


**LAPORAN  
MONITORING EVALUASI INTERNAL  
KEPUASAN DOSEN  
FAKULTAS AGAMA ISLAM**



**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

**GUGUS PENJAMINAN MUTU  
FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
2022**

	<b>FAKULTAS AGAMA ISLAM</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2022
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 12
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	Kode : FAI.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 evaluating (monev) internal kepuasan dosen Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (FAI UMSU) ini dapat dilaksanakan dari awal hingga penyusunan laporan. Monev ini merupakan bagian penting dari proses penjaminan mutu internal yang dilaksanakan oleh FAI UMSU.

Pelaksanaan monev ini merupakan bentuk nyata dari komitmen FAI UMSU terhadap pentingnya perbaikan dan peningkatan pelayanan kepada dosen secara berkelanjutan. Melalui monev ini diharapkan dapat diketahui berbagai informasi tentang kualitas pelayanan FAI UMSU kepada dosen. Berdasarkan informasi ini akan membantu FAI 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 2022  
Pelaksana,

GPM FAI UMSU

	<b>FAKULTAS AGAMA ISLAM</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2022
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 12
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	Kode : FAI.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 .....	14
I. Lampiran.....	15
1. Hasil Rekapitulasi Terhadap Pelayanan Fakultas.....	15
2. Hasil Rekapitulasi Berdasarkan Indikator Penilaian .....	15
3. Hasil Monev Fakultas Agama Islam.....	16

	<b>FAKULTAS AGAMA ISLAM</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2022
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 12
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	Kode : FAI.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 FAI 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 FAI 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 AGAMA ISLAM</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2022
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 12
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	Kode : FAI.GPM.MONEV.07.03

#### D. Ruang Lingkup Monev


Monev ini meneliti dan mengevaluasi tentang kepuasan dosen FAI 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 terhadap pelayanan di fakultas dan seluruh biro yang ada di UMSU dilakukan pada semester genap tahun akademik 2021/2022, 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 2021/2022 di FAI UMSU. Pengumpulan data dilakukan dengan sistem online dari hasil penyebaran angket melalui *google form* yang diisi oleh seluruh dosen tetap FAI dan terekam sebanyak


	<b>FAKULTAS AGAMA ISLAM</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2022
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 12
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	Kode : FAI.GPM.MONEV.07.03

45 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 Money

 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				


	<b>FAKULTAS AGAMA ISLAM</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2022 Edisi : 12 Kode : FAI.GPM.MONEV.07.03
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	

PERTANYAAN	JAWABAN				
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
<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. Keandalan</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 AGAMA ISLAM</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2022
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 12
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	Kode : FAI.GPM.MONEV.07.03

	UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA	<b>PETUNJUK PENGISIAN</b> 1. Berilah tanda silang (x) pada alternative jawaban yang anda anggap paling sesuai dengan pengetahuan dan pengalaman yang anda rasakan. 2. Setiap pilihan hanya membutuhkan satu jawaban saja Skor Penilaian : 1 = Sangat Tidak Puas    4 = Puas 2 = Tidak Puas            5 = Sangat Puas 3 = Cukup Puas														
	ANGKET															
	INSTRUMEN KEPUASAN DOSEN															
FAKULTAS/PRODI :																
<b>PERTANYAAN</b>		<b>JAWABAN</b>														
		<b>PELAYANAN BAUM</b>					<b>PELAYANAN BAAD</b>					<b>PELAYANAN BAK</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 AGAMA ISLAM</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2022
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 12
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	Kode : FAI.GPM.MONEV.07.03

PERTANYAAN	JAWABAN														
	PELAYANAN BAUM					PELAYANAN BAAD					PELAYANAN BAK				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
10. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan administrasi															
<b>C.3. DayaTanggap</b>															
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen															
12. Kecepatan Pegawai ketika memberikan pelayanan															
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru															
<b>C.4. Jaminan</b>															
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan															
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai															
16. Keamanan data administrasi dosen															
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan															
<b>C.5. Empati</b>															
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan															
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon															
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan															
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya															

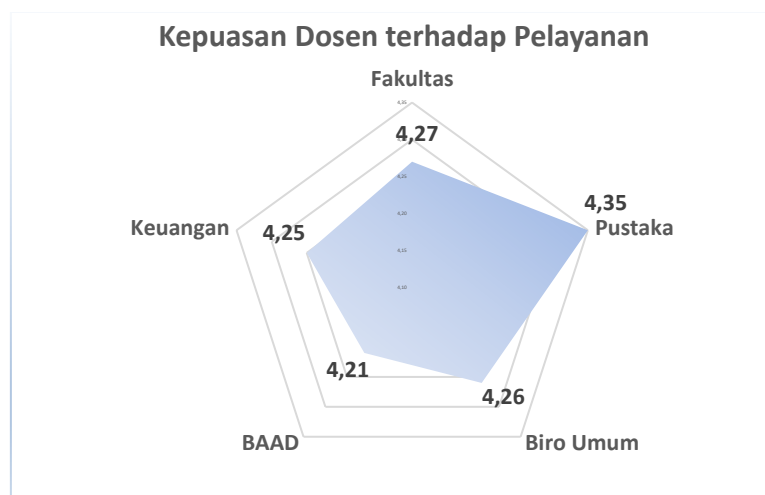
	<b>FAKULTAS AGAMA ISLAM</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2022
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 12
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	Kode : FAI.GPM.MONEV.07.03

## G. Hasil Monev Kepuasan Dosen


### 1. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Secara Keseluruhan

**Tabel 1**  
**Kepuasan Dosen FAI Terhadap Pelayanan UMSU**

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Kepuasan dosen terhadap pelayanan fakultas	4.27
2	Kepuasan dosen terhadap perpustakaan	4.35
3	Kepuasan dosen terhadap pelayanan Biro Administrasi Umum	4.26
4	Kepuasan dosen terhadap pelayanan Biro Administrasi Akademik dan Data	4.21
5	Kepuasan dosen terhadap pelayanan Biro Administrasi Keuangan	4.25
<b>Rata-rata</b>		<b>4.27</b>



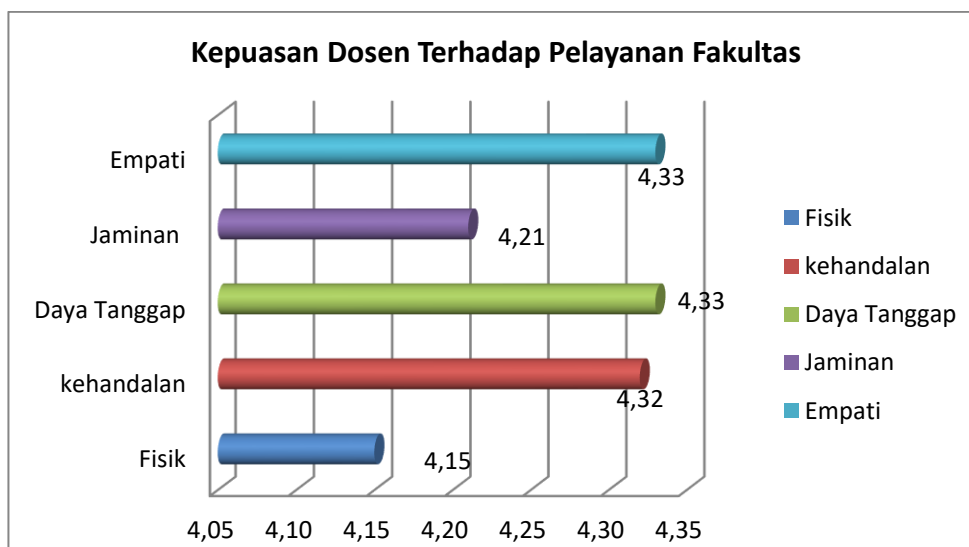
Dari tabel dan grafik yang ada di atas, dapat dilihat bahwa kepuasan dosen FAI terhadap keseluruhan pelayanan yang ada di UMSU dosen sudah merasa puas. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai rata-rata yang mencapai 4.27, yang menunjukkan bahwa kepuasan dosen terhadap pelayanan UMSU sudah merasa puas. Sedangkan jika kita melihat dari grafik Kepuasan dosen terhadap pelayanan UMSU, nilai tertinggi adalah terhadap pelayanan perpustakaan dengan skor 4.35, yang menyatakan bahwa pelayanan dari perpustakaan tersebut sangat memuaskan dalam memberikan pelayanan. Sedangkan pelayanan BAAD terhadap dosen, memiliki nilai yang paling terendah, tetapi masih dikatakan puas dalam hal pelayanan terhadap dosen.

	<b>FAKULTAS AGAMA ISLAM</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2022
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 12
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	Kode : FAI.GPM.MONEV.07.03


## 2. Kepuasan dosen terhadap Pelayanan Fakultas

**Tabel 2**  
**Kepuasan Dosen Fakultas Agama Islam**  
**berdasarkan Pelayanan Fakultas**

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Fisik	4,15
2	Kehandalan	4,32
3	Daya Tanggap	4,33
4	Jaminan	4,21
5	Empati	4,33
<b>Rata-rata</b>		<b>4.27</b>



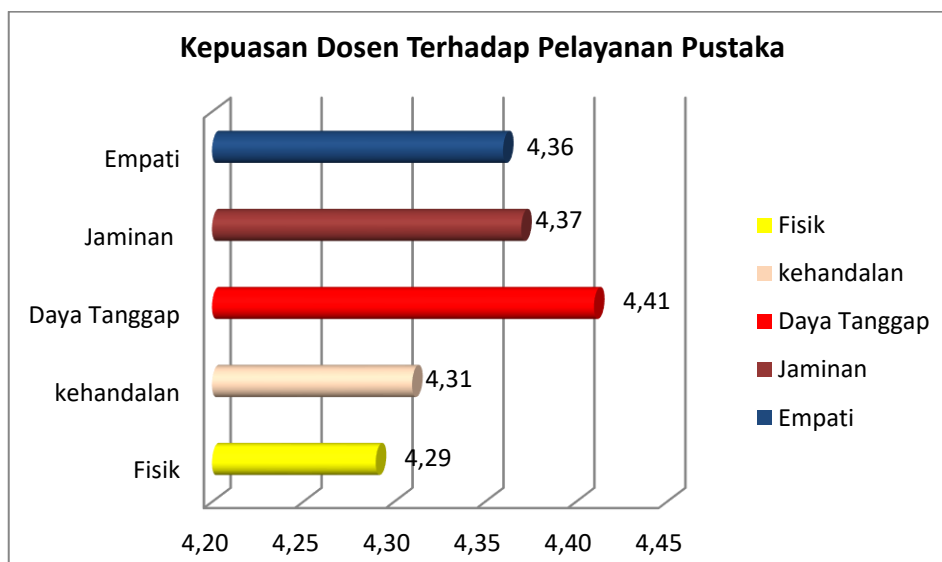
Dari tabel dan grafik yang ada di atas, dapat dilihat bahwa kepuasan dosen FAI terhadap pelayanan fakultas sudah merasa puas. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai rata-rata yang mencapai 4.27, yang menunjukkan bahwa kepuasan dosen terhadap pelayanan fakultas sudah sangat puas. Sedangkan jika kita melihat dari grafik kepuasan dosen terhadap pelayanan fakultas, nilai tertinggi adalah indikator daya tanggap dan empati memiliki nilai 4.33 tetapi masih dalam kategori puas dimana kemampuan untuk membantu dosen dan ketersediaan untuk melayani dosen dengan baik.

	<b>FAKULTAS AGAMA ISLAM</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2022
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 12
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	Kode : FAI.GPM.MONEV.07.03


### 3. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka

**Tabel 3**  
**Kepuasan Dosen FAI dilihat dari Indikator**  
**Kepuasan Pelayanan Pustaka**

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Fisik	4,29
2	Kehandalan	4,31
3	Daya Tanggap	4,41
4	Jaminan	4,37
5	Empati	4,36
<b>Rata-rata</b>		<b>4.35</b>



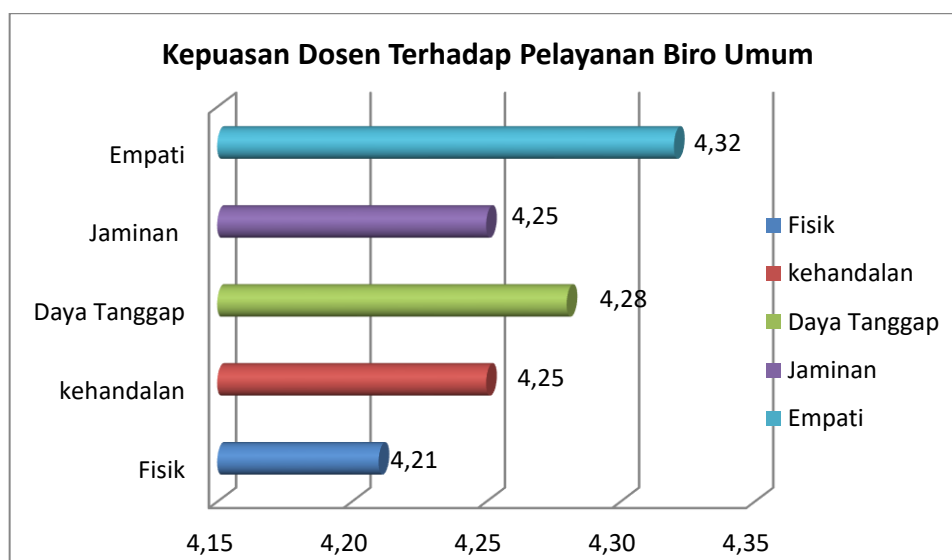
Dari tabel dan grafik yang ada di atas, dapat dilihat bahwa kepuasan dosen FAI terhadap pelayanan pustaka sudah merasa sangat puas dengan nilai rata-rata yang mencapai 4.35. Jika kita melihat dari grafik kepuasan dosen terhadap pelayanan pustaka, nilai tertinggi adalah pada daya tanggap pegawai dengan nilai 4.41 tentang bagaimana pegawai pustaka membantu dan bersedia melayani kebutuhan dosen dengan baik, dan nilai terendah pada kategori fisik dengan nilai 4.29 dimana dosen menilai fasilitas perlengkapan dan sarpras yang terdapat di perpustakaan.

	<b>FAKULTAS AGAMA ISLAM</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2022
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 12
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	Kode : FAI.GPM.MONEV.07.03


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

**Tabel 4**  
**Kepuasan Dosen FAI dilihat dari Indikator**  
**Pelayanan Biro Administrasi Umum**

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Fisik	4,21
2	Kehandalan	4,25
3	Daya Tanggap	4,28
4	Jaminan	4,25
5	Empati	4,32
<b>Rata-rata</b>		<b>4.26</b>



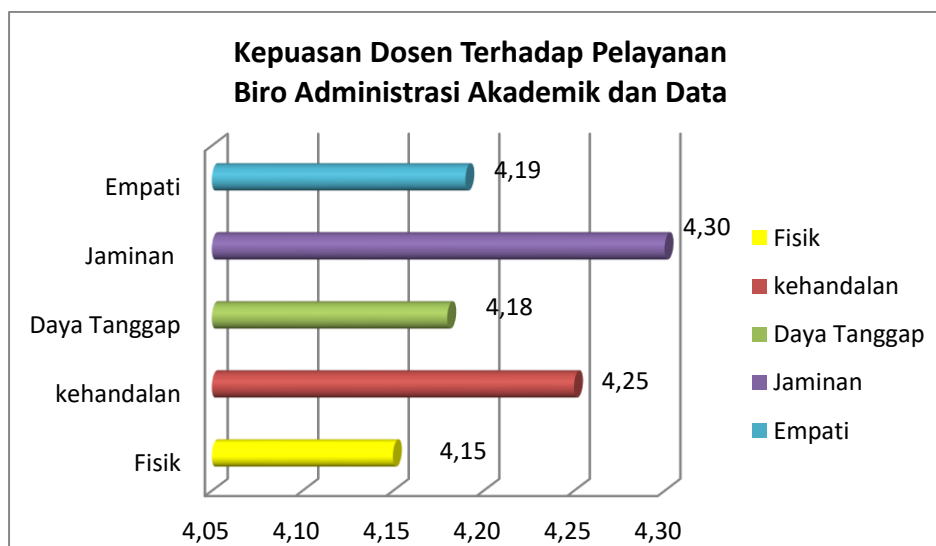
Dari tabel dan grafik yang ada di atas, dapat dilihat bahwa kepuasan dosen FAI terhadap pelayanan biro umum sudah sangat puas dengan nilai rata-rata yang mencapai 4.26. Sedangkan jika kita melihat dari grafik kepuasan dosen terhadap pelayanan biro umum, nilai tertinggi adalah empati dengan nilai 4.32 tentang kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan dosen. Untuk nilai terendah adalah fisik dengan nilai 4.21 yang artinya dosen sangat puas dengan fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana prasarana.

	<b>FAKULTAS AGAMA ISLAM</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2022
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 12
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	Kode : FAI.GPM.MONEV.07.03

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


**Tabel 5**  
**Kepuasan Dosen FAI dilihat dari Indikator Pelayanan**  
**Biro Administrasi Akademik dan Data**

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Fisik	4,15
2	Kehandalan	4,25
3	Daya Tanggap	4,18
4	Jaminan	4,30
5	Empati	4,19
<b>Rata-rata</b>		<b>4.21</b>



Dari tabel dan grafik yang ada di atas, dapat dilihat bahwa kepuasan dosen FAI terhadap pelayanan biro administrasi akademik dan data sudah merasa sangat puas dengan nilai rata-rata yang mencapai 4,21.

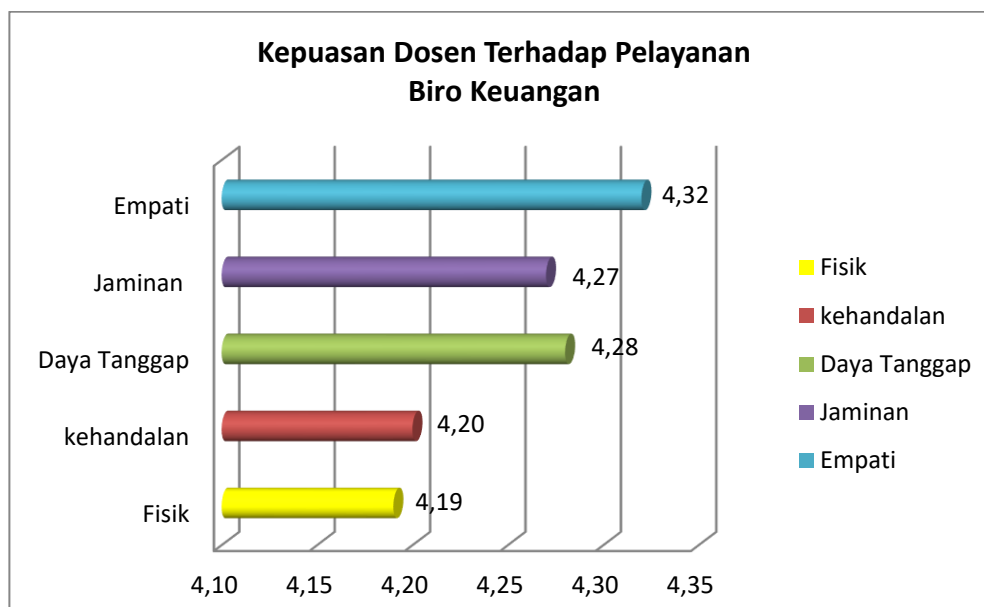
Jika kita melihat dari grafik kepuasan dosen terhadap pelayanan biro administrasi akademik dan data, nilai tertinggi adalah pada jaminan tentang kemampuan untuk melayani dosen sesuai dengan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan dengan nilai 4,30. Nilai terendah adalah pada fisik dengan nilai 4,15, nilai grafik diatas masuk kategori puas yang artinya dosen sangat puas dengan fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana prasarana di biro administrasi akademik dan data.

	<b>FAKULTAS AGAMA ISLAM</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2022
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 12
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	Kode : FAI.GPM.MONEV.07.03


## 6. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

**Tabel 6**  
**Kepuasan Dosen FAI dilihat dari Indikator**  
**Pelayanan Biro Keuangan**

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Fisik	4,19
2	Kehandalan	4,20
3	Daya Tanggap	4,28
4	Jaminan	4,27
5	Empati	4,32
<b>Rata-rata</b>		<b>4.25</b>



Dari tabel dan grafik yang ada di atas, dapat dilihat bahwa kepuasan dosen FAI terhadap pelayanan biro keuangan sangat puas dengan nilai rata-rata yang mencapai 4,25. Sedangkan jika kita melihat dari grafik kepuasan dosen terhadap pelayanan biro keuangan, nilai yang terbaik dari empati dimana dosen menilai kemampuan untuk membantu dosen dan ketersediaan untuk melayani dosen dengan baik dengan skor 4,32. Untuk yang terendah indikator fisik dengan skor 4,19.

	<b>FAKULTAS AGAMA ISLAM</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2022
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 12
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	Kode : FAI.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	2021/ 2022
1	Fakultas	3.58	3.70	3.88	4.15	4.16	4.19	4.20	4.25	4.27
2	Pustaka	-	-	-	4.02	4.08	4.11	4.12	4.20	4.35
3	BAUM	3.87	3.88	4.05	4.22	4.19	4.19	4.20	4.19	4.26
4	BAAD	3.86	3.74	3.98	4.13	4.12	4.12	4.18	4.19	4.21
5	BAK	4.32	3.82	4.01	4.22	4.19	4.23	4.24	4.23	4.25
<b>Rata-rata</b>		<b>3.89</b>	<b>3.79</b>	<b>3.98</b>	<b>4.15</b>	<b>4.15</b>	<b>4.17</b>	<b>4.19</b>	<b>4.21</b>	<b>4.27</b>




Tingkat pertumbuhan kepuasan dosen sebelum periode sebelumnya secara umum mengalami peningkatan, dengan skor rata-rata pertumbuhan sebesar 0.14%. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada dosen FAI UMSU semakin baik. Pada tabel perkembangan diatas dapat dilihat dosen memiliki nilai rata-rata sudah puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh masing-masing biro, perpustakaan dengan skor terbaik yakni 4.35, dan terendah pelayanan BAAD dengan skor 4.21. Penilaian ini dapat dijadikan acuan agar pelayanan di seluruh biro-biro UMSU semakin baik dan mendapat penilaian sangat puas dari dosen pada periode berikutnya.



	<b>FAKULTAS AGAMA ISLAM</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2022
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 12
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	Kode : FAI.GPM.MONEV.07.03

## H. Kesimpulan

1. Secara umum dosen FAI UMSU mempersepsikan pelayanan, baik terhadap pelayanan fakultas, pelayanan pustakaan, pelayanan biro umum, pelayanan biro administrasi akademik dan data, dan pelayanan keuangan.
2. Aspek pelayanan yang dinilai paling rendah adalah pelayanan BAAD.
3. Sedangkan aspek pelayanan yang paling tertinggi adalah pelayanan dari perpustakaan.

	<b>FAKULTAS AGAMA ISLAM</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2022
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 12
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	Kode : FAI.GPM.MONEV.07.03


## I. 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 Agama Islam (FAI)	45	4.27	4.35	4.26	4.21	4.25	4.27

### 2. Hasil Rekapitulasi Berdasarkan Indikator Penilaian

No	Penilaian	Fakultas	Pustaka	BAUM	BAAD	Keuangan	Total
1	Fisik	4,15	4,29	4,21	4,15	4,19	4,20
2	kehandalan	4,32	4,31	4,25	4,25	4,20	4,27
3	Daya Tanggap	4,33	4,41	4,28	4,18	4,28	4,30
4	Jaminan	4,21	4,37	4,25	4,30	4,27	4,28
5	Empati	4,33	4,36	4,32	4,19	4,32	4,30
<b>Rata-rata</b>		<b>4,27</b>	<b>4,35</b>	<b>4,26</b>	<b>4,21</b>	<b>4,25</b>	<b>4,27</b>

	<b>FAKULTAS AGAMA ISLAM</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2022
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 12
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	Kode : FAI.GPM.MONEV.07.03

### 3. Hasil Monev Fakultas Agama Islam

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruang dosen	45	4,17
2. Ketersediaan kursi, meja dan loker pada ruang dosen	45	4,22
3. Kemudahan dalam mengakses internet	45	4,22
4. Kebersihan ruang dosen	45	4,25
5. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	45	4,10
6. Ketersediaan infocus untuk mengajar	45	4,42
7. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman	45	4,25
8. Ketersediaan air minum di ruang dosen	45	4,15
9. Ketersediaan ruang konsultasi mahasiswa dengan dosen	45	4,33
10. Ketersediaan toilet dosen	45	4,12
11. Kebersihan toilet dosen	45	4,05
<b>Total</b>		4,15

#### Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Kemampuan pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	45	4,25
13. Ketuntasan pelayanan yang diberikan pegawai fakultas	45	4,29
14. Ketepatan waktu pelayanan	45	4,22
15. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	45	4,66
16. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan	45	4,25
<b>Total</b>		4,32

#### Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
17. Kesediaan pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	45	4,26
18. Kepedulian pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	45	4,18
19. Kecepatan pegawai fakultas dalam menyampaikan informasi	45	4,21
<b>Total</b>		4,33

#### Jaminan


Butir Penilaian	N	Mean
20. Pengetahuan pegawai fakultas dalam melaksanakan tugasnya	45	4,21
21. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai fakultas	45	4,36
22. Keamanan data akademik dosen	45	4,18
<b>Total</b>		4,21

#### Empati

Butir Penilaian	N	Mean
23. Respon pegawai fakultas saat dihubungi via telepon	45	4,18
24. Perhatian pegawai fakultas pada saat memberi pelayanan	45	4,25
25. Kesediaan pegawai fakultas dalam membantu kesulitan yang dialami dosen	45	4,23
<b>Total</b>		4,33

#### Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

Aspek Penilaian	N	Mean
<b>Fisik</b>	45	4,15
<b>Kehandalan</b>	45	4,32
<b>Daya Tangkap</b>	45	4,33
<b>Jaminan</b>	45	4,21
<b>Empati</b>	45	4,33
<b>Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas</b>		4,27

	<b>FAKULTAS AGAMA ISLAM</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2022
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 12
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	Kode : FAI.GPM.MONEV.07.03

### B. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	45	4,21
2. Kebersihan ruangan	45	4,18
3. Tata letak buku pustaka	45	4,35
4. Kemudahan mengakses buku	45	4,42
<b>Total</b>		4,29

### Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
5. Ketepatan waktu pelayanan	45	4,20
6. Kemudahan memperoleh informasi pustaka	45	4,29
7. Kemuktahiran pustaka	45	4,14
8. Ketersediaan layanan e-library	45	4,22
<b>Total</b>		4,31

### Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
9. Kesiapan pegawai dalam memberikan pelayanan	45	4,23
10. Kepedulian pegawai dalam memberikan pelayanan	45	4,54
11. Kecepatan pegawai dalam menyampaikan informasi	45	4,25
<b>Total</b>		4,41

### Jaminan


Butir Penilaian	N	Mean
12. Pengetahuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya	45	4,25
13. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai	45	4,28
<b>Total</b>		4,37

### Empati

Butir Penilaian	N	Mean
14. Perhatian pegawai saat memberikan pelayanan	45	4,25
15. Kesiapan pegawai membantu kesulitan yang dialami dosen	45	4,49
<b>Total</b>		4,36

### Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka

Aspek Penilaian	N	Mean
<b>Fisik</b>	45	4,29
<b>Kehandalan</b>	45	4,31
<b>Daya Tangkap</b>	45	4,41
<b>Jaminan</b>	45	4,37
<b>Empati</b>	45	4,36
<b>Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka</b>		4,35

	<b>FAKULTAS AGAMA ISLAM</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2022
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 12
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	Kode : FAI.GPM.MONEV.07.03

### C. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

#### Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	45	4,19
2. Kerapian berpakaian pegawai	45	4,18
3. Kebersihan ruangan	45	4,23
<b>Total</b>		4,21

#### Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	45	4,12
5. Kemudahan akses database dosen	45	4,19
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	45	4,18
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	45	4,25
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	45	4,18
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	45	4,25
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	45	4,33
<b>Total</b>		4,25

#### Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	45	4,22
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	45	4,26
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	45	4,18
<b>Total</b>		4,28

#### Jaminan


Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	45	4,12
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	45	4,20
16. Keamanan data administrasi dosen	45	4,35
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	45	4,15
<b>Total</b>		4,25

#### Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	45	4,21
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	45	4,19
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	45	4,31
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	45	4,20
<b>Total</b>		4,32

### Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Aspek Penilaian	N	Mean
<b>Fisik</b>	45	4,21
<b>Kehandalan</b>	45	4,25
<b>Daya Tangkap</b>	45	4,28
<b>Jaminan</b>	45	4,25
<b>Empati</b>	45	4,32
<b>Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum</b>		4,26

	<b>FAKULTAS AGAMA ISLAM</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2022
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 12
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	Kode : FAI.GPM.MONEV.07.03

**D. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Administrasi Akademik dan Data Fisik**

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	45	4,23
2. Kerapian berpakaian pegawai	45	4,21
3. Kebersihan ruangan	45	4,20
<b>Total</b>		4,15

**Kehandalan**

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	45	4,36
5. Kemudahan akses database dosen	45	4,21
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	45	4,12
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	45	4,29
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	45	4,22
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	45	4,12
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	45	4,30
<b>Total</b>		4,25

**Daya Tangkap**

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	45	4,20
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	45	4,20
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	45	4,25
<b>Total</b>		4,18

**Jaminan**


Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	45	4,31
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	45	4,19
16. Keamanan data administrasi dosen	45	4,29
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	45	4,26
<b>Total</b>		4,30

**Empati**

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	45	4,14
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	45	4,16
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	45	4,12
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	45	4,10
<b>Total</b>		4,19

**Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Administrasi Akademik dan Data**

Aspek Penilaian	N	Mean
<b>Fisik</b>	45	4,15
<b>Kehandalan</b>	45	4,25
<b>Daya Tangkap</b>	45	4,18
<b>Jaminan</b>	45	4,30
<b>Empati</b>	45	4,19
<b>Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Administrasi Akademik dan Data</b>		4,21

	<b>FAKULTAS AGAMA ISLAM</b>	Waktu Pelaksanaan : Mei 2022
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 12
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	Kode : FAI.GPM.MONEV.07.03

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	45	4,26
2. Kerapian berpakaian pegawai	45	4,21
3. Kebersihan ruangan	45	4,18
<b>Total</b>		4,19

**Kehandalan**

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	45	4,29
5. Kemudahan akses database dosen	45	4,20
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	45	4,18
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	45	4,25
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	45	4,32
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	45	4,25
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	45	4,41
<b>Total</b>		4,20

**Daya Tangkap**

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	45	4,23
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	45	4,20
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	45	4,15
<b>Total</b>		4,28

**Jaminan**

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	45	4,25
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	45	4,42
16. Keamanan data administrasi dosen	45	4,25
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	45	4,20
<b>Total</b>		4,27

**Empati**

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	45	4,25
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	45	4,20
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	45	4,20
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	45	4,18
<b>Total</b>		4,32

**Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan**

Aspek Penilaian	N	Mean
<b>Fisik</b>	45	4,22
<b>Kehandalan</b>	45	4,27
<b>Daya Tangkap</b>	45	4,19
<b>Jaminan</b>	45	4,28
<b>Empati</b>	45	4,20
<b>Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan</b>		4,25

**Rekapitulasi Kepuasan Dosen**

Aspek Penilaian	N	Mean
<b>Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas</b>	45	4,19
<b>Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka</b>	45	4,20
<b>Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum</b>	45	4,28
<b>Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Administrasi Akademik dan Data</b>	45	4,27
<b>Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan</b>	45	4,32
<b>Total Kepuasan Dosen</b>		4,25