



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 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, 1 Desember 2020

Dilaporkan oleh,
Ketua UPMA

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



Mengesahkan,
Wakil Direktur I

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

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”.

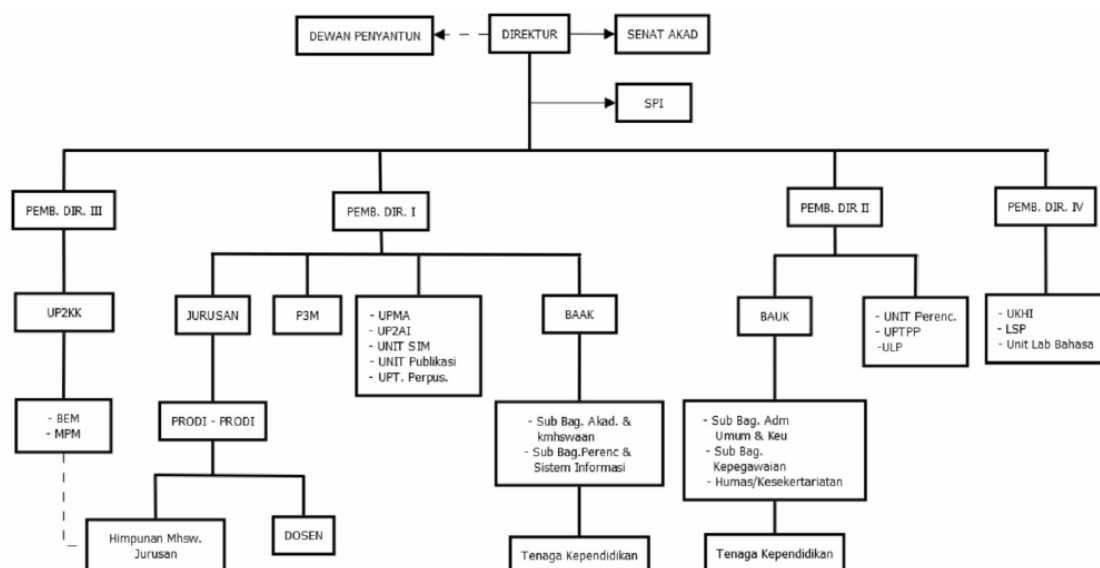
3.2. Misi Politeknik Negeri Bali

- 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	Katagori	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	Katagori	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:

<u>Harapan:</u> 4=Sangat penting 3=Penting 2=Kurang penting 1=Tidak penting	<u>Kenyataan:</u> 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 2020

Kelamin: L, P

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

3,00
3,00
3,85
3,48
3,03
3,00
3,00
3,08
3,10
3,00
3,00
3,03
3,30
3,00
3,35
3,08
2,98
3,13
3,20
3,80
3,50
3,25
3,03
3,63
3,00
3,60
3,33
3,10
3,13
3,13
3,98
3,15
3,00
3,25
2,93
3,00
3,05
3,05
3,63
3,20
3,23
3,00
3,35
3,00
3,08
3,18
3,53
3,55
4,00
3,00
3,08
3,18
2,90
3,00
3,13
3,13
3,35
3,73
3,05
3,03
2,98
4,00
3,00
2,33
2,83
3,35
3,20
3,03
3,98
3,53
3,00

3.05
3.13
3.00
2.70
3.25
3.13
3.05
3.10
3.10
3.68
3.00
3.38
3.38
3.10
4.00
3.05
3.68
2.98
3.85
2.90
3.13
3.00
3.53
2.93
4.00
2.85
2.90
3.05
3.35
3.00
3.70
3.38
3.13
3.15
3.13
3.30
2.85
3.48
3.35
3.20
3.53
2.55
3.00
3.00
3.10
3.00
2.98
3.53
3.00
2.95
3.05
3.90
2.43
3.88
3.60
3.00
3.03
3.00
3.48
3.35
2.90
3.00
3.05
2.63
3.00
3.33
3.05
3.00
3.00
3.00

[illegible]

[illegible]

[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	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	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	3	3,00	
2477	Ni Luh Novita 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	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	3	3,05	
2479	I Gusti Putu Agung Puti	TE	D3MI	1	L	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	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	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	3	3,00	
2481	I Made Sugiyakta Amak	TE	D3TL	1	L	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	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	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3,13	
2483	Ketut 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	3	3,00	
2484	Ni Made Ari Sarasuand	TE	D3TL	1	P	4	3	3	3	4	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	3,08	
2485	Ni Wayan Anggila Prad	TE	D3TL	1	P	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	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	3,25	
2486	Winnis Delpredo Telaun	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	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	2	2	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	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3,28	
2489	andre septa prasetya	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	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3,10		
2490	I Putu Bagus Sebastian	TE	D4TO	3	L	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	4	3	3	3	4	3	3	4	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	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3,298	
2492	I Nyoman Donostia Gos	TE	D4TO	1	L	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3,70
2493	I Kadek Muliana Putra	TE	D4TO	1	L	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3,53	
2494	Made Alvin Adhitya Wij	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	3	3,00	
2495	Luh Putu Nisa Sintia D	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	3	3,00	
2496	I Wayan Suparsa	TE	D3MI	1	L	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	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	3	3,00	
2498	I Dewa Gde Anom Pre	TE	D3MI	1	L	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	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	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3,273	
2500	I Made Suartana Dwi P	TE	D3MI	1	L	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	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,05	
2501	Ni Ketut Mas Prami	TE	D3TL	3	P	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	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3,40	
2502	I Ketut Yoga Adi Ra	TE	D4TO	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	3	3,08	
2503	Rizky Gilang Dwi W	TE	D4TO	1	L	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,15	
2504	Putu Imanuel Jodi	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	3	3,298	
2505	Kadek andika mah	TE	D4TO	3	L	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2,75
2506	I Kadek sonny 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	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3,295
2507	I Made Deva Antan	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	3	3,00	
2508	Dewa Gede Adi Dw	TE	D3MI	1	L	3	4	4	3	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	3,90
2509	I Kadek Rama Sury	TE	D3MI	1	L	4	4	4	3	4	4	3	4	3	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	3,50
2510	Kadek andika mah	TE	D4TO	3	L	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	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	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	3	3,08	
2513	Ni Putu Lily Chand	TE	D3MI	1	P	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	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	3,75
2514	Maria Iluh Febriyan	TE	D3MI	1	P	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	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	3,50	
2515	I Kadek Anggada Dwi																																													

[illegible]

[illegible]

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

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

860	Ni kadek sri sundar	AN	D3AB	1	P	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	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3,83		
861	I Wayan Agus Rian	AN	D3AB	1	L	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3,78		
862	Gusti Ayu Ratna W	AN	D3AB	1	P	4	4	4	4	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	3,95			
863	Nyoman Putri Krisn	AN	D3AB	1	P	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	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	3,08		
864	I wayan yudha pran	AN	D3AB	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			
865	Komang Widya Adi	AN	D3AB	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	4	4	4	4	4	4	4,00			
866	Ni Kadek Ari Okta	AN	D3AB	1	P	3	3	4	4	4	4	3	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	3,35			
867	Ni Komang Gita Pr	AN	D3AB	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			
868	Ni Putu Wilastari A	AN	D3AB	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			
869	Ni Nyoman Windi A	AN	D3AB	1	P	3	3	3	3	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	3	3	3	3	3	3	3,43			
870	Ni Putu Venny Vior	AN	D4MBI	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	3,00		
871	Ni Nyoman Hema Y	AN	D3AB	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	3,15			
872	Ni Nyoman Gauri K	AN	D4MBI	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	4	4	4	4	4	4	4	4,00		
873	Ni Luh Putu Dita P	AN	D3AB	1	P	4	3	4	4	4	4	4	4	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	3,65		
874	Ni Putu Widya Pus	AN	D3AB	3	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	3,00		
875	I Gusti Ayu Aurellia	AN	D3AB	1	P	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	3,05		
876	Radha Sundari Gog	AN	D3AB	1	P	4	3	3	3	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	3,28		
877	Kadek Hana meiya	AN	D3AB	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	4	4	4	4	4	4	4	3,98		
878	Ni Made Widhia Fe	AN	D3AB	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	3,00		
879	I Gusti Ayu Savitri B	AN	D3AB	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	3,00		
880	I Gusti ayu aksmi A	AN	D3AB	1	P	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3,73		
881	Ni Made Iyuniiana	AN	D3AB	1	P	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	3	3	3	3	3,75		
882	A.A Ratih Pradnya	AN	D4MBI	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	3,00		
883	Ni Kadek Rosita De	AN	D3AB	1	P	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,68		
884	Tania Ajeng Risma	AN	D4MBI	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	3,00		
885	Luh Putu Sashi Kris	AN	D3AB	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	3,00		
886	Diah paramita	AN	D4MBI	5	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	4,00		
887	Cantika Annelia Pu	AN	D4MBI	1	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	4	4	4	3,93	
888	Anak Agung Istri N	AN	D4MBI	5	P	4	4	4	4	3	3	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	3,40	
889	Anak Agung Sri Ind	AN	D4MBI	1	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	4	4	4	3,93	
890	Kadek Winda Novit	AN	D3AB	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	3,15		
891	NI PUTU ETHIA TR	AN	D3AB	3	P	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	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	3,85
892	Ni Nyoman Eni Yuli	AN	D3AB	3	P	4	3	3	3	3	4	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	3	3	3	3,58	
893	Mena Ponangga Tu	AN	D4MBI	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</								

[illegible]

[illegible]

[illegible]

1108	I Dewa Gede Artha	AN	D4MBI	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
1109	Ni Luh Putu Sellyna	AN	D4MBI	1	P	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3
1110	Ni Kadek Dwi Darm	AN	D3AB	5	P	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
1111	I Gusti Ayu Kadek S	AN	D4MBI	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	
1112	Kadek Vradeshtia L	AN	D4MBI	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	3	3	
1113	Ni Wayan Yuni Ant	AN	D4MBI	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	
1114	Ni Kadek Meita Pra	AN	D4MBI	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	
1115	Putu Kireina Putri A	AN	D4MBI	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	
1116	KomangAri Teguh	AN	D4MBI	1	L	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1117	Putu Elisa Putri	AN	D3AB	3	P	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	
1118	Ni Ketut Alit Febria	AN	D4MBI	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	
1119	Komang Anggalla C	AN	D4MBI	1	P	4	4	4	4	3	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	3	4
1120	Ni Putu Nadya Wul	AN	D4MBI	1	P	4	4	4	4	4	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	
1121	NI KADEK INDAH	AN	D4MBI	5	P	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
1122	Andri Fitriansyah	AN	D4MBI	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	3	3	3	3	
1123	Ni Kadek Pramesti	AN	D4MBI	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	
1124	Yosilica Teresya Si	AN	D4MBI	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	
1125	Komang Angelika J	AN	D4MBI	1	P	4	4	4	4</																												

[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	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3,40		
2350	I Komang Bagus A	TM	D3TPTU	1	L	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	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	3	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 Setiaw	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	3	4	4	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	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	3,23			
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	3,00				
2358	I Putu Rahardjadi Putra	TM	D3TPTU	1	L	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	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 Perman	TM	D3TPTU	1	L	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	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	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3,80
2364	I Wayan Artana	TM	D3TPTU	1	L	4	4	4	4	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	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3,63		
2365	I Made Hendra Adi Wn	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	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,08		
2366	K satrya Dwi putra	TM	D3TPTU	1	L	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	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	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,73		
2368	I wayan parlama 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	3,00			
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	3,00			
2370	I Nyoman Panji Gumila	TM	D3TPTU	1	L	4	4	4	3	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	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3,93		
2371	Komang peter satryawa	TM	D3TPTU	1	L	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	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							

[illegible]

[illegible]

[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)