


**LAPORAN
MONITORING EVALUASI INTERNAL
KEPUASAN DOSEN
FAKULTAS ILMU KOMPUTER DAN
TEKNOLOGI INFORMASI**



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER DAN TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
2021**

	FAKULTAS ILMU KOMPUTER DAN TEKNOLOGI INFORMASI	Waktu Pelaksanaan : Mei 2021
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 2
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : FIKTI.BPM.MONEV.07.03

KATA PENGANTAR


Puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah memberi kekuatan, kesehatan dan kelapangan waktu kepada kita semua sehingga monitoring evaluasi (monev) internal kepuasan dosen Fakultas Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (FIKTI UMSU) ini dapat dilaksanakan dari awal hingga penyusunan laporan. Monev ini merupakan bagian penting dari proses penjaminan mutu internal yang dilaksanakan oleh UMSU melalui Badan Penjamin Mutu (BPM) di tingkat universitas, Gugus Penjamin Mutu (GPM) di tingkat fakultas dan Unit Penjamin Mutu (UPM) di tingkat program studi.

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

BPM UMSU

	FAKULTAS ILMU KOMPUTER DAN TEKNOLOGI INFORMASI	Waktu Pelaksanaan : Mei 2021
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 2
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : FIKTI.BPM.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. Metode 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 FIKTI	15

	FAKULTAS ILMU KOMPUTER DAN TEKNOLOGI INFORMASI	Waktu Pelaksanaan : Mei 2021
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 2
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : FIKTI.BPM.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 FIKTI 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 FIKTI 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.

 <p>UMSU Unggul Cerdas Terpercaya</p>	FAKULTAS ILMU KOMPUTER DAN TEKNOLOGI INFORMASI	Waktu Pelaksanaan : Mei 2021
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 2
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : FIKTI.BPM.MONEV.07.03

D. Ruang Lingkup Monev


Monev ini meneliti dan mengevaluasi tentang kepuasan FIKTI 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 FIKTI UMSU terhadap pelayanan di fakultas dan seluruh biro yang ada di UMSU dilakukan pada 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 FIKTI UMSU. Pengumpulan data dilakukan dengan sistem online dari hasil penyebaran angket melalui *google form* yang diisi oleh seluruh dosen tetap FIKTI sesuai


	FAKULTAS ILMU KOMPUTER DAN TEKNOLOGI INFORMASI	Waktu Pelaksanaan : Mei 2021
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 2
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : FIKTI.BPM.MONEV.07.03

PDDikti dan terekam sebanyak 11 *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 MONEV


 UMSU Unggul, Cerdas & Terpercaya	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 :									
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.Kehandalan									
12. Kemampuan pegawai fakultas saat memberikan pelayanan					1	2	3	4	5
13. Ketuntasan pelayanan yang diberikan pegawai fakultas					1	2	3	4	5

	FAKULTAS ILMU KOMPUTER DAN TEKNOLOGI INFORMASI	Waktu Pelaksanaan : Mei 2021
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 2
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : FIKTI.BPM.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
A.3. DayaTanggap					
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
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. Kesiapan 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. 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.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. Kesiapan pegawai membantu kesulitan yang dialami dosen	1	2	3	4	5

	FAKULTAS ILMU KOMPUTER DAN TEKNOLOGI INFORMASI	Waktu Pelaksanaan : Mei 2021
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 2
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : FIKTI.GPM.MONEV.07.03

 <p>UMSU Unggul, Cerdas & Terpercaya</p>	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 BIRO UMUM					PELAYANAN BIRO ADMINISTRASI AKADEMIK DAN DATA					PELAYANAN BIRO KEUANGAN					
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 ILMU KOMPUTER DAN TEKNOLOGI INFORMASI	Waktu Pelaksanaan : Mei 2021
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 2
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : FIKTI.GPM.MONEV.07.03

PERTANYAAN	JAWABAN														
	PELAYANAN BIRO UMUM					PELAYANAN BIRO ADMINISTRASI AKADEMIK DAN DATA					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															
C.3. DayaTanggap															
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen															
12. Kecepatan Pegawai ketika memberikan pelayanan															
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru															
C.4. Jaminan															
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan															
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai															
16. Keamanan data administrasi dosen															
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan															
C.5. Empati															
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															

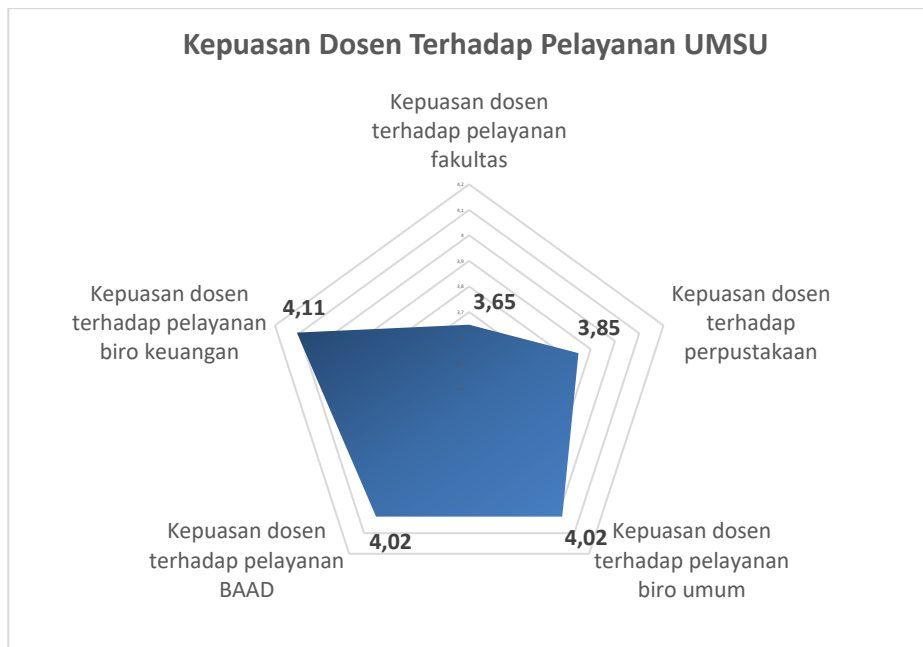
	FAKULTAS ILMU KOMPUTER DAN TEKNOLOGI INFORMASI	Waktu Pelaksanaan : Mei 2021
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 2
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : FIKTI.BPM.MONEV.07.03

G. Hasil Monev Kepuasan Dosen

1. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Secara Keseluruhan


Tabel 1
Kepuasan Dosen Fakultas Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi Terhadap Pelayanan UMSU

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Kepuasan dosen terhadap pelayanan fakultas	3,65
2	Kepuasan dosen terhadap perpustakaan	3,85
3	Kepuasan dosen terhadap pelayanan biro umum	4,02
4	Kepuasan dosen terhadap pelayanan BAAD	4,02
5	Kepuasan dosen terhadap pelayanan biro keuangan	4,11
Rata-rata		3.93



Grafik 1. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan UMSU

Berdasarkan data diatas, secara keseluruhan tingkat kepuasan dosen terhadap Pelayanan yang dirasakan oleh dosen dari pelayanan yang diberikan oleh fakultas, Perpustakaan, Biro Umum, Biro Administrasi Akademik dan Data serta Biro Keuangan UMSU mendapatkan skor rata-rata **3.59** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**. Pelayanan yang mendapatkan skor tertinggi biro keuangan dan BAAD

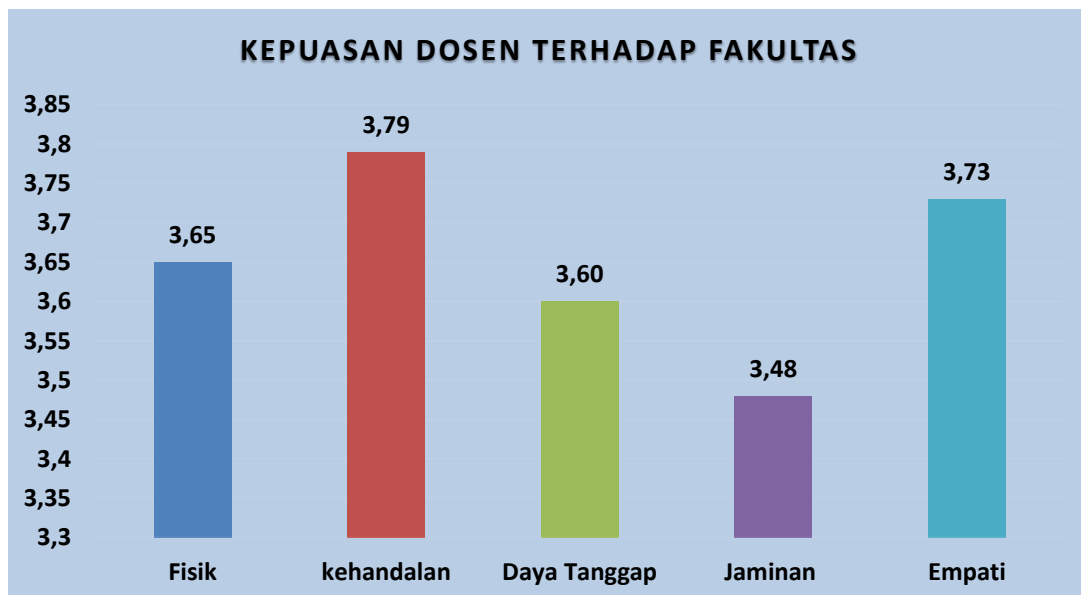
 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS ILMU KOMPUTER DAN TEKNOLOGI INFORMASI	Waktu Pelaksanaan : Mei 2021
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 2
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : FIKTI.BPM.MONEV.07.03

dengan skor 3.66 dan 3.71. Dalam kategori ini, skor tertinggi terletak pada sisi fisik (kenyamanan, kerapian dan kebersihan ruangan). Pelayanan yang mendapatkan skor terendah adalah pelayanan biro umum terutama tentang kemudahan akses database dosen.

2. Kepuasan dosen terhadap Pelayanan Fakultas


Tabel 2
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan FIKTI UMSU

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Fisik	3,65
2	Kehandalan	3,79
3	Daya Tanggap	3,60
4	Jaminan	3,48
5	Empati	3,73
Rata-rata		3.65



Grafik 2. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

Tingkat kepuasan dosen terhadap pelayanan fakultas mendapatkan skor rata-rata **3,65** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**. Tingkat kepuasan dosen FIKTI UMSU tertinggi dilihat dari kepuasan pelayanan fakultas terdapat pada indikator

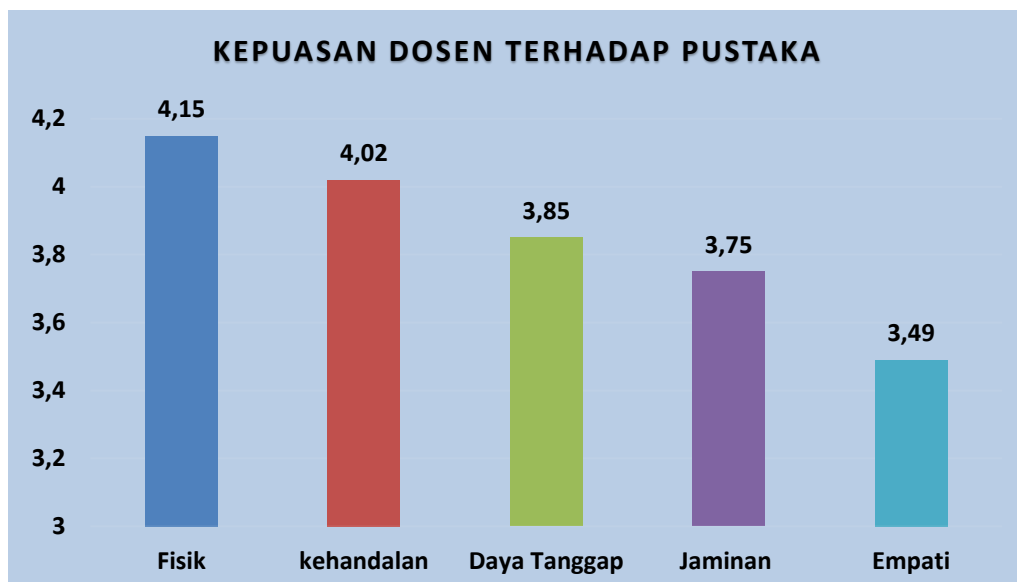
 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS ILMU KOMPUTER DAN TEKNOLOGI INFORMASI	Waktu Pelaksanaan : Mei 2021
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 2
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : FIKTI.BPM.MONEV.07.03

kehandalan dengan skor **3.79** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)** tentang kemampuan untuk melayani dosen sesuai dengan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Sedangkan pelayanan terendah pada jaminan dengan skor 3.48 tentang pengetahuan, tingkat kepercayaan kepada staf, resiko atau keraguan dengan kategori puas.

3. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Perpustakaan


Tabel 3
Kepuasan Dosen FIKTI UMSU terhadap Pelayanan Perpustakaan

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Fisik	4,15
2	Kehandalan	4,02
3	Daya Tanggap	3,85
4	Jaminan	3,75
5	Empati	3,49
Rata-rata		3,85



Grafik 3. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka

Tingkat kepuasan dosen terhadap pelayanan perpustakaan mendapatkan skor rata-rata **3,85** atau berada pada kriteria **level 4 (cukup puas)**. Tingkat kepuasan dosen FIKTI UMSU tertinggi terdapat pada indikator fisik perpustakaan dengan skor **4.15** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**, tentang meliputi fasilitas fisik,

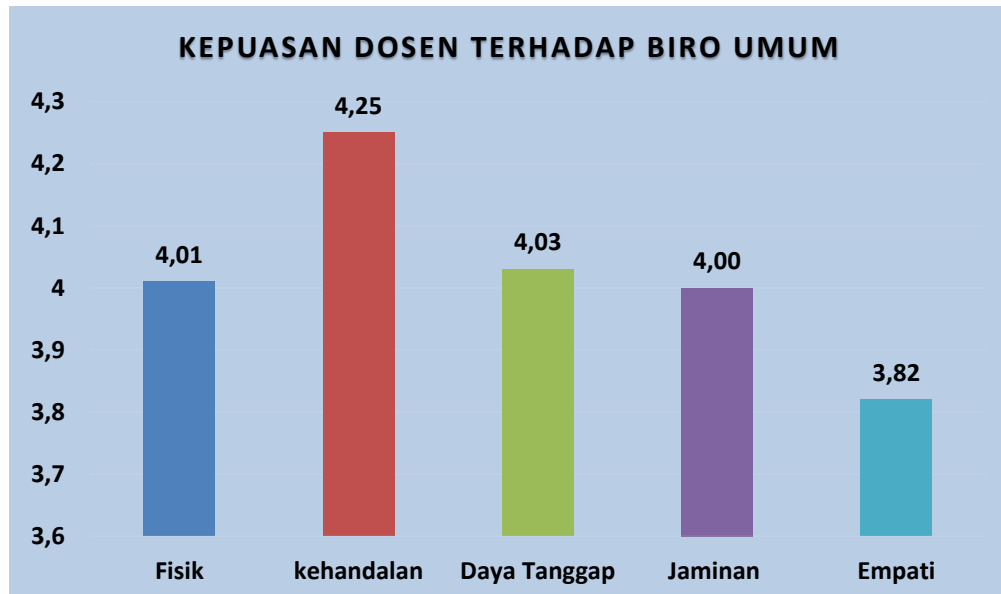
 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS ILMU KOMPUTER DAN TEKNOLOGI INFORMASI	Waktu Pelaksanaan : Mei 2021
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 2
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : FIKTI.BPM.MONEV.07.03

perlengkapan prasarana dan sarana. Tingkat kepuasan dosen FIKTI UMSU terendah terdapat pada indikator empati dengan skor **3,49** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**, tentang kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan dosen adalah yang paling banyak mendapatkan nilai rendah.

4. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum


Tabel 4
Kepuasan Dosen FIKTI UMSU Terhadap Pelayanan Biro Umum

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Fisik	4,01
2	Kehandalan	4,25
3	Daya Tanggap	4,03
4	Jaminan	4,00
5	Empati	3,82
Rata-rata		4,02



Grafik 4. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Tingkat kepuasan dosen terhadap pelayanan pelayanan biro umum mendapatkan skor rata-rata **4,02** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**. Tingkat kepuasan dosen FIKTI UMSU tertinggi terdapat pada indikator kehandalan

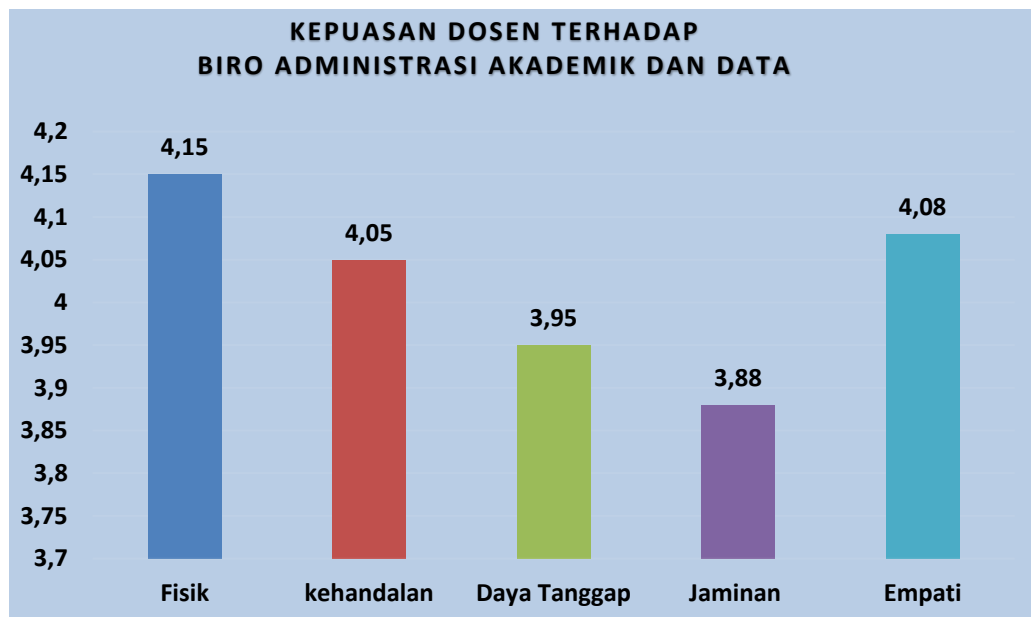
 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS ILMU KOMPUTER DAN TEKNOLOGI INFORMASI	Waktu Pelaksanaan : Mei 2021
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 2
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : FIKTI.BPM.MONEV.07.03

pelayanan biro umum dengan skor **4,25** atau berada pada kriteria **level 5** (sangat puas), tentang keakuratan database dosen dan keterbukaan informasi yang dibutuhkan adalah pernyataan yang mendapatkan skor tertinggi. Tingkat kepuasan dosen FIKTI UMSU terendah adalah empati dengan skor **3,82** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**, pernyataan yang banyak mendapatkan skor terendah adalah tentang salam, senyum dan sapa pegawai saat memberikan pelayanan kepada dosen.


5. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Administrasi Akademik dan Data

Tabel 5
Kepuasan Dosen FIKTI UMSU Terhadap
Pelayanan Biro Administrasi Akademik dan Data

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Fisik	4,15
2	Kehandalan	4,05
3	Daya Tanggap	3,95
4	Jaminan	3,88
5	Empati	4,08
Rata-rata		4,02



Grafik 5. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan BAAD

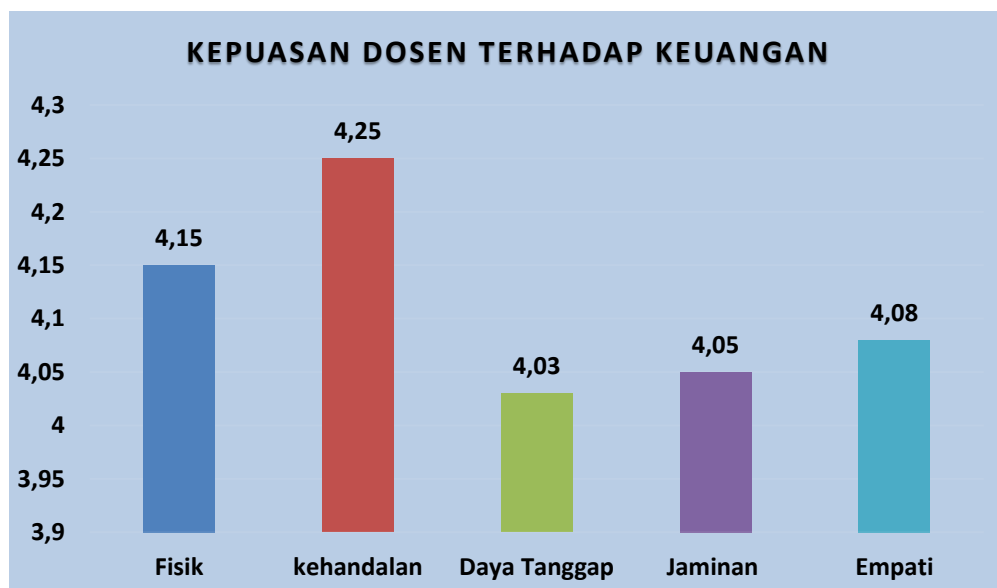
 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS ILMU KOMPUTER DAN TEKNOLOGI INFORMASI	Waktu Pelaksanaan : Mei 2021
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 2
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : FIKTI.BPM.MONEV.07.03

Tingkat kepuasan dosen terhadap pelayanan pelayan BAAD mendapatkan skor rata-rata **4.02** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**. Tingkat kepuasan dosen FIKTI UMSU tertinggi terdapat pada indikator fisik dengan skor **4.15** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**, tentang kebersihan ruangan yang paling banyak mendapatkan skor tertinggi. Tingkat kepuasan dosen FIKTI UMSU terendah adalah jaminan dengan skor **3,88** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**, pernyataan yang banyak mendapatkan skor terendah adalah kenyamanan ketika menerima pelayanan.

6. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan


Tabel 6
Kepuasan Dosen FIKTI UMSU
Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Fisik	4,15
2	Kehandalan	4,25
3	Daya Tanggap	4,03
4	Jaminan	4,05
5	Empati	4,08
Rata-rata		4,11



Grafik 6. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

Tingkat kepuasan dosen terhadap pelayanan pelayan biro keuangan mendapatkan skor rata-rata **4,11** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**. Tingkat

	FAKULTAS ILMU KOMPUTER DAN TEKNOLOGI INFORMASI	Waktu Pelaksanaan : Mei 2021
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 2
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : FIKTI.BPM.MONEV.07.03

kepuasan dosen FIKTI UMSU tertinggi terdapat pada indikator kehandalan pelayanan keuangan dengan skor **4,25** atau berada pada kriteria **level 5 (sangat puas)**, ketuntasan pelayanan administrasi adalah pernyataan yang paling banyak mendapatkan skor tertinggi. Tingkat kepuasan dosen FIKTI UMSU terendah adalah indikator daya tanggap **4,03** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**, pernyataan yang paling banyak mendapatkan skor rendah adalah tentang ketepatan dan kecepatan dalam menyampaikan informasi terbaru.

H. KESIMPULAN

Dosen FIKTI UMSU mempersepsikan pelayanan yang diberikan UMSU secara umum sudah memuaskan. Skor kepuasan tertinggi adalah bidang pelayanan biro keuangan dengan skor 3,71. Skor kepuasan terendah adalah bidang pelayanan biro umum.

I. LAMPIRAN

1. Hasil Rekapitulasi Terhadap Pelayanan UMSU

No	Fakultas	Sam pel	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan					Total
			Fakul tas	Perpus takaan	Biro Umum	BAAD	Biro Keuangan	
1	Fakultas Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi (FIKTI)	12	3,65	3,85	4,02	4,02	4,11	3,93

2. Hasil Rekapitulasi Berdasarkan Indikator Penilaian

No	Penilaian	Fakultas	Pustaka	BAUM	BAAD	Keuangan	Total
1	Fisik	3,65	4,15	4,01	4,15	4,15	4,02
2	kehandalan	3,79	4,02	4,25	4,05	4,25	4,07
3	Daya Tanggap	3,60	3,85	4,03	3,95	4,03	3,89
4	Jaminan	3,48	3,75	4,00	3,88	4,05	3,83
5	Empati	3,73	3,49	3,82	4,08	4,08	3,84
Rata-rata		3.65	3,85	4,02	4,02	4,11	3,93

3. Hasil Monev Fakultas Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi

Hasil Monitoring Evaluasi Kepuasan Dosen Fakultas Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi

A. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruang dosen	12	3,33
2. Ketersediaan kursi, meja dan loker pada ruang dosen	12	3,21
3. Kemudahan dalam mengakses internet	12	3,15
4. Kebersihan ruang dosen	12	3,66
5. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	12	4,03
6. Ketersediaan infocus untuk mengajar	12	3,62
7. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman	12	3,44
8. Ketersediaan air minum di ruang dosen	12	3,59
9. Ketersediaan ruang konsultasi mahasiswa dengan dosen	12	3,51
10. Ketersediaan toilet dosen	12	3,38
11. Kebersihan toilet dosen	12	3,29
Total		3,65

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Kemampuan pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	12	3,20
13. Ketuntasan pelayanan yang diberikan pegawai fakultas	12	3,20
14. Ketepatan waktu pelayanan	12	3,24
15. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	12	3,34
16. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan	12	3,29
Total		3,79

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
17. Kesediaan pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	12	3,51
18. Kepedulian pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	12	3,38
19. Kecepatan pegawai fakultas dalam menyampaikan informasi	12	3,29
Total		3,60

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
20. Pengetahuan pegawai fakultas dalam melaksanakan tugasnya	12	3,42
21. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai fakultas	12	3,47
22. Keamanan data akademik dosen	12	3,54
Total		3,48

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
23. Respon pegawai fakultas saat dihubungi via telepon	12	3,69
24. Perhatian pegawai fakultas pada saat memberi pelayanan	12	3,55
25. Kesediaan pegawai fakultas dalam membantu kesulitan yang dialami dosen	12	3,40
Total		3,73

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	12	3,65
Kehandalan	12	3,79
Daya Tangkap	12	3,60
Jaminan	12	3,48
Empati	12	3,73
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas		3,65

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	12	3,45
2. Kebersihan ruangan	12	3,61
3. Tata letak buku pustaka	12	3,31
4. Kemudahan mengakses buku	12	3,07
Total		4,15

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
5. Ketepatan waktu pelayanan	12	3,48
6. Kemudahan memperoleh informasi pustaka	12	3,22
7. Kemuktahiran pustaka	12	3,10
8. Ketersediaan layanan e-library	12	2,93
Total		4,02

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
9. Kesediaan pegawai dalam memberikan pelayanan	12	3,39
10. Kepedulian pegawai dalam memberikan pelayanan	12	3,44
11. Kecepatan pegawai dalam menyampaikan informasi	12	3,39
Total		3,85

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Pengetahuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya	12	3,45
13. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai	12	3,39
Total		3,75

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
14. Perhatian pegawai saat memberikan pelayanan	12	3,37
15. Kesiapan pegawai membantu kesulitan yang dialami dosen	12	3,27
Total		3,49

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	12	4,15
Kehandalan	12	4,02
Daya Tangkap	12	3,85
Jaminan	12	3,75
Empati	12	3,49
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka		3,85

C. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	12	3,80
2. Kerapian berpakaian pegawai	12	3,90
3. Kebersihan ruangan	12	3,95
Total		4,01

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	12	3,81
5. Kemudahan akses database dosen	12	3,66
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	12	3,74
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	12	3,77
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	12	3,74
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	12	3,81
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	12	3,73
Total		4,25

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	12	4,53
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	12	3,81
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	12	3,86
Total		4,03

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	12	3,82
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	12	3,91
16. Keamanan data administrasi dosen	12	3,88
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	12	3,88
Total		4,00

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	12	3,77
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	12	3,86
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	12	3,84
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	12	3,78
Total		3,82

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	12	4,01
Kehandalan	12	4,25
Daya Tangkap	12	4,03
Jaminan	12	4,00
Empati	12	3,82
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum		4,02

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	12	3,62
2. Kerapian berpakaian pegawai	12	3,85
3. Kebersihan ruangan	12	3,99
Total		4,15

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	12	3,89
5. Kemudahan akses database dosen	12	3,69
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	12	3,73
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	12	3,80
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	12	3,76
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	12	3,76
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	12	3,73
Total		4,05

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	12	3,86
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	12	3,79
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	12	3,90
Total		3,95

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	12	3,84
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	12	3,85
16. Keamanan data administrasi dosen	12	3,84
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	12	3,80
Total		3,88

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	12	3,81
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	12	3,85
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	12	3,78
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	12	3,78
Total		4,08

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	12	4,15
Kehandalan	12	4,05
Daya Tangkap	12	3,95
Jaminan	12	3,88
Empati	12	4,08
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi		4,02

E. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	12	3,81
2. Kerapian berpakaian pegawai	12	3,91
3. Kebersihan ruangan	12	3,90
Total		4,15

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	12	3,84
5. Kemudahan akses database dosen	12	3,71
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	12	3,88
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	12	3,89
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	12	3,85
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	12	3,77
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	12	3,73
Total		4,25

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	12	3,88
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	12	3,85
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	12	3,85
Total		4,03

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	12	3,78
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	12	3,92
16. Keamanan data administrasi dosen	12	3,87
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	12	3,72
Total		4,05

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	12	3,69
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	12	3,77
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	12	3,74
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	12	3,71
Total		4,08

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	12	4,15
Kehandalan	12	4,25
Daya Tangkap	12	4,03
Jaminan	12	4,05
Empati	12	4,08
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan		4,11

Rekapitulasi Kepuasan Dosen

Aspek Penilaian	N	Mean
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas	12	3,65
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka	12	3,85
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum	12	4,02
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi	12	4,02
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan	12	4,11
Total Kepuasan Dosen		3,93