


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



**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

**GUGUS PENJAMINAN MUTU  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
2019**

	<b>FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2019
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 9
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	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, Juli 2019  
Pelaksana,

GPM FISIP UMSU

	<b>FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2019
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 9
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	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

	<b>FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2019
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 9
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	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 Administrasi Akademik dan Data 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.

	<b>FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2019
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 9
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	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 Administrasi Akademik dan Data 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 2018/2019, dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Kepuasan dosen yang dimaksud adalah kepuasan terhadap pelayanan atas lima (5) indikator pelayanan yaitu:

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


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 2018/2019 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 42 angket. Selanjutnya data ditabulasi dan diklasifikasikan, dijelaskan dan dilakukan analisis untuk memperoleh


 <b>UMSU</b> Unggul   Cerdas   Terpercaya	<b>FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2019
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 9
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	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

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


	<b>FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2019
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 9
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	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
<b>A.3. DayaTanggap</b>					
17. Kesiapan pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan.	1	2	3	4	5
18. Kepedulian pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan.	1	2	3	4	5
19. Kecepatan pegawai fakultas dalam menyampaikan informasi	1	2	3	4	5
<b>A.4. Jaminan</b>					
20. Pengetahuan pegawai fakultas dalam melaksanakan tugasnya	1	2	3	4	5
21. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai fakultas	1	2	3	4	5
22. Keamanan data akademik dosen	1	2	3	4	5
<b>A.5. Empati</b>					
23. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon	1	2	3	4	5
24. Perhatian pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
25. Kesiapan pegawai fakultas membantu kesulitan yang dialami dosen	1	2	3	4	5
<b>B. PELAYANAN PUSTAKA</b>					
<b>B.1. Fisik</b>					
1. Kenyamanan ruangan	1	2	3	4	5
2. Kebersihan ruangan Kerapian berpakaian pegawai	1	2	3	4	5
3. Tata letak buku pustaka	1	2	3	4	5
4. Kemudahan mengakses buku	1	2	3	4	5
<b>B.2. Kehandalan</b>					
5. Ketepatan waktu pelayanan	1	2	3	4	5
6. Kemudahan memperoleh informasi pustaka	1	2	3	4	5
7. Kemuktahiran pustaka	1	2	3	4	5
8. Ketersediaan layanan e-library	1	2	3	4	5
<b>B.3. DayaTanggap</b>					
9. Kesiapan pegawai dalam memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
10. Kepedulian pegawai dalam memberikan pelayanan					
11. Kecepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	1	2	3	4	5
<b>B.4. Jaminan</b>					
12. Pengetahuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya	1	2	3	4	5
13. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai	1	2	3	4	5
<b>B.5. Empati</b>					
14. Perhatian pegawai saat memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
15. Kesiapan pegawai membantu kesulitan yang dialami dosen	1	2	3	4	5


	<b>FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2019
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 9
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	Kode Dokumen : FISIP.GPM.MONEV.07.03

 <p>UMSU Unggul, Cerdas &amp; Terpercaya</p>	UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA	<b>PETUNJUK PENGISIAN</b> 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 :																
<b>PERTANYAAN</b>	<b>JAWABAN</b>															
	<b>PELAYANAN BIRO UMUM</b>					<b>PELAYANAN BIRO ADMINISTRASI AKADEMIK DAN DATA</b>					<b>PELAYANAN BIRO KEUANGAN</b>					
<b>C.1. Fisik</b>																
1. Kenyamanan ruangan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
2. Kerapian berpakaian pegawai	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
3. Kebersihan ruangan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
<b>C.2. Kehandalan</b>																
4. Keakuratan database dosen	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
5. Kemudahan akses database dosen	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
7. Ketuntasan dalam memberikan pelayanan administrasi	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
8. Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan administrasi	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
9. Keterbukaan, dalam menyampaikan informasi yang dibutuhkan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	



	<b>FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2019
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 9
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	Kode Dokumen : FISIP.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															
<b>C.3. DayaTanggap</b>															
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen															
12. Kecepatan Pegawai ketika memberikan pelayanan															
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru															
<b>C.4. Jaminan</b>															
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan															
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai															
16. Keamanan data administrasi dosen															
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan															
<b>C.5. Empati</b>															
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan															
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon															
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan															
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya															

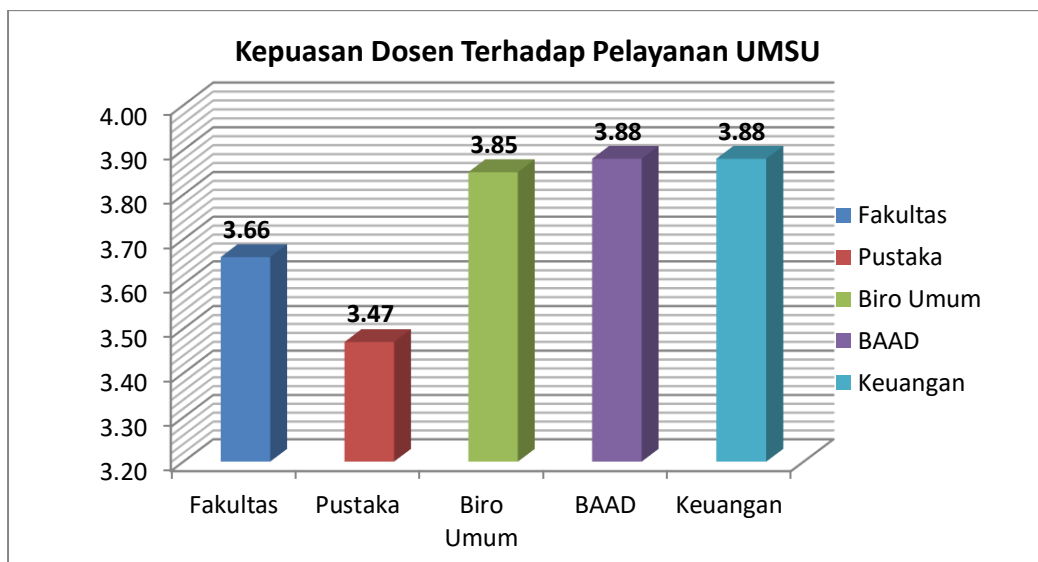
	<b>FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2019
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 9
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	Kode Dokumen : FISIP.GPM.MONEV.07.03

## 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	3.66
2	Kepuasan dosen terhadap perpustakaan	3.47
3	Kepuasan dosen terhadap pelayanan biro umum	3.85
4	Kepuasan dosen terhadap pelayanan BAAD	3.88
5	Kepuasan dosen terhadap pelayanan biro keuangan	3.88
	<b>Rata-rata</b>	<b>3.75</b>



**Grafik 1. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan**

Berdasarkan data diatas, secara keseluruhan tingkat kepuasan dosen terhadap Pelayanan yang dirasakan oleh dosen terhadap pelayanan yang diberikan oleh fakultas, Perpustakaan, Biro Umum, Biro Administrasi Akademik dan Data serta Biro Keuangan UMSU mendapatkan skor rata-rata **3,75** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**. Pelayanan yang mendapatkan skor tertinggi biro keuangan dan BAAD dengan skor yang sama 3.88. Dalam kategori ini, skor tertinggi terletak pada sisi fisik (kenyamanan, kerapihan dan kebersihan ruangan). Pelayanan yang

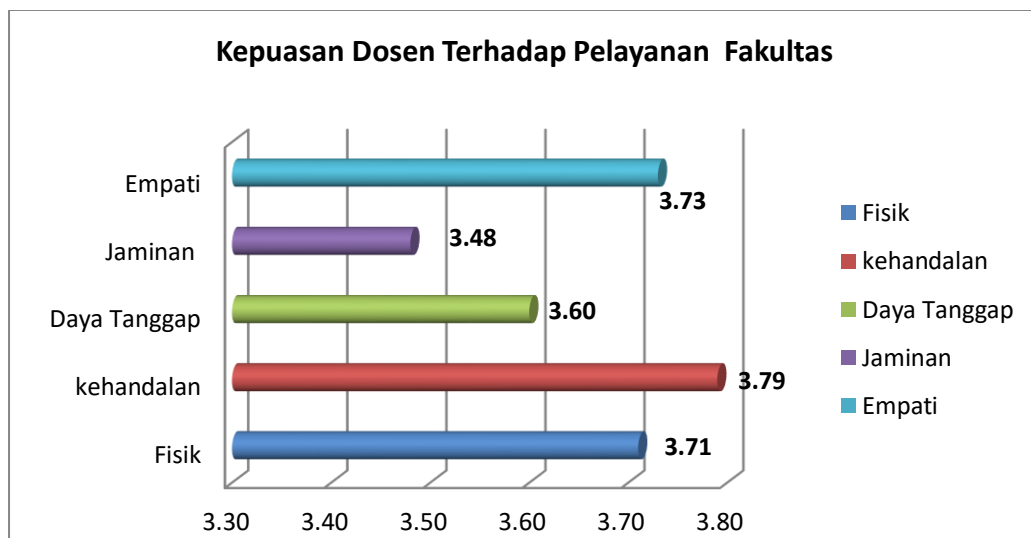
	<b>FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2019
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 9
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	Kode Dokumen : FISIP.GPM.MONEV.07.03

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	3.71
2	Kehandalan	3.79
3	Daya Tanggap	3.60
4	Jaminan	3.48
5	Empati	3.73
<b>Rata-rata</b>		<b>3.66</b>



**Grafik 2. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan**

Tingkat kepuasan dosen terhadap pelayanan fakultas mendapatkan skor rata-rata **3,66** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**. Tingkat kepuasan dosen FISIP UMSU tertinggi dilihat dari kepuasan pelayanan fakultas terdapat pada indikator kehandalan dengan skor **3,79** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)** tentang kemampuan untuk melayani dosen sesuai dengan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Sedangkan pelayanan terendah pada jaminan dengan skor 3.48 tentang

	<b>FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2019
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 9
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	Kode Dokumen : FISIP.GPM.MONEV.07.03

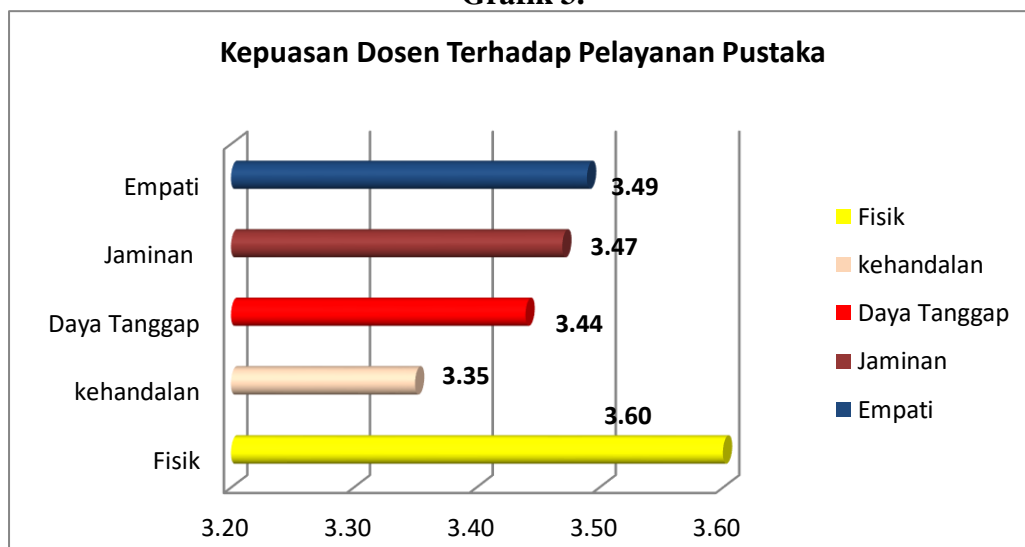
pengetahuan dan tingkat kepercayaan dosen dengan staff atau pegawai namun masih dalam kategori puas.

### 3. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Perpustakaan


**Tabel 3**  
**Kepuasan Dosen FISIP UMSU terhadap Pelayanan Perpustakaan**

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Fisik	3.60
2	Kehandalan	3.35
3	Daya Tanggap	3.44
4	Jaminan	3.47
5	Empati	3.49
<b>Rata-rata</b>		<b>3.47</b>

**Grafik 3.**



Tingkat kepuasan dosen terhadap pelayanan perpustakaan mendapatkan skor rata-rata **3,47** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**. Tingkat kepuasan dosen FISIP UMSU tertinggi terdapat pada indikator fisik perpustakaan dengan skor **3,60** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**, kebersihan ruangan dan kenyamanan ruangan adalah pernyataan yang mendapatkan nilai tertinggi. Indikator empati dalam pelayanan mendapatkan nilai tertinggi kedua, terutama dalam hal kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik, perhatian dan pegawai memahami kebutuhan dosen mendapatkan skor tertinggi. Tingkat kepuasan dosen FISIP UMSU terendah

	<b>FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2019
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 9
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	Kode Dokumen : FISIP.GPM.MONEV.07.03

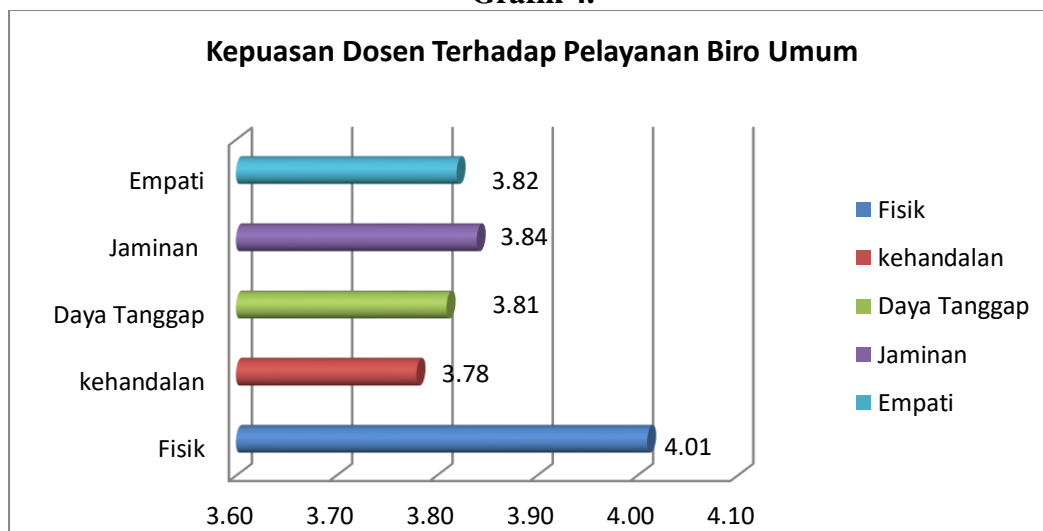
terdapat pada indikator kehandalan dengan skor **3,35** atau berada pada kriteria **level 3 (cukup puas)**, hal kemutakhiran pustaka adalah yang paling banyak mendapatkan nilai rendah. Hal ini menunjukkan bahwa buku-buku yang ada dipergustakaan perlu di tambah lagi dengan buku terbaru.

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


**Tabel 4**  
**Kepuasan Dosen FISIP UMSU Terhadap Pelayanan Biro Umum**

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Fisik	4.01
2	Kehandalan	3.78
3	Daya Tanggap	3.81
4	Jaminan	3.84
5	Empati	3.82
<b>Rata-rata</b>		<b>3.85</b>

**Grafik 4.**



Tingkat kepuasan dosen terhadap pelayanan pelayanan biro umum mendapatkan skor rata-rata **3.85** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**. Tingkat kepuasan dosen FISIP UMSU tertinggi terdapat pada indikator fisik pelayanan biro umum dengan skor **4.01** 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 **3,78**

	<b>FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2019
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 9
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	Kode Dokumen : FISIP.GPM.MONEV.07.03

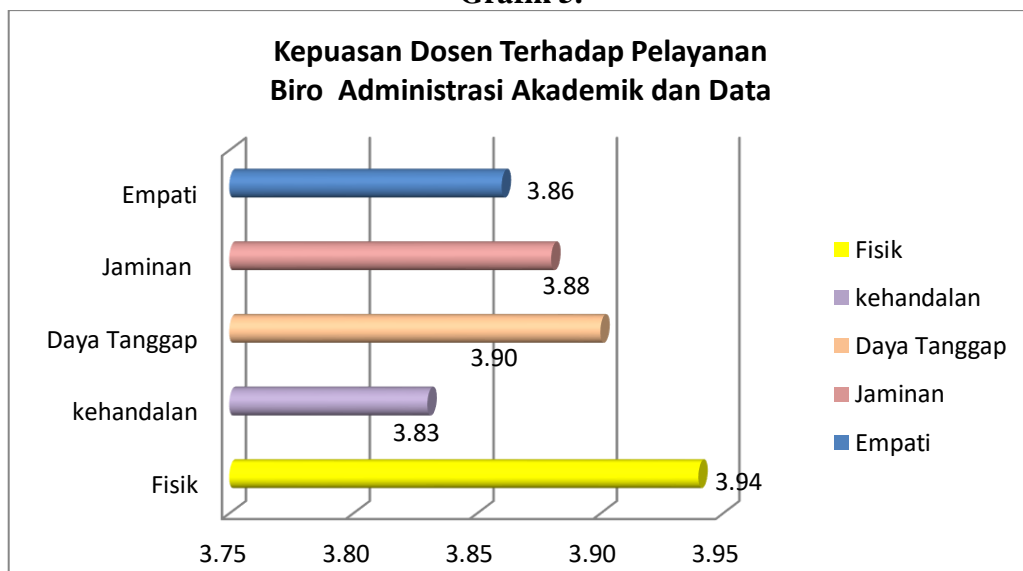
atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**, pernyataan yang banyak mendapatkan skor terendah adalah tentang kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi dan keakuratan database dosen.

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


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

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Fisik	3.94
2	Kehandalan	3.83
3	Daya Tanggap	3.90
4	Jaminan	3.88
5	Empati	3.86
<b>Rata-rata</b>		<b>3.88</b>

**Grafik 5.**



Tingkat kepuasan dosen terhadap pelayanan pelayanan biro data dan informasi mendapatkan skor rata-rata **3,88** 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

 <b>UMSU</b> Unggul   Cerdas   Terpercaya	<b>FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2019
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 9
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	Kode Dokumen : FISIP.GPM.MONEV.07.03

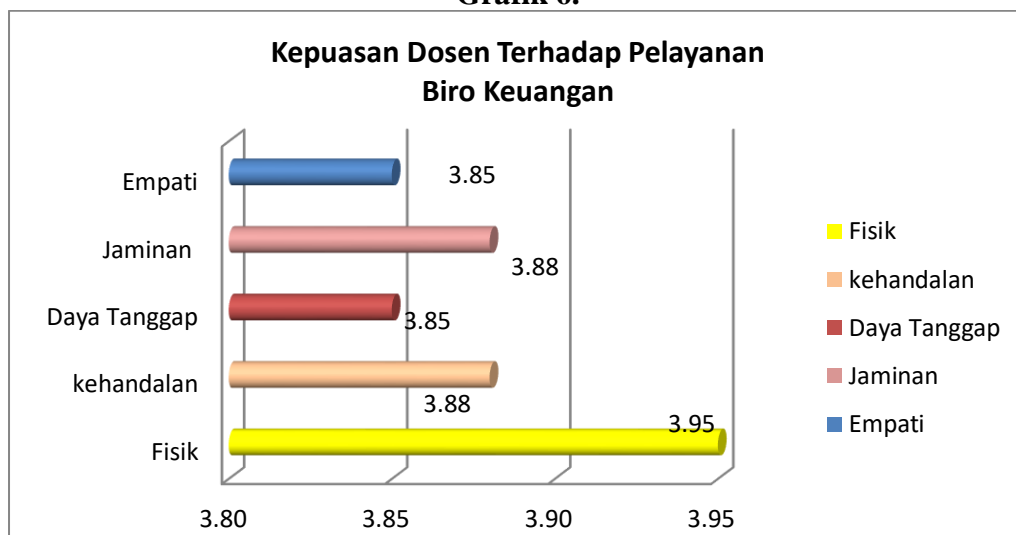
mendapatkan skor tertinggi. Tingkat kepuasan dosen FISIP UMSU terendah adalah kehandalan dengan skor **3,83** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**, pernyataan yang banyak mendapatkan skor terendah adalah tentang kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan keakuratan database dosen dan kemudahan 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	3.95
2	Kehandalan	3.88
3	Daya Tanggap	3.85
4	Jaminan	3.88
5	Empati	3.85
<b>Rata-rata</b>		<b>3.88</b>

**Grafik 6.**



Tingkat kepuasan dosen terhadap pelayanan pelayanan biro keuangan mendapatkan skor rata-rata **3,88** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**. Tingkat kepuasan dosen FISIP UMSU tertinggi terdapat pada indikator fisik pelayanan biro data dan informasi dengan skor **3,95** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**, hal kerapian berpakaian pegawai adalah pernyataan yang paling banyak mendapatkan skor tertinggi. Tingkat kepuasan dosen FISIP UMSU terendah adalah indikator daya

	<b>FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2019
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 9
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	Kode Dokumen : FISIP.GPM.MONEV.07.03

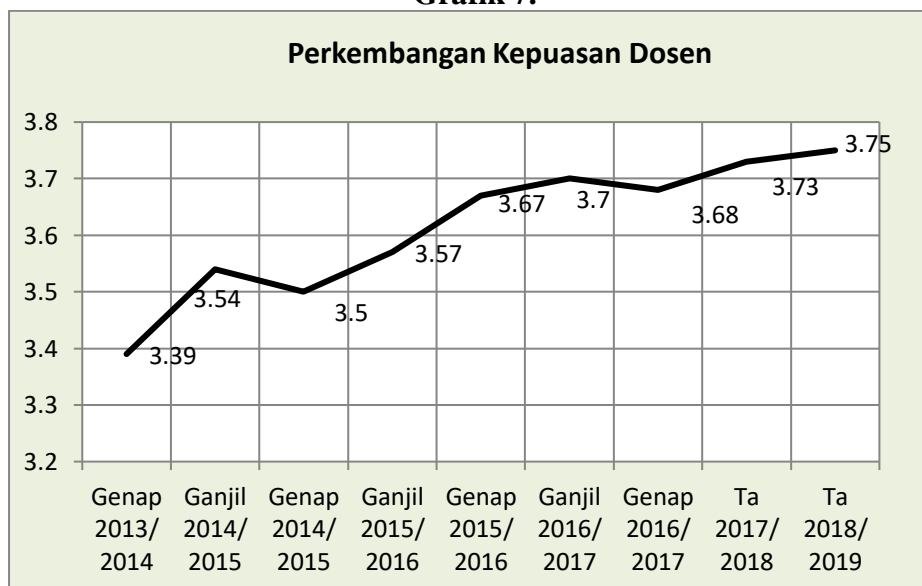
tanggap dan empati dengan skor yang sama yakni **3,85** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**, pernyataan yang paling banyak mendapatkan skor rendah adalah tentang respon pegawai saat dihubungi via telepon dan kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik.

## 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	Ta 2018/ 2019
1	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas	3.35	3.56	3.48	3.5	3.52	3.58	3.60	3.62	3.66
2	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Perpustakaan		-	-	-	-	-	3.45	3.45	3.47
3	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum	3.32	3.36	3.4	3.55	3.65	3.70	3.76	3.83	3.85
4	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik dan Data	3.25	3.34	3.58	3.6	3.68	3.74	3.81	3.87	3.88
5	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan	3.32	3.33	3.47	3.58	3.66	3.78	3.80	3.87	3.88
<b>Rata-rata</b>		<b>3.39</b>	<b>3.54</b>	<b>3.50</b>	<b>3.57</b>	<b>3.67</b>	<b>3.70</b>	<b>3.68</b>	<b>3.73</b>	<b>3.75</b>

**Grafik 7.**





	<b>FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2019
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 9
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	Kode Dokumen : FISIP.GPM.MONEV.07.03

Tingkat pertumbuhan kepuasan dosen sebelum periode sebelumnya secara umum mengalami peningkatan, dengan skor rata-rata pertumbuhan sebesar 0.53%. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada dosen FISIP UMSU semakin baik. Pertumbuhan kepuasan rata-rata naik sebanyak 0.25%.

## H. KESIMPULAN

1. Dosen FISIP UMSU mempersepsikan pelayanan yang diberikan UMSU secara umum sudah memuaskan. Skor kepuasan tertinggi adalah bidang pelayanan biro administrasi akademik dan data serta 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 0.53%.

## 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 Keu- angan	
1	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	42	3.66	3.47	3.85	3.88	3.88	3.75

### 2. Hasil Rekapitulasi Berdasarkan Indikator Penilaian

No	Penilaian	Fakultas	Pustaka	Biro Umum	BAAD	Keuangan	Total
1	Fisik	3.71	3.60	4.01	3.94	3.95	3.84
2	kehandalan	3.79	3.35	3.78	3.83	3.88	3.73
3	Daya Tanggap	3.60	3.44	3.81	3.90	3.85	3.72
4	Jaminan	3.48	3.47	3.84	3.88	3.88	3.71
5	Empati	3.73	3.49	3.82	3.86	3.85	3.75
<b>Rata-rata</b>		3.66	3.47	3.85	3.88	3.88	3.75

### 3. Hasil Money Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

#### Hasil Monitoring Evaluasi Kepuasan Dosen Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruang dosen	42	3,50
2. Ketersediaan kursi, meja dan loker pada ruang dosen	42	3,75
3. Kemudahan dalam mengakses internet	42	3,50
4. Kebersihan ruang dosen	42	3,77
5. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	42	4,23
6. Ketersediaan infocus untuk mengajar	42	3,90
7. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman	42	3,97
8. Ketersediaan air minum di ruang dosen	42	3,70
9. Ketersediaan ruang konsultasi mahasiswa dengan dosen	42	3,12
10. Ketersediaan toilet dosen	42	3,63
11. Kebersihan toilet dosen	42	3,77
<b>Total</b>		<b>3,71</b>

##### Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Kemampuan pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	42	3,70
13. Ketuntasan pelayanan yang diberikan pegawai fakultas	42	3,73
14. Ketepatan waktu pelayanan	42	4,23
15. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	42	3,63
16. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan	42	3,67
<b>Total</b>		<b>3,79</b>

##### Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
17. Kesiapan pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	42	3,57
18. Kepedulian pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	42	3,60
19. Kecepatan pegawai fakultas dalam menyampaikan informasi	42	3,63
<b>Total</b>		<b>3,60</b>

##### Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
20. Pengetahuan pegawai fakultas dalam melaksanakan tugasnya	42	3,43
21. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai fakultas	42	3,57
22. Keamanan data akademik dosen	42	3,45
<b>Total</b>		<b>3,48</b>

##### Empati

Butir Penilaian	N	Mean
23. Respon pegawai fakultas saat dihubungi via telepon	42	3,73
24. Perhatian pegawai fakultas pada saat memberi pelayanan	42	3,74
25. Kesiapan pegawai fakultas dalam membantu kesulitan yang dialami dosen	42	3,72
<b>Total</b>		<b>3,73</b>

##### Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

Aspek Penilaian	N	Mean
<b>Fisik</b>	42	3,71
<b>Kehandalan</b>	42	3,79
<b>Daya Tangkap</b>	42	3,60
<b>Jaminan</b>	42	3,48
<b>Empati</b>	42	3,73
<b>Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas</b>		<b>3,66</b>

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	42	3,57
2. Kebersihan ruangan	42	3,73
3. Tata letak buku pustaka	42	3,53
4. Kemudahan mengakses buku	42	3,58
<b>Total</b>		<b>3,60</b>

**Kehandalan**

Butir Penilaian	N	Mean
5. Ketepatan waktu pelayanan	42	3,43
6. Kemudahan memperoleh informasi pustaka	42	3,33
7. Kemuktahiran pustaka	42	3,29
8. Ketersediaan layanan e-library	42	3,36
<b>Total</b>		<b>3,35</b>

**Daya Tangkap**

Butir Penilaian	N	Mean
9. Kesiadaan pegawai dalam memberikan pelayanan	42	3,32
10. Kepedulian pegawai dalam memberikan pelayanan	42	3,60
11. Kecepatan pegawai dalam menyampaikan informasi	42	3,40
<b>Total</b>		<b>3,44</b>

**Jaminan**

Butir Penilaian	N	Mean
12. Pengetahuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya	42	3,43
13. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai	42	3,50
<b>Total</b>		<b>3,47</b>

**Empati**

Butir Penilaian	N	Mean
14. Perhatian pegawai saat memberikan pelayanan	42	3,57
15. Kesiadaan pegawai membantu kesulitan yang dialami dosen	42	3,40
<b>Total</b>		<b>3,49</b>

**Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka**

Aspek Penilaian	N	Mean
<b>Fisik</b>	42	3,60
<b>Kehandalan</b>	42	3,35
<b>Daya Tangkap</b>	42	3,44
<b>Jaminan</b>	42	3,47
<b>Empati</b>	42	3,49
<b>Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka</b>		<b>3,47</b>

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	42	3,85
2. Kerapian berpakaian pegawai	42	4,03
3. Kebersihan ruangan	42	4,13
<b>Total</b>		<b>4,01</b>

**Kehandalan**

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	42	3,70
5. Kemudahan akses database dosen	42	3,73
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	42	3,67
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	42	3,80
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	42	3,73
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	42	3,80
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	42	3,81
<b>Total</b>		<b>3,75</b>

**Daya Tangkap**

<b>Butir Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	42	3,90
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	42	3,80
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	42	3,73
<b>Total</b>		3,81

**Jaminan**

<b>Butir Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	42	3,80
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	42	3,85
16. Keamanan data administrasi dosen	42	3,83
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	42	3,87
<b>Total</b>		3,84

**Empati**

<b>Butir Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	42	3,89
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	42	3,73
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	42	3,87
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	42	3,80
<b>Total</b>		3,82

**Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum**

<b>Aspek Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
<b>Fisik</b>	42	4,01
<b>Kehandalan</b>	42	3,75
<b>Daya Tangkap</b>	42	3,81
<b>Jaminan</b>	42	3,84
<b>Empati</b>	42	3,82
<b>Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum</b>		3,85

**D. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi Fisik**

<b>Butir Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
1. Kenyamanan ruangan	42	3,88
2. Kerapian berpakaian pegawai	42	4,02
3. Kebersihan ruangan	42	3,93
<b>Total</b>		3,94

**Kehandalan**

<b>Butir Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
4. Keakuratan database dosen	42	3,73
5. Kemudahan akses database dosen	42	3,79
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	42	3,87
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	42	3,83
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	42	3,87
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	42	3,85
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	42	3,87
<b>Total</b>		3,83

**Daya Tangkap**

<b>Butir Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	42	3,97
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	42	3,90
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	42	3,83
<b>Total</b>		3,90

**Jaminan**

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	42	3,87
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	42	3,87
16. Keamanan data administrasi dosen	42	3,93
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	42	3,87
<b>Total</b>		<b>3,88</b>

**Empati**

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	42	3,87
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	42	3,77
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	42	3,97
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	42	3,83
<b>Total</b>		<b>3,86</b>

**Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi**

Aspek Penilaian	N	Mean
<b>Fisik</b>	42	3,94
<b>Kehandalan</b>	42	3,83
<b>Daya Tangkap</b>	42	3,90
<b>Jaminan</b>	42	3,88
<b>Empati</b>	42	3,86
<b>Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi</b>		<b>3,88</b>

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	42	3,83
2. Kerapian berpakaian pegawai	42	4,03
3. Kebersihan ruangan	42	4,00
<b>Total</b>		<b>3,95</b>

**Kehandalan**

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	42	3,84
5. Kemudahan akses database dosen	42	3,69
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	42	3,93
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	42	3,97
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	42	3,83
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	42	4,00
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	42	3,87
<b>Total</b>		<b>3,88</b>

**Daya Tangkap**

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	42	3,90
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	42	3,82
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	42	3,83
<b>Total</b>		<b>3,85</b>

**Jaminan**

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	42	3,87
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	42	3,90
16. Keamanan data administrasi dosen	42	3,84
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	42	3,90
<b>Total</b>		<b>3,88</b>

**Empati**

<b>Butir Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	42	3,83
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	42	3,80
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	42	3,93
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	42	3,85
<b>Total</b>		<b>3,85</b>

**Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan**

<b>Aspek Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
<b>Fisik</b>	42	3,95
<b>Kehandalan</b>	42	3,88
<b>Daya Tangkap</b>	42	3,85
<b>Jaminan</b>	42	3,88
<b>Empati</b>	42	3,85
<b>Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan</b>		<b>3,88</b>

**Rekapitulasi Kepuasan Dosen**

<b>Aspek Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
<b>Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas</b>	42	3,66
<b>Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka</b>	42	3,47
<b>Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum</b>	42	3,85
<b>Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi</b>	42	3,88
<b>Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan</b>	42	3,88
<b>Total Kepuasan Dosen</b>		<b>3,75</b>