


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



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

**GUGUS PENJAMINAN MUTU
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
2021**

	FAKULTAS TEKNIK	Waktu Pelaksanaan : Mei 2021
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 11
	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 2021
Pelaksana,

GPM FT UMSU

	FAKULTAS TEKNIK	Waktu Pelaksanaan : Mei 2021
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 11
	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

	FAKULTAS TEKNIK	Waktu Pelaksanaan : Mei 2021
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 11
	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.

	FAKULTAS TEKNIK	Waktu Pelaksanaan : Mei 2021
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 11
	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 2020/2021, dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Kepuasan dosen yang dimaksud adalah kepuasan terhadap pelayanan atas lima (5) indikator pelayanan yaitu:

1. **Bentuk fisik (*tangibles*)** meliputi fasilitas fisik, perlengkapan prasarana dan sarana
2. **Kehandalan (*reliability*)** yaitu kemampuan untuk melayani dosen sesuai dengan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan
3. **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 yang aktif mengajar pada semester genap 2020/2021 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 51 angket. Selanjutnya data ditabulasi dan diklasifikasikan, dijelaskan dan dilakukan analisis


 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS TEKNIK	Waktu Pelaksanaan : Mei 2021
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 11
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : FT.GPM.MONEV.07.03

untuk memperoleh informasi mengenai kepuasan dosen. Dalam mengukur tinggi rendahnya kepuasan dosen terhadap pelayanan yang diberikan digunakan interval sebagai berikut:


Level	Skor hasil	Kriteria Hasil
1	1.00 - 1.80	Tidak Puas
2	1.81 - 2.60	Kurang Puas
3	2.61 - 3.40	Cukup Puas
4	3.41 - 4.20	Puas
5	4.21 - 5.00	Sangat Puas


F. INSTRUMEN MONEV

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

	FAKULTAS TEKNIK	Waktu Pelaksanaan : Mei 2021
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 11
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : FT.GPM.MONEV.07.03

PERTANYAAN	JAWABAN				
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 TEKNIK	Waktu Pelaksanaan : Mei 2021
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 11
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : FT.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 BAAD					PELAYANAN BIRO KEUANGAN					
C.1. Fisik																
1. Kenyamanan ruangan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
2. Kerapian berpakaian pegawai	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
3. Kebersihan ruangan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
C.2. Kehandalan																
4. Keakuratan database dosen	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
5. Kemudahan akses database dosen	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
7. Ketuntasan dalam memberikan pelayanan administrasi	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
8. Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan administrasi	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
9. Keterbukaan, dalam menyampaikan informasi yang dibutuhkan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	



FAKULTAS TEKNIK
LAPORAN MONITORING
EVALUASI
KEPUASAN DOSEN

Waktu Pelaksanaan : Mei 2021
 Edisi : 11
 Kode Dokumen : FT.GPM.MONEV.07.03

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

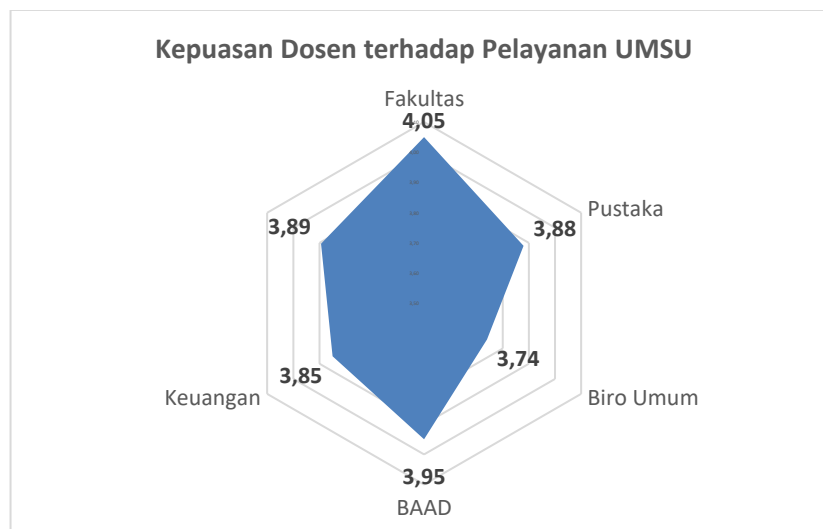
	FAKULTAS TEKNIK	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 10
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : FT.GPM.MONEV.07.03

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	4.05
2	Kepuasan dosen terhadap perpustakaan	3.88
3	Kepuasan dosen terhadap pelayanan biro umum	3.74
4	Kepuasan dosen terhadap pelayanan biro administrasi akademik dan data	3.95
5	Kepuasan dosen terhadap pelayanan biro keuangan	3.85
Rata-rata		3.89



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

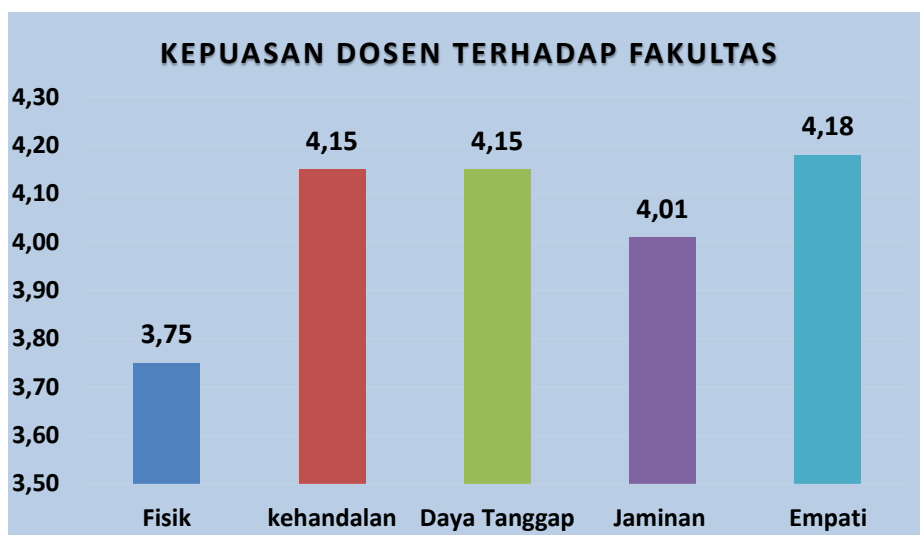
Secara umum tingkat kepuasan dosen Fakultas Teknik terhadap pelayanan UMSU sudah puas dengan skor 3,89. Tingkat kepuasan dosen terhadap seluruh indikator sudah puas dengan pelayanan fakultas sebagai yang terbaik dengan skor 4.05 terutama indikator empati (empathy) meliputi kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan dosen dengan skor 4.18.

	FAKULTAS TEKNIK	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 10
	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	3,75
2	Kehandalan	4,15
3	Daya Tanggap	4,15
4	Jaminan	4,01
5	Empati	4,18
Rata-rata		4.05



Gambar 2. Grafik Kepuasan Dosen Fakultas Teknik Terhadap Pelayanan Fakultas

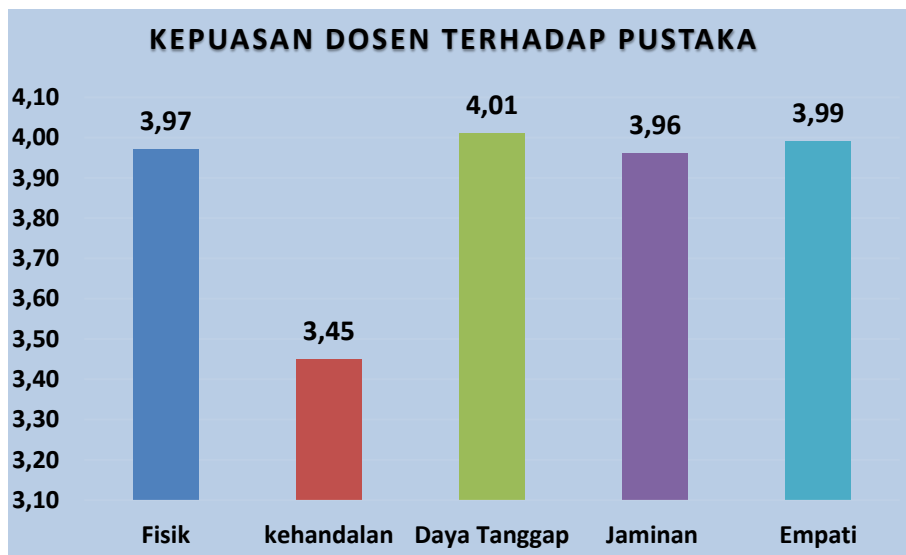
Pada gambar 2 menunjukkan pelayanan yang diberikan Fakultas Teknik kepada para dosen dilihat dari indikator pelayanan sudah puas dengan skor 4.05, seluruh indikator sudah dinilai puas dimana fisik sebagai terendah dengan skor 3.75 terutama tentang ketersediaan kursi, meja dan loker pada ruang dosen. Hal ini dapat dijadikan sebagai bahan acuan agar di masa yang akan datang di pandang perlu untuk melakukan perbaikan dalam hal fasilitas, perlengkapan sarana dan prasarana juga peningkatan SDM dalam melayani dosen dengan baik guna meningkatkan kualitas mutu pendidikan di Fakultas Teknik.

	FAKULTAS TEKNIK	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 10
	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	3,97
2	Kehandalan	3,45
3	Daya Tanggap	4,01
4	Jaminan	3,96
5	Empati	3,99
Rata-rata		3.88



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

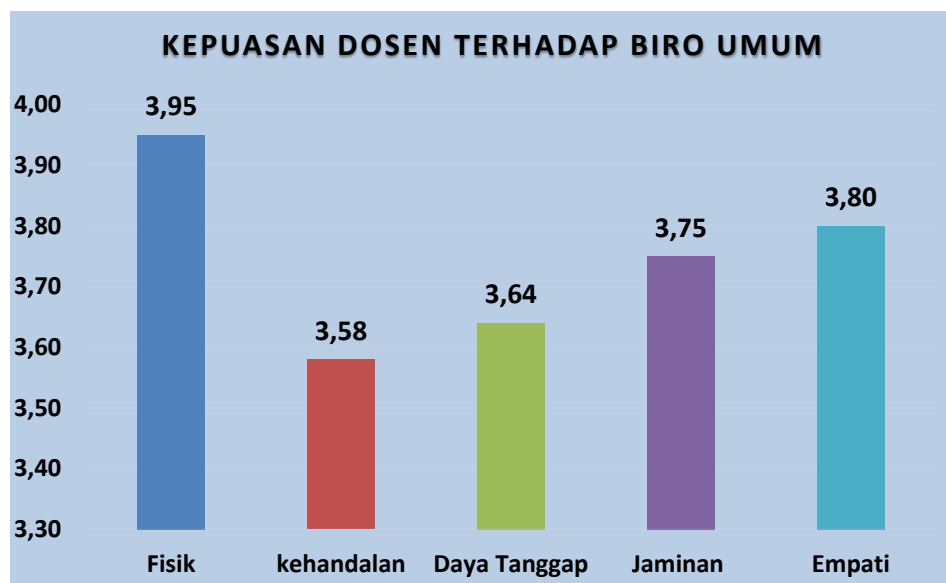
Berdasarkan hasil monev menunjukkan bahwa tingkat kepuasan dosen Fakultas Teknik dilihat dari indikator pelayanan pustaka sudah puas dengan skor 3.88, untuk indikator mendapat penilaian puas. Indikator kehandalan menjadi yang paling rendah dengan skor 3.45, hal yang dinilai terutama tentang ketepatan waktu pelayanan dan masih kurangnya informasi yang diberikan oleh perpustakaan. Indikator daya tanggap menjadi yang terbaik dengan skor 4.01 tentang kecepatan dalam memberikan pelayanan.

	FAKULTAS TEKNIK	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 10
	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	3,95
2	Kehandalan	3,58
3	Daya Tanggap	3,64
4	Jaminan	3,75
5	Empati	3,80
Rata-rata		3.74



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

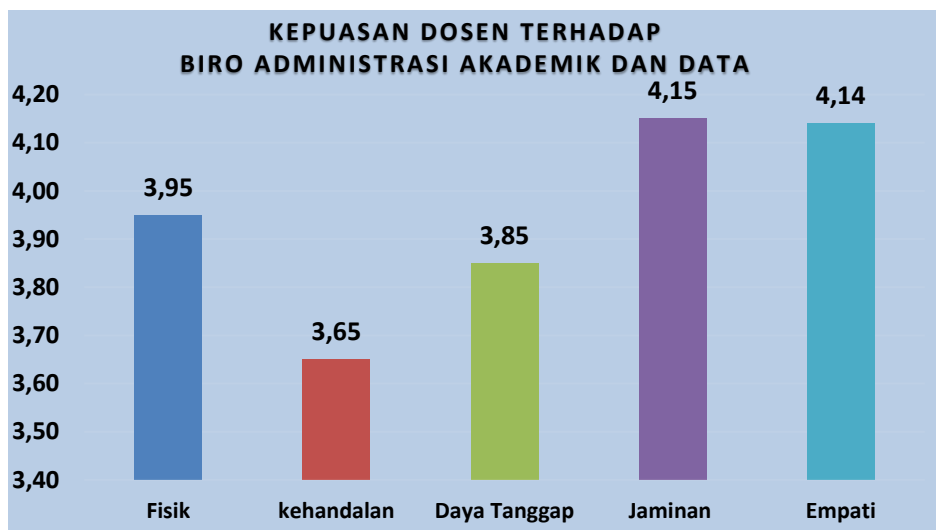
Berdasarkan grafik di atas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan dosen Fakultas Teknik terhadap pelayanan biro umum sudah mencapai tingkat puas dengan skor 3,74, yang mengindikasikan bahwa seluruh staf biro umum sudah memiliki kompetensi yang sangat baik dalam melayani, memahami, mengkomunikasikan, memberikan solusi terhadap kebutuhan dosen secara keseluruhan. Indikator fisik sebagai yang terbaik terutama tentang kenyamanan ruangan dan perlu ditingkatkan dalam hal jaminan, terutama tentang kenyamanan ketika menerima pelayanan.

	FAKULTAS TEKNIK	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 10
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : FT.GPM.MONEV.07.03

5. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Administrasi Akademik dan Data


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

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Fisik	3,95
2	Kehandalan	3,65
3	Daya Tanggap	3,85
4	Jaminan	4,15
5	Empati	4,14
Rata-rata		3.95



Gambar 5. Kepuasan Dosen Fakultas Teknik dilihat dari Indikator Pelayanan Biro Administrasi akademik dan data

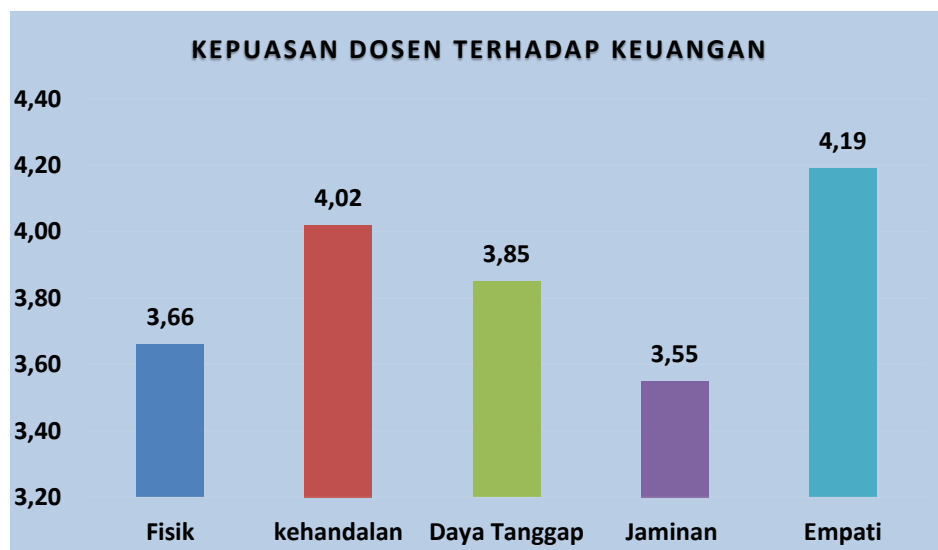
Grafik di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan dosen Fakultas Teknik terhadap pelayanan biro administrasi akademik dan data sudah mencapai tingkat puas dengan skor 3,95. Hal ini karena didukung oleh fasilitas sarana dan prasarana yang cukup memadai serta kecepatan dan ketepatan seluruh staf BAAD dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dosen. Untuk indikator sudah dinilai puas, indikator jaminan mendapat penilaian paling tinggi dengan skor 4.15 terutama tentang keamanan data administrasi dosen; untuk indikator kehandalan dinilai paling rendah dengan skor 3,65 terutama tentang kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi.

	FAKULTAS TEKNIK	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 10
	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	3,66
2	Kehandalan	4,02
3	Daya Tanggap	3,85
4	Jaminan	3,55
5	Empati	4,19
Rata-rata		3.85



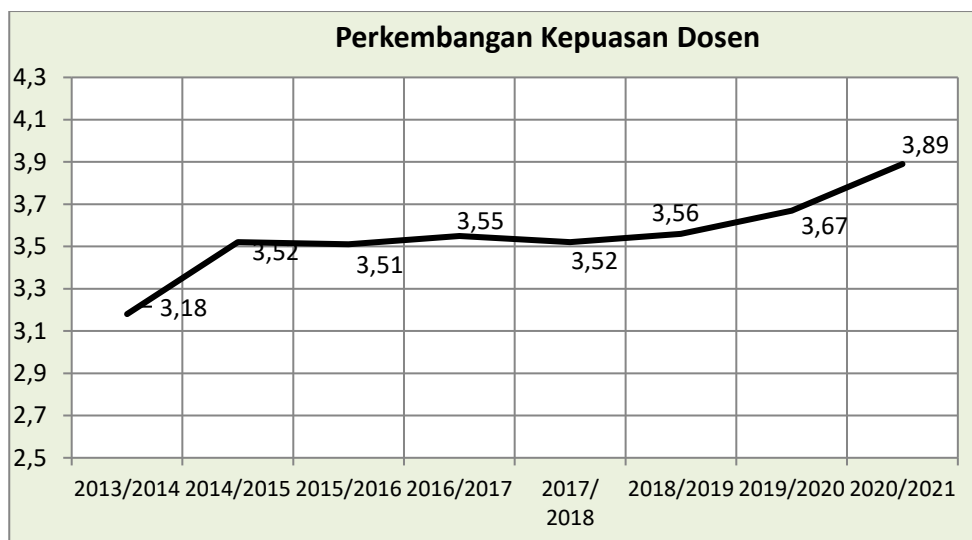
Gambar 6. Grafik Kepuasan Dosen Fakultas Teknik dilihat dari Indikator Pelayanan Biro Keuangan

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. Indikator yang mendapat penilaian terbaik dari empati dengan skor 4.19 terutama tentang Kesiapan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya dan indikator yang dinilai rendah adalah jaminan dengan skor 3.55 tentang kenyamanan ketika menerima pelayanan.

	FAKULTAS TEKNIK	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 10
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : FT.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	2020/ 2021
1	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas	3.14	3.54	3.33	3.41	3.37	3.43	3.55	4.05
2	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Perpustakaan	-	-	-	3.30	3.29	3.35	3.41	3.88
3	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum	3.24	3.70	3.57	3.72	3.67	3.69	3.74	3.74
4	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan BAAD	2.75	3.45	3.58	3.66	3.61	3.63	3.81	3.95
5	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Keuangan	3.57	3.4	3.55	3.68	3.65	3.71	3.85	3.85
Rata-rata		3.18	3.52	3.51	3.55	3.52	3.56	3.67	3.89



Gambar 7. Grafik Perkembangan Kepuasan Dosen

Tingkat pertumbuhan kepuasan dosen sebelum periode sebelumnya secara umum mengalami peningkatan, dengan skor rata-rata pertumbuhan sebesar 2,89%. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada dosen Fakultas Teknik UMSU semakin baik. Pada tabel perkembangan diatas dapat dilihat dosen memiliki nilai rata-rata sudah puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh masing-

	FAKULTAS TEKNIK	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 10
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : FT.GPM.MONEV.07.03

masing biro. Seluruh penilaian terhadap objek pelayanan sudah puas, penilaian ini dapat dijadikan acuan agar pelayanan di seluruh biro-biro UMSU semakin baik dan mendapat penilaian sangat puas dari dosen pada periode berikutnya.

H. KESIMPULAN

- 1 Secara umum dosen FT UMSU mempersepsikan pelayanan sudah puas, baik terhadap pelayanan biro fakultas, biro umum, biro administrasi akademik dan data, 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 seluruh biro 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	BAAD	Biro Keuangan	
1	Fakultas Teknik	51	4,05	3,88	3,74	3,95	3,85	3,89

2. Hasil Rekapitulasi Berdasarkan Indikator Penilaian

No	Penilaian	Fakultas	Pustaka	Biro Umum	BAAD	Keuangan	Total
1	Fisik	3,75	3,97	3,95	3,95	3,66	3,86
2	kehandalan	4,15	3,45	3,58	3,65	4,02	3,77
3	Daya Tanggap	4,15	4,01	3,64	3,85	3,85	3,90
4	Jaminan	4,01	3,96	3,75	4,15	3,55	3,88
5	Empati	4,18	3,99	3,80	4,14	4,19	4,06
Rata-rata		4,05	3,88	3,74	3,95	3,85	3,89

3. Hasil Monev Fakultas Teknik

Hasil Monitoring Evaluasi Kepuasan Dosen Fakultas Teknik

A. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruang dosen	51	3,15
2. Ketersediaan kursi, meja dan loker pada ruang dosen	51	3,24
3. Kemudahan dalam mengakses internet	51	3,33
4. Kebersihan ruang dosen	51	3,33
5. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	51	3,24
6. Ketersediaan infocus untuk mengajar	51	3,67
7. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman	51	3,50
8. Ketersediaan air minum di ruang dosen	51	3,42
9. Ketersediaan ruang konsultasi mahasiswa dengan dosen	51	3,62
10. Ketersediaan toilet dosen	51	3,14
11. Kebersihan toilet dosen	51	3,15
Total		3,75

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Kemampuan pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	51	3,15
13. Ketuntasan pelayanan yang diberikan pegawai fakultas	51	3,24
14. Ketepatan waktu pelayanan	51	3,33
15. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	51	3,33
16. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan	51	3,24
Total		4,15

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
17. Kesediaan pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	51	3,30
18. Kepedulian pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	51	3,87
19. Kecepatan pegawai fakultas dalam menyampaikan informasi	51	3,35
Total		4,15

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
20. Pengetahuan pegawai fakultas dalam melaksanakan tugasnya	51	3,35
21. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai fakultas	51	3,22
22. Keamanan data akademik dosen	51	3,43
Total		4,01

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
23. Respon pegawai fakultas saat dihubungi via telepon	51	3,54
24. Perhatian pegawai fakultas pada saat memberi pelayanan	51	3,48
25. Kesediaan pegawai fakultas dalam membantu kesulitan yang dialami dosen	51	3,43
Total		4,18

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	51	3,75
Kehandalan	51	4,15
Daya Tangkap	51	4,15
Jaminan	51	4,01
Empati	51	4,18
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas		4,05

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	51	3,41
2. Kebersihan ruangan	51	3,35
3. Tata letak buku pustaka	51	3,22
4. Kemudahan mengakses buku	51	3,04
Total		3,97

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
5. Ketepatan waktu pelayanan	51	3,39
6. Kemudahan memperoleh informasi pustaka	51	3,24
7. Kemuktahiran pustaka	51	2,98
8. Ketersediaan layanan e-library	51	3,00
Total		3,45

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
9. Kesiapan pegawai dalam memberikan pelayanan	51	3,35
10. Kepedulian pegawai dalam memberikan pelayanan	51	3,35
11. Kecepatan pegawai dalam menyampaikan informasi	51	3,37
Total		4,01

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Pengetahuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya	51	3,28
13. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai	51	3,37
Total		3,96

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
14. Perhatian pegawai saat memberikan pelayanan	51	3,28
15. Kesiapan pegawai membantu kesulitan yang dialami dosen	51	3,43
Total		3,99

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	51	3,97
Kehandalan	51	3,45
Daya Tangkap	51	4,01
Jaminan	51	3,96
Empati	51	3,99
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka		3,88

C. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	51	3,67
2. Kerapian berpakaian pegawai	51	3,76
3. Kebersihan ruangan	51	3,87
Total		3,95

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	51	3,41
5. Kemudahan akses database dosen	51	3,39
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	51	3,65
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	51	3,59
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	51	3,50
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	51	3,65
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	51	3,65
Total		3,58

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	51	4,26
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	51	3,57
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	51	3,59
Total		3,64

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	51	3,59
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	51	3,65
16. Keamanan data administrasi dosen	51	3,59
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	51	3,50
Total		3,75

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	51	3,50
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	51	3,65
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	51	3,76
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	51	3,61
Total		3,80

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	51	3,95
Kehandalan	51	3,58
Daya Tangkap	51	3,64
Jaminan	51	3,75
Empati	51	3,80
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum		3,74

D. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Administrasi Akademik dan Data Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	51	3,67
2. Kerapian berpakaian pegawai	51	3,72
3. Kebersihan ruangan	51	3,89
Total		3,95

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	51	3,54
5. Kemudahan akses database dosen	51	3,41
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	51	3,52
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	51	3,59
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	51	3,63
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	51	3,54
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	51	3,54
Total		3,65

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	51	3,67
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	51	3,46
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	51	3,65
Total		3,85

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	51	3,57
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	51	3,57
16. Keamanan data administrasi dosen	51	3,59
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	51	3,54
Total		4,15

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	51	3,48
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	51	3,70
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	51	3,59
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	51	3,61
Total		4,14

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Administrasi Akademik dan Data

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	51	3,95
Kehandalan	51	3,65
Daya Tangkap	51	3,85
Jaminan	51	4,15
Empati	51	4,14
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Administrasi Akademik dan Data		3,95

E. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	51	3,67
2. Kerapian berpakaian pegawai	51	3,91
3. Kebersihan ruangan	51	3,91
Total		3,66

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	51	3,61
5. Kemudahan akses database dosen	51	3,41
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	51	3,57
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	51	3,61
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	51	3,59
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	51	3,72
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	51	3,59
Total		4,02

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	51	3,67
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	51	3,65
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	51	3,72
Total		3,85

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	51	3,63
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	51	3,72
16. Keamanan data administrasi dosen	51	3,63
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	51	3,52
Total		3,55

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	51	3,35
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	51	3,57
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	51	3,59
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	51	3,54
Total		4,19

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	51	3,66
Kehandalan	51	4,02
Daya Tangkap	51	3,85
Jaminan	51	3,55
Empati	51	4,19
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan		3,85

Rekapitulasi Kepuasan Dosen

Aspek Penilaian	N	Mean
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas	51	4,05
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka	51	3,88
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum	51	3,74
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi	51	3,95
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan	51	3,85
Total Kepuasan Dosen		3,89