


**LAPORAN
MONITORING EVALUASI INTERNAL
KEPUASAN DOSEN
FAKULTAS PERTANIAN**



**GUGUS PENJAMINAN MUTU
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
2018**

| | | |
|---|--|-----------------------------|
|  UMSU Unggul Cerdas Terpercaya | FAKULTAS PERTANIAN | Waktu Pelaksanaan: Mei 2018 |
| | LAPORAN MONITORING EVALUASI | Edisi : 8 |
| | KEPUASAN DOSEN | Kode : FP.GPM.MONEV.07.03 |

KATA PENGANTAR


Puji dan syukur kepada Allah swt yang telah memberi kekuatan, kesehatan dan kelapangan waktu kepada kita semua sehingga monitoring evaluating (monev) internal kepuasan dosen fakultas pertanian universitas muhammadiyah sumatera utara (FP UMSU) ini dapat dilaksanakan dari awal hingga penyusunan laporan. Monev ini merupakan bagian penting dari proses penjaminan mutu internal yang dilaksanakan oleh FP UMSU.

Pelaksanaan monev ini merupakan bentuk nyata dari komitmen FP UMSU terhadap pentingnya perbaikan dan peningkatan pelayanan kepada dosen secara berkelanjutan. Melalui monev ini diharapkan dapat diketahui berbagai informasi tentang kualitas pelayanan FP UMSU kepada dosen. Berdasarkan informasi ini akan membantu FP UMSU 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 2018
Pelaksana

GPM FP UMSU

| | | |
|---|--|-----------------------------|
|  UMSU Unggul Cerdas Terpercaya | FAKULTAS PERTANIAN | Waktu Pelaksanaan: Mei 2018 |
| | LAPORAN MONITORING EVALUASI | Edisi : 8 |
| | KEPUASAN DOSEN | Kode : FP.GPM.MONEV.07.03 |

DAFTAR ISI

| | |
|--|----|
| KATA PENGANTAR | i |
| DAFTAR ISI | ii |
| A. Pendahuluan | 1 |
| B. Tujuan | 1 |
| C. Manfaat | 1 |
| D. Ruang Lingkup Monev | 2 |
| E. Metodologi Monev | 2 |
| F. Instrumen Monev | 3 |
| G. Hasil Monev Kepuasan Dosen..... | 7 |
| H. Kesimpulan | 14 |
| I. Lampiran..... | 15 |
| 1. Hasil Rekapitulasi Terhadap Pelayanan Fakultas | 15 |
| 2. Hasil Rekapitulasi Berdasarkan Indikator Penilaian..... | 15 |
| 3. Hasil Monev Fakultas Pertanian | 16 |

| | | |
|---|--|-----------------------------|
|  UMSU Unggul Cerdas Terpercaya | FAKULTAS PERTANIAN | Waktu Pelaksanaan: Mei 2018 |
| | LAPORAN MONITORING EVALUASI | Edisi : 8 |
| | KEPUASAN DOSEN | Kode : FP.GPM.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 dosen dalam melaksanakan tridarma perguruan tinggi.

Untuk mendorong peningkatan kinerja dosen FP 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 yang dilakukan secara berkala, diharapkan memberikan kepuasan yang tinggi terhadap dosen guna mendorong peningkatan kinerja dosen. Dan hasilnya akan menjadi masukan bagi pihak fakultas untuk meningkatkan dan menyiapkan semua kebutuhan pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Pengukuran kepuasan dosen dilakukan terhadap pelayanan yang diberikan kepada dosen terdiri dari pelayanan fakultas, perpustakaan, pelayanan biro umum, pelayanan biro data dan informasi, dan pelayanan biro keuangan.

B. Tujuan

Tujuan pelaksanaan monev kepuasan dosen adalah untuk mengukur seberapa besar tingkat kepuasan dosen FP UMSU terhadap pelayanan yang telah diberikan selama satu semester berjalan.

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.

| | | |
|---|--|-----------------------------|
|  UMSU Unggul Cerdas Terpercaya | FAKULTAS PERTANIAN | Waktu Pelaksanaan: Mei 2018 |
| | LAPORAN MONITORING EVALUASI | Edisi : 8 |
| | KEPUASAN DOSEN | Kode : FP.GPM.MONEV.07.03 |

D. Ruang Lingkup Monev


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

E. Metode Monev

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

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


Objek monev adalah biro yang ada di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang terdiri dari biro fakultas, biro umum, biro data dan informasi serta biro keuangan. Populasi monev adalah seluruh dosen tetap yang aktif mengajar pada semester genap 2017/2018 di Fakultas Pertanian UMSU. Sumber data digunakan adalah data primer dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran angket kepada responden. Angket yang kembali dan layak untuk diolah sebanyak 36 angket.


| | | |
|---|--|-----------------------------|
|  UMSU Unggul Cerdas Terpercaya | FAKULTAS PERTANIAN | Waktu Pelaksanaan: Mei 2018 |
| | LAPORAN MONITORING EVALUASI | Edisi : 8 |
| | KEPUASAN DOSEN | Kode : FP.GPM.MONEV.07.03 |

Selanjutnya data 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 |


F. INSTRUMEN MONEV


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

| | | |
|---|--|-----------------------------|
|  UMSU Unggul Cerdas Terpercaya | FAKULTAS PERTANIAN | Waktu Pelaksanaan: Mei 2018 |
| | LAPORAN MONITORING EVALUASI | Edisi : 8 |
| | KEPUASAN DOSEN | Kode : FP.GPM.MONEV.07.03 |


| PERTANYAAN | JAWABAN | | | | |
|---|---------|---|---|---|---|
| 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 |
| 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. Keandalan | | | | | |
| 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 | FAKULTAS PERTANIAN | Waktu Pelaksanaan : Mei 2018 |
| | LAPORAN MONITORING EVALUASI | Edisi : 8 |
| | KEPUASAN DOSEN | Kode : FP.GPM.MONEV.07.03 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|--|---|---|---|--|---|---|---|---|--------------------------------|---|---|---|---|--|
|  UMSU Unggul, Cerdas & Terpercaya | UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA | 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 | | | | | | | | | | | | | | |
| | ANGKET | | | | | | | | | | | | | | | |
| | INSTRUMEN KEPUASAN DOSEN | | | | | | | | | | | | | | | |
| FAKULTAS/PRODI : | | | | | | | | | | | | | | | | |
| PERTANYAAN | JAWABAN | | | | | | | | | | | | | | | |
| | PELAYANAN BIRO UMUM | | | | | PELAYANAN BIRO DATA DAN INFORMASI | | | | | PELAYANAN BIRO KEUANGAN | | | | | |
| C.1. Fisik | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1. Kenyamanan ruangan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 2. Kerapian berpakaian pegawai | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 3. Kebersihan ruangan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| C.2. Kehandalan | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4. Keakuratan database dosen | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 5. Kemudahan akses database dosen | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 7. Ketuntasan dalam memberikan pelayanan administrasi | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 8. Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan administrasi | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 9. Keterbukaan, dalam menyampaikan informasi yang dibutuhkan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |

| | | |
|---|--|------------------------------|
|  | FAKULTAS PERTANIAN | Waktu Pelaksanaan : Mei 2018 |
| | LAPORAN MONITORING EVALUASI | Edisi : 8 |
| | KEPUASAN DOSEN | Kode : FP.GPM.MONEV.07.03 |

| PERTANYAAN | JAWABAN | | | | | | | | | | | | | | |
|---|------------------------|---|---|---|---|--------------------------------------|---|---|---|---|----------------------------|---|---|---|---|
| | PELAYANAN BIRO UMUM | | | | | PELAYANAN BIRO DATA DAN INFORMASI | | | | | PELAYANAN BIRO KEUANGAN | | | | |
| 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 |

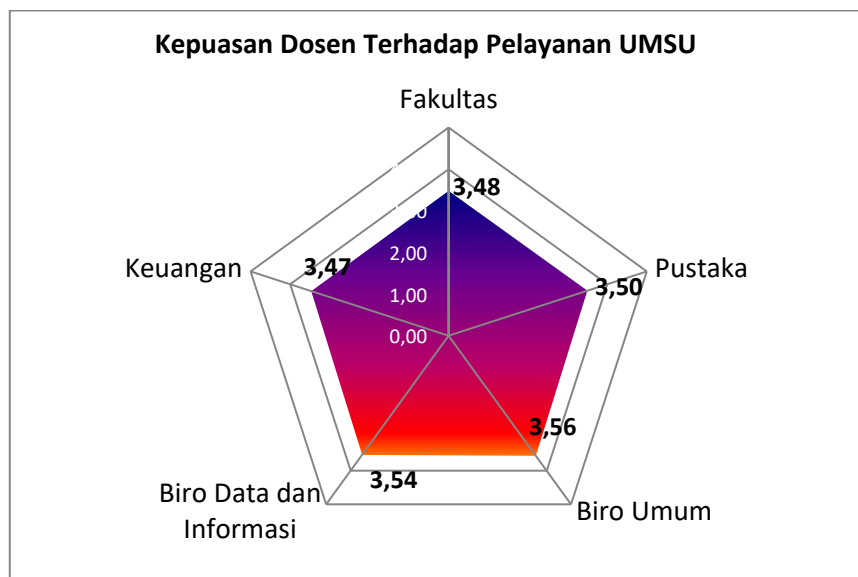
| | | |
|---|--|------------------------------|
|  UMSU Unggul Cerdas Terpercaya | FAKULTAS PERTANIAN | Waktu Pelaksanaan : Mei 2018 |
| | LAPORAN MONITORING EVALUASI | Edisi : 8 |
| | KEPUASAN DOSEN | Kode : FP.GPM.MONEV.07.03 |

G. Hasil Monev Kepuasan Dosen

1. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Secara Keseluruhan


Tabel 1
Kepuasan Dosen Fakultas Pertanian Terhadap Pelayanan UMSU

| No | Indikator | Total Kepuasan |
|------------------|---|----------------|
| 1 | Kepuasan dosen terhadap pelayanan fakultas | 3.48 |
| 2 | Kepuasan dosen terhadap perpustakaan | 3.50 |
| 3 | Kepuasan dosen terhadap pelayanan biro umum | 3.56 |
| 4 | Kepuasan dosen terhadap pelayanan biro data dan informasi | 3.54 |
| 5 | Kepuasan dosen terhadap pelayanan biro keuangan | 3.47 |
| Rata-rata | | 3.51 |



Grafik 1. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Secara Keseluruhan

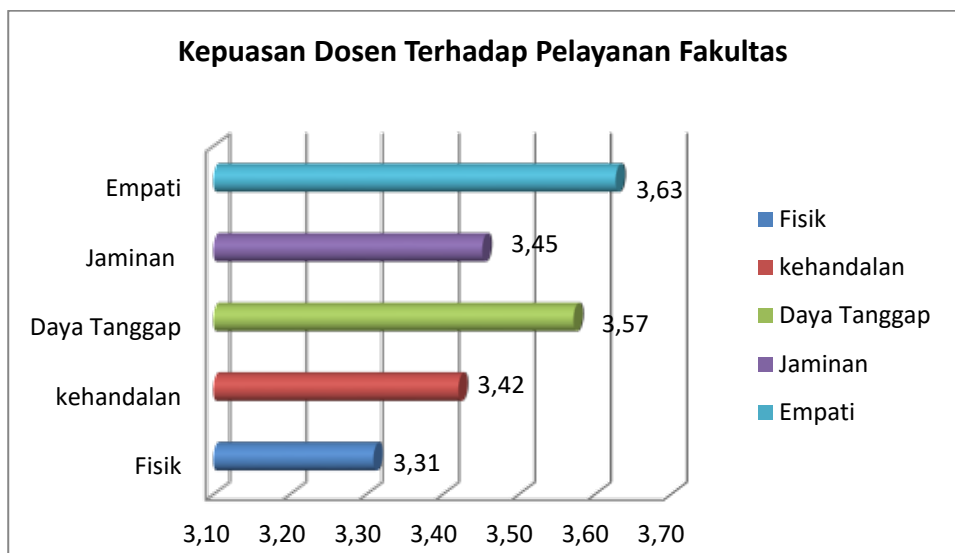
Dilihat dari indikator kepuasan dosen FP UMSU terhadap pelayanan UMSU, nilai yang dipersepsi dosen paling rendah adalah kepuasan dosen terhadap pelayanan biro keuangan. Selain itu, poin yang juga dinilai rendah adalah kepuasan dosen terhadap pelayanan fakultas. Kepuasan dosen terhadap pelayanan biro umum mendapatkan nilai tertinggi dengan skor 3.56 dan diikuti oleh kepuasan dosen terhadap pelayanan biro data dan informasi dengan skor 3.54 dengan hasil nilai puas.

| | | |
|---|--|------------------------------|
|  UMSU Unggul Cerdas Terpercaya | FAKULTAS PERTANIAN | Waktu Pelaksanaan : Mei 2018 |
| | LAPORAN MONITORING EVALUASI | Edisi : 8 |
| | KEPUASAN DOSEN | Kode : FP.GPM.MONEV.07.03 |

2. Kepuasan dosen terhadap Pelayanan Fakultas


Tabel 2
Kepuasan Dosen Fakultas Pertanian dilihat dari Indikator Kepuasan Pelayanan Fakultas

| No | Indikator | Total Kepuasan |
|------------------|--------------|----------------|
| 1 | Fisik | 3.31 |
| 2 | Kehandalan | 3.42 |
| 3 | Daya Tanggap | 3.57 |
| 4 | Jaminan | 3.45 |
| 5 | Empati | 3.63 |
| Rata-rata | | 3.48 |



Grafik 2. Kepuasan Dosen Terhadap Fakultas

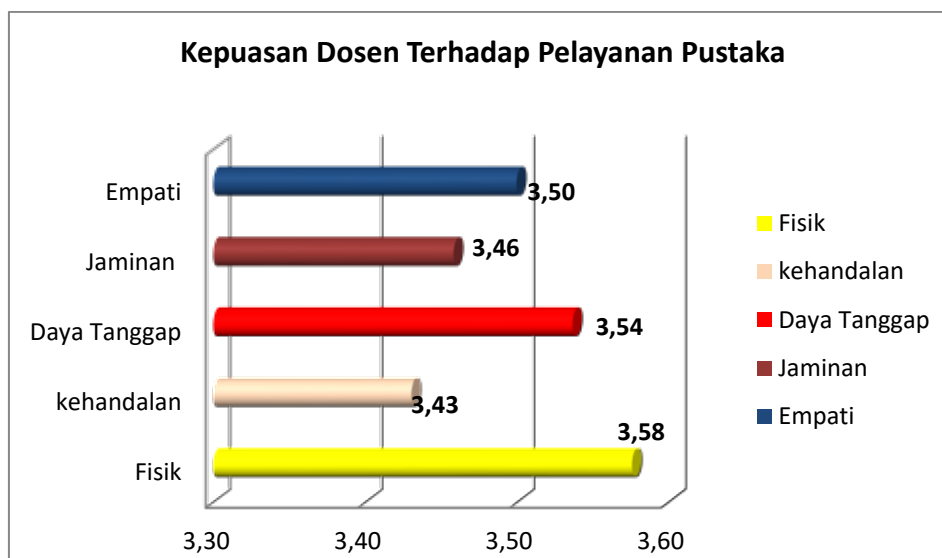
Dilihat dari kepuasan dosen FP UMSU dilihat dari indikator kepuasan pelayanan fakultas, nilai yang dipersepsi dosen paling rendah adalah fisik. Terutama terhadap ketersediaan ruang konsultasi mahasiswa dengan dosen. Selain itu, poin yang juga dinilai rendah adalah kenyamanan ruang dosen. Selanjutnya, nilai yang dipersepsi dosen rendah adalah kehandalan, terutama kemampuan pegawai fakultas saat memberikan pelayanan. Kepuasan dosen dilihat dari indikator kepuasan fakultas yang mendapatkan nilai tertinggi adalah empati dengan skor 3.63 dan diikuti oleh daya tangkap dengan skor 3.57 dengan hasil nilai puas.

| | | |
|---|--|------------------------------|
|  UMSU Unggul Cerdas Terpercaya | FAKULTAS PERTANIAN | Waktu Pelaksanaan : Mei 2018 |
| | LAPORAN MONITORING EVALUASI | Edisi : 8 |
| | KEPUASAN DOSEN | Kode : FP.GPM.MONEV.07.03 |

3. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka


Tabel 3
Kepuasan Dosen Fakultas Pertanian dilihat dari Indikator Kepuasan Pustaka

| No | Indikator | Total Kepuasan |
|------------------|--------------|----------------|
| 1 | Fisik | 3.58 |
| 2 | Kehandalan | 3.43 |
| 3 | Daya Tanggap | 3.54 |
| 4 | Jaminan | 3.46 |
| 5 | Empati | 3.50 |
| Rata-rata | | 3.50 |



Grafik 3. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka

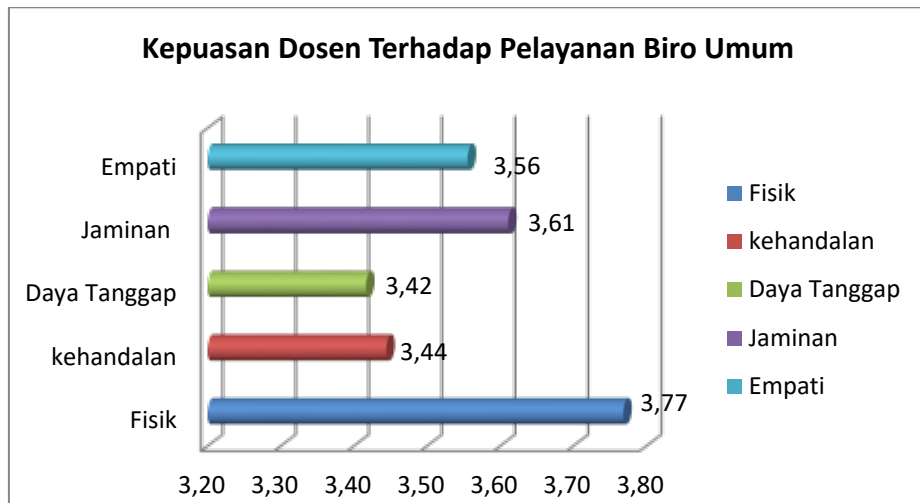
Dilihat dari kepuasan dosen FP UMSU dilihat dari indikator kepuasan pustaka, nilai yang dipersepsi dosen paling rendah adalah kehandalan, terutama terhadap ketersediaan layanan e-library. Kepuasan dosen dilihat dari indikator kepuasan pustaka yang mendapatkan nilai tertinggi adalah fisik dengan skor 3.58 dan diikuti oleh daya tangkap dengan skor 3.54 dengan hasil nilai puas.

| | | |
|---|--|------------------------------|
|  UMSU Unggul Cerdas Terpercaya | FAKULTAS PERTANIAN | Waktu Pelaksanaan : Mei 2018 |
| | LAPORAN MONITORING EVALUASI | Edisi : 8 |
| | KEPUASAN DOSEN | Kode : FP.GPM.MONEV.07.03 |

4. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum


Tabel 4
Kepuasan Dosen Fakultas Pertanian dilihat dari Indikator Pelayanan Biro Umum

| No | Indikator | Total Kepuasan |
|------------------|--------------|----------------|
| 1 | Fisik | 3.77 |
| 2 | Kehandalan | 3.44 |
| 3 | Daya Tanggap | 3.42 |
| 4 | Jaminan | 3.61 |
| 5 | Empati | 3.56 |
| Rata-rata | | 3.56 |



Grafik 4. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro

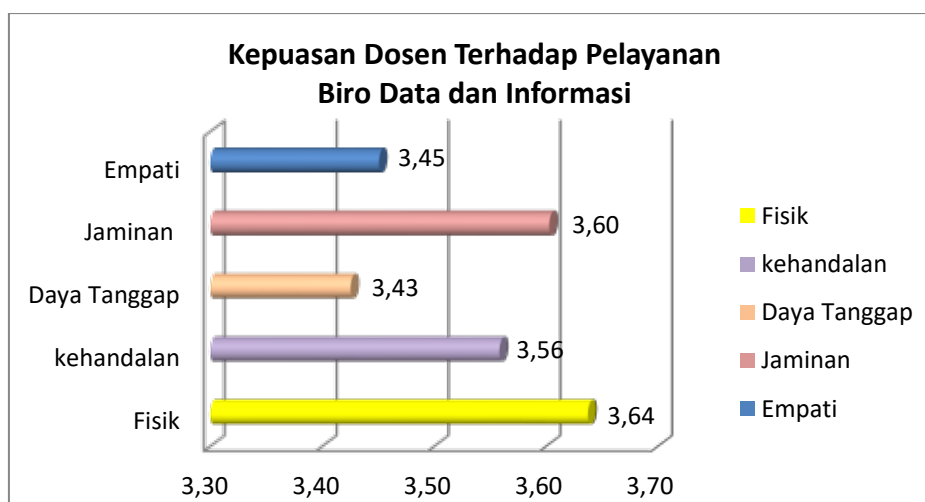
Dilihat dari kepuasan dosen FP UMSU dilihat dari indikator pelayanan biro umum, nilai yang dipersepsi dosen paling rendah adalah daya tanggap, terutama kepedulian pegawai membantu urusan dosen dan ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru. Selain itu, poin yang juga dinilai rendah adalah ketepatan waktu pelayanan administrasi. Selanjutnya, nilai yang dipersepsi dosen rendah adalah daya tanggap. Terutama kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan. Kepuasan dosen dilihat dari indikator pelayanan biro umum yang mendapatkan nilai tertinggi adalah fisik dengan skor 3.79 dengan hasil nilai puas.

| | | |
|---|--|------------------------------|
|  UMSU Unggul Cerdas Terpercaya | FAKULTAS PERTANIAN | Waktu Pelaksanaan : Mei 2018 |
| | LAPORAN MONITORING EVALUASI | Edisi : 8 |
| | KEPUASAN DOSEN | Kode : FP.GPM.MONEV.07.03 |

5. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi


Tabel 5
Kepuasan Dosen Fakultas Pertanian dilihat dari Indikator Pelayanan Biro Data dan Informasi

| No | Indikator | Total Kepuasan |
|------------------|--------------|----------------|
| 1 | Fisik | 3.64 |
| 2 | Kehandalan | 3.56 |
| 3 | Daya Tanggap | 3.43 |
| 4 | Jaminan | 3.60 |
| 5 | Empati | 3.45 |
| Rata-rata | | 3.54 |



Grafik 5. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi

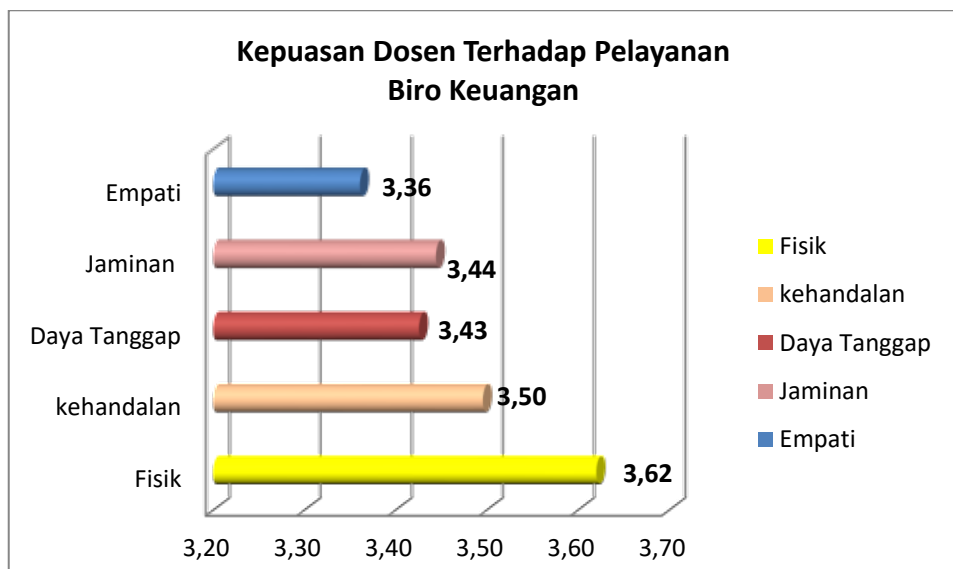
Dilihat dari kepuasan dosen FP UMSU dilihat dari indikator pelayanan biro data dan informasi, nilai yang dipersepsi dosen paling rendah adalah empati. Terutama terhadap respon pegawai saat dihubungi via telepon. Selanjutnya, nilai yang dipersepsi dosen rendah adalah daya tanggap, terutama kepedulian pegawai membantu urusan dosen dan ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru. Kepuasan dosen dilihat dari indikator pelayanan biro data dan informasi yang mendapatkan nilai tertinggi adalah fisik dengan skor 3.64 dengan hasil nilai puas.

| | | |
|---|--|------------------------------|
|  UMSU Unggul Cerdas Terpercaya | FAKULTAS PERTANIAN | Waktu Pelaksanaan : Mei 2018 |
| | LAPORAN MONITORING EVALUASI | Edisi : 8 |
| | KEPUASAN DOSEN | Kode : FP.GPM.MONEV.07.03 |

6. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan


Tabel 6
Kepuasan Dosen Fakultas Pertanian dilihat dari Indikator Pelayanan
Biro Keuangan

| No | Indikator | Total Kepuasan |
|------------------|--------------|----------------|
| 1 | Fisik | 3.62 |
| 2 | Kehandalan | 3.50 |
| 3 | Daya Tanggap | 3.43 |
| 4 | Jaminan | 3.44 |
| 5 | Empati | 3.36 |
| Rata-rata | | 3.47 |



Grafik 6. Kepuasan Dosen Fakultas Pertanian dilihat dari Indikator ‘Pelayanan Biro Keuangan

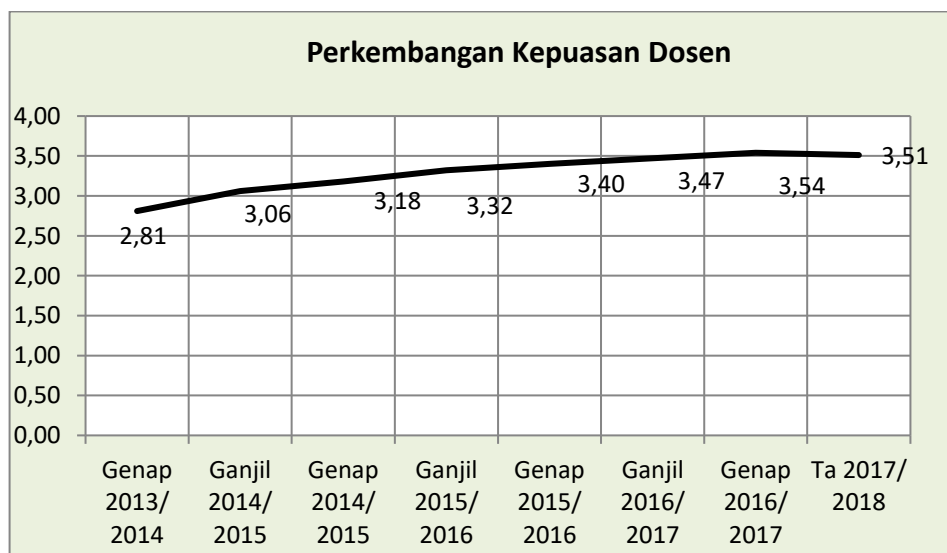
Dilihat dari kepuasan dosen FP UMSU dilihat dari indikator pelayanan biro keuangan, nilai yang dipersepsi dosen paling rendah adalah empati, terutama terhadap salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan. Selain itu, poin yang juga dinilai rendah adalah perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan dan diikuti kesediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya. Selanjutnya, nilai yang dipersepsi dosen rendah adalah daya tanggap. Terutama ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru. Kepuasan

| | | |
|---|--|------------------------------|
|  UMSU Unggul Cerdas Terpercaya | FAKULTAS PERTANIAN | Waktu Pelaksanaan : Mei 2018 |
| | LAPORAN MONITORING EVALUASI | Edisi : 8 |
| | KEPUASAN DOSEN | Kode : FP.GPM.MONEV.07.03 |

dosen dilihat dari indikator pelayanan biro keuangan yang mendapatkan nilai tertinggi adalah fisik dengan skor 3.62 dengan hasil nilai puas.


Tabel 7
Perkembangan Kepuasan Dosen dilihat dari objek Pelayanan

| No | Objek Pelayanan | Genap 2013/ 2014 | Ganjil 2014/ 2015 | Genap 2014/ 2015 | Ganjil 2015/ 2016 | Genap 2015/ 2016 | Ganjil 2016/ 2017 | Genap 2016/ 2017 | TA 2017/ 2018 |
|------------------|---|------------------------|-------------------------|------------------------|-------------------------|------------------------|-------------------------|------------------------|---------------------|
| 1 | Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas | 2,91 | 3,00 | 3,28 | 3,35 | 3,40 | 3,48 | 3,52 | 3,48 |
| 2 | Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Perpustakaan | - | - | - | - | - | - | 3,53 | 3,50 |
| 3 | Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum | 2,6 | 3,09 | 3,16 | 3,2 | 3,38 | 3,46 | 3,57 | 3,56 |
| 4 | Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi | 2,74 | 3,20 | 3,28 | 3,38 | 3,44 | 3,50 | 3,56 | 3,54 |
| 5 | Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Keuangan | 2,98 | 2,95 | 3,01 | 3,33 | 3,38 | 3,45 | 3,51 | 3,47 |
| Rata-rata | | 2.81 | 3.06 | 3.18 | 3.32 | 3.40 | 3.47 | 3.54 | 3.51 |



Grafik 7. Perkembangan Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

Hasil monev kepuasan dosen dilihat dari objek pelayanan pada periode genap 2016/2017 ini jika dibandingkan dengan monev yang dilaksanakan pada periode

| | | |
|---|--|------------------------------|
|  UMSU Unggul Cerdas Terpercaya | FAKULTAS PERTANIAN | Waktu Pelaksanaan : Mei 2018 |
| | LAPORAN MONITORING EVALUASI | Edisi : 8 |
| | KEPUASAN DOSEN | Kode : FP.GPM.MONEV.07.03 |

sebelumnya secara keseluruhan mengalami peningkatan. Namun pada tahun ajaran 207/2018 terjadi penurunan dari total skor sebanyak 0.85%. Dilihat dari objek pelayanan tahun 2017/2018 ini juga turun rata-rata sebanyak 0.25%. Hal ini menjadi perhatian pihak Fakultas Pertanian untuk lebih memperhatikan setiap pelayanan di masing-masing objek pelayanan yang dinilai.

H. KESIMPULAN

1. Secara umum dosen FP UMSU mempersepsikan pelayanan cukup puas, baik terhadap pelayanan fakultas, pelayanan biro umum meningkat, pelayanan biro data dan informasi dan pelayanan biro keuangan. Aspek pelayanan yang dinilai paling rendah kepuasan dosen terhadap pelayanan biro keuangan, terutama terhadap empati. Khususnya dalam penilaian perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan dan salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan. Hal lain yang dipersepsi kurang puas adalah kepuasan dosen terhadap pelayanan fakultas, terutama ketersediaan ruang konsultasi mahasiswa dengan dosen dan kenyamanan ruang dosen.
2. Dibandingkan dengan pelayanan pada periode sebelumnya, tingkat kepuasan dosen FP UMSU sedikit mengalami penurunan terhadap pelayanan fakultas, pelayanan biro umum, pelayanan biro data dan informasi, pelayanan biro keuangan.

I. LAMPIRAN

1. Hasil Rekapitulasi Terhadap Pelayanan Fakultas

| No | Fakultas | Sampel | Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan | | | | | Total |
|----|---------------------------|--------|-----------------------------------|--------------|-----------|-------------------------|---------------|-------|
| | | | Fakultas | Perpustakaan | Biro Umum | Biro Data dan Informasi | Biro Keuangan | |
| 1 | <u>Fakultas Pertanian</u> | 36 | 3.48 | 3.50 | 3.56 | 3.54 | 3.47 | 3.51 |

2. Hasil Rekapitulasi Berdasarkan Indikator Penilaian

| No | Penilaian | Fakultas | Pustaka | Biro Umum | Biro Data dan Informasi | Keuangan | Total |
|------------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------------------|-------------|-------------|
| 1 | Fisik | 3.31 | 3.58 | 3.77 | 3.64 | 3.62 | 3.58 |
| 2 | kehandalan | 3.42 | 3.43 | 3.44 | 3.56 | 3.50 | 3.47 |
| 3 | Daya Tanggap | 3.57 | 3.54 | 3.42 | 3.43 | 3.43 | 3.48 |
| 4 | Jaminan | 3.45 | 3.46 | 3.61 | 3.60 | 3.44 | 3.51 |
| 5 | Empati | 3.63 | 3.50 | 3.56 | 3.45 | 3.36 | 3.50 |
| Rata-rata | | 3.48 | 3.50 | 3.56 | 3.54 | 3.47 | 3.51 |

3. Hasil Money Fakultas Pertanian

A. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas Fisik

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

Kehandalan

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

Daya Tangkap

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

Jaminan

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

Empati

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

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

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

B. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka Fisik

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

Kehandalan

| Butir Penilaian | N | Mean |
|---|----|-------------|
| 5. Ketepatan waktu pelayanan | 36 | 3.56 |
| 6. Kemudahan memperoleh informasi pustaka | 36 | 3.58 |
| 7. Kemuktahiran pustaka | 36 | 3.42 |
| 8. Ketersediaan layanan e-library | 36 | 3.17 |
| Total | | 3.43 |

Daya Tangkap

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

Jaminan

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

Empati

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

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka

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

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

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

Kehandalan

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

Daya Tangkap

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

Jaminan

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

Empati

| Butir Penilaian | N | Mean |
|---|----------|-------------|
| 18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan | 36 | 3.50 |
| 19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon | 36 | 3.61 |
| 20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan | 36 | 3.50 |
| 21. Kesiapan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya | 36 | 3.61 |
| Total | | 3.56 |

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

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

D. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi**Fisik**

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

Kehandalan

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

Daya Tangkap

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

Jaminan

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

Empati

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

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Data dan Informasi

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

E. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

Fisik

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

Kehandalan

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

Daya Tangkap

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

Jaminan

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

Empati

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

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

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

Rekapitulasi Kepuasan Dosen

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