


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



**BADAN PENJAMINAN MUTU  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
2017**

	<b>UMSU</b>	Waktu Pelaksanaan: Mei 2017
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 4
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	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 kepada dosen. Berdasarkan informasi ini akan membantu pimpinan universitas dan pimpinan fakultas 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 2017  
Ketua BPM

Dr. Yan Hendra, M.Si

 <b>UMSU</b> Unggul   Cerdas   Terpercaya	<b>UMSU</b>	Waktu Pelaksanaan: Mei 2017
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 4
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	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. Metode Monev .....	2
F. Instrumen Monev .....	4
G. Hasil Monev Kepuasan Dosen .....	8
H. Kesimpulan .....	18
I. Lampiran .....	19
1. Hasil Rekapitulasi Terhadap Pelayanan UMSU .....	19
2. Hasil Rekapitulasi Terhadap Pelayanan Fakultas .....	19
3. Hasil Rekapitulasi Terhadap Pelayanan Perpustakaan .....	20
4. Hasil Rekapitulasi Terhadap Pelayanan Biro Umum.....	20
5. Hasil Rekapitulasi Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi.....	21
6. Hasil Rekapitulasi Terhadap Pelayanan Keuangan.....	21
7. Hasil Monev Fakultas Agama Islam .....	22
8. Hasil Monev Fakultas Ekonomi.....	27
9. Hasil Monev Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan .....	31
10. Hasil Monev Fakultas Pertanian .....	37
11. Hasil Monev Fakultas Teknik .....	42
12. Hasil Monev Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik .....	47
13. Hasil Monev Fakultas Hukum .....	52
14. Hasil Monev Fakultas Kedokteran.....	57
15. Hasil Monev Program Pascasarjana.....	62

 <b>UMSU</b> Unggul   Cerdas   Terpercaya	<b>UMSU</b>	Waktu Pelaksanaan: Mei 2017
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 4
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03

## A. Pendahuluan


Dosen memiliki peran yang sangat besar dalam menentukan kualitas lulusan suatu perguruan tinggi. Oleh karenanya perguruan tinggi harus memberikan pelayanan yang terbaik untuk dapat mendorong terciptanya kenyamanan kerja bagi dosen dalam melaksanakan tridarma perguruan tinggi.

Untuk mendorong peningkatan kinerja dosen maka Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU) terus menerus melakukan perbaikan dalam memberikan pelayanan terbaik kepada dosen, baik pelayanan yang terkait dengan bidang akademik maupun non akademik. Pengadaan prasarana dan sarana yang baik, tata kelola yang terus disempurnakan, merupakan komitmen pimpinan untuk memberi pelayanan yang baik kepada dosen.

Pelaksanaan monev dilakukan secara berkala, dan pada periode monev tahun akademik 2016/2017 ini, pengukuran kepuasan dosen dilakukan terhadap pelayanan yang diberikan kepada dosen terdiri dari pelayanan fakultas, pelayanan perpustakaan, pelayanan biro umum, pelayanan biro data dan informasi, dan pelayanan biro keuangan. Hasil monev ini nantinya akan menjadi masukan bagi pimpinan universitas dan pimpinan fakultas dalam menyusun berbagai kebijakan yang akan memberikan kepuasan dan kenyamanan kerja kepada dosen dalam melaksanakan fungsi dan tanggung jawabnya dan menyiapkan semua kebutuhan pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Dengan harapan akan mendorong peningkatan kinerja dosen dalam melaksanakan tri dharma perguruan tinggi.

## B. Tujuan

Tujuan pelaksanaan monev kepuasan dosen adalah untuk mengukur seberapa besar tingkat kepuasan dosen UMSU terhadap pelayanan yang telah diberikan selama periode tahun akademik 2016/2017

 <b>UMSU</b> Unggul   Cerdias   Terpercaya	<b>UMSU</b>	Waktu Pelaksanaan: Mei 2017
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 4
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03

### C. Manfaat

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


### D. Ruang Lingkup Monev

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

### E. Metode Monev

Pelaksanaan monev kepuasan dosen terhadap pelayanan di fakultas, perpustakaan dan seluruh biro pelayanan yang ada di UMSU dilakukan pada semester genap tahun akademik 2016/2017, dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Kepuasan dosen yang dimaksud adalah kepuasan terhadap pelayanan atas lima (5) indikator pelayanan yaitu:


- a. **Bentuk fisik (*tangibles*)** meliputi fasilitas fisik, perlengkapan prasarana dan sarana
- b. **Kehandalan (*reliability*)** yaitu kemampuan untuk melayani dosen sesuai dengan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan
- c. **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

 <b>UMSU</b> Unggul   Cerdias   Terpercaya	<b>UMSU</b>	Waktu Pelaksanaan: Mei 2017
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 4
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03


- e. **Empati (*empathy*)** meliputi kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan dosen

Objek monev adalah seluruh biro pelayanan yang ada di UMSU yang terdiri dari biro fakultas, perpustakaan, biro umum, biro data dan informasi serta biro keuangan. Sumber data digunakan adalah data primer dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran angket kepada responden. Populasi adalah seluruh dosen tetap yang aktif mengajar pada semester genap 2016/2017 di UMSU. Berdasarkan data yang diperoleh dari Biro Umum, diketahui jumlah dosen aktif adalah sebanyak 398 orang. Teknik penentuan sampel menggunakan rumus Slovin dengan *sampling error* 2%, penentuan sampel menggunakan *stratified random sampling*, maka jumlah sampel adalah 343 dosen. Dengan demikian jumlah angket yang disebar kepada responden berjumlah 343 angket, namun angket yang kembali dan layak untuk diolah sebanyak 317 angket. Angket yang telah terkumpul ditabulasi dan diklasifikasikan, dijelaskan dan dilakukan analisis untuk memperoleh informasi mengenai kepuasan dosen. Dalam mengukur tinggi rendahnya kepuasan dosen terhadap pelayanan yang diberikan digunakan interval sebagai berikut:


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

 <b>UMSU</b> Unggul   Cerdas   Terpercaya	<b>UMSU</b>	Waktu Pelaksanaan: Mei 2017 Edisi : 4 Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	

## F. INSTRUMEN MONEV


 UMSU Unggul, Cerdas & Terpercaya	UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA	<b>PETUNJUK PENGISIAN</b> 1. Berilah tanda silang (x) pada alternatif jawaban yang anda anggap paling sesuai dengan pengetahuan dan pengalaman yang anda rasakan. 2. Setiap pilihan hanya membutuhkan satu jawaban saja Skor Penilaian : 1 = Sangat Tidak Puas    4 = Puas 2 = Tidak Puas            5 = Sangat Puas 3 = Cukup Puas
	ANGKET	
	INSTRUMEN KEPUASAN DOSEN	

PERTANYAAN	JAWABAN				
<b>A. PELAYANAN FAKULTAS</b>					
<b>A.1. Fisik</b>					
1. Kenyamanan ruang dosen.	1	2	3	4	5
2. Ketersediaan kursi, meja, dan loker pada ruang dosen	1	2	3	4	5
3. Kemudahan dalam mengakses internet	1	2	3	4	5
4. Kebersihan ruang dosen	1	2	3	4	5
5. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	1	2	3	4	5
6. Ketersediaan infokus untuk mengajar	1	2	3	4	5
7. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman	1	2	3	4	5
8. Ketersediaan air minum di ruang dosen	1	2	3	4	5
9. Ketersediaan ruang konsultasi mahasiswa dengan dosen	1	2	3	4	5
10. Ketersediaan toilet dosen	1	2	3	4	5
11. Kebersihan toilet dosen	1	2	3	4	5
<b>A.2. Kehandalan</b>					
12. Kemampuan pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
13. Ketuntasan pelayanan yang diberikan pegawai fakultas	1	2	3	4	5
14. Ketepatan waktu pelayanan	1	2	3	4	5
15. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	1	2	3	4	5
16. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
<b>A.3. Daya Tanggap</b>					
17. Kesiapan pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan.	1	2	3	4	5
18. Kepedulian pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan.	1	2	3	4	5
19. Kecepatan pegawai fakultas dalam menyampaikan informasi	1	2	3	4	5
<b>A.4. Jaminan</b>					
20. Pengetahuan pegawai fakultas dalam melaksanakan tugasnya	1	2	3	4	5
21. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai fakultas	1	2	3	4	5


 <b>UMSU</b> Unggul   Cerdias   Terpercaya	<b>UMSU</b>	Waktu Pelaksanaan: Mei 2017 Edisi : 4 Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	

PERTANYAAN	JAWABAN				
22.Keamanan data akademik dosen	1	2	3	4	5
<b>A.5. Empati</b>					
23.Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon	1	2	3	4	5
24.Perhatian pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
25.Kesediaan pegawai fakultas membantu kesulitan yang dialami dosen	1	2	3	4	5
<b>B. PELAYANAN PUSTAKA</b>					
<b>B.1. Fisik</b>					
1. Kenyamanan ruangan	1	2	3	4	5
2. Kebersihan ruangan Kerapian berpakaian pegawai	1	2	3	4	5
3. Tata letak buku pustaka	1	2	3	4	5
4. Kemudahan mengakses buku	1	2	3	4	5
<b>B.2. Kehandalan</b>					
5. Ketepatan waktu pelayanan	1	2	3	4	5
6. Kemudahan memperoleh informasi pustaka	1	2	3	4	5
7. Kemuktahiran pustaka	1	2	3	4	5
8. Ketersediaan layanan e-library	1	2	3	4	5
<b>B.3. Daya Tanggap</b>					
9. Kesediaan pegawai dalam memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
10.Kepedulian pegawai dalam memberikan pelayanan					
11.Kecepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	1	2	3	4	5
<b>B.4. Jaminan</b>					
12.Pengetahuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya	1	2	3	4	5
13.Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai	1	2	3	4	5
<b>B.5. Empati</b>					
14.Perhatian pegawai saat memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
15.Kesediaan pegawai membantu kesulitan yang dialami dosen	1	2	3	4	5




 <b>UMSU</b> Unggul   Cerdas   Terpercaya	<b>UMSU</b>	Waktu Pelaksanaan: Mei 2017
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 4
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03

 UMSU Unggul, Cerdas & Terpercaya	UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA	<b>PETUNJUK PENGISIAN</b>														
	ANGKET	1. Berilah tanda silang (x) pada alternative jawaban yang anda anggap paling sesuai dengan pengetahuan dan pengalaman yang anda rasakan. 2. Setiap pilihan hanya membutuhkan satu jawaban saja Skor Penilaian : 1 = Sangat Tidak Puas    4 = Puas 2 = Tidak Puas            5 = Sangat Puas 3 = Cukup Puas														
	INSTRUMEN KEPUASAN DOSEN	FAKULTAS/PRODI :														
<b>PERTANYAAN</b>	<b>JAWABAN</b>															
	<b>PELAYANAN BIRO UMUM</b>					<b>PELAYANAN BIRO DATA DAN INFORMASI</b>					<b>PELAYANAN BIRO KEUANGAN</b>					
<b>C.1. Fisik</b>																
1. Kenyamanan ruangan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
2. Kerapian berpakaian pegawai	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
3. Kebersihan ruangan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
<b>C.2. Kehandalan</b>																
4. Keakuratan database dosen	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
5. Kemudahan akses database dosen	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
7. Ketuntasan dalam memberikan pelayanan administrasi	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
8. Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan administrasi	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
9. Keterbukaan, dalam menyampaikan informasi yang dibutuhkan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	

 <b>UMSU</b> Unggul   Cerdas   Terpercaya	<b>UMSU</b>	Waktu Pelaksanaan: Mei 2017
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 4
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03

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


 <b>UMSU</b> Unggul   Cerdias   Terpercaya	<b>UMSU</b>	Waktu Pelaksanaan: Mei 2017 Edisi : 4 Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	

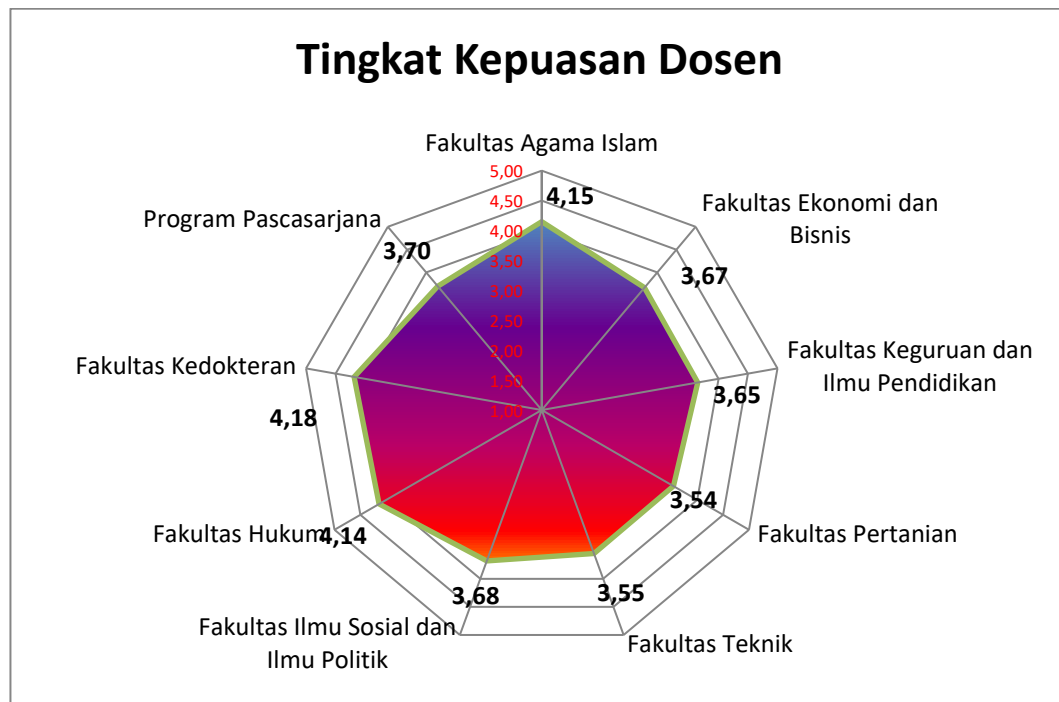
### G. Hasil Monev Kepuasan Dosen

Tingkat kepuasan dosen terhadap pelayanan yang diberikan oleh fakultas, perpustakaan, biro umum, biro data dan informasi, serta biro keuangan yang disajikan pada tabel 1, secara keseluruhan berada pada level cukup puas, karena skor total kepuasan dosen sebesar 3.82. Jika dilihat dari rincian setiap fakultas, tingkat kepuasan dosen untuk masing-masing fakultas berada pada level puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh lima biro pelayanan yang dijadikan objek monev dengan angka kepuasan berada pada skor 3.50 hingga 4.20. Kepuasan dosen yang paling tinggi adalah dosen Fakultas Kedokteran, sedangkan skor tingkat kepuasan dosen yang paling rendah adalah dosen Fakultas Teknik dan dosen Fakultas Pertanian, tetapi masih dalam kategori sudah puas.

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

No	Fakultas	Sam pel	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan					Total Kepua- san Dosen
			Fakul- tas	Pustaka	Biro Umum	Biro Data dan Informasi	Keua- ngan	
1	Fakultas Kedokteran	20	4.14	4.06	4.26	4.20	4.26	4.18
2	Fakultas Agama Islam	26	4.15	4.02	4.22	4.13	4.22	4.15
3	Fakultas Hukum	35	4.10	3.96	4.22	4.18	4.23	4.14
4	Program Pascasarjana	30	3.42	3.31	3.91	3.91	3.97	3.70
5	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	17	3.60	3.45	3.76	3.81	3.80	3.68
6	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	67	3.42	3.41	3.84	3.83	3.85	3.67
7	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	55	3.39	3.38	3.86	3.80	3.81	3.65
8	Fakultas Teknik	36	3.41	3.30	3.72	3.66	3.68	3.55
9	Fakultas Pertanian	31	3.52	3.53	3.57	3.56	3.51	3.54
<b>Total Universitas</b>		<b>317</b>	<b>3.68</b>	<b>3.60</b>	<b>3.93</b>	<b>3.90</b>	<b>3.93</b>	<b>3.81</b>


 <b>UMSU</b> Unggul   Cerdias   Terpercaya	<b>UMSU</b>	Waktu Pelaksanaan: Mei 2017
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 4
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03

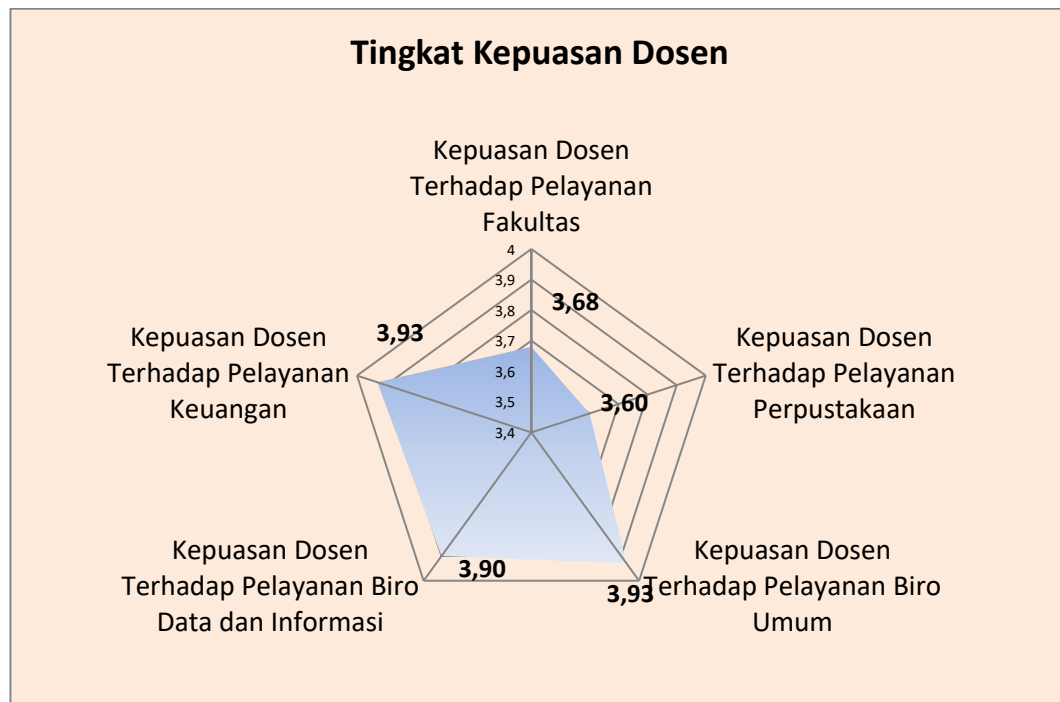


Pada tabel 2 dan grafik diatas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan dosen untuk masing-masing biro pelayanan dinyatakan puas oleh dosen UMSU, karena masing-masing biro pelayanan memiliki skor nilai yang berada pada skor antara 3.60 hingga 4.00. Skor kepuasan yang paling rendah adalah pelayanan perpustakaan dan pelayanan biro fakultas dengan skor 3.64 dan 3.68 pada penilaian puas.

**Tabel 2**  
**Kepuasan Dosen Dilihat dari Objek yang Dimonev**

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas	3.68
2	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Perpustakaan	3.60
3	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum	3.93
4	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi	3.90
5	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Keuangan	3.93
<b>Rata-rata</b>		<b>3.81</b>

 <b>UMSU</b> Unggul   Cerdias   Terpercaya	<b>UMSU</b>	Waktu Pelaksanaan: Mei 2017
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 4
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03




## 1. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

**Tabel 3**  
**Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas**

No	Fakultas	Sam pel	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas					Total
			Fisik	Kehan dalan	Daya Tangkap	Jami nan	Empati	
1	Fakultas Agama Islam	26	3.93	4.20	4.23	4.12	4.28	4.15
2	Fakultas Kedokteran	20	3.95	4.18	4.23	4.07	4.27	4.14
3	Fakultas Hukum	35	3.91	4.15	4.17	4.02	4.24	4.10
4	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	17	3.68	3.62	3.57	3.45	3.67	3.60
5	Fakultas Pertanian	31	3.34	3.48	3.61	3.49	3.68	3.52
6	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	67	3.27	3.32	3.42	3.50	3.59	3.42
7	Program Pascasarjana	30	3.38	3.33	3.56	3.42	3.39	3.42
8	Fakultas Teknik	36	3.29	3.28	3.58	3.38	3.52	3.41
9	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	55	3.23	3.27	3.41	3.50	3.57	3.39
<b>Total Universitas</b>		<b>317</b>	<b>3.55</b>	<b>3.65</b>	<b>3.75</b>	<b>3.66</b>	<b>3.80</b>	<b>3.68</b>

Total kepuasan terhadap pelayanan fakultas adalah skor yang paling terendah setelah pelayanan perpustakaan, dengan total skor 3.68. Tingkat kepuasan dosen terhadap pelayanan di masing-masing fakultas berbeda-beda,

 <b>UMSU</b> Unggul   Cerdias   Terpercaya	<b>UMSU</b>	Waktu Pelaksanaan: Mei 2017 Edisi : 4 Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	


walaupun demikian total kepuasan pada masing-masing fakultas dinyatakan pada level puas. Tetapi dosen FKIP menyatakan cukup puas dengan skor 3.39 merupakan nilai paling rendah jika dibandingkan dengan fakultas lainnya.

**Tabel 4**  
**Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fisik Fakultas**

<b>Butir Penilaian</b>	<b>Mean</b>
1. Kenyamanan ruang dosen	3.53
2. Ketersediaan kursi, meja dan loker pada ruang dosen	3.44
3. Kemudahan dalam mengakses internet	3.34
4. Kebersihan ruang dosen	3.91
5. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	4.09
6. Ketersediaan infocus untuk mengajar	3.81
7. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman	3.69
8. Ketersediaan air minum di ruang dosen	3.61
9. Ketersediaan ruang konsultasi mahasiswa dengan dosen	2.82
10. Ketersediaan toilet dosen	3.36
11. Kebersihan toilet dosen	3.48
<b>Total</b>	<b>3.55</b>

Dilihat dari aspek indikator pengukuran, maka kepuasan terhadap pelayanan fisik adalah skor terendah, angka yang paling rendah adalah ketersediaan ruang konsultasi mahasiswa dengan dosen. Dosen pada empat fakultas memberikan skor kurang dari 3.00, yakni dosen Fakultas Teknik hanya memberikan skor total 2.66 yang masuk pada kategori cukup puas, sedangkan dosen FEB, FKIP, Pertanian dan dosen Program Pascasarjana memberikan penilaian kurang memuaskan terhadap ketersediaan ruang konsultasi mahasiswa dengan dosen. Dosen FEB dan dosen FKIP juga memberikan skor kurang dari 3.00 untuk kemudahan dalam mengakses internet, ketersediaan dan kebersihan toilet dosen, sedangkan dosen Fakultas Pertanian memberikan skor terendah pada kenyamanan ruang dosen.

Kehandalan pelayanan fakultas dinilai puas dosen secara keseluruhan, tetapi dosen FEB, dosen FKIP, Teknik dan dosen Program Pascasarjana hanya memberikan skor cukup puas terhadap kehandalan pelayanan di fakultas. Bahkan untuk semua butir pernyataan ketiga dosen fakultas tersebut memberikan nilai

	<b>UMSU</b>	Waktu Pelaksanaan: Mei 2017
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	Edisi : 4
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03


cukup puas terhadap kehandalan pelayanan yang diberikan oleh fakultas yakni kemampuan pegawai fakultas saat memberikan pelayanan, ketuntasan pelayanan yang diberikan, ketepatan waktu pelayanan keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi, dan ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan.

Tiga indikator lainnya yakni daya tangkap, jaminan dan empati pegawai fakultas sudah dinilai puas oleh semua dosen. Tetapi dosen Fakultas Teknik menyatakan pada pengukuran jaminan pelayanan, pada butir pernyataan tentang keakuratan informasi yang disampaikan pegawai fakultas dan pengetahuan pegawai fakultas dalam melaksanakan tugasnya, hanya dinilai dengan skor cukup memuaskan.

## **2. Kepuasan Dosen terhadap Pelayanan Perpustakaan**

Berdasarkan gambar grafik 2, diketahui bahwa pelayanan perpustakaan merupakan pelayanan yang dinilai paling rendah oleh dosen. Penjelasan terhadap indikator pengukuran kepuasan terhadap pelayanan perpustakaan dapat dilihat dari tabel 5. Secara total angka kepuasan 3.60 dikategorikan pada level puas, namun jika dilihat lebih rinci dari tabulasi per fakultas dapat dijelaskan bahwa dosen FEB, dosen FKIP, dan dosen Fakultas Teknik memberikan penilaian cukup puas terhadap kepuasan fisik dan kehandalan pelayanan juga dinilai cukup oleh dosen FISIP. Pada aspek fisik yang perlu diperhatikan adalah kepuasan terhadap kemudahan mengakses buku dan tata letak buku, sedangkan pada kehandalan pelayanan butir pernyataan yang bernilai cukup adalah kemudahan memperoleh informasi pustaka, kemuktahiran pustaka, dan ketersediaan layanan *e-library*.

Dosen Fakultas Teknik memberikan cukup puas terhadap setiap butir pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan UMSU, selain kenyamanan dan kebersihan ruangan serta kesediaan pegawai dalam membantu kesulitan yang dialami dosen. Dengan demikian pelayanan perpustakaan ini masih perlu ditingkatkan lagi untuk mampu memenuhi harapan pengguna layanan pustaka terutama dosen UMSU.

 <b>UMSU</b> Unggul   Cerdas   Terpercaya	<b>UMSU</b>	Waktu Pelaksanaan: Mei 2017 Edisi : 4 Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	

**Tabel 5**  
**Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Perpustakaan**


No	Fakultas	Sampel	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan					Total kepuasan
			Fisik	Kehandalan	Daya Tanggap	Jamian	Empati	
1	Fakultas Kedokteran	20	4.05	3.89	4.18	4.05	4.13	4.06
2	Fakultas Agama Islam	26	4.05	3.88	4.10	4.00	4.06	4.02
3	Fakultas Hukum	35	3.97	3.77	4.08	3.97	4.01	3.96
4	Fakultas Pertanian	31	3.59	3.45	3.58	3.50	3.55	3.53
5	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	17	3.57	3.32	3.41	3.50	3.44	3.45
6	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	67	3.44	3.25	3.47	3.49	3.42	3.41
7	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	55	3.38	3.21	3.44	3.46	3.38	3.38
8	Program Pascasarjana	30	3.44	3.12	3.31	3.38	3.28	3.31
9	Fakultas Teknik	36	3.26	3.14	3.35	3.34	3.39	3.30
	<b>Total Universitas</b>	<b>317</b>	<b>3.64</b>	<b>3.45</b>	<b>3.66</b>	<b>3.63</b>	<b>3.63</b>	<b>3.60</b>

### 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. Hasil monev menunjukkan bahwa dosen UMSU menyatakan puas terhadap pelayanan Biro Umum, hal ini ditandai dengan perolehan skor total sebesar 3.93. Pernyataan ini merupakan akumulasi jawaban dari seluruh dosen UMSU, namun dilihat berdasarkan masing-masing fakultas tidak sama. Dosen Fakultas Kedokteran, dosen FAI, dosen di Program Pascasarjana dan dosen Fakultas Hukum menyatakan sangat puas terhadap pelayanan Biro Umum. Tetapi dosen FKIP, dosen FEB, dosen FISIP, dosen Fakultas Teknik dan dosen Fakultas Pertanian, hanya memberikan pernyataan puas terhadap pelayanan biro umum.

Jika dilihat dalam rincian butir pelayanan yang diberikan semuanya diberi nilai puas hingga sangat puas oleh responden dosen. Hanya ada dua butir yang bernilai cukup dinyatakan oleh dosen Fakultas Pertanian yakni ketepatan waktu pelayanan dan kecepatan dalam memberikan pelayanan.



 <b>UMSU</b> Unggul   Cerdias   Terpercaya	<b>UMSU</b>	Waktu Pelaksanaan: Mei 2017 Edisi : 4 Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	


**Tabel 6**  
**Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum**

No	Fakultas	Sam pel	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan					Total kepuasan
			Fisik	Kehan-dalan	Daya Tanggap	Jami nan	Empati	
1	Fakultas Kedokteran	20	4.25	4.24	4.25	4.31	4.23	4.26
2	Fakultas Hukum	35	4.20	4.22	4.24	4.27	4.17	4.22
3	Fakultas Agama Islam	26	4.23	4.20	4.20	4.27	4.19	4.22
4	Program Pascasarjana	30	4.01	3.83	3.93	3.93	3.83	3.91
5	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	55	3.87	3.76	4.02	3.85	3.79	3.86
6	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	67	3.86	3.78	3.90	3.89	3.76	3.84
7	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	17	3.92	3.65	3.73	3.75	3.75	3.76
8	Fakultas Teknik	36	3.80	3.54	3.97	3.62	3.65	3.72
9	Fakultas Pertanian	31	3.79	3.45	3.48	3.63	3.50	3.57
	Total Universitas	<b>317</b>	<b>3.99</b>	<b>3.85</b>	<b>3.97</b>	<b>3.95</b>	<b>3.87</b>	<b>3.93</b>

#### 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 tabel 7, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan dosen adalah 3.90 dengan kriteria hasil puas. Demikian pula persepsi dosen pada masing-masing fakultas, seluruhnya menyatakan puas terhadap pelayanan BDI. Dilihat dari indikator pengukuran skor yang paling rendah adalah empati pegawai BDI.

Jika ditelusuri lebih rinci dari setiap aspek pelayanan dan butir pernyataan, diketahui bahwa dosen Fakultas Kedokteran dan dosen Fakultas Hukum memberikan pernyataan sangat puas terhadap daya tanggap dan jaminan pelayanan dari BDI, tetapi untuk fisik, kehandalan dan empati hanya memberikan pernyataan puas. Tetapi, bagi dosen-dosen dari fakultas lainnya hanya

 <b>UMSU</b> Unggul   Cerdias   Terpercaya	<b>UMSU</b>	Waktu Pelaksanaan: Mei 2017 Edisi : 4 Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	


memberikan pernyataan puas untuk semua butir pernyataan baik dari aspek fisik, kehandalan, jaminan, daya tanggap dan empati.

**Tabel 7**  
**Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi**

No	Fakultas	Sam pel	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan					Total kepuasan
			Fisik	Kehan- dalan	Daya Tang- gap	Jami nan	Empati	
1	Fakultas Kedokteran	20	4.12	4.18	4.30	4.25	4.18	4.20
2	Fakultas Hukum	35	4.09	4.15	4.29	4.23	4.14	4.18
3	Fakultas Agama Islam	26	4.08	4.10	4.20	4.18	4.10	4.13
4	Program Pascasarjana	30	3.91	3.83	3.98	3.93	3.90	3.91
5	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	67	3.76	3.83	3.91	3.87	3.78	3.83
6	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	17	3.86	3.77	3.80	3.82	3.79	3.81
7	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	55	3.79	3.76	3.84	3.81	3.78	3.80
8	Fakultas Teknik	36	3.81	3.58	3.63	3.63	3.65	3.66
9	Fakultas Pertanian	31	3.64	3.60	3.48	3.61	3.47	3.56
	<b>Total Universitas</b>	<b>317</b>	<b>3.90</b>	<b>3.87</b>	<b>3.94</b>	<b>3.93</b>	<b>3.87</b>	<b>3.90</b>

## 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 puas, dengan skor 3.93 dapat dilihat pada tabel 8. Dosen Fakultas Pertanian memberikan penilaian paling rendah senilai 3.51 dengan kriteria puas, demikian pula dengan dosen Fakultas Teknik, dosen FISIP, dosen FKIP, dosen Program Pascasarjana dan dosen FEB. Dilihat dari masing-masing indikator kepuasan dosen seluruh aspek dan semua butir pernyataan sudah dinyatakan memberikan kepuasan kepada dosen dengan kriteria puas untuk fakultas-fakultas yang disebutkan diatas.


 <b>UMSU</b> Unggul   Cerdias   Terpercaya	<b>UMSU</b>	Waktu Pelaksanaan: Mei 2017 Edisi : 4 Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	

Kepuasan dosen dengan kriteria sangat puas diberikan oleh dosen Fakultas Kedokteran, dosen Fakultas Hukum dan dosen FAI. Jika dilihat dari masing-masing indikator kepuasan dosen memberikan pernyataan sangat puas terhadap seluruh aspek pengukuran seperti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati untuk semua butir pernyataan yang dinilai. Kondisi ini sebaiknya dapat dipertahankan dan terus ditingkatkan, agar memberikan kenyamanan kerja dan mendorong peningkatan kinerja dosen dalam menjalankan tri dharma perguruan tinggi.

**Tabel 8**  
**Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan**

No	Fakultas	Sampel	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan					Total kepuasan
			Fisik	Kehandalan	Daya Tanggap	Jaminan	Empati	
1	Fakultas Kedokteran	20	4.25	4.26	4.25	4.31	4.24	4.26
2	Fakultas Hukum	35	4.23	4.24	4.23	4.28	4.19	4.23
3	Fakultas Agama Islam	26	4.23	4.21	4.20	4.27	4.20	4.22
4	Program Pascasarjana	30	4.01	3.95	3.97	3.98	3.96	3.97
5	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	67	3.84	3.83	3.89	3.89	3.77	3.85
6	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	55	3.87	3.81	3.85	3.82	3.70	3.81
7	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	17	3.88	3.77	3.76	3.81	3.76	3.80
8	Fakultas Teknik	36	3.86	3.60	3.73	3.65	3.56	3.68
9	Fakultas Pertanian	31	3.66	3.53	3.48	3.50	3.41	3.51
	<b>Total Universitas</b>	<b>317</b>	<b>3.98</b>	<b>3.91</b>	<b>3.93</b>	<b>3.94</b>	<b>3.87</b>	<b>3.93</b>

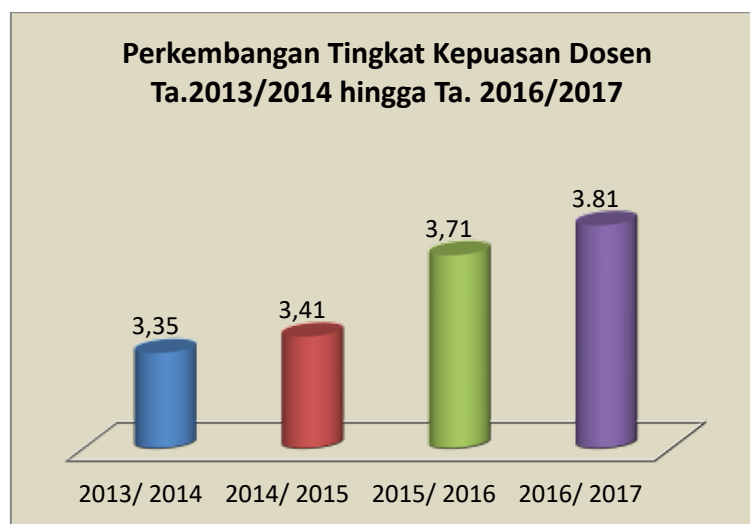
Tingkat kepuasan dosen dari tahun ke tahun mengalami peningkatan dari nilai skor total kepuasan, namun kriteria hasil masih tetap pada level puas. Demikian pula jika dilihat dari semua aspek indikator pengukuran kepuasan dosen setiap tahun mengalami peningkatan. Hanya pada kepuasan fakultas yang turun sebanyak 2.48%. Kondisi ini hendaknya tetap menjadi masukan bagi pimpinan universitas dan pimpinan fakultas untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan pada setiap biro pelayanan.

 <b>UMSU</b> Unggul   Cerdias   Terpercaya	<b>UMSU</b>	Waktu Pelaksanaan: Mei 2017 Edisi : 4 Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	

Pada periode monev tahun akademik 2016/2017 ini total kepuasan meningkat sebesar 2.69%. Dilihat dari biro pelayanan yang mengalami peningkatan pelayanan paling tinggi adalah pelayanan BDI dengan perubahan sebesar 7.14%, selanjutnya diikuti dengan peningkatan pelayanan Biro Umum dan Biro Keuangan, sedangkan pelayanan fakultas hanya meningkat sebesar 2.48%.


**Tabel 10**  
**Perkembangan Tingkat Kepuasan Dosen**  
**Ta. 2013/2014 hingga Ta. 2016/2017**

No	Objek Pelayanan	2013/ 2014	2014/ 2015	2015/ 2016	2016/ 2017	Peruba -han
1	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas	3.30	3.40	3.63	3.38	2.48
2	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Perpustakaan	-	-	-	3.60	-
3	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum	3.14	3.47	3.73	<b>3.93</b>	5.36
4	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi	3.10	3.32	3.64	3.90	7.14
5	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan	2.87	3.45	3.75	3.93	4.80
<b>Rata-rata</b>		<b>3.35</b>	<b>3.41</b>	<b>3.71</b>	<b>3.81</b>	<b>2.69</b>



**Grafik 4. Perkembangan Tingkat Kepuasan Dosen**

Dilihat dari aspek kepuasan pelayanan yang mengalami peningkatan terbesar adalah daya tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada dosen

 <b>UMSU</b> Unggul   Cerdas   Terpercaya	<b>UMSU</b>	Waktu Pelaksanaan: Mei 2017 Edisi : 4 Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03
	<b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b>	
	<b>KEPUASAN DOSEN</b>	

dengan tingkat pertumbuhan sebesar 3.79%, selanjutnya adalah kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan pertumbuhan sebesar 2.19%.

**Tabel 10**  
**Perbandingan Kepuasan Dosen dilihat dari indikator Penilaian**

No	Indikator	2013/ 2014	2014/ 2015	2015/ 2016	2016/ 2017	Perubahan
1	Fisik	2.99	3.60	3.71	3.79	2.15
2	Kehandalan	3.10	3.30	3.64	3.72	2.19
3	Daya Tanggap	3.04	3.38	3.69	3.83	3.79
4	Jaminan	3.11	3.41	3.77	3.80	0.80
5	Empati	3.26	3.37	3.72	3.79	1.88
<b>Rata-rata</b>		<b>3.35</b>	<b>3.41</b>	<b>3.71</b>	<b>3.78</b>	<b>1.88</b>

## H. Kesimpulan

1. Tingkat kepuasan dosen UMSU terhadap pelayanan fakultas, perpustakaan, Biro Umum, Biro Data dan Informasi, dan Biro Keuangan secara keseluruhan dinyatakan puas dengan total skor 3.81. Angka ini meningkat jika dibandingkan dengan pelayanan yang diberikan pada periode sebelumnya. Pelayanan yang paling memuaskan menurut persepsi dosen adalah pelayanan di Biro Umum. Pelayanan dengan skor terendah adalah pelayanan perpustakaan.
2. Berdasarkan kepuasan dari masing-masing dosen fakultas, dosen FKIP memberikan pernyataan cukup puas terhadap pelayanan di fakultas, terutama pada pelayanan fisik dan kehandalan pelayanan. Dosen FKIP dan dosen Fakultas Teknik, Program Pascasarjana hanya memberikan pernyataan cukup puas terhadap pelayanan perpustakaan.
3. Dilihat dari indikator kepuasan dosen terhadap pelayanan maka seluruh indikator pengukuran yaitu fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati dalam memberikan pelayanan secara total keseluruhan dinyatakan puas oleh dosen. Semua indikator pengukuran mengalami peningkatan skor penilaian yang meningkat dari dosen.

## I. Lampiran

### 1. Hasil Rekapitulasi Terhadap Pelayanan UMSU

No	Fakultas	Sam pel	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan					Total Kepua- san Dosen
			Fakul- tas	Pustaka	Biro Umum	Biro Data dan Informasi	Keua- ngan	
1	Fakultas Kedokteran	20	4.14	4.06	4.26	4.20	4.26	4.18
2	Fakultas Agama Islam	26	4.15	4.02	4.22	4.13	4.22	4.15
3	Fakultas Hukum	35	4.10	3.96	4.22	4.18	4.23	4.14
4	Program Pascasarjana	30	3.42	3.31	3.91	3.91	3.97	3.70
5	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	17	3.60	3.45	3.76	3.81	3.80	3.68
6	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	67	3.42	3.41	3.84	3.83	3.85	3.67
7	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	55	3.39	3.38	3.86	3.80	3.81	3.65
8	Fakultas Teknik	36	3.41	3.30	3.72	3.66	3.68	3.55
9	Fakultas Pertanian	31	3.52	3.53	3.57	3.56	3.51	3.54
<b>Total Universitas</b>		<b>317</b>	<b>3.68</b>	<b>3.60</b>	<b>3.93</b>	<b>3.90</b>	<b>3.93</b>	<b>3.81</b>

### 2. Hasil Rekapitulasi Terhadap Pelayanan Fakultas

No	Fakultas	Sam pel	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas					Total
			Fisik	Kehan dalam	Daya Tangkap	Jami nan	Empati	
1	Fakultas Agama Islam	26	3.93	4.20	4.23	4.12	4.28	4.15
2	Fakultas Kedokteran	20	3.95	4.18	4.23	4.07	4.27	4.14
3	Fakultas Hukum	35	3.91	4.15	4.17	4.02	4.24	4.10
4	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	17	3.68	3.62	3.57	3.45	3.67	3.60
5	Fakultas Pertanian	31	3.34	3.48	3.61	3.49	3.68	3.52
6	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	67	3.27	3.32	3.42	3.50	3.59	3.42
7	Program Pascasarjana	30	3.38	3.33	3.56	3.42	3.39	3.42
8	Fakultas Teknik	36	3.29	3.28	3.58	3.38	3.52	3.41
9	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	55	3.23	3.27	3.41	3.50	3.57	3.39
<b>Total Universitas</b>		<b>317</b>	<b>3.55</b>	<b>3.65</b>	<b>3.75</b>	<b>3.66</b>	<b>3.80</b>	<b>3.68</b>

### 3. Hasil Rekapitulasi Terhadap Pelayanan Perpustakaan

No	Fakultas	Sampel	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan					Total kepuasan
			Fisik	Kehandalan	Daya Tanggap	Jaminan	Empati	
1	Fakultas Kedokteran	20	4.05	3.89	4.18	4.05	4.13	4.06
2	Fakultas Agama Islam	26	4.05	3.88	4.10	4.00	4.06	4.02
3	Fakultas Hukum	35	3.97	3.77	4.08	3.97	4.01	3.96
4	Fakultas Pertanian	31	3.59	3.45	3.58	3.50	3.55	3.53
5	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	17	3.57	3.32	3.41	3.50	3.44	3.45
6	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	67	3.44	3.25	3.47	3.49	3.42	3.41
7	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	55	3.38	3.21	3.44	3.46	3.38	3.38
8	Program Pascasarjana	30	3.44	3.12	3.31	3.38	3.28	3.31
9	Fakultas Teknik	36	3.26	3.14	3.35	3.34	3.39	3.30
	<b>Total Universitas</b>	<b>317</b>	<b>3.64</b>	<b>3.45</b>	<b>3.66</b>	<b>3.63</b>	<b>3.63</b>	<b>3.60</b>

### 4. Hasil Rekapitulasi Terhadap Pelayanan Biro Umum

No	Fakultas	Sampel	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan					Total kepuasan
			Fisik	Kehandalan	Daya Tanggap	Jaminan	Empati	
1	Fakultas Kedokteran	20	4.25	4.24	4.25	4.31	4.23	4.26
2	Fakultas Hukum	35	4.20	4.22	4.24	4.27	4.17	4.22
3	Fakultas Agama Islam	26	4.23	4.20	4.20	4.27	4.19	4.22
4	Program Pascasarjana	30	4.01	3.83	3.93	3.93	3.83	3.91
5	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	55	3.87	3.76	4.02	3.85	3.79	3.86
6	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	67	3.86	3.78	3.90	3.89	3.76	3.84
7	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	17	3.92	3.65	3.73	3.75	3.75	3.76
8	Fakultas Teknik	36	3.80	3.54	3.97	3.62	3.65	3.72
9	Fakultas Pertanian	31	3.79	3.45	3.48	3.63	3.50	3.57
	<b>Total Universitas</b>	<b>317</b>	<b>3.99</b>	<b>3.85</b>	<b>3.97</b>	<b>3.95</b>	<b>3.87</b>	<b>3.93</b>

## 5. Hasil Rekapitulasi Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi

No	Fakultas	Sampel	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan					Total kepuasan
			Fisik	Kehandalan	Daya Tanggap	Jaminan	Empati	
1	Fakultas Kedokteran	20	4.12	4.18	4.30	4.25	4.18	4.20
2	Fakultas Hukum	35	4.09	4.15	4.29	4.23	4.14	4.18
3	Fakultas Agama Islam	26	4.08	4.10	4.20	4.18	4.10	4.13
4	Program Pascasarjana	30	3.91	3.83	3.98	3.93	3.90	3.91
5	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	67	3.76	3.83	3.91	3.87	3.78	3.83
6	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	17	3.86	3.77	3.80	3.82	3.79	3.81
7	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	55	3.79	3.76	3.84	3.81	3.78	3.80
8	Fakultas Teknik	36	3.81	3.58	3.63	3.63	3.65	3.66
9	Fakultas Pertanian	31	3.64	3.60	3.48	3.61	3.47	3.56
	Total Universitas	<b>317</b>	<b>3.90</b>	<b>3.87</b>	<b>3.94</b>	<b>3.93</b>	<b>3.87</b>	<b>3.90</b>

## 6. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

No	Fakultas	Sampel	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan					Total kepuasan
			Fisik	Kehandalan	Daya Tanggap	Jaminan	Empati	
1	Fakultas Kedokteran	20	4.25	4.26	4.25	4.31	4.24	4.26
2	Fakultas Hukum	35	4.23	4.24	4.23	4.28	4.19	4.23
3	Fakultas Agama Islam	26	4.23	4.21	4.20	4.27	4.20	4.22
4	Program Pascasarjana	30	4.01	3.95	3.97	3.98	3.96	3.97
5	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	67	3.84	3.83	3.89	3.89	3.77	3.85
6	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	55	3.87	3.81	3.85	3.82	3.70	3.81
7	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	17	3.88	3.77	3.76	3.81	3.76	3.80
8	Fakultas Teknik	36	3.86	3.60	3.73	3.65	3.56	3.68
9	Fakultas Pertanian	31	3.66	3.53	3.48	3.50	3.41	3.51
	Total Universitas	<b>317</b>	<b>3.98</b>	<b>3.91</b>	<b>3.93</b>	<b>3.94</b>	<b>3.87</b>	<b>3.93</b>



## 7. Hasil Money Fakultas Agama Islam

### Hasil Monitoring Evaluasi Kepuasan Dosen Fakultas Agama Islam

#### A. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

##### Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruang dosen	26	3.92
2. Ketersediaan kursi, meja dan loker pada ruang dosen	26	3.81
3. Kemudahan dalam mengakses internet	26	3.96
4. Kebersihan ruang dosen	26	4.27
5. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	26	4.46
6. Ketersediaan infocus untuk mengajar	26	4.08
7. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman	26	3.92
8. Ketersediaan air minum di ruang dosen	26	3.73
9. Ketersediaan ruang konsultasi mahasiswa dengan dosen	26	3.35
10. Ketersediaan toilet dosen	26	3.77
11. Kebersihan toilet dosen	26	3.92
<b>Total</b>		3.93

##### Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Kemampuan pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	26	4.23
13. Ketuntasan pelayanan yang diberikan pegawai fakultas	26	4.27
14. Ketepatan waktu pelayanan	26	4.19
15. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	26	4.15
16. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan	26	4.15
<b>Total</b>		4.20

##### Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
17. Kesiapan pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	26	4.23
18. Kepedulian pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	26	4.23
19. Kecepatan pegawai fakultas dalam menyampaikan informasi	26	4.23
<b>Total</b>		4.23

##### Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
20. Pengetahuan pegawai fakultas dalam melaksanakan tugasnya	26	4.12
21. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai fakultas	26	4.08
22. Keamanan data akademik dosen	26	4.15
<b>Total</b>		4.12

##### Empati

Butir Penilaian	N	Mean
23. Respon pegawai fakultas saat dihubungi via telepon	26	4.23
24. Perhatian pegawai fakultas pada saat memberi pelayanan	26	4.31
25. Kesiapan pegawai fakultas dalam membantu kesulitan yang dialami dosen	26	4.31
<b>Total</b>		4.28

#### Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

Aspek Penilaian	N	Mean
<b>Fisik</b>	26	3.93
<b>Kehandalan</b>	26	4.20
<b>Daya Tangkap</b>	26	4.23
<b>Jaminan</b>	26	4.12
<b>Empati</b>	26	4.28
<b>Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas</b>		4.15

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	26	4.08
2. Kebersihan ruangan	26	4.27
3. Tata letak buku pustaka	26	4.08
4. Kemudahan mengakses buku	26	3.77
<b>Total</b>		<b>4.05</b>

**Kehandalan**

Butir Penilaian	N	Mean
5. Ketepatan waktu pelayanan	26	4.00
6. Kemudahan memperoleh informasi pustaka	26	3.92
7. Kemuktahiran pustaka	26	3.92
8. Ketersediaan layanan e-library	26	3.69
<b>Total</b>		<b>3.88</b>

**Daya Tangkap**

Butir Penilaian	N	Mean
9. Kesediaan pegawai dalam memberikan pelayanan	26	4.15
10. Kepedulian pegawai dalam memberikan pelayanan	26	4.12
11. Kecepatan pegawai dalam menyampaikan informasi	26	4.04
<b>Total</b>		<b>4.10</b>

**Jaminan**

Butir Penilaian	N	Mean
12. Pengetahuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya	26	4.08
13. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai	26	3.92
<b>Total</b>		<b>4.00</b>

**Empati**

Butir Penilaian	N	Mean
14. Perhatian pegawai saat memberikan pelayanan	26	4.00
15. Kesediaan pegawai membantu kesulitan yang dialami dosen	26	4.12
<b>Total</b>		<b>4.06</b>

**Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka**

Aspek Penilaian	N	Mean
<b>Fisik</b>	26	4.05
<b>Kehandalan</b>	26	3.88
<b>Daya Tangkap</b>	26	4.10
<b>Jaminan</b>	26	4.00
<b>Empati</b>	26	4.06
<b>Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka</b>		<b>4.02</b>

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

**Fisik**

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	26	4.16
2. Kerapian berpakaian pegawai	26	4.24
3. Kebersihan ruangan	26	4.28
<b>Total</b>		<b>4.23</b>

**Kehandalan**

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	26	4.20
5. Kemudahan akses database dosen	26	4.16
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	26	4.32

7. Ketuntasan pelayanan administrasi	26	4.24
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	26	4.17
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	26	4.20
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	26	4.08
<b>Total</b>		4.20

#### Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	26	4.20
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	26	4.20
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	26	4.20
<b>Total</b>		4.20

#### Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	26	4.20
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	26	4.28
16. Keamanan data administrasi dosen	26	4.28
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	26	4.32
<b>Total</b>		4.27

#### Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	26	4.20
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	26	4.20
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	26	4.20
21. Kesiapan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	26	4.16
<b>Total</b>		4.19

#### Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Aspek Penilaian	N	Mean
<b>Fisik</b>	26	4.23
<b>Kehandalan</b>	26	4.20
<b>Daya Tangkap</b>	26	4.20
<b>Jaminan</b>	26	4.27
<b>Empati</b>	26	4.19
<b>Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum</b>		4.22

#### D. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi

##### Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	26	3.96
2. Kerapian berpakaian pegawai	26	4.04
3. Kebersihan ruangan	26	4.24
<b>Total</b>		4.08

##### Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	26	4.08
5. Kemudahan akses database dosen	26	4.12
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	26	4.12
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	26	4.12
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	26	4.08
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	26	4.12
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	26	4.08
<b>Total</b>		4.10

**Daya Tangkap**

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	26	4.20
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	26	4.20
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	26	4.20
<b>Total</b>		4.20

**Jaminan**

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	26	4.20
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	26	4.16
16. Keamanan data administrasi dosen	26	4.16
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	26	4.20
<b>Total</b>		4.18

**Empati**

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	26	4.12
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	26	4.12
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	26	4.04
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	26	4.12
<b>Total</b>		4.10

**Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi**

Aspek Penilaian	N	Mean
<b>Fisik</b>	26	4.08
<b>Kehandalan</b>	26	4.10
<b>Daya Tangkap</b>	26	4.20
<b>Jaminan</b>	26	4.18
<b>Empati</b>	26	4.10
<b>Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi</b>		4.13

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	26	4.20
2. Kerapian berpakaian pegawai	26	4.24
3. Kebersihan ruangan	26	4.24
<b>Total</b>		4.23

**Kehandalan**

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	26	4.12
5. Kemudahan akses database dosen	26	4.16
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	26	4.36
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	26	4.24
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	26	4.20
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	26	4.24
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	26	4.16
<b>Total</b>		4.21

**Daya Tangkap**

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	26	4.20
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	26	4.20
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	26	4.20
<b>Total</b>		4.20

**Jaminan**

<b>Butir Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	26	4.24
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	26	4.28
16. Keamanan data administrasi dosen	26	4.28
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	26	4.28
<b>Total</b>		<b>4.27</b>

**Empati**

<b>Butir Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	26	4.24
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	26	4.16
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	26	4.20
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	26	4.20
<b>Total</b>		<b>4.20</b>

**Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan**

<b>Aspek Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
<b>Fisik</b>	26	4.23
<b>Kehandalan</b>	26	4.21
<b>Daya Tangkap</b>	26	4.20
<b>Jaminan</b>	26	4.27
<b>Empati</b>	26	4.20
<b>Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan</b>		<b>4.22</b>

**Rekapitulasi Kepuasan Dosen**

<b>Aspek Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
<b>Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas</b>	26	4.15
<b>Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka</b>	26	4.02
<b>Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum</b>	26	4.22
<b>Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi</b>	26	4.13
<b>Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan</b>	26	4.22
<b>Total Kepuasan Dosen</b>		<b>4.15</b>

## 8. Hasil Money Fakultas Ekonomi dan Bisnis

### Hasil Monitoring Evaluasi Kepuasan Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

#### A. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

##### Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruang dosen	67	3.40
2. Ketersediaan kursi, meja dan loker pada ruang dosen	67	3.28
3. Kemudahan dalam mengakses internet	67	2.81
4. Kebersihan ruang dosen	67	3.69
5. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	67	3.97
6. Ketersediaan infocus untuk mengajar	67	3.52
7. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman	67	3.46
8. Ketersediaan air minum di ruang dosen	67	3.67
9. Ketersediaan ruang konsultasi mahasiswa dengan dosen	67	2.27
10. Ketersediaan toilet dosen	67	2.94
11. Kebersihan toilet dosen	67	3.00
<b>Total</b>		<b>3.27</b>

##### Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Kemampuan pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	67	3.24
13. Ketuntasan pelayanan yang diberikan pegawai fakultas	67	3.27
14. Ketepatan waktu pelayanan	67	3.27
15. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	67	3.40
16. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan	67	3.40
<b>Total</b>		<b>3.32</b>

##### Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
17. Kesiapan pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	67	3.54
18. Kepedulian pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	67	3.42
19. Kecepatan pegawai fakultas dalam menyampaikan informasi	67	3.31
<b>Total</b>		<b>3.42</b>

##### Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
20. Pengetahuan pegawai fakultas dalam melaksanakan tugasnya	67	3.48
21. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai fakultas	67	3.51
22. Keamanan data akademik dosen	67	3.52
<b>Total</b>		<b>3.50</b>

##### Empati

Butir Penilaian	N	Mean
23. Respon pegawai fakultas saat dihubungi via telepon	67	3.72
24. Perhatian pegawai fakultas pada saat memberi pelayanan	67	3.61
25. Kesiapan pegawai fakultas dalam membantu kesulitan yang dialami dosen	67	3.45
<b>Total</b>		<b>3.59</b>

#### Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

Aspek Penilaian	N	Mean
<b>Fisik</b>	67	3.27
<b>Kehandalan</b>	67	3.32
<b>Daya Tangkap</b>	67	3.42
<b>Jaminan</b>	67	3.50
<b>Empati</b>	67	3.59

<b>Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas</b>	3.42
---	------

### B. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka

#### Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	67	3.51
2. Kebersihan ruangan	67	3.67
3. Tata letak buku pustaka	67	3.39
4. Kemudahan mengakses buku	67	3.19
<b>Total</b>		<b>3.44</b>

#### Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
5. Ketepatan waktu pelayanan	67	3.52
6. Kemudahan memperoleh informasi pustaka	67	3.25
7. Kemuktahiran pustaka	67	3.16
8. Ketersediaan layanan e-library	67	3.04
<b>Total</b>		<b>3.25</b>

#### Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
9. Kesiadaan pegawai dalam memberikan pelayanan	67	3.46
10. Kepedulian pegawai dalam memberikan pelayanan	67	3.49
11. Kecepatan pegawai dalam menyampaikan informasi	67	3.45
<b>Total</b>		<b>3.47</b>

#### Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Pengetahuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya	67	3.51
13. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai	67	3.46
<b>Total</b>		<b>3.49</b>

#### Empati

Butir Penilaian	N	Mean
14. Perhatian pegawai saat memberikan pelayanan	67	3.48
15. Kesiadaan pegawai membantu kesulitan yang dialami dosen	67	3.36
<b>Total</b>		<b>3.42</b>

### Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka

Aspek Penilaian	N	Mean
<b>Fisik</b>	67	3.44
<b>Kehandalan</b>	67	3.25
<b>Daya Tangkap</b>	67	3.47
<b>Jaminan</b>	67	3.49
<b>Empati</b>	67	3.42
<b>Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka</b>		<b>3.41</b>

### C. 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	3.90
<b>Total</b>		<b>3.86</b>

#### Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	67	3.77
5. Kemudahan akses database dosen	67	3.77

6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	67	3.87
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	67	3.77
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	67	3.73
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	67	3.81
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	67	3.71
<b>Total</b>		3.78

#### Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	67	3.97
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	67	3.87
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	67	3.87
<b>Total</b>		3.90

#### Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	67	3.81
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	67	3.94
16. Keamanan data administrasi dosen	67	3.94
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	67	3.87
<b>Total</b>		3.89

#### Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	67	3.71
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	67	3.81
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	67	3.77
21. Kesiapan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	67	3.74
<b>Total</b>		3.76

#### Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Aspek Penilaian	N	Mean
<b>Fisik</b>	67	3.86
<b>Kehandalan</b>	67	3.78
<b>Daya Tangkap</b>	67	3.90
<b>Jaminan</b>	67	3.89
<b>Empati</b>	67	3.76
<b>Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum</b>		3.84

#### D. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi

##### Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	67	3.61
2. Kerapian berpakaian pegawai	67	3.74
3. Kebersihan ruangan	67	3.94
<b>Total</b>		3.76

##### Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	67	3.87
5. Kemudahan akses database dosen	67	3.77
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	67	3.77
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	67	3.90
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	67	3.81
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	67	3.87
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	67	3.81
<b>Total</b>		3.83



**Daya Tangkap**

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	67	3.90
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	67	3.87
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	67	3.97
<b>Total</b>		3.91

**Jaminan**

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	67	3.84
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	67	3.90
16. Keamanan data administrasi dosen	67	3.90
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	67	3.84
<b>Total</b>		3.87

**Empati**

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	67	3.81
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	67	3.81
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	67	3.74
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	67	3.77
<b>Total</b>		3.78

**Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi**

Aspek Penilaian	N	Mean
<b>Fisik</b>	67	3.76
<b>Kehandalan</b>	67	3.83
<b>Daya Tangkap</b>	67	3.91
<b>Jaminan</b>	67	3.87
<b>Empati</b>	67	3.78
<b>Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi</b>		3.83

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	67	3.74
2. Kerapian berpakaian pegawai	67	3.87
3. Kebersihan ruangan	67	3.90
<b>Total</b>		3.84

**Kehandalan**

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	67	3.84
5. Kemudahan akses database dosen	67	3.81
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	67	3.97
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	67	3.84
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	67	3.84
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	67	3.81
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	67	3.74
<b>Total</b>		3.83

**Daya Tangkap**

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	67	3.90
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	67	3.90
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	67	3.87
<b>Total</b>		3.89

**Jaminan**

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	67	3.84
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	67	3.97
16. Keamanan data administrasi dosen	67	3.90
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	67	3.84
<b>Total</b>		<b>3.89</b>

**Empati**

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	67	3.81
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	67	3.81
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	67	3.74
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	67	3.74
<b>Total</b>		<b>3.77</b>

**Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan**

Aspek Penilaian	N	Mean
<b>Fisik</b>	67	3.84
<b>Kehandalan</b>	67	3.83
<b>Daya Tangkap</b>	67	3.89
<b>Jaminan</b>	67	3.89
<b>Empati</b>	67	3.77
<b>Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan</b>		<b>3.85</b>

**Rekapitulasi Kepuasan Dosen**

Aspek Penilaian	N	Mean
<b>Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas</b>	67	3.42
<b>Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka</b>	67	3.41
<b>Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum</b>	67	3.84
<b>Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi</b>	67	3.83
<b>Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan</b>	67	3.85
<b>Total Kepuasan Dosen</b>		<b>3.67</b>

## 9. Hasil Money Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

### Hasil Monitoring Evaluasi Kepuasan Dosen Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

#### A. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

##### Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruang dosen	55	3.35
2. Ketersediaan kursi, meja dan loker pada ruang dosen	55	3.22
3. Kemudahan dalam mengakses internet	55	2.80
4. Kebersihan ruang dosen	55	3.65
5. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	55	4.00
6. Ketersediaan infocus untuk mengajar	55	3.58
7. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman	55	3.47
8. Ketersediaan air minum di ruang dosen	55	3.56
9. Ketersediaan ruang konsultasi mahasiswa dengan dosen	55	2.27
10. Ketersediaan toilet dosen	55	2.80
11. Kebersihan toilet dosen	55	2.82
<b>Total</b>		<b>3.23</b>

##### Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Kemampuan pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	55	3.20
13. Ketuntasan pelayanan yang diberikan pegawai fakultas	55	3.22
14. Ketepatan waktu pelayanan	55	3.25
15. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	55	3.35
16. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan	55	3.31
<b>Total</b>		<b>3.27</b>

##### 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	3.29
<b>Total</b>		<b>3.41</b>

##### Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
20. Pengetahuan pegawai fakultas dalam melaksanakan tugasnya	55	3.45
21. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai fakultas	55	3.51
22. Keamanan data akademik dosen	55	3.53
<b>Total</b>		<b>3.50</b>

##### 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
<b>Total</b>		<b>3.57</b>

#### Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

Aspek Penilaian	N	Mean
<b>Fisik</b>	55	3.23
<b>Kehandalan</b>	55	3.27
<b>Daya Tangkap</b>	55	3.41
<b>Jaminan</b>	55	3.50
<b>Empati</b>	55	3.57
<b>Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas</b>		<b>3.39</b>

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	55	3.47
2. Kebersihan ruangan	55	3.62
3. Tata letak buku pustaka	55	3.33
4. Kemudahan mengakses buku	55	3.11
<b>Total</b>		<b>3.38</b>

**Kehandalan**

Butir Penilaian	N	Mean
5. Ketepatan waktu pelayanan	55	3.51
6. Kemudahan memperoleh informasi pustaka	55	3.24
7. Kemuktahiran pustaka	55	3.13
8. Ketersediaan layanan e-library	55	2.98
<b>Total</b>		<b>3.21</b>

**Daya Tangkap**

Butir Penilaian	N	Mean
9. Kesediaan pegawai dalam memberikan pelayanan	55	3.44
10. Kepedulian pegawai dalam memberikan pelayanan	55	3.47
11. Kecepatan pegawai dalam menyampaikan informasi	55	3.42
<b>Total</b>		<b>3.44</b>

**Jaminan**

Butir Penilaian	N	Mean
12. Pengetahuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya	55	3.49
13. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai	55	3.44
<b>Total</b>		<b>3.46</b>

**Empati**

Butir Penilaian	N	Mean
14. Perhatian pegawai saat memberikan pelayanan	55	3.44
15. Kesediaan pegawai membantu kesulitan yang dialami dosen	55	3.33
<b>Total</b>		<b>3.38</b>

**Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka**

Aspek Penilaian	N	Mean
<b>Fisik</b>	55	3.38
<b>Kehandalan</b>	55	3.21
<b>Daya Tangkap</b>	55	3.44
<b>Jaminan</b>	55	3.46
<b>Empati</b>	55	3.38
<b>Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka</b>		<b>3.38</b>

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

**Fisik**

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	55	3.80
2. Kerapian berpakaian pegawai	55	3.87
3. Kebersihan ruangan	55	3.93
<b>Total</b>		<b>3.87</b>

**Kehandalan**

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	55	3.80
5. Kemudahan akses database dosen	55	3.65
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	55	3.80

7. Ketuntasan pelayanan administrasi	55	3.78
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	55	3.74
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	55	3.80
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	55	3.73
<b>Total</b>		3.76

#### 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
<b>Total</b>		4.02

#### Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	55	3.80
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	55	3.89
16. Keamanan data administrasi dosen	55	3.85
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	55	3.85
<b>Total</b>		3.85

#### 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	3.82
21. Kesiapan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	55	3.76
<b>Total</b>		3.79

#### Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Aspek Penilaian	N	Mean
<b>Fisik</b>	55	3.87
<b>Kehandalan</b>	55	3.76
<b>Daya Tangkap</b>	55	4.02
<b>Jaminan</b>	55	3.85
<b>Empati</b>	55	3.79
<b>Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum</b>		3.86

#### D. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi

##### Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	55	3.60
2. Kerapian berpakaian pegawai	55	3.80
3. Kebersihan ruangan	55	3.96
<b>Total</b>		3.79

##### Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	55	3.87
5. Kemudahan akses database dosen	55	3.67
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	55	3.73
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	55	3.80
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	55	3.76
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	55	3.75
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	55	3.71
<b>Total</b>		3.76

**Daya Tangkap**

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	55	3.85
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	55	3.78
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	55	3.89
<b>Total</b>		3.84

**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
<b>Total</b>		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
<b>Total</b>		3.78

**Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi**

Aspek Penilaian	N	Mean
<b>Fisik</b>	55	3.79
<b>Kehandalan</b>	55	3.76
<b>Daya Tangkap</b>	55	3.84
<b>Jaminan</b>	55	3.81
<b>Empati</b>	55	3.78
<b>Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi</b>		3.80

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	55	3.82
2. Kerapian berpakaian pegawai	55	3.89
3. Kebersihan ruangan	55	3.89
<b>Total</b>		3.87

**Kehandalan**

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	55	3.84
5. Kemudahan akses database dosen	55	3.71
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	55	3.87
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	55	3.89
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	55	3.85
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	55	3.78
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	55	3.73
<b>Total</b>		3.81

**Daya Tangkap**

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	55	3.87
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	55	3.84
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	55	3.85
<b>Total</b>		3.85

**Jaminan**

<b>Butir Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	55	3.78
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	55	3.91
16. Keamanan data administrasi dosen	55	3.85
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	55	3.73
<b>Total</b>		<b>3.82</b>

**Empati**

<b>Butir Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	55	3.65
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	55	3.76
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	55	3.71
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	55	3.69
<b>Total</b>		<b>3.70</b>

**Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan**

<b>Aspek Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
<b>Fisik</b>	55	3.87
<b>Kehandalan</b>	55	3.81
<b>Daya Tangkap</b>	55	3.85
<b>Jaminan</b>	55	3.82
<b>Empati</b>	55	3.70
<b>Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan</b>		<b>3.81</b>

**Rekapitulasi Kepuasan Dosen**

<b>Aspek Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
<b>Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas</b>	55	3.39
<b>Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka</b>	55	3.38
<b>Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum</b>	55	3.86
<b>Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi</b>	55	3.80
<b>Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan</b>	55	3.81
<b>Total Kepuasan Dosen</b>		<b>3.65</b>

## 10. Hasil Money Fakultas Pertanian

### Hasil Monitoring Evaluasi Kepuasan Dosen Fakultas Pertanian

#### A. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

##### Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruang dosen	31	2.97
2. Ketersediaan kursi, meja dan loker pada ruang dosen	31	3.06
3. Kemudahan dalam mengakses internet	31	3.26
4. Kebersihan ruang dosen	31	3.68
5. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	31	3.68
6. Ketersediaan infocus untuk mengajar	31	3.48
7. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman	31	3.67
8. Ketersediaan air minum di ruang dosen	31	3.40
9. Ketersediaan ruang konsultasi mahasiswa dengan dosen	31	2.53
10. Ketersediaan toilet dosen	31	3.47
11. Kebersihan toilet dosen	31	3.50
<b>Total</b>		<b>3.34</b>

##### Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Kemampuan pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	31	3.43
13. Ketuntasan pelayanan yang diberikan pegawai fakultas	31	3.47
14. Ketepatan waktu pelayanan	31	3.47
15. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	31	3.50
16. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan	31	3.53
<b>Total</b>		<b>3.48</b>

##### Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
17. Kesiapan pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	31	3.63
18. Kepedulian pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	31	3.63
19. Kecepatan pegawai fakultas dalam menyampaikan informasi	31	3.57
<b>Total</b>		<b>3.61</b>

##### Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
20. Pengetahuan pegawai fakultas dalam melaksanakan tugasnya	31	3.40
21. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai fakultas	31	3.50
22. Keamanan data akademik dosen	31	3.57
<b>Total</b>		<b>3.49</b>

##### Empati

Butir Penilaian	N	Mean
23. Respon pegawai fakultas saat dihubungi via telepon	31	3.80
24. Perhatian pegawai fakultas pada saat memberi pelayanan	31	3.70
25. Kesiapan pegawai fakultas dalam membantu kesulitan yang dialami dosen	31	3.53
<b>Total</b>		<b>3.68</b>

#### Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

Aspek Penilaian	N	Mean
<b>Fisik</b>	31	3.34
<b>Kehandalan</b>	31	3.48
<b>Daya Tangkap</b>	31	3.61
<b>Jaminan</b>	31	3.49
<b>Empati</b>	31	3.68
<b>Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas</b>		<b>3.52</b>



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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	31	3.63
2. Kebersihan ruangan	31	3.67
3. Tata letak buku pustaka	31	3.60
4. Kemudahan mengakses buku	31	3.47
<b>Total</b>		<b>3.59</b>

**Kehandalan**

Butir Penilaian	N	Mean
5. Ketepatan waktu pelayanan	31	3.57
6. Kemudahan memperoleh informasi pustaka	31	3.60
7. Kemuktahiran pustaka	31	3.43
8. Ketersediaan layanan e-library	31	3.20
<b>Total</b>		<b>3.45</b>

**Daya Tangkap**

Butir Penilaian	N	Mean
9. Kesediaan pegawai dalam memberikan pelayanan	31	3.67
10. Kepedulian pegawai dalam memberikan pelayanan	31	3.57
11. Kecepatan pegawai dalam menyampaikan informasi	31	3.50
<b>Total</b>		<b>3.58</b>

**Jaminan**

Butir Penilaian	N	Mean
12. Pengetahuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya	31	3.47
13. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai	31	3.53
<b>Total</b>		<b>3.50</b>

**Empati**

Butir Penilaian	N	Mean
14. Perhatian pegawai saat memberikan pelayanan	31	3.57
15. Kesediaan pegawai membantu kesulitan yang dialami dosen	31	3.53
<b>Total</b>		<b>3.55</b>

**Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka**

Aspek Penilaian	N	Mean
<b>Fisik</b>	31	3.59
<b>Kehandalan</b>	31	3.45
<b>Daya Tangkap</b>	31	3.58
<b>Jaminan</b>	31	3.50
<b>Empati</b>	31	3.55
<b>Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka</b>		<b>3.53</b>

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

**Fisik**

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	31	3.67
2. Kerapian berpakaian pegawai	31	3.80
3. Kebersihan ruangan	31	3.90
<b>Total</b>		<b>3.79</b>

**Kehandalan**

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	31	3.53
5. Kemudahan akses database dosen	31	3.47
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	31	3.37

7. Ketuntasan pelayanan administrasi	31	3.43
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	31	3.40
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	31	3.47
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	31	3.52
<b>Total</b>		<b>3.45</b>

#### Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	31	3.60
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	31	3.40
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	31	3.43
<b>Total</b>		<b>3.48</b>

#### Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	31	3.70
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	31	3.57
16. Keamanan data administrasi dosen	31	3.60
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	31	3.67
<b>Total</b>		<b>3.63</b>

#### Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	31	3.47
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	31	3.57
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	31	3.43
21. Kesiapan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	31	3.53
<b>Total</b>		<b>3.50</b>

#### Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Aspek Penilaian	N	Mean
<b>Fisik</b>	31	3.79
<b>Kehandalan</b>	31	3.45
<b>Daya Tangkap</b>	31	3.48
<b>Jaminan</b>	31	3.63
<b>Empati</b>	31	3.50
<b>Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum</b>		<b>3.57</b>

#### D. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi

##### Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	31	3.43
2. Kerapian berpakaian pegawai	31	3.67
3. Kebersihan ruangan	31	3.83
<b>Total</b>		<b>3.64</b>

##### Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	31	3.67
5. Kemudahan akses database dosen	31	3.60
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	31	3.57
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	31	3.63
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	31	3.53
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	31	3.60
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	31	3.60
<b>Total</b>		<b>3.60</b>

**Daya Tangkap**

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	31	3.47
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	31	3.50
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	31	3.47
<b>Total</b>		3.48

**Jaminan**

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	31	3.67
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	31	3.60
16. Keamanan data administrasi dosen	31	3.57
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	31	3.60
<b>Total</b>		3.61

**Empati**

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	31	3.47
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	31	3.43
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	31	3.50
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	31	3.47
<b>Total</b>		3.47

**Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi**

Aspek Penilaian	N	Mean
<b>Fisik</b>	31	3.64
<b>Kehandalan</b>	31	3.60
<b>Daya Tangkap</b>	31	3.48
<b>Jaminan</b>	31	3.61
<b>Empati</b>	31	3.47
<b>Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi</b>		3.56

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	31	3.53
2. Kerapian berpakaian pegawai	31	3.73
3. Kebersihan ruangan	31	3.70
<b>Total</b>		3.66

**Kehandalan**

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	31	3.63
5. Kemudahan akses database dosen	31	3.57
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	31	3.53
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	31	3.53
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	31	3.57
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	31	3.37
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	31	3.50
<b>Total</b>		3.53

**Daya Tangkap**

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	31	3.47
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	31	3.57
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	31	3.40
<b>Total</b>		3.48

**Jaminan**

<b>Butir Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	31	3.43
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	31	3.60
16. Keamanan data administrasi dosen	31	3.53
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	31	3.43
<b>Total</b>		3.50

**Empati**

<b>Butir Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	31	3.37
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	31	3.50
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	31	3.37
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	31	3.40
<b>Total</b>		3.41

**Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan**

<b>Aspek Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
<b>Fisik</b>	31	3.66
<b>Kehandalan</b>	31	3.53
<b>Daya Tangkap</b>	31	3.48
<b>Jaminan</b>	31	3.50
<b>Empati</b>	31	3.41
<b>Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan</b>		3.51

**Rekapitulasi Kepuasan Dosen**

<b>Aspek Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
<b>Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas</b>	31	3.52
<b>Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka</b>	31	3.53
<b>Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum</b>	31	3.57
<b>Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi</b>	31	3.56
<b>Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan</b>	31	3.51
<b>Total Kepuasan Dosen</b>		3.54

## 11. Hasil Money Fakultas Teknik

### Hasil Monitoring Evaluasi Kepuasan Dosen Fakultas Teknik

#### A. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

##### Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruang dosen	36	3.25
2. Ketersediaan kursi, meja dan loker pada ruang dosen	36	3.06
3. Kemudahan dalam mengakses internet	36	3.00
4. Kebersihan ruang dosen	36	3.61
5. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	36	3.64
6. Ketersediaan infocus untuk mengajar	36	3.72
7. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman	36	3.47
8. Ketersediaan air minum di ruang dosen	36	3.46
9. Ketersediaan ruang konsultasi mahasiswa dengan dosen	36	2.66
10. Ketersediaan toilet dosen	36	3.17
11. Kebersihan toilet dosen	36	3.19
<b>Total</b>		<b>3.29</b>

##### Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Kemampuan pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	36	3.17
13. Ketuntasan pelayanan yang diberikan pegawai fakultas	36	3.31
14. Ketepatan waktu pelayanan	36	3.36
15. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	36	3.28
16. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan	36	3.28
<b>Total</b>		<b>3.28</b>

##### Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
17. Kesediaan pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	36	3.33
18. Kepedulian pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	36	4.08
19. Kecepatan pegawai fakultas dalam menyampaikan informasi	36	3.33
<b>Total</b>		<b>3.58</b>

##### Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
20. Pengetahuan pegawai fakultas dalam melaksanakan tugasnya	36	3.39
21. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai fakultas	36	3.28
22. Keamanan data akademik dosen	36	3.47
<b>Total</b>		<b>3.38</b>

##### Empati

Butir Penilaian	N	Mean
23. Respon pegawai fakultas saat dihubungi via telepon	36	3.56
24. Perhatian pegawai fakultas pada saat memberi pelayanan	36	3.53
25. Kesediaan pegawai fakultas dalam membantu kesulitan yang dialami dosen	36	3.47
<b>Total</b>		<b>3.52</b>

#### Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

Aspek Penilaian	N	Mean
<b>Fisik</b>	36	3.29
<b>Kehandalan</b>	36	3.28
<b>Daya Tangkap</b>	36	3.58
<b>Jaminan</b>	36	3.38
<b>Empati</b>	36	3.52
<b>Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas</b>		<b>3.41</b>

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	36	3.40
2. Kebersihan ruangan	36	3.40
3. Tata letak buku pustaka	36	3.23
4. Kemudahan mengakses buku	36	3.03
<b>Total</b>		3.26

**Kehandalan**

Butir Penilaian	N	Mean
5. Ketepatan waktu pelayanan	36	3.37
6. Kemudahan memperoleh informasi pustaka	36	3.20
7. Kemuktahiran pustaka	36	2.97
8. Ketersediaan layanan e-library	36	3.00
<b>Total</b>		3.14

**Daya Tangkap**

Butir Penilaian	N	Mean
9. Kesiapan pegawai dalam memberikan pelayanan	36	3.34
10. Kepedulian pegawai dalam memberikan pelayanan	36	3.34
11. Kecepatan pegawai dalam menyampaikan informasi	36	3.37
<b>Total</b>		3.35

**Jaminan**

Butir Penilaian	N	Mean
12. Pengetahuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya	36	3.31
13. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai	36	3.37
<b>Total</b>		3.34

**Empati**

Butir Penilaian	N	Mean
14. Perhatian pegawai saat memberikan pelayanan	36	3.31
15. Kesiapan pegawai membantu kesulitan yang dialami dosen	36	3.46
<b>Total</b>		3.39

**Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka**

Aspek Penilaian	N	Mean
<b>Fisik</b>	36	3.26
<b>Kehandalan</b>	36	3.14
<b>Daya Tangkap</b>	36	3.35
<b>Jaminan</b>	36	3.34
<b>Empati</b>	36	3.39
<b>Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka</b>		3.30

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

**Fisik**

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	36	3.74
2. Kerapian berpakaian pegawai	36	3.81
3. Kebersihan ruangan	36	3.84
<b>Total</b>		3.80

**Kehandalan**

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	36	3.42
5. Kemudahan akses database dosen	36	3.39
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	36	3.65
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	36	3.55

8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	36	3.45
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	36	3.68
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	36	3.68
<b>Total</b>		3.54

#### Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	36	4.61
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	36	3.65
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	36	3.65
<b>Total</b>		3.97

#### Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	36	3.61
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	36	3.68
16. Keamanan data administrasi dosen	36	3.68
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	36	3.52
<b>Total</b>		3.62

#### Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	36	3.55
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	36	3.65
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	36	3.77
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	36	3.65
<b>Total</b>		3.65

#### Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Aspek Penilaian	N	Mean
<b>Fisik</b>	36	3.80
<b>Kehandalan</b>	36	3.54
<b>Daya Tangkap</b>	36	3.97
<b>Jaminan</b>	36	3.62
<b>Empati</b>	36	3.65
<b>Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum</b>		3.72

#### D. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi

##### Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	36	3.73
2. Kerapian berpakaian pegawai	36	3.80
3. Kebersihan ruangan	36	3.90
<b>Total</b>		3.81

##### Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	36	3.60
5. Kemudahan akses database dosen	36	3.43
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	36	3.57
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	36	3.60
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	36	3.67
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	36	3.57
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	36	3.60
<b>Total</b>		3.58

**Daya Tangkap**

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	36	3.70
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	36	3.50
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	36	3.70
<b>Total</b>		3.63

**Jaminan**

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	36	3.60
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	36	3.63
16. Keamanan data administrasi dosen	36	3.70
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	36	3.60
<b>Total</b>		3.63

**Empati**

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	36	3.53
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	36	3.73
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	36	3.67
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	36	3.67
<b>Total</b>		3.65

**Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi**

Aspek Penilaian	N	Mean
<b>Fisik</b>	36	3.81
<b>Kehandalan</b>	36	3.58
<b>Daya Tangkap</b>	36	3.63
<b>Jaminan</b>	36	3.63
<b>Empati</b>	36	3.65
<b>Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi</b>		3.66

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	36	3.74
2. Kerapian berpakaian pegawai	36	3.94
3. Kebersihan ruangan	36	3.90
<b>Total</b>		3.86

**Kehandalan**

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	36	3.65
5. Kemudahan akses database dosen	36	3.39
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	36	3.58
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	36	3.65
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	36	3.61
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	36	3.74
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	36	3.61
<b>Total</b>		3.60

**Daya Tangkap**

Butir Penilaian	N	Mean
-----------------	---	------



11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	36	3.71
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	36	3.71
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	36	3.77
<b>Total</b>		<b>3.73</b>

#### Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	36	3.61
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	36	3.74
16. Keamanan data administrasi dosen	36	3.68
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	36	3.55
<b>Total</b>		<b>3.65</b>

#### Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	36	3.39
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	36	3.61
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	36	3.65
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	36	3.61
<b>Total</b>		<b>3.56</b>

#### Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

Aspek Penilaian	N	Mean
<b>Fisik</b>	36	3.86
<b>Kehandalan</b>	36	3.60
<b>Daya Tangkap</b>	36	3.73
<b>Jaminan</b>	36	3.65
<b>Empati</b>	36	3.56
<b>Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan</b>		<b>3.68</b>

#### Rekapitulasi Kepuasan Dosen

Aspek Penilaian	N	Mean
<b>Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas</b>	36	3.41
<b>Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka</b>	36	3.30
<b>Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum</b>	36	3.72
<b>Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi</b>	36	3.66
<b>Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan</b>	36	3.68
<b>Total Kepuasan Dosen</b>		<b>3.55</b>

## 12. Hasil Money Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Hasil Monitoring Evaluasi Kepuasan Dosen  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruang dosen	17	3.53
2. Ketersediaan kursi, meja dan loker pada ruang dosen	17	3.53
3. Kemudahan dalam mengakses internet	17	3.53
4. Kebersihan ruang dosen	17	3.76
5. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	17	4.24
6. Ketersediaan infocus untuk mengajar	17	3.94
7. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman	17	3.94
8. Ketersediaan air minum di ruang dosen	17	3.65
9. Ketersediaan ruang konsultasi mahasiswa dengan dosen	17	3.06
10. Ketersediaan toilet dosen	17	3.59
11. Kebersihan toilet dosen	17	3.71
<b>Total</b>		3.68

**Kehandalan**

Butir Penilaian	N	Mean
12. Kemampuan pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	17	3.65
13. Ketuntasan pelayanan yang diberikan pegawai fakultas	17	3.65
14. Ketepatan waktu pelayanan	17	3.53
15. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	17	3.65
16. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan	17	3.65
<b>Total</b>		3.62

**Daya Tangkap**

Butir Penilaian	N	Mean
17. Kesiapan pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	17	3.53
18. Kepedulian pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	17	3.59
19. Kecepatan pegawai fakultas dalam menyampaikan informasi	17	3.59
<b>Total</b>		3.57

**Jaminan**

Butir Penilaian	N	Mean
20. Pengetahuan pegawai fakultas dalam melaksanakan tugasnya	17	3.41
21. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai fakultas	17	3.59
22. Keamanan data akademik dosen	17	3.35
<b>Total</b>		3.45

**Empati**

Butir Penilaian	N	Mean
23. Respon pegawai fakultas saat dihubungi via telepon	17	3.71
24. Perhatian pegawai fakultas pada saat memberi pelayanan	17	3.65
25. Kesiapan pegawai fakultas dalam membantu kesulitan yang dialami dosen	17	3.65
<b>Total</b>		3.67

**Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas**

Aspek Penilaian	N	Mean
<b>Fisik</b>	17	3.68
<b>Kehandalan</b>	17	3.62
<b>Daya Tangkap</b>	17	3.57
<b>Jaminan</b>	17	3.45
<b>Empati</b>	17	3.67
<b>Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas</b>		3.60

**B. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka**

**Fisik**

Butir Penilaian	N	Mean
-----------------	---	------

1. Kenyamanan ruangan	17	3.53
2. Kebersihan ruangan	17	3.76
3. Tata letak buku pustaka	17	3.53
4. Kemudahan mengakses buku	17	3.47
<b>Total</b>		3.57

#### Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
5. Ketepatan waktu pelayanan	17	3.41
6. Kemudahan memperoleh informasi pustaka	17	3.35
7. Kemuktahiran pustaka	17	3.24
8. Ketersediaan layanan e-library	17	3.29
<b>Total</b>		3.32

#### Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
9. Kesiediaan pegawai dalam memberikan pelayanan	17	3.24
10. Kepedulian pegawai dalam memberikan pelayanan	17	3.59
11. Kecepatan pegawai dalam menyampaikan informasi	17	3.41
<b>Total</b>		3.41

#### Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Pengetahuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya	17	3.47
13. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai	17	3.53
<b>Total</b>		3.50

#### Empati

Butir Penilaian	N	Mean
14. Perhatian pegawai saat memberikan pelayanan	17	3.47
15. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan yang dialami dosen	17	3.41
<b>Total</b>		3.44

#### Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka

Aspek Penilaian	N	Mean
<b>Fisik</b>	17	3.57
<b>Kehandalan</b>	17	3.32
<b>Daya Tangkap</b>	17	3.41
<b>Jaminan</b>	17	3.50
<b>Empati</b>	17	3.44
<b>Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka</b>		3.45

#### C. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

##### Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	17	3.76
2. Kerapian berpakaian pegawai	17	3.94
3. Kebersihan ruangan	17	4.06
<b>Total</b>		3.92

##### Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	17	3.59
5. Kemudahan akses database dosen	17	3.65
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	17	3.59
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	17	3.71
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	17	3.65
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	17	3.71
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	17	3.65

<b>Total</b>	3.65
--------------	------

#### Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	17	3.82
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	17	3.71
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	17	3.65
<b>Total</b>		3.73

#### Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	17	3.71
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	17	3.71
16. Keamanan data administrasi dosen	17	3.76
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	17	3.82
<b>Total</b>		3.75

#### Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	17	3.71
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	17	3.71
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	17	3.82
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	17	3.76
<b>Total</b>		3.75

#### Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Aspek Penilaian	N	Mean
<b>Fisik</b>	17	3.92
<b>Kehandalan</b>	17	3.65
<b>Daya Tangkap</b>	17	3.73
<b>Jaminan</b>	17	3.75
<b>Empati</b>	17	3.75
<b>Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum</b>		3.76

#### D. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi

##### Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	17	3.76
2. Kerapian berpakaian pegawai	17	3.94
3. Kebersihan ruangan	17	3.88
<b>Total</b>		3.86

##### Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	17	3.71
5. Kemudahan akses database dosen	17	3.71
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	17	3.82
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	17	3.76
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	17	3.82
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	17	3.76
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	17	3.82
<b>Total</b>		3.77

##### Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	17	3.82
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	17	3.82

13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	17	3.76
<b>Total</b>		<b>3.80</b>

#### Jaminan

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

#### Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	17	3.82
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	17	3.71
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	17	3.88
21. Kesiapan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	17	3.76
<b>Total</b>		<b>3.79</b>

#### Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi

Aspek Penilaian	N	Mean
<b>Fisik</b>	17	3.86
<b>Kehandalan</b>	17	3.77
<b>Daya Tangkap</b>	17	3.80
<b>Jaminan</b>	17	3.82
<b>Empati</b>	17	3.79
<b>Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi</b>		<b>3.81</b>

#### E. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

##### Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	17	3.76
2. Kerapian berpakaian pegawai	17	3.94
3. Kebersihan ruangan	17	3.94
<b>Total</b>		<b>3.88</b>

##### Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	17	3.71
5. Kemudahan akses database dosen	17	3.59
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	17	3.88
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	17	3.88
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	17	3.76
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	17	3.82
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	17	3.76
<b>Total</b>		<b>3.77</b>

##### Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	17	3.82
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	17	3.71
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	17	3.76
<b>Total</b>		<b>3.76</b>

##### Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	17	3.82
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	17	3.82

16. Keamanan data administrasi dosen	17	3.76
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	17	3.82
<b>Total</b>		<b>3.81</b>

#### **Empati**

<b>Butir Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	17	3.76
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	17	3.71
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	17	3.82
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	17	3.76
<b>Total</b>		<b>3.76</b>

#### **Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan**

<b>Aspek Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
<b>Fisik</b>	17	3.88
<b>Kehandalan</b>	17	3.77
<b>Daya Tangkap</b>	17	3.76
<b>Jaminan</b>	17	3.81
<b>Empati</b>	17	3.76
<b>Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan</b>		<b>3.80</b>

#### **Rekapitulasi Kepuasan Dosen**

<b>Aspek Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
<b>Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas</b>	17	3.60
<b>Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka</b>	17	3.45
<b>Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum</b>	17	3.76
<b>Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi</b>	17	3.81
<b>Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan</b>	17	3.80
<b>Total Kepuasan Dosen</b>		<b>3.68</b>

### **13. Hasil Monev Fakultas Hukum**

#### **Hasil Monitoring Evaluasi Kepuasan Dosen Fakultas Hukum**

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

**Fisik**

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruang dosen	35	3.91
2. Ketersediaan kursi, meja dan loker pada ruang dosen	35	3.91
3. Kemudahan dalam mengakses internet	35	4.00
4. Kebersihan ruang dosen	35	4.37
5. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	35	4.34
6. Ketersediaan infocus untuk mengajar	35	3.94
7. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman	35	3.86
8. Ketersediaan air minum di ruang dosen	35	3.71
9. Ketersediaan ruang konsultasi mahasiswa dengan dosen	35	3.29
10. Ketersediaan toilet dosen	35	3.69
11. Kebersihan toilet dosen	35	3.97
<b>Total</b>		3.91

**Kehandalan**

Butir Penilaian	N	Mean
12. Kemampuan pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	35	4.14
13. Ketuntasan pelayanan yang diberikan pegawai fakultas	35	4.26
14. Ketepatan waktu pelayanan	35	4.14
15. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	35	4.14
16. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan	35	4.06
<b>Total</b>		4.15

**Daya Tangkap**

Butir Penilaian	N	Mean
17. Kesiapan pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	35	4.09
18. Kepedulian pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	35	4.23
19. Kecepatan pegawai fakultas dalam menyampaikan informasi	35	4.20
<b>Total</b>		4.17

**Jaminan**

Butir Penilaian	N	Mean
20. Pengetahuan pegawai fakultas dalam melaksanakan tugasnya	35	4.00
21. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai fakultas	35	3.94
22. Keamanan data akademik dosen	35	4.11
<b>Total</b>		4.02

**Empati**

Butir Penilaian	N	Mean
23. Respon pegawai fakultas saat dihubungi via telepon	35	4.20
24. Perhatian pegawai fakultas pada saat memberi pelayanan	35	4.26
25. Kesiapan pegawai fakultas dalam membantu kesulitan yang dialami dosen	35	4.26
<b>Total</b>		4.24

**Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas**

Aspek Penilaian	N	Mean
<b>Fisik</b>	35	3.91
<b>Kehandalan</b>	35	4.15
<b>Daya Tangkap</b>	35	4.17
<b>Jaminan</b>	35	4.02
<b>Empati</b>	35	4.24
<b>Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas</b>		4.10

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	35	3.91

2. Kebersihan ruangan	35	4.23
3. Tata letak buku pustaka	35	4.03
4. Kemudahan mengakses buku	35	3.71
<b>Total</b>		<b>3.97</b>

#### **Kehandalan**

<b>Butir Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
5. Ketepatan waktu pelayanan	35	3.91
6. Kemudahan memperoleh informasi pustaka	35	3.74
7. Kemuktahiran pustaka	35	3.80
8. Ketersediaan layanan e-library	35	3.63
<b>Total</b>		<b>3.77</b>

#### **Daya Tangkap**

<b>Butir Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
9. Kesiapan pegawai dalam memberikan pelayanan	35	4.17
10. Kepedulian pegawai dalam memberikan pelayanan	35	4.09
11. Kecepatan pegawai dalam menyampaikan informasi	35	3.97
<b>Total</b>		<b>4.08</b>

#### **Jaminan**

<b>Butir Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
12. Pengetahuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya	35	4.09
13. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai	35	3.86
<b>Total</b>		<b>3.97</b>

#### **Empati**

<b>Butir Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
14. Perhatian pegawai saat memberikan pelayanan	35	3.94
15. Kesiapan pegawai membantu kesulitan yang dialami dosen	35	4.09
<b>Total</b>		<b>4.01</b>

#### **Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka**

<b>Aspek Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
<b>Fisik</b>	35	3.97
<b>Kehandalan</b>	35	3.77
<b>Daya Tangkap</b>	35	4.08
<b>Jaminan</b>	35	3.97
<b>Empati</b>	35	4.01
<b>Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka</b>		<b>3.96</b>

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

##### **Fisik**

<b>Butir Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
1. Kenyamanan ruangan	35	4.14
2. Kerapian berpakaian pegawai	35	4.20
3. Kebersihan ruangan	35	4.26
<b>Total</b>		<b>4.20</b>

##### **Kehandalan**

<b>Butir Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
4. Keakuratan database dosen	35	4.29
5. Kemudahan akses database dosen	35	4.20
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	35	4.31
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	35	4.26
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	35	4.18
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	35	4.23
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	35	4.06
<b>Total</b>		<b>4.22</b>



**Daya Tangkap**

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	35	4.26
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	35	4.23
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	35	4.23
<b>Total</b>		4.24

**Jaminan**

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	35	4.14
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	35	4.31
16. Keamanan data administrasi dosen	35	4.31
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	35	4.31
<b>Total</b>		4.27

**Empati**

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	35	4.14
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	35	4.20
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	35	4.20
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	35	4.14
<b>Total</b>		4.17

**Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum**

Aspek Penilaian	N	Mean
<b>Fisik</b>	35	4.20
<b>Kehandalan</b>	35	4.22
<b>Daya Tangkap</b>	35	4.24
<b>Jaminan</b>	35	4.27
<b>Empati</b>	35	4.17
<b>Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum</b>		4.22

**D. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi****Fisik**

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	35	3.91
2. Kerapian berpakaian pegawai	35	4.06
3. Kebersihan ruangan	35	4.29
<b>Total</b>		4.09

**Kehandalan**

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	35	4.20
5. Kemudahan akses database dosen	35	4.17
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	35	4.09
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	35	4.17
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	35	4.11
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	35	4.17
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	35	4.11
<b>Total</b>		4.15

**Daya Tangkap**

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	35	4.29
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	35	4.29
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	35	4.29

<b>Total</b>	4.29
--------------	------

#### Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	35	4.23
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	35	4.23
16. Keamanan data administrasi dosen	35	4.23
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	35	4.23
<b>Total</b>		4.23

#### Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	35	4.11
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	35	4.23
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	35	4.06
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	35	4.17
<b>Total</b>		4.14

#### Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi

Aspek Penilaian	N	Mean
<b>Fisik</b>	35	4.09
<b>Kehandalan</b>	35	4.15
<b>Daya Tangkap</b>	35	4.29
<b>Jaminan</b>	35	4.23
<b>Empati</b>	35	4.14
<b>Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi</b>		4.18

#### E. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

##### Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	35	4.23
2. Kerapian berpakaian pegawai	35	4.23
3. Kebersihan ruangan	35	4.23
<b>Total</b>		4.23

##### Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	35	4.17
5. Kemudahan akses database dosen	35	4.20
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	35	4.37
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	35	4.29
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	35	4.23
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	35	4.29
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	35	4.17
<b>Total</b>		4.24

##### Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	35	4.23
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	35	4.23
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	35	4.23
<b>Total</b>		4.23

##### Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	35	4.23
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	35	4.31

16. Keamanan data administrasi dosen	35	4.31
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	35	4.26
<b>Total</b>		<b>4.28</b>

#### **Empati**

<b>Butir Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	35	4.20
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	35	4.14
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	35	4.20
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	35	4.20
<b>Total</b>		<b>4.19</b>

#### **Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan**

<b>Aspek Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
<b>Fisik</b>	35	4.23
<b>Kehandalan</b>	35	4.24
<b>Daya Tangkap</b>	35	4.23
<b>Jaminan</b>	35	4.28
<b>Empati</b>	35	4.19
<b>Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan</b>		<b>4.23</b>

#### **Rekapitulasi Kepuasan Dosen**

<b>Aspek Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
<b>Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas</b>	35	4.10
<b>Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka</b>	35	3.96
<b>Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum</b>	35	4.22
<b>Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi</b>	35	4.18
<b>Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan</b>	35	4.23
<b>Total Kepuasan Dosen</b>		<b>4.14</b>

## **14. Hasil Fakultas Kedokteran**

### **Hasil Monitoring Evaluasi Kepuasan Dosen Fakultas Kedokteran**

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruang dosen	20	4.00
2. Ketersediaan kursi, meja dan loker pada ruang dosen	20	3.85
3. Kemudahan dalam mengakses internet	20	3.95
4. Kebersihan ruang dosen	20	4.35
5. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	20	4.35
6. Ketersediaan infocus untuk mengajar	20	4.10
7. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman	20	3.80
8. Ketersediaan air minum di ruang dosen	20	3.70
9. Ketersediaan ruang konsultasi mahasiswa dengan dosen	20	3.45
10. Ketersediaan toilet dosen	20	3.85
11. Kebersihan toilet dosen	20	4.00
<b>Total</b>		3.95

#### Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Kemampuan pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	20	4.20
13. Ketuntasan pelayanan yang diberikan pegawai fakultas	20	4.25
14. Ketepatan waktu pelayanan	20	4.15
15. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	20	4.15
16. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan	20	4.15
<b>Total</b>		4.18

#### Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
17. Kesiapan pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	20	4.20
18. Kepedulian pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	20	4.25
19. Kecepatan pegawai fakultas dalam menyampaikan informasi	20	4.25
<b>Total</b>		4.23

#### Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
20. Pengetahuan pegawai fakultas dalam melaksanakan tugasnya	20	4.05
21. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai fakultas	20	3.95
22. Keamanan data akademik dosen	20	4.20
<b>Total</b>		4.07

#### Empati

Butir Penilaian	N	Mean
23. Respon pegawai fakultas saat dihubungi via telepon	20	4.20
24. Perhatian pegawai fakultas pada saat memberi pelayanan	20	4.30
25. Kesiapan pegawai fakultas dalam membantu kesulitan yang dialami dosen	20	4.30
<b>Total</b>		4.27

#### Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

Aspek Penilaian	N	Mean
<b>Fisik</b>	20	3.95
<b>Kehandalan</b>	20	4.18
<b>Daya Tangkap</b>	20	4.23
<b>Jaminan</b>	20	4.07
<b>Empati</b>	20	4.27
<b>Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas</b>		4.14

#### B. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka

##### Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	20	4.05
2. Kebersihan ruangan	20	4.30

3. Tata letak buku pustaka	20	4.10
4. Kemudahan mengakses buku	20	3.75
<b>Total</b>		<b>4.05</b>

#### **Kehandalan**

<b>Butir Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
5. Ketepatan waktu pelayanan	20	4.00
6. Kemudahan memperoleh informasi pustaka	20	3.90
7. Kemuktahiran pustaka	20	3.90
8. Ketersediaan layanan e-library	20	3.75
<b>Total</b>		<b>3.89</b>

#### **Daya Tangkap**

<b>Butir Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
9. Kesiapan pegawai dalam memberikan pelayanan	20	4.25
10. Kepedulian pegawai dalam memberikan pelayanan	20	4.20
11. Kecepatan pegawai dalam menyampaikan informasi	20	4.10
<b>Total</b>		<b>4.18</b>

#### **Jaminan**

<b>Butir Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
12. Pengetahuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya	20	4.15
13. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai	20	3.95
<b>Total</b>		<b>4.05</b>

#### **Empati**

<b>Butir Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
14. Perhatian pegawai saat memberikan pelayanan	20	4.05
15. Kesiapan pegawai membantu kesulitan yang dialami dosen	20	4.20
<b>Total</b>		<b>4.13</b>

#### **Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka**

<b>Aspek Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
<b>Fisik</b>	20	4.05
<b>Kehandalan</b>	20	3.89
<b>Daya Tangkap</b>	20	4.18
<b>Jaminan</b>	20	4.05
<b>Empati</b>	20	4.13
<b>Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka</b>		<b>4.06</b>

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

##### **Fisik**

<b>Butir Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
1. Kenyamanan ruangan	20	4.20
2. Kerapian berpakaian pegawai	20	4.25
3. Kebersihan ruangan	20	4.30
<b>Total</b>		<b>4.25</b>

##### **Kehandalan**

<b>Butir Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
4. Keakuratan database dosen	20	4.30
5. Kemudahan akses database dosen	20	4.20
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	20	4.35
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	20	4.30
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	20	4.21
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	20	4.25
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	20	4.10
<b>Total</b>		<b>4.24</b>

**Daya Tangkap**

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	20	4.25
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	20	4.25
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	20	4.25
<b>Total</b>		4.25

**Jaminan**

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	20	4.20
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	20	4.35
16. Keamanan data administrasi dosen	20	4.35
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	20	4.35
<b>Total</b>		4.31

**Empati**

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	20	4.20
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	20	4.25
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	20	4.25
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	20	4.20
<b>Total</b>		4.23

**Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum**

Aspek Penilaian	N	Mean
<b>Fisik</b>	20	4.25
<b>Kehandalan</b>	20	4.24
<b>Daya Tangkap</b>	20	4.25
<b>Jaminan</b>	20	4.31
<b>Empati</b>	20	4.23
<b>Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum</b>		4.26

**D. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi****Fisik**

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	20	3.95
2. Kerapian berpakaian pegawai	20	4.10
3. Kebersihan ruangan	20	4.30
<b>Total</b>		4.12

**Kehandalan**

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	20	4.20
5. Kemudahan akses database dosen	20	4.20
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	20	4.15
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	20	4.20
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	20	4.15
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	20	4.20
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	20	4.15
<b>Total</b>		4.18

**Daya Tangkap**

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

**Jaminan**

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	20	4.25
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	20	4.25
16. Keamanan data administrasi dosen	20	4.25
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	20	4.25
<b>Total</b>		4.25

**Empati**

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	20	4.15
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	20	4.25
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	20	4.10
21. Kesiapan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	20	4.20
<b>Total</b>		4.18

**Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi**

Aspek Penilaian	N	Mean
<b>Fisik</b>	20	4.12
<b>Kehandalan</b>	20	4.18
<b>Daya Tangkap</b>	20	4.30
<b>Jaminan</b>	20	4.25
<b>Empati</b>	20	4.18
<b>Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi</b>		4.20

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	20	4.25
2. Kerapian berpakaian pegawai	20	4.25
3. Kebersihan ruangan	20	4.25
<b>Total</b>		4.25

**Kehandalan**

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	20	4.20
5. Kemudahan akses database dosen	20	4.20
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	20	4.40
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	20	4.30
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	20	4.25
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	20	4.30
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	20	4.20
<b>Total</b>		4.26

**Daya Tangkap**

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	20	4.25
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	20	4.25
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	20	4.25
<b>Total</b>		4.25

**Jaminan**

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	20	4.25
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	20	4.35
16. Keamanan data administrasi dosen	20	4.35
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	20	4.30

<b>Total</b>	4.31
--------------	------

#### **Empati**

<b>Butir Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	20	4.25
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	20	4.20
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	20	4.25
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	20	4.25
<b>Total</b>		4.24

#### **Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan**

<b>Aspek Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
<b>Fisik</b>	20	4.25
<b>Kehandalan</b>	20	4.26
<b>Daya Tangkap</b>	20	4.25
<b>Jaminan</b>	20	4.31
<b>Empati</b>	20	4.24
<b>Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan</b>		4.26

#### **Rekapitulasi Kepuasan Dosen**

<b>Aspek Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
<b>Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas</b>	20	4.14
<b>Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka</b>	20	4.06
<b>Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum</b>	20	4.26
<b>Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi</b>	20	4.20
<b>Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan</b>	20	4.26
<b>Total Kepuasan Dosen</b>		4.18

## **15. Hasil Program Pascasarjana**

### **Hasil Monitoring Evaluasi Kepuasan Dosen Program Pascasarjana**

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

##### **Fisik**

<b>Butir Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
------------------------	----------	-------------



1. Kenyamanan ruang dosen	30	3.47
2. Ketersediaan kursi, meja dan loker pada ruang dosen	30	3.27
3. Kemudahan dalam mengakses internet	30	2.80
4. Kebersihan ruang dosen	30	3.77
5. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	30	4.13
6. Ketersediaan infocus untuk mengajar	30	3.90
7. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman	30	3.60
8. Ketersediaan air minum di ruang dosen	30	3.63
9. Ketersediaan ruang konsultasi mahasiswa dengan dosen	30	2.50
10. Ketersediaan toilet dosen	30	2.97
11. Kebersihan toilet dosen	30	3.20
<b>Total</b>		<b>3.38</b>

#### Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Kemampuan pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	30	3.37
13. Ketuntasan pelayanan yang diberikan pegawai fakultas	30	3.37
14. Ketepatan waktu pelayanan	30	3.23
15. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	30	3.40
16. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan	30	3.27
<b>Total</b>		<b>3.33</b>

#### Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
17. Kesiapan pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	30	3.63
18. Kepedulian pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	30	3.57
19. Kecepatan pegawai fakultas dalam menyampaikan informasi	30	3.47
<b>Total</b>		<b>3.56</b>

#### Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
20. Pengetahuan pegawai fakultas dalam melaksanakan tugasnya	30	3.37
21. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai fakultas	30	3.43
22. Keamanan data akademik dosen	30	3.47
<b>Total</b>		<b>3.42</b>

#### Empati

Butir Penilaian	N	Mean
23. Respon pegawai fakultas saat dihubungi via telepon	30	3.47
24. Perhatian pegawai fakultas pada saat memberi pelayanan	30	3.40
25. Kesiapan pegawai fakultas dalam membantu kesulitan yang dialami dosen	30	3.30
<b>Total</b>		<b>3.39</b>

#### Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

Aspek Penilaian	N	Mean
<b>Fisik</b>	30	3.38
<b>Kehandalan</b>	30	3.33
<b>Daya Tangkap</b>	30	3.56
<b>Jaminan</b>	30	3.42
<b>Empati</b>	30	3.39
<b>Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas</b>		<b>3.42</b>

#### B. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka

##### Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	30	3.60
2. Kebersihan ruangan	30	3.70
3. Tata letak buku pustaka	30	3.30
4. Kemudahan mengakses buku	30	3.17
<b>Total</b>		<b>3.44</b>

**Kehandalan**

Butir Penilaian	N	Mean
5. Ketepatan waktu pelayanan	30	3.40
6. Kemudahan memperoleh informasi pustaka	30	3.10
7. Kemuktahiran pustaka	30	3.07
8. Ketersediaan layanan e-library	30	2.90
<b>Total</b>		<b>3.12</b>

**Daya Tangkap**

Butir Penilaian	N	Mean
9. Kesiapan pegawai dalam memberikan pelayanan	30	3.23
10. Kepedulian pegawai dalam memberikan pelayanan	30	3.40
11. Kecepatan pegawai dalam menyampaikan informasi	30	3.30
<b>Total</b>		<b>3.31</b>

**Jaminan**

Butir Penilaian	N	Mean
12. Pengetahuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya	30	3.40
13. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai	30	3.37
<b>Total</b>		<b>3.38</b>

**Empati**

Butir Penilaian	N	Mean
14. Perhatian pegawai saat memberikan pelayanan	30	3.30
15. Kesiapan pegawai membantu kesulitan yang dialami dosen	30	3.27
<b>Total</b>		<b>3.28</b>

**Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka**

Aspek Penilaian	N	Mean
<b>Fisik</b>	30	3.44
<b>Kehandalan</b>	30	3.12
<b>Daya Tangkap</b>	30	3.31
<b>Jaminan</b>	30	3.38
<b>Empati</b>	30	3.28
<b>Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka</b>		<b>3.31</b>

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	30	4.00
2. Kerapian berpakaian pegawai	30	3.93
3. Kebersihan ruangan	30	4.10
<b>Total</b>		<b>4.01</b>

**Kehandalan**

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	30	3.83
5. Kemudahan akses database dosen	30	3.87
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	30	3.87
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	30	3.83
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	30	3.83
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	30	3.83
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	30	3.73
<b>Total</b>		<b>3.83</b>

**Daya Tangkap**

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	30	4.00
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	30	3.90
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	30	3.90
<b>Total</b>		<b>3.93</b>

**Jaminan**

Butir Penilaian	N	Mean
-----------------	---	------

14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	30	3.83
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	30	3.97
16. Keamanan data administrasi dosen	30	3.97
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	30	3.93
<b>Total</b>		3.93

#### Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	30	3.83
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	30	3.87
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	30	3.83
21. Kesediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	30	3.80
<b>Total</b>		3.83

#### Rekapitulasi Keuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Aspek Penilaian	N	Mean
<b>Fisik</b>	30	4.01
<b>Kehandalan</b>	30	3.83
<b>Daya Tangkap</b>	30	3.93
<b>Jaminan</b>	30	3.93
<b>Empati</b>	30	3.83
<b>Total Keuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum</b>		3.91

#### D. Keuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi

##### Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	30	3.80
2. Kerapian berpakaian pegawai	30	3.87
3. Kebersihan ruangan	30	4.07
<b>Total</b>		3.91

##### Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	30	3.83
5. Kemudahan akses database dosen	30	3.87
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	30	3.77
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	30	3.87
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	30	3.87
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	30	3.83
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	30	3.77
<b>Total</b>		3.83

##### Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	30	3.97
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	30	3.97
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	30	4.00
<b>Total</b>		3.98

##### Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	30	3.87
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	30	4.00
16. Keamanan data administrasi dosen	30	3.97
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	30	3.90
<b>Total</b>		3.93

##### Empati

Butir Penilaian	N	Mean
-----------------	---	------

18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	30	3.97
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	30	3.93
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	30	3.83
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	30	3.87
<b>Total</b>		3.90

#### Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi

Aspek Penilaian	N	Mean
<b>Fisik</b>	30	3.91
<b>Kehandalan</b>	30	3.83
<b>Daya Tangkap</b>	30	3.98
<b>Jaminan</b>	30	3.93
<b>Empati</b>	30	3.90
<b>Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi</b>		3.91

#### E. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

##### Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	30	3.97
2. Kerapian berpakaian pegawai	30	4.00
3. Kebersihan ruangan	30	4.07
<b>Total</b>		4.01

##### Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	30	3.93
5. Kemudahan akses database dosen	30	3.97
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	30	4.03
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	30	4.00
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	30	3.97
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	30	3.93
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	30	3.83
<b>Total</b>		3.95

##### Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	30	4.00
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	30	3.93
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	30	3.97
<b>Total</b>		3.97

##### Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	30	3.93
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	30	4.03
16. Keamanan data administrasi dosen	30	4.00
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	30	3.97
<b>Total</b>		3.98

##### Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	30	4.00
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	30	4.00
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	30	3.93
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	30	3.90
<b>Total</b>		3.96

#### Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

Aspek Penilaian	N	Mean
-----------------	---	------

Fisik	30	4.01
Kehandalan	30	3.95
Daya Tangkap	30	3.97
Jaminan	30	3.98
Empati	30	3.96
<b>Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan</b>		3.97

**Rekapitulasi Kepuasan Dosen**

<b>Aspek Penilaian</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas	30	3.42
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka	30	3.31
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum	30	3.91
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi	30	3.91
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan	30	3.97
<b>Total Kepuasan Dosen</b>		3.70