LAPORAN
MONITORING EVALUASI INTERNAL
KEPUASAN DOSEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

BADAN PENJAMINAN MUTU
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
2022

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 2022
Ketua BPM

Dr. Yan Hendra, M.Si

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 20

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 2021/2022 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 2021/2022.

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 (*responsivesness*), 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 2021/2022, 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 (*responsivesness*)** yaitu kemampuan untuk membantu dosen dan ketersediaan untuk melayani dosen dengan baik
d. **Jaminan (*assurance*)** yang mencakup pengetahuan, tingkat kepercayaan kepada staf, resiko atau keraguan

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

Objek monev adalah 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 2021/2022 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 Pascasarjan di UMSU dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1. Total Dosen

No	Nama Fakultas	Total Dosen
1	Ekonomi dan Bisnis	102
2	Keguruan dan Ilmu Pendidikan	90
3	Hukum	47
4	Pertanian	62
5	Agama Islam	48
6	Teknik	55
7	Fisipol	43
8	Kedokteran	96
9	Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi	15
10	Program Pascasarjana	53

Dengan demikian jumlah angket yang disebar kepada responden berjumlah 611 angket, namun google form yang masuk sebanyak 577 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
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 evaluasi kepuasan dosen maka akan menggunakan uji corrected item total correlation.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

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	72,0476	169,748	0,662	Valid	0,974	Reliabel
P2	71,9048	171,190	0,549	Valid	0,975	Reliabel
P3	71,7143	169,414	0,682	Valid	0,974	Reliabel
P4	72,0952	166,390	0,768	Valid	0,973	Reliabel
P5	72,1905	163,262	0,794	Valid	0,973	Reliabel
P6	72,2857	163,114	0,809	Valid	0,973	Reliabel
P7	72,1905	158,662	0,895	Valid	0,972	Reliabel
P8	72,1429	164,029	0,818	Valid	0,973	Reliabel
P9	72,0952	163,290	0,858	Valid	0,972	Reliabel
P10	72,0952	162,290	0,910	Valid	0,972	Reliabel
P11	72,0952	165,690	0,806	Valid	0,973	Reliabel
P12	72,2381	165,590	0,811	Valid	0,973	Reliabel
P13	72,1905	166,262	0,856	Valid	0,973	Reliabel
P14	71,9524	167,948	0,802	Valid	0,973	Reliabel
P15	72,0000	163,500	0,865	Valid	0,972	Reliabel
P16	72,0000	163,500	0,865	Valid	0,972	Reliabel
P17	71,9048	165,390	0,797	Valid	0,973	Reliabel
P18	72,0000	161,200	0,850	Valid	0,972	Reliabel

P19	72,0000	166,300	0,721	Valid	0,974	Reliabel
P20	72,1429	164,429	0,739	Valid	0,974	Reliabel
P21	72,0476	164,848	0,786	Valid	0,973	Reliabel

Sumber: Data diolah 2022

Pada tabel diatas, nilai corrected item total correlation nilai tersebut adalah nilai validitas tiap item pertanyaan. Untuk melihat apakah nilai-nilai diatas valid dan reliabel, maka akan dibandingkan dengan nilai R Tabel dengan rumus df = n – 2 dengan probabilitas 0,05. Dalam hal ini yang akan menjadi jumlah sampel adalah sebanyak 21 responden. Dengan ini dapat dilihat nilai R Tabel adalah sebesar 0,432 dengan probabilitas 0,05.

Berikut dapat dilihat semua nilai corrected item total correllation > 0,432 (R Tabel). Maka hasil tersebut dapat dikatakan bahwa secara keseluruhan item pertanyaan dinyatakan valid.

Selanjutnya melihat apakah nilai reliabilitas semua item pertanyaan dikatakan reliabel dilihat melalui nilai croncbach's alpha. Dilihat pada tabel item total statistics memiliki nilai cronbach's alpha setiap item > 0,432 (R Tabel). Artinya secara keseluruhan item pertanyaan dikatakan reliabel.

G. INSTRUMEN MONEV

UMSU Unggul | Cerdas | Terpercaya	UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA ANGKET INSTRUMEN KEPUASAN DOSEN	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
FAKULTAS/PRODI :		

PERTANYAAN	JAWABAN				
A. PELAYANAN FAKULTAS					
A.1. Fisik					
1. Kenyamanan ruang dosen.	1	2	3	4	5

PERTANYAAN	JAWABAN				
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. Kesediaan 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
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

PERTANYAAN	JAWABAN				
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. Kesediaan 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. Kesediaan pegawai membantu kesulitan yang dialami dosen	1	2	3	4	5

UMSU Unggul | Cerdas | Terpercaya	**UMSU** **LAPORAN MONITORING EVALUASI** **KEPUASAN DOSEN**	Waktu Pelaksanaan : Mei 2022 Edisi : 9 Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03

UMSU Unggul, Cerdas & Terpercaya	UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA ANGKET INSTRUMEN KEPUASAN DOSEN	PETUNJUK PENGISIAN 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
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 LAPORAN MONITORING EVALUASI KEPUASAN DOSEN	Waktu Pelaksanaan : Mei 2022 Edisi : 9 Kode : UMSU.BPM.MONEV.07.03

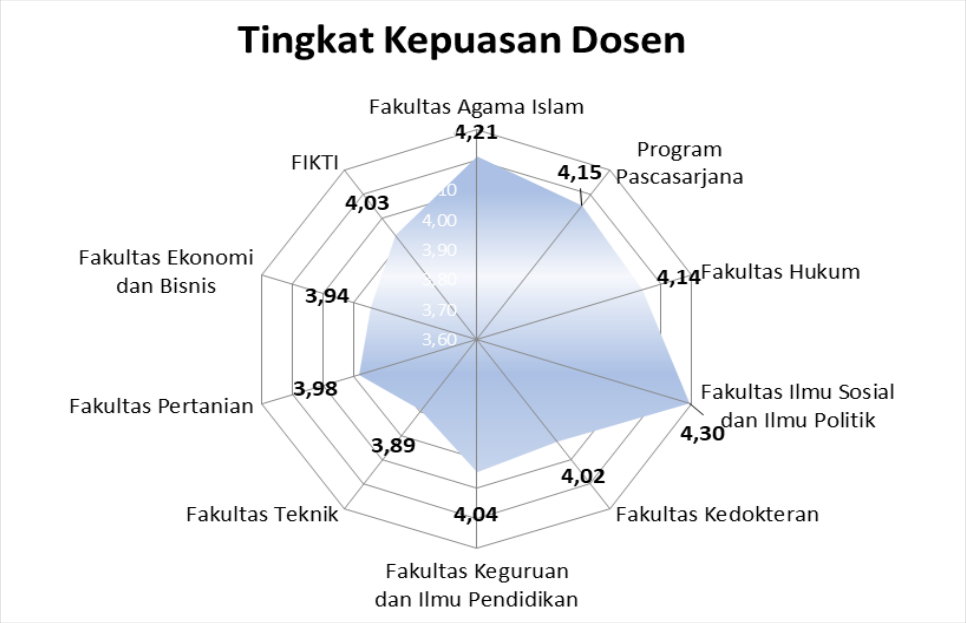
PERTANYAAN	JAWABAN														
	PELAYANAN BIRO UMUM					PELAYANAN BAAD					PELAYANAN BIRO KEUANGAN				
9. Keterbukaan,dalam menyampaikan informasi yang dibutuhkan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
10. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan administrasi	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
C.3. Daya Tanggap															
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. Kesediaan 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

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 4.07. 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	Sampel	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	47	4,15	4,11	4,25	4,16	4,10	4,15
3	Fakultas Hukum	45	4,20	4,10	4,20	4,15	4,05	4,14
4	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	42	4,02	4,15	4,25	4,41	4,65	4,30
5	Fakultas Kedokteran	94	4,10	4,02	4,10	4,05	3,85	4,02
6	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	85	4,20	3,85	4,02	4,04	4,11	4,04
7	Fakultas Teknik	50	4,05	3,88	3,74	3,95	3,85	3,89
8	Fakultas Pertanian	59	4,25	4,05	3,88	4,08	3,65	3,98
9	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	95	4,55	3,41	4,10	3,81	3,85	3,94
10	FIKTI	15	4,15	3,85	4,02	4,02	4,11	4,03
Total Universitas		**577**	**4,19**	**3,96**	**4,08**	**4,09**	**4,05**	**4,07**

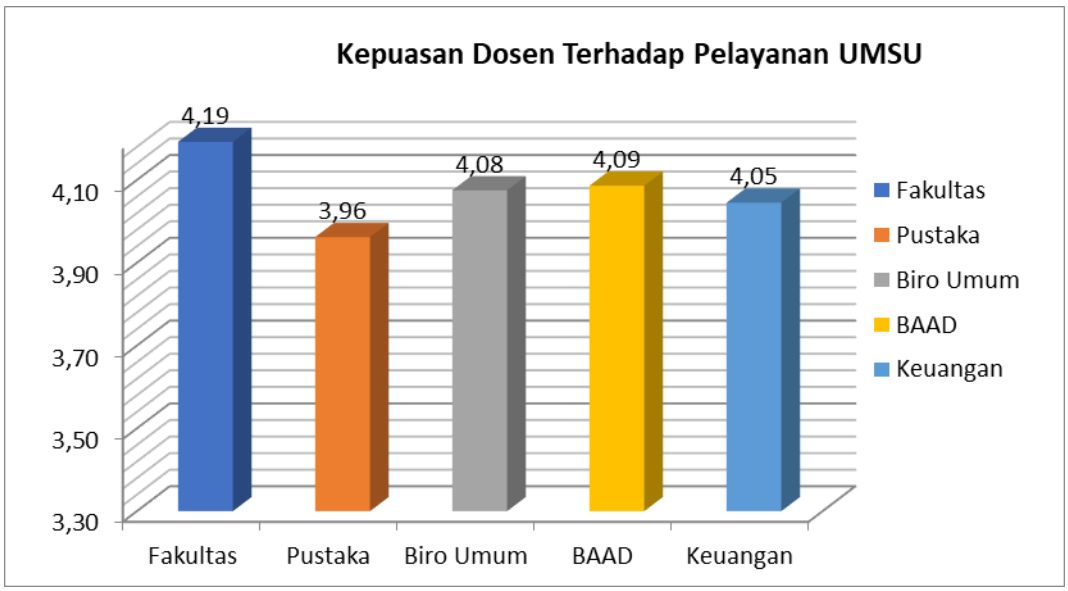


Grafik 1. Tingkat Kepuasan Dosen

Untuk tingkat kepuasan dosen FISIP dan 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	4.19
2	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Perpustakaan	3.96
3	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum	4.08
4	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Administrasi Akademik dan Data	4.09
5	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Keuangan	4.05
Rata-rata		**4.07**



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 3.80 sampai 4.20. Skor kepuasan yang paling rendah adalah pelayanan pustaka dengan nilai 3.96 tetapi masih dalam kategori puas.

1. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

Tabel 6. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

No	Fakultas	Sampel	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas					
			Fisik	Kehandalan	Daya Tangkap	Jaminan	Empati	Total
1	Fakultas Agama Islam	45	4,12	4,35	4,30	4,13	4,33	4,25
2	Program Pascasarjana	47	4,20	4,20	4,00	4,25	4,08	4,15
3	Fakultas Hukum	45	4,35	4,18	4,05	4,26	4,15	4,20
4	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	42	4,16	3,98	4,10	3,75	4,09	4,02
5	Fakultas Kedokteran	94	4,00	4,18	4,16	4,11	4,05	4,10
6	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	85	4,16	4,15	4,20	4,25	4,22	4,20
7	Fakultas Teknik	50	3,75	4,15	4,15	4,01	4,18	4,05
8	Fakultas Pertanian	59	4,16	4,29	4,20	4,35	4,24	4,25
9	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	95	4,49	4,53	4,62	4,57	4,52	4,55
10	FIKTI	15	4,20	4,10	4,19	4,09	4,18	4,15
Total Universitas		**577**	**4,16**	**4,21**	**4,20**	**4,18**	**4,20**	**4,19**

Total kepuasan terhadap pelayanan fakultas adalah skor yang paling rendah, dengan total skor 4.19. 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 3.52 s/d 4.60 dan Fakultas Ekonomi dan Bisnis dinilai sangat puas dengan skor 4.55

Tabel 7. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fisik Fakultas

Butir Penilaian	Mean
1. Kenyamanan ruang dosen	4,12
2. Ketersediaan kursi, meja dan loker pada ruang dosen	4,20
3. Kemudahan dalam mengakses internet	4,35
4. Kebersihan ruang dosen	4,16
5. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	4,00
6. Ketersediaan infocus untuk mengajar	4,16
7. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman	3,75
8. Ketersediaan air minum di ruang dosen	4,16
9. Ketersediaan ruang konsultasi mahasiswa dengan dosen	4,49
10. Ketersediaan toilet dosen	4,20
11. Kebersihan toilet dosen	4,12
Total	**4.16**

Dilihat dari aspek indikator pengukuran, maka kepuasan terhadap pelayan fisik adalah skor terendah, angka yang paling rendah adalah ketersediaan ruang konsultasi mahasiswa dengan dosen. Dosen pada Fakultas Teknik dinilai cukup puas. Sedangkan dilihat pada butir penilaian hanya pada butir 9 tentang ketersediaan ruang konsultasi mahasiswa dengan dosen total skor 3.00. Dan pada tabel 8 dijelaskan beberapa fakultas yang memberikan nilai kurang puas terhadap butir 9 diantaranya Fakultas Ekonimi dan Bisnis, FKIP dan Pertanian yang memberikan skor kurang dari 2.60.

Tabel 8. 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.

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 3.96 dikategorikan pada level puas, namun jika dilihat dari total keseluruhan per fakultas dapat dijelaskan bahwa seluruh dosen memberikan penilaian 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 kenyaman 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 9. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Perpustakaan

No	Fakultas	Sampel	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan					Total kepua-san
			Fisik	Kehan-dalan	Daya Tanggap	Jami nan	Empati	
1	Fakultas Agama Islam	45	4,15	4,25	4,20	4,25	4,14	4,20
2	Program Pascasarjana	47	4,19	4,17	4,09	3,98	4,10	4,11
3	Fakultas Hukum	45	4,00	3,95	4,18	4,25	4,13	4,10
4	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	42	3,84	3,69	3,95	4,02	3,75	4.15
5	Fakultas Kedokteran	94	4,20	4,10	3,79	3,88	4,15	4,02
6	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	85	4,15	4,02	3,85	3,75	3,49	3,85
7	Fakultas Teknik	50	3,97	3,45	4,01	3,96	3,99	3,88
8	Fakultas Pertanian	59	4,02	4,08	3,95	4,08	4,10	4,05
9	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	95	3,57	3,42	3,25	3,36	3,45	3,41
10	FIKTI	15	3,85	3,75	3,82	3,88	3,95	3,85
	Total Universitas	**577**	**3,99**	**3,89**	**3,91**	**3,94**	**3,93**	**3,96**

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 4.08. 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 sembilan fakultas memberikan pernyataan puas terhadap pelayanan biro umum.

Jika dilihat dalam rincian butir pelayanan yang diberikan semuanya diberi nilai puas hingga sangat puas oleh responden dosen dan hanya Program Pascasarjana yang bernilai sangat puas dinyatakan pada butir jaminan dalam memberikan pelayanan dengan skor 4.29.

Tabel 10. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

No	Fakultas	Sampel	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan					Total kepua-san
			Fisik	Kehan-dalan	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	47	4,20	4,28	4,22	4,29	4,25	4,25
3	Fakultas Hukum	45	4,35	4,25	4,28	4,19	3,95	4,20
4	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	42	4,10	3,95	4,25	3,79	3,85	4.25
5	Fakultas Kedokteran	94	4,15	4,20	4,18	3,95	4,02	4,10
6	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	85	4,01	4,25	4,03	4,00	3,82	4,02
7	Fakultas Teknik	50	3,95	3,58	3,64	3,75	3,80	3,74
8	Fakultas Pertanian	59	3,85	3,97	4,00	3,80	3,76	3,88
9	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	95	4,15	3,95	4,25	4,15	4,00	4,10
10	FIKTI	15	3,85	4,15	4,06	4,09	3,95	4,02
	Total Universitas	**577**	**4,08**	**4,08**	**4,11**	**4,03**	**3,96**	**4,08**

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 11, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan dosen adalah 4.09 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 FISIP memberikan pernyataan puas paling baik dari total kepuasan, untuk butir kehandalan dan jaminan dinilai sangat puas. Sedangkan Fakultas Teknik mendapat penilaian puas paling rendah dengan skor 3.95

Tabel 11. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan

Biro Administrasi Akademik dan Data

No	Fakultas	Sampel	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan					Total kepuasan
			Fisik	Kehandalan	Daya Tang-gap	Jaminan	Empati	
1	Fakultas Agama Islam	45	4,15	4,25	4,18	4,30	4,09	4,19
2	Program Pascasarjana	47	4,05	4,20	4,23	4,25	4,09	4,16
3	Fakultas Hukum	45	4,29	4,02	4,28	4,20	3,95	4,15
4	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	42	4,25	3,95	3,95	4,21	4,15	4,41
5	Fakultas Kedokteran	94	4,19	4,08	3,95	4,05	3,98	4,05
6	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	85	4,15	4,16	3,95	3,88	4,08	4,04
7	Fakultas Teknik	50	3,95	3,65	3,85	4,15	4,14	3,95
8	Fakultas Pertanian	59	4,20	4,05	4,08	4,05	4,02	4,08
9	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	95	3,55	4,06	4,08	3,62	3,75	3,81
10	FIKTI	15	4,15	4,03	3,72	4,05	4,15	4,02
	Total Universitas	**577**	**4,09**	**4,05**	**4,03**	**4,08**	**4,04**	**4,09**

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 4.05 dapat dilihat pada tabel 12. Dosen Fakultas Pertanian memberikan penilaian paling rendah senilai 3.65 dengan kriteria puas, demikian pula dengan dosen fakultas lainnya. Hanya FISIP dan Fakultas Agama Islam 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 memberikan kenyamanan kerja dan mendorong peningkatan kinerja dosen dalam menjalankan tri dharma perguruan tinggi.

Tabel 12. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

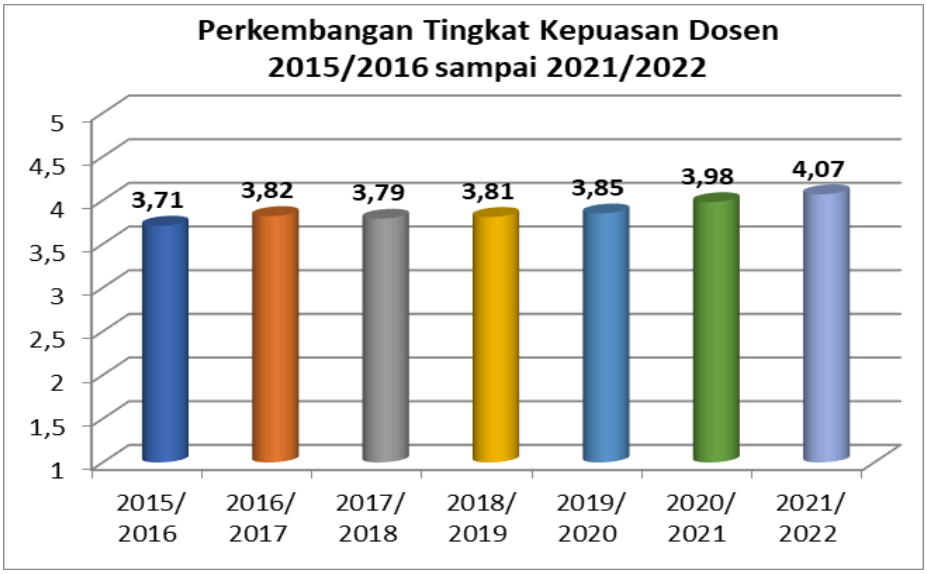
No	Fakultas	Sampel	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan					Total kepua-san
			Fisik	Kehan-dalan	Daya Tang-gap	Jami -nan	Empati	
1	Fakultas Agama Islam	45	4,19	4,20	4,17	4,27	4,32	4,23
2	Program Pascasarjana	47	4,05	4,12	3,95	4,18	4,20	4,10
3	Fakultas Hukum	45	3,95	4,25	3,98	3,90	4,15	4,05
4	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	42	4,26	3,95	4,15	3,85	4,02	4.41
5	Fakultas Kedokteran	94	3,87	3,95	3,71	3,97	3,75	3,85
6	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	85	4,15	4,25	4,03	4,05	4,08	4,11
7	Fakultas Teknik	50	3,66	4,02	3,85	3,55	4,19	3,85
8	Fakultas Pertanian	59	3,45	3,60	3,57	3,88	3,75	3,65
9	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	95	3,75	3,95	3,85	3,79	3,92	3,85
10	FIKTI	15	4,18	4,02	3,94	4,15	4,28	4,11
	Total Universitas	**577**	**3,95**	**4,03**	**3,92**	**3,96**	**4,07**	**4.05**

Pada Tabel 13. 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 2021/2022 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 3.07%. Dilihat dari biro pelayanan yang

mengalami peningkatan pelayanan paling tinggi adalah pelayanan BAAD dengan perubahan sebesar 3.09%.

Tabel 13
Perkembangan Tingkat Kepuasan Dosen
Ta. 2015/2016 hingga Ta. 2021/2022

No	Objek Pelayanan	2015/ 2016	2016/ 2017	2017/ 2018	2018/ 2019	2019/ 2020	2020/ 2021	2021/ 2022	Peru bahan
1	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas	3.63	3.72	3.69	3.73	3.75	3.86	4,19	3.19%
2	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustakan	-	3.64	3.61	3.62	3.74	3.93	3,96	2.96%
3	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan BAUM	3.73	3.93	3.90	3.91	3.93	4.05	4,08	3.08%
4	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan BAAD	3.64	3.90	3.87	3.89	3.93	4.06	4,09	3.09%
5	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan BAK	3.75	3.92	3.89	3.92	3.92	3.99	4,05	3.05%
Rata-rata		**3.71**	**3.82**	**3.79**	**3.81**	**3.85**	**3.98**	**4,07**	**3.07%**



Grafik 3. Perkembangan Tingkat Kepuasan Dosen

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 4.07. Angka ini meningkat jika dibandingkan dengan pelayanan yang diberikan pada periode sebelumnya.
2. Pelayanan yang paling memuaskan menurut persepsi dosen adalah pelayanan di Fakultas, 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.

J. Lampiran

1. Hasil Rekapitulasi Terhadap Pelayanan UMSU

No	Fakultas	Sampel	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	47	4,15	4,11	4,25	4,16	4,10	4,15
3	Fakultas Hukum	45	4,20	4,10	4,20	4,15	4,05	4,14
4	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	42	4,02	4,15	4,25	4,41	4,65	4,30
5	Fakultas Kedokteran	94	4,10	4,02	4,10	4,05	3,85	4,02
6	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	85	4,20	3,85	4,02	4,04	4,11	4,04
7	Fakultas Teknik	50	4,05	3,88	3,74	3,95	3,85	3,89
8	Fakultas Pertanian	59	4,25	4,05	3,88	4,08	3,65	3,98
9	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	95	4,55	3,41	4,10	3,81	3,85	3,94
10	FIKTI	15	4,15	3,85	4,02	4,02	4,11	4,03
Total Universitas		577	4,19	3,96	4,08	4,09	4,05	4,07

2. Hasil Rekapitulasi Terhadap Pelayanan Fakultas

No	Fakultas	Sampel	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas					
			Fisik	Kehandalan	Daya Tangkap	Jaminan	Empati	Total
1	Fakultas Agama Islam	45	4,12	4,35	4,30	4,13	4,33	4,25
2	Program Pascasarjana	47	4,20	4,20	4,00	4,25	4,08	4,15
3	Fakultas Hukum	45	4,35	4,18	4,05	4,26	4,15	4,20
4	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	42	4,16	3,98	4,10	3,75	4,09	4,02
5	Fakultas Kedokteran	94	4,00	4,18	4,16	4,11	4,05	4,10
6	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	85	4,16	4,15	4,20	4,25	4,22	4,20
7	Fakultas Teknik	50	3,75	4,15	4,15	4,01	4,18	4,05
8	Fakultas Pertanian	59	4,16	4,29	4,20	4,35	4,24	4,25
9	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	95	4,49	4,53	4,62	4,57	4,52	4,55
10	FIKTI	15	4,20	4,10	4,19	4,09	4,18	4,15
Total Universitas		577	4,16	4,21	4,20	4,18	4,20	4,19

3. Hasil Rekapitulasi Terhadap Pelayanan Perpustakaan

No	Fakultas	Sampel	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan					Total kepuasan
			Fisik	Kehandalan	Daya Tanggap	Jaminan	Empati	
1	Fakultas Agama Islam	45	4,15	4,25	4,20	4,25	4,14	4,20
2	Program Pascasarjana	47	4,19	4,17	4,09	3,98	4,10	4,11
3	Fakultas Hukum	45	4,00	3,95	4,18	4,25	4,13	4,10
4	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	42	3,84	3,69	3,95	4,02	3,75	4.15
5	Fakultas Kedokteran	94	4,20	4,10	3,79	3,88	4,15	4,02
6	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	85	4,15	4,02	3,85	3,75	3,49	3,85
7	Fakultas Teknik	50	3,97	3,45	4,01	3,96	3,99	3,88
8	Fakultas Pertanian	59	4,02	4,08	3,95	4,08	4,10	4,05
9	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	95	3,57	3,42	3,25	3,36	3,45	3,41
10	FIKTI	15	3,85	3,75	3,82	3,88	3,95	3,85
	Total Universitas	577	3,99	3,89	3,91	3,94	3,93	3,96

4. Hasil Rekapitulasi Terhadap Pelayanan Biro Umum

No	Fakultas	Sampel	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan					Total kepuasan
			Fisik	Kehandalan	Daya Tanggap	Jaminan	Empati	
1	Fakultas Agama Islam	45	4,19	4,17	4,17	4,25	4,15	4,19
2	Program Pascasarjana	47	4,20	4,28	4,22	4,29	4,25	4,25
3	Fakultas Hukum	45	4,35	4,25	4,28	4,19	3,95	4,20
4	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	42	4,10	3,95	4,25	3,79	3,85	4.25
5	Fakultas Kedokteran	94	4,15	4,20	4,18	3,95	4,02	4,10
6	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	85	4,01	4,25	4,03	4,00	3,82	4,02
7	Fakultas Teknik	50	3,95	3,58	3,64	3,75	3,80	3,74
8	Fakultas Pertanian	59	3,85	3,97	4,00	3,80	3,76	3,88
9	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	95	4,15	3,95	4,25	4,15	4,00	4,10
10	FIKTI	15	3,85	4,15	4,06	4,09	3,95	4,02
	Total Universitas	577	4,08	4,08	4,11	4,03	3,96	4,08

5. Hasil Rekapitulasi Terhadap Pelayanan Biro Administrasi Akademik dan Data

No	Fakultas	Sampel	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan					Total kepuasan
			Fisik	Kehandalan	Daya Tanggap	Jaminan	Empati	
1	Fakultas Agama Islam	45	4,15	4,25	4,18	4,30	4,09	4,19
2	Program Pascasarjana	47	4,05	4,20	4,23	4,25	4,09	4,16
3	Fakultas Hukum	45	4,29	4,02	4,28	4,20	3,95	4,15
4	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	42	4,25	3,95	3,95	4,21	4,15	4,41
5	Fakultas Kedokteran	94	4,19	4,08	3,95	4,05	3,98	4,05
6	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	85	4,15	4,16	3,95	3,88	4,08	4,04
7	Fakultas Teknik	50	3,95	3,65	3,85	4,15	4,14	3,95
8	Fakultas Pertanian	59	4,20	4,05	4,08	4,05	4,02	4,08
9	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	95	3,55	4,06	4,08	3,62	3,75	3,81
10	FIKTI	15	4,15	4,03	3,72	4,05	4,15	4,02
	Total Universitas	577	4,09	4,05	4,03	4,08	4,04	4,09

6. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

No	Fakultas	Sampel	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan					Total kepuasan
			Fisik	Kehandalan	Daya Tanggap	Jaminan	Empati	
1	Fakultas Agama Islam	45	4,19	4,20	4,17	4,27	4,32	4,23
2	Program Pascasarjana	47	4,05	4,12	3,95	4,18	4,20	4,10
3	Fakultas Hukum	45	3,95	4,25	3,98	3,90	4,15	4,05
4	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	42	4,26	3,95	4,15	3,85	4,02	4,65
5	Fakultas Kedokteran	94	3,87	3,95	3,71	3,97	3,75	3,85
6	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan	85	4,15	4,25	4,03	4,05	4,08	4,11
7	Fakultas Teknik	50	3,66	4,02	3,85	3,55	4,19	3,85
8	Fakultas Pertanian	59	3,45	3,60	3,57	3,88	3,75	3,65
9	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	95	3,75	3,95	3,85	3,79	3,92	3,85
10	FIKTI	15	4,18	4,02	3,94	4,15	4,28	4,11
	Total Universitas	577	3,95	4,03	3,92	3,96	4,07	4.05