

**LAPORAN
MONITORING EVALUASI INTERNAL
KEPUASAN DOSEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**



**BADAN PENJAMINAN MUTU
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
2016**

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	UMSU	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 3
	KEPUASAN DOSEN	Kode : UMSU.BPM.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 Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU) ini dapat dilaksanakan dari awal hingga penyusunan laporan. Monev ini merupakan bagian penting dari proses penjaminan mutu internal yang dilaksanakan oleh UMSU.

Pelaksanaan Monev ini merupakan bentuk nyata dari komitmen UMSU terhadap pentingnya perbaikan dan peningkatan pelayanan kepada dosen secara berkelanjutan. Melalui Monev inidiharapkan dapat diketahui berbagai informasi tentang kualitas pelayanan UMSU kepada dosen. Berdasarkan informasi ini akan membantu 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, Mei 2016
Ketua BPM

Dr. Yan Hendra, M.Si

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	UMSU	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 3
	KEPUASAN DOSEN	Kode : UMSU.BPM.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	6
H. Kesimpulan	17
I. Lampiran	18

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	UMSU	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 3
	KEPUASAN DOSEN	Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03

A. Pendahuluan

Dosen merupakan salah satu unsur penting dalam penyelenggaraan perguruan tinggi. Keberadaan dosen sangat menentukan keberlangsungan hidup dan keberhasilan perguruan tinggi. Oleh karenanya perguruan tinggi harus memberikan pelayanan yang terbaik untuk dapat mendorong terciptanya kenyamanan dosen dalam melaksanakan tridharma perguruan tinggi.

Memahami pentingnya peran dosen dalam perguruan tinggi, maka Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU) telah melakukan berbagai upaya untuk 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 UMSU untuk memberi pelayanan yang baik kepada dosen.


Penyediaan prasarana, sarana dan tata kelola yang baik akan memberi kepuasan kepada dosen, oleh karenanya perlu diketahui bagaimana persepsi dosen UMSU terhadap pelayanan yang telah diberikan kepadanya. Pengukuran kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan kepada dosen terdiri dari pelayanan fakultas, 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 terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh UMSU selama satu semester berjalan.

C. Manfaat

1. Hasil Monev diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi mengenai kinerja pelayanan yang telah diberikan kepada dosen UMSU.
2. Hasil Monev diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pimpinan universitas dalam membuat kebijakan tentang pelayanan dosen untuk peningkatan kepuasan dosen.

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	UMSU	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 3
	KEPUASAN DOSEN	Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03

D. Ruang Lingkup Monev


Monev ini meneliti dan mengevaluasi tentang kepuasan dosen UMSU di empat biro pelayanan yakni pelayanan fakultas, pelayanan biro umum, pelayanan biro data dan informasi, dan pelayanan biro keuangan. Aspek pelayanan mencakup Bentuk Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), 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 2015/ 2016, 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. **Keandalan (*Reliability*)** yaitu kemampuan untuk melayani dosen sesuai dengan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan
- c. **Daya Tanggap (*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


Objek monev adalah biro yang ada di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang terdiri dari biro fakultas, biro umum, biro data dan informasi serta biro keuangan. Populasi monev adalah seluruh dosen tetap yang aktif mengajar pada semester genap 2015/2016. Sumber data digunakan adalah data primer dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran angket kepada responden. Angket yang kembali dan layak untuk diolah sebanyak 322 angket. Selanjutnya data ditabulasi dan diklasifikasikan, dijelaskan

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	UMSU	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 3
	KEPUASAN DOSEN	Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03

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				
	ANGKET	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				
	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	
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	

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	UMSU	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 3
	KEPUASAN DOSEN	Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03

PERTANYAAN	JAWABAN				
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					
21. Pengetahuan pegawai fakultas dalam melaksanakan tugasnya	1	2	3	4	5
22. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai fakultas	1	2	3	4	5
23. Keamanan data akademik dosen	1	2	3	4	5
A.5. Empati					
24. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon	1	2	3	4	5
25. Perhatian pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
26. Kesiapan pegawai fakultas membantu kesulitan yang dialami dosen	1	2	3	4	5
B. PELAYANAN BIRO UMUM					
B.1. Fisik					
1. Kenyamanan ruangan	1	2	3	4	5
2. Kerapian berpakaian pegawai	1	2	3	4	5
3. Kebersihan ruangan	1	2	3	4	5
B.2. Keandalan					
4. Keakuratan database dosen	1	2	3	4	5
5. Kemudahan akses database dosen	1	2	3	4	5
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	1	2	3	4	5
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	1	2	3	4	5
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	1	2	3	4	5
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	1	2	3	4	5
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	1	2	3	4	5
B.3. DayaTanggap					
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	1	2	3	4	5
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	1	2	3	4	5
B.4. Jaminan					
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	1	2	3	4	5
16. Keamanan data administrasi dosen	1	2	3	4	5
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	1	2	3	4	5
B.5. Empati					
18. Salam, senyum, sapa ketika memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	1	2	3	4	5
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
21. Kesiapan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	1	2	3	4	5
C. PELAYANAN BIRO DATA DAN INFORMASI					
C.1. Fisik					
1. Kenyamanan ruangan	1	2	3	4	5

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	UMSU	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 3
	KEPUASAN DOSEN	Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03

PERTANYAAN	JAWABAN				
2. Kerapian berpakaian pegawai	1	2	3	4	5
3. Kebersihan ruangan	1	2	3	4	5
C.2. Kehandalan					
4. Keakuratan database dosen	1	2	3	4	5
5. Kemudahan akses database dosen	1	2	3	4	5
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	1	2	3	4	5
7. Ketuntasan dalam memberikan pelayanan administrasi	1	2	3	4	5
8. Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan administrasi	1	2	3	4	5
9. Keterbukaan,dalam menyampaikan informasi yang dibutuhkan	1	2	3	4	5
10. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan administrasi	1	2	3	4	5
C.3. DayaTanggap					
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	1	2	3	4	5
12. Kecepatan Pegawai ketika memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	1	2	3	4	5
C.4. Jaminan					
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	1	2	3	4	5
16. Keamanan data administrasi dosen	1	2	3	4	5
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	1	2	3	4	5
C.5. Empati					
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	1	2	3	4	5
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	1	2	3	4	5
D. PELAYANAN BIRO KEUANGAN					
D.1. Fisik					
1. Kenyamanan ruangan	1	2	3	4	5
2. Kerapian berpakaian pegawai	1	2	3	4	5
3. Kebersihan ruangan	1	2	3	4	5
D.2.Kehandalan					
4. Keakuratan database dosen	1	2	3	4	5
5. Kemudahan akses database dosen	1	2	3	4	5
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	1	2	3	4	5
7. Ketuntasan dalam memberikan pelayanan administrasi	1	2	3	4	5
8. Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan administrasi	1	2	3	4	5
9. Keterbukaan,dalam menyampaikan informasi yang dibutuhkan	1	2	3	4	5
10. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan administrasi	1	2	3	4	5
D.3.DayaTanggap					
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	1	2	3	4	5
12. Kecepatan Pegawai ketika memberikan pelayanan	1	2	3	4	5

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	UMSU	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 3
	KEPUASAN DOSEN	Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03

PERTANYAAN	JAWABAN				
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	1	2	3	4	5
D.4.Jaminan					
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	1	2	3	4	5
16. Keamanan data administrasi dosen	1	2	3	4	5
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	1	2	3	4	5
D.5.Empati					
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	1	2	3	4	5
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	1	2	3	4	5

G. Hasil Monev Kepuasan Dosen

1. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan secara Keseluruhan.

Tabel 1
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan UMSU

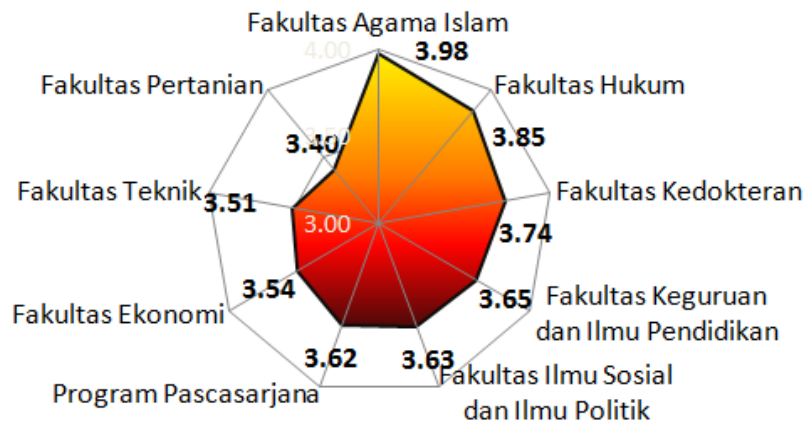
No	Fakultas	Sam pel	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan				Total Kepuasan Dosen
			Fakultas	Biro Umum	Biro Data dan Informasi	Keuangan	
1	Fakultas Agama Islam	32	3.88	4.05	3.98	4.01	3.98
2	Fakultas Hukum	41	3.84	3.78	3.98	3.80	3.85
3	Fakultas Kedokteran	20	3.76	3.69	3.78	3.74	3.74
4	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	55	3.49	3.75	3.69	3.66	3.65
5	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	21	3.52	3.65	3.68	3.66	3.63
6	Program Pascasarjana	24	3.54	3.65	3.64	3.64	3.62
7	Fakultas Ekonomi	67	3.36	3.65	3.50	3.65	3.54
8	Fakultas Teknik	34	3.33	3.57	3.58	3.55	3.51
9	Fakultas Pertanian	28	3.40	3.38	3.44	3.38	3.40
Total Universitas		322	3.57	3.69	3.70	3.68	3.66

Tingkat kepuasan dosen terhadap pelayanan UMSU secara keseluruhan berdasarkan tabel 1 dan grafik sudah memuaskan, karena skor total kepuasan dosen berada pada level 4 dengan rata-rata 3.66. Jika dilihat dari masing-masing fakultas diperoleh hasil yang beragam. Dosen pada Fakultas Agama Islam, Fakultas Hukum, Fakultas Teknik, Fakultas Ekonomi, Fakultas Kedokteran, FKIP, Pascasarjana dan FISIPOL menyatakan puas terhadap pelayanan UMSU. Hanya dosen di Fakultas Pertanian menyatakan cukup

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	UMSU	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 3
	KEPUASAN DOSEN	Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03

puas terhadap pelayanan UMSU, karena skor total kepuasan untuk unit kerja ini berada pada level 3.


Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Universitas



Tabel 2
Kepuasan Dosen dilihat dari Indikator Kepuasan

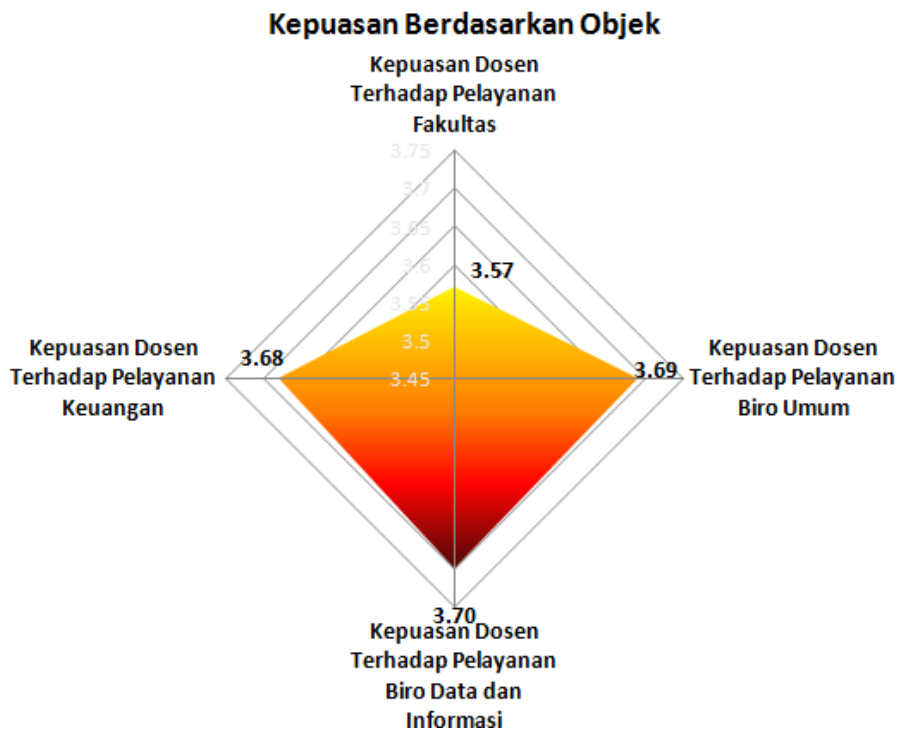
No	Indikator	Total Kepuasan
1	Fisik	3.68
2	Kehandalan	3.65
3	Daya Tanggap	3.68
4	Jaminan	3.66
5	Empati	3.64
Rata-rata		3.66

Dan tingkat kepuasan dosen terhadap pelayanan UMSU dilihat dari indikator secara keseluruhan berdasarkan tabel 2 sudah memuaskan, karena skor total kepuasan dosen berada pada level 4 dengan rata-rata 3.66. Jika dilihat dari masing-masing indikator untuk indikator fisik dan daya tanggap mendapatkan skor tertinggi sebesar 3.68, jaminan berada diposisi kedua dan disusul indikator kehandalan dan terendah indikator empati, namun secara keseluruhan semua berada pada level 4 dengan penilaian sudah puas.


 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	UMSU	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 3
	KEPUASAN DOSEN	Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03

Tabel 3
Kepuasan Dosen Dilihat dari Objek yang Dimonev

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas	3.57
2	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum	3.69
3	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi	3.70
4	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Keuangan	3.68
Rata-rata		3.66

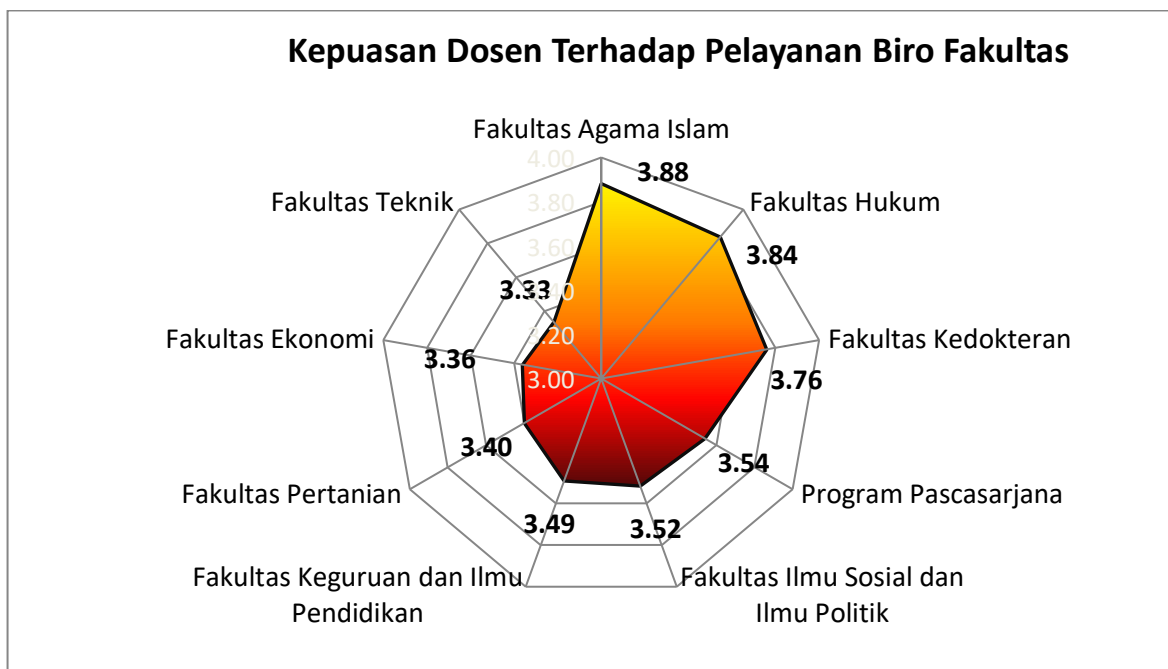



Demikian pula jika dilihat dari hasil penilaian terhadap masing-masing objek pelayanan hampir sama, pelayanan Biro Data dan Informasi yang dipersepsi memberikan pelayanan yang paling tinggi dengan skor kepuasan 3.70, sedangkan pelayanan Biro Umum, Biro Keuangan berada dibawahnya dengan posisi pelayanan yang sama yaitu memuaskan dan berada di level 4. Pelayanan Fakultas dipersepsi memberikan pelayanan yang paling rendah diantara objek pelayanan yang dimonev, namun masih dalam kategori memuaskan dengan skor 3.57 di level 4.

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	UMSU	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 3
	KEPUASAN DOSEN	Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03

2. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

Pelayanan fakultas kepada dosen merupakan hal yang utama karena berkaitan dengan kenyamanan dosen dalam melaksanakan tri dharma perguruan tinggi. Berdasarkan Grafik dibawah, total kepuasan terhadap pelayanan fakultas adalah 3.57 dimana sudah masuk dalam nilai memuaskan di level 4. Persepsi dosen terhadap pelayanan di masing-masing fakultas berbeda-beda. Dosen pada Fakultas Teknik, Ekonomi dan Pertanian menyatakan cukup puas berada pada level 3, dan yang paling rendah adalah Fakultas Teknik dengan nilai 3.33. Sedangkan pada Fakultas Agama Islam, Fakultas Hukum, Kedokteran, FISIPOL, Pascasarjana dan FKIP pelayanan fakultas dipersepsi dosen dengan kriteria sudah memuaskan dengan level 4. Fakultas Agama Islam mendapatkan penilaian tertinggi diantara fakultas lainnya.




 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	UMSU	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 3
	KEPUASAN DOSEN	Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03

Tabel 4
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

No	Fakultas	Sampel	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan					Total kepuasan
			Fisik	Kehan-dalan	Daya Tanggap	Jaminan	Empati	
1	Fakultas Agama Islam	32	3.78	4.00	4.06	3.78	3.79	3.88
2	Fakultas Hukum	41	3.90	3.75	3.95	3.85	3.74	3.84
3	Fakultas Kedokteran	20	3.59	4.00	3.58	3.88	3.75	3.76
4	Program Pascasarjana	24	3.43	3.61	3.42	3.62	3.63	3.54
5	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	21	3.58	3.42	3.55	3.45	3.58	3.52
6	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	55	3.36	3.45	3.48	3.59	3.57	3.49
7	Fakultas Pertanian	28	3.29	3.41	3.48	3.38	3.44	3.40
8	Fakultas Ekonomi	67	3.18	3.29	3.38	3.45	3.51	3.36
9	Fakultas Teknik	34	3.35	3.52	3.40	3.25	3.15	3.33
	Total Universitas	322	3.50	3.61	3.59	3.58	3.57	3.57

Tabel 4 menunjukkan hasil dari masing-masing indikator kepuasan dosen UMSU pada objek pelayanan fakultas . Hal yang perlu mendapat perhatian dari kepuasan terhadap pelayanan adalah Fisik, Jaminan dan Empati. Persepsi dosen terhadap pelayanan fisik yang paling rendah adalah kenyamanan ruang dosen, ketersediaan ruang konsultasi mahasiswa dengan dosen, terutama ketersediaan dan kebersihan toilet. Persepsi dosen terhadap kebersihan toilet dirasakan cukup memuaskan di Fakultas Ekonomi dengan penilaian paling rendah diantara Pertanian dan Teknik di level yang sama dengan skor 3.18. Indikator yang selanjutnya dipersepsi paling rendah adalah tingkat empati dalam memberikan pelayanan, terutama berkaitan dengan salam senyum dan sapa pegawai ketika dosen membutuhkan bantuan. Poin ini terutama dirasakan oleh dosen pada Fakultas Teknik dan Pertanian, karena dosen menyatakan cukup puas. Indikator jaminan dari kepuasan pegawai yang dinilai rendah adalah kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada dosen terutama di Fakultas Teknik.

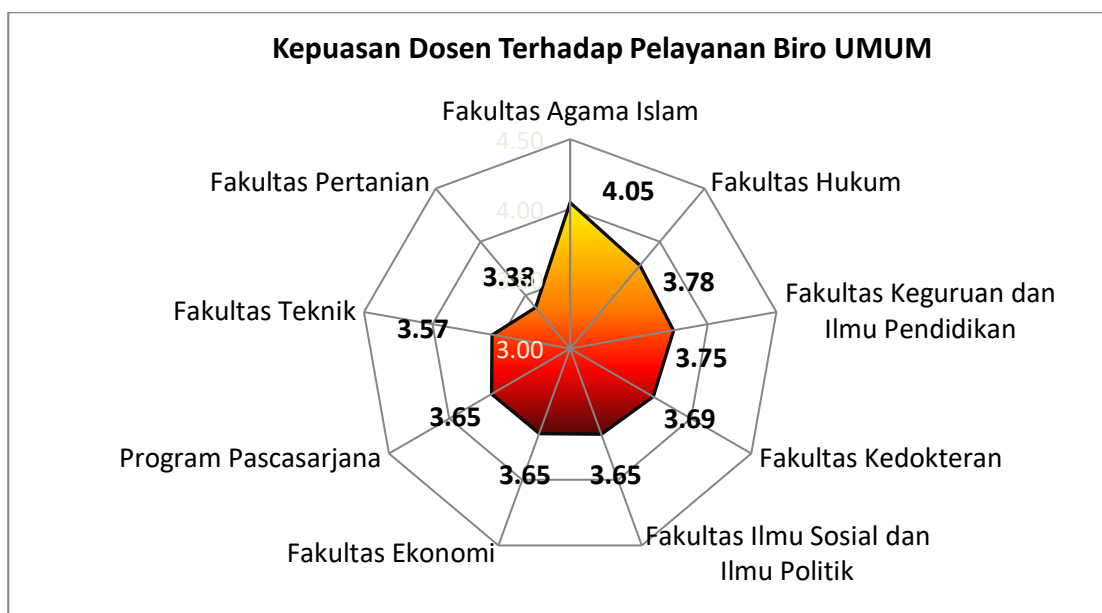
Dilihat dari indikator kehandalan skor diperoleh dengan nilai yang sama 3.61 menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada dosen sudah memuaskan. Tetapi dilihat dari skor hanya Fakultas Ekonomi yang menyatakan cukup puas, sedangkan

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	UMSU	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 3
	KEPUASAN DOSEN	Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03


fakultas lainnya sudah menyatakan puas. Jika ditelusuri lebih lanjut dari seluruh fakultas, pelayanan pada Fakultas Teknik memperoleh hasil dengan skor terendah. Hanya pada pelayanan kehandalan yang dipersepsi puas oleh dosen, sedangkan indikator pelayanan fakultas, daya tanggap, dan jaminan dirasakan cukup puas, Bahkan Fakultas Teknik hanya menilai pelayanan terhadap empati sebesar 3.15, yang berarti dosen cukup puas.

3. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Biro Umum merupakan salah satu unsur yang memberikan pelayanan teknis dan administratif kepada dosen di bidang administrasi tata usaha dan kepegawaian. Berdasarkan grafik dibawah, hasil monev menunjukkan bahwa dosen UMSU menyatakan puas terhadap pelayanan Biro Umum, hal ini ditandai dengan perolehan skor total sebesar 3.69. Pernyataan ini merupakan akumulasi jawaban dari seluruh dosen UMSU, namun dilihat berdasarkan masing-masing fakultas tidak sama. Fakultas Pertanian hanya memberikan pernyataan cukup puas terhadap pelayanan Biro Umum dengan skor 3.38. Dan fakultas lainnya menyatakan puas. Diantara fakultas yang puas terhadap pelayanan biro umum fakultas agama islam dinilai paling baik dan tertinggi diantara fakultas lainnya.



Tabel 5

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	UMSU	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 3
	KEPUASAN DOSEN	Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03

Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

No	Fakultas	Sampel	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan					Total kepuasan
			Fisik	Kehand- dalan	Daya Tanggap	Jaminan	Empati	
1	Fakultas Agama Islam	32	3.99	4.01	4.08	4.15	4.00	4.05
2	Fakultas Hukum	41	3.75	3.88	3.75	3.66	3.85	3.78
3	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	55	3.78	3.52	4.02	3.66	3.78	3.75
4	Fakultas Kedokteran	20	3.77	3.55	3.85	3.62	3.65	3.69
5	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	21	3.85	3.65	3.69	3.52	3.55	3.65
6	Fakultas Ekonomi	67	3.85	3.52	3.75	3.51	3.62	3.65
7	Program Pascasarjana	24	3.65	3.68	3.75	3.55	3.62	3.65
8	Fakultas Teknik	34	3.76	3.85	3.55	3.25	3.44	3.57
9	Fakultas Pertanian	28	3.55	3.31	3.25	3.45	3.36	3.38
	Total Universitas	28	3.55	3.31	3.25	3.45	3.36	3.38

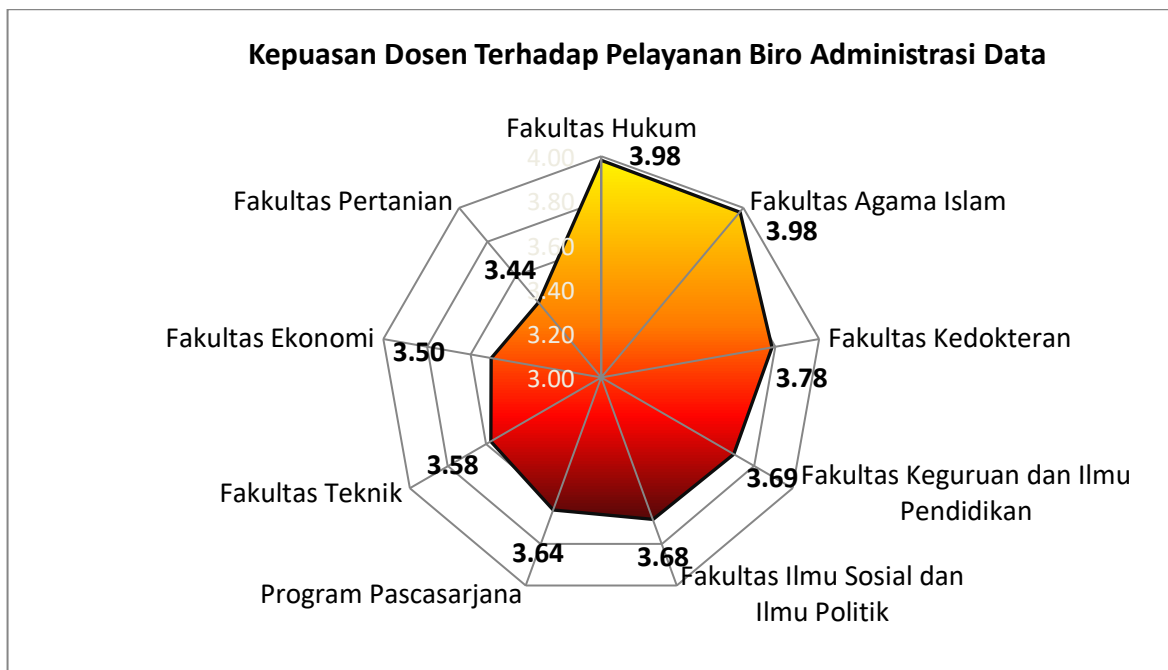
Dari tabel 5 dapat ditelusuri persepsi dosen terhadap setiap indikator pengukuran dan objek yang dimonev. Pelayanan Fisik yang diberikan Biro Umum menunjukkan total skor yang paling tinggi sebesar 3.55, artinya pelayanan memuaskan dan ini juga terlihat diseluruh penilaian fakultas, terutama berkaitan dengan kebersihan dan kenyamanan ruangan. Dosen UMSU juga menyatakan cukup puas terhadap indikator pelayanan kehandalan dan empati dengan skor 3.31 dan 3.36. Yang harus mendapatkan perhatian dari indikator kehandalan adalah dalam hal kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi dan ketuntasan dalam memberikan pelayanan. Untuk empati, skor 3.36 menurut dosen Fakultas Pertanian terkait dengan perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan, salam senyum dan sapa pegawai ketika memberikan pelayanan dan respon pegawai yang kurang ketika ditelepon oleh dosen.


Kepuasan dosen terhadap daya tanggap merupakan skor paling rendah dengan nilai 3.25, dilihat dari setiap fakultas, hanya pada fakultas pertanian yang dinilai cukup puas pada level 3 dan yang lainnya sudah puas dalam hal kepedulian, kecepatan dan ketepatan pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap dosen yang membutuhkan.

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	UMSU	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 3
	KEPUASAN DOSEN	Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03

4. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi

Biro Administrasi Data dan Informasi (BDI) adalah unsur Pembantu Pimpinan Universitas di bidang administrasi data dan sistem informasi. Biro ini memberikan pelayanan teknis dan administratif di bidang pengumpulan dan pengolahan data, serta pelayanan informasi kepada dosen. Hasil monev yang diperoleh dari dosen atas pelayanan BDI pada grafik, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan dosen adalah 3.70 dengan kriteria hasil memuaskan. Hal ini berarti bahwa pelayanan BDI sudah baik. Persepsi dosen pada masing-masing fakultas tidak sama namun sudah terlihat seluruhnya menyatakan puas terhadap pelayanan BDI. Hanya pada fakultas pertanian yang mendapatkan nilai paling rendah.



 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	UMSU	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 3
	KEPUASAN DOSEN	Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03


Tabel 6
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi

No	Fakultas	Sampel	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan					Total kepuasan
			Fisik	Kehan-dalan	Daya Tanggap	Jaminan	Empati	
1	Fakultas Hukum	41	4.03	4.00	4.02	3.97	3.89	3.98
2	Fakultas Agama Islam	32	3.85	3.99	3.89	4.10	4.05	3.98
3	Fakultas Kedokteran	20	3.82	3.55	3.95	3.75	3.85	3.78
4	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	55	3.69	3.66	3.52	3.81	3.78	3.69
5	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	21	3.56	3.62	3.75	3.69	3.79	3.68
6	Program Pascasarjana	24	3.71	3.66	3.75	3.65	3.42	3.64
7	Fakultas Teknik	34	3.55	3.45	3.55	3.65	3.68	3.58
8	Fakultas Ekonomi	67	3.55	3.39	3.36	3.70	3.52	3.50
9	Fakultas Pertanian	28	3.55	3.49	3.36	3.55	3.26	3.44
	Total Universitas	322	3.70	3.65	3.68	3.76	3.69	3.70

Dilihat dari indikator kepuasan, secara keseluruhan fakultas berada pada kriteria yang sama, yakni sudah puas dan skor nilai juga tidak terlalu besar perbedaannya. Tetapi jika ditelusuri pada setiap butir pertanyaan akan terlihat bagian mana yang perlu mendapat perhatian dari pimpinan universitas. Dari tabulasi data pada tabel 6, indikator kepuasan Fisik dipersepsi seluruh fakultas sudah puas dengan range nilai yang didapat 3.50-4.05. Namun hal yang perlu mendapat perhatian berkaitan dengan kebersihan dan kenyamanan ruangan BDI. Aspek kehandalan dengan skor terendah menurut persepsi dosen Fakultas Ekonomi adalah ketepatan prosedur pelayanan.

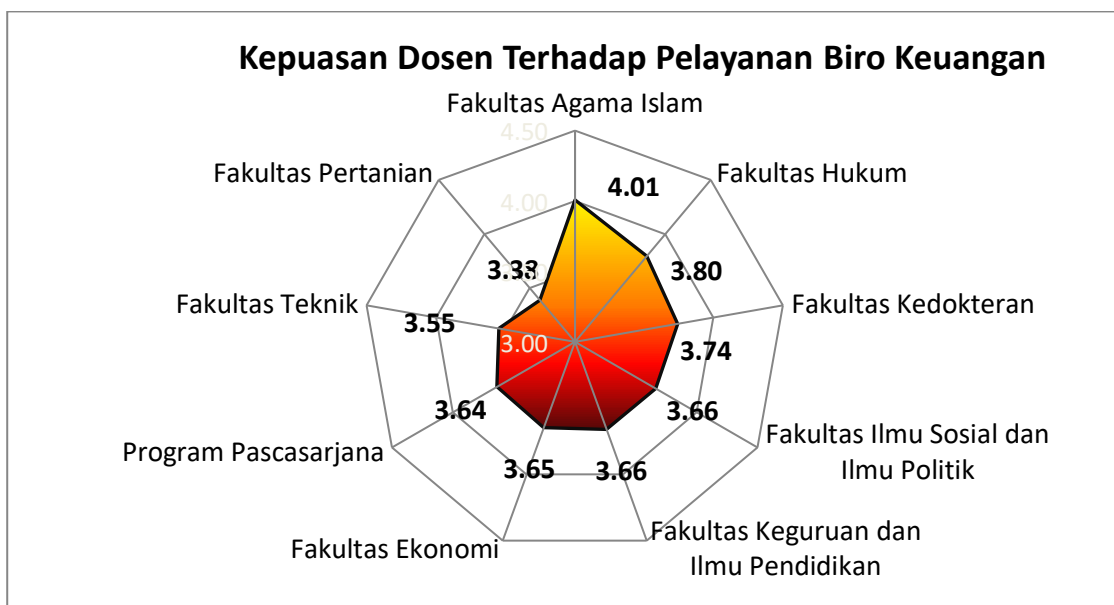
Dosen Fakultas Pertanian memberikan skor kepuasan paling rendah terhadap empati BDI dari seluruh pernyataan, baik mengenai komunikasi salam, senyum, sapa, respon saat dihubungi dan kesediaan membantu kesulitan dosen yang masih dalam lingkup tugasnya.

Kepuasan terhadap daya tanggap dan jaminan pelayanan yang diberikan kepada dosen, hanya dinyatakan cukup puas oleh dosen Fakultas Ekonomi dan Pertanian. Skor paling rendah diberikan, terutama berkaitan dengan kecepatan dan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan, serta kenyamanan dalam menerima pelayanan yang diberikan oleh BDI.

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	UMSU	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 3
	KEPUASAN DOSEN	Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03


5. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

Biro Keuangan memberikan pelayanan teknis dan administrasi bidang keuangan kepada dosen. Persepsi dosen terhadap pelayanan biro keuangan dinyatakan sudah memuaskan, dengan skor 3.68. Fakultas Pertanian memberikan penilaian paling rendah senilai 3.38 dengan kriteria cukup puas. Sedangkan fakultas lainnya menyatakan sudah puas dengan pelayanan yang diberikan oleh biro keuangan. Fakultas Agama Islam mendapat penilaian tertinggi diatas 4.00.



Tabel 7
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

No	Fakultas	Sampel	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan					Total kepuasan
			Fisik	Kehandalan	Daya Tanggap	Jaminan	Empati	
1	Fakultas Agama Islam	32	4.00	3.99	3.95	4.00	4.10	4.01
2	Fakultas Hukum	41	3.70	3.82	3.90	3.75	3.82	3.80
3	Fakultas Kedokteran	20	3.86	3.77	3.73	3.79	3.56	3.74
4	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	21	3.65	3.52	3.59	3.79	3.76	3.66
5	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	55	3.75	3.66	3.52	3.75	3.62	3.66
6	Fakultas Ekonomi	67	3.72	3.65	3.55	3.80	3.52	3.65
7	Program Pascasarjana	24	3.54	3.65	3.77	3.65	3.58	3.64
8	Fakultas Teknik	34	3.55	3.82	3.96	3.25	3.15	3.55
9	Fakultas Pertanian	28	3.45	3.36	3.25	3.45	3.41	3.38
	Total Universitas	322	3.69	3.69	3.69	3.69	3.61	3.68

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	UMSU	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 3
	KEPUASAN DOSEN	Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03


Indikator kepuasan dosen terhadap pelayanan fisik sudah dinyatakan puas dengan skor 3.71, seluruh fakultas sudah puas namun hanya fakultas pertanian yang paling rendah memberikan nilai. Kepuasan terhadap kehandalan pelayanan skor terendah diberikan oleh Fakultas Pertanian, terutama pada kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan, ketepatan waktu pelayanan dan keterbukaan informasi. Penilaian yang sama dengan kehandalan juga diberikan terhadap daya tanggap, dan Fakultas Pertanian menyatakan kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan kepada dosen dipersepsi sangat rendah dengan kriteria kurang puas karena skor diperoleh adalah 3.25.

Dilihat dari kepuasan dosen terhadap jaminan dan empati pelayanan yang diberikan hasilnya dinyatakan cukup puas. Kriteria cukup puas diberikan oleh dosen seluruh fakultas. Namun Fakultas Teknik memberikan skor kepuasan yang paling rendah, terutama terhadap keakuratan informasi yang diberikan pegawai dan kenyamanan ketika menerima pelayanan dan perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan.

Tabel 8
Kepuasan Dosen dilihat dari objek Pelayanan

No	Objek Pelayanan	Genap 2013/2014	Ganjil 2014/ 2015	Genap 2015/2016	Perkem- bangan
1	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas	3.30	3.33	3.57	7.20%
2	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum	3.14	3.41	3.69	8.21%
3	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi	3.10	3.35	3.70	10.45%
4	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Keuangan	2.87	3.40	3.68	8.20%
Rata-rata		3.12	3.41	3.66	7.33%

Perkembangan kepuasan dosen dari setiap objek pelayanan menunjukkan perubahan yang cukup baik mencapai 7.33%. Peningkatan yang paling baik adalah pelayanan di biro data dan informasi yang meningkat sangat tinggi mencapai 10.45%, dan peningkatan terendah adalah pelayanan fakultas hanya sebesar 7.20%. Namun peningkatan ini tidak merubah persepsi dosen terhadap pelayanan di masing-masing objek pelayanan, tetap pada pernyataan cukup puas. Persepsi dosen terhadap pelayanan di Biro Umum mengalami peningkatan sebesar 8.21%, sehingga dengan total skor 3.69 menunjukkan bahwa dosen merasa puas.

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	UMSU	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 3
	KEPUASAN DOSEN	Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03


Tabel 9
Perbandingan Kepuasan Dosen dilihat dari indikator Penilaian

No	Indikator	Genap 2013/ 2014	Ganjil 2014/ 2015	Genap 2015/ 2016	Perkem- bangan
1	Fisik	2.99	3.60	3.67	1.95%
2	Kehandalan	3.10	3.30	3.65	10.6%
3	Daya Tanggap	3.04	3.38	3.68	8.87%
4	Jaminan	3.11	3.41	3.66	7.33%
5	Empati	3.26	3.37	3.63	7.71%
Rata-rata		3.35	3.41	3.66	7.33%

Tabel 9 menunjukkan seberapa besar perkembangan yang terjadi mengenai kepuasan dosen terhadap pelayanan yang diberikan. Dari indikator kepuasan dosen meningkat sebesar 7.33%. Peningkatan terbesar pada pelayanan kehandalan yang mencapai 10.6% dari cukup puas meningkat menjadi puas. Demikian pula terhadap daya tanggap dan empati pegawai dalam memberikan pelayanan meningkat masing- masing sebesar 8.87% dan 7.71%, peningkatan tersebut dalam kriteria dari cukup puas meningkat menjadi puas. Kepuasan dosen terhadap jaminan meningkat 7.33% berdampak pada perubahan hasil yang menunjukkan bahwa dosen merasa puas terhadap pelayanan jaminan.

H. Kesimpulan

1. Tingkat kepuasan dosen UMSU terhadap pelayanan Fakultas, Biro Umum, Biro Data dan Informasi, dan Biro Keuangan secara keseluruhan sudah puas dengan total skor 3.66. Angka ini meningkat jika dibandingkan dengan pelayanan yang diberikan pada semester sebelumnya. Pelayanan yang paling memuaskan menurut persepsi dosen adalah pelayanan di Biro Data dan Informasi.
2. Dilihat dari indikator kepuasan dosen terhadap pelayanan kehandalan, daya tanggap, fakultas, jaminan dan empati pegawai dalam memberikan pelayanan dengan nilai sudah memuaskan.
3. Dosen pada Fakultas Pertanian memberikan nilai paling rendah terhadap pelayanan UMSU terutama pada aspek jaminan pelayanan Biro Umum dan Biro Keuangan.

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	UMSU	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 3
	KEPUASAN DOSEN	Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03

I. Lampiran


Hasil Monitoring Evaluasi Kepuasan Dosen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

No	Fakultas	Sampel	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan				Total Kepuasan Dosen
			Fakultas	Biro Umum	Biro Data dan Informasi	Keuangan	
1	Fakultas Agama Islam	32	3.88	4.05	3.98	4.01	3.98
2	Fakultas Hukum	41	3.84	3.78	3.98	3.80	3.85
3	Fakultas Kedokteran	20	3.76	3.69	3.78	3.74	3.74
4	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	55	3.49	3.75	3.69	3.66	3.65
5	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	21	3.52	3.65	3.68	3.66	3.63
6	Program Pascasarjana	24	3.54	3.65	3.64	3.64	3.62
7	Fakultas Ekonomi	67	3.36	3.65	3.50	3.65	3.54
8	Fakultas Teknik	34	3.33	3.57	3.58	3.55	3.51
9	Fakultas Pertanian	28	3.40	3.38	3.44	3.38	3.40
Total Universitas		322	3.57	3.69	3.70	3.68	3.66

Hasil Monitoring Evaluasi Kepuasan Dosen

Berdasarkan Indikator

No	Fakultas	Sampel	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan					Total
			Fisik	Kehandalan	Daya Tangkap	Jaminan	Empati	
1	Fakultas Agama Islam	32	3.91	4.00	4.00	4.01	3.99	3.98
2	Fakultas Hukum	41	3.85	3.86	3.91	3.81	3.83	3.85
3	Fakultas Kedokteran	20	3.76	3.72	3.78	3.76	3.70	3.74
4	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	55	3.65	3.57	3.64	3.70	3.69	3.65
5	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	21	3.66	3.55	3.65	3.61	3.67	3.63
6	Program Pascasarjana	24	3.58	3.65	3.67	3.63	3.56	3.62
7	Fakultas Ekonomi	67	3.58	3.46	3.51	3.62	3.54	3.54
8	Fakultas Teknik	34	3.55	3.66	3.62	3.35	3.36	3.51
9	Fakultas Pertanian	28	3.46	3.39	3.34	3.46	3.37	3.40
Total Universitas		322	3.67	3.65	3.68	3.66	3.63	3.66

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	UMSU	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 3
	KEPUASAN DOSEN	Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03

**Hasil Monitoring Evaluasi Kepuasan Dosen
Biro Fakultas**

No	Fakultas	Sam pel	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan					Total
			Fisik	Kehan- dalan	Daya Tanggap	Jaminan	Empati	
1	Fakultas Agama Islam	32	3.78	4.00	4.06	3.78	3.79	3.88
2	Fakultas Hukum	41	3.90	3.75	3.95	3.85	3.74	3.84
3	Fakultas Kedokteran	20	3.59	4.00	3.58	3.88	3.75	3.76
4	Program Pascasarjana	24	3.43	3.61	3.42	3.62	3.63	3.54
5	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	21	3.58	3.42	3.55	3.45	3.58	3.52
6	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	55	3.36	3.45	3.48	3.59	3.57	3.49
7	Fakultas Pertanian	28	3.29	3.41	3.48	3.38	3.44	3.40
8	Fakultas Ekonomi	67	3.18	3.29	3.38	3.45	3.51	3.36
9	Fakultas Teknik	34	3.35	3.52	3.40	3.25	3.15	3.33
	Total Universitas	322	3.50	3.61	3.59	3.58	3.57	3.57

**Hasil Monitoring Evaluasi Kepuasan Dosen
Biro Umum**

No	Fakultas	Sam pel	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan					Total
			Fisik	Kehan- dalan	Daya Tanggap	Jaminan	Empati	
1	Fakultas Agama Islam	32	3.99	4.01	4.08	4.15	4.00	4.05
2	Fakultas Hukum	41	3.75	3.88	3.75	3.66	3.85	3.78
3	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	55	3.78	3.52	4.02	3.66	3.78	3.75
4	Fakultas Kedokteran	20	3.77	3.55	3.85	3.62	3.65	3.69
5	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	21	3.85	3.65	3.69	3.52	3.55	3.65
6	Fakultas Ekonomi	67	3.85	3.52	3.75	3.51	3.62	3.65
7	Program Pascasarjana	24	3.65	3.68	3.75	3.55	3.62	3.65
8	Fakultas Teknik	34	3.76	3.85	3.55	3.25	3.44	3.57
9	Fakultas Pertanian	28	3.55	3.31	3.25	3.45	3.36	3.38
	Total Universitas	322	3.77	3.66	3.74	3.60	3.65	3.69

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	UMSU	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 3
	KEPUASAN DOSEN	Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03

**Hasil Monitoring Evaluasi Kepuasan Dosen
Biro Data dan Informasi**

No	Fakultas	Sampel	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan					Total
			Fisik	Kehandalan	Daya Tanggap	Jaminan	Empati	
1	Fakultas Hukum	41	4.03	4.00	4.02	3.97	3.89	3.98
2	Fakultas Agama Islam	32	3.85	3.99	3.89	4.10	4.05	3.98
3	Fakultas Kedokteran	20	3.82	3.55	3.95	3.75	3.85	3.78
4	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	55	3.69	3.66	3.52	3.81	3.78	3.69
5	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	21	3.56	3.62	3.75	3.69	3.79	3.68
6	Program Pascasarjana	24	3.71	3.66	3.75	3.65	3.42	3.64
7	Fakultas Teknik	34	3.55	3.45	3.55	3.65	3.68	3.58
8	Fakultas Ekonomi	67	3.55	3.39	3.36	3.70	3.52	3.50
9	Fakultas Pertanian	28	3.55	3.49	3.36	3.55	3.26	3.44
	Total Universitas	322	3.70	3.65	3.68	3.76	3.69	3.70

**Hasil Monitoring Evaluasi Kepuasan Dosen
Biro Keuangan**

No	Fakultas	Sampel	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan					Total
			Fisik	Kehandalan	Daya Tanggap	Jaminan	Empati	
1	Fakultas Agama Islam	32	4.00	3.99	3.95	4.00	4.10	4.01
2	Fakultas Hukum	41	3.70	3.82	3.90	3.75	3.82	3.80
3	Fakultas Kedokteran	20	3.86	3.77	3.73	3.79	3.56	3.74
4	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	21	3.65	3.52	3.59	3.79	3.76	3.66
5	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	55	3.75	3.66	3.52	3.75	3.62	3.66
6	Fakultas Ekonomi	67	3.72	3.65	3.55	3.80	3.52	3.65
7	Program Pascasarjana	24	3.54	3.65	3.77	3.65	3.58	3.64
8	Fakultas Teknik	34	3.55	3.82	3.96	3.25	3.15	3.55
9	Fakultas Pertanian	28	3.45	3.36	3.25	3.45	3.41	3.38
	Total Universitas	322	3.69	3.69	3.69	3.69	3.61	3.68

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	UMSU	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 3
	KEPUASAN DOSEN	Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03

**Hasil Monitoring Evaluasi Kepuasan Dosen
Fakultas Agama Islam**

A. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruang dosen	32	3.85
2. Ketersediaan kursi, meja dan loker pada ruang dosen	32	3.59
3. Kemudahan dalam mengakses internet	32	3.75
4. Kebersihan ruang dosen	32	4.00
5. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	32	4.30
6. Ketersediaan infocus untuk mengajar	32	4.03
7. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman	32	3.85
8. Ketersediaan air minum di ruang dosen	32	3.68
9. Ketersediaan ruang konsultasi mahasiswa dengan dosen	32	3.26
10. Ketersediaan toilet dosen	32	3.66
11. Kebersihan toilet dosen	32	3.65
Total		3.78

Kehandalan


Butir Penilaian	N	Mean
12. Kemampuan pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	32	4.10
13. Ketuntasan pelayanan yang diberikan pegawai fakultas	32	4.07
14. Ketepatan waktu pelayanan	32	3.85
15. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	32	3.99
16. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan	32	4.00
Total		4.00

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
17. Kesiapan pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	32	4.06
18. Kepedulian pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	32	4.06
19. Kecepatan pegawai fakultas dalam menyampaikan informasi	32	4.06
Total		4.06

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
20. Pengetahuan pegawai fakultas dalam melaksanakan tugasnya	32	3.75
21. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai fakultas	32	3.69
22. Keamanan data akademik dosen	32	3.90
Total		3.78

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	UMSU	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 3
	KEPUASAN DOSEN	Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
23. Respon pegawai fakultas saat dihubungi via telepon	32	3.96
24. Perhatian pegawai fakultas pada saat memberi pelayanan	32	3.75
25. Kesiapan pegawai fakultas dalam membantu kesulitan yang dialami dosen	32	3.65
Total		3.79

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	32	3.78
Kehandalan	32	4.00
Daya Tangkap	32	4.06
Jaminan	32	3.78
Empati	32	3.79
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas		3.88

B. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Fisik


Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	32	3.96
2. Kerapian berpakaian pegawai	32	3.88
3. Kebersihan ruangan	32	4.12
Total		3.99

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	32	4.02
5. Kemudahan akses database dosen	32	4.10
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	32	4.18
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	32	4.00
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	32	4.03
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	32	4.05
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	32	3.70
Total		4.01

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	32	4.08
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	32	4.08
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	32	4.08
Total		4.08

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	UMSU	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 3
	KEPUASAN DOSEN	Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	32	4.05
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	32	4.08
16. Keamanan data administrasi dosen	32	4.20
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	32	4.25
Total		4.15

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	32	3.94
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	32	4.05
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	32	4.00
21. Kesiapan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	32	4.03
Total		4.01

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	32	3.99
Kehandalan	32	4.01
Daya Tangkap	32	4.08
Jaminan	32	4.15
Empati	32	4.01
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum		4.05


C. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi

Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	32	3.75
2. Kerapian berpakaian pegawai	32	3.80
3. Kebersihan ruangan	32	4.00
Total		3.85

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	32	3.98
5. Kemudahan akses database dosen	32	3.65
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	32	3.89
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	32	4.12

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	UMSU	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 3
	KEPUASAN DOSEN	Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03

8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	32	4.08
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	32	4.12
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	32	4.08
Total		3.99

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	32	3.89
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	32	3.89
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	32	3.89
Total		3.89

Jaminan


Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	32	4.10
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	32	4.05
16. Keamanan data administrasi dosen	32	4.12
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	32	4.11
Total		4.10

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	32	4.02
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	32	4.10
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	32	4.05
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	32	4.04
Total		4.05

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	32	3.85
Kehandalan	32	3.99
Daya Tangkap	32	3.89
Jaminan	32	4.10
Empati	32	4.05
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi		3.98

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	UMSU	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 3
	KEPUASAN DOSEN	Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03

D. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	32	4.02
2. Kerapian berpakaian pegawai	32	4.00
3. Kebersihan ruangan	32	3.99
Total		4.00

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	32	4.10
5. Kemudahan akses database dosen	32	4.12
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	32	3.89
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	32	4.02
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	32	3.95
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	32	3.86
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	32	3.96
Total		3.99

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	32	3.95
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	32	3.95
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	32	3.95
Total		3.95

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	32	3.95
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	32	4.02
16. Keamanan data administrasi dosen	32	4.02
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	32	4.00
Total		4.00

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	UMSU	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 3
	KEPUASAN DOSEN	Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03

Empati


Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	32	4.03
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	32	4.05
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	32	4.15
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	32	4.18
Total		4.10

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	32	4.00
Kehandalan	32	3.99
Daya Tangkap	32	3.95
Jaminan	32	4.00
Empati	32	4.10
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan		4.01

Rekapitulasi Kepuasan Dosen

Aspek Penilaian	N	Mean
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas	32	3.88
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum	32	4.05
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi	32	3.98
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan	32	4.01
Total Kepuasan Dosen		3.98

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	UMSU	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 3
	KEPUASAN DOSEN	Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03

Hasil Monitoring Evaluasi Kepuasan Dosen Fakultas Ekonomi

A. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruang dosen	67	3.36
2. Ketersediaan kursi, meja dan loker pada ruang dosen	67	3.25
3. Kemudahan dalam mengakses internet	67	2.81
4. Kebersihan ruang dosen	67	3.52
5. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	67	3.75
6. Ketersediaan infocus untuk mengajar	67	3.32
7. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman	67	3.21
8. Ketersediaan air minum di ruang dosen	67	3.52
9. Ketersediaan ruang konsultasi mahasiswa dengan dosen	67	2.27
10. Ketersediaan toilet dosen	67	2.94
11. Kebersihan toilet dosen	67	3.00
Total		3.18

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Kemampuan pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	67	3.12
13. Ketuntasan pelayanan yang diberikan pegawai fakultas	67	3.16
14. Ketepatan waktu pelayanan	67	3.26
15. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	67	3.51
16. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan	67	3.42
Total		3.29

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
17. Kesiapan pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	67	3.36
18. Kepedulian pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	67	3.42
19. Kecepatan pegawai fakultas dalam menyampaikan informasi	67	3.36
Total		3.38

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
20. Pengetahuan pegawai fakultas dalam melaksanakan tugasnya	67	3.36
21. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai fakultas	67	3.46
22. Keamanan data akademik dosen	67	3.52
Total		3.45

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	UMSU	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 3
	KEPUASAN DOSEN	Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
23. Respon pegawai fakultas saat dihubungi via telepon	67	3.65
24. Perhatian pegawai fakultas pada saat memberi pelayanan	67	3.48
25. Kesiapan pegawai fakultas dalam membantu kesulitan yang dialami dosen	67	3.41
Total		3.51

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	67	3.18
Kehandalan	67	3.29
Daya Tangkap	67	3.38
Jaminan	67	3.45
Empati	67	3.51
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas		3.36

B. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Fisik


Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	67	3.81
2. Kerapian berpakaian pegawai	67	3.87
3. Kebersihan ruangan	67	3.88
Total		3.85

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	67	3.60
5. Kemudahan akses database dosen	67	3.55
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	67	3.45
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	67	3.49
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	67	3.50
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	67	3.62
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	67	3.46
Total		3.52

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	67	3.77
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	67	3.62
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	67	3.87
Total		3.75

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	UMSU	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 3
	KEPUASAN DOSEN	Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	67	3.38
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	67	3.61
16. Keamanan data administrasi dosen	67	3.55
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	67	3.49
Total		3.51

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	67	3.62
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	67	3.72
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	67	3.50
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	67	3.65
Total		3.62

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	67	3.85
Kehandalan	67	3.52
Daya Tangkap	67	3.75
Jaminan	67	3.51
Empati	67	3.62
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum		3.65


C. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi

Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	67	3.55
2. Kerapian berpakaian pegawai	67	3.42
3. Kebersihan ruangan	67	3.69
Total		3.55

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	67	3.35
5. Kemudahan akses database dosen	67	3.52
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	67	3.39
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	67	3.47

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	UMSU	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 3
	KEPUASAN DOSEN	Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03

8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	67	3.42
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	67	3.39
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	67	3.22
Total		3.39

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	67	3.29
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	67	3.52
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	67	3.27
Total		3.36

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	67	3.60
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	67	3.82
16. Keamanan data administrasi dosen	67	3.71
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	67	3.65
Total		3.70

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	67	3.52
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	67	3.66
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	67	3.45
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	67	3.44
Total		3.52

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	67	3.55
Kehandalan	67	3.39
Daya Tangkap	67	3.36
Jaminan	67	3.70
Empati	67	3.52
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi		3.50

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	UMSU	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 3
	KEPUASAN DOSEN	Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03

D. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	67	3.62
2. Kerapian berpakaian pegawai	67	3.75
3. Kebersihan ruangan	67	3.79
Total		3.72

Kehandalan


Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	67	3.62
5. Kemudahan akses database dosen	67	3.75
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	67	3.71
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	67	3.52
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	67	3.59
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	67	3.65
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	67	3.74
Total		3.65

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	67	3.48
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	67	3.49
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	67	3.68
Total		3.55

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	67	3.76
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	67	3.82
16. Keamanan data administrasi dosen	67	3.88
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	67	3.75
Total		3.80

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	UMSU	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 3
	KEPUASAN DOSEN	Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03

Empati


Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	67	3.52
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	67	3.75
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	67	3.42
21. Kesiapan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	67	3.37
Total		3.52

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	67	3.72
Kehandalan	67	3.65
Daya Tangkap	67	3.55
Jaminan	67	3.80
Empati	67	3.52
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan		3.65

Rekapitulasi Kepuasan Dosen

Aspek Penilaian	N	Mean
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas	67	3.36
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum	67	3.65
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi	67	3.50
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan	67	3.65
Total Kepuasan Dosen		3.54

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	UMSU	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 3
	KEPUASAN DOSEN	Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03

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	55	3.41
2. Ketersediaan kursi, meja dan loker pada ruang dosen	55	3.45
3. Kemudahan dalam mengakses internet	55	2.91
4. Kebersihan ruang dosen	55	3.78
5. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	55	4.00
6. Ketersediaan infocus untuk mengajar	55	3.50
7. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman	55	3.47
8. Ketersediaan air minum di ruang dosen	55	3.41
9. Ketersediaan ruang konsultasi mahasiswa dengan dosen	55	3.40
10. Ketersediaan toilet dosen	55	2.80
11. Kebersihan toilet dosen	55	2.82
Total		3.36

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Kemampuan pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	55	3.36
13. Ketuntasan pelayanan yang diberikan pegawai fakultas	55	3.58
14. Ketepatan waktu pelayanan	55	3.42
15. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	55	3.50
16. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan	55	3.41
Total		3.45

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
17. Kesiapan pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	55	3.53
18. Kepedulian pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	55	3.42
19. Kecepatan pegawai fakultas dalam menyampaikan informasi	55	3.48
Total		3.48

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
20. Pengetahuan pegawai fakultas dalam melaksanakan tugasnya	55	3.58
21. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai fakultas	55	3.61
22. Keamanan data akademik dosen	55	3.57
Total		3.59

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	UMSU	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 3
	KEPUASAN DOSEN	Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
23. Respon pegawai fakultas saat dihubungi via telepon	55	3.71
24. Perhatian pegawai fakultas pada saat memberi pelayanan	55	3.56
25. Kesiapan pegawai fakultas dalam membantu kesulitan yang dialami dosen	55	3.44
Total		3.57

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	55	3.36
Kehandalan	55	3.45
Daya Tangkap	55	3.48
Jaminan	55	3.59
Empati	55	3.57
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas		3.49

B. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Fisik


Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	55	3.65
2. Kerapian berpakaian pegawai	55	3.77
3. Kebersihan ruangan	55	3.93
Total		3.78

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	55	3.61
5. Kemudahan akses database dosen	55	3.52
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	55	3.45
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	55	3.62
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	55	3.42
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	55	3.51
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	55	3.53
Total		3.52

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	55	4.44
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	55	3.80
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	55	3.84
Total		4.02

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	UMSU	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 3
	KEPUASAN DOSEN	Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	55	3.62
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	55	3.45
16. Keamanan data administrasi dosen	55	3.72
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	55	3.85
Total		3.66

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	55	3.75
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	55	3.84
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	55	3.79
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	55	3.76
Total		3.78

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	55	3.78
Kehandalan	55	3.52
Daya Tangkap	55	4.02
Jaminan	55	3.66
Empati	55	3.78
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum		3.75

C. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi

Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	55	3.75
2. Kerapian berpakaian pegawai	55	3.62
3. Kebersihan ruangan	55	3.71
Total		3.69

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	55	3.55
5. Kemudahan akses database dosen	55	3.42
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	55	3.73

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	UMSU	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 3
	KEPUASAN DOSEN	Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03

7. Ketuntasan pelayanan administrasi	55	3.72
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	55	3.76
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	55	3.75
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	55	3.71
Total		3.66

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	55	3.62
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	55	3.52
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	55	3.42
Total		3.52

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	55	3.82
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	55	3.84
16. Keamanan data administrasi dosen	55	3.82
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	55	3.78
Total		3.81

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	55	3.80
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	55	3.82
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	55	3.75
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	55	3.76
Total		3.78

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	55	3.69
Kehandalan	55	3.66
Daya Tangkap	55	3.52
Jaminan	55	3.81
Empati	55	3.78
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi		3.69

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	UMSU	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 3
	KEPUASAN DOSEN	Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03

D. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	55	3.69
2. Kerapian berpakaian pegawai	55	3.85
3. Kebersihan ruangan	55	3.70
Total		3.75

Kehandalan


Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	55	3.72
5. Kemudahan akses database dosen	55	3.61
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	55	3.52
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	55	3.41
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	55	3.85
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	55	3.78
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	55	3.73
Total		3.66

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	55	3.44
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	55	3.52
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	55	3.61
Total		3.52

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	55	3.61
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	55	3.85
16. Keamanan data administrasi dosen	55	3.80
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	55	3.73
Total		3.75

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	UMSU	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 3
	KEPUASAN DOSEN	Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03

Empati


Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	55	3.52
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	55	3.65
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	55	3.66
21. Kesiapan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	55	3.65
Total		3.62

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	55	3.75
Kehandalan	55	3.66
Daya Tangkap	55	3.52
Jaminan	55	3.75
Empati	55	3.62
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan		3.66

Rekapitulasi Kepuasan Dosen

Aspek Penilaian	N	Mean
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas	55	3.49
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum	55	3.75
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi	55	3.69
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan	55	3.66
Total Kepuasan Dosen		3.65

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	UMSU	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 3
	KEPUASAN DOSEN	Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03

Hasil Monitoring Evaluasi Kepuasan Dosen Fakultas Pertanian

A. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruang dosen	28	2.97
2. Ketersediaan kursi, meja dan loker pada ruang dosen	28	3.06
3. Kemudahan dalam mengakses internet	28	3.26
4. Kebersihan ruang dosen	28	3.52
5. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	28	3.51
6. Ketersediaan infocus untuk mengajar	28	3.31
7. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman	28	3.67
8. Ketersediaan air minum di ruang dosen	28	3.40
9. Ketersediaan ruang konsultasi mahasiswa dengan dosen	28	2.53
10. Ketersediaan toilet dosen	28	3.47
11. Kebersihan toilet dosen	28	3.50
Total		3.29

Kehandalan


Butir Penilaian	N	Mean
12. Kemampuan pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	28	3.38
13. Ketuntasan pelayanan yang diberikan pegawai fakultas	28	3.42
14. Ketepatan waktu pelayanan	28	3.40
15. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	28	3.32
16. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan	28	3.53
Total		3.41

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
17. Kesiapan pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	28	3.51
18. Kepedulian pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	28	3.42
19. Kecepatan pegawai fakultas dalam menyampaikan informasi	28	3.52
Total		3.48

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
20. Pengetahuan pegawai fakultas dalam melaksanakan tugasnya	28	3.32
21. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai fakultas	28	3.45
22. Keamanan data akademik dosen	28	3.38
Total		3.38

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	UMSU	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 3
	KEPUASAN DOSEN	Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
23. Respon pegawai fakultas saat dihubungi via telepon	28	3.32
24. Perhatian pegawai fakultas pada saat memberi pelayanan	28	3.49
25. Kesiapan pegawai fakultas dalam membantu kesulitan yang dialami dosen	28	3.51
Total		3.44

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	28	3.29
Kehandalan	28	3.41
Daya Tangkap	28	3.48
Jaminan	28	3.38
Empati	28	3.44
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas		3.40

B. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Fisik


Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	28	3.51
2. Kerapian berpakaian pegawai	28	3.48
3. Kebersihan ruangan	28	3.65
Total		3.55

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	28	3.42
5. Kemudahan akses database dosen	28	3.30
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	28	3.26
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	28	3.25
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	28	3.21
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	28	3.33
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	28	3.42
Total		3.31

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	28	3.29
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	28	3.31
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	28	3.15
Total		3.25

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	UMSU	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 3
	KEPUASAN DOSEN	Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	28	3.51
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	28	3.48
16. Keamanan data administrasi dosen	28	3.44
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	28	3.35
Total		3.45

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	28	3.31
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	28	3.25
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	28	3.37
21. Kesiapan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	28	3.50
Total		3.36

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	28	3.55
Kehandalan	28	3.31
Daya Tangkap	28	3.25
Jaminan	28	3.45
Empati	28	3.36
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum		3.38

C. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi

Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	28	3.31
2. Kerapian berpakaian pegawai	28	3.52
3. Kebersihan ruangan	28	3.83
Total		3.55

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	28	3.52
5. Kemudahan akses database dosen	28	3.41
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	28	3.36
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	28	3.45
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	28	3.41

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	UMSU	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 3
	KEPUASAN DOSEN	Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03

9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	28	3.65
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	28	3.60
Total		3.49

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	28	3.31
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	28	3.30
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	28	3.47
Total		3.36

Jaminan


Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	28	3.45
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	28	3.59
16. Keamanan data administrasi dosen	28	3.57
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	28	3.60
Total		3.55

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	28	3.31
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	28	3.25
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	28	3.22
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	28	3.24
Total		3.26

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	28	3.55
Kehandalan	28	3.49
Daya Tangkap	28	3.36
Jaminan	28	3.55
Empati	28	3.26
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi		3.44

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	UMSU	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 3
	KEPUASAN DOSEN	Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03

D. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	28	3.29
2. Kerapian berpakaian pegawai	28	3.51
3. Kebersihan ruangan	28	3.55
Total		3.45

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	28	3.25
5. Kemudahan akses database dosen	28	3.18
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	28	3.42
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	28	3.36
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	28	3.42
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	28	3.37
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	28	3.50
Total		3.36

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	28	3.28
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	28	3.18
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	28	3.29
Total		3.25

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	28	3.43
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	28	3.51
16. Keamanan data administrasi dosen	28	3.48
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	28	3.38
Total		3.45

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	UMSU	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 3
	KEPUASAN DOSEN	Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	28	3.37
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	28	3.50
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	28	3.37
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	28	3.40
Total		3.41

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	28	3.45
Kehandalan	28	3.36
Daya Tangkap	28	3.25
Jaminan	28	3.45
Empati	28	3.41
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan		3.38

Rekapitulasi Kepuasan Dosen

Aspek Penilaian	N	Mean
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas	28	3.40
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum	28	3.38
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi	28	3.44
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan	28	3.38
Total Kepuasan Dosen		3.40

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	UMSU	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 3
	KEPUASAN DOSEN	Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03

Hasil Monitoring Evaluasi Kepuasan Dosen Fakultas Teknik

A. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruang dosen	34	3.20
2. Ketersediaan kursi, meja dan loker pada ruang dosen	34	3.55
3. Kemudahan dalam mengakses internet	34	3.15
4. Kebersihan ruang dosen	34	3.61
5. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	34	3.64
6. Ketersediaan infocus untuk mengajar	34	3.72
7. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman	34	3.47
8. Ketersediaan air minum di ruang dosen	34	3.46
9. Ketersediaan ruang konsultasi mahasiswa dengan dosen	34	2.66
10. Ketersediaan toilet dosen	34	3.17
11. Kebersihan toilet dosen	34	3.19
Total		3.35

Kehandalan


Butir Penilaian	N	Mean
12. Kemampuan pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	34	3.54
13. Ketuntasan pelayanan yang diberikan pegawai fakultas	34	3.42
14. Ketepatan waktu pelayanan	34	3.65
15. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	34	3.69
16. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan	34	3.28
Total		3.52

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
17. Kesiapan pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	34	3.25
18. Kepedulian pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	34	3.65
19. Kecepatan pegawai fakultas dalam menyampaikan informasi	34	3.30
Total		3.40

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
20. Pengetahuan pegawai fakultas dalam melaksanakan tugasnya	34	3.15
21. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai fakultas	34	3.28
22. Keamanan data akademik dosen	34	3.31
Total		3.25

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	UMSU	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 3
	KEPUASAN DOSEN	Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
23. Respon pegawai fakultas saat dihubungi via telepon	34	3.12
24. Perhatian pegawai fakultas pada saat memberi pelayanan	34	3.00
25. Kesiapan pegawai fakultas dalam membantu kesulitan yang dialami dosen	34	3.32
Total		3.15

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	34	3.35
Kehandalan	34	3.52
Daya Tangkap	34	3.40
Jaminan	34	3.25
Empati	34	3.15
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas		3.33

B. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	34	3.75
2. Kerapian berpakaian pegawai	34	3.72
3. Kebersihan ruangan	34	3.81
Total		3.76

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	34	3.91
5. Kemudahan akses database dosen	34	3.92
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	34	3.77
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	34	3.68
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	34	3.80
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	34	3.95
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	34	3.90
Total		3.85

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	34	3.35
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	34	3.65
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	34	3.65
Total		3.55

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	UMSU	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 3
	KEPUASAN DOSEN	Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	34	3.15
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	34	3.38
16. Keamanan data administrasi dosen	34	3.25
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	34	3.22
Total		3.25

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	34	3.36
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	34	3.52
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	34	3.41
21. Kesiapan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	34	3.45
Total		3.44

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	34	3.76
Kehandalan	34	3.85
Daya Tangkap	34	3.55
Jaminan	34	3.25
Empati	34	3.44
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum		3.57


C. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi

Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	34	3.62
2. Kerapian berpakaian pegawai	34	3.55
3. Kebersihan ruangan	34	3.49
Total		3.55

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	34	3.41
5. Kemudahan akses database dosen	34	3.32
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	34	3.26
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	34	3.55
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	34	3.60

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	UMSU	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 3
	KEPUASAN DOSEN	Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03

9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	34	3.57
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	34	3.44
Total		3.45

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	34	3.52
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	34	3.49
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	34	3.65
Total		3.55

Jaminan


Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	34	3.65
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	34	3.63
16. Keamanan data administrasi dosen	34	3.70
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	34	3.60
Total		3.65

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	34	3.53
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	34	3.73
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	34	3.78
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	34	3.67
Total		3.68

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	34	3.55
Kehandalan	34	3.45
Daya Tangkap	34	3.55
Jaminan	34	3.65
Empati	34	3.68
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi		3.58

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	UMSU	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 3
	KEPUASAN DOSEN	Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03

D. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	34	3.49
2. Kerapian berpakaian pegawai	34	3.42
3. Kebersihan ruangan	34	3.75
Total		3.55

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	34	3.92
5. Kemudahan akses database dosen	34	3.62
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	34	3.80
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	34	3.75
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	34	3.82
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	34	3.92
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	34	3.88
Total		3.82

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	34	3.88
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	34	4.00
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	34	4.01
Total		3.96

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	34	3.35
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	34	3.26
16. Keamanan data administrasi dosen	34	3.22
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	34	3.15
Total		3.25

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	UMSU	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 3
	KEPUASAN DOSEN	Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	34	3.12
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	34	3.24
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	34	3.00
21. Kesiapan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	34	3.25
Total		3.15

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	34	3.55
Kehandalan	34	3.82
Daya Tangkap	34	3.96
Jaminan	34	3.25
Empati	34	3.15
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan		3.55

Rekapitulasi Kepuasan Dosen

Aspek Penilaian	N	Mean
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas	34	3.33
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum	34	3.57
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi	34	3.58
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan	34	3.55
Total Kepuasan Dosen		3.51

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	UMSU	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 3
	KEPUASAN DOSEN	Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03

**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	21	3.42
2. Ketersediaan kursi, meja dan loker pada ruang dosen	21	3.53
3. Kemudahan dalam mengakses internet	21	3.35
4. Kebersihan ruang dosen	21	3.44
5. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	21	4.01
6. Ketersediaan infocus untuk mengajar	21	3.72
7. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman	21	3.94
8. Ketersediaan air minum di ruang dosen	21	3.65
9. Ketersediaan ruang konsultasi mahasiswa dengan dosen	21	3.06
10. Ketersediaan toilet dosen	21	3.59
11. Kebersihan toilet dosen	21	3.71
Total		3.58

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Kemampuan pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	21	3.44
13. Ketuntasan pelayanan yang diberikan pegawai fakultas	21	3.41
14. Ketepatan waktu pelayanan	21	3.32
15. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	21	3.52
16. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan	21	3.42
Total		3.42

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
17. Kesiapan pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	21	3.53
18. Kepedulian pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	21	3.54
19. Kecepatan pegawai fakultas dalam menyampaikan informasi	21	3.59
Total		3.55

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
20. Pengetahuan pegawai fakultas dalam melaksanakan tugasnya	21	3.41
21. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai fakultas	21	3.59
22. Keamanan data akademik dosen	21	3.35
Total		3.45

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	UMSU	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 3
	KEPUASAN DOSEN	Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
23. Respon pegawai fakultas saat dihubungi via telepon	21	3.62
24. Perhatian pegawai fakultas pada saat memberi pelayanan	21	3.42
25. Kesiapan pegawai fakultas dalam membantu kesulitan yang dialami dosen	21	3.70
Total		3.58

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	N	3.58
Kehandalan	21	3.42
Daya Tangkap	21	3.55
Jaminan	21	3.45
Empati	21	3.58
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas		3.52

B. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	21	3.79
2. Kerapian berpakaian pegawai	21	3.71
3. Kebersihan ruangan	21	4.06
Total		3.85

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	21	3.59
5. Kemudahan akses database dosen	21	3.65
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	21	3.59
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	21	3.71
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	21	3.65
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	21	3.71
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	21	3.65
Total		3.65

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	21	3.74
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	21	3.69
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	21	3.65
Total		3.69

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	UMSU	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 3
	KEPUASAN DOSEN	Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	21	3.50
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	21	3.44
16. Keamanan data administrasi dosen	21	3.31
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	21	3.82
Total		3.52

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	21	3.51
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	21	3.48
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	21	3.61
21. Kesiapan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	21	3.59
Total		3.55

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	21	3.85
Kehandalan	21	3.65
Daya Tangkap	21	3.69
Jaminan	21	3.52
Empati	21	3.55
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum		3.65


C. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi

Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	21	3.52
2. Kerapian berpakaian pegawai	21	3.44
3. Kebersihan ruangan	21	3.71
Total		3.56

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	21	3.52
5. Kemudahan akses database dosen	21	3.32
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	21	3.74
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	21	3.62
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	21	3.75

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	UMSU	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 3
	KEPUASAN DOSEN	Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03

9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	21	3.55
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	21	3.82
Total		3.62

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	21	3.77
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	21	3.69
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	21	3.79
Total		3.75

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	21	3.62
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	21	3.75
16. Keamanan data administrasi dosen	21	3.58
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	21	3.81
Total		3.69

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	21	3.82
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	21	3.71
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	21	3.88
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	21	3.76
Total		3.79

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	21	3.56
Kehandalan	21	3.62
Daya Tangkap	21	3.75
Jaminan	21	3.69
Empati	21	3.79
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi		3.68

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	UMSU	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 3
	KEPUASAN DOSEN	Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03

D. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	21	3.66
2. Kerapian berpakaian pegawai	21	3.77
3. Kebersihan ruangan	21	3.52
Total		3.65

Kehandalan


Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	21	3.55
5. Kemudahan akses database dosen	21	3.42
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	21	3.36
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	21	3.39
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	21	3.30
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	21	3.82
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	21	3.76
Total		3.52

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	21	3.65
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	21	3.52
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	21	3.60
Total		3.59

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	21	3.77
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	21	3.80
16. Keamanan data administrasi dosen	21	3.76
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	21	3.82
Total		3.79

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	UMSU	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 3
	KEPUASAN DOSEN	Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03

Empati


Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	21	3.76
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	21	3.71
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	21	3.82
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	21	3.76
Total		3.76

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	21	3.65
Kehandalan	21	3.52
Daya Tangkap	21	3.59
Jaminan	21	3.79
Empati	21	3.76
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan		3.66

Rekapitulasi Kepuasan Dosen

Aspek Penilaian	N	Mean
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas	21	3.52
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum	21	3.65
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi	21	3.68
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan	21	3.66
Total Kepuasan Dosen		3.63

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	UMSU	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 3
	KEPUASAN DOSEN	Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03

Hasil Monitoring Evaluasi Kepuasan Dosen Fakultas Hukum

A. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruang dosen	41	3.89
2. Ketersediaan kursi, meja dan loker pada ruang dosen	41	3.82
3. Kemudahan dalam mengakses internet	41	4.00
4. Kebersihan ruang dosen	41	4.37
5. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	41	4.34
6. Ketersediaan infocus untuk mengajar	41	3.94
7. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman	41	3.86
8. Ketersediaan air minum di ruang dosen	41	3.71
9. Ketersediaan ruang konsultasi mahasiswa dengan dosen	41	3.29
10. Ketersediaan toilet dosen	41	3.69
11. Kebersihan toilet dosen	41	3.97
Total		3.90

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Kemampuan pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	41	3.60
13. Ketuntasan pelayanan yang diberikan pegawai fakultas	41	3.75
14. Ketepatan waktu pelayanan	41	3.88
15. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	41	3.65
16. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan	41	3.88
Total		3.75

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
17. Kesiapan pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	41	3.85
18. Kepedulian pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	41	3.90
19. Kecepatan pegawai fakultas dalam menyampaikan informasi	41	4.10
Total		3.95

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
20. Pengetahuan pegawai fakultas dalam melaksanakan tugasnya	41	3.85
21. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai fakultas	41	3.66
22. Keamanan data akademik dosen	41	4.05
Total		3.85

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	UMSU	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 3
	KEPUASAN DOSEN	Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
23. Respon pegawai fakultas saat dihubungi via telepon	41	3.85
24. Perhatian pegawai fakultas pada saat memberi pelayanan	41	3.82
25. Kesiapan pegawai fakultas dalam membantu kesulitan yang dialami dosen	41	3.55
Total		3.74

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	41	3.90
Kehandalan	41	3.75
Daya Tangkap	41	3.95
Jaminan	41	3.85
Empati	41	3.74
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas		3.84

B. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Fisik


Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	41	3.85
2. Kerapian berpakaian pegawai	41	3.55
3. Kebersihan ruangan	41	3.86
Total		3.75

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	41	3.65
5. Kemudahan akses database dosen	41	4.20
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	41	3.85
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	41	3.55
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	41	4.02
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	41	3.96
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	41	3.91
Total		3.88

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	41	3.55
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	41	3.62
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	41	4.08
Total		3.75

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	UMSU	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 3
	KEPUASAN DOSEN	Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	41	3.52
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	41	3.80
16. Keamanan data administrasi dosen	41	3.55
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	41	3.75
Total		3.66

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	41	3.86
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	41	3.58
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	41	4.02
21. Kesiapan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	41	3.95
Total		3.85

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	41	3.75
Kehandalan	41	3.88
Daya Tangkap	41	3.75
Jaminan	41	3.66
Empati	41	3.85
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum		3.78

C. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi

Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	41	3.91
2. Kerapian berpakaian pegawai	41	4.06
3. Kebersihan ruangan	41	4.12
Total		4.03

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	41	4.10
5. Kemudahan akses database dosen	41	4.05
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	41	3.80
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	41	4.00
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	41	4.02

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	UMSU	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 3
	KEPUASAN DOSEN	Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03

9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	41	3.95
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	41	4.11
Total		4.00

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	41	4.02
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	41	4.02
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	41	4.02
Total		4.02

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	41	3.99
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	41	3.82
16. Keamanan data administrasi dosen	41	3.85
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	41	4.23
Total		3.97

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	41	3.96
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	41	3.75
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	41	4.06
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	41	3.78
Total		3.89

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	41	4.03
Kehandalan	41	4.00
Daya Tangkap	41	4.02
Jaminan	41	3.97
Empati	41	3.89
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi		3.98

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	UMSU	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 3
	KEPUASAN DOSEN	Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03

D. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	41	3.72
2. Kerapian berpakaian pegawai	41	3.85
3. Kebersihan ruangan	41	3.52
Total		3.70

Kehandalan


Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	41	3.85
5. Kemudahan akses database dosen	41	3.96
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	41	4.02
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	41	4.10
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	41	3.64
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	41	3.62
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	41	3.52
Total		3.82

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	41	3.95
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	41	3.88
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	41	3.88
Total		3.90

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	41	3.65
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	41	4.02
16. Keamanan data administrasi dosen	41	3.85
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	41	3.49
Total		3.75

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	UMSU	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 3
	KEPUASAN DOSEN	Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	41	3.52
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	41	4.02
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	41	3.85
21. Kesiapan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	41	3.89
Total		3.82

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	41	3.70
Kehandalan	41	3.82
Daya Tangkap	41	3.90
Jaminan	41	3.75
Empati	41	3.82
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan		3.80

Rekapitulasi Kepuasan Dosen

Aspek Penilaian	N	Mean
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas	41	3.84
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum	41	3.78
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi	41	3.98
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan	41	3.80
Total Kepuasan Dosen		3.85

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	UMSU	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 3
	KEPUASAN DOSEN	Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03

Hasil Monitoring Evaluasi Kepuasan Dosen Fakultas Kedokteran

A. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruang dosen	20	3.52
2. Ketersediaan kursi, meja dan loker pada ruang dosen	20	3.55
3. Kemudahan dalam mengakses internet	20	3.25
4. Kebersihan ruang dosen	20	4.02
5. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	20	4.02
6. Ketersediaan infocus untuk mengajar	20	4.00
7. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman	20	3.66
8. Ketersediaan air minum di ruang dosen	20	3.52
9. Ketersediaan ruang konsultasi mahasiswa dengan dosen	20	3.31
10. Ketersediaan toilet dosen	20	3.12
11. Kebersihan toilet dosen	20	3.55
Total		3.59

Kehandalan


Butir Penilaian	N	Mean
12. Kemampuan pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	20	4.02
13. Ketuntasan pelayanan yang diberikan pegawai fakultas	20	4.12
14. Ketepatan waktu pelayanan	20	4.00
15. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	20	4.03
16. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan	20	3.82
Total		4.00

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
17. Kesiapan pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	20	3.70
18. Kepedulian pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	20	3.66
19. Kecepatan pegawai fakultas dalam menyampaikan informasi	20	3.38
Total		3.58

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
20. Pengetahuan pegawai fakultas dalam melaksanakan tugasnya	20	3.70
21. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai fakultas	20	3.95
22. Keamanan data akademik dosen	20	4.00
Total		3.88

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	UMSU	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 3
	KEPUASAN DOSEN	Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
23. Respon pegawai fakultas saat dihubungi via telepon	20	3.55
24. Perhatian pegawai fakultas pada saat memberi pelayanan	20	4.03
25. Kesiapan pegawai fakultas dalam membantu kesulitan yang dialami dosen	20	3.67
Total		3.75

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	20	3.59
Kehandalan	20	4.00
Daya Tangkap	20	3.58
Jaminan	20	3.88
Empati	20	3.75
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas		3.76

B. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Fisik


Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	20	3.85
2. Kerapian berpakaian pegawai	20	3.58
3. Kebersihan ruangan	20	3.89
Total		3.77

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	20	3.75
5. Kemudahan akses database dosen	20	3.58
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	20	3.25
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	20	3.52
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	20	3.56
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	20	3.70
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	20	3.52
Total		3.55

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	20	4.05
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	20	4.15
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	20	3.35
Total		3.85

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	UMSU	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 3
	KEPUASAN DOSEN	Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	20	3.55
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	20	3.77
16. Keamanan data administrasi dosen	20	3.58
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	20	3.58
Total		3.62

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	20	3.71
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	20	3.25
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	20	3.78
21. Kesiapan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	20	3.85
Total		3.65

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	20	3.77
Kehandalan	20	3.55
Daya Tangkap	20	3.85
Jaminan	20	3.62
Empati	20	3.65
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum		3.69

C. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi

Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	20	3.95
2. Kerapian berpakaian pegawai	20	3.63
3. Kebersihan ruangan	20	3.89
Total		3.82

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	20	3.75
5. Kemudahan akses database dosen	20	3.67
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	20	3.52
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	20	3.45
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	20	3.38

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	UMSU	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 3
	KEPUASAN DOSEN	Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03

9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	20	3.52
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	20	3.59
Total		3.55

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	20	3.95
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	20	3.61
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	20	4.30
Total		3.95

Jaminan


Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	20	3.65
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	20	3.58
16. Keamanan data administrasi dosen	20	3.90
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	20	3.85
Total		3.75

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	20	3.82
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	20	3.52
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	20	4.05
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	20	4.00
Total		3.85

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	20	3.82
Kehandalan	20	3.55
Daya Tangkap	20	3.95
Jaminan	20	3.75
Empati	20	3.85
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi		3.78

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	UMSU	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 3
	KEPUASAN DOSEN	Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03

D. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	20	3.91
2. Kerapian berpakaian pegawai	20	3.78
3. Kebersihan ruangan	20	3.90
Total		3.86

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	20	3.85
5. Kemudahan akses database dosen	20	3.65
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	20	3.85
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	20	3.52
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	20	3.69
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	20	4.00
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	20	3.85
Total		3.77

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	20	3.73
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	20	3.73
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	20	3.73
Total		3.73

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	20	3.85
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	20	3.55
16. Keamanan data administrasi dosen	20	3.65
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	20	4.10
Total		3.79

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	UMSU	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 3
	KEPUASAN DOSEN	Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	20	3.55
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	20	3.89
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	20	3.45
21. Kesiapan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	20	3.36
Total		3.56

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	20	3.86
Kehandalan	20	3.77
Daya Tangkap	20	3.73
Jaminan	20	3.79
Empati	20	3.56
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan		3.74

Rekapitulasi Kepuasan Dosen

Aspek Penilaian	N	Mean
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas	20	3.76
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum	20	3.69
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi	20	3.78
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan	20	3.74
Total Kepuasan Dosen		3.74

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	UMSU	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 3
	KEPUASAN DOSEN	Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03

Hasil Monitoring Evaluasi Kepuasan Dosen Program Pascasarjana

A. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruang dosen	24	3.25
2. Ketersediaan kursi, meja dan loker pada ruang dosen	24	3.23
3. Kemudahan dalam mengakses internet	24	3.35
4. Kebersihan ruang dosen	24	3.89
5. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	24	3.75
6. Ketersediaan infocus untuk mengajar	24	3.44
7. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman	24	3.55
8. Ketersediaan air minum di ruang dosen	24	3.42
9. Ketersediaan ruang konsultasi mahasiswa dengan dosen	24	3.21
10. Ketersediaan toilet dosen	24	3.12
11. Kebersihan toilet dosen	24	3.55
Total		3.43

Kehandalan


Butir Penilaian	N	Mean
12. Kemampuan pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	24	3.59
13. Ketuntasan pelayanan yang diberikan pegawai fakultas	24	3.54
14. Ketepatan waktu pelayanan	24	3.62
15. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	24	3.55
16. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan	24	3.75
Total		3.61

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
17. Kesiapan pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	24	3.45
18. Kepedulian pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	24	3.50
19. Kecepatan pegawai fakultas dalam menyampaikan informasi	24	3.32
Total		3.42

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
20. Pengetahuan pegawai fakultas dalam melaksanakan tugasnya	24	3.70
21. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai fakultas	24	3.65
22. Keamanan data akademik dosen	24	3.52
Total		3.62

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	UMSU	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 3
	KEPUASAN DOSEN	Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
23. Respon pegawai fakultas saat dihubungi via telepon	24	3.55
24. Perhatian pegawai fakultas pada saat memberi pelayanan	24	3.75
25. Kesiapan pegawai fakultas dalam membantu kesulitan yang dialami dosen	24	3.60
Total		3.63

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	24	3.43
Kehandalan	24	3.61
Daya Tangkap	24	3.42
Jaminan	24	3.62
Empati	24	3.63
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas		3.54

B. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	24	3.75
2. Kerapian berpakaian pegawai	24	3.80
3. Kebersihan ruangan	24	3.40
Total		3.65

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	24	3.80
5. Kemudahan akses database dosen	24	3.62
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	24	3.65
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	24	3.75
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	24	3.60
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	24	3.70
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	24	3.62
Total		3.68

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	24	3.75
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	24	4.15
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	24	3.35
Total		3.75

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	UMSU	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 3
	KEPUASAN DOSEN	Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	24	3.25
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	24	3.77
16. Keamanan data administrasi dosen	24	3.58
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	24	3.58
Total		3.55

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	24	3.71
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	24	3.25
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	24	3.78
21. Kesiapan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	24	3.75
Total		3.62

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	24	3.65
Kehandalan	24	3.68
Daya Tangkap	24	3.75
Jaminan	24	3.55
Empati	24	3.62
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum		3.65


C. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi

Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	24	3.75
2. Kerapian berpakaian pegawai	24	3.63
3. Kebersihan ruangan	24	3.75
Total		3.71

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	24	3.75
5. Kemudahan akses database dosen	24	3.67
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	24	3.52
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	24	3.65
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	24	3.55

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	UMSU	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 3
	KEPUASAN DOSEN	Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03

9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	24	3.80
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	24	3.65
Total		3.66

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	24	3.95
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	24	3.65
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	24	3.66
Total		3.75

Jaminan


Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	24	3.65
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	24	3.58
16. Keamanan data administrasi dosen	24	3.52
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	24	3.85
Total		3.65

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	24	3.65
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	24	3.52
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	24	3.24
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	24	3.25
Total		3.42

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	24	3.71
Kehandalan	24	3.66
Daya Tangkap	24	3.75
Jaminan	24	3.65
Empati	24	3.42
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi		3.64

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	UMSU	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 3
	KEPUASAN DOSEN	Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03

D. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	24	3.52
2. Kerapian berpakaian pegawai	24	3.51
3. Kebersihan ruangan	24	3.60
Total		3.54

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	24	3.80
5. Kemudahan akses database dosen	24	3.65
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	24	3.75
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	24	3.52
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	24	3.69
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	24	3.52
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	24	3.65
Total		3.65

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	24	3.73
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	24	3.85
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	24	3.73
Total		3.77

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	24	3.80
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	24	3.65
16. Keamanan data administrasi dosen	24	3.62
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	24	3.52
Total		3.65

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	UMSU	Waktu Pelaksanaan : Mei 2016
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 3
	KEPUASAN DOSEN	Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	24	3.55
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	24	3.89
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	24	3.52
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	24	3.36
Total		3.58

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	24	3.54
Kehandalan	24	3.65
Daya Tangkap	24	3.77
Jaminan	24	3.65
Empati	24	3.58
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan		3.64

Rekapitulasi Kepuasan Dosen

Aspek Penilaian	N	Mean
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas	24	3.54
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum	24	3.65
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi	24	3.64
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan	24	3.64
Total Kepuasan Dosen		3.62