


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



**BADAN PENJAMINAN MUTU
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
2020**

	UMSU	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 7
	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 2020
Ketua BPM

Dr. Yan Hendra, M.Si

	UMSU	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 7
	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 Fakultas Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi.....	61
16. Hasil Monev Program Pascasarjana.....	65

	UMSU	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 7
	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 2019/2020 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 2019/2020.

	UMSU	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 7
	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 2019/2020, 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
- e. **Empati (*empathy*)** meliputi kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan dosen


 UMSU <small>Unggul Cerdas Terpercaya</small>	UMSU	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020 Edisi : 7 Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	
	KEPUASAN 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 2019/2020 di UMSU. Berdasarkan data yang diperoleh dari Biro Umum, diketahui jumlah dosen tetap aktif adalah 544 orang. Penentuan sampel menggunakan data seluruh dosen tetap yang terbagi pada 9 fakultas dan 1 Program Pascasarjana di UMSU dengan rincian sebagai berikut:

No	Nama Fakultas	Total Dosen
1	Fakultas Agama Islam	43
2	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	95
3	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	89
4	Fakultas Pertanian	56
5	Fakultas Teknik	50
6	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	43
7	Fakultas Hukum	47
8	Fakultas Kedokteran	69
9	Fakultas Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi	8
10	Program Pascasarjana	44


Dengan demikian jumlah angket yang disebar kepada responden berjumlah 544 angket melalui google form. 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	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020 Edisi : 7 Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	
	KEPUASAN DOSEN	


F. INSTRUMEN MONEV


	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
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

 UMSU <small>Unggul Cerdas Terpercaya</small>	UMSU	Waktu Pelaksanaan : Mei 2020 Edisi : 7 Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	
	KEPUASAN DOSEN	


PERTANYAAN	JAWABAN				
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					
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 2021 Edisi : 8 Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	
	KEPUASAN DOSEN	

 UMSU Unggul, Cerdas & Terpercaya	UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA	PETUNJUK PENGISIAN														
	ANGKET	1. Berilah tanda silang (x) pada alternative jawaban yang anda anggap paling sesuai dengan pengetahuan dan pengalaman yang anda rasakan. 2. Setiap pilihan hanya membutuhkan satu jawaban saja Skor Penilaian : 1 = Sangat Tidak Puas 4 = Puas 2 = Tidak Puas 5 = Sangat Puas 3 = Cukup Puas														
	INSTRUMEN KEPUASAN DOSEN	FAKULTAS/PRODI :														
PERTANYAAN	JAWABAN															
	PELAYANAN BIRO UMUM					PELAYANAN BAAD					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 2021 Edisi : 8 Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	
	KEPUASAN DOSEN	

PERTANYAAN	JAWABAN														
	PELAYANAN BIRO UMUM					PELAYANAN BAAD					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 Unggul Cerdas Terpercaya	UMSU	Waktu Pelaksanaan : Mei 2021 Edisi : 8 Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	
	KEPUASAN DOSEN	

G. Hasil Monev Kepuasan Dosen

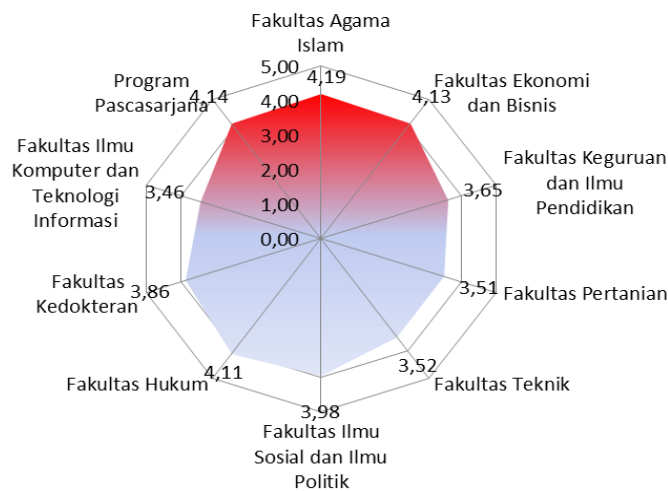
Tingkat kepuasan dosen terhadap pelayanan yang diberikan oleh fakultas, perpustakaan, biro umum, biro administrasi akademik dan data, serta biro keuangan yang disajikan pada tabel 1, secara keseluruhan berada pada level puas, karena skor total kepuasan dosen sebesar 3.85. Jika dilihat dari rincian terhadap pelayanan UMSU, pada pelayanan fakultas dan pustaka terhadap dosen terlihat FKIP, Fakultas Teknik dan FIKTI dinyatakan cukup puas dan fakultas yang lain dengan kategori sudah puas. Untuk pelayanan Biro Umum Fakultas mendapat penilaian sangat puas, FIKTI cukup puas dan fakultas lainnya dinilai puas oleh dosen. Pelayanan yang diberikan oleh BAAD dinilai sudah puas diseluruh fakultas dan untuk keuangan Fakultas Agama Islam dan Hukum dinilai sangat puas, fakultas lainnya dinilai puas oleh dosen.

Tabel 1
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan UMSU

No	Fakultas	Sam pel	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan					Total Kepuasan Dosen
			Fakul tas	Pustaka	Biro Umum	BAAD	Keua ngan	
1	Fakultas Agama Islam	43	4,20	4,12	4,20	4,18	4,24	4,19
2	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	95	4,07	4,19	4,14	4,19	4,06	4,13
3	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	89	3,38	3,34	3,88	3,81	3,82	3,65
4	Fakultas Pertanian	56	3,48	3,50	3,56	3,54	3,47	3,51
5	Fakultas Teknik	50	3,37	3,29	3,67	3,61	3,65	3,52
6	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	43	3,87	3,97	4,03	4,04	3,97	3,98
7	Fakultas Hukum	47	4,00	3,95	4,22	4,17	4,23	4,11
8	Fakultas Kedokteran	69	3,67	3,59	4,03	4,00	3,99	3,86
9	Fakultas Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi	8	3,34	3,29	3,39	3,62	3,65	3,46
10	Program Pascasarjana	44	4,12	4,16	4,17	4,10	4,14	4,14
Total Universitas		544	3,75	3,74	3,93	3,93	3,92	3,85

	UMSU	Waktu Pelaksanaan : Mei 2021
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN DOSEN	Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03

Tingkat Kepuasan Dosen




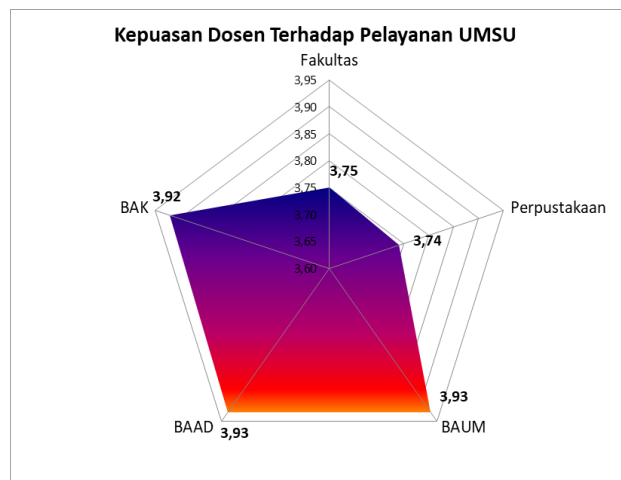
Grafik 1. Tingkat Kepuasan Dosen

Untuk tingkat kepuasan dosen Fakultas Agama Islam mendapat penilaian puas tertinggi dengan skor 4.19 seperti yang terlihat pada tabel dan grafik 1 diatas.

Tabel 2
Kepuasan Dosen Dilihat dari Objek yang Dimonev

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas	3.75
2	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Perpustakaan	3.74
3	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum	3.93
4	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Administrasi Akademik dan Data	3.93
5	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Keuangan	3.92
Rata-rata		3.85

	UMSU	Waktu Pelaksanaan : Mei 2021
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN DOSEN	Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03




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 3.75 sampai 4.00. Skor kepuasan yang paling rendah adalah pelayanan perpustakaan dengan nilai 3.74 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	38	4,15	4,22	4,25	4,10	4,29	4,20
2	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	81	4,05	4,00	4,12	4,10	4,06	4,07
3	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	69	3,24	3,25	3,39	3,48	3,55	3,38
4	Fakultas Pertanian	52	3,31	3,42	3,57	3,45	3,63	3,48
5	Fakultas Teknik	44	3,26	3,26	3,51	3,33	3,49	3,37
6	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	38	4,10	4,02	4,06	3,46	3,71	3,87
7	Fakultas Hukum	43	3,90	4,13	4,15	3,58	4,23	4,00
8	Fakultas Kedokteran	68	3,49	3,64	3,79	3,75	3,67	3,67
9	Fakultas Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi	11	3,26	3,21	3,43	3,33	3,49	3,34
10	Program Pascasarjana	44	4,10	4,04	4,11	4,15	4,20	4,12
Total Universitas		488	3,69	3,72	3,84	3,67	3,83	3,75


	UMSU	Waktu Pelaksanaan : Mei 2021
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN DOSEN	Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03

Total kepuasan terhadap pelayanan fakultas adalah skor yang paling rendah, dengan total skor 3.34. 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 3.34 s/d 4.15 dan Fakultas Agama Islam dinilai puas dengan skor 4.40

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	4.12

Dilihat dari aspek indikator pengukuran, maka kepuasan terhadap pelayanan fisik adalah skor terendah, angka yang paling rendah adalah ketersediaan ruang konsultasi mahasiswa dengan dosen. Dosen pada empat fakultas memberikan penilaian cukup puas yakni Fakultas 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 2021 Edisi : 8 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 2021 Edisi : 8 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 kedua setelah pelayanan fakultas oleh dosen. Secara total angka kepuasan 3.74 dikategorikan pada level puas, namun jika dilihat dari total keseluruhan per fakultas dapat dijelaskan bahwa seluruh dosen memberikan penilaian cukup puas dan puas. 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 Ekonomi dan Bisnis memberikan nilai puas terhadap setiap butir pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan UMSU dengan skor paling rendah, 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	Sam pel	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan					Total kepuasan
			Fisik	Kehandalan	Daya Tanggap	Jaminan	Empati	
1	Fakultas Agama Islam	38	4,11	4,06	4,18	4,10	4,14	4,12
2	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	81	4,23	4,12	4,25	4,22	4,12	4,19
3	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	69	3,36	3,18	3,41	3,42	3,32	3,34
4	Fakultas Pertanian	52	3,58	3,43	3,54	3,46	3,50	3,50
5	Fakultas Teknik	44	3,26	3,15	3,36	3,33	3,36	3,29
6	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	38	4,05	3,99	4,08	3,95	3,77	3,97
7	Fakultas Hukum	43	3,97	3,76	4,05	3,96	3,99	3,95
8	Fakultas Kedokteran	68	3,66	3,44	3,65	3,64	3,56	3,59
9	Fakultas Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi	11	3,26	3,15	3,36	3,33	3,36	3,29
10	Program Pascasarjana	44	4,23	4,12	4,11	4,25	4,11	4,16
	Total Universitas	488	3,77	3,64	3,80	3,77	3,72	3,74

	UMSU	Waktu Pelaksanaan : Mei 2021 Edisi : 8 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 3.93. 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. Pelayanan dari FIKTI dinilai cukup puas dan untuk fakultas lainnya memberikan penilaian puas.

Jika dilihat dalam rincian butir pelayanan yang diberikan semuanya diberi nilai puas hingga sangat puas oleh responden dosen dinyatakan pada butir jaminan dalam memberikan pelayanan dengan skor 3.95.

Tabel 7
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

No	Fakultas	Sampel	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan					Total kepuasan
			Fisik	Kehandalan	Daya Tanggap	Jaminan	Empati	
1	Fakultas Agama Islam	38	4,25	4,20	4,15	4,15	4,25	4,20
2	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	81	4,05	4,00	4,33	4,25	4,08	4,14
3	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	69	3,88	3,76	4,07	3,87	3,81	3,88
4	Fakultas Pertanian	52	3,77	3,44	3,42	3,61	3,56	3,56
5	Fakultas Teknik	44	3,77	3,55	3,80	3,58	3,63	3,67
6	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	38	4,05	3,95	4,15	3,97	4,05	4,03
7	Fakultas Hukum	43	4,20	4,22	4,24	4,27	4,17	4,22
8	Fakultas Kedokteran	68	4,05	3,97	4,02	4,07	4,02	4,03
9	Fakultas Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi	11	3,25	3,25	3,41	3,44	3,62	3,39
10	Program Pascasarjana	44	4,08	4,13	4,25	4,25	4,15	4,17
	Total Universitas	488	3,93	3,85	3,98	3,95	3,93	3,93

	UMSU	Waktu Pelaksanaan : Mei 2021
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN DOSEN	Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03


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 3.93 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 Agama Islam memberikan pernyataan puas paling baik dari total kepuasan, untuk butir kehandalan dan jaminan dinilai sangat puas. Sedangkan Pascasarjana mendapat penilaian puas paling rendah dengan skor 3.66

Tabel 8
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan
Biro Administrasi Akademik dan Data

No	Fakultas	Sam pel	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan					Total kepuasan
			Fisik	Kehan dalam	Daya Tang- gap	Jamin an	Empati	
1	Fakultas Agama Islam	38	4,15	4,25	4,18	4,30	4,09	4,19
2	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	81	4,05	4,20	4,23	4,25	4,09	4,16
3	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	69	4,29	4,02	4,28	4,20	3,95	4,15
4	Fakultas Pertanian	52	4,25	3,95	3,95	4,21	4,15	4,10
5	Fakultas Teknik	44	4,19	4,08	3,95	4,05	3,98	4,05
6	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	38	4,15	4,05	3,95	3,88	4,08	4,02
7	Fakultas Hukum	43	3,95	3,65	3,85	4,15	4,14	3,95
8	Fakultas Kedokteran	68	4,20	4,05	4,08	4,05	4,02	4,08
9	Fakultas Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi	11	4,15	3,90	3,58	3,66	3,77	3,81
10	Program Pascasarjana	44	3,58	3,74	3,54	3,52	3,94	3,66
	Total Universitas	488	3,88	3,93	3,98	3,95	3,88	3,93

	UMSU	Waktu Pelaksanaan : Mei 2021
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN DOSEN	Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03


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 3.47 dengan kriteria puas, demikian pula dengan dosen fakultas lainnya. Hanya Fakultas Agama yang memberikan penilaian puas dengan skor tertinggi yakni 4.18. 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.

Jika dilihat dari masing-masing indikator kepuasan dosen memberikan pernyataan 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 kepuasan
			Fisik	Kehan- dalan	Daya Tanggap	Jami- nan	Empati	
1	Fakultas Agama Islam	38	4,25	4,30	4,21	4,25	4,21	4,24
2	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	81	4,02	4,04	4,15	4,10	4,00	4,06
3	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	69	3,87	3,81	3,86	3,82	3,73	3,82
4	Fakultas Pertanian	52	3,62	3,50	3,43	3,44	3,36	3,47
5	Fakultas Teknik	44	3,83	3,58	3,68	3,63	3,51	3,65
6	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	38	4,02	4,15	3,97	3,84	3,88	3,97
7	Fakultas Hukum	43	4,24	4,24	4,22	4,29	4,18	4,23
8	Fakultas Kedokteran	68	4,00	3,98	3,99	4,02	3,97	3,99
9	Fakultas Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi	11	3,83	3,58	3,68	3,63	3,51	3,65
10	Program Pascasarjana	44	4,06	4,11	4,18	4,21	4,15	4,14
	Total Universitas	488	3,98	3,93	3,94	3,92	3,85	3,92

	UMSU	Waktu Pelaksanaan : Mei 2021
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	KEPUASAN DOSEN	Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03

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 3.94. Angka ini meningkat jika dibandingkan dengan pelayanan yang diberikan pada periode sebelumnya.
2. Pelayanan yang paling memuaskan menurut persepsi dosen adalah pelayanan di BAAD, pelayanan dengan skor terendah adalah pelayanan perpustakaan namun masih dalam kategori penilaian puas
3. Berdasarkan kepuasan dari masing-masing dosen fakultas, dosen Fakultas Agama Islam memberikan pernyataan sangat puas terhadap pelayanan di fakultas, terutama pada pelayanan fisik dan kehandalan pelayanan.
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	43	4,20	4,12	4,20	4,18	4,24	4,19
2	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	95	4,07	4,19	4,14	4,19	4,06	4,13
3	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	89	3,38	3,34	3,88	3,81	3,82	3,65
4	Fakultas Pertanian	56	3,48	3,50	3,56	3,54	3,47	3,51
5	Fakultas Teknik	50	3,37	3,29	3,67	3,61	3,65	3,52
6	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	43	3,87	3,97	4,03	4,04	3,97	3,98
7	Fakultas Hukum	47	4,00	3,95	4,22	4,17	4,23	4,11
8	Fakultas Kedokteran	69	3,67	3,59	4,03	4,00	3,99	3,86
9	Fakultas Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi	8	3,34	3,29	3,39	3,62	3,65	3,46
10	Program Pascasarjana	44	4,12	4,16	4,17	4,10	4,14	4,14
Total Universitas		488	3,75	3,74	3,93	3,93	3,92	3,85

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	38	4,15	4,22	4,25	4,10	4,29	4,20
2	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	81	4,05	4,00	4,12	4,10	4,06	4,07
3	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	69	3,24	3,25	3,39	3,48	3,55	3,38
4	Fakultas Pertanian	52	3,31	3,42	3,57	3,45	3,63	3,48
5	Fakultas Teknik	44	3,26	3,26	3,51	3,33	3,49	3,37
6	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	38	4,10	4,02	4,06	3,46	3,71	3,87
7	Fakultas Hukum	43	3,90	4,13	4,15	3,58	4,23	4,00
8	Fakultas Kedokteran	68	3,49	3,64	3,79	3,75	3,67	3,67
9	Fakultas Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi	11	3,26	3,21	3,43	3,33	3,49	3,34
10	Program Pascasarjana	44	4,10	4,04	4,11	4,15	4,20	4,12
Total Universitas		488	3,69	3,72	3,84	3,67	3,83	3,75

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	38	4,11	4,06	4,18	4,10	4,14	4,12
2	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	81	4,23	4,12	4,25	4,22	4,12	4,19
3	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	69	3,36	3,18	3,41	3,42	3,32	3,34
4	Fakultas Pertanian	52	3,58	3,43	3,54	3,46	3,50	3,50
5	Fakultas Teknik	44	3,26	3,15	3,36	3,33	3,36	3,29
6	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	38	4,05	3,99	4,08	3,95	3,77	3,97
7	Fakultas Hukum	43	3,97	3,76	4,05	3,96	3,99	3,95
8	Fakultas Kedokteran	68	3,66	3,44	3,65	3,64	3,56	3,59
9	Fakultas Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi	11	3,26	3,15	3,36	3,33	3,36	3,29
10	Program Pascasarjana	44	4,23	4,12	4,11	4,25	4,11	4,16
	Total Universitas	488	3,77	3,64	3,80	3,77	3,72	3,74

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	38	4,25	4,20	4,15	4,15	4,25	4,20
2	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	81	4,05	4,00	4,33	4,25	4,08	4,14
3	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	69	3,88	3,76	4,07	3,87	3,81	3,88
4	Fakultas Pertanian	52	3,77	3,44	3,42	3,61	3,56	3,56
5	Fakultas Teknik	44	3,77	3,55	3,80	3,58	3,63	3,67
6	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	38	4,05	3,95	4,15	3,97	4,05	4,03
7	Fakultas Hukum	43	4,20	4,22	4,24	4,27	4,17	4,22
8	Fakultas Kedokteran	68	4,05	3,97	4,02	4,07	4,02	4,03
9	Fakultas Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi	11	3,25	3,25	3,41	3,44	3,62	3,39
10	Program Pascasarjana	44	4,08	4,13	4,25	4,25	4,15	4,17
	Total Universitas	488	3,93	3,85	3,98	3,95	3,93	3,93

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	38	4,15	4,25	4,20	4,18	4,10	4,18
2	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	81	4,08	4,22	4,25	4,31	4,09	4,19
3	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	69	3,82	3,77	3,85	3,83	3,81	3,81
4	Fakultas Pertanian	52	3,64	3,56	3,43	3,60	3,45	3,54
5	Fakultas Teknik	44	3,76	3,54	3,59	3,57	3,59	3,61
6	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	38	4,06	4,11	3,98	4,12	3,95	4,04
7	Fakultas Hukum	43	4,09	4,13	4,27	4,24	4,14	4,17
8	Fakultas Kedokteran	68	3,94	3,97	4,05	4,02	4,01	4,00
9	Fakultas Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi	11	3,25	3,59	4,10	3,57	3,59	3,62
10	Program Pascasarjana	44	4,05	4,13	4,11	4,09	4,12	4,10
	Total Universitas	488	3,88	3,93	3,98	3,95	3,88	3,93

6. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

No	Fakultas	Sam pel	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan					Total kepuasan
			Fisik	Kehan dalam	Daya Tanggap	Jaminan	Empati	
1	Fakultas Agama Islam	38	4,25	4,30	4,21	4,25	4,21	4,24
2	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	81	4,02	4,04	4,15	4,10	4,00	4,06
3	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	69	3,87	3,81	3,86	3,82	3,73	3,82
4	Fakultas Pertanian	52	3,62	3,50	3,43	3,44	3,36	3,47
5	Fakultas Teknik	44	3,83	3,58	3,68	3,63	3,51	3,65
6	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	38	4,02	4,15	3,97	3,84	3,88	3,97
7	Fakultas Hukum	43	4,24	4,24	4,22	4,29	4,18	4,23
8	Fakultas Kedokteran	68	4,00	3,98	3,99	4,02	3,97	3,99
9	Fakultas Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi	11	3,83	3,58	3,68	3,63	3,51	3,65
10	Program Pascasarjana	44	4,06	4,11	4,18	4,21	4,15	4,14
	Total Universitas	488	3,98	3,93	3,94	3,92	3,85	3,92

7. Hasil Monev 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	38	4,00
2. Ketersediaan kursi, meja dan loker pada ruang dosen	38	3,82
3. Kemudahan dalam mengakses internet	38	3,94
4. Kebersihan ruang dosen	38	4,27
5. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	38	4,45
6. Ketersediaan infocus untuk mengajar	38	4,15
7. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman	38	3,88
8. Ketersediaan air minum di ruang dosen	38	3,73
9. Ketersediaan ruang konsultasi mahasiswa dengan dosen	38	3,48
10. Ketersediaan toilet dosen	38	3,85
11. Kebersihan toilet dosen	38	3,91
Total		4,12

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Kemampuan pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	38	4,27
13. Ketuntasan pelayanan yang diberikan pegawai fakultas	38	4,27
14. Ketepatan waktu pelayanan	38	4,21
15. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	38	4,15
16. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan	38	4,18
Total		4,35

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
17. Kesiapan pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	38	4,27
18. Kepedulian pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	38	4,24
19. Kecepatan pegawai fakultas dalam menyampaikan informasi	38	4,24
Total		4,30

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
20. Pengetahuan pegawai fakultas dalam melaksanakan tugasnya	38	4,09
21. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai fakultas	38	4,00
22. Keamanan data akademik dosen	38	4,18
Total		4,13

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
23. Respon pegawai fakultas saat dihubungi via telepon	38	4,21
24. Perhatian pegawai fakultas pada saat memberi pelayanan	38	4,33
25. Kesiapan pegawai fakultas dalam membantu kesulitan yang dialami dosen	38	4,33
Total		4,33

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	38	4,12
Kehandalan	38	4,35
Daya Tangkap	38	4,30
Jaminan	38	4,09
Empati	38	4,29
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas		4,25

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	38	4,12
2. Kebersihan ruangan	38	4,30
3. Tata letak buku pustaka	38	4,12
4. Kemudahan mengakses buku	38	3,79
Total		4,15

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
5. Ketepatan waktu pelayanan	38	4,06
6. Kemudahan memperoleh informasi pustaka	38	4,00
7. Kemuktahiran pustaka	38	3,97
8. Ketersediaan layanan e-library	38	3,76
Total		4,25

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
9. Kesiapan pegawai dalam memberikan pelayanan	38	4,24
10. Kepedulian pegawai dalam memberikan pelayanan	38	4,18
11. Kecepatan pegawai dalam menyampaikan informasi	38	4,12
Total		4,20

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Pengetahuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya	38	4,15
13. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai	38	4,52
Total		4,25

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
14. Perhatian pegawai saat memberikan pelayanan	38	4,09
15. Kesiapan pegawai membantu kesulitan yang dialami dosen	38	4,18
Total		4,14

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	38	4,15
Kehandalan	38	4,25
Daya Tangkap	38	4,20
Jaminan	38	4,25
Empati	38	4,14
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka		4,20

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	38	4,12
2. Kerapian berpakaian pegawai	38	4,24
3. Kebersihan ruangan	38	4,21
Total		4,19

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	38	4,18
5. Kemudahan akses database dosen	38	4,15

6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	38	4,30
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	38	4,21
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	38	4,16
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	38	4,18
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	38	4,03
Total		4,17

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	38	4,18
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	38	4,15
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	38	4,18
Total		4,17

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	38	4,18
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	38	4,27
16. Keamanan data administrasi dosen	38	4,27
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	38	4,27
Total		4,25

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	38	4,15
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	38	4,15
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	38	4,15
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	38	4,12
Total		4,15

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	38	4,19
Kehandalan	38	4,17
Daya Tangkap	38	4,17
Jaminan	38	4,25
Empati	38	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	38	3,97
2. Kerapian berpakaian pegawai	38	4,03
3. Kebersihan ruangan	38	4,18
Total		4,15

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	38	4,12
5. Kemudahan akses database dosen	38	4,12
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	38	4,12
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	38	4,09
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	38	4,06
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	38	4,09
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	38	4,03
Total		4,25

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	38	4,18
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	38	4,15
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	38	4,18
Total		4,18

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	38	4,18
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	38	4,18
16. Keamanan data administrasi dosen	38	4,18
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	38	4,18
Total		4,30

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	38	4,09
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	38	4,09
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	38	4,03
21. Kesediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	38	4,09
Total		4,09

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Administrasi Akademik dan Data

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	38	4,15
Kehandalan	38	4,25
Daya Tangkap	38	4,18
Jaminan	38	4,30
Empati	38	4,09
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan BAAD		4,19

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	38	4,15
2. Kerapian berpakaian pegawai	38	4,21
3. Kebersihan ruangan	38	4,18
Total		4,19

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	38	4,15
5. Kemudahan akses database dosen	38	4,15
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	38	4,33
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	38	4,21
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	38	4,15
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	38	4,21
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	38	4,12
Total		4,20

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	38	4,18
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	38	4,15
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	38	4,18
Total		4,17

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	38	4,21
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	38	4,27
16. Keamanan data administrasi dosen	38	4,27
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	38	4,24
Total		4,27

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	38	4,18
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	38	4,12
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	38	4,15
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	38	4,15
Total		4,32

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	38	4,19
Kehandalan	38	4,20
Daya Tangkap	38	4,17
Jaminan	38	4,27
Empati	38	4,32
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan		4,23

Rekapitulasi Kepuasan Dosen

Aspek Penilaian	N	Mean
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas	38	4,25
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka	38	4,20
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum	38	4,19
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan BAAD	38	4,19
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan	38	4,23
Total Kepuasan Dosen		4,21

8. Hasil Monev 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	81	3,37
2. Ketersediaan kursi, meja dan loker pada ruang dosen	81	3,28
3. Kemudahan dalam mengakses internet	81	2,75
4. Kebersihan ruang dosen	81	3,70
5. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	81	4,00
6. Ketersediaan infocus untuk mengajar	81	3,65
7. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman	81	3,49
8. Ketersediaan air minum di ruang dosen	81	3,69
9. Ketersediaan ruang konsultasi mahasiswa dengan dosen	81	3,58
10. Ketersediaan toilet dosen	81	3,25
11. Kebersihan toilet dosen	81	3,43
Total		3,25

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Kemampuan pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	81	3,22
13. Ketuntasan pelayanan yang diberikan pegawai fakultas	81	3,24
14. Ketepatan waktu pelayanan	81	3,25
15. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	81	3,40
16. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan	81	3,34
Total		3,68

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
17. Kesediaan pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	81	3,53
18. Kepedulian pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	81	3,42
19. Kecepatan pegawai fakultas dalam menyampaikan informasi	81	3,30
Total		3,60

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
20. Pengetahuan pegawai fakultas dalam melaksanakan tugasnya	81	3,43
21. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai fakultas	81	3,46
22. Keamanan data akademik dosen	81	3,53
Total		3,48

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
23. Respon pegawai fakultas saat dihubungi via telepon	81	3,65
24. Perhatian pegawai fakultas pada saat memberi pelayanan	81	3,54
25. Kesediaan pegawai fakultas dalam membantu kesulitan yang dialami dosen	81	3,40
Total		3,75

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	81	3,25
Kehandalan	81	3,29
Daya Tangkap	81	3,42
Jaminan	81	3,48
Empati	81	3,73
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas		3,55

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	81	3,51
2. Kebersihan ruangan	81	3,67
3. Tata letak buku pustaka	81	3,35
4. Kemudahan mengakses buku	81	3,12
Total		3,57

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
5. Ketepatan waktu pelayanan	81	3,51
6. Kemudahan memperoleh informasi pustaka	81	3,24
7. Kemuktahiran pustaka	81	3,16
8. Ketersediaan layanan e-library	81	3,25
Total		3,42

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
9. Kesediaan pegawai dalam memberikan pelayanan	81	3,40
10. Kepedulian pegawai dalam memberikan pelayanan	81	3,47
11. Kecepatan pegawai dalam menyampaikan informasi	81	3,42
Total		3,25

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Pengetahuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya	81	3,46
13. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai	81	3,42
Total		3,36

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
14. Perhatian pegawai saat memberikan pelayanan	81	3,43
15. Kesiapan pegawai membantu kesulitan yang dialami dosen	81	3,31
Total		3,43

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	81	3,57
Kehandalan	81	3,42
Daya Tangkap	81	3,25
Jaminan	81	3,36
Empati	81	3,43
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka		3,41

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	81	3,83
2. Kerapian berpakaian pegawai	81	3,89
3. Kebersihan ruangan	81	3,92
Total		4,15

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	81	3,79
5. Kemudahan akses database dosen	81	3,79
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	81	3,77

7. Ketuntasan pelayanan administrasi	81	3,77
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	81	3,69
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	81	3,75
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	81	3,70
Total		3,95

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	81	3,94
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	81	3,83
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	81	3,81
Total		4,25

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	81	3,79
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	81	3,85
16. Keamanan data administrasi dosen	81	3,87
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	81	3,87
Total		4,15

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	81	3,66
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	81	3,79
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	81	3,75
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	81	3,75
Total		4,00

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	81	4,15
Kehandalan	81	3,95
Daya Tangkap	81	4,25
Jaminan	81	4,15
Empati	81	4,00
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum		4,10

D. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Administrasi Akademik dan Data

Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	81	3,60
2. Kerapian berpakaian pegawai	81	3,74
3. Kebersihan ruangan	81	3,92
Total		3,75

Kehandalan

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

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	81	3,87
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	81	3,85
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	81	3,89
Total		3,87

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	81	3,85
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	81	3,83
16. Keamanan data administrasi dosen	81	3,83
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	81	3,81
Total		3,83

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	81	3,72
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	81	3,77
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	81	3,66
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	81	3,75
Total		3,73

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan BAAD

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	81	3,75
Kehandalan	81	3,75
Daya Tangkap	81	3,87
Jaminan	81	3,83
Empati	81	3,73
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan BAAD		3,79

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	81	3,83
2. Kerapian berpakaian pegawai	81	3,91
3. Kebersihan ruangan	81	3,92
Total		3,89

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	81	3,83
5. Kemudahan akses database dosen	81	3,85
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	81	3,96
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	81	3,81
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	81	3,85
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	81	3,81
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	81	3,77
Total		3,84

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	81	3,85
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	81	3,89
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	81	3,83
Total		3,86

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	81	3,81
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	81	3,91
16. Keamanan data administrasi dosen	81	3,85
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	81	3,83
Total		3,85

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	81	3,77
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	81	3,75
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	81	3,74
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	81	3,75
Total		3,75

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	81	3,75
Kehandalan	81	3,95
Daya Tangkap	81	3,85
Jaminan	81	3,79
Empati	81	3,92
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan		3,85

Rekapitulasi Kepuasan Dosen

Aspek Penilaian	N	Mean
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas	81	3,55
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka	81	3,41
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum	81	4,10
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan BAAD	81	3,81
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan	81	3,85
Total Kepuasan Dosen		3,74

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	69	3,33
2. Ketersediaan kursi, meja dan loker pada ruang dosen	69	3,21
3. Kemudahan dalam mengakses internet	69	3,15
4. Kebersihan ruang dosen	69	3,66
5. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	69	4,03
6. Ketersediaan infocus untuk mengajar	69	3,62
7. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman	69	3,44
8. Ketersediaan air minum di ruang dosen	69	3,59
9. Ketersediaan ruang konsultasi mahasiswa dengan dosen	69	3,51
10. Ketersediaan toilet dosen	69	3,38
11. Kebersihan toilet dosen	69	3,29
Total		3,65

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Kemampuan pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	69	3,20
13. Ketuntasan pelayanan yang diberikan pegawai fakultas	69	3,20
14. Ketepatan waktu pelayanan	69	3,24
15. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	69	3,34
16. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan	69	3,29
Total		3,79

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
17. Kesediaan pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	69	3,51
18. Kepedulian pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	69	3,38
19. Kecepatan pegawai fakultas dalam menyampaikan informasi	69	3,29
Total		3,60

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
20. Pengetahuan pegawai fakultas dalam melaksanakan tugasnya	69	3,42
21. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai fakultas	69	3,47
22. Keamanan data akademik dosen	69	3,54
Total		3,48

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
23. Respon pegawai fakultas saat dihubungi via telepon	69	3,69
24. Perhatian pegawai fakultas pada saat memberi pelayanan	69	3,55
25. Kesediaan pegawai fakultas dalam membantu kesulitan yang dialami dosen	69	3,40
Total		3,73

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	69	3,65
Kehandalan	69	3,79
Daya Tangkap	69	3,60
Jaminan	69	3,48
Empati	69	3,73
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas		3,65

B. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	69	3,43
2. Kebersihan ruangan	69	3,61
3. Tata letak buku pustaka	69	3,31
4. Kemudahan mengakses buku	69	3,07
Total		4,15

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
5. Ketepatan waktu pelayanan	69	3,48
6. Kemudahan memperoleh informasi pustaka	69	3,22
7. Kemuktahiran pustaka	69	3,10
8. Ketersediaan layanan e-library	69	2,81
Total		4,02

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
9. Kesediaan pegawai dalam memberikan pelayanan	69	3,39
10. Kepedulian pegawai dalam memberikan pelayanan	69	3,44
11. Kecepatan pegawai dalam menyampaikan informasi	69	3,39
Total		3,85

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Pengetahuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya	69	3,43
13. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai	69	3,39
Total		3,75

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
14. Perhatian pegawai saat memberikan pelayanan	69	3,37
15. Kesiapan pegawai membantu kesulitan yang dialami dosen	69	3,27
Total		3,49

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	69	4,15
Kehandalan	69	4,02
Daya Tangkap	69	3,85
Jaminan	69	3,75
Empati	69	3,49
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka		3,85

C. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	69	3,80
2. Kerapian berpakaian pegawai	69	3,90
3. Kebersihan ruangan	69	3,69
Total		4,01

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	69	3,81
5. Kemudahan akses database dosen	69	3,66
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	69	3,74
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	69	3,77

8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	69	3,74
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	69	3,81
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	69	3,73
Total		4,25

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	69	4,53
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	69	3,81
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	69	3,86
Total		4,03

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	69	3,82
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	69	3,91
16. Keamanan data administrasi dosen	69	3,88
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	69	3,88
Total		4,00

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	69	3,77
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	69	3,86
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	69	3,84
21. Kesediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	69	3,78
Total		3,82

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	69	4,01
Kehandalan	69	4,25
Daya Tangkap	69	4,03
Jaminan	69	4,00
Empati	69	3,82
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	69	3,62
2. Kerapian berpakaian pegawai	69	3,85
3. Kebersihan ruangan	69	3,99
Total		4,15

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	69	3,89
5. Kemudahan akses database dosen	69	3,69
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	69	3,73
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	69	3,80
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	69	3,76
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	69	3,76
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	69	3,73
Total		4,05

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	69	3,86
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	69	3,79
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	69	3,90
Total		3,69

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	69	3,84
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	69	3,85
16. Keamanan data administrasi dosen	69	3,84
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	69	3,80
Total		3,88

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	69	3,81
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	69	3,85
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	69	3,78
21. Kesiapan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	69	3,78
Total		4,08

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan BAAD

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	69	4,15
Kehandalan	69	4,05
Daya Tangkap	69	3,69
Jaminan	69	3,88
Empati	69	4,08
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan BAAD		4,02

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	69	3,81
2. Kerapian berpakaian pegawai	69	3,91
3. Kebersihan ruangan	69	3,90
Total		4,15

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	69	3,84
5. Kemudahan akses database dosen	69	3,71
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	69	3,88
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	69	3,89
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	69	3,85
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	69	3,77
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	69	3,73
Total		4,25

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	69	3,88
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	69	3,85
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	69	3,85
Total		4,03

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	69	3,78
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	69	3,92
16. Keamanan data administrasi dosen	69	3,87
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	69	3,72
Total		4,05

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	69	3,69
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	69	3,77
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	69	3,74
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	69	3,71
Total		4,08

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	69	4,15
Kehandalan	69	4,25
Daya Tangkap	69	4,03
Jaminan	69	4,05
Empati	69	4,08
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan		4,11

Rekapitulasi Kepuasan Dosen

Aspek Penilaian	N	Mean
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas	69	3,65
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka	69	3,85
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum	69	4,02
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan BAAD	69	4,02
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan	69	4,11
Total Kepuasan Dosen		3,81

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	52	3,42
2. Ketersediaan kursi, meja dan loker pada ruang dosen	52	3,57
3. Kemudahan dalam mengakses internet	52	3,43
4. Kebersihan ruang dosen	52	3,64
5. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	52	3,67
6. Ketersediaan infocus untuk mengajar	52	3,47
7. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman	52	3,64
8. Ketersediaan air minum di ruang dosen	52	3,42
9. Ketersediaan ruang konsultasi mahasiswa dengan dosen	52	3,25
10. Ketersediaan toilet dosen	52	3,47
11. Kebersihan toilet dosen	52	3,66
Total		3,54

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Kemampuan pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	52	3,42
13. Ketuntasan pelayanan yang diberikan pegawai fakultas	52	3,42
14. Ketepatan waktu pelayanan	52	3,42
15. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	52	3,42
16. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan	52	3,44
Total		3,55

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
17. Kesediaan pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	52	3,52
18. Kepedulian pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	52	3,52
19. Kecepatan pegawai fakultas dalam menyampaikan informasi	52	3,50
Total		3,20

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
20. Pengetahuan pegawai fakultas dalam melaksanakan tugasnya	52	3,33
21. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai fakultas	52	3,47
22. Keamanan data akademik dosen	52	3,56
Total		3,25

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
23. Respon pegawai fakultas saat dihubungi via telepon	52	3,81
24. Perhatian pegawai fakultas pada saat memberi pelayanan	52	3,64
25. Kesediaan pegawai fakultas dalam membantu kesulitan yang dialami dosen	52	3,44
Total		3,55

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	52	3,54
Kehandalan	52	3,55
Daya Tangkap	52	3,20
Jaminan	52	3,25
Empati	52	3,55
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas		3,42

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	52	3,64
2. Kebersihan ruangan	52	3,69
3. Tata letak buku pustaka	52	3,58
4. Kemudahan mengakses buku	52	3,39
Total		4,02

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
5. Ketepatan waktu pelayanan	52	3,56
6. Kemudahan memperoleh informasi pustaka	52	3,58
7. Kemuktahiran pustaka	52	3,42
8. Ketersediaan layanan e-library	52	3,17
Total		4,08

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
9. Kesediaan pegawai dalam memberikan pelayanan	52	3,64
10. Kepedulian pegawai dalam memberikan pelayanan	52	3,53
11. Kecepatan pegawai dalam menyampaikan informasi	52	3,44
Total		3,69

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Pengetahuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya	52	3,44
13. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai	52	3,47
Total		4,08

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
14. Perhatian pegawai saat memberikan pelayanan	52	3,53
15. Kesiapan pegawai membantu kesulitan yang dialami dosen	52	3,47
Total		4,10

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	52	4,02
Kehandalan	52	4,08
Daya Tangkap	52	3,69
Jaminan	52	4,08
Empati	52	4,10
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka		4,05

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	52	3,52
2. Kerapian berpakaian pegawai	52	3,78
3. Kebersihan ruangan	52	3,92
Total		3,85

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	52	3,53
5. Kemudahan akses database dosen	52	3,47
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	52	3,42

7. Ketuntasan pelayanan administrasi	52	3,42
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	52	3,44
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	52	3,42
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	52	3,47
Total		3,97

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	52	3,50
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	52	3,36
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	52	3,39
Total		4,00

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	52	3,67
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	52	3,50
16. Keamanan data administrasi dosen	52	3,56
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	52	3,72
Total		3,80

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	52	3,50
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	52	3,52
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	52	3,50
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	52	3,52
Total		3,76

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	52	3,85
Kehandalan	52	3,97
Daya Tangkap	52	4,00
Jaminan	52	3,80
Empati	52	3,76
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	52	3,36
2. Kerapian berpakaian pegawai	52	3,72
3. Kebersihan ruangan	52	3,83
Total		4,20

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	52	3,69
5. Kemudahan akses database dosen	52	3,52
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	52	3,56
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	52	3,56
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	52	3,47
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	52	3,50
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	52	3,53
Total		4,05

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	52	3,39
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	52	3,47
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	52	3,42
Total		4,08

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	52	3,67
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	52	3,58
16. Keamanan data administrasi dosen	52	3,53
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	52	3,64
Total		4,05

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	52	3,39
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	52	3,42
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	52	3,53
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	52	3,47
Total		4,02

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Administrasi Akademik dan Data

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	52	4,20
Kehandalan	52	4,05
Daya Tangkap	52	4,08
Jaminan	52	4,05
Empati	52	4,02
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Administrasi Akademik dan Data		4,08

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	52	3,56
2. Kerapian berpakaian pegawai	52	3,69
3. Kebersihan ruangan	52	3,52
Total		3,43

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	52	3,58
5. Kemudahan akses database dosen	52	3,53
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	52	3,53
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	52	3,53
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	52	3,56
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	52	3,28
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	52	3,47
Total		3,60

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	52	3,42
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	52	3,53
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	52	3,33
Total		3,57

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	52	3,36
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	52	3,53
16. Keamanan data administrasi dosen	52	3,53
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	52	3,36
Total		3,88

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	52	3,28
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	52	3,47
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	52	3,33
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	52	3,36
Total		3,75

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	52	3,43
Kehandalan	52	3,60
Daya Tangkap	52	3,57
Jaminan	52	3,88
Empati	52	3,75
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan		3,65

Rekapitulasi Kepuasan Dosen

Aspek Penilaian	N	Mean
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas	52	3,42
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka	52	4,05
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum	52	3,88
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Administrasi Akademik dan Data	52	4,08
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan	52	3,65
Total Kepuasan Dosen		3,82

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	44	3,15
2. Ketersediaan kursi, meja dan loker pada ruang dosen	44	3,24
3. Kemudahan dalam mengakses internet	44	3,33
4. Kebersihan ruang dosen	44	3,33
5. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	44	3,24
6. Ketersediaan infocus untuk mengajar	44	3,67
7. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman	44	3,50
8. Ketersediaan air minum di ruang dosen	44	3,42
9. Ketersediaan ruang konsultasi mahasiswa dengan dosen	44	3,62
10. Ketersediaan toilet dosen	44	3,14
11. Kebersihan toilet dosen	44	3,15
Total		3,75

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Kemampuan pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	44	3,15
13. Ketuntasan pelayanan yang diberikan pegawai fakultas	44	3,24
14. Ketepatan waktu pelayanan	44	3,33
15. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	44	3,33
16. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan	44	3,24
Total		4,15

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
17. Kesediaan pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	44	3,30
18. Kepedulian pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	44	3,87
19. Kecepatan pegawai fakultas dalam menyampaikan informasi	44	3,35
Total		4,15

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
20. Pengetahuan pegawai fakultas dalam melaksanakan tugasnya	44	3,35
21. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai fakultas	44	3,22
22. Keamanan data akademik dosen	44	3,43
Total		4,01

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
23. Respon pegawai fakultas saat dihubungi via telepon	44	3,54
24. Perhatian pegawai fakultas pada saat memberi pelayanan	44	3,48
25. Kesediaan pegawai fakultas dalam membantu kesulitan yang dialami dosen	44	3,43
Total		4,18

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	44	3,75
Kehandalan	44	4,15
Daya Tangkap	44	4,15
Jaminan	44	4,01
Empati	44	4,18
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas		4,05

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	44	3,41
2. Kebersihan ruangan	44	3,35
3. Tata letak buku pustaka	44	3,22
4. Kemudahan mengakses buku	44	3,04
Total		3,97

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
5. Ketepatan waktu pelayanan	44	3,39
6. Kemudahan memperoleh informasi pustaka	44	3,24
7. Kemuktahiran pustaka	44	2,98
8. Ketersediaan layanan e-library	44	3,00
Total		3,43

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
9. Kesediaan pegawai dalam memberikan pelayanan	44	3,35
10. Kepedulian pegawai dalam memberikan pelayanan	44	3,35
11. Kecepatan pegawai dalam menyampaikan informasi	44	3,37
Total		4,01

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Pengetahuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya	44	3,28
13. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai	44	3,37
Total		3,96

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
14. Perhatian pegawai saat memberikan pelayanan	44	3,28
15. Kesiapan pegawai membantu kesulitan yang dialami dosen	44	3,43
Total		3,99

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	44	3,97
Kehandalan	44	3,43
Daya Tangkap	44	4,01
Jaminan	44	3,96
Empati	44	3,99
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka		3,88

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	44	3,67
2. Kerapian berpakaian pegawai	44	3,76
3. Kebersihan ruangan	44	3,87
Total		3,69

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	44	3,41
5. Kemudahan akses database dosen	44	3,39
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	44	3,65

7. Ketuntasan pelayanan administrasi	44	3,59
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	44	3,50
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	44	3,65
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	44	3,65
Total		3,58

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	44	4,26
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	44	3,57
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	44	3,59
Total		3,64

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	44	3,59
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	44	3,65
16. Keamanan data administrasi dosen	44	3,59
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	44	3,50
Total		3,75

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	44	3,50
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	44	3,65
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	44	3,76
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	44	3,52
Total		3,80

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	44	3,69
Kehandalan	44	3,58
Daya Tangkap	44	3,64
Jaminan	44	3,75
Empati	44	3,80
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum		3,74

D. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan BAAD

Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	44	3,67
2. Kerapian berpakaian pegawai	44	3,72
3. Kebersihan ruangan	44	3,89
Total		3,69

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	44	3,54
5. Kemudahan akses database dosen	44	3,41
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	44	3,52
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	44	3,59
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	44	3,63
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	44	3,54
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	44	3,54
Total		3,65

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	44	3,67
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	44	3,46
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	44	3,65
Total		3,85

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	44	3,57
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	44	3,57
16. Keamanan data administrasi dosen	44	3,59
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	44	3,54
Total		4,15

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	44	3,48
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	44	3,70
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	44	3,59
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	44	3,52
Total		4,14

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan BAAD

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	44	3,69
Kehandalan	44	3,65
Daya Tangkap	44	3,85
Jaminan	44	4,15
Empati	44	4,14
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan BAAD		3,69

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	44	3,67
2. Kerapian berpakaian pegawai	44	3,91
3. Kebersihan ruangan	44	3,91
Total		3,66

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	44	3,52
5. Kemudahan akses database dosen	44	3,41
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	44	3,57
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	44	3,52
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	44	3,59
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	44	3,72
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	44	3,59
Total		4,02

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	44	3,67
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	44	3,65
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	44	3,72
Total		3,85

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	44	3,63
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	44	3,72
16. Keamanan data administrasi dosen	44	3,63
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	44	3,52
Total		3,55

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	44	3,35
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	44	3,57
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	44	3,59
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	44	3,54
Total		4,19

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	44	3,66
Kehandalan	44	4,02
Daya Tangkap	44	3,85
Jaminan	44	3,55
Empati	44	4,19
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan		3,85

Rekapitulasi Kepuasan Dosen

Aspek Penilaian	N	Mean
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas	44	4,05
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka	44	3,88
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum	44	3,74
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan BAAD	44	3,69
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan	44	3,85
Total Kepuasan Dosen		3,89

12. Hasil Money Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Hasil Monitoring Evaluasi Kepuasan Dosen
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

A. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruang dosen	38	3,50
2. Ketersediaan kursi, meja dan loker pada ruang dosen	38	3,50
3. Kemudahan dalam mengakses internet	38	3,50
4. Kebersihan ruang dosen	38	3,77
5. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	38	4,23
6. Ketersediaan infocus untuk mengajar	38	3,90
7. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman	38	3,97
8. Ketersediaan air minum di ruang dosen	38	3,70
9. Ketersediaan ruang konsultasi mahasiswa dengan dosen	38	3,00
10. Ketersediaan toilet dosen	38	3,63
11. Kebersihan toilet dosen	38	3,77
Total		3,68

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Kemampuan pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	38	3,70
13. Ketuntasan pelayanan yang diberikan pegawai fakultas	38	3,73
14. Ketepatan waktu pelayanan	38	3,57
15. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	38	3,63
16. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan	38	3,67
Total		3,66

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
17. Kesediaan pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	38	3,57
18. Kepedulian pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	38	3,60
19. Kecepatan pegawai fakultas dalam menyampaikan informasi	38	3,63
Total		3,60

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
20. Pengetahuan pegawai fakultas dalam melaksanakan tugasnya	38	3,43
21. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai fakultas	38	3,57
22. Keamanan data akademik dosen	38	3,37
Total		3,46

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
23. Respon pegawai fakultas saat dihubungi via telepon	38	3,73
24. Perhatian pegawai fakultas pada saat memberi pelayanan	38	3,70
25. Kesediaan pegawai fakultas dalam membantu kesulitan yang dialami dosen	38	3,70
Total		3,71

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	38	3,68
Kehandalan	38	3,66
Daya Tangkap	38	3,60
Jaminan	38	3,46
Empati	38	3,71
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas		3,62

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	38	3,57
2. Kebersihan ruangan	38	3,73
3. Tata letak buku pustaka	38	3,53
4. Kemudahan mengakses buku	38	3,50
Total		3,58

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
5. Ketepatan waktu pelayanan	38	3,43
6. Kemudahan memperoleh informasi pustaka	38	3,33
7. Kemuktahiran pustaka	38	3,23
8. Ketersediaan layanan e-library	38	3,33
Total		3,33

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
9. Kesediaan pegawai dalam memberikan pelayanan	38	3,27
10. Kepedulian pegawai dalam memberikan pelayanan	38	3,60
11. Kecepatan pegawai dalam menyampaikan informasi	38	3,40
Total		3,42

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Pengetahuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya	38	3,43
13. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai	38	3,50
Total		3,47

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
14. Perhatian pegawai saat memberikan pelayanan	38	3,47
15. Kesiapan pegawai membantu kesulitan yang dialami dosen	38	3,40
Total		3,43

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	38	3,58
Kehandalan	38	3,33
Daya Tangkap	38	3,42
Jaminan	38	3,47
Empati	38	3,43
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka		3,43

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	38	3,83
2. Kerapian berpakaian pegawai	38	4,03
3. Kebersihan ruangan	38	4,13
Total		4,00

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	38	3,70
5. Kemudahan akses database dosen	38	3,73
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	38	3,90

7. Ketuntasan pelayanan administrasi	38	3,80
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	38	3,73
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	38	3,80
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	38	3,73
Total		3,77

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	38	3,90
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	38	3,80
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	38	3,73
Total		3,81

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	38	3,80
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	38	3,80
16. Keamanan data administrasi dosen	38	3,83
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	38	3,87
Total		3,83

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	38	3,73
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	38	3,73
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	38	3,87
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	38	3,80
Total		3,78

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	38	4,00
Kehandalan	38	3,77
Daya Tangkap	38	3,81
Jaminan	38	3,83
Empati	38	3,78
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum		3,84

D. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan BAAD

Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	38	3,80
2. Kerapian berpakaian pegawai	38	4,00
3. Kebersihan ruangan	38	3,81
Total		3,91

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	38	3,73
5. Kemudahan akses database dosen	38	3,77
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	38	3,87
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	38	3,83
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	38	3,87
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	38	3,83
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	38	3,87
Total		3,82

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	38	3,90
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	38	3,90
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	38	3,83
Total		3,88

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	38	3,87
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	38	3,87
16. Keamanan data administrasi dosen	38	3,81
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	38	3,83
Total		3,88

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	38	3,87
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	38	3,73
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	38	3,97
21. Kesiapan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	38	3,83
Total		3,85

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan BAAD

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	38	3,91
Kehandalan	38	3,82
Daya Tangkap	38	3,88
Jaminan	38	3,88
Empati	38	3,85
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan BAAD		3,87

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	38	3,83
2. Kerapian berpakaian pegawai	38	4,00
3. Kebersihan ruangan	38	4,00
Total		3,94

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	38	3,77
5. Kemudahan akses database dosen	38	3,67
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	38	3,81
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	38	3,97
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	38	3,83
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	38	3,90
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	38	3,87
Total		3,85

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	38	3,90
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	38	3,80
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	38	3,83
Total		3,84

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	38	3,87
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	38	3,90
16. Keamanan data administrasi dosen	38	3,83
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	38	3,90
Total		3,88

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	38	3,80
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	38	3,80
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	38	3,81
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	38	3,83
Total		3,84

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	38	3,94
Kehandalan	38	3,85
Daya Tangkap	38	3,84
Jaminan	38	3,88
Empati	38	3,84
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan		3,87

Rekapitulasi Kepuasan Dosen

Aspek Penilaian	N	Mean
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas	38	4,02
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka	38	3,85
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum	38	3,99
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan BAAD	38	4,10
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan	38	4,05
Total Kepuasan Dosen		4,00

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	43	3,92
2. Ketersediaan kursi, meja dan loker pada ruang dosen	43	3,97
3. Kemudahan dalam mengakses internet	43	4,03
4. Kebersihan ruang dosen	43	4,38
5. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	43	4,35
6. Ketersediaan infocus untuk mengajar	43	3,92
7. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman	43	3,84
8. Ketersediaan air minum di ruang dosen	43	3,70
9. Ketersediaan ruang konsultasi mahasiswa dengan dosen	43	3,27
10. Ketersediaan toilet dosen	43	3,62
11. Kebersihan toilet dosen	43	3,69
Total		3,90

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Kemampuan pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	43	4,11
13. Ketuntasan pelayanan yang diberikan pegawai fakultas	43	4,24
14. Ketepatan waktu pelayanan	43	4,14
15. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	43	4,14
16. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan	43	4,03
Total		4,13

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
17. Kesediaan pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	43	4,05
18. Kepedulian pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	43	4,22
19. Kecepatan pegawai fakultas dalam menyampaikan informasi	43	4,19
Total		4,15

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
20. Pengetahuan pegawai fakultas dalam melaksanakan tugasnya	43	3,97
21. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai fakultas	43	3,92
22. Keamanan data akademik dosen	43	4,08
Total		3,99

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
23. Respon pegawai fakultas saat dihubungi via telepon	43	4,19
24. Perhatian pegawai fakultas pada saat memberi pelayanan	43	4,24
25. Kesediaan pegawai fakultas dalam membantu kesulitan yang dialami dosen	43	4,24
Total		4,23

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	43	3,90
Kehandalan	43	4,13
Daya Tangkap	43	4,15
Jaminan	43	3,99
Empati	43	4,23
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas		4,08

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	43	3,92
2. Kebersihan ruangan	43	4,22
3. Tata letak buku pustaka	43	4,03
4. Kemudahan mengakses buku	43	3,73
Total		3,97

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
5. Ketepatan waktu pelayanan	43	3,89
6. Kemudahan memperoleh informasi pustaka	43	3,73
7. Kemuktahiran pustaka	43	3,81
8. Ketersediaan layanan e-library	43	3,62
Total		3,76

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
9. Kesediaan pegawai dalam memberikan pelayanan	43	4,16
10. Kepedulian pegawai dalam memberikan pelayanan	43	4,05
11. Kecepatan pegawai dalam menyampaikan informasi	43	3,69
Total		4,05

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Pengetahuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya	43	4,08
13. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai	43	3,84
Total		3,96

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
14. Perhatian pegawai saat memberikan pelayanan	43	3,92
15. Kesiapan pegawai membantu kesulitan yang dialami dosen	43	4,05
Total		3,99

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	43	3,97
Kehandalan	43	3,76
Daya Tangkap	43	4,05
Jaminan	43	3,96
Empati	43	3,99
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka		3,69

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	43	4,14
2. Kerapian berpakaian pegawai	43	4,20
3. Kebersihan ruangan	43	4,26
Total		4,20

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	43	4,29
5. Kemudahan akses database dosen	43	4,20
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	43	4,23

7. Ketuntasan pelayanan administrasi	43	4,26
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	43	4,18
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	43	4,23
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	43	4,06
Total		4,21

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	43	4,26
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	43	4,23
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	43	4,23
Total		4,24

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	43	4,14
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	43	4,31
16. Keamanan data administrasi dosen	43	4,31
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	43	4,31
Total		4,27

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	43	4,14
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	43	4,20
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	43	4,20
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	43	4,14
Total		4,17

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	43	4,20
Kehandalan	43	4,21
Daya Tangkap	43	4,24
Jaminan	43	4,27
Empati	43	4,17
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum		4,22

D. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan BAAD

Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	43	3,91
2. Kerapian berpakaian pegawai	43	4,06
3. Kebersihan ruangan	43	4,29
Total		4,09

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	43	4,20
5. Kemudahan akses database dosen	43	4,16
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	43	4,08
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	43	4,16
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	43	4,08
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	43	4,16
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	43	4,08
Total		4,13

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	43	4,27
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	43	4,27
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	43	4,27
Total		4,27

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	43	4,24
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	43	4,24
16. Keamanan data administrasi dosen	43	4,24
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	43	4,24
Total		4,24

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	43	4,11
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	43	4,22
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	43	4,05
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	43	4,16
Total		4,14

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan BAAD

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	43	4,09
Kehandalan	43	4,13
Daya Tangkap	43	4,27
Jaminan	43	4,24
Empati	43	4,14
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan BAAD		4,17

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	43	4,24
2. Kerapian berpakaian pegawai	43	4,24
3. Kebersihan ruangan	43	4,24
Total		4,24

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	43	4,19
5. Kemudahan akses database dosen	43	4,19
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	43	4,38
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	43	4,30
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	43	4,19
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	43	4,30
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	43	4,16
Total		4,24

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	43	4,22
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	43	4,22
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	43	4,22
Total		4,22

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	43	4,24
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	43	4,32
16. Keamanan data administrasi dosen	43	4,32
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	43	4,27
Total		4,29

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	43	4,19
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	43	4,14
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	43	4,19
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	43	4,19
Total		4,18

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	43	4,24
Kehandalan	43	4,24
Daya Tangkap	43	4,22
Jaminan	43	4,29
Empati	43	4,18
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan		4,23

Rekapitulasi Kepuasan Dosen

Aspek Penilaian	N	Mean
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas	43	3,69
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka	43	4,10
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum	43	4,20
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan BAAD	43	4,15
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan	43	4,05
Total Kepuasan Dosen		4,09

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	68	3,65
2. Ketersediaan kursi, meja dan loker pada ruang dosen	68	3,48
3. Kemudahan dalam mengakses internet	68	3,13
4. Kebersihan ruang dosen	68	3,96
5. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	68	4,17
6. Ketersediaan infocus untuk mengajar	68	3,81
7. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman	68	3,67
8. Ketersediaan air minum di ruang dosen	68	3,59
9. Ketersediaan ruang konsultasi mahasiswa dengan dosen	68	2,43
10. Ketersediaan toilet dosen	68	3,11
11. Kebersihan toilet dosen	68	3,26
Total		3,49

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Kemampuan pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	68	3,65
13. Ketuntasan pelayanan yang diberikan pegawai fakultas	68	3,67
14. Ketepatan waktu pelayanan	68	3,57
15. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	68	3,70
16. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan	68	3,59
Total		3,64

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
17. Kesediaan pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	68	3,83
18. Kepedulian pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	68	3,81
19. Kecepatan pegawai fakultas dalam menyampaikan informasi	68	3,72
Total		3,79

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
20. Pengetahuan pegawai fakultas dalam melaksanakan tugasnya	68	3,74
21. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai fakultas	68	3,69
22. Keamanan data akademik dosen	68	3,81
Total		3,75

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
23. Respon pegawai fakultas saat dihubungi via telepon	68	3,70
24. Perhatian pegawai fakultas pada saat memberi pelayanan	68	3,69
25. Kesediaan pegawai fakultas dalam membantu kesulitan yang dialami dosen	68	3,52
Total		3,67

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	68	3,49
Kehandalan	68	3,64
Daya Tangkap	68	3,79
Jaminan	68	3,75
Empati	68	3,67
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas		3,67

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	68	3,74
2. Kebersihan ruangan	68	3,98
3. Tata letak buku pustaka	68	3,63
4. Kemudahan mengakses buku	68	3,30
Total		3,66

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
5. Ketepatan waktu pelayanan	68	3,65
6. Kemudahan memperoleh informasi pustaka	68	3,43
7. Kemuktahiran pustaka	68	3,46
8. Ketersediaan layanan e-library	68	3,13
Total		3,44

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
9. Kesediaan pegawai dalam memberikan pelayanan	68	3,63
10. Kepedulian pegawai dalam memberikan pelayanan	68	3,72
11. Kecepatan pegawai dalam menyampaikan informasi	68	3,52
Total		3,65

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Pengetahuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya	68	3,69
13. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai	68	3,59
Total		3,64

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
14. Perhatian pegawai saat memberikan pelayanan	68	3,56
15. Kesiapan pegawai membantu kesulitan yang dialami dosen	68	3,57
Total		3,56

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	68	3,66
Kehandalan	68	3,44
Daya Tangkap	68	3,65
Jaminan	68	3,64
Empati	68	3,56
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka		3,59

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	68	3,98
2. Kerapian berpakaian pegawai	68	4,06
3. Kebersihan ruangan	68	4,11
Total		4,05

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	68	4,06
5. Kemudahan akses database dosen	68	3,91
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	68	4,02

7. Ketuntasan pelayanan administrasi	68	4,00
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	68	3,96
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	68	3,98
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	68	3,87
Total		3,97

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	68	4,04
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	68	4,00
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	68	4,02
Total		4,02

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	68	3,98
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	68	4,09
16. Keamanan data administrasi dosen	68	4,11
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	68	4,09
Total		4,07

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	68	4,00
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	68	4,06
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	68	4,02
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	68	4,00
Total		4,02

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	68	4,05
Kehandalan	68	3,97
Daya Tangkap	68	4,02
Jaminan	68	4,07
Empati	68	4,02
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum		4,02

D. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan BAAD

Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	68	3,74
2. Kerapian berpakaian pegawai	68	3,96
3. Kebersihan ruangan	68	4,13
Total		3,94

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	68	4,04
5. Kemudahan akses database dosen	68	3,96
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	68	3,81
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	68	4,00
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	68	3,96
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	68	3,94
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	68	3,81
Total		3,97

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	68	4,04
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	68	4,04
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	68	4,07
Total		4,05

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	68	4,00
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	68	4,04
16. Keamanan data administrasi dosen	68	4,04
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	68	4,02
Total		4,02

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	68	4,00
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	68	4,04
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	68	3,98
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	68	4,02
Total		4,01

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan BAAD

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	68	3,94
Kehandalan	68	3,97
Daya Tangkap	68	4,05
Jaminan	68	4,02
Empati	68	4,01
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan BAAD		4,00

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	68	3,96
2. Kerapian berpakaian pegawai	68	4,04
3. Kebersihan ruangan	68	4,00
Total		4,00

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	68	3,96
5. Kemudahan akses database dosen	68	3,81
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	68	4,09
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	68	4,06
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	68	4,02
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	68	3,81
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	68	3,91
Total		3,98

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	68	4,00
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	68	4,02
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	68	3,96
Total		3,99

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	68	3,94
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	68	4,09
16. Keamanan data administrasi dosen	68	4,09
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	68	3,94
Total		4,02

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	68	3,96
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	68	3,98
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	68	3,96
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	68	3,98
Total		3,97

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	68	4,00
Kehandalan	68	3,98
Daya Tangkap	68	3,99
Jaminan	68	4,02
Empati	68	3,97
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan		3,99

Rekapitulasi Kepuasan Dosen

Aspek Penilaian	N	Mean
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas	68	3,88
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka	68	4,02
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum	68	4,01
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan BAAD	68	4,05
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan	68	3,85
Total Kepuasan Dosen		3,98

15. Hasil Program Studi Fakultas Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi

Hasil Monitoring Evaluasi Kepuasan Dosen Fakultas Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi

A. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruang dosen	11	3,33
2. Ketersediaan kursi, meja dan loker pada ruang dosen	11	3,21
3. Kemudahan dalam mengakses internet	11	3,15
4. Kebersihan ruang dosen	11	3,66
5. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	11	4,03
6. Ketersediaan infocus untuk mengajar	11	3,62
7. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman	11	3,44
8. Ketersediaan air minum di ruang dosen	11	3,59
9. Ketersediaan ruang konsultasi mahasiswa dengan dosen	11	3,44
10. Ketersediaan toilet dosen	11	3,38
11. Kebersihan toilet dosen	11	3,29
Total		3,65

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kemampuan pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	11	3,20
13. Ketuntasan pelayanan yang diberikan pegawai fakultas	11	3,20
14. Ketepatan waktu pelayanan	11	3,24
15. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	11	3,34
16. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan	11	3,29
Total		3,79

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
17. Kesediaan pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	11	3,44
18. Kepedulian pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	11	3,38
19. Kecepatan pegawai fakultas dalam menyampaikan informasi	11	3,29
Total		3,60

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
20. Pengetahuan pegawai fakultas dalam melaksanakan tugasnya	11	3,42
21. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai fakultas	11	3,47
22. Keamanan data akademik dosen	11	3,54
Total		3,48

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
23. Respon pegawai fakultas saat dihubungi via telepon	11	3,69
24. Perhatian pegawai fakultas pada saat memberi pelayanan	11	3,55
25. Kesediaan pegawai fakultas dalam membantu kesulitan yang dialami dosen	11	3,40
Total		3,73

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	11	3,65
Kehandalan	11	3,79
Daya Tangkap	11	3,60
Jaminan	11	3,48
Empati	11	3,73
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas		3,65

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	11	3,43
2. Kebersihan ruangan	11	3,52
3. Tata letak buku pustaka	11	3,31
4. Kemudahan mengakses buku	11	3,07
Total		4,15

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
5. Ketepatan waktu pelayanan	11	3,48
6. Kemudahan memperoleh informasi pustaka	11	3,22
7. Kemuktahiran pustaka	11	3,10
8. Ketersediaan layanan e-library	11	2,81
Total		4,02

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
9. Kesiapan pegawai dalam memberikan pelayanan	11	3,39
10. Kepedulian pegawai dalam memberikan pelayanan	11	3,44
11. Kecepatan pegawai dalam menyampaikan informasi	11	3,39
Total		3,85

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Pengetahuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya	11	3,43
13. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai	11	3,39
Total		3,75

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
14. Perhatian pegawai saat memberikan pelayanan	11	3,37
15. Kesiapan pegawai membantu kesulitan yang dialami dosen	11	3,27
Total		3,49

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	11	4,15
Kehandalan	11	4,02
Daya Tangkap	11	3,85
Jaminan	11	3,75
Empati	11	3,49
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka		3,85

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	11	3,68
2. Kerapian berpakaian pegawai	11	3,90
3. Kebersihan ruangan	11	3,69
Total		4,01

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	11	3,81
5. Kemudahan akses database dosen	11	3,66
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	11	3,74

7. Ketuntasan pelayanan administrasi	11	3,77
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	11	3,74
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	11	3,81
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	11	3,73
Total		4,25

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	11	4,53
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	11	3,81
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	11	3,86
Total		4,03

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	11	3,82
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	11	3,91
16. Keamanan data administrasi dosen00	11	3,88
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	11	3,88
Total		4,00

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	11	3,77
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	11	3,86
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	11	3,84
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	11	3,78
Total		3,82

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	11	4,01
Kehandalan	11	4,25
Daya Tangkap	11	4,03
Jaminan	11	4,00
Empati	11	3,82
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	11	3,62
2. Kerapian berpakaian pegawai	11	3,85
3. Kebersihan ruangan	11	3,99
Total		4,15

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	11	3,89
5. Kemudahan akses database dosen	11	3,69
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	11	3,73
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	11	3,68
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	11	3,76
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	11	3,76
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	11	3,73
Total		4,05

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	11	3,86
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	11	3,79
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	11	3,90
Total		3,69

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	11	3,84
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	11	3,85
16. Keamanan data administrasi dosen	11	3,84
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	11	3,68
Total		3,88

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	11	3,81
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	11	3,85
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	11	3,78
21. Kesiapan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	11	3,78
Total		4,08

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan BAAD

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	11	4,15
Kehandalan	11	4,05
Daya Tangkap	11	3,69
Jaminan	11	3,88
Empati	11	4,08
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan BAAD		4,02

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	11	3,81
2. Kerapian berpakaian pegawai	11	3,91
3. Kebersihan ruangan	11	3,90
Total		4,15

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	11	3,84
5. Kemudahan akses database dosen	11	3,71
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	11	3,88
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	11	3,89
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	11	3,85
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	11	3,77
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	11	3,73
Total		4,25

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	11	3,88
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	11	3,85
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	11	3,85
Total		4,03

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	11	3,78
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	11	3,92
16. Keamanan data administrasi dosen	11	3,87
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	11	3,72
Total		4,05

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	11	3,69
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	11	3,77
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	11	3,74
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	11	3,71
Total		4,08

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	11	4,15
Kehandalan	11	4,25
Daya Tangkap	11	4,03
Jaminan	11	4,05
Empati	11	4,08
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan		4,11

Rekapitulasi Kepuasan Dosen

Aspek Penilaian	N	Mean
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas	11	3,52
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka	11	3,65
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum	11	3,40
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan BAAD	11	3,66
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan	11	3,71
Total Kepuasan Dosen		3,59

16. 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	44	4,17
2. Ketersediaan kursi, meja dan loker pada ruang dosen	44	4,22
3. Kemudahan dalam mengakses internet	44	3,96
4. Kebersihan ruang dosen	44	4,25
5. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	44	4,10
6. Ketersediaan infocus untuk mengajar	44	4,52
7. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman	44	3,55
8. Ketersediaan air minum di ruang dosen	44	3,42
9. Ketersediaan ruang konsultasi mahasiswa dengan dosen	44	4,25
10. Ketersediaan toilet dosen	44	4,11
11. Kebersihan toilet dosen	44	4,55
Total		4,10

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kemampuan pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	44	4,25
12. Ketuntasan pelayanan yang diberikan pegawai fakultas	44	4,16
14. Ketepatan waktu pelayanan	44	4,44
15. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	44	3,75
16. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan	44	3,60
Total		4,04

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
17. Kesediaan pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	44	4,15
18. Kepedulian pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	44	3,96
19. Kecepatan pegawai fakultas dalam menyampaikan informasi	44	4,21
Total		4,11

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
20. Pengetahuan pegawai fakultas dalam melaksanakan tugasnya	44	4,21
21. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai fakultas	44	3,70
22. Keamanan data akademik dosen	44	4,55
Total		4,15

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
23. Respon pegawai fakultas saat dihubungi via telepon	44	4,55
24. Perhatian pegawai fakultas pada saat memberi pelayanan	44	3,70
25. Kesediaan pegawai fakultas dalam membantu kesulitan yang dialami dosen	44	4,36
Total		4,20

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	44	4,10
Kehandalan	44	4,04
Daya Tangkap	44	4,11
Jaminan	44	4,15
Empati	44	4,20
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas		4,11

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	44	4,15
2. Kebersihan ruangan	44	4,25
3. Tata letak buku pustaka	44	4,15
4. Kemudahan mengakses buku	44	4,36
Total		4,23

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
5. Ketepatan waktu pelayanan	44	4,00
6. Kemudahan memperoleh informasi pustaka	44	4,15
7. Kemuktahiran pustaka	44	4,10
8. Ketersediaan layanan e-library	44	4,22
Total		4,11

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
9. Kesiapan pegawai dalam memberikan pelayanan	44	4,23
10. Kepedulian pegawai dalam memberikan pelayanan	44	4,10
11. Kecepatan pegawai dalam menyampaikan informasi	44	4,00
Total		4,11

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Pengetahuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya	44	4,35
13. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai	44	4,15
Total		4,25

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
14. Perhatian pegawai saat memberikan pelayanan	44	4,07
15. Kesiapan pegawai membantu kesulitan yang dialami dosen	44	4,15
Total		4,11

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	44	4,23
Kehandalan	44	4,11
Daya Tangkap	44	4,11
Jaminan	44	4,25
Empati	44	4,11
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka		4,16

C. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	44	4,10
2. Kerapian berpakaian pegawai	44	4,14
3. Kebersihan ruangan	44	4,00
Total		4,08

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	44	4,11
5. Kemudahan akses database dosen	44	4,32
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	44	4,19
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	44	3,65
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	44	4,18
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	44	4,25
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	44	4,21
Total		4,13

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	44	4,41
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	44	4,01
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	44	4,33
Total		4,25

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	44	4,32
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	44	4,22
16. Keamanan data administrasi dosen	44	4,30
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	44	4,15
Total		4,25

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	44	4,11
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	44	4,20
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	44	4,06
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	44	4,22
Total		4,15

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	44	4,08
Kehandalan	44	4,13
Daya Tangkap	44	4,25
Jaminan	44	4,25
Empati	44	4,15
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum		4,17

D. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Administrasi Akademik dan Data Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	44	4,00
2. Kerapian berpakaian pegawai	44	4,11
3. Kebersihan ruangan	44	4,03
Total		4,05

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	44	4,36
5. Kemudahan akses database dosen	44	4,11
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	44	3,75
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	44	4,00
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	44	3,75
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	44	4,58
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	44	4,33
Total		4,13

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	44	4,20
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	44	4,13
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	44	4,00
Total		4,11

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	44	3,68
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	44	4,00
16. Keamanan data administrasi dosen	44	4,44
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	44	4,05
Total		4,09

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	44	4,25
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	44	4,21
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	44	3,85
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	44	4,15
Total		4,11

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan BAAD

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	44	4,05
Kehandalan	44	4,13
Daya Tangkap	44	4,11
Jaminan	44	4,09
Empati	44	4,11
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan BAAD		4,10

E. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	44	3,69
2. Kerapian berpakaian pegawai	44	4,05
3. Kebersihan ruangan	44	4,18
Total		4,06

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	44	4,23
5. Kemudahan akses database dosen	44	4,02
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	44	4,05
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	44	4,13
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	44	4,11
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	44	4,09
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	44	4,11
Total		4,11

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	44	4,19
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	44	4,20
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	44	4,15
Total		4,18

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	44	4,25
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	44	4,11
16. Keamanan data administrasi dosen	44	4,25
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	44	4,20
Total		4,21

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	44	4,25
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	44	4,05
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	44	4,20
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	44	4,10
Total		4,15

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	44	4,06
Kehandalan	44	4,11
Daya Tangkap	44	4,18
Jaminan	44	4,21
Empati	44	4,15
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan		4,14

Rekapitulasi Kepuasan Dosen

Aspek Penilaian	N	Mean
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas	44	4,15
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka	44	4,11
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum	44	4,25
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan BAAD	44	4,16
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan	44	4,10
Total Kepuasan Dosen		4,15