


**LAPORAN
MONITORING EVALUASI INTERNAL
KEPUASAN DOSEN
FAKULTAS ILMU KOMPUTER DAN
TEKNOLOGI INFORMASI**



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER DAN TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
2024**

	FAKULTAS ILMU KOMPUTER DAN TEKNOLOGI INFORMASI	Waktu Pelaksanaan : Juni 2024
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 5
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : FIKTI.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 evaluasi (monev) internal kepuasan dosen Fakultas Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (FIKTI UMSU) ini dapat dilaksanakan dari awal hingga penyusunan laporan. Monev ini merupakan bagian penting dari proses penjaminan mutu internal yang dilaksanakan oleh UMSU melalui Badan Penjamin Mutu (BPM) di tingkat universitas, Gugus Penjamin Mutu (GPM) di tingkat fakultas dan Unit Penjamin Mutu (UPM) di tingkat program studi.

Pelaksanaan monev ini merupakan bentuk nyata dari komitmen FIKTI UMSU terhadap pentingnya perbaikan dan peningkatan pelayanan kepada dosen secara berkelanjutan. Melalui monev ini diharapkan dapat diketahui berbagai informasi tentang kualitas pelayanan FIKTI UMSU kepada dosen. Berdasarkan informasi ini akan membantu FIKTI 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 2023
Pelaksana,

GPM FIKTI UMSU

	FAKULTAS ILMU KOMPUTER DAN TEKNOLOGI INFORMASI	Waktu Pelaksanaan : Juni 2024
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 5
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : FIKTI.GPM.MONEV.07.03

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
A. Pendahuluan	1
B. Tujuan	1
C. Manfaat	1
D. Ruang Lingkup Monev	2
E. Metode Monev	2
F. Uji Validitas dan Reabilitas	3
G. Instrumen Monev	5
H. Hasil Monev Kepuasan Dosen.....	9
1. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Secara Keseluruhan.....	9
2. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas	10
3. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka	11
4. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum	12
5. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan BAAD	13
6. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Keuangan	14
I. Kesimpulan	16
J. Lampiran.....	17
1. Hasil Rekapitulasi Terhadap Pelayanan Fakultas.....	17
2. Hasil Rekapitulasi Berdasarkan Indikator Penilaian	17
3. Hasil Monev FIKTI	18

	FAKULTAS ILMU KOMPUTER DAN TEKNOLOGI INFORMASI	Waktu Pelaksanaan : Juni 2024
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 5
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : FIKTI.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 maka FIKTI 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 Administrasi Umum (BAUM), pelayanan Biro Administrasi Akademik dan Data (BAAD), dan pelayanan Biro Administrasi Keuangan (BAK).

B. Tujuan

Tujuan pelaksanaan monev kepuasan dosen adalah untuk mengukur seberapa besar tingkat kepuasan dosen FIKTI UMSU terhadap pelayanan yang telah diberikan selama satu tahun ajaran 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.

	FAKULTAS ILMU KOMPUTER DAN TEKNOLOGI INFORMASI	Waktu Pelaksanaan : Juni 2024
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 5
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : FIKTI.GPM.MONEV.07.03

D. Ruang Lingkup Monev


Monev ini meneliti dan mengevaluasi tentang kepuasan FIKTI UMSU terhadap pelayanan yang diberikan oleh fakultas, perpustakaan, Biro Administrasi Umum (BAUM), Biro Administrasi Akademik dan Data (BAAD), dan Biro Administrasi Keuangan (BAK).

E. Metode Monev

Pelaksanaan monev kepuasan dosen FIKTI UMSU terhadap pelayanan di fakultas dan seluruh biro yang ada di UMSU dilakukan pada tahun akademik 2022/2023, 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. **Dayatanggap (*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

Instrumen pengukuran pada masing-masing kompetensi menggunakan skala likert. Objek monev adalah biro yang ada di UMSU yang terdiri dari fakultas, perpustakaan, Biro Administrasi Umum (BAUM), Biro Administrasi Akademik dan Data (BAAD), dan Biro Administrasi Keuangan (BAK). Populasi monev adalah seluruh dosen tetap pada tahun ajaran 2023/2024 sebanyak dosen di FIKTI UMSU. Pengumpulan data dilakukan dengan sistem online dari hasil penyebaran angket melalui aplikasi *ihris* yaitu *publis.umsu.ac.id* yang diisi oleh dosen yang mengajar di

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS ILMU KOMPUTER DAN TEKNOLOGI INFORMASI	Waktu Pelaksanaan : Juni 2024
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 5
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : FIKTI.GPM.MONEV.07.03

FIKTI dan terekam sebanyak 28 dosen yang mengisi. 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. 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


	FAKULTAS ILMU KOMPUTER DAN TEKNOLOGI INFORMASI	Waktu Pelaksanaan : Juni 2024
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 5
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : FIKTI.GPM.MONEV.07.03

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
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 2024


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.


 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS ILMU KOMPUTER DAN TEKNOLOGI INFORMASI	Waktu Pelaksanaan : Juni 2024
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 5
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : FIKTI.GPM.MONEV.07.03


G. Instrumen Money

 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. DayaTanggap						
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	

	FAKULTAS ILMU KOMPUTER DAN TEKNOLOGI INFORMASI	Waktu Pelaksanaan : Juni 2024
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 5
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : FIKTI.GPM.MONEV.07.03

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. Kesiapan pegawai fakultas membantu kesulitan yang dialami dosen	1	2	3	4	5
B. PELAYANAN PUSTAKA					
B.1. Fisik					
1. Kenyamanan ruangan	1	2	3	4	5
2. Kebersihan ruangan Kerapian berpakaian pegawai	1	2	3	4	5
3. Tata letak buku pustaka	1	2	3	4	5
4. Kemudahan mengakses buku	1	2	3	4	5
B.2. Kehandalan					
5. Ketepatan waktu pelayanan	1	2	3	4	5
6. Kemudahan memperoleh informasi pustaka	1	2	3	4	5
7. Kemuktahiran pustaka	1	2	3	4	5
8. Ketersediaan layanan e-library	1	2	3	4	5
B.3. DayaTanggap					
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

	FAKULTAS ILMU KOMPUTER DAN TEKNOLOGI INFORMASI	Waktu Pelaksanaan : Juni 2024
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 5
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : FIKTI.GPM.MONEV.07.03

	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 :		JAWABAN <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">PERTANYAAN</th> <th colspan="5">PELAYANAN BIRO UMUM</th> <th colspan="5">PELAYANAN BIRO ADMINISTRASI AKADEMIK DAN DATA</th> <th colspan="5">PELAYANAN BIRO KEUANGAN</th> </tr> <tr> <th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th><th>5</th> <th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th><th>5</th> <th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th><th>5</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>C.1. Fisik</td> <td colspan="15"></td> </tr> <tr> <td>1. Kenyamanan ruangan</td> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> </tr> <tr> <td>2. Kerapian berpakaian pegawai</td> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> </tr> <tr> <td>3. Kebersihan ruangan</td> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> </tr> <tr> <td>C.2. Kehandalan</td> <td colspan="15"></td> </tr> <tr> <td>4. Keakuratan database dosen</td> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> </tr> <tr> <td>5. Kemudahan akses database dosen</td> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> </tr> <tr> <td>6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi</td> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> </tr> <tr> <td>7. Ketuntasan dalam memberikan pelayanan administrasi</td> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> </tr> <tr> <td>8. Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan administrasi</td> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> </tr> <tr> <td>9. Keterbukaan, dalam menyampaikan informasi yang dibutuhkan</td> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> </tr> <tr> <td>10. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan administrasi</td> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td> </tr> </tbody> </table>															PERTANYAAN	PELAYANAN BIRO UMUM					PELAYANAN BIRO ADMINISTRASI AKADEMIK DAN DATA					PELAYANAN BIRO KEUANGAN					1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	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	10. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan administrasi	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
PERTANYAAN	PELAYANAN BIRO UMUM																	PELAYANAN BIRO ADMINISTRASI AKADEMIK DAN DATA					PELAYANAN BIRO KEUANGAN																																																																																																																																																																																																																								
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5																																																																																																																																																																																																																																
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																																																																																																																																																																																																																																
10. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan administrasi	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5																																																																																																																																																																																																																																
PERTANYAAN																																																																																																																																																																																																																																															



**FAKULTAS ILMU KOMPUTER
DAN TEKNOLOGI INFORMASI**

**LAPORAN MONITORING
EVALUASI**


KEPUASAN DOSEN

Waktu Pelaksanaan : Juni 2024

Edisi : 5

Kode Dokumen : FIKTI.GPM.MONEV.07.03

PERTANYAAN	JAWABAN														
	PELAYANAN BIRO UMUM					PELAYANAN BIRO ADMINISTRASI AKADEMIK DAN DATA					PELAYANAN BIRO KEUANGAN				
C.3. DayaTanggap															
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

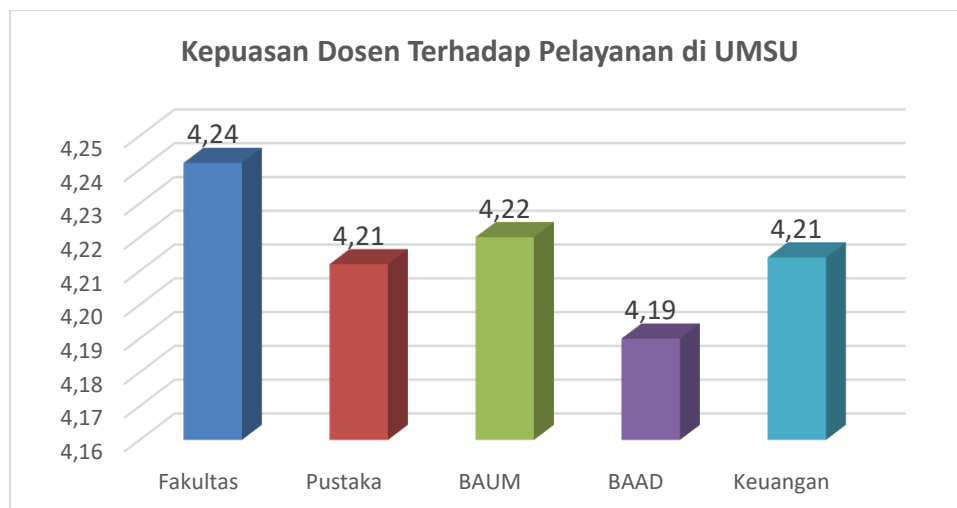
	FAKULTAS ILMU KOMPUTER DAN TEKNOLOGI INFORMASI	Waktu Pelaksanaan : Juni 2024
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 5
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : FIKTI.GPM.MONEV.07.03

H. Hasil Monev Kepuasan Dosen

1. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Secara Keseluruhan


Tabel 1
Kepuasan Dosen Fakultas Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi Terhadap Pelayanan UMSU

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Kepuasan dosen terhadap pelayanan fakultas	4,24
2	Kepuasan dosen terhadap perpustakaan	4,21
3	Kepuasan dosen terhadap pelayanan biro umum	4,22
4	Kepuasan dosen terhadap pelayanan BAAD	4,19
5	Kepuasan dosen terhadap pelayanan biro keuangan	4,21
Rata-rata		4.22



Grafik 1. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan UMSU

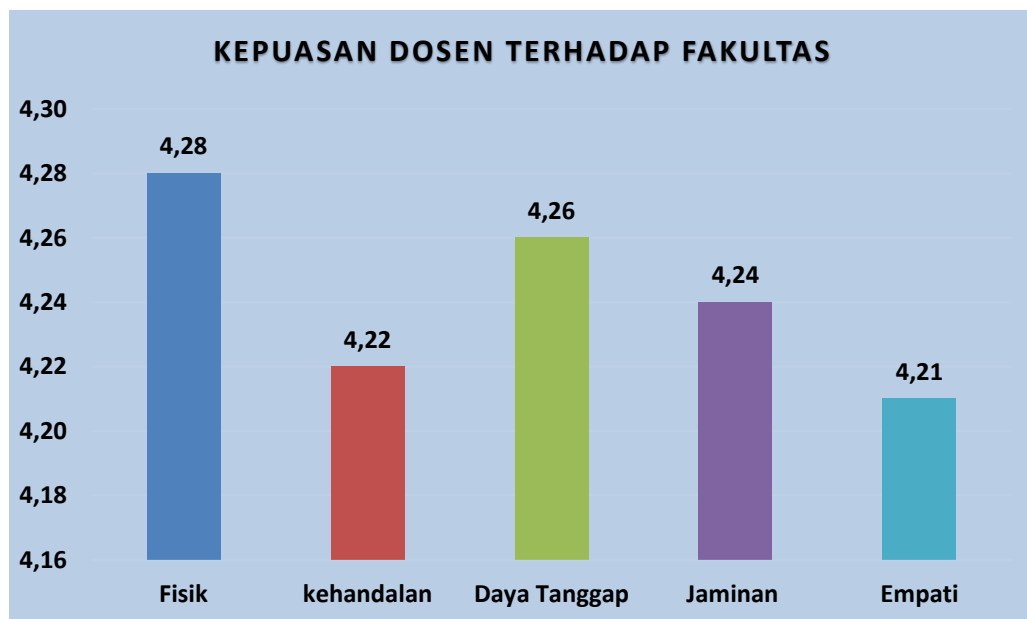
Berdasarkan data diatas, secara keseluruhan tingkat kepuasan dosen terhadap Pelayanan yang dirasakan oleh dosen dari pelayanan yang diberikan oleh fakultas, Perpustakaan, Biro Umum, Biro Administrasi Akademik dan Data serta Biro Keuangan UMSU mendapatkan skor rata-rata **4.22** atau berada pada kriteria **level 5 (sangat puas)**. Pelayanan dari fakultas mendapat penilaian tertinggi dengan skor 4,24 atau sangat puas dengan aspek fisik dinilai terbaik oleh dosen meliputi fasilitas fisik, perlengkapan prasarana dan sarana. Pelayanan terendah yaitu BAAD pada kategori puas pada skor 4,19 dengan aspek fisik dinilai terendah oleh dosen.

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS ILMU KOMPUTER DAN TEKNOLOGI INFORMASI	Waktu Pelaksanaan : Juni 2024
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 5
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : FIKTI.GPM.MONEV.07.03

2. Kepuasan dosen terhadap Pelayanan Fakultas


Tabel 2
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan FIKTI UMSU

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Fisik	4,28
2	Kehandalan	4,22
3	Daya Tanggap	4,26
4	Jaminan	4,24
5	Empati	4,21
Rata-rata		4.24



Grafik 2. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

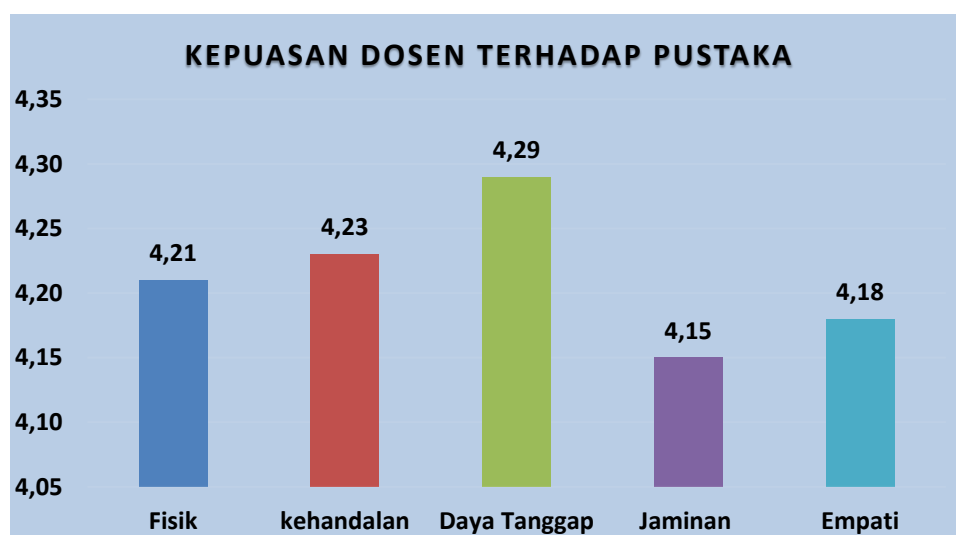
Tingkat kepuasan dosen terhadap pelayanan fakultas mendapatkan skor rata-rata **4.24** atau berada pada kriteria **level 5 (sangat puas)**. Seluruh indikator mendapat penilaian sangat puas dengan tingkat kepuasan dosen FIKTI UMSU tertinggi dilihat dari kepuasan pelayanan fakultas terdapat pada indikator fisik dengan skor **4.28** atau berada pada kriteria **level 5 (sangat puas)** tentang ketersediaan infocus untuk mengajar dengan skor 4,52. Sedangkan pelayanan terendah pada empati dengan skor 4.21 tentang respon pegawai fakultas saat dihubungkan via telepon dengan skor 4,19.

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS ILMU KOMPUTER DAN TEKNOLOGI INFORMASI	Waktu Pelaksanaan : Juni 2024
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 5
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : FIKTI.GPM.MONEV.07.03

3. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Perpustakaan


Tabel 3
Kepuasan Dosen FIKTI UMSU terhadap Pelayanan Perpustakaan

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Fisik	4,21
2	Kehandalan	4,23
3	Daya Tanggap	4,29
4	Jaminan	4,15
5	Empati	4,18
Rata-rata		4.21



Grafik 3. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka

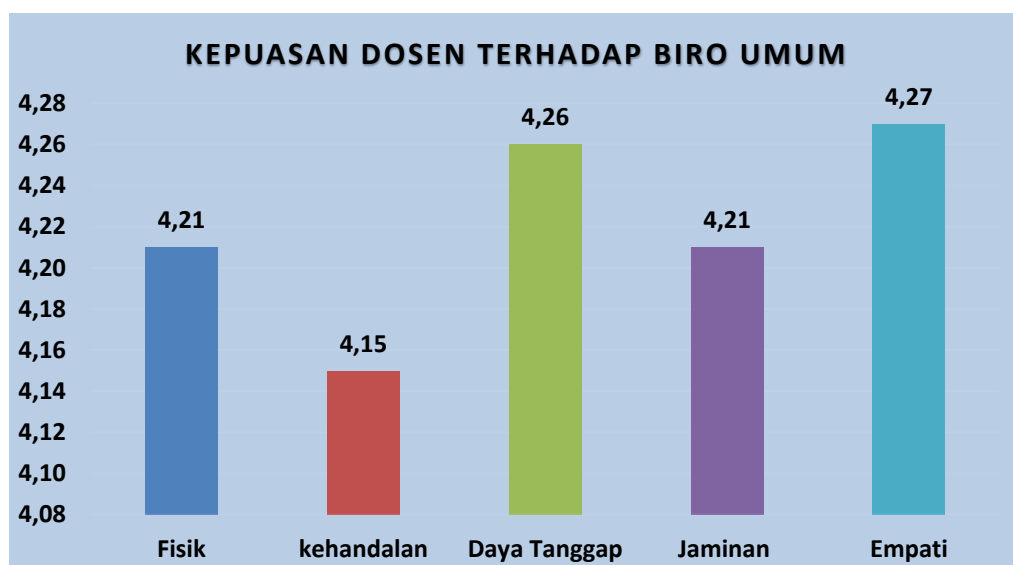
Tingkat kepuasan dosen terhadap pelayanan perpustakaan mendapatkan skor rata-rata **4,21** atau berada pada kriteria **level 5 (sangat puas)**. Tingkat kepuasan dosen FIKTI UMSU tertinggi terdapat pada indikator daya tanggap dengan skor **4,29** atau berada pada kriteria **level 5 (sangat puas)**, tentang kecepatan pegawai dalam menyampaikan informasi adalah yang paling banyak mendapatkan nilai tinggi dengan skor 4,32. Indikator berikutnya dinilai sangat puas yaitu indikator kehandalan dengan skor 4,23 terutama tentang ketepatan waktu pelayanan dengan skor 4,27. Indikator fisik juga mendapat penilaian sangat puas dengan skor 4,21 terutama tentang kebersihan ruangan pada skor 4,30. Indikator lainnya berada pada kriteria **level 4 (puas)**, indikator terendah adalah indikator jaminan perpustakaan dengan skor **4,15** atau tentang keakuratan informasi yang disampaikan pegawai dengan skor 4,11.

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS ILMU KOMPUTER DAN TEKNOLOGI INFORMASI	Waktu Pelaksanaan : Juni 2024
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 5
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : FIKTI.GPM.MONEV.07.03

4. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum


Tabel 4
Kepuasan Dosen FIKTI UMSU Terhadap Pelayanan Biro Umum

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Fisik	4,21
2	Kehandalan	4,15
3	Daya Tanggap	4,26
4	Jaminan	4,21
5	Empati	4,27
Rata-rata		4,22



Grafik 4. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

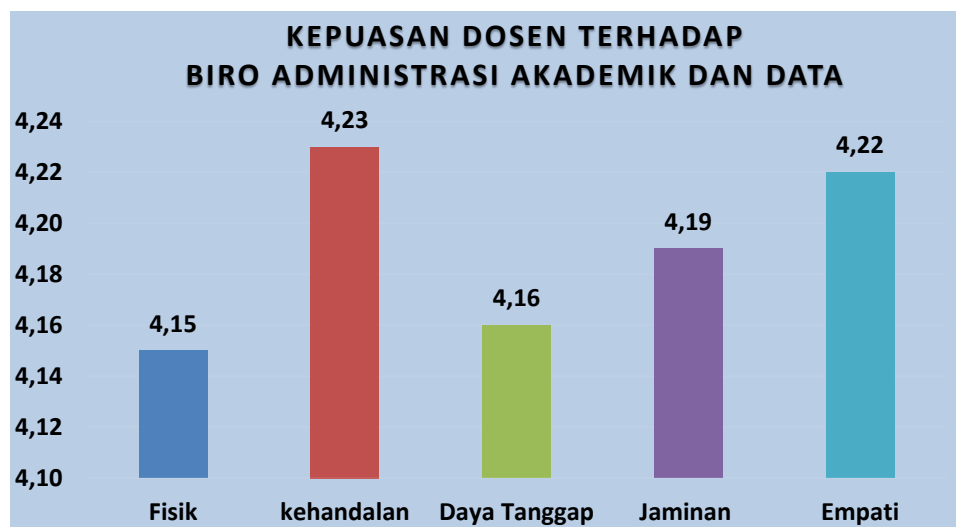
Tingkat kepuasan dosen terhadap pelayanan pelayanan biro umum mendapatkan skor rata-rata **4,22** atau berada pada kriteria **level 5 (sangat puas)**. Tingkat kepuasan dosen FIKTI UMSU tertinggi terdapat pada indikator empati pelayanan biro umum dengan skor **4,27** atau berada pada kriteria **level 5 (sangat puas)**, tentang kesediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya adalah pernyataan yang mendapatkan skor tertinggi dengan skor 4,38. Tiga indikator lainnya sudah dinilai sangat puas, hanya indikator kehandalan yang berada pada **level 4 (puas)** dengan skor **4,15** juga sebagai indikator terendah, butir yang dinilai rendah tentang ketuntasan pelayanan administrasi dengan skor 4,05.

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS ILMU KOMPUTER DAN TEKNOLOGI INFORMASI	Waktu Pelaksanaan : Juni 2024
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 5
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : FIKTI.GPM.MONEV.07.03

5. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Administrasi Akademik dan Data


Tabel 5
**Kepuasan Dosen FIKTI UMSU Terhadap
 Pelayanan Biro Administrasi Akademik dan Data**

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Fisik	4,15
2	Kehandalan	4,23
3	Daya Tanggap	4,16
4	Jaminan	4,19
5	Empati	4,22
Rata-rata		4,19



Grafik 5. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan BAAD

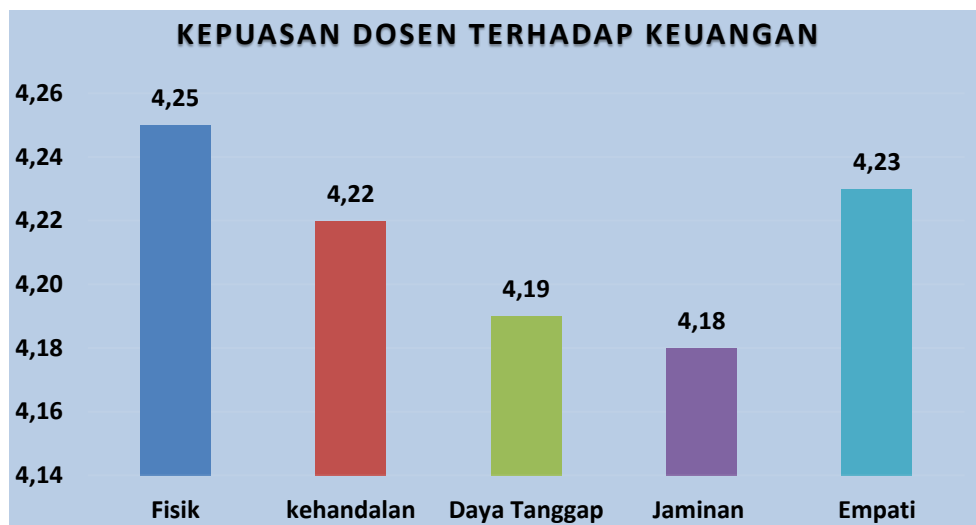
Tingkat kepuasan dosen terhadap pelayanan pelayanan BAAD mendapatkan skor rata-rata **4.19** atau berada pada kriteria **level 4 (puas)**. Tingkat kepuasan dosen FIKTI UMSU tertinggi terdapat pada indikator kehandalan dengan skor **4.23** atau berada pada kriteria **level 5 (sangat puas)**, tentang keterbukaan informasi yang dibutuhkan mendapatkan skor tertinggi dengan skor 4,51. Indikator berikutnya yang mendapat penilaian sangat puas yaitu indikator empati dengan skor **4.22**, butir yang mendapat penilaian terbanyak tentang salam senyum dan sapa pegawai saat memberikan pelayanan dengan skor 4,25. Tingkat kepuasan dosen FIKTI UMSU lainnya sudah dinilai puas atau berada pada kriteria **level 4 (puas)** dengan indikator terendah adalah fisik dengan skor **4.15**, pernyataan yang banyak mendapatkan skor terendah adalah kerapian berpakaian pegawai dengan skor 4,12.

 UMSU Unggul Cerdas Terpercaya	FAKULTAS ILMU KOMPUTER DAN TEKNOLOGI INFORMASI	Waktu Pelaksanaan : Juni 2024
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 5
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : FIKTI.GPM.MONEV.07.03

6. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan


Tabel 6
Kepuasan Dosen FIKTI UMSU
Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

No	Indikator	Total Kepuasan
1	Fisik	4,25
2	Kehandalan	4,22
3	Daya Tanggap	4,19
4	Jaminan	4,18
5	Empati	4,23
Rata-rata		4,21



Grafik 6. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

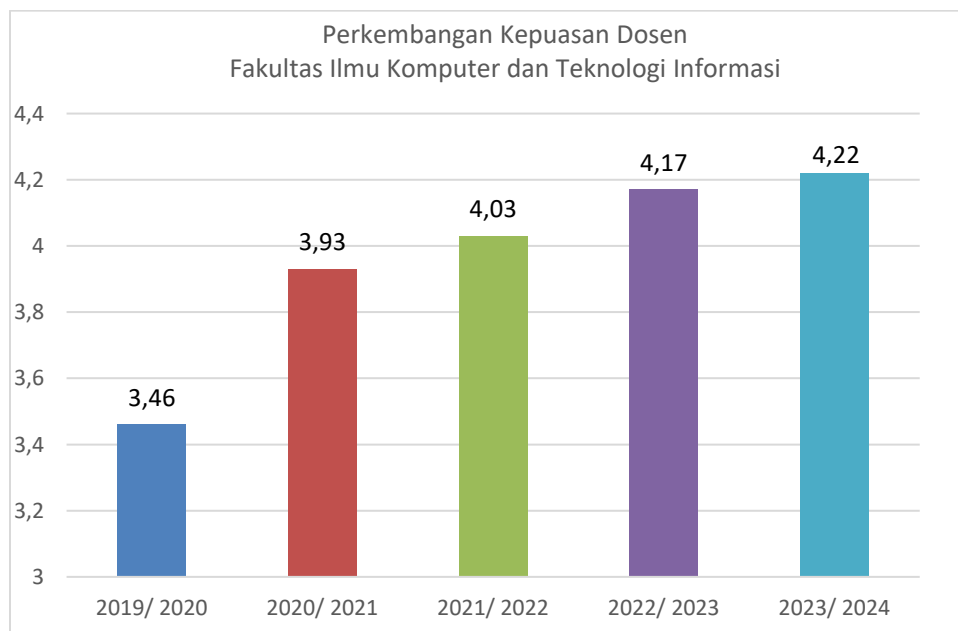
Tingkat kepuasan dosen terhadap pelayanan pelayanan biro keuangan mendapatkan skor rata-rata **4,21** atau berada pada kriteria **level 5 (sangat puas)**. Tingkat kepuasan dosen FIKTI UMSU tertinggi terdapat pada indikator fisik pelayanan keuangan dengan skor **4,25** atau berada pada kriteria **level 5 (sangat puas)**, tentang kenyamanan ruangan adalah pernyataan yang mendapatkan skor tertinggi yaitu **4,27**. Indikator berikutnya dinilai sangat puas yaitu empati dengan skor **4,23**, tentang perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan merupakan butir yang mendapat penilaian paling banyak dengan skor 4,26. Berikutnya indikator kehandalan dengan skor 4,22 terutama tentang kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi dengan skor 4,27. Indikator lainnya berada pada kriteria **level 4 (puas)** dengan tingkat kepuasan dosen FIKTI UMSU terendah adalah

	FAKULTAS ILMU KOMPUTER DAN TEKNOLOGI INFORMASI	Waktu Pelaksanaan : Juni 2024
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 5
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : FIKTI.GPM.MONEV.07.03


indikator jaminan **4.18** atau, pernyataan yang paling banyak mendapatkan skor rendah adalah tentang keakuratan informasi yang diberikan pegawai dengan skor 4,12.

Tabel 7
Perkembangan Kepuasan Dosen dilihat dari objek Pelayanan

No	Objek Pelayanan	Fakultas	Perpus takaan	Biro Umum	BAAD	Keuangan	Rata-rata
1	2019/2020	3.34	3.29	3.39	3.62	3.65	3.46
2	2020/2021	3.65	3.85	4.02	4.02	4.11	3.93
3	2021/2022	4.15	3.90	4.02	4.04	4.12	4.03
4	2022/2023	4,18	4,16	4,12	4,19	4,19	4,17
5	2023/2024	4,24	4,21	4,22	4,19	4,21	4,22



Tingkat pertumbuhan kepuasan dosen sebelum periode sebelumnya secara umum mengalami peningkatan, dengan skor rata-rata pertumbuhan sebesar 1.19%. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan dosen FIKTI UMSU semakin baik. Pada tabel perkembangan diatas dapat dilihat dosen memiliki nilai rata-rata sudah puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh masing-masing biro, biro fakultas mendapat skor terbaik yakni 4.22, dan terendah pelayanan BAAD dengan

	FAKULTAS ILMU KOMPUTER DAN TEKNOLOGI INFORMASI	Waktu Pelaksanaan : Juni 2024
	LAPORAN MONITORING EVALUASI	Edisi : 5
	KEPUASAN DOSEN	Kode Dokumen : FIKTI.GPM.MONEV.07.03

skor 4.19. Penilaian ini dapat dijadikan acuan agar pelayanan di seluruh biro-biro UMSU semakin baik dan tetap mendapat penilaian sangat puas dari dosen pada periode berikutnya.

I. Kesimpulan

1. Dosen FIKTI UMSU mempersepsikan pelayanan yang diberikan UMSU secara umum sangat memuaskan dengan skor 4.22.
2. Skor kepuasan tertinggi adalah bidang pelayanan biro fakultas dengan skor 4.24 pada kategori sangat memuaskan dan skor kepuasan terendah adalah bidang pelayanan BAAD dengan skor 4,19 pada kategori puas.
3. Peningkatan sumber daya manusia di setiap biro harus terus di lakukan guna meningkatkan mutu pelayanan sehingga tercipta suasana yang penuh dengan rasa persaudaraan dan keikhlasan dalam menjalankan tugas.

J. Lampiran

1. Hasil Rekapitulasi Terhadap Pelayanan UMSU

No	Fakultas	Sam pel	Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan					Total
			Fakul tas	Perpus takaan	Biro Umum	BAAD	Biro Keuangan	
1	Fakultas Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi (FIKTI)	28	4,24	4,21	4,22	4,19	4,21	4,22

2. Hasil Rekapitulasi Berdasarkan Indikator Penilaian

No	Penilaian	Fakultas	Pustaka	BAUM	BAAD	Keuangan	Total
1	Fisik	4,28	4,21	4,21	4,15	4,25	4,22
2	kehandalan	4,22	4,23	4,15	4,23	4,22	4,21
3	Daya Tanggap	4,26	4,29	4,26	4,16	4,19	4,23
4	Jaminan	4,24	4,15	4,21	4,19	4,18	4,19
5	Empati	4,21	4,18	4,27	4,22	4,23	4,22
Rata-rata		4,24	4,21	4,22	4,19	4,21	4,22

3. Hasil Monev Fakultas Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi

Hasil Monitoring Evaluasi Kepuasan Dosen FIKTI

A. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruang dosen	28	4,17
2. Ketersediaan kursi, meja dan loker pada ruang dosen	28	4,15
3. Kemudahan dalam mengakses internet	28	4,25
4. Kebersihan ruang dosen	28	4,25
5. Ketersediaan pendingin ruangan (AC)	28	4,41
6. Ketersediaan infocus untuk mengajar	28	4,52
7. Ketersediaan informasi pada papan pengumuman	28	4,32
8. Ketersediaan air minum di ruang dosen	28	4,25
9. Ketersediaan ruang konsultasi mahasiswa dengan dosen	28	4,29
10. Ketersediaan toilet dosen	28	4,10
11. Kebersihan toilet dosen	28	4,35
Total		4,28

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Kemampuan pegawai fakultas saat memberikan pelayanan	28	4,19
13. Ketuntasan pelayanan yang diberikan pegawai fakultas	28	4,16
14. Ketepatan waktu pelayanan	28	4,29
15. Keterbukaan pegawai fakultas dalam memberikan informasi	28	4,20
16. Ketepatan prosedur dalam memberikan pelayanan	28	4,25
Total		4,22

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
17. Kesediaan pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	28	4,21
18. Kepedulian pegawai fakultas dalam memberikan pelayanan	28	4,25
19. Kecepatan pegawai fakultas dalam menyampaikan informasi	28	4,32
Total		4,26

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
20. Pengetahuan pegawai fakultas dalam melaksanakan tugasnya	28	4,21
21. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai fakultas	28	4,19
22. Keamanan data akademik dosen	28	4,31
Total		4,24

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
23. Respon pegawai fakultas saat dihubungi via telepon	28	4,19
24. Perhatian pegawai fakultas pada saat memberi pelayanan	28	4,20
25. Kesediaan pegawai fakultas dalam membantu kesulitan yang dialami dosen	28	4,25
Total		4,21

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	28	4,28
Kehandalan	28	4,22
Daya Tangkap	28	4,26
Jaminan	28	4,24
Empati	0	4,21
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas		4,24

B. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	28	4,23
2. Kebersihan ruangan	28	4,30
3. Tata letak buku pustaka	28	4,20
4. Kemudahan mengakses buku	28	4,10
Total		4,21

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
5. Ketepatan waktu pelayanan	28	4,27
6. Kemudahan memperoleh informasi pustaka	28	4,20
7. Kemuktahiran pustaka	28	4,19
8. Ketersediaan layanan e-library	28	4,25
Total		4,23

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
9. Kesiapan pegawai dalam memberikan pelayanan	28	4,25
10. Kepedulian pegawai dalam memberikan pelayanan	28	4,29
11. Kecepatan pegawai dalam menyampaikan informasi	28	4,32
Total		4,29

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
12. Pengetahuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya	28	4,18
13. Keakuratan informasi yang disampaikan pegawai	28	4,11
Total		4,15

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
14. Perhatian pegawai saat memberikan pelayanan	28	4,20
15. Kesiapan pegawai membantu kesulitan yang dialami dosen	28	4,15
Total		4,18

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	28	4,21
Kehandalan	28	4,23
Daya Tangkap	28	4,29
Jaminan	28	4,15
Empati	28	4,18
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka		4,21

C. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	28	4,19
2. Kerapian berpakaian pegawai	28	4,27
3. Kebersihan ruangan	28	4,18
Total		4,21

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	28	4,12
5. Kemudahan akses database dosen	28	4,22
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	28	4,11
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	28	4,05
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	28	4,18
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	28	4,20
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	28	4,18
Total		4,15

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	28	4,31
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	28	4,21
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	28	4,25
Total		4,26

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	28	4,12
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	28	4,22
16. Keamanan data administrasi dosen	28	4,25
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	28	4,23
Total		4,21

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	28	4,15
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	28	4,20
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	28	4,33
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	28	4,38
Total		4,27

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	28	4,21
Kehandalan	28	4,15
Daya Tangkap	28	4,26
Jaminan	28	4,21
Empati	28	4,27
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum		4,22

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

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	28	4,14
2. Kerapian berpakaian pegawai	28	4,12
3. Kebersihan ruangan	28	4,20
Total		4,15

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	28	4,36
5. Kemudahan akses database dosen	28	4,12
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	28	4,05
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	28	4,25
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	28	4,00
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	28	4,51
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	28	4,33
Total		4,23

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	28	4,20
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	28	4,13
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	28	4,15
Total		4,16

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	28	3,95
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	28	4,32
16. Keamanan data administrasi dosen	28	4,38
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	28	4,10
Total		4,19

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	28	4,25
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	28	4,21
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	28	4,23
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	28	4,17
Total		4,22

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan BAAD

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	28	4,15
Kehandalan	28	4,23
Daya Tangkap	28	4,16
Jaminan	28	4,19
Empati	28	4,22
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan BAAD		4,19

E. Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan Fisik

Butir Penilaian	N	Mean
1. Kenyamanan ruangan	28	4,27
2. Kerapian berpakaian pegawai	28	4,26
3. Kebersihan ruangan	28	4,22
Total		4,25

Kehandalan

Butir Penilaian	N	Mean
4. Keakuratan database dosen	28	4,19
5. Kemudahan akses database dosen	28	4,17
6. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi	28	4,27
7. Ketuntasan pelayanan administrasi	28	4,26
8. Ketepatan waktu pelayanan administrasi	28	4,23
9. Keterbukaan informasi yang dibutuhkan	28	4,24
10. Ketepatan prosedur pelayanan administrasi	28	4,20
Total		4,22

Daya Tangkap

Butir Penilaian	N	Mean
11. Kepedulian pegawai membantu urusan dosen	28	4,24
12. Kecepatan pegawai ketika memberikan pelayanan	28	4,18
13. Ketepatan dalam menyampaikan informasi terbaru	28	4,15
Total		4,19

Jaminan

Butir Penilaian	N	Mean
14. Kemampuan pegawai memberikan pelayanan	28	4,23
15. Keakuratan informasi yang diberikan pegawai	28	4,12
16. Keamanan data administrasi dosen	28	4,21
17. Kenyamanan ketika menerima pelayanan	28	4,17
Total		4,18

Empati

Butir Penilaian	N	Mean
18. Salam, senyum, sapa pegawai saat memberikan pelayanan	28	4,25
19. Respon pegawai saat dihubungi via telepon	28	4,19
20. Perhatian pegawai ketika memberikan pelayanan	28	4,26
21. Kesiediaan pegawai membantu kesulitan dosen yang masih dalam ruang lingkup tugasnya	28	4,21
Total		4,23

Rekapitulasi Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan

Aspek Penilaian	N	Mean
Fisik	28	4,25
Kehandalan	28	4,22
Daya Tangkap	28	4,19
Jaminan	28	4,18
Empati	28	4,23
Total Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan		4,21

Rekapitulasi Kepuasan Dosen

Aspek Penilaian	N	Mean
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Fakultas	28	4,24
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Pustaka	28	4,21
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Umum	28	4,22
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan BAAD	28	4,19
Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan Biro Keuangan	28	4,21
Total Kepuasan Dosen		4,22