


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



**BADAN PENJAMINAN MUTU
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
2018**

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	UMSU	Waktu Pelaksanaan: Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 5
	KEPUASAN DOSEN	Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03

KATA PENGANTAR


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

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

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


Medan, Mei 2018
Ketua BPM

Dr. Yan Hendra, M.Si

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	UMSU	Waktu Pelaksanaan: Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 5
	KEPUASAN DOSEN	Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
A. Pendahuluan	1
B. Tujuan	1
C. Manfaat	2
D. Ruang Lingkup Monev	2
E. Metode Monev	2
F. Instrumen Monev	4
G. Hasil Monev Kepuasan Dosen	8
H. Kesimpulan	18
I. Lampiran	19
1. Hasil Rekapitulasi Terhadap Pelayanan UMSU	19
2. Hasil Rekapitulasi Terhadap Pelayanan Fakultas	19
3. Hasil Rekapitulasi Terhadap Pelayanan Perpustakaan	19
4. Hasil Rekapitulasi Terhadap Pelayanan Biro Umum.....	20
5. Hasil Rekapitulasi Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi.....	20
6. Hasil Rekapitulasi Terhadap Pelayanan Keuangan.....	20
7. Hasil Monev Fakultas Agama Islam	21
8. Hasil Monev Fakultas Ekonomi.....	26
9. Hasil Monev Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	30
10. Hasil Monev Fakultas Pertanian	34
11. Hasil Monev Fakultas Teknik	38
12. Hasil Monev Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	42
13. Hasil Monev Fakultas Hukum	46
14. Hasil Monev Fakultas Kedokteran.....	50
15. Hasil Monev Program Pascasarjana.....	54

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	UMSU	Waktu Pelaksanaan: Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 5
	KEPUASAN DOSEN	Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03

A. Pendahuluan


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

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

Pelaksanaan monev dilakukan secara berkala, dan pada periode monev tahun akademik 2017/2018 ini, pengukuran kepuasan dosen dilakukan terhadap pelayanan yang diberikan kepada dosen terdiri dari pelayanan fakultas, pelayanan perpustakaan, pelayanan biro umum, pelayanan biro data dan informasi, dan pelayanan biro keuangan. Hasil monev ini nantinya akan menjadi masukan bagi pimpinan universitas dan pimpinan fakultas dalam menyusun berbagai kebijakan yang akan memberikan kepuasan dan kenyamanan kerja kepada dosen dalam melaksanakan fungsi dan tanggung jawabnya dan menyiapkan semua kebutuhan pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Dengan harapan akan mendorong peningkatan kinerja dosen dalam melaksanakan tri dharma perguruan tinggi.

B. Tujuan

Tujuan pelaksanaan monev kepuasan dosen adalah untuk mengukur seberapa besar tingkat kepuasan dosen UMSU terhadap pelayanan yang telah diberikan selama periode tahun akademik 2017/2018

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	UMSU	Waktu Pelaksanaan: Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 5
	KEPUASAN DOSEN	Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03

C. Manfaat

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


D. Ruang Lingkup Monev

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

E. Metode Monev

Pelaksanaan monev kepuasan dosen terhadap pelayanan di fakultas, perpustakaan dan seluruh biro pelayanan yang ada di UMSU dilakukan pada semester genap tahun akademik 2017/2018, dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Kepuasan dosen yang dimaksud adalah kepuasan terhadap pelayanan atas lima (5) indikator pelayanan yaitu:

- a. **Bentuk fisik (*tangibles*)** meliputi fasilitas fisik, perlengkapan prasarana dan sarana
- b. **Kehandalan (*reliability*)** yaitu kemampuan untuk melayani dosen sesuai dengan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan
- c. **Daya tanggap (*responsiveness*)** yaitu kemampuan untuk membantu dosen dan ketersediaan untuk melayani dosen dengan baik
- d. **Jaminan (*assurance*)** yang mencakup pengetahuan, tingkat kepercayaan kepada staf, resiko atau keraguan

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	UMSU	Waktu Pelaksanaan: Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 5
	KEPUASAN DOSEN	Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03


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

Objek monev adalah seluruh biro pelayanan yang ada di UMSU yang terdiri dari biro fakultas, perpustakaan, biro umum, biro data dan informasi serta biro keuangan. Sumber data digunakan adalah data primer dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran angket kepada responden. Populasi adalah seluruh dosen tetap yang aktif mengajar pada semester genap 2017/2018 di UMSU. Berdasarkan data yang diperoleh dari Biro Umum, diketahui jumlah dosen tetap aktif adalah 476 orang. Penentuan sampel menggunakan data seluruh dosen tetap yang terbagi pada 9 fakultas di UMSU dengan rincian sebagai berikut:


No	Nama Fakultas	Total Dosen
1	Ekonomi dan Bisnis	93
2	Keguruan dan Ilmu Pendidikan	102
3	Hukum	40
4	Pertanian	39
5	Agama Islam	35
6	Teknik	48
7	Fisipol	32
8	Kedokteran	56
9	Pascasarjana	31


Dengan demikian jumlah angket yang disebar kepada responden berjumlah 476 angket, namun angket yang kembali dan layak untuk diolah sebanyak 451 angket. Angket yang telah terkumpul ditabulasi dan diklasifikasikan, dijelaskan dan dilakukan analisis untuk memperoleh informasi mengenai kepuasan dosen. Dalam mengukur tinggi rendahnya kepuasan dosen terhadap pelayanan yang diberikan digunakan interval sebagai berikut:

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


 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	UMSU	Waktu Pelaksanaan: Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 5
	KEPUASAN DOSEN	Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03


F. INSTRUMEN MONEV


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

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	UMSU	Waktu Pelaksanaan: Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 5
	KEPUASAN DOSEN	Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03


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

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	UMSU	Waktu Pelaksanaan: Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 5
	KEPUASAN DOSEN	Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03

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

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	UMSU	Waktu Pelaksanaan: Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 5
	KEPUASAN DOSEN	Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03

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


 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	UMSU	Waktu Pelaksanaan: Mei 2018 Edisi : 5 Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	
	KEPUASAN DOSEN	

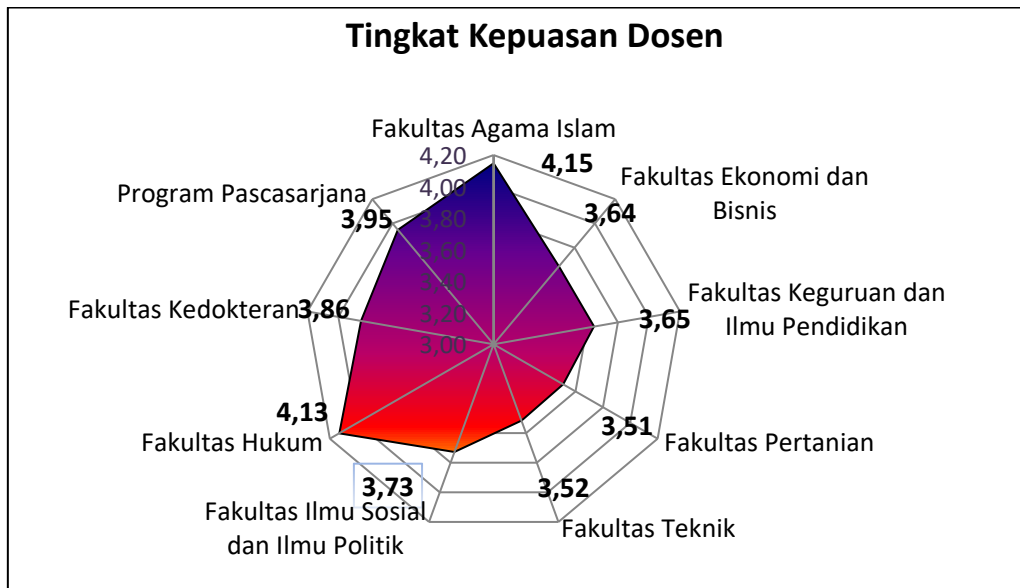
G. Hasil Monev Kepuasan Dosen

Tingkat kepuasan dosen terhadap pelayanan yang diberikan oleh fakultas, perpustakaan, biro umum, biro data dan informasi, serta biro keuangan yang disajikan pada tabel 1, secara keseluruhan berada pada level puas, karena skor total kepuasan dosen sebesar 3.77. Jika dilihat dari rincian terhadap pelayanan UMSU, pada pelayanan fakultas terhadap dosen terlihat Fakultas Agama Islam, Hukum dan Program Pascasarjana dinyatakan sudah puas dan fakultas yang lain dengan kategori cukup puas. Pelayanan Pustaka pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, FKIP, dan Fakultas Teknik dinyatakan cukup puas oleh dosen dan yang lainnya sudah menyatakan puas. Untuk pelayanan Biro Umum dan Keuangan hanya dosen Fakultas Hukum yang menyatakan sangat puas dan yang lainnya berada di level puas. Dosen diseluruh fakultas menyatakan sudah puas terhadap pelayanan di Biro Data dan Informasi.

Tabel 1
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan UMSU

No	Fakultas	Sam pel	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan					Total Kepuasan Dosen
			Fakultas	Pustaka	Biro Umum	Biro Data dan Informasi	Keua- ngan	
1	Fakultas Agama Islam	33	4.16	4.08	4.19	4.12	4.19	4.15
2	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	89	3.40	3.37	3.82	3.80	3.84	3.64
3	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	97	3.38	3.34	3.88	3.81	3.82	3.65
4	Fakultas Pertanian	36	3.48	3.50	3.56	3.54	3.47	3.51
5	Fakultas Teknik	46	3.37	3.29	3.67	3.61	3.65	3.52
6	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	30	3.62	3.45	3.83	3.87	3.87	3.73
7	Fakultas Hukum	37	4.08	3.95	4.22	4.17	4.23	4.13
8	Fakultas Kedokteran	54	3.67	3.59	4.03	4.00	3.99	3.86
9	Program Pascasarjana	29	4.02	3.90	3.90	3.94	3.98	3.95
Total Universitas		451	3.69	3.61	3.90	3.87	3.89	3.79

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	UMSU	Waktu Pelaksanaan: Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 5
	KEPUASAN DOSEN	Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03




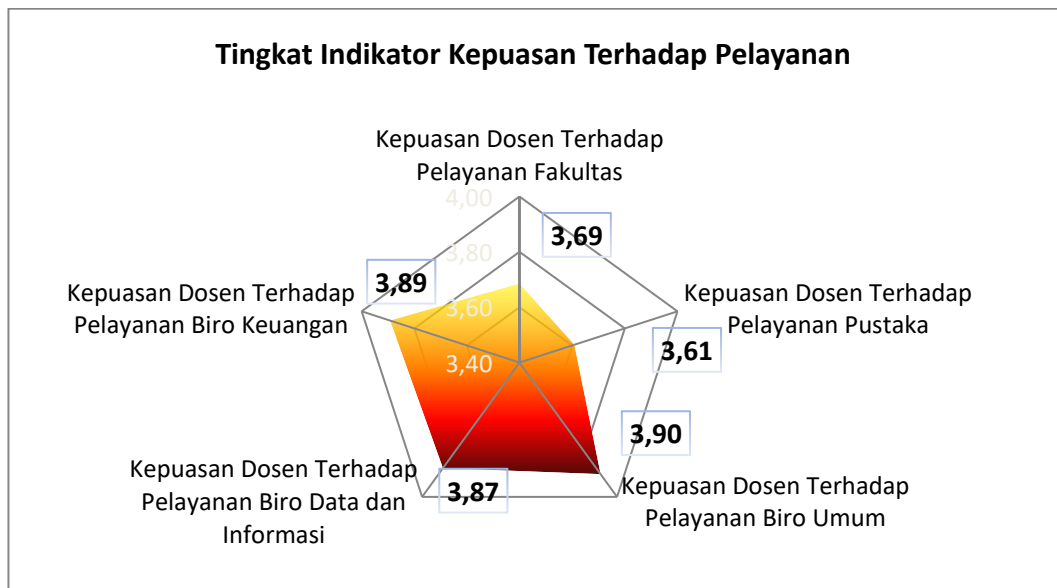
Grafik 1. Tingkat Kepuasan Dosen

Untuk tingkat kepuasan dosen diseluruh fakultas dinyatakan sudah puas dengan rincian Fakultas Agama Islam dan Hukum paling tinggi memberikan nilai diatas 4.00 seperti yang terlihat pada tabel dan grafik 1.

Tabel 2
Kepuasan Dosen Dilihat dari Objek yang Dimonev

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas	3.69
2	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Perpustakaan	3.61
3	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum	3.90
4	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi	3.87
5	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Keuangan	3.89
Rata-rata		3.79

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	UMSU	Waktu Pelaksanaan: Mei 2018 Edisi : 5 Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	
	KEPUASAN DOSEN	




Pada tabel dan grafik 2 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan dosen untuk masing-masing biro pelayanan dinyatakan puas oleh dosen UMSU, karena setiap biro pelayanan berada pada range nilai 3.60 sampai 4.00. Skor kepuasan yang paling rendah adalah pelayanan perpustakaan dengan nilai 3.61 tetapi masih dalam kategori puas.

1. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

Tabel 3
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

No	Fakultas	Sampel	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan					Total kepuasan
			Fisik	Kehan-dalan	Daya Tanggap	Jami nan	Empati	
1	Fakultas Agama Islam	33	3.95	4.22	4.25	4.09	4.29	4.16
2	Fakultas Hukum	37	3.90	4.13	4.15	3.99	4.23	4.08
3	Program Pascasarjana	29	3.92	4.01	4.09	3.89	4.20	4.02
4	Fakultas Kedokteran	54	3.49	3.64	3.79	3.75	3.67	3.67
5	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	30	3.68	3.66	3.60	3.46	3.71	3.62
6	Fakultas Pertanian	36	3.31	3.42	3.57	3.45	3.63	3.48
7	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	89	3.27	3.29	3.42	3.48	3.53	3.40
8	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	97	3.24	3.25	3.39	3.48	3.55	3.38
9	Fakultas Teknik	46	3.26	3.26	3.51	3.33	3.49	3.37
Total Universitas		451	3.56	3.65	3.75	3.66	3.81	3.69


 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	UMSU	Waktu Pelaksanaan: Mei 2018 Edisi : 5 Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	
	KEPUASAN DOSEN	

Total kepuasan terhadap pelayanan fakultas adalah skor yang paling terendah setelah pelayanan perpustakaan, dengan total skor 3.69. Tingkat kepuasan dosen terhadap pelayanan di masing-masing fakultas berbeda-beda, walaupun demikian total kepuasan pada masing-masing fakultas dinyatakan pada level puas. Tetapi jika dilihat dari total kepuasan maka dosen pada Fakultas Teknik, FEB dan FKIP menyatakan cukup puas dengan skor 3.37 s/d 3.40 dan fakultas lainnya menyatakan sudah puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Fakultas.

Tabel 4
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fisik Fakultas

Butir Penilaian	Mean
1. Kenyamanan ruang dosen	3.56
2. Ketersediaan kursi, meja dan loker pada ruang dosen	3.47
3. Kemudahan dalam mengakses internet	3.35
4. Kebersihan ruang dosen	3.91
5. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	4.09
6. Ketersediaan infocus untuk mengajar	3.82
7. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman	3.68
8. Ketersediaan air minum di ruang dosen	3.62
9. Ketersediaan ruang konsultasi mahasiswa dengan dosen	2.83
10. Ketersediaan toilet dosen	3.36
11. Kebersihan toilet dosen	3.48
Total	3.56

Dilihat dari aspek indikator pengukuran, maka kepuasan terhadap pelayanan fisik adalah skor terendah, angka yang paling rendah adalah ketersediaan ruang konsultasi mahasiswa dengan dosen. Dosen pada empat fakultas memberikan penilaian cukup puas yakni Fakultas Pertanian, FEB, FKIP, dan Fakultas Teknik. Sedangkan dilihat pada butir penilaian hanya pada butir 9 tentang ketersediaan ruang konsultasi mahasiswa dengan dosen total skor 2.83. Dan pada tabel 5 dijelaskan beberapa fakultas yang memberikan nilai kurang puas terhadap butir 9 diantaranya Fakultas Kedokteran, Pertanian, FKIP dan FEB yang memberikan skor kurang dari 2.50.


 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	UMSU	Waktu Pelaksanaan: Mei 2018 Edisi : 5 Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	
	KEPUASAN DOSEN	

Tabel 5.
Kepuasan Pelayanan Terhadap Fisik dengan Hasil Kurang Puas

Butir Penilaian	Feb	Fkip	Pertanian	Kedokteran
1. Kenyamanan ruang dosen	3.37	3.33	2.94	3.65
2. Ketersediaan kursi, meja dan loker pada ruang dosen	3.28	3.21	3.00	3.48
3. Kemudahan dalam mengakses internet	2.75	2.79	3.22	3.13
4. Kebersihan ruang dosen	3.70	3.66	3.64	3.96
5. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	4.00	4.03	3.67	4.17
6. Ketersediaan infocus untuk mengajar	3.65	3.62	3.47	3.93
7. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman	3.49	3.44	3.64	3.67
8. Ketersediaan air minum di ruang dosen	3.69	3.59	3.42	3.59
9. Ketersediaan ruang konsultasi mahasiswa dengan dosen	2.24	2.29	2.47	2.50
10. Ketersediaan toilet dosen	2.88	2.84	3.47	3.11
11. Kebersihan toilet dosen	2.98	2.86	3.47	3.26
Total	3.27	3.24	3.31	3.49

Kehandalan pelayanan fakultas dinilai puas dosen secara keseluruhan, tetapi dosen FEB, dosen FKIP dan dosen Fakultas Teknik hanya memberikan skor cukup puas terhadap kehandalan pelayanan di fakultas. Bahkan untuk semua butir pernyataan ketiga dosen fakultas tersebut memberikan nilai cukup puas terhadap kehandalan pelayanan yang diberikan oleh fakultas yakni kemampuan pegawai fakultas saat memberikan pelayanan, ketuntasan pelayanan yang diberikan, ketepatan waktu pelayanan keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi, dan ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan.

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

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	UMSU	Waktu Pelaksanaan: Mei 2018 Edisi : 5 Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	
	KEPUASAN DOSEN	


2. Kepuasan Dosen terhadap Pelayanan Perpustakaan

Berdasarkan gambar grafik 2, diketahui bahwa pelayanan perpustakaan merupakan pelayanan yang dinilai paling rendah oleh dosen. Secara total angka kepuasan 3.61 dikategorikan pada level puas, namun jika dilihat dari total keseluruhan per fakultas dapat dijelaskan bahwa dosen FEB, dosen FKIP, dan dosen Fakultas Teknik memberikan penilaian cukup puas dan fakultas lainnya sudah puas terhadap pelayanan perpustakaan. Pada aspek fisik yang perlu diperhatikan adalah kepuasan terhadap kemudahan mengakses buku dan tata letak buku, sedangkan pada kehandalan pelayanan butir pernyataan yang bernilai cukup adalah kemudahan memperoleh informasi pustaka, kemuktahiran pustaka, dan ketersediaan layanan *e-library*.

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

Tabel 6
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Perpustakaan

No	Fakultas	Sampel	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan					Total kepuasan
			Fisik	Kehandalan	Daya Tanggap	Jaminan	Empati	
1	Fakultas Agama Islam	33	4.08	3.95	4.18	4.08	4.14	4.08
2	Fakultas Hukum	37	3.97	3.76	4.05	3.96	3.99	3.95
3	Program Pascasarjana	29	4.02	3.80	3.95	3.86	3.86	3.90
4	Fakultas Kedokteran	54	3.66	3.44	3.65	3.64	3.56	3.59
5	Fakultas Pertanian	36	3.58	3.43	3.54	3.46	3.50	3.50
6	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	30	3.58	3.33	3.42	3.47	3.43	3.45
7	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	89	3.41	3.22	3.43	3.44	3.37	3.37
8	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	97	3.36	3.18	3.41	3.42	3.32	3.34
9	Fakultas Teknik	46	3.26	3.15	3.36	3.33	3.36	3.29
	Total Universitas	451	3.66	3.47	3.67	3.63	3.61	3.61

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	UMSU	Waktu Pelaksanaan: Mei 2018 Edisi : 5 Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	
	KEPUASAN DOSEN	


3. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Biro Umum merupakan salah satu unsur yang memberikan pelayanan teknis dan administratif kepada dosen di bidang administrasi tata usaha dan kepegawaian. Hasil monev menunjukkan bahwa dosen UMSU menyatakan puas terhadap pelayanan Biro Umum, hal ini ditandai dengan perolehan skor total sebesar 3.90. Pernyataan ini merupakan akumulasi jawaban dari seluruh dosen UMSU, namun dilihat berdasarkan masing-masing fakultas tidak sama. Dosen Fakultas Hukum menyatakan sangat puas terhadap pelayanan Biro Umum. Tetapi dosen dari delapan fakultas memberikan pernyataan puas terhadap pelayanan biro umum.

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

Tabel 7
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

No	Fakultas	Sampel	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan					Total kepuasan
			Fisik	Kehandalan	Daya Tanggap	Jaminan	Empati	
1	Fakultas Hukum	37	4.20	4.22	4.24	4.27	4.17	4.22
2	Fakultas Agama Islam	33	4.19	4.17	4.17	4.25	4.14	4.19
3	Fakultas Kedokteran	54	4.05	3.97	4.02	4.07	4.02	4.03
4	Program Pascasarjana	29	4.08	3.79	3.86	3.90	3.86	3.90
5	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	97	3.88	3.76	4.07	3.87	3.81	3.88
6	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	30	4.00	3.74	3.81	3.83	3.78	3.83
7	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	89	3.88	3.76	3.86	3.84	3.74	3.82
8	Fakultas Teknik	46	3.77	3.55	3.80	3.58	3.63	3.67
9	Fakultas Pertanian	36	3.77	3.44	3.42	3.61	3.56	3.56
	Total Universitas	451	3.98	3.82	3.92	3.91	3.86	3.90

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	UMSU	Waktu Pelaksanaan: Mei 2018 Edisi : 5 Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	
	KEPUASAN DOSEN	


4. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi

Biro Administrasi Data dan Informasi (BDI) adalah bidang kerja dibagian administrasi data dan sistem informasi. Biro ini memberikan pelayanan teknis dan administratif di bidang pengumpulan dan pengolahan data, serta pelayanan informasi kepada dosen. Hasil monev yang diperoleh dari dosen atas pelayanan BDI pada tabel 8, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan dosen adalah 3.87 dengan kriteria hasil puas. Demikian pula persepsi dosen pada masing-masing fakultas, seluruhnya menyatakan puas terhadap pelayanan BDI.

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

Tabel 8
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi

No	Fakultas	Sam pel	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan					Total kepuasan
			Fisik	Kehan- dalan	Daya Tang- gap	Jami nan	Empati	
1	Fakultas Hukum	37	4.09	4.13	4.27	4.24	4.14	4.17
2	Fakultas Agama Islam	33	4.06	4.09	4.17	4.18	4.08	4.12
3	Fakultas Kedokteran	54	3.94	3.97	4.05	4.02	4.01	4.00
4	Program Pascasarjana	29	4.00	3.88	3.94	3.96	3.94	3.94
5	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	30	3.91	3.82	3.88	3.88	3.85	3.87
6	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	97	3.82	3.77	3.85	3.83	3.81	3.81
7	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	89	3.75	3.80	3.87	3.83	3.73	3.80
8	Fakultas Teknik	46	3.76	3.54	3.59	3.57	3.59	3.61
9	Fakultas Pertanian	36	3.64	3.56	3.43	3.60	3.45	3.54
	Total Universitas	451	3.89	3.84	3.89	3.90	3.84	3.87

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	UMSU	Waktu Pelaksanaan: Mei 2018 Edisi : 5 Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	
	KEPUASAN DOSEN	


5. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

Biro Keuangan memberikan pelayanan teknis dan administrasi bidang keuangan kepada dosen. Persepsi dosen terhadap pelayanan biro keuangan dinyatakan puas, dengan skor 3.89 dapat dilihat pada tabel 8. Dosen Fakultas Pertanian memberikan penilaian paling rendah senilai 3.47 dengan kriteria puas, demikian pula dengan dosen fakultas lainnya. Dilihat dari masing-masing indikator kepuasan dosen seluruh aspek dan semua butir pernyataan sudah dinyatakan memberikan kepuasan kepada dosen dengan kriteria puas untuk fakultas-fakultas yang disebutkan diatas.

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

Tabel 9
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

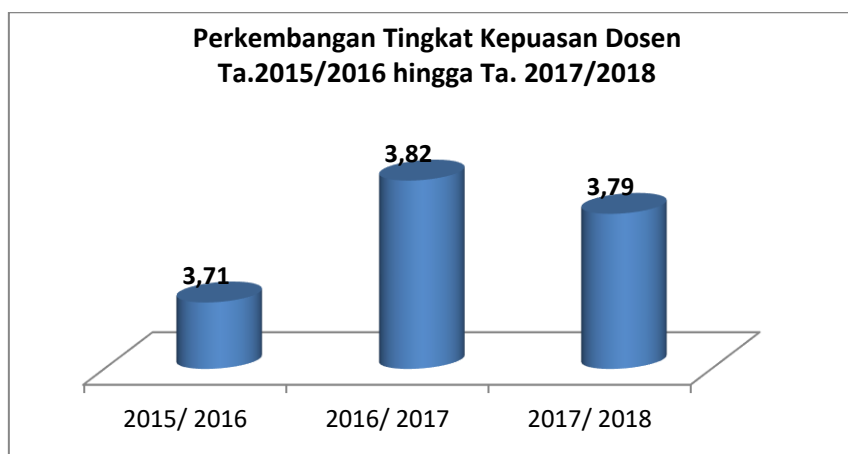
No	Fakultas	Sam pel	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan					Total kepu- san
			Fisik	Kehan- dalan	Daya Tang- gap	Jami- -nan	Empati	
1	Fakultas Hukum	37	4.24	4.24	4.22	4.29	4.18	4.23
2	Fakultas Agama Islam	33	4.18	4.19	4.17	4.25	4.15	4.19
3	Fakultas Kedokteran	54	4.00	3.98	3.99	4.02	3.97	3.99
4	Program Pascasarjana	29	4.06	3.94	3.94	3.98	3.96	3.98
5	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	30	3.94	3.85	3.84	3.88	3.84	3.87
6	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	89	3.89	3.84	3.86	3.85	3.75	3.84
7	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	97	3.87	3.81	3.86	3.82	3.73	3.82
8	Fakultas Teknik	46	3.83	3.58	3.68	3.63	3.51	3.65
9	Fakultas Pertanian	36	3.62	3.50	3.43	3.44	3.36	3.47
	Total Universitas	451	3.96	3.88	3.89	3.91	3.83	3.89

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	UMSU	Waktu Pelaksanaan: Mei 2018 Edisi : 5 Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	
	KEPUASAN DOSEN	


Tingkat kepuasan dosen dari tahun ke tahun mengalami peningkatan dari nilai skor total kepuasan, namun kriteria hasil masih tetap pada level puas. Tetapi pada monev tahun ini mengalami penurunan. Demikian pula jika dilihat dari semua aspek indikator pengukuran kepuasan dosen pada tahun genap 2017/2018 mengalami penurunan. Kondisi ini hendaknya menjadi masukan bagi pimpinan universitas dan pimpinan fakultas untuk meningkatkan kembali kualitas pelayanan pada setiap biro pelayanan. Total penurunan pada tahun ini sebesar 0.78%. Dilihat dari biro pelayanan yang mengalami penurunan pelayanan paling tinggi adalah pelayanan Fakultas dengan perubahan sebesar 0.80%.

Tabel 10
Perkembangan Tingkat Kepuasan Dosen
Ta. 2015/2016 hingga Ta. 2017/2018

No	Objek Pelayanan	2015/ 2016	2016/ 2017	2017/ 2018	Peruba -han
1	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas	3.63	3.72	3.69	0.80
2	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Perpustakaan	-	3.64	3.61	0.82
3	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum	3.73	3.93	3.90	0.77
4	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi	3.64	3.90	3.87	0.77
5	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan	3.75	3.92	3.89	0.76
Rata-rata		3.71	3.82	3.79	0.78



Grafik 3. Perkembangan Tingkat Kepuasan Dosen

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	UMSU	Waktu Pelaksanaan: Mei 2018
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 5
	KEPUASAN DOSEN	Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03

Untuk pelayanan perpustakaan yang dilaksanakan dari tahun 2016/2017 pertumbuhannya pada tahun 2017/2018 tidak naik atau turun sebanyak 0.82% , namun masih dalam kategori baik.

H. Kesimpulan

1. Tingkat kepuasan dosen UMSU terhadap pelayanan fakultas, perpustakaan, Biro Umum, Biro Data dan Informasi, dan Biro Keuangan secara keseluruhan dinyatakan puas dengan total skor 3.79. Angka ini menurun jika dibandingkan dengan pelayanan yang diberikan pada periode sebelumnya.
2. Pelayanan yang paling memuaskan menurut persepsi dosen adalah pelayanan di Biro Umum. Pelayanan dengan skor terendah adalah pelayanan perpustakaan.
3. Berdasarkan kepuasan dari masing-masing dosen fakultas, dosen FKIP memberikan pernyataan cukup puas terhadap pelayanan di fakultas, terutama pada pelayanan fisik dan kehandalan pelayanan. Dosen FKIP dan dosen Fakultas Teknik hanya memberikan pernyataan cukup puas terhadap pelayanan perpustakaan.
4. Dilihat dari indikator kepuasan dosen terhadap pelayanan maka seluruh indikator pengukuran yaitu fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati dalam memberikan pelayanan secara total keseluruhan dinyatakan puas oleh dosen. Semua indikator pengukuran mengalami penurunan dari dosen.

I. Lampiran

1. Hasil Rekapitulasi Terhadap Pelayanan UMSU

No	Fakultas	Sam pel	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan					Total Kepua san Dosen
			Fakul tas	Pustaka	Biro Umum	Biro Data dan Informasi	Keua- ngan	
1	Fakultas Agama Islam	33	4.16	4.08	4.19	4.12	4.19	4.15
2	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	89	3.40	3.37	3.82	3.80	3.84	3.64
3	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	97	3.38	3.34	3.88	3.81	3.82	3.65
4	Fakultas Pertanian	36	3.48	3.50	3.56	3.54	3.47	3.51
5	Fakultas Teknik	46	3.37	3.29	3.67	3.61	3.65	3.52
6	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	30	3.62	3.45	3.83	3.87	3.87	3.73
7	Fakultas Hukum	37	4.08	3.95	4.22	4.17	4.23	4.13
8	Fakultas Kedokteran	54	3.67	3.59	4.03	4.00	3.99	3.86
9	Program Pascasarjana	29	4.02	3.90	3.90	3.94	3.98	3.95
Total Universitas		451	3.69	3.61	3.90	3.87	3.89	3.79

2. Hasil Rekapitulasi Terhadap Pelayanan Fakultas

No	Fakultas	Sam pel	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan					Total kepuasan
			Fisik	Kehan- -dalam	Daya Tanggap	Jami nan	Empati	
1	Fakultas Agama Islam	33	3.95	4.22	4.25	4.09	4.29	4.16
2	Fakultas Hukum	37	3.90	4.13	4.15	3.99	4.23	4.08
3	Program Pascasarjana	29	3.92	4.01	4.09	3.89	4.20	4.02
4	Fakultas Kedokteran	54	3.49	3.64	3.79	3.75	3.67	3.67
5	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	30	3.68	3.66	3.60	3.46	3.71	3.62
6	Fakultas Pertanian	36	3.31	3.42	3.57	3.45	3.63	3.48
7	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	89	3.27	3.29	3.42	3.48	3.53	3.40
8	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	97	3.24	3.25	3.39	3.48	3.55	3.38
9	Fakultas Teknik	46	3.26	3.26	3.51	3.33	3.49	3.37
Total Universitas		451	3.56	3.65	3.75	3.66	3.81	3.69

3. Hasil Rekapitulasi Terhadap Pelayanan Perpustakaan

No	Fakultas	Sam pel	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan					Total kepuasan
			Fisik	Kehan- -dalam	Daya Tanggap	Jami nan	Empati	
1	Fakultas Agama Islam	33	4.08	3.95	4.18	4.08	4.14	4.08
2	Fakultas Hukum	37	3.97	3.76	4.05	3.96	3.99	3.95
3	Program Pascasarjana	29	4.02	3.80	3.95	3.86	3.86	3.90
4	Fakultas Kedokteran	54	3.66	3.44	3.65	3.64	3.56	3.59
5	Fakultas Pertanian	36	3.58	3.43	3.54	3.46	3.50	3.50
6	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	30	3.58	3.33	3.42	3.47	3.43	3.45
7	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	89	3.41	3.22	3.43	3.44	3.37	3.37
8	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	97	3.36	3.18	3.41	3.42	3.32	3.34
9	Fakultas Teknik	46	3.26	3.15	3.36	3.33	3.36	3.29
Total Universitas		451	3.66	3.47	3.67	3.63	3.61	3.61

4. Hasil Rekapitulasi Terhadap Pelayanan Biro Umum

No	Fakultas	Sam pel	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan					Total kepuasan
			Fisik	Kehan-dalan	Daya Tanggap	Jami nan	Empati	
1	Fakultas Hukum	37	4.20	4.22	4.24	4.27	4.17	4.22
2	Fakultas Agama Islam	33	4.19	4.17	4.17	4.25	4.14	4.19
3	Fakultas Kedokteran	54	4.05	3.97	4.02	4.07	4.02	4.03
4	Program Pascasarjana	29	4.08	3.79	3.86	3.90	3.86	3.90
5	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	97	3.88	3.76	4.07	3.87	3.81	3.88
6	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	30	4.00	3.74	3.81	3.83	3.78	3.83
7	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	89	3.88	3.76	3.86	3.84	3.74	3.82
8	Fakultas Teknik	46	3.77	3.55	3.80	3.58	3.63	3.67
9	Fakultas Pertanian	36	3.77	3.44	3.42	3.61	3.56	3.56
	Total Universitas	451	3.98	3.82	3.92	3.91	3.86	3.90

5. Hasil Rekapitulasi Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi

No	Fakultas	Sam pel	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan					Total kepuasan
			Fisik	Kehan-dalan	Daya Tanggap	Jami nan	Empati	
1	Fakultas Hukum	37	4.09	4.13	4.27	4.24	4.14	4.17
2	Fakultas Agama Islam	33	4.06	4.09	4.17	4.18	4.08	4.12
3	Fakultas Kedokteran	54	3.94	3.97	4.05	4.02	4.01	4.00
4	Program Pascasarjana	29	4.00	3.88	3.94	3.96	3.94	3.94
5	FISIPOL	30	3.91	3.82	3.88	3.88	3.85	3.87
6	Fakultas KIP	97	3.82	3.77	3.85	3.83	3.81	3.81
7	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	89	3.75	3.80	3.87	3.83	3.73	3.80
8	Fakultas Teknik	46	3.76	3.54	3.59	3.57	3.59	3.61
9	Fakultas Pertanian	36	3.64	3.56	3.43	3.60	3.45	3.54
	Total Universitas	451	3.89	3.84	3.89	3.90	3.84	3.87

6. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

No	Fakultas	Sam pel	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan					Total kepuasan
			Fisik	Kehan-dalan	Daya Tanggap	Jami -nan	Empati	
1	Fakultas Hukum	37	4.24	4.24	4.22	4.29	4.18	4.23
2	Fakultas Agama Islam	33	4.18	4.19	4.17	4.25	4.15	4.19
3	Fakultas Kedokteran	54	4.00	3.98	3.99	4.02	3.97	3.99
4	Program Pascasarjana	29	4.06	3.94	3.94	3.98	3.96	3.98
5	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	30	3.94	3.85	3.84	3.88	3.84	3.87
6	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	89	3.89	3.84	3.86	3.85	3.75	3.84
7	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	97	3.87	3.81	3.86	3.82	3.73	3.82
8	Fakultas Teknik	46	3.83	3.58	3.68	3.63	3.51	3.65
9	Fakultas Pertanian	36	3.62	3.50	3.43	3.44	3.36	3.47
	Total Universitas	451	3.96	3.88	3.89	3.91	3.83	3.89

7. Hasil Money Fakultas Agama Islam

Hasil Monitoring Evaluasi Kepuasan Dosen Fakultas Agama Islam

A. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruang dosen	33	4.00
2. Ketersediaan kursi, meja dan loker pada ruang dosen	33	3.82
3. Kemudahan dalam mengakses internet	33	3.94
4. Kebersihan ruang dosen	33	4.27
5. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	33	4.45
6. Ketersediaan infocus untuk mengajar	33	4.15
7. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman	33	3.88
8. Ketersediaan air minum di ruang dosen	33	3.73
9. Ketersediaan ruang konsultasi mahasiswa dengan dosen	33	3.48
10. Ketersediaan toilet dosen	33	3.85
11. Kebersihan toilet dosen	33	3.91
Total		3.95

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Kemampuan pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	33	4.27
13. Ketuntasan pelayanan yang diberikan pegawai fakultas	33	4.27
14. Ketepatan waktu pelayanan	33	4.21
15. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	33	4.15
16. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan	33	4.18
Total		4.22

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
17. Kesediaan pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	33	4.27
18. Kepedulian pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	33	4.24
19. Kecepatan pegawai fakultas dalam menyampaikan informasi	33	4.24
Total		4.25

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
20. Pengetahuan pegawai fakultas dalam melaksanakan tugasnya	33	4.09
21. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai fakultas	33	4.00
22. Keamanan data akademik dosen	33	4.18
Total		4.09

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
23. Respon pegawai fakultas saat dihubungi via telepon	33	4.21
24. Perhatian pegawai fakultas pada saat memberi pelayanan	33	4.33
25. Kesediaan pegawai fakultas dalam membantu kesulitan yang dialami dosen	33	4.33
Total		4.29

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	33	3.95
Kehandalan	33	4.22
Daya Tangkap	33	4.25
Jaminan	33	4.09
Empati	33	4.29
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas		4.16

B. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	33	4.12
2. Kebersihan ruangan	33	4.30
3. Tata letak buku pustaka	33	4.12
4. Kemudahan mengakses buku	33	3.79
Total		4.08

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
5. Ketepatan waktu pelayanan	33	4.06
6. Kemudahan memperoleh informasi pustaka	33	4.00
7. Kemuktahiran pustaka	33	3.97
8. Ketersediaan layanan e-library	33	3.76
Total		3.95

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
9. Kesediaan pegawai dalam memberikan pelayanan	33	4.24
10. Kepedulian pegawai dalam memberikan pelayanan	33	4.18
11. Kecepatan pegawai dalam menyampaikan informasi	33	4.12
Total		4.18

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Pengetahuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya	33	4.15
13. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai	33	4.00
Total		4.08

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
14. Perhatian pegawai saat memberikan pelayanan	33	4.09
15. Kesiapan pegawai membantu kesulitan yang dialami dosen	33	4.18
Total		4.14

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	33	4.08
Kehandalan	33	3.95
Daya Tangkap	33	4.18
Jaminan	33	4.08
Empati	33	4.14
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka		4.08

C. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	33	4.12
2. Kerapian berpakaian pegawai	33	4.24
3. Kebersihan ruangan	33	4.21
Total		4.19

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	33	4.18
5. Kemudahan akses database dosen	33	4.15
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	33	4.30
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	33	4.21

8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	33	4.16
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	33	4.18
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	33	4.03
Total		4.17

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	33	4.18
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	33	4.15
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	33	4.18
Total		4.17

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	33	4.18
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	33	4.27
16. Keamanan data administrasi dosen	33	4.27
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	33	4.27
Total		4.25

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	33	4.15
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	33	4.15
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	33	4.15
21. Kesediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	33	4.12
Total		4.14

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	33	4.19
Kehandalan	33	4.17
Daya Tangkap	33	4.17
Jaminan	33	4.25
Empati	33	4.14
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum		4.19

D. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi

Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	33	3.97
2. Kerapian berpakaian pegawai	33	4.03
3. Kebersihan ruangan	33	4.18
Total		4.06

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	33	4.12
5. Kemudahan akses database dosen	33	4.12
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	33	4.12
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	33	4.09
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	33	4.06
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	33	4.09
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	33	4.03
Total		4.09

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	33	4.18
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	33	4.15
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	33	4.18
Total		4.17

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	33	4.18
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	33	4.18
16. Keamanan data administrasi dosen	33	4.18
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	33	4.18
Total		4.18

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	33	4.09
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	33	4.09
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	33	4.03
21. Kesiapan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	33	4.09
Total		4.08

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	33	4.06
Kehandalan	33	4.09
Daya Tangkap	33	4.17
Jaminan	33	4.18
Empati	33	4.08
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi		4.12

E. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	33	4.15
2. Kerapian berpakaian pegawai	33	4.21
3. Kebersihan ruangan	33	4.18
Total		4.18

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	33	4.15
5. Kemudahan akses database dosen	33	4.15
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	33	4.33
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	33	4.21
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	33	4.15
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	33	4.21
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	33	4.12
Total		4.19

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	33	4.18
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	33	4.15
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	33	4.18
Total		4.17

Jaminan

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

14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	33	4.21
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	33	4.27
16. Keamanan data administrasi dosen	33	4.27
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	33	4.24
Total		4.25

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	33	4.18
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	33	4.12
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	33	4.15
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	33	4.15
Total		4.15

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	33	4.18
Kehandalan	33	4.19
Daya Tangkap	33	4.17
Jaminan	33	4.25
Empati	33	4.15
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan		4.19

Rekapitulasi Kepuasan Dosen

Aspek Penilaian	N	Mean
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas	33	4.16
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka	33	4.08
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum	33	4.19
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi	33	4.12
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan	33	4.19
Total Kepuasan Dosen		4.15

8. Hasil Money Fakultas Ekonomi dan Bisnis

A. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruang dosen	89	3.37
2. Ketersediaan kursi, meja dan loker pada ruang dosen	89	3.28
3. Kemudahan dalam mengakses internet	89	2.75
4. Kebersihan ruang dosen	89	3.70
5. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	89	4.00
6. Ketersediaan infocus untuk mengajar	89	3.65
7. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman	89	3.49
8. Ketersediaan air minum di ruang dosen	89	3.69
9. Ketersediaan ruang konsultasi mahasiswa dengan dosen	89	2.24
10. Ketersediaan toilet dosen	89	2.88
11. Kebersihan toilet dosen	89	2.98
Total		3.27

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Kemampuan pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	89	3.22
13. Ketuntasan pelayanan yang diberikan pegawai fakultas	89	3.24
14. Ketepatan waktu pelayanan	89	3.25
15. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	89	3.40
16. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan	89	3.34
Total		3.29

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
17. Kesediaan pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	89	3.53
18. Kepedulian pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	89	3.42
19. Kecepatan pegawai fakultas dalam menyampaikan informasi	89	3.30
Total		3.42

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
20. Pengetahuan pegawai fakultas dalam melaksanakan tugasnya	89	3.45
21. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai fakultas	89	3.46
22. Keamanan data akademik dosen	89	3.53
Total		3.48

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
23. Respon pegawai fakultas saat dihubungi via telepon	89	3.65
24. Perhatian pegawai fakultas pada saat memberi pelayanan	89	3.54
25. Kesediaan pegawai fakultas dalam membantu kesulitan yang dialami dosen	89	3.40
Total		3.53

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	89	3.27
Kehandalan	89	3.29
Daya Tangkap	89	3.42
Jaminan	89	3.48
Empati	89	3.53
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas		3.40

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	89	3.51
2. Kebersihan ruangan	89	3.67
3. Tata letak buku pustaka	89	3.35
4. Kemudahan mengakses buku	89	3.12
Total		3.41

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
5. Ketepatan waktu pelayanan	89	3.51

6. Kemudahan memperoleh informasi pustaka	89	3.24
7. Kemuktahiran pustaka	89	3.16
8. Ketersediaan layanan e-library	89	2.97
Total		3.22

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
9. Kesiapan pegawai dalam memberikan pelayanan	89	3.40
10. Kepedulian pegawai dalam memberikan pelayanan	89	3.47
11. Kecepatan pegawai dalam menyampaikan informasi	89	3.42
Total		3.43

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Pengetahuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya	89	3.46
13. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai	89	3.42
Total		3.44

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
14. Perhatian pegawai saat memberikan pelayanan	89	3.43
15. Kesiapan pegawai membantu kesulitan yang dialami dosen	89	3.31
Total		3.37

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	89	3.41
Kehandalan	89	3.22
Daya Tangkap	89	3.43
Jaminan	89	3.44
Empati	89	3.37
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka		3.37

C. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	89	3.83
2. Kerapian berpakaian pegawai	89	3.89
3. Kebersihan ruangan	89	3.92
Total		3.88

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	89	3.79
5. Kemudahan akses database dosen	89	3.79
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	89	3.83
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	89	3.77
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	89	3.69
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	89	3.75
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	89	3.70
Total		3.76

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	89	3.94
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	89	3.83
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	89	3.81
Total		3.86

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	89	3.79
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	89	3.85
16. Keamanan data administrasi dosen	89	3.87
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	89	3.87
Total		3.84

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	89	3.66
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	89	3.79
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	89	3.75
21. Kesiapan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	89	3.75
Total		3.74

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	89	3.88
Kehandalan	89	3.76
Daya Tangkap	89	3.86
Jaminan	89	3.84
Empati	89	3.74
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum		3.82

D. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi

Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	89	3.60
2. Kerapian berpakaian pegawai	89	3.74
3. Kebersihan ruangan	89	3.92
Total		3.75

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	89	3.81
5. Kemudahan akses database dosen	89	3.75
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	89	3.74
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	89	3.87
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	89	3.75
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	89	3.87
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	89	3.81
Total		3.80

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	89	3.87
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	89	3.85
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	89	3.89
Total		3.87

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	89	3.85
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	89	3.83
16. Keamanan data administrasi dosen	89	3.83
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	89	3.81
Total		3.83

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	89	3.72
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	89	3.77
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	89	3.66
21. Kesiapan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	89	3.75
Total		3.73

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	89	3.75
Kehandalan	89	3.75
Daya Tangkap	89	3.87
Jaminan	89	3.83
Empati	89	3.73
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi		3.79

E. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	89	3.83
2. Kerapian berpakaian pegawai	89	3.91
3. Kebersihan ruangan	89	3.92
Total		3.89

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	89	3.83
5. Kemudahan akses database dosen	89	3.85
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	89	3.96
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	89	3.81
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	89	3.85
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	89	3.81
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	89	3.77
Total		3.84

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	89	3.85
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	89	3.89
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	89	3.83
Total		3.86

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	89	3.81
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	89	3.91
16. Keamanan data administrasi dosen	89	3.85
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	89	3.83
Total		3.85

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	89	3.77
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	89	3.75
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	89	3.74
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	89	3.75
Total		3.75

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	89	3.89
Kehandalan	89	3.84
Daya Tangkap	89	3.86
Jaminan	89	3.85
Empati	89	3.75
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan		3.84

Rekapitulasi Kepuasan Dosen

Aspek Penilaian	N	Mean
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas	89	3.40
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka	89	3.37
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum	89	3.82
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi	89	3.79
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan	89	3.84
Total Kepuasan Dosen		3.64

9. Hasil Monev Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

A. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruang dosen	97	3.33
2. Ketersediaan kursi, meja dan loker pada ruang dosen	97	3.21
3. Kemudahan dalam mengakses internet	97	2.79
4. Kebersihan ruang dosen	97	3.66
5. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	97	4.03
6. Ketersediaan infocus untuk mengajar	97	3.62
7. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman	97	3.44
8. Ketersediaan air minum di ruang dosen	97	3.59
9. Ketersediaan ruang konsultasi mahasiswa dengan dosen	97	2.29
10. Ketersediaan toilet dosen	97	2.84
11. Kebersihan toilet dosen	97	2.86
Total		3.24

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Kemampuan pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	97	3.20
13. Ketuntasan pelayanan yang diberikan pegawai fakultas	97	3.20
14. Ketepatan waktu pelayanan	97	3.24
15. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	97	3.34
16. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan	97	3.29
Total		3.25

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
17. Kesediaan pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	97	3.51
18. Kepedulian pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	97	3.38
19. Kecepatan pegawai fakultas dalam menyampaikan informasi	97	3.29
Total		3.39

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
20. Pengetahuan pegawai fakultas dalam melaksanakan tugasnya	97	3.42
21. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai fakultas	97	3.47
22. Keamanan data akademik dosen	97	3.54
Total		3.48

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
23. Respon pegawai fakultas saat dihubungi via telepon	97	3.69
24. Perhatian pegawai fakultas pada saat memberi pelayanan	97	3.55
25. Kesediaan pegawai fakultas dalam membantu kesulitan yang dialami dosen	97	3.40
Total		3.55

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	97	3.24
Kehandalan	97	3.25
Daya Tangkap	97	3.39
Jaminan	97	3.48
Empati	97	3.55
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas		3.38

B. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka

Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	97	3.45
2. Kebersihan ruangan	97	3.61
3. Tata letak buku pustaka	97	3.31
4. Kemudahan mengakses buku	97	3.07
Total		3.36

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
5. Ketepatan waktu pelayanan	97	3.48
6. Kemudahan memperoleh informasi pustaka	97	3.22
7. Kemuktahiran pustaka	97	3.10

8. Ketersediaan layanan e-library	97	2.93
Total		3.18

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
9. Kesiapan pegawai dalam memberikan pelayanan	97	3.39
10. Kepedulian pegawai dalam memberikan pelayanan	97	3.44
11. Kecepatan pegawai dalam menyampaikan informasi	97	3.39
Total		3.41

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Pengetahuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya	97	3.45
13. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai	97	3.39
Total		3.42

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
14. Perhatian pegawai saat memberikan pelayanan	97	3.37
15. Kesiapan pegawai membantu kesulitan yang dialami dosen	97	3.27
Total		3.32

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	97	3.36
Kehandalan	97	3.18
Daya Tangkap	97	3.41
Jaminan	97	3.42
Empati	97	3.32
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka		3.34

C. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	97	3.80
2. Kerapian berpakaian pegawai	97	3.90
3. Kebersihan ruangan	97	3.95
Total		3.88

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	97	3.81
5. Kemudahan akses database dosen	97	3.66
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	97	3.79
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	97	3.77
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	97	3.74
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	97	3.81
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	97	3.73
Total		3.76

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	97	4.53
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	97	3.81
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	97	3.86
Total		4.07

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	97	3.82
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	97	3.91
16. Keamanan data administrasi dosen	97	3.88
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	97	3.88
Total		3.87

Empati

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

18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	97	3.77
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	97	3.86
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	97	3.84
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	97	3.78
Total		3.81

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	97	3.88
Kehandalan	97	3.76
Daya Tangkap	97	4.07
Jaminan	97	3.87
Empati	97	3.81
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum		3.88

D. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	97	3.62
2. Kerapian berpakaian pegawai	97	3.85
3. Kebersihan ruangan	97	3.99
Total		3.82

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	97	3.89
5. Kemudahan akses database dosen	97	3.69
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	97	3.73
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	97	3.80
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	97	3.76
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	97	3.76
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	97	3.73
Total		3.77

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	97	3.86
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	97	3.79
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	97	3.90
Total		3.85

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	97	3.84
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	97	3.85
16. Keamanan data administrasi dosen	97	3.84
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	97	3.80
Total		3.83

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	97	3.81
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	97	3.85
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	97	3.78
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	97	3.78
Total		3.81

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	97	3.82
Kehandalan	97	3.77
Daya Tangkap	97	3.85
Jaminan	97	3.83
Empati	97	3.81
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi		3.81

E. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	97	3.81
2. Kerapian berpakaian pegawai	97	3.91
3. Kebersihan ruangan	97	3.90
Total		3.87

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	97	3.84
5. Kemudahan akses database dosen	97	3.71
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	97	3.88
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	97	3.89
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	97	3.85
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	97	3.77
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	97	3.73
Total		3.81

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	97	3.88
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	97	3.85
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	97	3.85
Total		3.86

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	97	3.78
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	97	3.92
16. Keamanan data administrasi dosen	97	3.87
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	97	3.72
Total		3.82

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	97	3.69
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	97	3.77
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	97	3.74
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	97	3.71
Total		3.73

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	97	3.87
Kehandalan	97	3.81
Daya Tangkap	97	3.86
Jaminan	97	3.82
Empati	97	3.73
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan		3.82

Rekapitulasi Kepuasan Dosen

Aspek Penilaian	N	Mean
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas	97	3.38
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka	97	3.34
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum	97	3.88
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi	97	3.81
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan	97	3.82
Total Kepuasan Dosen		3.65

10. Hasil Moneyv Fakultas Pertanian

A. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas Fisik

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

1. Kenyamanan ruang dosen	36	2.94
2. Ketersediaan kursi, meja dan loker pada ruang dosen	36	3.00
3. Kemudahan dalam mengakses internet	36	3.22
4. Kebersihan ruang dosen	36	3.64
5. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	36	3.67
6. Ketersediaan infocus untuk mengajar	36	3.47
7. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman	36	3.64
8. Ketersediaan air minum di ruang dosen	36	3.42
9. Ketersediaan ruang konsultasi mahasiswa dengan dosen	36	2.47
10. Ketersediaan toilet dosen	36	3.47
11. Kebersihan toilet dosen	36	3.47
Total		3.31

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Kemampuan pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	36	3.42
13. Ketuntasan pelayanan yang diberikan pegawai fakultas	36	3.42
14. Ketepatan waktu pelayanan	36	3.42
15. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	36	3.42
16. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan	36	3.44
Total		3.42

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
17. Kesediaan pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	36	3.61
18. Kepedulian pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	36	3.61
19. Kecepatan pegawai fakultas dalam menyampaikan informasi	36	3.50
Total		3.57

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
20. Pengetahuan pegawai fakultas dalam melaksanakan tugasnya	36	3.33
21. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai fakultas	36	3.47
22. Keamanan data akademik dosen	36	3.56
Total		3.45

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
23. Respon pegawai fakultas saat dihubungi via telepon	36	3.81
24. Perhatian pegawai fakultas pada saat memberi pelayanan	36	3.64
25. Kesediaan pegawai fakultas dalam membantu kesulitan yang dialami dosen	36	3.44
Total		3.63

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	36	3.31
Kehandalan	36	3.42
Daya Tangkap	36	3.57
Jaminan	36	3.45
Empati	36	3.63
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas		3.48

B. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka

Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	36	3.64
2. Kebersihan ruangan	36	3.69
3. Tata letak buku pustaka	36	3.58
4. Kemudahan mengakses buku	36	3.39
Total		3.58

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
5. Ketepatan waktu pelayanan	36	3.56
6. Kemudahan memperoleh informasi pustaka	36	3.58
7. Kemuktahiran pustaka	36	3.42
8. Ketersediaan layanan e-library	36	3.17

Total	3.43
--------------	------

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
9. Kesediaan pegawai dalam memberikan pelayanan	36	3.64
10. Kepedulian pegawai dalam memberikan pelayanan	36	3.53
11. Kecepatan pegawai dalam menyampaikan informasi	36	3.44
Total		3.54

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Pengetahuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya	36	3.44
13. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai	36	3.47
Total		3.46

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
14. Perhatian pegawai saat memberikan pelayanan	36	3.53
15. Kesiapan pegawai membantu kesulitan yang dialami dosen	36	3.47
Total		3.50

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	36	3.58
Kehandalan	36	3.43
Daya Tangkap	36	3.54
Jaminan	36	3.46
Empati	36	3.50
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka		3.50

C. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	36	3.61
2. Kerapian berpakaian pegawai	36	3.78
3. Kebersihan ruangan	36	3.92
Total		3.77

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	36	3.53
5. Kemudahan akses database dosen	36	3.47
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	36	3.36
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	36	3.42
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	36	3.44
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	36	3.42
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	36	3.47
Total		3.44

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	36	3.50
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	36	3.36
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	36	3.39
Total		3.42

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	36	3.67
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	36	3.50
16. Keamanan data administrasi dosen	36	3.56
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	36	3.72
Total		3.61

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	36	3.50

19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	36	3.61
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	36	3.50
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	36	3.61
Total		3.56

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	36	3.77
Kehandalan	36	3.44
Daya Tangkap	36	3.42
Jaminan	36	3.61
Empati	36	3.56
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum		3.56

D. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	36	3.36
2. Kerapian berpakaian pegawai	36	3.72
3. Kebersihan ruangan	36	3.83
Total		3.64

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	36	3.69
5. Kemudahan akses database dosen	36	3.61
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	36	3.56
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	36	3.56
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	36	3.47
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	36	3.50
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	36	3.53
Total		3.56

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	36	3.39
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	36	3.47
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	36	3.42
Total		3.43

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	36	3.67
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	36	3.58
16. Keamanan data administrasi dosen	36	3.53
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	36	3.64
Total		3.60

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	36	3.39
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	36	3.42
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	36	3.53
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	36	3.47
Total		3.45

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	36	3.64
Kehandalan	36	3.56
Daya Tangkap	36	3.43
Jaminan	36	3.60
Empati	36	3.45
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi		3.54

E. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	36	3.56
2. Kerapian berpakaian pegawai	36	3.69
3. Kebersihan ruangan	36	3.61
Total		3.62

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	36	3.58
5. Kemudahan akses database dosen	36	3.53
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	36	3.53
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	36	3.53
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	36	3.56
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	36	3.28
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	36	3.47
Total		3.50

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	36	3.42
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	36	3.53
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	36	3.33
Total		3.43

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	36	3.36
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	36	3.53
16. Keamanan data administrasi dosen	36	3.53
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	36	3.36
Total		3.44

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	36	3.28
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	36	3.47
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	36	3.33
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	36	3.36
Total		3.36

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	36	3.62
Kehandalan	36	3.50
Daya Tangkap	36	3.43
Jaminan	36	3.44
Empati	36	3.36
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan		3.47

Rekapitulasi Kepuasan Dosen

Aspek Penilaian	N	Mean
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas	36	3.48
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka	36	3.50
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum	36	3.56
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi	36	3.54
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan	36	3.47
Total kepuasan Dosen		3.51

11. Hasil Money Fakultas Teknik

A. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas Fisik

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

1. Kenyamanan ruang dosen	46	3.22
2. Ketersediaan kursi, meja dan loker pada ruang dosen	46	3.00
3. Kemudahan dalam mengakses internet	46	2.91
4. Kebersihan ruang dosen	46	3.54
5. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	46	3.63
6. Ketersediaan infocus untuk mengajar	46	3.67
7. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman	46	3.50
8. Ketersediaan air minum di ruang dosen	46	3.42
9. Ketersediaan ruang konsultasi mahasiswa dengan dosen	46	2.62
10. Ketersediaan toilet dosen	46	3.14
11. Kebersihan toilet dosen	46	3.15
Total		3.26

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Kemampuan pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	46	3.15
13. Ketuntasan pelayanan yang diberikan pegawai fakultas	46	3.24
14. Ketepatan waktu pelayanan	46	3.33
15. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	46	3.33
16. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan	46	3.24
Total		3.26

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
17. Kesediaan pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	46	3.30
18. Kepedulian pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	46	3.87
19. Kecepatan pegawai fakultas dalam menyampaikan informasi	46	3.35
Total		3.51

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
20. Pengetahuan pegawai fakultas dalam melaksanakan tugasnya	46	3.35
21. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai fakultas	46	3.22
22. Keamanan data akademik dosen	46	3.43
Total		3.33

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
23. Respon pegawai fakultas saat dihubungi via telepon	46	3.54
24. Perhatian pegawai fakultas pada saat memberi pelayanan	46	3.48
25. Kesediaan pegawai fakultas dalam membantu kesulitan yang dialami dosen	46	3.43
Total		3.49

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	46	3.26
Kehandalan	46	3.26
Daya Tangkap	46	3.51
Jaminan	46	3.33
Empati	46	3.49
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas		3.37

B. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka

Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	46	3.41
2. Kebersihan ruangan	46	3.35
3. Tata letak buku pustaka	46	3.22
4. Kemudahan mengakses buku	46	3.04
Total		3.26

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
5. Ketepatan waktu pelayanan	46	3.39
6. Kemudahan memperoleh informasi pustaka	46	3.24
7. Kemuktahiran pustaka	46	2.98
8. Ketersediaan layanan e-library	46	3.00

Total	3.15
--------------	------

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
9. Kesediaan pegawai dalam memberikan pelayanan	46	3.35
10. Kepedulian pegawai dalam memberikan pelayanan	46	3.35
11. Kecepatan pegawai dalam menyampaikan informasi	46	3.37
Total		3.36

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Pengetahuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya	46	3.28
13. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai	46	3.37
Total		3.33

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
14. Perhatian pegawai saat memberikan pelayanan	46	3.28
15. Kesiapan pegawai membantu kesulitan yang dialami dosen	46	3.43
Total		3.36

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	46	3.26
Kehandalan	46	3.15
Daya Tangkap	46	3.36
Jaminan	46	3.33
Empati	46	3.36
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka		3.29

C. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	46	3.67
2. Kerapian berpakaian pegawai	46	3.76
3. Kebersihan ruangan	46	3.87
Total		3.77

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	46	3.41
5. Kemudahan akses database dosen	46	3.39
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	46	3.65
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	46	3.59
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	46	3.50
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	46	3.65
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	46	3.65
Total		3.55

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	46	4.26
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	46	3.57
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	46	3.59
Total		3.80

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	46	3.59
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	46	3.65
16. Keamanan data administrasi dosen	46	3.59
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	46	3.50
Total		3.58

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	46	3.50

19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	46	3.65
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	46	3.76
21. Kesiapan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	46	3.61
Total		3.63

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	46	3.77
Kehandalan	46	3.55
Daya Tangkap	46	3.80
Jaminan	46	3.58
Empati	46	3.63
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum		3.67

D. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	46	3.67
2. Kerapian berpakaian pegawai	46	3.72
3. Kebersihan ruangan	46	3.89
Total		3.76

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	46	3.54
5. Kemudahan akses database dosen	46	3.41
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	46	3.52
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	46	3.59
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	46	3.63
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	46	3.54
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	46	3.54
Total		3.54

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	46	3.67
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	46	3.46
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	46	3.65
Total		3.59

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	46	3.57
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	46	3.57
16. Keamanan data administrasi dosen	46	3.59
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	46	3.54
Total		3.57

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	46	3.48
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	46	3.70
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	46	3.59
21. Kesiapan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	46	3.61
Total		3.59

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	46	3.76
Kehandalan	46	3.54
Daya Tangkap	46	3.59
Jaminan	46	3.57
Empati	46	3.59
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi		3.61

E. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	46	3.67
2. Kerapian berpakaian pegawai	46	3.91
3. Kebersihan ruangan	46	3.91
Total		3.83

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	46	3.61
5. Kemudahan akses database dosen	46	3.41
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	46	3.57
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	46	3.61
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	46	3.59
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	46	3.72
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	46	3.59
Total		3.58

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	46	3.67
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	46	3.65
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	46	3.72
Total		3.68

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	46	3.63
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	46	3.72
16. Keamanan data administrasi dosen	46	3.63
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	46	3.52
Total		3.63

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	46	3.35
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	46	3.57
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	46	3.59
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	46	3.54
Total		3.51

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	46	3.83
Kehandalan	46	3.58
Daya Tangkap	46	3.68
Jaminan	46	3.63
Empati	46	3.51
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan		3.65

Rekapitulasi Kepuasan Dosen

Aspek Penilaian	N	Mean
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas	46	3.37
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka	46	3.29
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum	46	3.67
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi	46	3.61
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan	46	3.65
Total Kepuasan Dosen		3.52

12. Hasil Moneyv Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

A. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas Fisik

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

1. Kenyamanan ruang dosen	30	3.50
2. Ketersediaan kursi, meja dan loker pada ruang dosen	30	3.50
3. Kemudahan dalam mengakses internet	30	3.50
4. Kebersihan ruang dosen	30	3.77
5. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	30	4.23
6. Ketersediaan infocus untuk mengajar	30	3.90
7. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman	30	3.97
8. Ketersediaan air minum di ruang dosen	30	3.70
9. Ketersediaan ruang konsultasi mahasiswa dengan dosen	30	3.00
10. Ketersediaan toilet dosen	30	3.63
11. Kebersihan toilet dosen	30	3.77
Total		3.68

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Kemampuan pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	30	3.70
13. Ketuntasan pelayanan yang diberikan pegawai fakultas	30	3.73
14. Ketepatan waktu pelayanan	30	3.57
15. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	30	3.63
16. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan	30	3.67
Total		3.66

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
17. Kesediaan pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	30	3.57
18. Kepedulian pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	30	3.60
19. Kecepatan pegawai fakultas dalam menyampaikan informasi	30	3.63
Total		3.60

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
20. Pengetahuan pegawai fakultas dalam melaksanakan tugasnya	30	3.43
21. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai fakultas	30	3.57
22. Keamanan data akademik dosen	30	3.37
Total		3.46

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
23. Respon pegawai fakultas saat dihubungi via telepon	30	3.73
24. Perhatian pegawai fakultas pada saat memberi pelayanan	30	3.70
25. Kesediaan pegawai fakultas dalam membantu kesulitan yang dialami dosen	30	3.70
Total		3.71

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	N	3.68
Kehandalan	30	3.66
Daya Tangkap	30	3.60
Jaminan	30	3.46
Empati	30	3.71
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas		3.62

B. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka

Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	30	3.57
2. Kebersihan ruangan	30	3.73
3. Tata letak buku pustaka	30	3.53
4. Kemudahan mengakses buku	30	3.50
Total		3.58

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
5. Ketepatan waktu pelayanan	30	3.43
6. Kemudahan memperoleh informasi pustaka	30	3.33
7. Kemuktahiran pustaka	30	3.23
8. Ketersediaan layanan e-library	30	3.33

Total	3.33
--------------	------

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
9. Kesediaan pegawai dalam memberikan pelayanan	30	3.27
10. Kepedulian pegawai dalam memberikan pelayanan	30	3.60
11. Kecepatan pegawai dalam menyampaikan informasi	30	3.40
Total		3.42

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Pengetahuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya	30	3.43
13. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai	30	3.50
Total		3.47

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
14. Perhatian pegawai saat memberikan pelayanan	30	3.47
15. Kesiapan pegawai membantu kesulitan yang dialami dosen	30	3.40
Total		3.43

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	30	3.58
Kehandalan	30	3.33
Daya Tangkap	30	3.42
Jaminan	30	3.47
Empati	30	3.43
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka		3.45

C. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	30	3.83
2. Kerapian berpakaian pegawai	30	4.03
3. Kebersihan ruangan	30	4.13
Total		4.00

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	30	3.70
5. Kemudahan akses database dosen	30	3.73
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	30	3.67
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	30	3.80
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	30	3.73
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	30	3.80
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	30	3.73
Total		3.74

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	30	3.90
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	30	3.80
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	30	3.73
Total		3.81

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	30	3.80
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	30	3.80
16. Keamanan data administrasi dosen	30	3.83
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	30	3.87
Total		3.83

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	30	3.73

19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	30	3.73
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	30	3.87
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	30	3.80
Total		3.78

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	30	4.00
Kehandalan	30	3.74
Daya Tangkap	30	3.81
Jaminan	30	3.83
Empati	30	3.78
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum		3.83

D. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	30	3.80
2. Kerapian berpakaian pegawai	30	4.00
3. Kebersihan ruangan	30	3.93
Total		3.91

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	30	3.73
5. Kemudahan akses database dosen	30	3.77
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	30	3.87
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	30	3.83
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	30	3.87
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	30	3.83
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	30	3.87
Total		3.82

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	30	3.90
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	30	3.90
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	30	3.83
Total		3.88

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	30	3.87
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	30	3.87
16. Keamanan data administrasi dosen	30	3.93
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	30	3.83
Total		3.88

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	30	3.87
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	30	3.73
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	30	3.97
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	30	3.83
Total		3.85

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	30	3.91
Kehandalan	30	3.82
Daya Tangkap	30	3.88
Jaminan	30	3.88
Empati	30	3.85
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi		3.87

E. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	30	3.83
2. Kerapian berpakaian pegawai	30	4.00
3. Kebersihan ruangan	30	4.00
Total		3.94

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	30	3.77
5. Kemudahan akses database dosen	30	3.67
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	30	3.93
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	30	3.97
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	30	3.83
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	30	3.90
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	30	3.87
Total		3.85

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	30	3.90
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	30	3.80
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	30	3.83
Total		3.84

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	30	3.87
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	30	3.90
16. Keamanan data administrasi dosen	30	3.83
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	30	3.90
Total		3.88

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	30	3.80
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	30	3.80
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	30	3.93
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	30	3.83
Total		3.84

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	30	3.94
Kehandalan	30	3.85
Daya Tangkap	30	3.84
Jaminan	30	3.88
Empati	30	3.84
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan		3.87

Rekapitulasi Kepuasan Dosen

Aspek Penilaian	N	Mean
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas	30	3.62
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka	30	3.45
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum	30	3.83
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi	30	3.87
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan	30	3.87
Total Kepuasan Dosen		3.73

13. Hasil Moneyv Fakultas Hukum

A. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas Fisik

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

1. Kenyamanan ruang dosen	37	3.92
2. Ketersediaan kursi, meja dan loker pada ruang dosen	37	3.97
3. Kemudahan dalam mengakses internet	37	4.03
4. Kebersihan ruang dosen	37	4.38
5. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	37	4.35
6. Ketersediaan infocus untuk mengajar	37	3.92
7. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman	37	3.84
8. Ketersediaan air minum di ruang dosen	37	3.70
9. Ketersediaan ruang konsultasi mahasiswa dengan dosen	37	3.27
10. Ketersediaan toilet dosen	37	3.62
11. Kebersihan toilet dosen	37	3.95
Total		3.90

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Kemampuan pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	37	4.11
13. Ketuntasan pelayanan yang diberikan pegawai fakultas	37	4.24
14. Ketepatan waktu pelayanan	37	4.14
15. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	37	4.14
16. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan	37	4.03
Total		4.13

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
17. Kesediaan pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	37	4.05
18. Kepedulian pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	37	4.22
19. Kecepatan pegawai fakultas dalam menyampaikan informasi	37	4.19
Total		4.15

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
20. Pengetahuan pegawai fakultas dalam melaksanakan tugasnya	37	3.97
21. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai fakultas	37	3.92
22. Keamanan data akademik dosen	37	4.08
Total		3.99

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
23. Respon pegawai fakultas saat dihubungi via telepon	37	4.19
24. Perhatian pegawai fakultas pada saat memberi pelayanan	37	4.24
25. Kesediaan pegawai fakultas dalam membantu kesulitan yang dialami dosen	37	4.24
Total		4.23

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	37	3.90
Kehandalan	37	4.13
Daya Tangkap	37	4.15
Jaminan	37	3.99
Empati	37	4.23
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas		4.08

B. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka

Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	37	3.92
2. Kebersihan ruangan	37	4.22
3. Tata letak buku pustaka	37	4.03
4. Kemudahan mengakses buku	37	3.73
Total		3.97

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
5. Ketepatan waktu pelayanan	37	3.89
6. Kemudahan memperoleh informasi pustaka	37	3.73
7. Kemuktahiran pustaka	37	3.81
8. Ketersediaan layanan e-library	37	3.62

Total	3.76
--------------	------

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
9. Kesediaan pegawai dalam memberikan pelayanan	37	4.16
10. Kepedulian pegawai dalam memberikan pelayanan	37	4.05
11. Kecepatan pegawai dalam menyampaikan informasi	37	3.95
Total		4.05

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Pengetahuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya	37	4.08
13. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai	37	3.84
Total		3.96

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
14. Perhatian pegawai saat memberikan pelayanan	37	3.92
15. Kesiapan pegawai membantu kesulitan yang dialami dosen	37	4.05
Total		3.99

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	37	3.97
Kehandalan	37	3.76
Daya Tangkap	37	4.05
Jaminan	37	3.96
Empati	37	3.99
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka		3.95

C. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	37	4.14
2. Kerapian berpakaian pegawai	37	4.20
3. Kebersihan ruangan	37	4.26
Total		4.20

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	37	4.29
5. Kemudahan akses database dosen	37	4.20
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	37	4.31
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	37	4.26
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	37	4.18
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	37	4.23
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	37	4.06
Total		4.22

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	37	4.26
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	37	4.23
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	37	4.23
Total		4.24

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	37	4.14
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	37	4.31
16. Keamanan data administrasi dosen	37	4.31
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	37	4.31
Total		4.27

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	37	4.14

19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	37	4.20
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	37	4.20
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	37	4.14
Total		4.17

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	37	4.20
Kehandalan	37	4.22
Daya Tangkap	37	4.24
Jaminan	0	4.27
Empati	37	4.17
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum		4.22

D. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	37	3.91
2. Kerapian berpakaian pegawai	37	4.06
3. Kebersihan ruangan	37	4.29
Total		4.09

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	37	4.20
5. Kemudahan akses database dosen	37	4.16
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	37	4.08
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	37	4.16
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	37	4.08
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	37	4.16
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	37	4.08
Total		4.13

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	37	4.27
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	37	4.27
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	37	4.27
Total		4.27

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	37	4.24
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	37	4.24
16. Keamanan data administrasi dosen	37	4.24
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	37	4.24
Total		4.24

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	37	4.11
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	37	4.22
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	37	4.05
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	37	4.16
Total		4.14

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	37	4.09
Kehandalan	37	4.13
Daya Tangkap	37	4.27
Jaminan	37	4.24
Empati	37	4.14
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi		4.17

E. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	37	4.24
2. Kerapian berpakaian pegawai	37	4.24
3. Kebersihan ruangan	37	4.24
Total		4.24

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	37	4.19
5. Kemudahan akses database dosen	37	4.19
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	37	4.38
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	37	4.30
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	37	4.19
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	37	4.30
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	37	4.16
Total		4.24

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	37	4.22
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	37	4.22
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	37	4.22
Total		4.22

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	37	4.24
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	37	4.32
16. Keamanan data administrasi dosen	37	4.32
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	37	4.27
Total		4.29

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	37	4.19
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	37	4.14
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	37	4.19
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	37	4.19
Total		4.18

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	37	4.24
Kehandalan	37	4.24
Daya Tangkap	37	4.22
Jaminan	37	4.29
Empati	37	4.18
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan		4.23

Rekapitulasi Kepuasan Dosen

Aspek Penilaian	N	Mean
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas	37	4.08
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka	37	3.95
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum	37	4.22
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi	37	4.17
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan	37	4.23
Total Kepuasan Dosen		4.13

14. Hasil Fakultas Kedokteran

A. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruang dosen	54	3.65
2. Ketersediaan kursi, meja dan loker pada ruang dosen	54	3.48
3. Kemudahan dalam mengakses internet	54	3.13
4. Kebersihan ruang dosen	54	3.96
5. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	54	4.17
6. Ketersediaan infocus untuk mengajar	54	3.93
7. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman	54	3.67
8. Ketersediaan air minum di ruang dosen	54	3.59
9. Ketersediaan ruang konsultasi mahasiswa dengan dosen	54	2.50
10. Ketersediaan toilet dosen	54	3.11
11. Kebersihan toilet dosen	54	3.26
Total		3.49

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Kemampuan pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	54	3.65
13. Ketuntasan pelayanan yang diberikan pegawai fakultas	54	3.67
14. Ketepatan waktu pelayanan	54	3.57
15. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	54	3.70
16. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan	54	3.59
Total		3.64

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
17. Kesediaan pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	54	3.83
18. Kepedulian pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	54	3.81
19. Kecepatan pegawai fakultas dalam menyampaikan informasi	54	3.72
Total		3.79

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
20. Pengetahuan pegawai fakultas dalam melaksanakan tugasnya	54	3.74
21. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai fakultas	54	3.69
22. Keamanan data akademik dosen	54	3.81
Total		3.75

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
23. Respon pegawai fakultas saat dihubungi via telepon	54	3.70
24. Perhatian pegawai fakultas pada saat memberi pelayanan	54	3.69
25. Kesediaan pegawai fakultas dalam membantu kesulitan yang dialami dosen	54	3.61
Total		3.67

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	54	3.49
Kehandalan	54	3.64
Daya Tangkap	54	3.79
Jaminan	54	3.75
Empati	54	3.67
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas		3.67

B. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka

Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	54	3.74
2. Kebersihan ruangan	54	3.98
3. Tata letak buku pustaka	54	3.63
4. Kemudahan mengakses buku	54	3.30
Total		3.66

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
5. Ketepatan waktu pelayanan	54	3.65
6. Kemudahan memperoleh informasi pustaka	54	3.50
7. Kemuktahiran pustaka	54	3.46

8. Ketersediaan layanan e-library	54	3.13
Total		3.44

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
9. Kesiapan pegawai dalam memberikan pelayanan	54	3.63
10. Kepedulian pegawai dalam memberikan pelayanan	54	3.72
11. Kecepatan pegawai dalam menyampaikan informasi	54	3.61
Total		3.65

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Pengetahuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya	54	3.69
13. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai	54	3.59
Total		3.64

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
14. Perhatian pegawai saat memberikan pelayanan	54	3.56
15. Kesiapan pegawai membantu kesulitan yang dialami dosen	54	3.57
Total		3.56

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	54	3.66
Kehandalan	54	3.44
Daya Tangkap	54	3.65
Jaminan	54	3.64
Empati	54	3.56
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka		3.59

C. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	54	3.98
2. Kerapian berpakaian pegawai	54	4.06
3. Kebersihan ruangan	54	4.11
Total		4.05

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	54	4.06
5. Kemudahan akses database dosen	54	3.91
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	54	4.02
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	54	4.00
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	54	3.96
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	54	3.98
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	54	3.87
Total		3.97

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	54	4.04
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	54	4.00
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	54	4.02
Total		4.02

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	54	3.98
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	54	4.09
16. Keamanan data administrasi dosen	54	4.11
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	54	4.09
Total		4.07

Empati

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

18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	54	4.00
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	54	4.06
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	54	4.02
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	54	4.00
Total		4.02

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	54	4.05
Kehandalan	54	3.97
Daya Tangkap	54	4.02
Jaminan	54	4.07
Empati	54	4.02
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum		4.02

D. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	54	3.74
2. Kerapian berpakaian pegawai	54	3.96
3. Kebersihan ruangan	54	4.13
Total		3.94

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	54	4.04
5. Kemudahan akses database dosen	54	3.96
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	54	3.93
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	54	4.00
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	54	3.96
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	54	3.94
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	54	3.93
Total		3.97

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	54	4.04
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	54	4.04
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	54	4.07
Total		4.05

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	54	4.00
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	54	4.04
16. Keamanan data administrasi dosen	54	4.04
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	54	4.02
Total		4.02

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	54	4.00
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	54	4.04
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	54	3.98
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	54	4.02
Total		4.01

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	54	3.94
Kehandalan	54	3.97
Daya Tangkap	54	4.05
Jaminan	54	4.02
Empati	54	4.01
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi		4.00

E. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	54	3.96
2. Kerapian berpakaian pegawai	54	4.04
3. Kebersihan ruangan	54	4.00
Total		4.00

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	54	3.96
5. Kemudahan akses database dosen	54	3.93
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	54	4.09
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	54	4.06
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	54	4.02
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	54	3.93
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	54	3.91
Total		3.98

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	54	4.00
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	54	4.02
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	54	3.96
Total		3.99

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	54	3.94
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	54	4.09
16. Keamanan data administrasi dosen	54	4.09
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	54	3.94
Total		4.02

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	54	3.96
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	54	3.98
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	54	3.96
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	54	3.98
Total		3.97

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	54	4.00
Kehandalan	54	3.98
Daya Tangkap	54	3.99
Jaminan	54	4.02
Empati	54	3.97
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan		3.99

Rekapitulasi Kepuasan Dosen

Aspek Penilaian	N	Mean
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas	54	3.67
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka	54	3.59
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum	54	4.02
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi	54	4.00
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan	54	3.99
Total Kepuasan Dosen		3.85

15. Hasil Program Pascasarjana

A. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas Fisik

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

1. Kenyamanan ruang dosen	29	4.07
2. Ketersediaan kursi, meja dan loker pada ruang dosen	29	3.93
3. Kemudahan dalam mengakses internet	29	3.83
4. Kebersihan ruang dosen	29	4.28
5. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	29	4.24
6. Ketersediaan infocus untuk mengajar	29	4.07
7. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman	29	3.66
8. Ketersediaan air minum di ruang dosen	29	3.76
9. Ketersediaan ruang konsultasi mahasiswa dengan dosen	29	3.55
10. Ketersediaan toilet dosen	29	3.72
11. Kebersihan toilet dosen	29	3.97
Total		3.92

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Kemampuan pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	29	4.00
13. Ketuntasan pelayanan yang diberikan pegawai fakultas	29	4.14
14. Ketepatan waktu pelayanan	29	3.97
15. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	29	4.03
16. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan	29	3.90
Total		4.01

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
17. Kesiapan pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	29	4.00
18. Kepedulian pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	29	4.14
19. Kecepatan pegawai fakultas dalam menyampaikan informasi	29	4.14
Total		4.09

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
20. Pengetahuan pegawai fakultas dalam melaksanakan tugasnya	29	3.90
21. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai fakultas	29	3.76
22. Keamanan data akademik dosen	29	4.00
Total		3.89

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
23. Respon pegawai fakultas saat dihubungi via telepon	29	4.17
24. Perhatian pegawai fakultas pada saat memberi pelayanan	29	4.17
25. Kesiapan pegawai fakultas dalam membantu kesulitan yang dialami dosen	29	4.24
Total		4.20

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	29	3.92
Kehandalan	29	4.01
Daya Tangkap	29	4.09
Jaminan	29	3.89
Empati	29	4.20
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas		4.02

B. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka

Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	29	4.10
2. Kebersihan ruangan	29	4.21
3. Tata letak buku pustaka	29	3.97
4. Kemudahan mengakses buku	29	3.79
Total		4.02

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
5. Ketepatan waktu pelayanan	29	3.86
6. Kemudahan memperoleh informasi pustaka	29	3.72
7. Kemuktahiran pustaka	29	3.79

8. Ketersediaan layanan e-library	29	3.83
Total		3.80

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
9. Kesediaan pegawai dalam memberikan pelayanan	29	4.00
10. Kepedulian pegawai dalam memberikan pelayanan	29	4.00
11. Kecepatan pegawai dalam menyampaikan informasi	29	3.86
Total		3.95

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Pengetahuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya	29	3.97
13. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai	29	3.76
Total		3.86

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
14. Perhatian pegawai saat memberikan pelayanan	29	3.79
15. Kesiapan pegawai membantu kesulitan yang dialami dosen	29	3.93
Total		3.86

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	29	4.02
Kehandalan	29	3.80
Daya Tangkap	29	3.95
Jaminan	29	3.86
Empati	29	3.86
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka		3.90

C. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	29	3.93
2. Kerapian berpakaian pegawai	29	4.07
3. Kebersihan ruangan	29	4.24
Total		4.08

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	29	3.66
5. Kemudahan akses database dosen	29	3.79
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	29	3.76
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	29	3.79
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	29	3.83
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	29	3.86
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	29	3.86
Total		3.79

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	29	3.93
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	29	3.86
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	29	3.79
Total		3.86

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	29	3.90
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	29	3.90
16. Keamanan data administrasi dosen	29	3.86
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	29	3.93
Total		3.90

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	29	3.86
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	29	3.79
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	29	3.93
21. Kesediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	29	3.86
Total		3.86

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	29	4.08
Kehandalan	29	3.79
Daya Tangkap	29	3.86
Jaminan	29	3.90
Empati	29	3.86
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum		3.90

D. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi

Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	29	3.86
2. Kerapian berpakaian pegawai	29	4.07
3. Kebersihan ruangan	29	4.07
Total		4.00

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	29	3.76
5. Kemudahan akses database dosen	29	3.86
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	29	3.93
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	29	3.83
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	29	3.93
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	29	3.93
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	29	3.93
Total		3.88

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	29	3.97
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	29	3.97
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	29	3.90
Total		3.94

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	29	3.97
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	29	4.00
16. Keamanan data administrasi dosen	29	3.97
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	29	3.90
Total		3.96

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	29	4.00
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	29	3.83
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	29	4.03
21. Kesediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	29	3.90
Total		3.94

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	29	4.00
Kehandalan	29	3.88
Daya Tangkap	29	3.94
Jaminan	29	3.96
Empati	29	3.94
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi		3.94

E. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	29	3.93
2. Kerapian berpakaian pegawai	29	4.10
3. Kebersihan ruangan	29	4.14
Total		4.06

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	29	3.83
5. Kemudahan akses database dosen	29	3.76
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	29	4.03
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	29	4.00
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	29	3.93
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	29	4.03
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	29	3.97
Total		3.94

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	29	4.00
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	29	3.90
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	29	3.93
Total		3.94

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	29	4.00
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	29	4.03
16. Keamanan data administrasi dosen	29	3.90
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	29	4.00
Total		3.98

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	29	3.97
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	29	3.90
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	29	4.03
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	29	3.93
Total		3.96

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	29	4.06
Kehandalan	29	3.94
Daya Tangkap	29	3.94
Jaminan	29	3.98
Empati	29	3.96
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan		3.98

Rekapitulasi Kepuasan Dosen

Aspek Penilaian	N	Mean
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas	29	4.02
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka	29	3.90
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum	29	3.90
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi	29	3.94
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan	29	3.98
Total Kepuasan Dosen		3.95