


**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
2021**

	FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK	Waktu Pelaksanaan : Mei 2021
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 11
	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, Juli 2021
Pelaksana,

GPM FISIP UMSU

	FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK	Waktu Pelaksanaan : Mei 2021
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 11
	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	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

	FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK	Waktu Pelaksanaan : Mei 2021
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 11
	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 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.

	FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK	Waktu Pelaksanaan : Mei 2021
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 11
	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 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 2020/2021, dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Kepuasan dosen yang dimaksud adalah kepuasan terhadap pelayanan atas lima (5) indikator pelayanan yaitu:

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


Instrumen pengukuran pada masing-masing kompetensi menggunakan skala likert. Objek monev adalah biro yang ada di UMSU yang terdiri dari fakultas, perpustakaan, Biro Administrasi Umum (BAUM), Biro Administrasi Akademik dan Data (BAAD), dan Biro Administrasi Keuangan (BAK). Populasi monev adalah seluruh dosen tetap yang aktif mengajar pada tahun ajaran 2020/2021 di FISIP UMSU. Pengumpulan data dilakukan dengan sistem online dari hasil penyebaran angket melalui *google form* yang diisi oleh seluruh dosen tetap FISIP dan terekam


	FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK	Waktu Pelaksanaan : Mei 2021
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 11
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : FISIP.GPM.MONEV.07.03

sebanyak 44 *google form*. Selanjutnya data ditabulasi dan diklasifikasikan, dijelaskan dan dilakukan analisis untuk memperoleh informasi mengenai kepuasan dosen. Dalam mengukur tinggi rendahnya kepuasan dosen terhadap pelayanan yang diberikan digunakan interval sebagai berikut:


Level	Skor hasil	Kriteria Hasil
1	1.00 - 1.80	Tidak Puas
2	1.81 – 2.60	Kurang Puas
3	2.61 – 3.40	Cukup Puas
4	3.41 – 4.20	Puas
5	4.21 – 5.00	Sangat Puas

F. INSTRUMEN MONEV

 UMSU Unggul, Cerdas & Terpercaya	UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA	PETUNJUK PENGISIAN 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				

	FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK	Waktu Pelaksanaan : Mei 2021
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 11
	KEPUASAN DOSEN	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
A.3. DayaTanggap					
17. Kesiapan pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan.	1	2	3	4	5
18. Kepedulian pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan.	1	2	3	4	5
19. Kecepatan pegawai fakultas dalam menyampaikan informasi	1	2	3	4	5
A.4. Jaminan					
20. Pengetahuan pegawai fakultas dalam melaksanakan tugasnya	1	2	3	4	5
21. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai fakultas	1	2	3	4	5
22. Keamanan data akademik dosen	1	2	3	4	5
A.5. Empati					
23. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon	1	2	3	4	5
24. Perhatian pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
25. Kesiapan pegawai fakultas membantu kesulitan yang dialami dosen	1	2	3	4	5
B. PELAYANAN PUSTAKA					
B.1. Fisik					
1. Kenyamanan ruangan	1	2	3	4	5
2. Kebersihan ruangan Kerapian berpakaian pegawai	1	2	3	4	5
3. Tata letak buku pustaka	1	2	3	4	5
4. Kemudahan mengakses buku	1	2	3	4	5
B.2. Kehandalan					
5. Ketepatan waktu pelayanan	1	2	3	4	5
6. Kemudahan memperoleh informasi pustaka	1	2	3	4	5
7. Kemuktahiran pustaka	1	2	3	4	5
8. Ketersediaan layanan e-library	1	2	3	4	5
B.3. DayaTanggap					
9. Kesiapan pegawai dalam memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
10. Kepedulian pegawai dalam memberikan pelayanan					
11. Kecepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	1	2	3	4	5
B.4. Jaminan					
12. Pengetahuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya	1	2	3	4	5
13. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai	1	2	3	4	5
B.5. Empati					
14. Perhatian pegawai saat memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
15. Kesiapan pegawai membantu kesulitan yang dialami dosen	1	2	3	4	5

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

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

	FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 20
	KEPUASAN DOSEN	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															
C.3. DayaTanggap															
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen															
12. Kecepatan Pegawai ketika memberikan pelayanan															
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru															
C.4. Jaminan															
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan															
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai															
16. Keamanan data administrasi dosen															
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan															
C.5. Empati															
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan															
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon															
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan															
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya															

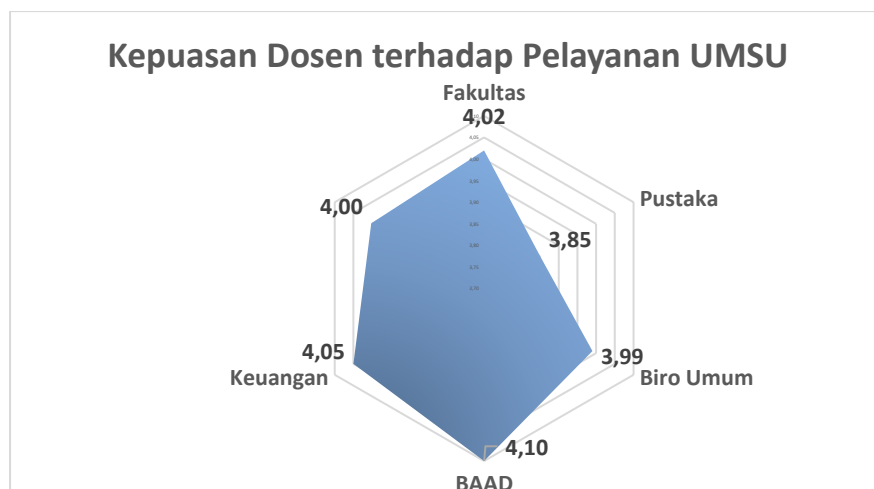
	FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK	Waktu Pelaksanaan : Mei 2019
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 9
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : FISIP.GPM.MONEV.07.03

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	4.02
2	Kepuasan dosen terhadap perpustakaan	3.85
3	Kepuasan dosen terhadap pelayanan biro umum	3.99
4	Kepuasan dosen terhadap pelayanan BAAD	4.10
5	Kepuasan dosen terhadap pelayanan biro keuangan	4.05
Rata-rata		4.00



Grafik 1. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan UMSU

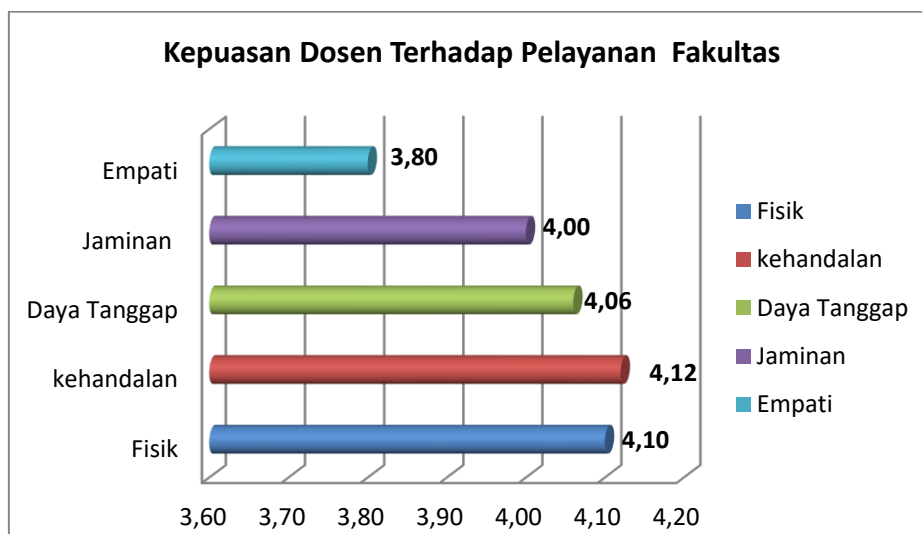
Berdasarkan data diatas, secara keseluruhan tingkat kepuasan dosen terhadap Pelayanan yang dirasakan oleh dosen dari pelayanan yang diberikan oleh fakultas, Perpustakaan, Biro Umum, Biro Administrasi Akademik dan Data serta Biro Keuangan UMSU mendapatkan skor rata-rata **4.00** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**. Pelayanan yang mendapatkan skor tertinggi Biro Keuangan dan BAAD dengan skor 4,05 dan 4,10. 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).

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

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	4,12
3	Daya Tanggap	4,06
4	Jaminan	4,00
5	Empati	3,80
Rata-rata		4.02



Grafik 2. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

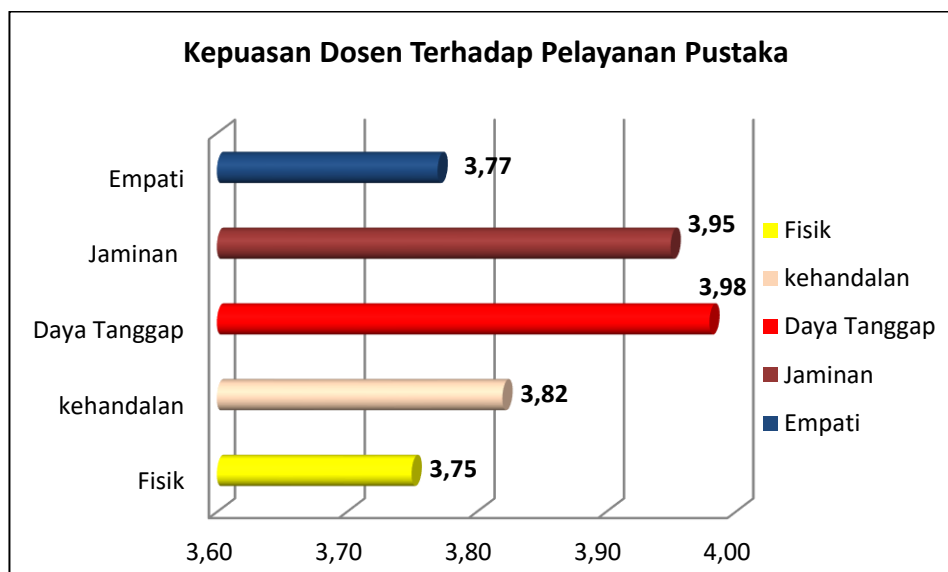
Tingkat kepuasan dosen terhadap pelayanan fakultas mendapatkan skor rata-rata **4.02** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**. Tingkat kepuasan dosen FISIP UMSU tertinggi dilihat dari kepuasan pelayanan fakultas terdapat pada indikator kehandalan dengan skor **4.12** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)** tentang keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi. Sedangkan pelayanan terendah pada empati dengan skor 3.80 tentang respon pegawai fakultas saat dihubungi via telepon namun masih dalam kategori puas.

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

3. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Perpustakaan


Tabel 3
Kepuasan Dosen FISIP UMSU terhadap
Pelayanan Perpustakaan

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Fisik	3,75
2	Kehandalan	3,82
3	Daya Tanggap	3,98
4	Jaminan	3,95
5	Empati	3,77
Rata-rata		3.85



Grafik 3. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka

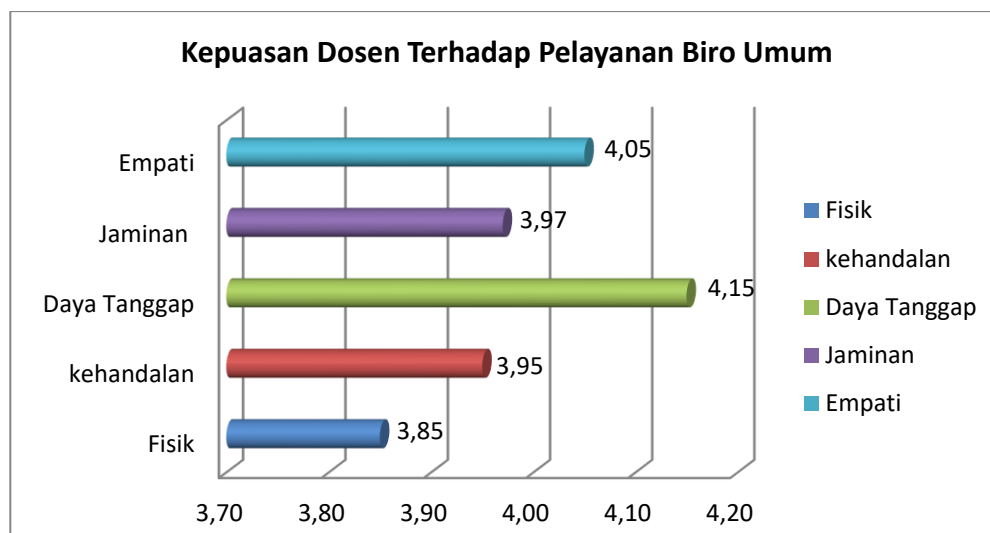
Tingkat kepuasan dosen terhadap pelayanan perpustakaan mendapatkan skor rata-rata **3,85** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**. Tingkat kepuasan dosen FISIP UMSU tertinggi terdapat pada indikator daya tanggap perpustakaan dengan skor **3,98** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**, tentang kemampuan untuk melayani dosen sesuai dengan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Tingkat kepuasan dosen FISIP UMSU terendah terdapat pada indikator fisik dengan skor **3,75** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**, tentang kemudahan mengakses buku adalah yang paling banyak mendapatkan nilai rendah.

	FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK	Waktu Pelaksanaan : Mei 2019
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 9
	KEPUASAN DOSEN	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	3,85
2	Kehandalan	3,95
3	Daya Tanggap	4,15
4	Jaminan	3,97
5	Empati	4,05
Rata-rata		3,99



Grafik 4. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

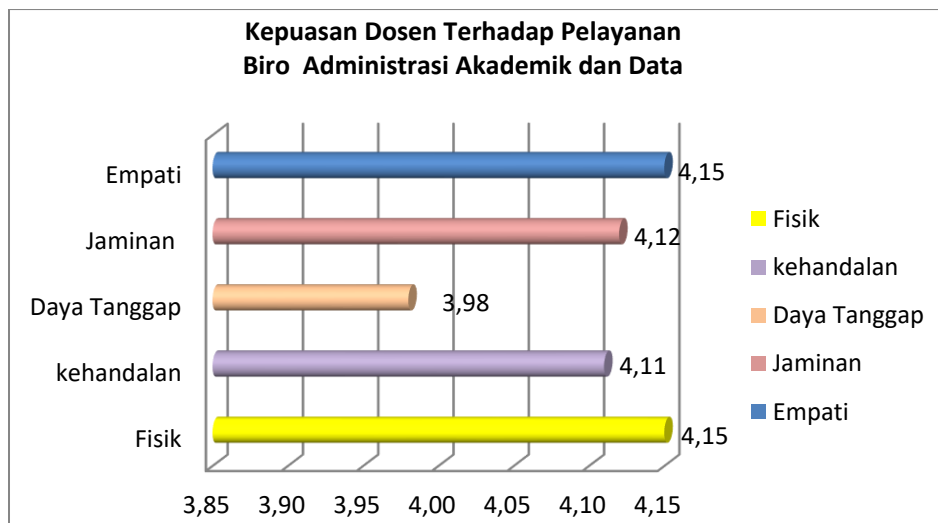
Tingkat kepuasan dosen terhadap pelayanan pelayanan biro umum mendapatkan skor rata-rata **3,99** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**. Tingkat kepuasan dosen FISIP UMSU tertinggi terdapat pada indikator daya tanggap pelayanan biro umum dengan skor **4,15** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**, kepedulian pegawai ketika membantu urusan dosen adalah pernyataan yang mendapatkan skor tertinggi. Tingkat kepuasan dosen FISIP UMSU terendah adalah fisik dengan skor **3,85** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**, pernyataan yang banyak mendapatkan skor terendah adalah tentang kebersihan ruangan.

	FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK	Waktu Pelaksanaan : Mei 2019
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 9
	KEPUASAN DOSEN	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	4,15
2	Kehandalan	4,11
3	Daya Tanggap	3,98
4	Jaminan	4,12
5	Empati	4,15
Rata-rata		4.10



Grafik 5. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan BAAD

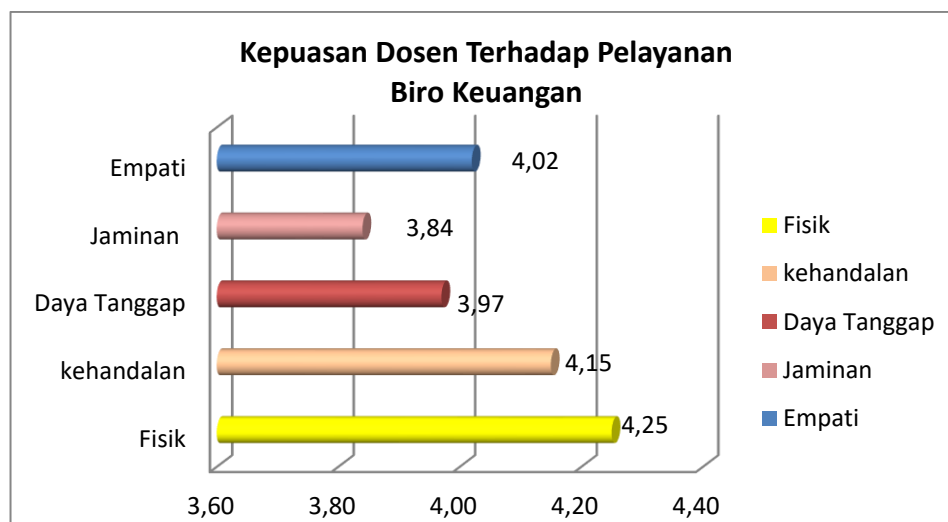
Tingkat kepuasan dosen terhadap pelayanan pelayan BAAD mendapatkan skor rata-rata **4.10** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**. Tingkat kepuasan dosen FISIP UMSU tertinggi terdapat pada indikator empati dan fisik dengan skor **4.15** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**, hal tentang kebersihan ruangan dan kesediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya adalah pernyataan yang paling banyak mendapatkan skor tertinggi. Tingkat kepuasan dosen FISIP UMSU terendah adalah daya tanggap dengan skor **3,98** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**, pernyataan yang banyak mendapatkan skor terendah adalah tentang kepedulian pegawai membantu urusan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya.

	FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK	Waktu Pelaksanaan : Mei 2019
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 9
	KEPUASAN DOSEN	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	4,25
2	Kehandalan	4,15
3	Daya Tanggap	3,97
4	Jaminan	3,84
5	Empati	4,02
Rata-rata		4,05



Grafik 6. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

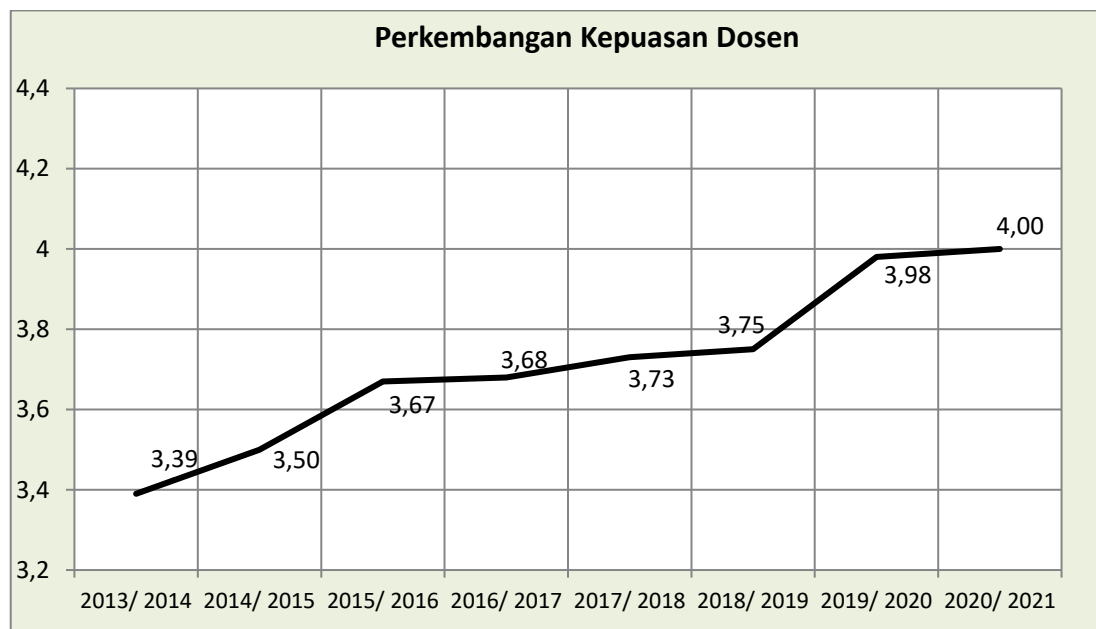
Tingkat kepuasan dosen terhadap pelayanan pelayanan biro keuangan mendapatkan skor rata-rata **4.05** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**. Tingkat kepuasan dosen FISIP UMSU tertinggi terdapat pada indikator fisik pelayanan BAAD dengan skor **4.25** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**, kerapian berpakaian pegawai 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 kemampuan pegawai memberikan pelayanan.

	FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK	Waktu Pelaksanaan : Mei 2019
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 9
	KEPUASAN DOSEN	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	2013/ 2014	2014/ 2015	2015/ 2016	2016/ 2017	2017/ 2018	2018/ 2019	2019/ 2020	2020/ 2021
1	Kepuasan Terhadap Pelayanan Fakultas	3.35	3.48	3.52	3.60	3.62	3.66	3.87	4.02
2	Kepuasan Terhadap Pelayanan Perpustakaan	-	-	-	3.45	3.45	3.47	3.97	3.85
3	Kepuasan Terhadap Pelayanan Biro Umum	3.32	3.40	3.65	3.76	3.83	3.85	4.03	3.99
4	Kepuasan Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik dan Data	3.25	3.58	3.68	3.81	3.87	3.88	4.04	4.10
5	Kepuasan Terhadap Pelayanan Biro Keuangan	3.32	3.47	3.66	3.80	3.87	3.88	3.97	4.05
Rata-rata		3.39	3.50	3.67	3.68	3.73	3.75	3.98	4.00



Tingkat pertumbuhan kepuasan dosen sebelum periode sebelumnya secara umum mengalami peningkatan, dengan skor rata-rata pertumbuhan sebesar 0.02%. 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, BAAD dengan skor terbaik yakni 4.10, dan terendah pelayanan perpustakaan dan

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

biro umum dengan skor 3.85 dan 3.99. 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 biro umum.
2. Pertumbuhan kepuasan dosen FISIP UMSU secara umum pada periode saat ini mengalami peningkatan dari periode sebelumnya, yaitu dengan nilai rata-rata pertumbuhan sebesar 0.02%.

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)	44	4,02	3,85	3,99	4,10	4,05	4,00

2. Hasil Rekapitulasi Berdasarkan Indikator Penilaian

No	Penilaian	Fakultas	Pustaka	BAUM	BAAD	Keuangan	Total
1	Fisik	4,10	3,75	3,85	4,15	4,25	4,02
2	kehandalan	4,12	3,82	3,95	4,11	4,15	4,03
3	Daya Tanggap	4,06	3,98	4,15	3,98	3,97	4,03
4	Jaminan	4,00	3,95	3,97	4,12	3,84	3,98
5	Empati	3,80	3,77	4,05	4,15	4,02	3,96
Rata-rata		4,02	3,85	3,99	4,10	4,05	4,00

3. Hasil Moneyv Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Hasil Monitoring Evaluasi Kepuasan Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

A. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruang dosen	44	4,17
2. Ketersediaan kursi, meja dan loker pada ruang dosen	44	4,22
3. Kemudahan dalam mengakses internet	44	4,22
4. Kebersihan ruang dosen	44	4,25
5. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	44	4,10
6. Ketersediaan infocus untuk mengajar	44	4,42
7. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman	44	3,82
8. Ketersediaan air minum di ruang dosen	44	4,15
9. Ketersediaan ruang konsultasi mahasiswa dengan dosen	44	3,85
10. Ketersediaan toilet dosen	44	4,12
11. Kebersihan toilet dosen	44	3,74
Total		4,10

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Kemampuan pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	44	3,76
13. Ketuntasan pelayanan yang diberikan pegawai fakultas	44	4,12
14. Ketepatan waktu pelayanan	44	3,92
15. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	44	4,55
16. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan	44	4,25
Total		4,12

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
17. Kesediaan pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	44	3,84
18. Kepedulian pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	44	4,22
19. Kecepatan pegawai fakultas dalam menyampaikan informasi	44	4,12
Total		4,06

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
20. Pengetahuan pegawai fakultas dalam melaksanakan tugasnya	44	3,85
21. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai fakultas	44	4,05
22. Keamanan data akademik dosen	44	4,10
Total		4,00

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
23. Respon pegawai fakultas saat dihubungi via telepon	44	3,67
24. Perhatian pegawai fakultas pada saat memberi pelayanan	44	4,00
25. Kesediaan pegawai fakultas dalam membantu kesulitan yang dialami dosen	44	3,74
Total		3,80

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	44	4,10
Kehandalan	44	4,12
Daya Tangkap	44	4,06
Jaminan	44	4,00
Empati	44	3,80
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas		4,02

B. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	44	3,85
2. Kebersihan ruangan	44	3,77
3. Tata letak buku pustaka	44	3,88
4. Kemudahan mengakses buku	44	3,48
Total		3,75

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
5. Ketepatan waktu pelayanan	44	3,69
6. Kemudahan memperoleh informasi pustaka	44	4,02
7. Kemuktahiran pustaka	44	3,65
8. Ketersediaan layanan e-library	44	3,91
Total		3,82

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
9. Kesiapan pegawai dalam memberikan pelayanan	44	4,15
10. Kepedulian pegawai dalam memberikan pelayanan	44	4,05
11. Kecepatan pegawai dalam menyampaikan informasi	44	3,75
Total		3,98

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Pengetahuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya	44	3,82
13. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai	44	4,08
Total		3,95

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
14. Perhatian pegawai saat memberikan pelayanan	44	3,69
15. Kesiapan pegawai membantu kesulitan yang dialami dosen	44	3,85
Total		3,77

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	44	3,75
Kehandalan	44	3,82
Daya Tangkap	44	3,98
Jaminan	44	3,95
Empati	44	3,77
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka		3,85

C. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	44	3,76
2. Kerapian berpakaian pegawai	44	4,05
3. Kebersihan ruangan	44	3,75
Total		3,85

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	44	3,52
5. Kemudahan akses database dosen	44	3,85
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	44	4,15
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	44	3,95
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	44	4,18
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	44	4,25
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	44	3,75
Total		3,95

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	44	4,19
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	44	4,12
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	44	4,13
Total		4,15

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	44	3,75
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	44	3,88
16. Keamanan data administrasi dosen	44	4,02
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	44	4,21
Total		3,97

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	44	3,94
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	44	4,16
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	44	3,98
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	44	4,10
Total		4,05

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	44	3,85
Kehandalan	44	3,95
Daya Tangkap	44	4,15
Jaminan	44	3,97
Empati	44	4,05
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum		3,99

D. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi

Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	44	4,10
2. Kerapian berpakaian pegawai	44	4,16
3. Kebersihan ruangan	44	4,18
Total		4,15

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	44	3,95
5. Kemudahan akses database dosen	44	3,88
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	44	4,12
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	44	4,13
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	44	4,22
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	44	4,15
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	44	4,30
Total		4,11

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	44	3,76
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	44	3,92
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	44	4,25
Total		3,98

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	44	4,25
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	44	3,88
16. Keamanan data administrasi dosen	44	4,15
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	44	4,21
Total		4,12

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	44	4,25
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	44	4,16
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	44	3,98
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	44	4,19
Total		4,15

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	44	4,15
Kehandalan	44	4,11
Daya Tangkap	44	3,98
Jaminan	44	4,12
Empati	44	4,15
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi		4,10

E. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	44	4,26
2. Kerapian berpakaian pegawai	44	4,32
3. Kebersihan ruangan	44	4,18
Total		4,25

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	44	3,95
5. Kemudahan akses database dosen	44	4,18
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	44	4,15
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	44	3,85
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	44	4,23
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	44	4,25
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	44	4,41
Total		4,15

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	44	3,75
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	44	4,05
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	44	4,11
Total		3,97

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	44	3,69
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	44	4,05
16. Keamanan data administrasi dosen	44	3,74
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	44	3,88
Total		3,84

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	44	3,85
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	44	4,08
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	44	4,04
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	44	4,10
Total		4,02

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	44	4,25
Kehandalan	44	4,15
Daya Tangkap	44	3,97
Jaminan	44	3,84
Empati	44	4,02
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan		4,05

Rekapitulasi Kepuasan Dosen

Aspek Penilaian	N	Mean
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas	44	4,02
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka	44	3,85
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum	44	3,99
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi	44	4,10
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan	44	4,05
Total Kepuasan Dosen		4,00