



PNB

UNIT PENJAMINAN MUTU AKADEMIK

Gedung Unit Lantai 1, Kampus Bukit Jimbaran, Kuta, Badung

E-mail: upma_pnb@yahoo.co.id

LAPORAN SURVEI TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN PENDIDIKAN POLITEKNIK NEGERI BALI TAHUN 2020



OLEH

I Ketut Sudiarta, SE.,M.Pd
Dr. Putu Wijaya Sunu, ST.,MT
I Putu Gede Sopan Rahtika, BS,MS
Kadek Adi Suryawan, ST, M.Si
Ir. Ni Wayan Sukartini, M.Agb
Ni Ketut Bagiasuti, SH.,MH
I Made Ariana, SE.,M.Si,Ak
I Wayan Suasnawa, ST.,MT



POLITEKNIK NEGERI BALI
2020

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN

SURVEI TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN PENDIDIKAN POLITEKNIK NEGERI BALI TAHUN 2020

Tim Surveyor

- Ketua : I Ketut Sudiarta, SE.,M.Pd
Sekretaris : Dr. Putu Wijaya Sunu, ST.MT
Anggota :
1. I Putu Gede Sopan Rahtika, BS,MS
 2. Kadek Adi Suryawan, ST, M.Si
 3. Ir. Ni Wayan Sukartini, M.Agb
 4. Ni Ketut Bagiastuti, SH.,MH
 5. I Made Ariana, SE.,M.Si,AK
 6. I Wayan Suasnawa, ST.,MT

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

Bakit Jimbaran, 1 Desember 2020

Mengetahui,
Wakil Direktur I

Dilaporkan oleh,
Ketua UPMA

(A.A. Ngurah Bagus Mulawarman, ST.,MT)

(I Ketut Sudiarta, SE.,M.Pd)

RINGKASAN EKSEKUTIF

Pelaksanaan survei kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan pendidikan Politeknik Negeri Bali tahun ini merupakan kegiatan rutin Unit Penjaminan Mutu Akademik. Kegiatan ini dilakukan dalam rangka memonitor mutu pelayanan dan menjamin efektivitas penerapan Sistem Penjaminan Mutu.

Ruang lingkup survei adalah indeks tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Politeknik Negeri Bali dengan menggunakan Skala Likert 4 alternatif jawaban, yaitu 4=Sangat Baik, 3=Baik, 2=Kurang Baik, 1=Tidak Baik. Jumlah mahasiswa yang dipakai sebagai responden adalah sebanyak 532 orang dari 6 Jurusan. Pelaksanaan survei dilakukan oleh 8 orang surveyor dengan menggunakan kuesioner pada tanggal 7 Oktober – 7 November 2020.

Hasil survei pada tahun 2020 ini, memperlihatkan rata-rata angka indeks kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan pendidikan Politeknik Negeri Bali sebesar **3,22**. Dimana aspek jaminan pelayanan (*Assurance*) mendapatkan peringkat paling tinggi yaitu sebesar 3,31 dan aspek daya tanggap (*responsiveness*) mendapatkan peringkat paling rendah yaitu 3,18. Namun jika dilihat dari tiga unit kerja yang disurvei (BAAK, Perpustakaan, Jurusan), maka terlihat pelayanan di Jurusan mendapat peringkat paling tinggi yaitu 3,23. Kemudian pelayanan di BAAK 3,22 dan Perpustakaan sebesar 3,21. Berdasarkan KEPMENPAN Nomor 25 tahun 2004 tentang Indeks 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 2021. Walaupun bila dibandingkan dengan hasil survei pada tahun 2019, capaian tahun ini menunjukkan adanya peningkatan.

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 2020" 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 Desember 2020
Ketua Tim

DAFTAR ISI

ISI	HALAMAN
Judul	i
Lembar Pengesahan.....	ii
Ringkasan Eksekutif	iii
Kata Pengantar.....	iv
Daftar Isi	v
Bab I Pendahuluan	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Tujuan Survei	1
1.3. Kegunaan Survei	1
1.4. Waktu Pelaksanaan	1
Bab II Metode Survei.....	2
2.1. Variabel.....	2
2.2. Pengukuran Variabel	2
2.3. Populasi dan Sampel.....	2
2.4. Teknik Analisis	3
Bab III Organisasi Politeknik Negeri Bali	4
3.1. Visi Politeknik Negeri Bali	4
3.2. Misi Politeknik Negeri Bali	4
3.3. Struktur Organisasi Politeknik Negeri Bali.....	4
Bab IV Hasil dan Pembahasan.....	5
4.1. Kepuasan Mahasiswa dilihat dari Aspek Pelayanan.....	5
4.2. Kepuasan Mahasiswa dilihat dari Unit Pelayanan.....	9
4.3. Mutu dan Kinerja Pelayanan.	10
Bab V Penutup	11
5.1. Simpulan	11
5.2. Rekomendasi.	11
Lampiran	

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelaksanaan monev Politeknik Negeri Bali 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 Unit Penjaminan Mutu Akademik.

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 katagori tingkat kualitas pelayanan yang telah diberikan 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 September 2020. Kemudian pengambilan data di lapangan pada bulan Oktober - November 2020.

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 mereka terima akan diukur dengan 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 fisik (*tangible*). Pada survei ini, kelima variabel tersebut digunakan untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Bagian Administrasi Akademik Kemahasiswaan, Jurusan, dan Perpustakaan.

2.2. Pengukuran Variabel

Masing-masing variabel pengukuran akan 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 menggunakan sistem informasi secara online dan pengolahan data digunakan bantuan program Microsoft Excel dalam menghitung nilai frekuensi dari setiap variabel. Sedangkan tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh PNB sebagai instansi pemerintahan, akan 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 dilakukan dengan pengelompokan seperti pada Tabel 2.1.

Table 2.1
Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan,
dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval 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. Populasi dan Sampel

Populasi dalam pengukuran ini adalah seluruh mahasiswa PNB tahun 2019/2020 di semua jurusan. Pengambilan sampel dilakukan secara non probabilitas dengan metode *Purposive Sampling* pada enam program studi. Kuisioner yang disebarkan sebagai sample

adalah sebanyak 2675. Jumlah ini telah memadai untuk dapat memberikan gambaran tentang tingkat kepuasan mahasiswa atas pelayanan yang diterimanya.

Adapun tentang rincian jumlah seluruh respondennya adalah seperti yang terlihat pada Tabel berikut.

Tabel 2.2
Responden Menurut Jurusan

No.	Jurusan	Jumlah (orang)
1.	Pariwisata	718
2.	Administrasi Niaga	564
3.	Akuntansi	782
4.	Teknik Sipil	243
5.	Teknik Mesin	153
6.	Teknik Elektro	215
	Total	2675

Sumber : Lampiran 2.

Tabel 2.3
Responden Menurut Semester

No.	Tingkatan Semester	Jumlah (orang)
1.	Semester I	1365
2.	Semester III	703
3.	Semester V	528
4.	Semester VII	79
	Total	2675

Sumber : Lampiran 2.

2.4. Teknik Analisis

Teknik analisis data dilakukan dengan menghitung angka indeks 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 indeks 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”.

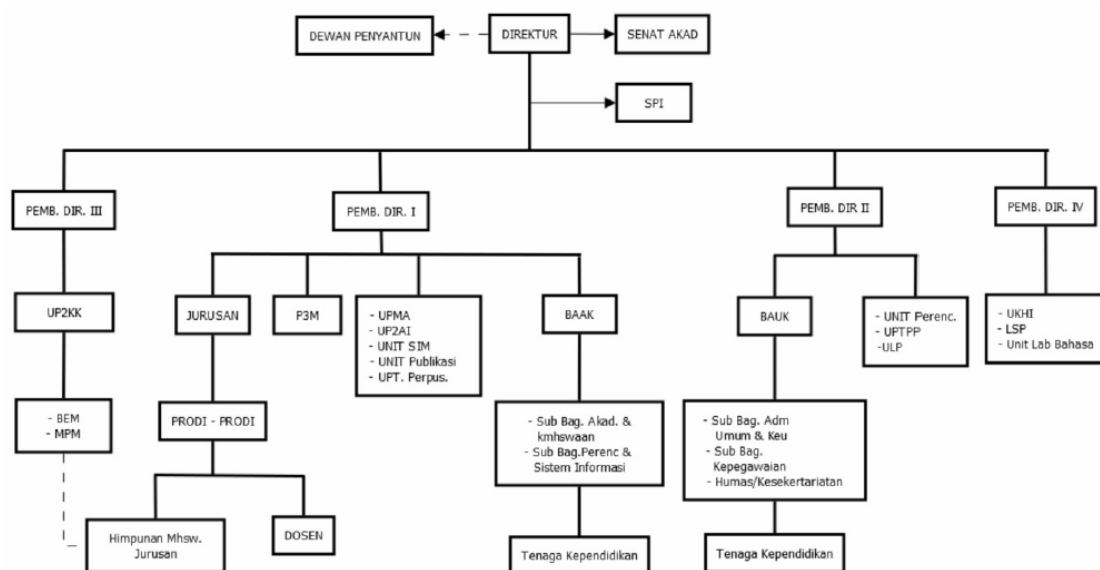
3.2. Misi Politeknik Negeri Bali

- 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 indeks kepuasan yang diperoleh dari hasil survei pada aspek *Tangible*. Dalam hal ini diperoleh angka indeks sebesar 3,22 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
Indek Kepuasan Mahasiswa terhadap Wujud Fisik
Pelayanan Politeknik Negeri Bali
Tahun 2020

Bobot	Kategori	Frekuensi	Nilai
4	Sangat Baik	7.282	29.128
3	Baik	21.357	64.071
2	Kurang Baik	716	1.432
1	Tidak Baik	70	70
	Total	29.425	94.701
	Indek Kepuasan		3,22

Sumber : Lampiran 2

2. Kepuasan mahasiswa terhadap keandalan pelayanan

Kepuasan mahasiswa terhadap aspek ini dapat dilihat dari angka indeks kepuasan yang diperoleh dari hasil survei pada aspek *Reliability*. Dalam hal ini diperoleh angka indeks sebesar 3,22 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
Indek Kepuasan Mahasiswa terhadap Keandalan
Pelayanan Politeknik Negeri Bali
Tahun 2020

Bobot	Kategori	Frekuensi	Nilai
4	Sangat Baik	7.148	28.592
3	Baik	21.639	64.917
2	Kurang Baik	603	1.206
1	Tidak Baik	35	35
	Total	29.425	94.750
	Indek Kepuasan		3,22

Sumber : Lampiran 2

3. Kepuasan mahasiswa terhadap daya tanggap pelayanan

Kepuasan mahasiswa terhadap aspek ini dapat dilihat dari angka indeks kepuasan yang diperoleh dari hasil survei pada aspek *Responsiveness*. Dalam hal ini diperoleh angka indeks sebesar 3,18 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
Indek Kepuasan Mahasiswa terhadap Daya Tanggap
Pelayanan Politeknik Negeri Bali
Tahun 2020

Bobot	Katagori	Frekuensi	Nilai
4	Sangat Baik	3.491	13.964
3	Baik	12.047	36.141
2	Kurang Baik	482	964
1	Tidak Baik	30	30
	Total	16.050	51.099
	Indek Kepuasan		3,18

Sumber : Lampiran 2

4. Kepuasan mahasiswa terhadap jaminan pelayanan

Kepuasan mahasiswa terhadap aspek ini dapat dilihat dari angka indeks kepuasan yang diperoleh dari hasil survei pada aspek *Assurance*. Dalam hal ini diperoleh angka indeks sebesar 3,31 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 2020

Bobot	Katagori	Frekuensi	Nilai
4	Sangat Baik	5.196	20.784
3	Baik	10.586	31.758
2	Kurang Baik	238	476
1	Tidak Baik	30	30
	Total	16.050	53.048
	Indek Kepuasan		3,31

Sumber : Lampiran 2

5. Kepuasan mahasiswa terhadap empati pelayanan

Kepuasan mahasiswa terhadap aspek ini dapat dilihat dari angka indeks kepuasan yang diperoleh dari hasil survei pada aspek *Empathy*. Dalam hal ini diperoleh angka indeks

Laporan Hasil Survei Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Pendidikan PNB Tahun 2020 sebesar 3,20 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 2020

Bobot	Katagori	Frekuensi	Nilai
4	Sangat Baik	3.914	15.656
3	Baik	11.463	34.389
2	Kurang Baik	624	1.248
1	Tidak Baik	49	49
	Total	16.050	51.342
	Indek Kepuasan		3,20

Sumber : Lampiran 2

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 3,22 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 2020

Bobot	Katagori	Frekuensi	Nilai
4	Sangat Baik	27.031	108.124
3	Baik	77.092	231.276
2	Kurang Baik	2.663	5.326
1	Tidak Baik	214	214
	Total	107.000	344.940
	Indek Tingkat Kepuasan		3,22

Sumber : Lampiran 2

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*) tersebut 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 2020

No.	Aspek Pelayanan	Harapan	Kenyataan	Perbedaan
1.	<i>Tangible</i>	3,60	3,22	0,38
2.	<i>Reability</i>	3,59	3,22	0,37
3.	<i>Responsiveness</i>	3,55	3,18	0,37
4.	<i>Assurance</i>	3,53	3,31	0,22
5.	<i>Empathy</i>	3,56	3,20	0,36
	Rata-rata	3,57	3,23	0,34

Sumber : Lampiran 2

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 0,22. 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 0,55. Hal ini berarti bahwa aspek fisik sarana dan prasarana masih jauh dari yang diharapkan oleh mahasiswa. Dimana secara keseluruhan rata-rata masih ada perbedaan sebesar 0,34.

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 indeks kepuasan yang diperoleh dari hasil survei pada BAAK. Dalam hal ini diperoleh angka indeks sebesar 3,22 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 2020

Bobot	Kategori	Frekuensi	Nilai
4	Sangat Baik	4.533	18.132
3	Baik	13.845	41.535
2	Kurang Baik	310	620
1	Tidak Baik	37	37
	Total	18.725	60.324
	Indek Tingkat Kepuasan		3,22

Sumber : Lampiran 2

2. Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan UPT-Perpustakaan

Kepuasan mahasiswa terhadap kualitas unit pelayanan ini dapat dilihat dari angka indeks kepuasan yang diperoleh dari hasil survei pada UPT-Perpustakaan. Dalam hal ini diperoleh angka indeks sebesar 3,21 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 2020

Bobot	Kategori	Frekuensi	Nilai
4	Sangat Baik	4.975	19.900
3	Baik	16.043	48.129
2	Kurang Baik	341	682
1	Tidak Baik	41	41
	Total	21.400	68.752
	Indek Tingkat Kepuasan		3,21

Sumber : Lampiran 2

3. Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Jurusan

Kepuasan mahasiswa terhadap kualitas unit pelayanan ini dapat dilihat dari angka indeks kepuasan yang diperoleh dari hasil survei pada Jurusan. Dalam hal ini diperoleh angka indeks 3,23 seperti yang terlihat pada Tabel 4.10. Angka tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Jurusan secara umum adalah baik.

Tabel 4.10
Indek Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan
Semua Jurusan
Tahun 2020

Bobot	Kategori	Frekuensi	Nilai
4	Sangat Baik	17.523	70.092
3	Baik	47.204	141.612
2	Kurang Baik	2.012	4.024
1	Tidak Baik	136	136
	Total	66.875	215.864
	Indek Tingkat Kepuasan		3,23

Sumber : Lampiran 2

Catatan : PW=3,20 AN=3,23 AK=3,21 TS=3,24 TM=3,35 TE=3,20

4.3. Mutu dan Kinerja Pelayanan

Nilai mutu dan kinerja masing-masing unit pelayanan akan ditentukan oleh indeks kepuasan pelayanannya. Adapun nilai mutu dan kinerja masing-masing unit pelayanan di Politeknik Negeri Bali pada tahun 2019-2020 adalah seperti yang terlihat pada Tabel 4.11

Tabel 4.11
Mutu dan Kinerja Unit Pelayanan
pada Politeknik Negeri Bali
Tahun 2019-2020

No.	Unit Pelayanan	IKM 2019	IKM 2020	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1.	Bag. Adm. Akademik Kemahasiswaan	3,07	3,22	B	Baik
2.	UPT-Perpustakaan	3,05	3,21	B	Baik
3.	Semua Jurusan	3,06	3,23	B	Baik
	- Jurusan Pariwisata	2,99	3,20	B	Baik
	- Jurusan Administrasi Niaga	2,94	3,23	B	Baik
	- Jurusan Akuntansi	3,01	3,21	B	Baik
	- Jurusan Teknik Sipil	3,08	3,24	B	Baik
	- Jurusan Teknik Mesin	3,24	3,35	A	Baik
	- Jurusan Teknik Elektro	3,06	3,20	B	Baik

Sumber : Lampiran 2

Dari Tabel 4.11 terlihat mutu pelayanan tahun 2020 keseluruhan adalah baik. Angka indeks tertinggi ada pada Jurusan Teknik Mesin yaitu sebesar 3,35 dan terendah ada pada Jurusan Pariwisata dan Jurusan Teknik Elektro sebesar 3,20.

BAB V PENUTUP

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan pada tahun 2020, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pendidikan di Politeknik negeri Bali secara umum adalah **“baik”** dengan indeks tingkat kepuasan mahasiswa sebesar 3,22 dan meningkat dibandingkan dengan yang diperoleh pada tahun 2019 yaitu sebesar 3,06.

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

1. Angka indeks kepuasan pelayanan pada BAAK sebesar 3,22.
2. Angka indeks kepuasan pelayanan pada UPT-Perpustakaan sebesar 3,21.
3. Angka Indeks kepuasan pelayanan pada Jurusan sebesar 3,23 dengan rincian:
 - a. Angka indeks jurusan Pariwisata sebesar 3,20
 - b. Angka indeks jurusan Administrasi Niaga sebesar 3,23
 - c. Angka indeks jurusan Akuntansi sebesar 3,21
 - d. Angka indeks jurusan Teknik Sipil sebesar 3,24
 - e. Angka indeks jurusan Teknik Mesin sebesar 3,35
 - f. Angka indeks jurusan Teknik Elektro sebesar 3,20
4. Angka Indeks kepuasan pelayanan seluruhnya sebesar 3,22.

5.2. Rekomendasi

Berdasarkan hasil survey, keseluruhan aspek pelayanan sudah baik. Jurusan Teknik Mesin memiliki tingkat kepuasan sangat baik. Dengan hasil yang telah dicapai hendaknya tingkat layanan yang telah dicapai dapat dipertahankan dan masih memungkinkan untuk ditingkatkan.

LAMPIRAN

Lampiran 1

- Google Form Survey Indeks Kepuasan Mahasiswa
- Daftar Pertanyaan (Kuisener)



SURVEY LAYANAN AKADEMIK

Survey Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Pendidikan di Politeknik Negeri Bali, Tahun 2020

Survey 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 peningkatan mutu pelayanannya. 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 nilai 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

* Required

Nama *

Your answer

NIM *

Your answer

**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 kriteria:

Harapan:

4=Sangat penting
3=Penting
2=Kurang penting
1=Tidak penting

Kenyataan:

4=Sangat Baik
3=Baik
2=Kurang Baik
1=Tidak Baik

KUESIONER

1. Aspek Fisik (*tangibles*)

Harapan				Pertanyaan	Kenyataan			
1	2	3	4	Tentang Kondisi Fisik 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 (BAK) ?				
				8. Sarana pelayanan yang digunakan di BAK ?				
				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 Perpustakaan 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 perpustakaan thp ketiadaan bh.pustaka?				

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

.....

LAMPIRAN

Lampiran 2

- Data Hasil Survey
- Hasil Analisis Data

Terhadap Kualitas Pelayanan PNB Tahun 2020

Kelamin: L, P

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

1524	Putu Meha Wulan Dew	AK	D4AM	1	P	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2,95	
1525	Mirah Artika Pradnyanti	AK	D4AM	1	P	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,03
1526	Ni Kadek Dewi Andina	AK	D3AK	1	P	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,03	
1527	Ni Kadek Rath Purnani	AK	D4AM	3	P	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3,05	
1528	Ni Putu Lisa Kumaliwati	AK	D3AK	5	P	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00	
1529	Ni Putu Anik Oktaviani L	AK	D4AM	1	P	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	1	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,08	
1530	Made Nandita Widayasa	AK	D4AM	5	P	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2,93		
1531	Dewa Ayu Widiantari	AK	D4AM	1	P	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2,98	
1532	I Dewa Gede Putra Sor	AK	D3AK	1	L	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00	
1533	Ade Desi Saglita Jayanti	AK	D4AM	7	P	3	2	3	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3,50
1534	Luh Ayu Praslistia Artan	AK	D4AM	7	P	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,05	
1535	Ni Komang Wri Aryantir	AK	D4AM	3	P	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3,81	
1536	Ni Kadek Rihva Rosviki	AK	D4AM	1	P	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3,11	
1537	Lady Biansa Manora Hi	AK	D4AM	7	P	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2,85	
1538	Oktafini Lutut Selyawa	AK	D3AK	1	P	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3,73	
1539	Ni Kadek Riska Dewayz	AK	D3AK	5	P	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3,78	
1540	Anak Agung Oka Ratna	AK	D3AK	5	P	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2,95	
1541	Ni Putu Devix Surya Ni	AK	D4AM	1	P	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3,43
1542	Bayu Pradana	AK	D3AK	3	L	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00	
1543	Putu Gede Mahesa But	AK	D4AM	3	L	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3,50	
1544	Ni Nyoman Ayu Santhi	AK	D3AK	3	P	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00	
1545	Trevhy Firdha Wahyuni	AK	D4AM	7	P	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3,15	
1546	Luh Ayu Trisna Pebrian	AK	D3AK	5	P	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,10	
1547	Putu Indah Lestari	AK	D4AM	3	P	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3,48	
1548	Ni NENGAH YULIANI	AK	D3AK	5	P	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3,38	
1549	Ni Komang Astarini	AK	D3AK	1	P	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3,68	
1550	Ni Komang Suartini	AK	D3AK	1	P	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00	
1551	Ni Made Mely Suryanin	AK	D3AK	5	P	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,10	
1552	Ni Putu Yulianti Dewi	AK	D3AK	1	P	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,15	
1553	Ni Kadek Pami Kusuma	AK	D4AM	1	P	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2,95	
1554	Divita Wahyu Pratama	AK	D4AM	1	L	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00	
1555	Luh Gede LismaDiana	AK	D4AM	3	P	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3,18	
1556	Kadek Dwi Darmayani	AK	D4AM	1	P	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3,20
1557	Ni Kadek Septiani Dewi	AK	D4AM	5	P	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00	
1558	Ni Putu Linda Christina	AK	D4AM	1	P	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3								

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

2473	KOMANG AGUS WIDY	TE	D4TO	5	L	2	2	2	1	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	2	3	2	1	3	1	3	3	1	1	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	1	2	4	4	4	2.80
2474	I Dewa Gede Permana	TE	D3TL	3	L	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.95		
2475	Ngakan made bayu pal	TE	D3TL	1	L	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.78			
2476	Gusti ayu dwinata lesta	TE	D3MI	1	P	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00			
2477	Ni Luh Novlia Yanti	TE	D3MI	1	P	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00			
2478	Vincensius Baptista I W	TE	D3MI	1	L	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.05			
2479	I Gusti Putu Agung Putr	TE	D3MI	1	L	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.10			
2480	Kadek Indra Putra Adny	TE	D3TL	1	L	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00			
2481	I Made Sugiyakta Amay	TE	D3TL	1	L	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.63			
2482	Kadek Alpida Arta Dwi	TE	D3TL	1	P	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.13			
2483	Kelut Surata	TE	D3TL	3	L	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00			
2484	Ni Made Ari Sarasuand	TE	D3TL	1	P	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.08			
2485	Ni Wayan Angella Prad	TE	D3TL	1	P	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.25			
2486	Winiris Delreppo Telaum	TE	D3TL	1	L	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00			
2487	Gusti Ayu Andrayma Ca	TE	D3MI	1	P	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.23			
2488	I Gede Guntur Saputra	TE	D3TL	3	L	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.28			
2489	andro septia praselya	TE	D4TO	1	L	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.10			
2490	I Putu Bagus Sebastiar	TE	D4TO	3	L	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.18			
2491	Giffari Nur Akbar	TE	D3TL	3	L	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.98			
2492	I Nyoman Donostia Gos	TE	D4TO	1	L	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.70			
2493	I Kadek Muliana Putra	TE	D4TO	1	L	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.53			
2494	Made Alvin Adilthya Wilj	TE	D3TL	1	L	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00			
2495	Luh Putu Nisa Sintia Da	TE	D3MI	1	P	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00			
2496	I Wayan Suparsa	TE	D3MI	1	L	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.58			
2497	Mochammad abiyu ma	TE	D3MI	1	L	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00			
2498	I Dewa Gde Anom Prrer	TE	D3MI	1	L	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.13			
2499	Made Adi Guna Dharm	TE	D4TO	1	L	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.73			
2500	I Made Suartana Dwi P	TE	D3MI	1	L	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.05			
2501	Ni Putu Mas Pramir	TE	D3TL	3	P	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.40			
2502	I Ketut Yaga Adi Ra	TE	D4TO	1	L	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.08			
2503	Rizky Gilang Dwi W	TE	D4TO	1	L	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.15			
2504	Putu Imanuel Jodi S	TE	D3MI	1	L	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.98			
2505	Kadek andika mah	TE	D4TO	3	L	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.75			
2506	I kadek sony dwi sa	TE	D4TO	3	L	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.95			
2507	I Made Deva Antari	TE	D3MI	1	L	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00			
2508	Dewa Gede Adi Dw	TE	D3MI	1	L	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.90			
2509	I Kadek Rama Sury	TE	D3MI	1	L	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.50			
2510	Kadek andika mah	TE	D4TO	3	L	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.75			
2511	Ni Kadek Rahayu L	TE	D4TO	3	P	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00			
2512	Ni Kadek Ita Restia	TE	D3MI	1	P	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.08			
2513	Ni Putu Lily Chandr	TE	D3MI	1	P	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.75			
2514	Maria Ilih Friyani	TE	D3MI	1	P	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.50			
2515	I Kadek Angga Dwi	TE	D3MI	1	L	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.03			
2516	Gede Rama Weda	TE	D4TO	3	L	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.63			
2517	I Gede Sumanlara	TE	D3MI	1	L	3	3	3	3																																					

[illegible]

[illegible]

Jurusan: PW, AN, AK, TS, TM, TE
Semester: 1,3,5,7
Kelamin: L, P

[illegible]

[illegible]

[illegible]

178	Ni Putu Pande Ria Muli	PW	D3HTL	1	P	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
-----	------------------------	----	-------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

2348	I Made Pande Trisri	TM	D3TPTU	1	L	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	3	4	4	4	4	3	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3,33	
2349	Komang Suyadnya	TM	D3TPTU	1	L	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3,40	
2350	I Komang Bagus A	TM	D3TPTU	1	L	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,05			
2351	I Putu Prayana	TM	D3TPTU	1	L	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3,60			
2352	I Gusti Agung Adith	TM	D3TM	3	L	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3,98			
2353	I Putu Angga Setia	TM	D4TRUE_ME	1	L	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,05			
2354	I Made Gede Kariarta	TM	D3TPTU	1	L	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00			
2355	I Putu Erik Setiawan	TM	D3TPTU	1	L	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,23			
2356	I Komang Artha Kusum	TM	D3TPTU	1	L	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00			
2357	Komang yudha triguna	TM	D3TM	3	L	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00			
2358	I Putu Raharjadi Putra	TM	D3TPTU	1	L	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3,95		
2359	I Putu Bagus Dharma Y	TM	D3TPTU	1	L	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,10			
2360	I PUTU HENDRA SWA	TM	D3TM	3	L	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00			
2361	I putu krisna	TM	D3TPTU	1	L	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00			
2362	I Gede Aditya Permana	TM	D3TPTU	1	L	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3,40		
2363	I Putu Gede Dwipayana	TM	D3TPTU	1	L	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3,80		
2364	I Wayan Artana	TM	D3TPTU	1	L	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3,63		
2365	I Made Hendra Adi Win	TM	D3TPTU	1	L	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,08		
2366	K satriya Dwi putra	TM	D3TPTU	1	L	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3,45		
2367	I MADE RIKI SETIAWA	TM	D3TPTU	1	L	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3,73
2368	I wayan pertama jaya	TM	D3TPTU	1	L	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00		
2369	Deo Anggara	TM	D3TPTU	5	L	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00		
2370	I Nyoman Panji Gumilar	TM	D3TPTU	1	L	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3,93	
2371	Komang peter satriawa	TM	D3TPTU	1	L	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,28		
2372	I Nyoman Wahyu Aris C	TM	D3TPTU	1	L	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,20		
2373	I Kadek Indra Dharma Ki	TM	D3TPTU	5	L	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3,28	
2374	I Made Sudiatmika	TM	D3TPTU	1	L	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3,38	
2375	I Putu Gede Arya Surya	TM	D3TPTU	5	L	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00		
2376	I Gede Berata Santika	TM	D3TPTU	1	L	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3,53	
2377	I Dewa Made Rryan Ma	TM	D3TPTU	1	L	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	
2378	Ubaedillah	TM	D3TM	1	L	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3,13	
2379	I Putu Gede Arya Surya	TM	D3TPTU	5	L	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00		
2380	Gusti Ngurah Ersandya	TM	D3TM	3	L	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,35		
2381	I Made Rai Nopa Adi Si	TM	D3TPTU	5	L	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3,48
2382	I Kadek Sumaryana	TM	D3TPTU	1	L	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3,03	
2383	Putu Yudi Mahendra	TM	D3TPTU	1	L	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00		
2384	I Kadek Paradita Wibaw	TM	D3TM	1	L	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,08		
2385	I GEDE SATHYA SURY	TM	D3TM	5	L	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00	
2386	Yongki linggar pangest	TM	D3TM	5	L	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3,28		
2387	I Made Mertayadi	TM	D4TRUE_ME	1	L	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,05		
2388	I Komang Ariawan	TM	D3TPTU	1	L	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3,70	
2389	Putu Agus Permata Da	TM	D3TM	3	L	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3,85	
2390	I Gede Artha Wiguna	TM	D3TM	1	L	4																																									

[illegible]

2472	Putu Adhitya Santika Dwi P	TE	D4TO	5	L	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2473	KOMANG AGUS WIDYANINGRAT	TE	D4TO	5	L	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2474	I Dewe Gede Permana	TE	D3TL	3	L	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2475	Ngakan made bayu palang	TE	D3TL	1	L	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2476	Gusti ayu dwinata lesta	TE	D3MI	1	P	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
2477	Ni Luh Novita Yanti	TE	D3MI	1	P	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2478	Vincensius Baptista I Wayan	TE	D3MI	1	L	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2479	I Gusti Putu Agung Putra	TE	D3MI	1	L	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2480	Kadek Indra Putra Adnyana	TE	D3TL	1	L	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
2481	I Made Suglyakta Arna	TE	D3TL	1	L	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2482	Kadek Alpida Aria Dwi	TE	D3TL	1	P	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2483	Ketut Surata	TE	D3TL	3	L	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2484	Ni Made Ari Sarasuandari	TE	D3TL	1	P	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2485	Ni Wayan Angglia Pradipta	TE	D3TL	1	P	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2486	Winris Delpredo Telaum	TE	D3TL	1	L	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2487	Gusti Ayu Andrayma Candra	TE	D3MI	1	P	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
2488	I Gede Guntur Saputra	TE	D3TL	3	L	4	4																																

[illegible]

[illegible]

[illegible]

Tingkat kepuasan terhadap seluruh layanan PNB			
Bobot	Kategori	Frek	Nilai
4	Sangat baik	27.031	108.124
3	Baik	77.092	231.276
2	Kurang Baik	2.663	5.326
1	Tidak Baik	214	214
	Total	107.000	344.940
	Kepuasan thd PNB	3,22	(Baik)

Tingkat kepuasan terhadap layanan Jurusan			
Bobot	Kategori	Frek	Nilai
4	Sangat baik	17.523	70.092
3	Baik	47.204	141.612
2	Kurang Baik	2.012	4.024
1	Tidak Baik	136	136
	Total	66.875	215.864
	Kepuasan thd Jurusan	3,23	(Baik)

Tingkat kepuasan terhadap layanan BAAK			
Bobot	Kategori	Frek	Nilai
4	Sangat baik	4.533	18.132
3	Baik	13.845	41.535
2	Kurang Baik	310	620
1	Tidak Baik	37	37
	Total	18.725	60.324
	Kepuasan thd BAAK	3,22	(Baik)

Tingkat kepuasan terhadap layanan Perpustakaan			
Bobot	Kategori	Frek	Nilai
4	Sangat baik	4.975	19.900
3	Baik	16.043	48.129
2	Kurang Baik	341	682
1	Tidak Baik	41	41
	Total	21.400	68.752
	Kepuasan thd Perpustakaan	3,21	(Baik)

Tingkat kepuasan dari aspek Tangibles			
Bobot	Kategori	Frek	Nilai
4	Sangat baik	7.282	29.128
3	Baik	21.357	64.071
2	Kurang Baik	716	1.432
1	Tidak Baik	70	70
	Total	29.425	94.701
	Kepuasan dari aspek Tangibles	3,22	(Baik)

Tingkat kepuasan dari aspek Reliability			
Bobot	Kategori	Frek	Nilai
4	Sangat baik	7.148	28.592
3	Baik	21.639	64.917
2	Kurang Baik	603	1.206
1	Tidak Baik	35	35
	Total	29.425	94.750
	Kepuasan dari aspek Reliability	3,22	(Baik)

Tingkat kepuasan dari aspek Responsiveness			
Bobot	Kategori	Frek	Nilai
4	Sangat baik	3.491	13.964
3	Baik	12.047	36.141
2	Kurang Baik	482	964
1	Tidak Baik	30	30
	Total	16.050	51.099
	Kepuasan dari aspek Responsiveness	3,18	(Baik)

Tingkat kepuasan dari aspek Assurance			
Bobot	Kategori	Frek	Nilai
4	Sangat baik	5.196	20.784
3	Baik	10.586	31.758
2	Kurang Baik	238	476
1	Tidak Baik	30	30
	Total	16.050	53.048
	Kepuasan dari aspek Assurance	3,31	(Sangat Baik)

Tingkat kepuasan dari aspek Empaty			
Bobot	Katagori	Frek	Nilai
4	Sangat baik	3.914	15.656
3	Baik	11.463	34.389
2	Kurang Baik	624	1.248
1	Tidak Baik	49	49
	Total	16.050	51.342
	Kepuasan dari aspek Empaty	3,20	(Baik)