


**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  
2020**

	<b>FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 10
	<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 2020  
Pelaksana,

GPM FISIP UMSU

	<b>FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 10
	<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 .....	14
I. Lampiran.....	15
1. Hasil Rekapitulasi Terhadap Pelayanan Fakultas.....	15
2. Hasil Rekapitulasi Berdasarkan Indikator Penilaian.....	15
3. Hasil Monev Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.....	16

	<b>FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 10
	<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 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 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 2020
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 10
	<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 fakultas, perpustakaan, Biro Administrasi Umum (BAUM), Biro Administrasi Akademik dan Data (BAAD), dan Biro Administrasi Keuangan (BAK).

#### 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 2019/2020, 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 2019/2020 di FAI UMSU. Pengumpulan data dilakukan dengan sistem online dari hasil penyebaran angket melalui *google form* yang diisi oleh seluruh dosen tetap FISIP dan terekam sebanyak


	<b>FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 10
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	Kode Dokumen : FISIP.GPM.MONEV.07.03

38 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	<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				


	<b>FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 10
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	Kode Dokumen : FISIP.GPM.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
<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 2020
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 20
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	Kode Dokumen : FISIP.GPM.MONEV.07.03

 UMSU Unggul, Cerdas & Terpercaya	UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA	<b>PETUNJUK PENGISIAN</b>														
	ANGKET	1. Berilah tanda silang (x) pada alternative jawaban yang anda anggap paling sesuai dengan pengetahuan dan pengalaman yang anda rasakan. 2. Setiap pilihan hanya membutuhkan satu jawaban saja Skor Penilaian : 1 = Sangat Tidak Puas    4 = Puas 2 = Tidak Puas            5 = Sangat Puas 3 = Cukup Puas														
	INSTRUMEN KEPUASAN DOSEN	FAKULTAS/PRODI :														
<b>PERTANYAAN</b>		<b>JAWABAN</b>														
		<b>PELAYANAN 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 2020
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 20
	<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				
10. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan administrasi	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
<b>C.3. DayaTanggap</b>															
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
12. Kecepatan Pegawai ketika memberikan pelayanan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
<b>C.4. Jaminan</b>															
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
16. Keamanan data administrasi dosen	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
<b>C.5. Empati</b>															
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

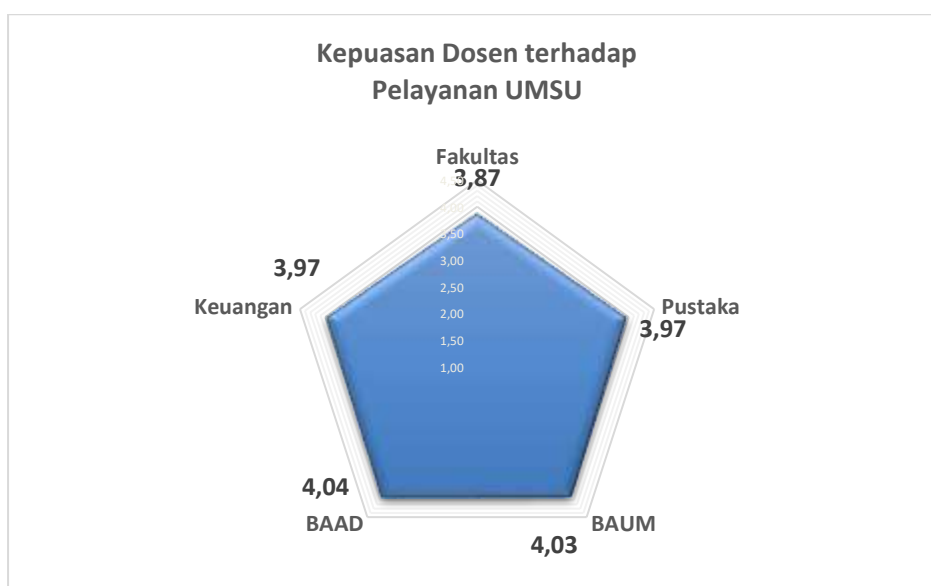
	<b>FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2019
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 9
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	Kode Dokumen : FISIP.GPM.MONEV.07.03

## 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	3.87
2	Kepuasan dosen terhadap perpustakaan	3.97
3	Kepuasan dosen terhadap pelayanan biro umum	4.03
4	Kepuasan dosen terhadap pelayanan BAAD	4.04
5	Kepuasan dosen terhadap pelayanan biro keuangan	3.97
<b>Rata-rata</b>		<b>3.98</b>



**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 **3.98** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**. Pelayanan yang mendapatkan skor tertinggi biro umum dan BAAD dengan

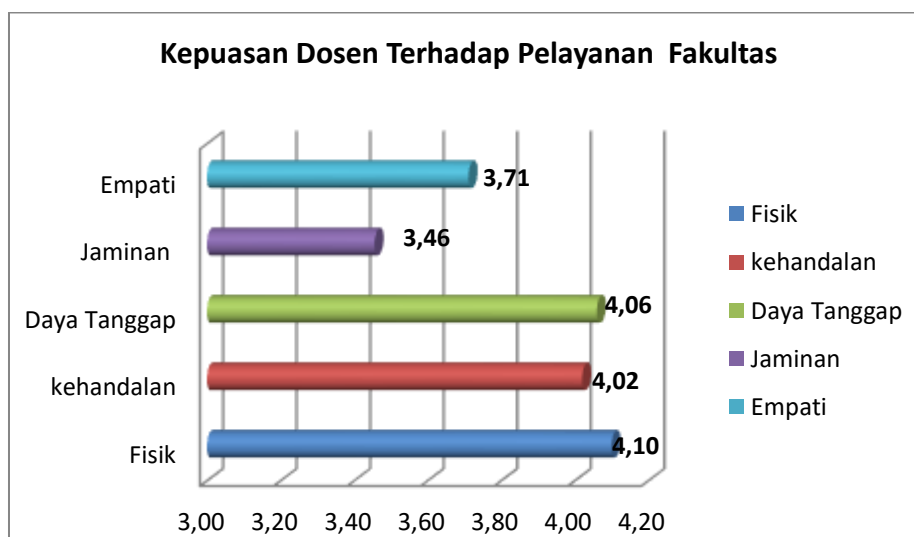
	<b>FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2019
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 9
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	Kode Dokumen : FISIP.GPM.MONEV.07.03

skor 4,04 dan 4,03. 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	4,10
2	Kehandalan	4,02
3	Daya Tanggap	4,06
4	Jaminan	3,46
5	Empati	3,71
<b>Rata-rata</b>		<b>3,87</b>



**Grafik 2. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas**

Tingkat kepuasan dosen terhadap pelayanan fakultas mendapatkan skor rata-rata **3,87** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**. Tingkat kepuasan dosen FISIP UMSU tertinggi dilihat dari kepuasan pelayanan fakultas terdapat pada indikator fisik dengan skor **4.10** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)** tentang fasilitas fisik,

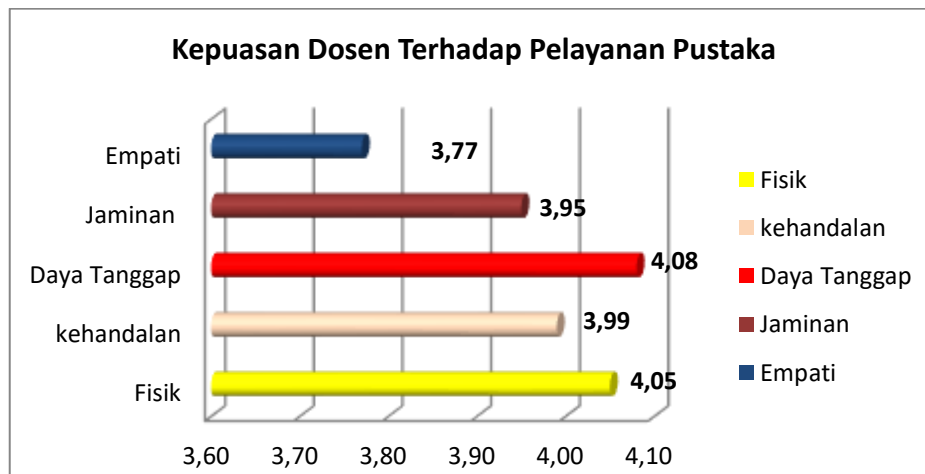
	<b>FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2019
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 9
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	Kode Dokumen : FISIP.GPM.MONEV.07.03

perlengkapan prasarana dan sarana. Sedangkan pelayanan terendah pada jaminan dengan skor 3.46 tentang 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	4,05
2	Kehandalan	3,99
3	Daya Tanggap	4,08
4	Jaminan	3,95
5	Empati	3,77
<b>Rata-rata</b>		<b>3.97</b>



**Grafik 3. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka**

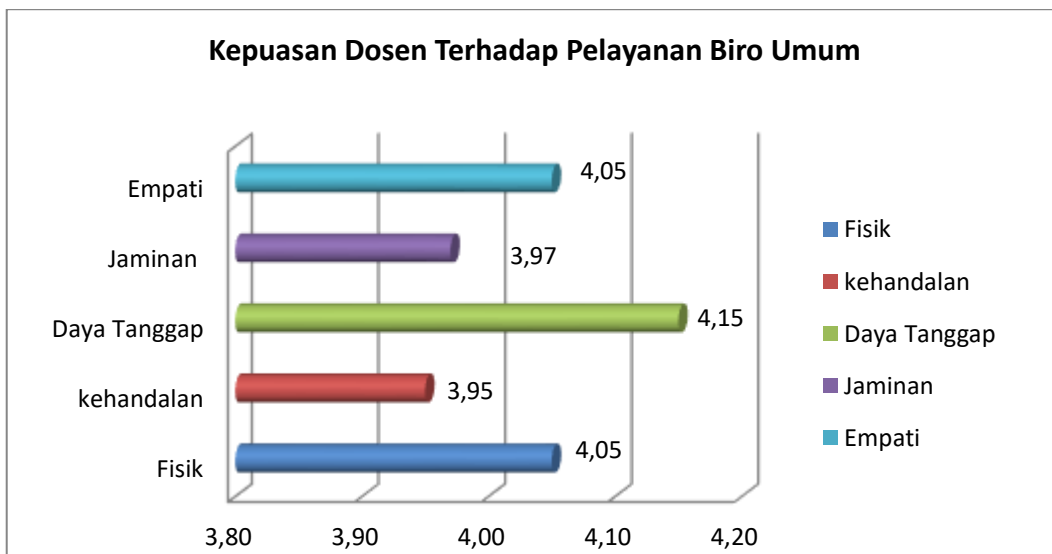
Tingkat kepuasan dosen terhadap pelayanan perpustakaan mendapatkan skor rata-rata **3,97** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**. Tingkat kepuasan dosen FISIP UMSU tertinggi terdapat pada indikator daya tanggap perpustakaan dengan skor **4.08** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**, tentang kemampuan untuk melayani dosen sesuai dengan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Tingkat kepuasan dosen FISIP UMSU terendah terdapat pada indikator empati dengan skor **3,77** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**, tentang kesediaan pegawai membantu kesulitan yang dialami dosen adalah yang paling banyak mendapatkan nilai rendah.

 <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

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


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

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Fisik	4,05
2	Kehandalan	3,95
3	Daya Tanggap	4,15
4	Jaminan	3,97
5	Empati	4,05
<b>Rata-rata</b>		<b>4.03</b>



**Grafik 4. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum**

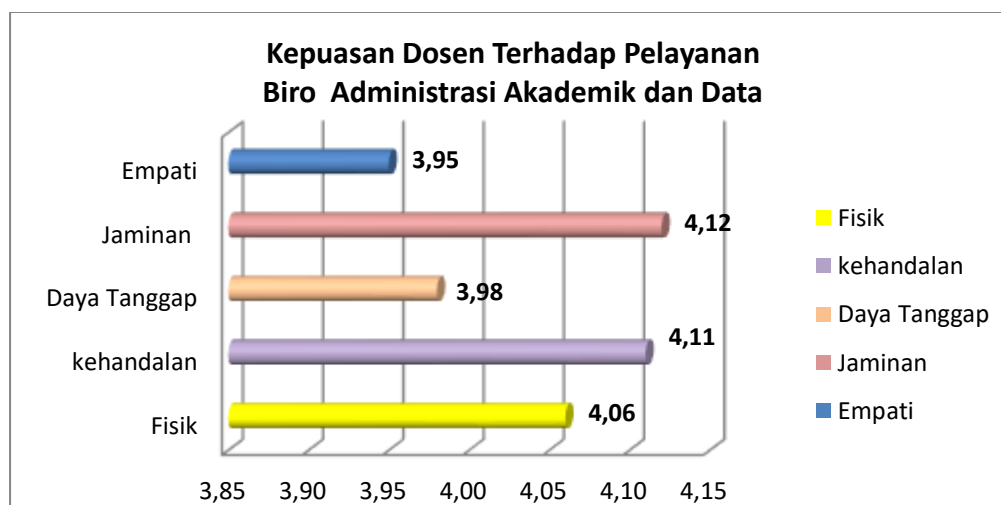
Tingkat kepuasan dosen terhadap pelayanan pelayanan biro umum mendapatkan skor rata-rata **4.03** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**. Tingkat kepuasan dosen FISIP UMSU tertinggi terdapat pada indikator daya tanggap pelayanan biro umum dengan skor **4.15** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**, kecepatan pegawai Ketika memberikan pelayanan adalah pernyataan yang mendapatkan skor tertinggi. Tingkat kepuasan dosen FISIP UMSU terendah adalah kehandalan dengan skor **3,95** 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.

	<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

## 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	4,06
2	Kehandalan	4,11
3	Daya Tanggap	3,98
4	Jaminan	4,12
5	Empati	3,95
<b>Rata-rata</b>		<b>4.04</b>



**Grafik 5. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan BAAD**

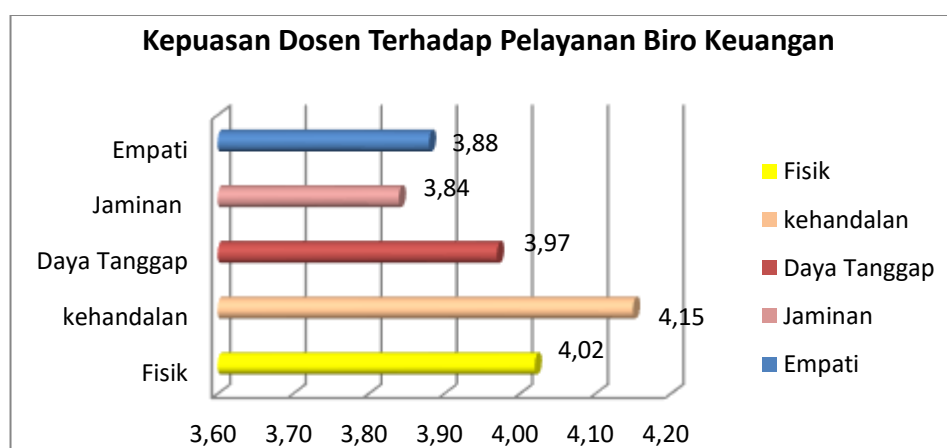
Tingkat kepuasan dosen terhadap pelayanan pelayanan BAAD mendapatkan skor rata-rata **4.04** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**. Tingkat kepuasan dosen FISIP UMSU tertinggi terdapat pada indikator jaminan dengan skor **4.12** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**, hal keakuratan informasi yang diberikan pegawai adalah pernyataan yang paling banyak mendapatkan skor tertinggi. Tingkat kepuasan dosen FISIP UMSU terendah adalah empati dengan skor **3,95** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**, pernyataan yang banyak mendapatkan skor terendah adalah tentang Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya.

 <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

## 6. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan


**Tabel 6**  
**Kepuasan Dosen FISIP UMSU**  
**Terhadap Pelayanan Biro Keuangan**

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Fisik	4,02
2	Kehandalan	4,15
3	Daya Tanggap	3,97
4	Jaminan	3,84
5	Empati	3,88
<b>Rata-rata</b>		<b>3.97</b>



**Grafik 6. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan**

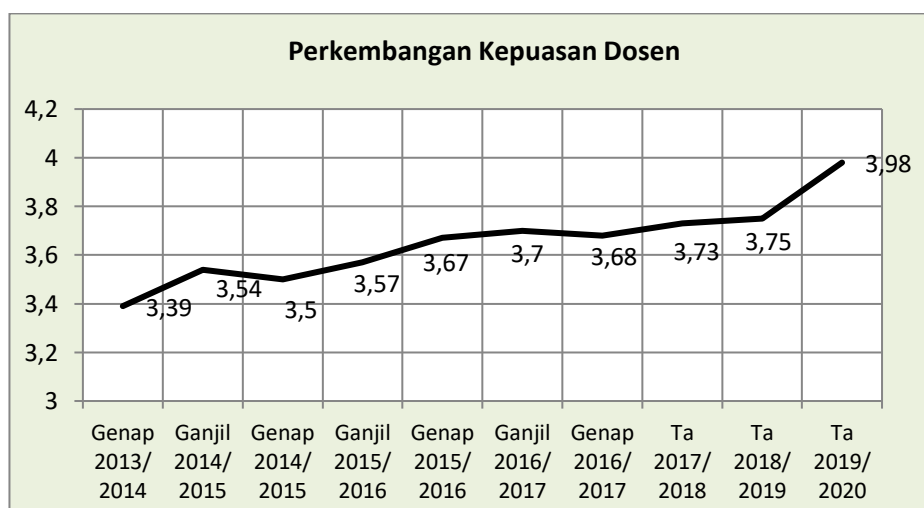
Tingkat kepuasan dosen terhadap pelayanan pelayanan biro keuangan mendapatkan skor rata-rata **3,97** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**. Tingkat kepuasan dosen FISIP UMSU tertinggi terdapat pada indikator kehandalan pelayanan BAAD dengan skor **4,15** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**, hal ketepatan waktu pelayanan administrasi adalah pernyataan yang paling banyak mendapatkan skor tertinggi. Tingkat kepuasan dosen FISIP UMSU terendah adalah indikator jaminan **3,84** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**, pernyataan yang paling banyak mendapatkan skor rendah adalah tentang keamanan data administrasi 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

## 7. Perkembangan Kepuasan Dosen dilihat dari objek Pelayanan


**Tabel 7**  
Perkembangan 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	Ta 2019/ 2020
1	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas	3.35	3.56	3.48	3.5	3.52	3.58	3.60	3.62	3.66	3.87
2	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Perpustakaan		-	-	-	-	-	3.45	3.45	3.47	3.97
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	4.03
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	4.04
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	3.97
<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>	<b>3.98</b>



Tingkat pertumbuhan kepuasan dosen sebelum periode sebelumnya secara umum mengalami peningkatan, dengan skor rata-rata pertumbuhan sebesar 1.06%. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada dosen FISIP UMSU semakin baik. Pada tabel perkembangan diatas dapat dilihat dosen memiliki nilai rata-rata sudah puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh masing-masing biro,



	<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

BAAD dengan skor terbaik yakni 4.04, dan terendah pelayanan perpustakaan dan keuangan dengan skor yang sama 3,97. Penilaian ini dapat dijadikan acuan agar pelayanan di seluruh biro-biro UMSU semakin baik dan mendapat penilaian sangat puas dari dosen pada periode berikutnya.

## **H. KESIMPULAN**

1. Dosen FISIP UMSU mempersepsikan pelayanan yang diberikan UMSU secara umum sudah memuaskan. Skor kepuasan tertinggi adalah bidang pelayanan biro administrasi akademik dan data, skor kepuasan terendah adalah bidang pelayanan perpustakaan dan keuangan.
2. Pertumbuhan kepuasan dosen FISIP UMSU secara umum pada periode saat ini mengalami peningkatan dari periode sebelumnya, yaitu dengan nilai rata-rata pertumbuhan sebesar 1.06%.

## 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 Sosial dan Ilmu Politik (FISIP)	38	3,87	3,97	4,03	4,04	3,97	3,98

### 2. Hasil Rekapitulasi Berdasarkan Indikator Penilaian

No	Penilaian	Fakultas	Pustaka	BAUM	BAAD	Keuangan	Total
1	Fisik	4,10	4,05	4,05	4,06	4,02	4,06
2	kehandalan	4,02	3,99	3,95	4,11	4,15	4,04
3	Daya Tanggap	4,06	4,08	4,15	3,98	3,97	4,05
4	Jaminan	3,46	3,95	3,97	4,12	3,84	3,87
5	Empati	3,71	3,77	4,05	3,95	3,88	3,87
<b>Rata-rata</b>		<b>3,87</b>	<b>3,97</b>	<b>4,03</b>	<b>4,04</b>	<b>3,97</b>	<b>3,98</b>

### 3. Hasil Monev 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	38	4,00
2. Ketersediaan kursi, meja dan loker pada ruang dosen	38	3,82
3. Kemudahan dalam mengakses internet	38	3,94
4. Kebersihan ruang dosen	38	4,27
5. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	38	4,45
6. Ketersediaan infocus untuk mengajar	38	4,15
7. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman	38	3,88
8. Ketersediaan air minum di ruang dosen	38	3,73
9. Ketersediaan ruang konsultasi mahasiswa dengan dosen	38	3,68
10. Ketersediaan toilet dosen	38	3,85
11. Kebersihan toilet dosen	38	3,91
<b>Total</b>		4.10

##### Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Kemampuan pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	38	4,42
13. Ketuntasan pelayanan yang diberikan pegawai fakultas	38	4,27
14. Ketepatan waktu pelayanan	38	4,21
15. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	38	4,20
16. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan	38	4,32
<b>Total</b>		4,02

##### Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
17. Kesiapan pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	38	4,27
18. Kepedulian pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	38	4,24
19. Kecepatan pegawai fakultas dalam menyampaikan informasi	38	4,24
<b>Total</b>		4,06

##### Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
20. Pengetahuan pegawai fakultas dalam melaksanakan tugasnya	38	4,09
21. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai fakultas	38	4,00
22. Keamanan data akademik dosen	38	4,18
<b>Total</b>		3.46

##### Empati

Butir Penilaian	N	Mean
23. Respon pegawai fakultas saat dihubungi via telepon	38	4,30
24. Perhatian pegawai fakultas pada saat memberi pelayanan	38	4,33
25. Kesiapan pegawai fakultas dalam membantu kesulitan yang dialami dosen	38	4,36
<b>Total</b>		3.71

##### Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

Aspek Penilaian	N	Mean
<b>Fisik</b>	38	4.10
<b>Kehandalan</b>	38	4.02
<b>Daya Tangkap</b>	38	4.06
<b>Jaminan</b>	38	3.46
<b>Empati</b>	38	3.71
<b>Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas</b>		3.87

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

<b>Butir Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
1. Kenyamanan ruangan	38	4,15
2. Kebersihan ruangan	38	4,30
3. Tata letak buku pustaka	38	4,16
4. Kemudahan mengakses buku	38	3,79
<b>Total</b>		4,05

**Kehandalan**

<b>Butir Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
5. Ketepatan waktu pelayanan	38	4,06
6. Kemudahan memperoleh informasi pustaka	38	4,20
7. Kemuktahiran pustaka	38	3,97
8. Ketersediaan layanan e-library	38	3,76
<b>Total</b>		3,99

**Daya Tangkap**

<b>Butir Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
9. Kesediaan pegawai dalam memberikan pelayanan	38	4,24
10. Kepedulian pegawai dalam memberikan pelayanan	38	4,18
11. Kecepatan pegawai dalam menyampaikan informasi	38	4,18
<b>Total</b>		4,08

**Jaminan**

<b>Butir Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
12. Pengetahuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya	38	4,15
13. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai	38	4,10
<b>Total</b>		3,95

**Empati**

<b>Butir Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
14. Perhatian pegawai saat memberikan pelayanan	38	4,10
15. Kesiapan pegawai membantu kesulitan yang dialami dosen	38	4,18
<b>Total</b>		3,77

**Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka**

<b>Aspek Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
<b>Fisik</b>	38	4,05
<b>Kehandalan</b>	38	3,99
<b>Daya Tangkap</b>	38	4,08
<b>Jaminan</b>	38	3,95
<b>Empati</b>	38	3,77
<b>Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka</b>		3,97

### C. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

#### Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	38	4,12
2. Kerapian berpakaian pegawai	38	4,24
3. Kebersihan ruangan	38	4,21
<b>Total</b>		<b>4,05</b>

#### Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	38	4,18
5. Kemudahan akses database dosen	38	4,15
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	38	4,30
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	38	4,21
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	38	4,16
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	38	4,18
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	38	4,03
<b>Total</b>		<b>3,95</b>

#### Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	38	4,18
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	38	4,15
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	38	4,18
<b>Total</b>		<b>4,15</b>

#### Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	38	4,18
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	38	4,27
16. Keamanan data administrasi dosen	38	4,27
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	38	4,27
<b>Total</b>		<b>3,97</b>

#### Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	38	4,15
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	38	4,17
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	38	4,15
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	38	4,12
<b>Total</b>		<b>4,05</b>

#### Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Aspek Penilaian	N	Mean
<b>Fisik</b>	38	4,05
<b>Kehandalan</b>	38	3,95
<b>Daya Tangkap</b>	38	4,15
<b>Jaminan</b>	38	3,97
<b>Empati</b>	38	4,05
<b>Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum</b>		<b>4,03</b>

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

<b>Butir Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
1. Kenyamanan ruangan	38	3,99
2. Kerapian berpakaian pegawai	38	4,03
3. Kebersihan ruangan	38	4,18
<b>Total</b>		4,06

**Kehandalan**

<b>Butir Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
4. Keakuratan database dosen	38	4,12
5. Kemudahan akses database dosen	38	4,12
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	38	4,12
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	38	4,37
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	38	4,16
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	38	4,09
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	38	4,03
<b>Total</b>		4,11

**Daya Tangkap**

<b>Butir Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	38	4,20
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	38	4,15
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	38	4,18
<b>Total</b>		3,98

**Jaminan**

<b>Butir Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	38	4,18
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	38	4,20
16. Keamanan data administrasi dosen	38	4,18
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	38	4,19
<b>Total</b>		4,12

**Empati**

<b>Butir Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	38	4,09
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	38	4,12
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	38	4,03
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	38	4,10
<b>Total</b>		3,95

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

<b>Aspek Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
<b>Fisik</b>	38	4.06
<b>Kehandalan</b>	38	4.11
<b>Daya Tangkap</b>	38	3.98
<b>Jaminan</b>	38	4.12
<b>Empati</b>	38	3.95
<b>Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Administrasi akademik dan data</b>		4.04

### E. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

#### Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	38	4,15
2. Kerapian berpakaian pegawai	38	4,21
3. Kebersihan ruangan	38	4,22
<b>Total</b>		<b>4.02</b>

#### Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	38	4,17
5. Kemudahan akses database dosen	38	4,15
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	38	4,33
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	38	4,21
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	38	4,15
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	38	4,21
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	38	4,16
<b>Total</b>		<b>4,15</b>

#### Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	38	4,18
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	38	4,15
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	38	4,18
<b>Total</b>		<b>3.97</b>

#### Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	38	4,28
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	38	4,27
16. Keamanan data administrasi dosen	38	4,30
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	38	4,24
<b>Total</b>		<b>3.84</b>

#### Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	38	4,18
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	38	4,25
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	38	4,16
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	38	4,70
<b>Total</b>		<b>3.88</b>

#### Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

Aspek Penilaian	N	Mean
<b>Fisik</b>	<b>38</b>	<b>4,02</b>
<b>Kehandalan</b>	<b>38</b>	<b>4,15</b>
<b>Daya Tangkap</b>	<b>38</b>	<b>3.97</b>
<b>Jaminan</b>	<b>38</b>	<b>3.84</b>
<b>Empati</b>	<b>38</b>	<b>3.88</b>
<b>Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan</b>		<b>3.97</b>

#### Rekapitulasi Kepuasan Dosen

Aspek Penilaian	N	Mean
<b>Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas</b>	<b>38</b>	<b>3.87</b>
<b>Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka</b>	<b>38</b>	<b>3.97</b>
<b>Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum</b>	<b>38</b>	<b>4.03</b>
<b>Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Administrasi akademik dan data</b>	<b>38</b>	<b>4.04</b>
<b>Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan</b>	<b>38</b>	<b>3.97</b>
<b>Total Kepuasan Dosen</b>		<b>3.98</b>