

LEVEL	SKOR HASIL	NILAI
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

A. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruang dosen	19	3.11
2. Ketersediaan kursi, meja dan loker pada ruang dosen	19	3.74
3. Kemudahan dalam mengakses internet	19	3.26
4. Kebersihan ruang dosen	19	3.53
5. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	19	3.63
6. Ketersediaan infocus untuk mengajar	19	3.89
7. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman	19	3.47
8. Ketersediaan air minum di ruang dosen	19	3.68
9. Ketersediaan ruang konsultasi mahasiswa dengan dosen	19	3.11
10. Ketersediaan toilet dosen	19	2.89
11. Kebersihan toilet dosen	19	2.58
Total		3.35

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Kemampuan pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	19	2.42
13. Ketuntasan pelayanan yang diberikan pegawai fakultas	19	2.11
14. Ketepatan waktu pelayanan	19	3.16
15. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	19	3.74
16. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan	19	2.42
Total		2.77

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
17. Kesiapan pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	19	2.32
18. Kepedulian pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	19	3.05
19. Kecepatan pegawai fakultas dalam menyampaikan informasi	19	3.74
Total		3.04

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
20. Pengetahuan pegawai fakultas dalam melaksanakan tugasnya	19	3.53
21. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai fakultas	19	3.32
22. Keamanan data akademik dosen	19	3.37
Total		3.40

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
23. Respon pegawai fakultas saat dihubungi via telepon	19	3.58
24. Perhatian pegawai fakultas pada saat memberi pelayanan	19	3.68
25. Kesiapan pegawai fakultas dalam membantu kesulitan yang dialami dosen	19	3.58
Total		3.61

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	19	3.35
Kehandalan	19	2.77
Daya Tangkap	19	3.04
Jaminan	19	3.40
Empati	19	3.61
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas		3.24

LEVEL	SKOR HASIL	NILAI
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

B. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	19	3.79
2. Kerapian berpakaian pegawai	19	3.68
3. Kebersihan ruangan	19	3.89
Total		3.79

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	19	3.37
5. Kemudahan akses database dosen	19	3.37
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	19	3.26
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	19	3.32
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	19	3.58
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	19	2.74
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	19	2.89
Total		3.22

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	19	3.47
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	19	3.00
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	19	3.68
Total		3.39

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	19	3.58
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	19	3.26
16. Keamanan data administrasi dosen	19	3.21
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	19	3.53
Total		3.39

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	19	3.58
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	19	3.16
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	19	3.53
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	19	3.21
Total		3.37

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	19	3.79
Kehandalan	19	3.22
Daya Tangkap	19	3.39
Jaminan	19	3.39
Empati	19	3.37
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum		3.43

LEVEL	SKOR HASIL	NILAI
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

C. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi

Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan Ruangan	19	3.53
2. Kerapian berpakaian pegawai	19	3.47
3. Kebersihan ruangan	19	3.37
Total		3.46

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	19	3.63
5. Kemudahan akses database dosen	19	3.26
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	19	3.32
7. Ketuntasan dalam memberikan pelayanan administrasi	19	3.00
8. Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan administrasi	19	3.21
9. Keterbukaan dalam menyampaikan informasi yang dibutuhkan	19	3.11
10. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan administrasi	19	2.79
Total		3.19

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	19	3.11
12. Kecepatan Pegawai ketika memberikan pelayanan	19	3.05
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	19	3.63
Total		3.26

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	19	3.16
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	19	3.11
16. Keamanan data administrasi dosen	19	3.00
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	19	3.16
Total		3.11

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	19	3.37
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	19	3.42
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	19	3.32
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	19	3.42
Total		3.38

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	19	3.46
Kehandalan	19	3.19
Daya Tangkap	19	3.26
Jaminan	19	3.11
Empati	19	3.38
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi		3.28

LEVEL	SKOR HASIL	NILAI
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

D. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Keuangan Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan Ruangan	19	3.26
2. Kerapian berpakaian pegawai	19	3.53
3. Kebersihan ruangan	19	3.63
Total		3.47

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	19	3.11
5. Kemudahan akses database dosen	19	3.16
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	19	3.21
7. Ketuntasan dalam memberikan pelayanan administrasi	19	3.16
8. Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan administrasi	19	3.21
9. Keterbukaan dalam menyampaikan informasi yang dibutuhkan	19	3.32
10. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan administrasi	19	3.32
Total		3.21

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	19	3.42
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	19	3.32
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	19	3.26
Total		3.33

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	19	3.26
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	19	3.16
16. Keamanan data administrasi dosen	19	3.37
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	19	3.42
Total		3.30

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	19	3.26
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	19	3.00
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	19	3.47
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	19	3.37
Total		3.28

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Keuangan

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	19	3.47
Kehandalan	19	3.21
Daya Tangkap	19	3.33
Jaminan	19	3.30
Empati	19	3.28
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Keuangan		3.32

Rekapitulasi Kepuasan Dosen

Aspek Penilaian	N	Mean
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas	19	3.24
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum	19	3.43
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi	19	3.28
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Keuangan	19	3.32
Total Kepuasan Dosen		3.32