

**LAPORAN  
MONITORING EVALUASI INTERNAL  
KEPUASAN DOSEN  
FAKULTAS AGAMA ISLAM**



**GUGUS PENJAMINAN MUTU  
FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
2018**

 <b>UMSU</b> <small>Unggul   Gembira   Terpercaya</small>	FAKULTAS AGAMA ISLAM	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FAI.GPM.MONEV.07.03

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur kepada Allah swt yang telah memberi kekuatan, kesehatan dan kelapangan waktu kepada kita semua sehingga monitoring evaluating (monev) internal kepuasan dosen Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (FAI UMSU) ini dapat dilaksanakan dari awal hingga penyusunan laporan. Monev ini merupakan bagian penting dari proses penjaminan mutu internal yang dilaksanakan oleh FAI UMSU.

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

GPM FAI UMSU

 <b>UMSU</b> <small>Unggul   Cemerlang   Terpercaya</small>	FAKULTAS AGAMA ISLAM	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FAI.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 .....	13
I. Lampiran.....	14
1. Hasil Rekapitulasi Terhadap Pelayanan Fakultas .....	14
2. Hasil Rekapitulasi Berdasarkan Indikator Penilaian .....	14
3. Hasil Monev Fakultas Agama Islam.....	15

 <b>UMSU</b> <small>Unggul   Canggih   Terpercaya</small>	FAKULTAS AGAMA ISLAM	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FAI.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 FAI 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 FAI UMSU terhadap pelayanan yang telah diberikan selama satu tahun ajaran 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.

 <b>UMSU</b> <small>Unggul   Gembira   Terpercaya</small>	FAKULTAS AGAMA ISLAM	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FAI.GPM.MONEV.07.03

#### D. Ruang Lingkup Monev


Monev ini meneliti dan mengevaluasi tentang kepuasan dosen FAI UMSU terhadap pelayanan yang diberikan oleh fakultas, perpustakaan, pelayanan biro umum, pelayanan biro data dan informasi, dan pelayanan biro keuangan.

#### E. Metode Monev

Pelaksanaan monev kepuasan dosen terhadap pelayanan di fakultas dan seluruh biro yang ada di UMSU dilakukan pada semester genap tahun akademik 2017/ 2018, dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Kepuasan dosen yang dimaksud adalah kepuasan terhadap pelayanan atas lima (5) indikator pelayanan yaitu:

- a. **bentuk fisik (*tangibles*)** meliputi fasilitas fisik, perlengkapan prasarana dan sarana
- b. **kehandalan (*reliability*)** yaitu kemampuan untuk melayani dosen sesuai dengan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan
- c. **dayatanggap (*responsiveness*)** yaitu kemampuan untuk membantu dosen dan ketersediaan untuk melayani dosen dengan baik
- d. **jaminan (*assurance*)** yang mencakup pengetahuan, tingkat kepercayaan kepada staf, resiko atau keraguan
- e. **empati (*empathy*)** meliputi kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan dosen

Instrumen pengukuran pada masing-masing kompetensi menggunakan skala likert. Objek monev adalah biro yang ada di UMSU yang terdiri dari biro fakultas, biro umum, biro data dan informasi serta biro keuangan. Populasi monev adalah seluruh dosen tetap yang aktif mengajar pada semester genap 2017/2018 di FAI UMSU. Sumber data digunakan adalah data primer dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran angket kepada responden. Angket yang kembali dan layak untuk diolah sebanyak 33 angket. Selanjutnya data ditabulasi dan diklasifikasikan, dijelaskan dan dilakukan analisis untuk memperoleh informasi mengenai kepuasan


 <b>UMSU</b> Unggul   Cerdas   Terpercaya	FAKULTAS AGAMA ISLAM	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FAI.GPM.MONEV.07.03

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	<b>PETUNJUK PENGISIAN</b> 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 :									
<b>PERTANYAAN</b>					<b>JAWABAN</b>				
<b>A. PELAYANAN FAKULTAS</b>									
<b>A.1. Fisik</b>									
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				
<b>A.2.Kehandalan</b>									
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				

 <b>UMSU</b> <small>Unggul   Canggih   Terpercaya</small>	FAKULTAS AGAMA ISLAM	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FAI.GPM.MONEV.07.03

PERTANYAAN	JAWABAN				
16. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
<b>A.3. DayaTanggap</b>					
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
<b>A.4. Jaminan</b>					
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
<b>A.5. Empati</b>					
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>B. PELAYANAN PUSTAKA</b>					
<b>B.1. Fisik</b>					
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>B.2. Kehandalan</b>					
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>B.3. DayaTanggap</b>					
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>B.4. Jaminan</b>					
12. Pengetahuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya	1	2	3	4	5
13. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai	1	2	3	4	5
<b>B.5. Empati</b>					
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 AGAMA ISLAM	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FAI.GPM.MONEV.07.03

 UMSU Unggul, Cerdas & Terpercaya	UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA	<b>PETUNJUK PENGISIAN</b>														
	ANGKET	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														
	INSTRUMEN KEPUASAN DOSEN	FAKULTAS/PRODI :														
<b>PERTANYAAN</b>	<b>JAWABAN</b>															
	<b>PELAYANAN BIRO UMUM</b>					<b>PELAYANAN BIRO DATA DAN INFORMASI</b>					<b>PELAYANAN BIRO KEUANGAN</b>					
<b>C.1. Fisik</b>																
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	
<b>C.2. Kehandalan</b>																
4. Keakuratan database dosen	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
5. Kemudahan akses database dosen	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
7. Ketuntasan dalam memberikan pelayanan administrasi	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
8. Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan administrasi	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
9. Keterbukaan, dalam menyampaikan informasi yang dibutuhkan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
10. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan administrasi	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	



 <b>UMSU</b> <small>Unggul   Berprestasi   Terpercaya</small>	FAKULTAS AGAMA ISLAM	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FAI.GPM.MONEV.07.03

PERTANYAAN	JAWABAN														
	PELAYANAN BIRO UMUM					PELAYANAN BIRO DATA DAN INFORMASI					PELAYANAN BIRO KEUANGAN				
<b>C.3. DayaTanggap</b>															
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
<b>C.4. Jaminan</b>															
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
<b>C.5. Empati</b>															
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. Kesediaan 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

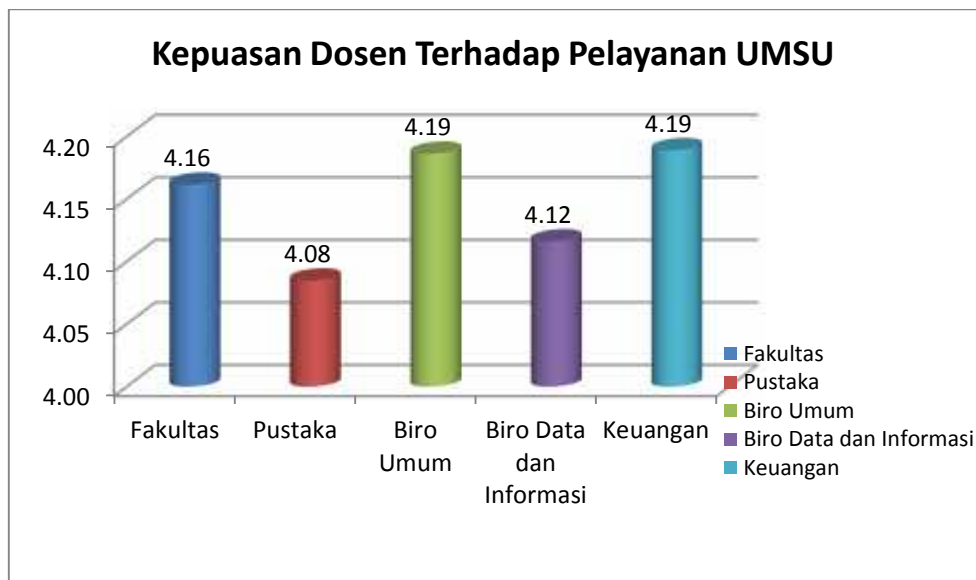
	FAKULTAS AGAMA ISLAM	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FAI.GPM.MONEV.07.03

## G. Hasil Monev Kepuasan Dosen


### 1. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Secara Keseluruhan

**Tabel 1**  
**Kepuasan Dosen FAI Terhadap Pelayanan UMSU**

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Kepuasan dosen terhadap pelayanan fakultas	4.16
2	Kepuasan dosen terhadap perpustakaan	4.08
3	Kepuasan dosen terhadap pelayanan biro umum	4.19
4	Kepuasan dosen terhadap pelayanan biro data dan informasi	4.12
5	Kepuasan dosen terhadap pelayanan biro keuangan	4.19
<b>Rata-rata</b>		<b>4.15</b>



Dari tabel dan grafik yang ada di atas, dapat dilihat bahwa kepuasan dosen FAI terhadap keseluruhan pelayanan yang ada di UMSU dosen sudah merasa puas. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai rata-rata yang mencapai 4.15, yang menunjukkan bahwa kepuasan dosen terhadap pelayanan UMSU sudah merasa puas. Sedangkan jika kita melihat dari grafik Kepuasan dosen terhadap pelayanan UMSU, nilai tertinggi adalah terhadap pelayanan biro keuangan dan biro umum, dengan nilai 4.19, yang menyatakan bahwa pelayanan kedua biro tersebut sangat memuaskan dalam memberikan pelayanan. Sedangkan pelayanan perpustakaan terhadap dosen,

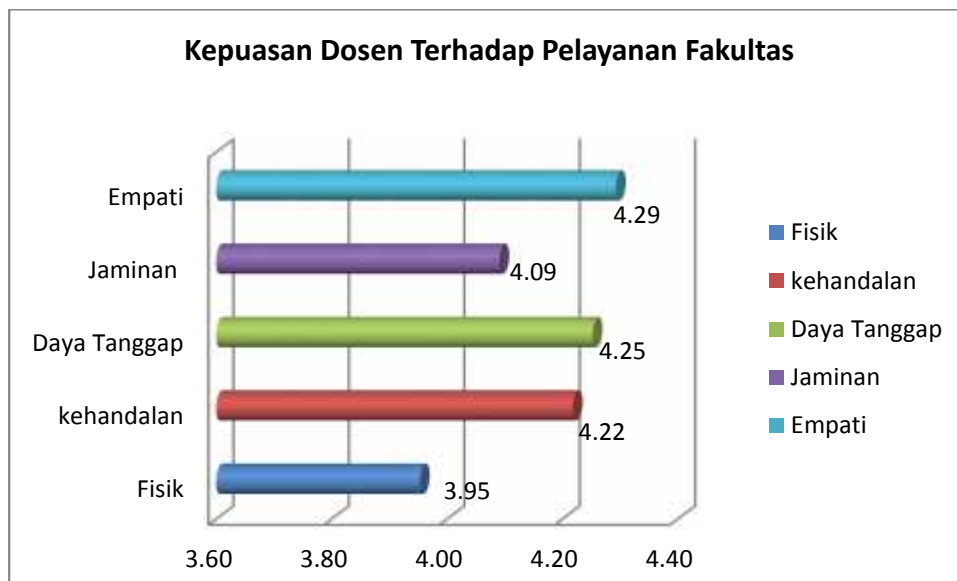
	FAKULTAS AGAMA ISLAM	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FAI.GPM.MONEV.07.03

memiliki nilai yang paling terendah, tetapi masih dikatakan puas dalam hal pelayanan terhadap dosen.


## 2. Kepuasan dosen terhadap Pelayanan Fakultas

**Tabel 2**  
Kepuasan Dosen Fakultas Agama Islam dilihat dari Indikator Kepuasan Pelayanan Fakultas

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Fisik	3.95
2	Kehandalan	4.22
3	Daya Tanggap	4.25
4	Jaminan	4.09
5	Empati	4.29
<b>Rata-rata</b>		<b>4.16</b>



Dari tabel dan grafik yang ada di atas, dapat dilihat bahwa kepuasan dosen FAI terhadap pelayanan fakultas sudah merasa puas. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai rata-rata yang mencapai 4.16, yang menunjukkan bahwa kepuasan dosen terhadap pelayanan fakultas sudah merasa puas. Sedangkan jika kita melihat dari grafik kepuasan dosen terhadap pelayanan fakultas, nilai tertinggi adalah empati dengan nilai 4.29 tentang kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik, pegawai fakultas juga memberikan perhatian yang sangat memuaskan dosen.

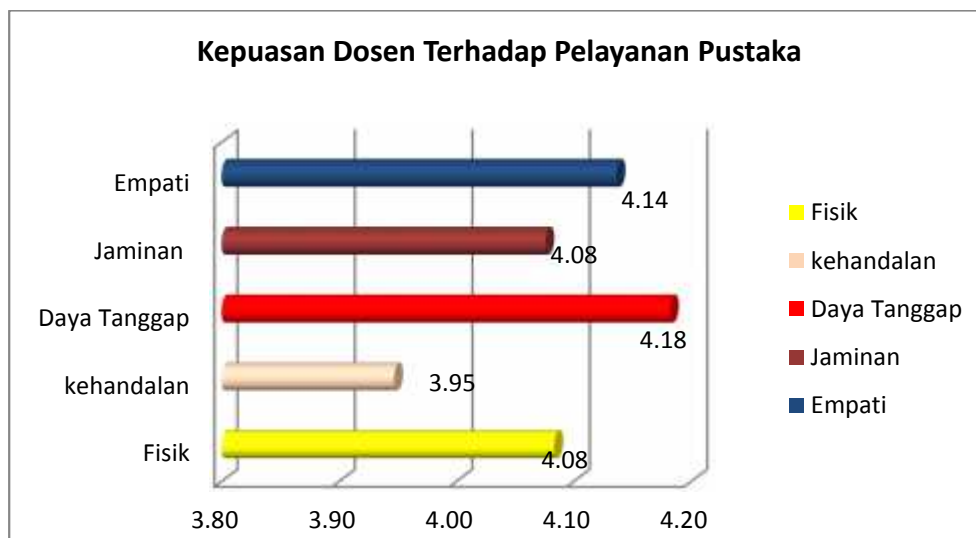
	FAKULTAS AGAMA ISLAM	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FAI.GPM.MONEV.07.03

Sedangkan indikator fisik memiliki nilai yang paling terendah, dengan nilai 3.95 tetapi masih dalam kategori puas dimana fisik merupakan bagian dari perlengkapan sarana dan prasaranana sudah mendukung kinerja dosen.


### 3. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka

**Tabel 3**  
**Kepuasan Dosen FAI dilihat dari Indikator Kepuasan Pelayanan Pustaka**

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Fisik	4.08
2	Kehandalan	3.95
3	Daya Tanggap	4.18
4	Jaminan	4.08
5	Empati	4.14
<b>Rata-rata</b>		<b>4.08</b>



Dari tabel dan grafik yang ada di atas, dapat dilihat bahwa kepuasan dosen FAI terhadap pelayanan pustaka sudah merasa puas. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai rata-rata yang mencapai 4.08, yang menunjukkan bahwa kepuasan dosen terhadap pelayanan pustaka sudah merasa puas. Jika kita melihat dari grafik kepuasan dosen terhadap pelayanan pustaka, nilai tertinggi adalah pada daya tanggap pegawai dengan nilai 4.18 tentang bagaimana pegawai pustaka membantu dan

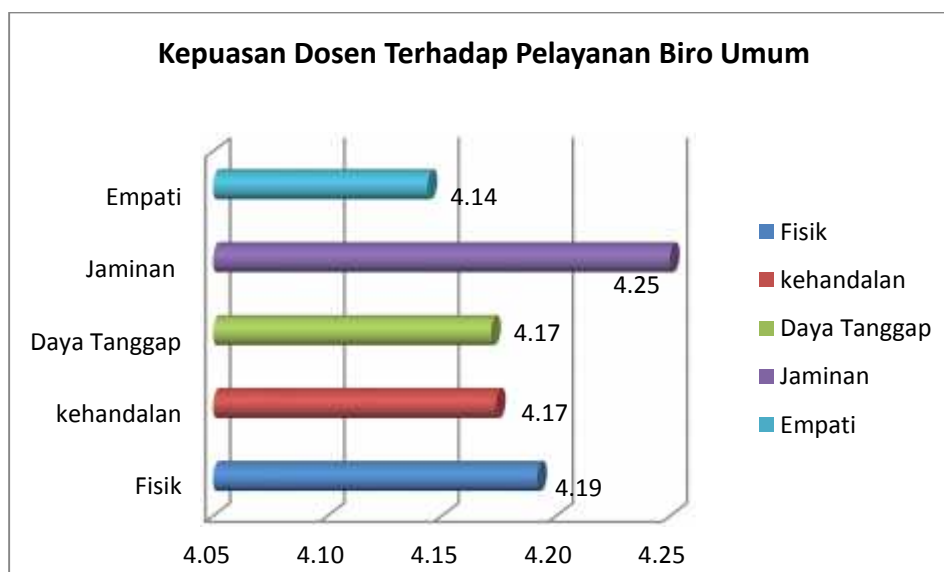
	FAKULTAS AGAMA ISLAM	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FAI.GPM.MONEV.07.03

bersedia melayani kebutuhan dosen dengan baik, dan nilai terendah pada kategori kehandalan dengan nilai 3.95 dimana pegawai mampu melayani kebutuhan dosen dengan tepat dan akurat, yang kedua aspek penilaian masuk pada kategori dosen puas terhadap pelayanan pustaka.


#### 4. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

**Tabel 4**  
**Kepuasan Dosen FAI dilihat dari Indikator Pelayanan Biro Umum**

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Fisik	4.19
2	Kehandalan	4.17
3	Daya Tanggap	4.17
4	Jaminan	4.25
5	Empati	4.14
<b>Rata-rata</b>		<b>4.19</b>



Dari tabel dan grafik yang ada di atas, dapat dilihat bahwa kepuasan dosen FAI terhadap pelayanan biro umum sudah puas. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai rata-rata yang mencapai 4.19. Sedangkan jika kita melihat dari grafik kepuasan dosen terhadap pelayanan biro umum, nilai tertinggi adalah pada jaminan dengan nilai 4.25 yang artinya dosen sangat puas dengan rasa percaya yang diberikan terhadap dosen, dan nilai terendah adalah pada empati dengan nilai 4.14 dalam

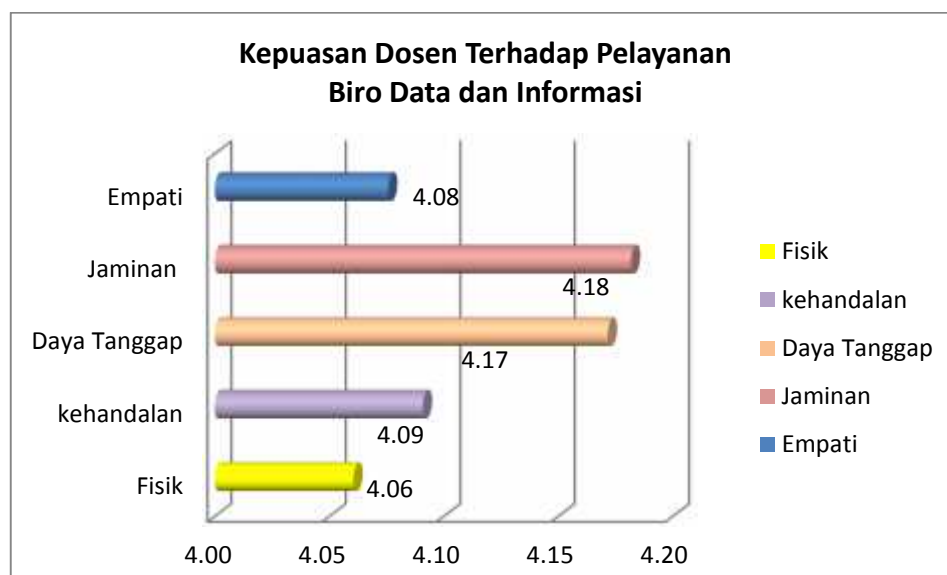
	FAKULTAS AGAMA ISLAM	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FAI.GPM.MONEV.07.03

kategori puas yang berisi tentang kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik serta perhatian kepada dosen.


## 5. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi

**Tabel 5**  
**Kepuasan Dosen FAI dilihat dari Indikator Pelayanan Biro Data dan Informasi**

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Fisik	4.06
2	Kehandalan	4.09
3	Daya Tanggap	4.17
4	Jaminan	4.18
5	Empati	4.08
<b>Rata-rata</b>		<b>4.12</b>



Dari tabel dan grafik yang ada di atas, dapat dilihat bahwa kepuasan dosen FAI terhadap pelayanan biro data dan informasi sudah merasa puas. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai rata-rata yang mencapai 4.12, yang menunjukkan bahwa kepuasan dosen terhadap pelayanan biro data dan informasi sudah merasa puas. Jika kita melihat dari grafik kepuasan dosen terhadap pelayanan biro data dan informasi, nilai tertinggi adalah pada jaminan dengan nilai 4.18 tentang rasa percaya yang diberikan terhadap dosen, dan nilai terendah adalah pada fisik dengan nilai 4.06,

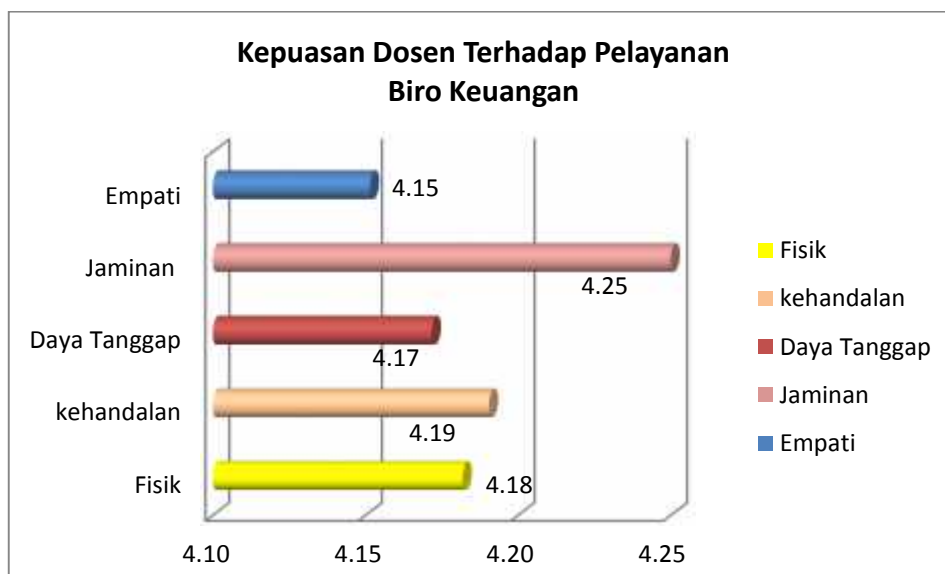
	FAKULTAS AGAMA ISLAM	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FAI.GPM.MONEV.07.03

nilai grafik diatas masuk kategori puas tentang perlengkapan sarana dan prasaana di biro data dan informasi.


## 6. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

**Tabel 6**  
**Kepuasan Dosen FAI dilihat dari Indikator Pelayanan Biro Keuangan**

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Fisik	4.18
2	Kehandalan	4.19
3	Daya Tanggap	4.17
4	Jaminan	4.25
5	Empati	4.15
<b>Rata-rata</b>		<b>4.19</b>



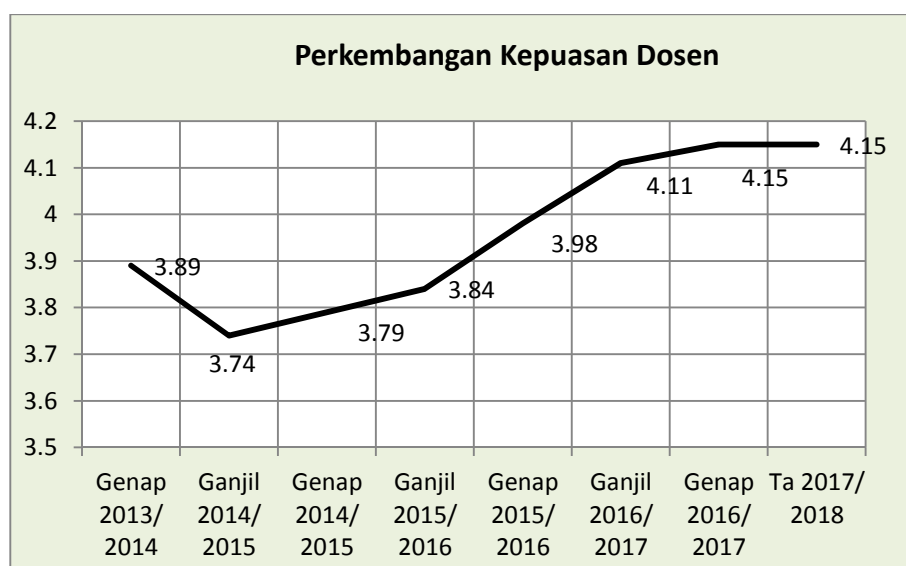
Dari tabel dan grafik yang ada di atas, dapat dilihat bahwa kepuasan dosen FAI terhadap pelayanan biro keuangan sudah puas. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai rata-rata yang mencapai 4.19, yang menunjukkan bahwa kepuasan dosen terhadap pelayanan biro keuangan sudah puas. Sedangkan jika kita melihat dari grafik kepuasan dosen terhadap pelayanan biro keuangan, nilai tertinggi adalah pada jaminan dengan nilai 4.25 dimana dosen memiliki kepercayaan yang memuaskan terhadap pegawai biro keuangan, dan nilai terendah adalah pada empati dan daya

	FAKULTAS AGAMA ISLAM	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FAI.GPM.MONEV.07.03

tanggap dengan nilai dibawah angka 4.18, artinya dosen masih belum merasa cukup nyaman dengan sikap pegawai dalam hal ketersediaan melayani permintaan dosen dan masih sulit berkomunikasi dengan pustaka UMSU.


**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	Ta. 2017/2018
1	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas	3.58	3.68	3.70	3.74	3.88	3.98	4.15	4.16
2	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Perpustakaan	-	-	-	-	-	-	4.02	4.08
3	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum	3.87	3.83	3.88	3.90	4.05	4.19	4.22	4.19
4	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi	3.86	3.69	3.74	3.82	3.98	4.08	4.13	4.12
5	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Keuangan	4.32	3.78	3.82	3.90	4.01	4.18	4.22	4.19
<b>Rata-rata</b>		<b>3.89</b>	<b>3.74</b>	<b>3.79</b>	<b>3.84</b>	<b>3.98</b>	<b>4.11</b>	<b>4.15</b>	<b>4.15</b>



Pada tabel perkembangan diatas dapat dilihat dosen memiliki nilai rata-rata sudah puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh masing-masing biro, terutama biro umum dan biro keuangan yang mendapat skor sama yakni 4.19. Penilaian ini



	FAKULTAS AGAMA ISLAM	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FAI.GPM.MONEV.07.03

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 FAI UMSU mempersepsikan pelayanan, baik terhadap pelayanan fakultas, pelayanan pustakaan, pelayanan biro umum, pelayanan biro data dan informasi, dan pelayanan keuangan.
2. Aspek pelayanan yang dinilai paling rendah adalah pelayanan perpustakaan. Sedangkan aspek pelayanan yang paling tertinggi adalah pelayanan biro umum dan pelayanan biro keuangan.

## 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 Agama Islam (FAI)	26	4.15	4.02	4.22	4.13	4.22	4.15

### 2. Hasil Rekapitulasi Berdasarkan Indikator Penilaian

No	Penilaian	Fakultas	Pustaka	Biro Umum	Biro Data dan Informasi	Keuangan	Total
1	Fisik	3.93	4.05	4.23	4.08	4.23	4.10
2	kehandalan	4.20	3.88	4.20	4.10	4.21	4.12
3	Daya Tanggap	4.23	4.10	4.20	4.20	4.20	4.19
4	Jaminan	4.12	4.00	4.27	4.18	4.27	4.17
5	Empati	4.28	4.06	4.19	4.10	4.20	4.17
<b>Rata-rata</b>		<b>4.15</b>	<b>4.02</b>	<b>4.22</b>	<b>4.13</b>	<b>4.22</b>	<b>4.15</b>

### 3. Hasil Money Fakultas Agama Islam

#### Hasil Monitoring Evaluasi Kepuasan Dosen

##### A. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

###### Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruang dosen	26	3.92
2. Ketersediaan kursi, meja dan loker pada ruang dosen	26	3.81
3. Kemudahan dalam mengakses internet	26	3.96
4. Kebersihan ruang dosen	26	4.27
5. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	26	4.46
6. Ketersediaan infocus untuk mengajar	26	4.08
7. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman	26	3.92
8. Ketersediaan air minum di ruang dosen	26	3.73
9. Ketersediaan ruang konsultasi mahasiswa dengan dosen	26	3.35
10. Ketersediaan toilet dosen	26	3.77
11. Kebersihan toilet dosen	26	3.92
<b>Total</b>		<b>3.93</b>

###### Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Kemampuan pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	26	4.23
13. Ketuntasan pelayanan yang diberikan pegawai fakultas	26	4.27
14. Ketepatan waktu pelayanan	26	4.19
15. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	26	4.15
16. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan	26	4.15
<b>Total</b>		<b>4.20</b>

###### Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
17. Kesediaan pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	26	4.23
18. Kepedulian pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	26	4.23
19. Kecepatan pegawai fakultas dalam menyampaikan informasi	26	4.23
<b>Total</b>		<b>4.23</b>

###### Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
20. Pengetahuan pegawai fakultas dalam melaksanakan tugasnya	26	4.12
21. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai fakultas	26	4.08
22. Keamanan data akademik dosen	26	4.15
<b>Total</b>		<b>4.12</b>

###### Empati

Butir Penilaian	N	Mean
23. Respon pegawai fakultas saat dihubungi via telepon	26	4.23
24. Perhatian pegawai fakultas pada saat memberi pelayanan	26	4.31
25. Kesediaan pegawai fakultas dalam membantu kesulitan yang dialami dosen	26	4.31
<b>Total</b>		<b>4.28</b>

##### Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

Aspek Penilaian	N	Mean
<b>Fisik</b>	26	3.93
<b>Kehandalan</b>	26	4.20
<b>Daya Tangkap</b>	26	4.23
<b>Jaminan</b>	26	4.12
<b>Empati</b>	26	4.28
<b>Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas</b>		<b>4.15</b>

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	26	4.08
2. Kebersihan ruangan	26	4.27
3. Tata letak buku pustaka	26	4.08
4. Kemudahan mengakses buku	26	3.77
<b>Total</b>		<b>4.05</b>

**Kehandalan**

Butir Penilaian	N	Mean
5. Ketepatan waktu pelayanan	26	4.00
6. Kemudahan memperoleh informasi pustaka	26	3.92
7. Kemuktahiran pustaka	26	3.92
8. Ketersediaan layanan e-library	26	3.69
<b>Total</b>		<b>3.88</b>

**Daya Tangkap**

Butir Penilaian	N	Mean
9. Kesediaan pegawai dalam memberikan pelayanan	26	4.15
10. Kepedulian pegawai dalam memberikan pelayanan	26	4.12
11. Kecepatan pegawai dalam menyampaikan informasi	26	4.04
<b>Total</b>		<b>4.10</b>

**Jaminan**

Butir Penilaian	N	Mean
12. Pengetahuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya	26	4.08
13. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai	26	3.92
<b>Total</b>		<b>4.00</b>

**Empati**

Butir Penilaian	N	Mean
14. Perhatian pegawai saat memberikan pelayanan	26	4.00
15. Kesediaan pegawai membantu kesulitan yang dialami dosen	26	4.12
<b>Total</b>		<b>4.06</b>

**Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka**

Aspek Penilaian	N	Mean
<b>Fisik</b>	26	4.05
<b>Kehandalan</b>	26	3.88
<b>Daya Tangkap</b>	26	4.10
<b>Jaminan</b>	26	4.00
<b>Empati</b>	26	4.06
<b>Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka</b>		<b>4.02</b>

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	26	4.16
2. Kerapian berpakaian pegawai	26	4.24
3. Kebersihan ruangan	26	4.28
<b>Total</b>		<b>4.23</b>

**Kehandalan**

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	26	4.20
5. Kemudahan akses database dosen	26	4.16
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	26	4.32
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	26	4.24
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	26	4.17

9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	26	4.20
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	26	4.08
<b>Total</b>		<b>4.20</b>

#### Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	26	4.20
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	26	4.20
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	26	4.20
<b>Total</b>		<b>4.20</b>

#### Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	26	4.20
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	26	4.28
16. Keamanan data administrasi dosen	26	4.28
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	26	4.32
<b>Total</b>		<b>4.27</b>

#### Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	26	4.20
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	26	4.20
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	26	4.20
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	26	4.16
<b>Total</b>		<b>4.19</b>

#### Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Aspek Penilaian	N	Mean
<b>Fisik</b>	26	4.23
<b>Kehandalan</b>	26	4.20
<b>Daya Tangkap</b>	26	4.20
<b>Jaminan</b>	26	4.27
<b>Empati</b>	26	4.19
<b>Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum</b>		<b>4.22</b>

#### D. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi

##### Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	26	3.96
2. Kerapian berpakaian pegawai	26	4.04
3. Kebersihan ruangan	26	4.24
<b>Total</b>		<b>4.08</b>

##### Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	26	4.08
5. Kemudahan akses database dosen	26	4.12
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	26	4.12
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	26	4.12
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	26	4.08
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	26	4.12
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	26	4.08
<b>Total</b>		<b>4.10</b>

##### Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	26	4.20
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	26	4.20
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	26	4.20

<b>Total</b>	4.20
--------------	------

**Jaminan**

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	26	4.20
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	26	4.16
16. Keamanan data administrasi dosen	26	4.16
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	26	4.20
<b>Total</b>		4.18

**Empati**

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	26	4.12
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	26	4.12
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	26	4.04
21. Kesiapan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	26	4.12
<b>Total</b>		4.10

**Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi**

Aspek Penilaian	N	Mean
<b>Fisik</b>	26	4.08
<b>Kehandalan</b>	26	4.10
<b>Daya Tangkap</b>	26	4.20
<b>Jaminan</b>	26	4.18
<b>Empati</b>	26	4.10
<b>Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi</b>		4.13

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

**Fisik**

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	26	4.20
2. Kerapian berpakaian pegawai	26	4.24
3. Kebersihan ruangan	26	4.24
<b>Total</b>		4.23

**Kehandalan**

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	26	4.12
5. Kemudahan akses database dosen	26	4.16
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	26	4.36
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	26	4.24
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	26	4.20
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	26	4.24
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	26	4.16
<b>Total</b>		4.21

**Daya Tangkap**

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	26	4.20
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	26	4.20
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	26	4.20
<b>Total</b>		4.20

**Jaminan**

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	26	4.24
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	26	4.28
16. Keamanan data administrasi dosen	26	4.28
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	26	4.28
<b>Total</b>		4.27

**Empati**

<b>Butir Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	26	4.24
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	26	4.16
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	26	4.20
21. Kesiapan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	26	4.20
<b>Total</b>		<b>4.20</b>

**Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan**

<b>Aspek Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
<b>Fisik</b>	26	4.23
<b>Kehandalan</b>	26	4.21
<b>Daya Tangkap</b>	26	4.20
<b>Jaminan</b>	26	4.27
<b>Empati</b>	26	4.20
<b>Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan</b>		<b>4.22</b>

**Rekapitulasi Kepuasan Dosen**

<b>Aspek Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
<b>Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas</b>	26	4.15
<b>Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka</b>	26	4.02
<b>Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum</b>	26	4.22
<b>Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi</b>	26	4.13
<b>Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan</b>	26	4.22
<b>Total Kepuasan Dosen</b>		<b>4.15</b>