

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN PELAYANAN
UNIVERSITAS BENGKULU
TAHUN 2018/2019



PPID PELAKSANA

UNIVERSITAS BENGKULU

2019

DAFTAR ISI

| | |
|-----------------------------------|-----------|
| COVER..... | 1 |
| DAFTAR ISI..... | 2 |
| ABSTRAK..... | 3 |
| PENDAHULUAN..... | 4 |
| METODE..... | 7 |
| HASIL DAN PEMBAHASAN | 9 |
| KESIMPULAN | 13 |
| DAFTAR PUSTAKA | 14 |
| LAMPIRAN..... | 15 |

ABSTRAK

SURVEI

KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK

UNIVERSITAS BENGKULU TAHUN 2018/2019

Tujuan survei ini dilakukan untuk mengetahui kepuasan pengguna layanan publik di Universitas Bengkulu (UNIB) selama tahun 2018/2019. Survei ini dilakukan dengan menggunakan teknik *proporsional stratifikasi random sampling* kepada 377 orang responden yang terdiri dari mahasiswa, dosen dan karyawan sebagai pengguna pelayanan di UNIB. Teknik pengumpulan data melalui kuisioner dengan menggunakan 10 pertanyaan yang diajukan yaitu : Persyaratan pelayanan, Prosedur pelayanan, Kecepatan pelayanan, Biaya/tarif pelayanan, Kesesuaian produk pelayanan yang sesuai standar, Kemampuan atau kompetensi petugas pelayanan, Prilaku petugas pelayanan, Sarana dan prasarana pelayanan, Penanganan pengaduan saran dan masukan dan Kenyamanan lingkungan, serta keamanan pelayanan. Untuk mengukur kepuasan digunakan empat kategori yang menjadi indeks pengukuran yaitu sangat puas, puas, kurang puas dan tidak puas. Dari hasil survei tentang kepuasan pengguna pelayanan di UNIB mengungkapkan bahwa hasilnya adalah Puas, dengan skor Indeks yaitu 66,675. Berdasarkan hasil ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi UNIB untuk dapat mempertahankan unsur-unsur pelayanan yang ada dan sudah baik serta dapat memperbaiki unsur-unsur pelayanan yang ada untuk menjadi lebih baik lagi pelaksanaannya ditahun selanjutnya.

Key Word : Survei, Kepuasan, Pelayanan, UNIB.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pada dasarnya pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia oleh sebab itu setiap ada kebutuhan warga negara yang harus dilayani maka negara harus hadir untuk memberikan pelayanan publik tersebut. Hal ini sejalan dengan arti pelayanan publik sebagaimana menurut Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 ayat 1 diartikan sebagai “kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan Perundang-Undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Sedangkan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, menyatakan bahwa “hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat/pengguna yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat”. Adapun menurut Hardiyansyah (2011) pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai “pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditunjukkan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan”.

Semakin terbukanya informasi saat ini menuntut penyelenggara pelayanan publik agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas atau pelayanan prima. Sebagaimana menurut Ratminto dan Winarsih (2010) yang menyatakan bahwa “seiring dengan besarnya tuntutan akan penerapan *good governance*, maka tuntutan akan pelayanan publik yang berkualitas juga semakin menjadi besar”. Namun sebaliknya keinginan pengguna layanan masih sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal dan melelahkan. Menurut Triguno dalam Hardiyansyah (2011) yang dimaksud dengan kualitas adalah, “Suatu standar yang harus dicapai oleh seseorang atau kelompok atau lembaga atau organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa”.

Pengertian kualitas tersebut menunjukkan bahwa kualitas itu berkaitan erat dengan pencapaian standar yang diharapkan. Pengguna akan sangat puas terhadap pelayanan apabila dirinya mendapatkan pelayanan dengan baik dan tentunya hal tersebut akan membuat kesan positif dalam diri setiap masyarakat khususnya terhadap kinerja aparatur pemerintah. Kepuasan masyarakat atau pengguna layanan menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan berkualitas atau prima.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan atau acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan berkualitas, cepat, muda, terjangkau dan teratur. Menurut Hardiyansyah (2011) “standar pelayanan merupakan ukuran yang harus dimiliki dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan. Standar pelayanan sekurang-kurangnya terdiri dari : Dasar hukum, persyaratan, prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pemberi pelayanan, pengawasan internal, pengawasan external, penanganan pengaduan, saran dan masukan, jaminan pelayanan.

Sedangkan menurut KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 standar pelayanan publik merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggara pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan, agar pelayanan yang diberikan berkualitas. Standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi : Prosedur pelayanan, Waktu penyelesaian, Biaya pelayanan, Produk pelayanan, Sarana dan prasarana, Kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Selain itu di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pada pasal 34 disebutkan bahwa pelaksanaan dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut : Adil dan tidak diskriminatif, Cermat, Santun dan ramah, Tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut, Profesional, Tidak mempersulit, Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar, Menunjang tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara, Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan, Tidak menyalagunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan

public, Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif, Tidak menyalagunakan informasi, jabatan, dan kewenangan yang dimiliki, Sesuai dengan kepatasan dan Tidak menyimpang dari prosedur.

Apabila pelayanan publik dilakukan sesuai dengan aturan dan mempunyai standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan maka pelayanan prima atau berkualitas tinggal diterapkan sesuai standar yang sudah ada, sehingga apabila hal ini bisa diterapkan maka pengguna layanan akan merasa puas terhadap kinerja pemberi layanan.

Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan diatas, untuk melihat apakah pelayanan sudah sesuai standar dan pengguna puas dengan standar pelayanan yang ada maka dalam survei ini, tim peneliti merumuskan permasalahan dalam sebuah pertanyaan dalam survei ini adalah bagaimana kepuasan mahasiswa, dosen dan karyawan Universitas Bengkulu terhadap Pelayanan Publik di Universitas Bengkulu tahun 2018/2019 ?

Tujuan Dan Manfaat

Tujuan survei dilaksanakan untuk melihat dan mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Sedangkan manfaat survei yaitu sebagai berikut :

1. Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan public.
2. Mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil IKM.
4. Diperoleh indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik.
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan.
6. Masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode survei, penentuan sampel menggunakan teknik proporsional stratifikasi random sampling, sesuai dengan pendapat Singarimbun dan Efendi (1989) untuk mengambil sampel yg proporsional dan representatif dan mengambil responden sebanyak 377 mahasiswa, dosen dan karyawan yang ada di setiap fakultas di UNIB, sedangkan jumlah 377 diambil berdasarkan jumlah tabel Morgan dan Krejchie.

Teknik pengumpulan data dengan menyebarkan kuisisioner yang terdiri dari 10 pertanyaan yaitu tentang yaitu persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan pelayanan, biaya/tarif pelayanan, kesesuaian produk pelayanan sesuai standar, kemampuan atau kompetensi petugas pelayanan, prilaku petugas pelayanan, sarana dan prasarana pelayanan, penanganan pengaduan saran dan masukan dan kenyamanan lingkungan, keamanan pelayanan.

Skala penilaian persepsi dari pertanyaan kuisisioner, pertanyaan Satu (P1) Sampai dengan pertanyaan ke sepuluh (P10). Nilai skala persepsi yaitu : Sangat baik/Sangat puas = nilai 3-4, Puas/baik = Nilai 2-2,99, Kurang baik/Kurang puas = 1-1,99 dan Tidak baik/puas = Nilai <1. Sedangkan Nilai Interval Konversi dari Survei Indeks Kepuasan adalah : Tidak Baik/Puas = 25.00 – 43,75, Kurang Baik/Puas = 43,76 – 62.50, Puas/Baik = 62,51 – 81,25, Sangat Puas/Baik = 81,26 – 100,0 Sebagaimana terdapat di dalam tabel 1.1 di bawah ini.

| Nomor | Nilai Skala Persepsi | Nilai Interval Konversi Indeks Kepuasan | Kepuasan Pengguna Layanan |
|--------------|-----------------------------|--|----------------------------------|
| 1 | 1 = Tidak Baik | 25.00 – 43,75 | Tidak Puas |
| 2 | 2 = Kurang Baik | 43,76 – 62,50 | Kurang Puas |
| 3 | 3 = Baik | 62,51 - 81,25 | Puas |
| 4 | 4 = Sangat Baik | 81,25 – 100.0 | Sangat Puas |

Tabel 1. Skala Penilaian Persepsi dan Interval Konversi Indeks Kepuasan

SURVEI KEPUASAN PELAYANAN UNIVERSITAS BENGKULU TAHUN 2018/2019

- Keterangan :
1. Nilai penimbang untuk mendapatkan nilai indeks yaitu 01 yang dikalikan sama pada semua unsur pertanyaan P1 sd P10.
 2. Nilai Dasar atau Terendah Interval Konversi yaitu 25.00 yang didapatkan dari jumlah nilai total 100 dibagi 4 atau $4/100$.

SURVEI KEPUASAN PELAYANAN UNIVERSITAS BENGKULU TAHUN 2018/2019

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil survei dari 10 pertanyaan pelayanan di UNIB, berikut tabel dan grafik rekapitulasi hasil skor jawaban, nilai rata-rata dan kategori pelayanan per unsur pertanyaan P1 sampai dengan P10.

Tabel 2. Rekapitulasi Hasil Survei Kepuasan Pelayanan Universitas Bengkulu 2018/2019

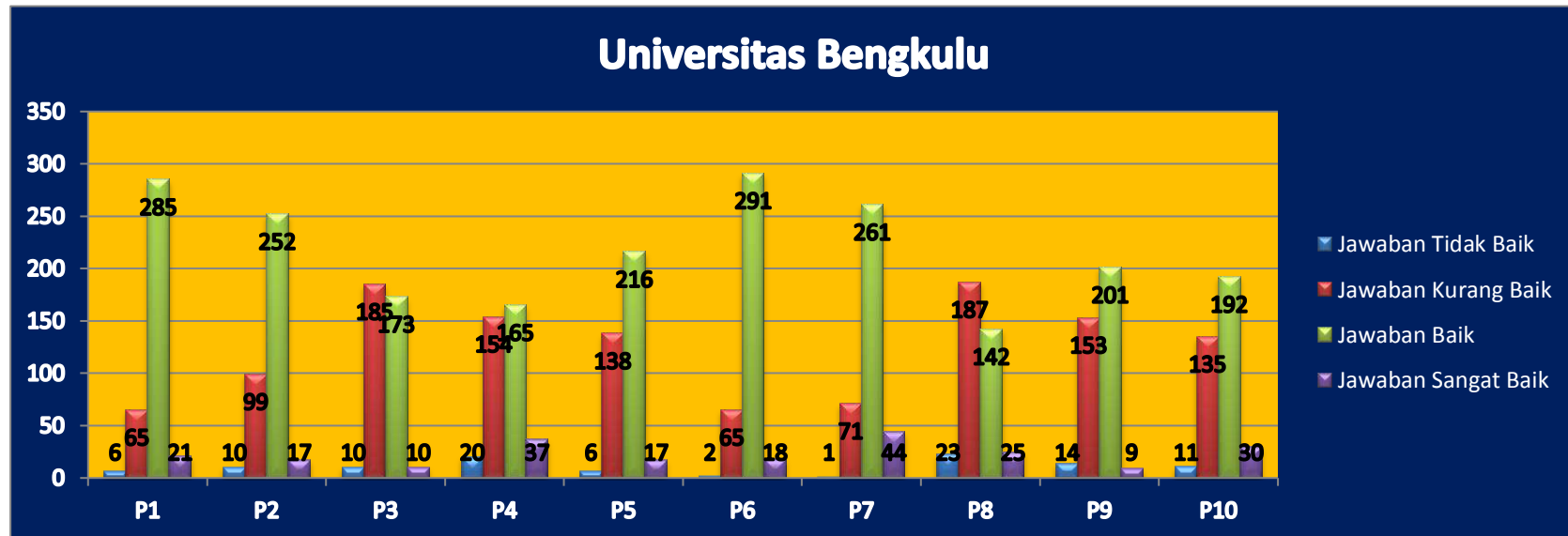
| No | Pertanyaan | Jawaban | | | | SKOR | | | | Jumlah Skor | Skor Rta-Rata/ Responden | Keterangan |
|---------------|------------|------------|-------------|------|-------------|-----------------|------------------|-----------|------------------|-------------|--------------------------|------------|
| | | Tidak Baik | Kurang Baik | Baik | Sangat Baik | Tidak Baik (x1) | Kurang Baik (x2) | Baik (x3) | Sangat Baik (x4) | | | |
| 1 | P1 | 6 | 65 | 285 | 21 | 6 | 130 | 855 | 84 | 1075 | 2,851 | Baik |
| 2 | P2 | 10 | 99 | 252 | 17 | 10 | 198 | 756 | 68 | 1032 | 2,737 | Baik |
| 3 | P3 | 10 | 185 | 173 | 10 | 10 | 370 | 519 | 40 | 939 | 2,491 | Baik |
| 4 | P4 | 20 | 154 | 165 | 37 | 20 | 308 | 495 | 148 | 971 | 2,576 | Baik |
| 5 | P5 | 6 | 138 | 216 | 17 | 6 | 276 | 648 | 68 | 998 | 2,647 | Baik |
| 6 | P6 | 2 | 65 | 291 | 18 | 2 | 130 | 873 | 72 | 1077 | 2,857 | Baik |
| 7 | P7 | 1 | 71 | 261 | 44 | 1 | 142 | 783 | 176 | 1102 | 2,923 | Baik |
| 8 | P8 | 23 | 187 | 142 | 25 | 23 | 374 | 426 | 100 | 923 | 2,448 | Baik |
| 9 | P9 | 14 | 153 | 201 | 9 | 14 | 306 | 603 | 36 | 959 | 2,544 | Baik |
| 10 | P10 | 11 | 135 | 192 | 30 | 11 | 270 | 576 | 120 | 977 | 2,592 | Baik |
| Jumlah | | | | | | | | | | | | |

Keterangan: - P.1 sampai p.10 merupakan pertanyaan yang tertera di lembar kuisisioner.
 - Nilai rata-rata kurang dari 1 = unsur pelayanan tidak baik.
 - Nilai rata-rata diatas 1 kurang dari 2 = unsur pelayanan kurang baik.

SURVEI KEPUASAN PELAYANAN UNIVERSITAS BENGKULU TAHUN 2018/2019

- Nilai rata-rata diatas 2 sd 3 = unsur pelayanan baik.
- Nilai rata-rata 3 sd 4 = unsur pelayanan sangat baik.

Dari hasil survei kepuasan pelayanan terhadap pelayanan UNIB selama tahun 2018/2019 berdasarkan 10 unsur pertanyaan yang telah diajukan kepada responden didapatkan bahwa pelayanan UNIB tahun 2018/2019 sebagai berikut : persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan pelayanan, biaya/tarif pelayanan, kesesuaian produk pelayanan yang sesuai standar, kemampuan atau kompetensi petugas pelayanan, perilaku petugas pelayanan, sarana dan prasarana pelayanan, penanganan pengaduan dan kenyamanan, keamanan lingkungan responden menyatakan **Baik**.



Sumber : Hasil Penelitian

Gambar 1. Grafik Rekapitulasi Hasil Survei

SURVEI KEPUASAN PELAYANAN UNIVERSITAS BENGKULU TAHUN 2018/2019

Tabel 2. Rekapitulasi Hasil Survei Kepuasan Pelayanan Universitas Bengkulu

| No | Pertanyaan | Jawaban | | | | SKOR | | | | Jumlah Skor | Jumlah Skor/ Responden | Jumlah Skor/ Responden (x0,1) | Keterangan |
|---------------|------------|------------|-------------|------|-------------|-----------------|------------------|-----------|------------------|-------------|------------------------|-------------------------------|-------------|
| | | Tidak Baik | Kurang Baik | Baik | Sangat Baik | Tidak Baik (x1) | Kurang Baik (x2) | Baik (x3) | Sangat Baik (x4) | | | | |
| 1 | P1 | 6 | 65 | 285 | 21 | 6 | 130 | 855 | 84 | 1075 | 2,851 | 0,285 | Baik |
| 2 | P2 | 10 | 99 | 252 | 17 | 10 | 198 | 756 | 68 | 1032 | 2,737 | 0,274 | Baik |
| 3 | P3 | 10 | 185 | 173 | 10 | 10 | 370 | 519 | 40 | 939 | 2,491 | 0,249 | Baik |
| 4 | P4 | 20 | 154 | 165 | 37 | 20 | 308 | 495 | 148 | 971 | 2,576 | 0,258 | Baik |
| 5 | P5 | 6 | 138 | 216 | 17 | 6 | 276 | 648 | 68 | 998 | 2,647 | 0,265 | Baik |
| 6 | P6 | 2 | 65 | 291 | 18 | 2 | 130 | 873 | 72 | 1077 | 2,857 | 0,286 | Baik |
| 7 | P7 | 1 | 71 | 261 | 44 | 1 | 142 | 783 | 176 | 1102 | 2,923 | 0,292 | Baik |
| 8 | P8 | 23 | 187 | 142 | 25 | 23 | 374 | 426 | 100 | 923 | 2,448 | 0,245 | Baik |
| 9 | P9 | 14 | 153 | 201 | 9 | 14 | 306 | 603 | 36 | 959 | 2,544 | 0,254 | Baik |
| 10 | P10 | 11 | 135 | 192 | 30 | 11 | 270 | 576 | 120 | 977 | 2,592 | 0,259 | Baik |
| Jumlah | | | | | | | | | | | | 2,667 | Baik |
| | | | | | | | | | | | | 66,675 | Baik |

SURVEI KEPUASAN PELAYANAN UNIVERSITAS BENGKULU TAHUN 2018/2019

Berdasarkan nilai rata-rata setiap unsur layanan diatas, maka untuk mendapatkan nilai indeks kepuasan pelayanan Universitas Bengkulu 2018/2019 yaitu sebagai berikut : nilai rata-rata unsur pertanyaan x nilai penimbang = hasil tertimbang hasil tertimbang + hasil tertimbang ke 10 unsur pertanyaan = nilai indeks p1 (2,851 x 0,1 = 0,285) + p2 (2,737 x 0,1 = 0,2742) + p3(2,491 x 0,1 = 0,249) + p4 (2,576 x 0,1 = 0,258) + p5 (2,647 x 0,1 = 0,265) + p6 (2,857 x 0,1 = 0,0,286) + p7(2,923 x 0,1 = 0,292) + p8 (2,448 x 0,1 = 0,245) + p9 (2,544 x 0,1 = 0,254) + p10 (2,592x 0,1 = 0.259) = Nilai Indeks Adalah 2,667.

Dengan demikian hasil survei kepuasan pelayanan UNIB tahun 2018/2019 nilai indeks kepuasan = nilai indeks x nilai dasar konversi yaitu = 2,667 x 25 = **66,675**. Berdasarkan tabel skala penilaian, maka kepuasan reponden terhadap pelayanan Universitas Bengkulu Tahun 2018/2019 berada pada kategori **PUAS**.

| Nomor | Nilai Skala Persepsi | Nilai Interval Konversi Indeks Kepuasan | Kepuasan Pengguna Layanan |
|-------|----------------------|---|---------------------------|
| 1 | 1 = Tidak Baik | 25.00 – 43,75 | Tidak Puas |
| 2 | 2 = Kurang Baik | 43,76 – 62,50 | Kurang Puas |
| 3 | 3 = Baik | 62,51 - 81,25 | PUAS |
| 4 | 4 = Sangat Baik | 81,25 – 100.0 | Sangat Puas |

Skala Penilaian Persepsi dan Interval Konversi Indeks Kepuasan

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil survei tentang kepuasan terhadap pelayanan UNIB selama tahun 2018/2019, dari unsur-unsur pertanyaan yang diajukan kepada 377 responden, didapatkan kesimpulan bahwa kinerja pelayanan UNIB tahun 2018/2019 sebagai berikut : Persyaratan pelayanan **Baik**, Prosedur pelayanan **Baik**, Kecepatan pelayanan **Baik**, Biaya/tarif pelayanan **Baik**, Kesesuaian produk pelayanan yang sesuai standar **Baik**, Kemampuan atau kompetensi petugas pelayanan **Baik**, Prilaku petugas pelayanan **Baik**, Sarana dan prasarana pelayanan **Baik**, Penanganan pengaduan saran dan masukan **Baik** dan kenyamanan lingkungan serta keamanan pelayanan **Baik**.

Sedangkan hasil kesimpulan untuk kepuasan adalah **PUAS**, dengan skor Indeks yaitu **66,675**. Dari hasil survei ini maka diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi UNIB kedepan untuk dapat mempertahankan dan meningkatkan lagi unsur-unsur pelayanan yang sudah baik. Sehingga diharapkan pada tahun selanjutnya kinerja pelayanan unib terhadap mahasiswa dapat meningkat menjadi sangat baik serta menjadikan pengguna sangat puas atas pelayanan yang diberikan oleh UNIB.

DAFTAR PUSTAKA

Hardiyansyah (2011), *Kualitas Pelayanan Publik*, Gava Media, Yogyakarta.


Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Masri Singarimbun dan Sofian Efendi. (1989). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Rineka Cipta.

Ratminto & Winarsih, Septi Atik. (2010). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.

Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

LAMPIRAN



UNIVERSITAS BENGKULU
PEJABAT PENGELOLA INFORMASI & DOKUMENTASI PUBLIK
 Jl. W. R. Supratman, Kandang Lirisan, Bengkulu 38371
 Telp : +62 736 21170, Ext 121, Fax : +62 736 22105
 Website : www.unib.ac.id, E-mail : piod@unib.ac.id

**SURVEI INDEKS KEPUASAN PELAYANAN
 PERGURUAN TINGGI UNIVERSITAS BENGKULU TAHUN 2019**

Survei ini dilakukan untuk melihat kinerja pelayanan UNIB tahun 2018 dan sebagai bahan acuan untuk kebijakan serta meningkatkan kinerja pelayanan publik Universitas Bengkulu selanjutnya. Oleh sebab itu berilah tanda Lingkaran (O) pada kolom jawaban : a,b,c dan d untuk menjawab pertanyaan nomor 1 sd 10. Atas kerediaan semua responden yang telah berpartisipasi dalam pengisian kuisioner ini kami ucapkan terima kasih.

Identitas Responden

| | |
|---------------------------|-----------------|
| Nama Responden : | Jenis Kelamin : |
| Fakultas : | Umur : |
| Jen/Angkatan/Tim/Asriya : | No Hlp/Telp : |
| Nama Petugas Survei : | Waktu Survei : |

| No | Pertanyaan | Jawaban | | | |
|----|--|--------------------------------|---------------------------------|-------------------------|--------------------------------|
| | | A | B | C | D |
| 1 | Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentang kesesuaian pelayanan pelayanan dengan jenis pelayanan yang di Universitas Bengkulu ? | a.Tidak sesuai | b. Kurang sesuai | c.Sesuai | d.Sangat sesuai |
| 2 | Bagaimana pemahaman Bapak/Ibu/Sdr/i tentang kemudahan prosedur Pelayanan di Universitas Bengkulu ? | a.Tidak mudah | b. Kurang mudah | c.Mudah | d.Sangat mudah |
| 3 | Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentang Kecepatan waktu pelayanan dalam memberikan pelayanan di Universitas Bengkulu ? | a.Tidak cepat | b. Kurang cepat | c. Cepat | d.Sangat cepat |
| 4 | Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i, kesesuaian biaya/tarif dalam pelayanan di Universitas Bengkulu ? | a.Sangat mahal | b. Cukup Mahal | c.Murah | d.Gratif |
| 5 | Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan di Universitas Bengkulu ? | a.Tidak sesuai | b. Kurang sesuai | c.Sesuai | d.Sangat sesuai |
| 6 | Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentang kompetensi atau kemampuan petugas dalam pelayanan di Universitas Bengkulu ? | a.Tidak kompeten | b. Kurang kompeten | c.Kompeten | d.Sangat kompeten |
| 7 | Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait dengan ketepatan dan keramahan di Universitas Bengkulu ? | a.Tidak sopan dan ramah | b. Kurang sopan dan ramah | c. sopan dan ramah | d.Sangat sopan dan ramah |
| 8 | Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentang sarana dan prasarana di Universitas Bengkulu ? | a. Buruk | b. Cukup | c. Baik | d.Sangat Baik |
| 9 | Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentang pemantauan/pengaduan, saran dan masukan di Universitas Bengkulu ? | a. Tidak ditangani dengan baik | b. Kurang ditangani dengan baik | c.Ditangani dengan baik | d.Ditangani dengan sangat baik |
| 10 | Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentang kenyamanan dan keamanan pelayanan di Universitas Bengkulu ? | a.Tidak nyaman dan aman | b. Kurang nyaman dan aman | c.Nyaman dan aman | d.Sangat nyaman dan aman |

Terima Kasih atas Partisipasinya

Lampiran .

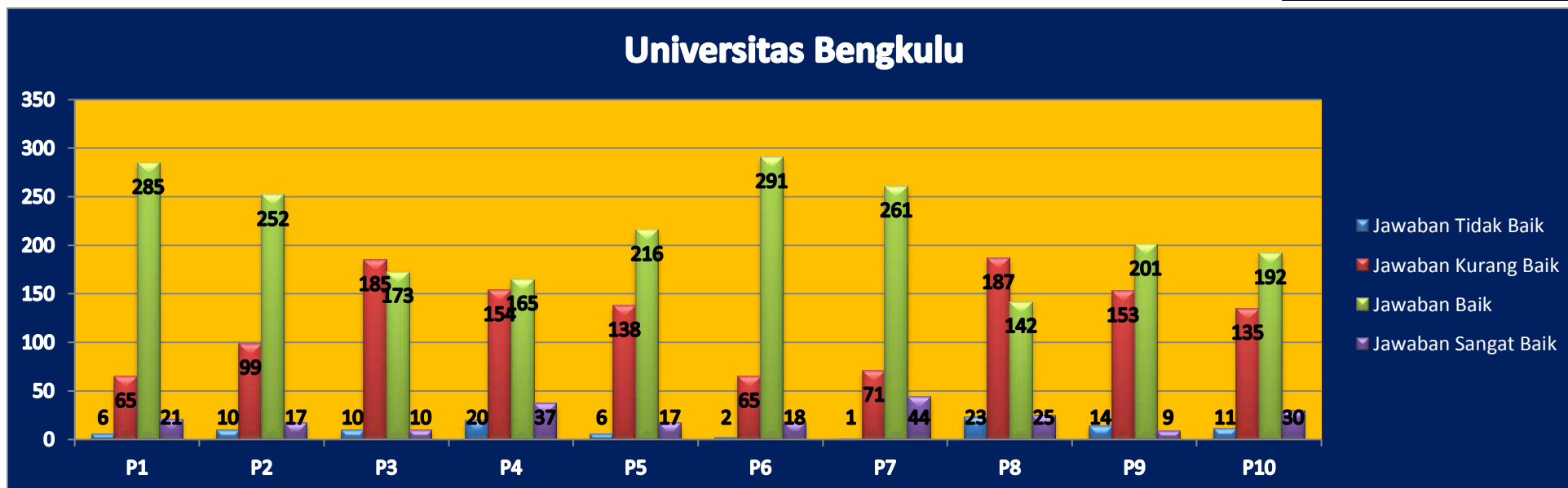
TABLE I
Table for Determining Sample Size from a Given Population

| <i>N</i> | <i>S</i> | <i>N</i> | <i>S</i> | <i>N</i> | <i>S</i> |
|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 10 | 10 | 220 | 140 | 1200 | 291 |
| 15 | 14 | 230 | 144 | 1300 | 297 |
| 20 | 19 | 240 | 148 | 1400 | 302 |
| 25 | 24 | 250 | 152 | 1500 | 306 |
| 30 | 28 | 260 | 155 | 1600 | 310 |
| 35 | 32 | 270 | 159 | 1700 | 313 |
| 40 | 36 | 280 | 162 | 1800 | 317 |
| 45 | 40 | 290 | 165 | 1900 | 320 |
| 50 | 44 | 300 | 169 | 2000 | 322 |
| 55 | 48 | 320 | 175 | 2200 | 327 |
| 60 | 52 | 340 | 181 | 2400 | 331 |
| 65 | 56 | 360 | 186 | 2600 | 335 |
| 70 | 59 | 380 | 191 | 2800 | 338 |
| 75 | 63 | 400 | 196 | 3000 | 341 |
| 80 | 66 | 420 | 201 | 3500 | 346 |
| 85 | 70 | 440 | 205 | 4000 | 351 |
| 90 | 73 | 460 | 210 | 4500 | 354 |
| 95 | 76 | 480 | 214 | 5000 | 357 |
| 100 | 80 | 500 | 217 | 6000 | 361 |
| 110 | 86 | 550 | 226 | 7000 | 364 |
| 120 | 92 | 600 | 234 | 8000 | 367 |
| 130 | 97 | 650 | 242 | 9000 | 368 |
| 140 | 103 | 700 | 248 | 10000 | 370 |
| 150 | 108 | 750 | 254 | 15000 | 375 |
| 160 | 113 | 800 | 260 | 20000 | 377 |
| 170 | 118 | 850 | 265 | 30000 | 379 |
| 180 | 123 | 900 | 269 | 40000 | 380 |
| 190 | 127 | 950 | 274 | 50000 | 381 |
| 200 | 132 | 1000 | 278 | 75000 | 382 |
| 210 | 136 | 1100 | 285 | 100000 | 384 |

Note — *N* is population size.
S is sample size.

Hasil Survei Kepuasan Pelayanan Universitas Bengkulu 2018/2019

| No | Pertanyaan | Jawaban | | | | SKOR | | | | Jumlah Skor | Jumlah Skor/ Responden | Jumlah Skor/Responden (x0,1) | Keterangan | |
|---------------|------------|------------|-------------|------|-------------|-----------------|------------------|-----------|------------------|-------------|------------------------|------------------------------|---------------|------|
| | | Tidak Baik | Kurang Baik | Baik | Sangat Baik | Tidak Baik (x1) | Kurang Baik (x2) | Baik (x3) | Sangat Baik (x4) | | | | | |
| 1 | P1 | 6 | 65 | 285 | 21 | 6 | 130 | 855 | 84 | 1075 | 2,851 | 0,285 | Baik | |
| 2 | P2 | 10 | 99 | 252 | 17 | 10 | 198 | 756 | 68 | 1032 | 2,737 | 0,274 | Baik | |
| 3 | P3 | 10 | 185 | 173 | 10 | 10 | 370 | 519 | 40 | 939 | 2,491 | 0,249 | Baik | |
| 4 | P4 | 20 | 154 | 165 | 37 | 20 | 308 | 495 | 148 | 971 | 2,576 | 0,258 | Baik | |
| 5 | P5 | 6 | 138 | 216 | 17 | 6 | 276 | 648 | 68 | 998 | 2,647 | 0,265 | Baik | |
| 6 | P6 | 2 | 65 | 291 | 18 | 2 | 130 | 873 | 72 | 1077 | 2,857 | 0,286 | Baik | |
| 7 | P7 | 1 | 71 | 261 | 44 | 1 | 142 | 783 | 176 | 1102 | 2,923 | 0,292 | Baik | |
| 8 | P8 | 23 | 187 | 142 | 25 | 23 | 374 | 426 | 100 | 923 | 2,448 | 0,245 | Baik | |
| 9 | P9 | 14 | 153 | 201 | 9 | 14 | 306 | 603 | 36 | 959 | 2,544 | 0,254 | Baik | |
| 10 | P10 | 11 | 135 | 192 | 30 | 11 | 270 | 576 | 120 | 977 | 2,592 | 0,259 | Baik | |
| Jumlah | | | | | | | | | | | | | 2,667 | Baik |
| | | | | | | | | | | | | | 66,675 | Baik |



Berdasarkan nilai rata-rata setiap unsur layanan diatas, maka untuk mendapatkan nilai indeks kepuasan pelayanan Universitas Bengkulu 2018/2019 yaitu sebagai berikut : nilai rata-rata unsur pertanyaan x nilai penimbang = hasil tertimbang hasil tertimbang + hasil tertimbang ke 10 unsur pertanyaan = nilai indeks p1 (2,851 x 0,1 = 0,285) + p2 (2,737 x 0,1 = 0,2742) + p3(2,491 x 0,1 = 0,249) + p4 (2,576 x 0,1 = 0,258) + p5 (2,647 x 0,1 = 0,265) + p6 (2,857 x 0,1 = 0,0,286) + p7(2,923 x 0,1 = 0,292) + p8 (2,448 x 0,1 = 0,245) + p9 (2,544 x 0,1 = 0,254) + p10 (2,592x 0,1 = 0.259) = Nilai Indeks Adalah 2,667.

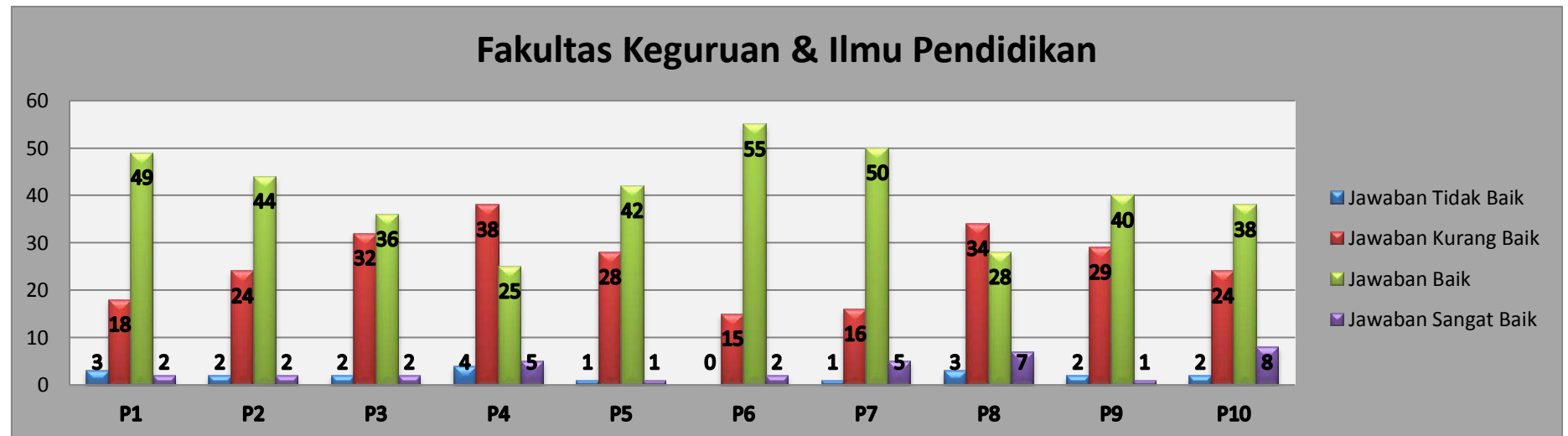
Dengan demikian hasil survei kepuasan pelayanan UNIB tahun 2018/2019 nilai indeks kepuasan = nilai indeks x nilai dasar konversi yaitu = 2,667 x 25 = **66,675**. Berdasarkan tabel skala penilaian, maka kepuasan reponden terhadap pelayanan Universitas Bengkulu Tahun 2018/2019 berada pada kategori **PUAS**.

| Nomor | Nilai Skala Persepsi | Nilai Interval Konversi Indeks Kepuasan | Kepuasan Pengguna Layanan |
|-------|----------------------|---|---------------------------|
| 1 | 1 = Tidak Baik | 25.00 – 43,75 | Tidak Puas |
| 2 | 2 = Kurang Baik | 43,76 – 62,50 | Kurang Puas |
| 3 | 3 = Baik | 62,51 - 81,25 | PUAS |
| 4 | 4 = Sangat Baik | 81,25 – 100.0 | Sangat Puas |

Skala Penilaian Persepsi dan Interval Konversi Indeks Kepuasan

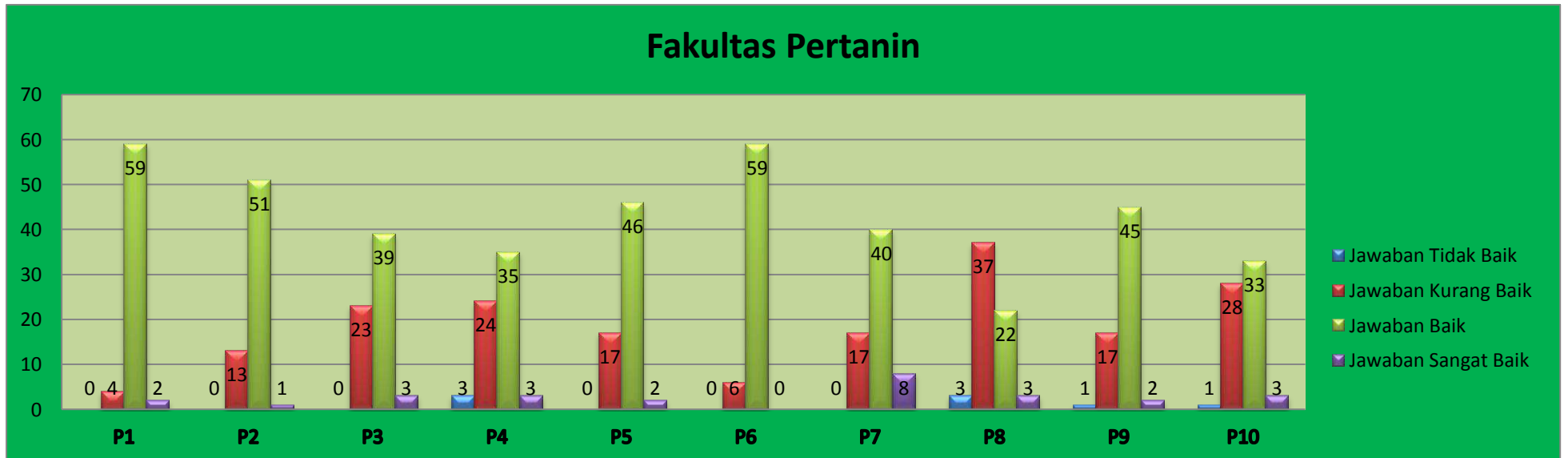
1. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

| No | Pertanyaan | Jawaban | | | | SKOR | | | | Jumlah Skor | Jumlah Skor/ Responden | Jumlah Skor/ Responden (x0,1) | Keterangan |
|---------------------|------------|------------|-------------|------|-------------|-----------------|------------------|-----------|------------------|-------------|------------------------|-------------------------------|-------------|
| | | Tidak Baik | Kurang Baik | Baik | Sangat Baik | Tidak Baik (x1) | Kurang Baik (x2) | Baik (x3) | Sangat Baik (x4) | | | | |
| 1 | P1 | 3 | 18 | 49 | 2 | 3 | 36 | 147 | 8 | 194 | 2,694 | 0,269 | Baik |
| 2 | P2 | 2 | 24 | 44 | 2 | 2 | 48 | 132 | 8 | 190 | 2,639 | 0,264 | Baik |
| 3 | P3 | 2 | 32 | 36 | 2 | 2 | 64 | 108 | 8 | 182 | 2,528 | 0,253 | Baik |
| 4 | P4 | 4 | 38 | 25 | 5 | 4 | 76 | 75 | 20 | 175 | 2,431 | 0,243 | Baik |
| 5 | P5 | 1 | 28 | 42 | 1 | 1 | 56 | 126 | 4 | 187 | 2,597 | 0,260 | Baik |
| 6 | P6 | 0 | 15 | 55 | 2 | 0 | 30 | 165 | 8 | 203 | 2,819 | 0,282 | Baik |
| 7 | P7 | 1 | 16 | 50 | 5 | 1 | 32 | 150 | 20 | 203 | 2,819 | 0,282 | Baik |
| 8 | P8 | 3 | 34 | 28 | 7 | 3 | 68 | 84 | 28 | 183 | 2,542 | 0,254 | Baik |
| 9 | P9 | 2 | 29 | 40 | 1 | 2 | 58 | 120 | 4 | 184 | 2,556 | 0,256 | Baik |
| 10 | P10 | 2 | 24 | 38 | 8 | 2 | 48 | 114 | 32 | 196 | 2,722 | 0,272 | Baik |
| Jumlah Total | | | | | | | | | | | | 2,635 | Baik |
| | | | | | | | | | | | | 65,868 | Baik |



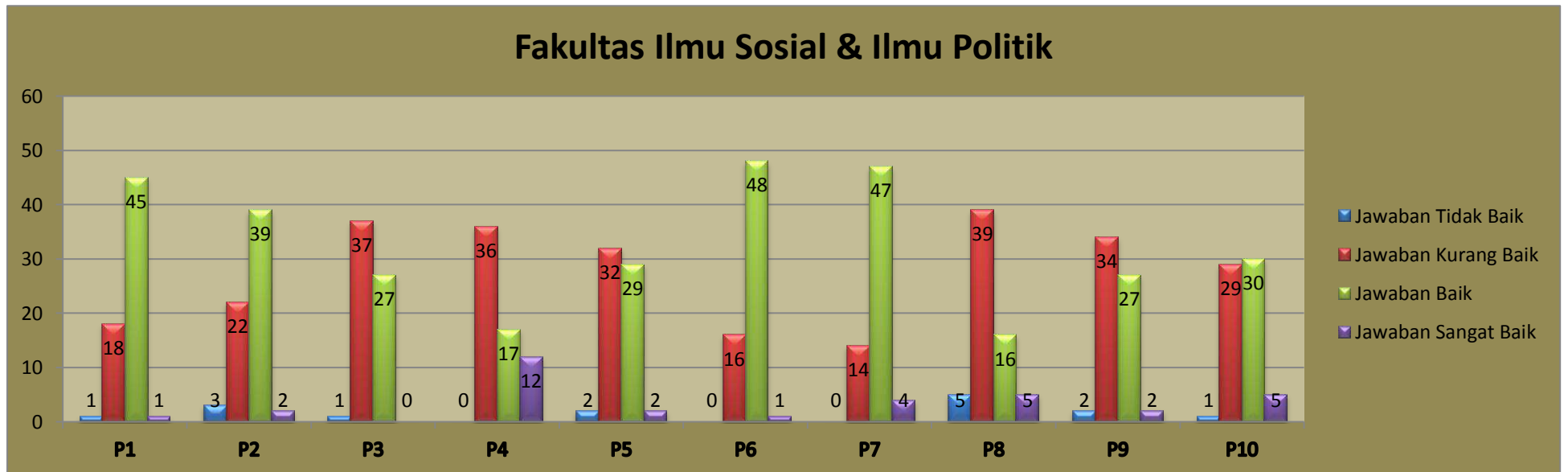
2. Fakultas Pertanian

| No | Pertanyaan | Jawaban | | | | SKOR | | | | Jumlah Skor | Jumlah Skor/ Responden | Jumlah Skor/Responden (x0,1) | Keterangan |
|---------------|------------|------------|-------------|------|-------------|-----------------|------------------|-----------|------------------|-------------|------------------------|------------------------------|-------------|
| | | Tidak Baik | Kurang Baik | Baik | Sangat Baik | Tidak Baik (x1) | Kurang Baik (x2) | Baik (x3) | Sangat Baik (x4) | | | | |
| 1 | P1 | 0 | 4 | 59 | 2 | 0 | 8 | 177 | 8 | 193 | 2,969 | 0,297 | Baik |
| 2 | P2 | 0 | 13 | 51 | 1 | 0 | 26 | 153 | 4 | 183 | 2,815 | 0,282 | Baik |
| 3 | P3 | 0 | 23 | 39 | 3 | 0 | 46 | 117 | 12 | 175 | 2,692 | 0,269 | Baik |
| 4 | P4 | 3 | 24 | 35 | 3 | 3 | 48 | 105 | 12 | 168 | 2,585 | 0,258 | Baik |
| 5 | P5 | 0 | 17 | 46 | 2 | 0 | 34 | 138 | 8 | 180 | 2,769 | 0,277 | Baik |
| 6 | P6 | 0 | 6 | 59 | 0 | 0 | 12 | 177 | 0 | 189 | 2,908 | 0,291 | Baik |
| 7 | P7 | 0 | 17 | 40 | 8 | 0 | 34 | 120 | 32 | 186 | 2,862 | 0,286 | Baik |
| 8 | P8 | 3 | 37 | 22 | 3 | 3 | 74 | 66 | 12 | 155 | 2,385 | 0,238 | Baik |
| 9 | P9 | 1 | 17 | 45 | 2 | 1 | 34 | 135 | 8 | 178 | 2,738 | 0,274 | Baik |
| 10 | P10 | 1 | 28 | 33 | 3 | 1 | 56 | 99 | 12 | 168 | 2,585 | 0,258 | Baik |
| Jumlah | | | | | | | | | | | | 2,731 | Baik |
| | | | | | | | | | | | | 68,269 | Baik |



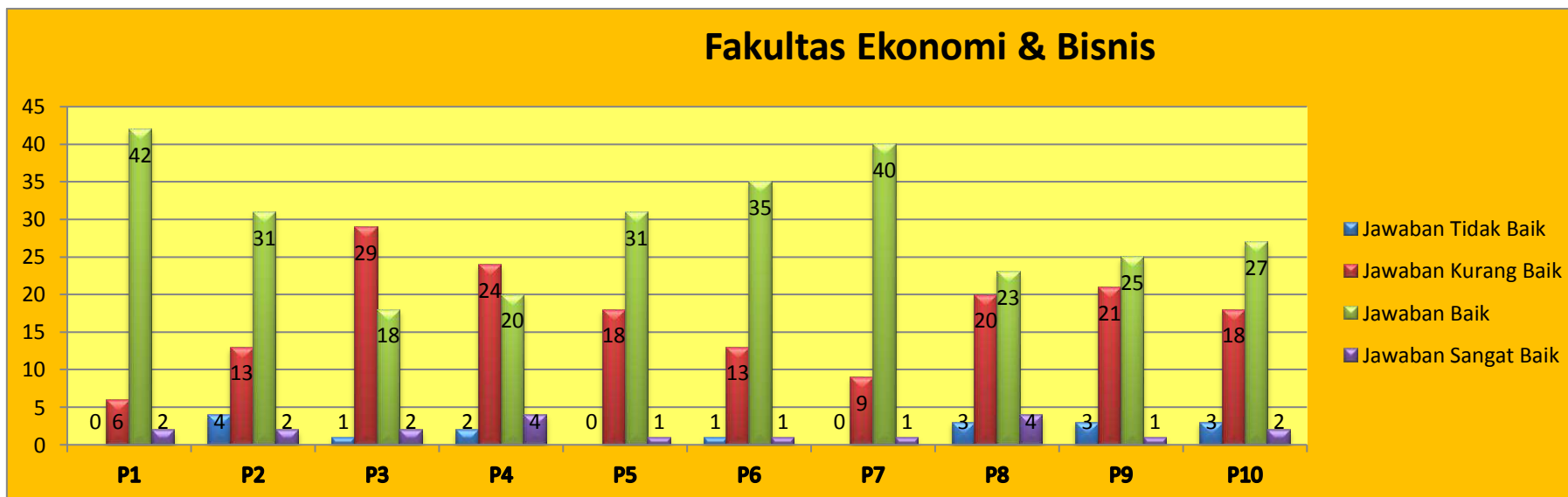
3. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

| No | Pertanyaan | Jawaban | | | | SKOR | | | | Jumlah Skor | Jumlah Skor/ Responden | Jumlah Skor/ Responden (x0,1) | Keterangan |
|---------------|------------|------------|-------------|------|-------------|-----------------|------------------|-----------|------------------|-------------|------------------------|-------------------------------|-------------|
| | | Tidak Baik | Kurang Baik | Baik | Sangat Baik | Tidak Baik (x1) | Kurang Baik (x2) | Baik (x3) | Sangat Baik (x4) | | | | |
| 1 | P1 | 1 | 18 | 45 | 1 | 1 | 36 | 135 | 4 | 176 | 2,708 | 0,271 | Baik |
| 2 | P2 | 3 | 22 | 39 | 2 | 3 | 44 | 117 | 8 | 172 | 2,646 | 0,265 | Baik |
| 3 | P3 | 1 | 37 | 27 | 0 | 1 | 74 | 81 | 0 | 156 | 2,400 | 0,240 | Baik |
| 4 | P4 | 0 | 36 | 17 | 12 | 0 | 72 | 51 | 48 | 171 | 2,631 | 0,263 | Baik |
| 5 | P5 | 2 | 32 | 29 | 2 | 2 | 64 | 87 | 8 | 161 | 2,477 | 0,248 | Baik |
| 6 | P6 | 0 | 16 | 48 | 1 | 0 | 32 | 144 | 4 | 180 | 2,769 | 0,277 | Baik |
| 7 | P7 | 0 | 14 | 47 | 4 | 0 | 28 | 141 | 16 | 185 | 2,846 | 0,285 | Baik |
| 8 | P8 | 5 | 39 | 16 | 5 | 5 | 78 | 48 | 20 | 151 | 2,323 | 0,232 | Baik |
| 9 | P9 | 2 | 34 | 27 | 2 | 2 | 68 | 81 | 8 | 159 | 2,446 | 0,245 | Baik |
| 10 | P10 | 1 | 29 | 30 | 5 | 1 | 58 | 90 | 20 | 169 | 2,600 | 0,260 | Baik |
| Jumlah | | | | | | | | | | | | 2,585 | Baik |
| | | | | | | | | | | | | 64,615 | Baik |



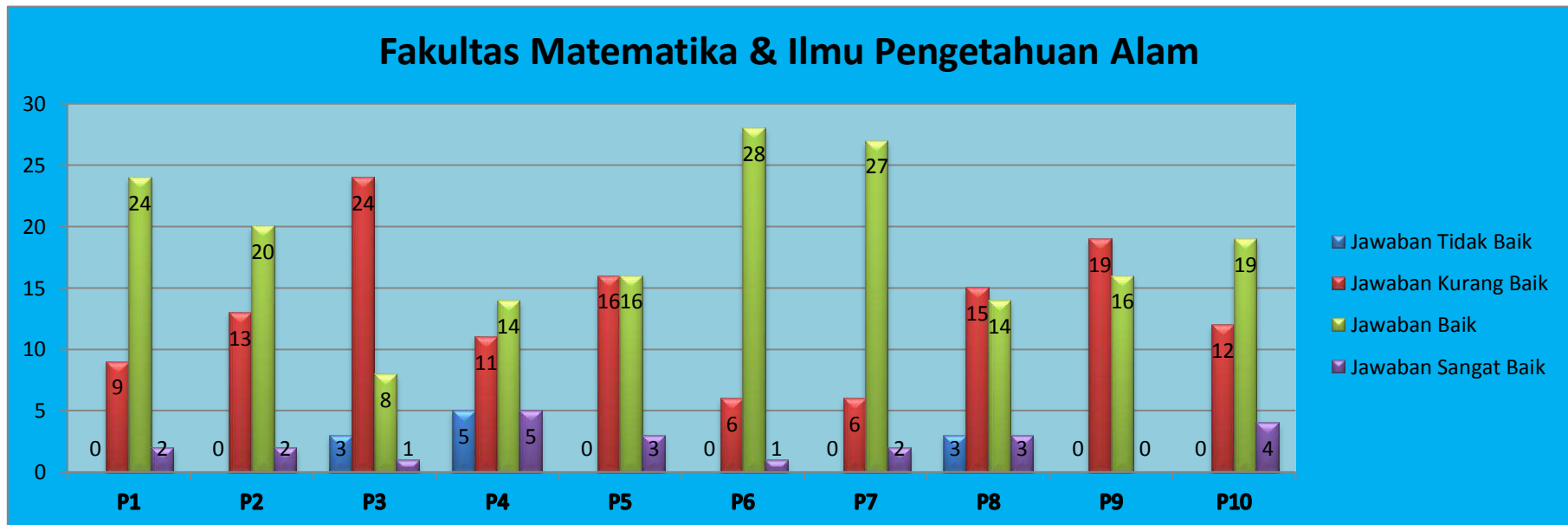
4. Fakultas Ekonomi dan Bisnis

| No | Pertanyaan | Jawaban | | | | SKOR | | | | Jumlah Skor | Jumlah Skor/ Responden | Jumlah Skor/ Responden (x0,1) | Keterangan |
|---------------|------------|------------|-------------|------|-------------|-----------------|------------------|-----------|------------------|-------------|------------------------|-------------------------------|-------------|
| | | Tidak Baik | Kurang Baik | Baik | Sangat Baik | Tidak Baik (x1) | Kurang Baik (x2) | Baik (x3) | Sangat Baik (x4) | | | | |
| 1 | P1 | 0 | 6 | 42 | 2 | 0 | 12 | 126 | 8 | 146 | 2,92 | 0,292 | Baik |
| 2 | P2 | 4 | 13 | 31 | 2 | 4 | 26 | 93 | 8 | 131 | 2,62 | 0,262 | Baik |
| 3 | P3 | 1 | 29 | 18 | 2 | 1 | 58 | 54 | 8 | 121 | 2,42 | 0,242 | Baik |
| 4 | P4 | 2 | 24 | 20 | 4 | 2 | 48 | 60 | 16 | 126 | 2,52 | 0,252 | Baik |
| 5 | P5 | 0 | 18 | 31 | 1 | 0 | 36 | 93 | 4 | 133 | 2,66 | 0,266 | Baik |
| 6 | P6 | 1 | 13 | 35 | 1 | 1 | 26 | 105 | 4 | 136 | 2,72 | 0,272 | Baik |
| 7 | P7 | 0 | 9 | 40 | 1 | 0 | 18 | 120 | 4 | 142 | 2,84 | 0,284 | Baik |
| 8 | P8 | 3 | 20 | 23 | 4 | 3 | 40 | 69 | 16 | 128 | 2,56 | 0,256 | Baik |
| 9 | P9 | 3 | 21 | 25 | 1 | 3 | 42 | 75 | 4 | 124 | 2,48 | 0,248 | Baik |
| 10 | P10 | 3 | 18 | 27 | 2 | 3 | 36 | 81 | 8 | 128 | 2,56 | 0,256 | Baik |
| Jumlah | | | | | | | | | | | | 2,63 | Baik |
| | | | | | | | | | | | | 65,75 | Baik |



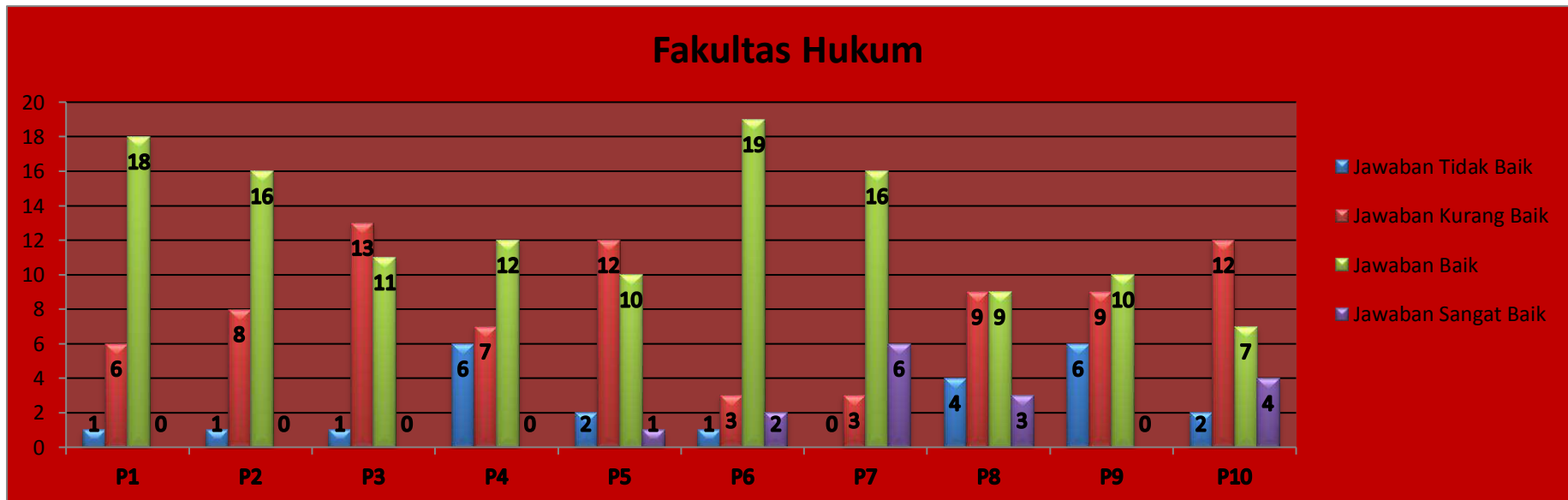
5. Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam

| No | Pertanyaan | Jawaban | | | | SKOR | | | | Jumlah Skor | Jumlah Skor/ Responden | Jumlah Skor/Responden (x0,1) | Keterangan |
|---------------|------------|------------|-------------|------|-------------|-----------------|------------------|-----------|------------------|-------------|------------------------|------------------------------|-------------|
| | | Tidak Baik | Kurang Baik | Baik | Sangat Baik | Tidak Baik (x1) | Kurang Baik (x2) | Baik (x3) | Sangat Baik (x4) | | | | |
| 1 | P1 | 0 | 9 | 24 | 2 | 0 | 18 | 72 | 8 | 98 | 2,80 | 0,280 | Baik |
| 2 | P2 | 0 | 13 | 20 | 2 | 0 | 26 | 60 | 8 | 94 | 2,69 | 0,269 | Baik |
| 3 | P3 | 3 | 24 | 8 | 1 | 3 | 48 | 24 | 4 | 79 | 2,26 | 0,226 | Baik |
| 4 | P4 | 5 | 11 | 14 | 5 | 5 | 22 | 42 | 20 | 89 | 2,54 | 0,254 | Baik |
| 5 | P5 | 0 | 16 | 16 | 3 | 0 | 32 | 48 | 12 | 92 | 2,63 | 0,263 | Baik |
| 6 | P6 | 0 | 6 | 28 | 1 | 0 | 12 | 84 | 4 | 100 | 2,86 | 0,286 | Baik |
| 7 | P7 | 0 | 6 | 27 | 2 | 0 | 12 | 81 | 8 | 101 | 2,89 | 0,289 | Baik |
| 8 | P8 | 3 | 15 | 14 | 3 | 3 | 30 | 42 | 12 | 87 | 2,49 | 0,249 | Baik |
| 9 | P9 | 0 | 19 | 16 | 0 | 0 | 38 | 48 | 0 | 86 | 2,46 | 0,246 | Baik |
| 10 | P10 | 0 | 12 | 19 | 4 | 0 | 24 | 57 | 16 | 97 | 2,77 | 0,277 | Baik |
| Jumlah | | | | | | | | | | | | 2,637 | Baik |
| | | | | | | | | | | | | 65,929 | Baik |



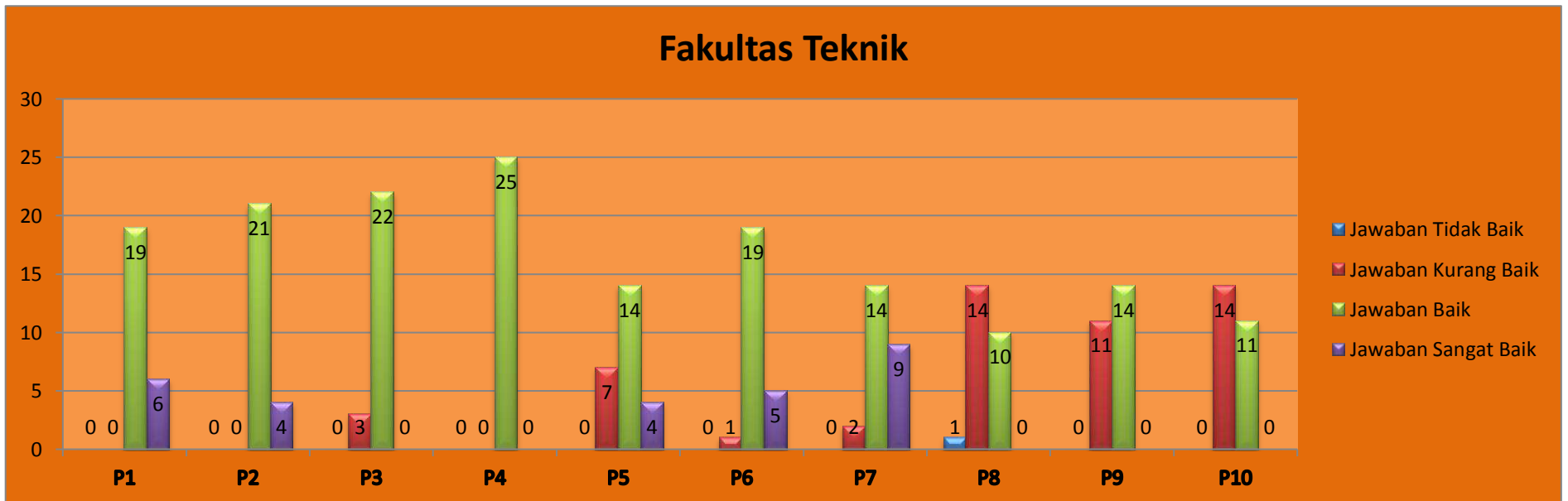
6. Fakultas Hukum

| No | Pertanyaan | Jawaban | | | | SKOR | | | | Jumlah Skor | Jumlah Skor/ Responden | Jumlah Skor/ Responden (x0,1) | Keterangan |
|---------------|------------|------------|-------------|------|-------------|-----------------|------------------|-----------|------------------|-------------|------------------------|-------------------------------|-------------|
| | | Tidak Baik | Kurang Baik | Baik | Sangat Baik | Tidak Baik (x1) | Kurang Baik (x2) | Baik (x3) | Sangat Baik (x4) | | | | |
| 1 | P1 | 1 | 6 | 18 | 0 | 1 | 12 | 54 | 0 | 67 | 2,68 | 0,268 | Baik |
| 2 | P2 | 1 | 8 | 16 | 0 | 1 | 16 | 48 | 0 | 65 | 2,60 | 0,260 | Baik |
| 3 | P3 | 1 | 13 | 11 | 0 | 1 | 26 | 33 | 0 | 60 | 2,40 | 0,240 | Baik |
| 4 | P4 | 6 | 7 | 12 | 0 | 6 | 14 | 36 | 0 | 56 | 2,24 | 0,224 | Baik |
| 5 | P5 | 2 | 12 | 10 | 1 | 2 | 24 | 30 | 4 | 60 | 2,40 | 0,240 | Baik |
| 6 | P6 | 1 | 3 | 19 | 2 | 1 | 6 | 57 | 8 | 72 | 2,88 | 0,288 | Baik |
| 7 | P7 | 0 | 3 | 16 | 6 | 0 | 6 | 48 | 24 | 78 | 3,12 | 0,312 | Baik |
| 8 | P8 | 4 | 9 | 9 | 3 | 4 | 18 | 27 | 12 | 61 | 2,44 | 0,244 | Baik |
| 9 | P9 | 6 | 9 | 10 | 0 | 6 | 18 | 30 | 0 | 54 | 2,16 | 0,216 | Baik |
| 10 | P10 | 2 | 12 | 7 | 4 | 2 | 24 | 21 | 16 | 63 | 2,52 | 0,252 | Baik |
| Jumlah | | | | | | | | | | | | 2,544 | Baik |
| | | | | | | | | | | | | 63,600 | Baik |



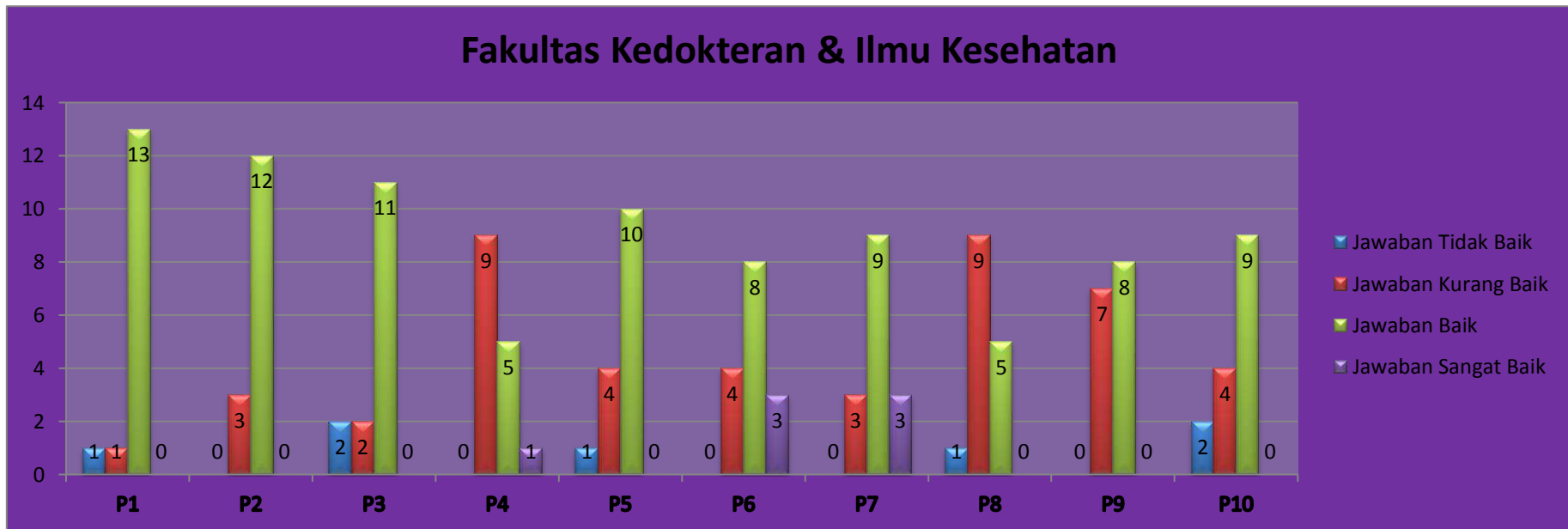
7. Fakultas Teknik

| No | Pertanyaan | Jawaban | | | | SKOR | | | | Jumlah Skor | Jumlah Skor/ Responden | Jumlah Skor/Responden (x0,1) | Keterangan |
|---------------|------------|------------|-------------|------|-------------|-----------------|------------------|-----------|------------------|-------------|------------------------|------------------------------|-------------|
| | | Tidak Baik | Kurang Baik | Baik | Sangat Baik | Tidak Baik (x1) | Kurang Baik (x2) | Baik (x3) | Sangat Baik (x4) | | | | |
| 1 | P1 | 0 | 0 | 19 | 6 | 0 | 0 | 57 | 24 | 81 | 3,24 | 0,324 | Sangat Baik |
| 2 | P2 | 0 | 0 | 21 | 4 | 0 | 0 | 63 | 16 | 79 | 3,16 | 0,316 | Sangat Baik |
| 3 | P3 | 0 | 3 | 22 | 0 | 0 | 6 | 66 | 0 | 72 | 2,88 | 0,288 | Baik |
| 4 | P4 | 0 | 0 | 25 | 0 | 0 | 0 | 75 | 0 | 75 | 3,00 | 0,300 | Baik |
| 5 | P5 | 0 | 7 | 14 | 4 | 0 | 14 | 42 | 16 | 72 | 2,88 | 0,288 | Baik |
| 6 | P6 | 0 | 1 | 19 | 5 | 0 | 2 | 57 | 20 | 79 | 3,16 | 0,316 | Sangat Baik |
| 7 | P7 | 0 | 2 | 14 | 9 | 0 | 4 | 42 | 36 | 82 | 3,28 | 0,328 | Sangat Baik |
| 8 | P8 | 1 | 14 | 10 | 0 | 1 | 28 | 30 | 0 | 59 | 2,36 | 0,236 | Baik |
| 9 | P9 | 0 | 11 | 14 | 0 | 0 | 22 | 42 | 0 | 64 | 2,56 | 0,256 | Baik |
| 10 | P10 | 0 | 14 | 11 | 0 | 0 | 28 | 33 | 0 | 61 | 2,44 | 0,244 | Baik |
| Jumlah | | | | | | | | | | | | 2,896 | Baik |
| | | | | | | | | | | | | 72,400 | Baik |



8. Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan

| No | Pertanyaan | Jawaban | | | | SKOR | | | | Jumlah Skor | Jumlah Skor/ Responden | Jumlah Skor/Responden (x0,1) | Keterangan |
|---------------|------------|------------|-------------|------|-------------|-----------------|------------------|-----------|------------------|-------------|------------------------|------------------------------|-------------|
| | | Tidak Baik | Kurang Baik | Baik | Sangat Baik | Tidak Baik (x1) | Kurang Baik (x2) | Baik (x3) | Sangat Baik (x4) | | | | |
| 1 | P1 | 1 | 1 | 13 | 0 | 1 | 2 | 39 | 0 | 42 | 2,80 | 0,280 | Baik |
| 2 | P2 | 0 | 3 | 12 | 0 | 0 | 6 | 36 | 0 | 42 | 2,80 | 0,280 | Baik |
| 3 | P3 | 2 | 2 | 11 | 0 | 2 | 4 | 33 | 0 | 39 | 2,60 | 0,260 | Baik |
| 4 | P4 | 0 | 9 | 5 | 1 | 0 | 18 | 15 | 4 | 37 | 2,47 | 0,247 | Baik |
| 5 | P5 | 1 | 4 | 10 | 0 | 1 | 8 | 30 | 0 | 39 | 2,60 | 0,260 | Baik |
| 6 | P6 | 0 | 4 | 8 | 3 | 0 | 8 | 24 | 12 | 44 | 2,93 | 0,293 | Baik |
| 7 | P7 | 0 | 3 | 9 | 3 | 0 | 6 | 27 | 12 | 45 | 3,00 | 0,300 | Baik |
| 8 | P8 | 1 | 9 | 5 | 0 | 1 | 18 | 15 | 0 | 34 | 2,27 | 0,227 | Baik |
| 9 | P9 | 0 | 7 | 8 | 0 | 0 | 14 | 24 | 0 | 38 | 2,53 | 0,253 | Baik |
| 10 | P10 | 2 | 4 | 9 | 0 | 2 | 8 | 27 | 0 | 37 | 2,47 | 0,247 | Baik |
| Jumlah | | | | | | | | | | | | 2,647 | Baik |
| | | | | | | | | | | | | 66,167 | Baik |



9. Dosen & Karyawan

| No | Pertanyaan | Jawaban | | | | SKOR | | | | Jumlah Skor | Jumlah Skor/ Responden | Jumlah Skor/Responden (x0,1) | Keterangan |
|---------------|------------|------------|-------------|------|-------------|-----------------|------------------|-----------|------------------|-------------|------------------------|------------------------------|-------------|
| | | Tidak Baik | Kurang Baik | Baik | Sangat Baik | Tidak Baik (x1) | Kurang Baik (x2) | Baik (x3) | Sangat Baik (x4) | | | | |
| 1 | P1 | 0 | 3 | 16 | 6 | 0 | 6 | 48 | 24 | 78 | 3,12 | 0,312 | Sangat Baik |
| 2 | P2 | 0 | 3 | 18 | 4 | 0 | 6 | 54 | 16 | 76 | 3,04 | 0,304 | Sangat Baik |
| 3 | P3 | 0 | 6 | 17 | 2 | 0 | 12 | 51 | 8 | 71 | 2,84 | 0,284 | Baik |
| 4 | P4 | 0 | 5 | 12 | 7 | 0 | 10 | 36 | 28 | 74 | 2,96 | 0,296 | Baik |
| 5 | P5 | 0 | 4 | 18 | 3 | 0 | 8 | 54 | 12 | 74 | 2,96 | 0,296 | Baik |
| 6 | P6 | 0 | 2 | 20 | 3 | 0 | 4 | 60 | 12 | 76 | 3,04 | 0,304 | Sangat Baik |
| 7 | P7 | 0 | 1 | 18 | 6 | 0 | 2 | 54 | 24 | 80 | 3,20 | 0,320 | Sangat Baik |
| 8 | P8 | 0 | 10 | 15 | 0 | 0 | 20 | 45 | 0 | 65 | 2,60 | 0,260 | Baik |
| 9 | P9 | 0 | 6 | 16 | 3 | 0 | 12 | 48 | 12 | 72 | 2,88 | 0,288 | Baik |
| 10 | P10 | 0 | 3 | 18 | 4 | 0 | 6 | 54 | 16 | 76 | 3,04 | 0,304 | Sangat Baik |
| Jumlah | | | | | | | | | | | | 2,968 | Baik |
| | | | | | | | | | | | | 74,200 | Baik |

