

**LAPORAN
MONITORING EVALUASI INTERNAL
KEPUASAN DOSEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**



**GUGUS PENJAMINAN MUTU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
2018**

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : FISIP.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 evaluasi (monev) internal kepuasan dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (FISIP 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 FISIP UMSU terhadap pentingnya perbaikan dan peningkatan pelayanan kepada dosen secara berkelanjutan. Melalui monev ini diharapkan dapat diketahui berbagai informasi tentang kualitas pelayanan FISIP UMSU kepada dosen. Berdasarkan informasi ini akan membantu FISIP 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, Agustus 2018
Pelaksana,

GPM FISIP UMSU

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : FISIP.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. Metode Monev	2
F. Instrumen Monev	3
G. Hasil Monev Kepuasan Dosen	7
H. Kesimpulan	15
I. Lampiran	16
1. Hasil Rekapitulasi Terhadap Pelayanan Fakultas	16
2. Hasil Rekapitulasi Berdasarkan Indikator Penilaian	16
3. Hasil Monev Fakultas Ilmu Sosial dan Politik	17

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : FISIP.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 FISIP 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 FISIP UMSU terdiri dari pelayanan FISIP UMSU, Perpustakaan, Biro Umum, Biro Data dan Informasi dan Biro Keuangan UMSU.

B. Tujuan

Tujuan pelaksanaan monev kepuasan dosen adalah untuk mengukur seberapa besar tingkat kepuasan dosen FISIP 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.

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : FISIP.GPM.MONEV.07.03

D. Ruang Lingkup Monev

Monev ini meneliti dan mengevaluasi tentang kepuasan FISIP UMSU terhadap pelayanan yang diberikan oleh FISIP UMSU, Perpustakaan, Biro Umum, Biro Data dan Informasi dan Biro Keuangan UMSU.

E. Metode Monev

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

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


Objek monev adalah biro yang ada di UMSU yang terdiri dari biro FISIP UMSU, perpustakaan, biro umum, biro data dan informasi serta biro keuangan. Populasi monev adalah seluruh dosen tetap yang aktif mengajar pada semester genap 2017/2018 di FISIP UMSU. Sumber data digunakan adalah data primer dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran angket kepada responden. Angket yang kembali dan layak untuk diolah sebanyak 30 angket. Selanjutnya data ditabulasi dan diklasifikasikan, dijelaskan dan dilakukan analisis untuk memperoleh

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : FISIP.GPM.MONEV.07.03

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 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.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		
14. Ketepatan waktu pelayanan	1	2	3	4	5		

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK	Waktu Pelaksanaan : Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : FISIP.GPM.MONEV.07.03


PERTANYAAN	JAWABAN				
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

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK	Waktu Pelaksanaan : Mei 2017
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 7
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : FISIP.GPM.MONEV.07.03

 UMSU Unggul, Cerdas & Terpercaya	UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA	PETUNJUK PENGISIAN														
	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 :														
PERTANYAAN	JAWABAN															
	PELAYANAN BIRO UMUM					PELAYANAN BIRO DATA DAN INFORMASI					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	

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK	Waktu Pelaksanaan : Mei 2017
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 7
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : FISIP.GPM.MONEV.07.03

PERTANYAAN	JAWABAN														
	PELAYANAN BIRO UMUM					PELAYANAN BIRO DATA DAN INFORMASI					PELAYANAN BIRO KEUANGAN				
9. Keterbukaan,dalam menyampaikan informasi yang dibutuhkan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
10. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan administrasi	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
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

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK	Waktu Pelaksanaan : Mei 2017
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 7
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : FISIP.GPM.MONEV.07.03

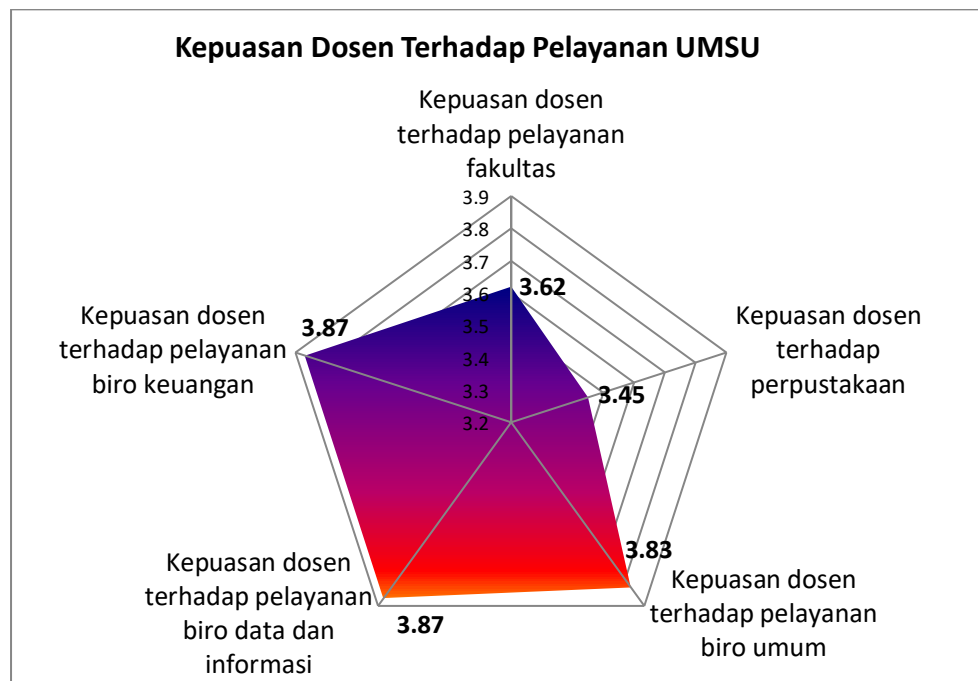
G. Hasil Monev Kepuasan Dosen

1. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Secara Keseluruhan


Tabel 1
Kepuasan Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Terhadap Pelayanan UMSU

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Kepuasan dosen terhadap pelayanan fakultas	3.62
2	Kepuasan dosen terhadap perpustakaan	3.45
3	Kepuasan dosen terhadap pelayanan biro umum	3.83
4	Kepuasan dosen terhadap pelayanan biro data dan informasi	3.87
5	Kepuasan dosen terhadap pelayanan biro keuangan	3.87
Rata-rata		3.73

Grafik 1. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan



Berdasarkan data diatas, secara keseluruhan tingkat kepuasan dosen terhadap Pelayanan yang dirasakan oleh dosen FISIP UMSU terhadap pelayanan yang diberikan oleh FISIP UMSU, Perpustakaan, Biro Umum, Biro Data dan Informasi dan Biro Keuangan UMSU mendapatkan skor rata-rata **3,73** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**. Pelayanan yang mendapatkan skor tertinggi dan sama adalah

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK	Waktu Pelaksanaan : Mei 2017
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 7
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : FISIP.GPM.MONEV.07.03

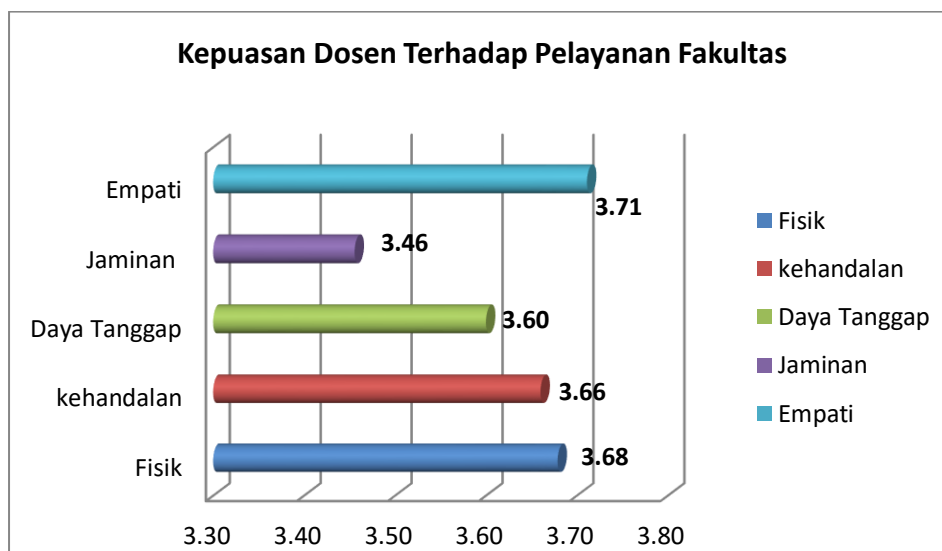
biro data dan informasi dan biro keuangan. Dalam kategori ini, skor tertinggi terletak pada sisi fisik (kenyamanan, kerapihan dan kebersihan ruangan). Pelayanan yang mendapatkan skor terendah adalah pelayanan perpustakaan terutama tentang kehandalan pustaka dan kemutakhiran pustaka (buku yang ada di perpustakaan harus ditambah lagi dengan referensi terbaru).

2. Kepuasan dosen terhadap Pelayanan Fakultas


Tabel 2
Kepuasan Dosen FISIP UMSU Terhadap Pelayanan FISIP UMSU

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Fisik	3.68
2	Kehandalan	3.66
3	Daya Tanggap	3.60
4	Jaminan	3.46
5	Empati	3.71
Rata-rata		3.62

Grafik 2



Tingkat kepuasan dosen terhadap pelayanan fakultas mendapatkan skor rata-rata **3,62** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**. Tingkat kepuasan dosen FISIP UMSU tertinggi dilihat dari kepuasan pelayanan fakultas terdapat pada indikator empati dengan skor **3,71** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**, respon pegawai

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK	Waktu Pelaksanaan : Mei 2017
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 7
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : FISIP.GPM.MONEV.07.03

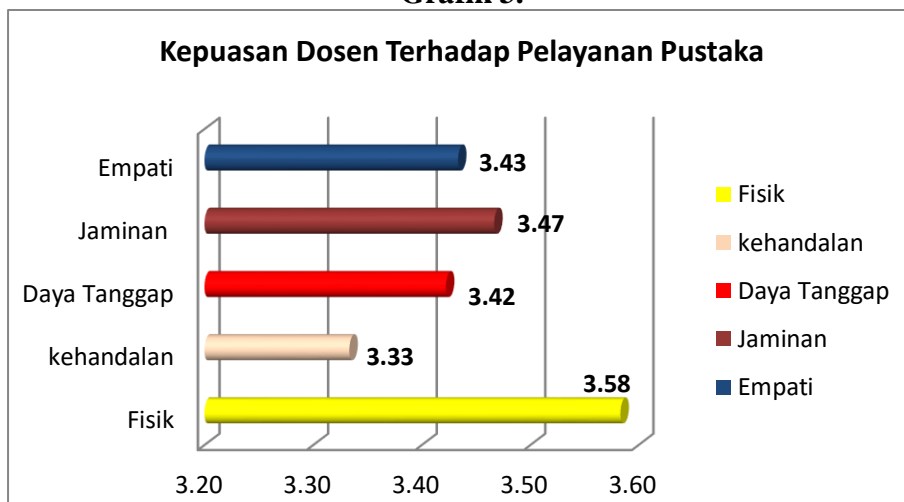
fakultas saat dihubungi via telepon mendapatkan point tertinggi serta kesediaan pegawai fakultas dalam membantu kesulitan yang dialami dosen juga mendapat point tertinggi kedua untuk kategori ini. Pelayanan yang mendapatkan skor terendah adalah jaminan dengan skor **3,46** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**, hal yang paling disoroti adalah keamanan data akademik dosen dan pengetahuan pegawai fakultas dalam melaksanakan tugasnya.

3. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Perpustakaan


Tabel 3
Kepuasan Dosen FISIP UMSU terhadap Pelayanan Perpustakaan

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Fisik	3.58
2	Kehandalan	3.33
3	Daya Tanggap	3.42
4	Jaminan	3.47
5	Empati	3.43
Rata-rata		3.45

Grafik 3.



Tingkat kepuasan dosen terhadap pelayanan perpustakaan mendapatkan skor rata-rata **3,45** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**. Tingkat kepuasan dosen FISIP UMSU tertinggi terdapat pada indikator fisik perpustakaan dengan skor **3,58** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**, kebersihan ruangan dan kenyamanan ruangan adalah pernyataan yang mendapatkan nilai tertinggi. Indikator jaminan dalam

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK	Waktu Pelaksanaan : Mei 2017
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 7
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : FISIP.GPM.MONEV.07.03

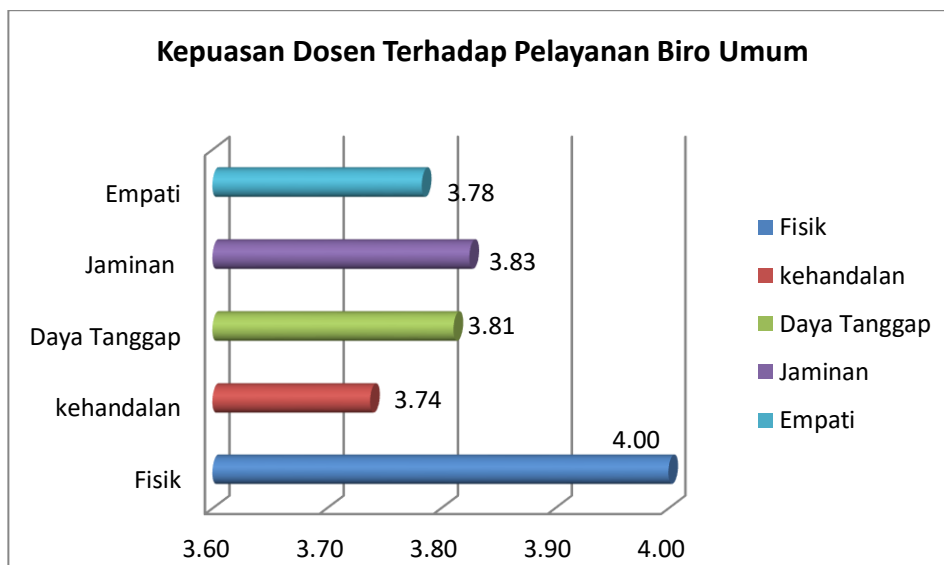
pelayanan mendapatkan nilai tertinggi kedua, terutama dalam hal keakuratan informasi yang disampaikan pegawai mendapatkan skor tertinggi. Tingkat kepuasan dosen FISIP UMSU terendah terdapat pada indikator kehandalan dengan skor **3,33** atau berada pada kriteria **level 3 (cukup puas)**, hal kemutakhiran pustaka adalah yang paling banyak mendapatkan nilai rendah. Hal ini menunjukkan bahwa buku-buku yang ada dipergustakaan perlu di tambah lagi dengan buku terbaru.

4. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum


Tabel 4
Kepuasan Dosen FISIP UMSU Terhadap Pelayanan Biro Umum

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Fisik	4.00
2	Kehandalan	3.74
3	Daya Tanggap	3.81
4	Jaminan	3.83
5	Empati	3.78
Rata-rata		3.83

Grafik 4.



Tingkat kepuasan dosen terhadap pelayanan pelayanan biro umum mendapatkan skor rata-rata **3.83** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**. Tingkat kepuasan dosen FISIP UMSU tertinggi terdapat pada indikator fisik pelayanan biro

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK	Waktu Pelaksanaan : Mei 2017
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 7
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : FISIP.GPM.MONEV.07.03

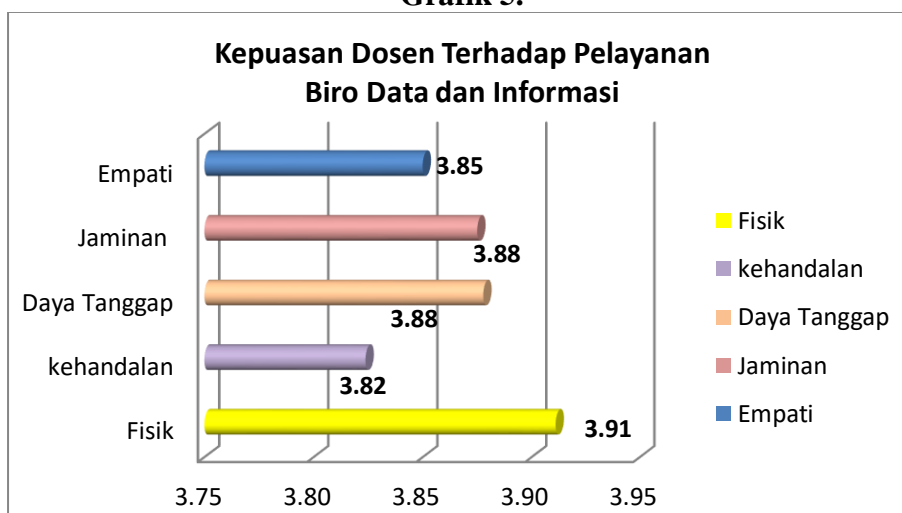
umum dengan skor **4.00** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**, kebersihan ruangan dan kenyamanan ruangan adalah pernyataan yang mendapatkan skor tertinggi. Tingkat kepuasan dosen FISIP UMSU terendah adalah kehandalan dengan skor **3,74** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**, pernyataan yang banyak mendapatkan skor terendah adalah tentang kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi dan keakuratan database dosen.

5. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi


Tabel 5
Kepuasan Dosen FISIP UMSU Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Fisik	3.91
2	Kehandalan	3.82
3	Daya Tanggap	3.88
4	Jaminan	3.88
5	Empati	3.85
Rata-rata		3.87

Grafik 5.



Tingkat kepuasan dosen terhadap pelayanan pelayanan biro data dan informasi mendapatkan skor rata-rata **3,87** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**. Tingkat kepuasan dosen FISIP UMSU tertinggi terdapat pada indikator fisik pelayanan biro data dan informasi dengan skor **3,91** atau berada pada kriteria **level 4**

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK	Waktu Pelaksanaan : Mei 2017
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 7
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : FISIP.GPM.MONEV.07.03

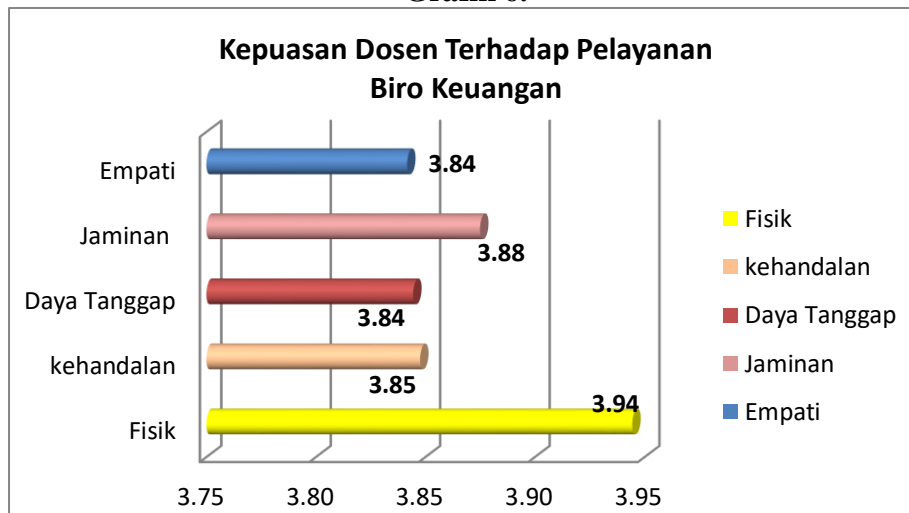
(puas), hal kerapian berpakaian pegawai adalah pernyataan yang paling banyak mendapatkan skor tertinggi. Tingkat kepuasan dosen FISIP UMSU terendah adalah kehandalan dengan skor **3,82** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**, pernyataan yang banyak mendapatkan skor terendah adalah tentang kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan keakuratan database dosen dan kemudahan akses database dosen.

6. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan


Tabel 6
Kepuasan Dosen FISIP UMSU Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Fisik	3.94
2	Kehandalan	3.85
3	Daya Tanggap	3.84
4	Jaminan	3.88
5	Empati	3.84
Rata-rata		3.87

Grafik 6.



Tingkat kepuasan dosen terhadap pelayanan pelayanan biro keuangan mendapatkan skor rata-rata **3,87** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**. Tingkat kepuasan dosen FISIP UMSU tertinggi terdapat pada indikator fisik pelayanan biro data dan informasi dengan skor **3,94** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**, hal kerapian berpakaian pegawai adalah pernyataan yang paling banyak mendapatkan

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK	Waktu Pelaksanaan : Mei 2017
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 7
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : FISIP.GPM.MONEV.07.03

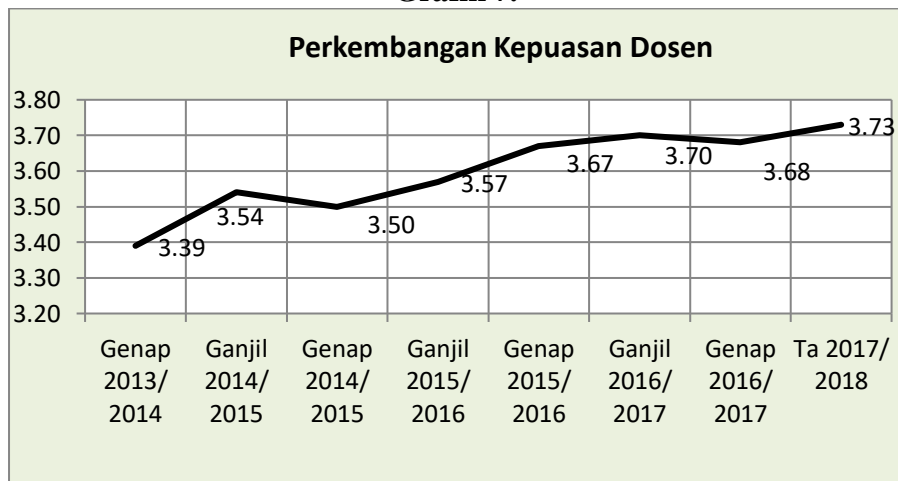
skor tertinggi. Tingkat kepuasan dosen FISIP UMSU terendah adalah indikator daya tanggap dengan skor **3,84** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**, pernyataan yang paling banyak mendapatkan skor rendah adalah tentang respon pegawai saat dihubungi via telepon. Indikator empati memiliki skor yang sama, yaitu dengan skor **3,84** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**, pernyataan yang paling banyak mendapatkan skor rendah adalah tentang kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan.


7. Perbandingan Kepuasan Dosen dilihat dari objek Pelayanan

Tabel 7
Perbandingan Kepuasan Dosen dilihat dari objek Pelayanan

No	Objek Pelayanan	Genap 2013/2014	Ganjil 2014/2015	Genap 2014/2015	Ganjil 2015/2016	Genap 2015/2016	Ganjil 2016/2017	Genap 2016/2017	Ta 2017/2018
1	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas	3.35	3.56	3.48	3.5	3.52	3.58	3.60	3.62
2	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Perpustakaan		-	-	-	-	-	3.45	3.45
3	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum	3.32	3.36	3.4	3.55	3.65	3.70	3.76	3.83
4	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi	3.25	3.34	3.58	3.6	3.68	3.74	3.81	3.87
5	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan	3.32	3.33	3.47	3.58	3.66	3.78	3.80	3.87
Rata-rata		3.39	3.54	3.50	3.57	3.67	3.70	3.68	3.73

Grafik 7.



 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK	Waktu Pelaksanaan : Mei 2017
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 7
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : FISIP.GPM.MONEV.07.03

Tingkat pertumbuhan kepuasan dosen sebelum periode sebelumnya secara umum mengalami peningkatan, dengan skor rata-rata pertumbuhan sebesar 1.35%. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada dosen FISIP UMSU semakin baik. Pertumbuhan kepuasan tertinggi adalah bidang pelayanan yang diberikan oleh biro data dan informasi dan keuangan, yaitu dengan skor masing-masing 1.57%. Pertumbuhan kepuasan tetap adalah bidang pelayanan perpustakaan dengan skor 3.45.

H. KESIMPULAN

1. Dosen FISIP UMSU mempersepsikan pelayanan yang diberikan UMSU secara umum sudah memuaskan. Skor kepuasan tertinggi adalah bidang pelayanan biro data dan informasi dan keuangan, skor kepuasan terendah adalah bidang pelayanan perpustakaan.
2. Tingkat kepuasan dosen FISIP UMSU terhadap layanan perpustakaan dinilai sudah memuaskan. Tetapi indikator kehandalan dan daya tanggap pegawai perpustakaan mendapatkan nilai terendah terutama dalam hal kemutakhiran pustaka. Dengan kata lain, buku-buku yang ada diperpustakaan perlu di tambah lagi dengan buku terbaru.
3. Kepuasan dosen FISIP UMSU terhadap pelayanan biro umum dinilai puas. Dalam kategori ini, indikator terendah terletak pada kehandalan terutama pada butir penilaian keakuratan database dosen dan kemudahan akses database dosen.
4. Berdasarkan data kepuasan dosen FISIP UMSU terhadap pelayanan biro keuangan sudah mendapatkan skor memuaskan. Kategori fisik mendapatkan skor tertinggi. Kebersihan ruangan dan kerapian berpakaian pegawai merupakan skor tertinggi dalam indikator ini.
5. Pertumbuhan kepuasan dosen FISIP UMSU secara umum pada periode saat ini mengalami peningkatan dari periode sebelumnya, yaitu dengan nilai rata-rata pertumbuhan sebesar 1.35%.

I. LAMPIRAN

1. Hasil Rekapitulasi Terhadap Pelayanan UMSU

No	Fakultas	Sampel	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan				Total	
			Fakultas	Perpustakaan	Biro Umum	Biro Data dan Informasi		Biro Keuangan
1	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	30	3.62	3.45	3.83	3.87	3.87	3.73

2. Hasil Rekapitulasi Berdasarkan Indikator Penilaian

No	Penilaian	Fakultas	Pustaka	Biro Umum	Biro Data & Informasi	Keuangan	Total
1	Fisik	3.68	3.58	4.00	3.91	3.94	3.82
2	kehandalan	3.66	3.33	3.74	3.82	3.85	3.68
3	Daya Tanggap	3.60	3.42	3.81	3.88	3.84	3.71
4	Jaminan	3.46	3.47	3.83	3.88	3.88	3.70
5	Empati	3.71	3.43	3.78	3.85	3.84	3.72
Rata-rata		3.62	3.45	3.83	3.87	3.87	3.73

3. Hasil Money Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

A. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruang dosen	30	3.50
2. Ketersediaan kursi, meja dan loker pada ruang dosen	30	3.50
3. Kemudahan dalam mengakses internet	30	3.50
4. Kebersihan ruang dosen	30	3.77
5. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	30	4.23
6. Ketersediaan infocus untuk mengajar	30	3.90
7. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman	30	3.97
8. Ketersediaan air minum di ruang dosen	30	3.70
9. Ketersediaan ruang konsultasi mahasiswa dengan dosen	30	3.00
10. Ketersediaan toilet dosen	30	3.63
11. Kebersihan toilet dosen	30	3.77
Total		3.68

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Kemampuan pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	30	3.70
13. Ketuntasan pelayanan yang diberikan pegawai fakultas	30	3.73
14. Ketepatan waktu pelayanan	30	3.57
15. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	30	3.63
16. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan	30	3.67
Total		3.66

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
17. Kesediaan pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	30	3.57
18. Kepedulian pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	30	3.60
19. Kecepatan pegawai fakultas dalam menyampaikan informasi	30	3.63
Total		3.60

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
20. Pengetahuan pegawai fakultas dalam melaksanakan tugasnya	30	3.43
21. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai fakultas	30	3.57
22. Keamanan data akademik dosen	30	3.37
Total		3.46

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
23. Respon pegawai fakultas saat dihubungi via telepon	30	3.73
24. Perhatian pegawai fakultas pada saat memberi pelayanan	30	3.70
25. Kesediaan pegawai fakultas dalam membantu kesulitan yang dialami dosen	30	3.70
Total		3.71

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	N	3.68
Kehandalan	30	3.66
Daya Tangkap	30	3.60
Jaminan	30	3.46
Empati	30	3.71
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas		3.62

B. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	30	3.57
2. Kebersihan ruangan	30	3.73
3. Tata letak buku pustaka	30	3.53
4. Kemudahan mengakses buku	30	3.50
Total		3.58

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
5. Ketepatan waktu pelayanan	30	3.43
6. Kemudahan memperoleh informasi pustaka	30	3.33
7. Kemuktahiran pustaka	30	3.23
8. Ketersediaan layanan e-library	30	3.33
Total		3.33

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
9. Kesiapan pegawai dalam memberikan pelayanan	30	3.27
10. Kepedulian pegawai dalam memberikan pelayanan	30	3.60
11. Kecepatan pegawai dalam menyampaikan informasi	30	3.40
Total		3.42

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Pengetahuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya	30	3.43
13. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai	30	3.50
Total		3.47

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
14. Perhatian pegawai saat memberikan pelayanan	30	3.47
15. Kesiapan pegawai membantu kesulitan yang dialami dosen	30	3.40
Total		3.43

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	30	3.58
Kehandalan	30	3.33
Daya Tangkap	30	3.42
Jaminan	30	3.47
Empati	30	3.43
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka		3.45

C. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	30	3.83
2. Kerapian berpakaian pegawai	30	4.03
3. Kebersihan ruangan	30	4.13
Total		4.00

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	30	3.70
5. Kemudahan akses database dosen	30	3.73
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	30	3.67
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	30	3.80
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	30	3.73
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	30	3.80
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	30	3.73
Total		3.74

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	30	3.90
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	30	3.80
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	30	3.73
Total		3.81

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	30	3.80
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	30	3.80
16. Keamanan data administrasi dosen	30	3.83
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	30	3.87
Total		3.83

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	30	3.73
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	30	3.73
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	30	3.87
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	30	3.80
Total		3.78

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	30	4.00
Kehandalan	30	3.74
Daya Tangkap	30	3.81
Jaminan	30	3.83
Empati	30	3.78
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum		3.83

D. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	30	3.80
2. Kerapian berpakaian pegawai	30	4.00
3. Kebersihan ruangan	30	3.93
Total		3.91

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	30	3.73
5. Kemudahan akses database dosen	30	3.77
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	30	3.87
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	30	3.83
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	30	3.87
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	30	3.83
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	30	3.87
Total		3.82

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	30	3.90
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	30	3.90
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	30	3.83
Total		3.88

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	30	3.87

15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	30	3.87
16. Keamanan data administrasi dosen	30	3.93
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	30	3.83
Total		3.88

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	30	3.87
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	30	3.73
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	30	3.97
21. Kesiapan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	30	3.83
Total		3.85

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	30	3.91
Kehandalan	30	3.82
Daya Tangkap	30	3.88
Jaminan	30	3.88
Empati	30	3.85
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi		3.87

E. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	30	3.83
2. Kerapian berpakaian pegawai	30	4.00
3. Kebersihan ruangan	30	4.00
Total		3.94

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	30	3.77
5. Kemudahan akses database dosen	30	3.67
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	30	3.93
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	30	3.97
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	30	3.83
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	30	3.90
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	30	3.87
Total		3.85

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	30	3.90
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	30	3.80
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	30	3.83
Total		3.84

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	30	3.87
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	30	3.90
16. Keamanan data administrasi dosen	30	3.83
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	30	3.90
Total		3.88

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	30	3.80
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	30	3.80
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	30	3.93
21. Kesiapan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	30	3.83
Total		3.84

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	30	3.94
Kehandalan	30	3.85
Daya Tangkap	30	3.84
Jaminan	30	3.88
Empati	30	3.84
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan		3.87

Rekapitulasi Kepuasan Dosen

Aspek Penilaian	N	Mean
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas	30	3.62
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka	30	3.45
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum	30	3.83
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi	30	3.87
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan	30	3.87
Total Kepuasan Dosen		3.73