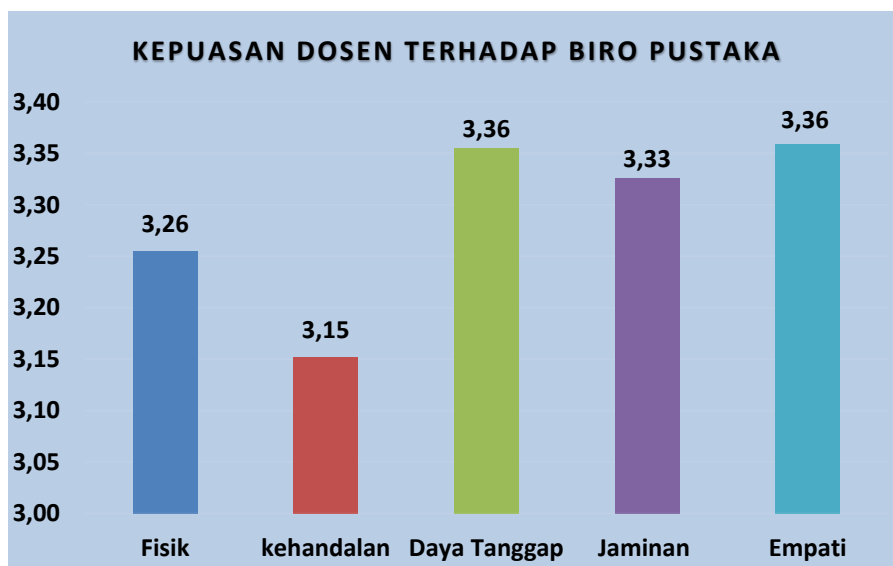
Pada gambar 2 menunjukkan pelayanan yang diberikan Fakultas Teknik kepada para dosen dilihat dari indikator pelayanan sudah puas dengan skor 3.37, dalam daya tanggap dan empati sudah pada tingkat puas, walaupun pada sisi fisik, jaminan dan kehandalan masih berada pada tingkat cukup puas. Hal ini dapat di jadikan sebagai bahan acuan agar di masa yang akan datang di pandang perlu untuk melakukan perbaikan dalam hal fasilitas fisik, perlengkapan sarana dan prasarana juga peningkatan SDM dalam melayani dosen dengan baik guna meningkatkan kualitas mutu pendidikan di Fakultas Teknik.

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

3. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka

Tabel 3
Kepuasan Dosen Fakultas Teknik dilihat dari
Indikator Pelayanan Pustaka

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Fisik	3.26
2	Kehandalan	3.15
3	Daya Tanggap	3.36
4	Jaminan	3.33
5	Empati	3.36
Rata-rata		3.29



Gambar 3. Grafik Kepuasan Dosen Fakultas Teknik dilihat dari
Indikator Pelayanan Pustaka

Berdasarkan hasil monev menunjukkan bahwa tingkat kepuasan dosen Fakultas Teknik dilihat dari indikator pelayanan pustaka cukup puas, walaupun perlu dilakukan peningkatan pada aspek kehandalan guna melayani kebutuhan dosen yang berkaitan dengan peningkatan mutu dan kualitas dosen dalam mencari literatur/kepuustakaan dalam memenuhi tuntutan perkembangan teknologi. Hal ini berkaitan dengan maraknya plagiatisme di kalangan mahasiswa, yang menuntut pustakawan meningkatkan SDM yang dimiliki.

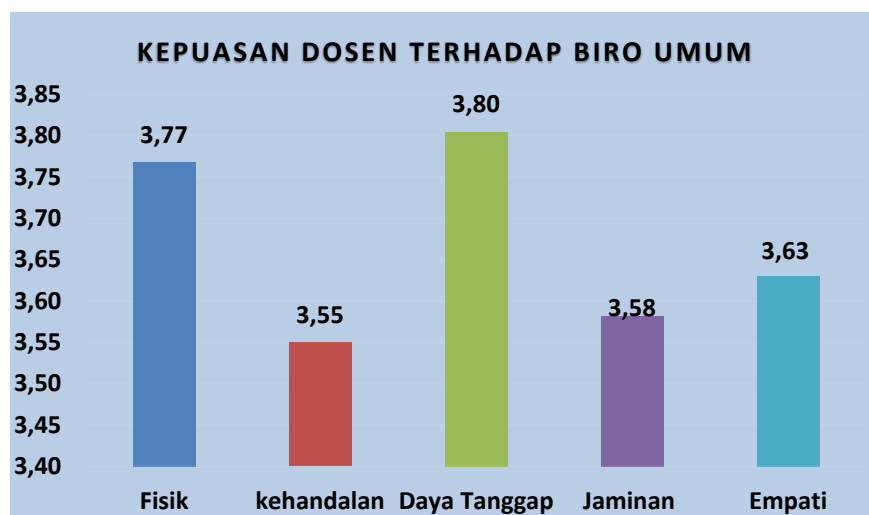
 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS TEKNIK	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : FT.GPM.MONEV.07.03

4. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Tabel 4

Kepuasan Dosen Fakultas Teknik dilihat dari Indikator Pelayanan Biro Umum

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Fisik	3.77
2	Kehandalan	3.55
3	Daya Tanggap	3.80
4	Jaminan	3.58
5	Empati	3.63
Rata-rata		3.67



Gambar 4. Grafik Kepuasan Dosen Fakultas Teknik dilihat dari Indikator Pelayanan Biro Umum

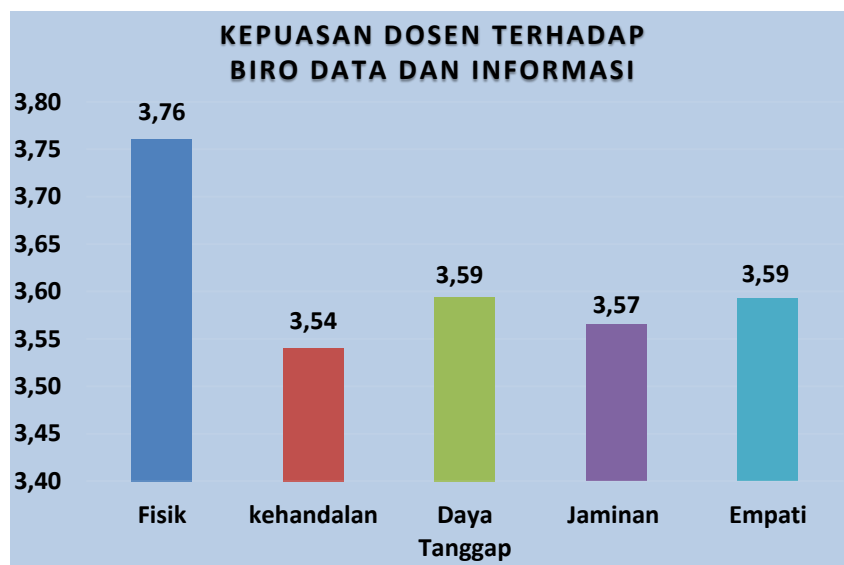
Berdasarkan grafik di atas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan dosen Fakultas Teknik terhadap pelayanan biro umum sudah mencapai tingkat puas, yang mengindikasikan bahwa seluruh staf biro umum sudah memiliki kompetensi yang sangat baik dalam melayani, memahami, mengkomunikasikan, memberikan solusi terhadap kebutuhan dosen secara keseluruhan. Namun perlu ditingkatkan dalam hal kehandalan.

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

5. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi

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

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Fisik	3.76
2	Kehandalan	3.54
3	Daya Tanggap	3.59
4	Jaminan	3.57
5	Empati	3.59
Rata-rata		3.61



Gambar 5. Kepuasan Dosen Fakultas Teknik dilihat dari Indikator Pelayanan Biro Data dan Informasi

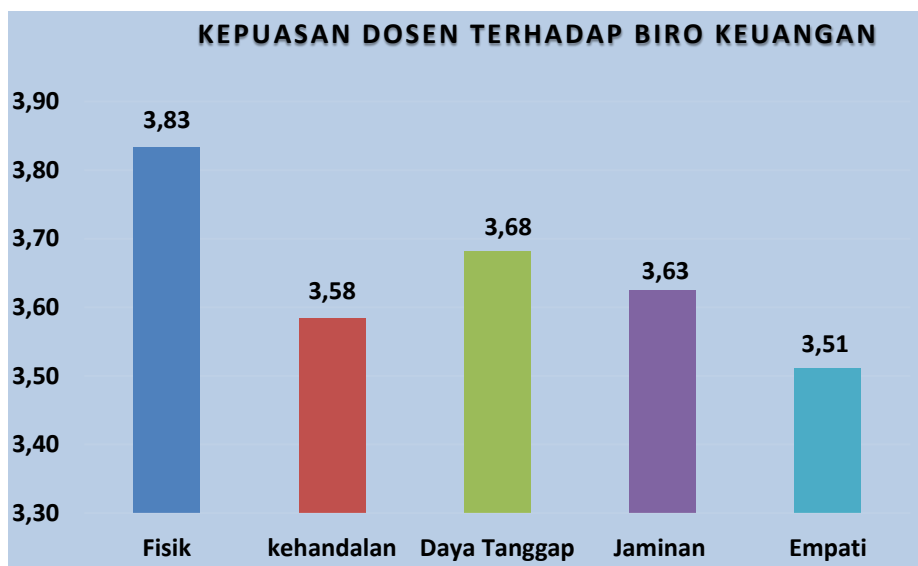
Grafik di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan dosen Fakultas Teknik terhadap pelayanan biro data dan informasi sudah mencapai tingkat puas, hal ini karena didukung oleh fasilitas sarana dan prasarana yang cukup memadai serta kecepatan dan ketepatan seluruh staf BDI dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dosen. Akan tetapi dalam hal kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik perlu ditingkatkan di masa yang akan datang.

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

6. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

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

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Fisik	3.83
2	Kehandalan	3.58
3	Daya Tanggap	3.68
4	Jaminan	3.63
5	Empati	3.51
Rata-rata		3.65



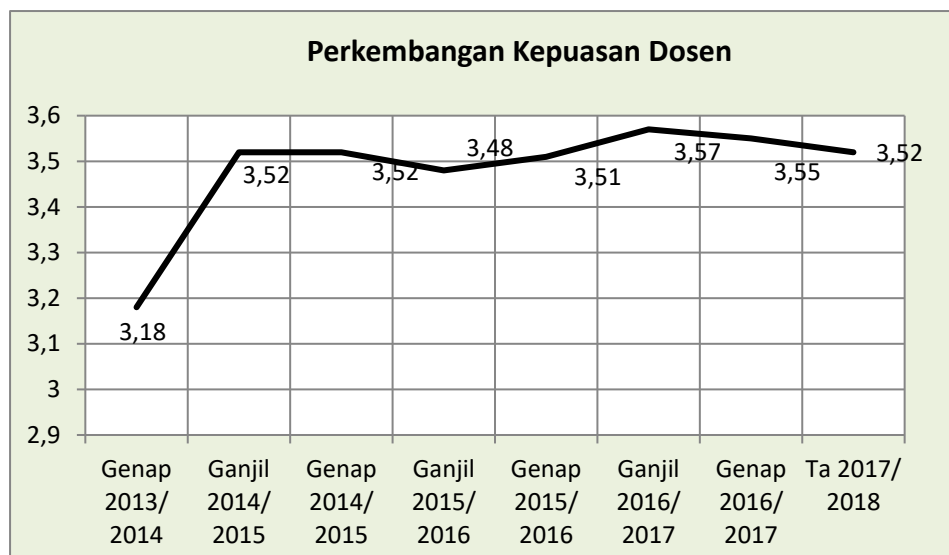
Gambar 6. Grafik Kepuasan Dosen Fakultas Teknik dilihat dari Indikator Pelayanan Biro Keuangan

Gambar 6 di atas menunjukkan adanya tingkat kepuasan dosen yang sudah baik dari standar pelayanan yang diberikan oleh para staf biro keuangan UMSU dalam memberikan pelayanan kepada seluruh dosen Fakultas Teknik selama ini. Namun, dalam hal kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik perlu ditingkatkan di masa yang akan datang.

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

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	T.A 2017/ 2018
1	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas	3.14	3.68	3.54	3.45	3.33	3.38	3.41	3.37
2	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Perpustakaan	-	-	-	-	-	-	3.30	3.29
3	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum	3.24	3.83	3.70	3.50	3.57	3.68	3.72	3.67
4	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi	2.75	3.22	3.45	3.50	3.58	3.62	3.66	3.61
5	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Keuangan	3.57	3.35	3.4	3.48	3.55	3.6	3.68	3.65
Rata-rata		3.18	3.52	3.52	3.48	3.51	3.57	3.55	3.52



Gambar 7. Grafik Perkembangan Kepuasan Dosen dilihat dari objek Pelayanan

Dari gambar 7 terlihat bahwa tingkat kepuasan dosen Fakultas Teknik terhadap pelayanan biro umum berada dalam kategori puas bila di dibandingkan dengan pelayanan biro lainnya, untuk itu perlu dilakukan peningkatan pelayanan dari masing-masing biro di UMSU. Selanjutnya pelayanan perpustakaan dan fakultas berada dalam kategori cukup puas, hal ini terjadi dikarenakan kurangnya sosialisasi terhadap para dosen tentang agenda/kegiatan yang dapat mendukung kegiatan pembelajaran. Dilihat dari hasil total kepuasan perkembangan 2 periode terakhir ini

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

turun dari sebelumnya dengan skor 3.57 menjadi 3.55 dan 3.52, begitupun dengan hasil setiap layanan menurun. Ini menjadi perhatian khusus Fakultas Teknik untuk meningkatkan kembali pelayanan yang sudah menurun agar dapat kembali naik.

H. KESIMPULAN

- 1 Secara umum dosen FT UMSU mempersepsikan pelayanan cukup puas, baik terhadap pelayanan biro fakultas, biro umum, biro data & informasi, biro keuangan dan perpustakaan dari aspek bentuk fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati, maupun pelayanan dari pimpinan fakultas serta kepala biro yang ada. Aspek pelayanan yang dinilai paling rendah adalah empati pegawai dalam memberikan pelayanan, terutama terhadap kesediaan pegawai dalam membantu kesulitan dosen, respon pegawai, perhatian saat memberikan pelayanan dan keramahan pegawai.
- 2 Jika dibandingkan pelayanan dari masing-masing biro maka dosen Fakultas Teknik mempersepsikan pelayanan Biro Umum adalah puas yang dapat diartikan sebagai pemberi pelayanan terbaik dari seluruh biro, sedangkan pelayanan perpustakaan masih sangat perlu ditingkatkan dimasa yang akan datang untuk mengubah persepsi para dosen di FT UMSU.
- 3 Peningkatan sumber daya manusia di setiap biro harus terus di lakukan guna meningkatkan mutu pelayanan sehingga tercipta suasana yang penuh dengan rasa persaudaraan dan keikhlasan dalam menjalankan tugas.

I. LAMPIRAN

1. Hasil Rekapitulasi Terhadap Pelayanan Fakultas

No	Fakultas	Sampel	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan				Total	
			Fakultas	Perpustakaan	Biro Umum	Biro Data dan Informasi		Biro Keuangan
1	Fakultas Teknik	46	3.37	3.29	3.67	3.61	3.65	3.52

2. Hasil Rekapitulasi Berdasarkan Indikator Penilaian

No	Penilaian	Fakultas	Pustaka	Biro Umum	Biro Data dan Informasi	Keuangan	Total
1	Fisik	3.26	3.26	3.77	3.76	3.83	3.57
2	kehandalan	3.26	3.15	3.55	3.54	3.58	3.42
3	Daya Tanggap	3.51	3.36	3.80	3.59	3.68	3.59
4	Jaminan	3.33	3.33	3.58	3.57	3.63	3.49
5	Empati	3.49	3.36	3.63	3.59	3.51	3.52
Rata-rata		3.37	3.29	3.67	3.61	3.65	3.52

3. Hasil Money Fakultas Teknik

A. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruang dosen	46	3.22
2. Ketersediaan kursi, meja dan loker pada ruang dosen	46	3.00
3. Kemudahan dalam mengakses internet	46	2.91
4. Kebersihan ruang dosen	46	3.54
5. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	46	3.63
6. Ketersediaan infocus untuk mengajar	46	3.67
7. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman	46	3.50
8. Ketersediaan air minum di ruang dosen	46	3.42
9. Ketersediaan ruang konsultasi mahasiswa dengan dosen	46	2.62
10. Ketersediaan toilet dosen	46	3.14
11. Kebersihan toilet dosen	46	3.15
Total		3.26

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Kemampuan pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	46	3.15
13. Ketuntasan pelayanan yang diberikan pegawai fakultas	46	3.24
14. Ketepatan waktu pelayanan	46	3.33
15. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	46	3.33
16. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan	46	3.24
Total		3.26

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
17. Kesediaan pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	46	3.30
18. Kepedulian pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	46	3.87
19. Kecepatan pegawai fakultas dalam menyampaikan informasi	46	3.35
Total		3.51

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
20. Pengetahuan pegawai fakultas dalam melaksanakan tugasnya	46	3.35
21. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai fakultas	46	3.22
22. Keamanan data akademik dosen	46	3.43
Total		3.33

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
23. Respon pegawai fakultas saat dihubungi via telepon	46	3.54
24. Perhatian pegawai fakultas pada saat memberi pelayanan	46	3.48
25. Kesediaan pegawai fakultas dalam membantu kesulitan yang dialami dosen	46	3.43
Total		3.49

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	46	3.26
Kehandalan	46	3.26
Daya Tangkap	46	3.51
Jaminan	46	3.33
Empati	46	3.49
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas		3.37

B. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	46	3.41
2. Kebersihan ruangan	46	3.35
3. Tata letak buku pustaka	46	3.22
4. Kemudahan mengakses buku	46	3.04
Total		3.26

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
5. Ketepatan waktu pelayanan	46	3.39
6. Kemudahan memperoleh informasi pustaka	46	3.24
7. Kemuktahiran pustaka	46	2.98
8. Ketersediaan layanan e-library	46	3.00
Total		3.15

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
9. Kesediaan pegawai dalam memberikan pelayanan	46	3.35
10. Kepedulian pegawai dalam memberikan pelayanan	46	3.35
11. Kecepatan pegawai dalam menyampaikan informasi	46	3.37
Total		3.36

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Pengetahuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya	46	3.28
13. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai	46	3.37
Total		3.33

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
14. Perhatian pegawai saat memberikan pelayanan	46	3.28
15. Kesiapan pegawai membantu kesulitan yang dialami dosen	46	3.43
Total		3.36

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	46	3.26
Kehandalan	46	3.15
Daya Tangkap	46	3.36
Jaminan	46	3.33
Empati	46	3.36
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka		3.29

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	46	3.67
2. Kerapian berpakaian pegawai	46	3.76
3. Kebersihan ruangan	46	3.87
Total		3.77

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	46	3.41
5. Kemudahan akses database dosen	46	3.39
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	46	3.65
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	46	3.59
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	46	3.50
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	46	3.65
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	46	3.65
Total		3.55

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	46	4.26
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	46	3.57
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	46	3.59
Total		3.80

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	46	3.59
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	46	3.65
16. Keamanan data administrasi dosen	46	3.59
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	46	3.50
Total		3.58

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	46	3.50
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	46	3.65
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	46	3.76
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	46	3.61
Total		3.63

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	46	3.77
Kehandalan	46	3.55
Daya Tangkap	46	3.80
Jaminan	46	3.58
Empati	46	3.63
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum		3.67

D. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi**Fisik**

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	46	3.67
2. Kerapian berpakaian pegawai	46	3.72
3. Kebersihan ruangan	46	3.89
Total		3.76

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	46	3.54
5. Kemudahan akses database dosen	46	3.41
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	46	3.52
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	46	3.59
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	46	3.63
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	46	3.54
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	46	3.54
Total		3.54

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	46	3.67
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	46	3.46
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	46	3.65
Total		3.59

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	46	3.57
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	46	3.57
16. Keamanan data administrasi dosen	46	3.59
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	46	3.54
Total		3.57

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	46	3.48
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	46	3.70
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	46	3.59
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	46	3.61
Total		3.59

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	46	3.76
Kehandalan	46	3.54
Daya Tangkap	46	3.59
Jaminan	46	3.57
Empati	46	3.59
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi		3.61

E. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	46	3.67
2. Kerapian berpakaian pegawai	46	3.91
3. Kebersihan ruangan	46	3.91
Total		3.83

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	46	3.61
5. Kemudahan akses database dosen	46	3.41
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	46	3.57
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	46	3.61
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	46	3.59
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	46	3.72
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	46	3.59
Total		3.58

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	46	3.67
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	46	3.65
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	46	3.72
Total		3.68

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	46	3.63
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	46	3.72
16. Keamanan data administrasi dosen	46	3.63
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	46	3.52
Total		3.63

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	46	3.35
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	46	3.57
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	46	3.59
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	46	3.54
Total		3.51

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	46	3.83
Kehandalan	46	3.58
Daya Tangkap	46	3.68
Jaminan	46	3.63
Empati	46	3.51
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan		3.65

Rekapitulasi Kepuasan Dosen

Aspek Penilaian	N	Mean
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas	46	3.37
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka	46	3.29
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum	46	3.67
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi	46	3.61
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan	46	3.65
Total Kepuasan Dosen		3.52