

**LAPORAN MONEV DAN TINDAK LANJUT
HASIL PENGUKURAN KEPUASAN DOSEN**

**PROGRAM MAGISTER HUKUM
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS BOROBUDUR
TAHUN 2017/2018**

**Jakarta,
2018**

1. Hasil Monitoring Kepuasan Dosen

Kepuasan dosen yang dinilai dengan indikator Tangible, Empathy, Reliability, Responsive, Assurance dilakukan setahun sekali yaitu pada akhir semester genap. Hasil penilaian kuisener kepuasan dosen tahun 2017/2018 Prodi Magister Hukum adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Kuisiner Kepuasan Dosen TA. 2017/2018

1. Indikator Tangibel						
No	Nama	1. Ruang dosen yang memadai	2. Laboratorium yang dibutuhkan memadai	3. Perpustakaan yang dibutuhkan memadai	4. Kemudahan dalam akses sarana prasarana penelitian/abdimas/publikasi	5. Lokasi kampus yang mudah dijangkau
1	Aziz Budianto	3	3	3	3	5
2	Faisal Santiago	3	4	3	3	5
3	Rineke Sara	3	3	4	4	5
4	Riswado	5	2	4	3	5
5	Suparno	3	3	3	3	5
6	Sabungan Sibarani	3	3	4	3	5
7	Mona Minarosa	3	3	3	4	4
8	Darwati	5	3	4	3	3
9	Evita Isretno	4	3	4	4	4
10	Subianta Mandala	4	3	4	4	5
11	Moh. Nasir DJ. Maitatoro	4	5	3	3	4
	Rata-Rata	3,6	3,2	3,5	3,4	4,5

2. Indikator Empathy				
No	Nama	1. Perhatian staf dan pimpinan secara pribadi yang simpatik	2. Kemudahan dalam administrasi peningkatan kinerja	3. Keteraturan dalam peningkatan kinerja dosen
1	Aziz Budianto	3	4	4
2	Faisal Santiago	3	5	4
3	Rineke Sara	3	4	4
4	Riswado	5	3	4
5	Suparno	3	4	3

6	Sabungan Sibarani	4	3	3
7	Mona Minarosa	3	4	3
8	Darwati	4	4	4
9	Evita Isretno	5	3	4
10	Subianta Mandala	5	3	4
11	Moh. Nasir DJ. Maitatoro	4	4	5
	Rata-Rata	3,8	3,7	3,8

3. Indikator Reliability				
No	Nama	1. Sistem perkuliahan yang terjadwal baik dan sesuai dengan jadwal ditentukan	2. Kemampuan staf dan pimpinan dalam menangani masalah	3. Kemampuan memberikan pelayanan pada saat yang tepat
1	Aziz Budianto	3	3	3
2	Faisal Santiago	3	3	3
3	Rineke Sara	3	3	3
4	Riswado	3	3	3
5	Suparno	3	4	3
6	Sabungan Sibarani	4	4	4
7	Mona Minarosa	3	4	3
8	Darwati	4	4	4
9	Evita Isretno	4	4	4
10	Subianta Mandala	4	3	4
11	Moh. Nasir DJ. Maitatoro	3	3	5
	Rata-Rata	3,4	3,5	3,5

4. Indikator Responsive						
No	Nama	1. Saluran komunikasi perguruan tinggi mudah dihubungi	2. Ketepatan perguruan tinggi dalam menepati janji	3. Staff dan pimpinan mudah ditemui	4. Perhatian staf dan pimpinan yang besar dan cepat dalam melayani kebutuhan dosen	5. Pimpinan adil, terbuka dan bertanggung jawab
1	Aziz Budianto	3	3	3	3	5

2	Faisal Santiago	3	4	3	3	4
3	Rineke Sara	3	3	4	3	3
4	Riswado	4	2	2	3	3
5	Suparno	3	3	3	2	3
6	Sabungan Sibarani	3	2	2	3	3
7	Mona Minarosa	2	3	2	3	3
8	Darwati	3	4	3	3	3
9	Evita Isretno	4	2	3	4	3
10	Subianta Mandala	4	2	4	4	3
11	Moh. Nasir DJ. Maitatoro	3	5	3	3	4
	Rata-Rata	3,2	3,0	2,9	3,1	3,4

5. Indikator Assurance

No	Nama	1. Tersedia Pedoman./ SOP pasa setiap kegiatan dan telah disosialisasikan	2. Staf dan Pimpinan melayani sesuai dengan prosedur	3. Pimpinan memberikan keyakinan kepastian prosedur dalam setiap kebijakan	4. Monev perkuliahan berjalan dengan efektif	5. Monev penelitian berjalan dengan efektif	6. Monev Pengabdian berjalan dengan efektif	7. Penghargaan terhadap prestasi	8. Insentif yang layak	9. Umpan balik pada setiap penilaian
1	Aziz Budianto	3	3	3	3	3	3	3	3	
2	Faisal Santiago	3	4	3	3	4	3	4	3	4
3	Rineke Sara	3	3	4	3	3	3	3	3	3
4	Riswado	3	4	2	3	3	3	4	3	2
5	Suparno	3	3	3	4	3	3	3	2	3
6	Sabungan Sibarani	3	3	2	3	3	3	2	3	2
7	Mona Minarosa	3	3	2	3	3	2	3	3	3
8	Darwati	3	4	4	3	3	3	3	3	4
9	Evita Isretno	3	4	4	4	3	2	3	4	4
10	Subianta Mandala	3	4	4	4	3	3	4	4	4
11	Moh. Nasir DJ. Maitatoro	3	3	3	3	4	2	3	3	4
	Rata-Rata	3,0	3,5	3,1	3,1	3,2	2,6	3,1	3,1	3,3

2. Evaluasi

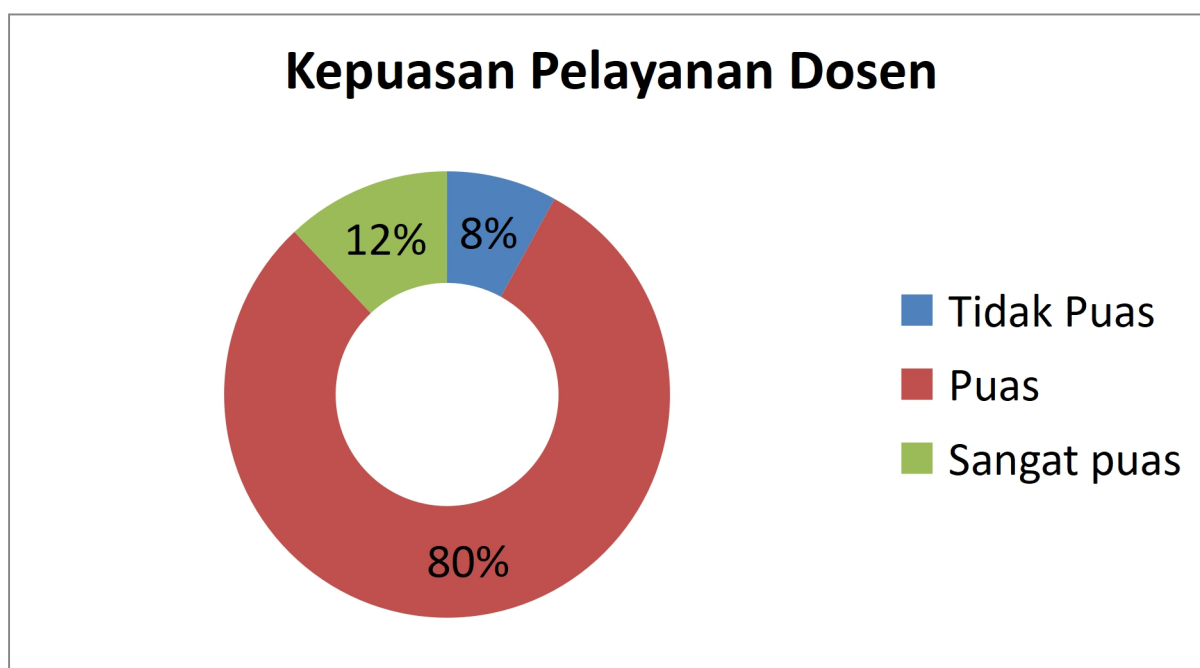
Evaluasi data hasil kuisisioner kepuasan dosen adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Nilai per parameter dari 5 indikator

Uraian Indikator	Rataan Nilai	Keterangan
Ruang dosen yang memadai	3.6	cukup
Laboratorium yang dibutuhkan memadai	3.2	cukup
Perpustakaan yang dibutuhkan memadai	3.5	cukup
Kemudahan dalam akses sarana prasarana penelitian/abdimas/publikasi	3.4	cukup
Lokasi kampus yang mudah dijangkau	4.5	puas
Perhatian staf dan pimpinan secara pribadi yang simpatik	3.8	puas
Kemudahan dalam administrasi peningkatan kinerja dosen	3.7	cukup
Keteraturan dalam peningkatan kinerja dosen	3.8	puas
Sistem perkuliahan yang terjadwal baik dan sesuai dengan jadwal ditentukan	3.4	cukup
Kemampuan staf dan pimpinan dalam menangani masalah	3.5	cukup
Kemampuan memberikan pelayanan pada saat yang tepat	3.5	cukup
Saluran komunikasi perguruan tinggi mudah dihubungi	3.2	cukup
Ketepatan perguruan tinggi dalam menepati janji	3.0	cukup
Staf dan pimpinan mudah ditemui	2.9	cukup
Perhatian staf dan pimpinan yang besar dan cepat dalam melayani kebutuhan dosen	3.1	cukup
Pimpinan adil, terbuka dan bertanggungjawab	3.4	cukup
Tersedia Pedoman/SOP pada setiap kegiatan dan telah disosialisasikan	3.0	tidak puas
Staf dan Pimpinan melayani sesuai dengan prosedur	3.5	cukup
Pimpinan memberikan keyakinan kepastian prosedur dalam setiap kebijakan	3.1	cukup
Monev perkuliahan berjalan dengan efektif	3.3	cukup
Monev penelitian berjalan dengan efektif	3.2	cukup
Monev Pengabdian berjalan dengan efektif	2.7	tidak puas
Penghargaan terhadap prestasi	3.2	cukup
Insentif yang layak	3.1	cukup
Umpan balik pada setiap penilaian	3.3	cukup
Total	83,9	
Rata2	3.356	cukup

Tabel 3. Rekapitulasi Respon Kepuasan Dosen

Tidak puas	Cukup puas	Sangat puas
8	80	12



3. Analisis dan Tindak Lanjut

Jasa atau pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berujud dan cepat hilang. Lebih cepat dirasakan dari pada dimiliki Hasil persepsi Dosen terhadap kinerja pelayanan Program Magister Hukum Pascasarjana Universitas Borobudur adalah sebagai berikut : Berdasarkan penampilan fisik (Tangible) adalah, Rata2 Tangible lebih besar daripada rata total yaitu $3,65 > 3,356$ artinya bahwa penampilan fisik, peralatan, personel dan media komunikasi dirasakan cukup puas oleh dosen Program Magister Hukum Pascasarjana Universitas Borobudur. Berdasarkan Empathy, syarat peduli, memberi perhatian bagi para dosen termasuk sudah cukup puas bagi dosen dimana rata2 empathy lebih besar dari rata2 total yaitu $3,79 > 3,356$ Berdasarkan Reliability, kemampuan untuk melakukan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya bagi para dosen termasuk sudah cukup puas, dimana rata reliability lebih besar dari rata2 total yaitu $3,45 > 3,356$ Berdasarkan kemauan untuk membantu para dosen dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap (Responsiveness) bagi dosen belum memberi kepuasan bagi dosen dimana rata2 sebesar $3,11 < 3,356$, pihak pengelola Program Magister Hukum harus meningkatkan. Berdasarkan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan bagi para dosen dimana rata sebesar 3.14 lebih kecil dari 3,356. Assurance harus ditingkatkan oleh pihak pengelola Program Magister Hukum Pascasarjana Universitas Borobudur Berdasarkan persepsi dosen dimana dosen merasa sangat puas sebanyak 6 persen, sedangkan persepsi dosen yang merasa puas sebanyak 29 persen, cukup puas sebanyak 56 persen, sedangkan persepsi dosen yang tidak puas sebanyak 9, persen. Yang tidak puas ini meliputi penghargaan terhadap prestasi, dan insentif yang layak, ketepatan Program Magister Hukum dalam menepati janji, dan kecukupan laboratorium. Sedangkan persepsi dosen yang sangat puas adalah mengenai lokasi kampus.

Mengetahui,
Kaprosdi



Azis Budianto

Dr. H. Azis Budianto, SH., MS

**LAPORAN MONEV DAN TINDAK LANJUT
HASIL PENGUKURAN KEPUASAN DOSEN**

**PROGRAM MAGISTER HUKUM
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS BOROBUDUR
TAHUN 2018/2019**

**Jakarta,
2019**

1. Hasil Monitoring Kepuasan Dosen

Kepuasan dosen yang dinilai dengan indikator Tangible, Empathy, Reliability, Responsive, Assurance dilakukan setahun sekali yaitu pada akhir semester genap. Hasil penilaian kuisener kepuasan dosen tahun 2018/2019 Prodi Magister Hukum adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Kuisiner Kepuasan Dosen TA. 2018/2019

1. Indikator Tangibel						
No	Nama	1. Ruang dosen yang memadai	2. Laboratorium yang dibutuhkan memadai	3. Perpustakaan yang dibutuhkan memadai	4. Kemudahan dalam akses sarana prasarana penelitian/abdimas/publikasi	5. Lokasi kampus yang mudah dijangkau
1	Aziz Budianto	3	3	3	3	5
2	Faisal Santiago	3	4	3	3	5
3	Rineke Sara	3	3	4	4	5
4	Riswado	5	2	4	3	5
5	Suparno	3	3	3	3	5
6	Sabungan Sibarani	3	3	4	3	5
7	Mona Minarosa	3	3	3	4	4
8	Darwati	5	3	4	3	3
9	Evita Isretno	4	3	4	4	4
10	Subianta Mandala	4	3	4	4	5
11	Moh. Nasir DJ. Maitatoro	4	5	3	3	4
	Rata-Rata	3,6	3,2	3,5	3,4	4,5

2. Indikator Empathy				
No	Nama	1. Perhatian staf dan pimpinan secara pribadi yang simpatik	2. Kemudahan dalam administrasi peningkatan kinerja	3. Keteraturan dalam peningkatan kinerja dosen
1	Aziz Budianto	3	4	4
2	Faisal Santiago	3	5	4
3	Rineke Sara	3	4	4
4	Riswado	5	3	4
5	Suparno	3	4	3

6	Sabungan Sibarani	4	3	3
7	Mona Minarosa	3	4	3
8	Darwati	4	4	4
9	Evita Isretno	5	3	4
10	Subianta Mandala	5	3	4
11	Moh. Nasir DJ. Maitatoro	4	4	5
	Rata-Rata	3,8	3,7	3,8

3. Indikator Reliability				
No	Nama	1. Sistem perkuliahan yang terjadwal baik dan sesuai dengan jadwal ditentukan	2. Kemampuan staf dan pimpinan dalam menangani masalah	3. Kemampuan memberikan pelayanan pada saat yang tepat
1	Aziz Budianto	3	3	3
2	Faisal Santiago	3	3	3
3	Rineke Sara	3	3	3
4	Riswado	3	3	3
5	Suparno	3	4	3
6	Sabungan Sibarani	4	4	4
7	Mona Minarosa	3	4	3
8	Darwati	4	4	4
9	Evita Isretno	4	4	4
10	Subianta Mandala	4	3	4
11	Moh. Nasir DJ. Maitatoro	3	3	5
	Rata-Rata	3,4	3,5	3,5

4. Indikator Responsive						
No	Nama	1. Saluran komunikasi perguruan tinggi mudah dihubungi	2. Ketepatan perguruan tinggi dalam menepati janji	3. Staff dan pimpinan mudah ditemui	4. Perhatian staf dan pimpinan yang besar dan cepat dalam melayani kebutuhan dosen	5. Pimpinan adil, terbuka dan bertanggung jawab
1	Aziz Budianto	3	3	3	3	5

2	Faisal Santiago	3	4	3	3	4
3	Rineke Sara	3	3	4	3	3
4	Riswado	4	2	2	3	3
5	Suparno	3	3	3	2	3
6	Sabungan Sibarani	3	2	2	3	3
7	Mona Minarosa	2	3	2	3	3
8	Darwati	3	4	3	3	3
9	Evita Isretno	4	2	3	4	3
10	Subianta Mandala	4	2	4	4	3
11	Moh. Nasir DJ. Maitatoro	3	5	3	3	4
	Rata-Rata	3,2	3,0	2,9	3,1	3,4

5. Indikator Assurance

No	Nama	1. Tersedia Pedoman./ SOP pasa setiap kegiatan dan telah disosialisasikan	2. Staf dan Pimpinan melayani sesuai dengan prosedur	3. Pimpinan memberikan keyakinan kepastian prosedur dalam setiap kebijakan	4. Monev perkuliahan berjalan dengan efektif	5. Monev penelitian berjalan dengan efektif	6. Monev Pengabdian berjalan dengan efektif	7. Penghargaan terhadap prestasi	8. Insentif yang layak	9. Umpan balik pada setiap penilaian
1	Aziz Budianto	3	3	3	3	3	3	3	3	
2	Faisal Santiago	3	4	3	3	4	3	4	3	4
3	Rineke Sara	3	3	4	3	3	3	3	3	3
4	Riswado	3	4	2	3	3	3	4	3	2
5	Suparno	3	3	3	4	3	3	3	2	3
6	Sabungan Sibarani	3	3	2	3	3	3	2	3	2
7	Mona Minarosa	3	3	2	3	3	2	3	3	3
8	Darwati	3	4	4	3	3	3	3	3	4
9	Evita Isretno	3	4	4	4	3	2	3	4	4
10	Subianta Mandala	3	4	4	4	3	3	4	4	4
11	Moh. Nasir DJ. Maitatoro	3	3	3	3	4	2	3	3	4
	Rata-Rata	3,0	3,5	3,1	3,1	3,2	2,6	3,1	3,1	3,3

2. Evaluasi

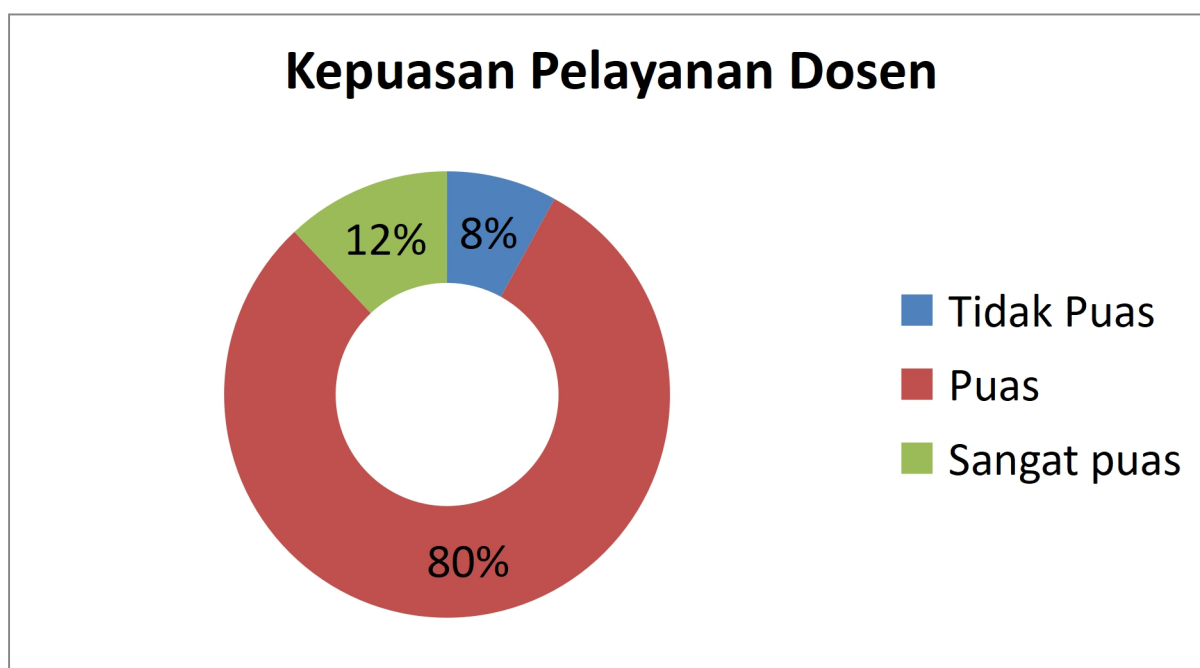
Evaluasi data hasil kuisisioner kepuasan dosen adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Nilai per parameter dari 5 indikator

Uraian Indikator	Rataan Nilai	Keterangan
Ruang dosen yang memadai	3.6	cukup
Laboratorium yang dibutuhkan memadai	3.2	cukup
Perpustakaan yang dibutuhkan memadai	3.5	cukup
Kemudahan dalam akses sarana prasarana penelitian/abdimas/publikasi	3.4	cukup
Lokasi kampus yang mudah dijangkau	4.5	puas
Perhatian staf dan pimpinan secara pribadi yang simpatik	3.8	puas
Kemudahan dalam administrasi peningkatan kinerja dosen	3.7	cukup
Keteraturan dalam peningkatan kinerja dosen	3.8	puas
Sistem perkuliahan yang terjadwal baik dan sesuai dengan jadwal ditentukan	3.4	cukup
Kemampuan staf dan pimpinan dalam menangani masalah	3.5	cukup
Kemampuan memberikan pelayanan pada saat yang tepat	3.5	cukup
Saluran komunikasi perguruan tinggi mudah dihubungi	3.2	cukup
Ketepatan perguruan tinggi dalam menepati janji	3.0	cukup
Staf dan pimpinan mudah ditemui	2.9	cukup
Perhatian staf dan pimpinan yang besar dan cepat dalam melayani kebutuhan dosen	3.1	cukup
Pimpinan adil, terbuka dan bertanggungjawab	3.4	cukup
Tersedia Pedoman/SOP pada setiap kegiatan dan telah disosialisasikan	3.0	tidak puas
Staf dan Pimpinan melayani sesuai dengan prosedur	3.5	cukup
Pimpinan memberikan keyakinan kepastian prosedur dalam setiap kebijakan	3.1	cukup
Monev perkuliahan berjalan dengan efektif	3.3	cukup
Monev penelitian berjalan dengan efektif	3.2	cukup
Monev Pengabdian berjalan dengan efektif	2.7	tidak puas
Penghargaan terhadap prestasi	3.2	cukup
Insentif yang layak	3.1	cukup
Umpan balik pada setiap penilaian	3.3	cukup
Total	83,9	
Rata2	3.356	cukup

Tabel 3. Rekapitulasi Respon Kepuasan Dosen

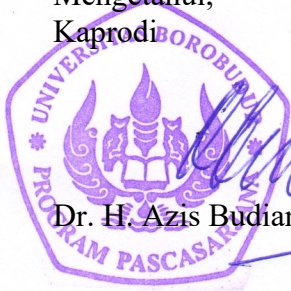
Tidak puas	Cukup puas	Sangat puas
8	80	12



3. Analisis dan Tindak Lanjut

Jasa atau pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang. Lebih cepat dirasakan dari pada dimiliki Hasil persepsi Dosen terhadap kinerja pelayanan Program Magister Hukum Pascasarjana Universitas Borobudur adalah sebagai berikut : Berdasarkan penampilan fisik (Tangible) adalah, Rata2 Tangible lebih besar daripada rata total yaitu $3,65 > 3,356$ artinya bahwa penampilan fisik, peralatan, personel dan media komunikasi dirasakan cukup puas oleh dosen Program Magister Hukum Pascasarjana Universitas Borobudur. Berdasarkan Empathy, syarat peduli, memberi perhatian bagi para dosen termasuk sudah cukup puas bagi dosen dimana rata2 empathy lebih besar dari rata2 total yaitu $3,79 > 3,356$ Berdasarkan Reliability, kemampuan untuk melakukan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya bagi para dosen termasuk sudah cukup puas, dimana rata reliability lebih besar dari rata2 total yaitu $3,45 > 3,356$ Berdasarkan kemauan untuk membantu para dosen dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap (Responsiveness) bagi dosen belum memberi kepuasan bagi dosen dimana rata2 sebesar $3,11 < 3,356$, pihak pengelola Program Magister Hukum harus meningkatkan. Berdasarkan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan bagi para dosen dimana rata sebesar 3.14 lebih kecil dari 3,356. Assurance harus ditingkatkan oleh pihak pengelola Program Magister Hukum Pascasarjana Universitas Borobudur Berdasarkan persepsi dosen dimana dosen merasa sangat puas sebanyak 6 persen, sedangkan persepsi dosen yang merasa puas sebanyak 29 persen, cukup puas sebanyak 56 persen, sedangkan persepsi dosen yang tidak puas sebanyak 9, persen. Yang tidak puas ini meliputi penghargaan terhadap prestasi, dan insentif yang layak, ketepatan Program Magister Hukum dalam menepati janji, dan kecukupan laboratorium. Sedangkan persepsi dosen yang sangat puas adalah mengenai lokasi kampus.

Mengetahui,
Kaprodik



Azis Budianto
Dr. H. Azis Budianto, SH., MS

**LAPORAN MONEV DAN TINDAK LANJUT
HASIL PENGUKURAN KEPUASAN DOSEN**

**PROGRAM MAGISTER HUKUM
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS BOROBUDUR
TAHUN 2019/2020**

Jakarta,

2020

1. Hasil Monitoring Kepuasan Dosen

Kepuasan dosen yang dinilai dengan indikator Tangible, Empathy, Reliability, Responsive, Assurance dilakukan setahun sekali yaitu pada akhir semester genap. Hasil penilaian kuisener kepuasan dosen tahun 2019-2020 Prodi Magister Hukum adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Kuisiner Kepuasan Dosen TA. 2019/2020

1. Indikator Tangibel						
No	Nama	1. Ruang dosen yang memadai	2. Laboratorium yang dibutuhkan memadai	3. Perpustakaan yang dibutuhkan memadai	4. Kemudahan dalam akses sarana prasarana penelitian/abdimas/publikasi	5. Lokasi kampus yang mudah dijangkau
1	Aziz Budianto	3	3	3	3	5
2	Faisal Santiago	3	4	3	3	5
3	Rineke Sara	2	3	4	4	5
4	Riswado	4	2	4	3	5
5	Suparno	2	3	3	2	5
6	Sabungan Sibarani	3	2	3	3	5
7	Mona Minarosa	2	1	3	5	4
8	Darwati	5	2	4	3	5
9	Evita Isretno	4	4	4	4	5
10	Subianta Mandala	4	4	4	4	5
11	Moh. Nasir DJ. Maitatoro	3	5	3	3	4
	Rata-Rata	3,2	3,0	3,5	3,4	4,8

2. Indikator Empathy				
No	Nama	1. Perhatian staf dan pimpinan secara pribadi yang simpatik	2. Kemudahan dalam administrasi peningkatan kinerja	3. Keteraturan dalam peningkatan kinerja dosen
1	Aziz Budianto	4	4	4
2	Faisal Santiago	4	5	4
3	Rineke Sara	3	4	4
4	Riswado	5	3	4
5	Suparno	3	4	3

6	Sabungan Sibarani	4	3	3
7	Mona Minarosa	3	2	3
8	Darwati	4	3	4
9	Evita Isretno	5	3	4
10	Subianta Mandala	5	3	4
11	Moh. Nasir DJ. Maitatoro	4	4	5
	Rata-Rata	4,0	3,5	3,8

3. Indikator Reliability				
No	Nama	1. Sistem perkuliahan yang terjadwal baik dan sesuai dengan jadwal ditentukan	2. Kemampuan staf dan pimpinan dalam menangani masalah	3. Kemampuan memberikan pelayanan pada saat yang tepat
1	Aziz Budianto	3	3	3
2	Faisal Santiago	3	3	3
3	Rineke Sara	3	3	3
4	Riswado	3	3	3
5	Suparno	3	4	3
6	Sabungan Sibarani	4	4	4
7	Mona Minarosa	3	4	3
8	Darwati	3	3	3
9	Evita Isretno	4	3	4
10	Subianta Mandala	4	3	4
11	Moh. Nasir DJ. Maitatoro	3	3	5
	Rata-Rata	3,3	3,3	3,5

4. Indikator Responsive						
No	Nama	1. Saluran komunikasi perguruan tinggi mudah dihubungi	2. Ketepatan perguruan tinggi dalam menepati janji	3. Staff dan pimpinan mudah ditemui	4. Perhatian staf dan pimpinan yang besar dan cepat dalam melayani kebutuhan dosen	5. Pimpinan adil, terbuka dan bertanggung jawab
1	Aziz Budianto	3	3	3	3	5

2	Faisal Santiago	3	4	3	3	4
3	Rineke Sara	3	3	4	3	3
4	Riswado	4	2	2	3	3
5	Suparno	3	3	3	2	3
6	Sabungan Sibarani	3	2	2	3	3
7	Mona Minarosa	2	3	2	3	3
8	Darwati	3	4	4	3	3
9	Evita Isretno	4	4	4	4	3
10	Subianta Mandala	4	4	4	4	3
11	Moh. Nasir DJ. Maitatoro	3	5	3	3	4
	Rata-Rata	3,2	3,4	3,1	3,1	3,4

5. Indikator Assurance

No	Nama	1. Tersedia Pedoman./SOP pada setiap kegiatan dan telah disosialisasikan	2. Staf dan Pimpinan melayani sesuai dengan prosedur	3. Pimpinan memberikan keyakinan kepastian prosedur dalam setiap kebijakan	4. Monev perkuliahan berjalan dengan efektif	5. Monev penelitian berjalan dengan efektif	6. Monev Pengabdian berjalan dengan efektif	7. Penghargaan terhadap prestasi	8. Insentif yang layak	9. Umpan balik pada setiap penilaian
1	Aziz Budianto	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	Faisal Santiago	3	4	3	3	4	3	4	3	4
3	Rineke Sara	3	3	4	3	3	3	3	3	3
4	Riswado	3	2	2	3	3	3	4	3	2
5	Suparno	3	3	3	2	3	2	2	2	3
6	Sabungan Sibarani	2	2	2	3	3	3	2	3	2
7	Mona Minarosa	2	3	2	3	3	2	3	3	3
8	Darwati	3	4	4	3	3	3	3	3	4
9	Evita Isretno	3	4	4	4	3	2	3	4	4
10	Subianta Mandala	3	4	4	4	3	3	4	4	4
11	Moh. Nasir DJ. Maitatoro	3	3	3	3	4	2	3	3	4
	Rata-Rata	2,8	3,2	3,1	3,1	3,2	2,6	3,1	3,1	3,3

2. Evaluasi

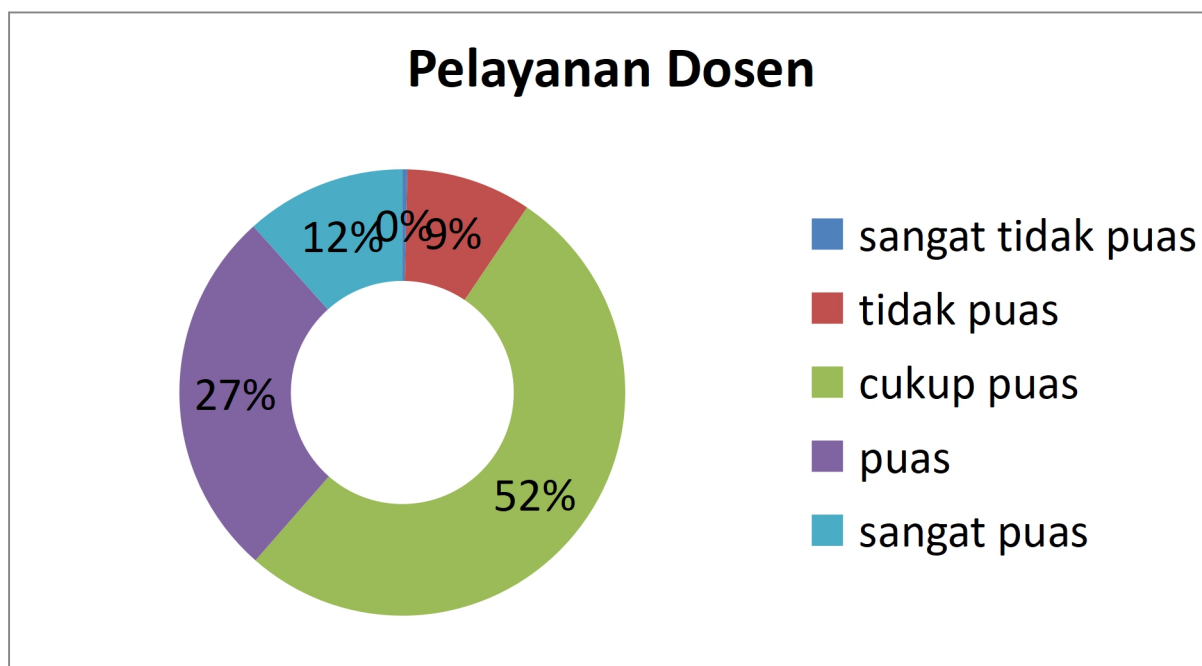
Evaluasi data hasil kuisioner kepuasan dosen adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Nilai per parameter dari 5 indikator

Uraian Indikator	Rataan Nilai	Keterangan
Ruang dosen yang memadai	3,2	cukup
Laboratorium yang dibutuhkan memadai	3	cukup
Perpustakaan yang dibutuhkan memadai	3,5	cukup
Kemudahan dalam akses sarana prasarana penelitian/abdimas/publikasi	3,4	cukup
Lokasi kampus yang mudah dijangkau	4,8	puas
Perhatian staf dan pimpinan secara pribadi yang simpatik	4	puas
Kemudahan dalam administrasi peningkatan kinerja dosen	3,5	cukup
Keteraturan dalam peningkatan kinerja dosen	3,8	puas
Sistem perkuliahan yang terjadwal baik dan sesuai dengan jadwal ditentukan	3,3	cukup
Kemampuan staf dan pimpinan dalam menangani masalah	3,3	cukup
Kemampuan memberikan pelayanan pada saat yang tepat	3,5	cukup
Saluran komunikasi perguruan tinggi mudah dihubungi	3,2	cukup
Ketepatan perguruan tinggi dalam menepati janji	3,4	cukup
Staf dan pimpinan mudah ditemui	3,1	cukup
Perhatian staf dan pimpinan yang besar dan cepat dalam melayani kebutuhan dosen	3,1	cukup
Pimpinan adil, terbuka dan bertanggungjawab	3,4	cukup
Tersedia Pedoman/SOP pada setiap kegiatan dan telah disosialisasikan	2,8	tidak puas
Staf dan Pimpinan melayani sesuai dengan prosedur	3,2	cukup
Pimpinan memberikan keyakinan kepastian prosedur dalam setiap kebijakan	3,1	cukup
Monev perkuliahan berjalan dengan efektif	3,1	cukup
Monev penelitian berjalan dengan efektif	3,2	cukup
Monev Pengabdian berjalan dengan efektif	2,6	tidak puas
Penghargaan terhadap prestasi	3,1	cukup
Insentif yang layak	3,1	cukup
Umpan balik pada setiap penilaian	3,3	cukup
Total	83	
Rata2	3,32	cukup

Tabel 3. Rekapitulasi Respon Kepuasan Dosen

Tidak puas	Cukup puas	Sangat puas
8	80	12



3. Analisis dan Tindak Lanjut

Jasa atau pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang. Lebih cepat dirasakan dari pada dimiliki Hasil persepsi Dosen terhadap kinerja pelayanan Program Magister Hukum Pascasarjana Universitas Borobudur adalah sebagai berikut : Berdasarkan penampilan fisik (Tangible) adalah, Rata2 Tangible lebih besar daripada rata total yaitu $3,56 > 3,32$ artinya bahwa penampilan fisik, peralatan, personel dan media komunikasi dirasakan cukup puas oleh dosen Program Magister Hukum Pascasarjana Universitas Borobudur. Berdasarkan Empathy, syarat peduli, memberi perhatian bagi para dosen termasuk sudah cukup puas bagi dosen dimana rata2 empathy lebih besar dari rata2 total yaitu $3,76 > 3,32$ Berdasarkan Reliability, kemampuan untuk melakukan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya bagi para dosen termasuk sudah cukup puas, dimana rata reliability lebih besar dari rata2 total yaitu $3,33 > 3,32$ Berdsasarkan kemauan untuk membantu para dosen dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap (Responsiveness) bagi dosen belum memberi kepuasan bagi dosen dimana rata2 sebesar $3,22 < 3,32$, pihak pengelola Program Magister Hukum harus meningkatkan. Berdasarkan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan bagi para dosen dimana rata sebesar 3.05 lebih kecil dari 3,32. Assurance harus ditingkatkan oleh pihak pengelola Program Magister Hukum Pascasarjana Universitas Borobudur Berdasarkan persepsi dosen dimana dosen merasa sangat puas sebanyak 11,64 persen, sedangkan persepsi dosen yang merasa puas sebanyak 27,91persen, cukup puas sebanyak 52 persen, sedangkan persepsi dosen yang tidak puas sebanyak 9,09 persen. Yang tidak puas ini meliputi penghargaan terhadap prestasi, dan insentif yang layak, ketepatan Program Magister Hukum dalam menepati janji, dan kecukupan

laboratorium. Sedangkan persepsi dosen yang sangat puas adalah mengenai lokasi kampus.

Mengetahui,
Kaprodik



Dr. H. Azis Budianto, SH., MS