


**LAPORAN
MONITORING EVALUASI INTERNAL
KEPUASAN DOSEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

**GUGUS PENJAMINAN MUTU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITASMUHAMMADIYAHSUMATERA UTARA
2019**

| | | |
|---|--|------------------------------|
|  | FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS | Waktu Pelaksanaan : Mei 2019 |
| | LAPORAN MONITORING EVALUASI | Edisi : 9 |
| | KEPUASAN DOSEN | Kode : FEB.GPM.MONEV.07.03 |

KATA PENGANTAR


Puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah memberi kekuatan, kesehatan dan kelapangan waktu kepada kita semua sehingga monitoring evaluating (monev) internal kepuasan dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (FEB UMSU) ini dapat dilaksanakan dari awal hingga penyusunan laporan. Monev ini merupakan bagian penting dari proses penjaminan mutu internal yang dilaksanakan oleh FEB UMSU.

Pelaksanaan monev ini merupakan bentuk nyata dari komitmen FEB UMSU terhadap pentingnya perbaikan dan peningkatan pelayanan kepada dosen secara berkelanjutan. Melalui monev inidiharapkan dapat diketahui berbagai informasi tentang kualitas pelayanan FEB UMSU kepada dosen. Berdasarkan informasi ini akan membantu FEB UMSU dalam merumuskan kebijakan yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada dosen.

Diakui bahwa pelaksanaan monev ini tidak terlepas dari berbagai kendala, terutama pada saat proses pengumpulan data. Berkat kerja keras dari tim monev serta dukungan dari segenap sivitas akademika, monev ini dapat dilaksanakan dan diselesaikan dengan baik. Atas bantuan dan kerjasama dari berbagai pihak yang telah mendukung kegiatan monev ini, kami ucapkan terima kasih.


Medan, Juli 2019
Pelaksana,

GPM FEB UMSU

| | | |
|---|--|------------------------------|
|  | FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS | Waktu Pelaksanaan : Mei 2019 |
| | LAPORAN MONITORING EVALUASI | Edisi : 9 |
| | KEPUASAN DOSEN | Kode : FEB.GPM.MONEV.07.03 |

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|---------|
| KATA PENGANTAR | i |
| DAFTAR ISI | ii |
| A. Pendahuluan | 1 |
| B. Tujuan | 1 |
| C. Manfaat | 1 |
| D. Ruang Lingkup Monev | 2 |
| E. Metodologi Monev | 2 |
| F. Instrumen Monev | 3 |
| G. Hasil Monev Kepuasan Dosen | 7 |
| H. Kesimpulan | 14 |
| I. Lampiran | 15 |
| 1. Hasil Rekapitulasi Terhadap Pelayanan Fakultas | 15 |
| 2. Hasil Rekapitulasi Berdasarkan Indikator Penilaian | 15 |
| 3. Hasil Monev Fakultas Ekonomi dan Bisnis | 16 |

| | | |
|---|--|------------------------------|
|  | FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS | Waktu Pelaksanaan : Mei 2019 |
| | LAPORAN MONITORING EVALUASI | Edisi : 9 |
| | KEPUASAN DOSEN | Kode : FEB.GPM.MONEV.07.03 |

A. Pendahuluan

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

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


Pelaksanaan monev yang dilakukan secara berkala, diharapkan memberikan kepuasan yang tinggi terhadap dosen guna mendorong peningkatan kinerja dosen. Dan hasilnya akan menjadi masukan bagi pihak fakultas untuk meningkatkan dan menyiapkan semua kebutuhan pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Pengukuran kepuasan dosen dilakukan terhadap pelayanan yang diberikan kepada dosen terdiri dari pelayanan fakultas, perpustakaan, pelayanan biro umum, pelayanan biro data dan informasi, dan pelayanan biro keuangan.

B. Tujuan

Tujuan pelaksanaan monev kepuasan dosen adalah untuk mengukur seberapa besar tingkat kepuasan dosen FEB UMSU terhadap pelayanan yang telah diberikan selama satu semester berjalan.

C. Manfaat

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

| | | |
|---|--|------------------------------|
|  | FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS | Waktu Pelaksanaan : Mei 2019 |
| | LAPORAN MONITORING EVALUASI | Edisi : 9 |
| | KEPUASAN DOSEN | Kode : FEB.GPM.MONEV.07.03 |

D. Ruang Lingkup Monev


Monev ini meneliti dan mengevaluasi tentang kepuasan dosen FEB UMSU terhadap pelayanan yang diberikan oleh fakultas, perpustakaan, pelayanan biro umum, pelayanan biro data dan informasi, dan pelayanan biro keuangan.

E. Metode Monev

Pelaksanaan monev kepuasan dosen terhadap pelayanan di fakultas dan seluruh biro yang ada di UMSU dilakukan pada semester genap tahun akademik 2018/2019, dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Kepuasan dosen yang dimaksud adalah kepuasan terhadap pelayanan atas lima (5) indikator pelayanan yaitu:

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

Instrumen pengukuran pada masing-masing kompetensi menggunakan skala likert. Objek monev adalah biro yang ada di UMSU yang terdiri dari biro fakultas, biro umum, biro data dan informasi serta biro keuangan. Populasi monev adalah seluruh dosen tetap yang aktif mengajar pada semester genap 2018/2019 di FEB UMSU. Sumber data digunakan adalah data primer dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran angket kepada responden. Angket yang kembali dan layak untuk diolah sebanyak 121 angket. Selanjutnya data ditabulasi dan diklasifikasikan,


| | | |
|---|--|---|
|  | FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS | Waktu Pelaksanaan : Mei 2019 Edisi : 9 Kode : FEB.GPM.MONEV.07.03 |
| | LAPORAN MONITORING EVALUASI | |
| | KEPUASAN DOSEN | |

dijelaskan dan dilakukan analisis untuk memperoleh informasi mengenai kepuasan dosen. Dalam mengukur tinggi rendahnya kepuasan dosen terhadap pelayanan yang diberikan digunakan interval sebagai berikut:


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

F. Instrumen Money


| | | | | | | | | |
|---|--|---|---|----------------|---|--|--|--|
|  UMSU Unggul, Cerdas & Terpercaya | UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA | PETUNJUK PENGISIAN 1. Berilah tanda silang (x) pada alternatif jawaban yang anda anggap paling sesuai dengan pengetahuan dan pengalaman yang anda rasakan. 2. Setiap pilihan hanya membutuhkan satu jawaban saja Skor Penilaian : 1 = Sangat Tidak Puas 4 = Puas 2 = Tidak Puas 5 = Sangat Puas 3 = Cukup Puas | | | | | | |
| | ANGKET | | | | | | | |
| | INSTRUMEN KEPUASAN DOSEN | | | | | | | |
| FAKULTAS/PRODI : | | | | | | | | |
| PERTANYAAN | | | | JAWABAN | | | | |
| A. PELAYANAN FAKULTAS | | | | | | | | |
| A.1. Fisik | | | | | | | | |
| 1. Kenyamanan ruang dosen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | |
| 2. Ketersediaan kursi, meja, dan loker pada ruang dosen | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | |
| 3. Kemudahan dalam mengakses internet | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | |
| 4. Kebersihan ruang dosen | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | |
| 5. Ketersediaan pendingin ruangan (AC) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | |
| 6. Ketersediaan infokus untuk mengajar | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | |
| 7. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | |
| 8. Ketersediaan air minum di ruang dosen | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | |
| 9. Ketersediaan ruang konsultasi mahasiswa dengan dosen | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | |
| 10. Ketersediaan toilet dosen | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | |
| 11. Kebersihan toilet dosen | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | |
| A.2.Keandalan | | | | | | | | |
| 12. Kemampuan pegawai fakultas saat memberikan pelayanan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | |

| | | |
|---|--|---|
|  | FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS | Waktu Pelaksanaan : Mei 2019 Edisi : 9 Kode : FEB.GPM.MONEV.07.03 |
| | LAPORAN MONITORING EVALUASI | |
| | KEPUASAN DOSEN | |


| PERTANYAAN | JAWABAN | | | | |
|---|---------|---|---|---|---|
| 13. Ketuntasan pelayanan yang diberikan pegawai fakultas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14. Ketepatan waktu pelayanan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| A.3. DayaTanggap | | | | | |
| 17. Kesiediaan pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18. Kepedulian pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 19. Kecepatan pegawai fakultas dalam menyampaikan informasi | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| A.4. Jaminan | | | | | |
| 20. Pengetahuan pegawai fakultas dalam melaksanakan tugasnya | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 21. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai fakultas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 22. Keamanan data akademik dosen | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| A.5. Empati | | | | | |
| 23. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 24. Perhatian pegawai fakultas saat memberikan pelayanan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 25. Kesiediaan pegawai fakultas membantu kesulitan yang dialami dosen | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| B. PELAYANAN PUSTAKA | | | | | |
| B.1. Fisik | | | | | |
| 1. Kenyamanan ruangan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. Kebersihan ruangan Kerapian berpakaian pegawai | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. Tata letak buku pustaka | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. Kemudahan mengakses buku | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| B.2. Kehandalan | | | | | |
| 5. Ketepatan waktu pelayanan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. Kemudahan memperoleh informasi pustaka | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7. Kemuktahiran pustaka | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. Ketersediaan layanan e-library | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| B.3. DayaTanggap | | | | | |
| 9. Kesiediaan pegawai dalam memberikan pelayanan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10. Kepedulian pegawai dalam memberikan pelayanan | | | | | |
| 11. Kecepatan dalam menyampaikan informasi terbaru | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| B.4. Jaminan | | | | | |
| 12. Pengetahuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| B.5. Empati | | | | | |
| 14. Perhatian pegawai saat memberikan pelayanan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan yang dialami dosen | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | | |
|---|--|---|
|  | FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS | Waktu Pelaksanaan : Mei 2019 Edisi : 9 Kode : FEB.GPM.MONEV.07.03 |
| | LAPORAN MONITORING EVALUASI | |
| | KEPUASAN DOSEN | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|--|---|---|---|---|------------------------------------|---|---|---|---|--|
|  UMSU Unggul, Cerdas & Terpercaya | UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA | PETUNJUK PENGISIAN | | | | | | | | | | | | | | |
| | 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 : | | | | | | | | | | | | | | |
| PERTANYAAN | JAWABAN | | | | | | | | | | | | | | | |
| | PELAYANAN BIRO UMUM | | | | | PELAYANAN BIRO DATA DAN INFORMASI | | | | | PELAYANAN BIRO KEUANGAN | | | | | |
| C.1. Fisik | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1. Kenyamanan ruangan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 2. Kerapian berpakaian pegawai | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 3. Kebersihan ruangan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| C.2. Kehandalan | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4. Keakuratan database dosen | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 5. Kemudahan akses database dosen | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 7. Ketuntasan dalam memberikan pelayanan administrasi | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 8. Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan administrasi | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |

| | | |
|---|--|---|
|  | FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS | Waktu Pelaksanaan : Mei 2019 Edisi : 9 Kode : FEB.GPM.MONEV.07.03 |
| | LAPORAN MONITORING EVALUASI | |
| | KEPUASAN DOSEN | |

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

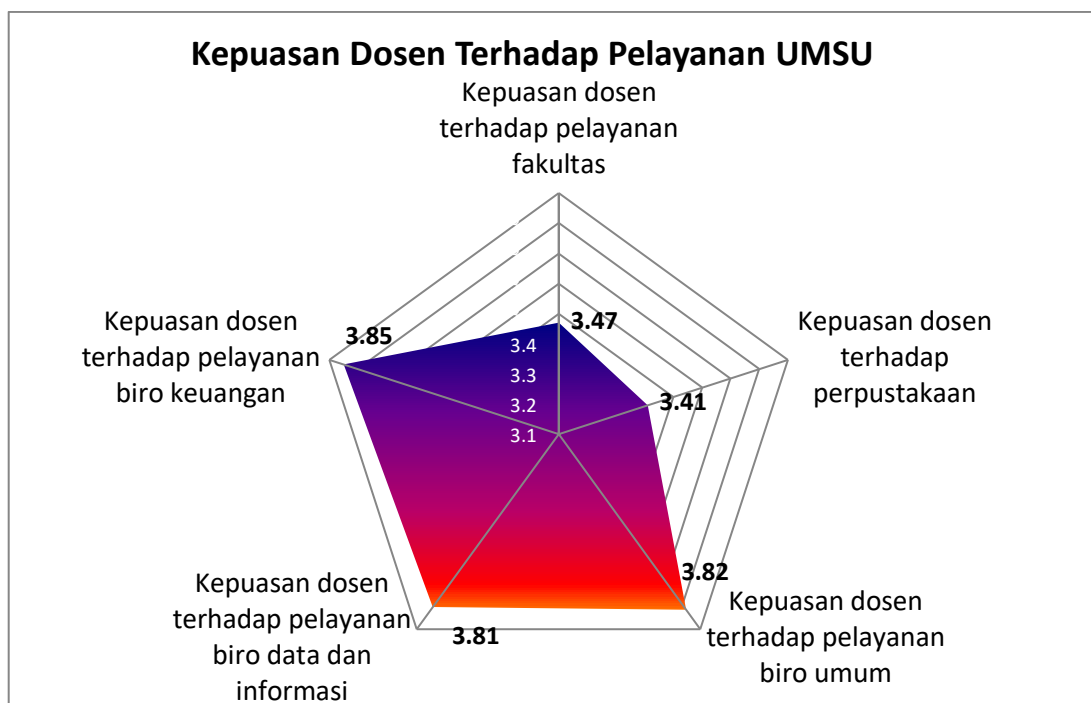
| | | |
|--|--|---|
|  UMSU Unggul Cerdas Terpercaya | FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS | Waktu Pelaksanaan : Mei 2019 Edisi : 9 Kode : FEB.GPM.MONEV.07.03 |
| | LAPORAN MONITORING EVALUASI | |
| | KEPUASAN DOSEN | |

G. Hasil Monev Kepuasan Dosen


1. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Secara Keseluruhan

Tabel 1
Kepuasan Dosen FEB Terhadap Pelayanan UMSU

| No | Indikator | Total Kepuasan |
|------------------|---|----------------|
| 1 | Kepuasan dosen terhadap pelayanan fakultas | 3.47 |
| 2 | Kepuasan dosen terhadap perpustakaan | 3.41 |
| 3 | Kepuasan dosen terhadap pelayanan biro umum | 3.82 |
| 4 | Kepuasan dosen terhadap pelayanan biro administrasi akademik dan data | 3.81 |
| 5 | Kepuasan dosen terhadap pelayanan biro keuangan | 3.85 |
| Rata-rata | | 3.67 |



Secara umum tingkat kepuasan dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis terhadap pelayanan UMSU sudah puas dengan skor 3.67. Seluruh tingkat kepuasan dosen ada di kategori sudah puas. Pelayanan dari biro keuangan mendapat penilaian paling baik dari dosen dengan skor 3.85

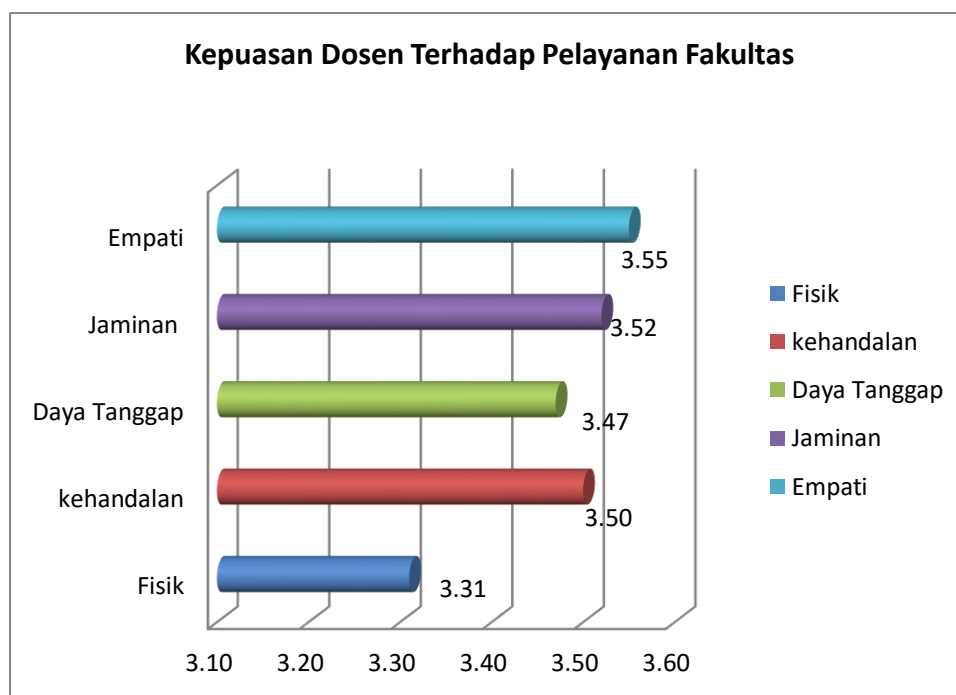
| | | |
|---|--|------------------------------|
|  | FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS | Waktu Pelaksanaan : Mei 2019 |
| | LAPORAN MONITORING EVALUASI | Edisi : 9 |
| | KEPUASAN DOSEN | Kode : FEB.GPM.MONEV.07.03 |

2. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

Tabel 2


Kepuasan Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Terhadap Pelayanan Fakultas

| No | Indikator | Total Kepuasan |
|------------------|--------------|----------------|
| 1 | Fisik | 3.31 |
| 2 | Kehandalan | 3.50 |
| 3 | Daya Tanggap | 3.47 |
| 4 | Jaminan | 3.52 |
| 5 | Empati | 3.55 |
| Rata-rata | | 3.47 |



Gambar 2. Grafik Kepuasan Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Terhadap Pelayanan Fakultas

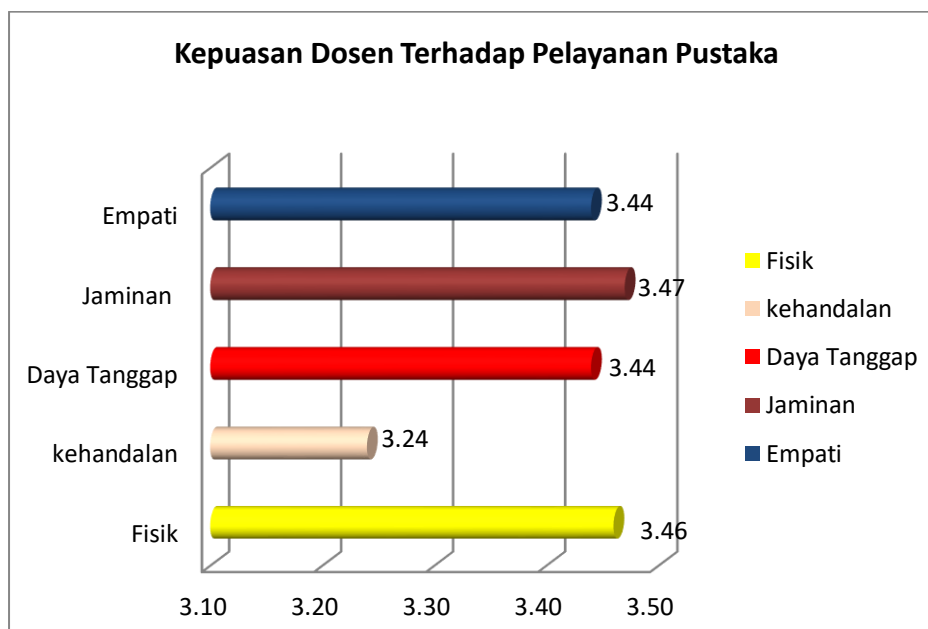
Pada gambar 2 menunjukkan pelayanan yang diberikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis kepada para dosen dilihat dari indikator pelayanan sudah puas dengan skor 3.47, indikator fisik masih berada pada tingkat cukup puas. Hal ini dapat di jadikan sebagai bahan acuan agar di masa yang akan datang di pandang perlu untuk melakukan perbaikan dalam hal fasilitas fisik, perlengkapan sarana dan prasarana guna meningkatkan kualitas mutu pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis.

| | | |
|---|--|---|
|  | FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS | Waktu Pelaksanaan : Mei 2019 Edisi : 9 Kode : FEB.GPM.MONEV.07.03 |
| | LAPORAN MONITORING EVALUASI | |
| | KEPUASAN DOSEN | |

3. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka


Tabel 3
Kepuasan Dosen Fakultas Teknik dilihat dari
Indikator Pelayanan Pustaka

| No | Indikator | Total Kepuasan |
|------------------|--------------|----------------|
| 1 | Fisik | 3.46 |
| 2 | Kehandalan | 3.24 |
| 3 | Daya Tanggap | 3.44 |
| 4 | Jaminan | 3.47 |
| 5 | Empati | 3.44 |
| Rata-rata | | 3.41 |



Gambar 3. Grafik Kepuasan Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis dilihat dari
Indikator Pelayanan Pustaka

Berdasarkan hasil monev menunjukkan bahwa tingkat kepuasan dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis dilihat dari indikator pelayanan pustaka sudah puas dengan skor 3.41, peningkatan pada aspek kehandalan perlu dilakukan guna melayani kebutuhan dosen yang berkaitan dengan peningkatan mutu dan kualitas dosen dalam mencari literatur/kepuustakaan dalam memenuhi tuntutan perkembangan

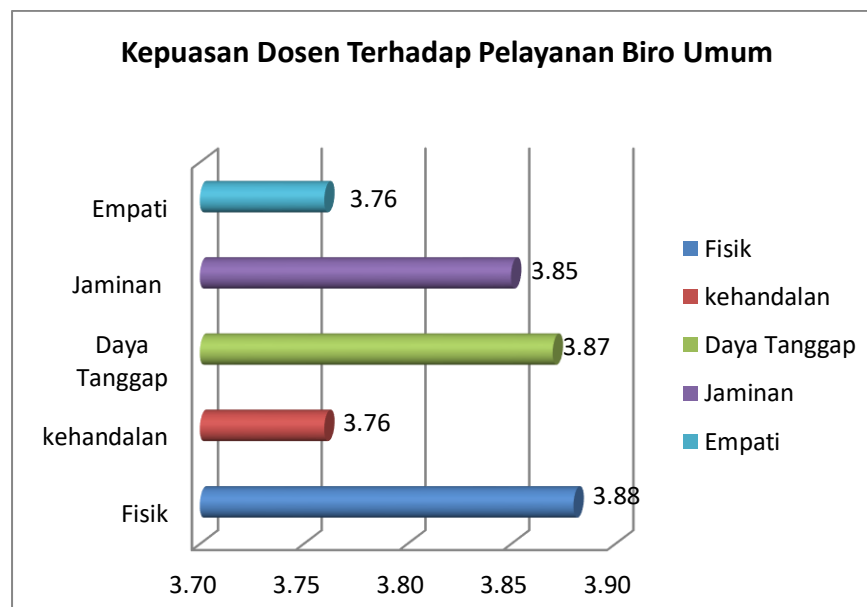
| | | |
|---|--|---|
|  | FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS | Waktu Pelaksanaan : Mei 2019 Edisi : 9 Kode : FEB.GPM.MONEV.07.03 |
| | LAPORAN MONITORING EVALUASI | |
| | KEPUASAN DOSEN | |

teknologi. Hal ini berkaitan dengan maraknya plagiatisme di kalangan mahasiswa, yang menuntut pustakawan meningkatkan SDM yang dimiliki.

4. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum


Tabel 4
Kepuasan Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis dilihat dari Indikator Pelayanan Biro Umum

| No | Indikator | Total Kepuasan |
|------------------|--------------|----------------|
| 1 | Fisik | 3.88 |
| 2 | Kehandalan | 3.76 |
| 3 | Daya Tanggap | 3.87 |
| 4 | Jaminan | 3.85 |
| 5 | Empati | 3.76 |
| Rata-rata | | 3.82 |



Gambar 4. Grafik Kepuasan Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis dilihat dari Indikator Pelayanan Biro Umum

Berdasarkan grafik di atas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis terhadap pelayanan biro umum sudah mencapai tingkat puas dengan total skor 3.82, yang mengindikasikan bahwa seluruh staf biro umum

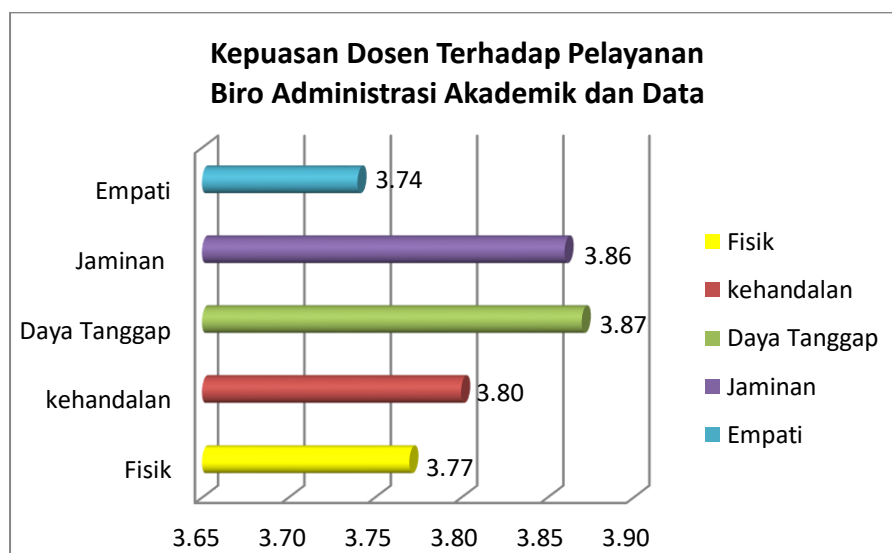
| | | |
|---|--|---|
|  | FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS | Waktu Pelaksanaan : Mei 2019 Edisi : 9 Kode : FEB.GPM.MONEV.07.03 |
| | LAPORAN MONITORING EVALUASI | |
| | KEPUASAN DOSEN | |

sudah memiliki kompetensi yang sangat baik dalam melayani, memahami, mengkomunikasikan, memberikan solusi terhadap kebutuhan dosen secara keseluruhan. Namun perlu ditingkatkan dalam hal kehandalan.

5. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Administrasi Akademik dan Data


Tabel 5
Kepuasan Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis dilihat dari Indikator
Pelayanan Biro Administrasi Akademik dan Data

| No | Indikator | Total Kepuasan |
|------------------|--------------|----------------|
| 1 | Fisik | 3.77 |
| 2 | Kehandalan | 3.80 |
| 3 | Daya Tanggap | 3.87 |
| 4 | Jaminan | 3.86 |
| 5 | Empati | 3.74 |
| Rata-rata | | 3.82 |



Gambar 5. Kepuasan Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis dilihat dari
Indikator Pelayanan Biro Administrasi Akademik dan Data

Grafik di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis terhadap pelayanan biro administrasi akademik dan data sudah

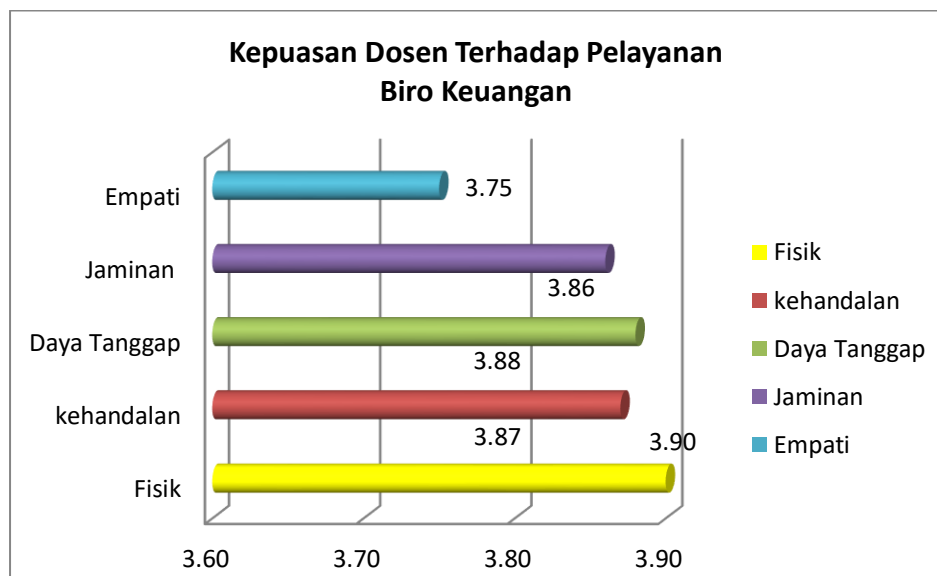
| | | |
|---|--|------------------------------|
|  | FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS | Waktu Pelaksanaan : Mei 2019 |
| | LAPORAN MONITORING EVALUASI | Edisi : 9 |
| | KEPUASAN DOSEN | Kode : FEB.GPM.MONEV.07.03 |

mencapai tingkat puas dengan skor 3.82, hal ini karena didukung oleh fasilitas sarana dan prasarana yang cukup memadai serta kecepatan dan ketepatan seluruh staf BDI dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dosen. Akan tetapi dalam hal kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik perlu ditingkatkan di masa yang akan datang.


6. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

Tabel 6
Kepuasan Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis dilihat dari Indikator Pelayanan Biro Keuangan

| No | Indikator | Total Kepuasan |
|------------------|--------------|----------------|
| 1 | Fisik | 3.90 |
| 2 | Kehandalan | 3.87 |
| 3 | Daya Tanggap | 3.88 |
| 4 | Jaminan | 3.86 |
| 5 | Empati | 3.75 |
| Rata-rata | | 3.85 |



Gambar 6. Grafik Kepuasan Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Dilihat dari Indikator Pelayanan Biro Keuangan


| | | |
|---|--|------------------------------|
|  | FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS | Waktu Pelaksanaan : Mei 2019 |
| | LAPORAN MONITORING EVALUASI | Edisi : 9 |
| | KEPUASAN DOSEN | Kode : FEB.GPM.MONEV.07.03 |

Gambar 6 di atas menunjukkan adanya tingkat kepuasan dosen yang sudah baik dari standar pelayanan yang diberikan oleh para staf biro keuangan UMSU dalam memberikan pelayanan kepada seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis selama ini. Namun, dalam hal kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik perlu ditingkatkan di masa yang akan datang.

Tabel 7
Perkembangan Kepuasan Dosen dilihat dari objek Pelayanan

| No | Objek Pelayanan | Genap 2013/ 2014 | Ganjil 2014/ 2015 | Genap 2014/ 2015 | Ganjil 2015/ 2016 | Genap 2015/ 2016 | Ganjil 2016/ 2017 | Genap 2016/ 2017 | T.A 2017/ 2018 | T.A 2018/ 2019 |
|------------------|---|------------------------|-------------------------|------------------------|-------------------------|------------------------|-------------------------|------------------------|----------------------|----------------------|
| 1 | Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas | 2.93 | 3.15 | 3.19 | 3.22 | 3.36 | 3.40 | 3.42 | 3.40 | 3.47 |
| 2 | Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Perpustakaan | - | - | - | - | - | - | 3.41 | 3.37 | 3.41 |
| 3 | Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum | 2.84 | 3.32 | 3.35 | 3.55 | 3.65 | 3.75 | 3.84 | 3.82 | 3.82 |
| 4 | Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Administrasi akademik dan data | 2.81 | 3.16 | 3.38 | 3.48 | 3.5 | 3.72 | 3.83 | 3.80 | 3.81 |
| 5 | Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Keuangan | 3.20 | 3.27 | 3.30 | 3.55 | 3.65 | 3.78 | 3.85 | 3.84 | 3.85 |
| Rata-rata | | 2.95 | 3.23 | 3.31 | 3.45 | 3.54 | 3.66 | 3.67 | 3.64 | 3.67 |

Perkembangan kepuasan dosen dilihat dari objek pelayanan untuk tahun akademik 2013 s/d 2017 mempunyai tingkat yang signifikan dari angka yang sudah ditabulasi dalam setiap tahun baik ganjil dan genap untuk 5 pelayanan yang ada pada universitas. Untuk kepuasan dosen terhadap pelayanan fakultas nilai yang terendah pada semester genap tahun akademik 2013/2014 sebesar 2,93 walaupun pada nilai rendah namun masih pada level cukup puas berdasarkan standar yang ditentukan oleh Badan Penjamin Mutu Universitas. Pada tahun ajaran 2017/2018 nilai kepuasan

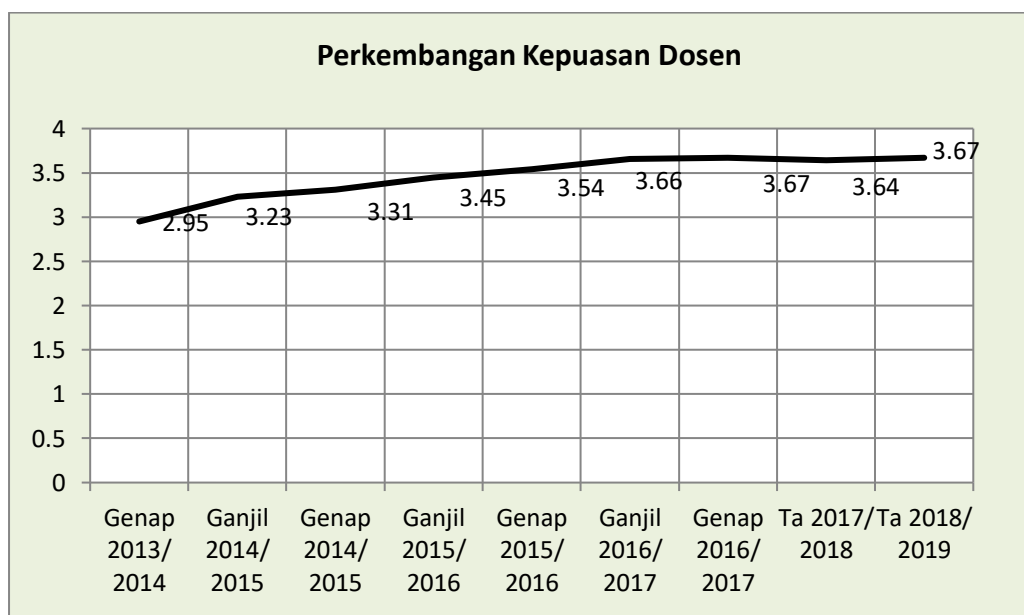
| | | |
|---|--|---|
|  | FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS | Waktu Pelaksanaan : Mei 2019 Edisi : 9 Kode : FEB.GPM.MONEV.07.03 |
| | LAPORAN MONITORING EVALUASI | |
| | KEPUASAN DOSEN | |

turun sebanyak 0.58% dan tahun ajaran 2018/2019 sudah naik dari skor 3.40 menjadi 3.47 dengan kategori sudah puas dengan pelayanan fakultas.


Untuk kepuasan dosen terhadap pelayanan perpustakaan pada tahun ini naik dengan skor 3.41 setelah sebelumnya turun diangka 3.37. Pelayanan biro umum semester genap tahun akademik 2013/2014 memiliki nilai rendah sebesar 2,84 namun walaupun demikian nilai tersebut masih level cukup puas. Dan nilai tertinggi adalah 3,84 pada tahun genap 2016/2017 memiliki nilai puas sesuai dengan standar yang telah ditentukan oleh Badan Penjamin Mutu Universitas. Tahun ajaran 2018/2019 skor tetap sama dengan tahun sebelumnya.

Untuk kepuasan dosen terhadap pelayanan biro administrasi akademik dan data tahun akademik 2013/2014 untuk semester genap masih cukup puas sebesar 2.81 dan nilai tertinggi sebesar 3.83 puas. Turun pada tahun ajaran 2017/2018 sebesar 0.78%. dan sudah naik kembali dengan skor 3.81.

Untuk kepuasan dosen terhadap pelayanan keuangan mempunyai nilai secara rata-rata dari tahun ke tahun tetap tinggi diatas 3. Apabila nilai 3,41 s/d 4,20 adalah level nilai puas. Nilai pada kepuasan dosen terhadap pelayanan keuangan memiliki nilai puas secara keseluruhan di pelayanan biro keuangan.



Gambar 7. Grafik Perkembangan Kepuasan Dosen dilihat dari objek Pelayanan

| | | |
|---|--|------------------------------|
|  | FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS | Waktu Pelaksanaan : Mei 2019 |
| | LAPORAN MONITORING EVALUASI | Edisi : 9 |
| | KEPUASAN DOSEN | Kode : FEB.GPM.MONEV.07.03 |

Dari gambar 7 terlihat bahwa tingkat kepuasan dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis setiap tahun dari genap 2013/2014 sampai dengan tahun ajaran genap 2016/2017 mendapat total skor yang terus naik, dan turun pada tahun ajaran 2017/2018 sebanyak 0.82% dari skor 3.67 turun ke 3.64 namun naik kembali di tahun ajaran 2018/2019 dengan skor yang sama 2 periode sebelumnya yakni pada tahun 2016/2017 genap.

H. KESIMPULAN

- 1 Secara umum dosen FEB UMSU mempersepsikan pelayanan cukup puas, baik terhadap pelayanan biro fakultas, biro umum, biro data & informasi, biro keuangan dan perpustakaan dari aspek bentuk fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati, maupun pelayanan dari pimpinan fakultas serta kepala biro yang ada. Aspek pelayanan yang dinilai paling rendah adalah empati pegawai dalam memberikan pelayanan, terutama terhadap kesediaan pegawai dalam membantu kesulitan dosen, respon pegawai, perhatian saat memberikan pelayanan dan keramahan pegawai.
- 2 Jika dibandingkan pelayanan dari masing-masing biro maka dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis mempersepsikan seluruh pelayanan dalam kategori sudah puas.
- 3 Biro Keuangan sebagai pemberi pelayanan terbaik dari seluruh biro, sedangkan pelayanan perpustakaan masih sangat perlu ditingkatkan dimasa yang akan datang untuk mengubah persepsi para dosen di FEB UMSU.
- 4 Peningkatan sumber daya manusia di setiap biro harus terus di lakukan guna meningkatkan mutu pelayanan sehingga tercipta suasana yang penuh dengan rasa persaudaraan dan keikhlasan dalam menjalankan tugas.

H. Lampiran

1. Hasil Rekapitulasi Terhadap Pelayanan Fakultas

| No | Fakultas | Sampel | Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan | | | | Total | |
|----|-----------------------------------|--------|-----------------------------------|--------------|-----------|-------------------------|-------|---------------|
| | | | Fakultas | Perpustakaan | Biro Umum | Biro Data dan Informasi | | Biro Keuangan |
| 1 | Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) | 121 | 3.47 | 3.41 | 3.82 | 3.81 | 3.85 | 3.67 |

2. Hasil Rekapitulasi Berdasarkan Indikator Penilaian

| No | Penilaian | Fakultas | Pustaka | Biro Umum | Biro Administrasi akademik dan data | Keuangan | Total |
|------------------|--------------|----------|---------|-----------|-------------------------------------|----------|-------|
| 1 | Fisik | 3.31 | 3.46 | 3.88 | 3.77 | 3.90 | 3.66 |
| 2 | kehandalan | 3.50 | 3.24 | 3.76 | 3.80 | 3.87 | 3.63 |
| 3 | Daya Tanggap | 3.47 | 3.44 | 3.87 | 3.87 | 3.88 | 3.71 |
| 4 | Jaminan | 3.52 | 3.47 | 3.85 | 3.86 | 3.86 | 3.71 |
| 5 | Empati | 3.55 | 3.44 | 3.76 | 3.74 | 3.75 | 3.65 |
| Rata-rata | | 3.47 | 3.41 | 3.82 | 3.81 | 3.85 | 3.67 |

3. 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 | 121 | 3,37 |
| 2. Ketersediaan kursi, meja dan loker pada ruang dosen | 121 | 3,28 |
| 3. Kemudahan dalam mengakses internet | 121 | 2,95 |
| 4. Kebersihan ruang dosen | 121 | 3,70 |
| 5. Ketersediaan pendingin ruangan (AC) | 121 | 4,00 |
| 6. Ketersediaan infocus untuk mengajar | 121 | 3,65 |
| 7. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman | 121 | 3,49 |
| 8. Ketersediaan air minum di ruang dosen | 121 | 3,69 |
| 9. Ketersediaan ruang konsultasi mahasiswa dengan dosen | 121 | 2,40 |
| 10. Ketersediaan toilet dosen | 121 | 2,88 |
| 11. Kebersihan toilet dosen | 121 | 2,98 |
| Total | | 3,31 |

Kehandalan

| Butir Penilaian | N | Mean |
|---|-----|-------------|
| 12. Kemampuan pegawai fakultas saat memberikan pelayanan | 121 | 3,35 |
| 13. Ketuntasan pelayanan yang diberikan pegawai fakultas | 121 | 3,29 |
| 14. Ketepatan waktu pelayanan | 121 | 3,25 |
| 15. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi | 121 | 3,40 |
| 16. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan | 121 | 4,20 |
| Total | | 3,50 |

Daya Tangkap

| Butir Penilaian | N | Mean |
|---|-----|-------------|
| 17. Kesiapan pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan | 121 | 3,55 |
| 18. Kepedulian pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan | 121 | 3,42 |
| 19. Kecepatan pegawai fakultas dalam menyampaikan informasi | 121 | 3,44 |
| Total | | 3,47 |

Jaminan

| Butir Penilaian | N | Mean |
|--|-----|-------------|
| 20. Pengetahuan pegawai fakultas dalam melaksanakan tugasnya | 121 | 3,47 |
| 21. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai fakultas | 121 | 3,55 |
| 22. Keamanan data akademik dosen | 121 | 3,53 |
| Total | | 3,52 |

Empati

| Butir Penilaian | N | Mean |
|---|-----|-------------|
| 23. Respon pegawai fakultas saat dihubungi via telepon | 121 | 3,65 |
| 24. Perhatian pegawai fakultas pada saat memberi pelayanan | 121 | 3,58 |
| 25. Kesiapan pegawai fakultas dalam membantu kesulitan yang dialami dosen | 121 | 3,40 |
| Total | | 3,55 |

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

| Aspek Penilaian | N | Mean |
|---|-----|-------------|
| Fisik | 121 | 3,31 |
| Kehandalan | 121 | 3,50 |
| Daya Tangkap | 121 | 3,47 |
| Jaminan | 121 | 3,52 |
| Empati | 121 | 3,55 |
| Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas | | 3,47 |

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

| Butir Penilaian | N | Mean |
|-----------------------------|----------|-------------|
| 1. Kenyamanan ruangan | 121 | 3,51 |
| 2. Kebersihan ruangan | 121 | 3,67 |
| 3. Tata letak buku pustaka | 121 | 3,40 |
| 4. Kemudahan mengakses buku | 121 | 3,28 |
| Total | | 3,46 |

Kehandalan

| Butir Penilaian | N | Mean |
|---|----------|-------------|
| 5. Ketepatan waktu pelayanan | 121 | 3,51 |
| 6. Kemudahan memperoleh informasi pustaka | 121 | 3,24 |
| 7. Kemuktahiran pustaka | 121 | 3,16 |
| 8. Ketersediaan layanan e-library | 121 | 3,05 |
| Total | | 3,24 |

Daya Tangkap

| Butir Penilaian | N | Mean |
|--|----------|-------------|
| 9. Kesediaan pegawai dalam memberikan pelayanan | 121 | 3,44 |
| 10. Kepedulian pegawai dalam memberikan pelayanan | 121 | 3,47 |
| 11. Kecepatan pegawai dalam menyampaikan informasi | 121 | 3,42 |
| Total | | 3,44 |

Jaminan

| Butir Penilaian | N | Mean |
|---|----------|-------------|
| 12. Pengetahuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya | 121 | 3,46 |
| 13. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai | 121 | 3,48 |
| Total | | 3,47 |

Empati

| Butir Penilaian | N | Mean |
|--|----------|-------------|
| 14. Perhatian pegawai saat memberikan pelayanan | 121 | 3,43 |
| 15. Kesiapan pegawai membantu kesulitan yang dialami dosen | 121 | 3,46 |
| Total | | 3,44 |

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka

| Aspek Penilaian | N | Mean |
|--|----------|-------------|
| Fisik | 121 | 3,46 |
| Kehandalan | 121 | 3,24 |
| Daya Tangkap | 121 | 3,44 |
| Jaminan | 121 | 3,47 |
| Empati | 121 | 3,44 |
| Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka | | 3,41 |

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

| Butir Penilaian | N | Mean |
|--------------------------------|----------|-------------|
| 1. Kenyamanan ruangan | 121 | 3,84 |
| 2. Kerapian berpakaian pegawai | 121 | 3,89 |
| 3. Kebersihan ruangan | 121 | 3,92 |
| Total | | 3,88 |

Kehandalan

| Butir Penilaian | N | Mean |
|--|----------|-------------|
| 4. Keakuratan database dosen | 121 | 3,79 |
| 5. Kemudahan akses database dosen | 121 | 3,81 |
| 6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi | 121 | 3,83 |
| 7. Ketuntasan pelayanan administrasi | 121 | 3,79 |

| | | |
|---|-----|-------------|
| 8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi | 121 | 3,69 |
| 9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan | 121 | 3,75 |
| 10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi | 121 | 3,72 |
| Total | | 3,77 |

Daya Tangkap

| Butir Penilaian | N | Mean |
|--|----------|-------------|
| 11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen | 121 | 3,94 |
| 12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan | 121 | 3,83 |
| 13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru | 121 | 3,83 |
| Total | | 3,87 |

Jaminan

| Butir Penilaian | N | Mean |
|---|----------|-------------|
| 14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan | 121 | 3,79 |
| 15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai | 121 | 3,85 |
| 16. Keamanan data administrasi dosen | 121 | 3,87 |
| 17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan | 121 | 3,90 |
| Total | | 3,85 |

Empati

| Butir Penilaian | N | Mean |
|---|----------|-------------|
| 18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan | 121 | 3,69 |
| 19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon | 121 | 3,80 |
| 20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan | 121 | 3,75 |
| 21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya | 121 | 3,79 |
| Total | | 3,76 |

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

| Aspek Penilaian | N | Mean |
|--|----------|-------------|
| Fisik | 121 | 3,88 |
| Kehandalan | 121 | 3,77 |
| Daya Tangkap | 121 | 3,87 |
| Jaminan | 121 | 3,85 |
| Empati | 121 | 3,76 |
| Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum | | 3,83 |

D. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Administrasi akademik dan data Fisik

| Butir Penilaian | N | Mean |
|--------------------------------|----------|-------------|
| 1. Kenyamanan ruangan | 121 | 3,63 |
| 2. Kerapian berpakaian pegawai | 121 | 3,76 |
| 3. Kebersihan ruangan | 121 | 3,92 |
| Total | | 3,77 |

Kehandalan

| Butir Penilaian | N | Mean |
|--|----------|-------------|
| 4. Keakuratan database dosen | 121 | 3,83 |
| 5. Kemudahan akses database dosen | 121 | 3,75 |
| 6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi | 121 | 3,74 |
| 7. Ketuntasan pelayanan administrasi | 121 | 3,87 |
| 8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi | 121 | 3,75 |
| 9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan | 121 | 3,87 |
| 10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi | 121 | 3,81 |
| Total | | 3,80 |

Daya Tangkap

| Butir Penilaian | N | Mean |
|--|----------|-------------|
| 11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen | 121 | 3,87 |
| 12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan | 121 | 3,85 |
| 13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru | 121 | 3,89 |
| Total | | 3,87 |

Jaminan

| Butir Penilaian | N | Mean |
|---|----------|-------------|
| 14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan | 121 | 3,86 |
| 15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai | 121 | 3,89 |
| 16. Keamanan data administrasi dosen | 121 | 3,83 |
| 17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan | 121 | 3,85 |
| Total | | 3,86 |

Empati

| Butir Penilaian | N | Mean |
|---|----------|-------------|
| 18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan | 121 | 3,72 |
| 19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon | 121 | 3,77 |
| 20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan | 121 | 3,70 |
| 21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya | 121 | 3,75 |
| Total | | 3,74 |

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Administrasi akademik dan data

| Aspek Penilaian | N | Mean |
|--|----------|-------------|
| Fisik | 121 | 3,77 |
| Kehandalan | 121 | 3,75 |
| Daya Tangkap | 121 | 3,87 |
| Jaminan | 121 | 3,86 |
| Empati | 121 | 3,74 |
| Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Administrasi akademik dan data | | 3,80 |

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

| Butir Penilaian | N | Mean |
|--------------------------------|----------|-------------|
| 1. Kenyamanan ruangan | 121 | 3,88 |
| 2. Kerapian berpakaian pegawai | 121 | 3,91 |
| 3. Kebersihan ruangan | 121 | 3,92 |
| Total | | 3,90 |

Kehandalan

| Butir Penilaian | N | Mean |
|--|----------|-------------|
| 4. Keakuratan database dosen | 121 | 3,86 |
| 5. Kemudahan akses database dosen | 121 | 3,85 |
| 6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi | 121 | 3,96 |
| 7. Ketuntasan pelayanan administrasi | 121 | 3,84 |
| 8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi | 121 | 3,85 |
| 9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan | 121 | 3,92 |
| 10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi | 121 | 3,80 |
| Total | | 3,87 |

Daya Tangkap

| Butir Penilaian | N | Mean |
|--|----------|-------------|
| 11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen | 121 | 3,90 |
| 12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan | 121 | 3,89 |
| 13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru | 121 | 3,85 |
| Total | | 3,88 |

Jaminan

| Butir Penilaian | N | Mean |
|---|----------|-------------|
| 14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan | 121 | 3,85 |
| 15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai | 121 | 3,91 |
| 16. Keamanan data administrasi dosen | 121 | 3,85 |
| 17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan | 121 | 3,83 |
| Total | | 3,86 |

Empati

| Butir Penilaian | N | Mean |
|---|----------|-------------|
| 18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan | 121 | 4,05 |
| 19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon | 121 | 3,75 |
| 20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan | 121 | 3,39 |
| 21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya | 121 | 3,80 |
| Total | | 3,75 |

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

| Aspek Penilaian | N | Mean |
|--|----------|-------------|
| Fisik | 121 | 3,90 |
| Kehandalan | 121 | 3,87 |
| Daya Tangkap | 121 | 3,88 |
| Jaminan | 121 | 3,86 |
| Empati | 121 | 3,75 |
| Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan | | 3,85 |

Rekapitulasi Kepuasan Dosen

| Aspek Penilaian | N | Mean |
|--|----------|-------------|
| Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas | 121 | 3,47 |
| Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka | 121 | 3,41 |
| Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum | 121 | 3,83 |
| Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Administrasi akademik dan data | 121 | 3,80 |
| Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan | 121 | 3,85 |
| Total Kepuasan Dosen | | 3,67 |