


**LAPORAN
MONITORING EVALUASI INTERNAL
KEPUASAN DOSEN
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN**



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

**GUGUS PENJAMINAN MUTU
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
2021**

	FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN	Waktu Pelaksanaan: Mei 2021
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 11
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : FKIP.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 Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (FKIP UMSU) ini dapat dilaksanakan dari awal hingga penyusunan laporan. Monev ini merupakan bagian penting dari proses penjaminan mutu internal yang dilaksanakan oleh FKIP UMSU.

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

	FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN	Waktu Pelaksanaan: Mei 2021
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 11
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : FKIP.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. Metodologi Monev	2
F. Instrumen Monev	3
G. Hasil Monev Kepuasan Dosen.....	7
H. Kesimpulan	16
I. Lampiran	17
1. Hasil Rekapitulasi Terhadap Pelayanan Fakultas	17
2. Hasil Rekapitulasi Berdasarkan Indikator Penilaian.....	17
3. Hasil Monev Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	18

	FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN	Waktu Pelaksanaan: Mei 2021
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 11
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : FKIP.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 FKIP 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 umum, pelayanan biro data dan informasi, dan pelayanan biro keuangan.

B. Tujuan

Tujuan pelaksanaan monev kepuasan dosen adalah untuk mengukur seberapa besar tingkat kepuasan dosen FKIP 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 KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN	Waktu Pelaksanaan: Mei 2021
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 11
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : FKIP.GPM.MONEV.07.03

D. Ruang Lingkup Monev


Monev ini meneliti dan mengevaluasi tentang kepuasan dosen FKIP UMSU UMSU terhadap pelayanan yang diberikan oleh fakultas, perpustakaan, pelayanan biro umum, pelayanan biro administrasi akademik dan data, dan pelayanan biro keuangan. Aspek pelayanan mencakup bentuk fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), dayatanggap (*responsivesness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*)

E. Metode Monev

Pelaksanaan monev kepuasan dosen 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:

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

Objek monev adalah biro yang ada di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang terdiri dari biro fakultas, biro umum, biro administrasi akademik dan data serta biro keuangan. Populasi monev adalah seluruh dosen tetap yang aktif mengajar pada semester genap 2020/2021 di FKIP UMSU.


	FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN	Waktu Pelaksanaan: Mei 2021
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 11
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : FKIP.GPM.MONEV.07.03

Sumber data digunakan adalah data primer dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran angket kepada responden. Angket yang kembali dan layak untuk diolah sebanyak 95 angket. 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

	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	


	FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN	Waktu Pelaksanaan: Mei 2021
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 11
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : FKIP.GPM.MONEV.07.03

PERTANYAAN	JAWABAN				
11. Kebersihan toilet dosen	1	2	3	4	5
A.2.Kehandalan					
12. Kemampuan pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
13. Ketuntasan pelayanan yang diberikan pegawai fakultas	1	2	3	4	5
14. Ketepatan waktu pelayanan	1	2	3	4	5
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. Kesiediaan 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. Kesiediaan 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. Kesiediaan 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. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan yang dialami dosen	1	2	3	4	5


 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN	Waktu Pelaksanaan: Mei 2020
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 10
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : FKIP.GPM.MONEV.07.03

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA	PETUNJUK PENGISIAN 1. Berilah tanda silang (x) pada alternativejawaban yang anda anggap paling sesuai dengan pengetahuan danpengalaman yang anda rasakan. 2. Setiap pilihan hanya membutuhkansatu jawaban saja Skor Penilaian : 1 = Sangat Tidak Puas 4 = Puas 2 = Tidak Puas 5 = Sangat Puas 3 = Cukup Puas
	ANGKET	
	INSTRUMEN KEPUASAN DOSEN	
FAKULTAS/PRODI :		

PERTANYAAN	JAWABAN														
	PELAYANAN BIRO UMUM					PELAYANAN BIRO ADMINISTRASI AKADEMIK DAN DATA					PELAYANAN BIRO KEUANGAN				
C.1. Fisik															
1. Kenyamanan ruangan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2. Kerapian berpakaian pegawai	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3. Kebersihan ruangan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
C.2. Kehandalan															
4. Keakuratan database dosen	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
5. Kemudahan akses database dosen	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
7. Ketuntasan dalam memberikan pelayanan administrasi	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
8. Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan administrasi	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

	FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN	Waktu Pelaksanaan: Mei 2020
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 10
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : FKIP.GPM.MONEV.07.03

PERTANYAAN	JAWABAN														
	PELAYANAN BIRO UMUM					PELAYANAN BIRO ADMINISTRASI AKADEMIK DAN DATA					PELAYANAN BIRO KEUANGAN				
9. Keterbukaan,dalam menyampaikan informasi yang dibutuhkan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
10. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan administrasi	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
C.3. DayaTanggap															
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
12. Kecepatan Pegawai ketika memberikan pelayanan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
C.4. Jaminan															
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
16. Keamanan data administrasi dosen	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
C.5. Empati															
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

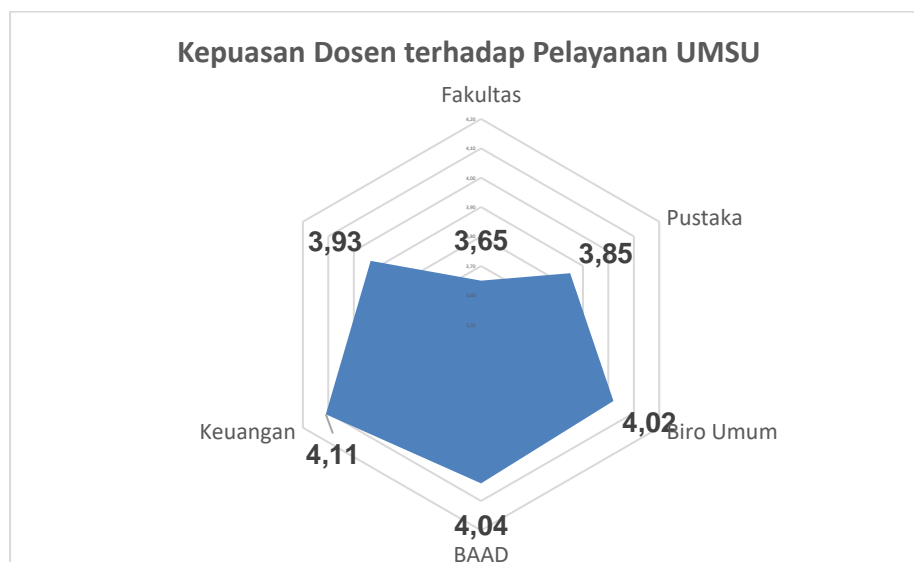
	FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN	Waktu Pelaksanaan: Mei 2020
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 10
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : FKIP.GPM.MONEV.07.03

G. Hasil Monev Kepuasan Dosen

1. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Secara Keseluruhan


Tabel 1
Kepuasan Dosen Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Terhadap Pelayanan UMSU

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Kepuasan dosen terhadap pelayanan fakultas	3,65
2	Kepuasan dosen terhadap perpustakaan	3,85
3	Kepuasan dosen terhadap pelayanan biro umum	4,02
4	Kepuasan dosen terhadap pelayanan BAAD	4,04
5	Kepuasan dosen terhadap pelayanan biro keuangan	4,11
Rata-rata		3,93



Grafik 1. Total Kepuasan Dosen terhadap Pelayanan Universitas

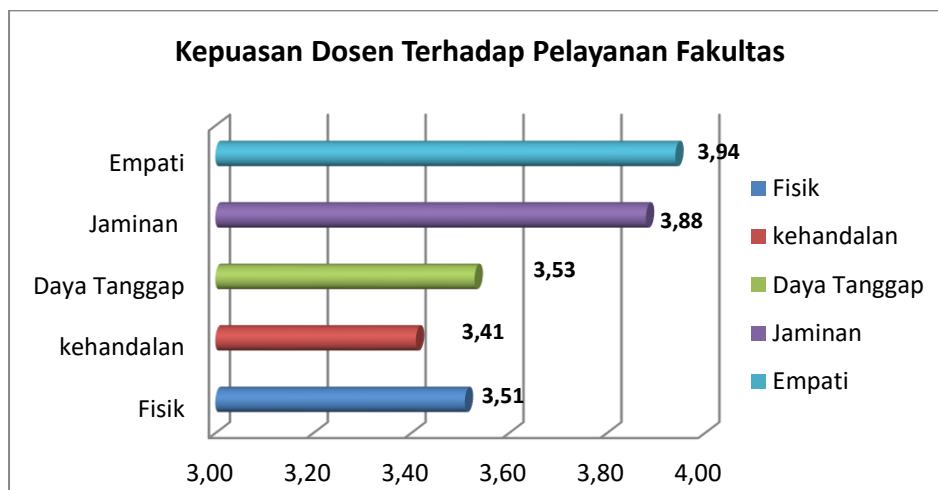
Berdasarkan tabel dan grafik di atas dapat dilihat bahwa kepuasan dosen FKIP UMSU terhadap pelayanan yang ada di UMSU secara umum dikategorikan memuaskan dengan rata-rata total skor hasil 3,93. dilihat per indikator, pelayanan dari biro keuangan menjadi yang tertinggi dengan skor 4.11 dan pelayanan fakultas sebagai yang terendah dengan skor 3,65.

	FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN	Waktu Pelaksanaan: Mei 2020
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 10
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : FKIP.GPM.MONEV.07.03

2. Kepuasan Dosen terhadap Fakultas

Tabel 2
Kepuasan Dosen dilihat dari Indikator Kepuasan Fakultas


No	Indikator	Total Kepuasan
1	Fisik	3,51
2	Kehandalan	3,41
3	Daya Tanggap	3,53
4	Jaminan	3,88
5	Empati	3,94
Rata-rata		3.65



Grafik 2. Total Kepuasan Dosen terhadap Fakultas

Tabel dan grafik di atas menunjukkan tingkat kepuasan dosen FKIP UMSU terhadap beberapa indikator yang terdapat di fakultas, yakni indikator fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Secara keseluruhan, tingkat kepuasan dosen terhadap fakultas masih dikategorikan puas dengan nilai rata-rata total kepuasan sebesar 3,65.

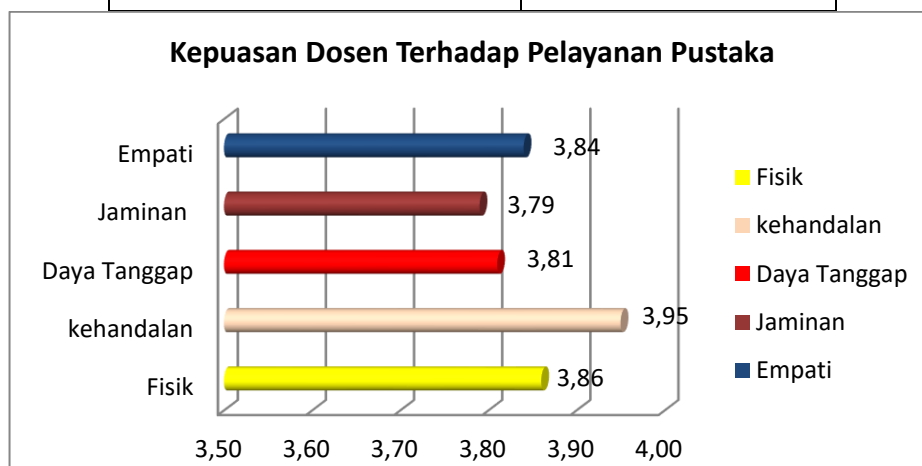
Dari kelima indikator Fakultas tersebut, seluruh indikator sudah mendapat penilaian puas dengan empati sebagai tertinggi diangka 3,94 hal yang dinilai tinggi tentang respon pegawai fakultas saat dihubungi via telepon dengan skor 4,05, dan untuk yang terendah pada indikator kehandalan dengan skor 3,41 terutama tentang kepedulian pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan dengan skor 3,40.

	FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN	Waktu Pelaksanaan: Mei 2020
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 10
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : FKIP.GPM.MONEV.07.03

3. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Perpustakaan

Tabel 3
Kepuasan Dosen Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan dilihat dari Indikator Kepuasan Perpustakaan


No	Indikator	Total Kepuasan
1	Fisik	3,86
2	Kehandalan	3,95
3	Daya Tanggap	3,81
4	Jaminan	3,79
5	Empati	3,84
Rata-rata		3.85



Grafik 3. Total Kepuasan Dosen terhadap Pelayanan Perpustakaan

Berdasarkan tabel dan grafik di atas dapat diperoleh informasi terkait tingkat kepuasan dosen FKIP terhadap beberapa indikator yang terdapat di perpustakaan, yakni indikator fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Secara keseluruhan, tingkat kepuasan dosen terhadap perpustakaan masih dikategorikan cukup memuaskan dengan nilai rata-rata total kepuasan sebesar 3,85.

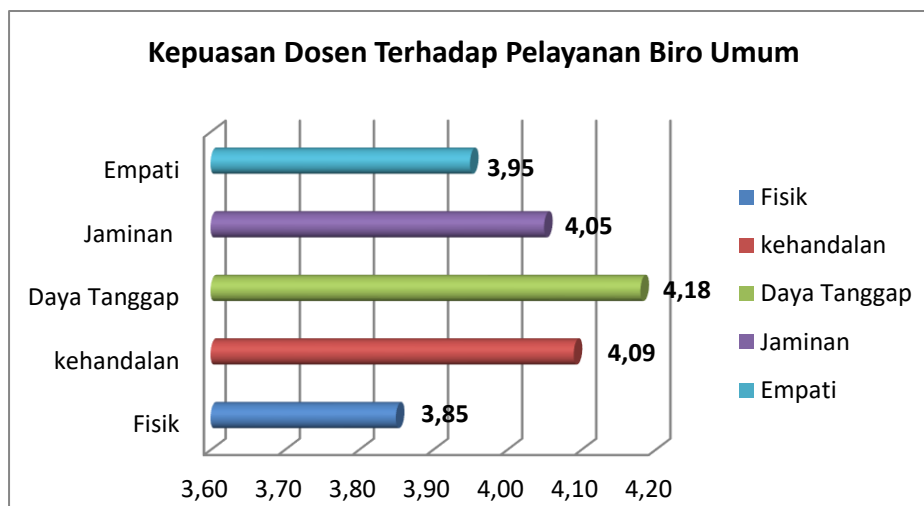
Indikator kepuasan dosen terhadap perpustakaan yang berada pada skor hasil tertinggi adalah indikator kehandalan, yakni 3,95 dengan kriteria hasil memuaskan. butir penilaian pada indikator ini menunjukkan kriteria hasil yang memuaskan terutama pada butir kemuktahiran pustaka dengan skor hasil 4,08. Sedangkan indikator yang memiliki skor hasil terendah adalah indikator jaminan, yakni 3,79 dengan kriteria hasil memuaskan. Rendahnya skor ini khususnya dapat terlihat dari butir penilaian keakuratan informasi yang disampaikan pegawai dengan skor 3,73.

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN	Waktu Pelaksanaan: Mei 2020
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 10
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : FKIP.GPM.MONEV.07.03

4. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Tabel 4
Kepuasan Dosen Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan dilihat dari Indikator Pelayanan Biro Umum


No	Indikator	Total Kepuasan
1	Fisik	3,85
2	Kehandalan	4,09
3	Daya Tanggap	4,18
4	Jaminan	4,05
5	Empati	3,95
Rata-rata		4.02



Grafik 4. Total Kepuasan Dosen terhadap Pelayanan Biro Umum

Tabel dan grafik di atas mendeskripsikan tingkat kepuasan dosen FKIP UMSU terhadap beberapa indikator yang terdapat di biro umum, yakni indikator fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Secara keseluruhan, tingkat kepuasan dosen terhadap biro tersebut tergolong memuaskan dengan nilai rata-rata total kepuasan sebesar 4,02.

Setiap indikator penilaian pada biro umum memiliki kriteria hasil memuaskan. Indikator daya tanggap merupakan indikator yang memperoleh skor hasil tertinggi, yakni 4,18 yang mana semua butir penilaian pada indikator ini menunjukkan kriteria hasil yang minimal berada pada level memuaskan. Bahkan ada

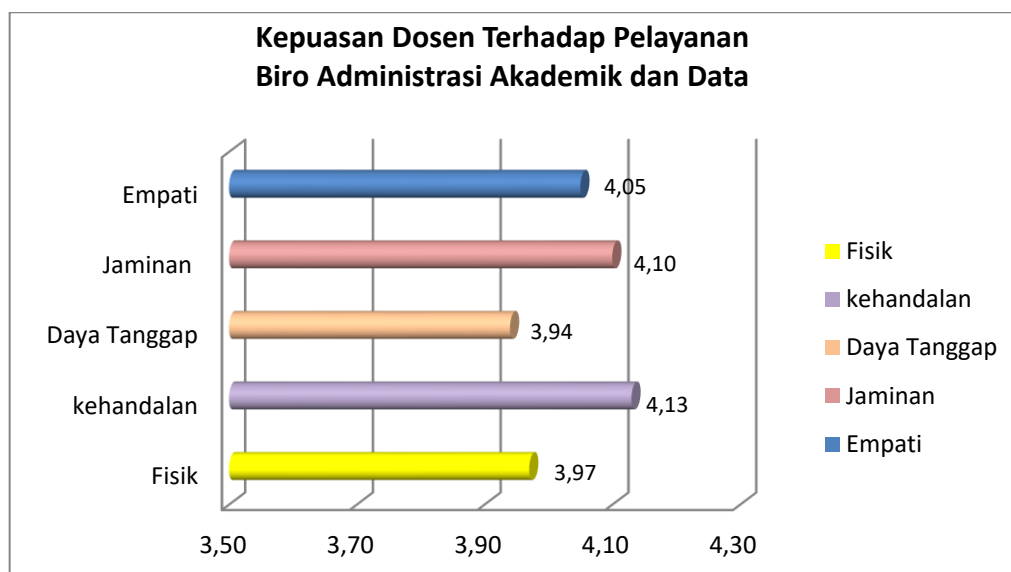
	FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN	Waktu Pelaksanaan: Mei 2020
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 10
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : FKIP.GPM.MONEV.07.03

satu **butir** penilaian pada indikator ini, yaitu ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru dengan skor hasil 4,25 mempunyai kriteria hasil yang sangat memuaskan. Sedangkan indikator yang memiliki skor hasil terendah adalah indikator fisik, yakni 3,85 namun kriteria hasilnya masih memuaskan. Rendahnya skor indikator ini terutama terletak pada **butir** penilaian tentang kenyamanan ruangan dengan skor 3,80.


5. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Administrasi Akademik dan Data (BAAD)

Tabel 5
Kepuasan Dosen Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan dilihat dari Indikator Pelayanan BAAD

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Fisik	3,97
2	Kehandalan	4,13
3	Daya Tanggap	3,94
4	Jaminan	4,10
5	Empati	4,05
Rata-rata		4,04



Grafik 5. Total Kepuasan Dosen terhadap Pelayanan BAAD

	FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN	Waktu Pelaksanaan: Mei 2020
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 10
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : FKIP.GPM.MONEV.07.03


Tabel dan grafik di atas memberikan informasi tentang tingkat kepuasan dosen terhadap beberapa indikator pelayanan yang terdapat di bagian biro administrasi akademik dan data, yaitu indikator fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Secara keseluruhan, tingkat kepuasan dosen terhadap biro administrasi akademik dan data masih dikategorikan memuaskan dengan nilai rata-rata total kepuasan sebesar 4,04.

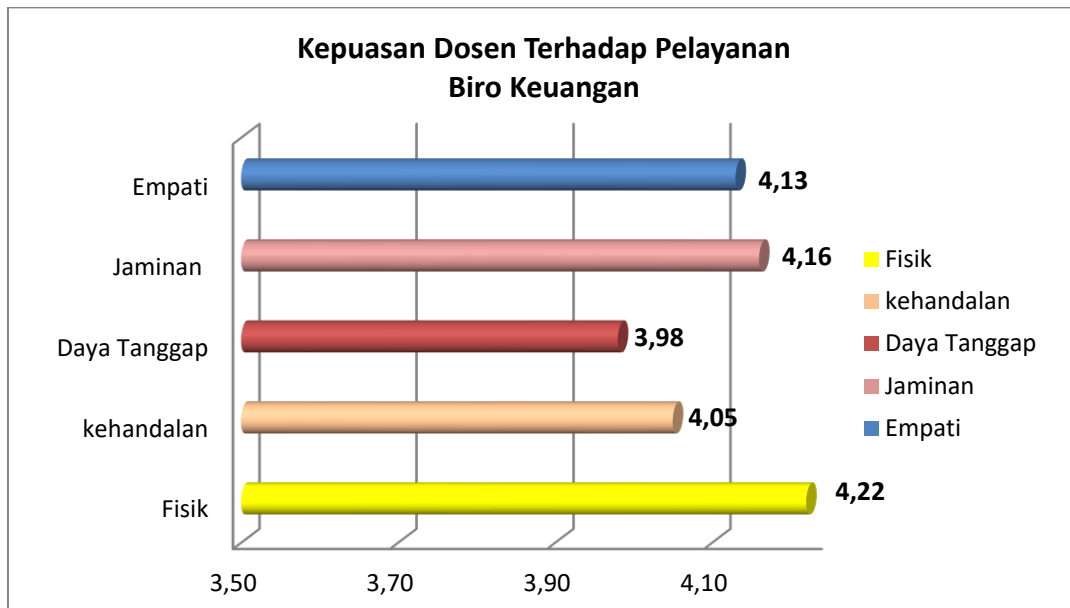
Setiap indikator penilaian pada biro administrasi akademik dan data memiliki kriteria hasil memuaskan. Indikator kehandalan merupakan indikator yang memperoleh skor hasil tertinggi, yakni 4,13 yang mana semua butir penilaian pada indikator ini menunjukkan kriteria hasil yang memuaskan terutama **mengenai** kemudahan akses database dosen dengan skor 4,41. Sedangkan indikator yang memiliki skor hasil terendah adalah indikator daya tanggap, yakni 3,94 namun kriteria hasilnya masih memuaskan. Rendahnya indikator ini terutama terletak pada **butir** penilaian ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru dengan skor 3,86.

6. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

Tabel 6
Kepuasan Dosen Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan dilihat dari Indikator Pelayanan Biro Keuangan

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Fisik	4,22
2	Kehandalan	4,05
3	Daya Tanggap	3,98
4	Jaminan	4,16
5	Empati	4,13
Rata-rata		4,11


	FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN	Waktu Pelaksanaan: Mei 2020
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 10
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : FKIP.GPM.MONEV.07.03



Grafik 6. Total Kepuasan Dosen terhadap Pelayanan Biro Keuangan

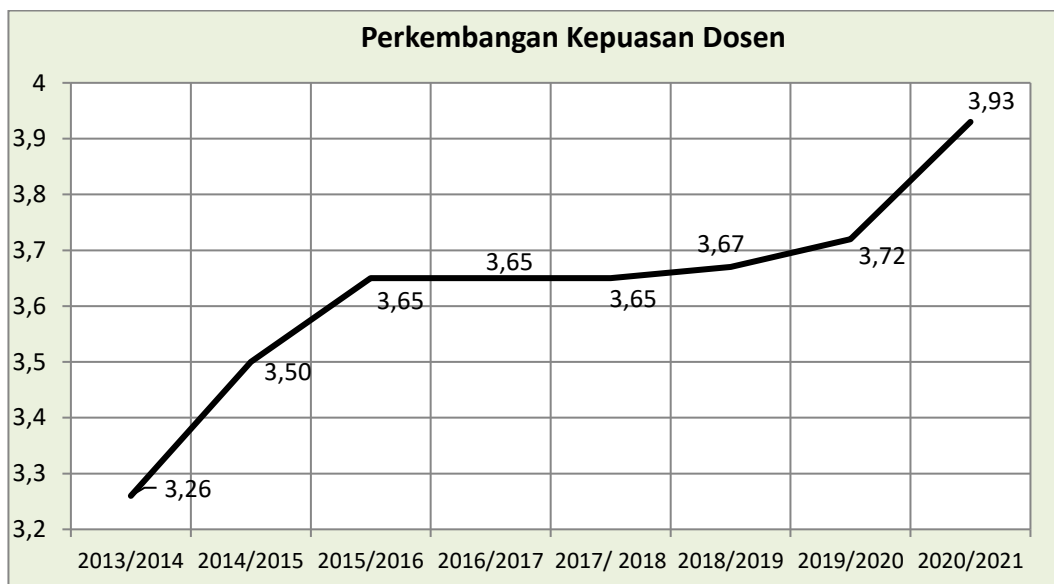
Tabel dan grafik di atas menginformasikan bahwa tingkat kepuasan dosen terhadap setiap indikator pelayanan yang ada di biro keuangan, yakni indikator fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara keseluruhan berada pada kriteria hasil memuaskan dengan nilai rata-rata total kepuasan sebesar 4,11. Dari kelima indikator pelayanan tersebut, indikator fisik memiliki skor hasil paling tinggi, yaitu 4,22 terutama tentang kebersihan ruangan dengan skor 4,36.

Sedangkan indikator yang berada pada skor hasil terendah terletak pada indikator daya tanggap yakni 3,98. Dalam hal ini, butir penilaian terkait ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru mendapatkan skor terendah di antara butir lainnya dengan skor 3,85 masih dalam kategori puas.


	FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN	Waktu Pelaksanaan: Mei 2020
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 10
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : FKIP.GPM.MONEV.07.03

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 Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas	3.34	3.40	3.49	3.39	3.38	3.43	3.45	3.65
2	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Perpustakaan	-	-	-	3.38	3.34	3.37	3.40	3.85
3	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum	3.32	3.54	3.75	3.86	3.88	3.88	3.91	4.02
4	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan BAAD	2.88	3.48	3.69	3.80	3.81	3.82	3.85	4.04
5	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Keuangan	3.50	3.58	3.66	3.81	3.82	3.83	4.01	4.11
Rata-rata		3.26	3.50	3.65	3.65	3.65	3.67	3.72	3.93



Berdasarkan tabel dan grafik di atas dapat diperoleh informasi tentang perkembangan kepuasan dosen FKIP UMSU terhadap beberapa objek pelayanan, yakni kepuasan dosen terhadap pelayanan fakultas, perpustakaan, biro umum, biro administrasi akademik dan data, serta biro keuangan. Secara keseluruhan, rata-rata skor total untuk semua objek pelayanan mengalami perubahan ke arah yang lebih baik di sepanjang periode, pada tahun 2020/2021 skor menjadi 3,93.

	FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN	Waktu Pelaksanaan: Mei 2020
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 10
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : FKIP.GPM.MONEV.07.03

Ada dua objek pelayanan yang senantiasa menunjukkan peningkatan yang signifikan pada setiap periodenya, yaitu pelayanan biro umum dan biro administrasi akademik dan data. Hal yang hampir serupa juga terjadi pada pelayanan biro keuangan, yang mana sepanjang periode yang tersedia memberikan perubahan yang lebih baik.

Dari kelima objek pelayanan tersebut, pada periode terakhir terlihat bahwa para dosen memberikan total skor hasil tertinggi terhadap kepuasan pelayanan yang ada di biro keuangan dengan skor hasil sebesar 4,11 dan kriteria hasil 'Puas'. Sedangkan skor hasil terendah terletak pada pelayanan di fakultas dengan skor 3,65 dan kriteria hasil sudah memuaskan dari periode sebelumnya.

H. KESIMPULAN

Berdasarkan perolehan data mengenai hasil monev terhadap kepuasan dosen pada berbagai objek pelayanan seperti yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara umum dosen FKIP UMSU mempersepsikan bahwa sebagian besar objek pelayanan yang ada di universitas mempunyai kriteria hasil yang memuaskan dengan skor hasil rata-rata keseluruhan objek pelayanan sebesar 3,93 pada periode pelaksanaan monev terakhir.
2. Indikator penilaian terkait fisik, kehandalan, daya tangkap, jaminan, dan empati telah mencapai kriteria memuaskan bagi para dosen untuk setiap objek pelayanan.
3. Seluruh objek pelayanan di universitas telah mengalami peningkatan yang signifikan hingga periode terakhir pelaksanaan monev dengan kriteria hasil yang memuaskan

I. LAMPIRAN

1. Hasil Rekapitulasi Terhadap Pelayanan Fakultas

No	Fakultas	Sam pel	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan					Total
			Fakul tas	Perpus takaan	Biro Umum	BAAD	Biro Keuangan	
1	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP)	95	3,65	3,85	4,02	4,04	4,11	3,93

2. Hasil Rekapitulasi Berdasarkan Indikator Penilaian

No	Penilaian	Fakultas	Pustaka	Biro Umum	BAAD	Keuangan	Total
1	Fisik	3,51	3,86	3,85	3,97	4,22	3,88
2	kehandalan	3,41	3,95	4,09	4,13	4,05	3,93
3	Daya Tanggap	3,53	3,81	4,18	3,94	3,98	3,89
4	Jaminan	3,88	3,79	4,05	4,10	4,16	4,00
5	Empati	3,94	3,84	3,95	4,05	4,13	3,98
Rata-rata		3,65	3,85	4,02	4,04	4,11	3,93

3. Hasil Money Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Hasil Monitoring Evaluasi Kepuasan Dosen Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

A. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruang dosen	95	3,58
2. Ketersediaan kursi, meja dan loker pada ruang dosen	95	3,85
3. Kemudahan dalam mengakses internet	95	3,57
4. Kebersihan ruang dosen	95	3,79
5. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	95	3,42
6. Ketersediaan infocus untuk mengajar	95	3,65
7. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman	95	3,36
8. Ketersediaan air minum di ruang dosen	95	3,48
9. Ketersediaan ruang konsultasi mahasiswa dengan dosen	95	3,32
10. Ketersediaan toilet dosen	95	3,25
11. Kebersihan toilet dosen	95	3,36
Total		3,51

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Kemampuan pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	95	3,42
13. Ketuntasan pelayanan yang diberikan pegawai fakultas	95	3,36
14. Ketepatan waktu pelayanan	95	3,52
15. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	95	3,40
16. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan	95	3,34
Total		3,41

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
17. Kesediaan pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	95	3,56
18. Kepedulian pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	95	3,40
19. Kecepatan pegawai fakultas dalam menyampaikan informasi	95	3,62
Total		3,53

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
20. Pengetahuan pegawai fakultas dalam melaksanakan tugasnya	95	4,04
21. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai fakultas	95	3,84
22. Keamanan data akademik dosen	95	3,75
Total		3,88

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
23. Respon pegawai fakultas saat dihubungi via telepon	95	4,05
24. Perhatian pegawai fakultas pada saat memberi pelayanan	95	3,85
25. Kesediaan pegawai fakultas dalam membantu kesulitan yang dialami dosen	95	3,92
Total		3,94

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	95	3,51
Kehandalan	95	3,41
Daya Tangkap	95	3,53
Jaminan	95	3,88
Empati	95	3,94
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas		3,65

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	95	3,92
2. Kebersihan ruangan	95	3,83
3. Tata letak buku pustaka	95	3,80
4. Kemudahan mengakses buku	95	3,88
Total		3,86

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
5. Ketepatan waktu pelayanan	95	4,06
6. Kemudahan memperoleh informasi pustaka	95	3,85
7. Kemuktahiran pustaka	95	4,08
8. Ketersediaan layanan e-library	95	3,82
Total		3,95

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
9. Kesediaan pegawai dalam memberikan pelayanan	95	3,82
10. Kepedulian pegawai dalam memberikan pelayanan	95	3,74
11. Kecepatan pegawai dalam menyampaikan informasi	95	3,86
Total		3,81

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Pengetahuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya	95	3,84
13. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai	95	3,73
Total		3,79

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
14. Perhatian pegawai saat memberikan pelayanan	95	3,79
15. Kesiapan pegawai membantu kesulitan yang dialami dosen	95	3,88
Total		3,84

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	95	3,86
Kehandalan	95	3,95
Daya Tangkap	95	3,81
Jaminan	95	3,79
Empati	95	3,84
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka		3,85

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	95	3,80
2. Kerapian berpakaian pegawai	95	3,84
3. Kebersihan ruangan	95	3,90
Total		3,85

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	95	4,25
5. Kemudahan akses database dosen	95	4,06
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	95	3,94

7. Ketuntasan pelayanan administrasi	95	3,95
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	95	4,19
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	95	4,10
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	95	4,16
Total		4,09

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	95	4,10
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	95	4,20
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	95	4,25
Total		4,18

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	95	4,13
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	95	3,97
16. Keamanan data administrasi dosen	95	4,12
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	95	3,96
Total		4,05

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	95	3,95
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	95	3,90
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	95	3,85
21. Kesediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	95	4,09
Total		3,95

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	95	3,85
Kehandalan	95	4,09
Daya Tangkap	95	4,18
Jaminan	95	4,05
Empati	95	3,95
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum		4,02

D. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Administrasi Akademik dan Data

Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	95	3,92
2. Kerapian berpakaian pegawai	95	4,05
3. Kebersihan ruangan	95	3,95
Total		3,97

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	95	4,10
5. Kemudahan akses database dosen	95	4,41
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	95	3,95
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	95	4,05
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	95	4,36
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	95	4,10
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	95	3,95
Total		4,13

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	95	4,05
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	95	3,92
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	95	3,86
Total		3,94

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	95	4,25
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	95	4,05
16. Keamanan data administrasi dosen	95	4,15
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	95	3,95
Total		4,10

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	95	4,25
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	95	3,95
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	95	4,02
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	95	3,96
Total		4,05

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	95	3,97
Kehandalan	95	4,13
Daya Tangkap	95	3,94
Jaminan	95	4,10
Empati	95	4,05
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi		4,04

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	95	4,19
2. Kerapian berpakaian pegawai	95	4,10
3. Kebersihan ruangan	95	4,36
Total		4,22

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	95	4,09
5. Kemudahan akses database dosen	95	4,10
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	95	3,96
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	95	4,15
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	95	4,10
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	95	4,03
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	95	3,90
Total		4,05

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	95	3,99
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	95	4,10
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	95	3,85
Total		3,98

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	95	4,26
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	95	3,95
16. Keamanan data administrasi dosen	95	4,15
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	95	4,27
Total		4,16

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	95	4,20
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	95	4,11
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	95	4,18
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	95	4,03
Total		4,13

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	95	4,22
Kehandalan	95	4,05
Daya Tangkap	95	3,98
Jaminan	95	4,16
Empati	95	4,13
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan		4,11

Rekapitulasi Kepuasan Dosen

Aspek Penilaian	N	Mean
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas	95	3,65
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka	95	3,85
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum	95	4,02
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi	95	4,04
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan	95	4,11
Total Kepuasan Dosen		3,93