


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



**BADAN PENJAMINAN MUTU
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
2019**

	UMSU	Waktu Pelaksanaan: Mei 2019
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 6
	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 ini diharapkan 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, Juli 2019
Ketua BPM

Dr. Yan Hendra, M.Si

	UMSU	Waktu Pelaksanaan: Mei 2019
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 6
	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 BAAD	20
6. Hasil Rekapitulasi Terhadap Pelayanan Keuangan.....	20
7. Hasil Monev Fakultas Agama Islam	21
8. Hasil Monev Fakultas Ekonomi dan Bisnis	26
9. Hasil Monev Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan.....	31
10. Hasil Monev Fakultas Pertanian	36
11. Hasil Monev Fakultas Teknik.....	41
12. Hasil Monev Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	46
13. Hasil Monev Fakultas Hukum	51
14. Hasil Monev Fakultas Kedokteran.....	56
15. Hasil Monev Program Pascasarjana	61

	UMSU	Waktu Pelaksanaan: Mei 2019
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 6
	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 2018/2019 ini, pengukuran kepuasan dosen dilakukan terhadap pelayanan yang diberikan kepada dosen terdiri dari pelayanan fakultas, pelayanan perpustakaan, pelayanan biro umum, pelayanan biro administrasi akademik dan data, 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 2018/2019.

	UMSU	Waktu Pelaksanaan: Mei 2019
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 6
	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 administrasi akademik dan data, 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 2018/2019, dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Kepuasan dosen yang dimaksud adalah kepuasan terhadap pelayanan atas lima (5) indikator pelayanan yaitu:

- a. **Bentuk fisik (*tangibles*)** meliputi fasilitas fisik, perlengkapan prasarana dan sarana
- b. **Kehandalan (*reliability*)** yaitu kemampuan untuk melayani dosen sesuai dengan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan
- c. **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	Waktu Pelaksanaan: Mei 2019 Edisi : 6 Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	
	KEPUASAN DOSEN	


- 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 administrasi akademik dan data 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 2018/2019 di UMSU. Berdasarkan data yang diperoleh dari Biro Umum, diketahui jumlah dosen tetap aktif adalah 571 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	126
2	Keguruan dan Ilmu Pendidikan	101
3	Hukum	57
4	Pertanian	42
5	Agama Islam	41
6	Teknik	53
7	Fisip	45
8	Kedokteran	42
9	Pascasarjana	64


Dengan demikian jumlah angket yang disebar kepada responden berjumlah 571 angket, namun angket yang kembali dan layak untuk diolah sebanyak 543 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 2019 Edisi : 6 Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	
	KEPUASAN DOSEN	

F. INSTRUMEN MONEV


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

	UMSU	Waktu Pelaksanaan: Mei 2019 Edisi : 6 Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	
	KEPUASAN DOSEN	


PERTANYAAN	JAWABAN				
19. Kecepatan pegawai fakultas dalam menyampaikan informasi	1	2	3	4	5
A.4. Jaminan					
20. Pengetahuan pegawai fakultas dalam melaksanakan tugasnya	1	2	3	4	5
21. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai fakultas	1	2	3	4	5
22. Keamanan data akademik dosen	1	2	3	4	5
A.5. Empati					
23. Respon pegawai fakultas saat anda hubungi via telepon	1	2	3	4	5
24. Perhatian pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
25. 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	1	2	3	4	5
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 2019
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 6
	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 ADMINISTRASI AKADEMIK DAN DATA					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				

	UMSU	Waktu Pelaksanaan: Mei 2019 Edisi : 6 Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	
	KEPUASAN DOSEN	

PERTANYAAN	JAWABAN														
	PELAYANAN BIRO UMUM					PELAYANAN BIRO ADMINISTRASI AKADEMIK DAN DATA					PELAYANAN BIRO KEUANGAN				
9. Keterbukaan,dalam menyampaikan informasi yang dibutuhkan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
10. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan administrasi	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
C.3. 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	Waktu Pelaksanaan: Mei 2019 Edisi : 6 Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	
	KEPUASAN DOSEN	

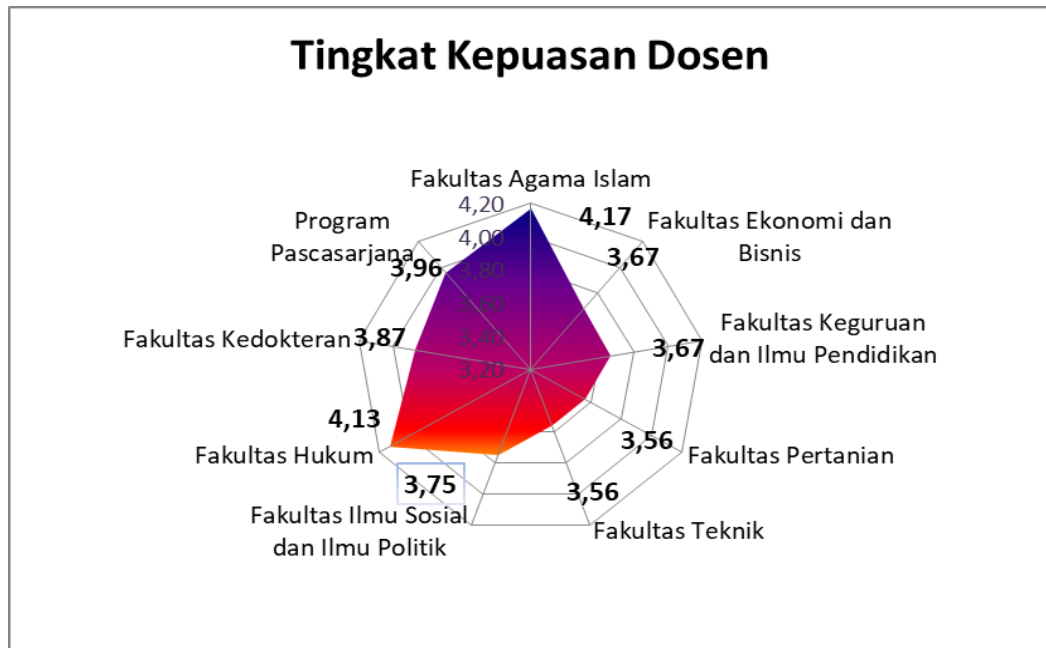
G. Hasil Monev Kepuasan Dosen

Tingkat kepuasan dosen terhadap pelayanan yang diberikan oleh fakultas, perpustakaan, biro umum, biro administrasi akademik dan data, serta biro keuangan yang disajikan pada tabel 1, secara keseluruhan berada pada level puas, karena skor total kepuasan dosen sebesar 3.82. 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 Keguruan dan Ilmu Pendidikan 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. Dan untuk pelayanan Biro Administrasi akademik dan data hanya dosen Fakultas Hukum yang menyatakan sangat puas dan yang lainnya berada di level puas.

Tabel 1
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan UMSU

No	Fakultas	Sam pel	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan					Total Kepuasan Dosen
			Fakultas	Pustaka	Biro Umum	BAAD	Keuangan	
1	Fakultas Agama Islam	40	4,19	4,11	4,19	4,12	4,23	4,17
2	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	121	3,47	3,41	3,82	3,81	3,85	3,67
3	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	99	3,43	3,37	3,88	3,82	3,83	3,67
4	Fakultas Pertanian	40	3,56	3,52	3,62	3,55	3,56	3,56
5	Fakultas Teknik	50	3,43	3,35	3,69	3,63	3,71	3,56
6	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	42	3,66	3,47	3,85	3,88	3,88	3,75
7	Fakultas Hukum	51	4,09	3,87	4,23	4,23	4,24	4,13
8	Fakultas Kedokteran	40	3,68	3,61	4,04	4,01	4,01	3,87
9	Program Pascasarjana	60	4,04	3,91	3,91	3,95	3,97	3,96
Total Universitas		543	3,73	3,62	3,91	3,89	3,92	3,82

	UMSU	Waktu Pelaksanaan: Mei 2019
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 6
	KEPUASAN DOSEN	Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03




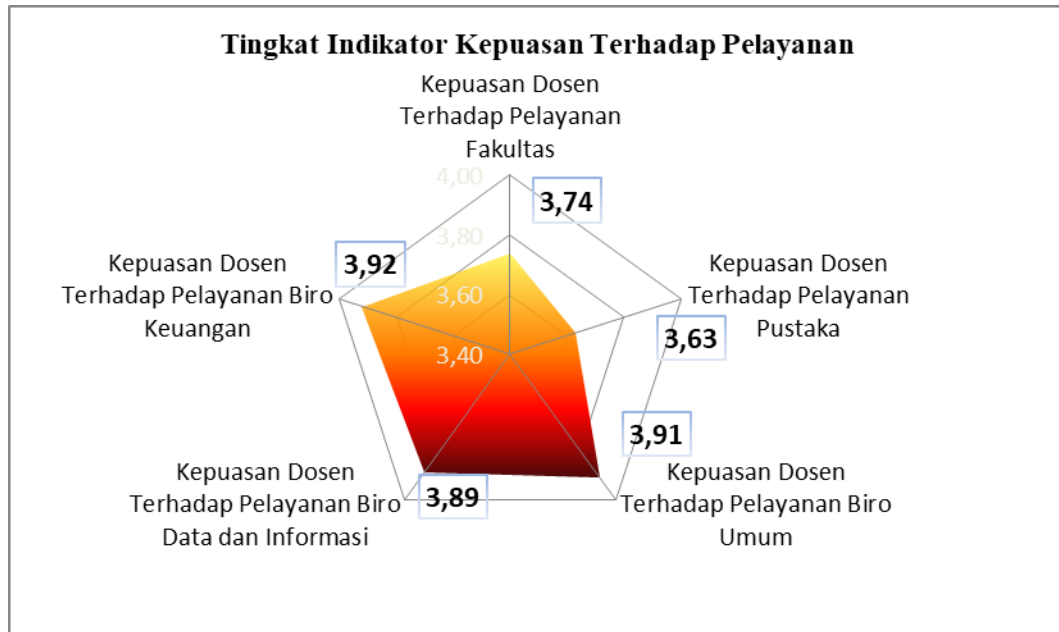
Grafik 1. Tingkat Kepuasan Dosen

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	3.74
2	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Perpustakaan	3.63
3	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum	3.91
4	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Administrasi Akademik dan Data	3.89
5	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Keuangan	3.92
Rata-rata		3.82

	UMSU	Waktu Pelaksanaan: Mei 2019 Edisi : 6 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 3.63 tetapi masih dalam kategori puas.

1. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

Tabel 3
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

No	Fakultas	Sam pel	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas					Total
			Fisik	Kehan dalam	Daya Tangkap	Jaminan	Empati	
1	Fakultas Agama Islam	40	3,97	4,28	4,25	4,09	4,33	4,19
2	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	121	3,31	3,50	3,47	3,52	3,55	3,47
3	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	99	3,27	3,31	3,43	3,53	3,59	3,43
4	Fakultas Pertanian	40	3,33	3,46	3,74	3,62	3,65	3,56
5	Fakultas Teknik	50	3,28	3,36	3,55	3,40	3,54	3,43
6	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	42	3,71	3,79	3,60	3,48	3,73	3,66
7	Fakultas Hukum	51	3,92	4,15	4,15	4,01	4,23	4,09
8	Fakultas Kedokteran	40	3,54	3,64	3,79	3,75	3,71	3,68
9	Program Pascasarjana	60	3,93	4,03	4,11	3,92	4,20	4,04
Total Universitas		543	3,59	3,73	3,79	3,70	3,84	3,73


	UMSU	Waktu Pelaksanaan: Mei 2019 Edisi : 6 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 3.73. Tingkat kepuasan dosen terhadap pelayanan di masing-masing fakultas berbeda-beda, walaupun demikian total kepuasan pada masing-masing fakultas dinyatakan pada level puas dengan skor 3.43 s/d 4.19.

Tabel 4
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fisik Fakultas

Butir Penilaian	Mean
1. Kenyamanan ruang dosen	3,58
2. Ketersediaan kursi, meja dan loker pada ruang dosen	3,49
3. Kemudahan dalam mengakses internet	3,37
4. Kebersihan ruang dosen	4,92
5. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	4,09
6. Ketersediaan infocus untuk mengajar	4,82
7. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman	3,68
8. Ketersediaan air minum di ruang dosen	3,62
9. Ketersediaan ruang konsultasi mahasiswa dengan dosen	3,00
10. Ketersediaan toilet dosen	3,38
11. Kebersihan toilet dosen	3,49
Total	3.59

Dilihat dari aspek indikator pengukuran, maka kepuasan terhadap pelayan 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 Ekonomi dan Bisnis, FKIP, FAPERTA, dan Fakultas Teknik. Sedangkan dilihat pada butir penilaian hanya pada butir 9 tentang ketersediaan ruang konsultasi mahasiswa dengan dosen total skor 3.00. Dan pada tabel 5 dijelaskan beberapa fakultas yang memberikan nilai kurang puas terhadap butir 9 diantaranya Fakultas Ekonomi dan Bisnis, FKIP dan Pertanian yang memberikan skor kurang dari 2.60.


	UMSU	Waktu Pelaksanaan: Mei 2019 Edisi : 6 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
1. Kenyamanan ruang dosen	3.37	3.33	3.16
2. Ketersediaan kursi, meja dan loker pada ruang dosen	3.28	3.21	3.00
3. Kemudahan dalam mengakses internet	2.95	2.79	3.22
4. Kebersihan ruang dosen	3.70	3.66	3.64
5. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	4.00	4.03	3.67
6. Ketersediaan infocus untuk mengajar	3.65	3.62	3.47
7. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman	3.49	3.44	3.64
8. Ketersediaan air minum di ruang dosen	3.69	3.59	3.42
9. Ketersediaan ruang konsultasi mahasiswa dengan dosen	2.40	2.60	2.50
10. Ketersediaan toilet dosen	2.88	2.84	3.47
11. Kebersihan toilet dosen	2.98	2.86	3.47
Total	3.31	3.27	3.33

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	Waktu Pelaksanaan: Mei 2019 Edisi : 6 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 3.63 dikategorikan pada level puas, namun jika dilihat dari total keseluruhan per fakultas dapat dijelaskan bahwa 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	Kehan- dalan	Daya Tanggap	Jami nan	Empati	
1	Fakultas Agama Islam	40	4,10	4,00	4,20	4,13	4,14	4,11
2	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	121	3,46	3,24	3,44	3,47	3,44	3,41
3	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	99	3,35	3,20	3,42	3,46	3,43	3,37
4	Fakultas Pertanian	40	3,63	3,44	3,55	3,46	3,50	3,52
5	Fakultas Teknik	50	3,33	3,17	3,37	3,37	3,50	3,35
6	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	42	3,60	3,35	3,44	3,47	3,49	3,47
7	Fakultas Hukum	51	3,97	3,35	4,07	3,96	3,99	3,87
8	Fakultas Kedokteran	40	3,70	3,49	3,67	3,65	3,56	3,61
9	Program Pascasarjana	60	4,02	3,80	4,01	3,86	3,86	3,91
	Total Universitas	543	3.69	3.45	3.69	3.65	3.66	3.62

	UMSU	Waktu Pelaksanaan: Mei 2019 Edisi : 6 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 3.91. 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 dan hanya Fakultas Hukum yang bernilai sangat puas dinyatakan pada butir kehandalan dalam memberikan pelayanan dengan skor 4.22.

Tabel 7
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

No	Fakultas	Sampel	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan					Total kepuasan
			Fisik	Kehandalan	Daya Tanggap	Jamian	Empati	
1	Fakultas Agama Islam	40	4,19	4,17	4,17	4,25	4,15	4,19
2	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	121	3,88	3,76	3,87	3,85	3,76	3,82
3	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	99	3,88	3,77	4,07	3,88	3,82	3,88
4	Fakultas Pertanian	40	3,79	3,49	3,57	3,65	3,59	3,62
5	Fakultas Teknik	50	3,78	3,59	3,81	3,61	3,69	3,69
6	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	42	4,01	3,78	3,81	3,84	3,82	3,85
7	Fakultas Hukum	51	4,20	4,22	4,25	4,30	4,17	4,23
8	Fakultas Kedokteran	40	4,07	3,97	4,05	4,07	4,02	4,04
9	Program Pascasarjana	60	4,08	3,82	3,86	3,90	3,87	3,91
	Total Universitas	543	3,99	3,84	3,94	3,93	3,88	3,91

	UMSU	Waktu Pelaksanaan: Mei 2019 Edisi : 6 Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	
	KEPUASAN DOSEN	


4. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Administrasi Akademik dan Data

Biro Administrasi akademik dan data (BAAD) 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 BAAD pada tabel 8, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan dosen adalah 3.89 dengan kriteria hasil puas. Demikian pula persepsi dosen pada masing-masing fakultas, seluruhnya menyatakan puas terhadap pelayanan BAAD.

Jika ditelusuri lebih rinci dari setiap aspek pelayanan dan butir pernyataan, diketahui bahwa dosen Fakultas Hukum memberikan pernyataan sangat puas terhadap daya tanggap dan jaminan pelayanan dari BAAD, 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 Administrasi Akademik dan Data

No	Fakultas	Sam pel	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan					Total kepuasan
			Fisik	Kehan dalan	Daya Tang-gap	Jami nan	Empati	
1	Fakultas Agama Islam	40	4,07	4,09	4,18	4,19	4,09	4,12
2	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	121	3,77	3,80	3,87	3,86	3,74	3,81
3	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	99	3,83	3,77	3,85	3,84	3,81	3,82
4	Fakultas Pertanian	40	3,65	3,57	3,47	3,61	3,46	3,55
5	Fakultas Teknik	50	3,78	3,56	3,62	3,59	3,62	3,63
6	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	42	3,94	3,83	3,90	3,88	3,86	3,88
7	Fakultas Hukum	51	4,11	4,28	4,35	4,27	4,14	4,23
8	Fakultas Kedokteran	40	3,95	3,97	4,08	4,05	4,02	4,01
9	Program Pascasarjana	60	4,01	3,89	3,93	3,96	3,94	3,95
	Total Universitas	543	3,90	3,86	3,92	3,92	3,85	3,89

	UMSU	Waktu Pelaksanaan: Mei 2019 Edisi : 6 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 3.92 dapat dilihat pada tabel 9. Dosen Fakultas Pertanian memberikan penilaian paling rendah senilai 3.56 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 Agama Islam dan 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 Agama Islam	40	4,19	4,20	4,17	4,27	4,32	4,23
2	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	121	3,90	3,87	3,88	3,86	3,75	3,85
3	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	99	3,88	3,83	3,89	3,83	3,74	3,83
4	Fakultas Pertanian	40	3,70	3,64	3,44	3,61	3,41	3,56
5	Fakultas Teknik	50	3,87	3,61	3,71	3,64	3,70	3,71
6	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	42	3,95	3,88	3,85	3,88	3,85	3,88
7	Fakultas Hukum	51	4,26	4,25	4,19	4,31	4,19	4,24
8	Fakultas Kedokteran	40	4,01	3,99	4,00	4,05	4,01	4,01
9	Program Pascasarjana	60	4,06	3,96	3,94	3,95	3,96	3,97
	Total Universitas	543	3,98	3,91	3,90	3,93	3,88	3,92

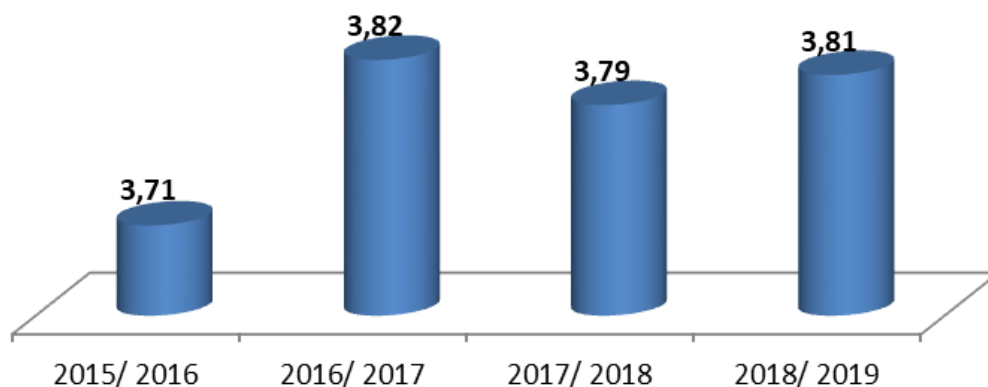
	UMSU	Waktu Pelaksanaan: Mei 2019 Edisi : 6 Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	
	KEPUASAN DOSEN	

Tingkat kepuasan dosen dari tahun ke tahun mengalami peningkatan dari nilai skor total kepuasan, namun kriteria hasil masih tetap pada level puas. Jika dilihat dari semua aspek indikator pengukuran kepuasan dosen pada tahun genap 2018/2019 mengalami peningkatan. Kondisi ini hendaknya menjadi masukan bagi pimpinan universitas dan pimpinan fakultas untuk mempertahankan dan meningkatkan kembali kualitas pelayanan pada setiap biro pelayanan. Total peningkatan pada tahun ini sebesar 0.53%. Dilihat dari biro pelayanan yang mengalami peningkatan pelayanan paling tinggi adalah pelayanan Fakultas dengan perubahan sebesar 0.81%.


Tabel 10
Perkembangan Tingkat Kepuasan Dosen
Ta. 2015/2016 hingga Ta. 2018/2019

No	Objek Pelayanan	2015/ 2016	2016/ 2017	2017/ 2018	2018/ 2019	Peruba- han
1	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas	3.63	3.72	3.69	3.73	0.81
2	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Perpustakaan	-	3.64	3.61	3.62	0.27
3	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum	3.73	3.93	3.90	3.91	0.26
4	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Administrasi akademik dan data	3.64	3.90	3.87	3.89	0.52
5	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan	3.75	3.92	3.89	3.92	0.77
Rata-rata		3.71	3.82	3.79	3.81	0.53

Perkembangan Tingkat Kepuasan Dosen
Ta. 2015/2016 hingga Ta. 2018/2019



Grafik 3. Perkembangan Tingkat Kepuasan Dosen

	UMSU	Waktu Pelaksanaan: Mei 2019
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 6
	KEPUASAN DOSEN	Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03

Untuk pelayanan perpustakaan yang dilaksanakan dari tahun 2017/2018 pertumbuhannya pada tahun 2018/2019 tidak naik atau turun sebanyak 0.53% , namun masih dalam kategori baik.

H. Kesimpulan

1. Tingkat kepuasan dosen UMSU terhadap pelayanan fakultas, perpustakaan, Biro Umum, Biro administrasi akademik dan data, dan Biro Keuangan secara keseluruhan dinyatakan puas dengan total skor 3.82. Angka ini meningkat jika dibandingkan dengan pelayanan yang diberikan pada periode sebelumnya.
2. Pelayanan yang paling memuaskan menurut persepsi dosen adalah pelayanan di Biro Keuangan. 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 peningkatan dari dosen.

I. Lampiran

1. Hasil Rekapitulasi Terhadap Pelayanan UMSU

No	Fakultas	Sam pel	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan					Total Kepuasan Dosen
			Fakultas	Pustaka	Biro Umum	BAAD	Keuangan	
1	Fakultas Agama Islam	40	4,19	4,11	4,19	4,12	4,23	4,17
2	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	121	3,47	3,41	3,82	3,81	3,85	3,67
3	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	99	3,43	3,37	3,88	3,82	3,83	3,67
4	Fakultas Pertanian	40	3,56	3,52	3,62	3,55	3,56	3,56
5	Fakultas Teknik	50	3,43	3,35	3,69	3,63	3,71	3,56
6	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	42	3,66	3,47	3,85	3,88	3,88	3,75
7	Fakultas Hukum	51	4,09	3,87	4,23	4,23	4,24	4,13
8	Fakultas Kedokteran	40	3,68	3,61	4,04	4,01	4,01	3,87
9	Program Pascasarjana	60	4,04	3,91	3,91	3,95	3,97	3,96
Total Universitas		543	3,73	3,62	3,91	3,89	3,92	3,82

2. Hasil Rekapitulasi Terhadap Pelayanan Fakultas

No	Fakultas	Sampel	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas					Total
			Fisik	Kehan dalam	Daya Tangkap	Jaminan	Empati	
1	Fakultas Agama Islam	40	3,97	4,28	4,25	4,09	4,33	4,19
2	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	121	3,31	3,50	3,47	3,52	3,55	3,47
3	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	99	3,27	3,31	3,43	3,53	3,59	3,43
4	Fakultas Pertanian	40	3,33	3,46	3,74	3,62	3,65	3,56
5	Fakultas Teknik	50	3,28	3,36	3,55	3,40	3,54	3,43
6	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	42	3,71	3,79	3,60	3,48	3,73	3,66
7	Fakultas Hukum	51	3,92	4,15	4,15	4,01	4,23	4,09
8	Fakultas Kedokteran	40	3,54	3,64	3,79	3,75	3,71	3,68
9	Program Pascasarjana	60	3,93	4,03	4,11	3,92	4,20	4,04
Total Universitas		543	3,59	3,73	3,79	3,70	3,84	3,73

3. Hasil Rekapitulasi Terhadap Pelayanan Perpustakaan

No	Fakultas	Sam pel	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan					Total kepuasan
			Fisik	Kehan dalam	Daya Tanggap	Jaminan	Empati	
1	Fakultas Agama Islam	40	4,10	4,00	4,20	4,13	4,14	4,11
2	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	121	3,46	3,24	3,44	3,47	3,44	3,41
3	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	99	3,35	3,20	3,42	3,46	3,43	3,37
4	Fakultas Pertanian	40	3,63	3,44	3,55	3,46	3,50	3,52
5	Fakultas Teknik	50	3,33	3,17	3,37	3,37	3,50	3,35
6	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	42	3,60	3,35	3,44	3,47	3,49	3,47
7	Fakultas Hukum	51	3,97	3,35	4,07	3,96	3,99	3,87
8	Fakultas Kedokteran	40	3,70	3,49	3,67	3,65	3,56	3,61
9	Program Pascasarjana	60	4,02	3,80	4,01	3,86	3,86	3,91
Total Universitas		543	3,69	3,45	3,69	3,65	3,66	3,62

4. Hasil Rekapitulasi Terhadap Pelayanan Biro Umum

No	Fakultas	Sam pel	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan					Total kepuasan
			Fisik	Kehan dalam	Daya Tanggap	Jaminan	Empati	
1	Fakultas Agama Islam	40	4,19	4,17	4,17	4,25	4,15	4,19
2	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	121	3,88	3,76	3,87	3,85	3,76	3,82
3	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	99	3,88	3,77	4,07	3,88	3,82	3,88
4	Fakultas Pertanian	40	3,79	3,49	3,57	3,65	3,59	3,62
5	Fakultas Teknik	50	3,78	3,59	3,81	3,61	3,69	3,69
6	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	42	4,01	3,78	3,81	3,84	3,82	3,85
7	Fakultas Hukum	51	4,20	4,22	4,25	4,30	4,17	4,23
8	Fakultas Kedokteran	40	4,07	3,97	4,05	4,07	4,02	4,04
9	Program Pascasarjana	60	4,08	3,82	3,86	3,90	3,87	3,91
	Total Universitas	543	3,99	3,84	3,94	3,93	3,88	3,91

5. Hasil Rekapitulasi Terhadap Pelayanan Biro Administrasi Akademik dan Data

No	Fakultas	Sam pel	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan					Total kepuasan
			Fisik	Kehan dalam	Daya Tanggap	Jaminan	Empati	
1	Fakultas Agama Islam	40	4,07	4,09	4,18	4,19	4,09	4,12
2	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	121	3,77	3,80	3,87	3,86	3,74	3,81
3	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	99	3,83	3,77	3,85	3,84	3,81	3,82
4	Fakultas Pertanian	40	3,65	3,57	3,47	3,61	3,46	3,55
5	Fakultas Teknik	50	3,78	3,56	3,62	3,59	3,62	3,63
6	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	42	3,94	3,83	3,90	3,88	3,86	3,88
7	Fakultas Hukum	51	4,11	4,28	4,35	4,27	4,14	4,23
8	Fakultas Kedokteran	40	3,95	3,97	4,08	4,05	4,02	4,01
9	Program Pascasarjana	60	4,01	3,89	3,93	3,96	3,94	3,95
	Total Universitas	543	3,90	3,86	3,92	3,92	3,85	3,89

6. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

No	Fakultas	Sam pel	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan					Total kepuasan
			Fisik	Kehan dalam	Daya Tanggap	Jaminan	Empati	
	Fakultas Agama Islam	40	4,19	4,20	4,17	4,27	4,32	4,23
2	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	121	3,90	3,87	3,88	3,86	3,75	3,85
3	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	99	3,88	3,83	3,89	3,83	3,74	3,83
4	Fakultas Pertanian	40	3,70	3,64	3,44	3,61	3,41	3,56
5	Fakultas Teknik	50	3,87	3,61	3,71	3,64	3,70	3,71
6	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	42	3,95	3,88	3,85	3,88	3,85	3,88
7	Fakultas Hukum	51	4,26	4,25	4,19	4,31	4,19	4,24
8	Fakultas Kedokteran	40	4,01	3,99	4,00	4,05	4,01	4,01
9	Program Pascasarjana	60	4,06	3,96	3,94	3,95	3,96	3,97
	Total Universitas	543	3,98	3,91	3,90	3,93	3,88	3,92

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	40	4,00
2. Ketersediaan kursi, meja dan loker pada ruang dosen	40	3,82
3. Kemudahan dalam mengakses internet	40	3,94
4. Kebersihan ruang dosen	40	4,27
5. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	40	4,45
6. Ketersediaan infocus untuk mengajar	40	4,15
7. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman	40	3,88
8. Ketersediaan air minum di ruang dosen	40	3,73
9. Ketersediaan ruang konsultasi mahasiswa dengan dosen	40	3,68
10. Ketersediaan toilet dosen	40	3,85
11. Kebersihan toilet dosen	40	3,91
Total		3,97

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Kemampuan pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	40	4,42
13. Ketuntasan pelayanan yang diberikan pegawai fakultas	40	4,27
14. Ketepatan waktu pelayanan	40	4,21
15. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	40	4,20
16. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan	40	4,32
Total		4,28

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
17. Kesediaan pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	40	4,27
18. Kepedulian pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	40	4,24
19. Kecepatan pegawai fakultas dalam menyampaikan informasi	40	4,24
Total		4,25

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
20. Pengetahuan pegawai fakultas dalam melaksanakan tugasnya	40	4,09
21. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai fakultas	40	4,00
22. Keamanan data akademik dosen	40	4,18
Total		4,09

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
23. Respon pegawai fakultas saat dihubungi via telepon	40	4,30
24. Perhatian pegawai fakultas pada saat memberi pelayanan	40	4,33
25. Kesediaan pegawai fakultas dalam membantu kesulitan yang dialami dosen	40	4,36
Total		4,33

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	40	3,97
Kehandalan	40	4,28
Daya Tangkap	40	4,25
Jaminan	40	4,09
Empati	40	4,33
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas		4,19

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	40	4,15
2. Kebersihan ruangan	40	4,30
3. Tata letak buku pustaka	40	4,16
4. Kemudahan mengakses buku	40	3,79
Total		4,10

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
5. Ketepatan waktu pelayanan	40	4,06
6. Kemudahan memperoleh informasi pustaka	40	4,20
7. Kemuktahiran pustaka	40	3,97
8. Ketersediaan layanan e-library	40	3,76
Total		4,00

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
9. Kesediaan pegawai dalam memberikan pelayanan	40	4,24
10. Kepedulian pegawai dalam memberikan pelayanan	40	4,18
11. Kecepatan pegawai dalam menyampaikan informasi	40	4,18
Total		4,20

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Pengetahuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya	40	4,15
13. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai	40	4,10
Total		4,13

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
14. Perhatian pegawai saat memberikan pelayanan	40	4,10
15. Kesiapan pegawai membantu kesulitan yang dialami dosen	40	4,18
Total		4,14

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	40	4,10
Kehandalan	40	4,00
Daya Tangkap	40	4,20
Jaminan	40	4,13
Empati	40	4,14
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka		4,11

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	40	4,12
2. Kerapian berpakaian pegawai	40	4,24
3. Kebersihan ruangan	40	4,21
Total		4,19

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	40	4,18
5. Kemudahan akses database dosen	40	4,15
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	40	4,30
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	40	4,21

8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	40	4,16
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	40	4,18
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	40	4,03
Total		4,17

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	40	4,18
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	40	4,15
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	40	4,18
Total		4,17

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	40	4,18
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	40	4,27
16. Keamanan data administrasi dosen	40	4,27
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	40	4,27
Total		4,25

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	40	4,15
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	40	4,17
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	40	4,15
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	40	4,12
Total		4,15

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	40	4,19
Kehandalan	40	4,17
Daya Tangkap	40	4,17
Jaminan	40	4,25
Empati	40	4,15
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum		4,19

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	40	3,99
2. Kerapian berpakaian pegawai	40	4,03
3. Kebersihan ruangan	40	4,18
Total		4,07

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	40	4,12
5. Kemudahan akses database dosen	40	4,12
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	40	4,12
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	40	4,09
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	40	4,06
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	40	4,09
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	40	4,03
Total		4,09

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	40	4,20
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	40	4,15
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	40	4,18
Total		4,18

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	40	4,18
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	40	4,20
16. Keamanan data administrasi dosen	40	4,18
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	40	4,19
Total		4,19

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	40	4,09
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	40	4,12
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	40	4,03
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	40	4,10
Total		4,09

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Administrasi akademik dan data

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	40	4,07
Kehandalan	40	4,09
Daya Tangkap	40	4,18
Jaminan	40	4,19
Empati	40	4,09
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Administrasi akademik dan data		4,12

E. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	40	4,15
2. Kerapian berpakaian pegawai	40	4,21
3. Kebersihan ruangan	40	4,22
Total		4,19

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	40	4,17
5. Kemudahan akses database dosen	40	4,15
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	40	4,33
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	40	4,21
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	40	4,15
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	40	4,21
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	40	4,16
Total		4,20

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	40	4,18
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	40	4,15
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	40	4,18
Total		4,17

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	40	4,28
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	40	4,27
16. Keamanan data administrasi dosen	40	4,30
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	40	4,24
Total		4,27

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	40	4,18
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	40	4,25
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	40	4,16
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	40	4,70
Total		4,32

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	40	4,19
Kehandalan	40	4,20
Daya Tangkap	40	4,17
Jaminan	40	4,27
Empati	40	4,32
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan		4,23

Rekapitulasi Kepuasan Dosen

Aspek Penilaian	N	Mean
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas	40	4,19
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka	40	4,11
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum	40	4,19
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Administrasi akademik dan data	40	4,12
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan	40	4,23
Total Kepuasan Dosen		4,17

8. Hasil Money Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Hasil Monitoring Evaluasi Kepuasan Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

A. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas Fisik

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

Kehandalan

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

Daya Tangkap

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

Jaminan

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

Empati

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

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

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

B. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka

Fisik

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

Kehandalan

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

Daya Tangkap

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

Jaminan

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

Empati

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

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka

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

C. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Fisik

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

Kehandalan

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

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

Daya Tangkap

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

Jaminan

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

Empati

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

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

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

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

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

Kehandalan

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

Daya Tangkap

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

Jaminan

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

Empati

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

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Administrasi akademik dan data

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

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

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

Kehandalan

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

Daya Tangkap

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

Jaminan

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

Empati

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

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

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

Rekapitulasi Kepuasan Dosen

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

9. Hasil Money Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Hasil Monitoring Evaluasi Kepuasan Dosen Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

A. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruang dosen	99	3,33
2. Ketersediaan kursi, meja dan loker pada ruang dosen	99	3,21
3. Kemudahan dalam mengakses internet	99	2,79
4. Kebersihan ruang dosen	99	3,66
5. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	99	4,03
6. Ketersediaan infocus untuk mengajar	99	3,62
7. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman	99	3,44
8. Ketersediaan air minum di ruang dosen	99	3,59
9. Ketersediaan ruang konsultasi mahasiswa dengan dosen	99	2,60
10. Ketersediaan toilet dosen	99	2,84
11. Kebersihan toilet dosen	99	2,86
Total		3,27

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Kemampuan pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	99	3,30
13. Ketuntasan pelayanan yang diberikan pegawai fakultas	99	3,26
14. Ketepatan waktu pelayanan	99	3,38
15. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	99	3,34
16. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan	99	3,29
Total		3,31

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
17. Kesiapan pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	99	3,51
18. Kepedulian pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	99	3,42
19. Kecepatan pegawai fakultas dalam menyampaikan informasi	99	3,35
Total		3,43

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
20. Pengetahuan pegawai fakultas dalam melaksanakan tugasnya	99	3,58
21. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai fakultas	99	3,47
22. Keamanan data akademik dosen	99	3,54
Total		3,53

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
23. Respon pegawai fakultas saat dihubungi via telepon	99	3,69
24. Perhatian pegawai fakultas pada saat memberi pelayanan	99	3,60
25. Kesiapan pegawai fakultas dalam membantu kesulitan yang dialami dosen	99	3,48
Total		3,59

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	99	3,27
Kehandalan	99	3,31
Daya Tangkap	99	3,43
Jaminan	99	3,53
Empati	99	3,59
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas		3,43

B. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	99	3,45
2. Kebersihan ruangan	99	3,26
3. Tata letak buku pustaka	99	3,44
4. Kemudahan mengakses buku	99	3,25
Total		3,35

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
5. Ketepatan waktu pelayanan	99	3,48
6. Kemudahan memperoleh informasi pustaka	99	3,22
7. Kemuktahiran pustaka	99	3,10
8. Ketersediaan layanan e-library	99	3,01
Total		3,20

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
9. Kesediaan pegawai dalam memberikan pelayanan	99	3,39
10. Kepedulian pegawai dalam memberikan pelayanan	99	3,44
11. Kecepatan pegawai dalam menyampaikan informasi	99	3,43
Total		3,42

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Pengetahuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya	99	3,45
13. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai	99	3,46
Total		3,46

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
14. Perhatian pegawai saat memberikan pelayanan	99	3,37
15. Kesiapan pegawai membantu kesulitan yang dialami dosen	99	3,48
Total		3,43

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	99	3,35
Kehandalan	99	3,20
Daya Tangkap	99	3,42
Jaminan	99	3,46
Empati	99	3,43
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka		3,37

C. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	99	3,80
2. Kerapian berpakaian pegawai	99	3,90
3. Kebersihan ruangan	99	3,95
Total		3,88

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	99	3,81
5. Kemudahan akses database dosen	99	3,70
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	99	3,79
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	99	3,77
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	99	3,80
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	99	3,81
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	99	3,73
Total		3,78

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	99	4,53
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	99	3,81
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	99	3,86
Total		4,07

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	99	3,82
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	99	3,91
16. Keamanan data administrasi dosen	99	3,92
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	99	3,88
Total		3,88

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	99	3,79
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	99	3,86
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	99	3,84
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	99	3,78
Total		3,82

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	99	3,88
Kehandalan	99	3,78
Daya Tangkap	99	4,07
Jaminan	99	3,88
Empati	99	3,82
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum		3,88

D. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Administrasi akademik dan data

Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	99	3,64
2. Kerapian berpakaian pegawai	99	3,85
3. Kebersihan ruangan	99	3,99
Total		3,83

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	99	3,89
5. Kemudahan akses database dosen	99	3,69
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	99	3,73
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	99	3,80
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	99	3,79
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	99	3,76
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	99	3,73
Total		3,77

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	99	3,86
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	99	3,81
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	99	3,90
Total		3,85

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	99	3,84
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	99	3,85
16. Keamanan data administrasi dosen	99	3,84
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	99	3,85
Total		3,84

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	99	3,81
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	99	3,85
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	99	3,78
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	99	3,78
Total		3,81

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Administrasi akademik dan data

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	99	3,83
Kehandalan	99	3,77
Daya Tangkap	99	3,85
Jaminan	99	3,84
Empati	99	3,81
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Administrasi akademik dan data		3,82

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	99	3,83
2. Kerapian berpakaian pegawai	99	3,91
3. Kebersihan ruangan	99	3,90
Total		3,88

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	99	3,84
5. Kemudahan akses database dosen	99	3,71
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	99	3,88
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	99	4,00
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	99	3,85
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	99	3,77
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	99	3,79
Total		3,83

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	99	3,93
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	99	3,85
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	99	3,88
Total		3,89

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	99	3,80
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	99	3,92
16. Keamanan data administrasi dosen	99	3,87
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	99	3,72
Total		3,83

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	99	3,72
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	99	3,77
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	99	3,74
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	99	3,71
Total		3,74

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	99	3,88
Kehandalan	99	3,83
Daya Tangkap	99	3,89
Jaminan	99	3,83
Empati	99	3,74
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan		3,83

Rekapitulasi Kepuasan Dosen

Aspek Penilaian	N	Mean
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas	99	3,43
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka	99	3,37
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum	99	3,88
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Administrasi akademik dan data	99	3,82
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan	99	3,83
Total Kepuasan Dosen		3,67

10. Hasil Money Fakultas Pertanian

Hasil Monitoring Evaluasi Kepuasan Dosen Fakultas Pertanian

A. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruang dosen	40	3,16
2. Ketersediaan kursi, meja dan loker pada ruang dosen	40	3,00
3. Kemudahan dalam mengakses internet	40	3,22
4. Kebersihan ruang dosen	40	3,64
5. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	40	3,67
6. Ketersediaan infocus untuk mengajar	40	3,47
7. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman	40	3,64
8. Ketersediaan air minum di ruang dosen	40	3,42
9. Ketersediaan ruang konsultasi mahasiswa dengan dosen	40	2,50
10. Ketersediaan toilet dosen	40	3,47
11. Kebersihan toilet dosen	40	3,47
Total		3,33

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Kemampuan pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	40	3,42
13. Ketuntasan pelayanan yang diberikan pegawai fakultas	40	3,46
14. Ketepatan waktu pelayanan	40	3,52
15. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	40	3,47
16. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan	40	3,44
Total		3,46

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
17. Kesediaan pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	40	3,61
18. Kepedulian pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	40	4,10
19. Kecepatan pegawai fakultas dalam menyampaikan informasi	40	3,50
Total		3,74

Butir Penilaian	N	Mean
20. Pengetahuan pegawai fakultas dalam melaksanakan tugasnya	40	3,89
21. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai fakultas	40	3,42
22. Keamanan data akademik dosen	40	3,56
Total		3,62

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
23. Respon pegawai fakultas saat dihubungi via telepon	40	3,81
24. Perhatian pegawai fakultas pada saat memberi pelayanan	40	3,64
25. Kesediaan pegawai fakultas dalam membantu kesulitan yang dialami dosen	40	3,50
Total		3,65

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	40	3,33
Kehandalan	40	3,46
Daya Tangkap	40	3,74
Jaminan	40	3,62
Empati	40	3,65
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas		3,56

B. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	40	3,64
2. Kebersihan ruangan	40	3,69
3. Tata letak buku pustaka	40	3,64
4. Kemudahan mengakses buku	40	3,55
Total		3,63

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
5. Ketepatan waktu pelayanan	40	3,56
6. Kemudahan memperoleh informasi pustaka	40	3,58
7. Kemuktahiran pustaka	40	3,42
8. Ketersediaan layanan e-library	40	3,22
Total		3,44

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
9. Kesiediaan pegawai dalam memberikan pelayanan	40	3,64
10. Kepedulian pegawai dalam memberikan pelayanan	40	3,53
11. Kecepatan pegawai dalam menyampaikan informasi	40	3,49
Total		3,55

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Pengetahuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya	40	3,44
13. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai	40	3,47
Total		3,46

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
14. Perhatian pegawai saat memberikan pelayanan	40	3,53
15. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan yang dialami dosen	40	3,47
Total		3,50

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	40	3,63
Kehandalan	40	3,44
Daya Tangkap	40	3,55
Jaminan	40	3,46
Empati	40	3,50
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka		3,52

C. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	40	3,65
2. Kerapian berpakaian pegawai	40	3,80
3. Kebersihan ruangan	40	3,92
Total		3,79

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	40	3,53
5. Kemudahan akses database dosen	40	3,50
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	40	3,45
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	40	3,44
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	40	3,59
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	40	3,45
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	40	3,47
Total		3,49

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	40	3,50
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	40	3,36
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	40	3,84
Total		3,57

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	40	3,67
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	40	3,64
16. Keamanan data administrasi dosen	40	3,56
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	40	3,72
Total		3,65

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	40	3,54
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	40	3,61
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	40	3,55
21. Kesiapan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	40	3,61
Total		3,59

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	40	3,79
Kehandalan	40	3,49
Daya Tangkap	40	3,57
Jaminan	40	3,61
Empati	40	3,59
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum		3,61

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	40	3,40
2. Kerapian berpakaian pegawai	40	3,72
3. Kebersihan ruangan	40	3,83
Total		3,65

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	40	3,69
5. Kemudahan akses database dosen	40	3,61
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	40	3,60
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	40	3,56
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	40	3,47
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	40	3,50
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	40	3,53
Total		3,57

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	40	3,45
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	40	3,53
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	40	3,42
Total		3,47

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	40	3,67
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	40	3,58
16. Keamanan data administrasi dosen	40	3,55
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	40	3,64
Total		3,61

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	40	3,44
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	40	3,42
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	40	3,53
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	40	3,47
Total		3,46

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Administrasi akademik dan data

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	40	3,65
Kehandalan	40	3,57
Daya Tangkap	40	3,47
Jaminan	40	3,61
Empati	40	3,46
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Administrasi akademik dan data		3,55

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	40	3,69
2. Kerapian berpakaian pegawai	40	3,80
3. Kebersihan ruangan	40	3,61
Total		3,70

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	40	3,58
5. Kemudahan akses database dosen	40	3,53
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	40	4,39
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	40	3,57
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	40	3,56
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	40	3,43
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	40	3,45
Total		3,64

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	40	3,42
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	40	3,56
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	40	3,33
Total		3,44

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	40	3,67
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	40	3,62
16. Keamanan data administrasi dosen	40	3,79
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	40	3,36
Total		3,61

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	40	3,48
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	40	3,47
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	40	3,33
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	40	3,36
Total		3,41

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	40	3,70
Kehandalan	40	3,64
Daya Tangkap	40	3,44
Jaminan	40	3,61
Empati	40	3,41
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan		3,56

Rekapitulasi Kepuasan Dosen

Aspek Penilaian	N	Mean
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas	40	3,56
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka	40	3,52
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum	40	3,61
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Administrasi akademik dan data	40	3,55
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan	40	3,56
Total Kepuasan Dosen		3,56

11. Hasil Money Fakultas Teknik

Hasil Monitoring Evaluasi Kepuasan Dosen Fakultas Teknik

A. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruang dosen	50	3,22
2. Ketersediaan kursi, meja dan loker pada ruang dosen	50	3,00
3. Kemudahan dalam mengakses internet	50	2,91
4. Kebersihan ruang dosen	50	3,59
5. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	50	3,63
6. Ketersediaan infocus untuk mengajar	50	3,67
7. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman	50	3,50
8. Ketersediaan air minum di ruang dosen	50	3,42
9. Ketersediaan ruang konsultasi mahasiswa dengan dosen	50	2,70
10. Ketersediaan toilet dosen	50	3,22
11. Kebersihan toilet dosen	50	3,26
Total		3,28

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Kemampuan pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	50	3,32
13. Ketuntasan pelayanan yang diberikan pegawai fakultas	50	3,24
14. Ketepatan waktu pelayanan	50	3,42
15. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	50	3,45
16. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan	50	3,36
Total		3,36

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
17. Kesediaan pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	50	3,30
18. Kepedulian pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	50	3,87
19. Kecepatan pegawai fakultas dalam menyampaikan informasi	50	3,47
Total		3,55

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
20. Pengetahuan pegawai fakultas dalam melaksanakan tugasnya	50	3,40
21. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai fakultas	50	3,38
22. Keamanan data akademik dosen	50	3,43
Total		3,40

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
23. Respon pegawai fakultas saat dihubungi via telepon	50	3,63
24. Perhatian pegawai fakultas pada saat memberi pelayanan	50	3,52
25. Kesediaan pegawai fakultas dalam membantu kesulitan yang dialami dosen	50	3,47
Total		3,54

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	50	3,28
Kehandalan	50	3,36
Daya Tangkap	50	3,55
Jaminan	50	3,40
Empati	50	3,54
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas		3,43

B. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	50	3,41
2. Kebersihan ruangan	50	3,35
3. Tata letak buku pustaka	50	3,29
4. Kemudahan mengakses buku	50	3,28
Total		3,33

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
5. Ketepatan waktu pelayanan	50	3,39
6. Kemudahan memperoleh informasi pustaka	50	3,24
7. Kemuktahiran pustaka	50	2,98
8. Ketersediaan layanan e-library	50	3,08
Total		3,17

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
9. Kesiediaan pegawai dalam memberikan pelayanan	50	3,35
10. Kepedulian pegawai dalam memberikan pelayanan	50	3,38
11. Kecepatan pegawai dalam menyampaikan informasi	50	3,37
Total		3,37

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Pengetahuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya	50	3,38
13. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai	50	3,37
Total		3,37

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
14. Perhatian pegawai saat memberikan pelayanan	50	3,30
15. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan yang dialami dosen	50	3,43
Total		3,37

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	50	3,33
Kehandalan	50	3,17
Daya Tangkap	50	3,37
Jaminan	50	3,37
Empati	50	3,37
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka		3,32

C. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	50	3,69
2. Kerapian berpakaian pegawai	50	3,78
3. Kebersihan ruangan	50	3,87
Total		3,78

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	50	3,50
5. Kemudahan akses database dosen	50	3,41
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	50	3,65
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	50	3,59
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	50	3,60
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	50	3,65
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	50	3,70
Total		3,59

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	50	4,26
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	50	3,57
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	50	3,61
Total		3,81

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	50	3,61
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	50	3,65
16. Keamanan data administrasi dosen	50	3,59
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	50	3,58
Total		3,61

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	50	3,58
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	50	3,65
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	50	3,76
21. Kesiapan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	50	3,75
Total		3,69

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	50	3,78
Kehandalan	50	3,59
Daya Tangkap	50	3,81
Jaminan	50	3,61
Empati	50	3,69
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum		3,69

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	50	3,68
2. Kerapian berpakaian pegawai	50	3,76
3. Kebersihan ruangan	50	3,89
Total		3,78

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	50	3,54
5. Kemudahan akses database dosen	50	3,52
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	50	3,52
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	50	3,59
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	50	3,63
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	50	3,54
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	50	3,54
Total		3,56

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	50	3,70
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	50	3,46
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	50	3,69
Total		3,62

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	50	3,57
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	50	3,62
16. Keamanan data administrasi dosen	50	3,59
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	50	3,60
Total		3,59

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	50	3,57
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	50	3,70
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	50	3,59
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	50	3,61
Total		3,62

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Administrasi akademik dan data

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	50	3,78
Kehandalan	50	3,56
Daya Tangkap	50	3,62
Jaminan	50	3,59
Empati	50	3,62
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Administrasi akademik dan data		3,63

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	50	3,78
2. Kerapian berpakaian pegawai	50	3,91
3. Kebersihan ruangan	50	3,93
Total		3,87

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	50	3,61
5. Kemudahan akses database dosen	50	3,47
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	50	3,57
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	50	3,64
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	50	3,66
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	50	3,72
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	50	3,59
Total		3,61

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	50	3,73
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	50	3,69
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	50	3,72
Total		3,71

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	50	3,63
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	50	3,72
16. Keamanan data administrasi dosen	50	3,63
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	50	3,59
Total		3,64

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	50	3,40
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	50	3,57
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	50	3,59
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	50	4,25
Total		3,70

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	50	3,87
Kehandalan	50	3,61
Daya Tangkap	50	3,71
Jaminan	50	3,64
Empati	50	3,70
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan		3,71

Rekapitulasi Kepuasan Dosen

Aspek Penilaian	N	Mean
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas	50	3,43
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka	50	3,32
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum	50	3,69
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Administrasi akademik dan data	50	3,63
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan	50	3,71
Total Kepuasan Dosen		3,56

12. Hasil Money Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Hasil Monitoring Evaluasi Kepuasan Dosen Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

A. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruang dosen	42	3,50
2. Ketersediaan kursi, meja dan loker pada ruang dosen	42	3,75
3. Kemudahan dalam mengakses internet	42	3,50
4. Kebersihan ruang dosen	42	3,77
5. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	42	4,23
6. Ketersediaan infocus untuk mengajar	42	3,90
7. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman	42	3,97
8. Ketersediaan air minum di ruang dosen	42	3,70
9. Ketersediaan ruang konsultasi mahasiswa dengan dosen	42	3,12
10. Ketersediaan toilet dosen	42	3,63
11. Kebersihan toilet dosen	42	3,77
Total		3,71

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Kemampuan pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	42	3,70
13. Ketuntasan pelayanan yang diberikan pegawai fakultas	42	3,73
14. Ketepatan waktu pelayanan	42	4,23
15. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	42	3,63
16. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan	42	3,67
Total		3,79

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
17. Kesiapan pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	42	3,57
18. Kepedulian pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	42	3,60
19. Kecepatan pegawai fakultas dalam menyampaikan informasi	42	3,63
Total		3,60

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
20. Pengetahuan pegawai fakultas dalam melaksanakan tugasnya	42	3,43
21. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai fakultas	42	3,57
22. Keamanan data akademik dosen	42	3,45
Total		3,48

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
23. Respon pegawai fakultas saat dihubungi via telepon	42	3,73
24. Perhatian pegawai fakultas pada saat memberi pelayanan	42	3,74
25. Kesiapan pegawai fakultas dalam membantu kesulitan yang dialami dosen	42	3,72
Total		3,73

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	42	3,71
Kehandalan	42	3,79
Daya Tangkap	42	3,60
Jaminan	42	3,48
Empati	42	3,73
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas		3,66

B. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	42	3,57
2. Kebersihan ruangan	42	3,73
3. Tata letak buku pustaka	42	3,53
4. Kemudahan mengakses buku	42	3,58
Total		3,60

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
5. Ketepatan waktu pelayanan	42	3,43
6. Kemudahan memperoleh informasi pustaka	42	3,33
7. Kemuktahiran pustaka	42	3,29
8. Ketersediaan layanan e-library	42	3,36
Total		3,35

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
9. Kesediaan pegawai dalam memberikan pelayanan	42	3,32
10. Kepedulian pegawai dalam memberikan pelayanan	42	3,60
11. Kecepatan pegawai dalam menyampaikan informasi	42	3,40
Total		3,44

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Pengetahuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya	42	3,43
13. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai	42	3,50
Total		3,47

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
14. Perhatian pegawai saat memberikan pelayanan	42	3,57
15. Kesiapan pegawai membantu kesulitan yang dialami dosen	42	3,40
Total		3,49

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	42	3,60
Kehandalan	42	3,35
Daya Tangkap	42	3,44
Jaminan	42	3,47
Empati	42	3,49
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka		3,47

C. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	42	3,85
2. Kerapian berpakaian pegawai	42	4,03
3. Kebersihan ruangan	42	4,13
Total		4,01

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	42	3,70
5. Kemudahan akses database dosen	42	3,73
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	42	3,67
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	42	3,80
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	42	3,73
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	42	3,80
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	42	3,81
Total		3,75

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	42	3,90
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	42	3,80
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	42	3,73
Total		3,81

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	42	3,80
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	42	3,85
16. Keamanan data administrasi dosen	42	3,83
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	42	3,87
Total		3,84

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	42	3,89
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	42	3,73
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	42	3,87
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	42	3,80
Total		3,82

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	42	4,01
Kehandalan	42	3,75
Daya Tangkap	42	3,81
Jaminan	42	3,84
Empati	42	3,82
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum		3,85

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	42	3,88
2. Kerapian berpakaian pegawai	42	4,02
3. Kebersihan ruangan	42	3,93
Total		3,94

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	42	3,73
5. Kemudahan akses database dosen	42	3,79
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	42	3,87
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	42	3,83
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	42	3,87
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	42	3,85
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	42	3,87
Total		3,83

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	42	3,97
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	42	3,90
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	42	3,83
Total		3,90

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	42	3,87
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	42	3,87
16. Keamanan data administrasi dosen	42	3,93
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	42	3,87
Total		3,88

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	42	3,87
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	42	3,77
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	42	3,97
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	42	3,83
Total		3,86

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Administrasi akademik dan data

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	42	3,94
Kehandalan	42	3,83
Daya Tangkap	42	3,90
Jaminan	42	3,88
Empati	42	3,86
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Administrasi akademik dan data		3,88

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	42	3,83
2. Kerapian berpakaian pegawai	42	4,03
3. Kebersihan ruangan	42	4,00
Total		3,95

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	42	3,84
5. Kemudahan akses database dosen	42	3,69
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	42	3,93
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	42	3,97
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	42	3,83
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	42	4,00
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	42	3,87
Total		3,88

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	42	3,90
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	42	3,82
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	42	3,83
Total		3,85

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	42	3,87
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	42	3,90
16. Keamanan data administrasi dosen	42	3,84
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	42	3,90
Total		3,88

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	42	3,83
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	42	3,80
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	42	3,93
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	42	3,85
Total		3,85

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	42	3,95
Kehandalan	42	3,88
Daya Tangkap	42	3,85
Jaminan	42	3,88
Empati	42	3,85
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan		3,88

Rekapitulasi Kepuasan Dosen

Aspek Penilaian	N	Mean
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas	42	3,66
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka	42	3,47
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum	42	3,85
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Administrasi akademik dan data	42	3,88
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan	42	3,88
Total Kepuasan Dosen		3,75

13. Hasil Money Fakultas Hukum

Hasil Monitoring Evaluasi Kepuasan Dosen Fakultas Hukum

A. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruang dosen	51	3,92
2. Ketersediaan kursi, meja dan loker pada ruang dosen	51	3,97
3. Kemudahan dalam mengakses internet	51	4,03
4. Kebersihan ruang dosen	51	4,38
5. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	51	4,35
6. Ketersediaan infocus untuk mengajar	51	3,92
7. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman	51	3,84
8. Ketersediaan air minum di ruang dosen	51	3,70
9. Ketersediaan ruang konsultasi mahasiswa dengan dosen	51	3,42
10. Ketersediaan toilet dosen	51	3,62
11. Kebersihan toilet dosen	51	3,95
Total		3,92

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Kemampuan pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	51	4,11
13. Ketuntasan pelayanan yang diberikan pegawai fakultas	51	4,24
14. Ketepatan waktu pelayanan	51	4,22
15. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	51	4,14
16. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan	51	4,03
Total		4,15

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
17. Kesiapan pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	51	4,10
18. Kepedulian pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	51	4,22
19. Kecepatan pegawai fakultas dalam menyampaikan informasi	51	4,19
Total		4,17

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
20. Pengetahuan pegawai fakultas dalam melaksanakan tugasnya	51	3,97
21. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai fakultas	51	3,92
22. Keamanan data akademik dosen	51	4,15
Total		4,01

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
23. Respon pegawai fakultas saat dihubungi via telepon	51	4,19
24. Perhatian pegawai fakultas pada saat memberi pelayanan	51	4,24
25. Kesiapan pegawai fakultas dalam membantu kesulitan yang dialami dosen	51	4,24
Total		4,23

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	51	3,92
Kehandalan	51	4,15
Daya Tangkap	51	4,17
Jaminan	51	4,01
Empati	51	4,23
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas		4,09

B. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	51	3,92
2. Kebersihan ruangan	51	4,22
3. Tata letak buku pustaka	51	4,03
4. Kemudahan mengakses buku	51	3,73
Total		3,97

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
5. Ketepatan waktu pelayanan	51	3,89
6. Kemudahan memperoleh informasi pustaka	51	3,73
7. Kemuktahiran pustaka	51	3,81
8. Ketersediaan layanan e-library	51	3,62
Total		3,76

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
9. Kesiediaan pegawai dalam memberikan pelayanan	51	4,16
10. Kepedulian pegawai dalam memberikan pelayanan	51	4,05
11. Kecepatan pegawai dalam menyampaikan informasi	51	4,00
Total		4,07

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Pengetahuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya	51	4,08
13. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai	51	3,84
Total		3,96

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
14. Perhatian pegawai saat memberikan pelayanan	51	3,92
15. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan yang dialami dosen	51	4,05
Total		3,99

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	51	3,97
Kehandalan	51	3,76
Daya Tangkap	51	4,07
Jaminan	51	3,96
Empati	51	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	51	4,14
2. Kerapian berpakaian pegawai	51	4,20
3. Kebersihan ruangan	51	4,26
Total		4,20

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	51	4,29
5. Kemudahan akses database dosen	51	4,23
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	51	4,31
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	51	4,26
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	51	4,20
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	51	4,23
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	51	4,10
Total		4,23

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	51	4,26
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	51	4,27
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	51	4,23
Total		4,25

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	51	4,14
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	51	4,37
16. Keamanan data administrasi dosen	51	4,31
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	51	4,39
Total		4,30

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	51	4,25
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	51	4,32
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	51	4,20
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	51	4,14
Total		4,17

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	51	4,20
Kehandalan	51	4,23
Daya Tangkap	51	4,25
Jaminan	51	4,30
Empati	51	4,17
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum		4,23

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	51	4,00
2. Kerapian berpakaian pegawai	51	4,06
3. Kebersihan ruangan	51	4,29
Total		4,11

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	51	4,30
5. Kemudahan akses database dosen	51	4,19
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	51	4,20
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	51	4,22
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	51	4,10
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	51	4,42
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	51	4,50
Total		4,28

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	51	4,30
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	51	4,29
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	51	4,47
Total		4,35

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	51	4,30
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	51	4,28
16. Keamanan data administrasi dosen	51	4,24
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	51	4,25
Total		4,27

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	51	4,11
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	51	4,22
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	51	4,05
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	51	4,16
Total		4,14

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Administrasi akademik dan data

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	51	4,11
Kehandalan	51	4,28
Daya Tangkap	51	4,35
Jaminan	51	4,27
Empati	51	4,14
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Administrasi akademik dan data		4,23

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	51	4,25
2. Kerapian berpakaian pegawai	51	4,24
3. Kebersihan ruangan	51	4,28
Total		4,26

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	51	4,19
5. Kemudahan akses database dosen	51	4,22
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	51	4,38
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	51	4,30
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	51	4,19
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	51	4,30
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	51	4,17
Total		4,25

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	51	4,10
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	51	4,25
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	51	4,22
Total		4,19

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	51	4,24
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	51	4,37
16. Keamanan data administrasi dosen	51	4,34
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	51	4,27
Total		4,31

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	51	4,19
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	51	4,15
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	51	4,22
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	51	4,19
Total		4,19

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	51	4,26
Kehandalan	51	4,25
Daya Tangkap	51	4,19
Jaminan	51	4,31
Empati	51	4,19
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan		4,24

Rekapitulasi Kepuasan Dosen

Aspek Penilaian	N	Mean
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas	51	4,09
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka	51	3,95
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum	51	4,23
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Administrasi akademik dan data	51	4,23
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan	51	4,24
Total Kepuasan Dosen		4,15

14. Hasil Fakultas Kedokteran

Hasil Monitoring Evaluasi Kepuasan Dosen Fakultas Kedokteran

A. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruang dosen	40	3,65
2. Ketersediaan kursi, meja dan loker pada ruang dosen	40	3,48
3. Kemudahan dalam mengakses internet	40	3,13
4. Kebersihan ruang dosen	40	3,96
5. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	40	4,17
6. Ketersediaan infocus untuk mengajar	40	3,93
7. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman	40	3,67
8. Ketersediaan air minum di ruang dosen	40	3,59
9. Ketersediaan ruang konsultasi mahasiswa dengan dosen	40	2,88
10. Ketersediaan toilet dosen	40	3,22
11. Kebersihan toilet dosen	40	3,26
Total		3,54

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Kemampuan pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	40	3,65
13. Ketuntasan pelayanan yang diberikan pegawai fakultas	40	3,67
14. Ketepatan waktu pelayanan	40	3,59
15. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	40	3,70
16. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan	40	3,59
Total		3,64

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
17. Kesediaan pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	40	3,83
18. Kepedulian pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	40	3,81
19. Kecepatan pegawai fakultas dalam menyampaikan informasi	40	3,72
Total		3,79

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
20. Pengetahuan pegawai fakultas dalam melaksanakan tugasnya	40	3,74
21. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai fakultas	40	3,69
22. Keamanan data akademik dosen	40	3,81
Total		3,75

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
23. Respon pegawai fakultas saat dihubungi via telepon	40	3,76
24. Perhatian pegawai fakultas pada saat memberi pelayanan	40	3,71
25. Kesediaan pegawai fakultas dalam membantu kesulitan yang dialami dosen	40	3,65
Total		3,71

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	40	3,54
Kehandalan	40	3,64
Daya Tangkap	40	3,79
Jaminan	40	3,75
Empati	40	3,71
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas		3,68

B. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	40	3,74
2. Kebersihan ruangan	40	3,98
3. Tata letak buku pustaka	40	3,63
4. Kemudahan mengakses buku	40	3,44
Total		3,70

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
5. Ketepatan waktu pelayanan	40	3,65
6. Kemudahan memperoleh informasi pustaka	40	3,56
7. Kemuktahiran pustaka	40	3,46
8. Ketersediaan layanan e-library	40	3,27
Total		3,49

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
9. Kesediaan pegawai dalam memberikan pelayanan	40	3,63
10. Kepedulian pegawai dalam memberikan pelayanan	40	3,72
11. Kecepatan pegawai dalam menyampaikan informasi	40	3,65
Total		3,67

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Pengetahuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya	40	3,70
13. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai	40	3,59
Total		3,65

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
14. Perhatian pegawai saat memberikan pelayanan	40	3,56
15. Kesiapan pegawai membantu kesulitan yang dialami dosen	40	3,57
Total		3,56

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	40	3,70
Kehandalan	40	3,49
Daya Tangkap	40	3,67
Jaminan	40	3,65
Empati	40	3,56
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka		3,61

C. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	40	3,98
2. Kerapian berpakaian pegawai	40	4,10
3. Kebersihan ruangan	40	4,12
Total		4,07

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	40	4,06
5. Kemudahan akses database dosen	40	3,91
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	40	4,02
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	40	4,00
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	40	3,96
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	40	3,98
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	40	3,89
Total		3,97

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	40	4,04
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	40	4,00
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	40	4,12
Total		4,05

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	40	4,00
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	40	4,09
16. Keamanan data administrasi dosen	40	4,11
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	40	4,09
Total		4,07

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	40	4,00
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	40	4,06
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	40	4,04
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	40	4,00
Total		4,02

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	40	4,07
Kehandalan	40	3,97
Daya Tangkap	40	4,05
Jaminan	40	4,07
Empati	40	4,02
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum		4,02

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	40	3,75
2. Kerapian berpakaian pegawai	40	3,96
3. Kebersihan ruangan	40	4,13
Total		3,95

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	40	4,04
5. Kemudahan akses database dosen	40	3,96
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	40	3,93
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	40	4,00
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	40	3,96
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	40	3,94
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	40	3,93
Total		3,97

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	40	4,12
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	40	4,04
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	40	4,07
Total		4,08

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	40	4,00
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	40	4,15
16. Keamanan data administrasi dosen	40	4,04
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	40	4,02
Total		4,05

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	40	4,00
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	40	4,06
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	40	3,98
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	40	4,02
Total		4,02

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Administrasi akademik dan data

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	40	3,95
Kehandalan	40	3,97
Daya Tangkap	40	4,08
Jaminan	40	4,05
Empati	40	4,02
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Administrasi akademik dan data		4,01

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	40	4,00
2. Kerapian berpakaian pegawai	40	4,04
3. Kebersihan ruangan	40	4,01
Total		4,01

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	40	3,99
5. Kemudahan akses database dosen	40	3,93
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	40	4,09
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	40	4,06
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	40	4,02
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	40	3,93
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	40	3,91
Total		3,99

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	40	4,00
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	40	4,05
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	40	3,96
Total		4,00

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	40	3,94
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	40	4,10
16. Keamanan data administrasi dosen	40	4,20
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	40	3,95
Total		4,05

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	40	3,96
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	40	4,00
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	40	3,98
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	40	4,10
Total		4,01

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	40	4,01
Kehandalan	40	3,99
Daya Tangkap	40	4,00
Jaminan	40	4,05
Empati	40	4,01
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan		4,01

Rekapitulasi Kepuasan Dosen

Aspek Penilaian	N	Mean
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas	40	3,68
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka	40	3,61
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum	40	4,02
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Administrasi akademik dan data	40	4,01
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan	40	4,01
Total Kepuasan Dosen		3,87

15. Hasil Program Pascasarjana

Hasil Monitoring Evaluasi Kepuasan Dosen Program Pascasarjana

A. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruang dosen	60	4,07
2. Ketersediaan kursi, meja dan loker pada ruang dosen	60	3,93
3. Kemudahan dalam mengakses internet	60	3,83
4. Kebersihan ruang dosen	60	4,28
5. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	60	4,24
6. Ketersediaan infocus untuk mengajar	60	4,07
7. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman	60	3,66
8. Ketersediaan air minum di ruang dosen	60	3,76
9. Ketersediaan ruang konsultasi mahasiswa dengan dosen	60	3,73
10. Ketersediaan toilet dosen	60	3,72
11. Kebersihan toilet dosen	60	3,97
Total		3,93

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Kemampuan pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	60	4,00
13. Ketuntasan pelayanan yang diberikan pegawai fakultas	60	4,14
14. Ketepatan waktu pelayanan	60	4,02
15. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	60	4,11
16. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan	60	3,90
Total		4,03

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
17. Kesiapan pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	60	4,00
18. Kepedulian pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	60	4,20
19. Kecepatan pegawai fakultas dalam menyampaikan informasi	60	4,14
Total		4,11

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
20. Pengetahuan pegawai fakultas dalam melaksanakan tugasnya	60	3,90
21. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai fakultas	60	3,76
22. Keamanan data akademik dosen	60	4,10
Total		3,92

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
23. Respon pegawai fakultas saat dihubungi via telepon	60	4,17
24. Perhatian pegawai fakultas pada saat memberi pelayanan	60	4,20
25. Kesiapan pegawai fakultas dalam membantu kesulitan yang dialami dosen	60	4,24
Total		4,20

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	60	3,93
Kehandalan	60	4,03
Daya Tangkap	60	4,11
Jaminan	60	3,92
Empati	60	4,20
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas		4,04

B. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	60	4,10
2. Kebersihan ruangan	60	4,21
3. Tata letak buku pustaka	60	3,97
4. Kemudahan mengakses buku	60	3,79
Total		4,02

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
5. Ketepatan waktu pelayanan	60	3,86
6. Kemudahan memperoleh informasi pustaka	60	3,72
7. Kemuktahiran pustaka	60	3,79
8. Ketersediaan layanan e-library	60	3,83
Total		3,80

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
9. Kesediaan pegawai dalam memberikan pelayanan	60	4,03
10. Kepedulian pegawai dalam memberikan pelayanan	60	4,10
11. Kecepatan pegawai dalam menyampaikan informasi	60	3,89
Total		4,01

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Pengetahuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya	60	3,97
13. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai	60	3,76
Total		3,86

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
14. Perhatian pegawai saat memberikan pelayanan	60	3,79
15. Kesiapan pegawai membantu kesulitan yang dialami dosen	60	3,93
Total		3,86

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	60	4,02
Kehandalan	60	3,80
Daya Tangkap	60	4,01
Jaminan	60	3,86
Empati	60	3,86
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka		3,91

C. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	60	3,93
2. Kerapian berpakaian pegawai	60	4,07
3. Kebersihan ruangan	60	4,24
Total		4,08

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	60	3,69
5. Kemudahan akses database dosen	60	3,79
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	60	3,90
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	60	3,79
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	60	3,83
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	60	3,86
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	60	3,86
Total		3,82

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	60	3,93
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	60	3,86
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	60	3,79
Total		3,86

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	60	3,90
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	60	3,90
16. Keamanan data administrasi dosen	60	3,86
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	60	3,93
Total		3,90

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	60	3,89
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	60	3,79
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	60	3,93
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	60	3,86
Total		3,87

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	60	4,08
Kehandalan	60	3,82
Daya Tangkap	60	3,86
Jaminan	60	3,90
Empati	60	3,87
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum		3,91

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	60	3,89
2. Kerapian berpakaian pegawai	60	4,07
3. Kebersihan ruangan	60	4,07
Total		4,01

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	60	3,76
5. Kemudahan akses database dosen	60	3,86
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	60	3,93
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	60	3,90
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	60	3,93
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	60	3,93
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	60	3,93
Total		3,89

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	60	3,93
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	60	3,97
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	60	3,90
Total		3,93

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	60	3,97
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	60	4,00
16. Keamanan data administrasi dosen	60	3,97
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	60	3,90
Total		3,96

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	60	4,00
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	60	3,83
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	60	4,03
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	60	3,90
Total		3,94

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Administrasi akademik dan data

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	60	4,01
Kehandalan	60	3,89
Daya Tangkap	60	3,93
Jaminan	60	3,96
Empati	60	3,94
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Administrasi akademik dan data		3,95

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	60	3,94
2. Kerapian berpakaian pegawai	60	4,10
3. Kebersihan ruangan	60	4,14
Total		4,06

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	60	3,83
5. Kemudahan akses database dosen	60	3,99
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	60	4,03
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	60	4,00
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	60	3,93
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	60	4,03
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	60	3,88
Total		3,96

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	60	4,00
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	60	3,90
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	60	3,93
Total		3,94

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	60	4,02
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	60	4,03
16. Keamanan data administrasi dosen	60	3,90
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	60	3,86
Total		3,95

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	60	3,97
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	60	3,90
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	60	4,03
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	60	3,95
Total		3,96

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	60	4,06
Kehandalan	60	3,96
Daya Tangkap	60	3,94
Jaminan	60	3,95
Empati	60	3,96
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan		3,97

Rekapitulasi Kepuasan Dosen

Aspek Penilaian	N	Mean
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas	60	4,04
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka	60	3,91
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum	60	3,91
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Administrasi akademik dan data	60	3,95
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan	60	3,97
Total Kepuasan Dosen		3,96