


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



**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

**GUGUS PENJAMINAN MUTU  
FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
2019**

	<b>FAKULTAS AGAMA ISLAM</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2019
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 9
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	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, Juli 2019  
Pelaksana,

GPM FAI UMSU

	<b>FAKULTAS AGAMA ISLAM</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2019
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 9
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	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 .....	14
I. Lampiran .....	15
1. Hasil Rekapitulasi Terhadap Pelayanan Fakultas .....	15
2. Hasil Rekapitulasi Berdasarkan Indikator Penilaian .....	15
3. Hasil Monev Fakultas Agama Islam .....	16

	<b>FAKULTAS AGAMA ISLAM</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2019
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 9
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	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>FAKULTAS AGAMA ISLAM</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2019
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 9
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	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 2018/2019, 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 administrasi akademik dan data serta biro keuangan. Populasi monev adalah seluruh dosen tetap yang aktif mengajar pada semester genap 2018/2019 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 40 angket. Selanjutnya data ditabulasi dan diklasifikasikan, dijelaskan dan dilakukan analisis untuk memperoleh informasi


	<b>FAKULTAS AGAMA ISLAM</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2019 Edisi : 9 Kode : FAI.GPM.MONEV.07.03
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	

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 Money

 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				


	<b>FAKULTAS AGAMA ISLAM</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2019
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 9
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	Kode : FAI.GPM.MONEV.07.03

PERTANYAAN	JAWABAN				
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
<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


	<b>FAKULTAS AGAMA ISLAM</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2019
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 9
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	Kode : FAI.GPM.MONEV.07.03

 <p>UMSU Unggul, Cerdas &amp; Terpercaya</p>	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



	<b>FAKULTAS AGAMA ISLAM</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2019
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 9
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	Kode : FAI.GPM.MONEV.07.03

PERTANYAAN	JAWABAN														
	PELAYANAN BIRO UMUM					PELAYANAN BIRO DATA DAN INFORMASI					PELAYANAN BIRO KEUANGAN				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
10. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan administrasi															
<b>C.3. DayaTanggap</b>															
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen															
12. Kecepatan Pegawai ketika memberikan pelayanan															
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru															
<b>C.4. Jaminan</b>															
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan															
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai															
16. Keamanan data administrasi dosen															
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan															
<b>C.5. Empati</b>															
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan															
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon															
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan															
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya															

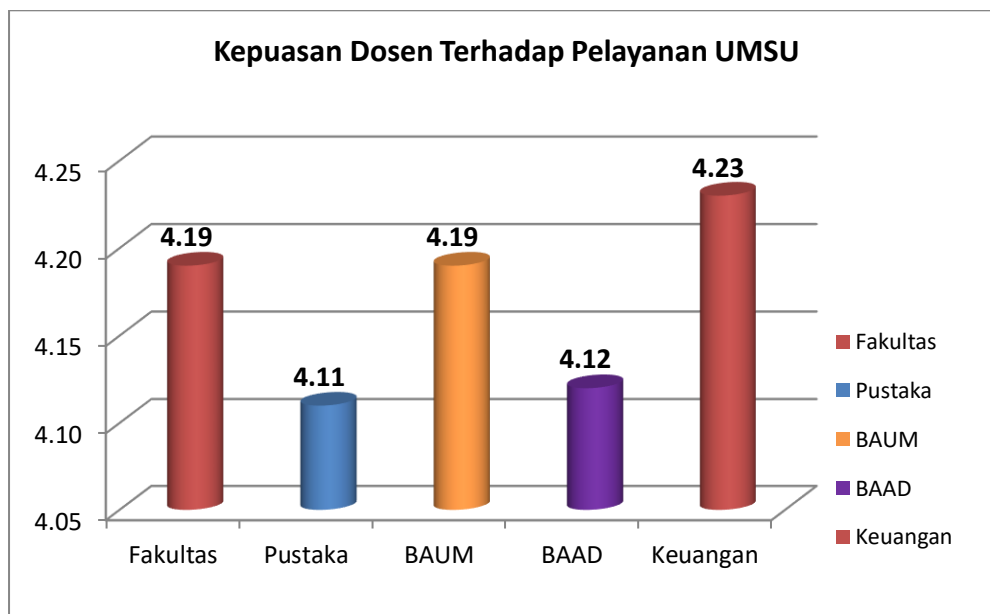
	<b>FAKULTAS AGAMA ISLAM</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2019
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 9
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	Kode : FAI.GPM.MONEV.07.03

## 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	4.19
2	Kepuasan dosen terhadap perpustakaan	4.11
3	Kepuasan dosen terhadap pelayanan biro umum	4.19
4	Kepuasan dosen terhadap pelayanan biro Administrasi dan Akademik	4.12
5	Kepuasan dosen terhadap pelayanan biro keuangan	4.23
<b>Rata-rata</b>		<b>4.17</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 4.17, 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 dengan skor 4.23, yang menyatakan bahwa pelayanan biro tersebut sangat memuaskan dalam memberikan

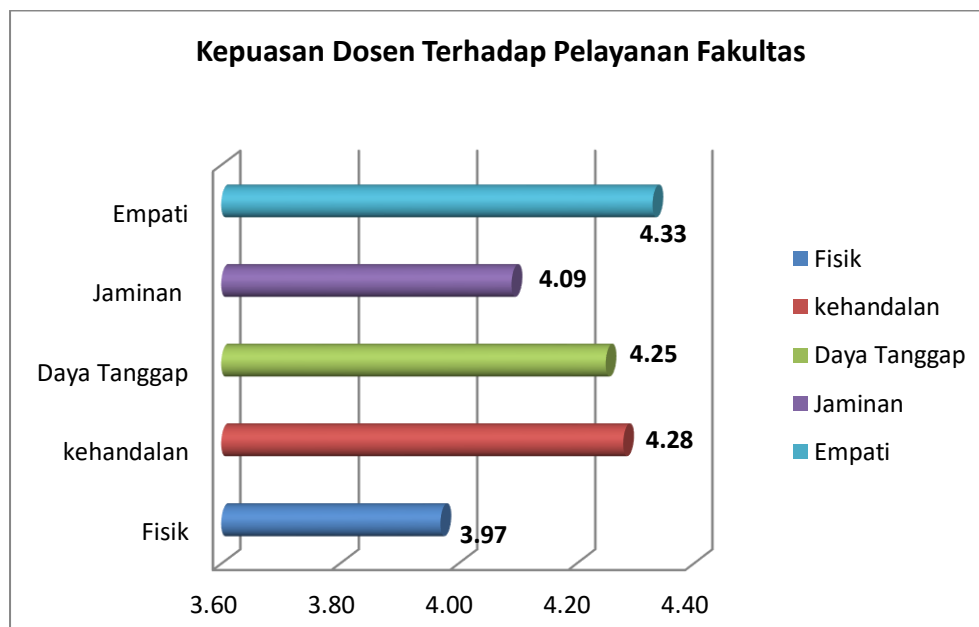
	<b>FAKULTAS AGAMA ISLAM</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2019
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 9
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	Kode : FAI.GPM.MONEV.07.03

pelayanan. Sedangkan pelayanan perpustakaan terhadap dosen, 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	3.97
2	Kehandalan	4.28
3	Daya Tanggap	4.25
4	Jaminan	4.09
5	Empati	4.33
<b>Rata-rata</b>		<b>4.19</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 4.19, 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

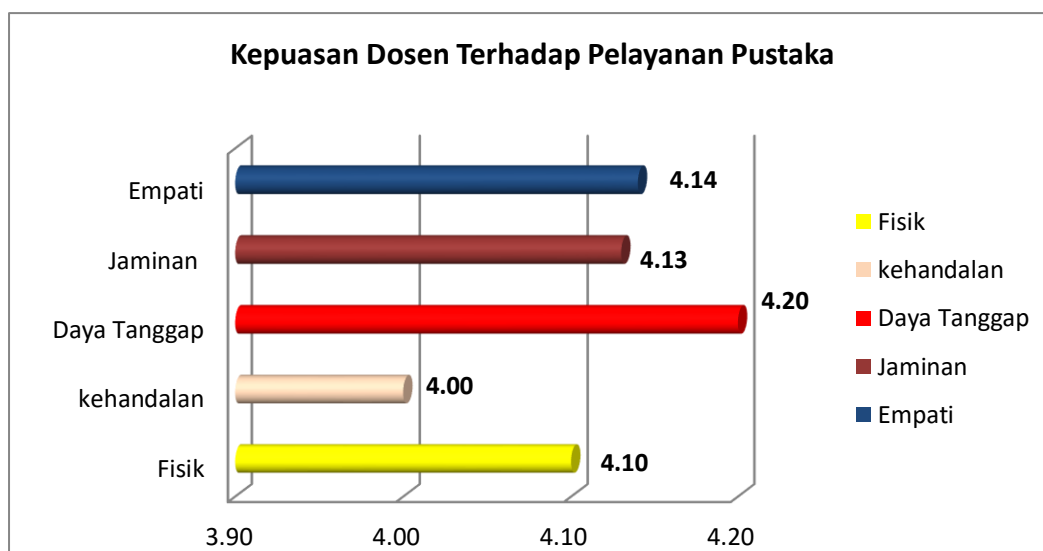
	<b>FAKULTAS AGAMA ISLAM</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2019
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 9
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	Kode : FAI.GPM.MONEV.07.03

dengan nilai 4.33 tentang kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik, pegawai fakultas juga memberikan perhatian yang sangat memuaskan dosen. Sedangkan indikator fisik memiliki nilai yang paling terendah, dengan nilai 3.97 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	4.10
2	Kehandalan	4.00
3	Daya Tanggap	4.20
4	Jaminan	4.13
5	Empati	4.14
<b>Rata-rata</b>		<b>4.11</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 4.11, yang menunjukkan bahwa kepuasan dosen

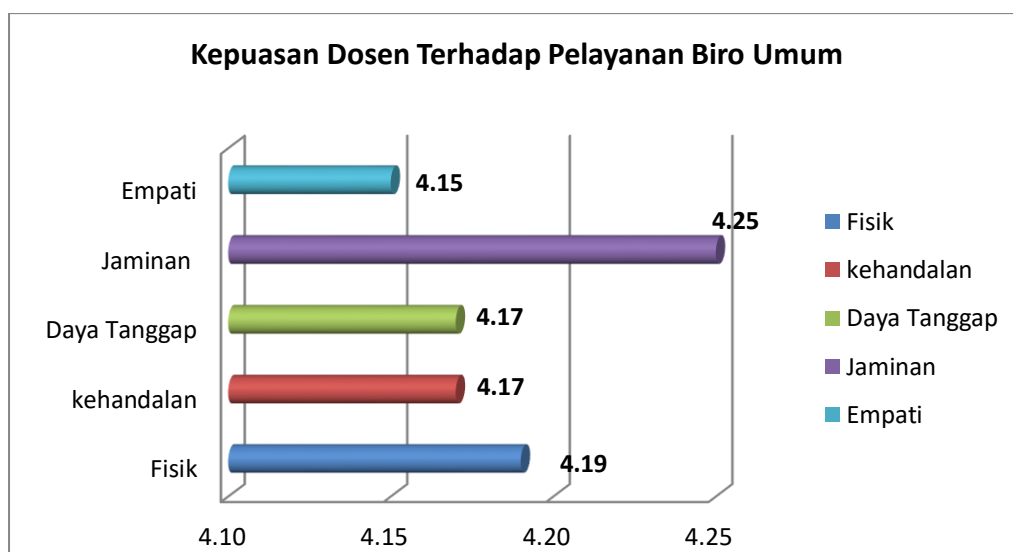
	<b>FAKULTAS AGAMA ISLAM</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2019
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 9
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	Kode : FAI.GPM.MONEV.07.03

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 4.20 tentang bagaimana pegawai pustaka membantu dan bersedia melayani kebutuhan dosen dengan baik, dan nilai terendah pada kategori kehandalan dengan nilai 4.00 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	4.15
<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 umum sudah puas. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai

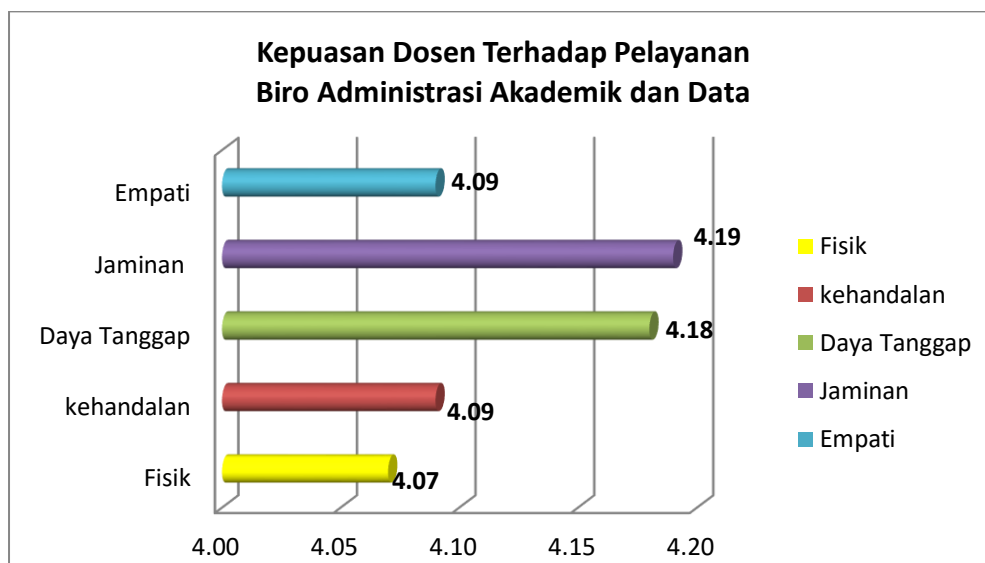
	<b>FAKULTAS AGAMA ISLAM</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2019
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 9
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	Kode : FAI.GPM.MONEV.07.03

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


### 5. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Administrasi Akademik dan Data

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

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Fisik	4.07
2	Kehandalan	4.09
3	Daya Tanggap	4.18
4	Jaminan	4.19
5	Empati	4.09
<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 administrasi akademik dan data sudah merasa puas. Hal

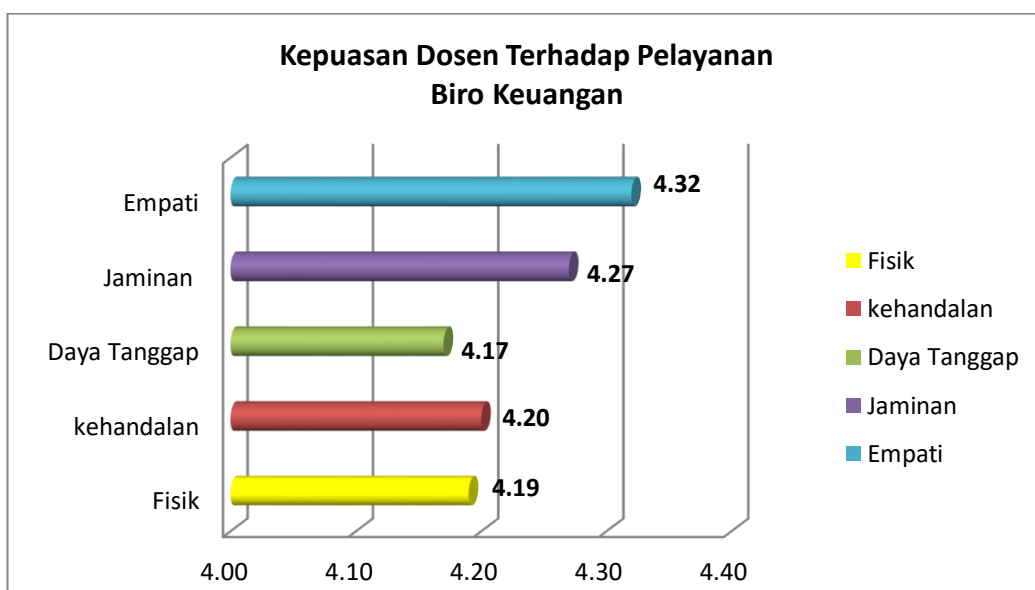
	<b>FAKULTAS AGAMA ISLAM</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2019
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 9
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	Kode : FAI.GPM.MONEV.07.03

tersebut dapat dilihat dari nilai rata-rata yang mencapai 4.12, yang menunjukkan bahwa kepuasan dosen terhadap pelayanan biro administrasi akademik dan data sudah merasa puas. Jika kita melihat dari grafik kepuasan dosen terhadap pelayanan biro administrasi akademik dan data, nilai tertinggi adalah pada jaminan dengan nilai 4.19 tentang rasa percaya yang diberikan terhadap dosen, dan nilai terendah adalah pada fisik dengan nilai 4.07, nilai grafik diatas masuk kategori puas tentang perlengkapan sarana dan prasaana di biro administrasi akademik dan data.


## 6. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

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

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Fisik	4.19
2	Kehandalan	4.20
3	Daya Tanggap	4.17
4	Jaminan	4.27
5	Empati	4.32
<b>Rata-rata</b>		<b>4.23</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


	<b>FAKULTAS AGAMA ISLAM</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2019
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 9
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	Kode : FAI.GPM.MONEV.07.03

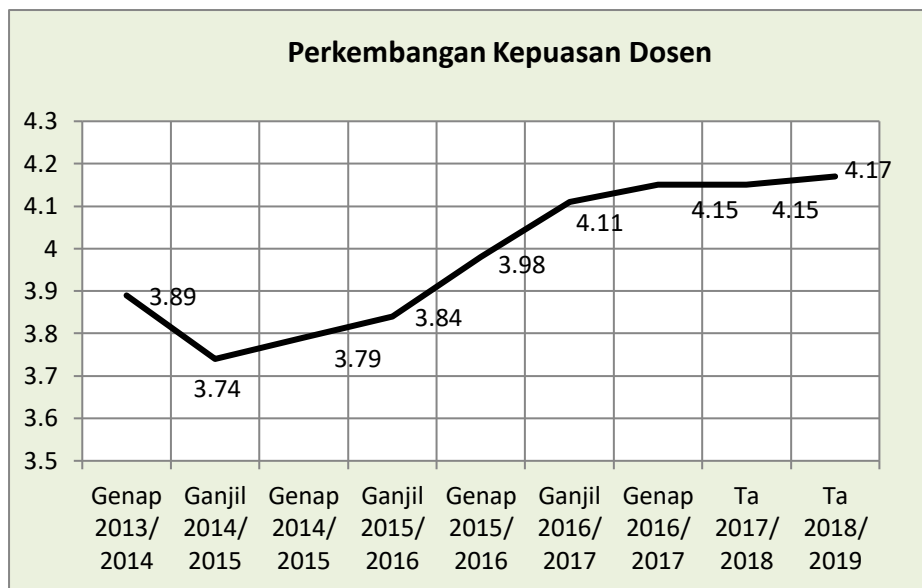
nilai rata-rata yang mencapai 4.23, yang menunjukkan bahwa kepuasan dosen terhadap pelayanan biro keuangan sudah puas. Sedangkan jika kita melihat dari grafik kepuasan dosen terhadap pelayanan biro keuangan, nilai tertinggi adalah pada empati dengan nilai 4.32 tentang kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan dosen, dan nilai terendah adalah daya tanggap dengan nilai 4.17, 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	Ta. 2018/ 2019
1	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas	3.58	3.68	3.70	3.74	3.88	3.98	4.15	4.16	4.19
2	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Perpustakaan	-	-	-	-	-	-	4.02	4.08	4.11
3	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum	3.87	3.83	3.88	3.90	4.05	4.19	4.22	4.19	4.19
4	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Administrasi Akademik dan Data	3.86	3.69	3.74	3.82	3.98	4.08	4.13	4.12	4.12
5	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Keuangan	4.32	3.78	3.82	3.90	4.01	4.18	4.22	4.19	4.23
<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>	<b>4.17</b>



 <b>UMSU</b> Unggul   Cerdas   Terpercaya	<b>FAKULTAS AGAMA ISLAM</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2019
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 9
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	Kode : FAI.GPM.MONEV.07.03



Tingkat pertumbuhan kepuasan dosen sebelum periode sebelumnya secara umum mengalami peningkatan, dengan skor rata-rata pertumbuhan sebesar 0.48%. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada dosen FAI UMSU semakin baik. Pada tabel perkembangan diatas dapat dilihat dosen memiliki nilai rata-rata sudah puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh masing-masing biro, terutama biro umum, pelayanan fakultas yang mendapat skor sama yakni 4.19 dan biro keuangan dengan skor terbaik yakni 4.23. 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 FAI UMSU mempersepsikan pelayanan, baik terhadap pelayanan fakultas, pelayanan pustakaan, pelayanan biro umum, pelayanan biro administrasi akademik dan data, dan pelayanan keuangan.
2. Aspek pelayanan yang dinilai paling rendah adalah pelayanan perpustakaan. Sedangkan aspek pelayanan yang paling tertinggi adalah pelayanan biro keuangan.

## I. Lampiran

### 1. Hasil Rekapitulasi Terhadap Pelayanan Fakultas

No	Fakultas	Sam pel	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan					Total
			Fakul tas	Perpusta kaan	Biro Umum	BAAD	Biro Keuangan	
1	Fakultas Agama Islam (FAI)	40	4.19	4.11	4.19	4.12	4.23	4.17

### 2. Hasil Rekapitulasi Berdasarkan Indikator Penilaian

No	Penilaian	Fakultas	Pustaka	BAUM	BAAD	Keuangan	Total
1	Fisik	3.97	4.10	4.19	4.07	4.19	4.10
2	kehandalan	4.28	4.00	4.17	4.09	4.20	4.15
3	Daya Tanggap	4.25	4.20	4.17	4.18	4.17	4.19
4	Jaminan	4.09	4.13	4.25	4.19	4.27	4.19
5	Empati	4.33	4.14	4.15	4.09	4.32	4.21
<b>Rata-rata</b>		4.19	4.11	4.19	4.12	4.23	4.17

### 3. Hasil Money Fakultas Agama Islam

#### Hasil Monitoring Evaluasi Kepuasan Dosen Fakultas Agama Islam

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruang dosen	40	4,00
2. Ketersediaan kursi, meja dan loker pada ruang dosen	40	3,82
3. Kemudahan dalam mengakses internet	40	3,94
4. Kebersihan ruang dosen	40	4,27
5. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	40	4,45
6. Ketersediaan infocus untuk mengajar	40	4,15
7. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman	40	3,88
8. Ketersediaan air minum di ruang dosen	40	3,73
9. Ketersediaan ruang konsultasi mahasiswa dengan dosen	40	3,68
10. Ketersediaan toilet dosen	40	3,85
11. Kebersihan toilet dosen	40	3,91
<b>Total</b>		<b>3,97</b>

##### Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Kemampuan pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	40	4,42
13. Ketuntasan pelayanan yang diberikan pegawai fakultas	40	4,27
14. Ketepatan waktu pelayanan	40	4,21
15. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	40	4,20
16. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan	40	4,32
<b>Total</b>		<b>4,28</b>

##### Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
17. Kesiapan pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	40	4,27
18. Kepedulian pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	40	4,24
19. Kecepatan pegawai fakultas dalam menyampaikan informasi	40	4,24
<b>Total</b>		<b>4,25</b>

##### Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
20. Pengetahuan pegawai fakultas dalam melaksanakan tugasnya	40	4,09
21. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai fakultas	40	4,00
22. Keamanan data akademik dosen	40	4,18
<b>Total</b>		<b>4,09</b>

##### Empati

Butir Penilaian	N	Mean
23. Respon pegawai fakultas saat dihubungi via telepon	40	4,30
24. Perhatian pegawai fakultas pada saat memberi pelayanan	40	4,33
25. Kesiapan pegawai fakultas dalam membantu kesulitan yang dialami dosen	40	4,36
<b>Total</b>		<b>4,33</b>

##### Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

Aspek Penilaian	N	Mean
<b>Fisik</b>	40	3,97
<b>Kehandalan</b>	40	4,28
<b>Daya Tangkap</b>	40	4,25
<b>Jaminan</b>	40	4,09
<b>Empati</b>	40	4,33
<b>Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas</b>		<b>4,19</b>

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	40	4,15
2. Kebersihan ruangan	40	4,30
3. Tata letak buku pustaka	40	4,16
4. Kemudahan mengakses buku	40	3,79
<b>Total</b>		<b>4,10</b>

**Kehandalan**

Butir Penilaian	N	Mean
5. Ketepatan waktu pelayanan	40	4,06
6. Kemudahan memperoleh informasi pustaka	40	4,20
7. Kemuktahiran pustaka	40	3,97
8. Ketersediaan layanan e-library	40	3,76
<b>Total</b>		<b>4,00</b>

**Daya Tangkap**

Butir Penilaian	N	Mean
9. Kesediaan pegawai dalam memberikan pelayanan	40	4,24
10. Kepedulian pegawai dalam memberikan pelayanan	40	4,18
11. Kecepatan pegawai dalam menyampaikan informasi	40	4,18
<b>Total</b>		<b>4,20</b>

**Jaminan**

Butir Penilaian	N	Mean
12. Pengetahuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya	40	4,15
13. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai	40	4,10
<b>Total</b>		<b>4,13</b>

**Empati**

Butir Penilaian	N	Mean
14. Perhatian pegawai saat memberikan pelayanan	40	4,10
15. Kesiapan pegawai membantu kesulitan yang dialami dosen	40	4,18
<b>Total</b>		<b>4,14</b>

**Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka**

Aspek Penilaian	N	Mean
<b>Fisik</b>	40	4,10
<b>Kehandalan</b>	40	4,00
<b>Daya Tangkap</b>	40	4,20
<b>Jaminan</b>	40	4,13
<b>Empati</b>	40	4,14
<b>Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka</b>		<b>4,11</b>

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

**Fisik**

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	40	4,12
2. Kerapian berpakaian pegawai	40	4,24
3. Kebersihan ruangan	40	4,21
<b>Total</b>		<b>4,19</b>

**Kehandalan**

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	40	4,18
5. Kemudahan akses database dosen	40	4,15
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	40	4,30
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	40	4,21

8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	40	4,16
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	40	4,18
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	40	4,03
<b>Total</b>		4,17

#### Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	40	4,18
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	40	4,15
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	40	4,18
<b>Total</b>		4,17

#### Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	40	4,18
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	40	4,27
16. Keamanan data administrasi dosen	40	4,27
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	40	4,27
<b>Total</b>		4,25

#### Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	40	4,15
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	40	4,17
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	40	4,15
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	40	4,12
<b>Total</b>		4,15

#### Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Aspek Penilaian	N	Mean
<b>Fisik</b>	40	4,19
<b>Kehandalan</b>	40	4,17
<b>Daya Tangkap</b>	40	4,17
<b>Jaminan</b>	40	4,25
<b>Empati</b>	40	4,15
<b>Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum</b>		4,19

#### D. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Administrasi akademik dan data Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	40	3,99
2. Kerapian berpakaian pegawai	40	4,03
3. Kebersihan ruangan	40	4,18
<b>Total</b>		4,07

#### Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	40	4,12
5. Kemudahan akses database dosen	40	4,12
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	40	4,12
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	40	4,09
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	40	4,06
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	40	4,09
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	40	4,03
<b>Total</b>		4,09

**Daya Tangkap**

<b>Butir Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	40	4,20
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	40	4,15
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	40	4,18
<b>Total</b>		4,18

**Jaminan**

<b>Butir Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	40	4,18
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	40	4,20
16. Keamanan data administrasi dosen	40	4,18
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	40	4,19
<b>Total</b>		4,19

**Empati**

<b>Butir Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	40	4,09
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	40	4,12
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	40	4,03
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	40	4,10
<b>Total</b>		4,09

**Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Administrasi akademik dan data**

<b>Aspek Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
<b>Fisik</b>	40	4,07
<b>Kehandalan</b>	40	4,09
<b>Daya Tangkap</b>	40	4,18
<b>Jaminan</b>	40	4,19
<b>Empati</b>	40	4,09
<b>Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Administrasi akademik dan data</b>		4,12

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

<b>Butir Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
1. Kenyamanan ruangan	40	4,15
2. Kerapian berpakaian pegawai	40	4,21
3. Kebersihan ruangan	40	4,22
<b>Total</b>		4,19

**Kehandalan**

<b>Butir Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
4. Keakuratan database dosen	40	4,17
5. Kemudahan akses database dosen	40	4,15
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	40	4,33
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	40	4,21
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	40	4,15
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	40	4,21
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	40	4,16
<b>Total</b>		4,20

**Daya Tangkap**

<b>Butir Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	40	4,18
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	40	4,15
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	40	4,18
<b>Total</b>		4,17

**Jaminan**

<b>Butir Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	40	4,28
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	40	4,27
16. Keamanan data administrasi dosen	40	4,30
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	40	4,24
<b>Total</b>		<b>4,27</b>

**Empati**

<b>Butir Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	40	4,18
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	40	4,25
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	40	4,16
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	40	4,70
<b>Total</b>		<b>4,32</b>

**Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan**

<b>Aspek Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
<b>Fisik</b>	40	4,19
<b>Kehandalan</b>	40	4,20
<b>Daya Tangkap</b>	40	4,17
<b>Jaminan</b>	40	4,27
<b>Empati</b>	40	4,32
<b>Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan</b>		<b>4,23</b>

**Rekapitulasi Kepuasan Dosen**

<b>Aspek Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
<b>Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas</b>	40	4,19
<b>Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka</b>	40	4,11
<b>Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum</b>	40	4,19
<b>Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Administrasi akademik dan data</b>	40	4,12
<b>Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan</b>	40	4,23
<b>Total Kepuasan Dosen</b>		<b>4,17</b>