


**LAPORAN  
MONITORING EVALUASI INTERNAL  
KEPUASAN DOSEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**



**GUGUS PENJAMINAN MUTU  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
2017**

|   |  |                                      |
|---|--|--------------------------------------|
|  <b>UMSU</b><br>Unggul   Cerdas   Terpercaya | <b>FAKULTAS ILMU SOSIAL<br/>DAN ILMU POLITIK</b> | Waktu Pelaksanaan : Mei 2017         |
|   | <b>LAPORAN MONITORING<br/>EVALUASI</b>           | Edisi : 7                            |
|   | <b>KEPUASAN DOSEN</b>                            | Kode Dokumen : FISIP.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 evaluasi (monev) internal kepuasan dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (FISIP UMSU) ini dapat dilaksanakan dari awal hingga penyusunan laporan. Monev ini merupakan bagian penting dari proses penjaminan mutu internal yang dilaksanakan oleh UMSU melalui Badan Penjamin Mutu (BPM) di tingkat universitas, Gugus Penjamin Mutu (GPM) di tingkat fakultas dan Unit Penjamin Mutu (UPM) di tingkat program studi.

Pelaksanaan monev ini merupakan bentuk nyata dari komitmen FISIP UMSU terhadap pentingnya perbaikan dan peningkatan pelayanan kepada dosen secara berkelanjutan. Melalui monev ini diharapkan dapat diketahui berbagai informasi tentang kualitas pelayanan FISIP UMSU kepada dosen. Berdasarkan informasi ini akan membantu FISIP 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, Agustus 2017  
Pelaksana,

GPM FISIP UMSU

|   |  |                                      |
|---|--|--------------------------------------|
|  <b>UMSU</b><br>Unggul   Cerdas   Terpercaya | <b>FAKULTAS ILMU SOSIAL<br/>DAN ILMU POLITIK</b> | Waktu Pelaksanaan : Mei 2017         |
|   | <b>LAPORAN MONITORING<br/>EVALUASI</b>           | Edisi : 7                            |
|   | <b>KEPUASAN DOSEN</b>                            | Kode Dokumen : FISIP.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. Metode Monev .....                                       | 2       |
| F. Instrumen Monev .....                                    | 3       |
| G. Hasil Monev Kepuasan Dosen .....                         | 7       |
| H. Kesimpulan .....   | 15      |
| I. Lampiran .....   | 16      |
| 1. Hasil Rekapitulasi Terhadap Pelayanan Fakultas .....     | 16      |
| 2. Hasil Rekapitulasi Berdasarkan Indikator Penilaian ..... | 16      |
| 3. Hasil Monev Fakultas Ilmu Sosial dan Politik .....       | 17      |

|   |  |                                      |
|---|--|--------------------------------------|
|  <b>UMSU</b><br>Unggul   Cerdas   Terpercaya | <b>FAKULTAS ILMU SOSIAL<br/>DAN ILMU POLITIK</b> | Waktu Pelaksanaan : Mei 2017         |
|   | <b>LAPORAN MONITORING<br/>EVALUASI</b>           | Edisi : 7                            |
|   | <b>KEPUASAN DOSEN</b>                            | Kode Dokumen : FISIP.GPM.MONEV.07.03 |

## A. Pendahuluan

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

Untuk mendorong peningkatan kinerja dosen maka FISIP 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 FISIP UMSU terdiri dari pelayanan FISIP UMSU, Perpustakaan, Biro Umum, Biro Data dan Informasi dan Biro Keuangan UMSU.

## B. Tujuan

Tujuan pelaksanaan monev kepuasan dosen adalah untuk mengukur seberapa besar tingkat kepuasan dosen FISIP 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.

|   |  |                                      |
|---|--|--------------------------------------|
|  <b>UMSU</b><br>Unggul   Cerdas   Terpercaya | <b>FAKULTAS ILMU SOSIAL<br/>DAN ILMU POLITIK</b> | Waktu Pelaksanaan : Mei 2017         |
|   | <b>LAPORAN MONITORING<br/>EVALUASI</b>           | Edisi : 7                            |
|   | <b>KEPUASAN DOSEN</b>                            | Kode Dokumen : FISIP.GPM.MONEV.07.03 |

#### D. Ruang Lingkup Monev


Monev ini meneliti dan mengevaluasi tentang kepuasan FISIP UMSU terhadap pelayanan yang diberikan oleh FISIP UMSU, Perpustakaan, Biro Umum, Biro Data dan Informasi dan Biro Keuangan UMSU.

#### E. Metode Monev

Pelaksanaan monev kepuasan dosen FISIP UMSU terhadap pelayanan di fakultas dan seluruh biro 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. **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


Objek monev adalah biro yang ada di UMSU yang terdiri dari biro FISIP UMSU, perpustakaan, biro umum, biro data dan informasi serta biro keuangan. Populasi monev adalah seluruh dosen tetap yang aktif mengajar pada semester genap 2016/2017 di FISIP UMSU. Sumber data digunakan adalah data primer dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran angket kepada responden. Angket yang kembali dan layak untuk diolah sebanyak 17 angket. Selanjutnya data ditabulasi dan diklasifikasikan, dijelaskan dan dilakukan analisis untuk memperoleh


|   |  |                                      |
|---|--|--------------------------------------|
|  <b>UMSU</b><br>Unggul   Cerdas   Terpercaya | <b>FAKULTAS ILMU SOSIAL<br/>DAN ILMU POLITIK</b> | Waktu Pelaksanaan : Mei 2017         |
|   | <b>LAPORAN MONITORING<br/>EVALUASI</b>           | Edisi : 7                            |
|   | <b>KEPUASAN DOSEN</b>                            | Kode Dokumen : FISIP.GPM.MONEV.07.03 |

informasi mengenai kepuasan dosen. Dalam mengukur tinggi rendahnya kepuasan dosen terhadap pelayanan yang diberikan digunakan interval sebagai berikut:


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


## F. INSTRUMEN MONEV

|  |  |   |                |   |   |  |  |
|--|--|---|----------------|---|---|--|--|
| <br>UMSU<br>Unggul, Cerdas & Terpercaya | UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH<br>SUMATERA UTARA | <b>PETUNJUK PENGISIAN</b><br>1. Berilah tanda silang (x) pada alternatif jawaban yang anda anggap paling sesuai dengan pengetahuan dan pengalaman yang anda rasakan.<br>2. Setiap pilihan hanya membutuhkan satu jawaban saja<br>Skor Penilaian :<br>1 = Sangat Tidak Puas    4 = Puas<br>2 = Tidak Puas            5 = Sangat Puas<br>3 = Cukup Puas |                |   |   |  |  |
|  | ANGKET                                     |   |                |   |   |  |  |
|  | INSTRUMEN KEPUASAN DOSEN                   |   |                |   |   |  |  |
| FAKULTAS/PRODI :   |  |   |                |   |   |  |  |
| <b>PERTANYAAN</b>  |  |   | <b>JAWABAN</b> |   |   |  |  |
| <b>A. PELAYANAN FAKULTAS</b>   |  |   |                |   |   |  |  |
| <b>A.1. Fisik</b>  |  |   |                |   |   |  |  |
| 1. Kenyamanan ruang dosen.   | 1  | 2   | 3              | 4 | 5 |  |  |
| 2. Ketersediaan kursi, meja, dan loker pada ruang dosen  | 1  | 2   | 3              | 4 | 5 |  |  |
| 3. Kemudahan dalam mengakses internet  | 1  | 2   | 3              | 4 | 5 |  |  |
| 4. Kebersihan ruang dosen  | 1  | 2   | 3              | 4 | 5 |  |  |
| 5. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)   | 1  | 2   | 3              | 4 | 5 |  |  |
| 6. Ketersediaan infokus untuk mengajar   | 1  | 2   | 3              | 4 | 5 |  |  |
| 7. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman  | 1  | 2   | 3              | 4 | 5 |  |  |
| 8. Ketersediaan air minum di ruang dosen   | 1  | 2   | 3              | 4 | 5 |  |  |
| 9. Ketersediaan ruang konsultasi mahasiswa dengan dosen  | 1  | 2   | 3              | 4 | 5 |  |  |
| 10. Ketersediaan toilet dosen  | 1  | 2   | 3              | 4 | 5 |  |  |
| 11. Kebersihan toilet dosen  | 1  | 2   | 3              | 4 | 5 |  |  |
| <b>A.2.Kehandalan</b>  |  |   |                |   |   |  |  |
| 12. Kemampuan pegawai fakultas saat memberikan pelayanan   | 1  | 2   | 3              | 4 | 5 |  |  |
| 13. Ketuntasan pelayanan yang diberikan pegawai fakultas   | 1  | 2   | 3              | 4 | 5 |  |  |
| 14. Ketepatan waktu pelayanan  | 1  | 2   | 3              | 4 | 5 |  |  |

|   |  |                                      |
|---|--|--------------------------------------|
|  <b>UMSU</b><br>Unggul   Cerdas   Terpercaya | <b>FAKULTAS ILMU SOSIAL<br/>DAN ILMU POLITIK</b> | Waktu Pelaksanaan : Mei 2017         |
|   | <b>LAPORAN MONITORING<br/>EVALUASI</b>           | Edisi : 7                            |
|   | <b>KEPUASAN DOSEN</b>                            | Kode Dokumen : FISIP.GPM.MONEV.07.03 |

| PERTANYAAN  | JAWABAN |   |   |   |   |
|---|---------|---|---|---|---|
| 15. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi           | 1       | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan                     | 1       | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>A.3. DayaTanggap</b>   |         |   |   |   |   |
| 17. 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 |
| <b>A.4. Jaminan</b>   |         |   |   |   |   |
| 20. Pengetahuan pegawai fakultas dalam melaksanakan tugasnya          | 1       | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 21. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai fakultas            | 1       | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 22. Keamanan data akademik dosen                                      | 1       | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>A.5. Empati</b>  |         |   |   |   |   |
| 23. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon             | 1       | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 24. Perhatian pegawai fakultas saat memberikan pelayanan              | 1       | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 25. Kesiediaan 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. DayaTanggap</b>   |         |   |   |   |   |
| 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>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. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan yang dialami dosen          | 1       | 2 | 3 | 4 | 5 |


|   |  |                                      |
|---|--|--------------------------------------|
|  <b>UMSU</b><br>Unggul   Cerdas   Terpercaya | <b>FAKULTAS ILMU SOSIAL<br/>DAN ILMU POLITIK</b> | Waktu Pelaksanaan : Mei 2017         |
|   | <b>LAPORAN MONITORING<br/>EVALUASI</b>           | Edisi : 7                            |
|   | <b>KEPUASAN DOSEN</b>                            | Kode Dokumen : FISIP.GPM.MONEV.07.03 |

|  |   |   |   |   |   |  |   |   |   |   |                                    |   |   |   |   |  |
|--|---|---|---|---|---|--|---|---|---|---|------------------------------------|---|---|---|---|--|
| <br>UMSU<br>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.<br>2. Setiap pilihan hanya membutuhkan satu jawaban saja<br>Skor Penilaian :<br>1 = Sangat Tidak Puas    4 = Puas<br>2 = Tidak Puas            5 = Sangat Puas<br>3 = Cukup Puas |   |   |   |  |   |   |   |   |                                    |   |   |   |   |  |
|  | INSTRUMEN KEPUASAN DOSEN                | FAKULTAS/PRODI :  |   |   |   |  |   |   |   |   |                                    |   |   |   |   |  |
| <b>PERTANYAAN</b>  | <b>JAWABAN</b>                          |   |   |   |   |  |   |   |   |   |                                    |   |   |   |   |  |
|  | <b>PELAYANAN BIRO<br/>UMUM</b>          |   |   |   |   | <b>PELAYANAN BIRO<br/>DATA DAN INFORMASI</b> |   |   |   |   | <b>PELAYANAN BIRO<br/>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 |  |



|   |  |                                      |
|---|--|--------------------------------------|
|  <b>UMSU</b><br>Unggul   Cerdas   Terpercaya | <b>FAKULTAS ILMU SOSIAL<br/>DAN ILMU POLITIK</b> | Waktu Pelaksanaan : Mei 2017         |
|   | <b>LAPORAN MONITORING<br/>EVALUASI</b>           | Edisi : 7                            |
|   | <b>KEPUASAN DOSEN</b>                            | Kode Dokumen : FISIP.GPM.MONEV.07.03 |

| 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 |
| <b>C.3. DayaTanggap</b>  |                     |   |   |   |   |                                   |   |   |   |   |                         |   |   |   |   |
| 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 |
| <b>C.4. Jaminan</b>  |                     |   |   |   |   |                                   |   |   |   |   |                         |   |   |   |   |
| 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 |
| <b>C.5. Empati</b>   |                     |   |   |   |   |                                   |   |   |   |   |                         |   |   |   |   |
| 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 |

|   |  |                                      |
|---|--|--------------------------------------|
|  <b>UMSU</b><br>Unggul   Cerdas   Terpercaya | <b>FAKULTAS ILMU SOSIAL<br/>DAN ILMU POLITIK</b> | Waktu Pelaksanaan : Mei 2017         |
|   | <b>LAPORAN MONITORING<br/>EVALUASI</b>           | Edisi : 7                            |
|   | <b>KEPUASAN DOSEN</b>                            | Kode Dokumen : FISIP.GPM.MONEV.07.03 |

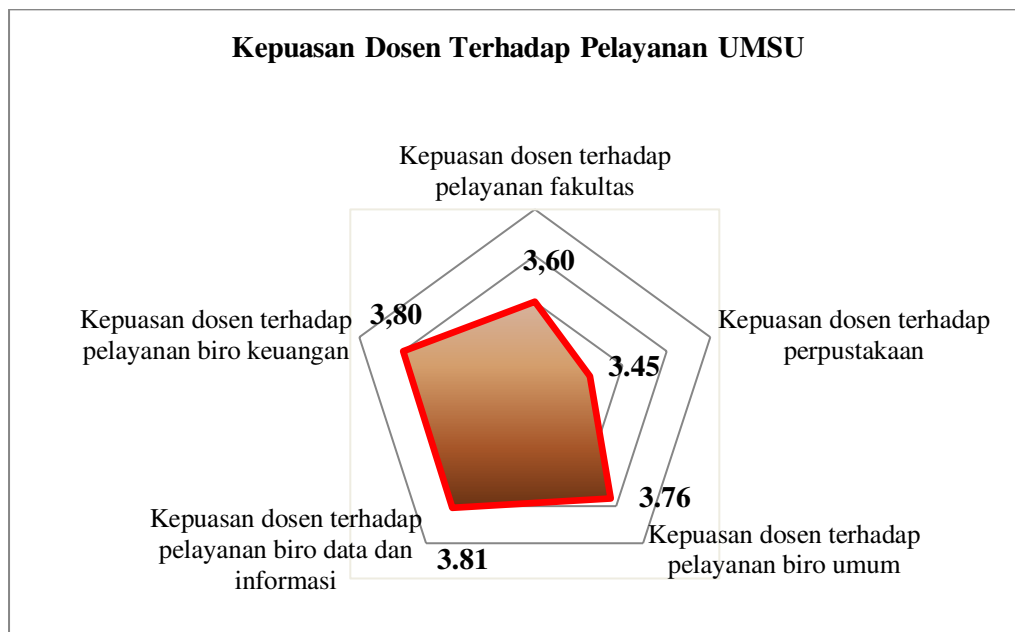
## G. Hasil Monev Kepuasan Dosen

### 1. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Secara Keseluruhan


**Tabel 1**  
**Kepuasan Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Terhadap Pelayanan UMSU**

| No | Indikator   | Total Kepuasan |
|----|---|----------------|
| 1  | Kepuasan dosen terhadap pelayanan fakultas                | 3.60           |
| 2  | Kepuasan dosen terhadap perpustakaan                      | 3.45           |
| 3  | Kepuasan dosen terhadap pelayanan biro umum               | 3.76           |
| 4  | Kepuasan dosen terhadap pelayanan biro data dan informasi | 3.81           |
| 5  | Kepuasan dosen terhadap pelayanan biro keuangan           | 3.80           |
|    | <b>Rata-rata</b>  | <b>3.68</b>    |

**Grafik 1.**



Berdasarkan data diatas, secara keseluruhan tingkat kepuasan dosen terhadap Pelayanan yang dirasakan oleh dosen FISIP UMSU terhadap pelayanan yang diberikan oleh FISIP UMSU, Perpustakaan, Biro Umum, Biro Data dan Informasi dan Biro Keuangan UMSU mendapatkan skor rata-rata **3,68** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**. Pelayanan yang mendapatkan skor tertinggi adalah biro data

|   |  |                                      |
|---|--|--------------------------------------|
|  <b>UMSU</b><br>Unggul   Cerdas   Terpercaya | <b>FAKULTAS ILMU SOSIAL<br/>DAN ILMU POLITIK</b> | Waktu Pelaksanaan : Mei 2017         |
|   | <b>LAPORAN MONITORING<br/>EVALUASI</b>           | Edisi : 7                            |
|   | <b>KEPUASAN DOSEN</b>                            | Kode Dokumen : FISIP.GPM.MONEV.07.03 |

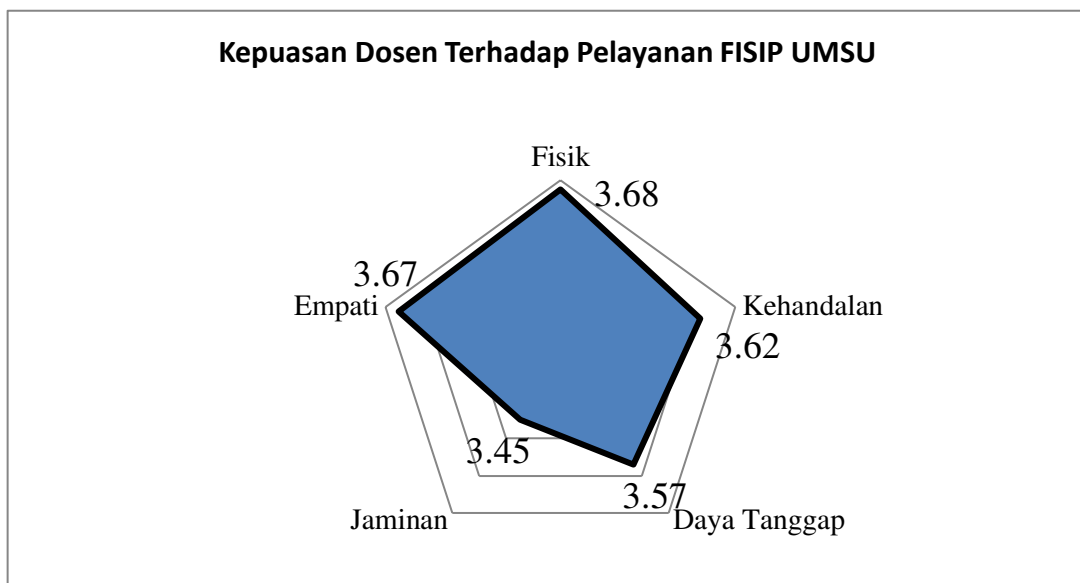
dan informasi. Dalam kategori ini, skor tertinggi terletak pada segi fisik pelayanan dan jaminan yang diberikan oleh biro data dan informasi. Kemudian kepuasan dosen terhadap pelayanan biro keuangan mendapatkan nilai tertinggi kedua setelah biro data dan informasi terutama dilihat pada sisi fisik (kenyamanan, kerapihan dan kebersihan ruangan). Pelayanan yang mendapatkan skor terendah adalah pelayanan perpustakaan terutama tentang kehandalan pustaka dan kemutakhiran pustaka (buku yang ada di perpustakaan harus ditambah lagi dengan referensi terbaru).


## 2. Kepuasan dosen terhadap Pelayanan Fakultas

**Tabel 2**  
**Kepuasan Dosen FISIP UMSU Terhadap Pelayanan FISIP UMSU**

| No               | Indikator    | Total Kepuasan |
|------------------|--------------|----------------|
| 1                | Fisik        | 3.68           |
| 2                | Kehandalan   | 3.62           |
| 3                | Daya Tanggap | 3.57           |
| 4                | Jaminan      | 3.45           |
| 5                | Empati       | 3.67           |
| <b>Rata-rata</b> |              | <b>3.60</b>    |

**Grafik 2.**



|   |  |                                      |
|---|--|--------------------------------------|
|  <b>UMSU</b><br>Unggul   Cerdas   Terpercaya | <b>FAKULTAS ILMU SOSIAL<br/>DAN ILMU POLITIK</b> | Waktu Pelaksanaan : Mei 2017         |
|   | <b>LAPORAN MONITORING<br/>EVALUASI</b>           | Edisi : 7                            |
|   | <b>KEPUASAN DOSEN</b>                            | Kode Dokumen : FISIP.GPM.MONEV.07.03 |

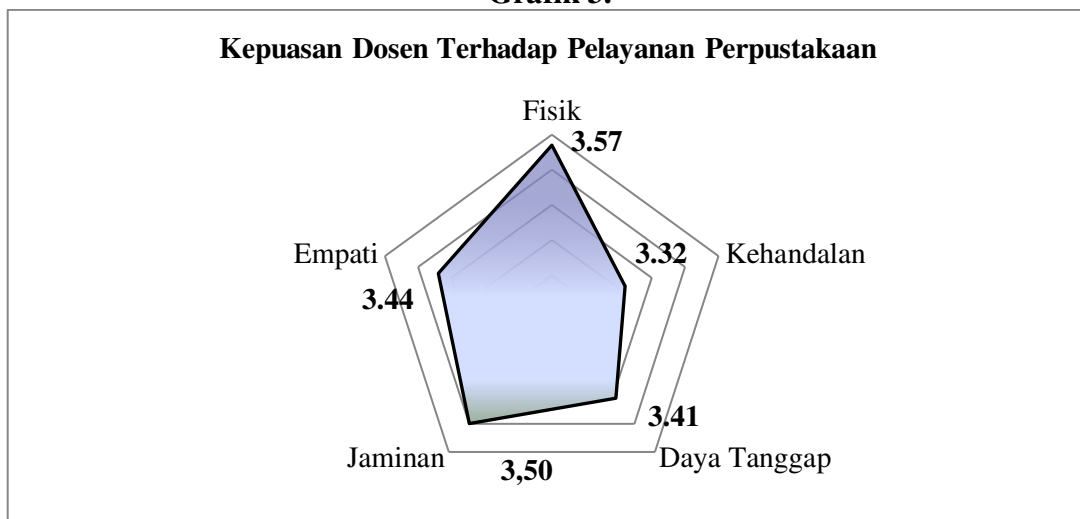
Tingkat kepuasan dosen terhadap pelayanan fakultas mendapatkan skor rata-rata **3,60** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**. Tingkat kepuasan dosen FISIP UMSU tertinggi dilihat dari kepuasan pelayanan fakultas terdapat pada indikator fisik dengan skor **3,68** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**, ketersediaan infocus untuk mengajar dan ketersediaan informasi pada papan pengumuman mendapatkan point tertinggi serta kebersihan ruang dosen juga mendapat point tertinggi kedua untuk kategori ini. Pelayanan yang mendapatkan skor terendah adalah jaminan dengan skor **3,45** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**, hal yang paling disoroti adalah keamanan data akademik dosen dan pengetahuan pegawai fakultas dalam melaksanakan tugasnya.


### 3. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Perpustakaan

**Tabel 3**  
**Kepuasan Dosen FISIP UMSU terhadap Pelayanan Perpustakaan**

| No               | Indikator    | Total Kepuasan |
|------------------|--------------|----------------|
| 1                | Fisik        | 3.57           |
| 2                | Kehandalan   | 3.32           |
| 3                | Daya Tanggap | 3.41           |
| 4                | Jaminan      | 3.50           |
| 5                | Empati       | 3.44           |
| <b>Rata-rata</b> |              | <b>3.45</b>    |

**Grafik 3.**



|   |  |                                      |
|---|--|--------------------------------------|
|  <b>UMSU</b><br>Unggul   Cerdas   Terpercaya | <b>FAKULTAS ILMU SOSIAL<br/>DAN ILMU POLITIK</b> | Waktu Pelaksanaan : Mei 2017         |
|   | <b>LAPORAN MONITORING<br/>EVALUASI</b>           | Edisi : 7                            |
|   | <b>KEPUASAN DOSEN</b>                            | Kode Dokumen : FISIP.GPM.MONEV.07.03 |

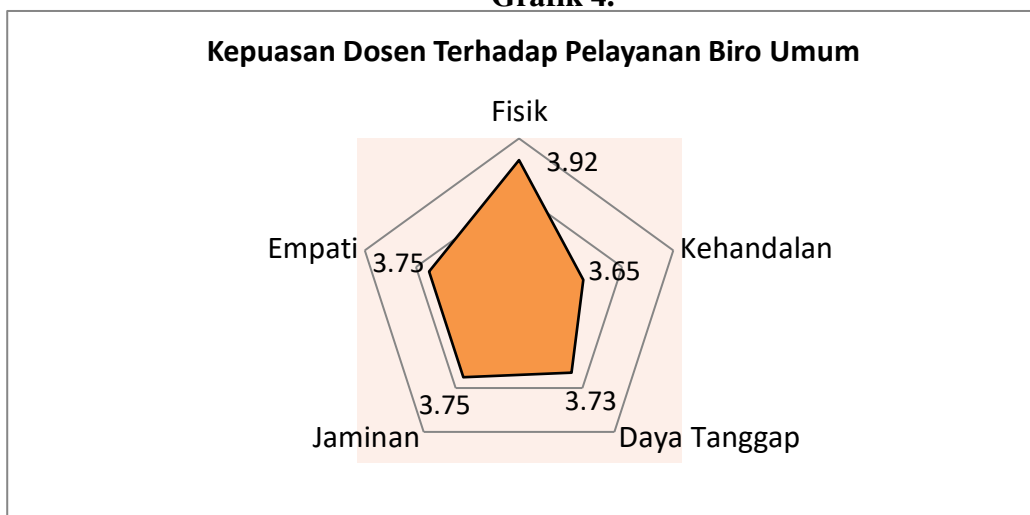
Tingkat kepuasan dosen terhadap pelayanan perpustakaan mendapatkan skor rata-rata **3,45** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**. Tingkat kepuasan dosen FISIP UMSU tertinggi terdapat pada indikator fisik perpustakaan dengan skor **3,57** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**, kebersihan ruangan dan kenyamanan ruangan adalah pernyataan yang mendapatkan nilai tertinggi. Indikator jaminan dalam pelayanan mendapatkan nilai tertinggi kedua, terutama dalam hal keakuratan informasi yang disampaikan pegawai mendapatkan skor tertinggi. Tingkat kepuasan dosen FISIP UMSU terendah terdapat pada indikator kehandalan dengan skor **3,32** atau berada pada kriteria **level 3 (cukup puas)**, hal kemitakhiran pustaka adalah yang paling banyak mendapatkan nilai rendah. Hal ini menunjukkan bahwa buku-buku yang ada diperpustakaan perlu di tambah lagi dengan buku terbaru.


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

**Tabel 4**  
**Kepuasan Dosen FISIP UMSU Terhadap Pelayanan Biro Umum**

| No               | Indikator    | Total Kepuasan |
|------------------|--------------|----------------|
| 1                | Fisik        | 3.92           |
| 2                | Kehandalan   | 3.65           |
| 3                | Daya Tanggap | 3.73           |
| 4                | Jaminan      | 3.75           |
| 5                | Empati       | 3.75           |
| <b>Rata-rata</b> |              | <b>3.76</b>    |

**Grafik 4.**



|   |  |                                      |
|---|--|--------------------------------------|
|  <b>UMSU</b><br>Unggul   Cerdas   Terpercaya | <b>FAKULTAS ILMU SOSIAL<br/>DAN ILMU POLITIK</b> | Waktu Pelaksanaan : Mei 2017         |
|   | <b>LAPORAN MONITORING<br/>EVALUASI</b>           | Edisi : 7                            |
|   | <b>KEPUASAN DOSEN</b>                            | Kode Dokumen : FISIP.GPM.MONEV.07.03 |

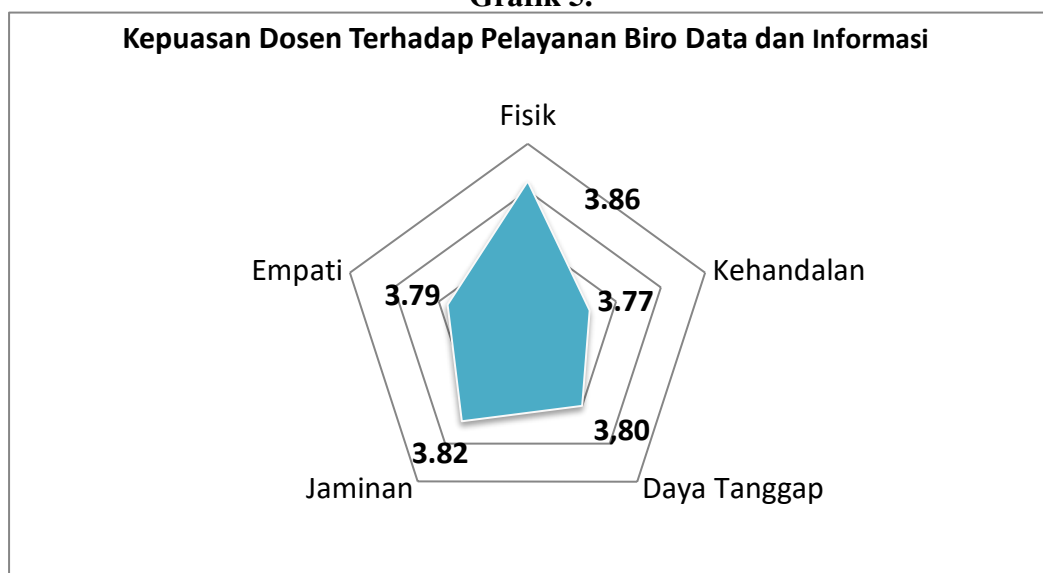
Tingkat kepuasan dosen terhadap pelayanan pelayanan biro umum mendapatkan skor rata-rata **3,76** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**. Tingkat kepuasan dosen FISIP UMSU tertinggi terdapat pada indikator fisik pelayanan biro umum dengan skor **3,92** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**, kebersihan ruangan dan kenyamanan ruangan adalah pernyataan yang mendapatkan skor tertinggi. Tingkat kepuasan dosen FISIP UMSU terendah adalah kehandalan dengan skor **3,65** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**, pernyataan yang banyak mendapatkan skor terendah adalah tentang kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi dan keakuratan database dosen.


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

**Tabel 5**  
**Kepuasan Dosen FISIP UMSU Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi**

| No               | Indikator    | Total Kepuasan |
|------------------|--------------|----------------|
| 1                | Fisik        | 3.86           |
| 2                | Kehandalan   | 3.77           |
| 3                | Daya Tanggap | 3.80           |
| 4                | Jaminan      | 3.82           |
| 5                | Empati       | 3.79           |
| <b>Rata-rata</b> |              | <b>3.81</b>    |

**Grafik 5.**



|   |  |                                      |
|---|--|--------------------------------------|
|  <b>UMSU</b><br>Unggul   Cerdas   Terpercaya | <b>FAKULTAS ILMU SOSIAL<br/>DAN ILMU POLITIK</b> | Waktu Pelaksanaan : Mei 2017         |
|   | <b>LAPORAN MONITORING<br/>EVALUASI</b>           | Edisi : 7                            |
|   | <b>KEPUASAN DOSEN</b>                            | Kode Dokumen : FISIP.GPM.MONEV.07.03 |

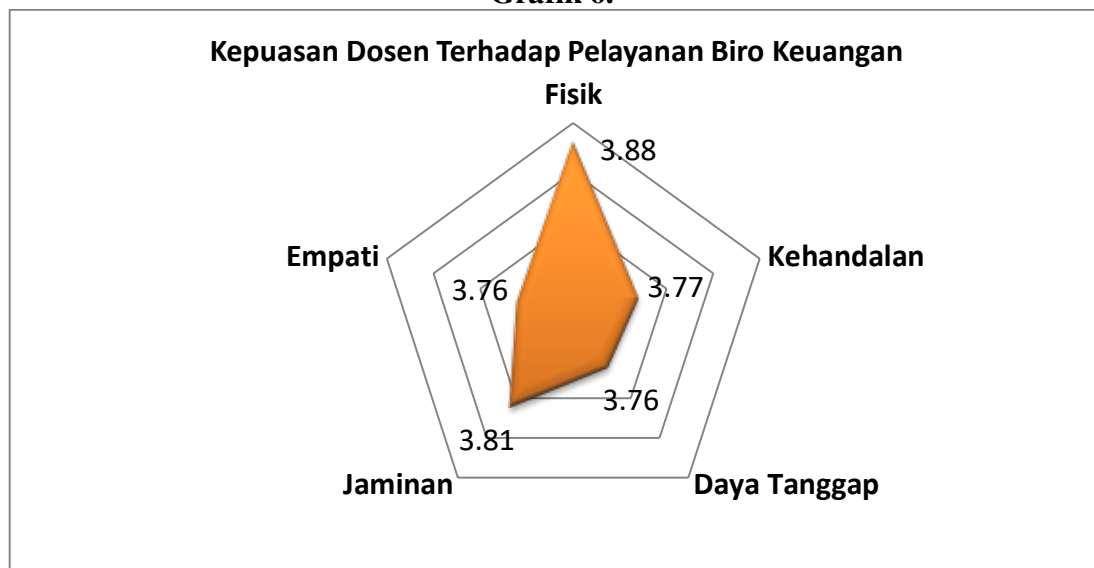
Tingkat kepuasan dosen terhadap pelayanan pelayanan biro data dan informasi mendapatkan skor rata-rata **3,81** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**. Tingkat kepuasan dosen FISIP UMSU tertinggi terdapat pada indikator fisik pelayanan biro data dan informasi dengan skor **3,86** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**, hal kerapian berpakaian pegawai adalah pernyataan yang paling banyak mendapatkan skor tertinggi. Tingkat kepuasan dosen FISIP UMSU terendah adalah kehandalan dengan skor **3,77** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**, pernyataan yang banyak mendapatkan skor terendah adalah tentang kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan keakuratan database dosen dan kemudahan akses database dosen.


## 6. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

**Tabel 6**  
**Kepuasan Dosen FISIP UMSU Terhadap Pelayanan Biro Keuangan**

| No               | Indikator    | Total Kepuasan |
|------------------|--------------|----------------|
| 1                | Fisik        | 3.88           |
| 2                | Kehandalan   | 3.77           |
| 3                | Daya Tanggap | 3.76           |
| 4                | Jaminan      | 3.81           |
| 5                | Empati       | 3.76           |
| <b>Rata-rata</b> |              | <b>3.80</b>    |

**Grafik 6.**



|   |  |                                      |
|---|--|--------------------------------------|
|  <b>UMSU</b><br>Unggul   Cerdas   Terpercaya | <b>FAKULTAS ILMU SOSIAL<br/>DAN ILMU POLITIK</b> | Waktu Pelaksanaan : Mei 2017         |
|   | <b>LAPORAN MONITORING<br/>EVALUASI</b>           | Edisi : 7                            |
|   | <b>KEPUASAN DOSEN</b>                            | Kode Dokumen : FISIP.GPM.MONEV.07.03 |


Tingkat kepuasan dosen terhadap pelayanan pelayanan biro keuangan mendapatkan skor rata-rata **3,80** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**. Tingkat kepuasan dosen FISIP UMSU tertinggi terdapat pada indikator fisik pelayanan biro data dan informasi dengan skor **3,88** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**, hal kerapian berpakaian pegawai adalah pernyataan yang paling banyak mendapatkan skor tertinggi. Tingkat kepuasan dosen FISIP UMSU terendah adalah indikator daya tanggap dengan skor **3,76** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**, pernyataan yang paling banyak mendapatkan skor rendah adalah tentang respon pegawai saat dihubungi via telepon. Indikator empati memiliki skor yang sama, yaitu dengan skor **3,76** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**, pernyataan yang paling banyak mendapatkan skor rendah adalah tentang kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan.

## 7. Perbandingan Kepuasan Dosen dilihat dari objek Pelayanan

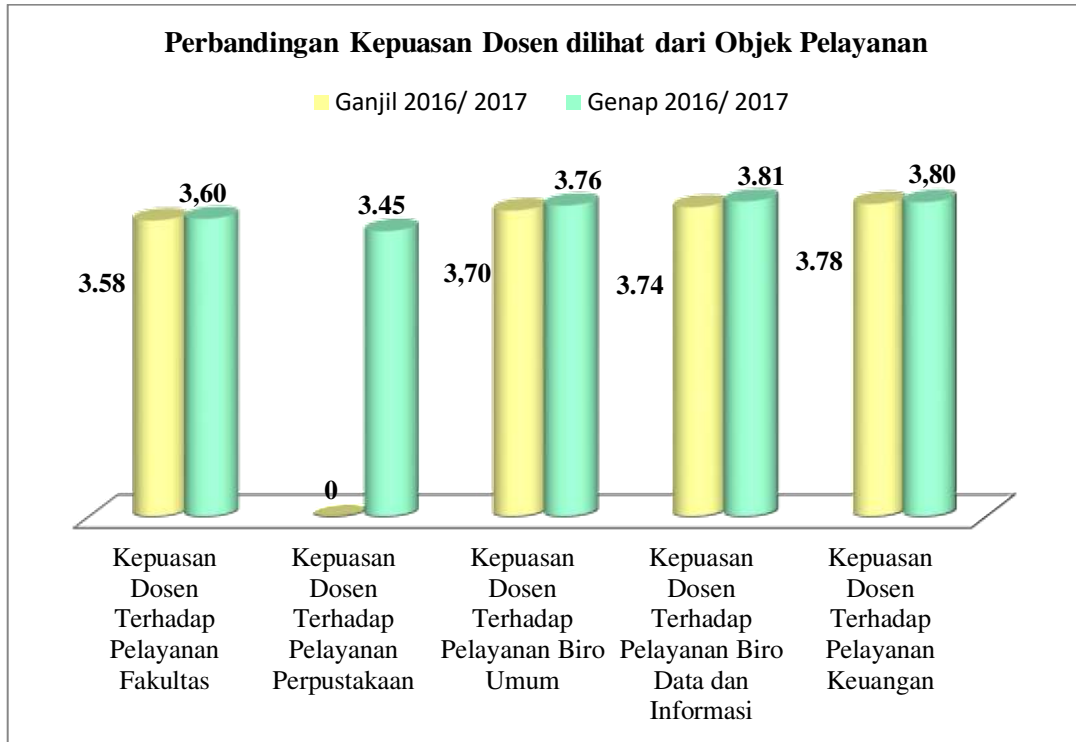
**Tabel 7**  
Perbandingan Kepuasan Dosen dilihat dari objek Pelayanan

| No               | Objek Pelayanan   | Genap<br>2013/<br>2014 | Ganjil<br>2014/<br>2015 | Genap<br>2014/<br>2015 | Ganjil<br>2015/<br>2016 | Genap<br>2015/<br>2016 | Ganjil<br>2016/<br>2017 | Genap<br>2016/<br>2017 |
|------------------|---|------------------------|-------------------------|------------------------|-------------------------|------------------------|-------------------------|------------------------|
| 1                | Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas                | 3.35                   | 3.56                    | 3.48                   | 3.5                     | 3.52                   | 3.58                    | 3.60                   |
| 2                | Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Perpustakaan            |                        | -                       | -                      | -                       | -                      | -                       | 3.45                   |
| 3                | Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum               | 3.32                   | 3.36                    | 3.4                    | 3.55                    | 3.65                   | 3.70                    | 3.76                   |
| 4                | Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi | 3.25                   | 3.34                    | 3.58                   | 3.6                     | 3.68                   | 3.74                    | 3.81                   |
| 5                | Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan           | 3.32                   | 3.33                    | 3.47                   | 3.58                    | 3.66                   | 3.78                    | 3.80                   |
| <b>Rata-rata</b> |   | <b>3.39</b>            | <b>3.54</b>             | <b>3.50</b>            | <b>3.57</b>             | <b>3.67</b>            | <b>3.70</b>             | <b>3.68</b>            |




|   |  |                                      |
|---|--|--------------------------------------|
|  <b>UMSU</b><br>Unggul   Cerdas   Terpercaya | <b>FAKULTAS ILMU SOSIAL<br/>DAN ILMU POLITIK</b> | Waktu Pelaksanaan : Mei 2017         |
|   | <b>LAPORAN MONITORING<br/>EVALUASI</b>           | Edisi : 7                            |
|   | <b>KEPUASAN DOSEN</b>                            | Kode Dokumen : FISIP.GPM.MONEV.07.03 |

**Grafik 7**



Tingkat pertumbuhan kepuasan dosen sebelum periode sebelumnya secara umum mengalami peningkatan, dengan skor rata-rata pertumbuhan sebesar 1,13%. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada dosen FISIP UMSU semakin baik. Pertumbuhan kepuasan tertinggi adalah bidang pelayanan yang diberikan oleh biro data dan informasi, yaitu dengan skor pertumbuhan 1,84%. Pertumbuhan kepuasan terendah adalah bidang pelayanan biro keuangan, yaitu dengan skor pertumbuhan 0,53%. Kepuasan dosen terhadap pelayanan perpustakaan belum ada pertumbuhannya, hal ini dikarenakan bahwa periode ini adalah yang pertama dilaksanakannya monitoring evaluasi terhadap pelayanan perpustakaan.

|   |  |                                      |
|---|--|--------------------------------------|
|  <b>UMSU</b><br>Unggul   Cerdas   Terpercaya | <b>FAKULTAS ILMU SOSIAL<br/>DAN ILMU POLITIK</b> | Waktu Pelaksanaan : Mei 2017         |
|   | <b>LAPORAN MONITORING<br/>EVALUASI</b>           | Edisi : 7                            |
|   | <b>KEPUASAN DOSEN</b>                            | Kode Dokumen : FISIP.GPM.MONEV.07.03 |

## H. KESIMPULAN

1. Dosen FISIP UMSU mempersepsikan pelayanan yang diberikan UMSU secara umum sudah memuaskan. Skor kepuasan tertinggi adalah bidang pelayanan biro data dan informasi dan skor kepuasan terendah adalah bidang pelayanan perpustakaan.
2. Tingkat kepuasan dosen FISIP UMSU terhadap layanan fakultas sudah puas. Hal ini dapat dilihat dari rata-rata skor pada tiap aspek penilaian (3,60).
3. Tingkat kepuasan dosen FISIP UMSU terhadap layanan perpustakaan dinilai sudah memuaskan. Tetapi indikator kehandalan dan daya tanggap pegawai perpustakaan mendapatkan nilai terendah terutama dalam hal kemutakhiran pustaka. Dengan kata lain, buku-buku yang ada diperpustakaan perlu di tambah lagi dengan buku terbaru.
4. Kepuasan dosen FISIP UMSU terhadap pelayanan biro umum dinilai puas. Terutama pada sisi fisik pelayanan (kebersihan ruangan)
5. Kepuasan dosen FISIP UMSU terhadap pelayanan biro umum dinilai puas. Dalam kategori ini, indikator terendah terletak pada kehandalan terutama pada butir penilaian keakuratan database dosen dan kemudahan akses database dosen.
6. Berdasarkan data kepuasan dosen FISIP UMSU terhadap pelayanan biro keuangan sudah mendapatkan skor memuaskan. Kategori fisik mendapatkan skor tertinggi. Kebersihan ruangan dan kerapian berpakaian pegawai merupakan skor tertinggi dalam indikator ini.
7. Pertumbuhan kepuasan dosen FISIP UMSU secara umum pada periode saat ini mengalami peningkatan dari periode sebelumnya, yaitu dengan nilai rata-rata pertumbuhan sebesar 1.13%.

## I. LAMPIRAN

### 1. Hasil Rekapitulasi Terhadap Pelayanan UMSU

| No | Fakultas                              | Sampel | Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan |              |           |                         | Total |               |
|----|---------------------------------------|--------|-----------------------------------|--------------|-----------|-------------------------|-------|---------------|
|    |                                       |        | Fakultas                          | Perpustakaan | Biro Umum | Biro Data dan Informasi |       | Biro Keuangan |
| 1  | Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik | 17     | 3.57                              | 3.32         | 3.41      | 3.50                    | 3.44  | 3.45          |

### 2. Hasil Rekapitulasi Berdasarkan Indikator Penilaian

| No               | Penilaian    | Fakultas    | Pustaka     | Biro Umum   | Biro Data dan Informasi | Keuangan    | Total       |
|------------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------------------|-------------|-------------|
| 1                | Fisik        | 3.68        | 3.57        | 3.92        | 3.86                    | 3.88        | 3.78        |
| 2                | kehandalan   | 3.62        | 3.32        | 3.65        | 3.77                    | 3.77        | 3.63        |
| 3                | Daya Tanggap | 3.57        | 3.41        | 3.73        | 3.80                    | 3.76        | 3.65        |
| 4                | Jaminan      | 3.45        | 3.50        | 3.75        | 3.82                    | 3.81        | 3.67        |
| 5                | Empati       | 3.67        | 3.44        | 3.75        | 3.79                    | 3.76        | 3.68        |
| <b>Rata-rata</b> |              | <b>3.60</b> | <b>3.45</b> | <b>3.76</b> | <b>3.81</b>             | <b>3.80</b> | <b>3.68</b> |

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

#### Hasil Monitoring Evaluasi Kepuasan Dosen

#### 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>  |    | <b>3.68</b> |

#### 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>  |    | <b>3.62</b> |

#### 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>  |    | <b>3.57</b> |

#### 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>   |    | <b>3.45</b> |

#### 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>  |    | <b>3.67</b> |

#### 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> |    | <b>3.60</b> |

## 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. Kesiapan 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. Kesiapan 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>                   |    | <b>3.92</b> |

#### 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>   |    | <b>3.65</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 | 3.65        |
| <b>Total</b>                                       |    | <b>3.73</b> |

#### 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>                                    |    | <b>3.75</b> |

#### 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>  |    | <b>3.75</b> |

#### 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> |    | <b>3.76</b> |

#### 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>                   |    | <b>3.86</b> |

##### 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>   |    | <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 | 3.82        |
| 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. Kesiediaan 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

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

| Aspek Penilaian  | N  | Mean        |
|--|----|-------------|
| <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>                                      |          | 3.68        |