


**LAPORAN  
MONITORING EVALUASI INTERNAL  
KEPUASAN DOSEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**



**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

**GUGUS PENJAMINAN MUTU  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
2022**

	<b>FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2021
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 11
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	Kode : FEB.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 Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (FEB UMSU) ini dapat dilaksanakan dari awal hingga penyusunan laporan. Monev ini merupakan bagian penting dari proses penjaminan mutu internal yang dilaksanakan oleh FEB UMSU.

Pelaksanaan monev ini merupakan bentuk nyata dari komitmen FEB UMSU terhadap pentingnya perbaikan dan peningkatan pelayanan kepada dosen secara berkelanjutan. Melalui monev ini diharapkan dapat diketahui berbagai informasi tentang kualitas pelayanan FEB UMSU kepada dosen. Berdasarkan informasi ini akan membantu FEB 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 2022  
Pelaksana,

GPM FEB UMSU

	<b>FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2021
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 11
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	Kode : FEB.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 Ekonomi dan Bisnis.....	16

	<b>FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2021
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 11
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	Kode : FEB.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 FEB 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 FEB 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 EKONOMI DAN BISNIS</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2021
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 11
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	Kode : FEB.GPM.MONEV.07.03

#### D. Ruang Lingkup Monev


Monev ini meneliti dan mengevaluasi tentang kepuasan dosen FEB 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 2021/2022, 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 2021/2022 di FEB UMSU. Pengumpulan data dilakukan dengan sistem online dari hasil penyebaran angket melalui *google form* yang diisi oleh seluruh dosen tetap FEB dan terekam


	<b>FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2021 Edisi : 11 Kode : FEB.GPM.MONEV.07.03
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	

sebanyak 89 *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

	UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA	PETUNJUK PENGISIAN								
	ANGKET	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								
	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


	<b>FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2021 Edisi : 11 Kode : FEB.GPM.MONEV.07.03
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	

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
<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. Keandalan</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>UMSU</b> Unggul   Cerdas   Terpercaya	<b>FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2021 Edisi : 11 Kode : FEB.GPM.MONEV.07.03
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	

 <b>UMSU</b> 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 BAUM</b>					<b>PELAYANAN BAAD</b>					<b>PELAYANAN BAK</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 EKONOMI DAN BISNIS</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2021 Edisi : 11 Kode : FEB.GPM.MONEV.07.03
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	

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
<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. 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

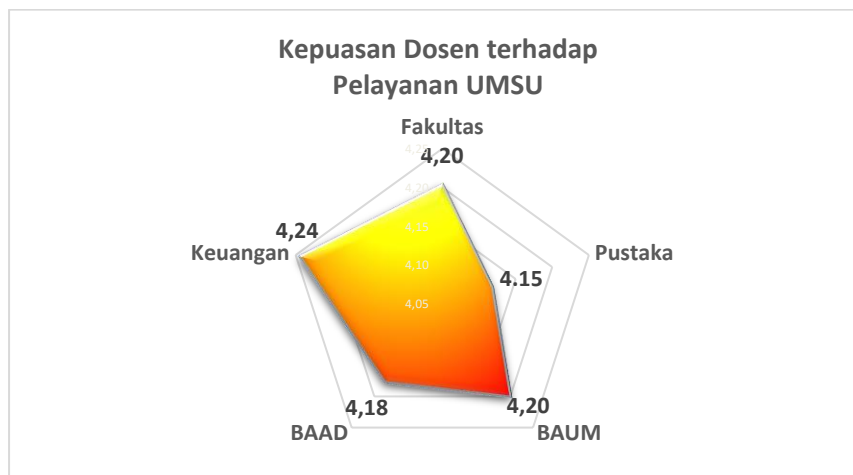
	<b>FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2021
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 11
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	Kode : FEB.GPM.MONEV.07.03

## G. Hasil Monev Kepuasan Dosen


### 1. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Secara Keseluruhan

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

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Kepuasan dosen terhadap pelayanan fakultas	4.20
2	Kepuasan dosen terhadap perpustakaan	4.15
3	Kepuasan dosen terhadap pelayanan Biro Administrasi Umum	4.20
4	Kepuasan dosen terhadap pelayanan Biro Administrasi Akademik dan Data	4.18
5	Kepuasan dosen terhadap pelayanan Biro Administrasi Keuangan	4.24
<b>Rata-rata</b>		<b>4.22</b>



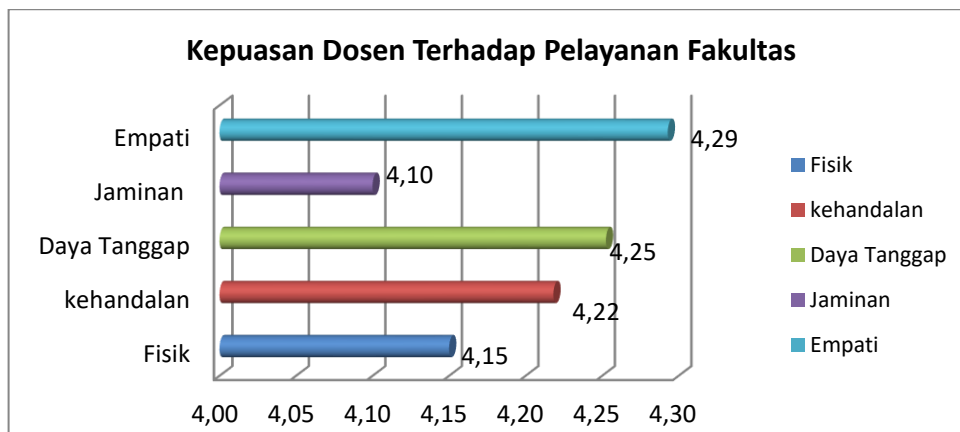
Dari tabel dan grafik yang ada di atas, dapat dilihat bahwa kepuasan dosen FEB terhadap keseluruhan pelayanan yang ada di UMSU dosen sudah merasa puas. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai rata-rata yang mencapai 4.22, yang menunjukkan bahwa kepuasan dosen terhadap pelayanan UMSU sudah merasa puas. Sedangkan jika kita melihat dari grafik Kepuasan dosen terhadap pelayanan UMSU, nilai tertinggi adalah terhadap pelayanan biro keuangan dengan skor 4.24, yang menyatakan bahwa pelayanan biro tersebut sangat memuaskan dalam memberikan pelayanan. Sedangkan pelayanan perpustakaan terhadap dosen, memiliki nilai yang paling terendah, tetapi masih dikatakan puas dalam hal pelayanan terhadap dosen.

	<b>FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2021
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 11
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	Kode : FEB.GPM.MONEV.07.03


## 2. Kepuasan dosen terhadap Pelayanan Fakultas

**Tabel 2**  
**Kepuasan Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis berdasarkan Pelayanan Fakultas**

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Fisik	4,15
2	Kehandalan	4,22
3	Daya Tanggap	4,25
4	Jaminan	4,10
5	Empati	4,29
<b>Rata-rata</b>		<b>4.20</b>



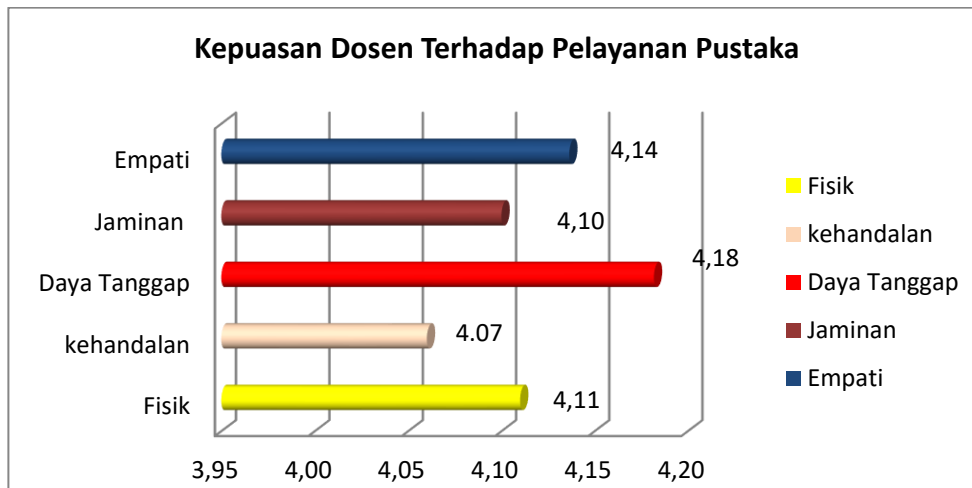
Dari tabel dan grafik yang ada di atas, dapat dilihat bahwa kepuasan dosen FEB terhadap pelayanan fakultas sudah merasa puas. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai rata-rata yang mencapai 4.20, yang menunjukkan bahwa kepuasan dosen terhadap pelayanan fakultas sudah merasa puas. Sedangkan jika kita melihat 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. Sedangkan indikator jaminan memiliki nilai yang paling terendah dengan nilai 4.10 tetapi masih dalam kategori puas dimana jaminan merupakan bagian yang mencakup pengetahuan, tingkat kepercayaan kepada staf, resiko atau keraguan terhadap data-data dosen.

	<b>FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2021
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 11
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	Kode : FEB.GPM.MONEV.07.03


### 3. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka

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

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Fisik	4,11
2	Kehandalan	4,07
3	Daya Tanggap	4,18
4	Jaminan	4,10
5	Empati	4,14
<b>Rata-rata</b>		<b>4.15</b>



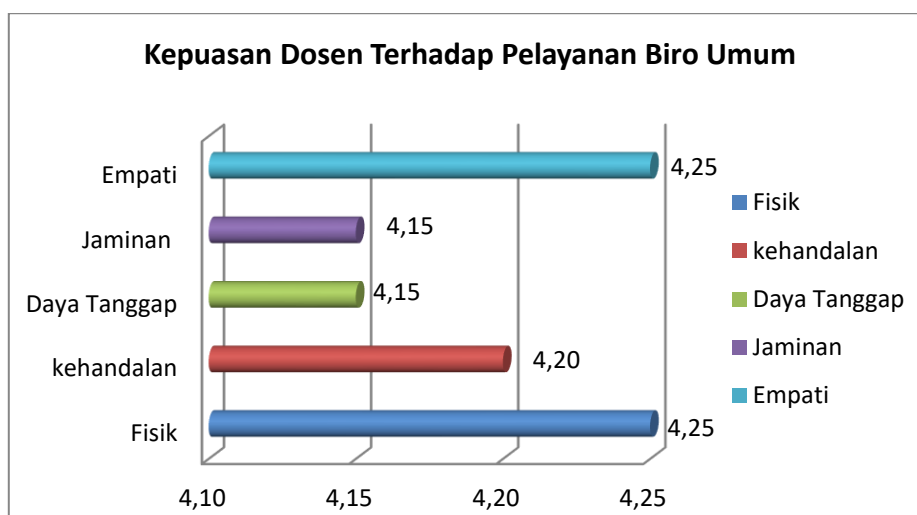
Dari tabel dan grafik yang ada di atas, dapat dilihat bahwa kepuasan dosen FEB terhadap pelayanan pustaka sudah merasa puas. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai rata-rata yang mencapai 4.15, yang menunjukkan bahwa kepuasan dosen terhadap pelayanan pustaka sudah merasa puas. Jika kita melihat dari grafik 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 4.07 dimana pegawai mampu melayani kebutuhan dosen dengan tepat dan akurat, yang kedua aspek penilaian masuk pada kategori dosen puas terhadap pelayanan pustaka.

	<b>FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2021
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 11
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	Kode : FEB.GPM.MONEV.07.03


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

**Tabel 4**  
**Kepuasan Dosen FEB 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
<b>Rata-rata</b>		<b>4.20</b>



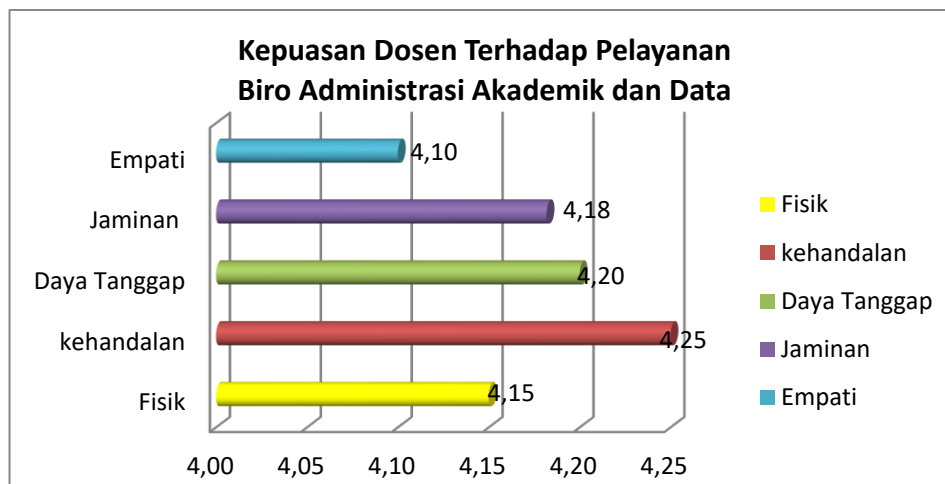
Dari tabel dan grafik yang ada di atas, dapat dilihat bahwa kepuasan dosen FEB terhadap pelayanan biro umum sudah puas. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai rata-rata yang mencapai 4.20. Sedangkan jika kita melihat dari grafik kepuasan dosen terhadap pelayanan biro umum, nilai tertinggi adalah pada 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.

	<b>FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2021
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 11
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	Kode : FEB.GPM.MONEV.07.03


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

**Tabel 5**  
**Kepuasan Dosen FEB 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
<b>Rata-rata</b>		<b>4.18</b>



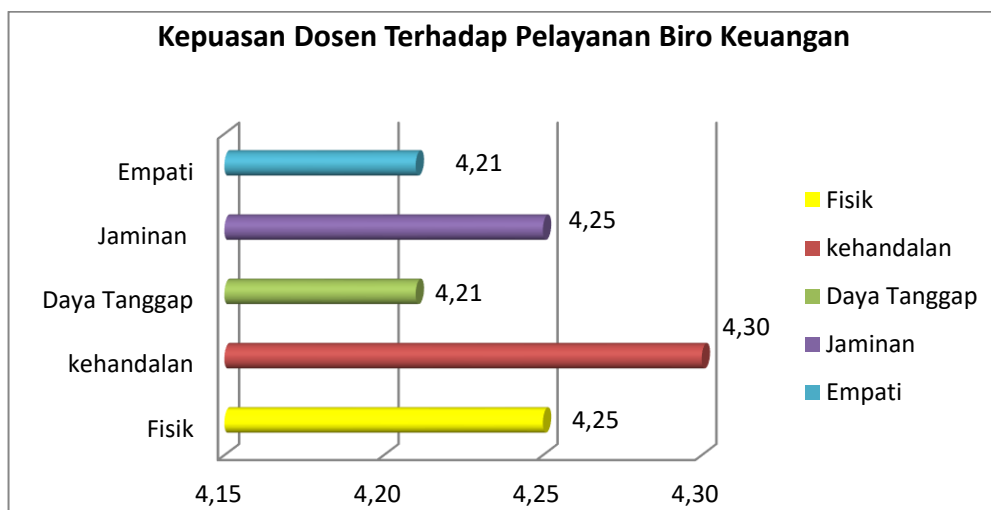
Dari tabel dan grafik yang ada di atas, dapat dilihat bahwa kepuasan dosen FEB terhadap pelayanan biro administrasi akademik dan data sudah merasa puas. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai rata-rata yang mencapai 4.18, yang menunjukkan bahwa kepuasan dosen terhadap pelayanan biro administrasi akademik 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.

	<b>FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2021
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 11
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	Kode : FEB.GPM.MONEV.07.03


## 6. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

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

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Fisik	4,25
2	Kehandalan	4,30
3	Daya Tanggap	4,21
4	Jaminan	4,25
5	Empati	4,21
<b>Rata-rata</b>		<b>4.24</b>



Dari tabel dan grafik yang ada di atas, dapat dilihat bahwa kepuasan dosen FEB terhadap pelayanan biro keuangan sudah puas. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai rata-rata yang mencapai 4.24, 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 kehandalan dengan nilai 4.30 tentang kemampuan untuk melayani dosen sesuai dengan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan, dan nilai terendah adalah daya tanggap dan empati dengan nilai 4.21 dengan kategori sudah puas.

	<b>FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2021
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 11
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	Kode : FEB.GPM.MONEV.07.03

## H. Kesimpulan

1. Secara umum dosen FEB 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	Perpus takaan	Biro Umum	BAAD	Biro Keuangan	
1	Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB)	89	4,20	4,15	4,20	4,18	4,24	4,22

### 2. Hasil Rekapitulasi Berdasarkan Indikator Penilaian

No	Penilaian	Fakultas	Pustaka	BAUM	BAAD	Keuangan	Total
1	Fisik	4,15	4,11	4,25	4,15	4,25	4,18
2	kehandalan	4,22	4,07	4,20	4,25	4,30	4,21
3	Daya Tanggap	4,25	4,18	4,15	4,20	4,21	4,20
4	Jaminan	4,10	4,10	4,15	4,18	4,25	4,16
5	Empati	4,29	4,14	4,25	4,10	4,21	4,20
<b>Rata-rata</b>		<b>4,20</b>	<b>4,15</b>	<b>4,20</b>	<b>4,18</b>	<b>4,24</b>	<b>4,22</b>

### 3. Hasil Money Fakultas Ekonomi dan Bisnis

#### Hasil Monitoring Evaluasi Kepuasan Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruang dosen	89	4,00
2. Ketersediaan kursi, meja dan loker pada ruang dosen	89	3,82
3. Kemudahan dalam mengakses internet	89	3,94
4. Kebersihan ruang dosen	89	4,27
5. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	89	4,45
6. Ketersediaan infocus untuk mengajar	89	4,15
7. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman	89	3,88
8. Ketersediaan air minum di ruang dosen	89	3,73
9. Ketersediaan ruang konsultasi mahasiswa dengan dosen	89	3,68
10. Ketersediaan toilet dosen	89	3,85
11. Kebersihan toilet dosen	89	3,91
<b>Total</b>		4.15

##### Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Kemampuan pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	89	4,42
13. Ketuntasan pelayanan yang diberikan pegawai fakultas	89	4,27
14. Ketepatan waktu pelayanan	89	4,21
15. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	89	4,20
16. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan	89	4,32
<b>Total</b>		4,22

##### Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
17. Kesiapan pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	89	4,27
18. Kepedulian pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	89	4,24
19. Kecepatan pegawai fakultas dalam menyampaikan informasi	89	4,24
<b>Total</b>		4,25

##### Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
20. Pengetahuan pegawai fakultas dalam melaksanakan tugasnya	89	4,09
21. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai fakultas	89	4,00
22. Keamanan data akademik dosen	89	4,18
<b>Total</b>		4,10

##### Empati

Butir Penilaian	N	Mean
23. Respon pegawai fakultas saat dihubungi via telepon	89	4,30
24. Perhatian pegawai fakultas pada saat memberi pelayanan	89	4,33
25. Kesiapan pegawai fakultas dalam membantu kesulitan yang dialami dosen	89	4,36
<b>Total</b>		4,29

##### Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

Aspek Penilaian	N	Mean
<b>Fisik</b>	89	3,97
<b>Kehandalan</b>	89	4,28
<b>Daya Tangkap</b>	89	4,25
<b>Jaminan</b>	89	4,09
<b>Empati</b>	89	4,33
<b>Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas</b>		4,20

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

<b>Butir Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
1. Kenyamanan ruangan	89	4,15
2. Kebersihan ruangan	89	4,30
3. Tata letak buku pustaka	89	4,16
4. Kemudahan mengakses buku	89	3,79
<b>Total</b>		<b>4,11</b>

**Kehandalan**

<b>Butir Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
5. Ketepatan waktu pelayanan	89	4,06
6. Kemudahan memperoleh informasi pustaka	89	4,20
7. Kemuktahiran pustaka	89	3,97
8. Ketersediaan layanan e-library	89	3,76
<b>Total</b>		<b>4,07</b>

**Daya Tangkap**

<b>Butir Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
9. Kesediaan pegawai dalam memberikan pelayanan	89	4,24
10. Kepedulian pegawai dalam memberikan pelayanan	89	4,18
11. Kecepatan pegawai dalam menyampaikan informasi	89	4,18
<b>Total</b>		<b>4,18</b>

**Jaminan**

<b>Butir Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
12. Pengetahuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya	89	4,15
13. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai	89	4,10
<b>Total</b>		<b>4,10</b>

**Empati**

<b>Butir Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
14. Perhatian pegawai saat memberikan pelayanan	89	4,10
15. Kesiapan pegawai membantu kesulitan yang dialami dosen	89	4,18
<b>Total</b>		<b>4,14</b>

**Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka**

<b>Aspek Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
<b>Fisik</b>	89	4,10
<b>Kehandalan</b>	89	4,07
<b>Daya Tangkap</b>	89	4,20
<b>Jaminan</b>	89	4,13
<b>Empati</b>	89	4,14
<b>Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka</b>		<b>4,15</b>

### C. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

#### Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	89	4,12
2. Kerapian berpakaian pegawai	89	4,24
3. Kebersihan ruangan	89	4,21
<b>Total</b>		4,25

#### Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	89	4,18
5. Kemudahan akses database dosen	89	4,15
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	89	4,30
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	89	4,21
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	89	4,16
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	89	4,18
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	89	4,03
<b>Total</b>		4,20

#### Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	89	4,18
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	89	4,15
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	89	4,18
<b>Total</b>		4,15

#### Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	89	4,18
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	89	4,27
16. Keamanan data administrasi dosen	89	4,27
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	89	4,27
<b>Total</b>		4,15

#### Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	89	4,15
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	89	4,17
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	89	4,15
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	89	4,12
<b>Total</b>		4,25

#### Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Aspek Penilaian	N	Mean
<b>Fisik</b>	89	4,19
<b>Kehandalan</b>	89	4,17
<b>Daya Tangkap</b>	89	4,17
<b>Jaminan</b>	89	4,25
<b>Empati</b>	89	4,15
<b>Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum</b>		4,20

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

<b>Butir Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
1. Kenyamanan ruangan	89	3,99
2. Kerapian berpakaian pegawai	89	4,03
3. Kebersihan ruangan	89	4,18
<b>Total</b>		4,15

**Kehandalan**

<b>Butir Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
4. Keakuratan database dosen	89	4,12
5. Kemudahan akses database dosen	89	4,12
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	89	4,12
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	89	4,37
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	89	4,16
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	89	4,09
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	89	4,03
<b>Total</b>		4,25

**Daya Tangkap**

<b>Butir Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	89	4,20
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	89	4,15
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	89	4,18
<b>Total</b>		4,20

**Jaminan**

<b>Butir Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	89	4,18
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	89	4,20
16. Keamanan data administrasi dosen	89	4,18
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	89	4,19
<b>Total</b>		4,18

**Empati**

<b>Butir Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	89	4,09
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	89	4,12
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	89	4,03
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	89	4,10
<b>Total</b>		4,10

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

<b>Aspek Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
<b>Fisik</b>	89	4,07
<b>Kehandalan</b>	89	4,09
<b>Daya Tangkap</b>	89	4,18
<b>Jaminan</b>	89	4,19
<b>Empati</b>	89	4,09
<b>Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Administrasi akademik dan data</b>		4,18

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

<b>Butir Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
1. Kenyamanan ruangan	89	4,15
2. Kerapian berpakaian pegawai	89	4,21
3. Kebersihan ruangan	89	4,22
<b>Total</b>		4,25

**Kehandalan**

<b>Butir Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
4. Keakuratan database dosen	89	4,17
5. Kemudahan akses database dosen	89	4,15
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	89	4,33
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	89	4,21
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	89	4,15
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	89	4,21
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	89	4,16
<b>Total</b>		4,30

**Daya Tangkap**

<b>Butir Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	89	4,18
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	89	4,15
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	89	4,18
<b>Total</b>		4,21

**Jaminan**

<b>Butir Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	89	4,28
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	89	4,27
16. Keamanan data administrasi dosen	89	4,30
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	89	4,24
<b>Total</b>		4,25

**Empati**

<b>Butir Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	89	4,18
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	89	4,25
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	89	4,16
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	89	4,70
<b>Total</b>		4,21

**Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan**

<b>Aspek Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
<b>Fisik</b>	89	4,19
<b>Kehandalan</b>	89	4,20
<b>Daya Tangkap</b>	89	4,17
<b>Jaminan</b>	89	4,27
<b>Empati</b>	89	4,32
<b>Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan</b>		4,24

**Rekapitulasi Kepuasan Dosen**

<b>Aspek Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
<b>Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas</b>	89	4,20
<b>Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka</b>	89	4,15
<b>Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum</b>	89	4,20
<b>Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Administrasi akademik dan data</b>	89	4,18
<b>Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan</b>	89	4,24
<b>Total Kepuasan Dosen</b>		4,22