LAPORAN
SURVEY LAYANAN AKADEMIK
2023

Pusat Pengembangan Pembelajaran dan
Penjaminan Mutu Pendidikan (P4MP)
Politeknik Negeri Bali
2023

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN

SURVEI TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN PENDIDIKAN POLITEKNIK NEGERI BALI TAHUN 2023

Tim Surveyor

Ketua : Prof. Dr. Putu Wijaya Sunu, ST, MT
Sekretaris : Ni Ketut Bagiastuti, SH., M.H.
Anggota :

1. Dr. I Putu Gede Sopan Rahtika, BS, MS
2. I Putu Yoga Laksana, S.Pd., M.Pd.
3. I Made Ariana, SE., M.Si, Ak
4. Made Sudiarsa, ST., M.T
5. Dewa Ayu Indah Cahya Dewi, S.TI., MT.
6. Ketut Edy Dhanusugita, SS

Responden

1. Mahasiswa Jurusan Pariwisata
2. Mahasiswa Jurusan Administrasi Niaga
3. Mahasiswa Jurusan Akuntansi
4. Mahasiswa Jurusan Teknik Sipil
5. Mahasiswa Jurusan Teknik Mesin
6. Mahasiswa Jurusan Teknik Elektro

Bukit Jimbaran, 1 Agustus 2023

Mengetahui,	Dilaporkan oleh,
Wakil Direktur I	Kepala P4MP
(A. A. Ngurah Bagus Mulawarman, ST.,MT)	(Prof. Dr. Putu Wijaya Sunu, ST, MT)

RINGKASAN EKSEKUTIF

Pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan pendidikan Politeknik Negeri Bali tahun ini merupakan kegiatan rutin yang dilakukan oleh Pusat Pengembangan Pembelajaran dan Penjaminan Mutu Pendidikan Politeknik Negeri Bali. Kegiatan ini dilakukan dalam rangka memonitor mutu pelayanan dan menjamin efektivitas penerapan Sistem Penjaminan Mutu.

Ruang lingkup survei adalah indek tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Politeknik Negeri Bali dengan menggunakan Skala Likert dengan 4 alternatif jawaban, yaitu 4 = Sangat Baik, 3 = Baik, 2 = Kurang Baik, 1 = Tidak Baik. Jumlah mahasiswa yang dipakai sebagai responden adalah sebanyak 4.932 orang dari 6 Jurusan. Pelaksanaan survei dilakukan oleh 8 orang surveyor dengan menggunakan kuesioner pada tanggal 23 Maret – 30 Juni 2023.

Hasil survei pada tahun 2023 ini, memperlihatkan rata-rata angka indek kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan pendidikan Politeknik Negeri Bali sebesar **3,21**. Aspek jaminan pelayanan (*Assurance*) mendapatkan peringkat paling tinggi yaitu sebesar 3,18. Aspek daya tanggap (*Responsiveness*) dan empati (*Empaty)* mendapatkan peringkat paling rendah yaitu 3,16. Jika dilihat dari tiga unit kerja yang disurvei yaitu BAAK, Perpustakaan, dan Jurusan, maka terlihat pelayanan di Perpustakaan mendapat peringkat paling tinggi yaitu 3,31, sedangkan pelayanan di BAAK dan Jurusan sebesar 3,17. Berdasarkan KEPMENPAN Nomor 25 tahun 2004 tentang Indek Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan pendidikan di Politeknik Negeri Bali adalah **Baik** (berada pada interval 2,51-3,25).

Oleh karena itu, diharapkan agar semua unit pelayanan dapat menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanannya pada tahun 2023.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa (Tuhan Yang Maha Kuasa) kami panjatkan, karena ”Laporan Hasil Survei Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan Politeknik Negeri Bali Tahun 2023” dapat diselesaikan sesuai dengan harapan.

Dalam pelaksanaan kegiatan ini masih ditemukan beberapa hambatan, namun tetap dapat terlaksana sesuai rencana. Oleh karena itu kami sangat mengapresiasi partisipasi mahasiswa yang sangat kooperatif dalam memberikan informasi yang dibutuhkan, sehingga pelaksanaan kegiatan dapat berjalan dengan lancar.

Bukit Jimbaran, 1 Agustus 2023
Ketua Tim

DAFTAR ISI

ISI HALAMAN

RINGKASANEKSEKUTIF 2
KATA PENGANTAR 3
DAFTAR ISI 4
BAB I PENDAHULUAN 5
1.1. Latar Belakang 5
1.2. Tujuan Survei 5
1.3. Kegunaan Survei 5
1.4. Waktu Pelaksanaan 5
BAB II METODE SURVEI 6
2.1. Variabel 6
2.2. Pengukuran Variabel 6
2.3. Pengukuran Variabel 7
2.4. Teknik Analisis 8
BAB III ORGANISASI POLITEKNIK NEGERI BALI 9
3.1. Visi Politeknik geri Bali 9
3.2. Misi Politeknik Negeri Bali 9
3.3. Struktur Organisasi Politeknik Negeri Bali 9
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 11
4.1. Kepuasan Mahasiswa dilihat dari Aspek Pelayanan 11
4.2. Kepuasan Mahasiswa dilihat dari Unit Pelayanan 14
4.3. Mutu dan Kinerja Pelayanan 16
BAB V PENUTUP 17
5.1. Simpulan 17
5.2. Rekomendasi 17
LAMPIRAN 18

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelaksanaan monev Politeknik Negeri Bali (PNB) adalah kegiatan rutin yang dilakukan dalam rangka menjaga keberlangsungan berjalannya sistem mutu sesuai dengan standar yang ditetapkan. Diantaranya adalah pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa sebagai salah satu *stakeholder* melalui survei. Pelaksanaan pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa telah diatur dalam prosedur tersendiri di Pusat Pengembangan Pembelajaran dan Penjaminan Mutu Pendidikan (P4MP) PNB.

1.2. Tujuan Survei

Tujuan dari kegiatan pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa secara umum adalah untuk menjaga keberlangsungan implementasi sistem manajemen mutu di Politeknik Negeri Bali. Secara khusus, adalah untuk mendapatkan umpan balik terkait dengan upaya perbaikan secara berkelanjutan dalam memberi pelayanan kepada mahasiswa dan menentukan aspek yang perlu segera ditindak lanjuti.

1.3. Kegunaan Survei

Hasil survei ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk perbaikan dan peningkatan proses belajar mengajar di Politeknik Negeri Bali. Disamping juga untuk menunjukkan kategori tingkat kualitas pelayanan yang telah dberikan berdasarkan pedoman Surat Keputusan Menpan Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004.

1.4. Waktu Pelaksanaan

Persiapan survei tingkat kepuasan mahasiswa dimulai dari penyusunan alat ukur tingkat kepuasan dan pelaksanaan uji coba alat ukur pada bulan Februari 2023. Kemudian pengambilan data di lapangan pada bulan Maret - Juni 2023.

BAB II
METODE SURVEI

Metode yang digunakan dalam survei pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan Politeknik Negeri Bali adalah metode deskriptif kuantitatif, dengan rancangan sebagai berikut.

2.1. Variabel

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan yang diterima diukur menggunakan 5 (lima) variabel. Variabel-variabel tersebut dirujuk dari penelitian Berry & Parasuraman (1991) yaitu: Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*empathy*), dan Wujud pisik (*tangible*). Pada survei ini, kelima variabel tersebut digunakan untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Bagian Administasi Akademik Kemahasiswaan (BAAK), Jurusan, dan Perpustakaan.

2.2. Pengukuran Variabel

Masing-masing variabel pengukuran diuraikan menjadi butir-butir pertanyaan pada kuisioner. Alternatif jawaban untuk setiap pertanyaan diukur dengan menggunakan skala Likert yaitu: 1=Tidak Baik, 2=Kurang Baik, 3= Baik, 4=Sangat Baik. Untuk pengumpulan data dilakukan secara online menggunakan *google form* dan pengolahan data dilakukan dengan bantuan program aplikasi Microsoft Excel untuk menghitung nilai frekuensi dari setiap variabel. Tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh PNB sebagai instansi pemerintahan diukur dengan mengkonversikan nilai kepuasan mahasiswa kepada standar mutu pelayanan sesuai dengan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004.
Adapun konversi nilai kepuasan mahasiswa terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dilakukan dengan pengelompokan seperti pada Tabel 2.1.

Table 2.1
Konversi nilai kepuasan mahasiswa terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	0,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Kurang Baik
2	2,60 – 3,0643	65,00 – 76,60	C	Cukup
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

2.3. Pengukuran Variabel

Populasi dalam pengukuran ini adalah sebanyak 6.948 mahasiswa dari enam jurusan yang ada di PNB pada tahun akademik 2023/2023. Kuisioner yang disebarkan sebagai sampel adalah sebanyak 4.932 mahasiswa atau sebesar 71%. Jumlah ini telah memadai untuk dapat memberikan gambaran tentang tingkat kepuasan mahasiswa atas pelayanan yang diterimanya.
Adapun rincian jumlah seluruh respondennya adalah seperti yang terlihat pada Tabel berikut.

Tabel 2.2
Responden Menurut Program Studi

No.	Program Studi	Jumlah (orang)
1.	Administrasi Niaga - Prodi D4 Terapan Bisnis Digital	113
2.	Administrasi Niaga - Prodi D4 Terapan Manajemen Bisnis Internasional	698
3.	Administrasi Niaga - Prodi DIII Administrasi Bisnis	462
4.	Akuntansi - D2 Administrasi Perpajakan	25
5.	Akuntansi - Prodi D4 Terapan Akuntansi Manajerial	702
6.	Akuntansi - Prodi D4 Terapan Akuntansi Perpajakan	212
7.	Akuntansi - Prodi DIII Akuntansi	374
8.	Diploma III PSDKU Jembrana	6
9.	Diploma III PSDKU Lombok Barat	4
10.	Pariwisata - Prodi D4 Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata	604
11.	Pariwisata - Prodi DIII Perhotelan	434
12.	Pariwisata - Prodi DIII Usaha Perjalanan Wisata	20
13.	Teknik Elektro - Prodi D2 Administrasi Jaringan Komputer	3
14.	Teknik Elektro - Prodi D4 Terapan Teknik Otomasi	174
15.	Teknik Elektro - Prodi D4 Terapan Teknologi Rekayasa Perangkat Lunak	105
16.	Teknik Elektro - Prodi DIII Manajemen Informatika	117
17.	Teknik Elektro - Prodi DIII Teknik Listrik	136
18.	Teknik Mesin - Prodi D4 Teknologi Rekayasa Perancangan Mekanik	15
19.	Teknik Mesin - Prodi D4 Terapan Teknologi Rekayasa Utilitas	48
20.	Teknik Mesin - Prodi DIII Teknik Mesin	172
21.	Teknik Mesin - Prodi DIII Teknik Pendingin dan Tata Udara	75
22.	Teknik Sipil - Prodi D2 Fondasi, Beton dan Pengaspalan Jalan	9
23.	Teknik Sipil - Prodi D4 Teknologi Rekayasa Konstruksi Bangunan Gedung	17
24.	Teknik Sipil - Prodi D4 Terapan Manajemen Proyek Konstruksi	254
25.	Teknik Sipil - Prodi DIII Teknik Sipil	153
	Total	4.932

Sumber : Lampiran

2.4. Teknik Analisis

Teknik analisis data dilakukan dengan menghitung angka indek tingkat kepuasan mahasiswa pada setiap aspek layanan berdasarkan jumlah responden di masing-masing kategori serta tingkat kesenjangannya (perbedaan antara harapan dengan kenyataan). Selanjutnya untuk menentukan mutu dan kinerja pelayanan, maka angka indek tersebut akan dikonversi dengan angka standar mutu pelayanan instansi pemerintah sebagaimana yang tertuang pada Surat Keputusan Menpan Nomor: 25/M.PAN/2/2004.

BAB III
ORGANISASI
POLITEKNIK NEGERI BALI

3.1. Visi Politeknik Negeri Bali

Visi Politeknik Negeri Bali adalah "Menjadi Lembaga Pendidikan Tinggi Vokasi Terdepan Penghasil Lulusan Profesional Berdaya Saing Internasional Pada Tahun 2025".

3.2. Misi Politeknik Negeri Bali

M1. Menyelenggarakan pendidikan vokasi yang dapat diakses secara merata dan berkesetaraan bagi masyarakat.

M2. Menyelenggarakan pendidikan bidang vokasi yang berkarakter kebangsaan dengan standar mutu nasional dan regional Asia-Pasifik.

M3. Melaksanakan penelitian bertaraf internasional pada bidang keilmuan dan teknologi terapan.

M4. Melaksanakan pengabdian kepada masyarakat yang berlandaskan pada penerapan keilmuan dan teknologi.

M5. Menyelenggarakan kerjasama di kawasan regional aspac.

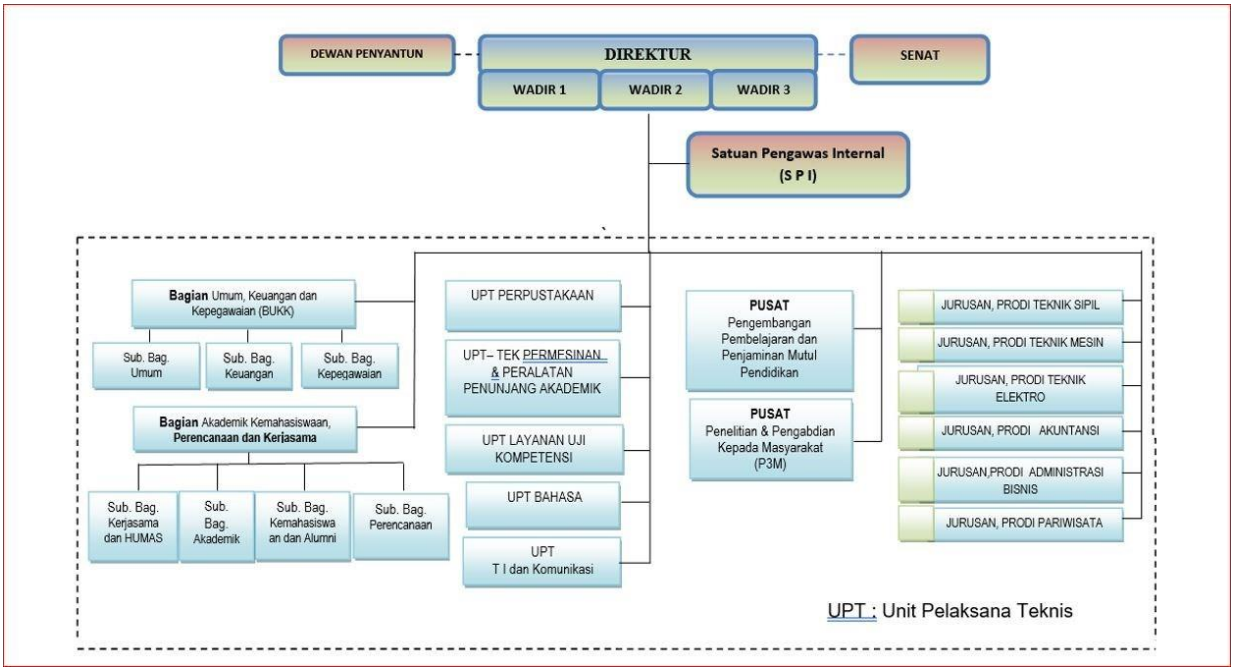
M6. Mengembangkan sistem tata kelola yang inovatif, transparan, dan akuntabel didukung oleh sumber-sumber daya yang bertaraf internasional.

M7. Membangun keunggulan lembaga yang berorientasi pada kepariwisataan.

3.3. Struktur Organisasi Politeknik Negeri Bali

Organisasi Politeknik Negeri Bali dipimpin oleh seorang Direktur, dibantu oleh 4 orang Wakil Direktur, dan beberapa Kepala Bagian/Pusat/Unit/ Jurusan/Program Studi, seperti terlihat pada Gambar 3.1.

Gambar 3.1
Struktur Organisasi PNB



BAB IV
HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Kepuasan Mahasiswa dilihat dari Aspek Pelayanan

1. Kepuasan mahasiswa terhadap wujud fisik pelayanan

Kepuasan mahasiswa terhadap aspek ini dapat dilihat dari angka indek kepuasan yang diperoleh dari hasil survei pada aspek *Tangible.* Dalam hal ini diperoleh angka indek sebesar 3,18 seperti yang terlihat pada Tabel 4.1. Angka tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Politeknik Negeri Bali dilihat dari aspek wujud fisik adalah baik.

Tabel 4.1
Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Wujud Pisik Pelayanan
Politeknik Negeri Bali Tahun 2023

Bobot	Kategori	Frekuensi	Nilai
4	Sangat Baik	13,274	53,096
3	Baik	37,825	113,475
2	Kurang Baik	2,873	5,746
1	Tidak Baik	335	335
	Total	54,307	172,652
	Indek Kepuasan	**3.18**	

Sumber : Lampiran

2. Kepuasan mahasiswa terhadap keandalan pelayanan

Kepuasan mahasiswa terhadap aspek ini dapat dilihat dari angka indek kepuasan yang diperoleh dari hasil survei pada aspek *Reliability.* Dalam hal ini diperoleh angka indek sebesar 3,20 seperti yang terlihat pada Tabel 4.2. Angka tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Politeknik Negeri Bali dilihat dari aspek keandalan adalah baik.

Tabel 4.2
Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Keandalan Pelayanan
Politeknik Negeri Bali Tahun 2023

Bobot	Kategori	Frekuensi	Nilai
4	Sangat Baik	12,485	49,940
3	Baik	40,047	120,141
2	Kurang Baik	1,651	3,302
1	Tidak Baik	113	113
	Total	54,296	173,496
	Indek Kepuasan	**3.20**	

Sumber : Lampiran

3. Kepuasan mahasiswa terhadap daya tanggap pelayanan

Kepuasan mahasiswa terhadap aspek ini dapat dilihat dari angka indek kepuasan yang diperoleh dari hasil survei pada aspek *Responsiveness.* Dalam hal ini diperoleh angka indek sebesar 3,16 seperti yang terlihat pada Tabel 4.3. Angka tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Politeknik Negeri Bali dilihat dari aspek daya tanggap adalah baik.

Tabel 4.3
Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Daya Tanggap Pelayanan
Politeknik Negeri Bali Tahun 2023

Bobot	Kategori	Frekuensi	Nilai
4	Sangat Baik	6,092	24,368
3	Baik	22,360	67,080
2	Kurang Baik	1,095	2,190
1	Tidak Baik	69	69
	Total	29,616	93,707
	Indek Kepuasan	**3.16**	

Sumber : Lampiran

4. Kepuasan mahasiswa terhadap jaminan pelayanan

Kepuasan mahasiswa terhadap aspek ini dapat dilihat dari angka indek kepuasan yang diperoleh dari hasil survei pada aspek *Assurance.* Dalam hal ini diperoleh angka indek sebesar 3,28 seperti yang terlihat pada Tabel 4.4. Angka tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Politeknik Negeri Bali dilihat dari aspek jaminan adalah baik.

Tabel 4.4
Indek Kepuasan Mahasiswa terhadap Jaminan
Pelayanan Politeknik Negeri Bali Tahun 2023

Bobot	Kategori	Frekuensi	Nilai
4	Sangat Baik	9,203	36,812
3	Baik	19,599	58,797
2	Kurang Baik	722	1,444
1	Tidak Baik	92	92
	Total	29,616	97,145
	Indek Kepuasan	**3.28**	

Sumber : Lampiran

5. Kepuasan mahasiswa terhadap empati pelayanan

Kepuasan mahasiswa terhadap aspek ini dapat dilihat dari angka indek kepuasan yang diperoleh dari hasil survei pada aspek *Empathy.* Dalam hal ini diperoleh angka indek sebesar 3,16 seperti yang terlihat pada Tabel 4.5. Angka tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Politeknik Negeri Bali dilihat dari aspek empati adalah baik.

Tabel 4.5
Indek Kepuasan Mahasiswa terhadap Empati Pelayanan
Politeknik Negeri Bali Tahun 2023

Bobot	Kategori	Frekuensi	Nilai
4	Sangat Baik	6,675	26,700
3	Baik	21,065	63,195
2	Kurang Baik	1,745	3,490
1	Tidak Baik	131	131
	Total	29,616	93,516
	Indek Kepuasan	**3.16**	

Sumber : Lampiran

6. Kepuasan mahasiswa terhadap semua aspek pelayanan

Kepuasan mahasiswa terhadap semua aspek pelayanan dapat dilihat dari angka indek kepuasan yang diperoleh dari hasil survei pada semua aspek kualitas pelayanan (*Reability, Assurane, Responsiveness, Empathy, Tangible*). Dalam hal ini diperoleh angka indek sebesar 3,20 seperti yang terlihat pada Tabel 4.6. Angka tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Politeknik Negeri Bali dilihat dari semua aspek adalah baik.

Tabel 4.6
Indek Kepuasan Mahasiswa terhadap semua Aspek Pelayanan
Politeknik Negeri Bali Tahun 2023

Bobot	Kategori	Frekuensi	Nilai
4	Sangat Baik	47,729	190,916
3	Baik	140,896	422,688
2	Kurang Baik	8,086	16,172
1	Tidak Baik	740	740
	Total	197,451	630,516
	Indek Kepuasan	**3.20**	

Sumber : Lampiran

7. Kesenjangan harapan mahasiswa dengan kenyataan pelayanan

Kesenjangan yang terjadi antara harapan mahasiswa dengan kenyataan pelayanan yang dirasakannya akan menyebabkan mahasiswa merasa tidak puas terhadap kualitas pelayanan yang diterimanya. Kesenjangan (*Gap)* didalam pelaksanaan pelayanan pendidikan di Politeknik Negeri Bali dapat dilihat pada Tabel 4.7.

Tabel 4.7
Kesenjangan Harapan Mahasiswa dengan Kenyataan Pelayanan
Politeknik Negeri Bali Tahun 2023

No.	Aspek Pelayanan	Harapan	Kenyataan	Perbedaan
1.	*Tangible*	3.60	3.18	0.42
2.	*Reability*	3.58	3.20	0.38
3.	*Responsiveness*	3.54	3.16	0.37
4.	*Assurance*	3.54	3.28	0.26
5.	*Empathy*	3.54	3.16	0.38
	Rata-rata	**3.56**	**3.20**	**0.36**

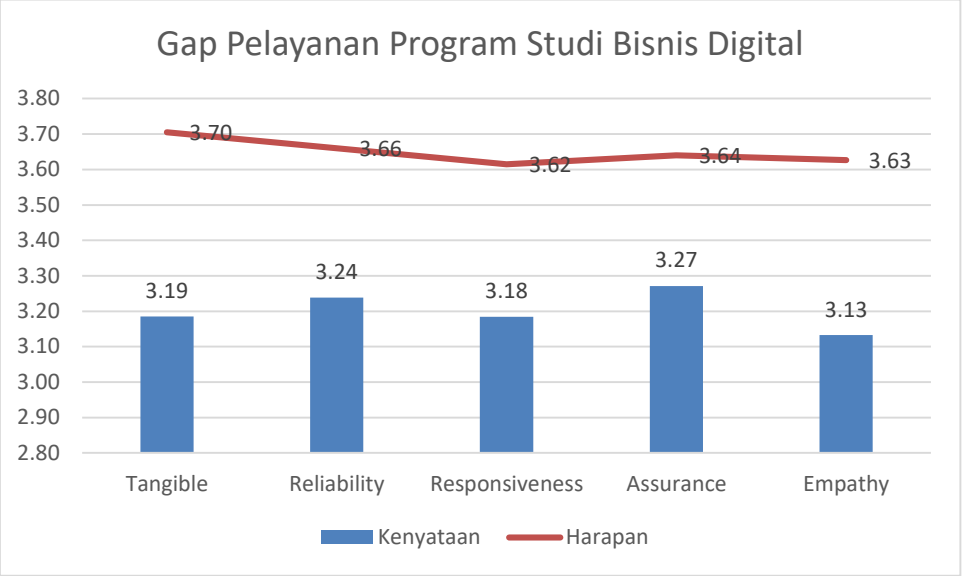
Sumber : Lampiran

Dari Tabel 4.7 tersebut, terlihat bahwa perbedaan (*gap*) terendah antara harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh mahasiswa berada pada aspek jaminan (*assurance*) yaitu sebesar 0,26. Hal ini berarti bahwa jaminan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Politeknik Negeri Bali sudah hampir mendekati apa yang diharapkan oleh mahasiswa. Sebaliknya, perbedaan tertinggi terlihat pada aspek fisik (*Tangible*) yaitu sebesar 0,42. Hal ini berarti bahwa aspek fisik sarana dan prasarana masih jauh dari yang diharapkan oleh mahasiswa. Secara keseluruhan rata-rata masih ada perbedaan sebesar 0,36.

Berikut adalah Kesenjangan (*Gap)* didalam pelaksanaan pelayanan pendidikan di masing-masing program studi Politeknik Negeri Bali dapat dilihat pada Tabel dibawah.

Tabel 4.8
Kesenjangan Harapan Mahasiswa dengan Kenyataan Pelayanan Program Studi D4
Terapan Bisnis Digital

Aspek	Tangible	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy
Kenyataan	3.19	3.24	3.18	3.27	3.13
Harapan	3.70	3.66	3.62	3.64	3.63



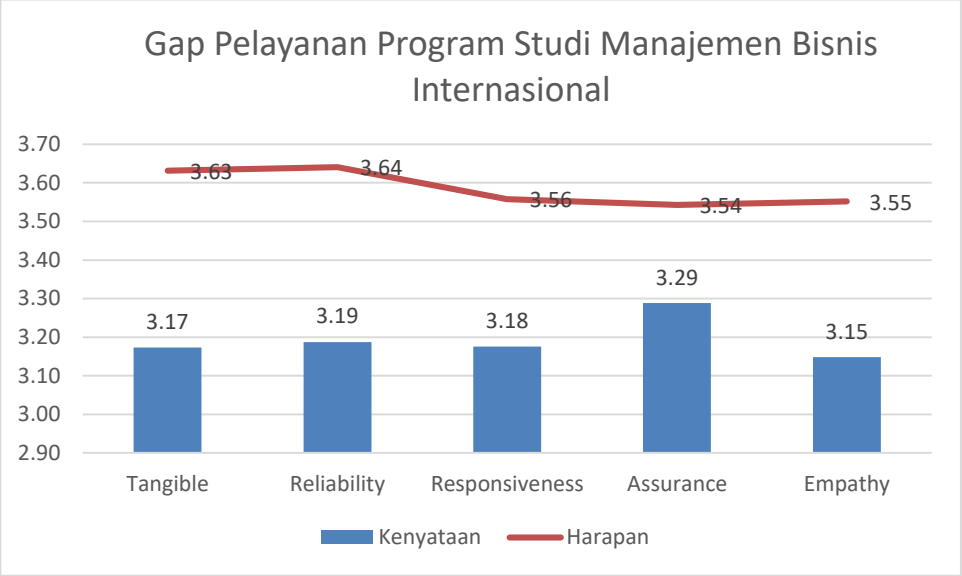
Gambar 4. 1 Kesenjangan Harapan Mahasiswa dengan Kenyataan Pelayanan Program Studi D4 Terapan Bisnis Digital

Terdapat kesenjangan yang signifikan antara harapan dan kenyataan pada aspek Tangible. Mungkin perlu diperhatikan dan ditingkatkan pada elemen-elemen yang dapat dilihat, seperti fasilitas fisik, peralatan, atau infrastruktur. Meskipun pelayanan dianggap responsif, masih ada kesenjangan yang perlu diperhatikan dan ditingkatkan agar lebih sesuai dengan harapan mahasiswa. Terdapat kesenjangan antara harapan dan kenyataan pada aspek Reliability. Peningkatan mungkin diperlukan untuk memastikan konsistensi dan keandalan pelayanan. Meskipun kenyataan dinilai baik, tetap perlu diperhatikan agar pelayanan dapat memenuhi harapan mahasiswa pada aspek Assurance.Terdapat kesenjangan yang cukup besar pada aspek Empathy. Peningkatan empati dan perhatian terhadap kebutuhan mahasiswa mungkin perlu ditingkatkan.

Tabel 4.9

Kesenjangan Harapan Mahasiswa dengan Kenyataan Pelayanan Program Studi D4 Terapan Manajemen Bisnis Internasional

Aspek	Tangible	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy
Kenyataan	3.17	3.19	3.18	3.29	3.15
Harapan	3.63	3.64	3.56	3.54	3.55



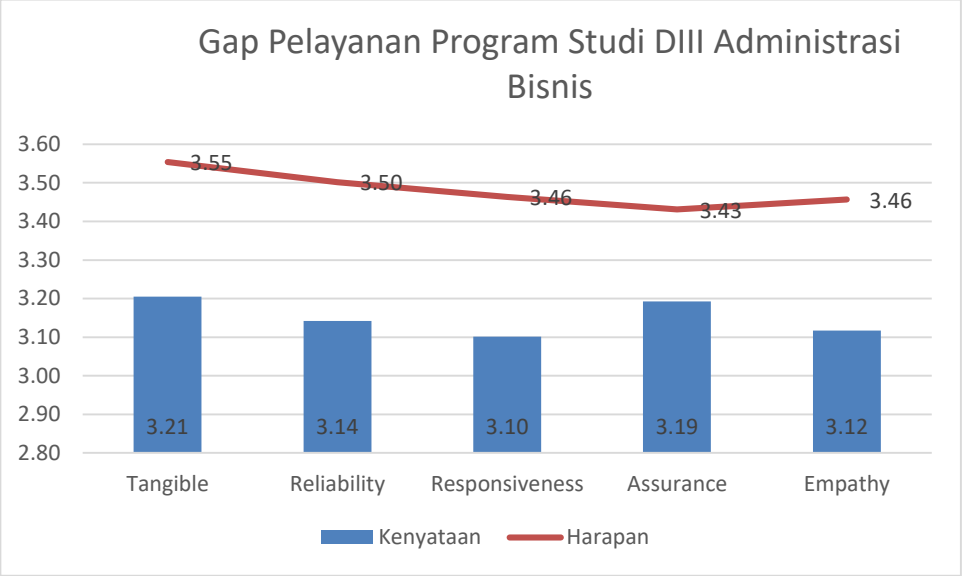
Gambar 4. 2 Kesenjangan Harapan Mahasiswa dengan Kenyataan Pelayanan Program Studi D4 Terapan Manajemen Bisnis Internasional

Dalam mengevaluasi pelayanan, terlihat bahwa pada umumnya, mahasiswa memiliki harapan yang lebih tinggi dibandingkan dengan pengalaman aktual mereka. Kesenjangan yang paling mencolok terjadi pada aspek Tangible, di mana mahasiswa menilai kenyataan pelayanan kurang memuaskan sementara harapan mereka tinggi. Selain itu, terdapat kesenjangan yang signifikan pada aspek Empathy, menunjukkan bahwa mahasiswa mengharapkan tingkat empati yang lebih tinggi dari pelayanan yang mereka terima. Meskipun aspek Reliability dan Responsiveness mendapatkan penilaian sedikit di atas rata-rata, perbaikan dapat diupayakan untuk lebih mendekati harapan mahasiswa. Oleh karena itu, perlu dilakukan tindakan perbaikan khususnya pada aspek Tangible dan Empathy guna meningkatkan kepuasan dan pengalaman mahasiswa dalam menerima pelayanan Program Studi D4 Terapan Manajemen Bisnis Internasional.

Tabel 4.10

Kesenjangan Harapan Mahasiswa dengan Kenyataan Pelayanan Program Studi DIII Administrasi Bisnis

Aspek	Tangible	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy
Kenyataan	3.21	3.14	3.10	3.19	3.12
Harapan	3.55	3.50	3.46	3.43	3.46



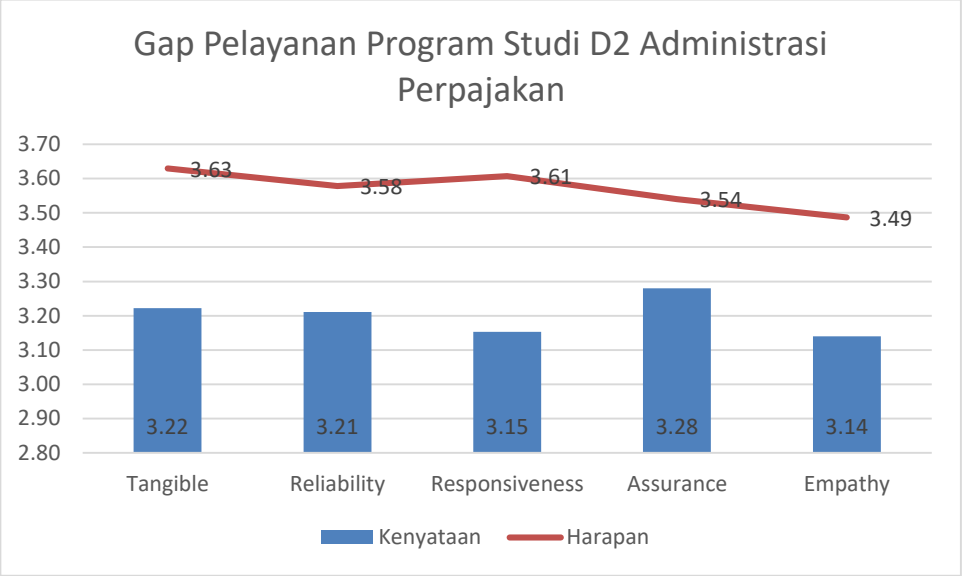
Gambar 4. 3 Kesenjangan Harapan Mahasiswa dengan Kenyataan Pelayanan Program Studi DIII Administrasi Bisnis

Dari Tabel 4.10, terlihat bahwa terdapat kesenjangan antara harapan dan kenyataan mahasiswa terkait pelayanan Program Studi DIII Administrasi Bisnis. Secara keseluruhan, mahasiswa memiliki harapan yang lebih tinggi dibandingkan dengan pengalaman aktual mereka dalam semua aspek yang dinilai. Kesenjangan paling mencolok terjadi pada aspek Tangible, di mana mahasiswa mengharapkan fasilitas dan kondisi fisik yang lebih baik daripada yang mereka alami. Meskipun aspek Reliability dan Assurance mendapat penilaian sedikit di atas rata-rata, tetap ada ruang untuk perbaikan guna mendekati harapan mahasiswa. Perhatian khusus perlu diberikan pada aspek Responsiveness, di mana kesenjangan cukup besar, menunjukkan perlunya peningkatan dalam tanggapan terhadap kebutuhan dan permintaan mahasiswa. Oleh karena itu, disarankan agar langkah-langkah perbaikan diambil untuk meningkatkan kualitas pelayanan Program Studi DIII Administrasi Bisnis, dengan fokus pada aspek Tangible dan Responsiveness guna memenuhi harapan mahasiswa.

Tabel 4.11

Kesenjangan Harapan Mahasiswa dengan Kenyataan Pelayanan Program Studi D2 Administrasi Perpajakan

Aspek	Tangible	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy
Kenyataan	3.22	3.21	3.15	3.28	3.14
Harapan	3.63	3.58	3.61	3.54	3.49

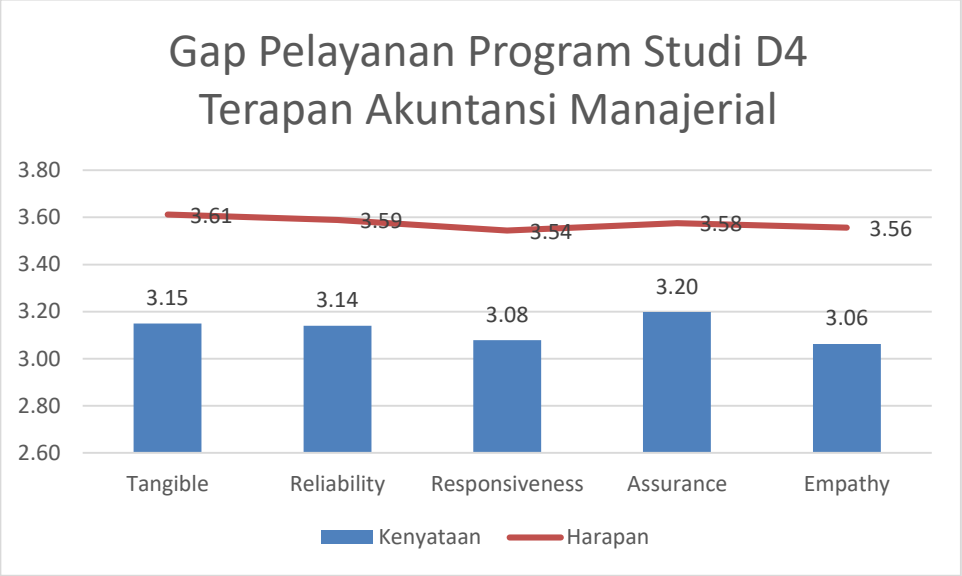


Gambar 4. 4 Kesenjangan Harapan Mahasiswa dengan Kenyataan Pelayanan Program Studi D2 Administrasi Perpajakan

Tabel 4.11 menyajikan kesenjangan antara harapan dan kenyataan mahasiswa terkait pelayanan Program Studi D2 Administrasi Perpajakan. Secara umum, mahasiswa menunjukkan kecenderungan memiliki harapan yang lebih tinggi dibandingkan dengan pengalaman aktual mereka dalam seluruh aspek yang dinilai. Kesenjangan yang mencolok terjadi pada aspek Tangible, di mana mahasiswa mengharapkan fasilitas dan kondisi fisik yang lebih memadai dibandingkan dengan kenyataan pelayanan yang mereka terima. Meskipun Reliability dan Assurance mendapatkan penilaian di atas rata-rata, Responsiveness dan Empathy masih memiliki kesenjangan yang perlu diperhatikan. Hal ini menandakan perlunya peningkatan dalam memberikan respons yang lebih cepat terhadap kebutuhan mahasiswa dan peningkatan kepedulian terhadap aspek empati. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa, perlu diambil tindakan perbaikan terutama pada aspek Tangible, Responsiveness, dan Empathy dalam penyelenggaraan pelayanan Program Studi D2 Administrasi Perpajakan.

Tabel 4.12
Kesenjangan Harapan Mahasiswa dengan Kenyataan Pelayanan Program Studi D4 Terapan Akuntansi Manajerial

Aspek	Tangible	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy
Kenyataan	3.15	3.14	3.08	3.20	3.06
Harapan	3.61	3.59	3.54	3.58	3.56

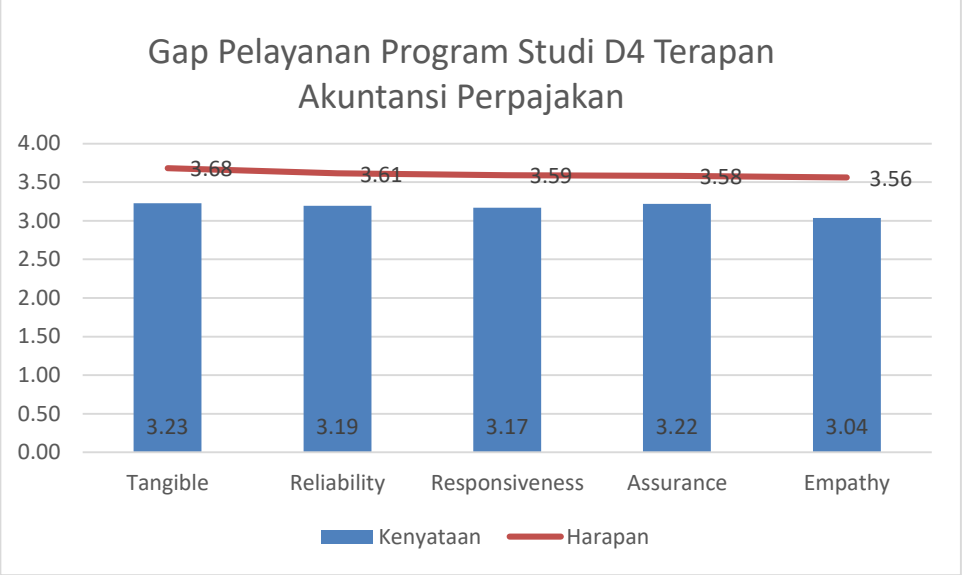


Gambar 4. 5 Kesenjangan Harapan Mahasiswa dengan Kenyataan Pelayanan Program Studi D4 Terapan Akuntansi Manajerial

Dari Tabel 4.12, dapat dilihat bahwa terdapat kesenjangan antara harapan dan kenyataan mahasiswa terkait pelayanan Program Studi D4 Terapan Akuntansi Manajerial. Secara umum, mahasiswa menunjukkan kecenderungan memiliki harapan yang lebih tinggi dibandingkan dengan pengalaman aktual mereka dalam semua aspek yang dinilai. Kesenjangan yang paling mencolok muncul pada aspek Tangible, di mana mahasiswa mengharapkan fasilitas dan kondisi fisik yang lebih memadai dibandingkan dengan kenyataan yang mereka alami. Meskipun Reliability dan Assurance mendapatkan penilaian di atas rata-rata, Responsiveness dan Empathy tetap memiliki kesenjangan yang perlu diperhatikan. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan dalam respons terhadap kebutuhan mahasiswa serta peningkatan kepedulian dan empati dalam pelayanan. Oleh karena itu, disarankan untuk mengambil langkah-langkah perbaikan terutama pada aspek Tangible, Responsiveness, dan Empathy untuk meningkatkan kepuasan dan pengalaman mahasiswa dalam menerima pelayanan Program Studi D4 Terapan Akuntansi Manajerial.

Tabel 4.13
Kesenjangan Harapan Mahasiswa dengan Kenyataan Pelayanan Program Studi D4 Terapan Akuntansi Perpajakan

Aspek	Tangible	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy
Kenyataan	3.23	3.19	3.17	3.22	3.04
Harapan	3.68	3.61	3.59	3.58	3.56

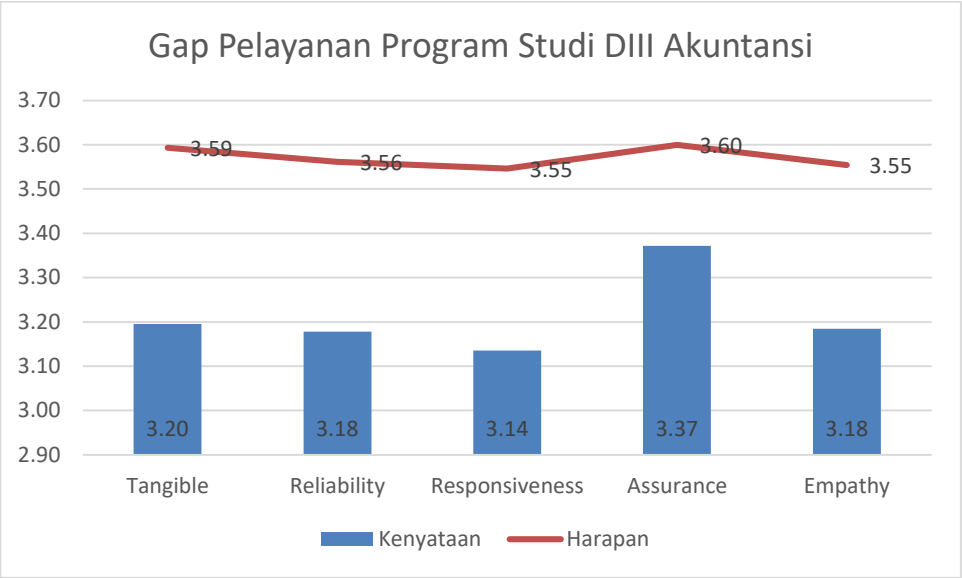


Gambar 4. 6 Kesenjangan Harapan Mahasiswa dengan Kenyataan Pelayanan Program Studi D4 Terapan Akuntansi Perpajakan

Dari Tabel 4.13, dapat dilihat bahwa terdapat kesenjangan antara harapan dan kenyataan mahasiswa terkait pelayanan Program Studi D4 Terapan Akuntansi Perpajakan. Secara keseluruhan, mahasiswa cenderung memiliki harapan yang lebih tinggi dibandingkan dengan pengalaman aktual mereka dalam semua aspek yang dinilai. Kesenjangan yang paling mencolok terjadi pada aspek Tangible, di mana mahasiswa mengharapkan fasilitas dan kondisi fisik yang lebih memadai dibandingkan dengan kenyataan yang mereka alami. Meskipun Reliability dan Assurance mendapatkan penilaian di atas rata-rata, Responsiveness dan Empathy masih memiliki kesenjangan yang perlu diperhatikan. Hal ini menandakan perlunya peningkatan dalam respons terhadap kebutuhan mahasiswa serta peningkatan kepedulian dan empati dalam pelayanan. Oleh karena itu, disarankan untuk mengambil langkah-langkah perbaikan terutama pada aspek Tangible, Responsiveness, dan Empathy untuk meningkatkan kepuasan dan pengalaman mahasiswa dalam menerima pelayanan Program Studi D4 Terapan Akuntansi Perpajakan.

Tabel 4.14
Kesenjangan Harapan Mahasiswa dengan Kenyataan Pelayanan Program Studi DIII Akuntansi

Aspek	Tangible	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy
Kenyataan	3.20	3.18	3.14	3.37	3.18
Harapan	3.59	3.56	3.55	3.60	3.55

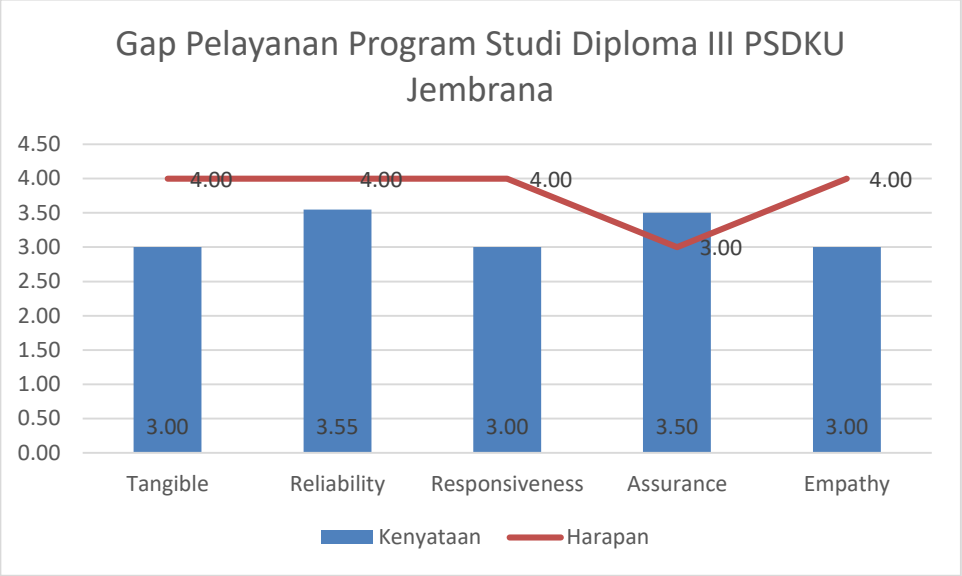


Gambar 4. 7 Kesenjangan Harapan Mahasiswa dengan Kenyataan Pelayanan Program Studi DIII Akuntansi

Dari Tabel 4.14, terlihat bahwa terdapat kesenjangan antara harapan dan kenyataan mahasiswa terkait pelayanan Program Studi DIII Akuntansi. Secara umum, mahasiswa menunjukkan kecenderungan memiliki harapan yang lebih tinggi dibandingkan dengan pengalaman aktual mereka dalam semua aspek yang dinilai. Kesenjangan yang paling mencolok muncul pada aspek Assurance, di mana mahasiswa mengharapkan tingkat kepercayaan yang lebih tinggi dari pelayanan yang mereka terima. Meskipun aspek Tangible dan Responsiveness mendapatkan penilaian sedikit di atas rata-rata, perhatian lebih lanjut mungkin diperlukan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa. Oleh karena itu, disarankan untuk melakukan evaluasi dan perbaikan khususnya pada aspek Assurance guna memastikan bahwa kepercayaan mahasiswa terhadap pelayanan Program Studi DIII Akuntansi dapat ditingkatkan sesuai dengan harapan mereka.

Tabel 4.15
Kesenjangan Harapan Mahasiswa dengan Kenyataan Pelayanan Program Studi Diploma III PSDKU Jembrana

Aspek	Tangible	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy
Kenyataan	3.11	3.36	3.39	3.58	3.58
Harapan	4.00	4.00	4.00	3.81	3.97

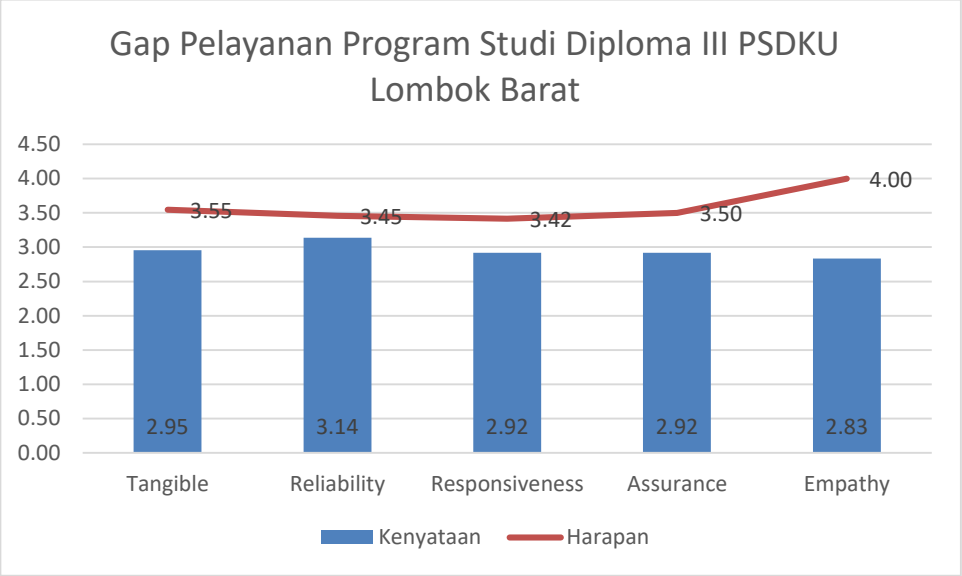


Gambar 4. 8 Kesenjangan Harapan Mahasiswa dengan Kenyataan Pelayanan Program Studi Diploma III PSDKU Jembrana

Dari Tabel 4.15, terlihat bahwa terdapat kesenjangan yang signifikan antara harapan dan kenyataan mahasiswa terkait pelayanan Program Studi Diploma III PSDKU Jembrana. Secara keseluruhan, mahasiswa memiliki harapan yang jauh lebih tinggi dibandingkan dengan pengalaman aktual mereka dalam semua aspek yang dinilai. Kesenjangan yang paling mencolok muncul pada aspek Tangible, Reliability, dan Responsiveness, di mana harapan mahasiswa mencapai nilai maksimum (4.00), sementara kenyataan pelayanan masih jauh di bawah nilai tersebut. Meskipun Assurance dan Empathy mendapatkan penilaian yang lebih tinggi, perhatian khusus perlu diberikan pada aspek-aspek lain guna mengurangi kesenjangan yang terjadi. Oleh karena itu, disarankan untuk melakukan evaluasi menyeluruh terhadap pelayanan Program Studi Diploma III PSDKU Jembrana dan mengambil langkah-langkah perbaikan yang diperlukan, terutama pada aspek Tangible, Reliability, dan Responsiveness, untuk meningkatkan kepuasan dan pengalaman mahasiswa.

Tabel 4.16
Kesenjangan Harapan Mahasiswa dengan Kenyataan Pelayanan Program Studi Diploma III PSDKU Lombok Barat

Aspek	Tangible	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy
Kenyataan	3.02	3.16	3.00	3.00	3.00
Harapan	3.25	3.36	3.25	3.33	3.58

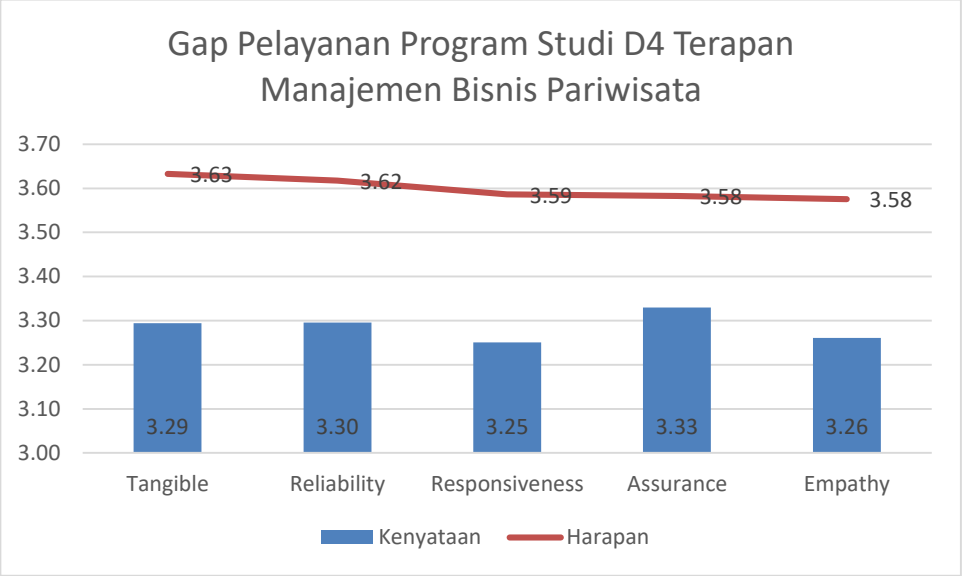


Gambar 4. 9 Kesenjangan Harapan Mahasiswa dengan Kenyataan Pelayanan Program Studi Diploma III PSDKU Lombok Barat

Dari Tabel 4.16, terlihat bahwa terdapat kesenjangan antara harapan dan kenyataan mahasiswa terkait pelayanan Program Studi Diploma III PSDKU Lombok Barat. Secara keseluruhan, mahasiswa menunjukkan harapan yang sedikit lebih tinggi dibandingkan dengan pengalaman aktual mereka dalam hampir semua aspek yang dinilai. Meskipun kesenjangan tersebut tidak mencolok, perhatian khusus mungkin diperlukan pada aspek Tangible dan Responsiveness yang menunjukkan perbedaan yang cukup signifikan. Aspek Tangible, terutama, menunjukkan kenyataan pelayanan yang kurang memuaskan dibandingkan dengan harapan mahasiswa. Oleh karena itu, disarankan untuk melakukan evaluasi lebih lanjut terhadap pelayanan Program Studi Diploma III PSDKU Lombok Barat, dengan fokus pada aspek Tangible dan Responsiveness, guna meningkatkan kepuasan mahasiswa dan meminimalkan kesenjangan antara harapan dan kenyataan.

Tabel 4.17
Kesenjangan Harapan Mahasiswa dengan Kenyataan Pelayanan Program Studi D4 Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata

Aspek	Tangible	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy
Kenyataan	3.29	3.30	3.25	3.33	3.26
Harapan	3.63	3.62	3.59	3.58	3.58



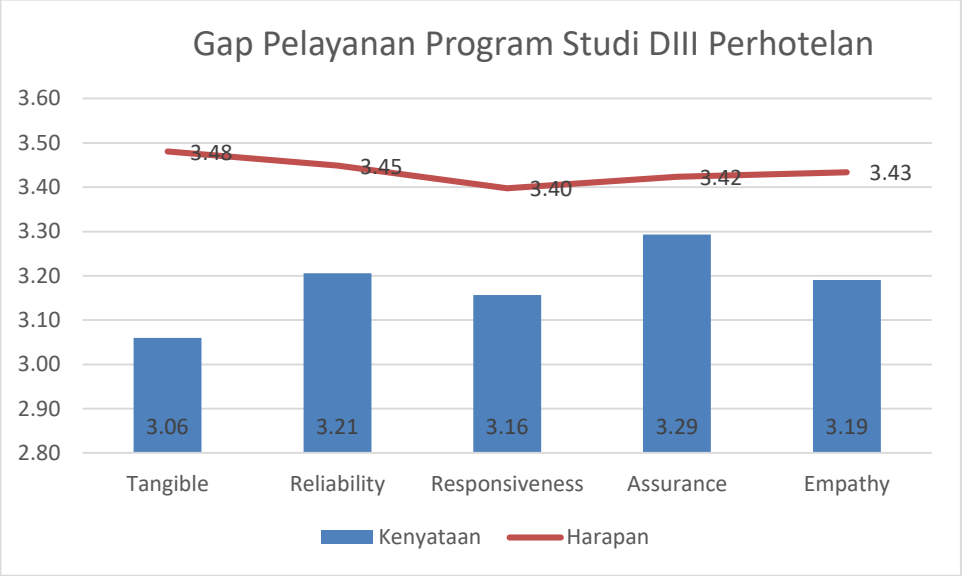
Gambar 4. 10 Kesenjangan Harapan Mahasiswa dengan Kenyataan Pelayanan Program Studi D4 Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata

Dari Tabel 4.17, terlihat bahwa terdapat kesenjangan antara harapan dan kenyataan mahasiswa terkait pelayanan Program Studi D4 Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata. Secara umum, mahasiswa memiliki harapan yang sedikit lebih tinggi dibandingkan dengan pengalaman aktual mereka dalam semua aspek yang dinilai. Meskipun kesenjangan tersebut tidak mencolok, perhatian khusus mungkin diperlukan pada aspek Tangible dan Responsiveness yang menunjukkan perbedaan yang cukup signifikan. Aspek Tangible menunjukkan kenyataan pelayanan yang kurang memuaskan dibandingkan dengan harapan mahasiswa, dan Responsiveness juga menunjukkan kesenjangan yang perlu diperhatikan. Oleh karena itu, disarankan untuk melakukan evaluasi lebih lanjut terhadap pelayanan Program Studi D4 Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata, khususnya pada aspek Tangible dan Responsiveness, guna meningkatkan kepuasan mahasiswa dan meminimalkan kesenjangan antara harapan dan kenyataan.

Tabel 4.18

Kesenjangan Harapan Mahasiswa dengan Kenyataan Pelayanan Program Studi DIII Perhotelan

Aspek	Tangible	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy
Kenyataan	3.06	3.21	3.16	3.29	3.19
Harapan	3.48	3.45	3.40	3.42	3.43

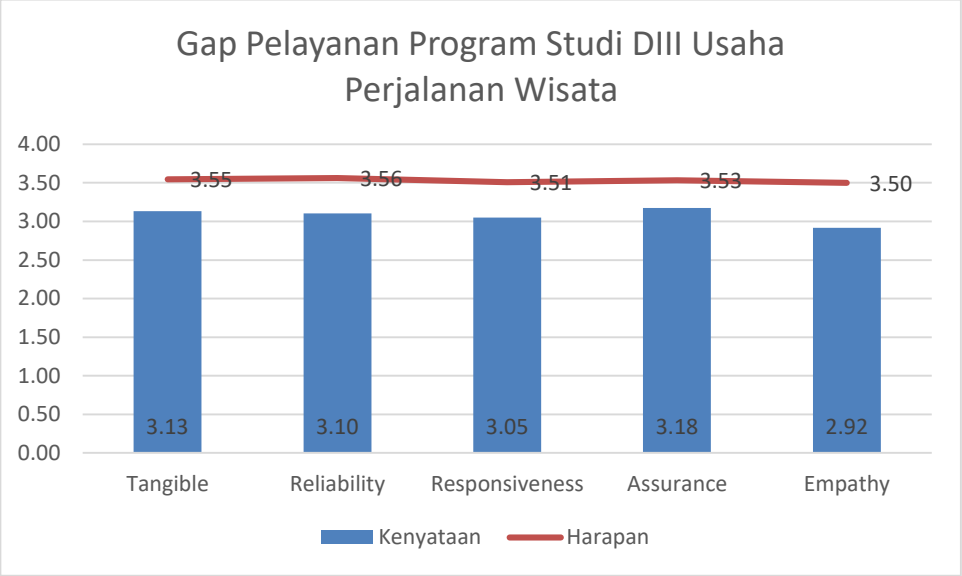


Gambar 4. 11 Kesenjangan Harapan Mahasiswa dengan Kenyataan Pelayanan Program Studi DIII Perhotelan

Dari Tabel 4.18, terlihat bahwa terdapat kesenjangan antara harapan dan kenyataan mahasiswa terkait pelayanan Program Studi DIII Perhotelan. Secara umum, mahasiswa memiliki harapan yang sedikit lebih tinggi dibandingkan dengan pengalaman aktual mereka dalam semua aspek yang dinilai. Meskipun kesenjangan tersebut tidak mencolok, perhatian khusus mungkin diperlukan pada aspek Tangible dan Responsiveness yang menunjukkan perbedaan yang cukup signifikan. Aspek Tangible menunjukkan kenyataan pelayanan yang kurang memuaskan dibandingkan dengan harapan mahasiswa, dan Responsiveness juga menunjukkan kesenjangan yang perlu diperhatikan. Oleh karena itu, disarankan untuk melakukan evaluasi lebih lanjut terhadap pelayanan Program Studi DIII Perhotelan, khususnya pada aspek Tangible dan Responsiveness, guna meningkatkan kepuasan mahasiswa dan meminimalkan kesenjangan antara harapan dan kenyataan.

Tabel 4.19
Kesenjangan Harapan Mahasiswa dengan Kenyataan Pelayanan Program Studi DIII Usaha Perjalanan Wisata

Aspek	Tangible	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy
Kenyataan	3.13	3.10	3.05	3.18	2.92
Harapan	3.55	3.56	3.51	3.53	3.50



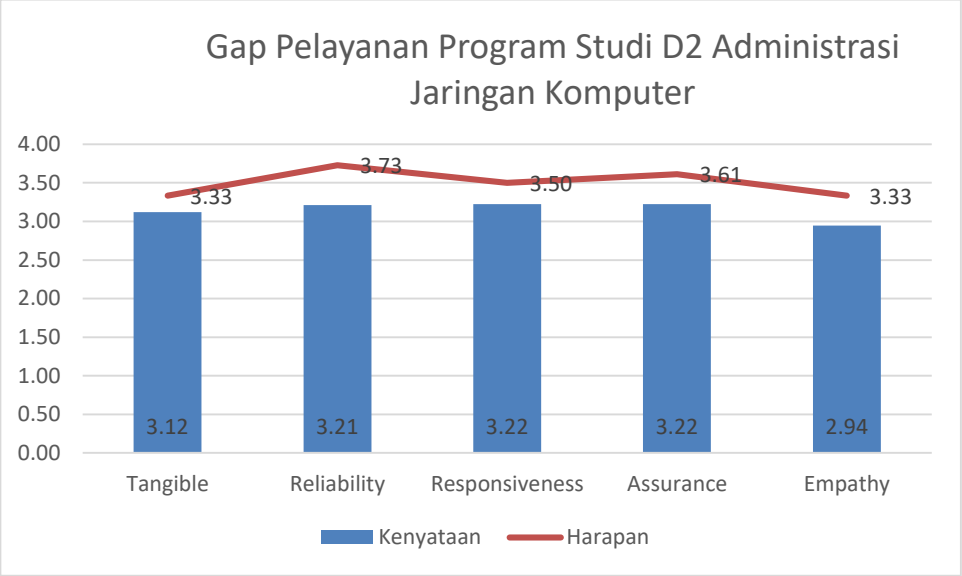
Gambar 4. 12 Kesenjangan Harapan Mahasiswa dengan Kenyataan Pelayanan Program Studi DIII Usaha Perjalanan Wisata

Dari Tabel 4.19, terlihat adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan mahasiswa terkait pelayanan Program Studi DIII Usaha Perjalanan Wisata. Secara keseluruhan, mahasiswa memiliki harapan yang sedikit lebih tinggi dibandingkan dengan pengalaman aktual mereka dalam semua aspek yang dinilai. Terdapat kesenjangan yang cukup signifikan pada aspek Empathy, di mana mahasiswa mengharapkan tingkat empati yang lebih tinggi dari pelayanan dibandingkan dengan kenyataan yang mereka alami. Aspek Tangible dan Responsiveness juga menunjukkan kesenjangan yang perlu diperhatikan, menandakan bahwa peningkatan pada fasilitas fisik dan respons terhadap kebutuhan mahasiswa mungkin diperlukan. Oleh karena itu, disarankan untuk melakukan evaluasi lebih lanjut terhadap pelayanan Program Studi DIII Usaha Perjalanan Wisata, terutama pada aspek Empathy, Tangible, dan Responsiveness, guna meningkatkan kepuasan mahasiswa dan meminimalkan kesenjangan antara harapan dan kenyataan.

Tabel 4.20

Kesenjangan Harapan Mahasiswa dengan Kenyataan Pelayanan Program Studi D2 Administrasi Jaringan Komputer

Aspek	Tangible	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy
Kenyataan	3.12	3.21	3.22	3.22	2.94
Harapan	3.33	3.73	3.50	3.61	3.33

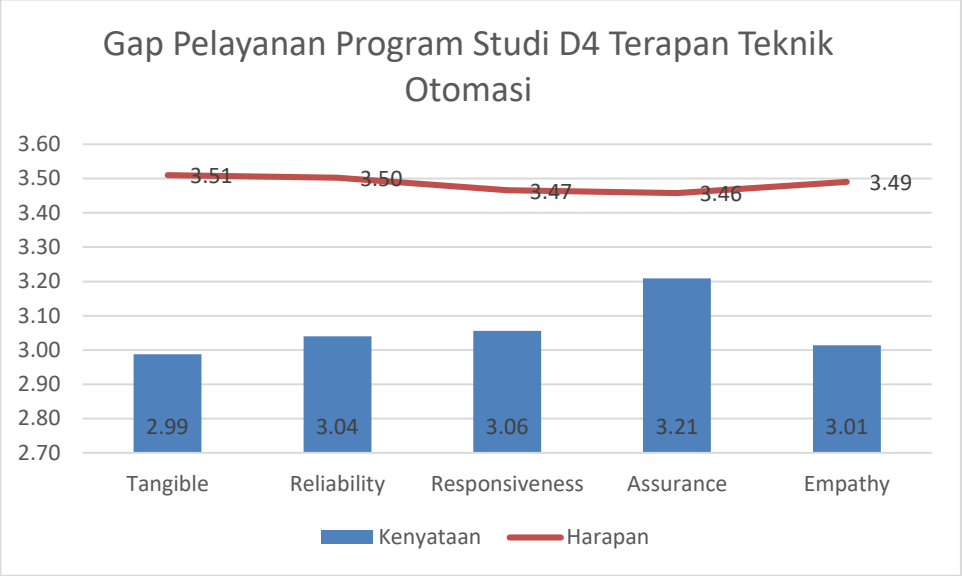


Gambar 4. 13 Kesenjangan Harapan Mahasiswa dengan Kenyataan Pelayanan Program Studi D2 Administrasi Jaringan Komputer

Dari Tabel 4.20, terlihat bahwa terdapat kesenjangan antara harapan dan kenyataan mahasiswa terkait pelayanan Program Studi D2 Administrasi Jaringan Komputer. Secara umum, mahasiswa menunjukkan harapan yang sedikit lebih tinggi dibandingkan dengan pengalaman aktual mereka dalam hampir semua aspek yang dinilai. Kesenjangan yang paling mencolok muncul pada aspek Reliability, di mana harapan mahasiswa memiliki selisih yang cukup signifikan dengan kenyataan pelayanan yang mereka alami. Aspek Tangible, Responsiveness, dan Assurance juga menunjukkan kesenjangan yang perlu diperhatikan. Oleh karena itu, disarankan untuk melakukan evaluasi lebih lanjut terhadap pelayanan Program Studi D2 Administrasi Jaringan Komputer, terutama pada aspek Reliability, Tangible, Responsiveness, dan Assurance, guna meningkatkan kepuasan mahasiswa dan meminimalkan kesenjangan antara harapan dan kenyataan.

Tabel 4.21
Kesenjangan Harapan Mahasiswa dengan Kenyataan Pelayanan Program Studi D4 Terapan Teknik Otomasi

Aspek	Tangible	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy
Kenyataan	2.99	3.04	3.06	3.21	3.01
Harapan	3.51	3.50	3.47	3.46	3.49

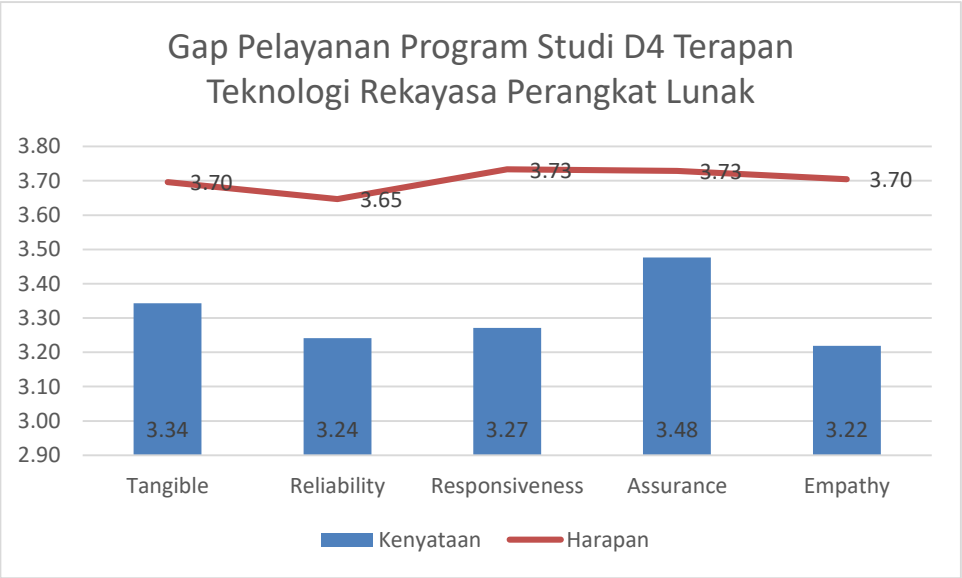


Gambar 4. 14 Kesenjangan Harapan Mahasiswa dengan Kenyataan Pelayanan Program Studi D4 Terapan Teknik Otomasi

Dari Tabel 4.21, terlihat adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan mahasiswa terkait pelayanan Program Studi D4 Terapan Teknik Otomasi. Secara umum, mahasiswa memiliki harapan yang lebih tinggi dibandingkan dengan pengalaman aktual mereka dalam hampir semua aspek yang dinilai. Kesenjangan yang mencolok terjadi pada aspek Tangible, di mana mahasiswa mengharapkan fasilitas dan kondisi fisik yang lebih memadai daripada kenyataan pelayanan yang mereka alami. Meskipun Reliability dan Assurance mendapatkan penilaian di atas rata-rata, perhatian lebih lanjut mungkin diperlukan pada Responsiveness dan Empathy untuk meminimalkan kesenjangan yang teridentifikasi. Oleh karena itu, disarankan untuk melakukan evaluasi lebih lanjut terhadap pelayanan Program Studi D4 Terapan Teknik Otomasi, khususnya pada aspek Tangible, Responsiveness, dan Empathy, guna meningkatkan kepuasan mahasiswa dan meminimalkan kesenjangan antara harapan dan kenyataan.

Tabel 4.22
Kesenjangan Harapan Mahasiswa dengan Kenyataan Pelayanan Program Studi D4 Terapan Teknologi Rekayasa Perangkat Lunak

Aspek	Tangible	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy
Kenyataan	3.34	3.24	3.27	3.48	3.22
Harapan	3.70	3.65	3.73	3.73	3.70

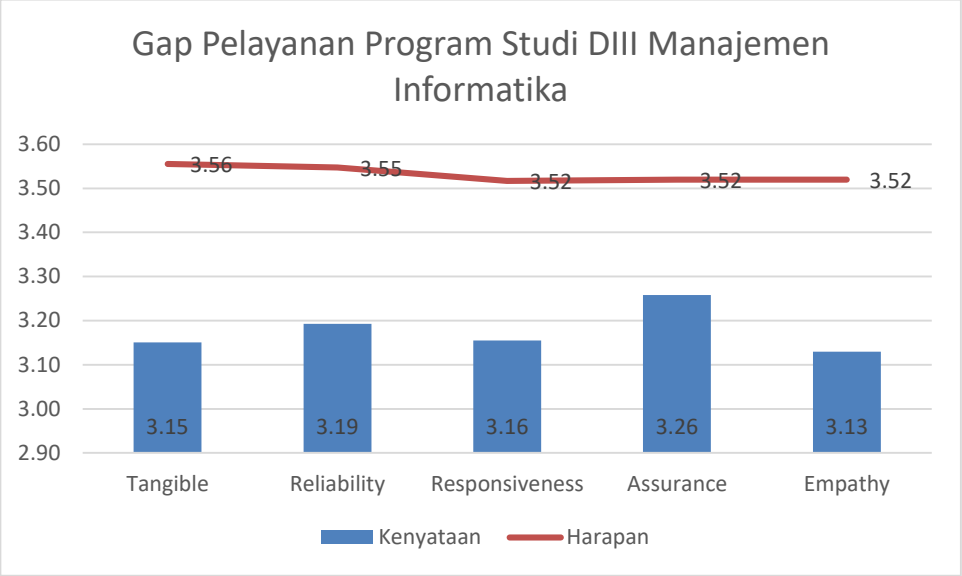


Gambar 4. 15 Kesenjangan Harapan Mahasiswa dengan Kenyataan Pelayanan Program Studi D4 Terapan Teknologi Rekayasa Perangkat Lunak

Dari Tabel 4.22, terlihat bahwa terdapat kesenjangan antara harapan dan kenyataan mahasiswa terkait pelayanan Program Studi D4 Terapan Teknologi Rekayasa Perangkat Lunak. Secara keseluruhan, mahasiswa memiliki harapan yang sedikit lebih tinggi dibandingkan dengan pengalaman aktual mereka dalam hampir semua aspek yang dinilai. Meskipun kesenjangan tersebut tidak mencolok, perhatian khusus mungkin diperlukan pada aspek Responsiveness yang menunjukkan perbedaan yang cukup signifikan. Aspek Tangible, Reliability, Assurance, dan Empathy juga menunjukkan kesenjangan yang perlu diperhatikan meskipun tidak sebesar kesenjangan pada Responsiveness. Oleh karena itu, disarankan untuk melakukan evaluasi lebih lanjut terhadap pelayanan Program Studi D4 Terapan Teknologi Rekayasa Perangkat Lunak, khususnya pada aspek Responsiveness, guna meningkatkan kepuasan mahasiswa dan meminimalkan kesenjangan antara harapan dan kenyataan.

Tabel 4.23
Kesenjangan Harapan Mahasiswa dengan Kenyataan Pelayanan Program Studi DIII Manajemen Informatika

Aspek	Tangible	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy
Kenyataan	3.15	3.19	3.16	3.26	3.13
Harapan	3.56	3.55	3.52	3.52	3.52

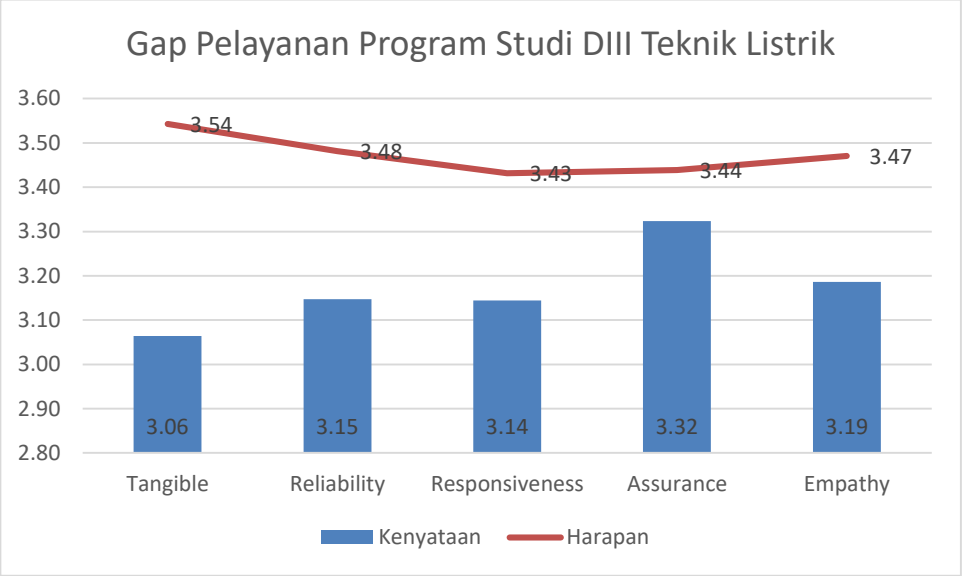


Gambar 4. 16 Kesenjangan Harapan Mahasiswa dengan Kenyataan Pelayanan Program Studi DIII Manajemen Informatika

Dari Tabel 4.23, terlihat bahwa terdapat kesenjangan antara harapan dan kenyataan mahasiswa terkait pelayanan Program Studi DIII Manajemen Informatika. Secara umum, mahasiswa memiliki harapan yang sedikit lebih tinggi dibandingkan dengan pengalaman aktual mereka dalam hampir semua aspek yang dinilai. Meskipun kesenjangan tersebut tidak mencolok, perhatian khusus mungkin diperlukan pada aspek Tangible dan Assurance yang menunjukkan perbedaan yang cukup signifikan. Oleh karena itu, disarankan untuk melakukan evaluasi lebih lanjut terhadap pelayanan Program Studi DIII Manajemen Informatika, khususnya pada aspek Tangible dan Assurance, guna meningkatkan kepuasan mahasiswa dan meminimalkan kesenjangan antara harapan dan kenyataan.

Tabel 4.24
Kesenjangan Harapan Mahasiswa dengan Kenyataan Pelayanan Program Studi DIII Teknik Listrik

Aspek	Tangible	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy
Kenyataan	3.06	3.15	3.14	3.32	3.19
Harapan	3.54	3.48	3.43	3.44	3.47

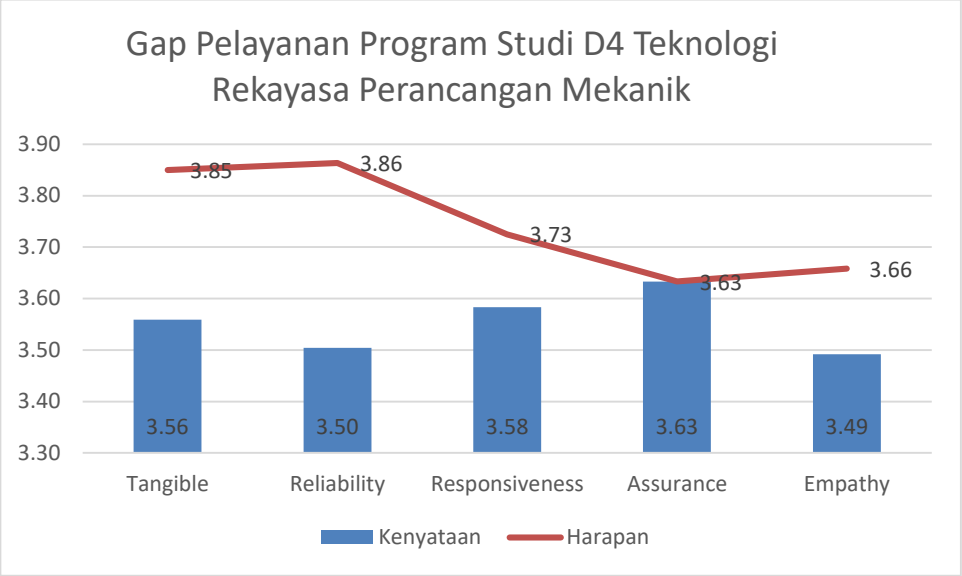


Gambar 4. 17 Kesenjangan Harapan Mahasiswa dengan Kenyataan Pelayanan Program Studi DIII Teknik Listrik

Dari Tabel 4.24, terlihat bahwa terdapat kesenjangan antara harapan dan kenyataan mahasiswa terkait pelayanan Program Studi DIII Teknik Listrik. Secara umum, mahasiswa memiliki harapan yang sedikit lebih tinggi dibandingkan dengan pengalaman aktual mereka dalam hampir semua aspek yang dinilai. Kesenjangan yang paling mencolok muncul pada aspek Tangible dan Assurance, di mana harapan mahasiswa memiliki selisih yang cukup signifikan dengan kenyataan pelayanan yang mereka alami. Aspek Responsiveness juga menunjukkan kesenjangan yang perlu diperhatikan. Oleh karena itu, disarankan untuk melakukan evaluasi lebih lanjut terhadap pelayanan Program Studi DIII Teknik Listrik, khususnya pada aspek Tangible, Assurance, dan Responsiveness, guna meningkatkan kepuasan mahasiswa dan meminimalkan kesenjangan antara harapan dan kenyataan.

Tabel 4.25
Kesenjangan Harapan Mahasiswa dengan Kenyataan Pelayanan Program Studi D4 Teknologi Rekayasa Perancangan Mekanik

Aspek	Tangible	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy
Kenyataan	3.56	3.50	3.58	3.63	3.49
Harapan	3.85	3.86	3.73	3.63	3.66

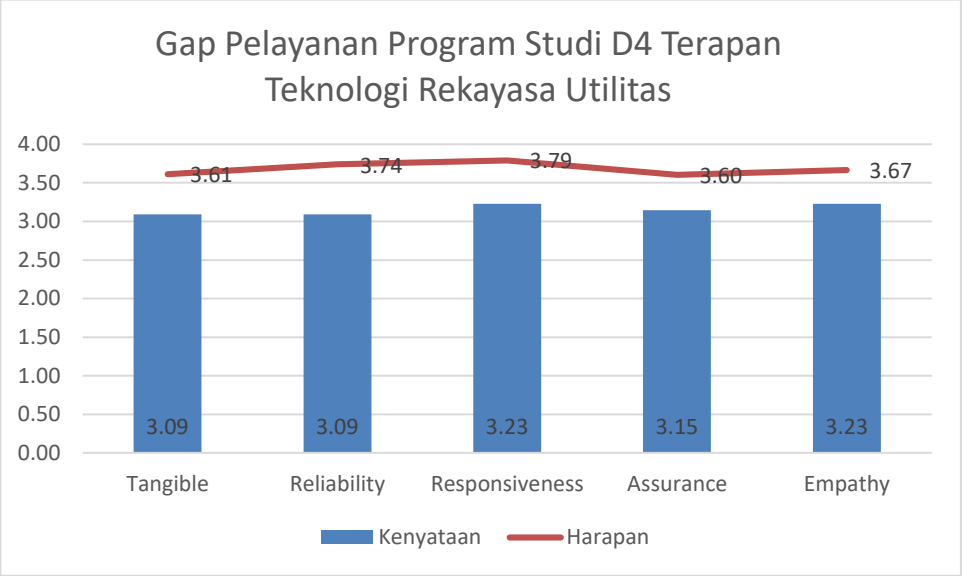


Gambar 4. 18 Kesenjangan Harapan Mahasiswa dengan Kenyataan Pelayanan Program Studi D4 Teknologi Rekayasa Perancangan Mekanik

Dari Tabel 4.25, terlihat bahwa terdapat kesenjangan antara harapan dan kenyataan mahasiswa terkait pelayanan Program Studi D4 Teknologi Rekayasa Perancangan Mekanik. Secara umum, mahasiswa memiliki harapan yang sedikit lebih tinggi dibandingkan dengan pengalaman aktual mereka dalam hampir semua aspek yang dinilai. Kesenjangan yang mencolok terjadi pada aspek Responsiveness, di mana harapan mahasiswa memiliki selisih yang cukup signifikan dengan kenyataan pelayanan yang mereka alami. Aspek Tangible, Reliability, dan Assurance juga menunjukkan kesenjangan yang perlu diperhatikan meskipun tidak sebesar kesenjangan pada Responsiveness. Oleh karena itu, disarankan untuk melakukan evaluasi lebih lanjut terhadap pelayanan Program Studi D4 Teknologi Rekayasa Perancangan Mekanik, khususnya pada aspek Responsiveness, guna meningkatkan kepuasan mahasiswa dan meminimalkan kesenjangan antara harapan dan kenyataan.

Tabel 4.26
Kesenjangan Harapan Mahasiswa dengan Kenyataan Pelayanan Program Studi D4 Terapan Teknologi Rekayasa Utilitas

Aspek	Tangible	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy
Kenyataan	3.09	3.09	3.23	3.15	3.23
Harapan	3.61	3.74	3.79	3.60	3.67



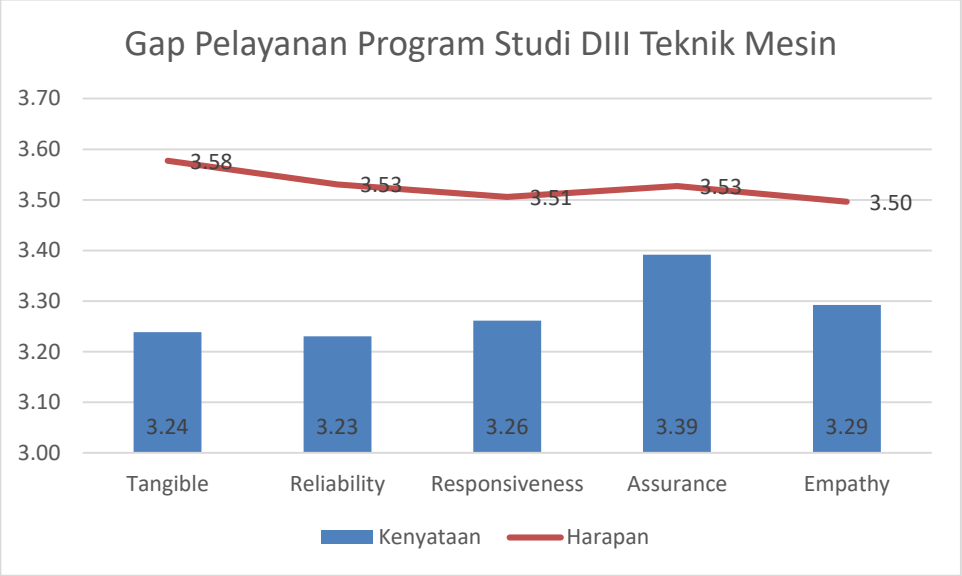
Gambar 4. 19 Kesenjangan Harapan Mahasiswa dengan Kenyataan Pelayanan Program Studi D4 Terapan Teknologi Rekayasa Utilitas

Terlihat dari Tabel 4.26 bahwa terdapat kesenjangan antara harapan dan kenyataan mahasiswa terkait pelayanan Program Studi D4 Terapan Teknologi Rekayasa Utilitas. Secara umum, mahasiswa memiliki harapan yang lebih tinggi dibandingkan dengan pengalaman aktual mereka dalam hampir semua aspek yang dinilai. Kesenjangan yang paling mencolok terjadi pada aspek Responsiveness, di mana harapan mahasiswa memiliki selisih yang cukup signifikan dengan kenyataan pelayanan yang mereka alami. Aspek Tangible, Reliability, dan Assurance juga menunjukkan kesenjangan yang perlu diperhatikan meskipun tidak sebesar kesenjangan pada Responsiveness. Oleh karena itu, disarankan untuk melakukan evaluasi lebih lanjut terhadap pelayanan Program Studi D4 Terapan Teknologi Rekayasa Utilitas, khususnya pada aspek Responsiveness, guna meningkatkan kepuasan mahasiswa dan meminimalkan kesenjangan antara harapan dan kenyataan.

Tabel 4.27

Kesenjangan Harapan Mahasiswa dengan Kenyataan Pelayanan Program Studi DIII Teknik Mesin

Aspek	Tangible	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy
Kenyataan	3.24	3.23	3.26	3.39	3.29
Harapan	3.58	3.53	3.51	3.53	3.50

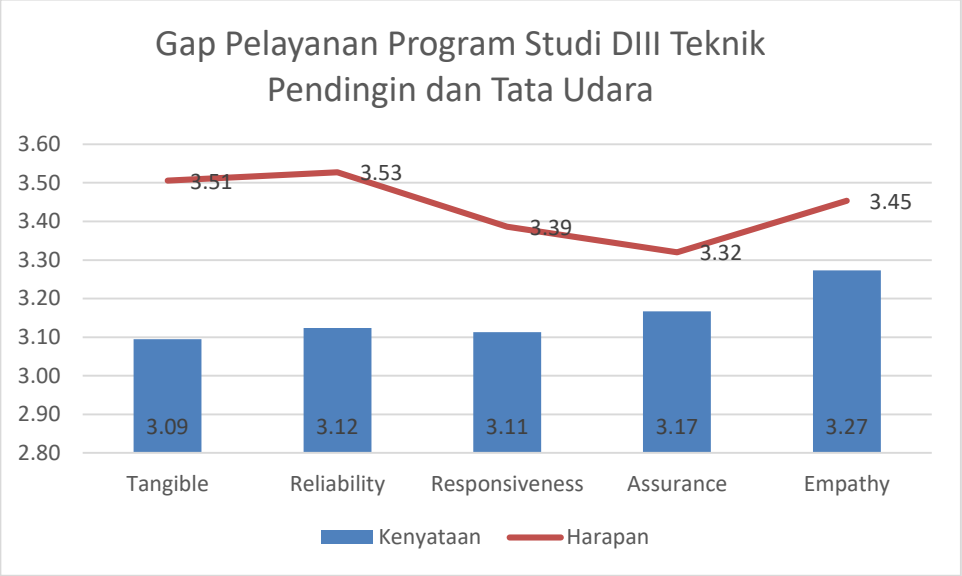


Gambar 4. 20 Kesenjangan Harapan Mahasiswa dengan Kenyataan Pelayanan Program Studi DIII Teknik Mesin

Dari Tabel 4.27, terlihat bahwa terdapat kesenjangan antara harapan dan kenyataan mahasiswa terkait pelayanan Program Studi DIII Teknik Mesin. Secara umum, mahasiswa memiliki harapan yang sedikit lebih tinggi dibandingkan dengan pengalaman aktual mereka dalam hampir semua aspek yang dinilai. Kesenjangan yang paling mencolok terjadi pada aspek Assurance, di mana harapan mahasiswa memiliki selisih yang cukup signifikan dengan kenyataan pelayanan yang mereka alami. Aspek Responsiveness juga menunjukkan kesenjangan yang perlu diperhatikan, meskipun tidak sebesar kesenjangan pada Assurance. Oleh karena itu, disarankan untuk melakukan evaluasi lebih lanjut terhadap pelayanan Program Studi DIII Teknik Mesin, khususnya pada aspek Assurance dan Responsiveness, guna meningkatkan kepuasan mahasiswa dan meminimalkan kesenjangan antara harapan dan kenyataan.

Tabel 4.28
Kesenjangan Harapan Mahasiswa dengan Kenyataan Pelayanan Program Studi DIII Teknik Pendingin dan Tata Udara

Aspek	Tangible	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy
Kenyataan	3.09	3.12	3.11	3.17	3.27
Harapan	3.51	3.53	3.39	3.32	3.45



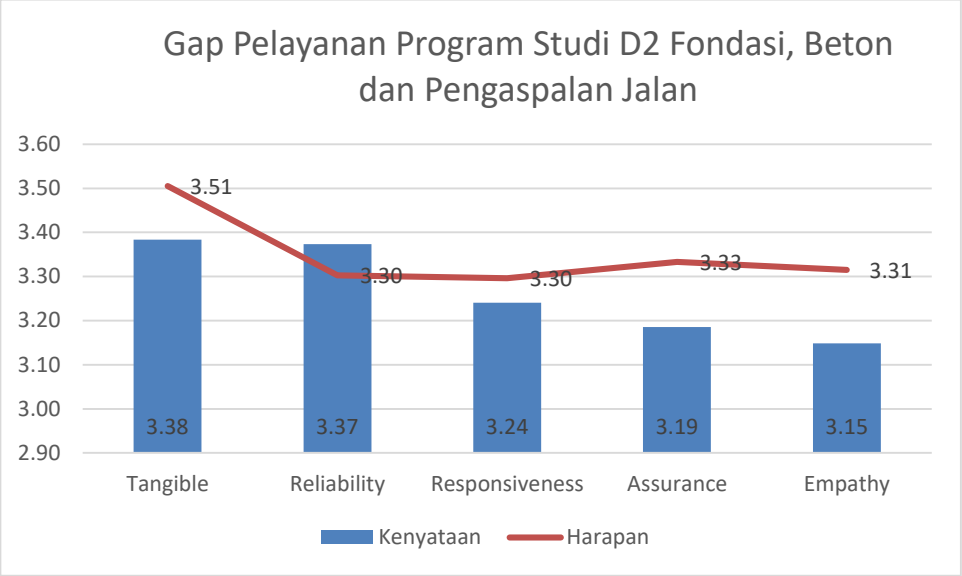
Gambar 4. 21 Kesenjangan Harapan Mahasiswa dengan Kenyataan Pelayanan Program Studi DIII Teknik Pendingin dan Tata Udara

Dari Tabel 4.28, terlihat bahwa terdapat kesenjangan antara harapan dan kenyataan mahasiswa terkait pelayanan Program Studi DIII Teknik Pendingin dan Tata Udara. Secara umum, mahasiswa memiliki harapan yang sedikit lebih tinggi dibandingkan dengan pengalaman aktual mereka dalam hampir semua aspek yang dinilai. Kesenjangan yang mencolok terjadi pada aspek Responsiveness, di mana harapan mahasiswa memiliki selisih yang cukup signifikan dengan kenyataan pelayanan yang mereka alami. Aspek Tangible dan Empathy juga menunjukkan kesenjangan yang perlu diperhatikan, meskipun tidak sebesar kesenjangan pada Responsiveness. Oleh karena itu, disarankan untuk melakukan evaluasi lebih lanjut terhadap pelayanan Program Studi DIII Teknik Pendingin dan Tata Udara, khususnya pada aspek Responsiveness, Tangible, dan Empathy, guna meningkatkan kepuasan mahasiswa dan meminimalkan kesenjangan antara harapan dan kenyataan.

Tabel 4.29

Kesenjangan Harapan Mahasiswa dengan Kenyataan Pelayanan Program Studi D2 Fondasi, Beton dan Pengaspalan Jalan

Aspek	Tangible	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy
Kenyataan	3.38	3.37	3.24	3.19	3.15
Harapan	3.51	3.30	3.30	3.33	3.31

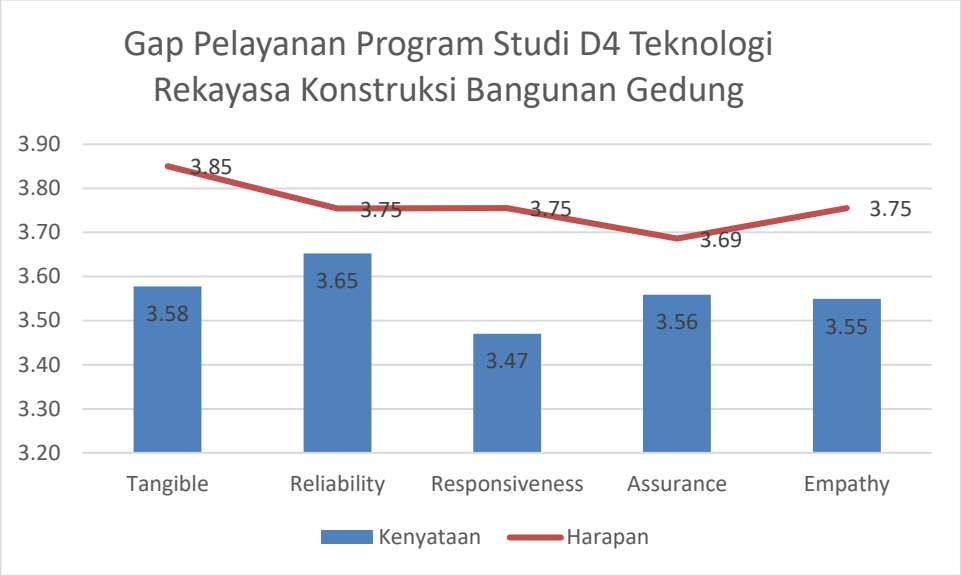


Gambar 4. 22 Kesenjangan Harapan Mahasiswa dengan Kenyataan Pelayanan Program Studi D2 Fondasi, Beton dan Pengaspalan Jalan

Dari Tabel 4.29, terlihat bahwa terdapat kesenjangan antara harapan dan kenyataan mahasiswa terkait pelayanan Program Studi D2 Fondasi, Beton, dan Pengaspalan Jalan. Secara keseluruhan, mahasiswa memiliki harapan yang bervariasi tergantung pada aspek tertentu, dan ada beberapa aspek di mana harapan mahasiswa lebih tinggi dibandingkan dengan pengalaman aktual mereka. Meskipun kesenjangan tersebut tidak mencolok, perhatian khusus mungkin diperlukan pada aspek Tangible dan Responsiveness yang menunjukkan perbedaan yang cukup signifikan. Oleh karena itu, disarankan untuk melakukan evaluasi lebih lanjut terhadap pelayanan Program Studi D2 Fondasi, Beton, dan Pengaspalan Jalan, terutama pada aspek Tangible dan Responsiveness, guna meningkatkan kepuasan mahasiswa dan meminimalkan kesenjangan antara harapan dan kenyataan.

Tabel 4.30
Kesenjangan Harapan Mahasiswa dengan Kenyataan Pelayanan Program Studi D4 Teknologi Rekayasa Konstruksi Bangunan Gedung

Aspek	Tangible	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy
Kenyataan	3.58	3.65	3.47	3.56	3.55
Harapan	3.85	3.75	3.75	3.69	3.75

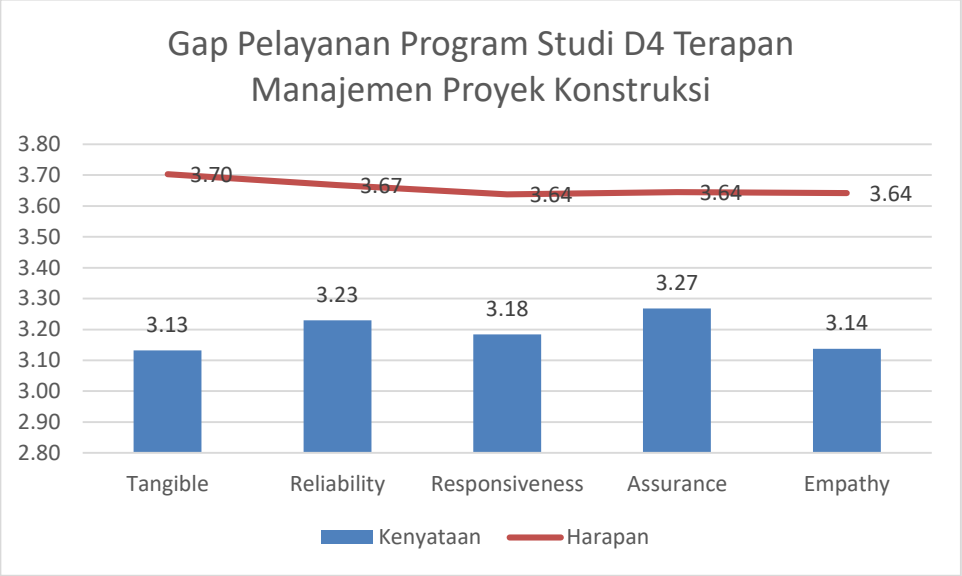


Gambar 4. 23 Kesenjangan Harapan Mahasiswa dengan Kenyataan Pelayanan Program Studi D4 Teknologi Rekayasa Konstruksi Bangunan Gedung

Dari Tabel 4.30, terlihat bahwa terdapat kesenjangan antara harapan dan kenyataan mahasiswa terkait pelayanan Program Studi D4 Teknologi Rekayasa Konstruksi Bangunan Gedung. Secara umum, mahasiswa memiliki harapan yang sedikit lebih tinggi dibandingkan dengan pengalaman aktual mereka dalam hampir semua aspek yang dinilai. Kesenjangan yang mencolok terjadi pada aspek Responsiveness, di mana harapan mahasiswa memiliki selisih yang cukup signifikan dengan kenyataan pelayanan yang mereka alami. Aspek Tangible, Reliability, Assurance, dan Empathy juga menunjukkan kesenjangan yang perlu diperhatikan, meskipun tidak sebesar kesenjangan pada Responsiveness. Oleh karena itu, disarankan untuk melakukan evaluasi lebih lanjut terhadap pelayanan Program Studi D4 Teknologi Rekayasa Konstruksi Bangunan Gedung, khususnya pada aspek Responsiveness, guna meningkatkan kepuasan mahasiswa dan meminimalkan kesenjangan antara harapan dan kenyataan.

Tabel 4.31
Kesenjangan Harapan Mahasiswa dengan Kenyataan Pelayanan Program Studi D4 Terapan Manajemen Proyek Konstruksi

Aspek	Tangible	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy
Kenyataan	3.13	3.23	3.18	3.27	3.14
Harapan	3.70	3.67	3.64	3.64	3.64



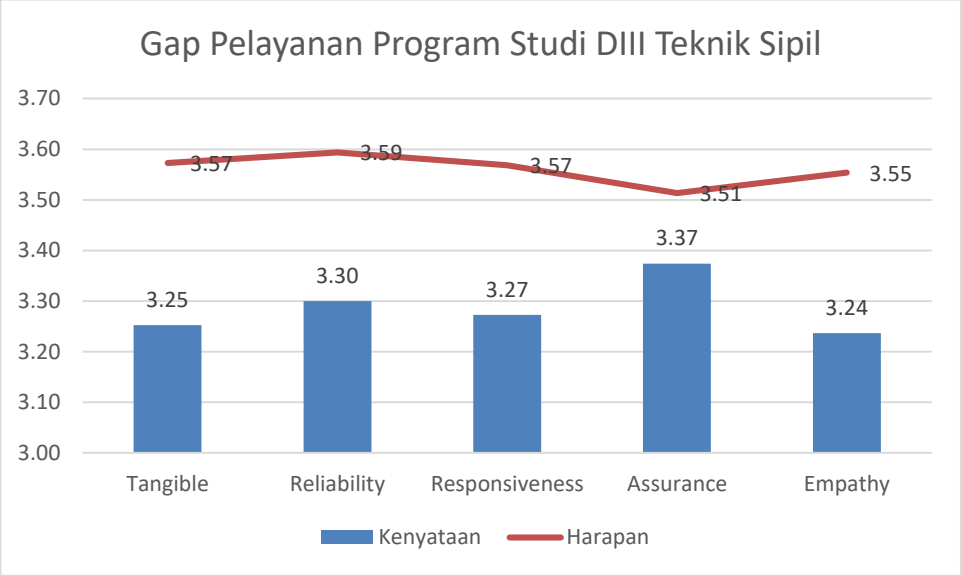
Gambar 4. 24 Kesenjangan Harapan Mahasiswa dengan Kenyataan Pelayanan Program Studi D4 Terapan Manajemen Proyek Konstruksi

Dari Tabel 4.31, terlihat bahwa terdapat kesenjangan antara harapan dan kenyataan mahasiswa terkait pelayanan Program Studi D4 Terapan Manajemen Proyek Konstruksi. Secara umum, mahasiswa memiliki harapan yang jauh lebih tinggi dibandingkan dengan pengalaman aktual mereka dalam hampir semua aspek yang dinilai. Kesenjangan yang mencolok terjadi pada aspek Tangible, Reliability, dan Responsiveness, di mana harapan mahasiswa memiliki selisih yang cukup signifikan dengan kenyataan pelayanan yang mereka alami. Aspek Assurance dan Empathy juga menunjukkan kesenjangan yang perlu diperhatikan, meskipun tidak sebesar kesenjangan pada aspek Tangible, Reliability, dan Responsiveness. Oleh karena itu, disarankan untuk melakukan evaluasi lebih lanjut terhadap pelayanan Program Studi D4 Terapan Manajemen Proyek Konstruksi, khususnya pada aspek Tangible, Reliability, dan Responsiveness, guna meningkatkan kepuasan mahasiswa dan meminimalkan kesenjangan antara harapan dan kenyataan.

Tabel 4.32

Kesenjangan Harapan Mahasiswa dengan Kenyataan Pelayanan Program Studi DIII Teknik Sipil

Aspek	Tangible	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy
Kenyataan	3.25	3.30	3.27	3.37	3.24
Harapan	3.57	3.59	3.57	3.52	3.56



Gambar 4. 25 Kesenjangan Harapan Mahasiswa dengan Kenyataan Pelayanan Program Studi DIII Teknik Sipil

Dari Tabel 4.32, terlihat bahwa terdapat kesenjangan antara harapan dan kenyataan mahasiswa terkait pelayanan Program Studi DIII Teknik Sipil. Secara umum, mahasiswa memiliki harapan yang sedikit lebih tinggi dibandingkan dengan pengalaman aktual mereka dalam hampir semua aspek yang dinilai. Kesenjangan yang mencolok terjadi pada aspek Assurance, di mana harapan mahasiswa memiliki selisih yang cukup signifikan dengan kenyataan pelayanan yang mereka alami. Aspek Tangible, Reliability, dan Responsiveness juga menunjukkan kesenjangan yang perlu diperhatikan, meskipun tidak sebesar kesenjangan pada Assurance. Oleh karena itu, disarankan untuk melakukan evaluasi lebih lanjut terhadap pelayanan Program Studi DIII Teknik Sipil, khususnya pada aspek Assurance, guna meningkatkan kepuasan mahasiswa dan meminimalkan kesenjangan antara harapan dan kenyataan.

Berikut adalah tingkat kepuasan mahasiswa didalam pelaksanaan pelayanan pendidikan di masing-masing program studi Politeknik Negeri Bali dapat dilihat pada Tabel dibawah.

Tabel 4.33
Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Program Studi D4 Terapan Bisnis Digital

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%) (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Tangible	24.6%	69.7%	5.3%	0.4%
2	Reliability	26.7%	70.4%	2.9%	0.0%
3	Responsiveness	22.3%	73.9%	3.8%	0.0%
4	Assurance	31.4%	64.3%	4.3%	0.0%
5	Empathy	18.6%	76.1%	5.3%	0.0%
Rata-rata		**24.7%**	**70.9%**	**4.3%**	**0.1%**

Dari hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Program Studi D4 Terapan Bisnis Digital, dapat diambil kesimpulan bahwa secara umum, mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap berbagai aspek pelayanan. Aspek-aspek seperti Tangible (kesesuaian fasilitas) dan Assurance (jaminan) mendapatkan tingkat kepuasan yang tinggi, dengan persentase sangat baik yang signifikan. Meskipun demikian, Responsiveness (responsif) dan Empathy (empati) menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih rendah dibandingkan dengan aspek lainnya.

Untuk meningkatkan tingkat kepuasan mahasiswa, sebaiknya fokus diberikan pada aspek Responsiveness dan Empathy yang memiliki tingkat kepuasan relatif lebih rendah. Perbaikan dalam hal ini dapat mencakup peningkatan ketersediaan dan kecepatan tanggapan terhadap kebutuhan mahasiswa, serta peningkatan kemampuan untuk berempati terhadap masalah atau kebutuhan mereka. Selain itu, upaya perbaikan dapat dilakukan dalam menciptakan atmosfer yang lebih ramah dan inklusif.

Pentingnya mendengarkan umpan balik mahasiswa dan terlibat dalam dialog aktif dengan mereka juga dapat menjadi kunci untuk memahami kebutuhan mereka secara lebih mendalam. Dengan melakukan perbaikan berkelanjutan berdasarkan umpan balik ini, diharapkan program studi dapat menciptakan lingkungan pembelajaran yang lebih baik dan memenuhi ekspektasi mahasiswa secara menyeluruh.

Tabel 4.34
Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Program Studi D4 Terapan Manajemen Bisnis Internasional

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%) (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Tangible	22.1%	73.4%	4.3%	0.2%
2	Reliability	21.2%	76.5%	2.4%	0.0%
3	Responsiveness	20.4%	76.8%	2.8%	0.0%
4	Assurance	31.7%	65.4%	2.9%	0.0%
5	Empathy	21.1%	72.8%	6.0%	0.1%
Rata-rata		**23.3%**	**73.0%**	**3.7%**	**0.1%**

Dari Tabel 4.34, dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Program Studi D4 Terapan Manajemen Bisnis Internasional relatif positif secara umum. Aspek-aspek seperti Tangible (kesesuaian fasilitas) dan Assurance (jaminan) mendapatkan penilaian sangat baik yang cukup signifikan. Meskipun demikian, terdapat aspek Empathy (empati) yang menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih rendah dibandingkan dengan aspek lainnya.

Dalam upaya meningkatkan tingkat kepuasan mahasiswa, perlu dilakukan evaluasi lebih lanjut terhadap aspek Empathy. Kemungkinan perbaikan dapat mencakup pengembangan strategi untuk lebih memahami dan merespon kebutuhan serta harapan mahasiswa dengan lebih empatik. Dialog aktif, mendengarkan umpan balik mahasiswa, dan menciptakan lingkungan yang mendukung dapat menjadi langkah-langkah strategis untuk meningkatkan tingkat kepuasan pada aspek ini.

Meskipun rata-rata tingkat kepuasan mencapai 23.3%, seiring dengan perbaikan yang ditargetkan pada aspek Empathy, diharapkan Program Studi D4 Terapan Manajemen Bisnis Internasional dapat mencapai peningkatan keseluruhan dalam kepuasan mahasiswa. Strategi berkelanjutan untuk memperkuat kualitas pelayanan berdasarkan umpan balik mahasiswa dapat menjadi kunci keberhasilan dalam menciptakan lingkungan pembelajaran yang lebih baik dan memenuhi harapan mahasiswa secara menyeluruh.

Tabel 4.35
Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Program Studi DIII Administrasi Bisnis

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%) (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Tangible	25.1%	70.4%	4.4%	0.1%
2	Reliability	17.8%	78.5%	3.7%	0.0%
3	Responsiveness	13.6%	82.9%	3.5%	0.0%
4	Assurance	21.6%	76.0%	2.4%	0.0%
5	Empathy	16.2%	79.2%	4.5%	0.0%
Rata-rata		**18.9%**	**77.4%**	**3.7%**	**0.0%**

Dari Tabel 4.35, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Program Studi DIII Administrasi Bisnis cenderung positif secara keseluruhan. Aspek-aspek seperti Reliability (keandalan), Responsiveness (responsif), dan Assurance (jaminan) mendapatkan penilaian baik dengan tingkat kepuasan di atas 75%. Meskipun demikian, Terdapat perhatian khusus pada aspek Tangible (kesesuaian fasilitas) yang menunjukkan tingkat kepuasan yang relatif lebih rendah, dengan rata-rata sebesar 18.9%.

Untuk meningkatkan tingkat kepuasan mahasiswa, perlu dilakukan evaluasi mendalam terhadap aspek Tangible. Potensi perbaikan dapat melibatkan peningkatan dan penyesuaian fasilitas yang dapat memberikan dampak positif terhadap pengalaman mahasiswa. Langkah-langkah perbaikan tersebut dapat mencakup pemeliharaan fasilitas, peningkatan ketersediaan sarana pendukung pembelajaran, dan pengembangan lingkungan belajar yang nyaman.

Dengan rata-rata tingkat kepuasan sebesar 77.4%, Program Studi DIII Administrasi Bisnis secara umum telah memberikan pelayanan yang memuaskan mahasiswa. Fokus pada perbaikan aspek Tangible diharapkan dapat menciptakan lingkungan yang lebih baik, meningkatkan kepuasan mahasiswa, dan memperkuat reputasi positif program studi dalam jangka panjang.

Tabel 4.36
Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Program Studi D2 Administrasi Perpajakan

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%) (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Tangible	24.7%	72.7%	2.5%	0.0%
2	Reliability	22.2%	76.7%	1.1%	0.0%

3	Responsiveness	16.7%	82.0%	1.3%	0.0%
4	Assurance	29.3%	69.3%	1.3%	0.0%
5	Empathy	16.7%	80.7%	2.7%	0.0%
Rata-rata		**21.9%**	**76.3%**	**1.8%**	**0.0%**

Dari Tabel 4.36, terlihat bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Program Studi D2 Administrasi Perpajakan menunjukkan hasil yang positif secara umum. Aspek-aspek seperti Reliability (keandalan), Responsiveness (responsif), dan Assurance (jaminan) mendapatkan penilaian baik dengan tingkat kepuasan di atas 76%. Meskipun demikian, terdapat perhatian khusus pada aspek Tangible (kesesuaian fasilitas) yang menunjukkan tingkat kepuasan yang relatif lebih rendah dengan rata-rata sebesar 21.9%.

Untuk meningkatkan tingkat kepuasan mahasiswa, perlu dilakukan evaluasi mendalam terhadap aspek Tangible. Potensi perbaikan dapat melibatkan peningkatan dan penyesuaian fasilitas yang dapat memberikan dampak positif terhadap pengalaman mahasiswa. Langkah-langkah perbaikan tersebut dapat mencakup pemeliharaan fasilitas, peningkatan ketersediaan sarana pendukung pembelajaran, dan pengembangan lingkungan belajar yang nyaman.

Meskipun rata-rata tingkat kepuasan mencapai 76.3%, perbaikan fokus pada aspek Tangible diharapkan dapat menciptakan lingkungan yang lebih baik, meningkatkan kepuasan mahasiswa, dan memperkuat reputasi positif program studi dalam jangka panjang. Evaluasi berkelanjutan terhadap fasilitas dan implementasi langkah-langkah perbaikan yang strategis dapat menjadi kunci untuk memastikan pengalaman mahasiswa yang lebih baik di Program Studi D2 Administrasi Perpajakan.

Tabel 4.37
Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Program Studi D4 Terapan Akuntansi Manajerial

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%) (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Tangible	21.8%	71.8%	5.7%	0.6%
2	Reliability	17.9%	78.5%	3.5%	0.2%
3	Responsiveness	13.1%	82.2%	4.4%	0.4%
4	Assurance	23.5%	73.1%	3.0%	0.4%
5	Empathy	15.0%	76.4%	8.3%	0.2%
Rata-rata		**18.3%**	**76.4%**	**5.0%**	**0.3%**

Dari Tabel 4.37, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Program Studi D4 Terapan Akuntansi Manajerial menunjukkan hasil yang secara keseluruhan positif. Aspek-aspek seperti Reliability (keandalan), Responsiveness (responsif), dan Assurance (jaminan) mendapatkan penilaian baik dengan tingkat kepuasan di atas 76%. Meskipun demikian, terdapat perhatian khusus pada aspek Tangible (kesesuaian fasilitas) dan Empathy (empati) yang menunjukkan tingkat kepuasan yang relatif lebih rendah dengan rata-rata sebesar 18.3%.

Untuk meningkatkan tingkat kepuasan mahasiswa, perlu dilakukan evaluasi mendalam terhadap aspek Tangible dan Empathy. Potensi perbaikan dapat melibatkan peningkatan dan penyesuaian fasilitas untuk meningkatkan kenyamanan mahasiswa, serta pengembangan strategi untuk meningkatkan interaksi empatik antara mahasiswa dan penyelenggara pendidikan. Langkah-langkah perbaikan tersebut dapat mencakup pemeliharaan fasilitas, peningkatan ketersediaan sarana pendukung pembelajaran, dan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan empatik dari pihak penyelenggara.

Meskipun rata-rata tingkat kepuasan mencapai 76.4%, fokus pada aspek-aspek Tangible dan Empathy diharapkan dapat menciptakan lingkungan yang lebih baik, meningkatkan kepuasan mahasiswa, dan memperkuat reputasi positif program studi dalam jangka panjang. Evaluasi berkelanjutan terhadap fasilitas dan implementasi langkah-langkah perbaikan yang strategis dapat menjadi kunci untuk memastikan pengalaman mahasiswa yang lebih baik di Program Studi D4 Terapan Akuntansi Manajerial.

Tabel 4.38
Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Program Studi D4 Terapan Akuntansi Perpajakan

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%) (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Tangible	29.6%	64.1%	5.7%	0.6%
2	Reliability	23.5%	72.7%	3.4%	0.4%
3	Responsiveness	22.9%	71.5%	5.4%	0.2%
4	Assurance	28.8%	65.5%	4.6%	1.1%
5	Empathy	16.2%	72.2%	10.8%	0.8%
Rata-rata		**24.2%**	**69.2%**	**6.0%**	**0.6%**

Dari Tabel 4.38, dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Program Studi D4 Terapan Akuntansi Perpajakan menunjukkan hasil yang positif secara umum. Meskipun sebagian besar aspek pelayanan dinilai baik, perlu diperhatikan bahwa aspek Empathy (empati) menunjukkan tingkat kepuasan yang relatif lebih rendah dengan rata-rata sebesar 69.2%. Analisis ini menyoroti pentingnya meningkatkan interaksi empatik antara mahasiswa dan penyelenggara pendidikan.

Untuk meningkatkan tingkat kepuasan, Program Studi dapat mempertimbangkan langkah-langkah perbaikan yang berfokus pada aspek Empathy. Hal ini dapat melibatkan pengembangan program pelatihan untuk staf dan dosen guna meningkatkan kemampuan empatik dalam berkomunikasi dan memberikan dukungan kepada mahasiswa. Selain itu, menciptakan forum atau kegiatan sosial yang memungkinkan interaksi informal antara mahasiswa dan staf akademis juga dapat meningkatkan rasa empati dan keterlibatan.

Pemantauan terus-menerus terhadap tingkat kepuasan mahasiswa, khususnya terhadap aspek Empathy, dapat membantu Program Studi untuk mengidentifikasi potensi perbaikan secara lebih spesifik. Dengan demikian, langkah-langkah perbaikan dapat diarahkan untuk menciptakan lingkungan belajar yang lebih inklusif dan mendukung, yang pada akhirnya akan memperkuat reputasi positif Program Studi D4 Terapan Akuntansi Perpajakan di mata

mahasiswa.

Tabel 4.39
Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Program Studi DIII Akuntansi

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%) (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Tangible	25.8%	68.7%	4.8%	0.7%
2	Reliability	20.0%	78.1%	1.8%	0.2%
3	Responsiveness	17.3%	79.1%	3.5%	0.1%
4	Assurance	38.1%	61.1%	1.6%	0.0%
5	Empathy	21.9%	74.6%	3.5%	0.0%
Rata-rata		**24.6%**	**72.3%**	**3.0%**	**0.2%**

Dari Tabel 4.39, dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Program Studi DIII Akuntansi menunjukkan hasil yang umumnya positif dengan rata-rata sebesar 72.3%. Meskipun secara umum dinilai baik, terdapat aspek-aspek tertentu yang perlu mendapatkan perhatian lebih lanjut.

Aspek Tangible (Kesesuaian Fasilitas) memiliki tingkat kepuasan yang relatif lebih rendah dengan rata-rata sebesar 24.6%. Perbaikan pada fasilitas fisik dan peningkatan kualitas sarana pembelajaran dapat memberikan dampak positif terhadap pengalaman belajar mahasiswa.

Sementara itu, aspek Empathy (Empati) juga menunjukkan tingkat kepuasan yang kurang optimal dengan rata-rata 72.3%. Peningkatan interaksi empatik antara dosen dan mahasiswa, serta implementasi program-program pendukung kegiatan sosial dan akademis, dapat membantu meningkatkan koneksi emosional dan rasa dukungan di antara anggota akademik.

Melalui pemahaman mendalam terhadap hasil survei ini, Program Studi DIII Akuntansi dapat merancang strategi perbaikan yang lebih spesifik dan efektif. Terus memonitor tingkat kepuasan mahasiswa, berkomunikasi secara terbuka, dan mengimplementasikan perbaikan yang dihasilkan dari umpan balik mahasiswa dapat membantu menciptakan lingkungan pembelajaran yang lebih baik dan memenuhi ekspektasi mahasiswa.

Tabel 4.40
Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Program Studi Diploma III PSDKU Jembrana

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%) (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Tangible	22.7%	65.2%	12.1%	0.0%
2	Reliability	39.4%	57.6%	3.0%	0.0%
3	Responsiveness	38.9%	61.1%	0.0%	0.0%
4	Assurance	61.1%	36.1%	2.8%	0.0%
5	Empathy	61.1%	36.1%	2.8%	0.0%
Rata-rata		**44.6%**	**51.2%**	**4.1%**	**0.0%**

Dari Tabel 4.40, terlihat bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Program Studi Diploma III PSDKU Jembrana menunjukkan hasil yang cukup positif dengan rata-rata sebesar 51.2%. Meskipun secara umum mendapatkan penilaian baik, terdapat variasi yang signifikan pada tingkat kepuasan pada aspek-aspek tertentu.

Aspek Tangible (Kesesuaian Fasilitas) menunjukkan variasi yang cukup besar, dengan sekitar 12.1% mahasiswa menyatakan tingkat kepuasan yang cukup. Perbaikan pada fasilitas fisik dan peningkatan kualitas sarana pembelajaran di lokasi PSDKU Jembrana dapat menjadi fokus untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa pada aspek ini.

Di sisi lain, aspek Assurance dan Empathy menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi, masing-masing sebesar 61.1%. Meskipun telah mendapatkan penilaian positif, tetap perlu dilakukan pemantauan dan pemeliharaan agar standar kualitas pelayanan tetap terjaga.

Melalui pemahaman mendalam terhadap hasil survei ini, Program Studi Diploma III PSDKU Jembrana dapat merancang strategi perbaikan yang lebih spesifik dan efektif. Terus memonitor tingkat kepuasan mahasiswa, berkomunikasi secara terbuka, dan mengimplementasikan perbaikan yang dihasilkan dari umpan balik mahasiswa dapat membantu menciptakan lingkungan pembelajaran yang lebih baik dan memenuhi ekspektasi mahasiswa di lokasi PSDKU Jembrana.

Tabel 4.41
Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Program Studi Diploma III PSDKU Lombok Barat

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%) (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Tangible	6.8%	88.6%	4.5%	0.0%
2	Reliability	15.9%	84.1%	0.0%	0.0%
3	Responsiveness	4.2%	91.7%	4.2%	0.0%
4	Assurance	4.2%	91.7%	4.2%	0.0%
5	Empathy	12.5%	75.0%	12.5%	0.0%
Rata-rata		**8.7%**	**86.2%**	**5.1%**	**0.0%**

Dari hasil Tabel 4.41, terlihat bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Program Studi Diploma III PSDKU Lombok Barat menunjukkan rata-rata yang cukup tinggi, yaitu sebesar 86.2%. Aspek-aspek seperti Reliability, Assurance, dan Empathy mendapatkan penilaian yang sangat baik dengan persentase kepuasan di atas 90%. Namun, terdapat beberapa aspek yang memerlukan perhatian lebih, seperti Tangible (Kesesuaian Fasilitas) dan Responsiveness (Responsif).

Pada aspek Tangible, hanya sekitar 6.8% mahasiswa yang memberikan penilaian "Sangat Baik," sementara sekitar 4.5% memberikan penilaian "Cukup." Hal ini dapat menjadi perhatian untuk meningkatkan kualitas fasilitas fisik dan infrastruktur di lokasi PSDKU Lombok Barat agar lebih memenuhi harapan mahasiswa.

Responsiveness juga menunjukkan variasi, dengan sekitar 4.2% mahasiswa memberikan

penilaian "Sangat Baik" dan 4.2% memberikan penilaian "Cukup." Peningkatan responsivitas layanan, terutama dalam hal komunikasi dan penanganan pertanyaan mahasiswa, dapat menjadi fokus perbaikan untuk memastikan kepuasan mahasiswa lebih optimal.

Dalam menghadapi tantangan ini, PSDKU Lombok Barat dapat merancang strategi perbaikan yang melibatkan interaksi lebih intensif dengan mahasiswa, pemeliharaan fasilitas, dan peningkatan komunikasi internal. Proses pemantauan dan evaluasi berkala dapat membantu memastikan bahwa perbaikan yang diimplementasikan memberikan dampak positif terhadap kepuasan mahasiswa secara keseluruhan.

Tabel 4.42
Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Program Studi D4 Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%) (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Tangible	32.9%	64.0%	2.6%	0.4%
2	Reliability	32.0%	65.6%	2.2%	0.1%
3	Responsiveness	27.9%	69.4%	2.4%	0.2%
4	Assurance	35.5%	62.4%	1.7%	0.4%
5	Empathy	31.2%	63.9%	4.5%	0.3%
Rata-rata		**31.9%**	**65.1%**	**2.7%**	**0.3%**

Dari Tabel 4.42 mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Program Studi D4 Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata, dapat diambil beberapa analisis. Rata-rata tingkat kepuasan mencapai 65.1%, menunjukkan bahwa secara umum mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap pelayanan yang diberikan. Secara spesifik, aspek Tangible, Reliability, dan Assurance mendapatkan penilaian yang tinggi, dengan persentase kepuasan di atas 60%. Hal ini menandakan bahwa mahasiswa merasa puas dengan fasilitas, keandalan, dan jaminan yang diberikan oleh program studi.

Namun, Responsiveness dan Empathy masih memiliki ruang untuk peningkatan, dengan persentase kepuasan yang lebih rendah. Responsiveness yang mencapai 27.9% menunjukkan adanya kebutuhan untuk meningkatkan ketanggapan terhadap kebutuhan mahasiswa. Begitu juga dengan aspek Empathy yang mencapai 31.2%, menunjukkan perlunya lebih meningkatkan empati dan perhatian terhadap kebutuhan mahasiswa secara individu.

Untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa, perlu dilakukan evaluasi mendalam terhadap proses Responsiveness dan peningkatan dalam penerapan nilai Empathy. Ini dapat melibatkan pelatihan staf, implementasi sistem umpan balik yang efektif, dan langkah-langkah lain yang dapat meningkatkan interaksi dan keterlibatan dengan mahasiswa. Dengan demikian, pihak program studi dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan guna memenuhi harapan mahasiswa dan memberikan pengalaman yang lebih positif selama masa studi mereka.

Tabel 4.43
Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Program Studi DIII Perhotelan

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%) (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Tangible	15.5%	75.6%	8.3%	0.6%
2	Reliability	22.9%	75.0%	2.0%	0.2%
3	Responsiveness	19.8%	76.3%	3.7%	0.2%
4	Assurance	31.2%	67.0%	1.8%	0.0%
5	Empathy	24.0%	71.4%	4.2%	0.4%
Rata-rata		**22.7%**	**73.0%**	**4.0%**	**0.3%**

Dari Tabel 4.43 yang menunjukkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Program Studi DIII Perhotelan, dapat diambil beberapa analisis. Rata-rata tingkat kepuasan yang mencapai 73.0% menandakan bahwa sebagian besar mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap pelayanan yang diterima. Aspek-aspek seperti Tangible, Reliability, dan Assurance mendapatkan persentase kepuasan yang tinggi, mencapai di atas 70%, menunjukkan keberhasilan dalam menyediakan fasilitas yang baik, keandalan, dan jaminan kualitas.

Namun, terdapat perhatian khusus pada aspek Responsiveness yang hanya mencapai 19.8%. Hal ini mengindikasikan perlunya perbaikan dalam respons terhadap kebutuhan dan permintaan mahasiswa. Untuk meningkatkan tingkat kepuasan, program studi dapat mempertimbangkan implementasi sistem komunikasi yang lebih efektif, peningkatan pelatihan staf terkait, dan penerapan mekanisme umpan balik yang lebih terstruktur.

Dengan melakukan evaluasi mendalam terhadap aspek Responsiveness dan mengambil langkah-langkah perbaikan yang sesuai, diharapkan Program Studi DIII Perhotelan dapat memberikan pelayanan yang lebih responsif dan memenuhi harapan mahasiswa secara holistik. Ini akan berkontribusi pada peningkatan kualitas pengalaman studi mahasiswa dan memperkuat reputasi program studi di mata mahasiswa.

Tabel 4.44
Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Program Studi DIII Usaha Perjalanan Wisata

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%) (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Tangible	21.4%	71.8%	5.5%	1.4%
2	Reliability	21.4%	68.6%	9.1%	0.9%
3	Responsiveness	13.3%	78.3%	8.3%	0.0%
4	Assurance	22.5%	72.5%	5.0%	0.0%
5	Empathy	8.3%	76.7%	13.3%	1.7%
Rata-rata		**17.4%**	**73.6%**	**8.2%**	**0.8%**

Dari Tabel 4.44 yang menunjukkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Program Studi DIII Usaha Perjalanan Wisata, dapat ditarik beberapa analisis. Rata-rata tingkat kepuasan

mencapai 72.4%, menunjukkan sebagian besar mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap pelayanan yang diterima. Aspek-aspek seperti Tangible, Reliability, dan Assurance mendapatkan tingkat kepuasan yang relatif tinggi, masing-masing di atas 70%, menunjukkan bahwa penyediaan fasilitas, keandalan, dan jaminan kualitas dapat dianggap baik.

Meskipun demikian, aspek Responsiveness memiliki tingkat kepuasan yang cukup rendah, yaitu 13.3%. Hal ini mengindikasikan adanya kebutuhan untuk meningkatkan respons terhadap kebutuhan dan permintaan mahasiswa. Perbaikan dalam aspek ini dapat mencakup peningkatan pelatihan staf terkait, penggunaan sistem komunikasi yang lebih efisien, dan implementasi mekanisme umpan balik yang lebih terstruktur.

Dengan melakukan evaluasi mendalam terhadap aspek Responsiveness dan mengambil langkah-langkah perbaikan yang tepat, diharapkan Program Studi DIII Usaha Perjalanan Wisata dapat memberikan pelayanan yang lebih responsif, memenuhi harapan mahasiswa, dan meningkatkan kualitas pengalaman studi mereka. Ini akan berdampak positif pada tingkat kepuasan secara keseluruhan serta reputasi program studi di mata mahasiswa.

Tabel 4.45

Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Program Studi D2 Administrasi Jaringan Komputer

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%) (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Tangible	12.1%	87.9%	0.0%	0.0%
2	Reliability	21.2%	78.8%	0.0%	0.0%
3	Responsiveness	27.8%	66.7%	5.6%	0.0%
4	Assurance	22.2%	77.8%	0.0%	0.0%
5	Empathy	0.0%	94.4%	5.6%	0.0%
Rata-rata		**16.7%**	**81.1%**	**2.2%**	**0.0%**

Dari Tabel 4.45 yang menggambarkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Program Studi D2 Administrasi Jaringan Komputer, dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan rata-rata mencapai 81.1%, menunjukkan umpan balik positif secara keseluruhan terhadap pelayanan yang diberikan. Aspek Tangible, yang mencakup penilaian terhadap fasilitas fisik dan penampilan personel, menunjukkan tingkat kepuasan tertinggi dengan 87.9%. Hal ini mengindikasikan bahwa mahasiswa memberikan apresiasi terhadap kondisi fisik dan penampilan staf yang terkait dengan Program Studi D2 Administrasi Jaringan Komputer.

Meskipun demikian, Responsiveness menunjukkan tingkat kepuasan yang relatif lebih rendah, yaitu 66.7%, serta adanya nilai 0% pada aspek Empathy. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa terdapat ruang untuk meningkatkan responsibilitas terhadap kebutuhan mahasiswa dan peningkatan kemampuan untuk berempati dengan mahasiswa.

Langkah-langkah perbaikan dapat mencakup peningkatan pelatihan staf terkait untuk meningkatkan keterampilan komunikasi dan tanggap terhadap kebutuhan mahasiswa. Selain itu, penerapan program pemantauan dan umpan balik secara berkala dapat membantu dalam mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanan. Dengan demikian, tindakan perbaikan yang tepat dapat memastikan bahwa Program Studi D2 Administrasi Jaringan Komputer terus meningkatkan kepuasan mahasiswa dan mempertahankan standar kualitas yang tinggi.

Tabel 4.46
Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Program Studi D4 Terapan Teknik Otomasi

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%) (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Tangible	16.4%	69.2%	11.2%	3.2%
2	Reliability	14.4%	77.1%	6.5%	2.0%
3	Responsiveness	15.5%	75.9%	7.3%	1.3%
4	Assurance	25.9%	70.5%	2.3%	1.3%
5	Empathy	16.9%	71.3%	8.2%	3.6%
Rata-rata		**17.8%**	**72.8%**	**7.1%**	**2.3%**

Dari Tabel 4.46 yang mencerminkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Program Studi D4 Terapan Teknik Otomasi, dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan rata-rata mencapai 72.8%. Meskipun rata-rata ini menunjukkan kepuasan yang relatif baik, terdapat beberapa aspek yang perlu mendapatkan perhatian lebih.

Aspek Tangible menunjukkan tingkat kepuasan tertinggi sebesar 69.2%, sementara Empathy menunjukkan tingkat kepuasan paling rendah sebesar 16.9%. Hal ini mengindikasikan bahwa terdapat potensi untuk meningkatkan kemampuan untuk berempati dengan mahasiswa. Responsiveness juga menunjukkan tingkat kepuasan yang cukup rendah, yaitu 15.5%, menandakan perlunya peningkatan dalam merespon kebutuhan dan pertanyaan mahasiswa.

Dalam upaya meningkatkan kepuasan mahasiswa, disarankan untuk memberikan pelatihan kepada staf terkait untuk meningkatkan keterampilan interpersonal dan empati. Selain itu, penerapan mekanisme umpan balik yang efektif dan program peningkatan kualitas layanan dapat membantu meningkatkan Responsiveness dan mendukung peningkatan kepuasan mahasiswa secara keseluruhan. Dengan memperbaiki aspek-aspek ini, Program Studi D4 Terapan Teknik Otomasi dapat terus meningkatkan kualitas pelayanannya dan memenuhi harapan mahasiswa.

Tabel 4.47
Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Program Studi D4 Terapan Teknologi Rekayasa Perangkat Lunak

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%) (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Tangible	39.5%	55.8%	4.2%	0.5%
2	Reliability	27.5%	69.1%	3.4%	0.0%
3	Responsiveness	30.5%	66.2%	3.3%	0.0%
4	Assurance	50.5%	46.7%	2.9%	0.0%
5	Empathy	29.5%	63.3%	6.7%	0.5%
Rata-rata		**35.5%**	**60.2%**	**4.1%**	**0.2%**

Dari Tabel 4.47 yang mencerminkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Program Studi D4 Terapan Teknologi Rekayasa Perangkat Lunak, dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan rata-rata mencapai 60.2%. Meskipun rata-rata ini menunjukkan tingkat kepuasan

yang cukup baik, terdapat beberapa aspek yang perlu mendapatkan perhatian lebih.

Aspek Tangible menunjukkan tingkat kepuasan tertinggi sebesar 55.8%, sementara Assurance menunjukkan tingkat kepuasan paling rendah sebesar 50.5%. Hal ini mengindikasikan bahwa perlu adanya peningkatan dalam memberikan keyakinan dan jaminan terkait dengan pelayanan. Responsiveness juga menunjukkan tingkat kepuasan yang perlu diperhatikan, yaitu 30.5%, menandakan perlunya peningkatan dalam merespon kebutuhan dan pertanyaan mahasiswa.

Dalam upaya meningkatkan kepuasan mahasiswa, disarankan untuk fokus pada peningkatan Assurance, dengan memberikan informasi yang lebih jelas dan memastikan bahwa mahasiswa merasa terjamin terkait dengan pelayanan yang diberikan. Peningkatan dalam Responsiveness juga dapat dicapai dengan memperbaiki sistem komunikasi dan memastikan tanggapan yang cepat terhadap kebutuhan mahasiswa. Dengan melakukan perbaikan pada aspek-aspek ini, Program Studi D4 Terapan Teknologi Rekayasa Perangkat Lunak dapat meningkatkan kualitas pelayanannya dan lebih memuaskan mahasiswa.

Tabel 4.48
Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Program Studi DIII Manajemen Informatika

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%) (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Tangible	21.1%	73.4%	4.8%	0.6%
2	Reliability	22.2%	74.8%	3.0%	0.0%
3	Responsiveness	19.8%	75.9%	4.3%	0.0%
4	Assurance	27.5%	70.8%	1.7%	0.0%
5	Empathy	20.7%	71.9%	7.1%	0.3%
Rata-rata		**22.3%**	**73.4%**	**4.2%**	**0.2%**

Dari Tabel 4.48 yang mencerminkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Program Studi DIII Manajemen Informatika, terlihat bahwa rata-rata kepuasan mahasiswa mencapai 73.4%. Meskipun skor ini menunjukkan kepuasan yang cukup baik secara keseluruhan, ada beberapa aspek yang perlu mendapatkan perhatian lebih untuk meningkatkan mutu pelayanan.

Aspek Tangible memiliki tingkat kepuasan yang relatif tinggi sebesar 73.4%, sementara aspek Assurance memiliki tingkat kepuasan tertinggi sebesar 27.5%. Peningkatan dapat difokuskan pada aspek-aspek yang memiliki tingkat kepuasan lebih rendah, seperti Responsiveness yang hanya mencapai 19.8%. Dengan peningkatan ini, institusi dapat lebih cepat dan efektif dalam merespon kebutuhan mahasiswa.

Disarankan untuk memperkuat aspek Empathy yang memiliki tingkat kepuasan sebesar 20.7%. Ini dapat dilakukan melalui peningkatan interaksi antara staf dan mahasiswa, serta meningkatkan pemahaman terhadap kebutuhan dan harapan mahasiswa. Selain itu,

melibatkan mahasiswa dalam proses pengambilan keputusan dan memberikan ruang untuk umpan balik dapat membantu menciptakan lingkungan yang lebih empatik.

Dengan memfokuskan upaya pada peningkatan Responsiveness dan Empathy, Program Studi DIII Manajemen Informatika dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa secara keseluruhan. Evaluasi dan perbaikan terus-menerus pada aspek-aspek tersebut akan membantu menciptakan lingkungan akademik yang lebih baik bagi mahasiswa.

Tabel 4.49

Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Program Studi DIII Teknik Listrik

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%) (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Tangible	17.5%	72.5%	9.0%	1.1%
2	Reliability	18.9%	77.5%	3.1%	0.5%
3	Responsiveness	17.4%	80.1%	2.0%	0.5%
4	Assurance	32.6%	67.2%	0.2%	0.0%
5	Empathy	24.3%	70.8%	4.2%	0.7%
Rata-rata		**22.1%**	**73.6%**	**3.7%**	**0.6%**

Dari Tabel 4.49 yang mencerminkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Program Studi DIII Teknik Listrik, terlihat bahwa rata-rata kepuasan mahasiswa mencapai 73.6%. Meskipun skor ini menunjukkan kepuasan yang cukup baik secara keseluruhan, terdapat beberapa aspek yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan mutu pelayanan.

Aspek Assurance memiliki tingkat kepuasan tertinggi sebesar 32.6%, menunjukkan bahwa mahasiswa merasa yakin terhadap kualitas pelayanan di bidang ini. Meskipun demikian, perlu dilakukan evaluasi dan pemantauan terus-menerus untuk memastikan tingkat kepuasan ini tetap optimal.

Aspek-aspek lain seperti Responsiveness dan Empathy memiliki tingkat kepuasan yang dapat ditingkatkan sebesar 17.4% dan 24.3% secara berturut-turut. Peningkatan ini dapat dicapai dengan meningkatkan kecepatan respon terhadap kebutuhan mahasiswa dan meningkatkan keterlibatan staf terhadap kepedulian terhadap mahasiswa.

Disarankan juga untuk memberikan perhatian khusus pada aspek Tangible, yang mencerminkan fisik dan penampilan dari fasilitas dan pelayanan. Meskipun memiliki tingkat kepuasan sebesar 17.5%, peningkatan pada aspek ini dapat memberikan dampak positif pada persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan secara umum.

Dengan fokus pada perbaikan dalam aspek-aspek Responsiveness, Empathy, dan Tangible, Program Studi DIII Teknik Listrik dapat memastikan bahwa pelayanannya memenuhi harapan mahasiswa dan memberikan pengalaman yang lebih baik secara keseluruhan. Evaluasi secara berkala dan komunikasi terbuka dengan mahasiswa dapat menjadi kunci dalam meningkatkan kepuasan mereka.

Tabel 4.50
Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Program Studi D4 Teknologi Rekayasa Perancangan Mekanik

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%) (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Tangible	58.2%	39.5%	2.3%	0.0%
2	Reliability	52.7%	45.0%	2.3%	0.0%
3	Responsiveness	60.0%	38.3%	1.7%	0.0%
4	Assurance	65.8%	32.5%	0.8%	0.8%
5	Empathy	54.2%	40.8%	5.0%	0.0%
Rata-rata		**58.2%**	**39.2%**	**2.4%**	**0.2%**

Dari Tabel 4.50, yang mencerminkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Program Studi D4 Teknologi Rekayasa Perancangan Mekanik, terlihat bahwa rata-rata kepuasan mahasiswa mencapai 58.2%. Skor ini mencerminkan kepuasan yang tinggi secara keseluruhan, namun tetap diperlukan analisis lebih lanjut untuk memahami faktor-faktor yang mendukung tingkat kepuasan tersebut.

Aspek Assurance menunjukkan tingkat kepuasan tertinggi sebesar 65.8%, mencerminkan bahwa mahasiswa merasa yakin terhadap kualitas dan kehandalan pelayanan yang diberikan. Pemertahanan dan peningkatan pada aspek ini dapat dijadikan acuan positif untuk aspek-aspek lain.

Aspek-aspek lainnya seperti Tangible, Reliability, dan Responsiveness juga memiliki tingkat kepuasan yang sangat baik, dengan skor masing-masing di atas 50%. Ini menandakan bahwa mahasiswa merasa puas terhadap fisik dan penampilan fasilitas, kehandalan pelayanan, serta responsifnya staf terhadap kebutuhan mereka.

Sementara itu, aspek Empathy menunjukkan tingkat kepuasan yang cukup tinggi sebesar 54.2%, tetapi masih terdapat ruang untuk peningkatan. Upaya lebih lanjut dalam meningkatkan keterlibatan dan kepedulian staf terhadap kebutuhan mahasiswa dapat menjadi fokus perbaikan.

Program Studi D4 Teknologi Rekayasa Perancangan Mekanik dapat mempertimbangkan untuk terus mempertahankan dan meningkatkan aspek Assurance, sambil tetap memberikan perhatian khusus pada aspek Empathy untuk memberikan pengalaman yang lebih baik kepada mahasiswa. Evaluasi berkala dan umpan balik dari mahasiswa dapat menjadi instrumen yang efektif dalam mengidentifikasi area-area yang memerlukan peningkatan.

Tabel 4.51
Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Program Studi D4 Terapan Teknologi Rekayasa Utilitas

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%) (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Tangible	15.9%	78.4%	4.5%	1.1%

2	Reliability	20.5%	68.2%	11.4%	0.0%
3	Responsiveness	27.1%	68.8%	4.2%	0.0%
4	Assurance	25.0%	66.7%	6.3%	2.1%
5	Empathy	31.3%	62.5%	4.2%	2.1%
Rata-rata		**23.9%**	**68.9%**	**6.1%**	**1.1%**

Tabel 4.51 memberikan gambaran tentang tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Program Studi D4 Terapan Teknologi Rekayasa Utilitas. Secara keseluruhan, rata-rata kepuasan mahasiswa mencapai 23.9%, menunjukkan tingkat kepuasan yang masih dapat ditingkatkan. Analisis lebih lanjut dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam terkait faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan mahasiswa.

Aspek Tangible menunjukkan tingkat kepuasan yang relatif rendah sebesar 15.9%. Faktor fisik dan penampilan fasilitas program studi ini dapat menjadi area potensial untuk perbaikan. Peningkatan visual dan ketersediaan fasilitas dapat berkontribusi positif terhadap persepsi mahasiswa.

Aspek Responsiveness dengan skor 27.1% juga memerlukan perhatian. Hal ini mungkin mengindikasikan adanya kebutuhan untuk meningkatkan ketanggapan staf terhadap kebutuhan dan pertanyaan mahasiswa. Sistem komunikasi yang lebih efektif dan pemberian informasi yang lebih cepat dapat menjadi solusi untuk meningkatkan responsivitas.

Meskipun aspek Assurance dan Empathy memiliki tingkat kepuasan yang lebih baik, tetapi masih ada ruang untuk perbaikan. Fokus pada pengembangan interaksi antara staf dan mahasiswa, serta peningkatan kepercayaan terhadap kualitas pelayanan, dapat menjadi strategi untuk meningkatkan skor kepuasan.

Program Studi D4 Terapan Teknologi Rekayasa Utilitas dapat mempertimbangkan upaya perbaikan pada aspek Tangible dan Responsiveness. Melibatkan mahasiswa dalam proses evaluasi dan memberikan kesempatan untuk memberikan umpan balik dapat menjadi langkah-langkah konkret untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Tabel 4.52
Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Program Studi DIII Teknik Mesin

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%) (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Tangible	30.2%	64.2%	4.9%	0.7%
2	Reliability	26.5%	70.2%	3.1%	0.2%
3	Responsiveness	31.4%	63.4%	5.2%	0.0%
4	Assurance	40.5%	58.3%	1.0%	0.2%
5	Empathy	35.1%	59.1%	5.8%	0.0%
Rata-rata		**32.7%**	**63.0%**	**4.0%**	**0.2%**

Tabel 4.52 memberikan gambaran tentang tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan

Program Studi DIII Teknik Mesin. Secara umum, rata-rata kepuasan mahasiswa mencapai 32.7%, menunjukkan tingkat kepuasan yang relatif baik, namun masih terdapat area yang dapat diperbaiki.

Aspek Tangible menunjukkan tingkat kepuasan sebesar 30.2%, menunjukkan adanya kebutuhan untuk meningkatkan kualitas fisik dan penampilan fasilitas program studi. Perbaikan pada sarana dan prasarana serta ketersediaan fasilitas pendukung dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa terkait aspek ini.

Aspek Assurance, meskipun memiliki skor tinggi sebesar 40.5%, tetapi masih perlu perhatian lebih lanjut. Pemahaman mahasiswa terhadap jaminan kualitas dan keamanan layanan perlu dipertahankan dan ditingkatkan. Penyampaian informasi dan komunikasi yang lebih baik dapat meningkatkan pemahaman mahasiswa terkait aspek ini.

Meskipun skor Responsiveness cukup baik (31.4%), perbaikan dalam meningkatkan ketanggapan terhadap kebutuhan dan pertanyaan mahasiswa masih dapat dilakukan. Meningkatkan proses komunikasi dan pemberian informasi yang lebih cepat dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa terkait Responsiveness.

Program Studi DIII Teknik Mesin perlu terus memantau dan mengevaluasi kepuasan mahasiswa serta melibatkan mereka dalam proses perbaikan. Pemberian kesempatan bagi mahasiswa untuk memberikan masukan dan umpan balik akan membantu program studi untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan.

Tabel 4.53
Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Program Studi DIII Teknik Pendingin dan Tata Udara

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%) (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Tangible	12.0%	85.5%	2.5%	0.0%
2	Reliability	16.0%	80.4%	3.6%	0.0%
3	Responsiveness	16.0%	79.3%	4.7%	0.0%
4	Assurance	19.3%	78.0%	2.7%	0.0%
5	Empathy	30.7%	66.0%	3.3%	0.0%
Rata-rata		**18.8%**	**77.8%**	**3.4%**	**0.0%**

Tabel 4.53 memberikan gambaran tentang tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Program Studi DIII Teknik Pendingin dan Tata Udara. Rata-rata kepuasan mahasiswa sebesar 18.8%, menunjukkan adanya beberapa area yang memerlukan perhatian lebih lanjut untuk peningkatan.

Aspek Tangible menunjukkan tingkat kepuasan sebesar 12.0%, yang mengindikasikan bahwa kualitas fisik dan penampilan fasilitas program studi perlu ditingkatkan. Perbaikan pada sarana dan prasarana, serta pemeliharaan fasilitas, dapat memberikan dampak positif pada kepuasan mahasiswa terkait aspek ini.

Responsiveness dan Assurance juga menunjukkan tingkat kepuasan yang dapat ditingkatkan, masing-masing sebesar 16.0% dan 19.3%. Peningkatan ketanggapan terhadap kebutuhan dan pertanyaan mahasiswa, serta pemahaman mahasiswa terkait jaminan kualitas dan keamanan layanan, dapat menjadi fokus untuk perbaikan.

Aspek Empathy memiliki tingkat kepuasan yang relatif lebih tinggi sebesar 30.7%, namun tetap perlu perhatian agar mahasiswa merasakan adanya perhatian dan kepedulian dari pihak program studi.

Program Studi DIII Teknik Pendingin dan Tata Udara perlu melakukan evaluasi menyeluruh terhadap proses pelayanannya dan berfokus pada perbaikan aspek-aspek yang dinilai kurang memuaskan oleh mahasiswa. Mendorong partisipasi mahasiswa dalam memberikan masukan dan umpan balik juga dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan.

Tabel 4.54
Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Program Studi D2 Fondasi, Beton dan Pengaspalan Jalan

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%) (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Tangible	38.4%	61.6%	0.0%	0.0%
2	Reliability	37.4%	62.6%	0.0%	0.0%
3	Responsiveness	24.1%	75.9%	0.0%	0.0%
4	Assurance	22.2%	74.1%	3.7%	0.0%
5	Empathy	16.7%	81.5%	1.9%	0.0%
Rata-rata		**27.7%**	**71.1%**	**1.1%**	**0.0%**

Tabel 4.54 mencerminkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Program Studi D2 Fondasi, Beton, dan Pengaspalan Jalan. Dengan rata-rata kepuasan sebesar 27.7%, beberapa aspek perlu mendapatkan perhatian lebih lanjut untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Aspek Tangible menunjukkan kepuasan sebesar 38.4%, yang menandakan bahwa mahasiswa merasa puas dengan kualitas fisik dan penampilan fasilitas program studi. Ini dapat diartikan sebagai hasil positif dan dapat menjadi contoh baik untuk program studi lainnya.

Reliability mencapai tingkat kepuasan 37.4%, menunjukkan bahwa mahasiswa memiliki kepercayaan pada ketersediaan dan konsistensi pelayanan yang diberikan. Responsiveness, meskipun memiliki tingkat kepuasan 24.1%, tetap dapat ditingkatkan melalui peningkatan tanggapan terhadap kebutuhan dan pertanyaan mahasiswa.

Aspek Assurance menunjukkan kepuasan sebesar 22.2%, dengan beberapa responden memberikan penilaian kurang baik pada aspek ini. Meningkatkan pemahaman mahasiswa terkait jaminan kualitas dan keamanan layanan menjadi fokus perbaikan.

Aspek Empathy memiliki tingkat kepuasan yang tinggi sebesar 81.5%, namun tetap perlu diperhatikan agar mahasiswa merasakan adanya perhatian dan kepedulian dari pihak program studi.

Program Studi D2 Fondasi, Beton, dan Pengaspalan Jalan dapat memanfaatkan umpan balik positif pada aspek Tangible dan Reliability, sambil berfokus pada peningkatan pada Responsiveness, Assurance, dan potensi perbaikan pada aspek Tangible. Mengimplementasikan perubahan berdasarkan umpan balik mahasiswa dapat membantu meningkatkan kepuasan dan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Tabel 4.55
Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Program Studi D4 Teknologi Rekayasa Konstruksi Bangunan Gedung

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%) (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Tangible	59.9%	38.5%	1.1%	0.5%
2	Reliability	65.8%	33.7%	0.5%	0.0%
3	Responsiveness	48.0%	51.0%	1.0%	0.0%
4	Assurance	55.9%	44.1%	0.0%	0.0%
5	Empathy	56.9%	41.2%	2.0%	0.0%
Rata-rata		**57.3%**	**41.7%**	**0.9%**	**0.1%**

Tabel 4.55 mencerminkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Program Studi D4 Teknologi Rekayasa Konstruksi Bangunan Gedung. Dengan rata-rata kepuasan sebesar 57.3%, program studi ini telah mencapai tingkat kepuasan yang relatif tinggi.

Aspek Tangible memiliki tingkat kepuasan tertinggi sebesar 59.9%, menunjukkan bahwa mahasiswa puas dengan kualitas fisik dan penampilan fasilitas program studi. Hal ini mencerminkan kesan positif terkait dengan lingkungan fisik yang diberikan oleh program studi.Reliability mencapai tingkat kepuasan 65.8%, menandakan bahwa mahasiswa memiliki kepercayaan tinggi terhadap ketersediaan dan konsistensi pelayanan yang diberikan oleh program studi. Ini dapat diartikan sebagai hasil positif yang dapat menjadi acuan untuk program studi lainnya.

Responsiveness mencapai tingkat kepuasan 48.0%, menandakan adanya ruang untuk peningkatan dalam menanggapi kebutuhan dan pertanyaan mahasiswa dengan lebih cepat dan efektif. Aspek Assurance memiliki tingkat kepuasan 55.9%, menunjukkan kepuasan terhadap jaminan kualitas dan keamanan pelayanan yang diberikan. Empathy mencapai tingkat kepuasan 56.9%, yang menunjukkan mahasiswa merasakan adanya perhatian dan kepedulian dari pihak program studi.

Program Studi D4 Teknologi Rekayasa Konstruksi Bangunan Gedung dapat terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan dengan fokus pada Responsiveness, sambil tetap memperhatikan aspek Tangible dan menjaga tingkat kepuasan yang sudah tinggi

pada aspek-aspek lainnya. Umpan balik positif dari mahasiswa dapat menjadi dasar untuk melakukan perbaikan dan peningkatan yang berkelanjutan.

Tabel 4.56
Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Program Studi D4 Terapan Manajemen Proyek Konstruksi

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%) (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Tangible	23.9%	66.6%	8.2%	1.3%
2	Reliability	28.3%	66.7%	4.5%	0.4%
3	Responsiveness	23.9%	71.3%	4.2%	0.7%
4	Assurance	33.7%	60.5%	4.6%	1.2%
5	Empathy	24.1%	66.5%	8.3%	1.0%
Rata-rata		**26.8%**	**66.3%**	**5.9%**	**0.9%**

Tabel 4.56 mencerminkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Program Studi D4 Terapan Manajemen Proyek Konstruksi. Dengan rata-rata kepuasan sebesar 26.8%, program studi ini memperlihatkan tingkat kepuasan yang cukup baik.

Aspek Tangible memiliki tingkat kepuasan sebesar 23.9%, menunjukkan adanya kebutuhan untuk meningkatkan kualitas fisik dan penampilan fasilitas program studi. Program studi dapat mempertimbangkan investasi dalam pengembangan dan pemeliharaan fasilitas agar lebih memuaskan bagi mahasiswa. Reliability mencapai tingkat kepuasan 28.3%, menandakan bahwa mahasiswa memiliki kepercayaan yang cukup tinggi terhadap ketersediaan dan konsistensi pelayanan yang diberikan oleh program studi. Responsiveness mencapai tingkat kepuasan 23.9%, menunjukkan adanya peluang untuk meningkatkan respons terhadap kebutuhan dan pertanyaan mahasiswa. Segera merespon dengan efisien dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Aspek Assurance memiliki tingkat kepuasan sebesar 33.7%, menunjukkan kepuasan terhadap jaminan kualitas dan keamanan pelayanan yang diberikan. Empathy mencapai tingkat kepuasan 24.1%, menunjukkan mahasiswa merasakan adanya perhatian dan kepedulian dari pihak program studi.

Program Studi D4 Terapan Manajemen Proyek Konstruksi dapat terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya pada aspek Tangible dan Responsiveness, untuk meningkatkan tingkat kepuasan mahasiswa secara keseluruhan. Mengambil umpan balik dari mahasiswa dapat membantu program studi dalam mengidentifikasi area perbaikan yang spesifik dan memberikan pengalaman yang lebih positif bagi mahasiswa.

Tabel 4.57
Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Program Studi DIII Teknik Sipil

No.	Aspek yang Diukur	Tingkat Kepuasan Mahasiswa (%) (%)			
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Tangible	29.1%	67.4%	3.2%	0.4%
2	Reliability	31.7%	66.3%	2.0%	0.0%
3	Responsiveness	31.0%	65.4%	2.9%	0.7%
4	Assurance	40.2%	57.5%	1.6%	0.7%
5	Empathy	29.7%	65.4%	3.6%	1.3%
Rata-rata		**32.4%**	**64.4%**	**2.7%**	**0.6%**

Tabel 4.57 memberikan gambaran tentang tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Program Studi DIII Teknik Sipil. Dengan rata-rata kepuasan sebesar 32.4%, program studi ini menunjukkan tingkat kepuasan yang relatif baik.

Aspek Tangible memiliki tingkat kepuasan sebesar 29.1%, menunjukkan adanya potensi untuk meningkatkan kualitas fisik dan penampilan fasilitas yang dapat memberikan pengalaman lebih baik bagi mahasiswa. Peningkatan dalam aspek ini dapat meningkatkan keseluruhan kepuasan mahasiswa terhadap program studi. Reliability mencapai tingkat kepuasan sebesar 31.7%, menandakan bahwa mahasiswa merasa cukup percaya terhadap ketersediaan dan konsistensi pelayanan yang diberikan oleh program studi. Responsiveness mencapai tingkat kepuasan 31.0%, menunjukkan adanya kesempatan untuk meningkatkan respons terhadap kebutuhan dan pertanyaan mahasiswa. Peningkatan dalam hal ini dapat memberikan pengalaman yang lebih positif dan memuaskan bagi mahasiswa. Aspek Assurance memiliki tingkat kepuasan sebesar 40.2%, menunjukkan mahasiswa merasa puas dengan jaminan kualitas dan keamanan pelayanan yang diberikan oleh program studi. Empathy mencapai tingkat kepuasan 29.7%, menunjukkan mahasiswa merasakan adanya perhatian dan kepedulian dari pihak program studi.

Program Studi DIII Teknik Sipil dapat terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan, terutama pada aspek Tangible dan Responsiveness, untuk meningkatkan tingkat kepuasan mahasiswa secara keseluruhan. Pengumpulan umpan balik dari mahasiswa dapat membantu program studi dalam mengidentifikasi area perbaikan yang spesifik dan memberikan pengalaman yang lebih memuaskan bagi mahasiswa.

4.2. Kepuasan Mahasiswa dilihat dari Unit Pelayanan

1. Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan BAAK

Kepuasan mahasiswa terhadap kualitas unit pelayanan ini dapat dilihat dari angka indek kepuasan yang diperoleh dari hasil survei pada BAAK. Dalam hal ini diperoleh angka indek sebesar 3,17 seperti yang terlihat pada Tabel 4.8. Angka tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh BAAK adalah tergolong baik.

Tabel 4.8
Indek Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan
Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Tahun 2023

Bobot	Kategori	Frekuensi	Nilai
4	Sangat Baik	2,024	8,096
3	Baik	7,493	22,479
2	Kurang Baik	327	654
1	Tidak Baik	28	28
	Total	9,872	31,257
	Indek Tingkat	**3.17**	

Sumber : Lampiran

2. Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan UPT-Perpustakaan

Kepuasan mahasiswa terhadap kualitas unit pelayanan ini dapat dilihat dari angka indek kepuasan yang diperoleh dari hasil survei pada UPT - Perpustakaan. Dalam hal ini diperoleh angka indek sebesar 3,31 seperti yang terlihat pada Tabel 4.9. Angka tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh UPT-Perpustakaan adalah tergolong baik.

Tabel 4.9
Indek Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan UPT-Perpustakaan
Tahun 2023

Bobot	Kategori	Frekuensi	Nilai
4	Sangat Baik	5,087	20,348
3	Baik	9,310	27,930
2	Kurang Baik	382	764
1	Tidak Baik	29	29
	Total	14,808	49,071
	Indek Tingkat	**3.31**	

Sumber : Lampiran

3. Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Jurusan

Kepuasan mahasiswa terhadap kualitas unit pelayanan ini dapat dilihat dari angka indek kepuasan yang diperoleh dari hasil survei pada Jurusan. Dalam hal ini diperoleh angka indek 3,20 seperti yang terlihat pada Tabel 4.10. Angka tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Jurusan seara umum adalah baik.

Tabel 4.10
Indek Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Semua Jurusan
Tahun 2023

Bobot	Kategori	Frekuensi	Nilai
4	Sangat Baik	2,345	9,380
3	Baik	7,207	21,621
2	Kurang Baik	295	590
1	Tidak Baik	25	25
	Total	9,872	31,616
	Indek Tingkat	**3.20**	

Sumber : Lampiran

Tabel 4.11
Indek Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Per Prodi
Tahun 2023

No	Program Studi	Jurusan	Indeks Kepuasan	Indeks per Jurusan
1	Administrasi Niaga - Prodi D4 Terapan Bisnis Digital	Administrasi Niaga	3.17	3.19
2	Administrasi Niaga - Prodi D4 Terapan Manajemen Bisnis Internasional	Administrasi Niaga	3.16	
3	Administrasi Niaga - Prodi DIII Administrasi Bisnis	Administrasi Niaga	3.24	
4	Akuntansi - D2 Administrasi Perpajakan	Akuntansi	3.20	3.24
5	Akuntansi - Prodi D4 Terapan Akuntansi Manajerial	Akuntansi	3.21	
6	Akuntansi - Prodi D4 Terapan Akuntansi Perpajakan	Akuntansi	3.29	
7	Akuntansi - Prodi DIII Akuntansi	Akuntansi	3.25	
8	Diploma III PSDKU Jembrana	Pariwisata	3.17	3.16
9	Diploma III PSDKU Lombok Barat	Pariwisata	3.00	
10	Pariwisata - Prodi D4 Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata	Pariwisata	3.32	
11	Pariwisata - Prodi DIII Perhotelan	Pariwisata	3.14	
12	Pariwisata - Prodi DIII Usaha Perjalanan Wisata	Pariwisata	3.18	
13	Teknik Elektro - Prodi D2 Administrasi Jaringan Komputer	Teknik Elektro	3.00	3.07

14	Teknik Elektro - Prodi D4 Terapan Teknik Otomasi	Teknik Elektro	2.99	
15	Teknik Elektro - Prodi D4 Terapan Teknologi Rekayasa Perangkat Lunak	Teknik Elektro	3.12	
16	Teknik Elektro - Prodi DIII Manajemen Informatika	Teknik Elektro	3.10	
17	Teknik Elektro - Prodi DIII Teknik Listrik	Teknik Elektro	3.12	
18	Teknik Mesin - Prodi D4 Teknologi Rekayasa Perancangan Mekanik	Teknik Mesin	3.60	3.26
19	Teknik Mesin - Prodi D4 Terapan Teknologi Rekayasa Utilitas	Teknik Mesin	3.13	
20	Teknik Mesin - Prodi DIII Teknik Mesin	Teknik Mesin	3.27	
21	Teknik Mesin - Prodi DIII Teknik Pendingin dan Tata Udara	Teknik Mesin	3.04	
22	Teknik Sipil - Prodi D2 Fondasi, Beton dan Pengaspalan Jalan	Teknik Sipil	3.39	3.32
23	Teknik Sipil - Prodi D4 Teknologi Rekayasa Konstruksi Bangunan Gedung	Teknik Sipil	3.50	
24	Teknik Sipil - Prodi D4 Terapan Manajemen Proyek Konstruksi	Teknik Sipil	3.12	
25	Teknik Sipil - Prodi DIII Teknik Sipil	Teknik Sipil	3.25	
	Rata-rata Indeks		**3.20**	**3.20**

Sumber : Lampiran

4.3. Mutu dan Kinerja Pelayanan

Nilai mutu dan kinerja masing-masing unit pelayanan akan ditentukan oleh indek kepuasan pelayanannya. Adapun nilai mutu dan kinerja masing-masing unit pelayanan di Politeknik Negeri Bali pada tahun 2020-2023 adalah seperti yang terlihat pada Tabel 4.11

Tabel 4.11
Mutu dan Kinerja Unit Pelayanan pada Politeknik Negeri Bali Tahun 2019-2023

No.	Unit Pelayanan	IKM 2020	IKM 2021	IKM 2022	IKM 2023	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1.	Bag. Adm. Akademik Kemahasiswaan	3,22	3,12	3,22	3,17	B	Baik
2.	UPT-Perpustakaan	3,21	3,15	3,29	3,31	B	Baik
3.	Semua Jurusan	3,23	3,14	3,22	3,20	B	Baik
	- Jurusan Pariwisata	3,20	3,11	3,22	3,16	B	Baik

	- Jurusan Administrasi Niaga	3,23	3,05	3,21	3,19	B	Baik
	- Jurusan Akuntansi	3,21	3,13	3,22	3,24	B	Baik
	- Jurusan Teknik Sipil	3,24	3,19	3,24	3,32	B	Baik
	- Jurusan Teknik Mesin	3,35	3,17	3,32	3,26	B	Baik
	- Jurusan Teknik Elektro	3,20	3,14	3,23	3,07	B	Baik

Sumber : Lampiran

Dari Tabel 4.11 terlihat mutu pelayanan tahun 2023 keseluruhan adalah baik. Angka indek tertinggi ada pada Jurusan Teknik Sipil yaitu sebesar 3,32 dan terendah ada pada Jurusan Teknik Elektro sebesar 3,07.

BAB V
PENUTUP

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan pada tahun 2023, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pendidikan di Politeknik negeri Bali secara umum adalah "**baik"** dengan indek tingkat kepuasan mahasiswa sebesar 3,21 dan meningkat dibandingkan dengan yang diperoleh pada tahun 2021 yaitu sebesar 3,14. Pada tahun 2020, sejumlah unit pelayanan mengalami penurunan IKM, namun secara keseluruhan masih berhasil mempertahankan predikat "Baik". Tahun 2021 menunjukkan sedikit peningkatan di beberapa unit, namun masih ada yang mengalami penurunan. Pada tahun 2022, sebagian besar unit berhasil mencapai nilai IKM yang stabil atau sedikit meningkat. Sayangnya, pada tahun 2023, terjadi sedikit penurunan secara keseluruhan, meskipun masih berada dalam kategori "Baik". Fokus pada Bagian Administrasi Akademik Kemahasiswaan, terlihat konsistensi dalam performa dengan fluktuasi yang tergolong kecil. Bagian ini berhasil mempertahankan IKM tertinggi pada tahun 2020 dan 2022, meskipun mengalami sedikit penurunan pada tahun 2023. Mutu pelayanan dan kinerja pelayanan dianggap memuaskan, tetap terjaga dalam kategori "Baik". Pada UPT-Perpustakaan, terlihat peningkatan yang konsisten dalam IKM dari tahun 2020 hingga 2023, mencerminkan upaya yang berhasil dalam meningkatkan mutu pelayanan. Secara keseluruhan, mutu pelayanan dan kinerja pelayanan dianggap baik. Melibatkan semua jurusan, tampak konsistensi dengan nilai IKM yang stabil, menciptakan fondasi untuk mutu pelayanan dan kinerja pelayanan yang dianggap "Baik" secara keseluruhan. Meski beberapa jurusan mengalami fluktuasi kecil, seperti Jurusan Pariwisata, Administrasi Niaga, Teknik Mesin, dan Teknik Elektro, kualitas pelayanan tetap terjaga dengan baik.

Adapun rincian masing-masing angka indek yang diperoleh adalah sebagai berikut:

1. Angka indek kepuasan pelayanan pada BAAK sebesar 3,17.
2. Angka indek kepuasan pelayanan pada UPT-Perpustakaan sebesar 3,31.
3. Angka Indek kepuasan pelayanan pada Jurusan sebesar 3,20 dengan rincian:
   a. Angka indek jurusan Pariwisata sebesar 3,16
   b. Angka indek jurusan Administras Niaga sebesar 3,19
   c. Angka indek jurusan Akuntansi sebesar 3,24
   d. Angka indek jurusan Teknik Sipil sebesar 3,32
   e. Angka indek jurusan Teknik Mesin sebesar 3,26
   f. Angka indek jurusan Teknik Elektro sebesar 3,07
4. Angka Indek kepuasan pelayanan seluruhnya sebesar 3,21.

5.2. Rekomendasi

Berdasarkan hasil survey, keseluruhan aspek pelayanan sudah baik. Jurusan Teknik Sipil memiliki tingkat kepuasan sangat baik. Politeknik Negeri Bali dapat dipandang sebagai entitas dengan kinerja pelayanan yang baik secara umum, namun dianjurkan untuk melakukan analisis lebih lanjut guna memahami faktor-faktor di balik fluktuasi dan mengambil tindakan perbaikan jika diperlukan. Dengan demikian, Politeknik Negeri Bali dapat terus meningkatkan kualitas pelayanannya dan mempertahankan standar "Baik" yang telah dicapai.Dengan hasil yang telah dicapai hendaknya tingkat layanan yang telah dicapai dapat dipertahankan dan masih memungkinkan untuk ditingkatkan.

LAMPIRAN

GOOGLE FORM SURVEI LAYANAN AKADEMIK
DAFTAR PERTANYAAN (KUISIONER)
HASIL UJI COBA ALAT UKUR
DATA HASIL SURVEI
ANALISIS DATA

Section 1 of 13

SURVEI LAYANAN AKADEMIK

Survei Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Pendidikan di Politeknik Negeri Bali Tahun 2023, dilaksanakan oleh Pengelola Pusat Pengembangan Pembelajaran dan Penjaminan Mutu Pendidikan (P4MP) Politeknik Negeri Bali.

Survei ini dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di Politeknik Negeri Bali. Saudara sebagai responden, dimohon untuk mengisi seluruh instrumen ini sesuai dengan harapan dan kenyataan yang sebenarnya. Partisipasi saudara dalam mengisi instrumen ini secara obyektif sangat besar artinya bagi Politeknik Negeri Bali dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan. Jawaban saudara dijamin kerahasiaannya dan tidak akan memiliki dampak negatif bagi siapapun. Instrumen ini berisi seperangkat pertanyaan tentang harapan dan kenyataan dilihat dari lima aspek kualitas pelayanan.

Pilih jawaban yang disediakan untuk menilai kenyataan dan harapan dengan kriteria.

Kenyataan yang dirasakan:

Sangat Baik, Baik, Kurang Baik, Tidak Baik

Harapan yang diinginkan:
Sangat Penting, Penting, Kurang Penting, Tidak Penting

Email *

Alamat email valid

Formulir ini mengumpulkan alamat email. Ubah setelan

Nama *

Teks jawaban singkat

NIM *

Teks jawaban singkat

SURVEY TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN PENDIDIKAN DI POLITEKNIK NEGERI BALI TAHUN _____

IDENTITAS RESPONDEN

Nama :
NIM :
Program Studi :
Jurusan :
Semester : Ganjil/Genap Tahun_____/_____
Kelas : _____
Jenis kelamin : Laki/Perempuan
Tanggal pengisian : _____

PETUNJUK

- Survei ini dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di Politeknik Negeri Bali
- Saudara sebagai responden, dimohon untuk mengisi seluruh instrumen ini sesuai dengan harapan dan kenyataan yang sebenarnya.
- Partisipasi saudara dalam mengisi instrumen ini secara objektif sangat besar artinya bagi Politeknik Negeri Bali dalam peningkatan mutu pelayanan.
- Jawaban saudara dijamin kerahasiaannya dan tidak akan memiliki dampak negatif bagi siapapun.
- Instrumen ini berisi seperangkat pertanyaan tentang harapan dan kenyataan dilihat dari lima aspek kualitas pelayanan.
- Berilah tanda (√) pada kolom nilai harapan dan kenyataan dengan kreteria:

Harapan:	**Kenyataan:**
4=Sangat penting	4=Sangat Baik
3=Penting	3=Baik
2=Kurang penting	2=Kurang Baik
1=Tidak penting	1=Tidak Baik

KUESIONER

1. **Aspek Pisik (*tangibles*)**

Harapan				Pertanyaan	Kenyataan			
1	2	3	4	**Tentang Kondisi Pisik Sarana Prasarana**	1	2	3	4
				1. Ruang kuliah yang dipakai untuk perkuliahan ?				
				2. Sarana belajar mengajar di ruang kuliah ?				
				3. Ruang lab yang dipakai untuk praktikum ?				
				4. Sarana praktikum yang tersedia di lab ?				
				5. Ruang pelayanan administrasi di jurusan ?				
				6. Sarana pelayanan yang digunakan di jurusan ?				
				7. Ruang pelayanan akademik di pusat (BAAK) ?				
				8. Sarana pelayanan yang digunakan di BAAK ?				
				9. Ruang pelayanan pustaka di Perpustakaan ?				
				10. Sarana yang digunakan di Perpustakaan?				
				11. Bahan pustaka yang tersedia di Perpustakaan ?				

2. Aspek Kehandalan (*Reliability*)

Harapan				Pertanyaan	Kenyataan			
1	2	3	4	**Tentang Kehandalan SDM dan Sarpras**	1	2	3	4
				1. Kehandalan dosen dalam memberikan kuliah ?				
				2. Kehandalan dosen dalam memberikan contoh ?				
				3. Kemampuan dosen dalam mengajar praktikum?				
				4. Kemampuan staf jurusan dalam pelayanan ?				
				5. Kemampuan teknisi jurusan dalam pelayanan?				
				6. Kehandalan peralatan yang dipakai praktikum ?				
				7. Kehandalan informasi akademik di jurusan ?				
				8. Kemampuan staf BAAK dalam pelayanan ?				
				9. Kehandalan informasi akademik di BAAK ?				
				10. Kemampuan staf Perpustkaan dlm pelayanan ?				
				11. Kehandalan informasi pustaka di Perpustakaan?				

3. Aspek Daya tanggap (*Responsiveness*)

Harapan				Pertanyaan	Kenyataan			
1	2	3	4	**Tentang Daya Tanggap SDM**	1	2	3	4
				1. Daya tanggap dosen terhadap pisik mahasiswa ?				
				2. Daya tanggap dosen thd daya serap mahasiswa?				
				3. Daya tanggap teknisi terhadap kesiapan lab ?				
				4. Daya tanggap jurusan thp ketersediaan PBM ?				
				5. Daya tanggap staf BAAK dlm melayani mhs ?				
				6. Daya tanggap staf Perpustakaan thd kbth mhs ?				

4. Aspek Keterjaminan (*Assurance*)

Harapan				Pertanyaan	Kenyataan			
1	2	3	4	**Tentang Jaminan Kepastian Hasil Pelayanan**	1	2	3	4
				1. Jaminan soal ujian tidak bocor ?				
				2. Jaminan penilaian ujian dilakukan obyektif ?				
				3. Jaminan pelaksanaan PBM dilaks dengan baik ?				
				4. Jaminan staf jur menginput nilai degan jujur ?				
				5. Jaminan staf BAAK melayani dengan baik ?				
				6. Jaminan staf Perpustakaan melayani dgn baik?				

5. Aspek Empati (*Empathy*)

Harapan				Pertanyaan	Kenyataan			
1	2	3	4	**Tentang Perhatian terhadap mahasiswa**	1	2	3	4
				1. Perhatian dosen thp mhs yang kurang pintar ?				
				2. Perhatian dosen thp mhs yg aktif organisasi ?				
				3. Perhatian teknisi thp ketiadaan peralatan lab. ?				
				4. Perhatian staf jur thp ketiadaan sarana PBM ?				
				5. Perhatian staf BAAK thp mhs yang tak mampu?				
				6. Perhatian staf perpus thp ketiadaan bh.pustaka?				

Tuliskan keluhan yang saudara alami selama menerima pelayanan pendidikan di Politeknik Negeri Bali :

SURVEI LAYANAN AKADEMIK

Survei Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Pendidikan di Politeknik Negeri Bali Tahun 2023, dilaksanakan oleh Pengelola Pusat Pengembangan Pembelajaran dan Penjaminan Mutu Pendidikan (P4MP) Politeknik Negeri Bali.

Survei ini dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di Politeknik Negeri Bali. Saudara sebagai responden, dimohon untuk mengisi seluruh instrumen ini sesuai dengan harapan dan kenyataan yang sebenarnya. Partisipasi saudara dalam mengisi instrumen ini secara obyektif sangat besar artinya bagi Politeknik Negeri Bali dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan. Jawaban saudara dijamin kerahasiaannya dan tidak akan memiliki dampak negatif bagi siapapun. Instrumen ini berisi seperangkat pertanyaan tentang harapan dan kenyataan dilihat dari lima aspek kualitas pelayanan.

Pilih jawaban yang disediakan untuk menilai kenyataan dan harapan dengan kriteria.

Kenyataan yang dirasakan:
Sangat Baik, Baik, Kurang Baik, Tidak Baik

Harapan yang diinginkan:
Sangat Penting, Penting, Kurang Penting, Tidak Penting

* Indicates required question

1. Nama *

2. NIM *

3. Jurusan dan Program Studi *

Mark only one oval.

- Teknik Sipil - Prodi DIII Teknik Sipil
- Teknik Sipil - Prodi D2 Fondasi, Beton dan Pengaspalan Jalan
- Teknik Sipil - Prodi D4 Terapan Manajemen Proyek Konstruksi
- Teknik Sipil - Prodi D4 Teknologi Rekayasa Konstruksi Bangunan Gedung
- Teknik Mesin - Prodi DIII Teknik Mesin
- Teknik Mesin - Prodi DIII Teknik Pendingin dan Tata Udara
- Teknik Mesin - Prodi D4 Terapan Teknologi Rekayasa Utilitas
- Teknik Mesin - Prodi D4 Teknologi Rekayasa Perancangan Mekanik
- Teknik Elektro - Prodi D2 Administrasi Jaringan Komputer
- Teknik Elektro - Prodi DIII Teknik Listrik
- Teknik Elektro - Prodi DIII Manajemen Informatika
- Teknik Elektro - Prodi D4 Terapan Teknik Otomasi
- Teknik Elektro - Prodi D4 Terapan Teknologi Rekayasa Perangkat Lunak
- Pariwisata - Prodi DIII Usaha Perjalanan Wisata
- Pariwisata - Prodi DIII Perhotelan
- Pariwisata - Prodi D4 Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata
- Pariwisata - Prodi S2 Terapan Perencanaan Pariwisata
- Administrasi Niaga - Prodi DIII Administrasi Bisnis
- Administrasi Niaga - Prodi D4 Terapan Manajemen Bisnis Internasional
- Administrasi Niaga - Prodi D4 Terapan Bisnis Digital
- Akuntansi - D2 Administrasi Perpajakan
- Akuntansi - Prodi DIII Akuntansi
- Akuntansi - Prodi D4 Terapan Akuntansi Manajerial
- Akuntansi - Prodi D4 Terapan Akuntansi Perpajakan
- Diploma III PSDKU Jembrana
- Diploma III PSDKU Lombok Barat

4. Kelas *

Mark only one oval.

- I
- II
- III
- IV
- V
- VI
- VII
- VIII

5. Jenis Kelamin *

Mark only one oval.

- Laki-laki
- Perempuan

Kenyataan Aspek Fisik (Tangibles)

Tuliskan kenyataan yang anda rasakan terhadap aspek fisik pelayanan pendidikan di Politeknik Negeri Bali

6. 1. Ruang kuliah yang dipakai untuk perkuliahan *

Mark only one oval.

- Sangat Baik
- Baik
- Kurang Baik
- Tidak Baik

7. 2. Sarana belajar mengajar di ruang kuliah *

Mark only one oval.

- Sangat Baik
- Baik
- Kurang Baik
- Tidak Baik

8. 3. Ruang Lab yang dipakai untuk praktikum *

Mark only one oval.

- Sangat Baik
- Baik
- Tidak Baik
- Kurang Baik

9. 4. Sarana praktikum yang tersedia di lab *

Mark only one oval.

- Sangat Baik
- Baik
- Kurang Baik
- Tidak Baik

10. 5. Ruang pelayanan administrasi di jurusan *

Mark only one oval.

- Sangat Baik
- Baik
- Kurang Baik
- Tidak Baik

11. 6. Sarana pelayanan yang digunakan di jurusan *

Mark only one oval.

- Sangat Baik
- Baik
- Kurang Baik
- Tidak Baik

12. 7. Ruang Pelayanan akademik di Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) *

Mark only one oval.

- Sangat Baik
- Baik
- Kurang Baik
- Tidak Baik

13. 8. Sarana pelayanan yang digunakan di Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) *

Mark only one oval.

- Sangat Baik
- Baik
- Kurang Baik
- Tidak Baik

14. 9. Ruang Pelayanan pustaka di perpustakaan *

Mark only one oval.

- Sangat Baik
- Baik
- Kurang Baik
- Tidak Baik

15. 10. Sarana yang digunakan di perpustakaan *

Mark only one oval.

- Sangat Baik
- Baik
- Kurang Baik
- Tidak Baik

16. 11. Bahan pustaka yang tersedia di perpustakaan *

Mark only one oval.

- Sangat Baik
- Baik
- Kurang Baik
- Tidak Baik

Harapan Aspek Pisik (Tangibles)

Tuliskan harapan terhadap aspek fisik pelayanan pendidikan di Politeknik Negeri Bali

17. 1. Ruang kuliah yang dipakai untuk perkuliahan *

Mark only one oval.

- Sangat Penting
- Penting
- Kurang Penting
- Tidak Penting

18. 2. Sarana belajar mengajar di ruang kuliah *

Mark only one oval.

- Sangat Penting
- Penting
- Kurang Penting
- Tidak Penting

19. 3. Ruang Lab yang dipakai untuk praktikum *

Mark only one oval.

- Sangat Penting
- Penting
- Kurang Penting
- Tidak Penting

20. 4. Sarana praktikum yang tersedia di lab *

Mark only one oval.

- Sangat Penting
- Penting
- Kurang Penting
- Tidak Penting

21. 5. Ruang pelayanan administrasi di jurusan *

Mark only one oval.

- Sangat Penting
- Penting
- Kurang Penting
- Tidak Penting

22. 6. Sarana pelayanan yang digunakan di jurusan *

Mark only one oval.

- Sangat Penting
- Penting
- Kurang Penting
- Tidak Penting

23. 7. Ruang Pelayanan akademik di pusat Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) *

Mark only one oval.

- Sangat Penting
- Penting
- Kurang Penting
- Tidak Penting

24. 8. Sarana pelayanan yang digunakan di Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) *

Mark only one oval.

- Sangat Penting
- Penting
- Kurang Penting
- Tidak Penting

25. 9. Ruang Pelayanan pustaka di perpustakaan *

Mark only one oval.

- Sangat Penting
- Penting
- Kurang Penting
- Tidak Penting

26. 10. Sarana yang digunakan di perpustakaan *

Mark only one oval.

- Sangat Penting
- Penting
- Kurang Penting
- Tidak Penting

27. 11. Bahan pustaka yang tersedia di perpustakaan *

Mark only one oval.

- Sangat Penting
- Penting
- Kurang Penting
- Tidak Penting

Kenyataan Aspek Kehandalan (Reliability)

Tuliskan kenyataan yang anda rasakan terhadap aspek kehandalan pelayanan pendidikan di Politeknik Negeri Bali

28. 1. Kehandalan dosen dalam memberikan kuliah *

Mark only one oval.

- Sangat Baik
- Baik
- Kurang Baik
- Tidak Baik

29. 2. Kehandalan dosen dalam memberikan contoh *

Mark only one oval.

- Sangat Baik
- Baik
- Kurang Baik
- Tidak Baik

30. 3. Kemampuan dosen dalam mengajar praktikum *

Mark only one oval.

- Sangat Baik
- Baik
- Kurang Baik
- Tidak Baik

31. 4. Kemampuan Staf Jurusan dalam pelayanan *

Mark only one oval.

- Sangat Baik
- Baik
- Kurang Baik
- Tidak Baik

32. 5. Kemampuan teknisi jurusan dalam pelayanan *

Mark only one oval.

- Sangat Baik
- Baik
- Kurang Baik
- Tidak Baik

33. 6. Kehandalan peralatan yang dipakai praktikum *

Mark only one oval.

- Sangat Baik
- Baik
- Kurang Baik
- Tidak Baik

34. 7. Kehandalan informasi akademik di jurusan *

Mark only one oval.

- Sangat Baik
- Baik
- Kurang Baik
- Tidak Baik

35. 8. Kemampuan staf Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) dalam pelayanan *

Mark only one oval.

- Sangat Baik
- Baik
- Kurang Baik
- Tidak Baik

36. 9. Kehandalan informasi akademik di Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) *

Mark only one oval.

- Sangat Baik
- Baik
- Kurang Baik
- Tidak Baik

37. 10. Kemampuan staf perpustakaan dalam pelayanan *

Mark only one oval.

- Sangat Baik
- Baik
- Kurang Baik
- Tidak Baik

38. 11. Kehandalan informasi pustaka di perpustakaan *

Mark only one oval.

- Sangat Baik
- Baik
- Kurang Baik
- Tidak Baik

Harapan Aspek Kehandalan (Reliability)

Tuliskan harapan terhadap aspek kehandalan pelayanan pendidikan di Politeknik Negeri Bali

39. 1. Kehandalan dosen dalam memberikan kuliah *

Mark only one oval.

- Sangat Penting
- Penting
- Kurang Penting
- Tidak Penting

40. 2. Kehandalan dosen dalam memberikan contoh *

Mark only one oval.

- Sangat Penting
- Penting
- Kurang Penting
- Tidak Penting

41. 3. Kemampuan dosen dalam mengajar praktikum *

Mark only one oval.

- Sangat Penting
- Penting
- Kurang Penting
- Tidak Penting

42. 4. Kemampuan staf jurusan dalam pelayanan *

Mark only one oval.

- Sangat Penting
- Penting
- Kurang Penting
- Tidak Penting

43. 5. Kemampuan teknisi jurusan dalam pelayanan *

Mark only one oval.

- Sangat Penting
- Penting
- Kurang Penting
- Tidak Penting

44. 6. Kehandalan peralatan yang dipakai praktikum *

Mark only one oval.

- Sangat Penting
- Penting
- Kurang Penting
- Tidak Penting

45. 7. Kehandalan informasi akademik di jurusan *

Mark only one oval.

- Sangat Penting
- Penting
- Kurang Penting
- Tidak Penting

46. 8. Kemampuan staf Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) dalam pelayanan *

Mark only one oval.

- Sangat Penting
- Penting
- Kurang Penting
- Tidak Penting

47. 9. Kehandalan informasi akademik di Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) *

Mark only one oval.

- Sangat Penting
- Penting
- Kurang Penting
- Tidak Penting

48. 10. Kemampuan staf perpustakaan dalam pelayanan *

Mark only one oval.

- Sangat Penting
- Penting
- Kurang Penting
- Tidak Penting

49. 11. Kehandalan informasi pustaka di perpustakaan *

Mark only one oval.

- Sangat Penting
- Penting
- Kurang Penting
- Tidak Penting

Kenyataan Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)

Tuliskan kenyataan yang anda rasakan terhadap aspek daya tanggap pelayanan pendidikan di Politeknik Negeri Bali

50. 1. Daya tanggap dosen terhadap pisik mahasiswa *

Mark only one oval.

- Sangat Baik
- Baik
- Kurang Baik
- Tidak Baik

51. 2. Daya tanggap dosen terhadap daya serap mahasiswa *

Mark only one oval.

- Sangat Baik
- Baik
- Kurang Baik
- Tidak Baik

52. 3. Daya tanggap teknisi terhadap kesiapan lab *

Mark only one oval.

- Sangat Baik
- Baik
- Kurang Baik
- Tidak Baik

53. 4. Daya tanggap jurusan terhadap ketersedian proses belajar mengajar (PBM) *

Mark only one oval.

- Sangat Baik
- Baik
- Kurang Baik
- Tidak Baik

54. 5. Daya tanggap staf Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) dalam melayani mahasiswa *

Mark only one oval.

- Sangat Baik
- Baik
- Kurang Baik
- Tidak Baik

55. 6. Daya tanggap staf perpustakaan terhadap kebutuhan mahasiswa *

Mark only one oval.

- Sangat Baik
- Baik
- Kurang Baik
- Tidak Baik

Harapan Aspek Daya Tanggap (Responsiveness)

Tuliskan harapan terhadap aspek daya tanggap pelayanan pendidikan di Politeknik Negeri Bali

56. 1. Daya tanggap dosen terhadap pisik mahasiswa *

Mark only one oval.

- Sangat Penting
- Penting
- Kurang Penting
- Tidak Penting

57. 2. Daya tanggap dosen terhadap daya serap mahasiswa *

Mark only one oval.

- Sangat Penting
- Penting
- Kurang Penting
- Tidak Penting

58. 3. Daya tanggap teknisi terhadap kesiapan lab *

Mark only one oval.

- Sangat Penting
- Penting
- Kurang Penting
- Tidak Penting

59. 4. Daya tanggap jurusan terhadap ketersediaan proses belajar mengajar (PBM) *

Mark only one oval.

- Sangat Penting
- Penting
- Kurang Penting
- Tidak Penting

60. 5. Daya tanggap staff Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) dalam melayani mahasiswa *

Mark only one oval.

- Sangat Penting
- Penting
- Kurang Penting
- Tidak Penting

61. 6. Daya tanggap staf perpustakaan terhadap kebutuan mahasiswa *

Mark only one oval.

- Sangat Penting
- Penting
- Kurang Penting
- Tidak Penting

Kenyataan Aspek Keterjaminan (Assurance)

Tuliskan kenyataan yang anda rasakan terhadap aspek keterjaminan pelayanan pendidikan di Politeknik Negeri Bali

62. 1. Jaminan soal ujian tidak bocor *

Mark only one oval.

- Sangat Baik
- Baik
- Kurang Baik
- Tidak Baik

63. 2. Jaminan penilaian ujian dilakukan obyektif *

Mark only one oval.

- Sangat Baik
- Baik
- Kurang Baik
- Tidak Baik

64. 3. Jaminan pelaksanaan proses belajar mengajar dilaksanakan dengan baik *

Mark only one oval.

- Sangat Baik
- Baik
- Kurang Baik
- Tidak Baik

65. 4. Jaminan input nilai hasil proses belajar mengajar (PBM) dilakukan dengan jujur *

Mark only one oval.

- Sangat Baik
- Baik
- Kurang Baik
- Tidak Baik

66. 5. Jaminan staf Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) melayani dengan baik *

Mark only one oval.

- Sangat Baik
- Baik
- Kurang Baik
- Tidak Baik

67. 6. Jaminan staf perpustakaan melayani dengan baik *

Mark only one oval.

- Sangat Baik
- Baik
- Kurang Baik
- Tidak Baik

Harapan Aspek Keterjaminan (Assurance)

Tuliskan harapan terhadap aspek keterjaminan pelayanan pendidikan di Politeknik Negeri Bali

68. 1. Jaminan soal ujian tidak bocor *

Mark only one oval.

- Sangat Penting
- Penting
- Kurang Penting
- Tidak Penting

69. 2. Jaminan penilaian ujian dilakukan obyektif *

Mark only one oval.

- Sangat Penting
- Penting
- Kurang Penting
- Tidak Penting

70. 3. Jaminan pelaksanaan proses belajar mengajar (PBM) dilaksanakan dengan baik *

Mark only one oval.

- Sangat Penting
- Penting
- Kurang Penting
- Tidak Penting

71. 4. Jaminan input nilai hasil proses belajar mengajar (PBM) dilakukan dengan jujur *

Mark only one oval.

- Sangat Penting
- Penting
- Kurang Penting
- Tidak Penting

72. 5. Jaminan staf Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) melayani dengan baik *

Mark only one oval.

- Sangat Penting
- Penting
- Kurang Penting
- Tidak Penting

73. 6. Jaminan staf perpustakaan melayani dengan baik *

Mark only one oval.

- Sangat Penting
- Penting
- Kurang Penting
- Tidak Penting

Kenyataan Aspek Empati (Empathy)

Tuliskan kenyataan yang anda rasakan terhadap aspek empati pelayanan pendidikan di Politeknik Negeri Bali

74. 1. Perhatian dosen terhadap mahasiswa yang kurang pintar *

Mark only one oval.

- Sangat Baik
- Baik
- Kurang Baik
- Tidak Baik

75. 2. Perhatian dosen terhadap mahasiswa yang aktif dalam organisasi *

Mark only one oval.

- Sangat Baik
- Baik
- Kurang Baik
- Tidak Baik

76. 3. Perhatian teknisi terhadap ketersediaan peralatan lab *

Mark only one oval.

- Sangat Baik
- Baik
- Kurang Baik
- Tidak Baik

77. 4. Perhatian staf jurusan terhadap ketersediaan sarana proses belajar mengajar (PBM) *

Mark only one oval.

- Sangat Baik
- Baik
- Kurang Baik
- Tidak Baik

78. 5. Perhatian staf Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) terhadap mahasiswa yang tidak mampu *

Mark only one oval.

- Sangat Baik
- Baik
- Kurang Baik
- Tidak Baik

79. 6. Perhatian staf perpustakaan terhadap ketersediaan bahan pustaka *

Mark only one oval.

- Sangat Baik
- Baik
- Kurang Baik
- Tidak Baik

Harapan Aspek Empati (Empathy)

Tuliskan harapan terhadap aspek empati pelayanan pendidikan di Politeknik Negeri Bali

80. 1. Perhatian dosen terhadap mahasiswa yang kurang pintar *

Mark only one oval.

- Sangat Penting
- Penting
- Kurang Penting
- Tidak Penting

81. 2. Perhatian dosen terhadap mahasiswa yang aktif dalam organisasi *

Mark only one oval.

- Sangat Penting
- Penting
- Kurang Penting
- Tidak Penting

82. 3. Perhatian teknisi terhadap ketersediaan peralatan lab *

Mark only one oval.

- Sangat Penting
- Penting
- Kurang Penting
- Tidak Penting

83. 4. Perhatian staf jurusan terhadap ketersediaan sarana proses belajar mengajar (PBM) *

Mark only one oval.

- Sangat Penting
- Penting
- Kurang Penting
- Tidak Penting

84. 5. Perhatian staf Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) terhadap mahasiswa yang tidak mampu *

Mark only one oval.

- Sangat Penting
- Penting
- Kurang Penting
- Tidak Penting

85. 6. Perhatian staf perpustakaan terhadap ketersediaan bahan pustaka *

Mark only one oval.

- Sangat Penting
- Penting
- Kurang Penting
- Tidak Penting

Komentar Positif terhadap Layanan PNB

86. Tuliskan komentar positif terhadap pelayanan pendidikan di Politeknik Negeri Bali yang dirasakan sudah baik. *

Skip to question 87

Keluhan terhadap Layanan PNB

87. Tuliskan keluhan yang sudara alami dan masukan untuk peningkatan pelayanan pendidikan di Politeknik Negeri Bali. *

This content is neither created nor endorsed by Google.

Google Forms

```
RELIABILITY
  /VARIABLES=Q01 Q02 Q03 Q04 Q05 Q06 Q07 Q08 Q09 Q10 Q11 Q12 Q13 Q14 Q15 Q1
6 Q17 Q18 Q19 Q20 Q21
    Q22 Q23 Q24 Q25 Q26 Q27 Q28 Q29 Q30 Q31 Q32 Q33 Q34 Q35 Q36 Q37 Q38 Q39
 Q40
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
  /MODEL=ALPHA
  /SUMMARY=TOTAL.
```

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded[a]	0	,0
	Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,960	40

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q01	123,1500	138,189	,460	,960
Q02	123,3500	136,189	,635	,959
Q03	123,3600	136,132	,484	,960
Q04	123,5100	137,768	,433	,960
Q05	123,2300	137,916	,547	,959
Q06	123,2400	137,437	,609	,959
Q07	123,2300	136,745	,713	,958
Q08	123,2200	137,446	,623	,959
Q09	122,8800	138,167	,430	,960
Q10	122,9100	138,224	,423	,960
Q11	123,1400	136,687	,469	,960
Q12	123,2000	136,869	,623	,959
Q13	123,2400	136,447	,580	,959
Q14	123,1400	136,990	,540	,959
Q15	123,2600	137,770	,599	,959
Q16	123,3600	137,526	,668	,959
Q17	123,3800	135,450	,628	,959
Q18	123,2600	136,800	,706	,958
Q19	123,2600	137,346	,694	,959
Q20	123,2700	137,169	,637	,959
Q21	123,1800	137,280	,598	,959
Q22	123,2500	135,361	,718	,958
Q23	123,3800	135,511	,676	,958
Q24	123,4300	136,833	,630	,959
Q25	123,4900	135,949	,657	,959
Q26	123,3500	136,533	,669	,959
Q27	123,3000	136,939	,712	,959
Q28	123,1900	135,630	,668	,959
Q29	123,1800	135,907	,511	,960
Q30	123,2000	135,596	,650	,959
Q31	123,1400	135,495	,704	,958
Q32	123,2300	135,613	,707	,958
Q33	123,2700	136,825	,635	,959
Q34	123,1200	136,531	,596	,959
Q35	123,5100	134,111	,624	,959
Q36	123,3400	137,540	,479	,960

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q37	123,4700	133,201	,704	,958
Q38	123,3200	135,614	,680	,958
Q39	123,2600	135,972	,589	,959
Q40	123,1800	135,664	,722	,958

Correlations

		Q01	Q02	Q03	Q04	Q05	Q06
Q01	Pearson Correlation	1	,412**	,468**	,341**	,457**	,269**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,001	,000	,007
	N	100	100	100	100	100	100
Q02	Pearson Correlation	,412**	1	,535**	,422**	,337**	,501**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,001	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q03	Pearson Correlation	,468**	,535**	1	,477**	,229*	,076
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,022	,450
	N	100	100	100	100	100	100
Q04	Pearson Correlation	,341**	,422**	,477**	1	,258**	,305**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000		,010	,002
	N	100	100	100	100	100	100
Q05	Pearson Correlation	,457**	,337**	,229*	,258**	1	,561**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,022	,010		,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q06	Pearson Correlation	,269**	,501**	,076	,305**	,561**	1
	Sig. (2-tailed)	,007	,000	,450	,002	,000	
	N	100	100	100	100	100	100
Q07	Pearson Correlation	,485**	,466**	,368**	,274**	,635**	,534**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,006	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q08	Pearson Correlation	,408**	,295**	,155	,367**	,611**	,574**
	Sig. (2-tailed)	,000	,003	,124	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q09	Pearson Correlation	,449**	,348**	,286**	,259**	,324**	,161
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,004	,009	,001	,110
	N	100	100	100	100	100	100
Q10	Pearson Correlation	,439**	,313**	,259**	,248*	,303**	,138
	Sig. (2-tailed)	,000	,002	,009	,013	,002	,172
	N	100	100	100	100	100	100
Q11	Pearson Correlation	,163	,218*	,288**	,339**	,315**	,166
	Sig. (2-tailed)	,105	,029	,004	,001	,001	,100
	N	100	100	100	100	100	100
Q12	Pearson Correlation	,395**	,504**	,360**	,257**	,319**	,504**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,010	,001	,000
	N	100	100	100	100	100	100

Correlations

		Q07	Q08	Q09	Q10	Q11	Q12
Q01	Pearson Correlation	,485**	,408**	,449**	,439**	,163	,395**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,105	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q02	Pearson Correlation	,466**	,295**	,348**	,313**	,218*	,504**
	Sig. (2-tailed)	,000	,003	,000	,002	,029	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q03	Pearson Correlation	,368**	,155	,286**	,259**	,288**	,360**
	Sig. (2-tailed)	,000	,124	,004	,009	,004	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q04	Pearson Correlation	,274**	,367**	,259**	,248*	,339**	,257**
	Sig. (2-tailed)	,006	,000	,009	,013	,001	,010
	N	100	100	100	100	100	100
Q05	Pearson Correlation	,635**	,611**	,324**	,303**	,315**	,319**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,001	,002	,001	,001
	N	100	100	100	100	100	100
Q06	Pearson Correlation	,534**	,574**	,161	,138	,166	,504**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,110	,172	,100	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q07	Pearson Correlation	1	,777**	,294**	,271**	,335**	,514**
	Sig. (2-tailed)		,000	,003	,006	,001	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q08	Pearson Correlation	,777**	1	,311**	,290**	,274**	,434**
	Sig. (2-tailed)	,000		,002	,003	,006	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q09	Pearson Correlation	,294**	,311**	1	,861**	,476**	,097
	Sig. (2-tailed)	,003	,002		,000	,000	,336
	N	100	100	100	100	100	100
Q10	Pearson Correlation	,271**	,290**	,861**	1	,504**	,081
	Sig. (2-tailed)	,006	,003	,000		,000	,421
	N	100	100	100	100	100	100
Q11	Pearson Correlation	,335**	,274**	,476**	,504**	1	,189
	Sig. (2-tailed)	,001	,006	,000	,000		,059
	N	100	100	100	100	100	100
Q12	Pearson Correlation	,514**	,434**	,097	,081	,189	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,336	,421	,059	
	N	100	100	100	100	100	100

Correlations

		Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18
Q01	Pearson Correlation	,351**	,238*	,310**	,255*	,241*	,201*
	Sig. (2-tailed)	,000	,017	,002	,011	,016	,045
	N	100	100	100	100	100	100
Q02	Pearson Correlation	,370**	,516**	,315**	,376**	,468**	,476**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,001	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q03	Pearson Correlation	,259**	,442**	,292**	,205*	,271**	,292**
	Sig. (2-tailed)	,009	,000	,003	,041	,006	,003
	N	100	100	100	100	100	100
Q04	Pearson Correlation	,061	,288**	,309**	,130	,156	,261**
	Sig. (2-tailed)	,544	,004	,002	,199	,122	,009
	N	100	100	100	100	100	100
Q05	Pearson Correlation	,269**	,277**	,425**	,445**	,329**	,486**
	Sig. (2-tailed)	,007	,005	,000	,000	,001	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q06	Pearson Correlation	,381**	,346**	,505**	,524**	,383**	,629**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q07	Pearson Correlation	,388**	,346**	,452**	,473**	,398**	,452**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q08	Pearson Correlation	,271**	,173	,496**	,393**	,294**	,433**
	Sig. (2-tailed)	,006	,085	,000	,000	,003	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q09	Pearson Correlation	,132	,158	,121	,204*	,260**	,172
	Sig. (2-tailed)	,190	,116	,232	,041	,009	,088
	N	100	100	100	100	100	100
Q10	Pearson Correlation	,154	,233*	,094	,213*	,264**	,145
	Sig. (2-tailed)	,127	,020	,354	,033	,008	,151
	N	100	100	100	100	100	100
Q11	Pearson Correlation	,205*	,354**	,110	,385**	,418**	,240*
	Sig. (2-tailed)	,041	,000	,277	,000	,000	,016
	N	100	100	100	100	100	100
Q12	Pearson Correlation	,599**	,504**	,551**	,475**	,481**	,551**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100

Correlations

		Q19	Q20	Q21	Q22	Q23	Q24
Q01	Pearson Correlation	,274**	,155	,378**	,338**	,348**	,309**
	Sig. (2-tailed)	,006	,124	,000	,001	,000	,002
	N	100	100	100	100	100	100
Q02	Pearson Correlation	,453**	,358**	,361**	,440**	,420**	,439**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q03	Pearson Correlation	,269**	,283**	,327**	,381**	,259**	,264**
	Sig. (2-tailed)	,007	,004	,001	,000	,009	,008
	N	100	100	100	100	100	100
Q04	Pearson Correlation	,279**	,292**	,316**	,342**	,091	,255*
	Sig. (2-tailed)	,005	,003	,001	,001	,368	,010
	N	100	100	100	100	100	100
Q05	Pearson Correlation	,521**	,360**	,474**	,396**	,306**	,286**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,002	,004
	N	100	100	100	100	100	100
Q06	Pearson Correlation	,674**	,495**	,382**	,412**	,414**	,402**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q07	Pearson Correlation	,693**	,508**	,384**	,530**	,535**	,479**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q08	Pearson Correlation	,600**	,428**	,421**	,457**	,369**	,356**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q09	Pearson Correlation	,129	,240*	,472**	,462**	,199*	,255*
	Sig. (2-tailed)	,200	,016	,000	,000	,047	,010
	N	100	100	100	100	100	100
Q10	Pearson Correlation	,100	,213*	,457**	,439**	,203*	,253*
	Sig. (2-tailed)	,320	,034	,000	,000	,043	,011
	N	100	100	100	100	100	100
Q11	Pearson Correlation	,164	,242*	,292**	,591**	,241*	,247*
	Sig. (2-tailed)	,102	,015	,003	,000	,016	,013
	N	100	100	100	100	100	100
Q12	Pearson Correlation	,653**	,374**	,413**	,547**	,474**	,379**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100

Correlations

		Q25	Q26	Q27	Q28	Q29	Q30
Q01	Pearson Correlation	,176	,305**	,324**	,387**	,197*	,345**
	Sig. (2-tailed)	,080	,002	,001	,000	,050	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q02	Pearson Correlation	,422**	,368**	,395**	,363**	,186	,355**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,064	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q03	Pearson Correlation	,427**	,363**	,354**	,289**	,123	,315**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,004	,221	,001
	N	100	100	100	100	100	100
Q04	Pearson Correlation	,332**	,246*	,300**	,312**	,255*	,300**
	Sig. (2-tailed)	,001	,013	,002	,002	,010	,002
	N	100	100	100	100	100	100
Q05	Pearson Correlation	,269**	,372**	,359**	,376**	,296**	,326**
	Sig. (2-tailed)	,007	,000	,000	,000	,003	,001
	N	100	100	100	100	100	100
Q06	Pearson Correlation	,374**	,439**	,438**	,394**	,271**	,245*
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,006	,014
	N	100	100	100	100	100	100
Q07	Pearson Correlation	,448**	,454**	,583**	,452**	,400**	,448**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q08	Pearson Correlation	,337**	,442**	,432**	,380**	,424**	,429**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q09	Pearson Correlation	,075	,197*	,290**	,436**	,268**	,325**
	Sig. (2-tailed)	,457	,050	,003	,000	,007	,001
	N	100	100	100	100	100	100
Q10	Pearson Correlation	,066	,113	,256*	,422**	,258**	,310**
	Sig. (2-tailed)	,513	,263	,010	,000	,010	,002
	N	100	100	100	100	100	100
Q11	Pearson Correlation	,215*	,280**	,253*	,441**	,520**	,404**
	Sig. (2-tailed)	,032	,005	,011	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q12	Pearson Correlation	,459**	,396**	,381**	,466**	,217*	,326**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,030	,001
	N	100	100	100	100	100	100

Correlations

		Q31	Q32	Q33	Q34	Q35	Q36
Q01	Pearson Correlation	,339**	,272**	,245*	,354**	,084	-,007
	Sig. (2-tailed)	,001	,006	,014	,000	,404	,946
	N	100	100	100	100	100	100
Q02	Pearson Correlation	,450**	,486**	,290**	,391**	,533**	,395**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,003	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q03	Pearson Correlation	,392**	,383**	,230*	,313**	,278**	,179
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,022	,002	,005	,075
	N	100	100	100	100	100	100
Q04	Pearson Correlation	,301**	,314**	,276**	,185	,280**	,027
	Sig. (2-tailed)	,002	,001	,005	,066	,005	,790
	N	100	100	100	100	100	100
Q05	Pearson Correlation	,238*	,331**	,396**	,265**	,222*	,213*
	Sig. (2-tailed)	,017	,001	,000	,008	,027	,033
	N	100	100	100	100	100	100
Q06	Pearson Correlation	,257**	,295**	,412**	,234*	,538**	,270**
	Sig. (2-tailed)	,010	,003	,000	,019	,000	,007
	N	100	100	100	100	100	100
Q07	Pearson Correlation	,416**	,462**	,480**	,335**	,401**	,277**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,001	,000	,005
	N	100	100	100	100	100	100
Q08	Pearson Correlation	,393**	,443**	,462**	,313**	,396**	,218*
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,002	,000	,029
	N	100	100	100	100	100	100
Q09	Pearson Correlation	,293**	,292**	,134	,410**	,125	,147
	Sig. (2-tailed)	,003	,003	,183	,000	,214	,145
	N	100	100	100	100	100	100
Q10	Pearson Correlation	,328**	,316**	,155	,363**	,084	,195
	Sig. (2-tailed)	,001	,001	,124	,000	,407	,051
	N	100	100	100	100	100	100
Q11	Pearson Correlation	,442**	,395**	,229*	,307**	,070	,094
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,022	,002	,490	,353
	N	100	100	100	100	100	100
Q12	Pearson Correlation	,380**	,386**	,248*	,305**	,443**	,238*
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,013	,002	,000	,017
	N	100	100	100	100	100	100

Correlations

		Q37	Q38	Q39	Q40	Total
Q01	Pearson Correlation	,048	,192	,233*	,406**	,491**
	Sig. (2-tailed)	,637	,055	,020	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Q02	Pearson Correlation	,534**	,453**	,317**	,296**	,658**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,001	,003	,000
	N	100	100	100	100	100
Q03	Pearson Correlation	,384**	,353**	,188	,346**	,523**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,061	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Q04	Pearson Correlation	,421**	,350**	,268**	,174	,469**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,007	,083	,000
	N	100	100	100	100	100
Q05	Pearson Correlation	,235*	,355**	,319**	,397**	,571**
	Sig. (2-tailed)	,018	,000	,001	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Q06	Pearson Correlation	,520**	,469**	,472**	,417**	,630**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Q07	Pearson Correlation	,418**	,484**	,582**	,592**	,729**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Q08	Pearson Correlation	,371**	,417**	,515**	,511**	,643**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Q09	Pearson Correlation	,189	,151	,167	,403**	,464**
	Sig. (2-tailed)	,060	,135	,097	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Q10	Pearson Correlation	,183	,204*	,223*	,434**	,458**
	Sig. (2-tailed)	,068	,041	,026	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Q11	Pearson Correlation	,294**	,293**	,180	,353**	,507**
	Sig. (2-tailed)	,003	,003	,073	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Q12	Pearson Correlation	,381**	,419**	,413**	,494**	,646**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100

Correlations

		Q01	Q02	Q03	Q04	Q05	Q06
Q13	Pearson Correlation	,351**	,370**	,259**	,061	,269**	,381**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,009	,544	,007	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q14	Pearson Correlation	,238*	,516**	,442**	,288**	,277**	,346**
	Sig. (2-tailed)	,017	,000	,000	,004	,005	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q15	Pearson Correlation	,310**	,315**	,292**	,309**	,425**	,505**
	Sig. (2-tailed)	,002	,001	,003	,002	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q16	Pearson Correlation	,255*	,376**	,205*	,130	,445**	,524**
	Sig. (2-tailed)	,011	,000	,041	,199	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q17	Pearson Correlation	,241*	,468**	,271**	,156	,329**	,383**
	Sig. (2-tailed)	,016	,000	,006	,122	,001	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q18	Pearson Correlation	,201*	,476**	,292**	,261**	,486**	,629**
	Sig. (2-tailed)	,045	,000	,003	,009	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q19	Pearson Correlation	,274**	,453**	,269**	,279**	,521**	,674**
	Sig. (2-tailed)	,006	,000	,007	,005	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q20	Pearson Correlation	,155	,358**	,283**	,292**	,360**	,495**
	Sig. (2-tailed)	,124	,000	,004	,003	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q21	Pearson Correlation	,378**	,361**	,327**	,316**	,474**	,382**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,001	,001	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q22	Pearson Correlation	,338**	,440**	,381**	,342**	,396**	,412**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,001	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q23	Pearson Correlation	,348**	,420**	,259**	,091	,306**	,414**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,009	,368	,002	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q24	Pearson Correlation	,309**	,439**	,264**	,255*	,286**	,402**
	Sig. (2-tailed)	,002	,000	,008	,010	,004	,000
	N	100	100	100	100	100	100

Correlations

		Q07	Q08	Q09	Q10	Q11	Q12
Q13	Pearson Correlation	,388**	,271**	,132	,154	,205*	,599**
	Sig. (2-tailed)	,000	,006	,190	,127	,041	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q14	Pearson Correlation	,346**	,173	,158	,233*	,354**	,504**
	Sig. (2-tailed)	,000	,085	,116	,020	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q15	Pearson Correlation	,452**	,496**	,121	,094	,110	,551**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,232	,354	,277	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q16	Pearson Correlation	,473**	,393**	,204*	,213*	,385**	,475**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,041	,033	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q17	Pearson Correlation	,398**	,294**	,260**	,264**	,418**	,481**
	Sig. (2-tailed)	,000	,003	,009	,008	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q18	Pearson Correlation	,452**	,433**	,172	,145	,240*	,551**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,088	,151	,016	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q19	Pearson Correlation	,693**	,600**	,129	,100	,164	,653**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,200	,320	,102	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q20	Pearson Correlation	,508**	,428**	,240*	,213*	,242*	,374**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,016	,034	,015	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q21	Pearson Correlation	,384**	,421**	,472**	,457**	,292**	,413**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,003	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q22	Pearson Correlation	,530**	,457**	,462**	,439**	,591**	,547**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q23	Pearson Correlation	,535**	,369**	,199*	,203*	,241*	,474**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,047	,043	,016	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q24	Pearson Correlation	,479**	,356**	,255*	,253*	,247*	,379**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,010	,011	,013	,000
	N	100	100	100	100	100	100

Correlations

		Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18
Q13	Pearson Correlation	1	,489**	,262**	,540**	,620**	,569**
	Sig. (2-tailed)		,000	,008	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q14	Pearson Correlation	,489**	1	,338**	,458**	,458**	,493**
	Sig. (2-tailed)	,000		,001	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q15	Pearson Correlation	,262**	,338**	1	,554**	,162	,611**
	Sig. (2-tailed)	,008	,001		,000	,107	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q16	Pearson Correlation	,540**	,458**	,554**	1	,706**	,623**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q17	Pearson Correlation	,620**	,458**	,162	,706**	1	,596**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,107	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q18	Pearson Correlation	,569**	,493**	,611**	,623**	,596**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100
Q19	Pearson Correlation	,500**	,362**	,586**	,594**	,484**	,725**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q20	Pearson Correlation	,358**	,189	,473**	,536**	,435**	,597**
	Sig. (2-tailed)	,000	,060	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q21	Pearson Correlation	,361**	,252*	,546**	,479**	,268**	,427**
	Sig. (2-tailed)	,000	,012	,000	,000	,007	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q22	Pearson Correlation	,468**	,400**	,448**	,632**	,537**	,448**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q23	Pearson Correlation	,423**	,328**	,384**	,430**	,382**	,384**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q24	Pearson Correlation	,423**	,387**	,301**	,314**	,393**	,360**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,002	,001	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100

Correlations

		Q19	Q20	Q21	Q22	Q23	Q24
Q13	Pearson Correlation	,500**	,358**	,361**	,468**	,423**	,423**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q14	Pearson Correlation	,362**	,189	,252*	,400**	,328**	,387**
	Sig. (2-tailed)	,000	,060	,012	,000	,001	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q15	Pearson Correlation	,586**	,473**	,546**	,448**	,384**	,301**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,002
	N	100	100	100	100	100	100
Q16	Pearson Correlation	,594**	,536**	,479**	,632**	,430**	,314**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,001
	N	100	100	100	100	100	100
Q17	Pearson Correlation	,484**	,435**	,268**	,537**	,382**	,393**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,007	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q18	Pearson Correlation	,725**	,597**	,427**	,448**	,384**	,360**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q19	Pearson Correlation	1	,773**	,521**	,538**	,467**	,386**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q20	Pearson Correlation	,773**	1	,538**	,543**	,470**	,289**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,004
	N	100	100	100	100	100	100
Q21	Pearson Correlation	,521**	,538**	1	,743**	,338**	,282**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,001	,005
	N	100	100	100	100	100	100
Q22	Pearson Correlation	,538**	,543**	,743**	1	,406**	,350**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q23	Pearson Correlation	,467**	,470**	,338**	,406**	1	,707**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,001	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q24	Pearson Correlation	,386**	,289**	,282**	,350**	,707**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,004	,005	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

Correlations

		Q25	Q26	Q27	Q28	Q29	Q30
Q13	Pearson Correlation	,435**	,408**	,360**	,407**	,256*	,402**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,010	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q14	Pearson Correlation	,427**	,380**	,354**	,316**	,212*	,237*
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,001	,034	,018
	N	100	100	100	100	100	100
Q15	Pearson Correlation	,382**	,407**	,472**	,435**	,345**	,329**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,001
	N	100	100	100	100	100	100
Q16	Pearson Correlation	,595**	,540**	,446**	,535**	,295**	,307**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,003	,002
	N	100	100	100	100	100	100
Q17	Pearson Correlation	,530**	,516**	,423**	,470**	,253*	,382**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,011	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q18	Pearson Correlation	,489**	,584**	,539**	,435**	,260**	,329**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,009	,001
	N	100	100	100	100	100	100
Q19	Pearson Correlation	,467**	,500**	,506**	,410**	,234*	,352**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,019	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q20	Pearson Correlation	,415**	,395**	,589**	,379**	,300**	,424**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,002	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q21	Pearson Correlation	,330**	,344**	,314**	,600**	,243*	,407**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,001	,000	,015	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q22	Pearson Correlation	,457**	,435**	,444**	,659**	,421**	,520**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q23	Pearson Correlation	,530**	,558**	,565**	,466**	,410**	,536**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q24	Pearson Correlation	,480**	,430**	,548**	,435**	,352**	,422**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100

Correlations

		Q31	Q32	Q33	Q34	Q35	Q36
Q13	Pearson Correlation	,468**	,416**	,385**	,444**	,410**	,302**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,002
	N	100	100	100	100	100	100
Q14	Pearson Correlation	,439**	,338**	,226*	,280**	,346**	,233*
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,024	,005	,000	,020
	N	100	100	100	100	100	100
Q15	Pearson Correlation	,352**	,383**	,388**	,329**	,430**	,340**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,001	,000	,001
	N	100	100	100	100	100	100
Q16	Pearson Correlation	,306**	,343**	,381**	,294**	,374**	,404**
	Sig. (2-tailed)	,002	,000	,000	,003	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q17	Pearson Correlation	,438**	,502**	,280**	,387**	,440**	,327**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,005	,000	,000	,001
	N	100	100	100	100	100	100
Q18	Pearson Correlation	,461**	,438**	,505**	,382**	,636**	,441**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q19	Pearson Correlation	,320**	,352**	,479**	,239*	,593**	,364**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,017	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q20	Pearson Correlation	,353**	,272**	,494**	,280**	,567**	,378**
	Sig. (2-tailed)	,000	,006	,000	,005	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q21	Pearson Correlation	,312**	,326**	,292**	,478**	,233*	,283**
	Sig. (2-tailed)	,002	,001	,003	,000	,019	,004
	N	100	100	100	100	100	100
Q22	Pearson Correlation	,463**	,449**	,317**	,483**	,259**	,196
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,001	,000	,009	,051
	N	100	100	100	100	100	100
Q23	Pearson Correlation	,517**	,453**	,445**	,419**	,542**	,434**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q24	Pearson Correlation	,501**	,506**	,432**	,349**	,517**	,368**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100

Correlations

		Q37	Q38	Q39	Q40	Total
Q13	Pearson Correlation	,361**	,260**	,312**	,432**	,608**
	Sig. (2-tailed)	,000	,009	,002	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Q14	Pearson Correlation	,450**	,433**	,331**	,284**	,569**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,001	,004	,000
	N	100	100	100	100	100
Q15	Pearson Correlation	,453**	,552**	,313**	,575**	,620**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,002	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Q16	Pearson Correlation	,549**	,531**	,312**	,515**	,685**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,002	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Q17	Pearson Correlation	,475**	,419**	,339**	,381**	,654**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,001	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Q18	Pearson Correlation	,621**	,605**	,264**	,462**	,722**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,008	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Q19	Pearson Correlation	,531**	,535**	,439**	,434**	,710**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Q20	Pearson Correlation	,554**	,433**	,448**	,511**	,657**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Q21	Pearson Correlation	,278**	,273**	,275**	,585**	,621**
	Sig. (2-tailed)	,005	,006	,006	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Q22	Pearson Correlation	,451**	,368**	,377**	,611**	,737**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Q23	Pearson Correlation	,514**	,538**	,601**	,639**	,698**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Q24	Pearson Correlation	,490**	,483**	,533**	,522**	,652**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100

Correlations

		Q01	Q02	Q03	Q04	Q05	Q06
Q25	Pearson Correlation	,176	,422**	,427**	,332**	,269**	,374**
	Sig. (2-tailed)	,080	,000	,000	,001	,007	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q26	Pearson Correlation	,305**	,368**	,363**	,246*	,372**	,439**
	Sig. (2-tailed)	,002	,000	,000	,013	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q27	Pearson Correlation	,324**	,395**	,354**	,300**	,359**	,438**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,002	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q28	Pearson Correlation	,387**	,363**	,289**	,312**	,376**	,394**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,004	,002	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q29	Pearson Correlation	,197*	,186	,123	,255*	,296**	,271**
	Sig. (2-tailed)	,050	,064	,221	,010	,003	,006
	N	100	100	100	100	100	100
Q30	Pearson Correlation	,345**	,355**	,315**	,300**	,326**	,245*
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,001	,002	,001	,014
	N	100	100	100	100	100	100
Q31	Pearson Correlation	,339**	,450**	,392**	,301**	,238*	,257**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,002	,017	,010
	N	100	100	100	100	100	100
Q32	Pearson Correlation	,272**	,486**	,383**	,314**	,331**	,295**
	Sig. (2-tailed)	,006	,000	,000	,001	,001	,003
	N	100	100	100	100	100	100
Q33	Pearson Correlation	,245*	,290**	,230*	,276**	,396**	,412**
	Sig. (2-tailed)	,014	,003	,022	,005	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q34	Pearson Correlation	,354**	,391**	,313**	,185	,265**	,234*
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,002	,066	,008	,019
	N	100	100	100	100	100	100
Q35	Pearson Correlation	,084	,533**	,278**	,280**	,222*	,538**
	Sig. (2-tailed)	,404	,000	,005	,005	,027	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q36	Pearson Correlation	-,007	,395**	,179	,027	,213*	,270**
	Sig. (2-tailed)	,946	,000	,075	,790	,033	,007
	N	100	100	100	100	100	100

Correlations

		Q07	Q08	Q09	Q10	Q11	Q12
Q25	Pearson Correlation	,448**	,337**	,075	,066	,215*	,459**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,457	,513	,032	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q26	Pearson Correlation	,454**	,442**	,197*	,113	,280**	,396**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,050	,263	,005	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q27	Pearson Correlation	,583**	,432**	,290**	,256*	,253*	,381**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,003	,010	,011	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q28	Pearson Correlation	,452**	,380**	,436**	,422**	,441**	,466**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q29	Pearson Correlation	,400**	,424**	,268**	,258**	,520**	,217*
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,007	,010	,000	,030
	N	100	100	100	100	100	100
Q30	Pearson Correlation	,448**	,429**	,325**	,310**	,404**	,326**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,001	,002	,000	,001
	N	100	100	100	100	100	100
Q31	Pearson Correlation	,416**	,393**	,293**	,328**	,442**	,380**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,003	,001	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q32	Pearson Correlation	,462**	,443**	,292**	,316**	,395**	,386**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,003	,001	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q33	Pearson Correlation	,480**	,462**	,134	,155	,229*	,248*
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,183	,124	,022	,013
	N	100	100	100	100	100	100
Q34	Pearson Correlation	,335**	,313**	,410**	,363**	,307**	,305**
	Sig. (2-tailed)	,001	,002	,000	,000	,002	,002
	N	100	100	100	100	100	100
Q35	Pearson Correlation	,401**	,396**	,125	,084	,070	,443**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,214	,407	,490	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q36	Pearson Correlation	,277**	,218*	,147	,195	,094	,238*
	Sig. (2-tailed)	,005	,029	,145	,051	,353	,017
	N	100	100	100	100	100	100

Correlations

		Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18
Q25	Pearson Correlation	,435**	,427**	,382**	,595**	,530**	,489**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q26	Pearson Correlation	,408**	,380**	,407**	,540**	,516**	,584**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q27	Pearson Correlation	,360**	,354**	,472**	,446**	,423**	,539**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q28	Pearson Correlation	,407**	,316**	,435**	,535**	,470**	,435**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q29	Pearson Correlation	,256*	,212*	,345**	,295**	,253*	,260**
	Sig. (2-tailed)	,010	,034	,000	,003	,011	,009
	N	100	100	100	100	100	100
Q30	Pearson Correlation	,402**	,237*	,329**	,307**	,382**	,329**
	Sig. (2-tailed)	,000	,018	,001	,002	,000	,001
	N	100	100	100	100	100	100
Q31	Pearson Correlation	,468**	,439**	,352**	,306**	,438**	,461**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,002	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q32	Pearson Correlation	,416**	,338**	,383**	,343**	,502**	,438**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q33	Pearson Correlation	,385**	,226*	,388**	,381**	,280**	,505**
	Sig. (2-tailed)	,000	,024	,000	,000	,005	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q34	Pearson Correlation	,444**	,280**	,329**	,294**	,387**	,382**
	Sig. (2-tailed)	,000	,005	,001	,003	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q35	Pearson Correlation	,410**	,346**	,430**	,374**	,440**	,636**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q36	Pearson Correlation	,302**	,233*	,340**	,404**	,327**	,441**
	Sig. (2-tailed)	,002	,020	,001	,000	,001	,000
	N	100	100	100	100	100	100

Correlations

		Q19	Q20	Q21	Q22	Q23	Q24
Q25	Pearson Correlation	,467**	,415**	,330**	,457**	,530**	,480**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,001	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q26	Pearson Correlation	,500**	,395**	,344**	,435**	,558**	,430**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q27	Pearson Correlation	,506**	,589**	,314**	,444**	,565**	,548**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,001	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q28	Pearson Correlation	,410**	,379**	,600**	,659**	,466**	,435**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q29	Pearson Correlation	,234*	,300**	,243*	,421**	,410**	,352**
	Sig. (2-tailed)	,019	,002	,015	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q30	Pearson Correlation	,352**	,424**	,407**	,520**	,536**	,422**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q31	Pearson Correlation	,320**	,353**	,312**	,463**	,517**	,501**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,002	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q32	Pearson Correlation	,352**	,272**	,326**	,449**	,453**	,506**
	Sig. (2-tailed)	,000	,006	,001	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q33	Pearson Correlation	,479**	,494**	,292**	,317**	,445**	,432**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,003	,001	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q34	Pearson Correlation	,239*	,280**	,478**	,483**	,419**	,349**
	Sig. (2-tailed)	,017	,005	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q35	Pearson Correlation	,593**	,567**	,233*	,259**	,542**	,517**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,019	,009	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q36	Pearson Correlation	,364**	,378**	,283**	,196	,434**	,368**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,004	,051	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100

Correlations

		Q25	Q26	Q27	Q28	Q29	Q30
Q25	Pearson Correlation	1	,661**	,488**	,373**	,304**	,485**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,002	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q26	Pearson Correlation	,661**	1	,558**	,400**	,321**	,438**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,001	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q27	Pearson Correlation	,488**	,558**	1	,551**	,310**	,489**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,002	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q28	Pearson Correlation	,373**	,400**	,551**	1	,323**	,366**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,001	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q29	Pearson Correlation	,304**	,321**	,310**	,323**	1	,686**
	Sig. (2-tailed)	,002	,001	,002	,001		,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q30	Pearson Correlation	,485**	,438**	,489**	,366**	,686**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100
Q31	Pearson Correlation	,401**	,496**	,592**	,504**	,574**	,756**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q32	Pearson Correlation	,471**	,486**	,494**	,428**	,590**	,768**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q33	Pearson Correlation	,441**	,480**	,738**	,406**	,399**	,539**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q34	Pearson Correlation	,356**	,431**	,459**	,518**	,409**	,682**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q35	Pearson Correlation	,524**	,475**	,555**	,335**	,139	,257**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,001	,169	,010
	N	100	100	100	100	100	100
Q36	Pearson Correlation	,442**	,343**	,314**	,251*	,201*	,287**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,001	,012	,045	,004
	N	100	100	100	100	100	100

Correlations

		Q31	Q32	Q33	Q34	Q35	Q36
Q25	Pearson Correlation	,401**	,471**	,441**	,356**	,524**	,442**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q26	Pearson Correlation	,496**	,486**	,480**	,431**	,475**	,343**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q27	Pearson Correlation	,592**	,494**	,738**	,459**	,555**	,314**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,001
	N	100	100	100	100	100	100
Q28	Pearson Correlation	,504**	,428**	,406**	,518**	,335**	,251*
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,001	,012
	N	100	100	100	100	100	100
Q29	Pearson Correlation	,574**	,590**	,399**	,409**	,139	,201*
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,169	,045
	N	100	100	100	100	100	100
Q30	Pearson Correlation	,756**	,768**	,539**	,682**	,257**	,287**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,010	,004
	N	100	100	100	100	100	100
Q31	Pearson Correlation	1	,812**	,677**	,780**	,430**	,285**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,004
	N	100	100	100	100	100	100
Q32	Pearson Correlation	,812**	1	,607**	,735**	,445**	,407**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q33	Pearson Correlation	,677**	,607**	1	,506**	,499**	,404**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q34	Pearson Correlation	,780**	,735**	,506**	1	,361**	,273**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,006
	N	100	100	100	100	100	100
Q35	Pearson Correlation	,430**	,445**	,499**	,361**	1	,569**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q36	Pearson Correlation	,285**	,407**	,404**	,273**	,569**	1
	Sig. (2-tailed)	,004	,000	,000	,006	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

Correlations

		Q37	Q38	Q39	Q40	Total
Q25	Pearson Correlation	,648**	,558**	,407**	,500**	,679**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Q26	Pearson Correlation	,589**	,596**	,394**	,430**	,689**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Q27	Pearson Correlation	,588**	,481**	,504**	,590**	,728**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Q28	Pearson Correlation	,445**	,415**	,365**	,615**	,690**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Q29	Pearson Correlation	,307**	,367**	,354**	,415**	,548**
	Sig. (2-tailed)	,002	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Q30	Pearson Correlation	,332**	,283**	,361**	,475**	,674**
	Sig. (2-tailed)	,001	,004	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Q31	Pearson Correlation	,435**	,408**	,386**	,485**	,724**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Q32	Pearson Correlation	,462**	,500**	,411**	,454**	,726**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Q33	Pearson Correlation	,562**	,506**	,423**	,431**	,656**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Q34	Pearson Correlation	,258**	,174	,167	,454**	,622**
	Sig. (2-tailed)	,010	,084	,096	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Q35	Pearson Correlation	,735**	,604**	,477**	,401**	,655**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Q36	Pearson Correlation	,570**	,505**	,331**	,401**	,511**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,001	,000	,000
	N	100	100	100	100	100

Correlations

		Q01	Q02	Q03	Q04	Q05	Q06
Q37	Pearson Correlation	,048	,534**	,384**	,421**	,235*	,520**
	Sig. (2-tailed)	,637	,000	,000	,000	,018	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q38	Pearson Correlation	,192	,453**	,353**	,350**	,355**	,469**
	Sig. (2-tailed)	,055	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q39	Pearson Correlation	,233*	,317**	,188	,268**	,319**	,472**
	Sig. (2-tailed)	,020	,001	,061	,007	,001	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q40	Pearson Correlation	,406**	,296**	,346**	,174	,397**	,417**
	Sig. (2-tailed)	,000	,003	,000	,083	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	,491**	,658**	,523**	,469**	,571**	,630**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100

Correlations

		Q07	Q08	Q09	Q10	Q11	Q12
Q37	Pearson Correlation	,418**	,371**	,189	,183	,294**	,381**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,060	,068	,003	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q38	Pearson Correlation	,484**	,417**	,151	,204*	,293**	,419**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,135	,041	,003	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q39	Pearson Correlation	,582**	,515**	,167	,223*	,180	,413**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,097	,026	,073	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q40	Pearson Correlation	,592**	,511**	,403**	,434**	,353**	,494**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	,729**	,643**	,464**	,458**	,507**	,646**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100

Correlations

		Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18
Q37	Pearson Correlation	,361**	,450**	,453**	,549**	,475**	,621**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q38	Pearson Correlation	,260**	,433**	,552**	,531**	,419**	,605**
	Sig. (2-tailed)	,009	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q39	Pearson Correlation	,312**	,331**	,313**	,312**	,339**	,264**
	Sig. (2-tailed)	,002	,001	,002	,002	,001	,008
	N	100	100	100	100	100	100
Q40	Pearson Correlation	,432**	,284**	,575**	,515**	,381**	,462**
	Sig. (2-tailed)	,000	,004	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	,608**	,569**	,620**	,685**	,654**	,722**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100

Correlations

		Q19	Q20	Q21	Q22	Q23	Q24
Q37	Pearson Correlation	,531**	,554**	,278**	,451**	,514**	,490**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,005	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q38	Pearson Correlation	,535**	,433**	,273**	,368**	,538**	,483**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,006	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q39	Pearson Correlation	,439**	,448**	,275**	,377**	,601**	,533**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,006	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q40	Pearson Correlation	,434**	,511**	,585**	,611**	,639**	,522**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	,710**	,657**	,621**	,737**	,698**	,652**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100

Correlations

		Q25	Q26	Q27	Q28	Q29	Q30
Q37	Pearson Correlation	,648**	,589**	,588**	,445**	,307**	,332**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,002	,001
	N	100	100	100	100	100	100
Q38	Pearson Correlation	,558**	,596**	,481**	,415**	,367**	,283**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,004
	N	100	100	100	100	100	100
Q39	Pearson Correlation	,407**	,394**	,504**	,365**	,354**	,361**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q40	Pearson Correlation	,500**	,430**	,590**	,615**	,415**	,475**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	,679**	,689**	,728**	,690**	,548**	,674**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100

Correlations

		Q31	Q32	Q33	Q34	Q35	Q36
Q37	Pearson Correlation	,435**	,462**	,562**	,258**	,735**	,570**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,010	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q38	Pearson Correlation	,408**	,500**	,506**	,174	,604**	,505**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,084	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Q39	Pearson Correlation	,386**	,411**	,423**	,167	,477**	,331**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,096	,000	,001
	N	100	100	100	100	100	100
Q40	Pearson Correlation	,485**	,454**	,431**	,454**	,401**	,401**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	,724**	,726**	,656**	,622**	,655**	,511**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100

Correlations

		Q37	Q38	Q39	Q40	Total
Q37	Pearson Correlation	1	,774**	,498**	,447**	,730**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Q38	Pearson Correlation	,774**	1	,573**	,445**	,701**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Q39	Pearson Correlation	,498**	,573**	1	,601**	,617**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100
Q40	Pearson Correlation	,447**	,445**	,601**	1	,740**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100
Total	Pearson Correlation	,730**	,701**	,617**	,740**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

| Timestamp | Usia | Jurusan dan Program Studi | Kelas | Jenis Kelamin | 1. Ruang kuliah yang dipakai untuk perkuliahan | 2. Saran & bantuan yang diberikan | 3. Ruang Lab yang digunakan untuk praktikum | 4. Saran & bantuan yang tersedia di Lab | 5. Ruang pelayanan administrasi | 6. Saran & bantuan yang diberikan | 7. Ruang Pelayanan akademik di Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan | 8. Saran & bantuan yang diberikan | 9. Ruang Pelayanan akademik di Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan | 10. Saran & bantuan yang diberikan | 11. Bahan pustaka yang tersedia di perpustakaan | 12. Saran & bantuan yang diberikan | 1. Kehadiran dosen dalam memberikan materi | 2. Kehadiran dosen dalam memberikan contoh | 3. Kemampuan dosen dalam menguasai materi praktikum | 4. Kemampuan dosen dalam menjelaskan materi | 5. Kemampuan dosen dalam menjawab pertanyaan | 6. Kemampuan staf Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan dalam memberikan informasi | 7. Kehadiran dalam pelayanan | 8. Kemampuan staf Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan dalam memberikan informasi | 9. Kehadiran dalam pelayanan | 10. Kemampuan staf Biro Akademik dan Kemahasiswaan dalam memberikan informasi | 11. Kehadiran dalam pelayanan | 1. Kehadiran dosen dalam memberikan materi | 2. Kehadiran dosen dalam memberikan contoh | 3. Kemampuan dosen dalam menguasai materi praktikum | 4. Kemampuan dosen dalam menjelaskan materi | 5. Kemampuan dosen dalam menjawab pertanyaan | 6. Kehadiran dosen dalam memberikan materi | 7. Kehadiran dosen dalam memberikan contoh

| | | |

| | | |

| | | |

| | | |

| | | |

| | | |

| | | |

| | | |

| | | |

| | | |

| | | |

| | | |

| | | |

| | | |

| | | |

| | | |

| | | |

| | | |

| | | |

| | | |

| | | |

| | | |

| | | |

| | | |

| | | |

| | | |

| | | |

| | | |

| | | |

| | | |

| | | |

| | | |

| | | |

| | | |

| | | |

| | | |

| | | |

| | | |

| | | |

| | | |

| | | |

| | | |

| | | |

| | | |

| | | |

| | | |

| | | |

| | | |

| | | |

| | | |

| | | |

| | | |

| | | |

| | | |

| | | |

2	8,086	16,172	3.56	3.20	0.36
1	740	740			
	197,451	630,516			
3.20					

Tabel 4.8

Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Tahun 2023

Bobot	Kategori	Frekuensi	Nilai
4	Sangat Baik	2,024	####
3	Baik	7,493	####
2	Kurang Baik	327	654
1	Tidak Baik	28	28
	Total	9,872	####
	Indek Tingkat	**3.17**	

Tabel 4.9

Indek Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan UPT-Perpustakaan Tahun 2023

Bobot	Kategori	Frekuensi	Nilai
4	Sangat Baik	5,087	####
3	Baik	9,310	####
2	Kurang Baik	382	764
1	Tidak Baik	29	29
	Total	14,808	####
	Indek Tingkat	**3.31**	

Bobot	Kategori	Frekuensi	Nilai
4	Sangat Baik	2,345	####
3	Baik	7,207	####
2	Kurang Baik	295	590
1	Tidak Baik	25	25
	Total	9,872	####
	Indek Tingkat	**3.20**	

No	Yogram Stu	Jurusan	Inde	Inde	
1	Administras	Administrasi Niaga	3.17		3.17
2	Administras	Administrasi Niaga	3.16	3.19	
3	Administras	Administrasi Niaga	3.24		
4	Akuntansi -	Akuntansi	3.20		
5	Akuntansi -	Akuntansi	3.21		
6	Akuntansi -	Akuntansi	3.29		
7	Akuntansi -	Akuntansi	3.25	3.24	
8	Diploma III	Pariwisata	3.17		
9	Diploma III	Pariwisata	3.00		
10	Pariwisata -	Pariwisata	3.32		
11	Pariwisata -	Pariwisata	3.14		
12	Pariwisata -	Pariwisata	3.18	3.16	
13	Teknik Elekt	Teknik Elektro	3.00		
14	Teknik Elekt	Teknik Elektro	2.99		
15	Teknik Elekt	Teknik Elektro	3.12		
16	Teknik Elekt	Teknik Elektro	3.10		
17	Teknik Elekt	Teknik Elektro	3.12	3.07	
18	Teknik Mesi	Teknik Mesin	3.60		
19	Teknik Mesi	Teknik Mesin	3.13		
20	Teknik Mesi	Teknik Mesin	3.27		
21	Teknik Mesi	Teknik Mesin	3.04	3.26	
22	Teknik Sipil	Teknik Sipil	3.39		
23	Teknik Sipil	Teknik Sipil	3.50		
24	Teknik Sipil	Teknik Sipil	3.12		
25	Teknik Sipil	Teknik Sipil	3.25	3.32	
	Rata-rata Indeks	**3.20**		**3.20**	
			3.20	3.20	

Pusat Pengembangan Pembelajaran dan Penjaminan Mutu Pendidikan (P4MP)

Gedung Unit Lantai 1, Politeknik Negeri Bali
Bukit Jimbaran, PO BOX 1064 Tuban, Badung, Bali

+62 361 701981

+62 361 701128

p4mp@pnb.ac.id

p4mp.pnb.ac.id