


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



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

**GUGUS PENJAMINAN MUTU
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
2021**

	FAKULTAS AGAMA ISLAM	Waktu Pelaksanaan : Mei 2021
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 11
	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, Juli 2021
Pelaksana,

GPM FAI UMSU

	FAKULTAS AGAMA ISLAM	Waktu Pelaksanaan : Mei 2021
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 11
	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

	FAKULTAS AGAMA ISLAM	Waktu Pelaksanaan : Mei 2021
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 11
	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 Administrasi Umum (BAUM), pelayanan Biro Administrasi Akademik dan Data (BAAD), dan pelayanan Biro Administrasi Keuangan (BAK).

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.

	FAKULTAS AGAMA ISLAM	Waktu Pelaksanaan : Mei 2021
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 11
	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, Biro Administrasi Umum (BAUM), Biro Administrasi Akademik dan Data (BAAD), dan Biro Administrasi Keuangan (BAK).

E. Metode Monev

Pelaksanaan monev kepuasan dosen terhadap pelayanan di fakultas dan seluruh biro yang ada di UMSU dilakukan pada semester genap tahun akademik 2020/2021, dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Kepuasan dosen yang dimaksud adalah kepuasan terhadap pelayanan atas lima (5) indikator pelayanan yaitu:

- 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 fakultas, perpustakaan, Biro Administrasi Umum (BAUM), Biro Administrasi Akademik dan Data (BAAD), dan Biro Administrasi Keuangan (BAK). Populasi monev adalah seluruh dosen tetap yang aktif mengajar pada tahun ajaran 2020/2021 di FAI UMSU. Pengumpulan data dilakukan dengan sistem online dari hasil penyebaran angket melalui *google form* yang diisi oleh seluruh dosen tetap FAI dan terekam sebanyak


	FAKULTAS AGAMA ISLAM	Waktu Pelaksanaan : Mei 2021
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 11
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FAI.GPM.MONEV.07.03

43 google form. Selanjutnya data ditabulasi dan diklasifikasikan, dijelaskan dan dilakukan analisis untuk memperoleh informasi mengenai kepuasan dosen. Dalam mengukur tinggi rendahnya kepuasan dosen terhadap pelayanan yang diberikan digunakan interval sebagai berikut:


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

F. Instrumen Money


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

	FAKULTAS AGAMA ISLAM	Waktu Pelaksanaan : Mei 2021 Edisi : 11 Kode : FAI.GPM.MONEV.07.03
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	
	KEPUASAN DOSEN	

PERTANYAAN	JAWABAN				
13. Ketuntasan pelayanan yang diberikan pegawai fakultas	1	2	3	4	5
14. Ketepatan waktu pelayanan	1	2	3	4	5
15. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	1	2	3	4	5
16. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
A.3. DayaTanggap					
17. Kesiediaan pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan.	1	2	3	4	5
18. Kepedulian pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan.	1	2	3	4	5
19. Kecepatan pegawai fakultas dalam menyampaikan informasi	1	2	3	4	5
A.4. Jaminan					
20. Pengetahuan pegawai fakultas dalam melaksanakan tugasnya	1	2	3	4	5
21. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai fakultas	1	2	3	4	5
22. Keamanan data akademik dosen	1	2	3	4	5
A.5. Empati					
23. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon	1	2	3	4	5
24. Perhatian pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
25. Kesiediaan pegawai fakultas membantu kesulitan yang dialami dosen	1	2	3	4	5
B. PELAYANAN PUSTAKA					
B.1. Fisik					
1. Kenyamanan ruangan	1	2	3	4	5
2. Kebersihan ruangan Kerapian berpakaian pegawai	1	2	3	4	5
3. Tata letak buku pustaka	1	2	3	4	5
4. Kemudahan mengakses buku	1	2	3	4	5
B.2. Kehandalan					
5. Ketepatan waktu pelayanan	1	2	3	4	5
6. Kemudahan memperoleh informasi pustaka	1	2	3	4	5
7. Kemuktahiran pustaka	1	2	3	4	5
8. Ketersediaan layanan e-library	1	2	3	4	5
B.3. DayaTanggap					
9. Kesiediaan pegawai dalam memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
10. Kepedulian pegawai dalam memberikan pelayanan					
11. Kecepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	1	2	3	4	5
B.4. Jaminan					
12. Pengetahuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya	1	2	3	4	5
13. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai	1	2	3	4	5
B.5. Empati					
14. Perhatian pegawai saat memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
15. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan yang dialami dosen	1	2	3	4	5

	FAKULTAS AGAMA ISLAM	Waktu Pelaksanaan : Mei 2021
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 11
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FAI.GPM.MONEV.07.03

	UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA	PETUNJUK PENGISIAN 1. Berilah tanda silang (x) pada alternative jawaban yang anda anggap paling sesuai dengan pengetahuan dan pengalaman yang anda rasakan. 2. Setiap pilihan hanya membutuhkan satu jawaban saja Skor Penilaian : 1 = Sangat Tidak Puas 4 = Puas 2 = Tidak Puas 5 = Sangat Puas 3 = Cukup Puas														
	ANGKET															
	INSTRUMEN KEPUASAN DOSEN															
FAKULTAS/PRODI :																
PERTANYAAN		JAWABAN														
		PELAYANAN BAUM					PELAYANAN BAAD					PELAYANAN BAK				
C.1. Fisik																
1. Kenyamanan ruangan		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2. Kerapian berpakaian pegawai		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3. Kebersihan ruangan		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
C.2. Kehandalan																
4. Keakuratan database dosen		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
5. Kemudahan akses database dosen		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
7. Ketuntasan dalam memberikan pelayanan administrasi		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
8. Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan administrasi		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
9. Keterbukaan, dalam menyampaikan informasi yang dibutuhkan		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

	FAKULTAS AGAMA ISLAM	Waktu Pelaksanaan : Mei 2021
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 11
	KEPUASAN DOSEN	Kode : FAI.GPM.MONEV.07.03

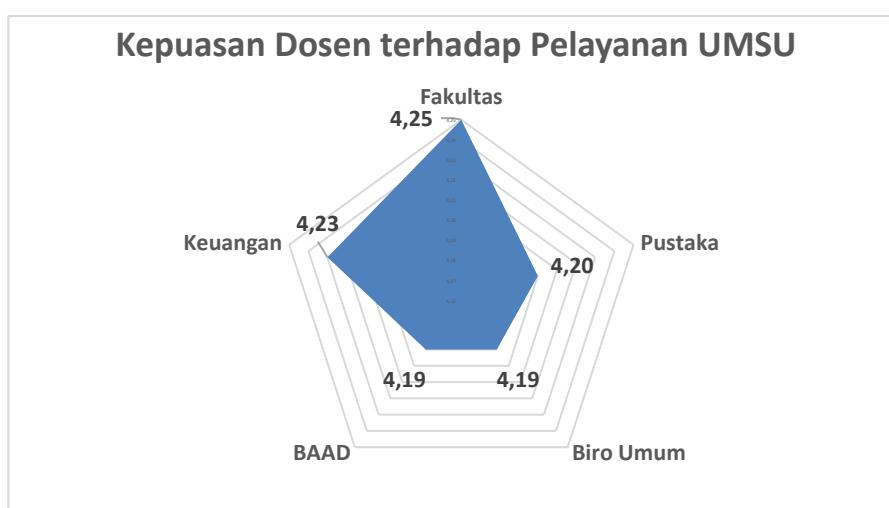
PERTANYAAN	JAWABAN														
	PELAYANAN BAUM					PELAYANAN BAAD					PELAYANAN BAK				
10. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan administrasi	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
C.3. DayaTanggap															
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
12. Kecepatan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

G. Hasil Money 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	4.25
2	Kepuasan dosen terhadap perpustakaan	4.20
3	Kepuasan dosen terhadap pelayanan Biro Administrasi Umum	4.19
4	Kepuasan dosen terhadap pelayanan Biro Administrasi Akademik dan Data	4.19
5	Kepuasan dosen terhadap pelayanan Biro Administrasi Keuangan	4.23
Rata-rata		4.21

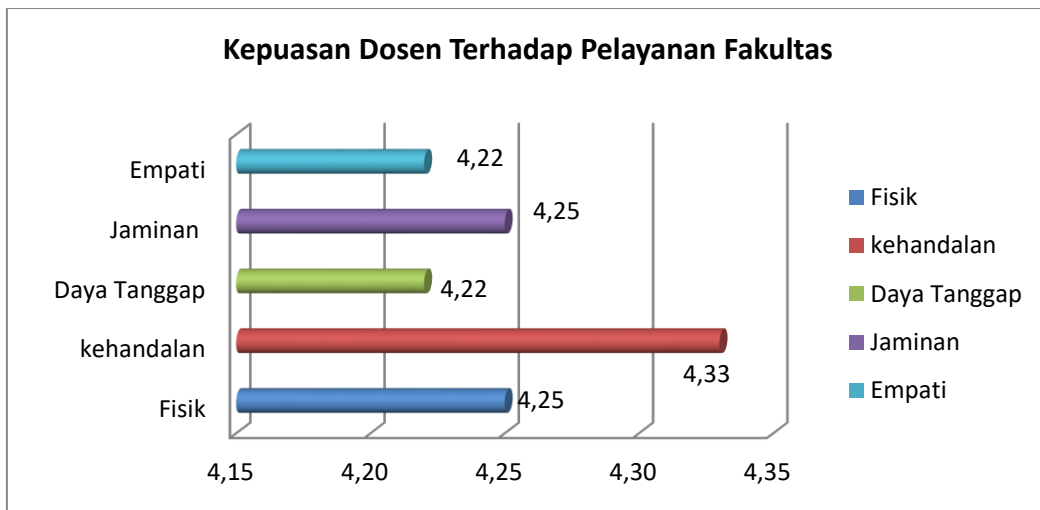


Dari tabel dan grafik yang ada di atas, dapat dilihat bahwa kepuasan dosen FAI terhadap keseluruhan pelayanan yang ada di UMSU dosen sudah merasa puas. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai rata-rata yang mencapai 4.21, yang menunjukkan bahwa kepuasan dosen terhadap pelayanan UMSU sudah merasa puas. Sedangkan jika kita melihat dari grafik Kepuasan dosen terhadap pelayanan UMSU, nilai tertinggi adalah terhadap pelayanan biro fakultas dengan skor 4.25, yang menyatakan bahwa pelayanan biro tersebut sangat memuaskan dalam memberikan pelayanan. Sedangkan pelayanan biro umum dan BAAD 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
berdasarkan Pelayanan Fakultas

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Fisik	4,25
2	Kehandalan	4,33
3	Daya Tanggap	4,22
4	Jaminan	4,25
5	Empati	4,22
Rata-rata		4.25

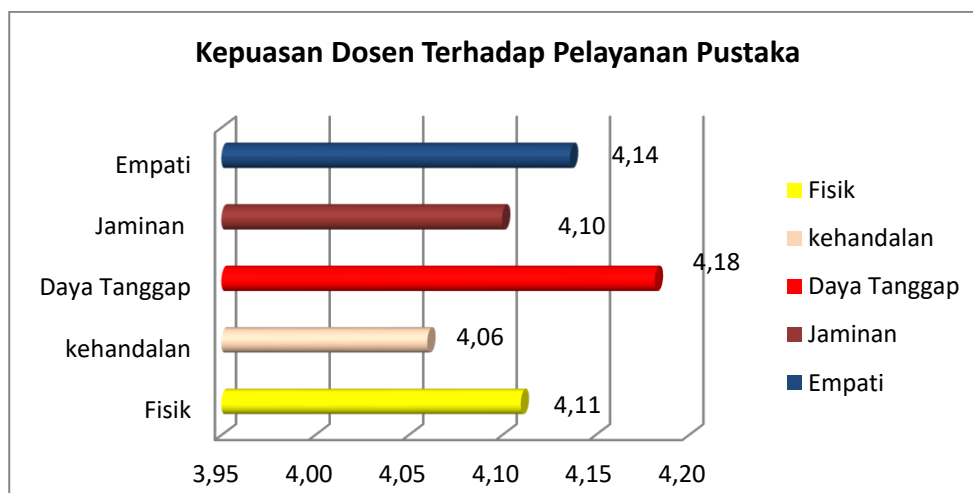


Dari tabel dan grafik yang ada di atas, dapat dilihat bahwa kepuasan dosen FAI terhadap pelayanan fakultas sudah merasa puas. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai rata-rata yang mencapai 4.25, yang menunjukkan bahwa kepuasan dosen terhadap pelayanan fakultas sudah sangat puas. Sedangkan jika kita melihat dari grafik kepuasan dosen terhadap pelayanan fakultas, nilai tertinggi adalah kehandalan dengan nilai 4.33 tentang kemampuan untuk melayani dosen sesuai dengan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Sedangkan indikator daya tanggap dan empati memiliki nilai yang paling terendah dengan nilai 4.22 tetapi masih dalam kategori puas dimana kemampuan untuk membantu dosen dan ketersediaan untuk melayani dosen dengan baik.

3. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka

Tabel 3
Kepuasan Dosen FAI dilihat dari Indikator
Kepuasan Pelayanan Pustaka

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Fisik	4,16
2	Kehandalan	4,18
3	Daya Tanggap	4,22
4	Jaminan	4,27
5	Empati	4,18
Rata-rata		4.20

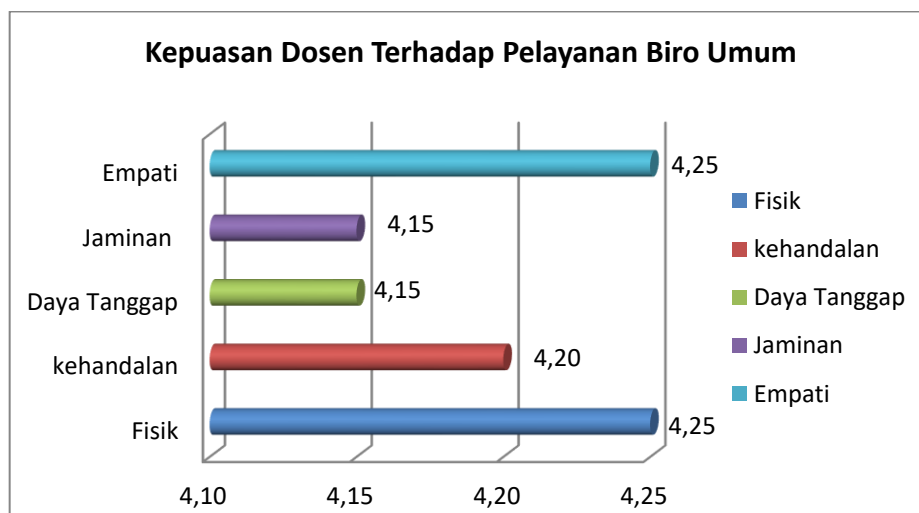


Dari tabel dan grafik yang ada di atas, dapat dilihat bahwa kepuasan dosen FAI terhadap pelayanan pustaka sudah merasa puas. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai rata-rata yang mencapai 4.20, yang menunjukkan bahwa kepuasan dosen terhadap pelayanan pustaka sudah merasa puas. Jika kita melihat dari grafik kepuasan dosen terhadap pelayanan pustaka, nilai tertinggi adalah pada daya tanggap pegawai dengan nilai 4.18 tentang bagaimana pegawai pustaka membantu dan bersedia melayani kebutuhan dosen dengan baik, dan nilai terendah pada kategori kehandalan dengan nilai 4.06 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 Administrasi Umum

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

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Fisik	4,25
2	Kehandalan	4,20
3	Daya Tanggap	4,15
4	Jaminan	4,15
5	Empati	4,25
Rata-rata		4.20

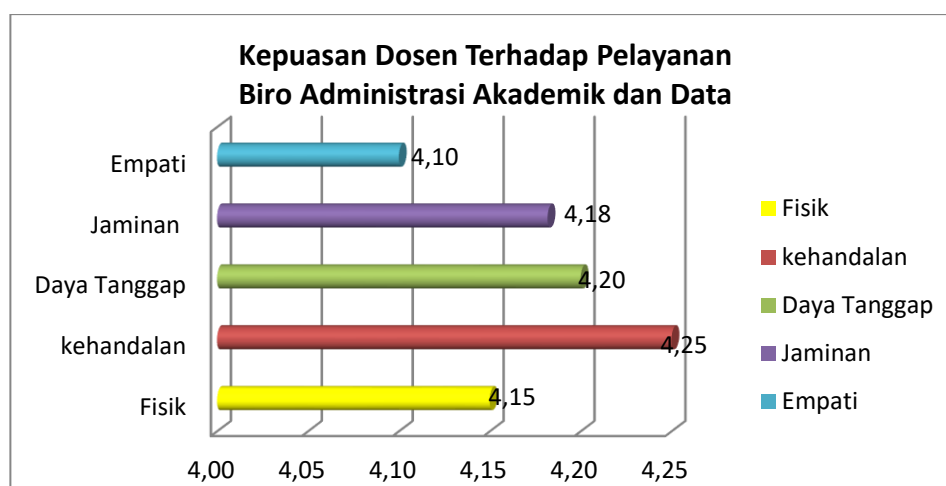


Dari tabel dan grafik yang ada di atas, dapat dilihat bahwa kepuasan dosen FAI terhadap pelayanan biro umum sudah puas. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai rata-rata yang mencapai 4.20. Sedangkan jika kita melihat dari grafik kepuasan dosen terhadap pelayanan biro umum, nilai tertinggi adalah pada fisik dengan nilai 4.25 yang artinya dosen sangat puas dengan fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana prasarana, dan empati dengan nilai yang sama tentang kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan dosen. Untuk nilai terendah adalah pada daya tanggap dan jaminan dengan skor 4.15 tentang pengetahuan, tingkat kepercayaan kepada staf, resiko atau keraguan dan kemampuan untuk membantu dosen dan ketersediaan untuk melayani dosen dengan baik.

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	4,15
2	Kehandalan	4,25
3	Daya Tanggap	4,20
4	Jaminan	4,18
5	Empati	4,10
Rata-rata		4.18

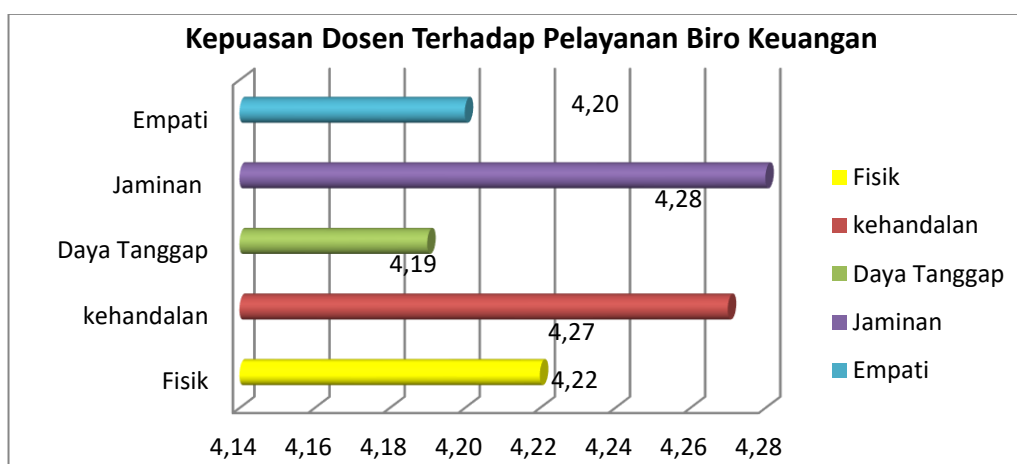


Dari tabel dan grafik yang ada di atas, dapat dilihat bahwa kepuasan dosen FAI terhadap pelayanan biro administrasi akademik dan data sudah merasa puas. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai rata-rata yang mencapai 4.18, yang menunjukkan bahwa kepuasan dosen terhadap pelayanan biro administrasi akademik dan data sudah merasa puas. Jika kita melihat dari grafik kepuasan dosen terhadap pelayanan biro administrasi akademik dan data, nilai tertinggi adalah pada kehandalan dengan nilai 4.25 tentang kemampuan untuk melayani dosen sesuai dengan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan, dan nilai terendah adalah pada empati dengan nilai 4.10, nilai grafik diatas masuk kategori puas tentang kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan dosen 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	4,22
2	Kehandalan	4,27
3	Daya Tanggap	4,19
4	Jaminan	4,28
5	Empati	4,20
Rata-rata		4.23

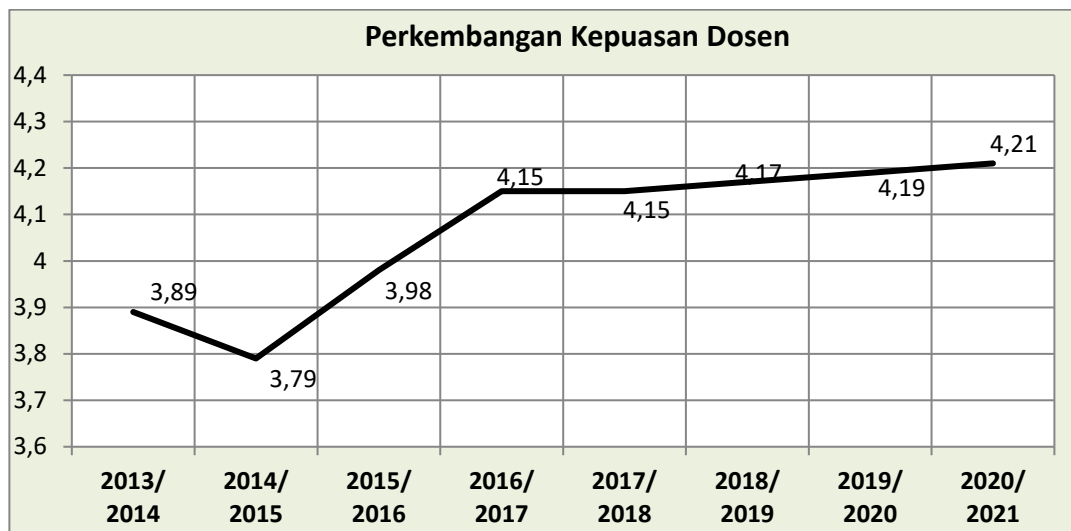


Dari tabel dan grafik yang ada di atas, dapat dilihat bahwa kepuasan dosen FAI terhadap pelayanan biro keuangan sudah puas. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai rata-rata yang mencapai 4.23, yang menunjukkan bahwa kepuasan dosen terhadap pelayanan biro keuangan sudah puas. Sedangkan jika kita melihat dari grafik kepuasan dosen terhadap pelayanan biro keuangan, nilai tertinggi adalah pada jaminan dengan nilai 4.28 tentang kemampuan untuk melayani dosen sesuai dengan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan, dan nilai terendah adalah daya tanggap dan empati dengan nilai 4.20 dengan kategori sudah puas.

Tabel 7
Perkembangan Kepuasan Dosen dilihat dari objek Pelayanan

No	Objek Pelayanan	2013/ 2014	2014/ 2015	2015/ 2016	2016/ 2017	2017/ 2018	2018/ 2019	2019/ 2020	2020/ 2021
1	Kepuasan Terhadap Fakultas	3.58	3.70	3.88	4.15	4.16	4.19	4.20	4.25
2	Kepuasan Terhadap Pustaka	-	-	-	4.02	4.08	4.11	4.12	4.20
3	Kepuasan Terhadap BAUM	3.87	3.88	4.05	4.22	4.19	4.19	4.20	4.19
4	Kepuasan Terhadap BAAD	3.86	3.74	3.98	4.13	4.12	4.12	4.18	4.19

No	Objek Pelayanan	2013/ 2014	2014/ 2015	2015/ 2016	2016/ 2017	2017/ 2018	2018/ 2019	2019/ 2020	2020/ 2021
5	Kepuasan Terhadap BAK	4.32	3.82	4.01	4.22	4.19	4.23	4.24	4.23
Rata-rata		3.89	3.79	3.98	4.15	4.15	4.17	4.19	4.21



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, biro keuangan dengan skor terbaik yakni 4.23, dan terendah pelayanan BAUM dan BAAD dengan skor 4.19. 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 BAUM dan BAAD. Sedangkan aspek pelayanan yang paling tertinggi adalah pelayanan biro keuangan.

I. I. Lampiran

1. Hasil Rekapitulasi Terhadap Pelayanan Fakultas

No	Fakultas	Sam pel	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan					Total
			Fakul tas	Perpus takaan	Biro Umum	BAAD	Biro Keuangan	
1	Fakultas Agama Islam (FAI)	45	4,25	4,20	4,19	4,19	4,23	4,21

2. Hasil Rekapitulasi Berdasarkan Indikator Penilaian

No	Penilaian	Fakultas	Pustaka	BAUM	BAAD	Keuangan	Total
1	Fisik	4,25	4,16	4,20	4,18	4,22	4,20
2	kehandalan	4,33	4,18	4,21	4,20	4,27	4,24
3	Daya Tanggap	4,22	4,22	4,22	4,23	4,19	4,22
4	Jaminan	4,25	4,27	4,15	4,25	4,28	4,24
5	Empati	4,22	4,18	4,17	4,09	4,20	4,17
Rata-rata		4,25	4,20	4,19	4,19	4,23	4,21

3. Hasil Monev Fakultas Agama Islam

A. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruang dosen	45	4,17
2. Ketersediaan kursi, meja dan loker pada ruang dosen	45	4,22
3. Kemudahan dalam mengakses internet	45	4,22
4. Kebersihan ruang dosen	45	4,25
5. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	45	4,10
6. Ketersediaan infocus untuk mengajar	45	4,42
7. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman	45	4,25
8. Ketersediaan air minum di ruang dosen	45	4,15
9. Ketersediaan ruang konsultasi mahasiswa dengan dosen	45	4,33
10. Ketersediaan toilet dosen	45	4,12
11. Kebersihan toilet dosen	45	4,55
Total		4,25

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Kemampuan pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	45	4,25
13. Ketuntasan pelayanan yang diberikan pegawai fakultas	45	4,29
14. Ketepatan waktu pelayanan	45	4,22
15. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	45	4,66
16. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan	45	4,25
Total		4,33

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
17. Kesediaan pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	45	4,26
18. Kepedulian pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	45	4,18
19. Kecepatan pegawai fakultas dalam menyampaikan informasi	45	4,21
Total		4,22

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
20. Pengetahuan pegawai fakultas dalam melaksanakan tugasnya	45	4,21
21. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai fakultas	45	4,36
22. Keamanan data akademik dosen	45	4,18
Total		4,25

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
23. Respon pegawai fakultas saat dihubungi via telepon	45	4,18
24. Perhatian pegawai fakultas pada saat memberi pelayanan	45	4,25
25. Kesediaan pegawai fakultas dalam membantu kesulitan yang dialami dosen	45	4,23
Total		4,22

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	45	4,25
Kehandalan	45	4,33
Daya Tangkap	45	4,22
Jaminan	45	4,25
Empati	45	4,22
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas		4,25

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	45	4,12
2. Kebersihan ruangan	45	4,18
3. Tata letak buku pustaka	45	4,15
4. Kemudahan mengakses buku	45	4,18
Total		4,16

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
5. Ketepatan waktu pelayanan	45	4,20
6. Kemudahan memperoleh informasi pustaka	45	4,15
7. Kemuktahiran pustaka	45	4,14
8. Ketersediaan layanan e-library	45	4,22
Total		4,18

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
9. Kesiapan pegawai dalam memberikan pelayanan	45	4,23
10. Kepedulian pegawai dalam memberikan pelayanan	45	4,19
11. Kecepatan pegawai dalam menyampaikan informasi	45	4,25
Total		4,22

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Pengetahuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya	45	4,25
13. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai	45	4,28
Total		4,27

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
14. Perhatian pegawai saat memberikan pelayanan	45	4,19
15. Kesiapan pegawai membantu kesulitan yang dialami dosen	45	4,16
Total		4,18

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	45	4,16
Kehandalan	45	4,18
Daya Tangkap	45	4,22
Jaminan	45	4,27
Empati	45	4,18
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka		4,20

C. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	45	4,19
2. Kerapian berpakaian pegawai	45	4,18
3. Kebersihan ruangan	45	4,23
Total		4,20

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	45	4,12
5. Kemudahan akses database dosen	45	4,19
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	45	4,18
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	45	4,25
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	45	4,18
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	45	4,25
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	45	4,33
Total		4,21

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	45	4,22
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	45	4,26
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	45	4,18
Total		4,22

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	45	4,12
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	45	4,20
16. Keamanan data administrasi dosen	45	4,11
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	45	4,15
Total		4,15

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	45	4,12
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	45	4,19
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	45	4,18
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	45	4,20
Total		4,17

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	45	4,20
Kehandalan	45	4,21
Daya Tangkap	45	4,22
Jaminan	45	4,15
Empati	45	4,17
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum		4,19

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	45	4,23
2. Kerapian berpakaian pegawai	45	4,12
3. Kebersihan ruangan	45	4,20
Total		4,18

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	45	4,36
5. Kemudahan akses database dosen	45	4,21
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	45	4,12
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	45	4,10
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	45	4,22
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	45	4,12
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	45	4,30
Total		4,20

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	45	4,20
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	45	4,20
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	45	4,30
Total		4,23

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	45	4,31
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	45	4,15
16. Keamanan data administrasi dosen	45	4,29
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	45	4,26
Total		4,25

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	45	4,14
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	45	4,16
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	45	3,95
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	45	4,10
Total		4,09

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Administrasi Akademik dan Data

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	45	4,18
Kehandalan	45	4,20
Daya Tangkap	45	4,23
Jaminan	45	4,25
Empati	45	4,09
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Administrasi Akademik dan Data		4,19

E. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	45	4,26
2. Kerapian berpakaian pegawai	45	4,21
3. Kebersihan ruangan	45	4,18
Total		4,22

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	45	4,29
5. Kemudahan akses database dosen	45	4,20
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	45	4,18
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	45	4,25
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	45	4,32
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	45	4,25
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	45	4,41
Total		4,27

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	45	4,23
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	45	4,20
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	45	4,15
Total		4,19

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	45	4,25
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	45	4,42
16. Keamanan data administrasi dosen	45	4,25
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	45	4,20
Total		4,28

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	45	4,25
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	45	4,20
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	45	4,20
21. Kesediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	45	4,15
Total		4,20

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	45	4,22
Kehandalan	45	4,27
Daya Tangkap	45	4,19
Jaminan	45	4,28
Empati	45	4,20
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan		4,23

Rekapitulasi Kepuasan Dosen

Aspek Penilaian	N	Mean
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas	45	4,25
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka	45	4,20
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum	45	4,19
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Administrasi Akademik dan Data	45	4,19
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan	45	4,23
Total Kepuasan Dosen		4,21