



KEPUTUSAN
REKTOR UNIVERSITAS MEDAN AREA
NOMOR : 169 /UMA.'09/IV/2016
T E N T A N G
ACUAN PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN LAYANAN
UNIVERSITAS MEDAN AREA

REKTOR UNIVERSITAS MEDAN AREA

- Menimbang** : a. bahwa dalam rangka program percepatan peningkatan mutu Universitas Medan Area, maka perlu diketahui tingkat kepuasan layanan baik kepada dosen, tenaga kependidikan maupun kepada mahasiswa, sehingga perlu dilaksanakan pengukuran tingkat kepuasan layanan tersebut.
- b. bahwa dalam melaksanakan pengukuran tingkat kepuasan layanan sebagaimana dimaksud, maka perlu membuat acuan pengukuran sebagai aturan dasar dalam pelaksanaan pengukuran tingkat layanan tersebut.
- c. bahwa untuk terlaksananya administrasi yang baik, maka perlu menerbitkan surat keputusan Rektor tentang Acuan Pengukuran Tingkat Kepuasan Layanan Universitas Medan Area.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.
2. Peraturan Pemerintah RI Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi.
3. Permenristekdikti Nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
4. Statuta Universitas Medan Area Tahun 2011.
5. Surat Keputusan Yayasan Pendidikan Haji Agus Salim No. 230/YPHAS/2014 tanggal 19 Februari 2014 tentang Pengangkatan Rektor Universitas Medan Area.

MEMUTUSKAN:

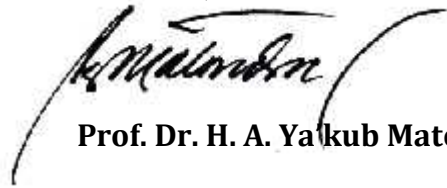
- Menetapkan** : ACUAN PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN LAYANAN UNIVERSITAS MEDAN AREA
- Pertama** : Pengukuran tingkat kepuasan layanan Universitas Medan Area meliputi 3 (tiga) unsur sasaran, yaitu dosen, tenaga kependidikan dan mahasiswa.
- Kedua** : Instrumen (alat ukur) yang digunakan dalam melaksanakan pengukuran tingkat kepuasan layanan adalah angket / kuesioner.
- Ketiga** : Pengukuran tingkat layanan kepada Dosen dan Mahasiswa dilaksanakan oleh Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) sedangkan pengukuran tingkat layanan kepada Tenaga Kependidikan dilaksanakan oleh Bagian Kepegawaian.
- Keempat** : Skala pengukuran tingkat kepuasan layanan terdiri dari 4 (empat) tingkatan, yaitu : 1. Tidak Puas, 2. Kurang Puas, 3. Puas, 4. Sangat Puas. Sedangkan skala penilaian terhadap kepuasan layanan yang diberikan juga terdiri dari 4 (empat) tingkatan, yaitu 1. Kurang, 2. Cukup, 3. Baik dan 4. Amat Baik.

Kelima : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kesalahan atau kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan seperlunya.

Ditetapkan di : Medan

Pada Tanggal : 08 April 2016

Rektor,



Prof. Dr. H. A. Yakub Matondang, MA

Tembusan:

1. Ketua Pengurus YPHAS
2. Ketua LPM
3. Kabag. Kepegawaian
4. Peringgal



SURAT KEPUTUSAN
REKTOR UNIVERSITAS MEDAN AREA
NOMOR : /UMA.'09/IV/2017
T E N T A N G
PANITIA PENGUKURAN KEPUASAN MAHASISWA, KEPUASAN DOSEN DAN TENAGA
KEPENDIDIKAN Ta. 2016-2017
UNIVERSITAS MEDAN AREA

REKTOR UNIVERSITAS MEDAN AREA

Menimbang : a. bahwa dalam rangka kegiatan percepatan mutu dan kualitas pembelajaran di lingkungan Universitas Medan Area, maka perlu melaksanakan monitoring dan evaluasi pembelajaran secara *on-line*.
b. bahwa untuk terpenuhinya maksud point a dan terlaksananya administrasi yang baik dalam pelaksanaan monitoring dan evaluasi pembelajaran tersebut, maka perlu menerbitkan Surat Keputusan Rektor tentang Pengukuran Kepuasan Mahasiswa, Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan TA. 2016-2017 Universitas Medan Area.

Mengingat : 1. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.
2. Peraturan Pemerintah RI Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi.
3. Permenristekdikti Nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
4. Permenristekdikti Nomor 62 Tahun 2016 tentang Sistem Penjaminan Mutu Dikti.
5. Statuta Universitas Medan Area Tahun 2016.
6. Rencana Strategis Universitas Medan Area Tahun 2015-2020.
7. Surat Keputusan Yayasan Pendidikan Haji Agus Salim No. 059/YPHAS.08/G/II/2018 tanggal 21 Pebruari 2018 tentang Pengangkatan Rektor Universitas Medan Area.

M E M U T U S K A N :

Menetapkan : PANITIA PENGUKURAN KEPUASAN MAHASISWA, KEPUASAN DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN Tahun Ajaran 2015-2016 UNIVERSITAS MEDAN AREA.

Pertama : Mengangkat yang namanya tersebut dalam lampiran surat keputusan ini sebagai Panitia yang bertugas untuk Pengukuran Kepuasan Mahasiswa, Kepuasan Dosen dan Tenaga Kependidikan Ta. 2016-2017 Universitas Medan Area.

Kedua : Panitia bertugas mempersiapkan segala sesuatu yang diperlukan berdasarkan jadwal kegiatan, sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing.

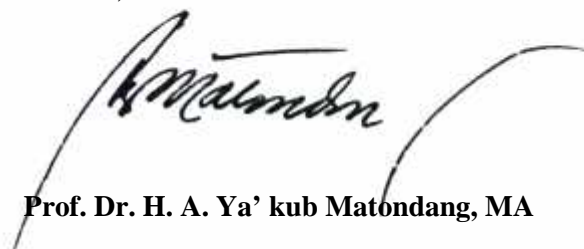
Ketiga : Biaya yang ditimbulkan akibat ditetapkannya Surat Keputusan ini dibebankan kepada Pengurus Yayasan Pendidikan Haji Agus Salim/Universitas Medan Area.

Keempat : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan seperlunya.

Petikan : Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan : Medan
Pada Tanggal : April 2017

Rektor,



Prof. Dr. H. A. Ya' kub Matondang, MA

Tembusan :

1. Ketua YPHAS
2. Ketua LPM
3. Kabag. Kebegawaian
4. Peringgal

LAPORAN KEPUASAN DOSEN UNIVERSITAS MEDAN AREA

TAHUN 2017

"PENILAIAN HASIL DOSEN TERHADAP UNIVERSITAS MEDAN AREA"



**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU (LPM)
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2017**

**HASIL REKAPITULASI ANGKET KEPUASAN DOSEN
UNIVERSITAS MEDAN AREA
TAHUN 2017**

Monitoring Kepuasan Dosen yang dilakukan pada setiap tahun dilakukan dengan berbagai cara. Salah satunya adalah dengan menyebarkan angket kepada dosen berupa kuisioner kepuasan dosen yang terdiri dari 20 (Dua Puluh) parameter penilaian yang meliputi kepuasan dosen terhadap pelayanan Universitas Medan Area. Tujuan dari kegiatan ini adalah melihat kepuasan dosen dalam pelayanan universitas dalam upaya peningkatan kualitas dosen dan pelayanan terhadap dosen untuk menjadikan universitas yang inovatif, berkepribadian, dan mandiri sesuai dengan visi dan misi Universitas Medan Area (UMA).

Monitoring Kepuasan mahasiswa khususnya para mahasiswa di lingkungan Universitas Medan Area dilakukan dengan membagikan kuisioner kepada mahasiswa Mahasiswa penentuan jumlah sample dengan menggunakan rumus slovin dari total dosen aktif 194 orang

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{1}{1 + (194 \times 0,05^2)} = 129$$

Dari hasil metode slovin di peroleh jumlah sampling sebanyak 129 dosen dari 7 fakultas yang ada di Universitas Medan Area, setelah diperoleh hasil dari instrument maka dilakukan uji kesahihan terhadap data instrument dengan menggunakan uji validitas dengan correlation dan reliabilitas dengan menggunakan product momen

No	Pernyataan Instrumen	Nilai	Keterangan
1	Kesempatan untuk peningkatan kompetensi dan profesional serta berkarya dosen (magang/pelatihan /S3)	0,565	Valid
2	Sistem rekrutmen dan seleksi dosen	0,556	Valid
3	Sistem Penghargaan terhadap prestasi kerja.	0,665	Valid
4	Pola komunikasi dosen dan tenaga kependidikan dengan pengelola Kepegawaian (SDM).	0,768	Valid
5	Workshop/Pelatihan/Bimbingan Teknis peningkatan profesional dosen bidang penelitian dan pengabdian yang diadakan oleh UMA.	0,656	Valid
6	Workshop/Pelatihan/Bimbingan Teknis peningkatan profesional dosen bidang pembelajaran yang diadakan oleh UMA.	0,894	Valid
7	Pelaksanaan prosedur kenaikan pangkat	0,695	Valid
8	Prosedur pembayaran gaji/tunjangan.	0,866	Valid
9	Aturan tentang system penghargaan prestasi dosen.	0,998	Valid
10	Transparansi informasi kepada Dosen	0,655	Valid
11	Jenis penghargaan yang diberikan atas prestasi dosen.	0,766	Valid
12	Ketersediaan fasilitas sarana dan prasarana yang mendukung pekerjaan.	0,876	Valid
13	Penerapan sistem sanksi atas pelanggaran terhadap tata tertib kerja	0,987	Valid

No	Pernyataan Instrumen	Nilai	Keterangan
14	Monitoring dan Evaluasi mutu pembelajaran dosen.	0,545	Valid
15	Evaluasi Kinerja Tridharma Semesteran	0,526	Valid
16	Objektivitas pemberian penghargaan bagi dosen	0,624	Valid
17	Sanksi ketidakpatuhan Dosen	0.616	Valid
18	Dorongan semangat agar dosen cepat mengajukan kenaikan Jabatan Akademik	0,546	Valid
19	Pemberian fasilitas pemenuhan syarat kenaikan Jabatan Akademik dosen.	0,545	Valid
20	Beban kerja yang diberikan	0,766	Valid

Untuk hasil reliabilitas yang dilakukan pada instrument dengan menggunakan alphaconbrach di peroleh nilai 0,986, dari hasil validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa instrument pengukuran yang dilakukan sudah memenuhi kaidah untuk dapat dijadikan patokan sebagai pengambil keputusan.

A. HASIL ANGKET BERDASARKAN NILAI TOTAL PARAMETER

Hasil analisis terhadap angket menunjukkan bahwa pelayanan kepada dosen secara keseluruhan di lingkungan Universitas Medan Area tergolong Baik (100%) . Hasil ini berdasarkan penilaian mahasiswa terhadap 20 (Dua Puluh) parameter angket

B. HASIL ANGKET BERDASARKAN NILAI SETIAP PARAMETER

Hasil analisis untuk tiap parameter penilaian menunjukkan bahwa secara umum pelayanan dosen dengan Kategori Baik sampai dengan Sangat Baik . Hal ini ditunjukkan dengan nilai setiap parameter

Berdasarkan data, rata-rata parameter tertinggi terdapat pada parameter 19 dan parameter 3 dengan rata-rata nilai 3,56 dengan kategori Sangat baik yaitu "Pemberian fasilitas pemenuhan syarat kenaikan Jabatan Akademik dosen. dan Sistem Penghargaan terhadap prestasi kerja".. untuk parameter tertinggi kedua yaitu pada parameter 12 dan 10 yaitu "Transparansi informasi kepada Dosen dan Ketersediaan fasilitas sarana dan prasarana yang mendukung pekerjaan.". Parameter tertinggi ketiga yaitu pada parameter 18 yaitu "Dorongan semangat agar dosen cepat mengajukan kenaikan Jabatan Akademik

Hasil analisis menunjukkan secara umum semua parameter berkategori Sangat Baik, tidak ada parameter penilaian yang berkategori cukup dan kurang baik, hal ini menunjukkan bahwa setiap parameter berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan kepada dosen oleh Universitas Medan Area

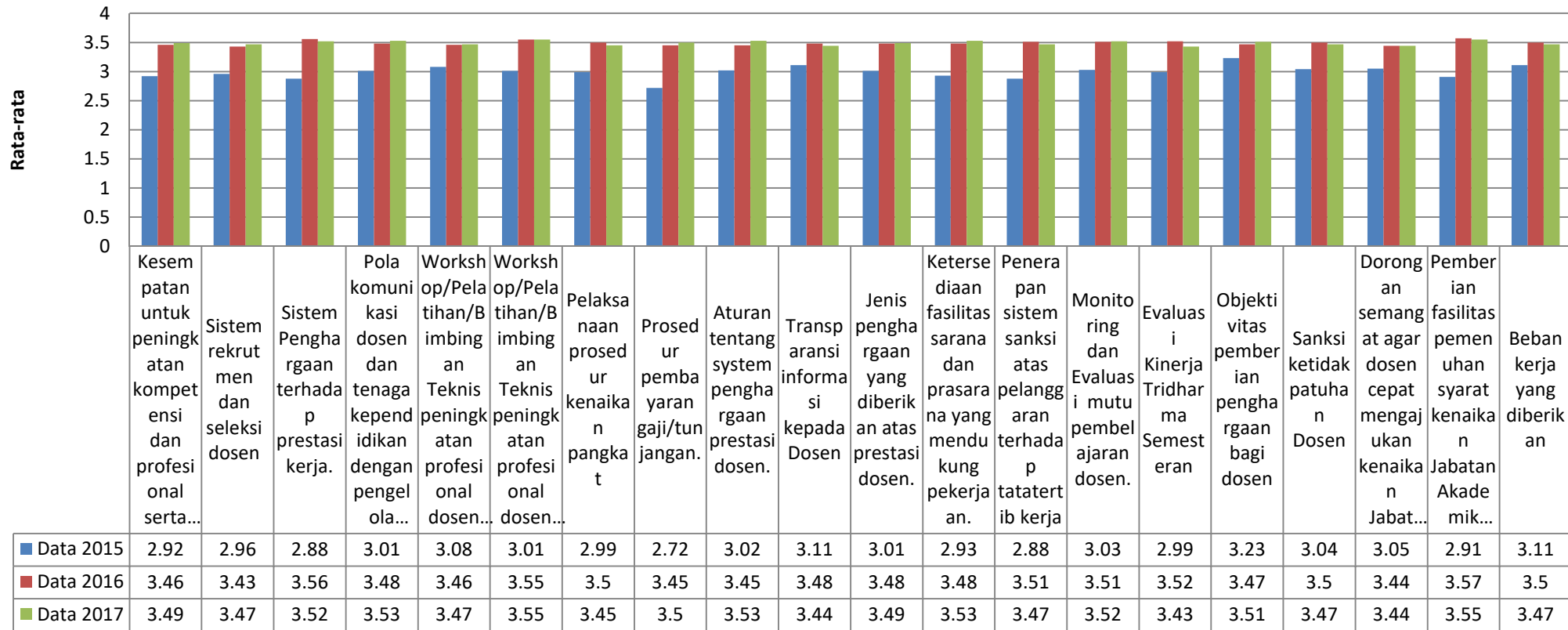
PENILAIAN TERHADAP PARAMETER ANGKET PELAYANAN TINGKAT KEPUASAN DOSEN TERHADAP UNIVERSITAS MEDAN AREA TAHUN 2017			
NO	PARAMETER PENILAIAN	KETERANGAN	
		NILAI	KATEGORI
1	Kesempatan untuk peningkatan kompetensi dan profesional serta berkarya dosen (magang/pelatihan /S3)	3,46	Sangat Baik
2	Sistem rekrutmen dan seleksi dosen	3,43	Sangat Baik
3	Sistem Penghargaan terhadap prestasi kerja.	3,56	Sangat Baik
4	Pola komunikasi dosen dan tenaga kependidikan dengan pengelola Kepegawaian (SDM).	3,48	Sangat Baik
5	Workshop/Pelatihan/Bimbingan Teknis peningkatan profesional dosen bidang penelitian dan pengabdian yang diadakan oleh UMA.	3,46	Sangat Baik
6	Workshop/Pelatihan/Bimbingan Teknis peningkatan profesional dosen bidang pembelajaran yang diadakan oleh UMA.	3,55	Sangat Baik
7	Pelaksanaan prosedur kenaikan pangkat	3,5	Sangat Baik
8	Prosedur pembayaran gaji/tunjangan.	3,45	Sangat Baik
9	Aturan tentang system penghargaan prestasi dosen.	3,45	Sangat Baik
10	Transparansi informasi kepada Dosen	3,48	Sangat Baik
11	Jenis penghargaan yang diberikan atas prestasi dosen.	3,48	Sangat Baik
12	Ketersediaan fasilitas sarana dan prasarana yang mendukung pekerjaan.	3,48	Sangat Baik
13	Penerapan sistem sanksi atas pelanggaran terhadap tata tertib kerja	3,51	Sangat Baik
14	Monitoring dan Evaluasi mutu pembelajaran dosen.	3,51	Sangat Baik
15	Evaluasi Kinerja Tridharma Semesteran	3,52	Sangat Baik
16	Objektivitas pemberian penghargaan bagi dosen	3,47	Sangat Baik
17	Sanksi ketidakpatuhan Dosen	3,5	Sangat Baik
18	Dorongan semangat agar dosen cepat mengajukan kenaikan Jabatan Akademik	3,44	Sangat Baik
19	Pemberian fasilitas pemenuhan syarat kenaikan Jabatan Akademik dosen.	3,57	Sangat Baik
20	Beban kerja yang diberikan	3,5	Sangat Baik
SB = Sangat Baik B = Baik C = Cukup KB = Kurang Baik			

C. SARAN DOSEN KEPADA UNIVERSITAS MEDAN AREA

Dari hasil analisis yang dilakukan terhadap angket penilaian kinerja Universitas Medan Area terhadap kepuasan Dosen, terdapat beberapa saran yang menjadi bahan perbaikan bagi Universitas Medan Area untuk meningkatkan pelayanan kepada dosen. Adapun saran tersebut yaitu:

No	Saran Dosen untuk Peningkatan Pelayanan Kepada Dosen
1	Kesempatan untuk peningkatan kompetensi dan profesional serta berkarya dosen (magang/pelatihan /S3)
2	Memberikan Workshop/Pelatihan/Bimbingan Teknis peningkatan profesional dosen bidang pembelajaran yang diadakan oleh UMA
3	Ketersediaan fasilitas sarana dan prasarana yang mendukung pekerjaan
4	Prosedur pembayaran gaji/tunjangan
5	Penerapan sistem sanksi atas pelanggaran terhadap tata tertib kerja

Tingkat Pelayanan Dosen Tahun 2017



Dari grafik diatas dapat dilihat dari tahun 2016 sampai dengan tahun 2017 terjadi kenaikan untuk semua item pelayanan yang di berikan kepada dosen, dalam hal ini memperlihatkan bahwa universitas medan area secara aktif terus meningkatkan mutu pelayanan kepada dosen di lingkungan universitas medan area.

Diketahui,
Wakil Rektor Bidang Akademik
Universitas Medan Area

Medan,
Ketua Lembaga Penjaminan Mutu
Universitas Medan Area

Dr. Heri Kusmanto, MA

Ir. Haniza, MT

INSTRUMEN PENGUKURAN KEPUASAN DOSEN UNIVERSITAS MEDAN AREA

PETUNJUK UMUM :

- a. Kajian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan dosen terhadap pelayanan di Universitas Medan Area
- b. Partisipasi Saudara untuk mengisi instrumen ini secara objektif sangat besar artinya bagi UMA guna mendapatkan masukan yang akurat dalam rangka perbaikan dan peningkatan pelayanan kedepan.
- c. Jawaban Saudara dijamin kerahasiaan dan tidak memiliki dampak negatif dalam bentuk apapun.
- d. Pilihlah salah satu dari alternatif yang disediakan dengan cara menyilang

X	
---	--

 pada kolom yang tersedia
- e. Ada empat alternatif jawaban yang dapat saudara pilih, yaitu:
 - 1 = Tidak Memuaskan
 - 2 = Kurang Memuaskan
 - 3 = Memuaskan
 - 4 = Sangat Memuaskan

No.	Pernyataan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
1.	Kesempatan untuk peningkatan kompetensi dan profesional serta berkarya dosen (magang/pelatihan /S3)					
2.	Sistem rekrutmen dan seleksi dosen					
3.	Sistem Penghargaan terhadap prestasi kerja.					
4.	Pola komunikasi dosen dan tenaga kependidikan dengan pengelola Kepegawaian (SDM).					
5.	Workshop/Pelatihan/Bimbingan Teknis peningkatan profesional dosen bidang penelitian dan pengabdian yang diadakan oleh UMA.					
6.	Workshop/Pelatihan/Bimbingan Teknis peningkatan profesional dosen bidang pembelajaran yang diadakan oleh UMA.					
7.	Pelaksanaan prosedur kenaikan pangkat					
8.	Prosedur pembayaran gaji/tunjangan.					
9.	Aturan tentang system penghargaan prestasi dosen.					
10.	Transparansi informasi kepegawaian					
11.	Jenis penghargaan yang diberikan atas prestasi dosen.					
12.	Ketersediaan fasilitas sarana dan prasarana yang mendukung pekerjaan.					
13.	Penerapan sistem sanksi atas pelanggaran terhadap tata tertib kerja					
14.	Monitoring dan Evaluasi mutu pembelajaran dosen.					
15.	Evaluasi Kinerja Tridharma Semesteran					
16.	Objektivitas pemberian penghargaan bagi dosen					
17.	Sanksi ketidakpatuhan Dosen					
18.	Dorongan semangat agar dosen cepat mengajukan kenaikan Jabatan Akademik					
19.	Pemberian fasilitas pemenuhan syarat kenaikan Jabatan Akademik dosen.					
20.	Beban kerja yang diberikan					