



PNB

## UNIT PENJAMINAN MUTU AKADEMIK

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

E-mail: upma\_pnb@yahoo.co.id



ISO 9001

# LAPORAN SURVEI TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN PENDIDIKAN POLITEKNIK NEGERI BALI TAHUN 2018



### OLEH

I Komang Sugiarta, SE.,MMA  
Ketut Wiwin Andayani, ST.,MT  
Ida Bagus Putu Sukadana, ST.,MT  
I Wayan Siwantara, SE.,MM  
Gede Yasada, ST,M.Si  
Ni Ketut Bagiasuti, SH.,MH  
I Made Ariana, SE.,M.Si,Ak  
I Wayan Suasnawa, ST.,MT



**POLITEKNIK NEGERI BALI  
2018**

## **LEMBAR PENGESAHAN**

### **LAPORAN**

#### **SURVEI TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN PENDIDIKAN POLITEKNIK NEGERI BALI TAHUN 2018**

##### **Tim Surveyor**

- Ketua : I Komang Sugiarta, SE.,MMA  
Sekretaris : Ketut Wiwin Andayani, ST.,MT  
Anggota :
1. Ida Bagus Putu Sukadana, ST.,MT
  2. I Wayan Siwantara, SE.,MM
  3. Gede Yasada, ST.,M.Si
  4. Ni Ketut Bagiasuti, 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, 30 April 2018

Mengetahui,  
Pembantu Direktur I

Dilaporkan oleh,  
Ketua UPMA

(I Putu Mertha Astawa, SE.,MM)

(I Komang Sugiarta, SE.,MMA)

## 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 Manajemen Mutu sesuai persyaratan ISO 9001:2008.

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 17-21 April 2018.

Hasil survei pada tahun 2018 ini, memperlihatkan rata-rata angka indeks kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan pendidikan Politeknik Negeri Bali sebesar **3,05**. Dimana aspek jaminan pelayanan (*Assurance*) mendapatkan peringkat paling tinggi yaitu sebesar 3,16 dan aspek empati (*Emphaty*) mendapatkan peringkat paling rendah yaitu 2,97. Namun jika dilihat dari tiga unit kerja yang disurvei (BAAK, Perpustakaan, Jurusan), maka terlihat pelayanan di Bagian Administrasi Akademik Kemahasiswaan mendapat peringkat paling tinggi yaitu 3,06. Kemudian pelayanan di Perpustakaan 3,05 dan Jurusan sebesar 3,04. 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 2,51-3,3), namun masih dibawah target Renstra tahun 2018 yaitu 3,4.

Oleh karena itu, diharapkan agar semua unit pelayanan dapat meningkatkan kualitas pelayanannya pada tahun 2018 karena angka indeks tahun ini masih dibawah target Renstra. Walaupun bila dibandingkan dengan hasil survei pada tahun 2017 yaitu sebesar 2,92 capaian tahun ini menunjukkan adanya peningkatan yaitu sebesar 3,05.

## **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 2018" 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, 30 April 2018  
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 terhadap implementasi Manajemen Mutu ISO 9001:2008 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 pada bulan Pebruari 2018. Kemudian pelaksanaan uji coba alat ukur pada bulan Maret 2018, dan pengambilan data di lapangan pada bulan April 2018.

## 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 pisik (*tangible*). Pada survei ini, kelima variabel tersebut digunakan untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Bagian Administasi 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	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,03 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 - 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,3	62,51 - 81,35	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

### 2.3. Populasi dan Sampel

Populasi dalam pengukuran ini adalah seluruh mahasiswa PNB tahun 2017/2018 di semua jurusan. Pengambilan sampel dilakukan secara non probabilitas dengan metode *Purposive Sampling* pada enam program studi. Kuisioner yang disebarakan sebagai sample



adalah sebanyak 532. 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	103
2.	Administrasi Niaga	106
3.	Akuntansi	149
4.	Teknik Sipil	92
5.	Teknik Mesin	24
6.	Teknik Elektro	58
	Total	532

Sumber : Lampiran 2.

Tabel 2.3  
Responden Menurut Semester

No.	Tingkatan Semester	Jumlah (orang)
1.	Semester II	300
2.	Semester IV	188
3.	Semester VIII	44
	Total	532

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 katagori 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”.

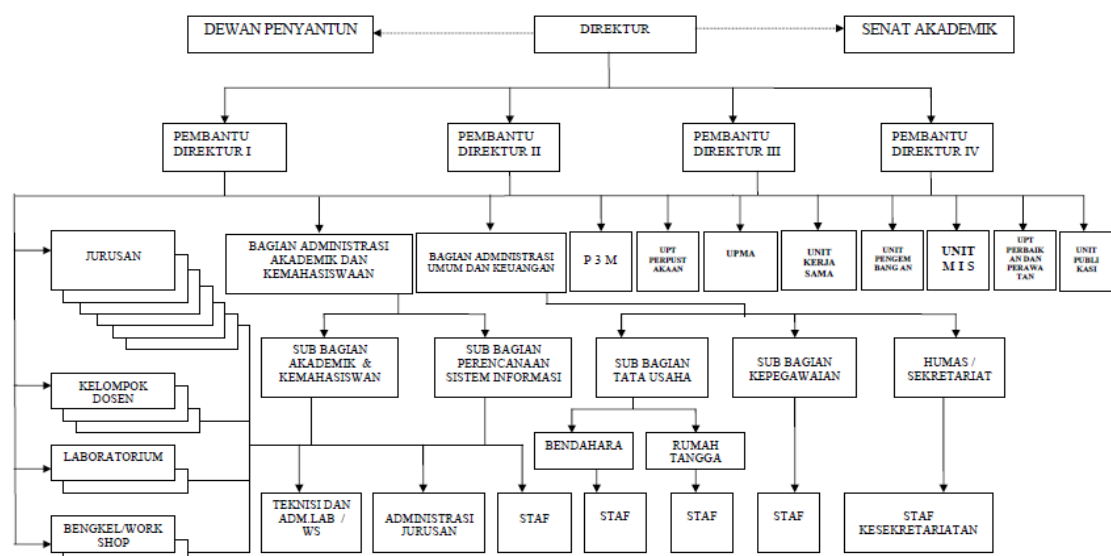
### 3.2. Misi Politeknik Negeri Bali

- 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 Pembantu 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 3,03 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 2018

Bobot	Kategori	Frekuensi	Nilai
4	Sangat Baik	1.087	4.348
3	Baik	3.931	11.793
2	Kurang Baik	756	1.512
1	Tidak Baik	78	78
	Total	5.852	17.731
	Indek Kepuasan		3,03

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 3,06 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 2018

Bobot	Kategori	Frekuensi	Nilai
4	Sangat Baik	1.019	4.076
3	Baik	4.238	12.714
2	Kurang Baik	543	1.084
1	Tidak Baik	53	53
	Total	5.852	17.927
	Indek Kepuasan		3,06

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 3,00 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 2018

Bobot	Katagori	Frekuensi	Nilai
4	Sangat Baik	442	1.768
3	Baik	2.336	7.008
2	Kurang Baik	387	774
1	Tidak Baik	27	27
	Total	3.192	9.577
	Indek Kepuasan		3,00

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 3,16 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 2018

Bobot	Katagori	Frekuensi	Nilai
4	Sangat Baik	739	2.956
3	Baik	2.242	6.726
2	Kurang Baik	189	378
1	Tidak Baik	22	22
	Total	3.192	10.082
	Indek Kepuasan		3,16

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 sebesar 2,97 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 2018

Bobot	Kategori	Frekuensi	Nilai
4	Sangat Baik	501	2.004
3	Baik	2.139	6.417
2	Kurang Baik	512	1.024
1	Tidak Baik	40	40
	Total	3.192	9.485
	Indek Kepuasan		2,97

Sumber : Lampiran 2

## 6. Kepuasan mahasiswa terhadap semua aspek pelayanan

Kepuasan mahasiswa terhadap semua aspek pelayanan dapat dilihat dari angka indeks kepuasan yang diperoleh dari hasil survei pada semua aspek kualitas pelayanan (*Reability, Assurane, Responsiveness, Empathy, Tangible*). Dalam hal ini diperoleh angka indeks sebesar 3,05 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 2018

Bobot	Kategori	Frekuensi	Nilai
4	Sangat Baik	3.788	15.152
3	Baik	14.886	44.658
2	Kurang Baik	2.386	4.772
1	Tidak Baik	220	220
	Total	21.280	64.802
	Indek Tingkat Kepuasan		3,05

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 2018

No.	Aspek Pelayanan	Harapan	Kenyataan	Perbedaan
1.	<i>Tangible</i>	3,76	3,03	0,73
2.	<i>Reability</i>	3,77	3,06	0,71
3.	<i>Responsiveness</i>	3,73	3,00	0,73
4.	<i>Assurance</i>	3,73	3,16	0,57
5.	<i>Empathy</i>	3,75	2,97	0,78
	Rata-rata	3,75	3,04	0,70

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 0,57. 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 empati (*empathy*) yaitu sebesar 0,78. Hal ini berarti bahwa perhatian yang diberikan kepada mahasiswa dalam pelaksanaan pelayanan masih jauh dari yang diharapkan oleh mahasiswa. Dimana secara keseluruhan rata-rata masih ada perbedaan sebesar 0,70.

## 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 3,06 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 2018

Bobot	Kategori	Frekuensi	Nilai
4	Sangat Baik	699	2.796
3	Baik	2.610	7.830
2	Kurang Baik	373	746
1	Tidak Baik	42	42
	Total	3.724	11.414
	Indek Tingkat Kepuasan		3,06

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 3,05 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 2018

Bobot	Kategori	Frekuensi	Nilai
4	Sangat Baik	721	2.884
3	Baik	3.045	9.135
2	Kurang Baik	455	910
1	Tidak Baik	35	35
	Total	4.256	12.964
	Indek Tingkat Kepuasan		3,05

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 3,04 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 2018

Bobot	Kategori	Frekuensi	Nilai
4	Sangat Baik	2.368	9.472
3	Baik	9.231	27.693
2	Kurang Baik	1.558	3.116
1	Tidak Baik	143	143
	Total	13.300	40.424
	Indek Tingkat Kepuasan		3,04

Sumber : Lampiran 2

Catatan : PW=3,04 AN=2,99 AK=3,07 TS=3,20 TM=3,07 TE=2,82

### 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 2017-2018 adalah seperti yang terlihat pada Tabel 4.11

Tabel 4.11  
Mutu dan Kinerja Unit Pelayanan  
pada Politeknik Negeri Bali  
Tahun 2017-2018

No.	Unit Pelayanan	IKM 2017	IKM 2018	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1.	Bag. Adm. Akademik Kemahasiswaan	2,88	3,06	B	Baik
2.	UPT-Perpustakaan	2,90	3,05	B	Baik
3.	Semua Jurusan	2,94	3,04	B	Baik
	- Jurusan Pariwisata	2,93	3,04	B	Baik
	- Jurusan Administrasi Niaga	2,84	2,99	B	Baik
	- Jurusan Akuntansi	2,96	3,07	B	Baik
	- Jurusan Teknik Sipil	3,01	3,20	B	Baik
	- Jurusan Teknik Mesin	3,06	3,07	B	Baik
	- Jurusan Teknik Elektro	2,74	2,82	B	Baik

Sumber : Lampiran 2

Dari Tabel 4.11 terlihat mutu pelayanan tahun 2018 semuanya baik, dimana angka indeks tertinggi ada pada Jurusan Teknik Sipil yaitu sebesar 3,20 dan terendah ada pada Jurusan Teknik Elektro. Namun demikian, semuanya masih berada dibawah target Renstra tahun 2018 sebesar 3,40 walaupun ada peningkatan dibandingkan dengan capaian angka indeks tahun 2017.



## BAB V PENUTUP

### 5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan pada tahun 2018, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pendidikan di Politeknik negeri Bali secara umum adalah “**baik**” dengan indek tingkat kepuasan mahasiswa sebesar 3,05 dan meningkat dibandingkan dengan yang diperoleh pada tahun 2017 yaitu sebesar 2,92. Namun demikian, capaian angka indek tersebut masih berada dibawah target Renstra tahun 2018 yaitu sebesar 3,40.

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

1. Angka indek kepuasan pelayanan pada BAAK sebesar 3,06.
2. Angka indek kepuasan pelayanan pada UPT-Perpustakaan sebesar 3,05.
3. Angka IndeK kepuasan pelayanan pada Jurusan sebesar 3,04 dengan rincian:
  - a. Angka indek jurusan Pariwisata sebesar 3,04
  - b. Angka indek jurusan Adminstras Niaga sebesar 2,99
  - c. Angka indek jurusan Akuntansi sebesar 3,07
  - d. Angka indek jurusan Teknik Sipil sebesar 3.20
  - e. Angka indek jurusan Teknik Mesin sebesar 3,07
  - f. Angka indek jurusan Teknik Elektro sebesar 2,82
4. Angka IndeK kepuasan pelayanan seluruhnya sebesar 3,05

### 5.2. Rekomendasi

Meskipun semua aspek pelayanan sudah baik, namun aspek **empati** (*empathy*) harus ditingkatkan karena angka indeks kepuasan mahasiswa terhadap aspek ini paling rendah.

## **LAMPIRAN**

### **Lampiran 1**

- Sistem Informasi Survey Indeks Kepuasan Mahasiswa
- Daftar Pertanyaan (Kuisener)

Gmail - Inbox x Gmail - (tanpa subjek) x SIMKDCs | Home x Admin Task | IKM-PNE x

ikm-pnb.com/IKMClient/index.php/survey/form\_survey/SUR-20172018-1/

**Politeknik Negeri Bali**  
Sistem Informasi Indeks Kepuasan Mahasiswa

1615744007

**Kuesioner | Survey SUR-20172018-1** 12:48:8

List survey / Kuesioner

[Back](#) [Form Survey](#)

**Identitas Respondes**

Nama	:	I GEDE HERY CAHYANA
NIM	:	1615744007
Prodi	:	D4 Manajemen Bisnis Internasional
Jurusan	:	Administrasi Niaga
Tanggal Pengisian	:	2018-06-21

**Petunjuk**

- 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.

2. KUESIONER S....doc Show all downloads...

Gmail - Inbox x Gmail - (tanpa subjek) x SIMKDCs | Home x Admin Task | IKM-PNE x

ikm-pnb.com/IKMClient/index.php/survey/form\_survey/SUR-20172018-1/

**Tangible (Kondisi Fisik Sarana Prasarana)**

**1. Ruang kuliah yang dipakai untuk perkuliahan**

Harapan	Kenyataan
<input type="radio"/> 4 / Sangat Penting	<input type="radio"/> 4 / Sangat Baik
<input type="radio"/> 3 / Penting	<input type="radio"/> 3 / Baik
<input type="radio"/> 2 / Kurang Penting	<input type="radio"/> 2 / Kurang Baik
<input type="radio"/> 1 / Tidak Penting	<input type="radio"/> 1 / Tidak Baik

**2. Sarana belajar mengajar di ruang kuliah**

Harapan	Kenyataan
<input type="radio"/> 4 / Sangat Penting	<input type="radio"/> 4 / Sangat Baik
<input type="radio"/> 3 / Penting	<input type="radio"/> 3 / Baik
<input type="radio"/> 2 / Kurang Penting	<input type="radio"/> 2 / Kurang Baik
<input type="radio"/> 1 / Tidak Penting	<input type="radio"/> 1 / Tidak Baik

**3. Ruang laboratorium yang dipakai praktikum**

Harapan	Kenyataan
<input type="radio"/> 4 / Sangat Penting	<input type="radio"/> 4 / Sangat Baik
<input type="radio"/> 3 / Penting	<input type="radio"/> 3 / Baik
<input type="radio"/> 2 / Kurang Penting	<input type="radio"/> 2 / Kurang Baik
<input type="radio"/> 1 / Tidak Penting	<input type="radio"/> 1 / Tidak Baik

2. KUESIONER S....doc Show all downloads...

**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:  

<b><u>Harapan:</u></b> 4=Sangat penting 3=Penting 2=Kurang penting 1=Tidak penting	<b><u>Kenyataan:</u></b> 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 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 2018

Semester:

PW, AN, AK, TS, TM, TE  
HTL, MBP, UPW, AB, MBI, AK, AM, TS, MPK, TPTU, TM, MI, TL  
I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII

[illegible]





[illegible]

[illegible]

[illegible]

376	PUTU VIAN MARHAENY LISNA DEWI	TS	D3 TS	II	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3.58	
377	I KOMANG RIKA GUNAWAN	TS	D3 TS	II	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	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.08		
378	I KADEK DWIRA PUTRA	TS	D3 TS	II	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	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		
379	NI KETUT SWARI GITA PARAMITA	TS	D3 TS	II	4	4	3	4	4	4	4	4	3	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	3.93		
380	I GEDE TOPAN PERMANA PUTRA	TS	D3 TS	II	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3.65		
381	I MADE SUASMITA	TS	D3 TS	II	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	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		
382	I MADE KRISNA DWI UDAYANA WIJAYA	TS	D3 TS	II	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3.78		
383	PRADNYA MAHESA ZEN	TS	D3 TS	II	3	3	4	4	3	3	3	3	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	3.25		
384	I KADEK OKY WAHYUDI PUTRA	TS	D3 TS	II	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	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		
385	ANISA RACHMA NURAINI	TS	D3 TS	II	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	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		
386	ADAM	TS	D3 TS	II	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.65		
387	I PUTU KRISNA ADITYA	TS	D3 TS	II	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	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		
388	I KOMANG TEGUH PRASETYA	TS	D3 TS	II	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	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		
389	I GUSTI MADE WISNU WIARDHANA	TS	D3 TS	II	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	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		
390	KADEK DWI MAHAYASA	TS	D3 TS	II	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3.45		
391	NI NENGANG DEWI PURNAMA SARI	TS	D3 TS	II	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	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		
392	DINAR GITI ISLAMI	TS	D3 TS	II	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	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		
393	I WAYAN ADI NATALAKSANA	TS	D3 TS	II	4	3	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	3	3.20		
394	KETUT KRISNA PARAYOGA PUTRA	TS	D3 TS	II	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	4	4	4	3.98	
395	I GEDE SUMARTANA	TS	D3 TS	II	3	4	3	3	3	3	3	3	4	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	3.35	
396	I PUTU EKA SAPUTRA	TS	D3 TS	II	3	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	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.55	
397	I PUTU GEDE ARI WIRAWAN	TS	D3 TS	II	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	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	
398	NI LUH GEDE ELIS APRIYANI	TS	D3 TS	II	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	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	
399	MADE SAGITA PUTRAYASA	TS	D3 TS	II	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.55	
400	NI KADEK AYU DWI ARINI	TS	D3 TS	II	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	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	
401	IB RAKA WEDA	TS	D3 TS	II	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	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	
402	I PUTU DODY ASTIKA	TS	D3 TS	II	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	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	
403	SANG PUTU PRIASTANA	TS	D3 TS	II	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.55	
404	MUHAMMAD ALI MAFTUH CAHYADI	TS	D3 TS	II	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	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	
405	GST. AYU PT. AGUNG MEISY LESTARI PUTRI	TS	D3 TS	II	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	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	
406	PUTU WAHYU PRASTYA	TS	D3 TS	II	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	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		
407	I PUTU BAGUS SURYA ARIMBAWA	TS	D4 MPK	VIII	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	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	3.18
408	I GUSTI LANANG WAHYUDI SUPUTRA	TS	D4 MPK	VIII	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	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
409	I KOMANG WISNU PUTRA WIKANANDA	TS	D4 MPK	VIII	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	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
410	I MADE ARIS KUSUMA PUTRA	TS	D4 MPK	VIII	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.93
411	I WAYAN BUDAYANA	TS	D4 MPK	VIII	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	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
412	NI PUTU EMY TRISNAYANTHY	TS	D4 MPK	VIII	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	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	3.88
413	IDA BAGUS GEDE WICKASANA DWIJA PUTRA	TS	D4 MPK	VIII	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.50
414	I MADE DITA SATYADARMA	TS	D4 MPK	VIII	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	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
415	I MADE RIDWAN PRANATHA	TS	D4 MPK	VIII	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	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	3.38
416	GEDE ANGGA MAHADITRA WISESA	TS	D4 MPK	VIII	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	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	3.13	
417	I WAYAN INDIANA	TS	D4 MPK	VIII	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	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	3.83
418	KETUT DESI PURNAMAYANTI	TS	D4 MPK	VIII	4																																									

[illegible]

530	NI LUH PUTU SUPARMINI	TE	D3 MI	IV	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3.55		
531	GUSTI NGURAH PUTRAYASA	TE	D3 MI	IV	4	4	4		3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3.78			
532	I GUSTI NGURAH BAGUS YUDISTIRA	TE	D3 MI	IV	4	4	4		3	3	3	3	4	4	4	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	3.25			
Rerata Item					3.86	3.84	3.83	3.83	3.72	3.67	3.75	3.70	3.71	3.73	3.76	3.88	3.87	3.89	3.75	3.73	3.81	3.77	3.70	3.72	3.67	3.68	3.75	3.83	3.74	3.73	3.69	3.66	3.67	3.77	3.76	3.80	3.72	3.67	3.82	3.70	3.76	3.73	3.77	3.72	3.75
					Tangible					Reability					Responsibility					Assurance					Empaty																				
					3.76					3.77					3.73					3.73					3.75					3.75															

**Hasil Survei Kepuasan Mahasiswa (Kenyataan)  
Terhadap Kualitas Pelayanan PNB Tahun 2018**

Jurusan: PW, AN, AK, TS, TM, TE  
Program Studi: HTL, MBP, UPW, AB, MBI, AK, AM, TS, MPK, TPTU, TM, MI, TL  
Semester: I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII

[illegible]

	70	Ni Komang Lucia Rose Dewi Beumier	AK	D4 AM	II	3	3	1	2	2	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	4	3	3.08
	71	I PUTU MEGA OKTAVIARI	AK	D4 AM	II	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	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	3.18	
	72	LUH AYU PRASTISTA ARTAMI	AK	D4 AM	II	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	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		
	73	I GEDE BAYU SENTANA	AK	D4 AM	II	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2.73		
	74	Ni Kadek Lilis Hestia Dewi	AK	D4 AM	II	4	3	3	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	3.20		
	75	I PUTU KRISNA WAYYUDI	AK	D4 AM	II	4	3	4	3	4	3	3	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	3.38		
	76	I WAYAN PRIATNA SURYA PRASILA	AK	D4 AM	II	3	2	2	2	3	3	4	4	3	2	2	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	3.05		
	77	I PUTU GEDE SUDANA	AK	D4 AM	II	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	4	3	2	4	3	3	3	2	4	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2.93		
	78	Ni PUTU LIA KRISNAYANTI	AK	D4 AM	II	3	2	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	2.95		
	79	Ni PUTU ERNAWATI KUSUMA DEWI	AK	D4 AM	II	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	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	3.10		
	80	Ni LUH TIA CANDRA LESTARI	AK	D4 AM	II	3	3	3	3	3	3	3	3	2	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	3	3	3	3	2.88		
	81	PUTU AYU KARTIKA PRATIWI	AK	D4 AM	II	3	3	3	4	4	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	3.10		
	82	Ni KOMANG TRIADI ARINDA	AK	D4 AM	II	3	2	1	3	3	1	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	2	2	1	2.45
	83	PANDE KOMANG AYU MILA DEWI	AK	D4 AM	II	1	3	2	2	3	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	3	3	3	3	3	3	3	2.88		
	84	NI WAYAN FIRST HONEY OCTAVIANI	AK	D4 AM	II	3	3	2	3	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	3.48		
	85	GEDE NANDA PRIANA	AK	D4 AM	II	4	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	3.30		
	86	SYLVIA UTARI LIANI	AK	D4 AM	II	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	4	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	2.85	
	87	Ni PUTU EVA OKTAVIA DEWI	AK	D4 AM	II	3	3	3	4	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	3	3.48	
	88	LUH INTAN KARTIKA SARI	AK	D4 AM	II	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	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		
	89	IDA AYU PUTU SRI DEWI ARTINI	AK	D4 AM	II	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	3.20		
	90	Ni PUTU ANDIYANI	AK	D4 AM	II	3	3	4	4	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	3	3	3	3	3	3	3	2.93		
	91	YESI KRISTANTI	AK	D4 AM	II	3	2	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	3.20		
	92	Ni Kadek Apriantini	AK	D4 AM	II	4	3	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	3	3	3	3	3	3	3	3	3.28		
	93	Ni MADE MITA IMELDA GIRI RISMAYANI	AK	D4 AM	II	3	3	3	2	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	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00		
	94	ROSALIA REGINA RUNAWERI	AK	D4 AM	II	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	3.10		
	95	Ni MADE DITA PUSPITARI	AK	D4 AM	II	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	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	2.75		
	96	GEDE MADE BAGUS INDRA DWIKI M.	AK	D4 AM	II	2	2	3	3	4	4	4	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	3.05		
	97	I PUTU GEDE ARY AMBARA MURTI	AK	D4 AM	II	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	3	3	3	3.98		
	98	PUTU INDAH LARASATI	AK	D4 AM	II	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	3	2	3	2	1	2	2	3	3	1	3	2	3	2	2	3	2	2.43
	99	KADEK OLIVIA PUSPITHA DEWI	AK	D4 AM	II	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	3.15	
	100	BENEDICTA PRISILIA CHRISTI	AK	D4 AM	II	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	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.08		
	101	LUH GEDE GITA ARYASTUTI	AK	D4 AM	II	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	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	2.83	
	102	DYAH SURYANI	AK	D4 AM	II	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	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	3.05	
	103	DEWI PUSPITARINI	AK	D4 AM	II	3	3	3	2	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	3	3	3	3	3	3.98	
	104	NI KETUT RIKI GUNADI	AK	D4 AM	II	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	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	
	105	Ni PUTU EKA JULIANTINI	AK	D4 AM	II	4	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	3.40	
	106	I DEWA AYU INDRA DEWI	AK	D4 AM	II	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	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		
	107	I GST A A PRADNYA TRI ASTUTI	AK	D4 AM	II	3	2	2	2	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2.85	
	108	Ni KADEK DIAN DAMAYANTI	AK	D4 AM	II	3	3	2	2	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.10	
	109	Cokorda Istri Sri Indrayani	AK	D4 AM	II	2	2	2	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	3.03		
	110	Ni LUH INTAN MULIAWATI	AK	D4 AM	II	3	2	2	2	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	2.93		
	111	Ni MADE WIDYA YULIA ASTARI	AK	D4 AM	II	3	2	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	3.15		
	112	Ade Desi Sagita Jayanti	AK	D4 AM	II	4	4	3	4	4	4	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	3.75	



[illegible]

[illegible]

[illegible]



[illegible]

Tingkat kepuasan terhadap seluruh layanan PNB			
Bobot	Kategori	Frek	Nilai
4	Sangat baik	3,788	15,152
3	Baik	14,886	44,658
2	Kurang Baik	2,386	4,772
1	Tidak Baik	220	220
	Total	21,280	64,802
	Kepuasan thd PNB	3.05	(Baik)

Tingkat kepuasan terhadap layanan Jurusan			
Bobot	Kategori	Frek	Nilai
4	Sangat baik	2,368	9,472
3	Baik	9,231	27,693
2	Kurang Baik	1,558	3,116
1	Tidak Baik	143	143
	Total	13,300	40,424
	Kepuasan thd Jurusan	3.04	(Baik)

Tingkat kepuasan terhadap layanan BAAK			
Bobot	Kategori	Frek	Nilai
4	Sangat baik	699	2,796
3	Baik	2,610	7,830
2	Kurang Baik	373	746
1	Tidak Baik	42	42
	Total	3,724	11,414
	Kepuasan thd BAAK	3.06	(Baik)

Tingkat kepuasan terhadap layanan Perpustakaan			
Bobot	Kategori	Frek	Nilai
4	Sangat baik	721	2,884
3	Baik	3,045	9,135
2	Kurang Baik	455	910
1	Tidak Baik	35	35
	Total	4,256	12,964
	Kepuasan thd Perpustakaan	3.05	(Baik)

Tingkat kepuasan dari aspek Tangibles			
Bobot	Katagori	Frek	Nilai
4	Sangat baik	1,087	4,348
3	Baik	3,931	11,793
2	Kurang Baik	756	1,512
1	Tidak Baik	78	78
	Total	5,852	17,731
	Kepuasan dari aspek Tangibles	3.03	(Baik)

Tingkat kepuasan dari aspek Reliability			
Bobot	Katagori	Frek	Nilai
4	Sangat baik	1,019	4,076
3	Baik	4,238	12,714
2	Kurang Baik	542	1,084
1	Tidak Baik	53	53
	Total	5,852	17,927
	Kepuasan dari aspek Reliability	3.06	(Baik)

Tingkat kepuasan dari aspek Responsiveness			
Bobot	Katagori	Frek	Nilai
4	Sangat baik	442	1,768
3	Baik	2,336	7,008
2	Kurang Baik	387	774
1	Tidak Baik	27	27
	Total	3,192	9,577
	Kepuasan dari aspek Responsiveness	3.00	(Baik)

Tingkat kepuasan dari aspek Assurance			
Bobot	Katagori	Frek	Nilai
4	Sangat baik	739	2,956
3	Baik	2,242	6,726
2	Kurang Baik	189	378
1	Tidak Baik	22	22
	Total	3,192	10,082
	Kepuasan dari aspek Assurance	3.16	(Baik)

Tingkat kepuasan dari aspek Empaty			
Bobot	Katagori	Frek	Nilai
4	Sangat baik	501	2,004
3	Baik	2,139	6,417
2	Kurang Baik	512	1,024
1	Tidak Baik	40	40
	Total	3,192	9,485
	Kepuasan dari aspek Empaty	2.97	(Baik)