

**Sistem Penjaminan Mutu Internal
Politeknik Negeri Bali**

TAHUN : 2021

LAPORAN SURVEY LAYANAN AKADEMIK



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

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN

SURVEI TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN PENDIDIKAN POLITEKNIK NEGERI BALI TAHUN 2021

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 2021

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 2675 orang dari 6 Jurusan. Pelaksanaan survei dilakukan oleh 8 orang surveyor dengan menggunakan kuesioner pada tanggal 7 Oktober – 7 November 2021.

Hasil survei pada tahun 2021 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 2021" 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 2021
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 2021. Kemudian pengambilan data di lapangan pada bulan Oktober - November 2021.

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 2019/2021 di semua jurusan. Pengambilan sampel dilakukan secara non probabilitas dengan metode *Purposive Sampling* pada enam program studi. Kuisioner yang disebarakan 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	142
2.	Administrasi Niaga	2
3.	Akuntansi	166
4.	Teknik Sipil	71
5.	Teknik Mesin	70
6.	Teknik Elektro	26
	Total	477

Sumber : Lampiran 2.

Tabel 2.3
Responden Menurut Semester

No.	Tingkatan Semester	Jumlah (orang)
1.	Semester II	270
2.	Semester IV	120
3.	Semester VI	83
4.	Semester VIII	4
	Total	477

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”.

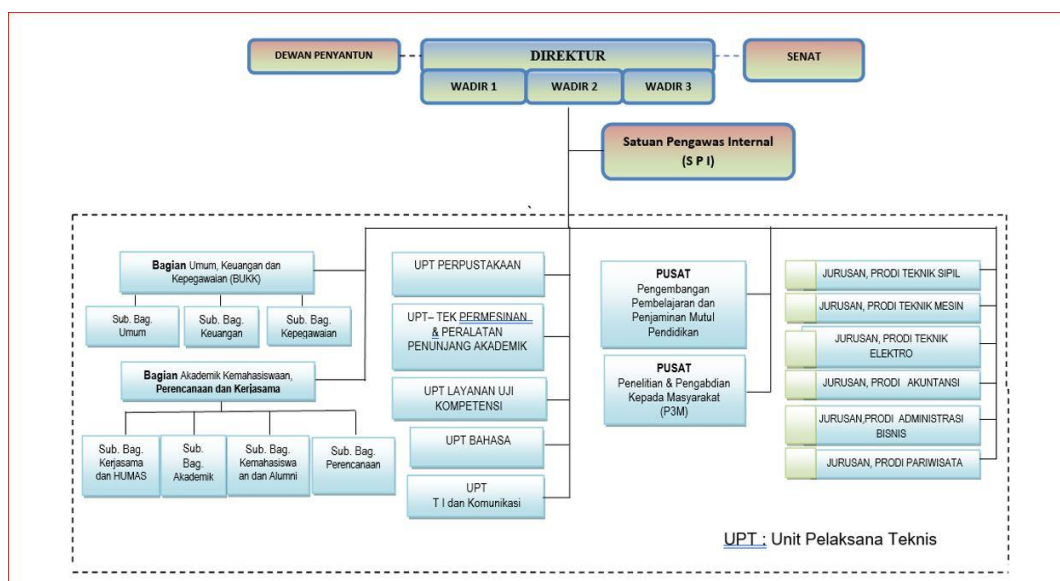
3.2. Misi Politeknik Negeri Bali

- 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 3,12 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 2021

Bobot	Kategori	Frekuensi	Nilai
4	Sangat Baik	864	3.456
3	Baik	4.171	12.513
2	Kurang Baik	212	424
1	Tidak Baik	-	-
	Total	5.247	16.393
	Indek Kepuasan		3,12

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 3,15 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 2021

Bobot	Kategori	Frekuensi	Nilai
4	Sangat Baik	973	3.892
3	Baik	4.070	12.210
2	Kurang Baik	204	408
1	Tidak Baik	-	-
	Total	5.247	16.510
	Indek Kepuasan		3,15

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 3,09 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 2021

Bobot	Katagori	Frekuensi	Nilai
4	Sangat Baik	413	1.652
3	Baik	2.299	6.897
2	Kurang Baik	150	300
1	Tidak Baik	-	-
	Total	2.862	8.849
	Indek Kepuasan		3,09

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 3,24 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 2021

Bobot	Katagori	Frekuensi	Nilai
4	Sangat Baik	758	3.032
3	Baik	2.031	6.093
2	Kurang Baik	73	146
1	Tidak Baik	-	-
	Total	2.862	9.271
	Indek Kepuasan		3,24

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 2021 sebesar 3,11 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 2021

Bobot	Katagori	Frekuensi	Nilai
4	Sangat Baik	483	1.932
3	Baik	2.201	6.603
2	Kurang Baik	178	356
1	Tidak Baik	-	-
	Total	2.862	8.891
	Indek Kepuasan		3,11

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 3,14 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 2021

Bobot	Katagori	Frekuensi	Nilai
4	Sangat Baik	3.491	13.964
3	Baik	14.772	44.316
2	Kurang Baik	817	1.634
1	Tidak Baik	-	-
	Total	19.080	59.914
	Indek Tingkat Kepuasan		3,14

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 2021

No.	Aspek Pelayanan	Harapan	Kenyataan	Perbedaan
1.	<i>Tangible</i>	3,59	3,12	0,47
2.	<i>Reability</i>	3,57	3,15	0,42
3.	<i>Responsiveness</i>	3,52	3,09	0,43
4.	<i>Assurance</i>	3,52	3,24	0,28
5.	<i>Empathy</i>	3,52	3,11	0,41
	Rata-rata	3,14	3,54	0,40

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 0,28. 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 0,47. 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 0,40.

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 2021

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 3,15 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 2021

Bobot	Kategori	Frekuensi	Nilai
4	Sangat Baik	626	2.504
3	Baik	3.119	9.357
2	Kurang Baik	71	142
1	Tidak Baik	-	-
	Total	3.816	12.003
	Indek Tingkat Kepuasan		3,15

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 3,14 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 2021

Bobot	Kategori	Frekuensi	Nilai
4	Sangat Baik	2.297	9.188
3	Baik	9.050	27.150
2	Kurang Baik	578	1.156
1	Tidak Baik	-	-
	Total	11.925	37.494
	Indek Tingkat Kepuasan		3,14

Sumber : Lampiran 2

Catatan : PW=3,11 AN=3,05 AK=3,13 TS=3,19 TM=3,17 TE=3,14

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 2019-2021 adalah seperti yang terlihat pada Tabel 4.11

Tabel 4.11
Mutu dan Kinerja Unit Pelayanan
pada Politeknik Negeri Bali
Tahun 2019-2021

No.	Unit Pelayanan	IKM 2020	IKM 2021	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1.	Bag. Adm. Akademik Kemahasiswaan	3,22	3,12	B	Baik
2.	UPT-Perpustakaan	3,21	3,15	B	Baik
3.	Semua Jurusan	3,23	3,14	B	Baik
	- Jurusan Pariwisata	3,20	3,11	B	Baik
	- Jurusan Administrasi Niaga	3,23	3,05	B	Baik
	- Jurusan Akuntansi	3,21	3,13	B	Baik
	- Jurusan Teknik Sipil	3,24	3,19	B	Baik
	- Jurusan Teknik Mesin	3,35	3,17	B	Baik
	- Jurusan Teknik Elektro	3,20	3,14	B	Baik

Sumber : Lampiran 2

Dari Tabel 4.11 terlihat mutu pelayanan tahun 2021 keseluruhan adalah baik. Angka indeks tertinggi ada pada Jurusan Teknik Sipil yaitu sebesar 3,19 dan terendah ada pada Jurusan Administrasi Niaga sebesar 3,05.

BAB V PENUTUP

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan pada tahun 2021, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pendidikan di Politeknik negeri Bali secara umum adalah **“baik”** dengan indek tingkat kepuasan mahasiswa sebesar 3,14 dan menurun dibandingkan dengan yang diperoleh pada tahun 2019 yaitu sebesar 3,22.

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

1. Angka indek kepuasan pelayanan pada BAAK sebesar 3,12.
2. Angka indek kepuasan pelayanan pada UPT-Perpustakaan sebesar 3,15.
3. Angka IndeK kepuasan pelayanan pada Jurusan sebesar 3,14 dengan rincian:
 - a. Angka indek jurusan Pariwisata sebesar 3,11
 - b. Angka indek jurusan Administras Niaga sebesar 3,05
 - c. Angka indek jurusan Akuntansi sebesar 3,13
 - d. Angka indek jurusan Teknik Sipil sebesar 3,19
 - e. Angka indek jurusan Teknik Mesin sebesar 3,17
 - f. Angka indek jurusan Teknik Elektro sebesar 3,14
4. Angka IndeK kepuasan pelayanan seluruhnya sebesar 3,14.

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 (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 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 fisik 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

Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan PNB Tahun 2021

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

Res.	Nama	Jur	Prodi	SM	L/P	KENYATAAN																																								Item	Jur				
						Tangibles											Reliability											Responsiveness						Assurance						Empaty											
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6						
1	Anak Agung Istri R	AK	D3-AK	2	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	3	3	3,00					
2	Chindy Febriyanti	AK	D3-AK	2	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	3	3	3		3,05			
3	Desak Made Trisna	AK	D3-AK	2	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	3	3	3		3,00			
4	Dewa Ayu Yanies S	AK	D3-AK	2	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	3	3	3		2,98			
5	Diandra Venus Par	AK	D3-AK	2	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	3	3	3		2,93			
6	Gede Ryan Bayu S	AK	D3-AK	4	L	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	4		2,63			
7	I Dewa Gede Putra	AK	D3-AK	2	L	3	3	3	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	3	3	3	3	3	3	3		3	2,95		
8	I Gede Agus Wisnu	AK	D3-AK	2	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	3		3	3,00		
9	I Gede Nuada	AK	D3-AK	2	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	3		3	3,00		
10	I Gusti Agung Ketu	AK	D3-AK	2	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	3	3	3		3	3	3,03	
11	I Putu Agus Dana A	AK	D3-AK	2	L	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3		3,65			
12	I Putu Eka Adinata	AK	D3-AK	4	L	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	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		3	3	3,03	
13	I Putu Sedana	AK	D3-AK	2	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	3		3	3	3,00	
14	Ida Ayu Putu Winda	AK	D3-AK	2	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	3	3	3		3	3	3,03	
15	Kadek Diana Putri	AK	D3-AK	2	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	3	3	3		3	3	3,00	
16	Kadek Dwi Arika Pu	AK	D3-AK	4	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	3	3	3		3	3	3,00	
17	Komang Oka Wibis	AK	D3-AK	2	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	3		3	3	3	3,00
18	Komang Windy Nar	AK	D3-AK	2	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	3	3	3		3	3	3	3,10
19	Luh Gede Sri Pradr	AK	D3-AK	6	P	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	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		3	3	3	3,08
20	Luh Putu Julia Hap	AK	D3-AK	2	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	3	3	3		3	3	3	3,00
21	Luhtu Ayu Mas Fur	AK	D3-AK	2	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	3	3	3		3	3	3	3,05
22	Made Bagus Arya S	AK	D3-AK	4	L	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	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	2,93
23	Maria Yasinta Apria	AK	D3-AK	2	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	3	3	3		3	3	3	3,00
24	Ni Kadek Andira As	AK	D3-AK	2	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	3	3	3		3	3	3	3,55
25	Ni Kadek Ayu Garir	AK	D3-AK	4	P	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	3	3	3	3	3	3	3	3		3	3	3	2,95
26	Ni Kadek Caitanya	AK	D3-AK	2	P	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3</																													

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

3,20	
3,08	
3,00	
3,05	
3,25	
2,63	
2,55	
2,98	
3,00	
3,73	
3,00	
2,65	
3,08	
4,00	
3,00	
3,18	
3,00	
3,45	
3,93	
3,95	
3,08	
3,00	
2,83	
3,08	
3,00	
3,05	
3,38	
3,65	
3,00	
3,73	
3,00	
3,00	
3,03	
3,10	
2,95	
3,13	
2,83	
3,93	
3,33	
3,03	
3,00	
3,03	
3,03	
4,00	
3,33	
3,95	
3,10	
2,93	
3,08	
3,10	
2,93	
3,00	
3,13	

364	I Putu Hendra Swa	TM	D3-TM	4	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	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	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]

470	Ni Kadek Wahyunir	TS	D4-MPK	2	P	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3,33	
471	Ni Komang Dita Sty	TS	D4-MPK	6	P	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,10	
472	Ni luh ayu ratna sar	TS	D4-MPK	6	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	3	3	3,00	
473	Ni Putu Wulan Arist	TS	D4-MPK	6	P	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3,20	
474	Open Putra Jaya L4	TS	D4-MPK	2	L	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3,75	
475	Pande Putu Dimas	TS	D4-MPK	6	L	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3,78	
476	Putu Kristina Dwi C	TS	D4-MPK	2	P	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	2	4	3	2	2	2	3	3	3	2	4	3	3	2	2	4	3	3	4	2	3	3	3	4	3	2,83		
477	Putu Linda Handay	TS	D4-MPK	6	P	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2,53
Rerata item						3,13	3,07	3,14	3,07	3,14	3,16	3,12	3,12	3,16	3,15	3,10	3,20	3,13	3,20	3,16	3,16	3,11	3,14	3,11	3,10	3,15	3,14	3,10	3,03	3,10	3,12	3,08	3,12	3,33	3,25	3,23	3,26	3,17	3,20	2,98	3,12	3,13	3,14	3,14	3,13	3,14	
						Tangible						Reability						Responsibility						Assurance						Empaly																	
						3,12						3,15						3,09						3,24						3,11						3,14											

Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan PNB Tahun 2021

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

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

3,38	
3,83	
4,00	
3,93	
3,95	
3,90	
3,38	
3,63	
3,28	
4,00	
3,25	
3,85	
3,28	
4,00	
3,18	
3,98	
3,00	
3,88	
4,00	
4,00	
3,63	
3,00	
4,00	
3,95	
3,00	
3,68	
3,38	
4,00	
3,00	
4,00	
3,23	
3,00	
3,35	
3,18	
3,45	
3,28	
3,85	
4,00	
3,53	
4,00	
3,08	
3,70	
3,05	
4,00	
3,13	
4,00	
3,93	
3,83	
3,08	
3,00	
3,85	
3,00	
3,28	

3,00
3,40
3,53
3,00
3,03
3,10
3,58
3,00
3,35
3,00
3,00
3,58
3,03
3,23
3,43
3,03
3,85
3,58
3,00
3,33
3,00
3,65
3,00
3,98
4,00
3,45
3,28
3,00
3,33
2,70
3,73
4,00
1,00
3,10
4,00
3,88
3,00
4,00
3,80
3,23
3,00
3,60
3,53
3,63
4,00
3,00
3,88
3,88
3,03
4,00
4,00
3,45
4,00

417	I Komang Deny cahyad	TS	D3-TS	4	L	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3		
418	I Made Adi Wira Gana	TS	D3-TS	2	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		
419	I Made Rai Ari Swabaw	TS	D3-TS	2	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		
420	I Nyoman Leoko	TS	D3-TS	2	L	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3		
421	I Putu Gde Dharma Pra	TS	D3-TS	6	L	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3		
422	I Wayan Aditya Dana P	TS	D3-TS	2	L	3	3	4	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		
423	I Wayan Restu Kumara	TS	D3-TS	2	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		
424	Ida Bagus Agung Wirad	TS	D3-TS	2	L	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	
425	Ida Bagus Gede Bayu V	TS	D3-TS	2	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		
426	Joel hiskia purba	TS	D3-TS	2	L	4	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		
427	Kadek Yudhi Nindra	TS	D3-TS	4	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		
428	Komang Abdi Yoga Ang	TS	D3-TS	2	L	3	3	3	4	4	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	3	3	3	3		
429	Komang Ayu Srinadi	TS	D3-TS	6	P	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
430	M Yasin Rizkillah Akbar	TS	D3-TS	2	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	3	3	4	4	4	3	
431	Muhammad Aridho	TS	D3-TS	2	L	4	4	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	4	4	4	4		
432	Ni Kadek Mulyanti	TS	D3-TS	2	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	3	3		
433	Ni Komang Melia Ayun	TS	D3-TS	4	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
434	Ni Luh Putu Nada Patri	TS	D3-TS	6	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
435	Ni Nyoman Sri Ayu Pra	TS	D3-TS	4	P	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
436	Ni Nyoman Sri Ayu Pra	TS	D3-TS	4	P	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
437	Ni Putu Diah Widya Wa	TS	D3-TS	6	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
438	Ni Putu Riskayanti	TS	D3-TS	4	P	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	
439	Ni Wayan Tika Agustini	TS	D3-TS	6	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	3	3		
440	Putu Adi Suryawan Giri	TS	D3-TS	2	L	4	4	4	4	4	4	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		
441	Putu Agus Adialmika Sa	TS	D3-TS	2	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																

470	Ni Kadek Wahyunir	TS	D4-MPK	2	P	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3,68		
471	Ni Komang Dita Sty	TS	D4-MPK	6	P	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3,35			
472	Ni luh ayu ratna sar	TS	D4-MPK	6	P	4	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	3,28				
473	Ni Putu Wulan Arist	TS	D4-MPK	6	P	4	4	4	4	4	4	4	4	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	3,93				
474	Open Putra Jaya L	TS	D4-MPK	2	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	4,00				
475	Pande Putu Dimas	TS	D4-MPK	6	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	4,00				
476	Putu Kristina Dwi C	TS	D4-MPK	2	P	4	4	4	4	3	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	3,93				
477	Putu Linda Handay	TS	D4-MPK	6	P	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3,38		
Rerata item						3,69	3,69	3,71	3,70	3,50	3,55	3,50	3,53	3,52	3,54	3,56	3,67	3,66	3,69	3,52	3,54	3,60	3,57	3,50	3,52	3,48	3,51	3,55	3,59	3,54	3,53	3,47	3,46	3,55	3,56	3,54	3,54	3,49	3,44	3,63	3,48	3,55	3,52	3,50	3,47	3,55
						Tangible										Reability										Responsibility					Assurance					Empaty										
						3,59										3,57										3,52					3,52					3,52						3,54				

Tingkat kepuasan terhadap seluruh layanan PNB			
Bobot	Kategori	Frek	Nilai
4	Sangat baik	3.491	13.964
3	Baik	14.772	44.316
2	Kurang Baik	817	1.634
1	Tidak Baik	-	-
	Total	19.080	59.914
	Kepuasan thd PNB	3,14	(Baik)

Tingkat kepuasan terhadap layanan Jurusan			
Bobot	Kategori	Frek	Nilai
4	Sangat baik	2.297	9.188
3	Baik	9.050	27.150
2	Kurang Baik	578	1.156
1	Tidak Baik	-	-
	Total	11.925	37.494
	Kepuasan thd Jurusan	3,14	(Baik)

Tingkat kepuasan terhadap layanan BAAK			
Bobot	Kategori	Frek	Nilai
4	Sangat baik	568	2.272
3	Baik	2.603	7.809
2	Kurang Baik	168	336
1	Tidak Baik	-	-
	Total	3.339	10.417
	Kepuasan thd BAAK	3,12	(Baik)

Tingkat kepuasan terhadap layanan Perpustakaan			
Bobot	Kategori	Frek	Nilai
4	Sangat baik	626	2.504
3	Baik	3.119	9.357
2	Kurang Baik	71	142
1	Tidak Baik	-	-
	Total	3.816	12.003
	Kepuasan thd Perpustakaan	3,15	(Baik)

Tingkat kepuasan dari aspek Tangibles			
Bobot	Katagori	Frek	Nilai
4	Sangat baik	864	3.456
3	Baik	4.171	12.513
2	Kurang Baik	212	424
1	Tidak Baik	-	-
	Total	5.247	16.393
	Kepuasan dari aspek Tangibles	3,12	(Baik)

Tingkat kepuasan dari aspek Reliability			
Bobot	Katagori	Frek	Nilai
4	Sangat baik	973	3.892
3	Baik	4.070	12.210
2	Kurang Baik	204	408
1	Tidak Baik	-	-
	Total	5.247	16.510
	Kepuasan dari aspek Reliability	3,15	(Baik)

Tingkat kepuasan dari aspek Responsiveness			
Bobot	Katagori	Frek	Nilai
4	Sangat baik	413	1.652
3	Baik	2.299	6.897
2	Kurang Baik	150	300
1	Tidak Baik	-	-
	Total	2.862	8.849
	Kepuasan dari aspek Responsiveness	3,09	(Baik)

Tingkat kepuasan dari aspek Assurance			
Bobot	Katagori	Frek	Nilai
4	Sangat baik	758	3.032
3	Baik	2.031	6.093
2	Kurang Baik	73	146
1	Tidak Baik	-	-
	Total	2.862	9.271
	Kepuasan dari aspek Assurance	3,24	(Baik)

Tingkat kepuasan dari aspek Empaty			
Bobot	Katagori	Frek	Nilai
4	Sangat baik	483	1.932
3	Baik	2.201	6.603
2	Kurang Baik	178	356
1	Tidak Baik	-	-
	Total	2.862	8.891
	Kepuasan dari aspek Empaty	3,11	(Baik)

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