


**LAPORAN  
MONITORING EVALUASI INTERNAL  
KEPUASAN DOSEN  
FAKULTAS HUKUM**



**GUGUS PENJAMINAN MUTU  
FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITASMUHAMMADIYAHSUMATERA UTARA  
2017**

|   |  |                              |
|---|--|------------------------------|
|  <b>UMSU</b><br>Unggul   Cerdas   Terpercaya | <b>FAKULTAS HUKUM</b>                  | Waktu Pelaksanaan : Mei 2017 |
|   | <b>LAPORAN MONITORING<br/>EVALUASI</b> | Edisi : 7                    |
|   | <b>KEPUASAN DOSEN</b>                  | Kode : FH.BPM.MONEV.07.03    |

## KATA PENGANTAR


Puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah memberi kekuatan, kesehatan dan kelapangan waktu kepada kita semua sehingga monitoring evaluasi (monev) internal kepuasan dosen Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (FH 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 FH UMSU terhadap pentingnya perbaikan dan peningkatan pelayanan kepada dosen secara berkelanjutan. Melalui monev ini diharapkan dapat diketahui berbagai informasi tentang kualitas pelayanan FH UMSU kepada dosen. Berdasarkan informasi ini akan membantu FH UMSU dalam merumuskan kebijakan yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada dosen.

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


Medan, Mei 2017  
Pelaksana

GPM FH UMSU

|   |  |                              |
|---|--|------------------------------|
|  <b>UMSU</b><br>Unggul   Cerdas   Terpercaya | <b>FAKULTAS HUKUM</b>                  | Waktu Pelaksanaan : Mei 2017 |
|   | <b>LAPORAN MONITORING<br/>EVALUASI</b> | Edisi : 7                    |
|   | <b>KEPUASAN DOSEN</b>                  | Kode : FH.BPM.MONEV.07.03    |

## DAFTAR ISI

|  | Halaman |
|--|---------|
| KATA PENGANTAR   | i       |
| DAFTAR ISI   | ii      |
| A. Pendahuluan .....                                       | 1       |
| B. Tujuan .....  | 1       |
| C. Manfaat .....   | 1       |
| D. Ruang Lingkup Monev .....                               | 2       |
| E. Metodologi Monev .....                                  | 2       |
| F. Instrumen Monev .....                                   | 3       |
| G. Hasil Monev Kepuasan Dosen.....                         | 7       |
| H. Kesimpulan .....  | 16      |
| I. Lampiran.....   | 17      |
| 1. Hasil Rekapitulasi Terhadap Pelayanan Fakultas .....    | 17      |
| 2. Hasil Rekapitulasi Berdasarkan Indikator Penilaian..... | 17      |
| 3. Hasil Monev Fakultas Hukum .....                        | 18      |

|   |  |                              |
|---|--|------------------------------|
|  <b>UMSU</b><br>Unggul   Cerdas   Terpercaya | <b>FAKULTAS HUKUM</b>                  | Waktu Pelaksanaan : Mei 2017 |
|   | <b>LAPORAN MONITORING<br/>EVALUASI</b> | Edisi : 7                    |
|   | <b>KEPUASAN DOSEN</b>                  | Kode : FH.BPM.MONEV.07.03    |

## **A. Pendahuluan**

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

Untuk mendorong peningkatan kinerja dosen maka FH 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 FH UMSU terdiri dari pelayanan FH 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 FH 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 HUKUM</b>                  | Waktu Pelaksanaan : Mei 2017 |
|   | <b>LAPORAN MONITORING<br/>EVALUASI</b> | Edisi : 7                    |
|   | <b>KEPUASAN DOSEN</b>                  | Kode : FH.BPM.MONEV.07.03    |

#### D. Ruang Lingkup Monev


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

#### E. Metode Monev

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

- a. **Bentuk fisik (*tangibles*)** meliputi fasilitas fisik, perlengkapan prasarana dan sarana
- b. **Kehandalan (*reliability*)** yaitu kemampuan untuk melayani dosen sesuai dengan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan
- c. **Daya tanggap (*responsiveness*)** yaitu kemampuan untuk membantu dosen dan ketersediaan untuk melayani dosen dengan baik
- d. **Jaminan (*assurance*)** yang mencakup pengetahuan, tingkat kepercayaan kepada staf, resiko atau keraguan
- 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 FH UMSU, perpustakaan, biro umum, biro data dan informasi dan biro keuangan. Populasi monev adalah seluruh dosen tetap yang aktif mengajar pada semester genap 2016/2017 di FH UMSU. Sumber data digunakan adalah data primer dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran angket kepada responden. Angket yang kembali dan layak untuk diolah sebanyak 35 angket. Selanjutnya data ditabulasi dan diklasifikasikan, dijelaskan dan dilakukan analisis untuk memperoleh informasi


|   |  |                              |
|---|--|------------------------------|
|  <b>UMSU</b><br>Unggul   Cerdas   Terpercaya | <b>FAKULTAS HUKUM</b>                  | Waktu Pelaksanaan : Mei 2017 |
|   | <b>LAPORAN MONITORING<br/>EVALUASI</b> | Edisi : 7                    |
|   | <b>KEPUASAN DOSEN</b>                  | Kode : FH.BPM.MONEV.07.03    |

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              |  |  |  |  |


|   |  |                              |
|---|--|------------------------------|
|  <b>UMSU</b><br>Unggul   Cerdas   Terpercaya | <b>FAKULTAS HUKUM</b>                  | Waktu Pelaksanaan : Mei 2017 |
|   | <b>LAPORAN MONITORING<br/>EVALUASI</b> | Edisi : 7                    |
|   | <b>KEPUASAN DOSEN</b>                  | Kode : FH.BPM.MONEV.07.03    |

| <b>PERTANYAAN</b>   | <b>JAWABAN</b> |   |   |   |   |
|---|----------------|---|---|---|---|
| 14. Ketepatan waktu pelayanan                                       | 1              | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi         | 1              | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan                   | 1              | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>A.3. Daya Tanggap</b>  |                |   |   |   |   |
| 17. Kesiapan pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan.           | 1              | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18. Kepedulian pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan.         | 1              | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 19. Kecepatan pegawai fakultas dalam menyampaikan informasi         | 1              | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>A.4. Jaminan</b>   |                |   |   |   |   |
| 20. Pengetahuan pegawai fakultas dalam melaksanakan tugasnya        | 1              | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 21. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai fakultas          | 1              | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 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. Kesiapan 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. Keandalan</b>   |                |   |   |   |   |
| 5. Ketepatan waktu pelayanan  | 1              | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. Kemudahan memperoleh informasi pustaka                           | 1              | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7. Kemuktahiran pustaka   | 1              | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. Ketersediaan layanan e-library                                   | 1              | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>B.3. Daya Tanggap</b>  |                |   |   |   |   |
| 9. Kesiapan 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. Kesiapan pegawai membantu kesulitan yang dialami dosen          | 1              | 2 | 3 | 4 | 5 |


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

|  |   |   |   |   |   |  |   |   |   |   |                                    |   |   |   |   |  |
|--|---|---|---|---|---|--|---|---|---|---|------------------------------------|---|---|---|---|--|
| <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 |  |
| 9. Keterbukaan, dalam menyampaikan informasi yang dibutuhkan   | 1                                       | 2   | 3 | 4 | 5 | 1  | 2 | 3 | 4 | 5 | 1                                  | 2 | 3 | 4 | 5 |  |



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

| PERTANYAAN  | JAWABAN                |   |   |   |   |                                      |   |   |   |   |                            |   |   |   |   |
|---|------------------------|---|---|---|---|--------------------------------------|---|---|---|---|----------------------------|---|---|---|---|
|   | PELAYANAN BIRO<br>UMUM |   |   |   |   | PELAYANAN BIRO<br>DATA DAN INFORMASI |   |   |   |   | PELAYANAN BIRO<br>KEUANGAN |   |   |   |   |
| 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. Daya Tanggap</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. Kesiediaan 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 HUKUM</b>                  | Waktu Pelaksanaan : Mei 2017 |
|   | <b>LAPORAN MONITORING<br/>EVALUASI</b> | Edisi : 7                    |
|   | <b>KEPUASAN DOSEN</b>                  | Kode : FH.BPM.MONEV.07.03    |

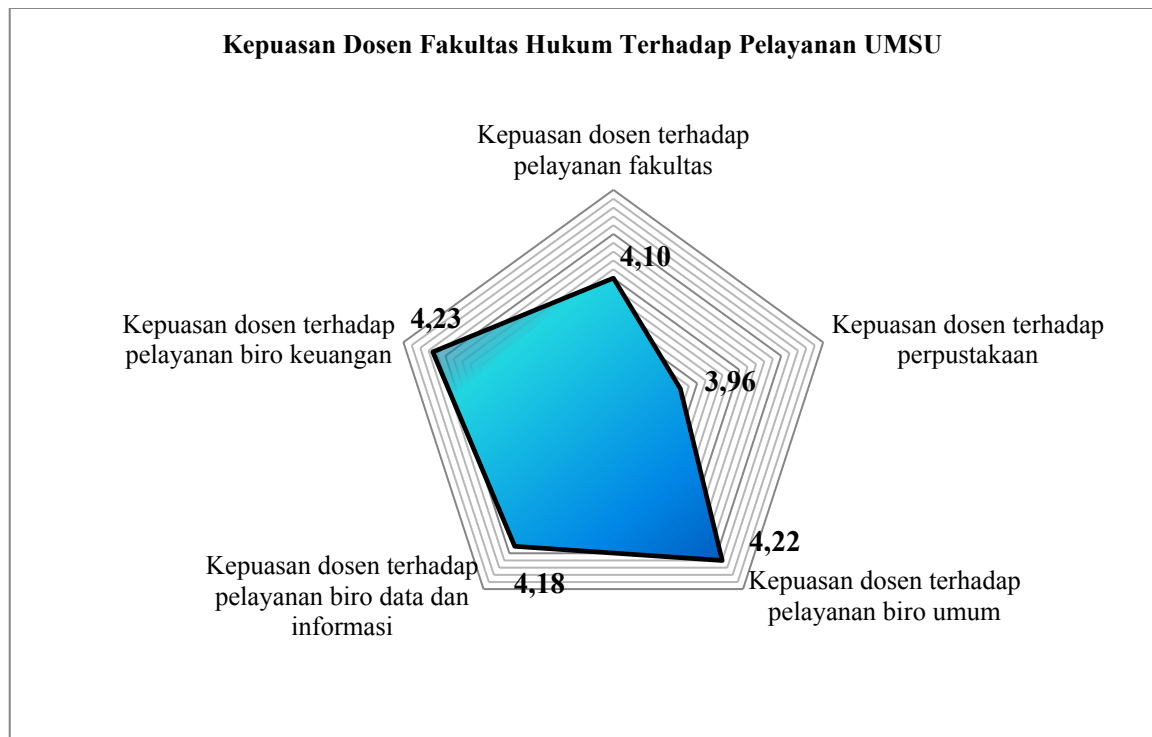
## G. Hasil Monev Kepuasan Dosen

### 1. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Secara Keseluruhan


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

| No               | Indikator   | Total Kepuasan |
|------------------|---|----------------|
| 1                | Kepuasan dosen terhadap pelayanan fakultas                | 4.10           |
| 2                | Kepuasan dosen terhadap perpustakaan                      | 3.96           |
| 3                | Kepuasan dosen terhadap pelayanan biro umum               | 4.22           |
| 4                | Kepuasan dosen terhadap pelayanan biro data dan informasi | 4.18           |
| 5                | Kepuasan dosen terhadap pelayanan biro keuangan           | 4.23           |
| <b>Rata-rata</b> |   | <b>4.14</b>    |

**Grafik 1**



Berdasarkan grafik di atas diketahui bahwa kepuasan dosen FH UMSU terhadap pelayanan Biro Keuangan UMSU memperoleh skor tertinggi yaitu **4.23** atau berada pada **kriteria level 5** atau **sangat puas** (terutama dalam aspek jaminan yaitu keakuratan informasi yang diberikan pegawai dan keamanan data administrasi dosen). Sedangkan kepuasan dosen

|   |  |                              |
|---|--|------------------------------|
|  <b>UMSU</b><br>Unggul   Cerdas   Terpercaya | <b>FAKULTAS HUKUM</b>                  | Waktu Pelaksanaan : Mei 2017 |
|   | <b>LAPORAN MONITORING<br/>EVALUASI</b> | Edisi : 7                    |
|   | <b>KEPUASAN DOSEN</b>                  | Kode : FH.BPM.MONEV.07.03    |

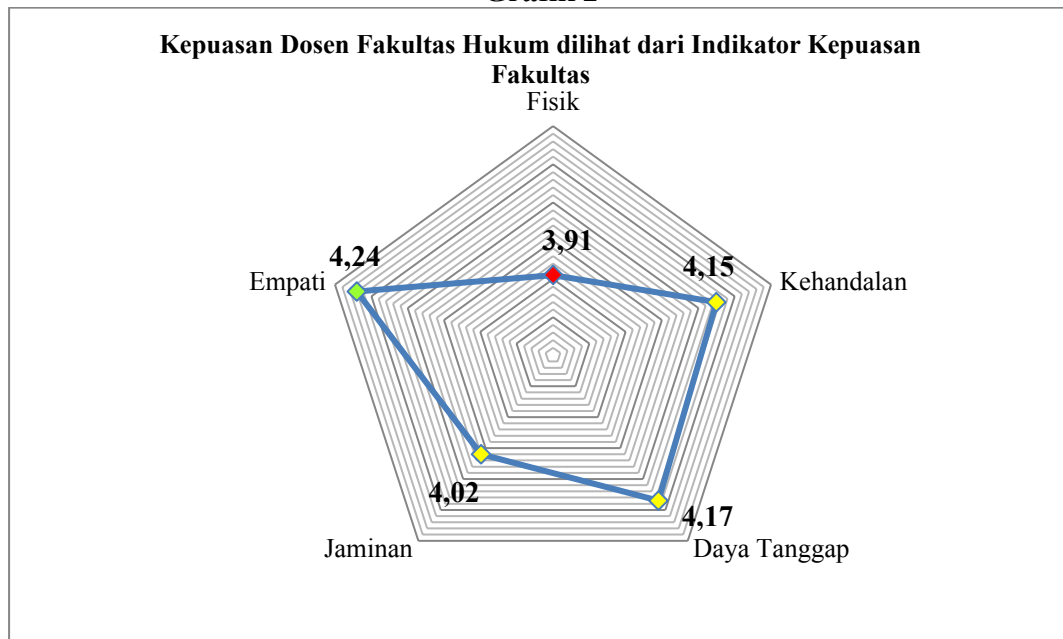
terhadap perpustakaan berada pada skor yang terendah yaitu **3.96** atau berada pada **kriteria level 4** atau **puas** (terutama dalam aspek kehandalan yaitu ketersediaan layanan e-library).

## 2. Kepuasan dosen terhadap Fakultas


**Tabel 2**  
**Kepuasan Dosen Fakultas Hukum dilihat dari Indikator Kepuasan Fakultas**

| No               | Indikator    | Total Kepuasan |
|------------------|--------------|----------------|
| 1                | Fisik        | 3.91           |
| 2                | Kehandalan   | 4.15           |
| 3                | Daya Tanggap | 4.17           |
| 4                | Jaminan      | 4.02           |
| 5                | Empati       | 4.24           |
| <b>Rata-rata</b> |              | <b>4.10</b>    |

**Grafik 2**



Aspek empati memperoleh skor tertinggi untuk kepuasan dosen FH UMSU terhadap pelayanan FH UMSU dengan skor **4.24** atau berada pada **kriteria level 5** atau **sangat puas** dan aspek fisik memperoleh skor terendah untuk kepuasan dosen FH UMSU terhadap pelayanan FH UMSU dengan skor **4.24** atau berada pada **kriteria level 4** atau **puas**.

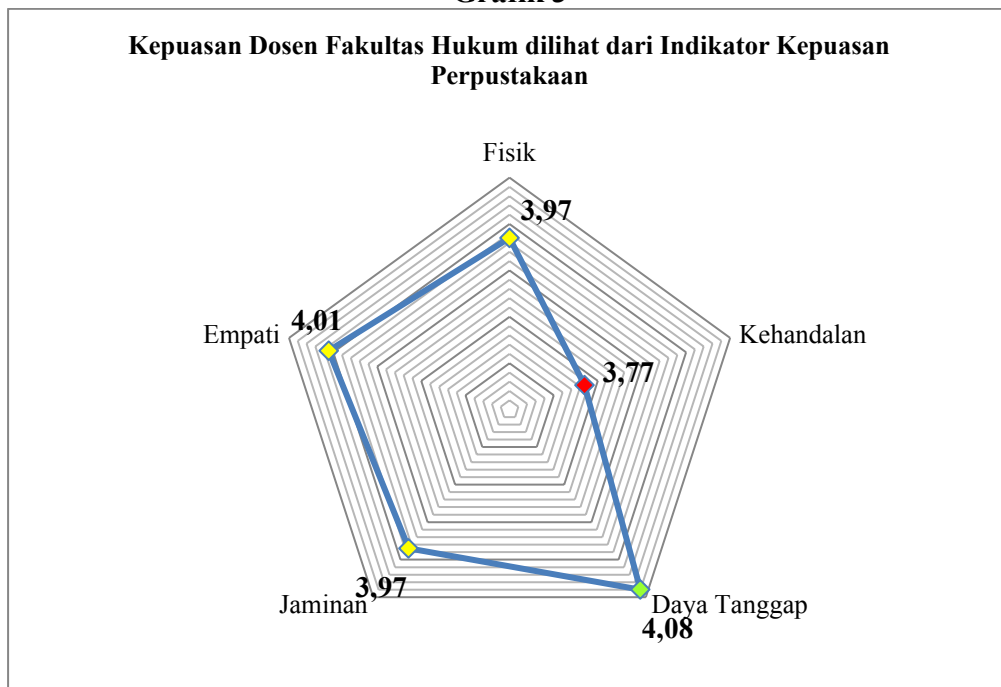
|   |  |                              |
|---|--|------------------------------|
|  <b>UMSU</b><br>Unggul   Cerdas   Terpercaya | <b>FAKULTAS HUKUM</b>                  | Waktu Pelaksanaan : Mei 2017 |
|   | <b>LAPORAN MONITORING<br/>EVALUASI</b> | Edisi : 7                    |
|   | <b>KEPUASAN DOSEN</b>                  | Kode : FH.BPM.MONEV.07.03    |

### 3. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Perpustakaan


**Tabel 3**  
**Kepuasan Dosen Fakultas Hukum dilihat dari Indikator Kepuasan Perpustakaan**

| No               | Indikator    | Total Kepuasan |
|------------------|--------------|----------------|
| 1                | Fisik        | 3.97           |
| 2                | Kehandalan   | 3.77           |
| 3                | Daya Tanggap | 4.08           |
| 4                | Jaminan      | 3.97           |
| 5                | Empati       | 4.01           |
| <b>Rata-rata</b> |              | <b>3.96</b>    |

**Grafik 3**



Aspek daya tanggap memperoleh skor tertinggi untuk kepuasan dosen FH UMSU terhadap pelayanan Perpustakaan UMSU dengan skor **4.08** atau berada pada **kriteria level 4** atau **puas** dan aspek kehandalan memperoleh skor terendah untuk kepuasan dosen FH UMSU terhadap pelayanan Perpustakaan UMSU dengan skor **3.77** atau berada pada **kriteria level 4 (puas)**

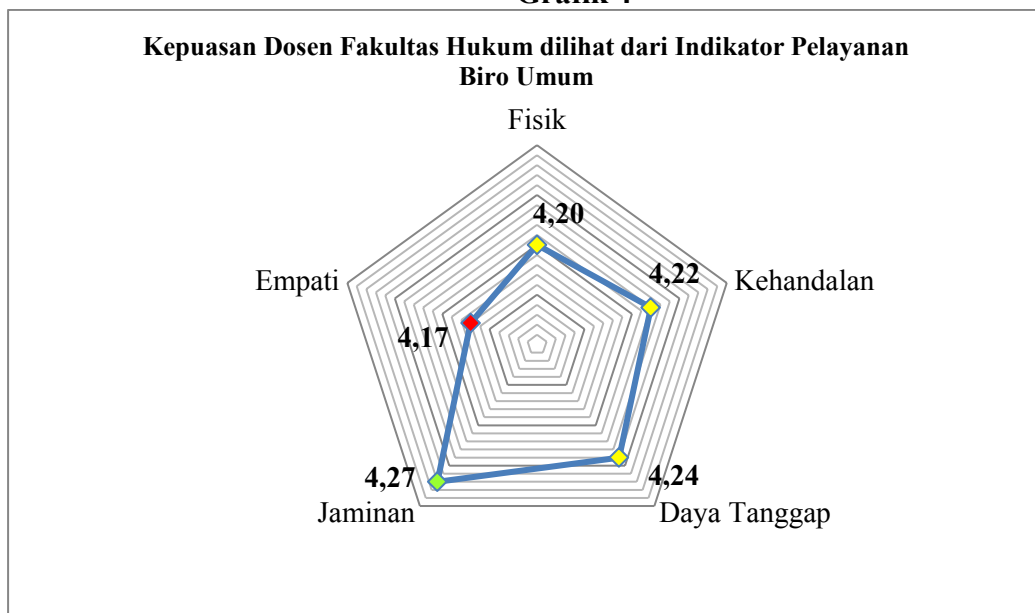
|   |  |                              |
|---|--|------------------------------|
|  <b>UMSU</b><br>Unggul   Cerdas   Terpercaya | <b>FAKULTAS HUKUM</b>                  | Waktu Pelaksanaan : Mei 2017 |
|   | <b>LAPORAN MONITORING<br/>EVALUASI</b> | Edisi : 7                    |
|   | <b>KEPUASAN DOSEN</b>                  | Kode : FH.BPM.MONEV.07.03    |

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


**Tabel 4**  
**Kepuasan Dosen Fakultas Hukum dilihat dari Indikator Pelayanan Biro Umum**

| No               | Indikator    | Total Kepuasan |
|------------------|--------------|----------------|
| 1                | Fisik        | 4.20           |
| 2                | Kehandalan   | 4.22           |
| 3                | Daya Tanggap | 4.24           |
| 4                | Jaminan      | 4.27           |
| 5                | Empati       | 4.17           |
| <b>Rata-rata</b> |              | <b>4.22</b>    |

**Grafik 4**



Aspek jaminan memperoleh skor tertinggi untuk kepuasan dosen FH UMSU terhadap pelayanan Biro Umum UMSU dengan skor **4.27** atau berada pada **kriteria level 5** atau **sangat puas** dan aspek empati memperoleh skor terendah untuk kepuasan dosen FH UMSU terhadap pelayanan Biro Umum UMSU dengan skor **4.17** atau berada pada **kriteria level 4** atau **puas**

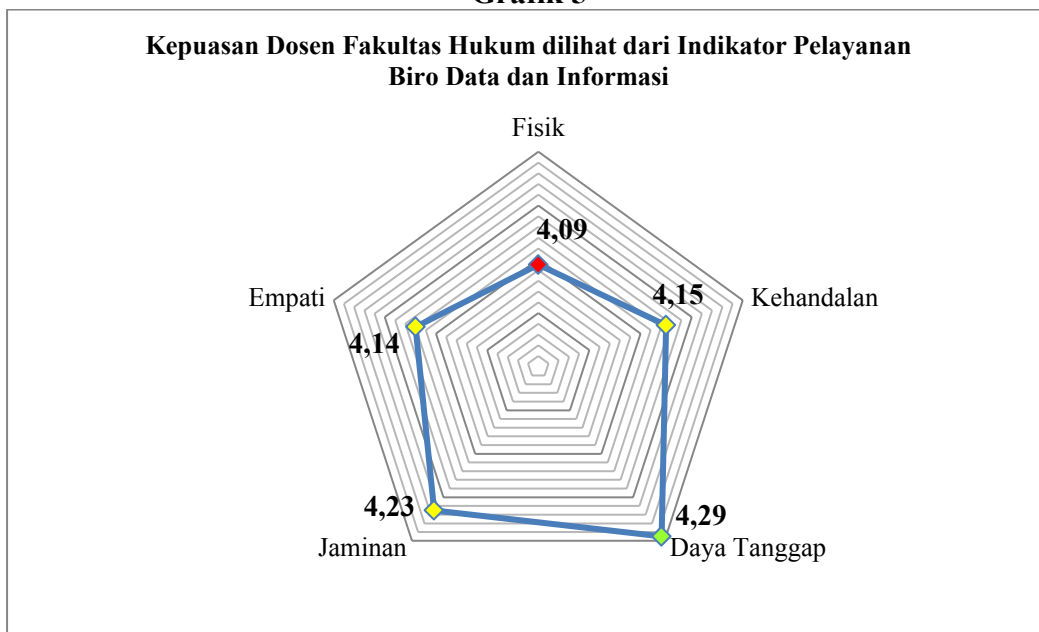
|   |  |                              |
|---|--|------------------------------|
|  <b>UMSU</b><br>Unggul   Cerdas   Terpercaya | <b>FAKULTAS HUKUM</b>                  | Waktu Pelaksanaan : Mei 2017 |
|   | <b>LAPORAN MONITORING<br/>EVALUASI</b> | Edisi : 7                    |
|   | <b>KEPUASAN DOSEN</b>                  | Kode : FH.BPM.MONEV.07.03    |

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


**Tabel 5**  
**Kepuasan Dosen Fakultas Hukum dilihat dari Indikator Pelayanan Biro Data dan Informasi**

| No               | Indikator    | Total Kepuasan |
|------------------|--------------|----------------|
| 1                | Fisik        | 4.09           |
| 2                | Kehandalan   | 4.15           |
| 3                | Daya Tanggap | 4.29           |
| 4                | Jaminan      | 4.23           |
| 5                | Empati       | 4.14           |
| <b>Rata-rata</b> |              | <b>4.18</b>    |

**Grafik 5**



Aspek daya tanggap memperoleh skor tertinggi untuk kepuasan dosen FH UMSU terhadap pelayanan Biro Data dan Informasi UMSU dengan skor **4.29** atau berada pada **kriteria level 5** atau **sangat puas** dan aspek fisik memperoleh skor terendah untuk kepuasan dosen FH UMSU terhadap pelayanan Biro Umum UMSU dengan skor **4.09** atau berada pada **kriteria level 4** atau **puas**.

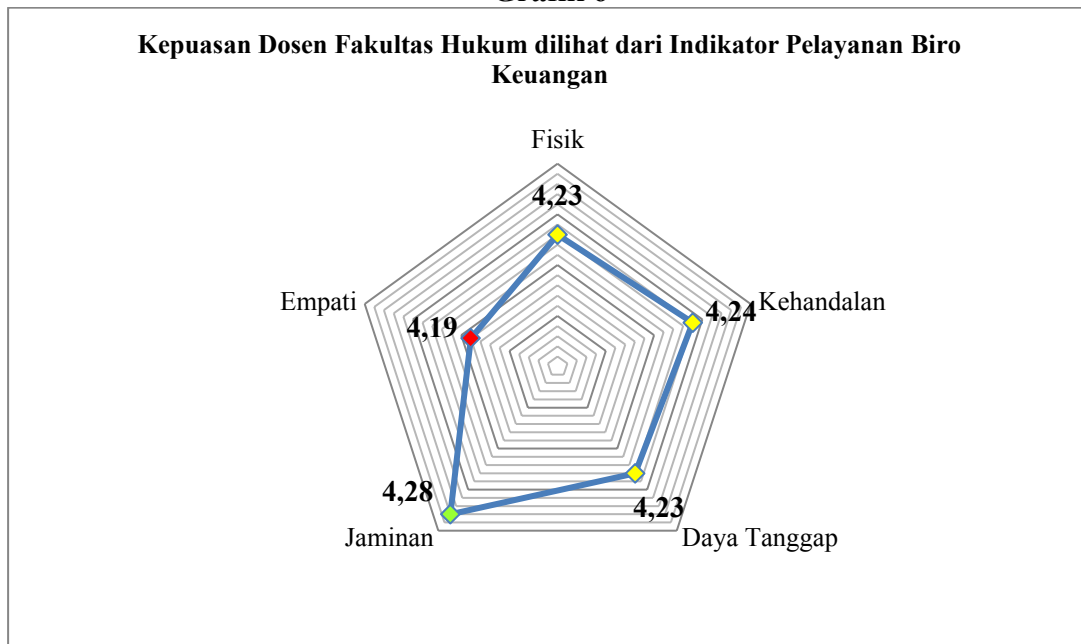
|   |  |                              |
|---|--|------------------------------|
|  <b>UMSU</b><br>Unggul   Cerdas   Terpercaya | <b>FAKULTAS HUKUM</b>                  | Waktu Pelaksanaan : Mei 2017 |
|   | <b>LAPORAN MONITORING<br/>EVALUASI</b> | Edisi : 7                    |
|   | <b>KEPUASAN DOSEN</b>                  | Kode : FH.BPM.MONEV.07.03    |

## 6. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan


**Tabel 6**  
**Kepuasan Dosen Fakultas Hukum dilihat dari Indikator Pelayanan Biro Keuangan**

| No               | Indikator    | Total Kepuasan |
|------------------|--------------|----------------|
| 1                | Fisik        | 4.23           |
| 2                | Kehandalan   | 4.24           |
| 3                | Daya Tanggap | 4.23           |
| 4                | Jaminan      | 4.28           |
| 5                | Empati       | 4.19           |
| <b>Rata-Rata</b> |              | <b>4.23</b>    |

**Grafik 6**



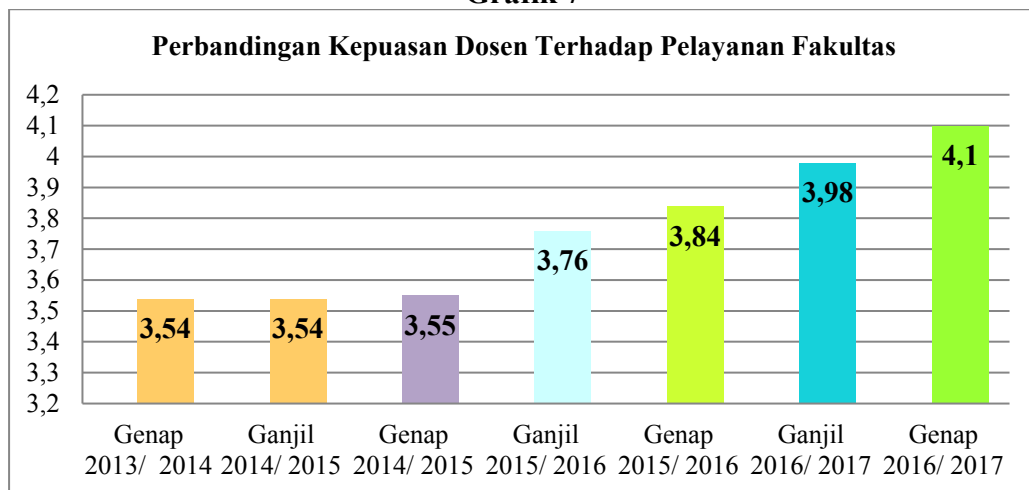
Aspek jaminan memperoleh skor tertinggi untuk kepuasan dosen FH UMSU terhadap pelayanan Biro Keuangan UMSU dengan skor **4.28** atau berada pada **kriteria level 5** atau **sangat puas** dan aspek empati memperoleh skor terendah untuk kepuasan dosen FH UMSU terhadap pelayanan Biro Umum UMSU dengan skor **4.19** atau berada pada **kriteria level 5** atau **sangat puas**.

|   |                                    |  |
|---|------------------------------------|--|
|  <b>UMSU</b><br>Unggul   Cerdas   Terpercaya | <b>FAKULTAS HUKUM</b>              | Waktu Pelaksanaan : Mei 2017<br>Edisi : 7<br>Kode : FH.BPM.MONEV.07.03 |
|   | <b>LAPORAN MONITORING EVALUASI</b> |  |
|   | <b>KEPUASAN DOSEN</b>              |  |

**Tabel 7**  
**Perbandingan 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 |
|------------------|---|-----------------|------------------|-----------------|------------------|-----------------|------------------|-----------------|
| 1                | Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas                | 3.54            | 3.54             | 3.55            | 3.76             | 3.84            | 3.98             | 4.1             |
| 2                | Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Perpustakaan            | -               | -                | -               | -                | -               | -                | 3.96            |
| 3                | Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum               | 3.45            | 3.44             | 3.54            | 3.69             | 3.78            | 3.89             | 4.22            |
| 4                | Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi | 3.12            | 3.37             | 3.56            | 3.78             | 3.98            | 4.02             | 4.18            |
| 5                | Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Keuangan                | 3.76            | 3.55             | 3.66            | 3.74             | 3.8             | 4.12             | 4.23            |
| <b>Rata-Rata</b> |   | 3.47            | 3.48             | 3.58            | 3.74             | 3.85            | 4.00             | 4.14            |

**Grafik 7**

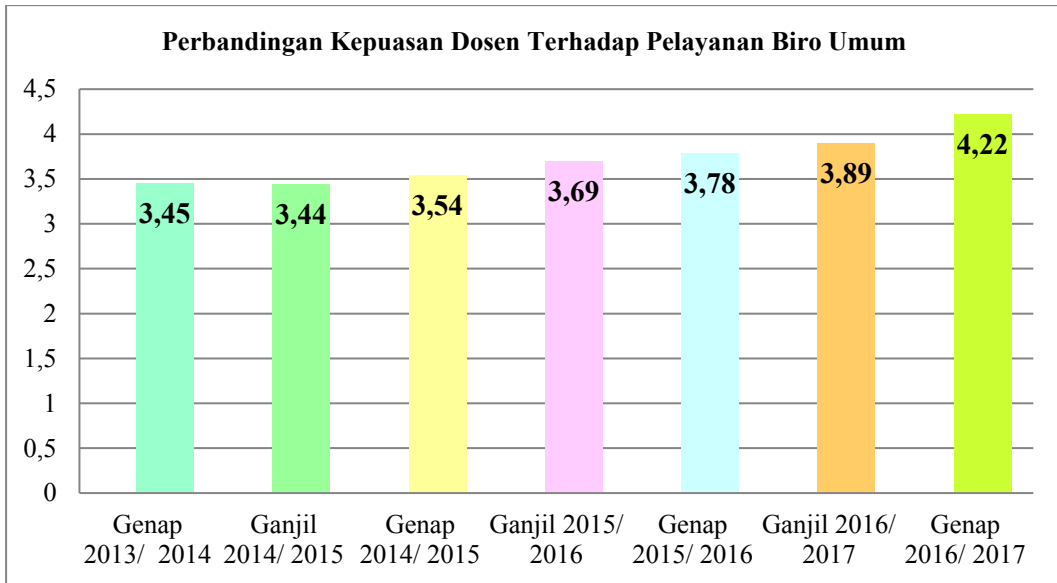


Hasil monev kepuasan dosen FH UMSU terhadap pelayanan FH UMSU pada periode genap Tahun 2016/2017 ini jika dibandingkan dengan monev yang dilaksanakan pada periode sebelumnya mengalami peningkatan. Peningkatan skor persepsi dosen terhadap pelayanan FH UMSU adalah 2.93 %. Artinya pelayanan yang diberikan oleh FH UMSU kepada dosen sudah baik. Khusus monev untuk pelayanan perpustakaan, sebelum semester genap Tahun ajaran 2016/2017 belum pernah dilakukan.



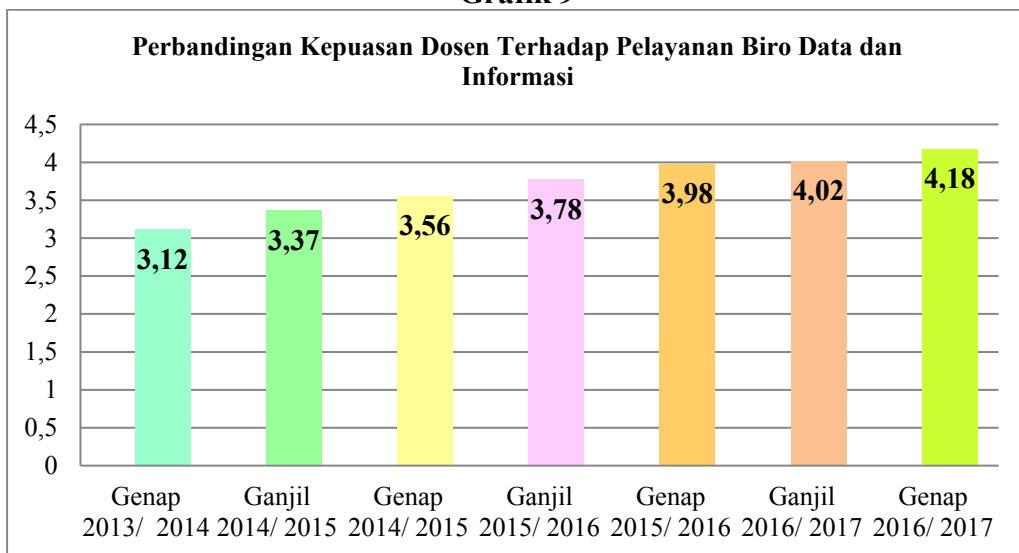
|   |  |                              |
|---|--|------------------------------|
|  <b>UMSU</b><br>Unggul   Cerdas   Terpercaya | <b>FAKULTAS HUKUM</b>                  | Waktu Pelaksanaan : Mei 2017 |
|   | <b>LAPORAN MONITORING<br/>EVALUASI</b> | Edisi : 7                    |
|   | <b>KEPUASAN DOSEN</b>                  | Kode : FH.BPM.MONEV.07.03    |


**Grafik 8**



Hasil monev kepuasan dosen FH UMSU terhadap pelayanan Biro Umum UMSU pada periode genap Tahun 2016/ 2017 ini jika dibandingkan dengan monev yang dilaksanakan pada periode sebelumnya mengalami peningkatan. Peningkatan skor persepsi FH UMSU terhadap pelayanan Biro Umum UMSU adalah 7.82 %. Artinya pelayanan yang diberikan kepada Dosen oleh Biro Umum UMSU sudah baik.

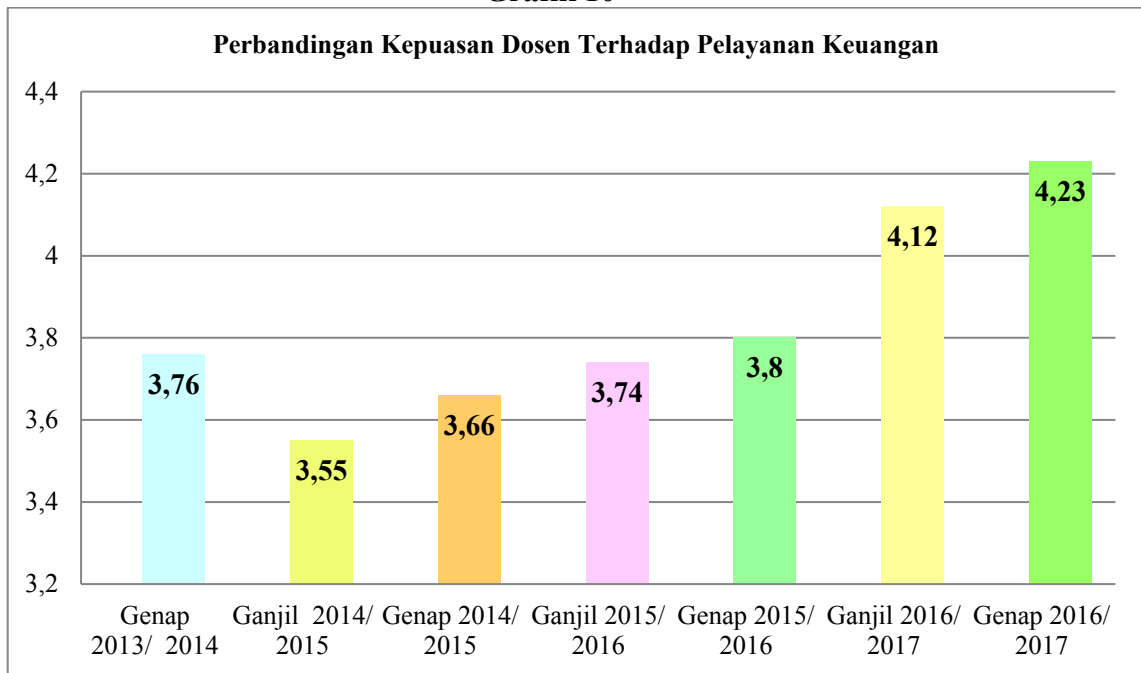
**Grafik 9**




|   |  |                              |
|---|--|------------------------------|
|  <b>UMSU</b><br>Unggul   Cerdas   Terpercaya | <b>FAKULTAS HUKUM</b>                  | Waktu Pelaksanaan : Mei 2017 |
|   | <b>LAPORAN MONITORING<br/>EVALUASI</b> | Edisi : 7                    |
|   | <b>KEPUASAN DOSEN</b>                  | Kode : FH.BPM.MONEV.07.03    |

Hasil monev kepuasan dosen FH UMSU terhadap pelayanan Biro Data dan Informasi UMSU pada periode genap Tahun 2016/ 2017 ini jika dibandingkan dengan monev yang dilaksanakan pada periode sebelumnya mengalami peningkatan. Peningkatan skor persepsi dosen FH UMSU terhadap pelayanan Biro data dan Informasi adalah 3.83 %. Artinya pelayanan yang diberikan kepada dosen oleh Biro Data dan Informasi UMSU sudah baik.

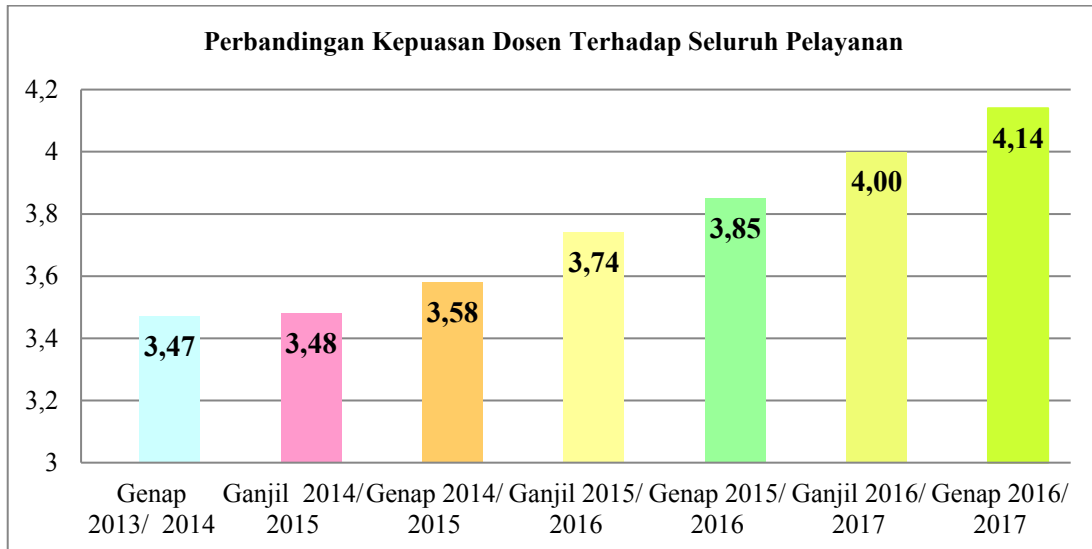
**Grafik 10**



Hasil monev kepuasan dosen FH UMSU terhadap pelayanan Biro Keuangan UMSU pada periode genap Tahun 2016/ 2017 ini jika dibandingkan dengan monev yang dilaksanakan pada periode sebelumnya mengalami peningkatan. Peningkatan skor persepsi dosen FH UMSU terhadap Biro Keuangan UMSU adalah 2.60 %. Artinya pelayanan yang diberikan kepada dosen FH UMSU oleh Biro Keuangan UMSU sudah baik.

|   |  |                              |
|---|--|------------------------------|
|  <b>UMSU</b><br>Unggul   Cerdas   Terpercaya | <b>FAKULTAS HUKUM</b>                  | Waktu Pelaksanaan : Mei 2017 |
|   | <b>LAPORAN MONITORING<br/>EVALUASI</b> | Edisi : 7                    |
|   | <b>KEPUASAN DOSEN</b>                  | Kode : FH.BPM.MONEV.07.03    |

**Grafik 11**



Hasil monev pada periode genap Tahun 2016/ 2017 ini jika dibandingkan dengan monev yang dilaksanakan pada periode sebelumnya secara keseluruhan mengalami peningkatan. Rata-rata peningkatan skor persepsi dosen terhadap seluruh pelayanan adalah 4.29%. Artinya secara umum pelayanan yang diberikan kepada Dosen sudah baik.

## **H. KESIMPULAN**

1. Dosen FH UMSU memberikan penilaian **level 4 (puas)** terhadap pelayanan FH UMSU, Perpustakaan dan Biro Data dan Informasi. Dosen FH UMSU memberikan penilaian **level 5 (sangat puas)** terhadap pelayanan Biro Umum dan Biro Keuangan UMSU.
2. Tingkat pelayanan secara keseluruhan pada periode ini mengalami peningkatan dari periode sebelumnya, dengan tingkat pertumbuhan sebesar 4,29%.

## 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 Hukum | 35     | 4.10                              | 3.96         | 4.22      | 4.18                    | 4.23  | 4.14          |

### 2. Hasil Rekapitulasi Berdasarkan Indikator Penilaian

| No               | Penilaian    | Fakultas    | Pustaka     | Biro Umum   | Biro Data dan Informasi | Keuangan    | Total       |
|------------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------------------|-------------|-------------|
| 1                | Fisik        | 3.91        | 3.97        | 4.20        | 4.09                    | 4.23        | 4.08        |
| 2                | kehandalan   | 4.15        | 3.77        | 4.22        | 4.15                    | 4.24        | 4.11        |
| 3                | Daya Tanggap | 4.17        | 4.08        | 4.24        | 4.29                    | 4.23        | 4.20        |
| 4                | Jaminan      | 4.02        | 3.97        | 4.27        | 4.23                    | 4.28        | 4.15        |
| 5                | Empati       | 4.24        | 4.01        | 4.17        | 4.14                    | 4.19        | 4.15        |
| <b>Rata-rata</b> |              | <b>4.10</b> | <b>3.96</b> | <b>4.22</b> | <b>4.18</b>             | <b>4.23</b> | <b>4.14</b> |

### 3. Hasil Money Fakultas Hukum

#### Hasil Monitoring Evaluasi Kepuasan Dosen

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

###### Fisik

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

###### Kehandalan

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

###### Daya Tangkap

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

###### Jaminan

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

###### Empati

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

##### Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

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

## B. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka

### Fisik

| Butir Penilaian             | N  | Mean |
|-----------------------------|----|------|
| 1. Kenyamanan ruangan       | 35 | 3.91 |
| 2. Kebersihan ruangan       | 35 | 4.23 |
| 3. Tata letak buku pustaka  | 35 | 4.03 |
| 4. Kemudahan mengakses buku | 35 | 3.71 |
| <b>Total</b>                |    | 3.97 |

### Kehandalan

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

### Daya Tangkap

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

### Jaminan

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

### Empati

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

### Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka

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

### C. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

#### Fisik

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

#### Kehandalan

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

#### Daya Tangkap

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

#### Jaminan

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

#### Empati

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

#### Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

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

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

##### Fisik

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

##### Kehandalan

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

##### Daya Tangkap

| Butir Penilaian                                    | N  | Mean        |
|--|----|-------------|
| 11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen       | 35 | 4.29        |
| 12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan  | 35 | 4.29        |
| 13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru | 35 | 4.29        |
| <b>Total</b>                                       |    | <b>4.29</b> |

##### Jaminan

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

##### Empati

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

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

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



## E. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

### Fisik

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

### Kehandalan

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

### Daya Tangkap

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

### Jaminan

| Butir Penilaian                                 | N  | Mean        |
|---|----|-------------|
| 14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan      | 35 | 4.23        |
| 15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai | 35 | 4.31        |
| 16. Keamanan data administrasi dosen            | 35 | 4.31        |
| 17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan        | 35 | 4.26        |
| <b>Total</b>                                    |    | <b>4.28</b> |

### Empati

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

### Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

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

### Rekapitulasi Kepuasan Dosen

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