







SURVEI INDEKS KEPUASAN PELAYANAN

SURVEI INDEKS KEPUASAN PELAYANAN UNIVERSITAS BENGKULU (UNIB) TAHUN 2020 / 2021



UNIVERSITAS BENGKULU TAHUN 2020/2021

#### RINGKASAN

## Survei Indeks Kepuasan Pelayanan Unit Layanan Terpadu (ULT) Universitas Bengkulu Tahun 2020/2021

Tujuan survei indeks kepuasan pelayanan untuk mengetahui kinerja pelayanan dan indeks kepuasan pengguna layanan publik di Universitas Bengkulu (UNIB) selama tahun 2020/2021. Survei ini dilakukan secara online dengan menggunakan kuisioner melalui google form kepada pengguna layanan melalui Unit Layanan Terpadu (ULT) UNIB dan PPID Pelaksana UNIB, jumlah responden yang diambil sesuai dengan jumlah mahasiswa yang memberikan respon balik terhadap kuisioner yang telah dibagikan oleh tim survei kepada sekitar 300 orang mahasiswa sebagai pengguna pelayanan di ULT UNIB dan sebanyak 131 orang yang memberikan respon balik. Teknik pengumpulan data melalui kuisioner dengan menggunakan 10 pertanyaan yang diajukan sesuai dengan peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi republik indonesia nomor 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat penyelenggara pelayanan publik, 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 Pemberian layanan informasi yang dilakukan oleh PPID Pelaksana UNIB. Berdasarkan kinerja yang dilakukan hailnya menunjukkan bahwa kinerja pelayanan setiap unsur yaitu **BAIK**. Sedangkan untuk mengukur kepuasan digunakan empat kategori yang menjadi indeks pengukuran yaitu Sangat Puas, Puas, Kurang Puas dan Tidak Puas. Dari hasil survei yang telah dilakukan tentang indeks kepuasan pengguna pelayanan di UNIB mengungkapkan bahwa hasilnya adalah pengguna layanan (Mahasiswa) **PUAS** dengan pelayanan yang diberikan oleh ULT UNIB dan PPID Pelaksana UNIB, dengan skor Indeks kepuasan pelayanan yaitu 78,244 untuk pelayanan publik ULT dan 78,969 untuk pelayanan pemberian layanan informasi oleh PPID Pelaksana UNIB. Berdasarkan dari hasil survei tersebut, maka 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 ditahuntahun yang akan datang.

Kata Kunci: Survei, Indeks, Kepuasan Pelayanan, PPID, ULT UNIB.

#### **BAB I. PENDAHULUAN**

#### A. Latar Belakang

Pelayanan pada dasarnya tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia kapan dan dimanapun saja berada, oleh sebab itu dalam kehidupan berbangsa dan bernegara apabila ada setiap kebutuhan warga negara yang harus dilayani walaupun hanya sedikit dan kecil tetapi penting maka negara harus hadir untuk memberikan pelayanan publik tersebut tanpa melihat apakah untung atau rugi. Hal ini sejalan dengan UU (2009) menyatakan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka untuk 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.

Hal ini juga sesuai KEPMENPAN (2003) tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, yang 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 ditunjukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan".

Era revolusi 4.0 tuntutan akan semakin terbukanya informasi menuntut penyelenggara pelayanan publik agar dapat terus memberikan pelayanan yang berkualitas atau pelayanan prima. Sebagaimana menurut Ratminto dan Winarsih (2010) yang menyatakan bahwa seiring dengan besarnya tuntutan akan penerapan good gavernance, 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 ada yang 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 menunjukan bahwa kualitas itu berkaitan erat dengan pencapaian standar yang diharapkan. Pengguna layanan 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 tersebut. Kepuasan masyarakat atau pengguna layanan menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan berkualitas atau prima.

Berdasarkan UU (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.

Menurut KEPMENPAN (2003) bahwa 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 kepada pengguna pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi : Prosedur pelayanan, Waktu penyelesaian, Biaya pelayanan, Produk pelayanan, Sarana dan prasarana, Kompetensi petugas memberi pelayanan. Keenam

standar diatas biasanya disebut dengan Service Delivery yaitu pelayanan yang berkaitan langsung dengan pihak eksternal atau pengguna layanan.

Menurut UU (2009) bahwa pelaksanaan dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berprilaku 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 langka yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan, tidak menyalagunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik, tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif, tidak menyalagunakan informasi, jabatan, dan kewenangan yang dimiliki, sesuai dengan kepantasan dan tidak menyimpang dari prosedur.

Akhirnya apabila pelayanan publik dilakukan sesuai dengan aturan dan mempunyai standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh penyelenggara pelayananan maka pelayanan prima atau berkualitas tinggal diterapkan sesuai dengan standar yang sudah ada tersebut, sehingga apabila hal ini bisa diterapkan maka pengguna layanan akan merasa puas terhadap kinerja pemberi layanan. Oleh sebab itu untuk melihat apakah kinerja pelayanan publik dapat dikatakan baik (prima) atau sebaliknya buruk dan memberikan kepuasan bagi pengguna layanan, maka dapat dilihat salah satunya yaitu melalui survei kepuasan pelayanan untuk melihat indeks kepuasan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara layanan kepada publik yang dilayani dalam hal ini pelayanan Universitas Bengkulu melalui Unit Layanan Terpadu (ULT) UNIB dan PPID Pelaksana UNIB.

#### B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan diatas, untuk melihat apakah pelayanan sudah sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dan pengguna layanan (mahasiswa) puas dengan standar dan pemberian pelayanan yang ada. Maka dalam survei ini, tim merumuskan

permasalahan dalam pertanyaan survei ini adalah bagaimana Kinerja Pelayanan dan apakah mahasiswa puas terhadap pemberian pelayanan publik yang diberikan UNIB melalui ULT dan PPID Pelaksana Universitas Bengkulu Tahun 2020/2021.

#### C. Tujuan dan Manfaat Survei

Tujuan survei ini dilaksanakan untuk melihat dan mengukur kinerja pemberi layanan ULT dan PPID Pelaksana Universitas Bengkulu, tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap ULT dan PPID Pelaksana Universitas Bengkulu dan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik ULT dan PPID Pelaksana Universitas Bengkulu. Sedangkan manfaat survei yaitu sebagai berikut :

- 1. Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing masing unsur layanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- 2. Mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh ULT dan PPID Pelaksana Universitas Bengkulu.
- 3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil IKM untuk perbaikan pelayanan ULT dan PPID Pelaksana Universitas Bengkulu kedepan.
- 4. Diperoleh indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik ULT dan PPID Pelaksana Universitas Bengkulu.
- 5. Memacu agar penyelenggara pelayanan dapat memberikan pelayanan yang terbaik atau prima.
- 6. Masyarakat (mahasiswa) atau pengguna layanan dapat mengetahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan ULT dan PPID Pelaksana Universitas Bengkulu.

#### BAB II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan metode survei, penentuan sampel menggunakan teknik random sampling, sehingga setiap pengguna layanan di UNIB tahun 2020/2021 mempunyai kesempatan yang sama untuk menjadi responden, hal ini sesuai dengan pendapat Singarimbun dan Efendi (1989). Sampel diambil dari populasi mahasiswa yang menggunakan pelayanan di ULT UNIB dan PPID Pelaksana UNIB yang berasal dari setiap fakultas di UNIB, jumlah responden diambil sesuai dengan jumlah mahasiswa yang memberikan respon balik terhadap kuisioner yang telah dibagikan oleh tim yang dilakukan secara online dengan menggunakan kuisioner melalui google form kepada kepada sekitar 300 mahasiswa sebagai pengguna pelayanan di UNIB berdasarkan tabel Morgan dan Krejchie, dan yang memberikan respon balik yaitu sebanyak 131 orang.

Teknik pengumpulan data dengan menyebarkan kuisioner yang terdiri dari 10 pertanyaan yaitu tentang: 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 pemberian layanan informasi PPID Pelaksana UNIB.

Skala penilaian persepsi dari pertanyaan kuisioner, mulai dari pertanyaan pertama (P1) Sampai dengan pertanyaan ke sepuluh (P10), Nilai skala persepsi yaitu sebagai berikut : Sangat baik = Nilai 3,5324 - 4, Baik = Nilai 3,0644 - 3,532, Kurang baik = Nilai 2,60 - 3,064 dan Tidak baik = Nilai 1 - 2.599. Sedangkan Nilai Interval Konversi dari Survei Indeks Kepuasan Pelayanan publik ini adalah : Tidak Puas = Nilai 25.00 - 64,99, Kurang Puas = Nilai 65,00 - 76,60, Puas = Nilai 76,61 - 88,30, dan Sangat Puas = Nilai 88,31 - 100,00. Sebagaimana terdapat di dalam Tabel 1 sebagai berikut.

Tabel 1. Penilaian Skala Persepsi dan Interval Konversi Indeks Kepuasan.

Nomor	Nilai Skala Persepsi	Nilai Interval Konversi Indeks Kepuasan	Kepuasan Pengguna Layanan
1	1 - 2.599 = Tidak Baik	25.00- 64,99	Tidak Puas
2	2,60 – 3,064 = Kurang Baik	65,00- 76,60	Kurang Puas
3	3,0644- 3,532 = Baik	76,61- 88,30	Puas
4	3,5324- 4= Sangat Baik	88,31- 100.00	Sangat Puas

Keterangan: 1. Nilai penimbang untuk mendapatkan nilai indeks yaitu 0,1 yang dikalikan sama pada semua unsur pertanyaan P1 sd P10, Nilai Dasar atau Terendah Interval Konversi yaitu 25.00 yang didapatkan dari jumlah nilai total 100 dibagi 4 atau 4/100.

#### BAB III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Karakteristik Responden

Responden dipilih secara acak (random sampling) kepada semua mahasiswa Universitas Bengkulu yang masih aktif menjadi mahasiswa mulai dari semester awal atau 2 sampai dengan semester atas atau 8. Untuk menghindari bias pemilihan sampel maka responden yang dipilih adalah mahasiswa yang pernah mendapatkan pelayanan yang diberikan oleh Universitas Bengkulu terutama pelayanan melalui Unit Layanan Terpadu (ULT) dan PPID Palaksana UNIB atau yang telah mendapatkan layanan selama dalam waktu survei berlangsung. Dari sampel responden yang merespon terdiri dari pria dan wanita dan merupakan mahasiswa yang berasal dari hampir seluruh Fakultas-Fakultas yang ada di Universitas Bengkulu.

#### B. Indeks Pelayanan

Berdasarkan hasil survei dari 10 unsur-unsur pertanyaan pelayanan di UNIB yang telah dilakukan, berikut ini adalah Tabel 2 yang menggambarkan hasil nilai rata-rata dan hasil kategori pelayanan per unsur dari pertanyaan P1 sampai dengan P10.

Tabel 2. Rekapitulasi Hasil Survei Kepuasan Pelayanan Universitas Bengkulu 2020/2021

No			Jawab	an		SKOR													
	Pertanyaan	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	Tidak Baik (x1)	Kurang Baik (x2)	Baik (x3)	Sangat Baik (x4)	Jumlah Skor	Indeks Pelayanan	Kategori							
1	P1	5	6	74	46	5	12	222	184	423	3,229	Baik							
2	P2	8	12	86	25	8	24	258	100	390	2,977	Kurang Baik							
3	P3	6	24	76	25	6	48	228	100	382	2,916	Kurang Baik							
4	P4	5	16	36	74	5	32	108	296	441	441 3,366 Ba								
5	P5	6	7	82	36	6	14	246	144	410	3,130	Baik							
6	P6	5	4	86	36	5	8	258	144	415	3,168	Baik							
7	P7	5	5	78	43	5	10	234	172	421	3,214	Baik							
8	P8	4	25	68	34	4 50 204 136 394		4	50 204 136 394 3,0	136 394 3,008		3,008	Baik						
9	P9	5	10	37	79	5	20	111	316	452	3,450	Baik							
10	P10	5	15	69	42	5	30	207	168	410	3,130	Baik							
Rata-rata Indeks Pelayanan											3,159	Baik							

Keterangan : - P1 sampai P10 merupakan pertanyaan yang tertera di lembar kuisioner.

Berdasarkan hasil survei kepuasan pelayanan terhadap pelayanan UNIB melalui ULT dan PPID Pelaksana Universitas Bengkulu selama tahun 2020/2021, bahwa ke 10 unsur pelayanan dari pertanyaan yang telah diajukan kepada responden didapatkan hasil bahwa pelayanan UNIB tahun 2020/2021 sebagai berikut :P1. Kesesuaian Persyaratan pelayanan **Baik**, P2. Kemudahan Prosedur pelayanan **Kurang Baik**, P3. Kecepatan waktu pelayanan Kurang **Baik**, P4. Kewajaran Biaya/tarif pelayanan **Baik**, P5. Kesesuaian produk pelayanan yang sesuai standar **Baik**, P6. Kemampuan atau kompetensi petugas pelayanan **Baik**, P7. Prilaku petugas pelayanan **Baik**, P8. Kualitas Sarana dan prasarana pelayanan **Baik**, P9. Penanganan pengaduan saran dan masukan **Baik** dan 10. Pemberian Pelayanan Informasi **Baik**.

Dengan demikian berdasarkan tabel nilai skala persepsi dari kesepuluh pertanyaan yang diberikan, 8 pertanyaan menunjukkan hasil **BAIK** dan 2 pertanyaan yaitu P2 dan P3 dengan hasil **KURANG BAIK**, dari hasil ini kinerja pelayanan P2 dan P3 harus diperbaiki kedepan dan 8 pertanyaan lainnya dengan kinerja **BAIK**, namun secara umum atau rata-rata nilai dari semua unsur adalah adalah masuk dalam kategori BAIK dengan skor nilai 3,159., dengan hasil ini diharapkan agar kinerja pelayanan yang ada dapat dipertahankan dan bisa ditingkatkan lagi untuk lebih baik lagi kedepannya.

Berdasarkan hasil penelitian lihat Tabel 3 yang menggambarkan rekapitulasi hasil Survei Indeks Kepuasan Pelayanan Universitas Bengkulu terhadap pelayanan UNIB melalui ULT dan PPID Pelaksana Universitas Bengkulu.

Tabel 3. Rekapitulasi Hasil Survei Kepuasan Pelayanan Universitas Bengkulu

Jawaban SKO												OR							
No	Pertanyaan	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	Tidak Baik (x1)	Kurang Baik (x2)	Baik (x3)	Sangat Baik (x4)	Jumlah Skor	Indeks Pelayanan	Indeks Kepuasan	Kategori						
1	P1	5	6	74	46	5	12	222	184	423	3,229	0,323	Baik						
2	P2	8	12	86	25	8	24	258	100	390	2,977	0,298	Kurang Baik						
3	Р3	6	24	76	25	6	48	228	100	382	2,916	0,292	Kurang Baik						
4	P4	5	16	36	74	5	32	108	8 296 441		3,366	0,337	Baik						
5	P5	6	7	82	36	6	14	246	144	410	3,130	0,313	Baik						
6	P6	5	4	86	36	5	8	258	144 415		3,168	0,317	Baik						
7	P7	5	5	78	43	5	10	234	172	421	3,214	0,321	Baik						
8	P8	4	25	68	34	4	50	204	136	394	3,008	0,301	Baik						
9	P9	5	10	37	79	5	20	111	316	452	3,450	0,345	Baik						
10	P10	5	15	69	42	5	30	207	168	410	10 3,130 0,313 Baik		Baik						
				R	ata-rata						3,159	0,316	Baik						
					Т	otal						78,969	PUAS						

#### C. Indeks Pelayanan ULT dan PPID UNIB

Berdasarkan nilai rata-rata setiap unsur layanan yang terdapat didalam Tabel 3 maka untuk mendapatkan nilai indeks kepuasan pelayanan ULT Universitas Bengkulu 2020/2021 yaitu sebagai berikut : nilai rata-rata unsur pertanyaan x nilai penimbang = hasil tertimbang hasil tertimbang + hasil tertimbang ke 10 unsur pertanyaan = nilai indeks. Hasilnya adalah Nilai Indeks Adalah **3,159.** 

Hasil survei kepuasan pelayanan ULT Universitas Bengkulu 2020/2021 nilai indeks kepuasan = nilai indeks x nilai dasar konversi yaitu = 3,159 x 25 = **78,969.** Berdasarkan Tabel skala penilaian, maka kepuasan reponden terhadap pelayanan ULT Universitas Bengkulu Tahun 2020/2021 berada pada kategori **PUAS**, sedangkan Pemberian pelayanan informasi oleh PPID UNIB memiliki kinerja dengan dengan Persepsi **Baik** dengan Skor Rata-Rata = **3,130**, dan mendapatkan Indeks Kepuasan **PUAS** dengan nilai Indeks kepuasan **78,244.** Berikut Tabel 4. Skala Penilaian Persepsi dan Interval Konversi Indeks Kepuasan.

Tabel 4. Skala Penilaian Persepsi dan Interval Konversi Indeks Kepuasan

		Nilai Interval	Kepuasan
No	Nilai Skala Persepsi	Konversi	Pengguna
		Indeks Kepuasan	Layanan
1	1 - 2.599 = Tidak Baik	25.00- 64,99	Tidak Puas
2	2,60 – 3,064 = Kurang Baik	65,00- 76,60	Kurang Puas
3	3,0644– 3,532 = Baik	76,61- 88,30 (78,969	) Puas
4	3,5324- 4= Sangat Baik	88,31- 100.00	Sangat Puas

#### **BAB IV KESIMPULAN**

Kesimpulan kinerja pelayanan UNIB tahun 2020/2021 dari 10 unsur pertanyaan yaitu sebagai berikut : P1. Kesesuaian Persyaratan pelayanan **Baik**, P2 Kemudahan Prosedur pelayanan **Kurang Baik**, P3. Kecepatan waktu pelayanan **Kurang Baik**, P4. Kewajaran Biaya/tarif pelayanan **Baik**, P5. Kesesuaian produk pelayanan yang sesuai standar **Baik**, P6. Kemampuan atau kompetensi petugas pelayanan **Baik**, P7. Prilaku petugas pelayanan **Baik**, P8. Kualitas Sarana dan prasarana pelayanan **Baik**, P9. Penanganan pengaduan saran dan masukan **Baik** dan 10. Pemberian Pelayanan Informasi adalah **BAIK**.

Hasil kesimpulan untuk kepuasan pelayanan secara keseluruhan unsur pelayanan yang ada pada pertanyaan survei hasilnya dari pelayanan ULT UNIB adalah **PUAS**, yaitu dengan skor Indeks yaitu **78,969**. Khusus untuk Unsur **Pemberian pelayanan informasi oleh PPID UNIB** memiliki kinerja dengan dengan Persepsi **BAIK** dengan Skor Rata-Rata = **3,159**, dan mendapatkan Indeks Kepuasan **PUAS** dengan nilai Skot Indeks kepuasan **78,244**. Dari hasil survei ini maka diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi ULT UNIB dan PPID Pelaksana UNIB kedepan untuk dapat mempertahankan dan meningkatkan lagi unsur-unsur pelayanan yang sudah baik. Sehingga diharapkan pada tahun selanjutnya kinerja pelayanan ULT UNIB dan PPID Pelaksana UNIB terhadap mahasiswa dapat meningkat menjadi sangat baik serta menjadikan pengguna sangat puas atas pelayanan yang diberikan oleh ULT UNIB dan PPID Pelaksana UNIB.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*, Gava Media, Yogyakarta [KEPMENPAN] Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- [PERMEN] Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. 2017. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- Ratminto dan Winarsih, SA.2010. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta
- [UU] Undang-Undang. 2009. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 tentang Pelayanan Publik.

Lampiran 1. Kuisioner yang dibagikan kepada responden survei.

# KUISIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN TERPADU (ULT) UNIVERSITAS BENGKULU

Survei ini dilakukan untuk melihat kepuasan pengguna layanan Unit Layanan Terpadu (ULT) Universitas Bengkulu (Unib) 2020/2021. Pilihlah salah satu jawaban antara a,b,c, ataupun d untuk menjawab pertanyaan nomor 1 s.d. 10. Atas kesediaan semua responden yang telah berpartisipasi dalam pengisian kuesioner ini kami ucapkan terima kasih.

	pengisian kuesioner ini kami ucapkan terima kasih.
* 1	Wajib
	ntitas Responden titas responden akan kami rahasiakan
1.	Jenis Kelamin *
	Tandai satu oval saja.
	Pria Wanita
2.	Umur/Tahun Masuk UNIB *
3.	Prodi/Fakultas/Unit Kerja *
4.	Jenis Layanan yang Diterima *

https://docs.google.com/forms/u/5/d/1Yv6sTmqy87fm59I-pqLz3AZ1iXw9noEP6nQADB\_yg\_Y/printform

Halaman 1 dari 6

#### Pertanyaan

5.	1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? *
	Tandai satu oval saja.
	a. Tidak Sesuai
	b. Kurang Sesuai
	c. Sesuai
	d. Sangat Sesuai
6.	2. Bagaimana pemahaman Bapak/Ibu/Sdr/i tentang kemudahan prosedur Pelayanan di unit i *
	Tandai satu oval saja.
	a. Tidak Mudah
	b. Kurang Mudah
	c. Mudah
	d. Sangat Mudah
7.	3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? *
	Tandai satu oval saja.
	a. Tidak Cepat
	b. Kurang Cepat
	c. Cepat
	d. Sangat Cepat

 $https://docs.google.com/forms/u/5/d/1Yv6sTmqy87fm59l-pqLz3AZ1iXw9noEP6nQADB\_yg\_Y/printform$ 

Halaman 2 dari 6

8.	4. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? *
	Tandai satu oval saja.  b. Cukup Mahal  c. Murah  d. Gratis
9.	5. Badaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentand kesesuaian produk pelavanan antara vand tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? *  Tandai satu oval saja.  a. Tidak Sesuai  b. Kurang Sesuai  c. Sesuai  d. Sangat Sesuai
10.	6. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentang kompetensi atau kemampuan petugas dalam pelayanan? *  Tandai satu oval saia.  a. Tidak Kompeten  b. Kurang Kompeten  c. Kompeten  d. Sangat Kompeten

 $https://docs.google.com/forms/u/5/d/1Yv6sTmqy87fm59l-pqLz3AZ1iXw9noEP6nQADB\_yg\_Y/printform$ 

Halaman 3 dari 6

7. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait dengan kesopanan dan keramahan? *
Tandai satu oval saja.
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 kualitas sarana dan prasarana? *
Tandai satu oval saja.
a. Buruk
b. Cukup
c. Baik
d. Sangat Baik
9. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentang penanganan pengaduan penggunaan layanan? *
Tandai satu oval saja.
a. Tidak ada
b. Ada tetapi tidak berfungsi
c. Berfungsi kurang maksimal
d. Dikelola dengan baik

14.	10. Bagaimana pendapat Bapak/lbu/Sdr/i tentang pemberian pelayanan informasi Universi Bengkulu? *
	Tandai satu oval saja.
	a. Buruk
	b. Cukup
	c. Baik
	d. Sangat Baik
Perta	anyaan Tambahan:
15.	Kritik/Saran/Masukan yang dapat membangun Universitas Bengkulu agar ke depannya daj memberikan pelayanan yang lebih baik
	Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.
	Google Formulir

https://docs.google.com/forms/u/5/d/1Yv6sTmqy87fm59l-pqLz3AZ1iXw9noEP6nQADB\_yg\_Y/printform

Halaman 5 dari 6

## Lampiran 2. Dokumen data responden

Wanita		Hukum	a.	Tidak Sesu	uŧ a.	Tidak Muda	a.	Tidak Cepa	a.	Sangat M	1at a	. Ti	idak Sesua a	а. Т	Tidak Kom	a.	Tidak sopar a	. Buruk	a.	Tidak ada	a. E	Buruk
Wanita Pria	24	Administrasi F	a.	Tidak Sesu	uŧ a.	Tidak Muda	a.	Tidak Cepa	a.	Sangat M	1aha	. Ti	idak Sesua a	а. Т	Tidak Kom	a.		. Buruk	a.	Tidak ada Tidak ada	a. E	Buruk
Pria Pria		pertanian Ilmu kelautan															Tidak sopai a			Tidak ada Tidak ada		
Pria Wanita	23	Agribisnis/per pgpaud /fkip	b.	. Kurang Se	es a.	Tidak Muda	a.	Tidak Cepa	b.	Cukup M	1at a	. Ti	idak Sesur b	٥. ا	Kurang Ko	b.	Kurang sor b	. Cukup	b.	Ada tetapi t Ada tetapi t	b. (	Cukup
Pria	2015	Sosiologi	b.	. Kurang Se	es a.	Tidak Muda	b.	Kurang Cer	b.	Cukup M	1at b	. K	urang Ses b	b.	Kurang Ko	b.	Kurang sor b	. Cukup	b.	Ada tetapi t	b. (	Cukup
Pria Wanita		Ilmu Kelautan Ilmu kelautan																		Ada tetapi t Ada tetapi t		
Wanita Wanita		Ilmu kelautan Fakultas Perta			es b.	. Kurang Mu . Kurang Mu	b. b.	Kurang Cer Kurang Cer	b. b.	Cukup M Cukup M	1alb 1alb	. K	urang See o	a. I	Kompeten Kompeten	c.	Sopan dan b Sopan dan b	. Cukup		Ada tetapi t Ada tetapi t		
Pria Pria	2018	Agribisnis/per Agribisnis/Per	c.	Sesuai	b.	. Kurang Mu . Kurang Mu	b.	Kurang Cer	b.	Cukup M	1at b	. K	urang Ses c	c. I	Kompeten	c.	Sopan dan b Sopan dan b	. Cukup	b.	Ada tetapi t Ada tetapi t	b. (	Cukup
Wanita	272013	Sosilogi/Fisip/	C.	Sesuai	b.	. Kurang Mu	b.	Kurang Cer	b.	Cukup M	fat c	. Si	esuai c	c. I	Kompeten	c.	Sopan dan b	. Cukup	Ь.	Ada tetapi t	b. (	Cukup
Pria Wanita	13 2015	FT MIPA kimia		Sesuai Sesuai		. Kurang Mu . Kurang Mu											Sopan dan b			Berfungsi k Berfungsi k		
Wanita Wanita		Pendidikan G Paud		Sesuai Sesuai	b.	. Kurang Mu . Kurang Mu	b.	Kurang Cer	b.	Cukup M	1at c	. S	esuai c				Sopan dan b Sopan dan b			Berfungsi k Berfungsi k		
Pria Wanita		Rektorat Pendidikan G	C.	Sesuai	b.	. Kurang Mu	b.	Kurang Cer	b.	Cukup M	1at c	. S	esuai c	c. I	Kompeten	c.	Sopan dan b	. Cukup	c.	Berfungsi k Berfungsi k	b. (	Cukup
Wanita	2017	Pendidikan G	C.	Sesuai	C.	Mudah	b.	Kurang Cer Kurang Cer	C.	Murah	C	. S	esuai c	c. I	Kompeten	c.	Sopan dan b	. Cukup	c.	Berfungsi k	c. E	Baik
Wanita Wanita		Pendidikan G Pendidikan G				Mudah Mudah	b. b.	Kurang Cer Kurang Cer	C.	Murah Murah							Sopan dan b Sopan dan b			Berfungsi k Berfungsi k		
Pria Wanita		Teknik Fkip Bahasa I	C.	Sesuai Sesuai				Kurang Cer Kurang Cer									Sopan dan b			Berfungsi k Berfungsi k		
Pria Pria	39	Jurnalistik FIS	C.		C.	Mudah	b.	Kurang Cer	C.	Murah	C	. Se	esuai c	c. I	Kompeten	c.	Sopan dan b	. Cukup	c.	Berfungsi k Berfungsi k	c. E	Baik
Pria	2019	Ilkom/FISIP/F	C.	Sesuai	C.	Mudah	b.	Kurang Cer Kurang Cer	C.	Murah	C	. S	esuai c	c. I	Kompeten	c.	Sopan dan b	. Cukup	c.	Berfungsi k	c. E	Baik
Pria Wanita		TU/Rektorat Teknik Sipil/Te						Kurang Cer Cepat		Murah Murah							Sopan dan o			Berfungsi k Berfungsi k		
Wanita Pria	2020	Agribisnis/PEF	c.		C.		c.	Cepat	c.	Murah Murah	С	. Se	esuai c	c. I	Kompeten	C.	Sopan dan o	. Baik	c.	Berfungsi k Berfungsi k	c. E	Baik
Wanita	2017	PGPAUD/KIP	C.	Sesuai	C.	Mudah	c.	Cepat	c.	Murah	С	. Se	esuai c	c. I	Kompeten	c.	Sopan dan c	. Baik	c.	Berfungsi k	c. E	Baik
Wanita Wanita		Agroteknologi Fmipa D3 farr			C.	Mudah	c.	Cepat		Murah Murah			esuai c	c. I	Kompeten	c.	Sopan dan c	. Baik		Berfungsi k Berfungsi k		
Pria Wanita		Fisipol Fisipol		Sesuai Sesuai						Murah Murah			esuai c	c. I	Kompeten	c.	Sopan dan c	. Baik		Berfungsi k Berfungsi k		
Pria Pria	2012	ekonomi & bis MIPA	C.		C.	Mudah	c.	Cepat	c.	Murah Murah	c	. S	esuai c	c. I	Kompeten	c.	Sopan dan c	. Baik	c.	Berfungsi k Berfungsi k	c. E	Baik
Pria	2000	FMIPA	c.	Sesuai	C.	Mudah	c.	Cepat	c.	Murah	C	. S	esuai c	c. I	Kompeten	c.	Sopan dan c	. Baik	c.	Berfungsi k	c. E	Baik
Wanita Pria		Ilmu kelautan	C.		C.	Mudah				Murah Murah	C	. S	esuai c				Sopan dan c			Berfungsi k Berfungsi k		
Wanita Wanita	20	Agribisnis/per	c.	Sesuai		Mudah	c.	Cepat		Murah Murah			esuai c	c. I	Kompeten	C.	Sopan dan o	. Baik	c.	Berfungsi k Berfungsi k	c. E	Baik
Wanita	21	Ilmu kelautan	C.	Sesuai	C.	Mudah	c.	Cepat	c.	Murah	C	. S	esuai c	c. I	Kompeten	c.	Sopan dan c	. Baik	c.	Berfungsi k	c. E	Baik
Wanita Wanita	20.2020	Ilmu kelautan Ilmu kelautan	C.	Sesuai	C.	Mudah	c.	Cepat	c.	Murah Murah	С	. Se	esuai c	c. I	Kompeten	c.	Sopan dan c	. Baik	c.	Berfungsi k Berfungsi k	c. E	Baik
Pria Pria		Fisip Ilmu Kelautan		Sesuai Sesuai						Murah Murah	c	. Se	esuai c				Sopan dan c			Berfungsi k Berfungsi k		
Pria Wanita	17	Ilmu Kelautan Ilmu Kelautan	C.	Sesuai				Cepat	c.	Murah Murah	C	. Se	esuai c	c. I	Kompeten	c.	Sopan dan o	. Baik	c.	Berfungsi k Berfungsi k	c. E	Baik
Pria	2018	Ilmu kelautan	C.	Sesuai	C.	Mudah	c.	Cepat	C.	Murah	C	. S	esuai c	c. I	Kompeten	c.	Sopan dan c	. Baik	d.	Dikelola de	c. E	Baik
Wanita Wanita	2021	Hukum	C.	Sesuai Sesuai	C.	Mudah	c.	Cepat	C.	Murah Murah	C	. S	esuai c	o. I	Kompeten	c.	Sopan dan o	. Baik	d.	Dikelola de Dikelola de	c. E	Baik
Pria Wanita		Manajemen/F Hukum		Sesuai Sesuai						Murah Murah							Sopan dan o			Dikelola de Dikelola de		
Pria Pria	17	Hukum Ilmu Kelautan	C.	Sesuai	C.	Mudah	c.	Cepat	d.	Gratis Gratis	C	. S	esuai c	c. I	Kompeten	c.	Sopan dan o	. Baik	d.	Dikelola de Dikelola de	c. E	Baik
Pria	2018	Ilmu kelautan	C.	Sesuai	C.	Mudah	c.	Cepat	d.	Gratis	С	S	esuai c	c. I	Kompeten	c.	Sopan dan c	. Baik	d.	Dikelola de	c. E	Baik
Wanita Wanita	2018	Pendidikan Fi Ilmu Kelautan			C.	Mudah	c.	Cepat	d.	Gratis Gratis	C	. S	esuai c				Sopan dan c	. Baik	d.	Dikelola de Dikelola de	c. E	Baik
Pria Wanita		Rektorat Ilmu Kelautan		Sesuai Sesuai		Mudah	c.	Cepat	d.	Gratis Gratis			esuai c	c. I	Kompeten	c.	Sopan dan c	. Baik	d.	Dikelola de Dikelola de	c. E	Baik
Pria		Ilmu Kelautan			C.	Mudah				Gratis							Sopan dan c			Dikelola de		
Pria Wanita		Ks/fisip	C.	Sesuai Sesuai		Mudah	c.	Cepat	d.	Gratis Gratis			esuai c	c. I	Kompeten	c.	Sopan dan c	. Baik	d.	Dikelola de Dikelola de	c. E	Baik
Pria	20	Agribisnis/Per	c.	Sesuai	C.	Mudah	c.	Cepat	d.	Gratis	C	. S	esuai c	c. I	Kompeten	c.	Sopan dan c	. Baik	d.	Dikelola de	c. E	Baik
Wanita Pria	2009	FKIP UNIVER	c.		C.	Mudah	c.	Cepat	d.	Gratis Gratis	C	. S	esuai c	c. I	Kompeten	c.	Sopan dan o	. Baik	d.	Dikelola de Dikelola de	c. E	Baik
Wanita Pria		fkik	C.	Sesuai Sesuai	C.	Mudah	c.	Cepat	d.	Gratis Gratis	C	. S	esuai c	c. I	Kompeten	C.	Sopan dan o	. Baik	d.	Dikelola de Dikelola de	c. E	Baik
Wanita Wanita	2017		C.	Sesuai Sesuai	C.	Mudah	c.	Cepat	d.	Gratis Gratis	C	. S	esuai c	c. I	Kompeten	C.	Sopan dan o	. Baik	d.	Dikelola de Dikelola de	c. E	Baik
Pria Wanita	2017	Pertanian Agribisnis	C.	Sesuai Sesuai	C.	Mudah	c.	Cepat	d.	Gratis Gratis	С	. Se	esuai c	c. I	Kompeten	C.	Sopan dan o	. Baik	d.	Dikelola de Dikelola de	c. E	Baik
Wanita	2008	Unit Kerja	C.	Sesuai	C.	Mudah	c.	Cepat	d.	Gratis	C	. S	esuai c	c. I	Kompeten	c.	Sopan dan c	. Baik	d.	Dikelola de	c. E	Baik
Wanita Pria	2018	Paud Administrasi p	C.			Mudah	c.	Cepat		Gratis Gratis							Sopan dan c	. Baik	d.	Dikelola de Dikelola de	c. E	Baik
Pria Pria		S1 Jurnalistik Teknik Mesin				Mudah	c.	Cepat		Gratis Gratis							Sopan dan c			Dikelola de Dikelola de		
Wanita	2017	Pendidikan M	C.		C.	Mudah		Cepat	d.	Gratis	c	. S	esuai c	c. I	Kompeten	C.	Sopan dan c	. Baik	d.	Dikelola de	c. E	
Wanita Pria	2017	Peternakan/pe Agribisnis/Per	c.		C.	Mudah Mudah		Cepat	d.	Gratis		. S	esuai c	c. I		c.	Sopan dan c	. Baik	d.	Dikelola de Dikelola de	c. E	
Wanita Wanita		Teknik Sipil/Te S1 perpustak								Gratis Gratis			esuai c	o. I	Kompeten Kompeten	C.	Sopan dan c	. Baik	d.	Dikelola de Dikelola de	c. E	Baik
Pria Wanita	1984	Fakultas Perta S2 Pendidikar	d.	. Sangat Se	es c.	Mudah	c.	Cepat		Gratis Gratis			esuai c	c. I	Kompeten	c.	Sopan dan o	. Baik	d.	Dikelola de Dikelola de	c. E	Baik
Pria	1988	Hukum	d.	. Sangat Se	s c.	Mudah	c.	Cepat	d.	Gratis	С	. Se	esuai c	c. I	Kompeten	d.	Sangat sop c	. Baik	d.	Dikelola de	c. E	Baik
Pria Wanita	1998 1996	Hubungan Ma	d.		s c.	Mudah	c.	Cepat	d.	Gratis Gratis	С	. S	esuai c	c. I	Kompeten	d.	. Sangat sop c . Sangat sop c	. Baik	d.	Dikelola de Dikelola de	d. \$	Sangat Bai
Wanita Wanita		Pgpaud Kehutanan		Sangat Se Sangat Se						Gratis Gratis							Sangat sop o			Dikelola de Dikelola de		
Wanita Wanita	2015		d.	Sangat Se Sangat Se	s c.	Mudah	c.	Cepat	d.	Gratis Gratis	C	. Se	esuai c	c. I	Kompeten	d.	Sangat sop o	. Baik	d.	Dikelola de Dikelola de	d. 8	Sangat Bai
Pria	2015	Kesejahteraan	d.	. Sangat Se	es c.	Mudah	c.	Cepat	d.	Gratis	d	i. S	angat Ses c	d.	Sangat Kor	d.	Sangat sop c	. Baik	d.	Dikelola de	d. 8	Sangat Bai
Pria Pria	46	Sosiologi/FISI TP2 FKIP	d.	. Sangat Se	es c.	Mudah	c.	Cepat	d.	Gratis Gratis	d	ı. S	angat Ses c	d. :	Sangat Kor	d.	Sangat sop o Sangat sop d	. Sangat Bail	d.		d. 8	Sangat Bai
Pria Pria	2010 2017	fkip Ilmu Komunii		Sangat Se Sangat Se						Gratis Gratis	d	I. S.	angat Ses o	d. i	Sangat Kor Sangat Kor	d.	Sangat sop d Sangat sop d	. Sangat Bail . Sangat Bail	d. d.	Dikelola de Dikelola de	d. t	Sangat Bai Sangat Bai
Pria Pria	2018		d.	Sangat Se	s c.	Mudah	c.	Cepat	d.	Gratis Gratis	d	l. S	angat Ses c	d. :	Sangat Kor	d.	Sangat sop d	. Sangat Bail	d.	Dikelola de	d. \$	Sangat Bai
Pria	2017	Teknik Mesin	d.	. Sangat Se	9S C.	Mudah	c.	Cepat	d.	Gratis	d	ı. S	angat Ses c	d. :	Sangat Kor	d.	Sangat sop d	. Sangat Bail	d.	Dikelola de	d. \$	Sangat Bai
Pria Pria	571987	Pengadaan	d.		s c.	Mudah				Gratis Gratis	d	ı. S	angat Ses c	d. :	Sangat Kor	d.	Sangat sop d Sangat sop d	. Sangat Bail	d.	Dikelola de	d. \$	Sangat Bai
Wanita Pria	19	FKIP/Pendidik	d.	. Sangat Se	s c.		c.	Cepat		Gratis Gratis	d	ı. S	angat Ses c	d. :	Sangat Kor	d.	Sangat sop d	. Sangat Bail	d.	Dikelola de	d. 5	Sangat Bai
Pria	2015	Ilmu Kelautan	d.	. Sangat Se	s d	. Sangat Mu	d.	Sangat Cep	d.	Gratis	d	ı. S	angat Ses c	d. :	Sangat Kor	d.	. Sangat sop d	. Sangat Bail	d.	Dikelola de	d. 8	Sangat Bai
Wanita Wanita	2018	Ilmu Kelautan Ilmu kelautan	d.	. Sangat Se	s d	. Sangat Mu	d.	Sangat Cep	d.	Gratis	d	l. S	angat Ses c	d. :	Sangat Kor	d.	. Sangat sop d . Sangat sop d	. Sangat Bail	d.	Dikelola de	d. 5	Sangat Bai
Pria Wanita	23	Ilmu Kelautan Kehutanan/pe	d.	. Sangat Se	s d	. Sangat Mu	d.	Sangat Cep	d.	Gratis	d	l. S	angat Ses c	d. :	Sangat Kor	d.	Sangat sop d Sangat sop d	. Sangat Bail	d.	Dikelola de	d. 8	Sangat Bai
Wanita	2021	Ilmu Hukum	d.	. Sangat Se	s d	. Sangat Mu	d.	Sangat Cep	d.	Gratis	d	l. S	angat Ses c	d.	Sangat Kor	d.	. Sangat sop d	. Sangat Bail	d.	Dikelola de	d. \$	Sangat Bai
Wanita Pria	2015	Ilmu Kelautan Ilmu kelautan	d.	Sangat Se	s d	. Sangat Mu	d.	Sangat Cer	d.	Gratis	d	ı. S	angat Ses c	d. :	Sangat Kor	d.	. Sangat sop d . Sangat sop d	. Sangat Bail	d.	Dikelola de	d. \$	Sangat Bai
Wanita Pria	2021	Ilmu Hukum Ilmu Hukum	d.	. Sangat Se	s d	. Sangat Mu	d.	Sangat Cep	d.	Gratis	d	ı. S	angat Ses c	d. :	Sangat Kor	d.	Sangat sop d	. Sangat Bail	d.	Dikelola de	d. 5	Sangat Bai
Wanita	2021	S1 Ilmu Huku	d.	. Sangat Se	s d	. Sangat Mu	d.	Sangat Cep	d.	Gratis	d	ı. S	angat Ses c	d. :	Sangat Kor	d.	. Sangat sop d	. Sangat Bail	d.	Dikelola de	d. 5	Sangat Bai
Wanita Wanita	27		d.	. Sangat Se	s d	. Sangat Mu	d.	Sangat Cep	d.	Gratis	d	l. S	angat Ses c	d. :	Sangat Kor	d.	. Sangat sop d . Sangat sop d	. Sangat Bail	d.	Dikelola de	d. 5	Sangat Bai
Wanita Pria		Keguruan dar FMIPA				. Sangat Mu . Sangat Mu											Sangat sop d Sangat sop d					
Wanita	39	Rektorat Agribisnis	d.	. Sangat Se	s d	. Sangat Mu	d.	Sangat Cep	d.	Gratis	d	l. S	angat Ses c	d. :	Sangat Kor	d.	. Sangat sop d	. Sangat Bail	d.	Dikelola de	d. \$	Sangat Bai
		UPT PKM				. Sangat Mu . Sangat Mu	d.	Sangat Cep	d.	Gratis	d	l. S	angat Ses c	d. :	Sangat Kor	d.	Sangat sop d	. Sangat Bail	d.	Dikelola de	d. \$	Sangat Bai
Wanita Pria		D-14	-	0														Concept Doil				sanget Rei
Pria Wanita Pria	2016 2016	Rektorat UNIE Hukum	d.	. Sangat Se	s d	. Sangat Mu	d.	Sangat Cep	d.	Gratis	d	ı. S	angat Ses c	d. :	Sangat Kor	d.	. Sangat sop d . Sangat sop d	. Sangat Bail	d.	Dikelola de	d. \$	Sangat Bai
Pria Wanita	2016 2016 2012	Hukum	d. d.	. Sangat Se . Sangat Se	s d.	. Sangat Mu . Sangat Mu . Sangat Mu . Sangat Mu	d. d.	Sangat Cep Sangat Cep	d. d.	Gratis Gratis	d	l. S	angat Ses o	i. :	Sangat Kor Sangat Kor	d.		l. Sangat Bail l. Sangat Bail	d. d.	Dikelola de Dikelola de	d. 8	Sangat Bai Sangat Bai