


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



**BADAN PENJAMINAN MUTU
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
2021**

	UMSU	Waktu Pelaksanaan : Mei 2021
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	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 2021
Ketua BPM

Dr. Yan Hendra, M.Si

	UMSU	Waktu Pelaksanaan : Mei 2021
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	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. Uji Validitas dan Reliabilitas	4
G. Instrumen Monev	5
H. Hasil Monev Kepuasan Dosen	10
I. Kesimpulan	18
J. Lampiran	19

	UMSU	Waktu Pelaksanaan : Mei 2021
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	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 2020/2021 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 2020/2021.

	UMSU	Waktu Pelaksanaan : Mei 2021
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 8
	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 2020/2021, dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Kepuasan dosen yang dimaksud adalah kepuasan terhadap pelayanan atas lima (5) indikator pelayanan yaitu:

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

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

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

Objek monev adalah seluruh biro pelayanan yang ada di UMSU yang terdiri dari biro fakultas, perpustakaan, biro umum, biro administrasi akademik dan data serta biro keuangan. Sumber data digunakan adalah data primer dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran angket kepada responden. Populasi adalah seluruh dosen tetap yang aktif mengajar pada semester genap 2020/2021 di UMSU. Berdasarkan data yang diperoleh dari Biro Umum, diketahui jumlah dosen tetap aktif adalah 603 orang. Penentuan sampel menggunakan data seluruh dosen tetap yang terbagi pada 9 fakultas dan 1 Program Pascasarjana di UMSU dengan rincian sebagai berikut:


Tabel 1. Total Data Seluruh Dosen

No	Nama Fakultas	Total Dosen
1	Ekonomi dan Bisnis	103
2	Keguruan dan Ilmu Pendidikan	102
3	Hukum	50
4	Pertanian	61
5	Agama Islam	45
6	Teknik	51
7	Fisipol	44
8	Kedokteran	87
9	Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi	12
10	Program Pascasarjana	48

Dengan demikian jumlah angket yang disebar kepada responden berjumlah 603 angket, namun gogole form yang masuk sebanyak 579 angket. Angket yang telah terkumpul ditabulasi dan diklasifikasikan, dijelaskan dan dilakukan analisis untuk memperoleh informasi mengenai kepuasan dosen. Dalam mengukur tinggi rendahnya kepuasan dosen terhadap pelayanan yang diberikan digunakan interval sebagai berikut:

Tabel 2. Kriteria Hasil

Level	Skor hasil	Kriteria Hasil
1	1.00 - 1.80	Tidak Puas
2	1.81 - 2.60	Kurang Puas

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

3	2.61 – 3.40	Cukup Puas
4	3.41 – 4.20	Puas
5	4.21 – 5.00	Sangat Puas


F. UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

Dalam uji validitas dan reliabilitas dapat menggunakan uji pearson product moment untuk menguji validitas setiap item pertanyaan. Untuk uji validitas dan reliabilitas juga dapat dengan menggunakan uji corrected item total correlation. Namun, untuk melihat hasil kepuasan mahasiswa maka akan menggunakan uji corrected item total correlation.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas

Item-Total Statistics						
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Hasil Validitas	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Hasil Reliabilitas
P1	74,8095	243,862	0,757	Valid	0,988	Reliabel
P2	74,7619	238,390	0,879	Valid	0,988	Reliabel
P3	74,5714	239,757	0,837	Valid	0,988	Reliabel
P4	75,2381	242,090	0,728	Valid	0,989	Reliabel
P5	75,0476	240,348	0,811	Valid	0,988	Reliabel
P6	75,1429	239,729	0,886	Valid	0,988	Reliabel
P7	75,0476	239,148	0,928	Valid	0,987	Reliabel
P8	75,0476	235,948	0,921	Valid	0,987	Reliabel
P9	75,0000	235,400	0,953	Valid	0,987	Reliabel
P10	75,0476	233,848	0,942	Valid	0,987	Reliabel
P11	74,9524	241,748	0,849	Valid	0,988	Reliabel
P12	75,0000	237,500	0,937	Valid	0,987	Reliabel
P13	75,0476	237,648	0,918	Valid	0,987	Reliabel
P14	75,0000	235,400	0,953	Valid	0,987	Reliabel
P15	74,9524	236,048	0,944	Valid	0,987	Reliabel
P16	74,9524	235,948	0,947	Valid	0,987	Reliabel
P17	74,9048	238,990	0,913	Valid	0,987	Reliabel
P18	74,9524	237,748	0,878	Valid	0,988	Reliabel
P19	74,9524	239,548	0,870	Valid	0,988	Reliabel
P20	74,9048	236,890	0,929	Valid	0,987	Reliabel
P21	74,9524	239,148	0,886	Valid	0,988	Reliabel

Sumber: Data diolah 2021


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

Dari hasil output diatas, dapat dilihat nilai pada kolom corrected item total correlation, ini merupakan nilai korelasi yang di dapat. Nilai ini akan dibandingkan dengan R Tabel pada signifikan 0,05 atau 5% dengan jumlah (n) sebanyak 60, maka diperoleh nilai R Tabel sebesar 0,368 dengan rumus $df = 21$ ($n - 2 = 19$).


Dapat dilihat hasil nilai semua item pertanyaan pada kolom corrected item total correlation lebih besar dari nilai R Tabel ($> 0,368$). Artinya diartikan bahwa seluruh item pertanyaan dapat dikatakan valid atau layak.

Selanjutnya melihat apakah nilai reliabilitas semua item pertanyaan dikatakan reliabel dilihat melalui nilai cronbach's alpha.


Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat ukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten. Metode yang digunakan untuk uji reliabilitas adalah dengan melihat nilai dari cronbach's alpha. Uji dilakukan pada taraf signifikan sebesar 0,05 atau 5%. Instrumen tersebut dapat dikatakan reliabel apabila nilai cronbach's alpha lebih besar dari R Tabel (0,368). Dari hasil output diatas diperoleh nilai cronbach's alpha semua item lebih besar dari nilai R Tabel (0,368), maka dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan tersebut dapat dikatakan reliabel.

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


G. INSTRUMEN MONEV


 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA	PETUNJUK PENGISIAN 1. Berilah tanda silang (x) pada alternatif jawaban yang anda anggap paling sesuai dengan pengetahuan dan pengalaman yang anda rasakan. 2. Setiap pilihan hanya membutuhkan satu jawaban saja Skor Penilaian : 1 = Sangat Tidak Puas 4 = Puas 2 = Tidak Puas 5 = Sangat Puas 3 = Cukup Puas
	ANGKET	
	INSTRUMEN KEPUASAN DOSEN	
FAKULTAS/PRODI :		


PERTANYAAN	JAWABAN				
A. PELAYANAN FAKULTAS					
A.1. Fisik					
1. Kenyamanan ruang dosen.	1	2	3	4	5
2. Ketersediaan kursi, meja, dan loker pada ruang dosen	1	2	3	4	5
3. Kemudahan dalam mengakses internet	1	2	3	4	5
4. Kebersihan ruang dosen	1	2	3	4	5
5. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	1	2	3	4	5
6. Ketersediaan infokus untuk mengajar	1	2	3	4	5
7. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman	1	2	3	4	5
8. Ketersediaan air minum di ruang dosen	1	2	3	4	5
9. Ketersediaan ruang konsultasi mahasiswa dengan dosen	1	2	3	4	5
10. Ketersediaan toilet dosen	1	2	3	4	5
11. Kebersihan toilet dosen	1	2	3	4	5
A.2. Kehandalan					
12. Kemampuan pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
13. Ketuntasan pelayanan yang diberikan pegawai fakultas	1	2	3	4	5
14. Ketepatan waktu pelayanan	1	2	3	4	5
15. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	1	2	3	4	5
16. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan	1	2	3	4	5
A.3. Daya Tanggap					
17. Kesiapan pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan.	1	2	3	4	5
18. Kepedulian pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan.	1	2	3	4	5
19. Kecepatan pegawai fakultas dalam menyampaikan informasi	1	2	3	4	5
A.4. Jaminan					
20. Pengetahuan pegawai fakultas dalam melaksanakan tugasnya	1	2	3	4	5
21. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai fakultas	1	2	3	4	5
22. Keamanan data akademik dosen	1	2	3	4	5

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


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

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


H. 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 4, secara keseluruhan berada pada level puas, karena skor total kepuasan dosen sebesar 3.98. Jika dilihat dari rincian terhadap pelayanan UMSU, pada pelayanan fakultas terhadap dosen terlihat Fakultas Agama Islam, Hukum dan Program Pascasarjana dinyatakan sudah puas dan fakultas yang lain dengan kategori cukup puas. Pelayanan Pustaka pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan dan Fakultas Teknik dinyatakan cukup puas oleh dosen dan yang lainnya sudah menyatakan puas. Untuk pelayanan Biro Umum dan Keuangan hanya dosen Fakultas Hukum yang menyatakan sangat puas dan yang lainnya berada di level puas. Dan untuk pelayanan Biro Administrasi akademik dan data hanya dosen Fakultas Hukum yang menyatakan sangat puas dan yang lainnya berada di level puas.

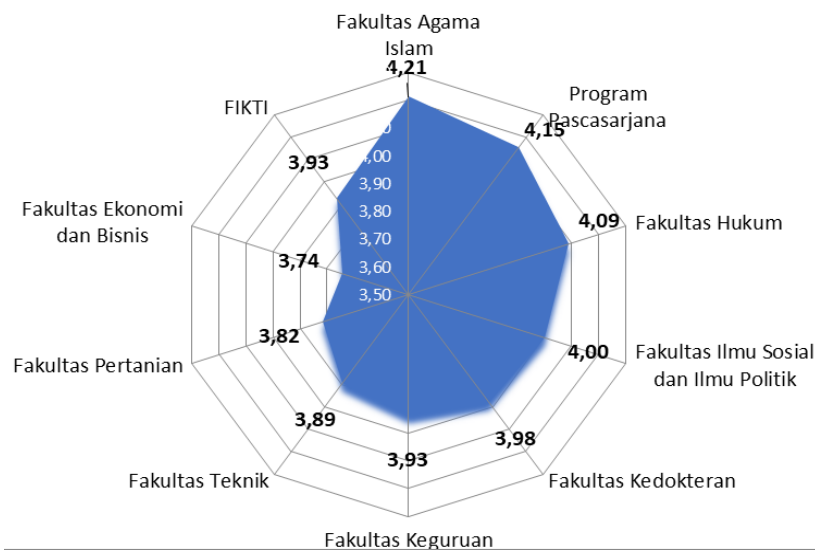
Tabel 4.

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	45	4,25	4,20	4,19	4,19	4,23	4,21
2	Program Pascasarjana	48	4,15	4,11	4,25	4,16	4,10	4,15
3	Fakultas Hukum	50	3,95	4,10	4,20	4,15	4,05	4,09
4	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	44	4,02	3,85	3,99	4,10	4,05	4,00
5	Fakultas Kedokteran	80	3,88	4,02	4,10	4,05	3,85	3,98
6	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	95	3,65	3,85	4,02	4,02	4,11	3,93
7	Fakultas Teknik	51	4,05	3,88	3,74	3,95	3,85	3,89
8	Fakultas Pertanian	61	3,42	4,05	3,88	4,08	3,65	3,82
9	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	93	3,55	3,41	4,10	3,81	3,85	3,74
10	FIKTI	12	3,65	3,85	4,02	4,02	4,11	3,93
Total Universitas		579	3,86	3,93	4,05	4,05	3,99	3,98

	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

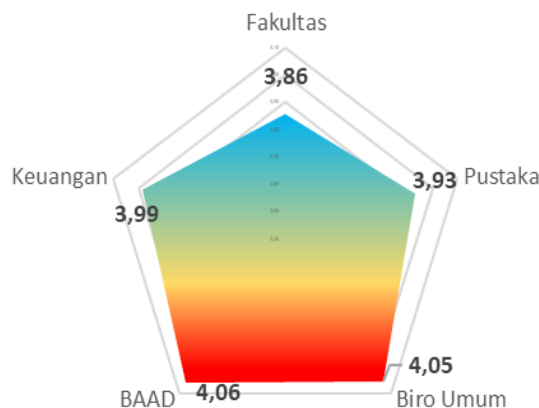
Untuk tingkat kepuasan dosen Fakultas Agama Islam mendapat penilaian sangat puas dengan skor 4.21 dan Fakultas lainnya sudah mendapat penilaian puas. seperti yang terlihat pada tabel dan grafik 1 diatas.

**Tabel 5.
Kepuasan Dosen Dilihat dari Objek yang Dimonev**

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas	3.86
2	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Perpustakaan	3.93
3	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum	4.05
4	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Administrasi Akademik dan Data	4.06
5	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Keuangan	3.99
Rata-rata		3.98

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

Kepuasan Dosen terhadap Pelayanan UMSU




Pada tabel dan grafik 2 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan dosen untuk masing-masing biro pelayanan dinyatakan puas oleh dosen UMSU. Skor kepuasan yang paling rendah adalah pelayanan Fakultas dengan nilai 3.86 dan yang terbaik dari pelayanan Biro Administrasi Akademik dan Data.

1. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

Tabel 6.

Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

No	Fakultas	Sam pel	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas					Total
			Fisik	Kehan dalam	Daya Tangkap	Jami nan	Empati	
1	Fakultas Agama Islam	45	4,12	4,35	4,30	4,13	4,33	4,25
2	Program Pascasarjana	48	4,20	4,20	4,00	4,25	4,08	4,15
3	Fakultas Hukum	50	4,18	4,00	4,05	3,95	3,71	3,98
4	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	44	4,16	3,98	4,10	3,75	4,09	4,02
5	Fakultas Kedokteran	80	4,00	3,84	3,88	3,95	3,75	3,88
6	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	95	3,65	3,79	3,60	3,48	3,73	3,65
7	Fakultas Teknik	51	3,75	4,15	4,15	4,01	4,18	4,05
8	Fakultas Pertanian	61	3,54	3,55	3,20	3,25	3,55	3,42
9	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	93	3,25	3,68	3,60	3,48	3,73	3,55
10	FIKTI	12	3,85	3,75	3,55	3,48	3,60	3,65
Total Universitas		579	3,87	3,93	3,84	3,77	3,88	3,86

 UMSU <small>Unggul Cerdas Terpercaya</small>	UMSU	Waktu Pelaksanaan : Mei 2021 Edisi : 8 Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	
	KEPUASAN DOSEN	

Total kepuasan terhadap pelayanan fakultas sebesar 3,86 dengan indikator kehandalan dinilai paling baik dengan skor 3,93 dan jaminan menjadi terendah dengan skor 3,77.

Indikator kepuasan dosen terhadap pelayanan FAI dinilai dinilai sangat puas dengan skor 4.25, dan fakultas lainnya sudah dinilai puas dengan Fakultas Pertanian dinilai terendah dengan skor 3,42. Dosen menilai rendah pada indikator daya tanggap yakni kemampuan untuk membantu dosen dan ketersediaan untuk melayani dosen dengan baik dan jaminan dimana dosen menilai rendah untuk pengetahuan, tingkat kepercayaan kepada staf.


2. Kepuasan Dosen terhadap Pelayanan Perpustakaan

Tabel 7.

Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Perpustakaan

No	Fakultas	Sam pel	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan					Total kepuasan
			Fisik	Kehan dalam	Daya Tanggap	Jaminan	Empati	
1	Fakultas Agama Islam	45	4,15	4,25	4,20	4,25	4,14	4,20
2	Program Pascasarjana	48	4,19	4,17	4,09	3,98	4,10	4,11
3	Fakultas Hukum	50	4,00	3,95	4,18	4,25	4,13	4,10
4	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	44	3,84	3,69	3,95	4,02	3,75	3,85
5	Fakultas Kedokteran	80	4,20	4,10	3,79	3,88	4,15	4,02
6	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	95	4,15	4,02	3,85	3,75	3,49	3,85
7	Fakultas Teknik	51	3,97	3,45	4,01	3,96	3,99	3,88
8	Fakultas Pertanian	61	4,02	4,08	3,95	4,08	4,10	4,05
9	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	93	3,57	3,42	3,25	3,36	3,45	3,41
10	FIKTI	12	3,88	3,75	3,60	4,02	4,00	3,85
	Total Universitas	579	4,00	3,89	3,89	3,96	3,93	3,93

Secara total angka kepuasan perpustakaan 3.93 dikategorikan pada level puas, namun jika dilihat dari total keseluruhan per fakultas dapat dijelaskan bahwa seluruh dosen memberikan penilaian puas. Indikator fisik yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan prasarana dan sarana mendapat penilaian terbaik dengan skor

 UMSU <small>Unggul Cerdas Terpercaya</small>	UMSU	Waktu Pelaksanaan : Mei 2021 Edisi : 8 Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	
	KEPUASAN DOSEN	

4.00, dan indikator kehandalan yaitu kemampuan untuk melayani dosen sesuai dengan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan serta indikator daya tanggap yaitu kemampuan untuk membantu dosen dan ketersediaan untuk melayani dosen dengan baik mendapat penilaian terendah dengan skor yang sama yakni 3,89 pada kaegori puas.

Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis memberikan nilai puas terhadap setiap butir pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan UMSU dengan skor paling rendah yakni 3,41. 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.


3. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Tabel 8.

Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

No	Fakultas	Sam pel	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan					Total kepu- san
			Fisik	Kehan dalam	Daya Tanggap	Jami nan	Empati	
1	Fakultas Agama Islam	45	4,19	4,17	4,17	4,25	4,15	4,19
2	Program Pascasarjana	48	4,20	4,28	4,22	4,29	4,25	4,25
3	Fakultas Hukum	50	4,35	4,25	4,28	4,19	3,95	4,20
4	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	44	4,10	3,95	4,25	3,79	3,85	3,99
5	Fakultas Kedokteran	80	4,15	4,20	4,18	3,95	4,02	4,10
6	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	95	4,01	4,25	4,03	4,00	3,82	4,02
7	Fakultas Teknik	51	3,95	3,58	3,64	3,75	3,80	3,74
8	Fakultas Pertanian	61	3,85	3,97	4,00	3,80	3,76	3,88
9	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	93	4,15	3,95	4,25	4,15	4,00	4,10
10	FIKTI	12	3,75	3,95	4,18	4,12	4,09	4,02
	Total Universitas	579	4,07	4,06	4,12	4,03	3,97	4,05

Biro Umum merupakan salah satu unsur yang memberikan pelayanan teknis dan administratif kepada dosen di bidang administrasi tata usaha dan

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


kepegawaian. Hasil monev menunjukkan bahwa dosen UMSU menyatakan puas terhadap pelayanan Biro Umum, hal ini ditandai dengan perolehan skor total sebesar 4,05. Pernyataan ini merupakan akumulasi jawaban dari seluruh dosen UMSU, namun dilihat berdasarkan masing-masing fakultas tidak sama. Dosen Program Pascasarjana menyatakan sangat puas terhadap pelayanan Biro Umum. Tetapi dosen dari fakultas lainnya memberikan pernyataan puas terhadap pelayanan biro umum.

Dosen Fakultas Pertanian memberikan penilaian rendah untuk pelayanan Biro Umum dengan skor 3,88. Indikator empati yang meliputi kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan dinilai paling rendah dosen fakultas dengan skor 3,76.

4. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Administrasi Akademik dan Data (BAAD)

Tabel 9.
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan
Biro Administrasi Akademik dan Data

No	Fakultas	Sam pel	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan					Total kepu san
			Fisik	Kehan dalam	Daya Tanggap	Jami nan	Empati	
1	Fakultas Agama Islam	45	4,15	4,25	4,18	4,30	4,09	4,19
2	Program Pascasarjana	48	4,05	4,20	4,23	4,25	4,09	4,16
3	Fakultas Hukum	50	4,29	4,02	4,28	4,20	3,95	4,15
4	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	44	4,25	3,95	3,95	4,21	4,15	4,10
5	Fakultas Kedokteran	80	4,19	4,08	3,95	4,05	3,98	4,05
6	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	95	4,15	4,05	3,95	3,90	4,17	4,04
7	Fakultas Teknik	51	3,95	3,65	3,85	4,15	4,14	3,95
8	Fakultas Pertanian	61	4,20	4,05	4,08	4,05	4,02	4,08
9	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	93	4,15	3,90	3,58	3,66	3,77	3,81
10	FIKTI	12	3,95	3,88	4,10	3,99	4,19	4,02
	Total Universitas	579	4,13	4,00	4,02	4,08	4,06	4,06

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


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 9, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan dosen adalah 4.06 dengan kriteria hasil puas. Demikian pula persepsi dosen pada masing-masing fakultas, seluruhnya menyatakan puas terhadap pelayanan BAAD.

Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis menilai paling rendah untuk kepuasan pelayanan BAAD dengan skor 3,81 indikator daya tanggap yaitu kemampuan untuk membantu dosen dan ketersediaan untuk melayani dosen dengan baik dinilai paling rendah dosen FEB dengan skor 3,58. Untuk total penilaian indikator yang dinilai rendah adalah kehandalan dari BAAD dengan skor 4,00 yakni kemampuan untuk melayani dosen sesuai dengan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

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 3.99 dapat dilihat pada tabel 10. Dosen Fakultas Pertanian memberikan penilaian paling rendah senilai 3.65 dengan kriteria puas, demikian pula dengan dosen fakultas lainnya. Hanya Fakultas Agama yang memberikan penilaian sangat puas dengan skor 4.23. 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

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


memberikan kenyamanan kerja dan mendorong peningkatan kinerja dosen dalam menjalankan tri dharma perguruan tinggi.

Tabel 10.

Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

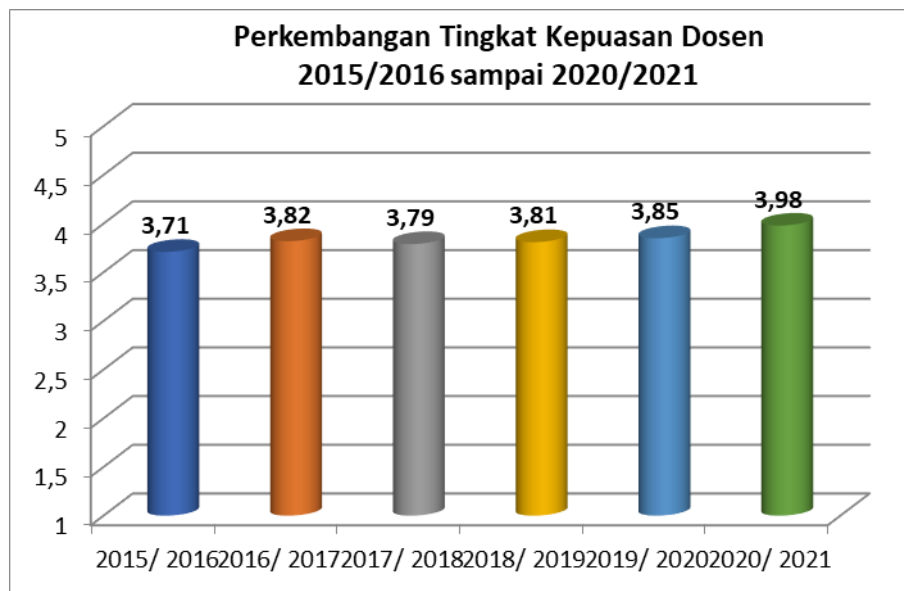
No	Fakultas	Sam pel	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan					Total kepu- san
			Fisik	Kehan- dalan	Daya Tang- gap	Jami- -nan	Empati	
1	Fakultas Agama Islam	45	4,19	4,20	4,17	4,27	4,32	4,23
2	Program Pascasarjana	48	4,05	4,12	3,95	4,18	4,20	4,10
3	Fakultas Hukum	50	3,95	4,25	3,98	3,90	4,15	4,05
4	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	44	4,26	3,95	4,15	3,85	4,02	4,05
5	Fakultas Kedokteran	80	3,87	3,95	3,71	3,97	3,75	3,85
6	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	95	4,15	4,25	4,03	4,05	4,08	4,11
7	Fakultas Teknik	51	3,66	4,02	3,85	3,55	4,19	3,85
8	Fakultas Pertanian	61	3,45	3,60	3,57	3,88	3,75	3,65
9	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	93	3,75	3,95	3,85	3,79	3,92	3,85
10	FIKTI	12	3,99	4,12	4,10	4,15	4,19	4,11
	Total Universitas	579	3,93	4,04	3,94	3,96	4,06	3,99

Pada Tabel 11. Tingkat kepuasan dosen dari tahun ke tahun mengalami peningkatan dari nilai skor total kepuasan, namun kriteria hasil masih tetap pada level puas. Jika dilihat dari semua aspek indikator pengukuran kepuasan dosen pada tahun 2020/2021 mengalami peningkatan. Kondisi ini hendaknya menjadi masukan bagi pimpinan universitas dan pimpinan fakultas untuk mempertahankan dan meningkatkan kembali kualitas pelayanan pada setiap biro pelayanan. Total peningkatan pada tahun ini sebesar 2.98%. Dilihat dari biro pelayanan yang mengalami peningkatan pelayanan paling tinggi adalah pelayanan BAAD dengan perubahan sebesar 3.06%.


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

Tabel 11
Perkembangan Tingkat Kepuasan Dosen
Ta. 2015/2016 hingga Ta. 2020/2021

No	Objek Pelayanan	2015/ 2016	2016/ 2017	2017/ 2018	2018/ 2019	2019/ 2020	2020/ 2021	Peru bahan
1	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas	3.63	3.72	3.69	3.73	3.75	3.86	2.86%
2	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustakan	-	3.64	3.61	3.62	3.74	3.93	2.93%
3	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan BAUM	3.73	3.93	3.90	3.91	3.93	4.05	3.05%
4	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan BAAD	3.64	3.90	3.87	3.89	3.93	4.06	3.06%
5	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan BAK	3.75	3.92	3.89	3.92	3.92	3.99	2.99%
Rata-rata		3.71	3.82	3.79	3.81	3.85	3.98	2.98%



Grafik 3. Perkembangan Tingkat Kepuasan Dosen

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

I. 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 3,98. 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 fakultas namun masih dalam kategori penilaian puas
3. Berdasarkan kepuasan dari masing-masing dosen, Fakultas Agama Islam memberikan pernyataan sangat puas terhadap pelayanan di UMSU, terutama terutama pelayanan fakultas dan keuangan.
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.

J. 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	45	4,25	4,20	4,19	4,19	4,23	4,21
2	Program Pascasarjana	48	4,15	4,11	4,25	4,16	4,10	4,15
3	Fakultas Hukum	50	3,95	4,10	4,20	4,15	4,05	4,09
4	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	44	4,02	3,85	3,99	4,10	4,05	4,00
5	Fakultas Kedokteran	80	3,88	4,02	4,10	4,05	3,85	3,98
6	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	95	3,65	3,85	4,02	4,04	4,11	3,93
7	Fakultas Teknik	51	4,05	3,88	3,74	3,95	3,85	3,89
8	Fakultas Pertanian	61	3,42	4,05	3,88	4,08	3,65	3,82
9	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	93	3,55	3,41	4,10	3,81	3,85	3,74
10	FIKTI	12	3,65	3,85	4,02	4,02	4,11	3,93
Total Universitas		579	3,86	3,93	4,05	4,06	3,99	3,98

2. Hasil Rekapitulasi Terhadap Pelayanan Fakultas

No	Fakultas	Sampel	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas					
			Fisik	Kehan dalam	Daya Tanggap	Jaminan	Empati	Total
1	Fakultas Agama Islam	45	4,12	4,35	4,30	4,13	4,33	4,25
2	Program Pascasarjana	48	4,20	4,20	4,00	4,25	4,08	4,15
3	Fakultas Hukum	50	4,18	4,00	4,05	3,95	3,71	3,98
4	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	44	4,16	3,98	4,10	3,75	4,09	4,02
5	Fakultas Kedokteran	80	4,00	3,84	3,88	3,95	3,75	3,88
6	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	95	3,65	3,79	3,60	3,48	3,73	3,65
7	Fakultas Teknik	51	3,75	4,15	4,15	4,01	4,18	4,05
8	Fakultas Pertanian	61	3,54	3,55	3,20	3,25	3,55	3,42
9	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	93	3,25	3,68	3,60	3,48	3,73	3,55
10	FIKTI	12	3,85	3,75	3,55	3,48	3,60	3,65
Total Universitas		579	3,87	3,93	3,84	3,77	3,88	3,86

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	45	4,15	4,25	4,20	4,25	4,14	4,20
2	Program Pascasarjana	48	4,19	4,17	4,09	3,98	4,10	4,11
3	Fakultas Hukum	50	4,00	3,95	4,18	4,25	4,13	4,10
4	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	44	3,84	3,69	3,95	4,02	3,75	3,85
5	Fakultas Kedokteran	80	4,20	4,10	3,79	3,88	4,15	4,02
6	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	95	4,15	4,02	3,85	3,75	3,49	3,85
7	Fakultas Teknik	51	3,97	3,45	4,01	3,96	3,99	3,88
8	Fakultas Pertanian	61	4,02	4,08	3,95	4,08	4,10	4,05
9	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	93	3,57	3,42	3,25	3,36	3,45	3,41
10	FIKTI	12	3,88	3,75	3,60	4,02	4,00	3,85
Total Universitas		579	4,00	3,89	3,89	3,96	3,93	3,93

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	45	4,19	4,17	4,17	4,25	4,15	4,19
2	Program Pascasarjana	48	4,20	4,28	4,22	4,29	4,25	4,25
3	Fakultas Hukum	50	4,35	4,25	4,28	4,19	3,95	4,20
4	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	44	4,10	3,95	4,25	3,79	3,85	3,99
5	Fakultas Kedokteran	80	4,15	4,20	4,18	3,95	4,02	4,10
6	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	95	4,01	4,25	4,03	4,00	3,82	4,02
7	Fakultas Teknik	51	3,95	3,58	3,64	3,75	3,80	3,74
8	Fakultas Pertanian	61	3,85	3,97	4,00	3,80	3,76	3,88
9	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	93	4,15	3,95	4,25	4,15	4,00	4,10
10	FIKTI	12	3,75	3,95	4,18	4,12	4,09	4,02
	Total Universitas	579	4,07	4,06	4,12	4,03	3,97	4,05

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	45	4,15	4,25	4,18	4,30	4,09	4,19
2	Program Pascasarjana	48	4,05	4,20	4,23	4,25	4,09	4,16
3	Fakultas Hukum	50	4,29	4,02	4,28	4,20	3,95	4,15
4	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	44	4,25	3,95	3,95	4,21	4,15	4,10
5	Fakultas Kedokteran	80	4,19	4,08	3,95	4,05	3,98	4,05
6	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	95	4,15	4,05	3,95	3,90	4,17	4,04
7	Fakultas Teknik	51	3,95	3,65	3,85	4,15	4,14	3,95
8	Fakultas Pertanian	61	4,20	4,05	4,08	4,05	4,02	4,08
9	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	93	4,15	3,90	3,58	3,66	3,77	3,81
10	FIKTI	12	3,95	3,88	4,10	3,99	4,19	4,02
	Total Universitas	579	4,13	4,00	4,02	4,08	4,06	4,06

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	45	4,19	4,20	4,17	4,27	4,32	4,23
2	Program Pascasarjana	48	4,05	4,12	3,95	4,18	4,20	4,10
3	Fakultas Hukum	50	3,95	4,25	3,98	3,90	4,15	4,05
4	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	44	4,26	3,95	4,15	3,85	4,02	4,05
5	Fakultas Kedokteran	80	3,87	3,95	3,71	3,97	3,75	3,85
6	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	95	4,15	4,25	4,03	4,05	4,08	4,11
7	Fakultas Teknik	51	3,66	4,02	3,85	3,55	4,19	3,85
8	Fakultas Pertanian	61	3,45	3,60	3,57	3,88	3,75	3,65
9	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	93	3,75	3,95	3,85	3,79	3,92	3,85
10	FIKTI	12	3,99	4,12	4,10	4,15	4,19	4,11
	Total Universitas	579	3,93	4,04	3,94	3,96	4,06	3,99