KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
LEMBAGA PENGEMBANGAN PENDIDIKAN DAN PENJAMINAN MUTU
Kampus Terpadu UBB, Gedung Rektorat Lantai Dasar, Desa Balunijuk
Kecamatan Merawang, Kabupaten Bangka, Provinsi Kepulauan Bangka Belitung 33172
Telepon (0717) 4260025, Faksimile (0717) 421303
Laman www.ubb.ac.id

Nomor : 075/UN50/M/1/TU/2023 — 29 Maret 2023
Lampiran : Satu Berkas
Hal : Laporan Monev Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Kegiatan Pelayanan Tenaga Kependidikan Semester Genap TA 2022/2023

Yth. Rektor
u.p Wakil Rektor Akademik dan Kemahasiswaan
Universitas Bangka Belitung
Balunijuk

Sehubungan telah dilaksanakannya monev tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kegiatan pelayanan tenaga kependidikan semester genap TA 2022/2023, dengan ini kami sampaikan laporan monev kegiatan tersebut beserta rencana tindak lanjut terlampir.

Sebagai tindak lanjut dari hasil monev, kami lampirkan form rencana tindak lanjut untuk disampaikan kepada masing-masing unit kerja terkait agar diisi (sebagai bahan evaluasi semester berikutnya) serta dikirim kembali paling lambat hari Kamis 6 April 2023 dan ditembuskan ke LP3M.

Demikian laporan ini kami sampaikan, atas perhatian Bapak kami ucapkan terima kasih.

Ketua Lembaga Pengembangan
Pendidikan dan Penjaminan Mutu,

Fournita Agustina
NI PPPK 197408152021212005

LAPORAN MONEV KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KEGIATAN PELAYANAN TENAGA KEPENDIDIKAN

Semester Genap Tahun Akademik 2022/2023

Universitas Bangka Belitung

Lembaga Pengembangan Pendidikan dan Penjaminan Mutu
Universitas Bangka Belitung
Tahun 2023

Daftar Isi

Daftar Isi ..... **i**

Daftar Tabel……..…...**ii**

Daftar Gambar ..... **ii**

Daftar Lampiran ..... **viiii**

Ringkasan..... **ix**

I. PENDAHULUAN **1**

1.1. Latar Belakang..... 1

1.2. Tujuan..... 1

1.3. Manfaat..... 1

1.4. Dasar Kegiatan 2

1.5. Waktu Pelaksanaan..... 2

II. TEKNIS PELAKSANAAN..... **2**

III. HASIL PELAKSANAAN MONEV **2**

3.1. Hasil Monitoring 2

1) Jumlah Responden Kuesioner Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan 2

2) Pelayanan Tenaga Kependidikan Tingkat Fakultas 3

3) Pelayanan Tenaga Kependidikan Tingkat Program Studi..... 9

3.2. Evaluasi 39

3.3. Saran dan Masukan..... 41

IV. PENUTUP..... **41**

Daftar Tabel

Tabel 1. Persentase Indikator Penilaian Monev Kepuasan Terhadap Layanan Tenaga Kependidikan Tingkat Fakultas ix
Tabel 2. Persentase Indikator Penilaian Monev Kepuasan Terhadap Layanan Tenaga Kependidikan Tingkat Program Studi x
Tabel 3. Rekapitulasi Jumlah Responden Kuesioner Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Semester Genap Tahun Akademik 2022/2023 2
Tabel 4. Rekap Persentase Penilaian Monev Kepuasan Terhadap Layanan Tenaga Kependidikan Tingkat Fakultas dan Program Studi Semester Genap TA. 2022/2023 39
Tabel 5. Rata-rata Persentase Penilaian Monev Kepuasan Terhadap Layanan Tenaga Kependidikan Tingkat Fakultas Semester Genap TA. 2022/2023 40
Tabel 6. Rata-rata Persentase Penilaian Monev Kepuasan Terhadap Layanan Tenaga Kependidikan Tingkat Program Studi Semester Genap TA. 2022/2023 40

Daftar Gambar

Gambar 1. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Fakultas secara keseluruhan 3
Gambar 2. Rata-rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Fakultas 4
Gambar 3. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Fakultas Hukum 4
Gambar 4. Rata-rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Fakultas Hukum 5
Gambar 5. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik 5
Gambar 6. Rata-rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik 6
Gambar 7. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Fakultas Pertanian, Perikanan, dan Biologi 6
Gambar 8. Rata-rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Fakultas Pertanian, Perikanan, dan Biologi 7
Gambar 9. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi 7
Gambar 10. Rata-rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi 8
Gambar 11. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Fakultas Teknik 8
Gambar 12. Rata-rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Fakultas Teknik 9
Gambar 13. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi 9
Gambar 14. Rata-rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi 10
Gambar 15. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Hukum 10
Gambar 16. Rata-rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Hukum 11
Gambar 17. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Magister Hukum 11
Gambar 18. Rata-rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Magister Hukum 12
Gambar 19. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Sosiologi 12
Gambar 20. Rata-rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Sosiologi 13
Gambar 21. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Ilmu Politik 13

Gambar 22. Rata-rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Ilmu Politik 14
Gambar 23. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Sastra Inggris 14
Gambar 24. Rata-rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Sastra Inggris 15
Gambar 25. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Agribisnis 15
Gambar 26. Rata-rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Agribisnis 16
Gambar 27. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Agroteknologi 16
Gambar 28. Rata-rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Agroteknologi 17
Gambar 29. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan ditingkat Program Studi Biologi 17
Gambar 30. Rata-rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Biologi 18
Gambar 31. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Manajemen Sumberdaya Perairan 18
Gambar 32. Rata-rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Manajemen Sumberdaya Perairan 19
Gambar 33. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Akuakultur 19
Gambar 34. Rata-rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Akuakultur 20
Gambar 35. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan ditingkat Program Studi Ilmu Kelautan 20
Gambar 36. Rata-rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Ilmu Kelautan 21
Gambar 37. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan ditingkat Program Studi Perikanan Tangkap 21
Gambar 38. Rata-rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Perikanan Tangkap 22
Gambar 39. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan ditingkat Program Studi Magister Ilmu Pertanian 22
Gambar 40. Rata-rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Magister Ilmu Pertanian 23
Gambar 41. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Akuntansi 23
Gambar 42. Rata-rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Akuntansi 24
Gambar 43. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Manajemen 24
Gambar 44. Rata-rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Manajemen 25

Gambar 45. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Ekonomi 25
Gambar 46. Rata-rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Ekonomi 26
Gambar 47. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Bisnis Digital 26
Gambar 48. Rata-rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Bisnis Digital 27
Gambar 49. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Magister Manajemen 27
Gambar 50. Rata-rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Magister Manajemen 28
Gambar 51. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Teknik Sipil 28
Gambar 52. Rata-rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Teknik Sipil 29
Gambar 53. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Teknik Elektro 29
Gambar 54. Rata-rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Teknik Elektro 30
Gambar 55. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Teknik Pertambangan 30
Gambar 56. Rata-rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Teknik Pertambangan 31
Gambar 57. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Teknik Mesin 31
Gambar 58. Rata-rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Teknik Mesin 32
Gambar 59. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Kimia 32
Gambar 60. Rata-rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Kimia 33
Gambar 61. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Fisika 33
Gambar 62. Rata-rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Fisika 34
Gambar 63. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Matematika 34
Gambar 64. Rata-rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Matematika 35
Gambar 65. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Teknologi Informasi 35
Gambar 66. Rata-rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Teknologi Informasi 36
Gambar 67. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Arsitektur 36

Gambar 68. Rata-rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Arsitektur 37
Gambar 69. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota 37
Gambar 70. Rata-rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota 38
Gambar 71. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi D3 Keperawatan 38
Gambar 72. Rata-rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi D3 Keperawatan 39

Daftar Lampiran

Lampiran 1. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Fakultas Hukum 42
Lampiran 2. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik 43
Lampiran 3. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Fakultas Pertanian Perikanan dan Biologi 44
Lampiran 4. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi 45
Lampiran 5. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Fakultas Teknik 46
Lampiran 6. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Hukum 47
Lampiran 7. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Magister Hukum 48
Lampiran 8. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Sosiologi 49
Lampiran 9. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Ilmu Politik 50
Lampiran 10. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Sastra Inggris 51
Lampiran 11. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Agribisnis 52
Lampiran 12. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Agroteknologi 53
Lampiran 13. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Biologi 54
Lampiran 14. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Manajemen Sumberdaya Perairan 55
Lampiran 15. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Akuakultur 56
Lampiran 16. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Ilmu Kelautan 57
Lampiran 17. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Perikanan Tangkap 58
Lampiran 18. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Magister Ilmu Pertanian 59
Lampiran 19. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Akuntansi 60
Lampiran 20. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Manajemen 61
Lampiran 21. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Ekonomi 62

Lampiran 22. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Bisnis Digital 63
Lampiran 23. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Magister Manajemen 64
Lampiran 24. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Teknik Sipil 65
Lampiran 25. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Teknik Elektro 66
Lampiran 26. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Teknik Pertambangan 67
Lampiran 27. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Teknik Mesin 68
Lampiran 28. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Kimia 69
Lampiran 29. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Fisika 70
Lampiran 30. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Matematika 71
Lampiran 31. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Teknologi Informasi 72
Lampiran 32. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Arsitektur 73
Lampiran 33. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota 74
Lampiran 34. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi D3 Keperawatan 75

Ringkasan

Monev Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan pertama kali dilaksanakan pada semester gasal tahun akademik 2018/2019. Pada semester genap tahun akademik 2022/2023 pelaksanaan Monev dilakukan melalui pengisian kuesioner secara *online* oleh mahasiswa melalui *https://ubb.siakadcloud.com/* secara teknis pelaksanaan, mahasiswa sebelum mengisi Kartu Rencana Studi (KRS), diwajibkan mengisi kuesioner yang berisi penilaian terhadap pelayanan tenaga kependidikan. Pengisian kuesioner dilaksanakan mulai dari tanggal 23 Januari s.d. 10 Februari 2023.

Kuesioner ini wajib diisi oleh seluruh mahasiswa UBB sebelum proses pengisian KRS, jumlah total mahasiswa aktif adalah 6.400 orang namun jumlah total mahasiswa yang mengisi hanya 2.716 (42.44%) orang mahasiswa saja yang berasal dari 29 Prodi (5 Fakultas) dengan rincian: FH: 236 orang; FISIP: 401 orang; FPPB: 763 orang; FE: 589 orang dan FT: 727 orang (*sumber: ubb.siakadcloud.com*). Terdapat 5 indikator pernyataan dimana masing-masing indikator kinerja dijabarkan dalam bentuk kegiatan/aktivitas yang lebih rinci dan lebih operasional dengan total 20 pernyataan. Rentang penilaian untuk masing-masing pernyataan adalah antara 1-5.

Hasil yang didapat dari pengisian kuesioner secara keseluruhan sebagai berikut:

a. Pelayanan Tenaga Kependidikan Fakultas

Secara keseluruhan, 0.5% responden menyatakan sangat tidak setuju, 1% menyatakan tidak setuju dan 13.2% menyatakan cukup terhadap pelayanan yang diberikan oleh Tenaga Kependidikan Fakultas. 43.9% responden menyatakan setuju dan sisanya 41.5% responden menyatakan sangat setuju terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan fakultas. Sedangkan untuk rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan tenaga kependidikan perfakultas didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 1. Persentase Indikator Penilaian Monev Kepuasan Terhadap Layanan Tenaga Kependidikan Tingkat Fakultas

No.	Fakultas	Jumlah Responden	Indikator Penilaian (%)				
			Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Cukup	Setuju	Sangat Setuju
1	Hukum	236	1.1%	0.7%	11.2%	39.3%	47.8%
2	Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	401	0.2%	1.3%	17.8%	47.4%	33.2%
3	Pertanian, Perikanan, dan Biologi	763	0.4%	1.3%	16.3%	44.4%	37.7%
4	Ekonomi	589	0.2%	0.7%	11.7%	45.5%	42%
5	Teknik	727	0.6%	0.8%	9.5%	41.6%	47.5%
	Total/Rata-Rata	**2.716**	**0.5%**	**1%**	**13.2%**	**43.9%**	**41.5%**

b. Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi

Secara keseluruhan, 0.5% responden menyatakan sangat tidak setuju, 0.9% menyatakan tidak setuju dan 13.3% menyatakan cukup terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan program studi. 44.1% responden menyatakan setuju dan sisanya 41.2% responden menyatakan sangat setuju terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan program studi. Sedangkan untuk rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa terhadap

pelayanan tenaga kependidikan perprogram studi didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 2. Persentase Indikator Penilaian Monev Kepuasan Terhadap Layanan Tenaga Kependidikan Tingkat Program Studi

No.	Program Studi	Jumlah Responden	Indikator Penilaian (%)				
			Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Cukup	Setuju	Sangat Setuju
1	Hukum	227	1.1%	0.7%	11.7%	40%	46.5%
2	Magister Hukum	9	0%	0%	0%	16.8%	83.2%
3	Ilmu Politik	115	0.1%	2.2%	20.8%	47.2%	29.7%
4	Sastra Inggris	150	0.3%	1%	14.5%	46.5%	37.7%
5	Sosiologi	136	0.2%	1.1%	18.8%	49.5%	30.4%
6	Biologi	105	0%	1.3%	23.6%	46.8%	28.3%
7	Agribisnis	155	1.4%	1%	13.9%	44.1%	39.6%
8	Manajemen Sumberdaya Perairan	127	0%	0.8%	18.2%	43.1%	37.9%
9	Agroteknologi	171	0.3%	2%	14.6%	44.6%	38.5%
10	Ilmu Kelautan	80	0.7%	1.6%	20.9%	47.4%	29.3%
11	Akuakultur	113	0%	0.8%	11.4%	43.6%	44.2%
12	Perikanan Tangkap	8	0%	0%	3.4%	35.2%	61.4%
13	Magister Ilmu Pertanian	4	0%	0%	5.5%	62.7%	31.8%
14	Ekonomi	119	0.2%	0.7%	12.5%	53.3%	33.3%
15	Manajemen	239	0%	0.5%	9.4%	44.3%	45.8%
16	Akuntansi	194	0.6%	0.9%	14.4%	44.7%	39.3%
17	Bisnis Digital	27	0%	0%	8%	37%	55%
18	Magister Manajemen	10	0%	0%	12.2%	27.8%	60%
19	Kimia	42	0%	0.2%	4.3%	50.1%	45.4%
20	Fisika	43	2.3%	0.4%	8.2%	49.3%	39.8%
21	Teknik Pertambangan	45	0.1%	2%	5.6%	46.6%	45.7%
22	Teknik Elektro	62	0.4%	0.3%	11.4%	52.2%	35.7%
23	Teknik Sipil	150	1.1%	1.2%	13.8%	47.9%	36%
24	Teknik Mesin	132	0.2%	1.3%	6.9%	38.3%	53.3%
25	Matematika	101	0%	0.6%	11.1%	40.9%	47.4%
26	Teknologi Informasi	9	0%	1.4%	35.6%	24.7%	38.3%
27	Arsitektur	28	3.9%	0.1%	9.5%	33.9%	52.6%
28	Perencanaan Wilayah dan Kota	20	0%	0.3%	10%	36.4%	53.3%
29	D3 Keperawatan	95	0%	0.2%	5.4%	15.6%	78.8%
	Total/Rata-Rata	**2.716**	**0.5%**	**0.9%**	**13.3%**	**44.1%**	**41.2%**

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Undang-Undang nomor 12 tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi, mengamanatkan bahwa tata kelola dalam suatu lembaga perguruan tinggi baik Perguruan Tinggi Negeri maupun Perguruan Tinggi Swasta, harus menuju pada tata kelola manajemen internal perguruan tinggi yang sehat, dalam rangka menuju pada penjaminan mutu internal perguruan tinggi. Dipandang dari aspek sistem pendidikan nasional, peranan tenaga kependidikan terhadap mahasiswa dalam suatu lembaga pendidikan tinggi, dianggap masih dominan dan sangat penting terhadap penyelenggaran tridarma pendidikan tinggi, di dalam tata kelola administrasi, serta dalam pelayanan kepada mahasiswa.

Keberhasilan perguruan tinggi dalam mencapai visi dan misi, salah satunya ditentukan oleh kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan tenaga kependidikan. Hal ini dikarenakan mahasiswa selain berperan sebagai input, mereka juga adalah pelanggan (konsumen) yang memanfaatkan jasa perguruan tinggi. Karenanya dalam konsep pelayanan tenaga kependidikan, kepuasan mahasiswa menjadi penting.

Kualitas pelayanan tenaga kependidikan perguruan tinggi terhadap mahasiswa dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif perguruan tinggi. Jika kualitas pelayanan tenaga kependidikan buruk dan kepuasan mahasiswa terhadap layanan tenaga kependidikan kurang memuaskan, maka dalam jangka panjang daya saing perguruan tinggi akan melemah dan sulit berkembang. Namun, pelayanan berkualitas oleh tenaga kependidikan bukan pekerjaan mudah, karena melibatkan banyak aspek seperti pola penyelenggaraan (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan yang jelas.

Survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan tenaga kependidikan dilakukan untuk menjaring tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan tenaga kependidikan yang diberikan oleh Universitas Bangka Belitung (UBB). Hasil survey ini akan menjadi masukan bagi perbaikan maupun peningkatan kualitas pelayanan UBB di masa selanjutnya.

1.2. Tujuan

Secara umum kegiatan monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan tenaga kependidikan di Universitas Bangka Belitung dilakukan dengan tujuan sebagai berikut:

1. Mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan tenaga kependidikan di UBB;
2. Mengevaluasi pelayanan tenaga kependidikan di UBB
3. Sebagai salah satu pertimbangan untuk pengambilan keputusan.
4. Sebagai salah satu aspek penilaian kinerja tenaga kependidikan

1.3. Manfaat

1. Bagi mahasiswa mendapatkan pelayanan yang optimal, sehingga dapat meningkatkan prestasi akademik.
2. Bagi UBB dapat melakukan evaluasi sebagai bahan perbaikan terhadap pelayanan tenaga kependidikan dan sistem pelayanan pendidikan di UBB.
3. Bagi tenaga kependidikan, dapat digunakan sebagai bahan introspeksi diri, dan sebagai bahan untuk melakukan perbaikan demi terwujudnya pelayanan yang optimal.

1.4. Dasar Kegiatan

Pelaksanaan kegiatan monev layanan tenaga kependidikan ini berlandaskan pada:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi
2. Permenristekdikti Nomor 50 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Permenristekdikti Nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi
3. Peraturan Universitas Bangka Belitung Nomor 3 Tahun 2015 tentang Standar Pendidikan Universitas Bangka Belitung
4. Rencana Kerja dan Anggaran Kementerian Negara/Lembaga (RKA-KL) Universitas Bangka Belitung

1.5. Waktu Pelaksanaan

Monev Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Semester Genap Tahun Akademik 2022/2023 dilaksanakan pada awal semester. Pengisian kuesioner dilaksanakan secara *online* melalui *https://ubb.siakadcloud.com/* mulai dari tanggal 23 Januari s.d. 10 Februari 2023.

II. TEKNIS PELAKSANAAN

Kegiatan monev dilakukan dengan memasukan kuesioner melalui laman *https://ubb.siakadcloud.com/* dengan sasaran semua mahasiswa aktif di lingkungan Universitas Bangka Belitung. Secara teknis pelaksanaan, sebelum mengisi Kartu Rencana Studi (KRS), mahasiswa diwajibkan mengisi kuesioner yang berisi penilaian terhadap pelayanan tenaga kependidikan terkait dengan proses administrasi yang telah dilakukan. Setelah memberikan penilaian, mahasiswa dapat melanjutkan proses pengisian KRS.

III. HASIL PELAKSANAAN MONEV

3.1. Hasil Monitoring

1) Jumlah Responden Kuesioner Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan

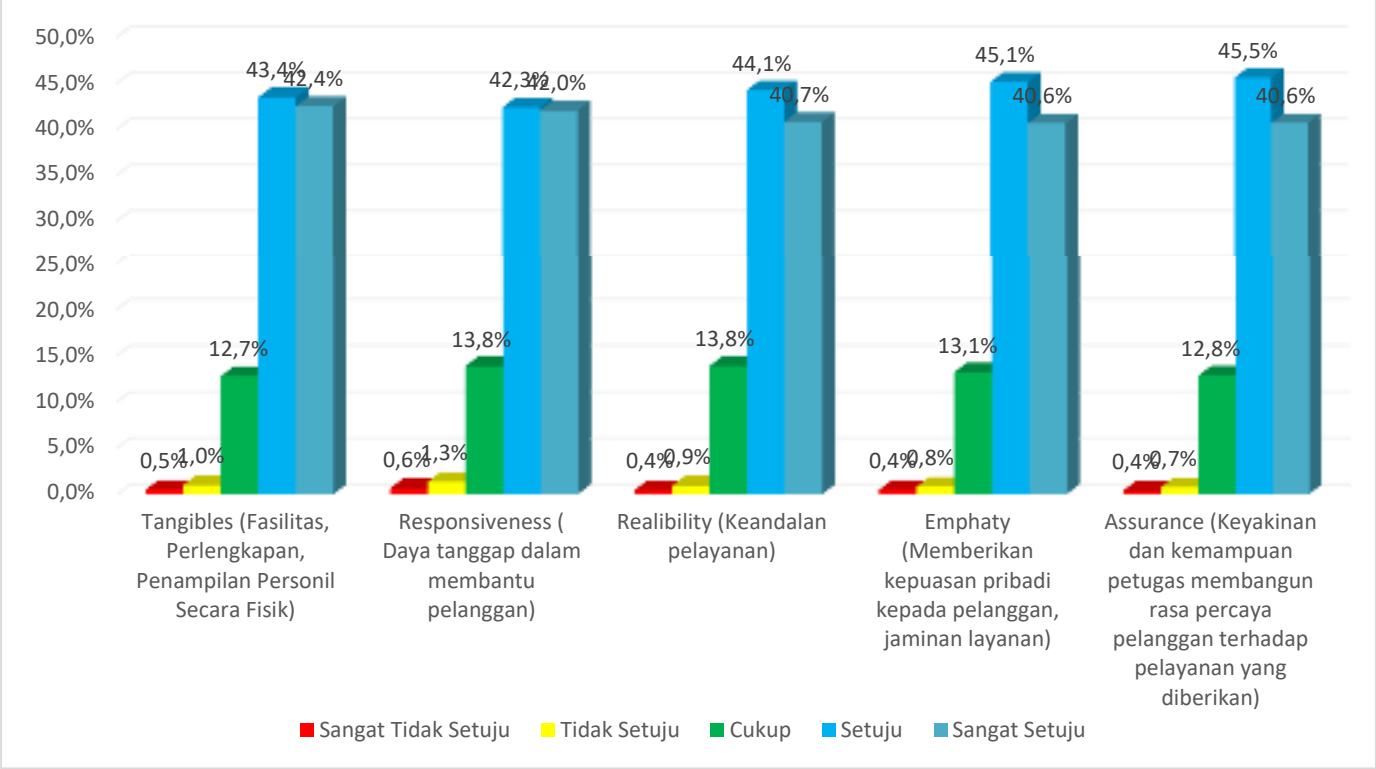
Tabel 3. Rekapitulasi Jumlah Responden Kuesioner Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Semester Genap Tahun Akademik 2022/2023

No	Fakultas	Program Studi	Jumlah Mahasiswa Aktif		Mahasiswa Yang Mengisi Kuesioner			
					Jumlah		Persentase	
			PerProdi	Perfakultas	PerProdi	Perfakultas	PerProdi	Perfakultas
1	FH	Hukum	571	601	227	236	39.8%	34.9%
		Magister Hukum	30		9		30%	
2	FISIP	Ilmu Politik	274	935	115	401	42%	43.3%
		Sastra Inggris	298		150		50.3%	
		Sosiologi	363		136		37.5%	
3	FPPB	Biologi	169	1551	105	763	62.1%	46.3%
		Agribisnis	357		155		43.4%	
		MSP	267		127		47.6%	
		Agroteknologi	317		171		53.9%	
		Ilmu Kelautan	178		80		44.9%	
		Akuakultur	229		113		49.3%	
		Perikanan Tangkap	21		8		38.1%	
		Magister Ilmu Pertanian	13		4		30.8%	

No	Fakultas	Program Studi	Jumlah Mahasiswa Aktif		Mahasiswa Yang Mengisi Kuesioner			
					Jumlah		Persentase	
			PerProdi	Perfakultas	PerProdi	Perfakultas	PerProdi	Perfakultas
4	FE	Ekonomi	310	1452	119	589	38.4%	42.7%
		Manajemen	539		239		44.3%	
		Akuntansi	525		194		37%	
		Bisnis Digital	56		27		48.2%	
		Magister Manajemen	22		10		45.5%	
5	FT	Kimia	126	1861	42	727	33.3%	41.6%
		Fisika	100		43		43%	
		Matematika	150		45		30%	
		Teknik Pertambangan	245		62		25.3%	
		Teknik Elektro	329		150		45.6%	
		Teknik Sipil	360		132		36.7%	
		Teknik Mesin	205		101		49.3%	
		Teknologi Informasi	54		9		16.7%	
		Arsitektur	29		28		96.6%	
		Perencanaan Wilayah dan Kota	58		20		34.5%	
		D3 Keperawatan	205		95		46.3%	
Total Keseluruhan			**6.400**		**2.716**		**42.44%**	

Sumber : https://ubb.siakadcloud.com/

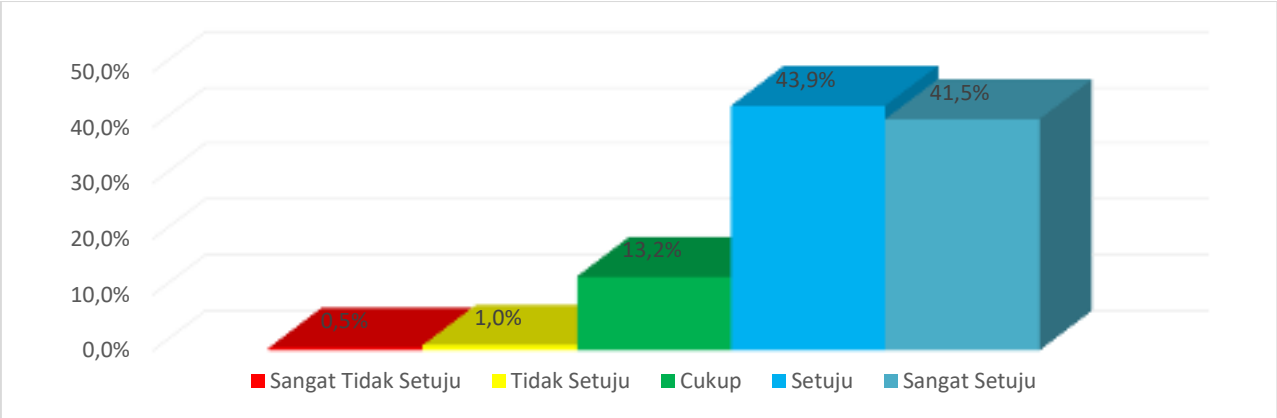
2) Pelayanan Tenaga Kependidikan Fakultas



Gambar 1. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Fakultas secara keseluruhan

Berdasarkan Gambar 1.:

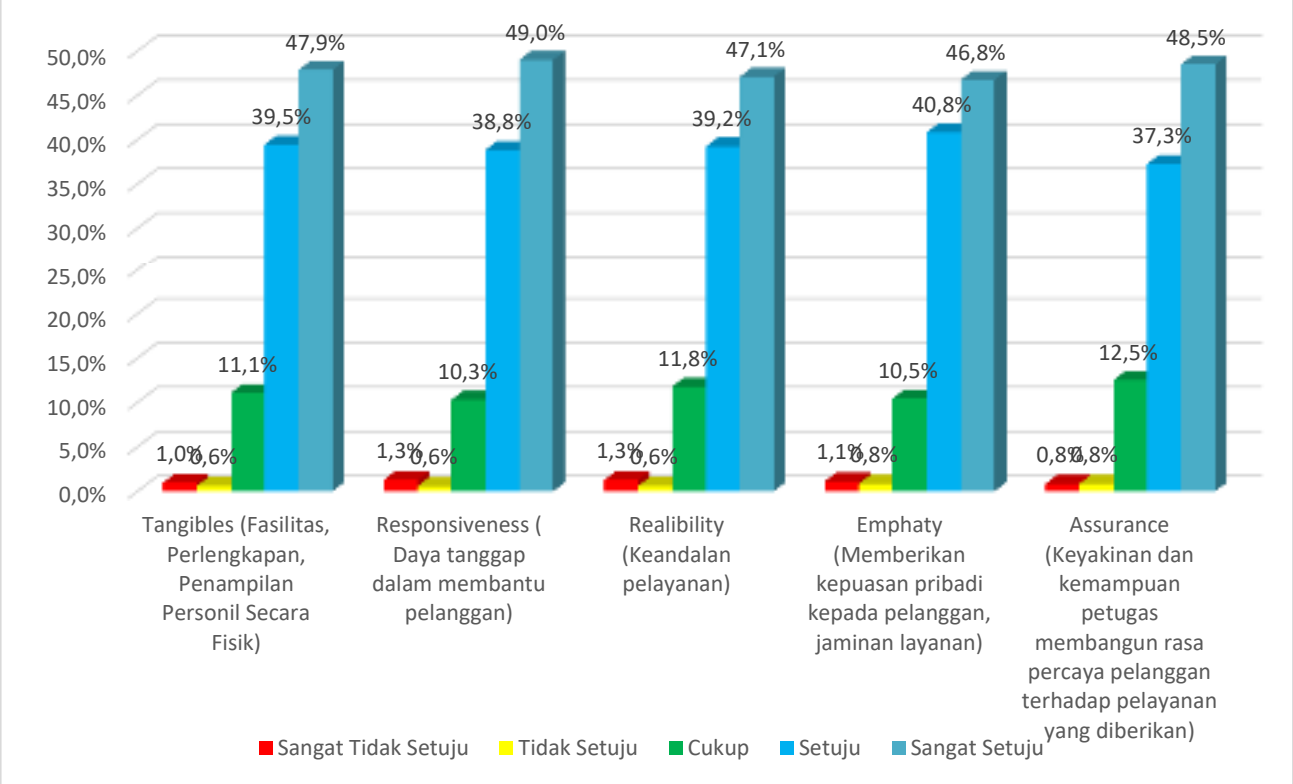
- Pada umumnya responden menyatakan **setuju** terhadap semua indikator yang diajukan.
- Indikator *Assurance* mendapatkan nilai yang paling besar dimana 45.5% responden **setuju** dengan kemampuan tenaga kependidikan fakultas dalam membangun rasa percaya terhadap pelayanan yang diberikan.



Gambar 2. Rata-rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Fakultas

Berdasarkan Gambar 2. Secara keseluruhan dari 2.716 orang responden, 0.5% responden menyatakan sangat tidak setuju terhadap semua indikator yang diajukan, 1% menyatakan tidak setuju dan 13.2% menyatakan cukup. Sedangkan sisanya 43.9% menyatakan setuju dan 41.5% menyatakan sangat setuju. Dapat disimpulkan bahwa responden mahasiswa **puas** terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan fakultas. Perlu dilakukan upaya-upaya peningkatan proses pemberian layanan oleh tenaga kependidikan fakultas dikarenakan masih terdapat 0.5% responden menyatakan **sangat tidak setuju** terhadap pelayanan tenaga kependidikan fakultas agar kedepannya persentase menjadi 0% sehingga pelayanan fakultas meningkat.

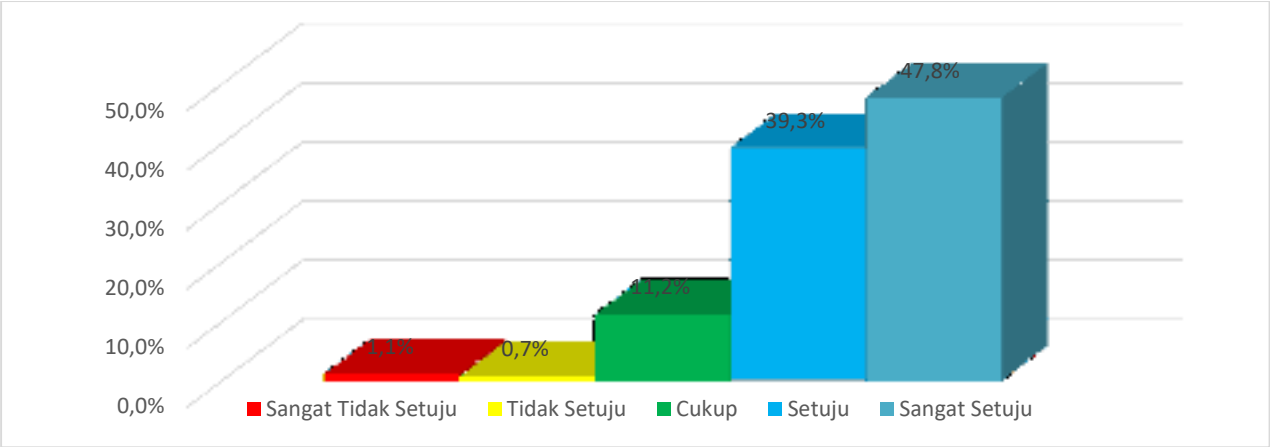
a. Fakultas Hukum



Gambar 3. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Fakultas Hukum

Berdasarkan Gambar 3.:

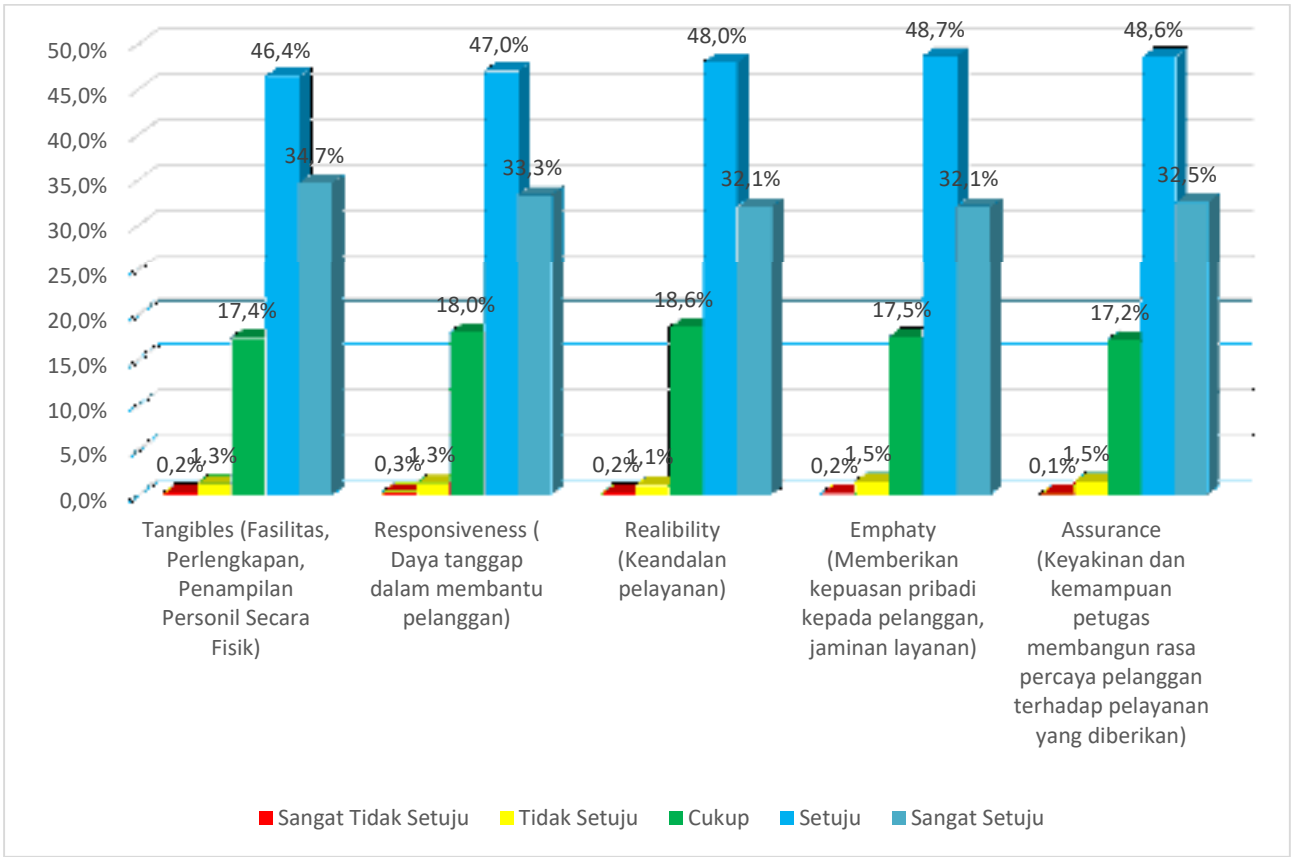
- Pada umumnya responden menyatakan **sangat setuju** terhadap semua indikator yang diajukan.
- Indikator *Responsiveness* mendapatkan nilai yang paling besar dimana 49% responden **sangat setuju** terhadap daya tanggap dalam membantu pelanggan terhadap pelayanan tenaga kependidikan Fakultas Hukum.



Gambar 4. Rata-rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Fakultas Hukum

Berdasarkan Gambar 4. Secara keseluruhan dari 236 orang responden, 1.1% responden menyatakan sangat tidak setuju terhadap semua indikator yang diajukan, 0.7% menyatakan tidak setuju dan 11.2% menyatakan cukup. Sedangkan sisanya 39.3% menyatakan setuju dan 47.8% menyatakan sangat setuju. Dapat disimpulkan bahwa responden mahasiswa **sangat puas** terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan Fakultas Hukum. Pemberian layanan oleh tenaga kependidikan Fakultas Hukum agar kedepannya persentase mahasiswa menyatakan **sangat tidak setuju** menjadi 0%.

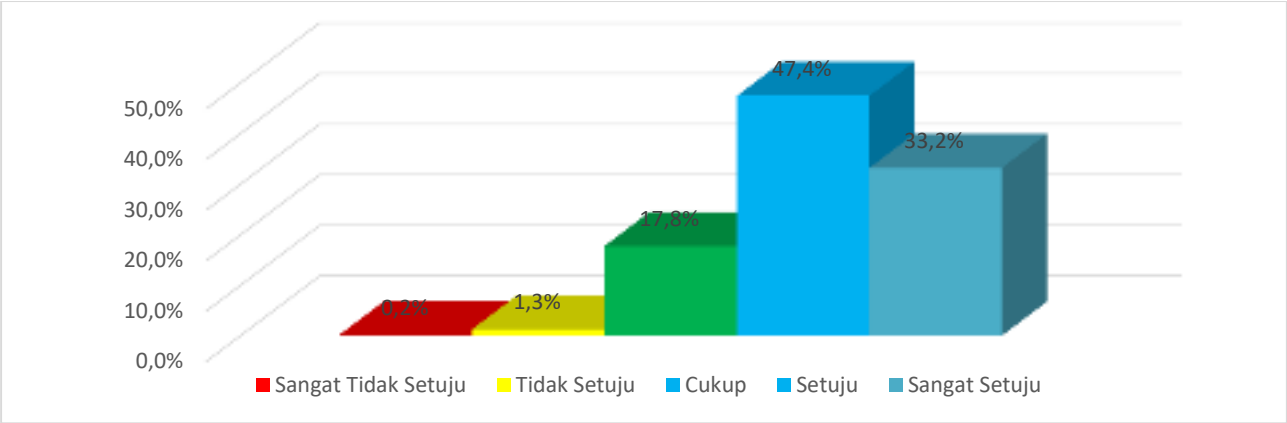
b. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Gambar 5. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Berdasarkan Gambar 5.:

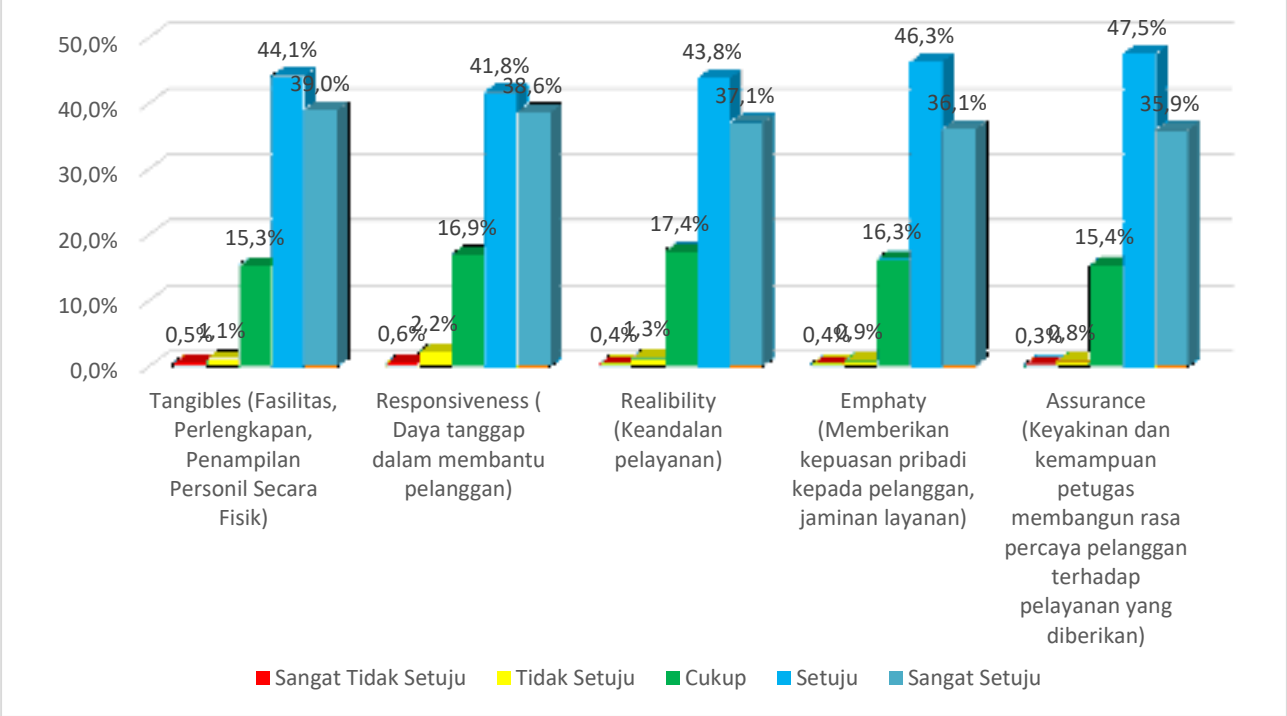
- Pada umumnya responden menyatakan **setuju** terhadap semua indikator yang diajukan.
- Indikator *Emphaty* mendapatkan nilai yang paling besar dimana 48.7% responden **setuju** terhadap kepuasan pribadi dan jaminan layanan dalam pelayanan tenaga kependidikan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.



Gambar 6. Rata-rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Berdasarkan Gambar 6. Secara keseluruhan dari 401 orang responden, 0.2% responden menyatakan sangat tidak setuju terhadap semua indikator yang diajukan, 1.3% menyatakan tidak setuju dan 17.8% menyatakan cukup. Sedangkan sisanya 47.4% menyatakan setuju dan 33.2% menyatakan sangat setuju. Dapat disimpulkan bahwa responden mahasiswa **puas** terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Perlu dilakukan upaya-upaya peningkatan proses pemberian layanan oleh tenaga kependidikan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik agar kedepannya persentase mahasiswa yang merasa puas terhadap pelayanan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik meningkat dan responden menyatakan **sangat tidak setuju** menjadi 0%.

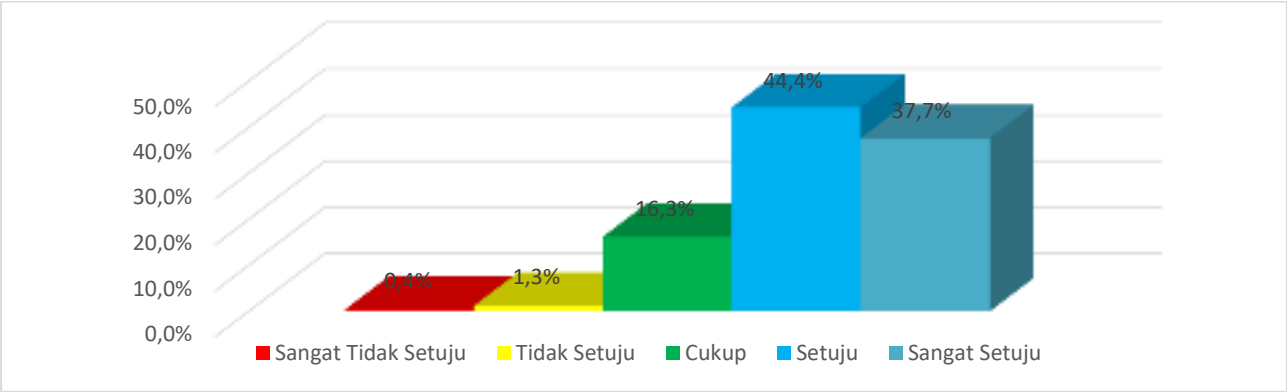
c. Fakultas Pertanian Perikanan dan Biologi



Gambar 7. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Fakultas Pertanian, Perikanan, dan Biologi

Berdasarkan Gambar 7.:

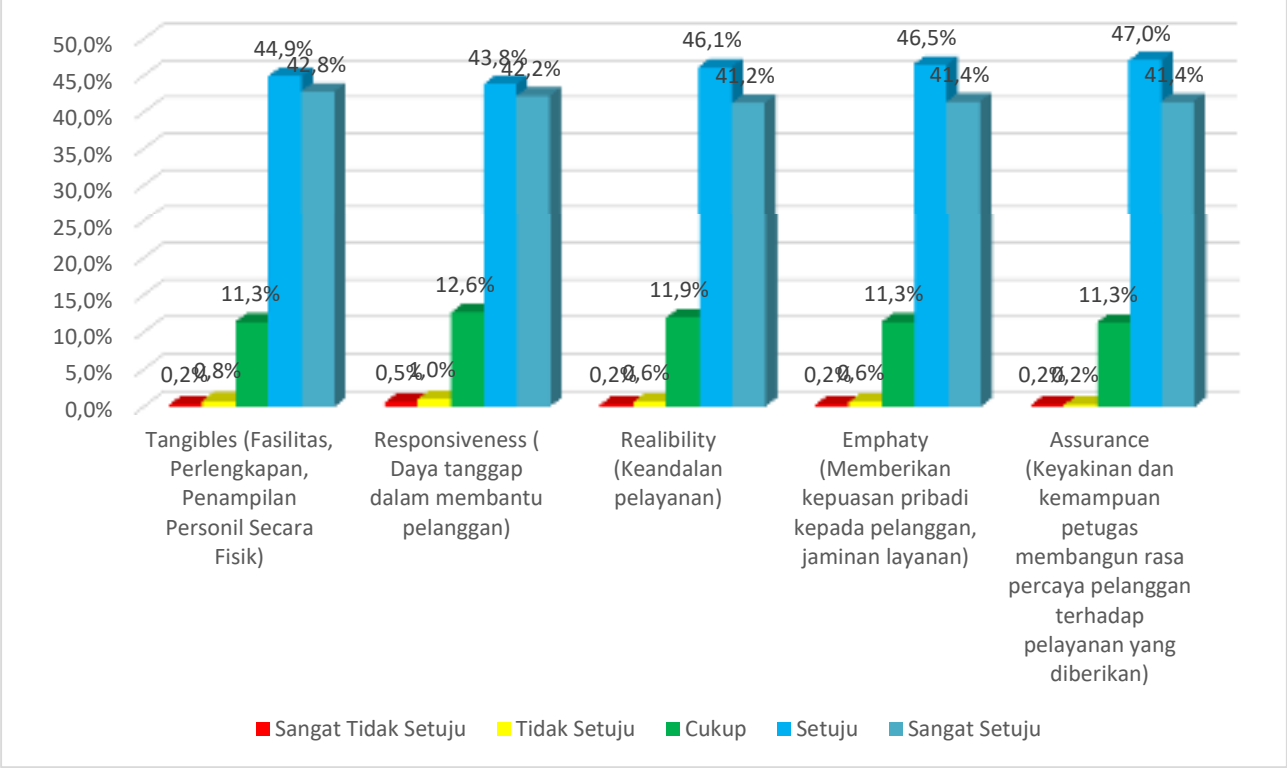
- Pada umumnya responden menyatakan **setuju** terhadap semua indikator yang diajukan.
- Indikator *Assurance* mendapatkan nilai yang paling besar dimana 47.5% responden **setuju** dengan keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya tehadap pelayanan yang diberikan tenaga kependidikan Fakultas Pertanian Perikanan dan Biologi.



Gambar 8. Rata-rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Fakultas Pertanian, Perikanan, dan Biologi

Berdasarkan Gambar 8. Secara keseluruhan dari 763 orang responden, 0.4% responden menyatakan sangat tidak setuju terhadap semua indikator yang diajukan, 1.3% menyatakan tidak setuju dan 16.3% menyatakan cukup. Sedangkan sisanya 44.4% menyatakan setuju dan 37.7% menyatakan sangat setuju. Dapat disimpulkan bahwa responden mahasiswa **puas** terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan Fakultas Pertanian Perikanan dan Biologi. Perlu dilakukan upaya-upaya peningkatan proses pemberian layanan oleh tenaga kependidikan Fakultas Pertanian Perikanan dan Biologi agar kedepannya persentase mahasiswa yang merasa puas terhadap pelayanan Fakultas Pertanian Perikanan dan Biologi meningkat dan responden menyatakan **sangat tidak setuju** menjadi 0%.

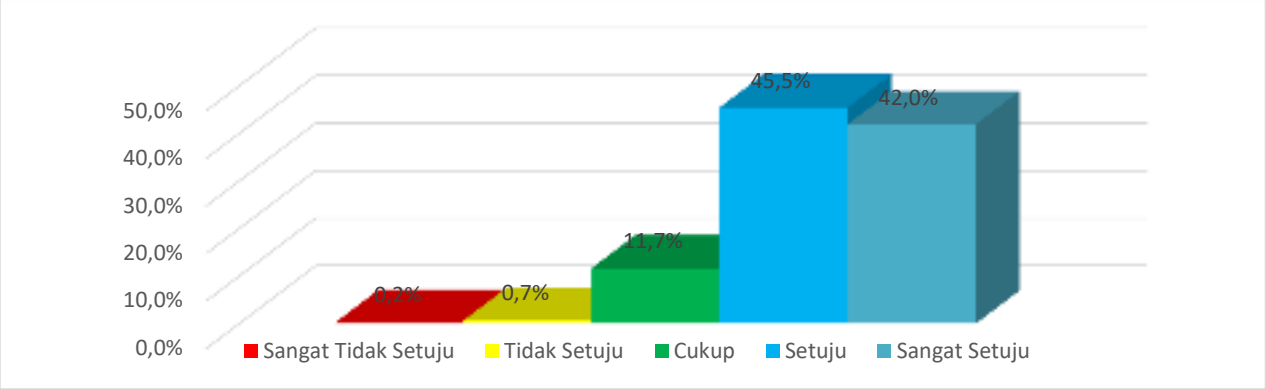
d. Fakultas Ekonomi



Gambar 9. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi

Berdasarkan Gambar 9.:

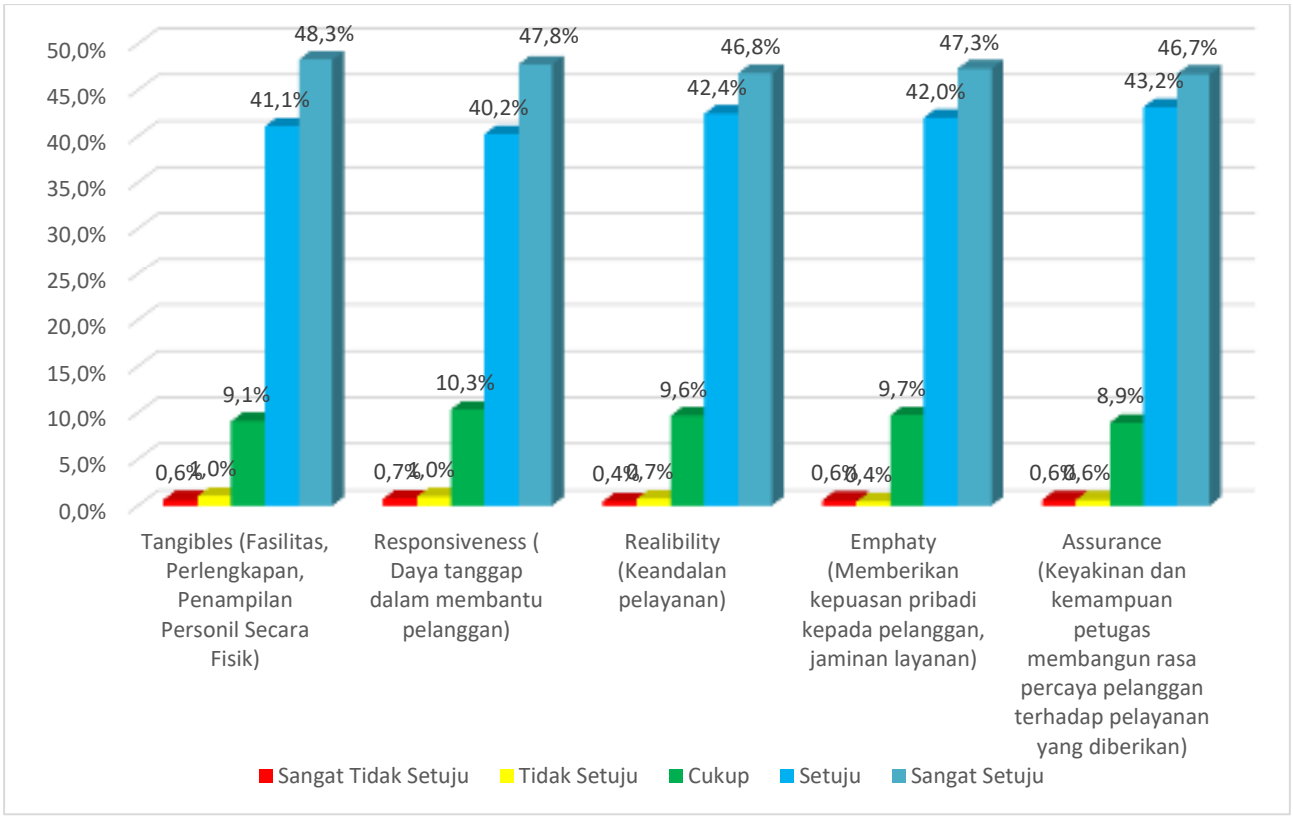
- Pada umumnya responden menyatakan **setuju** terhadap semua indikator yang diajukan.
- Indikator *Assurance* mendapatkan nilai yang paling besar dimana 47% responden **setuju** dengan keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya tehadap pelayanan yang diberikan tenaga kependidikan Fakultas Ekonomi.



Gambar 10. Rata-rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi

Berdasarkan Gambar 10. Secara keseluruhan dari 589 orang responden, 0.2% responden menyatakan sangat tidak setuju terhadap semua indikator yang diajukan, 0.7% menyatakan tidak setuju dan 11.7% menyatakan cukup. Sedangkan sisanya 45.5% menyatakan setuju dan 42% menyatakan sangat setuju. Dapat disimpulkan bahwa responden mahasiswa **puas** terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan Fakultas Ekonomi. Perlu dilakukan upaya-upaya peningkatan proses pemberian layanan oleh tenaga kependidikan Fakultas Ekonomi agar kedepannya persentase mahasiswa yang merasa puas terhadap pelayanan Fakultas Ekonomi meningkat dan responden menyatakan **sangat tidak setuju** menjadi 0%.

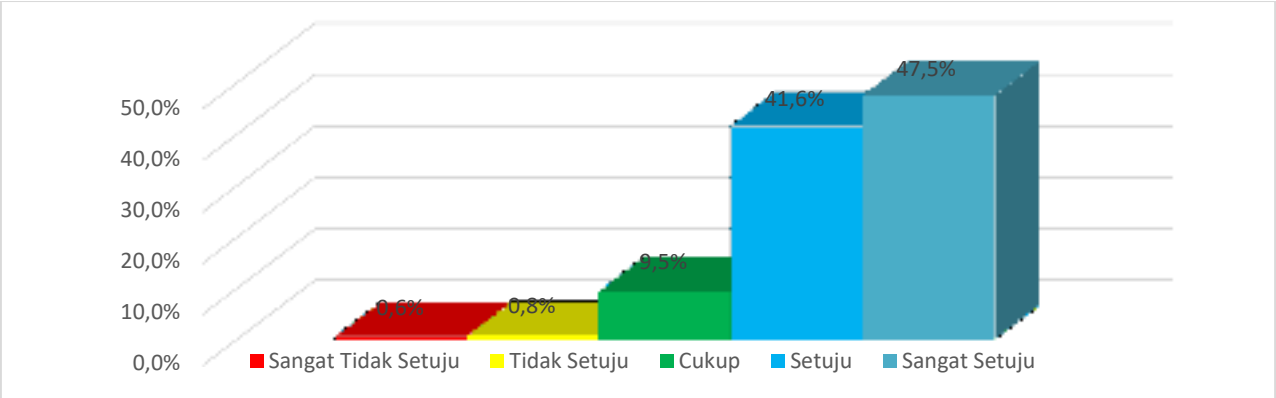
e. Fakultas Teknik



Gambar 11. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Fakultas Teknik

Berdasarkan Gambar 11.:

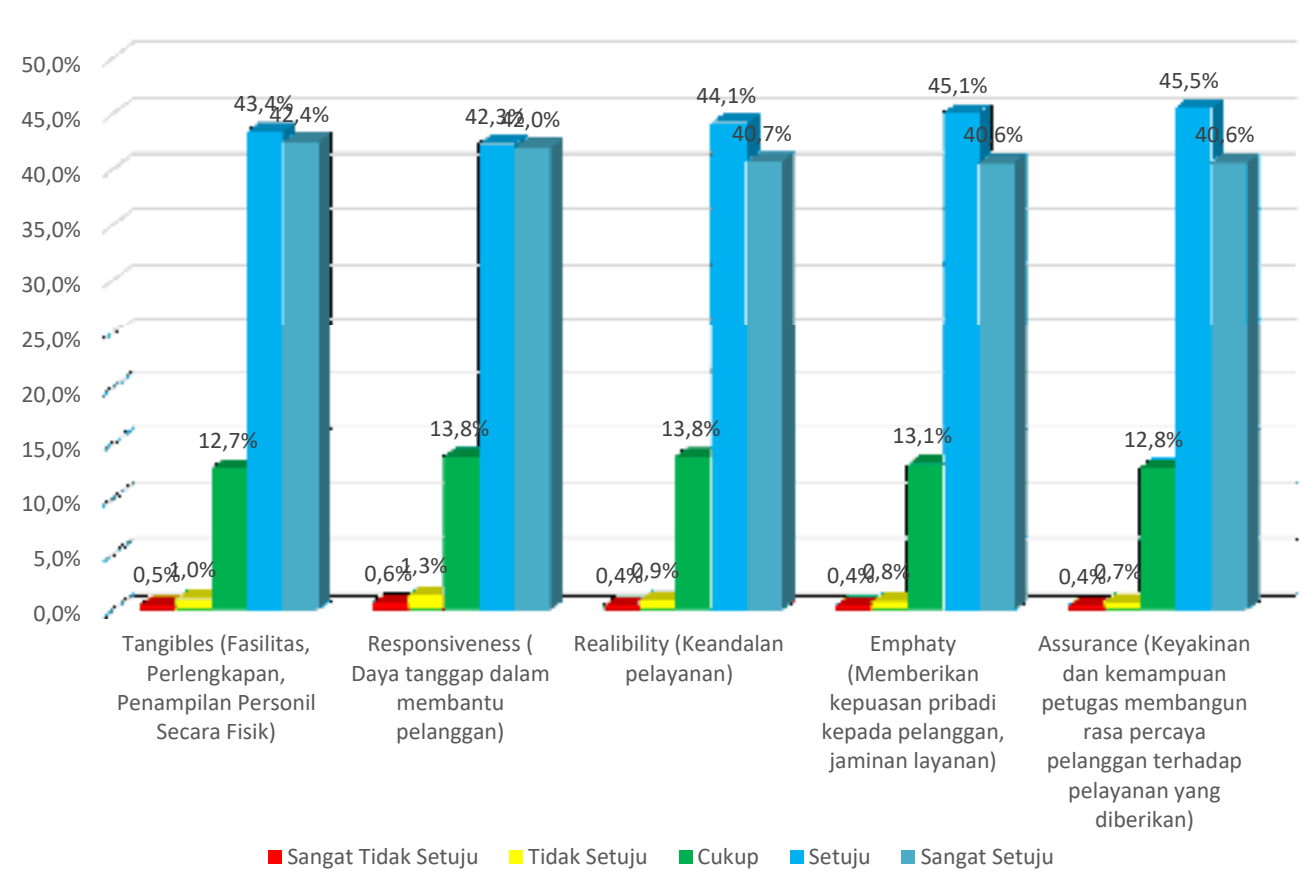
- Pada umumnya responden menyatakan **sangat setuju** terhadap semua indikator yang diajukan.
- Indikator *Tangibles* mendapatkan nilai yang paling besar dimana 48.3% responden **sangat setuju** dengan fasilitas, perlengkapan, dan penampilan personil secara fisik tehadap pelayanan yang diberikan tenaga kependidikan Fakultas Teknik.



Gambar 12. Rata-rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Fakultas Teknik

Berdasarkan Gambar 12. Secara keseluruhan dari 727 orang responden, 0.6% responden menyatakan sangat tidak setuju terhadap semua indikator yang diajukan, 0.8% menyatakan tidak setuju dan 9.5% menyatakan cukup. Sedangkan sisanya 41.6% menyatakan setuju dan 47.5% menyatakan sangat setuju. Dapat disimpulkan bahwa responden mahasiswa **sangat puas** terhadap pelayanan yang diberikan oleh Tenaga Kependidikan Fakultas Teknik. Perlu dilakukan upaya-upaya pemberian layanan oleh tenaga kependidikan Fakultas Teknik agar kedepannya responden menyatakan **sangat tidak setuju** menjadi 0%.

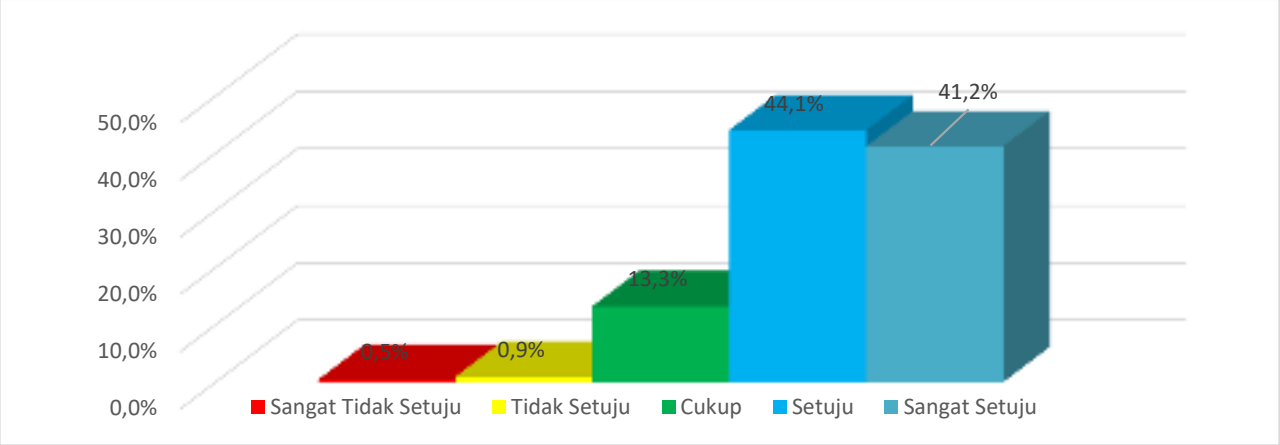
3) Pelayanan Tenaga Kependidikan Tingkat Program Studi



Gambar 13. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi

Berdasarkan Gambar 13.:

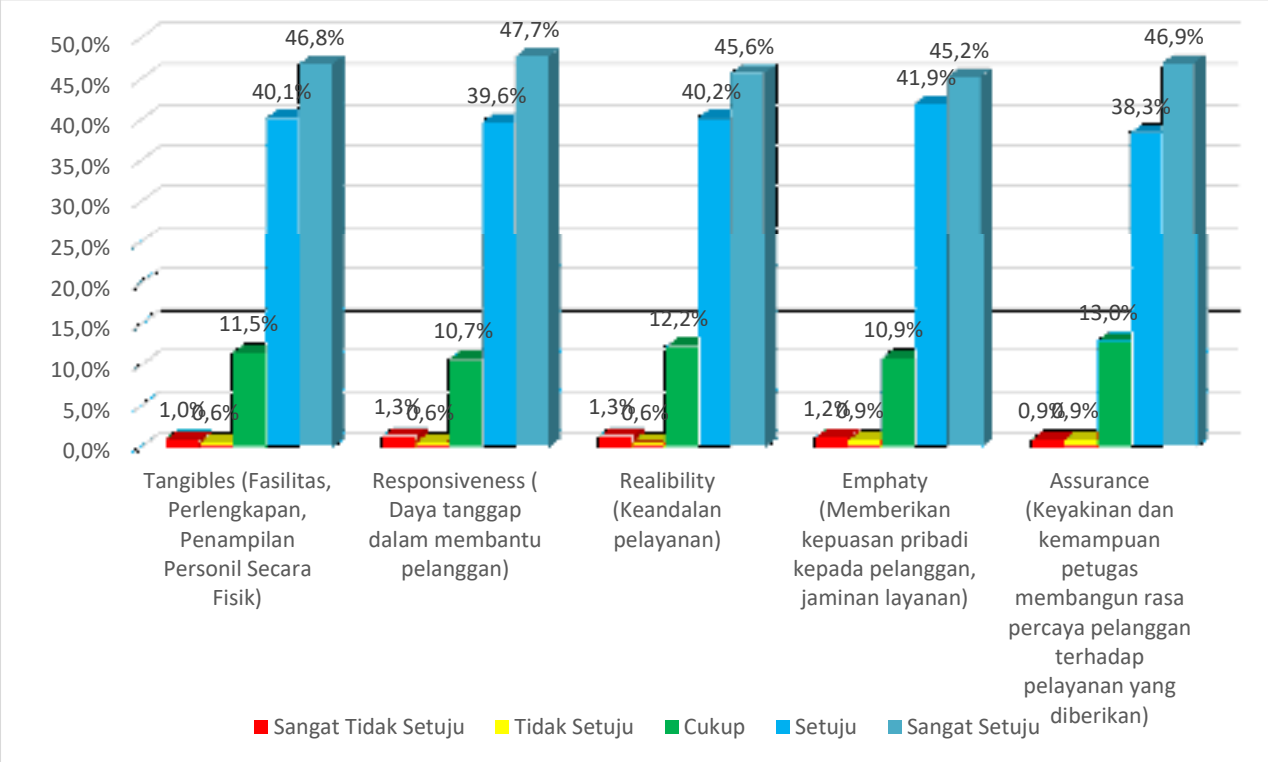
- Pada umumnya responden menyatakan **setuju** terhadap semua indikator yang diajukan.
- Indikator *Assurance* mendapatkan nilai yang paling besar dimana 45.5% responden **setuju** dengan keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya terhadap pelayanan yang diberikan.



Gambar 14. Rata-rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi

Berdasarkan Gambar 14. Secara keseluruhan dari 2.716 orang responden, 0.5% responden menyatakan sangat tidak setuju terhadap semua indikator yang diajukan, 0.9% menyatakan tidak setuju dan 13.3% menyatakan cukup. Sedangkan sisanya 44.1% menyatakan setuju dan 41.2% menyatakan sangat setuju. Dapat disimpulkan bahwa responden mahasiswa **puas** terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan program studi. Perlu dilakukan upaya-upaya peningkatan proses pemberian layanan oleh tenaga kependidikan program studi agar kedepannya persentase mahasiswa yang merasa puas terhadap pelayanan program studi meningkat.

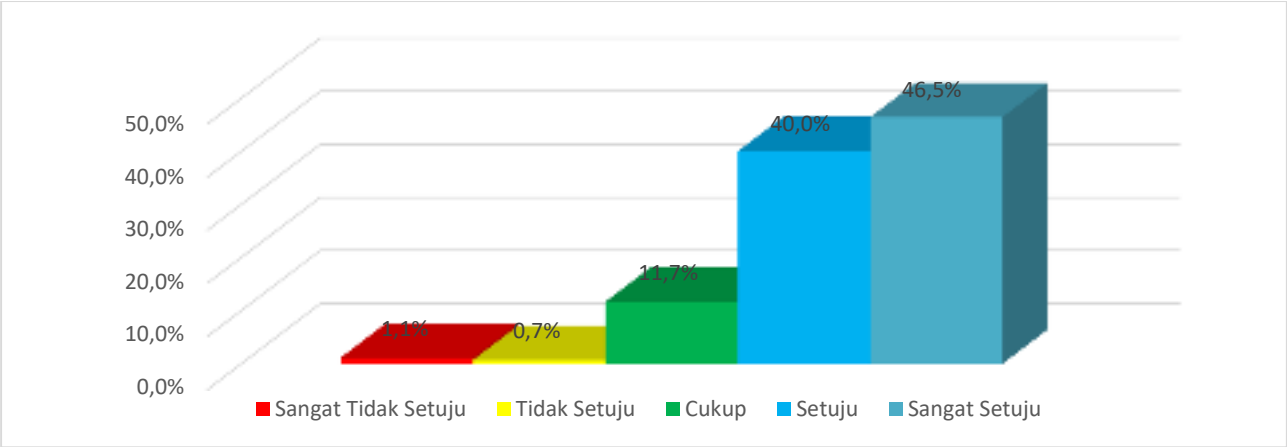
a. Program Studi Hukum



Gambar 15. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Hukum

Berdasarkan Gambar 15.:

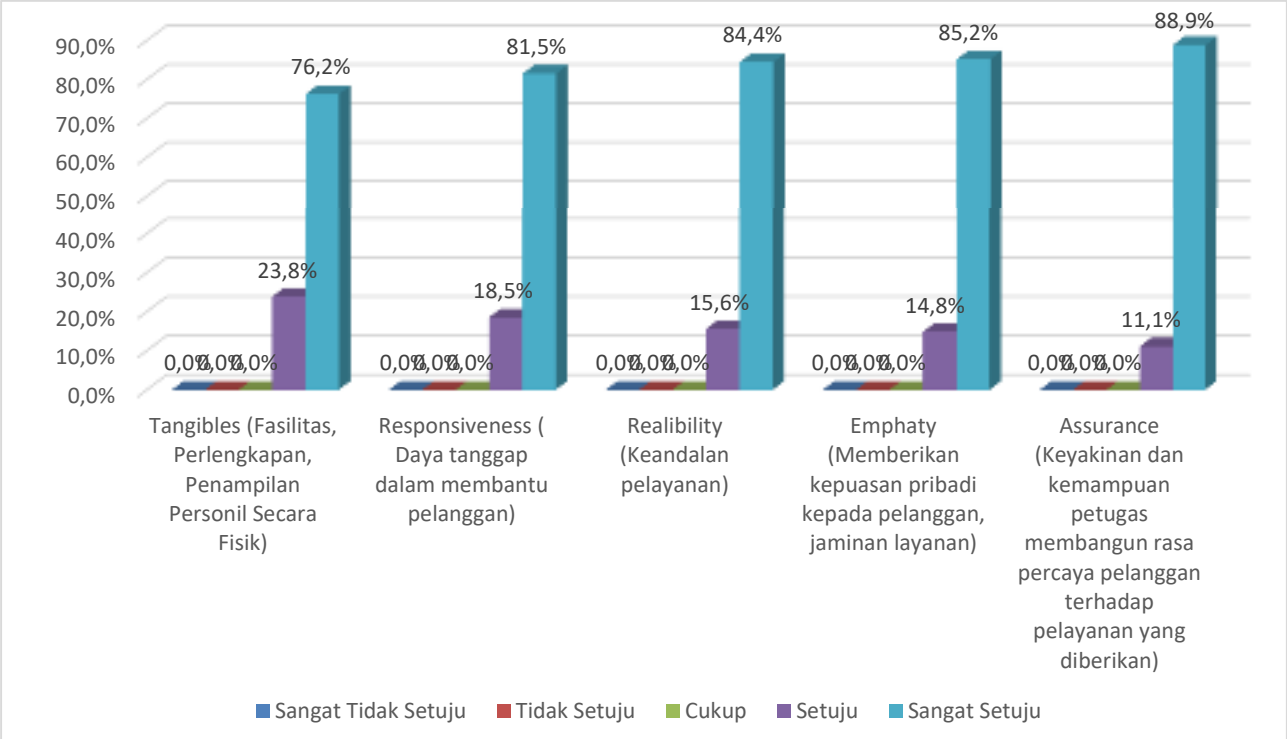
- Pada umumnya responden menyatakan **sangat setuju** terhadap semua indikator yang diajukan.
- Indikator *Responsiveness* mendapatkan nilai yang paling besar dimana 47.7% responden **sangat setuju** dengan daya tanggap dalam membantu pelanggan terhadap tenaga kependidikan program studi Hukum terhadap pelayanan yang diberikan.



Gambar 16. Rata-rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Hukum

Berdasarkan Gambar 16. Secara keseluruhan dari 227 orang responden, 1.1% responden menyatakan sangat tidak setuju terhadap semua indikator yang diajukan, 0.7% menyatakan tidak setuju dan 11.7% menyatakan cukup. Sedangkan sisanya 40% menyatakan setuju dan 46.5% menyatakan sangat setuju. Dapat disimpulkan bahwa responden mahasiswa **sangat puas** terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan program studi Hukum. Perlu dilakukan upaya-upaya peningkatan proses pemberian layanan oleh tenaga kependidikan program studi Hukum agar kedepannya responden menyatakan **sangat tidak setuju** menjadi 0%.

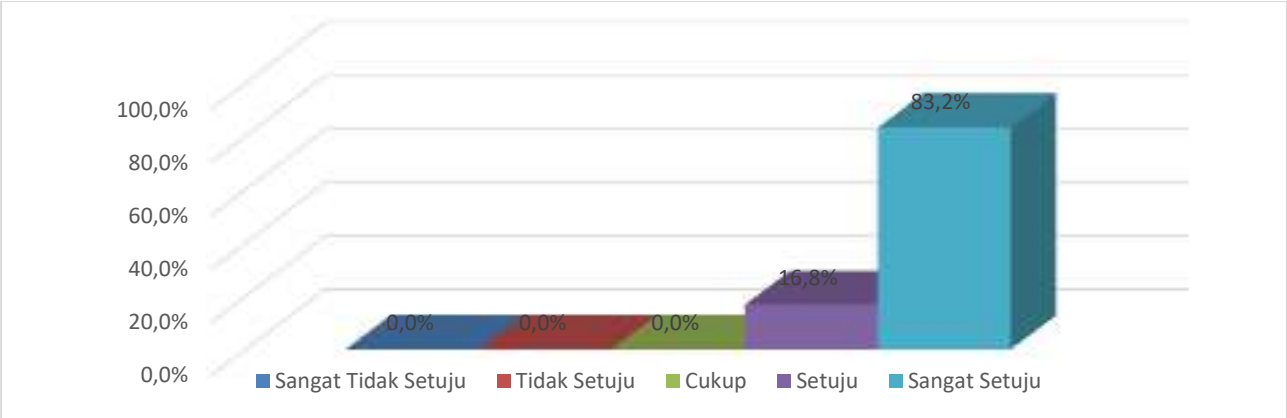
b. Program Studi Magister Hukum



Gambar 17. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Magister Hukum

Berdasarkan Gambar 17.:

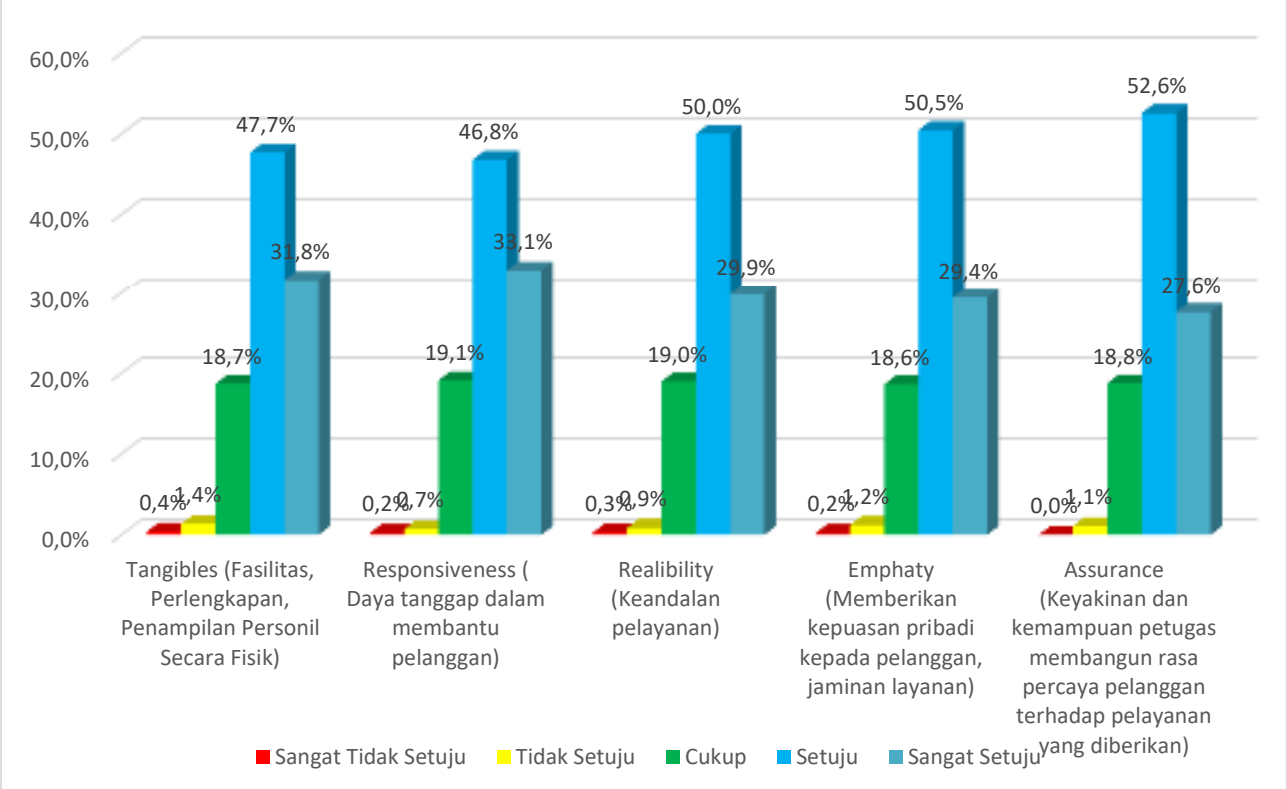
- Pada umumnya responden menyatakan **sangat setuju** terhadap semua indikator yang diajukan.
- Indikator *Assurance* mendapatkan nilai yang paling besar dimana 88.9% responden **sangat setuju** dengan keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan tenaga kependidikan program studi Magister Hukum.



Gambar 18. Rata-rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Magister Hukum

Berdasarkan Gambar 18. Secara keseluruhan dari 9 orang responden, 0% responden menyatakan sangat tidak setuju, tidak setuju, dan cukup terhadap semua indikator yang diajukan. Sedangkan sisanya 16.8% menyatakan setuju dan 83.2% menyatakan sangat setuju. Dapat disimpulkan bahwa responden mahasiswa **sangat puas** terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan program studi Magister Hukum. Pemberian layanan oleh tenaga kependidikan program studi Magister Hukum agar kedepannya dipertahankan dan responden menyatakan **sangat tidak setuju** tetap menjadi 0%.

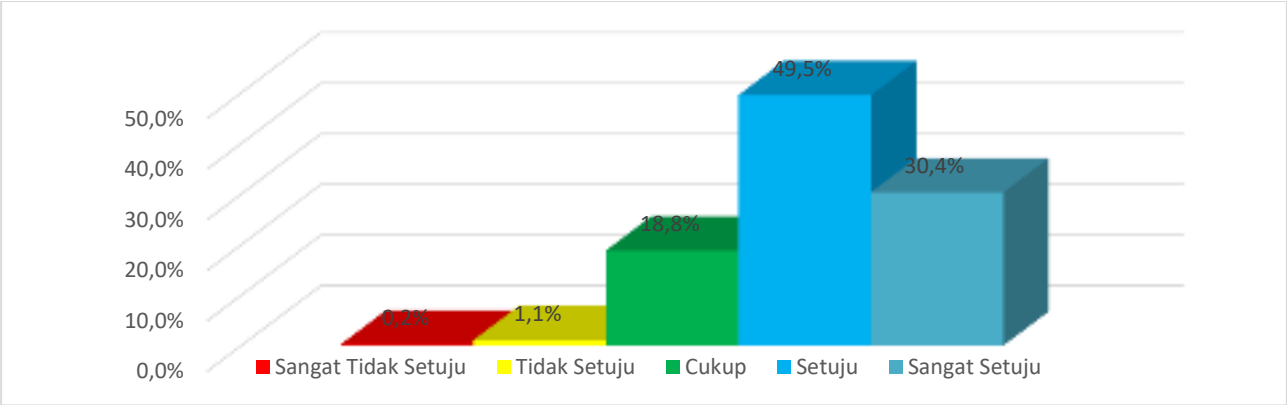
c. Program Studi Sosiologi



Gambar 19. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Sosiologi

Berdasarkan Gambar 19.:

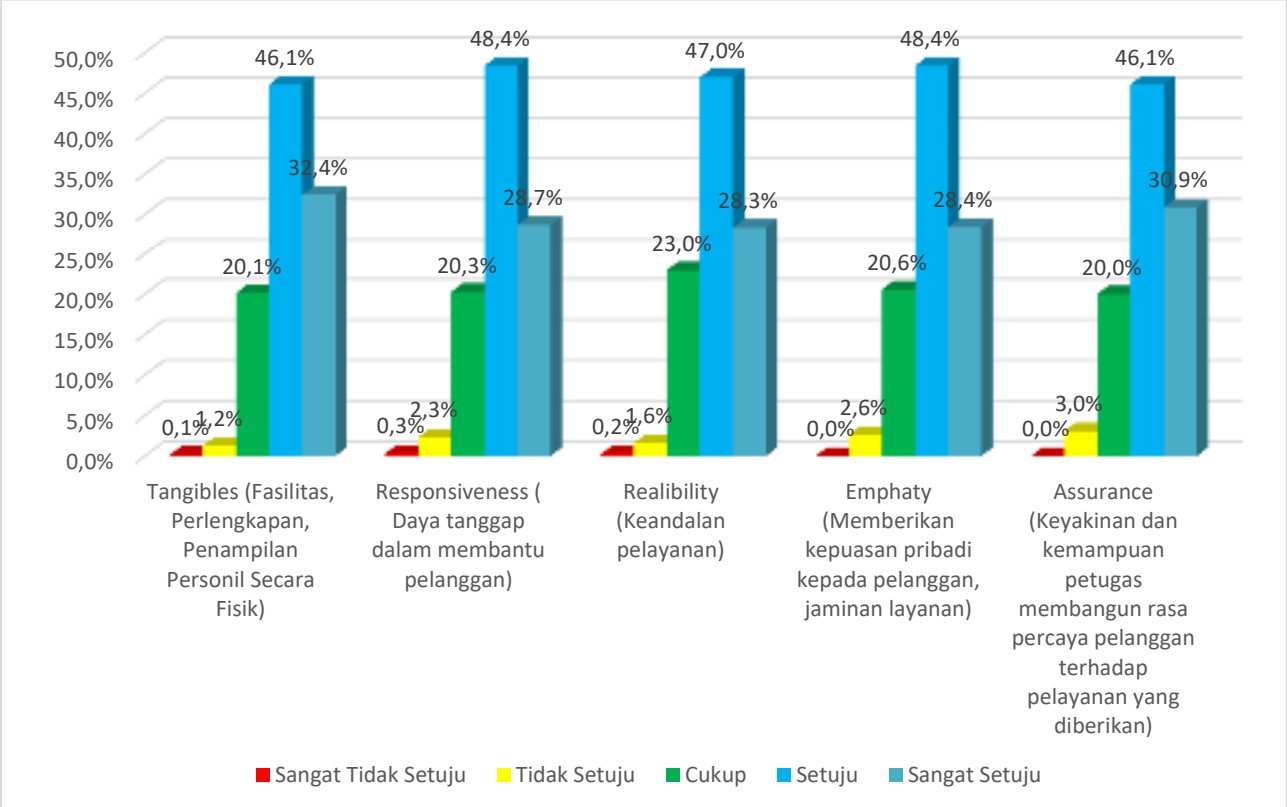
- Pada umumnya responden menyatakan **setuju** terhadap semua indikator yang diajukan.
- Indikator *Assurance* mendapatkan nilai yang paling besar dimana 52.6% responden **setuju** dengan keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya pelanggan terhadap tenaga kependidikan program studi Sosiologi dalam pelayananan yang diberikan.



Gambar 20. Rata-rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Sosiologi

Berdasarkan Gambar 20. Secara keseluruhan dari 136 orang responden, 0.2% responden menyatakan sangat tidak setuju terhadap semua indikator yang diajukan, 1.1% menyatakan tidak setuju dan 18.8% menyatakan cukup. Sedangkan sisanya 49.5% menyatakan setuju dan 30.4% menyatakan sangat setuju. Dapat disimpulkan bahwa responden mahasiswa **puas** terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan program studi Sosiologi. Pemberian layanan oleh tenaga kependidikan program studi Sosiologi agar kedepannya ditingkatkan dan responden menyatakan **sangat tidak setuju** menjadi 0%.

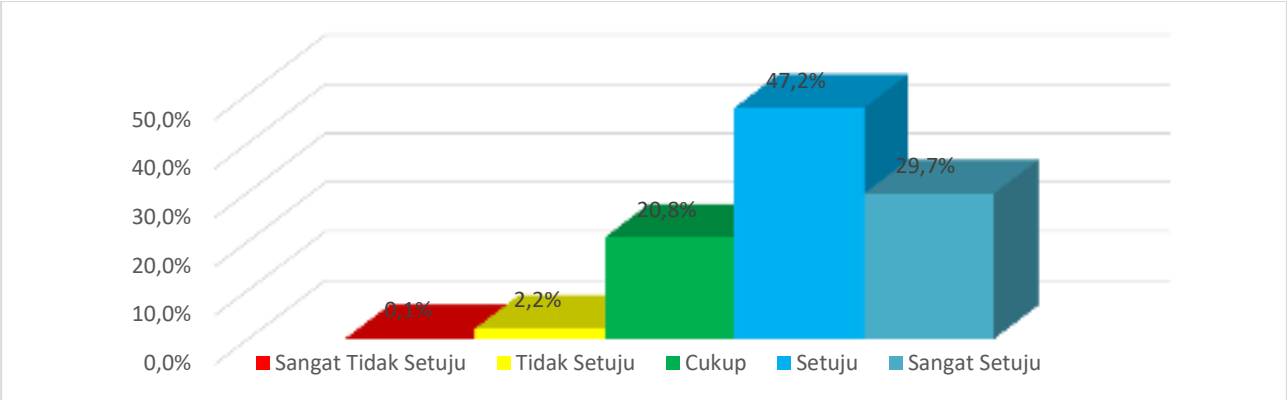
d. Program Studi Ilmu Politik



Gambar 21. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Ilmu Politik

Berdasarkan Gambar 21.:

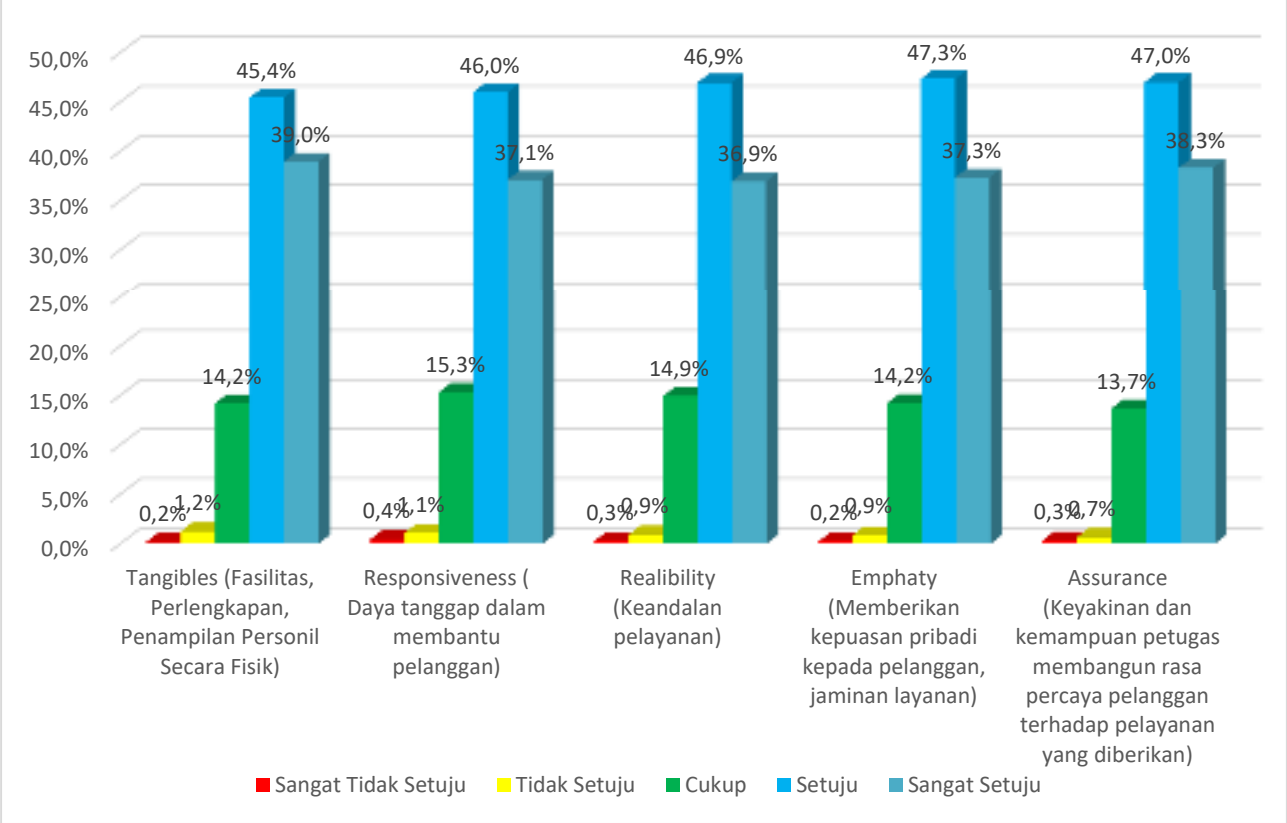
- Pada umumnya responden menyatakan **setuju** terhadap semua indikator yang diajukan.
- Indikator *Responsiveness* dan *Emphaty* mendapatkan nilai yang paling besar dimana 48.4% responden **setuju** dengan kemampuan tenaga kependidikan program studi Ilmu Politik dalam daya tanggap dalam membantu pelanggan dan jaminan layanan terhadap pelayanan yang diberikan.



Gambar 22. Rata-rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Ilmu Politik

Berdasarkan Gambar 22. Secara keseluruhan dari 115 orang responden, 0.1% responden menyatakan sangat tidak setuju terhadap semua indikator yang diajukan, 2.2% menyatakan tidak setuju dan 20.8% menyatakan cukup. Sedangkan sisanya 47.2% menyatakan setuju dan 29.7% menyatakan sangat setuju. Dapat disimpulkan bahwa responden mahasiswa **puas** terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan program studi Ilmu Politik. Perlu dilakukan upaya-upaya peningkatan proses pemberian layanan oleh tenaga kependidikan program studi Ilmu Politik agar kedepannya persentase mahasiswa yang merasa puas terhadap pelayanan program studi Ilmu Politik meningkat dan responden menyatakan **sangat tidak setuju** menjadi 0%.

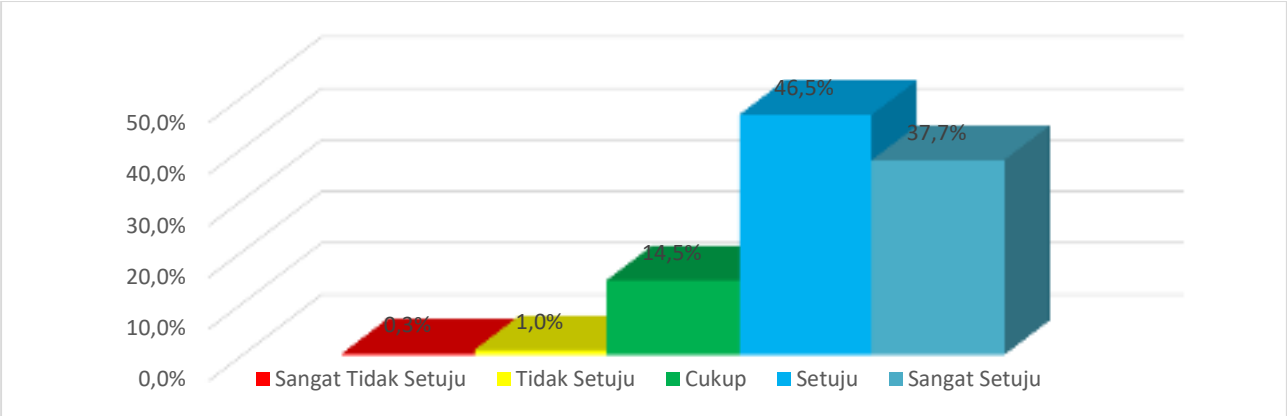
e. Program Studi Sastra Inggris



Gambar 23. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Sastra Inggris

Berdasarkan Gambar 23.:

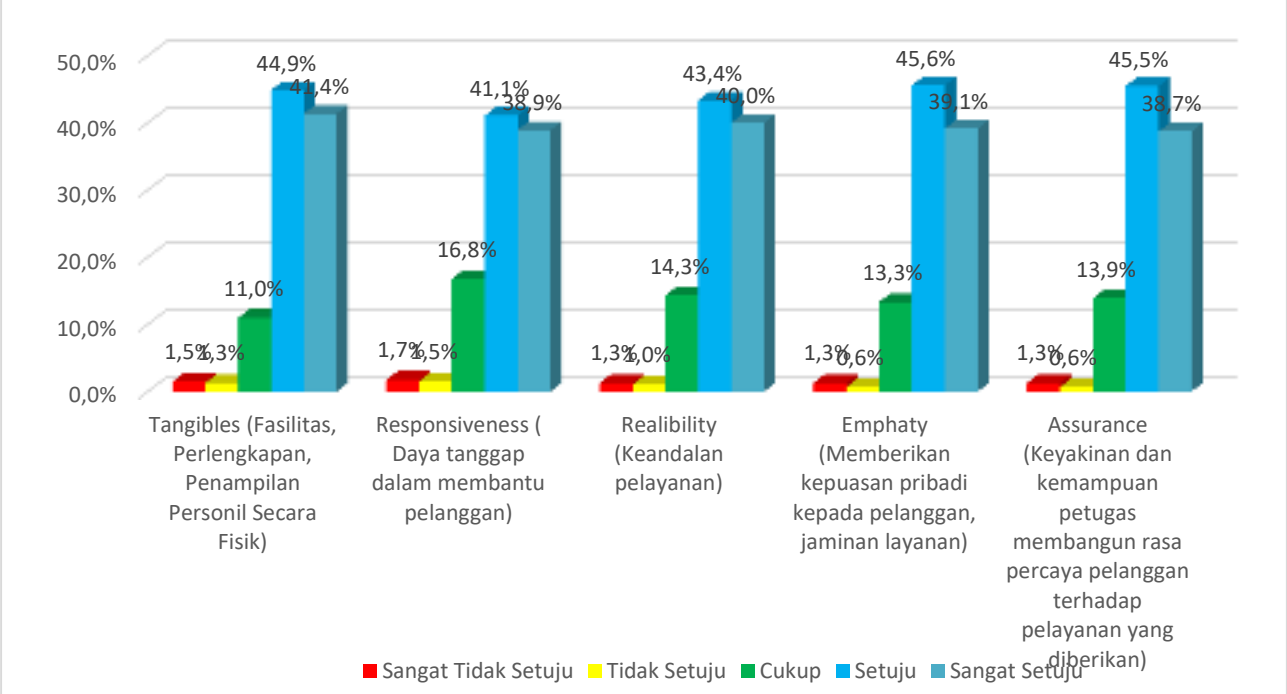
- Pada umumnya responden menyatakan **setuju** terhadap semua indikator yang diajukan.
- Indikator *Emphaty* mendapatkan nilai yang paling besar dimana 47.3% responden menyatakan **setuju** terhadap indikator tersebut terhadap kepuasan pribadi kepada pelanggan serta jaminan layanan oleh tenaga kependidikan program studi Sastra Inggris.



Gambar 24. Rata-rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Sastra Inggris

Berdasarkan Gambar 24. Secara keseluruhan dari 150 orang responden, 0.3% responden menyatakan sangat tidak setuju terhadap semua indikator yang diajukan, 1% menyatakan tidak setuju dan 14.5% menyatakan cukup. Sedangkan sisanya 46.5% menyatakan setuju dan 37.7% menyatakan sangat setuju. Dapat disimpulkan bahwa responden mahasiswa **puas** terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan program studi Sastra Inggris. Perlu dilakukan upaya-upaya peningkatan proses pemberian layanan oleh tenaga kependidikan program studi Sastra Inggris agar kedepannya persentase mahasiswa yang merasa puas meningkat dan responden menyatakan **sangat tidak setuju** menjadi 0%.

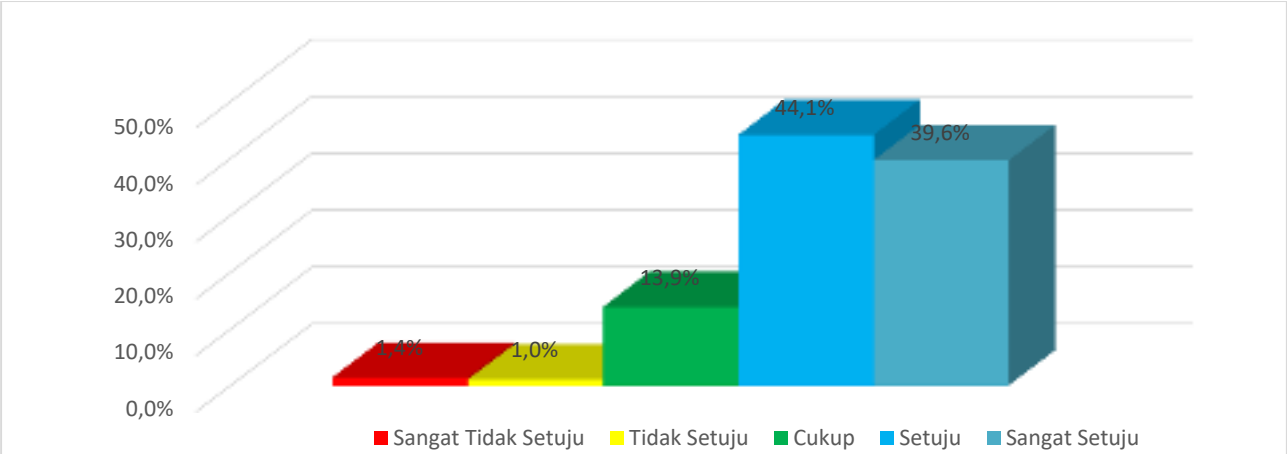
f. Program Studi Agribisnis



Gambar 25. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Agribisnis

Berdasarkan Gambar 25.:

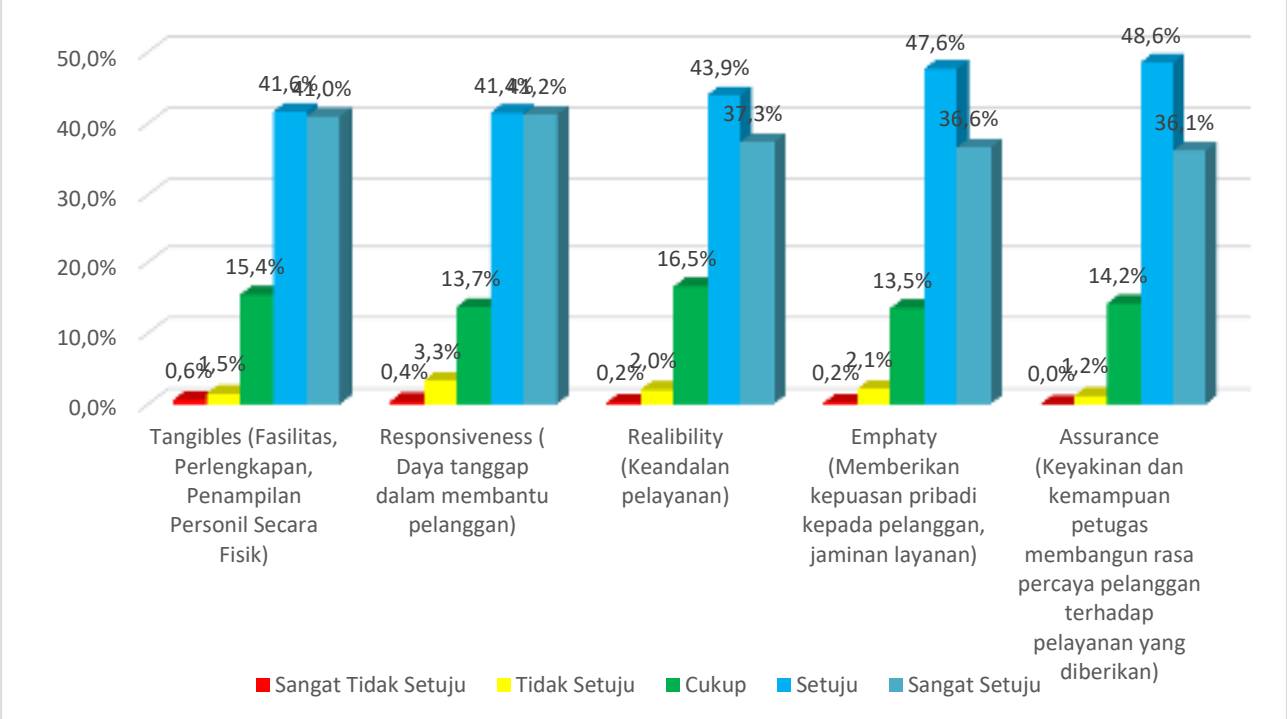
- Pada umumnya responden menyatakan **setuju** terhadap semua indikator yang diajukan.
- Indikator *Emphaty* mendapatkan nilai yang paling besar dimana 45.6% responden menyatakan **setuju** terhadap indikator tersebut dengan kepuasan pribadi kepada pelanggan serta jaminan layanan terhadap tenaga kependidikan program studi Agribisnis.



Gambar 26. Rata-rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Agribisnis

Berdasarkan Gambar 26. Secara keseluruhan dari 155 orang responden, 1.4% responden menyatakan sangat tidak setuju terhadap semua indikator yang diajukan, 1% menyatakan tidak setuju dan 13.9% menyatakan cukup. Sedangkan sisanya 44.1% menyatakan setuju dan 39.6% menyatakan sangat setuju. Dapat disimpulkan bahwa responden mahasiswa **puas** terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan program studi Agribisnis. Perlu dilakukan upaya-upaya peningkatan proses pemberian layanan oleh tenaga kependidikan program studi Agribisnis agar kedepannya persentase mahasiswa yang merasa puas terhadap pelayanan program studi Agribisnis meningkat dan responden menyatakan **sangat tidak setuju** menjadi 0%.

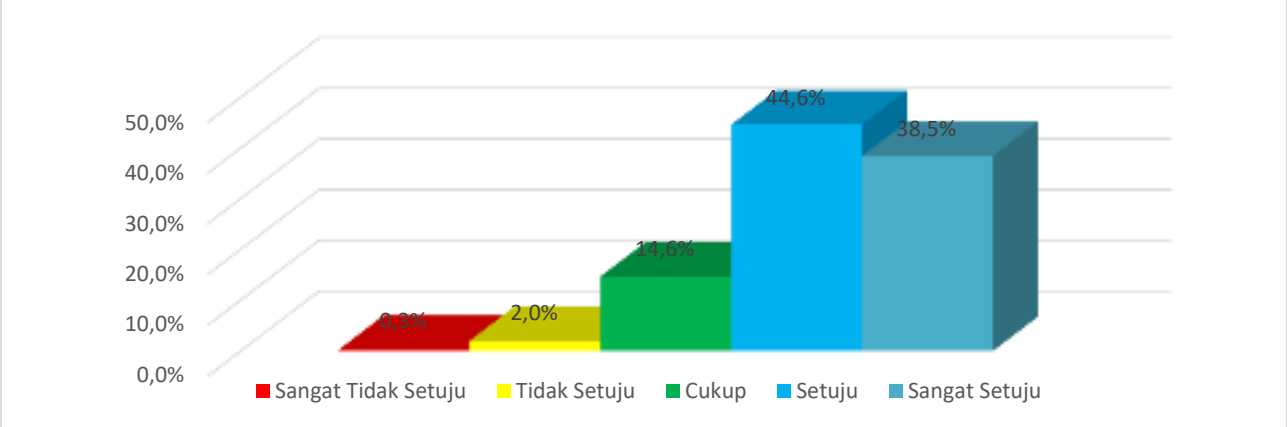
g. Program Studi Agroteknologi



Gambar 27. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Agroteknologi

Berdasarkan Gambar 27.:

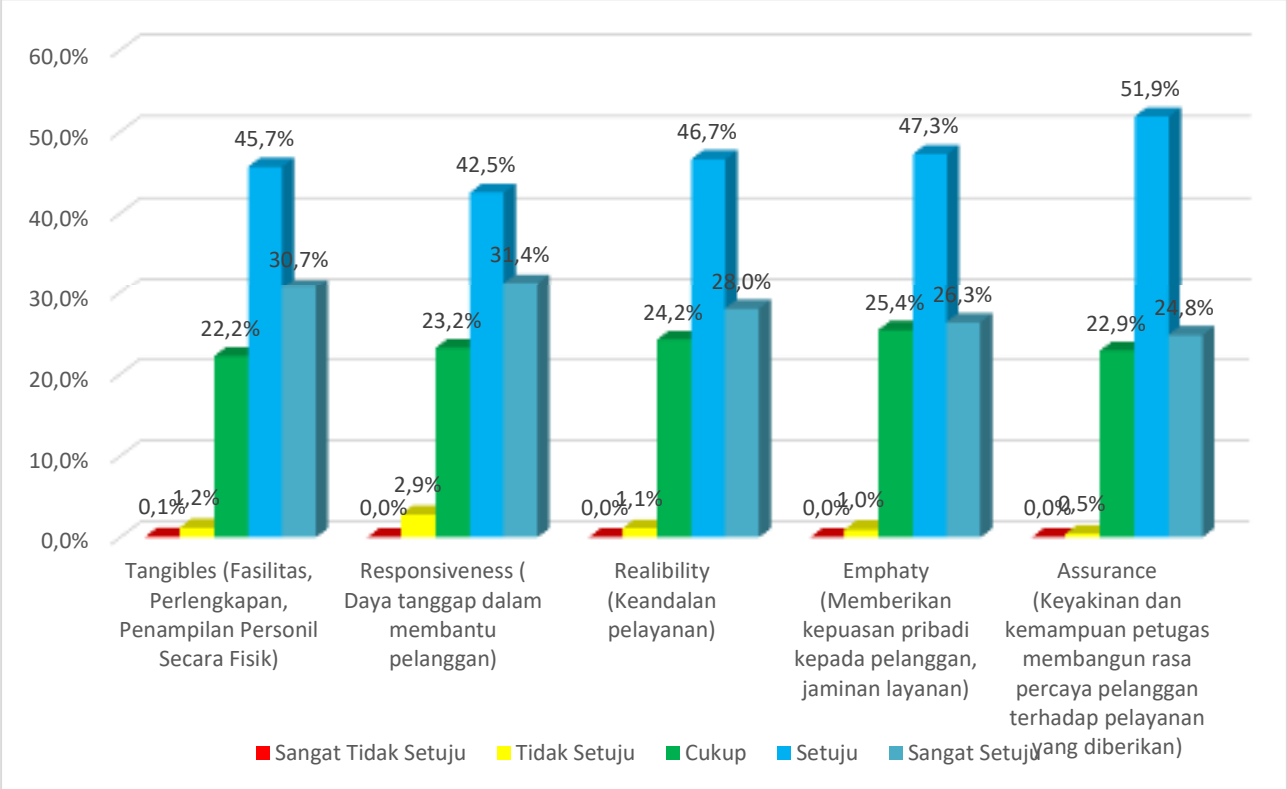
- Pada umumnya responden menyatakan **setuju** terhadap semua indikator yang diajukan.
- Indikator *Assurance* mendapatkan nilai yang paling besar dimana 48.6% responden **setuju** dengan kemampuan tenaga kependidikan program studi Agroteknologi dalam membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan.



Gambar 28. Rata-rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Agroteknologi

Berdasarkan Gambar 28. Secara keseluruhan dari 171 orang responden, 0.3% responden menyatakan sangat tidak setuju terhadap semua indikator yang diajukan, 2% menyatakan tidak setuju dan 14.6% menyatakan cukup. Sedangkan sisanya 44.6% menyatakan setuju dan 38.5% menyatakan sangat setuju. Dapat disimpulkan bahwa responden mahasiswa **puas** terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan program studi Agroteknologi. Perlu dilakukan upaya-upaya peningkatan proses pemberian layanan oleh tenaga kependidikan program studi Agroteknologi agar kedepannya persentase mahasiswa yang merasa puas meningkat dan responden menyatakan **sangat tidak setuju** menjadi 0%.

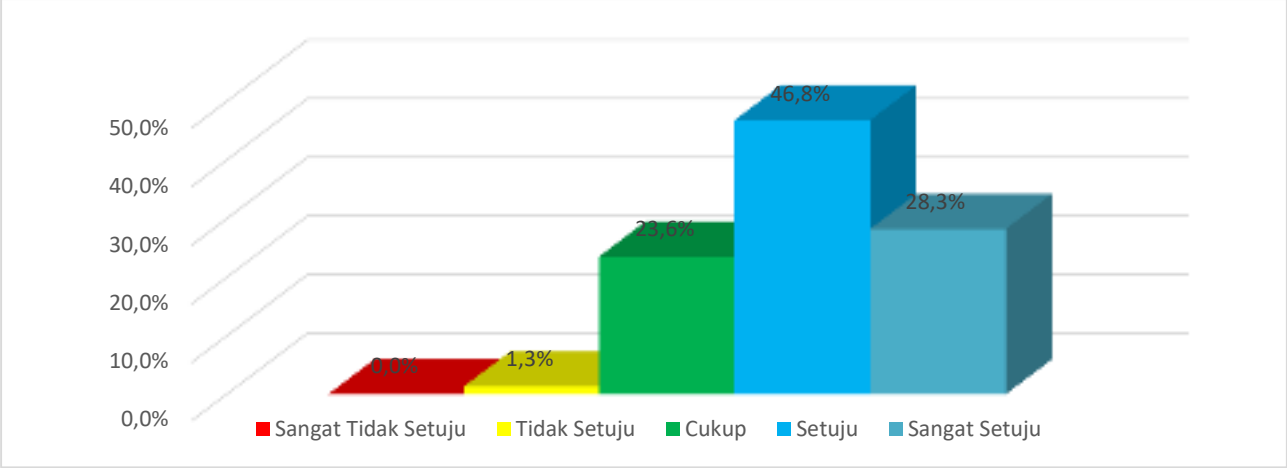
h. Program Studi Biologi



Gambar 29. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan ditingkat Program Studi Biologi

Berdasarkan Gambar 29.:

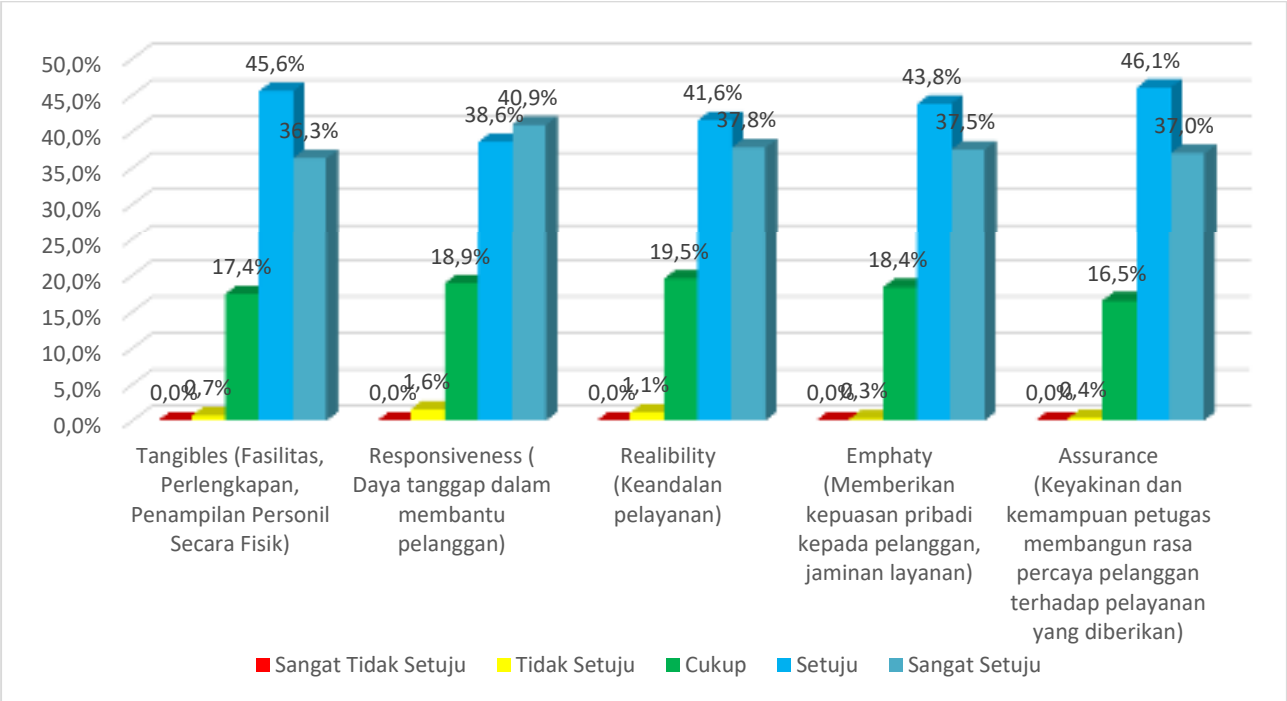
- Pada umumnya responden menyatakan **setuju** terhadap semua indikator yang diajukan.
- Indikator *Assurance* mendapatkan nilai yang paling besar dimana 51.9% responden **setuju** dengan kemampuan tenaga kependidikan program studi Biologi dalam membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan.



Gambar 30. Rata-rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Biologi

Berdasarkan Gambar 30. Secara keseluruhan dari 105 orang responden, 0% responden menyatakan sangat tidak setuju terhadap semua indikator yang diajukan, 1.3% menyatakan tidak setuju dan 23.6% menyatakan cukup. Sedangkan sisanya 46.8% menyatakan setuju dan 28.3% menyatakan sangat setuju. Dapat disimpulkan bahwa responden mahasiswa **puas** terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan program studi Biologi. Perlu dilakukan upaya-upaya peningkatan proses pemberian layanan oleh tenaga kependidikan program studi Biologi agar kedepannya persentase mahasiswa yang merasa puas terhadap pelayanan program studi Biologi meningkat dan responden menyatakan **sangat tidak setuju** menjadi 0%.

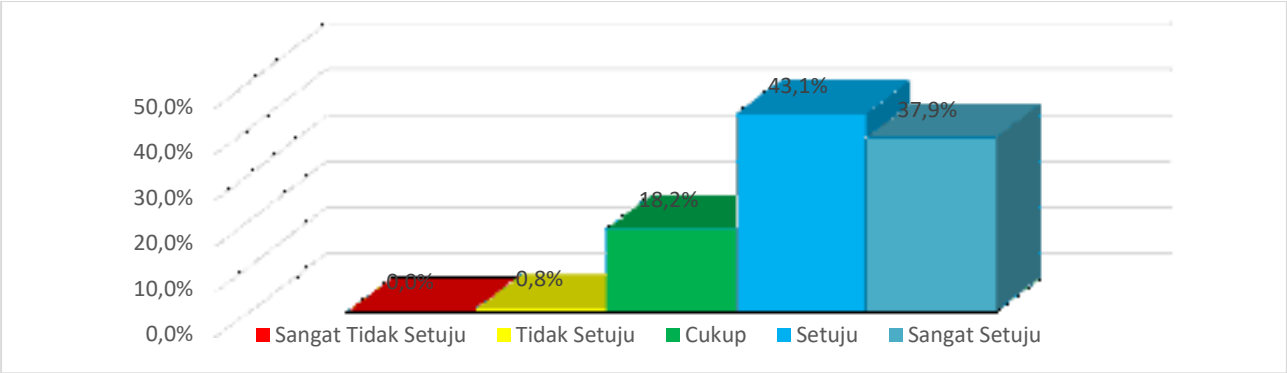
i. Program Studi Manajemen Sumberdaya Perairan



Gambar 31. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Manajemen Sumberdaya Perairan

Berdasarkan Gambar 31.:

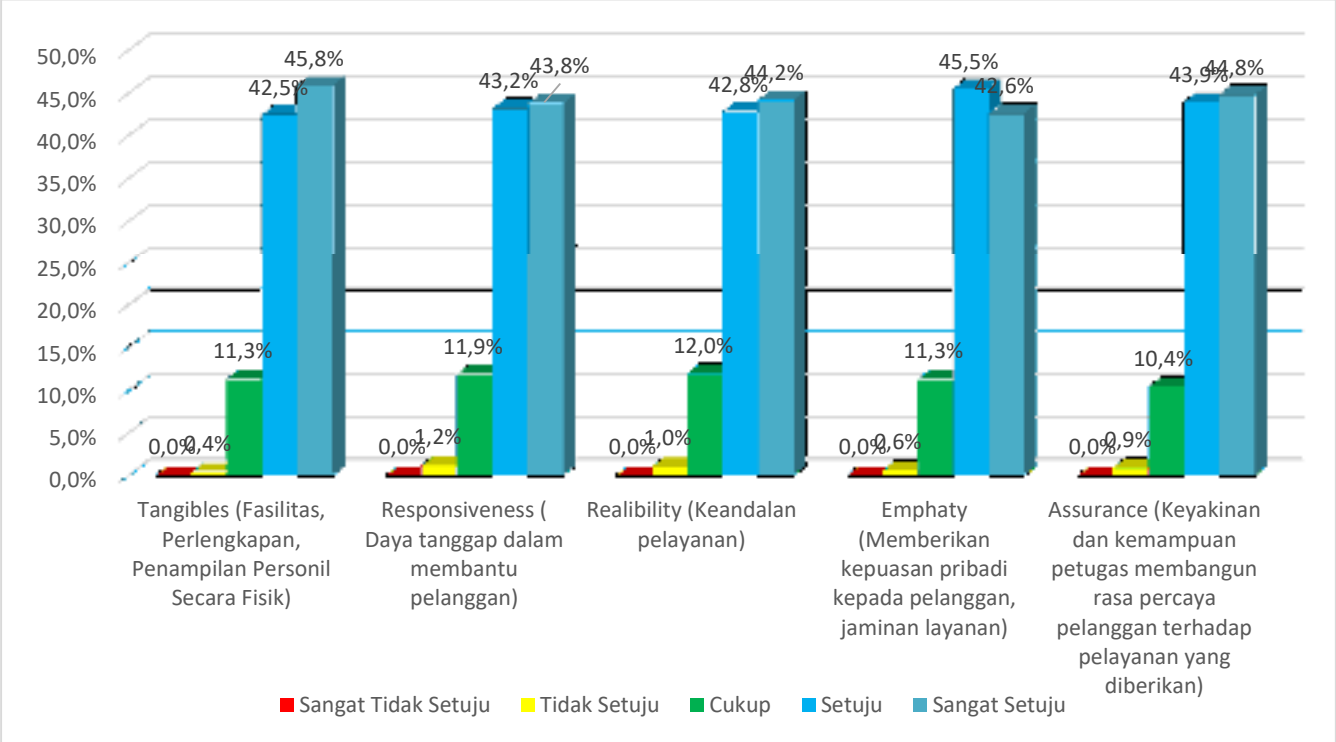
- Pada umumnya responden menyatakan **setuju** terhadap semua indikator yang diajukan.
- Indikator *Assurance* mendapatkan nilai yang paling besar dimana 46.1% responden **setuju** dengan kemampuan tenaga kependidikan program studi Manajemen Sumberdaya Perairan dalam membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan.



Gambar 32. Rata-rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Manajemen Sumberdaya Perairan

Berdasarkan Gambar 32. Secara keseluruhan dari 127 orang responden, 0% responden menyatakan sangat tidak setuju terhadap semua indikator yang diajukan, 0.8% menyatakan tidak setuju dan 18.2% menyatakan cukup. Sedangkan sisanya 43.1% menyatakan setuju dan 37.9% menyatakan sangat setuju. Dapat disimpulkan bahwa responden mahasiswa **puas** terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan program studi Manajemen Sumberdaya Perairan. Perlu dilakukan upaya-upaya peningkatan proses pemberian layanan oleh tenaga kependidikan program studi Manajemen Sumberdaya Perairan agar kedepannya persentase mahasiswa yang merasa puas terhadap pelayanan program studi Manajemen Sumberdaya Perairan meningkat dan responden menyatakan **sangat tidak setuju** tetap menjadi 0%.

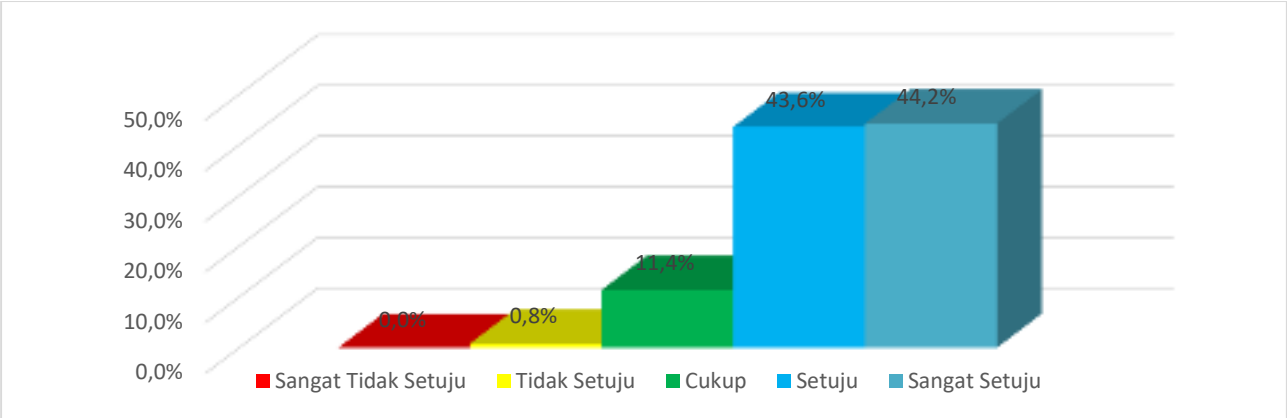
j. Program Studi Akuakultur



Gambar 33. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Akuakultur

Berdasarkan Gambar 33:

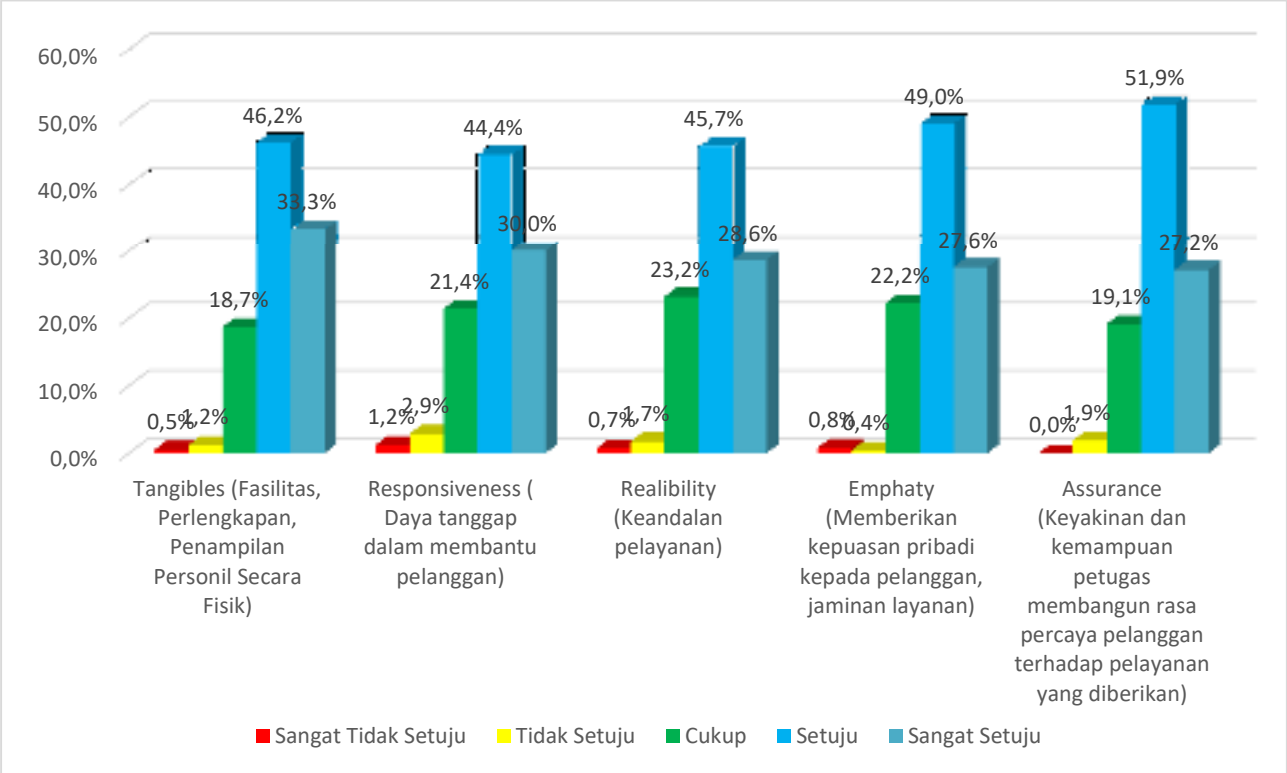
- Pada umumnya responden menyatakan **setuju** terhadap semua indikator yang diajukan.
- Indikator *Tangibles* mendapatkan nilai yang paling besar dimana 45.8% responden **sangat setuju** dengan fasilitas, perlengkapan, penampilan personil secara fisik tenaga kependidikan program studi Akuakultur dalam membantu pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan.



Gambar 34. Rata-rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Akuakultur

Berdasarkan Gambar 34. Secara keseluruhan dari 113 orang responden, 0% responden menyatakan sangat tidak setuju terhadap semua indikator yang diajukan, 0.8% menyatakan tidak setuju dan 11.4% menyatakan cukup. Sedangkan sisanya 43.6% menyatakan setuju dan 44.2% menyatakan sangat setuju. Dapat disimpulkan bahwa responden mahasiswa **sangat puas** terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan program studi Akuakultur. Perlu dilakukan upaya-upaya peningkatan proses pemberian layanan oleh tenaga kependidikan program studi Akuakultur agar kedepannya persentase mahasiswa yang merasa sangat puas dapat dipertahankan dan responden menyatakan **sangat tidak setuju** tetap menjadi 0%.

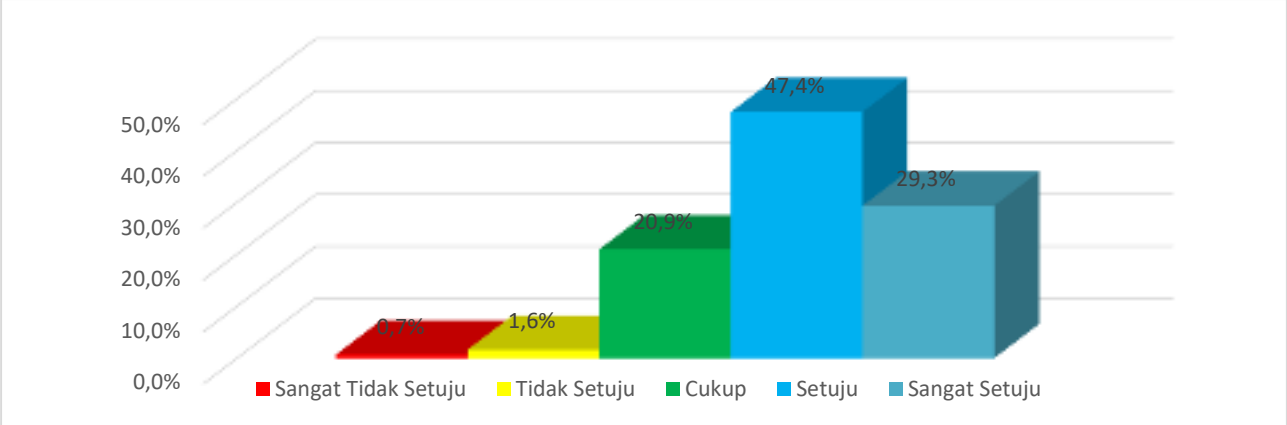
k. Program Studi Ilmu Kelautan



Gambar 35. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan ditingkat Program Studi Ilmu Kelautan

Berdasarkan Gambar 35:

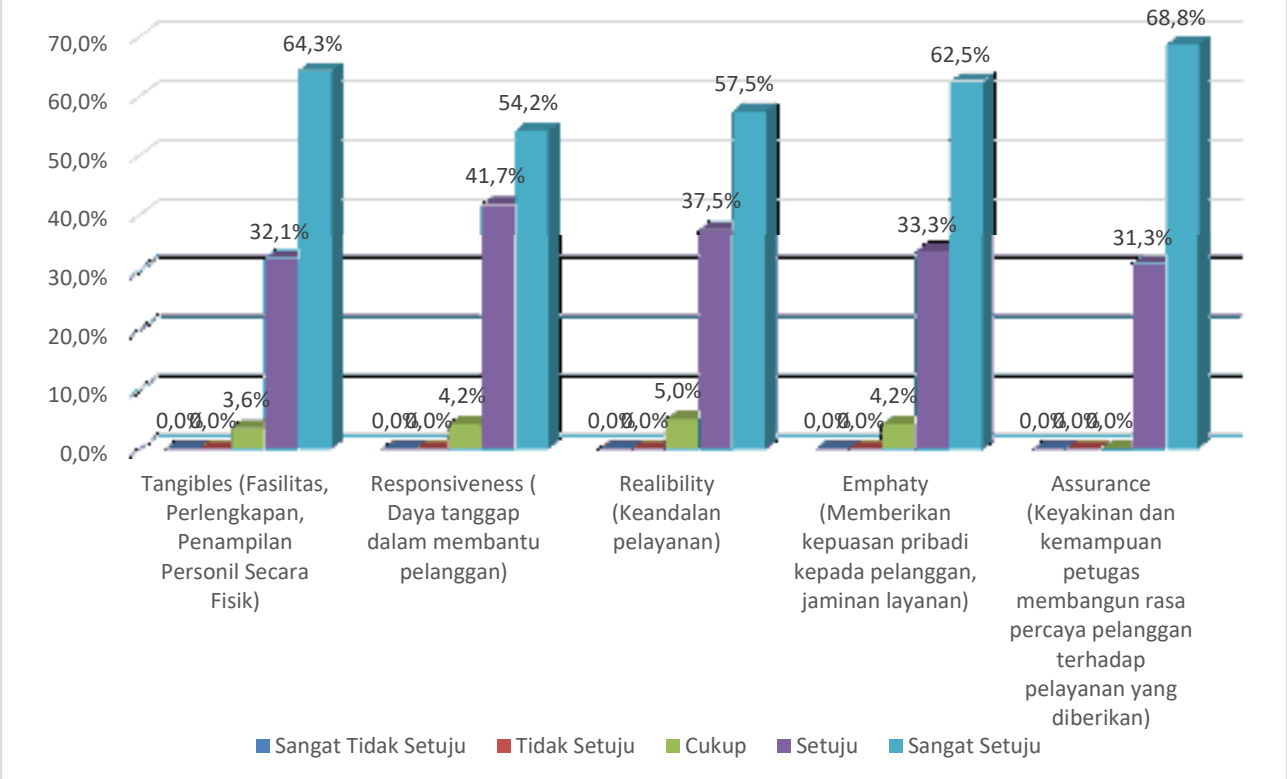
- Pada umumnya responden menyatakan **setuju** terhadap semua indikator yang diajukan.
- Indikator *Assurance* mendapatkan nilai yang paling besar dimana 51.9% responden **setuju** dengan kemampuan tenaga kependidikan program studi Ilmu Kelautan dalam membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan.



Gambar 36. Rata-rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Ilmu Kelautan

Berdasarkan Gambar 36. Secara keseluruhan dari 80 orang responden, 0.7% responden menyatakan sangat tidak setuju terhadap semua indikator yang diajukan, 1.6% menyatakan tidak setuju dan 20.9% menyatakan cukup. Sedangkan sisanya 47.4% menyatakan setuju dan 29.3% menyatakan sangat setuju. Dapat disimpulkan bahwa responden mahasiswa **puas** terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan program studi Ilmu Kelautan. Perlu dilakukan upaya-upaya peningkatan proses pemberian layanan oleh tenaga kependidikan program studi Ilmu Kelautan agar kedepannya persentase mahasiswa yang merasa puas terhadap pelayanan program studi Ilmu Kelautan meningkat dan responden menyatakan **sangat tidak setuju** menjadi 0%.

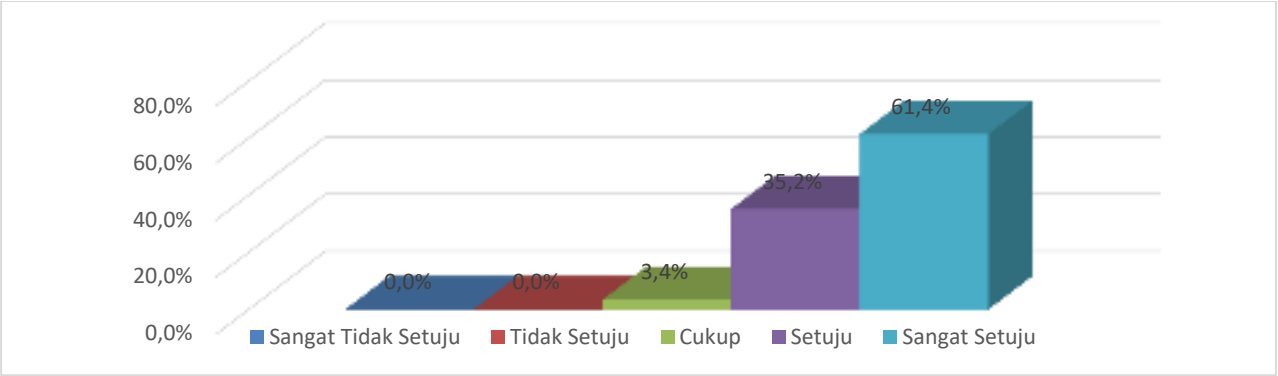
l. Program Studi Perikanan Tangkap



Gambar 37. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan ditingkat Program Studi Perikanan Tangkap

Berdasarkan Gambar 37:

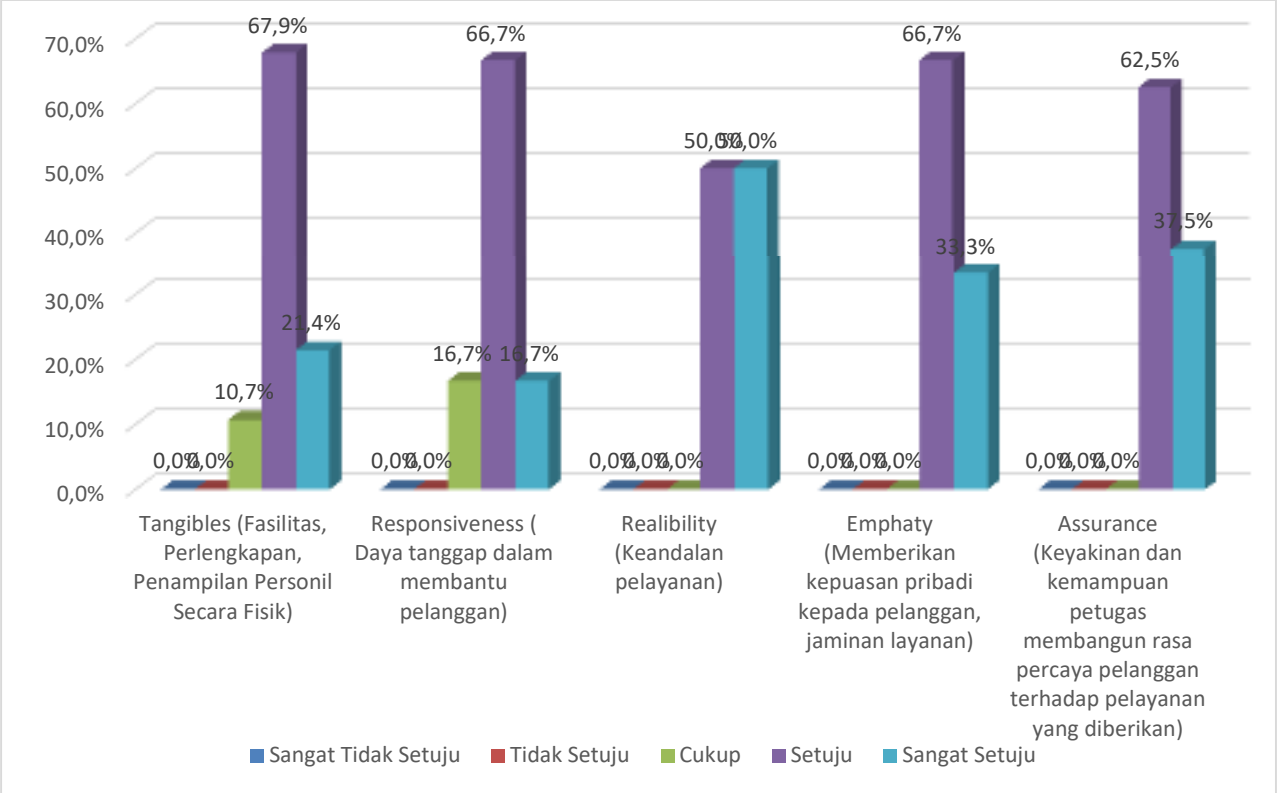
- Pada umumnya responden menyatakan **setuju** terhadap semua indikator yang diajukan.
- Indikator *Assurance* mendapatkan nilai yang paling besar dimana 68.8% responden **setuju** dengan kemampuan tenaga kependidikan program studi Perikanan Tangkap dalam membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan.



Gambar 38. Rata-rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Perikanan Tangkap

Berdasarkan Gambar 38. Secara keseluruhan dari 8 orang responden, 0% responden menyatakan sangat tidak setuju dan tidak setuju terhadap semua indikator yang diajukan, 3.4% menyatakan cukup. Sedangkan sisanya 35.2% menyatakan setuju dan 61.4% menyatakan sangat setuju. Dapat disimpulkan bahwa responden mahasiswa **sangat puas** terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan program studi Perikanan Tangkap. Perlu dilakukan upaya-upaya peningkatan proses pemberian layanan oleh tenaga kependidikan program studi Perikanan Tangkap agar kedepannya persentase mahasiswa yang merasa sangat puas terhadap pelayanan program studi Perikanan Tangkap dapat dipertahankan dan indikator **sangat tidak setuju** tetap menjadi 0%.

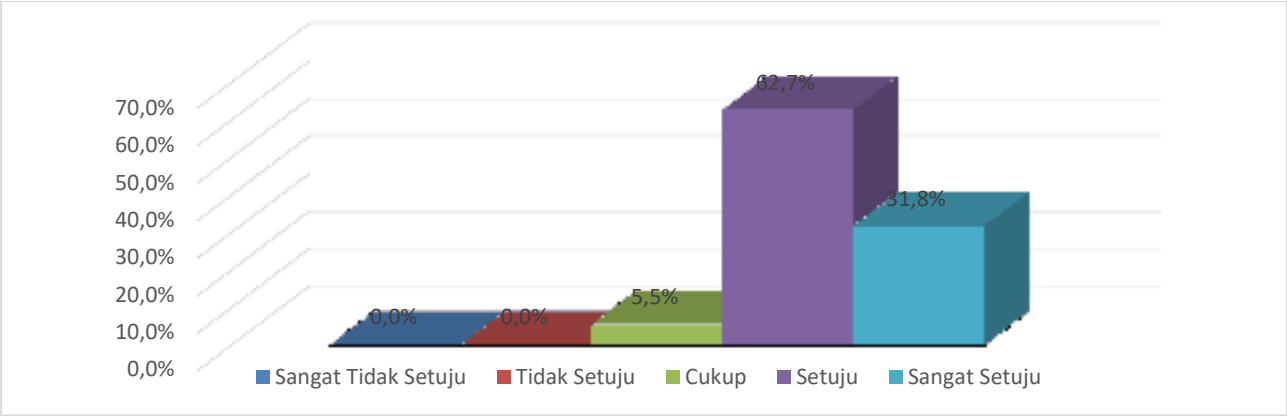
m. Program Studi Magister Ilmu Pertanian



Gambar 39. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan ditingkat Program Studi Magister Ilmu Pertanian

Berdasarkan Gambar 39:

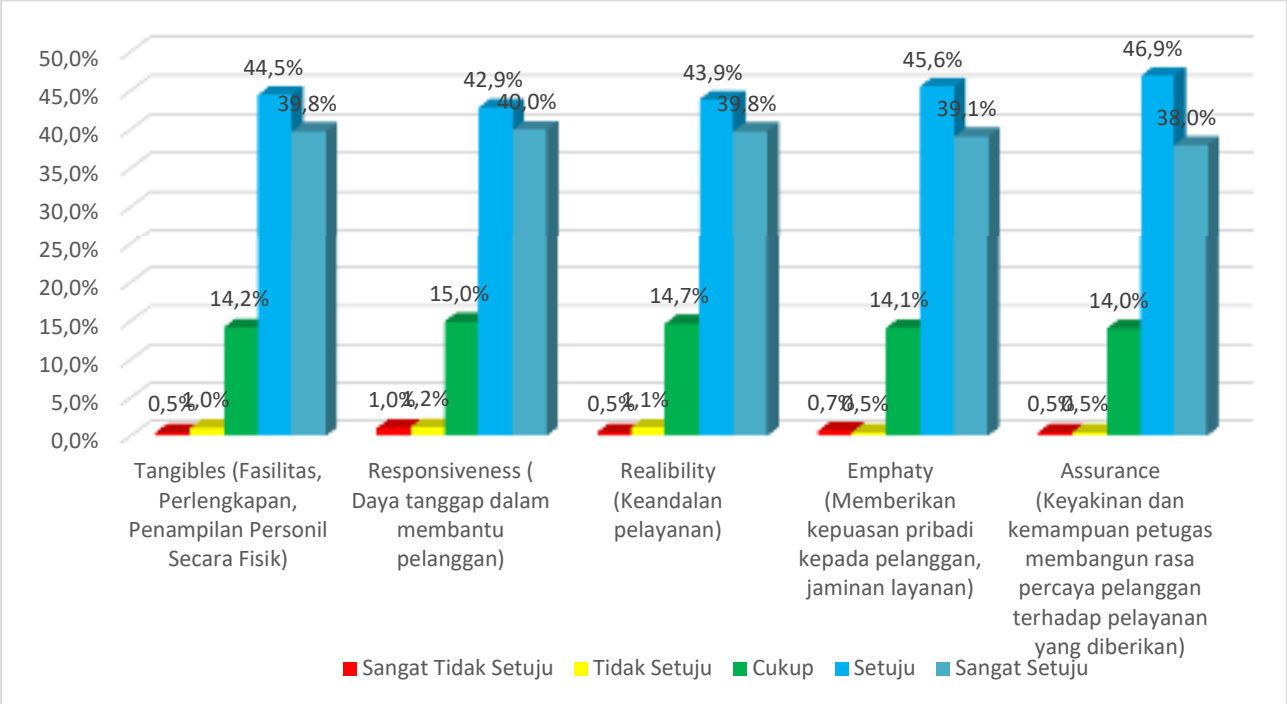
- Pada umumnya responden menyatakan **setuju** terhadap semua indikator yang diajukan.
- Indikator *Tangibles* mendapatkan nilai yang paling besar dimana 67.9% responden **setuju** dengan fasilitas, perlengkapan, dan penampilan personil secara fisik tenaga kependidikan program studi Magister Ilmu Pertanian terhadap pelayanan yang diberikan.



Gambar 40. Rata-rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Magister Ilmu Pertanian

Berdasarkan Gambar 40. Secara keseluruhan dari 4 orang responden, 0% responden menyatakan sangat tidak setuju dan tidak setuju terhadap semua indikator yang diajukan, 5.5% menyatakan cukup. Sedangkan sisanya 62.7% menyatakan setuju dan 31.8% menyatakan sangat setuju. Dapat disimpulkan bahwa responden mahasiswa **puas** terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan program studi Magister Ilmu Pertanian. Perlu dilakukan upaya-upaya peningkatan proses pemberian layanan oleh tenaga kependidikan program studi Magister Ilmu Pertanian agar kedepannya persentase mahasiswa yang merasa puas terhadap pelayanan program studi Magister Ilmu Pertanian meningkat dan indikator **sangat tidak setuju** tetap menjadi 0%.

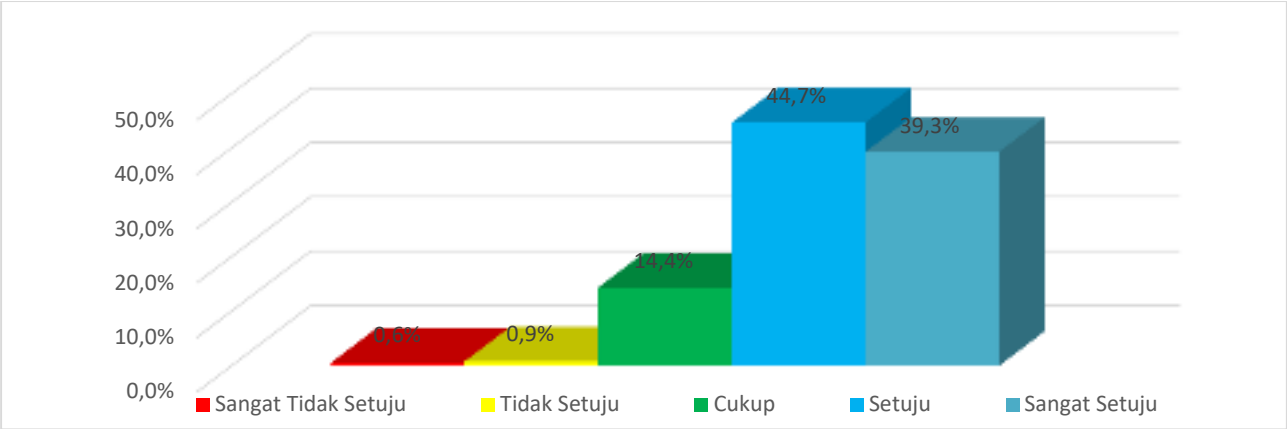
n. Program Studi Akuntansi



Gambar 41. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Akuntansi

Berdasarkan Gambar 41:

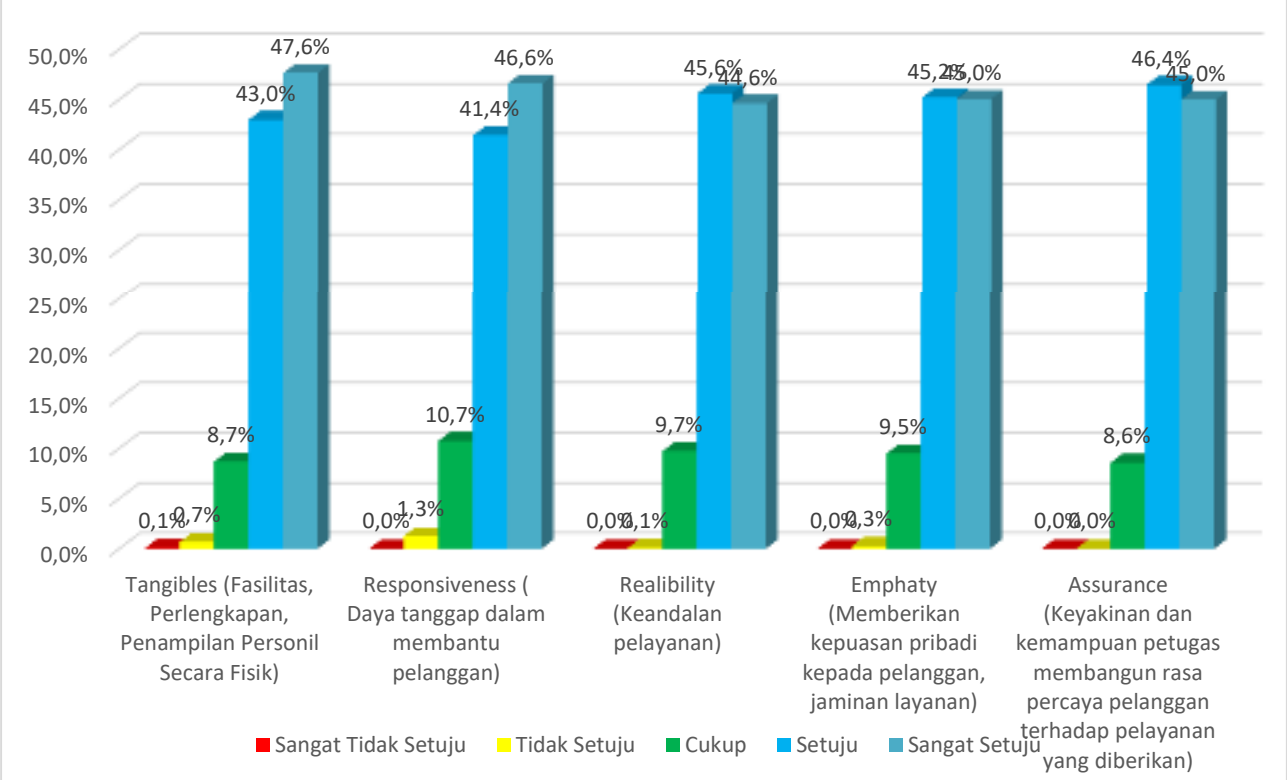
- Pada umumnya responden menyatakan **setuju** terhadap semua indikator yang diajukan.
- Indikator *Assurance* mendapatkan nilai yang paling besar dimana 46.9% responden **setuju** dengan kemampuan tenaga kependidikan program studi Akuntansi dalam membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan.



Gambar 42. Rata-rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Akuntansi

Berdasarkan Gambar 42. Secara keseluruhan dari 194 orang responden, 0.6% responden menyatakan sangat tidak setuju terhadap semua indikator yang diajukan, 0.9% menyatakan tidak setuju dan 14.4% menyatakan cukup. Sedangkan sisanya 44.7% menyatakan setuju dan 39.3% menyatakan sangat setuju. Dapat disimpulkan bahwa responden mahasiswa **puas** terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan program studi Akuntansi. Perlu dilakukan upaya-upaya peningkatan proses pemberian layanan oleh tenaga kependidikan program studi Akuntansi agar kedepannya persentase mahasiswa yang merasa puas terhadap pelayanan program studi Akuntansi meningkat dan responden menyatakan **sangat tidak setuju** menjadi 0%.

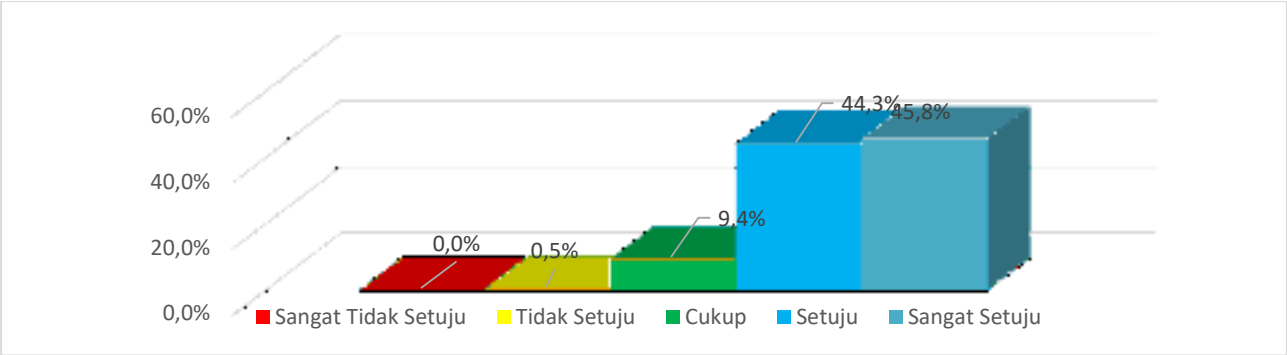
o. Program Studi Manajemen



Gambar 43. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Manajemen

Berdasarkan Gambar 43:

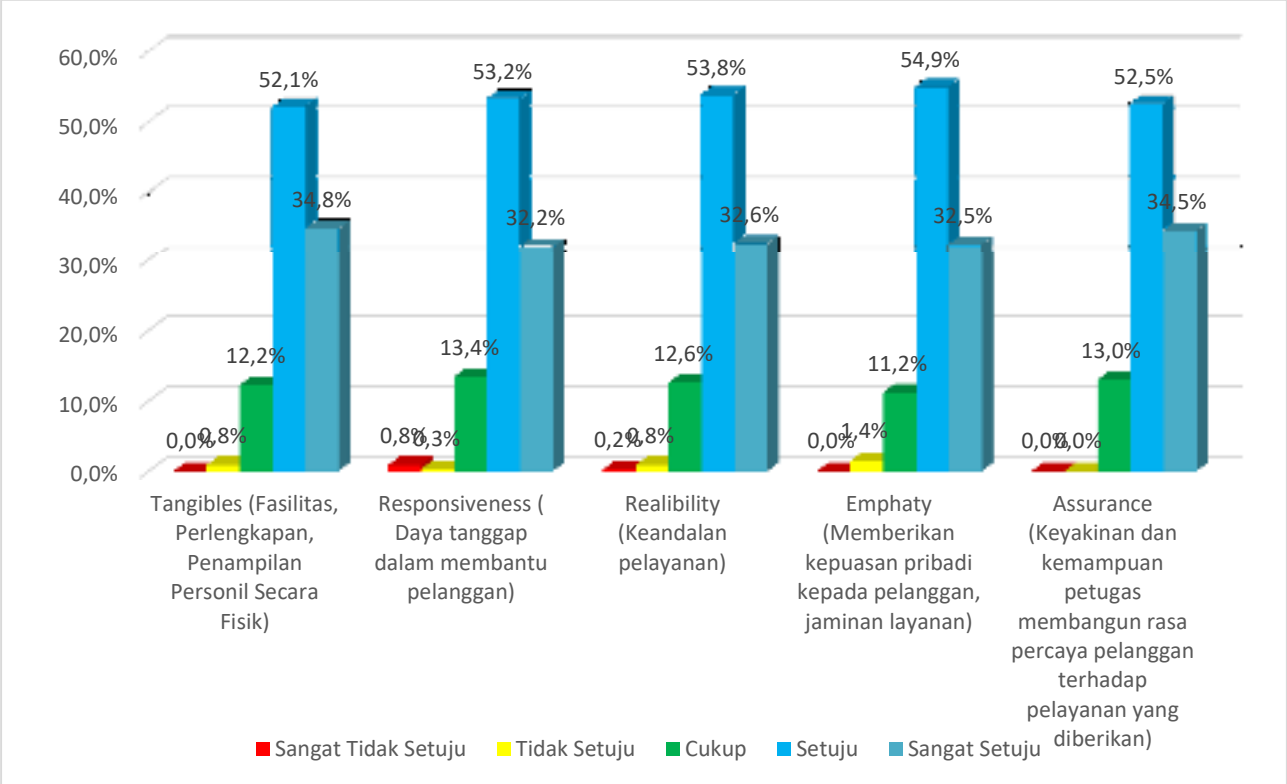
- Pada umumnya responden menyatakan **setuju** terhadap semua indikator yang diajukan.
- Indikator *Tangibles* mendapatkan nilai yang paling besar dimana 47.6% responden **sangat setuju** dengan fasilitas, perlengkapan, dan penampilan personil secara fisik tenaga kependidikan program studi Manajemen terhadap pelayanan yang diberikan



Gambar 44. Rata-rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Manajemen

Berdasarkan Gambar 44. Secara keseluruhan dari 239 orang responden, 0% responden menyatakan sangat tidak setuju terhadap semua indikator yang diajukan, 0.5% menyatakan tidak setuju dan 9.4% menyatakan cukup. Sedangkan sisanya 44.3% menyatakan setuju dan 45.8% menyatakan sangat setuju. Dapat disimpulkan bahwa responden mahasiswa **sangat puas** terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan program studi Manajemen. Perlu dilakukan upaya-upaya peningkatan proses pemberian layanan oleh tenaga kependidikan program studi Manajemen agar kedepannya persentase mahasiswa yang merasa sangat puas terhadap pelayanan program studi Manajemen dapat dipertahankan dan responden menyatakan **sangat tidak setuju** tetap menjadi 0%.

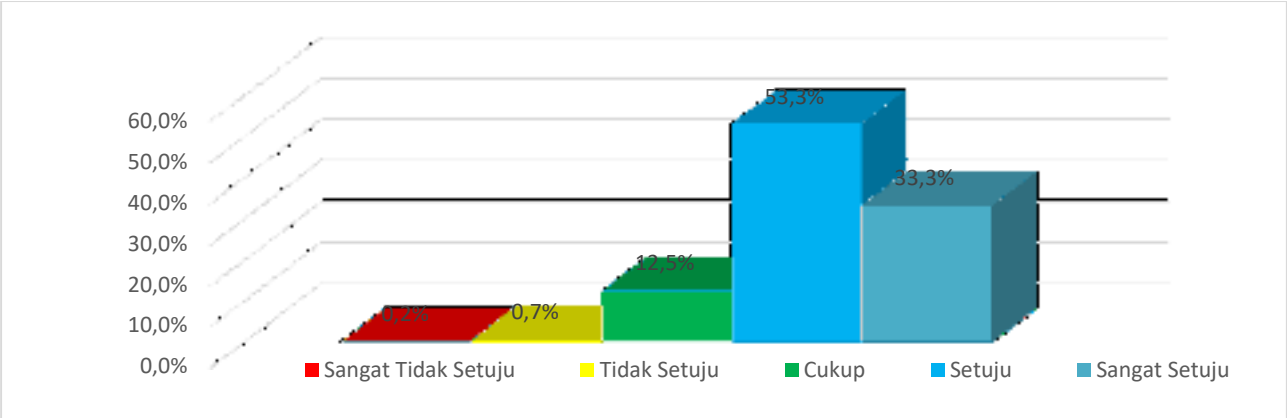
p. Program Studi Ekonomi



Gambar 45. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Ekonomi

Berdasarkan Gambar 45:

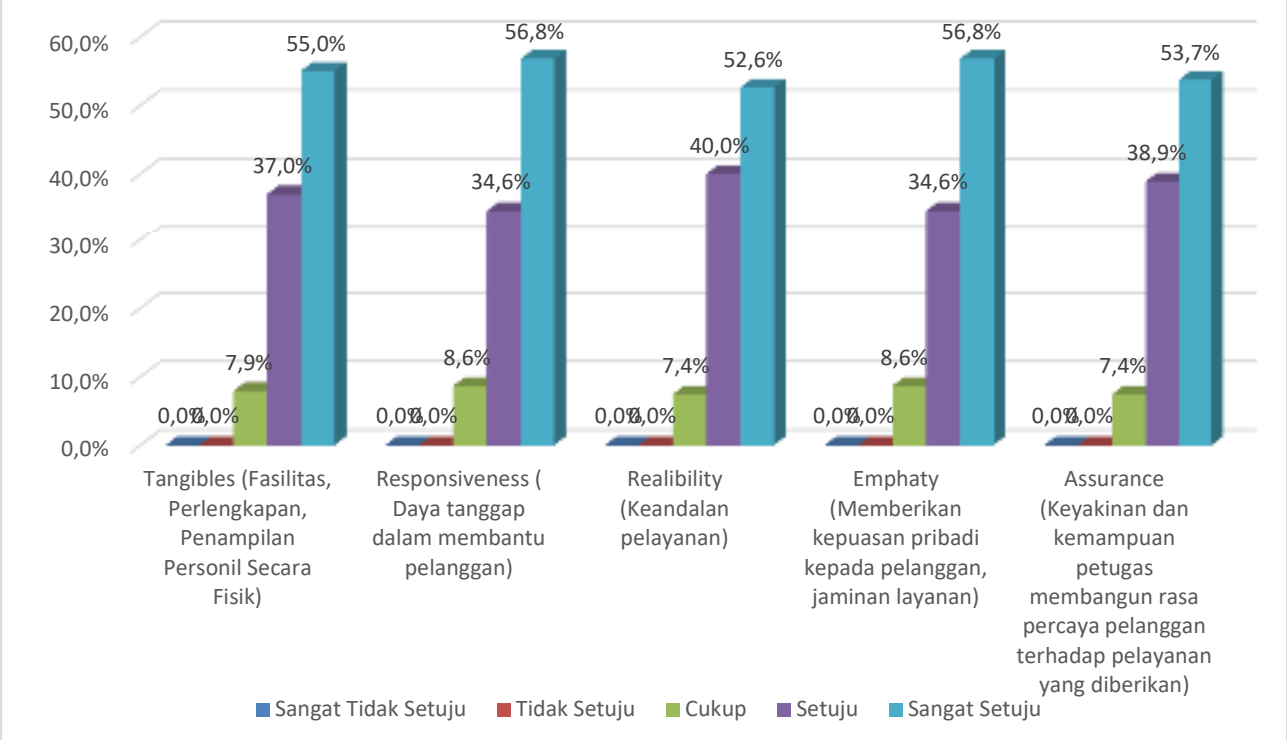
- Pada umumnya responden menyatakan **setuju** terhadap semua indikator yang diajukan.
- Indikator *Emphaty* mendapatkan nilai yang paling besar dimana 54.9% responden **setuju** dengan kepuasan pribadi kepada pelanggan dan jaminan layanan terhadap pelayanan yang diberikan tenaga kependidikan program studi Ekonomi.



Gambar 46. Rata-rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Ekonomi

Berdasarkan Gambar 46. Secara keseluruhan dari 119 orang responden, 0.2% responden menyatakan sangat tidak setuju terhadap semua indikator yang diajukan, 0.7% menyatakan tidak setuju dan 12.5% menyatakan cukup. Sedangkan sisanya 53.3% menyatakan setuju dan 33.3% menyatakan sangat setuju. Dapat disimpulkan bahwa responden mahasiswa **puas** terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan program studi Ekonomi. Perlu dilakukan upaya-upaya peningkatan proses pemberian layanan oleh tenaga kependidikan program studi Ekonomi agar kedepannya persentase mahasiswa yang merasa puas terhadap pelayanan program studi Ekonomi meningkat dan responden menyatakan **sangat tidak setuju** menjadi 0%.

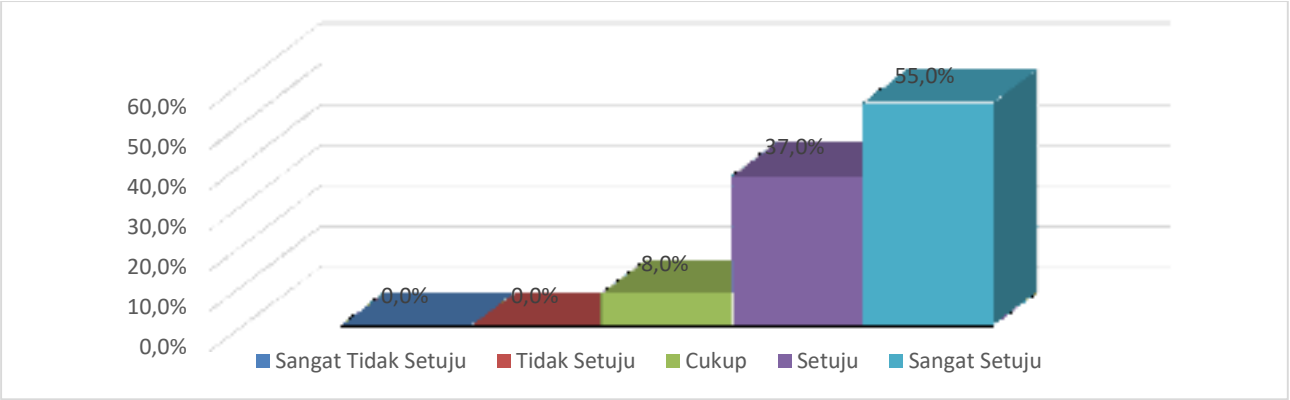
q. Program Studi Bisnis Digital



Gambar 47. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Bisnis Digital

Berdasarkan Gambar 47:

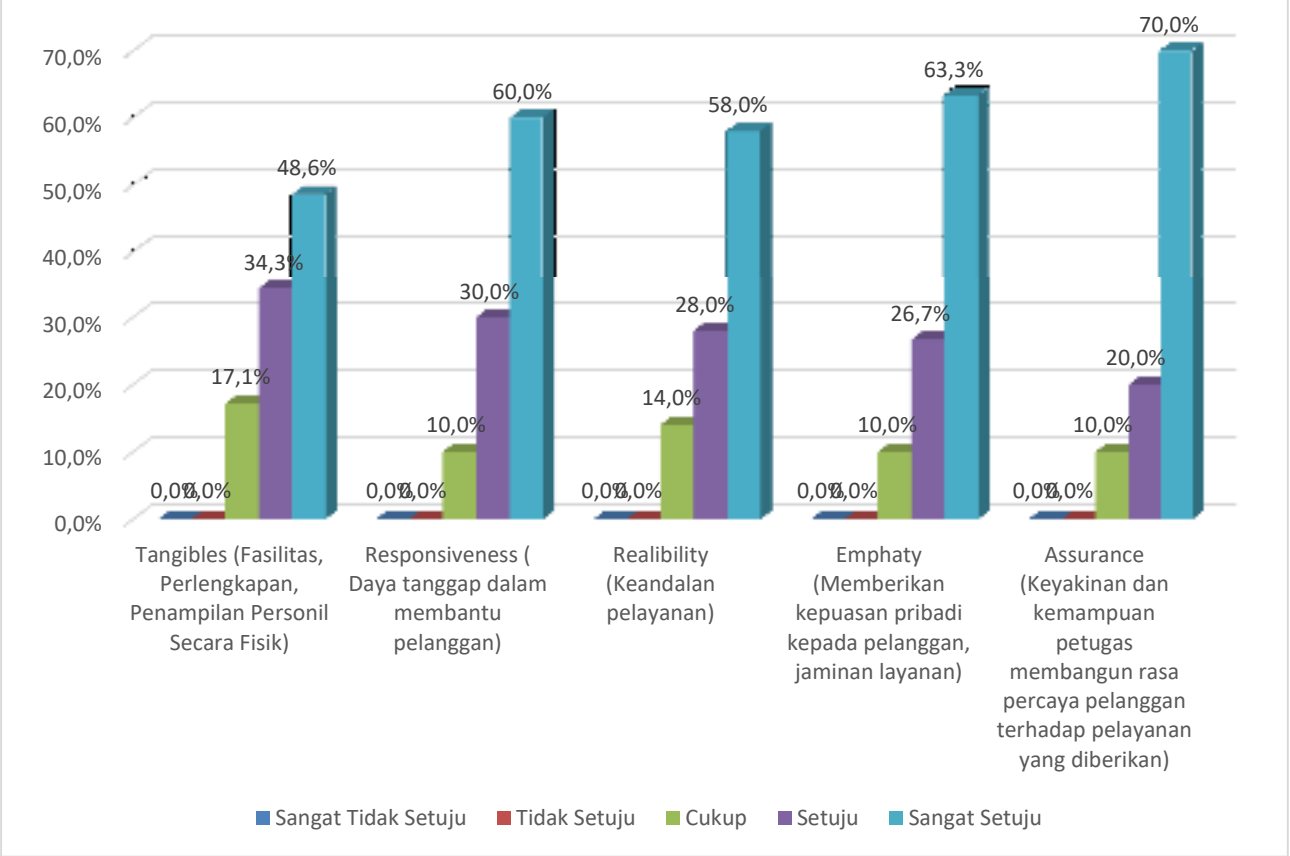
- Pada umumnya responden menyatakan **setuju** terhadap semua indikator yang diajukan.
- Indikator *Emphaty dan Responsiviness* mendapatkan nilai yang paling besar dimana 56.8% responden **sangat setuju** dengan keandalan tenaga kependidikan program studi Bisnis Digital dalam jaminan layanan kepada pelanggan serta daya tanggap dalam membantu pelanggan.



Gambar 48. Rata-rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Bisnis Digital

Berdasarkan Gambar 48. Secara keseluruhan dari 27 orang responden, 0% responden menyatakan sangat tidak setuju dan tidak setuju terhadap semua indikator yang diajukan, 8% menyatakan cukup. Sedangkan sisanya 37% menyatakan setuju dan 55% menyatakan sangat setuju. Dapat disimpulkan bahwa responden mahasiswa **sangat puas** terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan program studi Bisnis Digital. Pemberian layanan oleh tenaga kependidikan program studi Bisnis Digital kedepannya agar dapat dipertahankan dan responden menyatakan **sangat tidak setuju** tetap menjadi 0%.

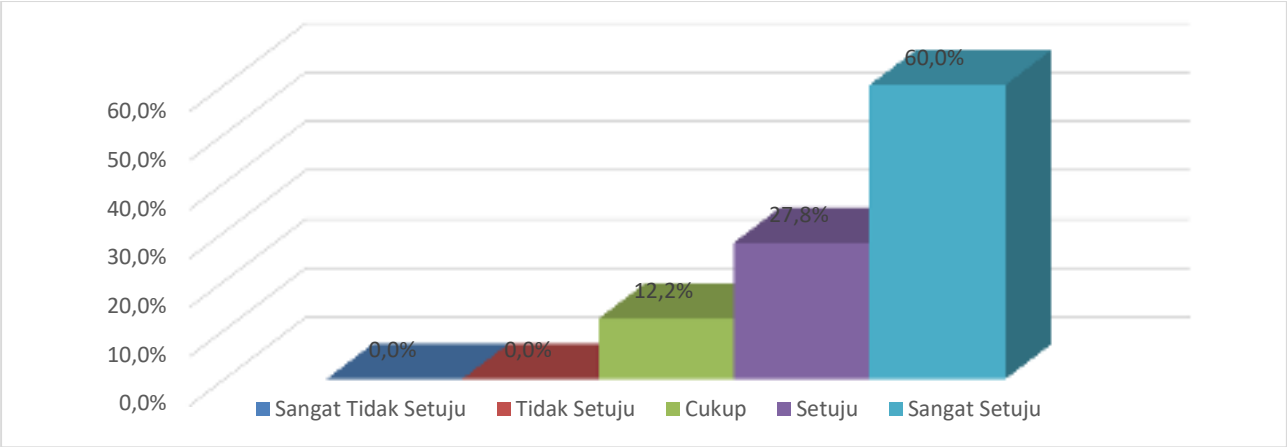
r. Program Studi Magister Manajemen



Gambar 49. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Magister Manajemen

Berdasarkan Gambar 49:

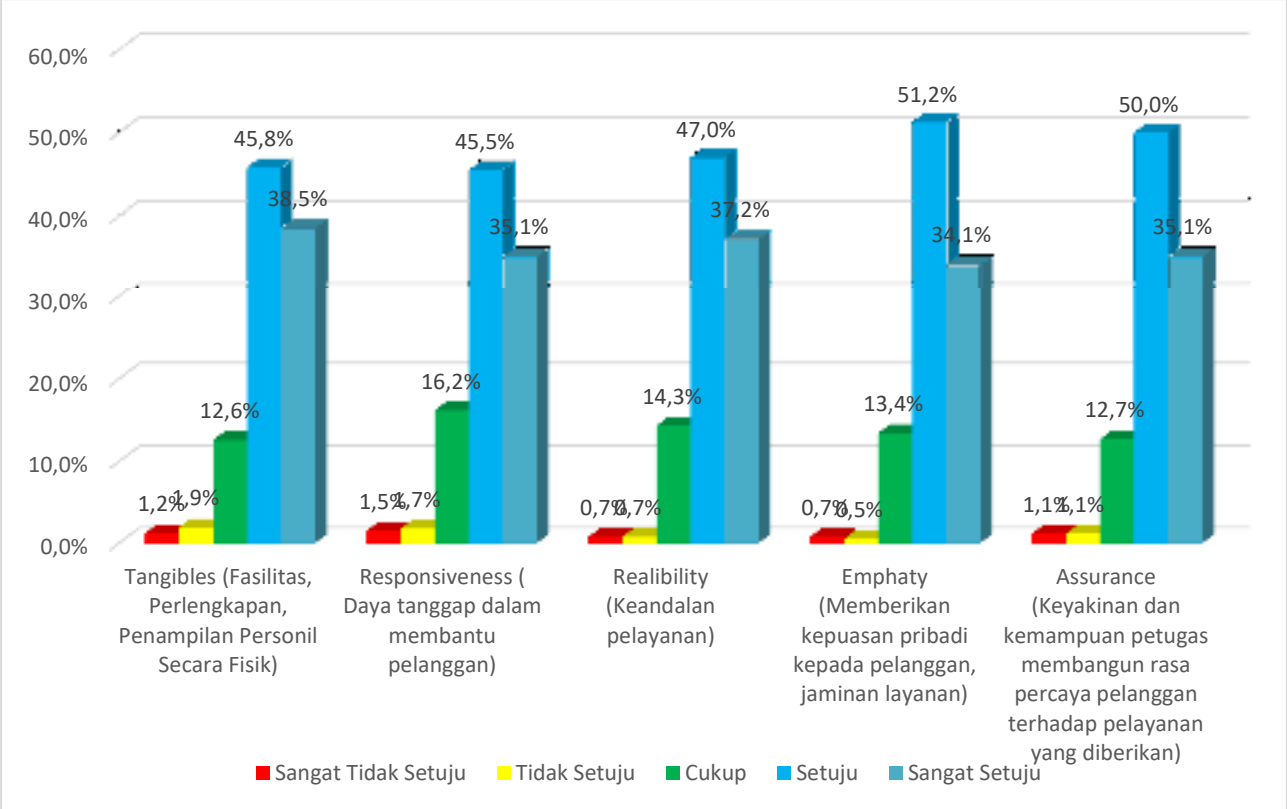
- Pada umumnya responden menyatakan **setuju** terhadap semua indikator yang diajukan.
- Indikator *Assurance* mendapatkan nilai yang paling besar dimana 70% responden **sangat setuju** dengan kemampuan tenaga kependidikan program studi Magister Manajemen dalam membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan.



Gambar 50. Rata-rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Magister Manajemen

Berdasarkan Gambar 50. Secara keseluruhan dari 10 orang responden, 0% responden menyatakan sangat tidak setuju dan tidak setuju terhadap indikator yang diajukan, 12.2% menyatakan cukup. Sedangkan sisanya 27.8% menyatakan setuju dan 60% menyatakan sangat setuju. Dapat disimpulkan bahwa responden mahasiswa **sangat puas** terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan program studi Magister Manajemen. Pemberian layanan oleh tenaga kependidikan program studi Magister Manajemen dapat dipertahankan dan responden menyatakan **tidak setuju** dan **sangat tidak setuju** dapat dipertahankan tetap 0%.

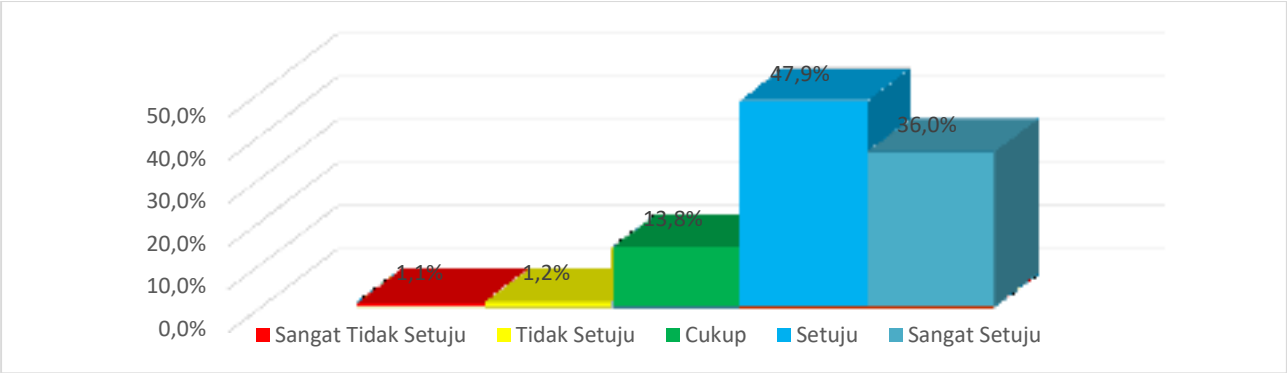
s. Program Studi Teknik Sipil



Gambar 51. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Teknik Sipil

Berdasarkan Gambar 51:

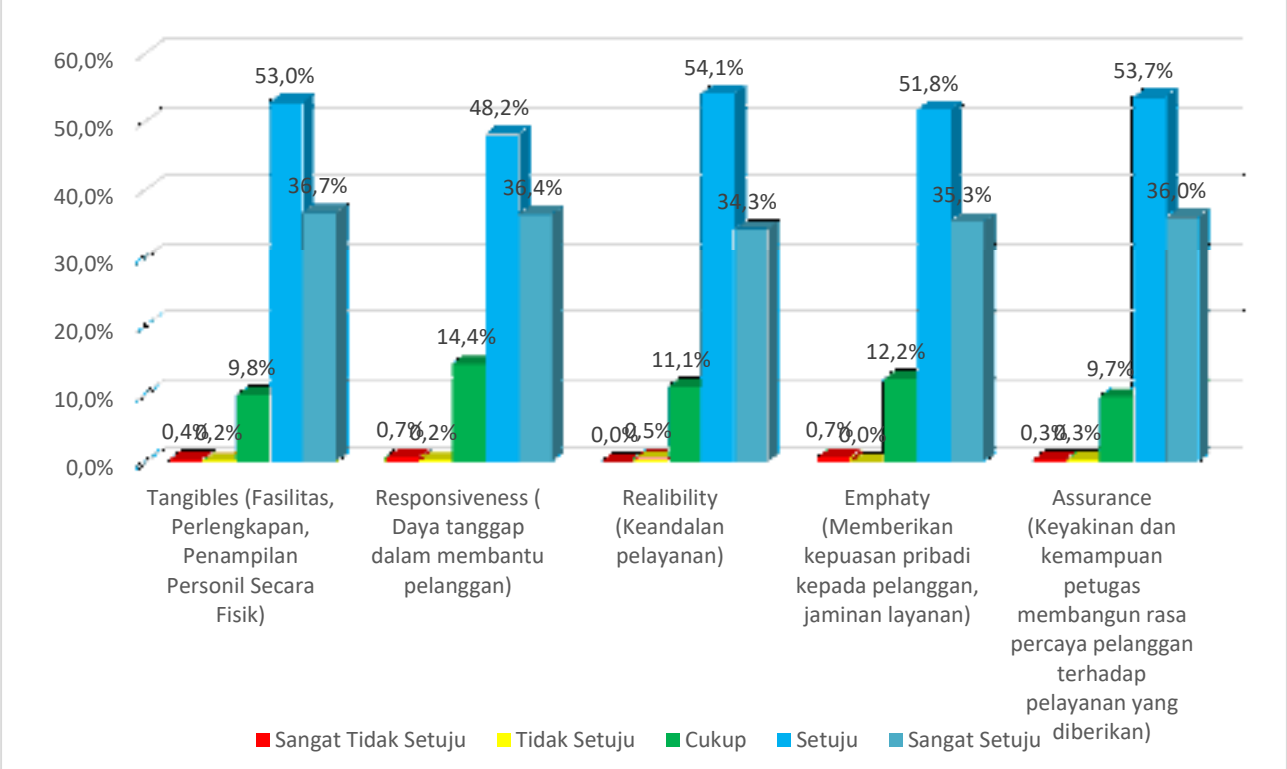
- Pada umumnya responden menyatakan **setuju** terhadap semua indikator yang diajukan.
- Indikator *Emphaty* mendapatkan nilai yang paling besar dimana 51.2% responden **setuju** dengan kepuasan pribadi kepada pelanggan dan jaminan layanan terhadap pelayanan yang diberikan tenaga kependidikan program studi Teknik Sipil.



Gambar 52. Rata-rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Teknik Sipil

Berdasarkan Gambar 52. Secara keseluruhan dari 132 orang responden, 1.1% responden menyatakan sangat tidak setuju terhadap semua indikator yang diajukan, 1.2% menyatakan tidak setuju dan 13.8% menyatakan cukup. Sedangkan sisanya 47.9% menyatakan setuju dan 36% menyatakan sangat setuju. Dapat disimpulkan bahwa responden mahasiswa **puas** terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan program studi Teknik Sipil. Perlu dilakukan upaya-upaya peningkatan proses pemberian layanan oleh tenaga kependidikan program studi Teknik Sipil agar kedepannya persentase mahasiswa yang merasa puas terhadap pelayanan program studi Teknik Sipil meningkat dan responden menyatakan **sangat tidak setuju** menjadi 0%.

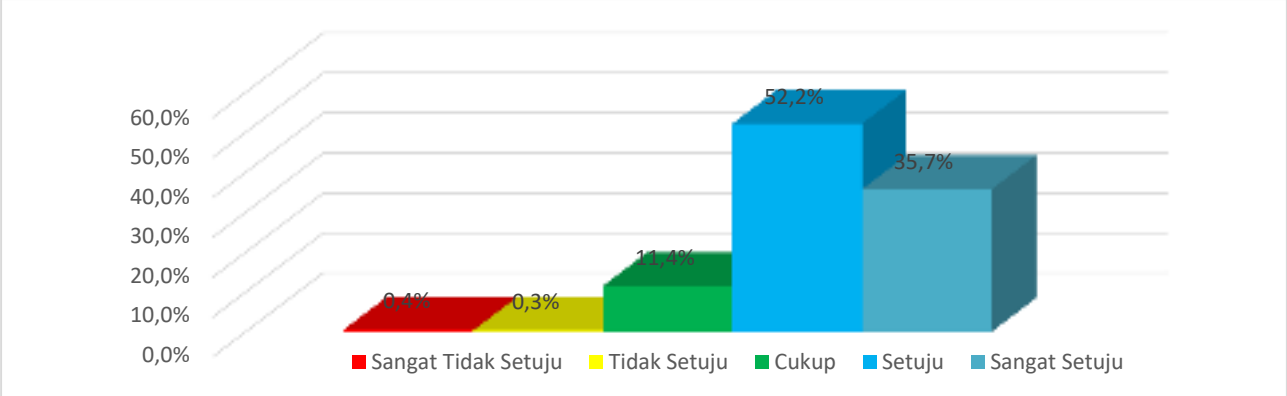
t. Program Studi Teknik Elektro



Gambar 53. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Teknik Elektro

Berdasarkan Gambar 53:

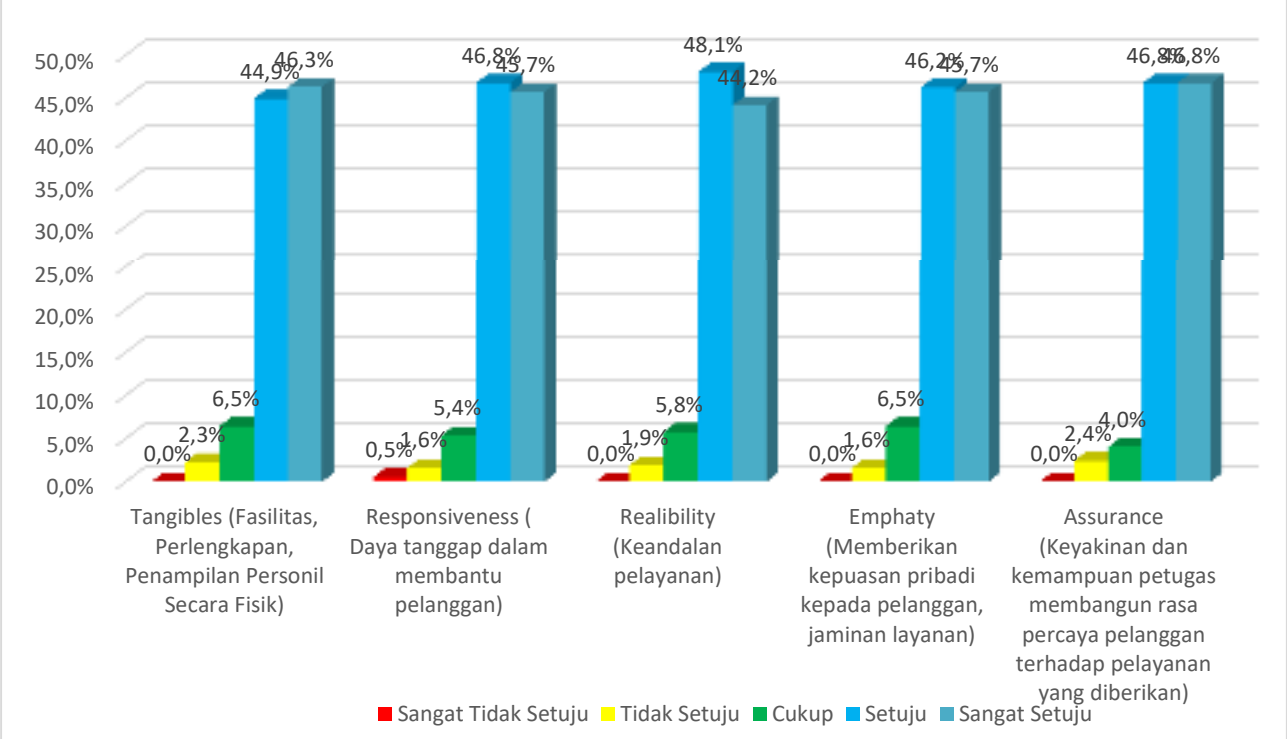
- Pada umumnya responden menyatakan **setuju** terhadap semua indikator yang diajukan.
- Indikator *Reability* mendapatkan nilai yang paling besar dimana 54.1% responden **setuju** terhadap keandalan pelayanan terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan program studi Teknik Elektro.



Gambar 54. Rata-rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Teknik Elektro

Berdasarkan Gambar 54. Secara keseluruhan dari 150 orang responden, 0.4% responden menyatakan sangat tidak setuju terhadap semua indikator yang diajukan, 0.3% menyatakan tidak setuju dan 11.4% menyatakan cukup. Sedangkan sisanya 52.2% menyatakan setuju dan 35.7% menyatakan sangat setuju. Dapat disimpulkan bahwa responden mahasiswa **puas** terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan program studi Teknik Elektro. Perlu dilakukan upaya-upaya peningkatan proses pemberian layanan oleh tenaga kependidikan program studi Teknik Elektro agar kedepannya persentase mahasiswa yang merasa puas terhadap pelayanan program studi Teknik Elektro meningkat dan responden menyatakan **sangat tidak setuju** menjadi 0%.

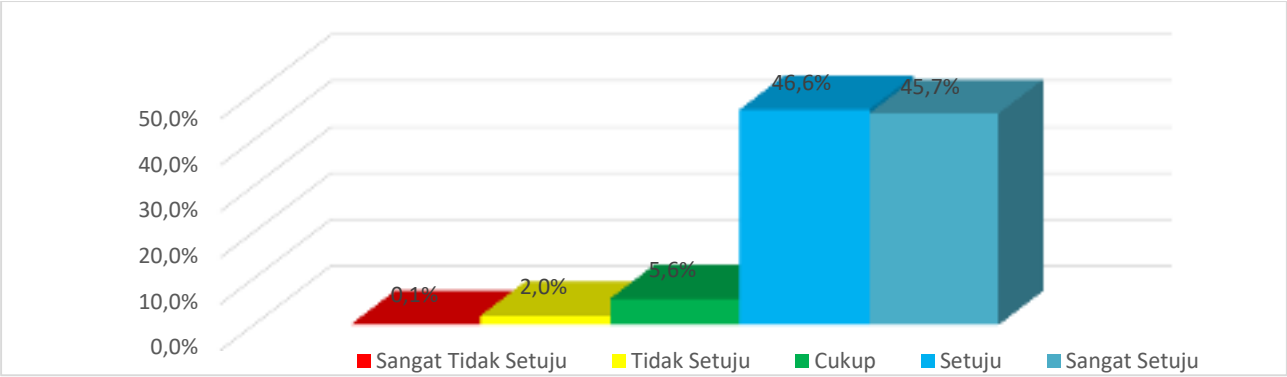
u. Program Studi Teknik Pertambangan



Gambar 55. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Teknik Pertambangan

Berdasarkan Gambar 55:

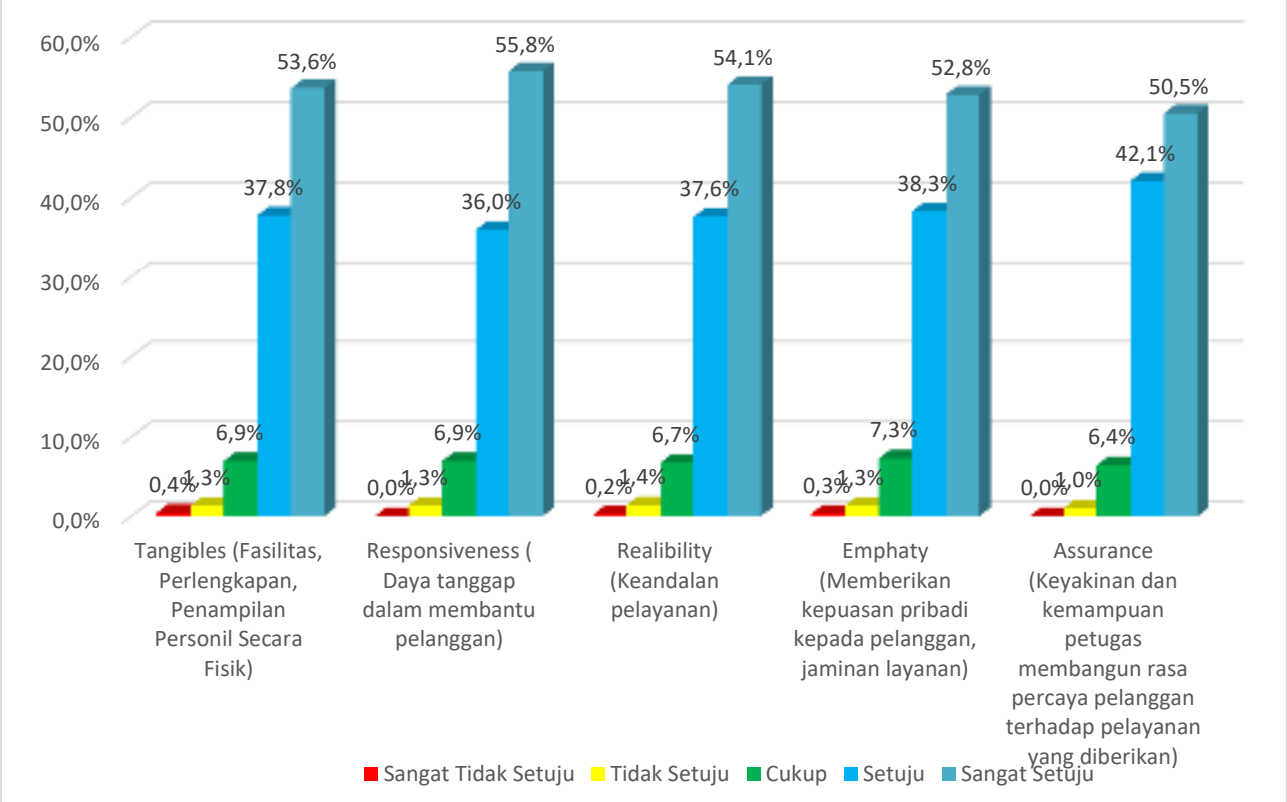
- Pada umumnya responden menyatakan **setuju** terhadap semua indikator yang diajukan.
- Indikator *Reability* mendapatkan nilai yang paling besar dimana 48.1% responden **setuju** dengan keandalan pelayanan yang diberikan tenaga kependidikan program studi Teknik Pertambangan terhadap pelayanan yang diberikan.



Gambar 56. Rata-rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Teknik Pertambangan

Berdasarkan Gambar 56. Secara keseluruhan dari 62 orang responden, 0.1% responden menyatakan sangat tidak setuju terhadap semua indikator yang diajukan, 2% menyatakan tidak setuju dan 5.6% menyatakan cukup. Sedangkan sisanya 46.6% menyatakan setuju dan 45.7% menyatakan sangat setuju. Dapat disimpulkan bahwa responden mahasiswa **puas** terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan program studi Teknik Pertambangan. Perlu dilakukan upaya-upaya peningkatan proses pemberian layanan oleh tenaga kependidikan program studi Teknik Pertambangan agar kedepannya persentase mahasiswa yang merasa puas terhadap pelayanan program studi Teknik Pertambangan meningkat dan responden menyatakan **sangat tidak setuju** menjadi 0%.

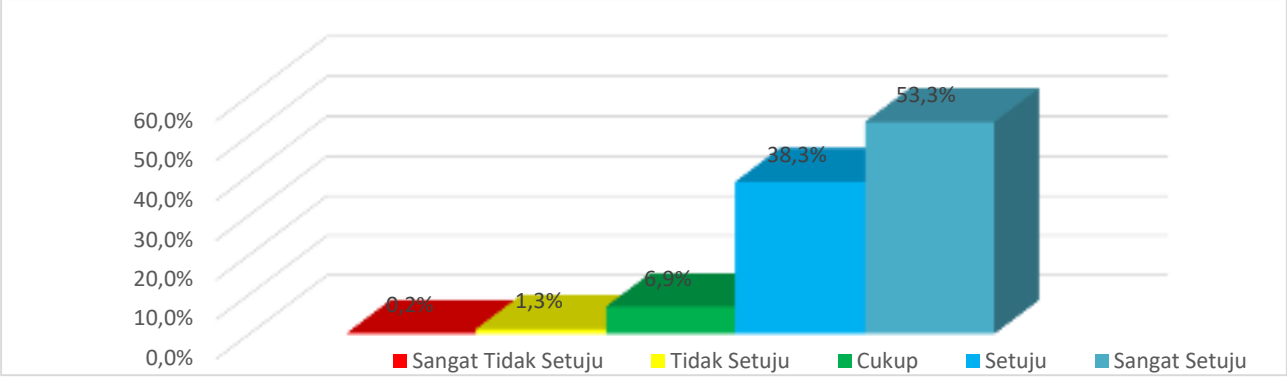
v. Program Studi Teknik Mesin



Gambar 57. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Teknik Mesin

Berdasarkan Gambar 57:

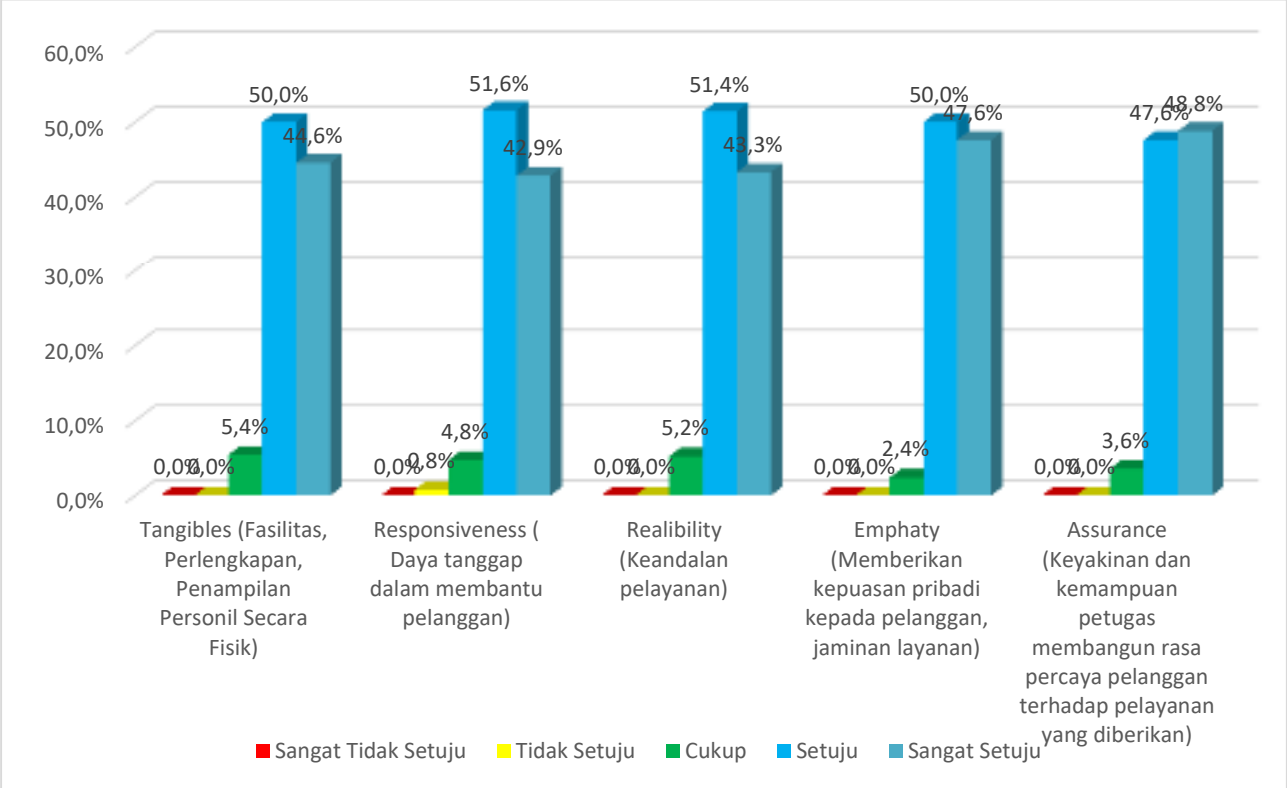
- Pada umumnya responden menyatakan **setuju** terhadap semua indikator yang diajukan.
- Indikator *Responsiviness* mendapatkan nilai yang paling besar dimana 55.8% responden **sangat setuju** dengan daya tanggap dalam membantu pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan program studi Teknik Mesin.



Gambar 58. Rata-rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Teknik Mesin

Berdasarkan Gambar 58. Secara keseluruhan dari 101 orang responden, 0.2% responden menyatakan sangat tidak setuju terhadap semua indikator yang diajukan, 1.3% menyatakan tidak setuju dan 6.9% menyatakan cukup. Sedangkan sisanya 38.3% menyatakan setuju dan 53.3% menyatakan sangat setuju. Dapat disimpulkan bahwa responden mahasiswa **sangat puas** terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan program studi Teknik Mesin. Perlu dilakukan upaya-upaya peningkatan proses pemberian layanan oleh tenaga kependidikan program studi Teknik Mesin agar kedepannya persentase mahasiswa yang merasa sangat puas terhadap pelayanan program studi Teknik Mesin dapat dipertahankan dan responden menyatakan **sangat tidak setuju** menjadi 0%.

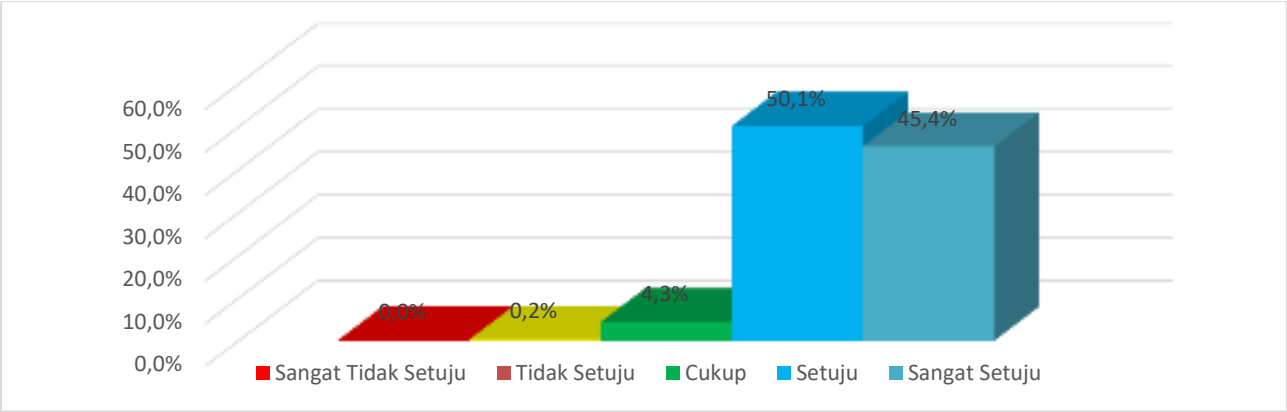
w. Program Studi Kimia



Gambar 59. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Kimia

Berdasarkan Gambar 59:

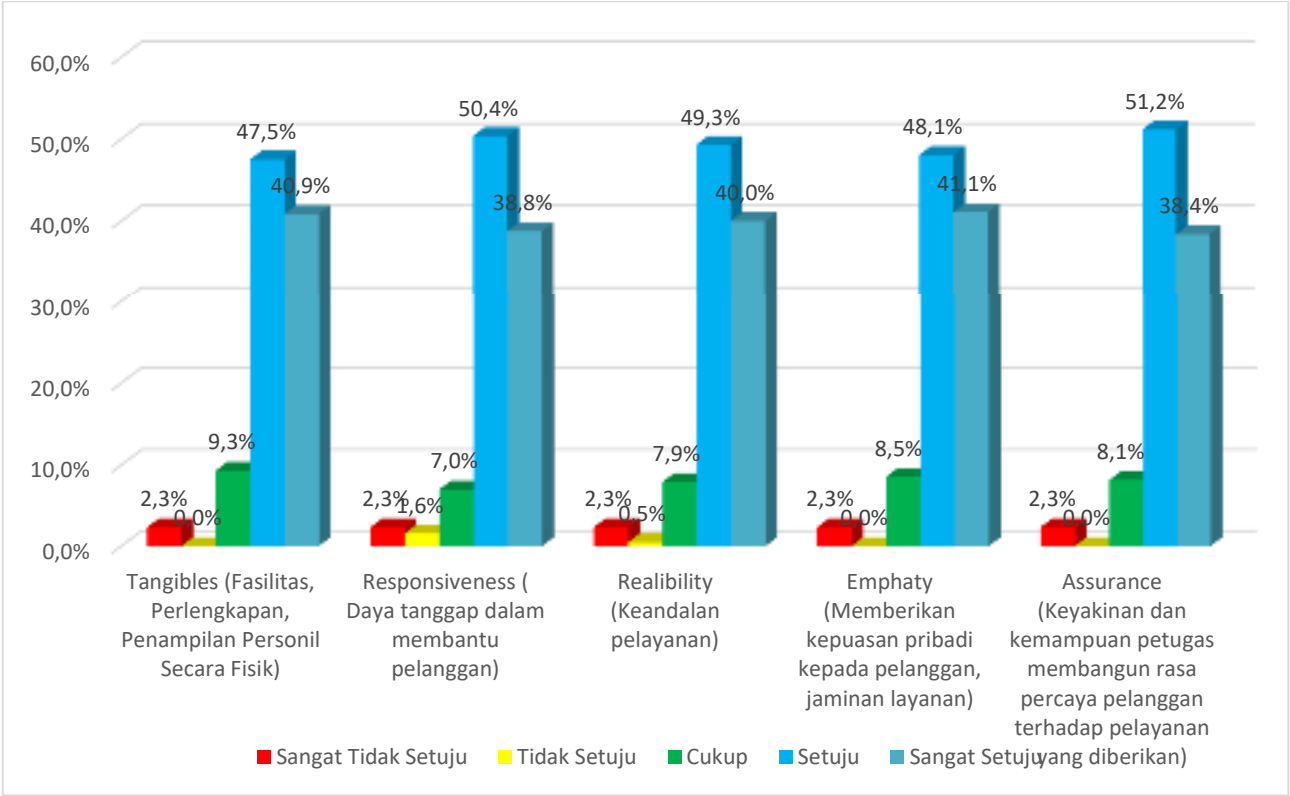
- Pada umumnya responden menyatakan **setuju** terhadap semua indikator yang diajukan.
- Indikator *Responsiviness* mendapatkan nilai yang paling besar dimana 51.6% responden **setuju** dengan daya tanggap dalam membantu pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan tenaga kependidikan program studi Kimia.



Gambar 60. Rata-rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Kimia

Berdasarkan Gambar 60. Secara keseluruhan dari 42 orang responden, 0% responden menyatakan sangat tidak setuju terhadap semua indikator yang diajukan, 0.2% menyatakan tidak setuju dan 4.3% menyatakan cukup. Sedangkan sisanya 50.1% menyatakan setuju dan 45.4% menyatakan sangat setuju. Dapat disimpulkan bahwa responden mahasiswa **puas** terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan program studi Kimia. Perlu dilakukan upaya-upaya peningkatan proses pemberian layanan oleh tenaga kependidikan program studi Kimia agar kedepannya persentase mahasiswa yang merasa puas terhadap pelayanan program studi Kimia meningkat dan responden menyatakan **sangat tidak setuju** menjadi 0%.

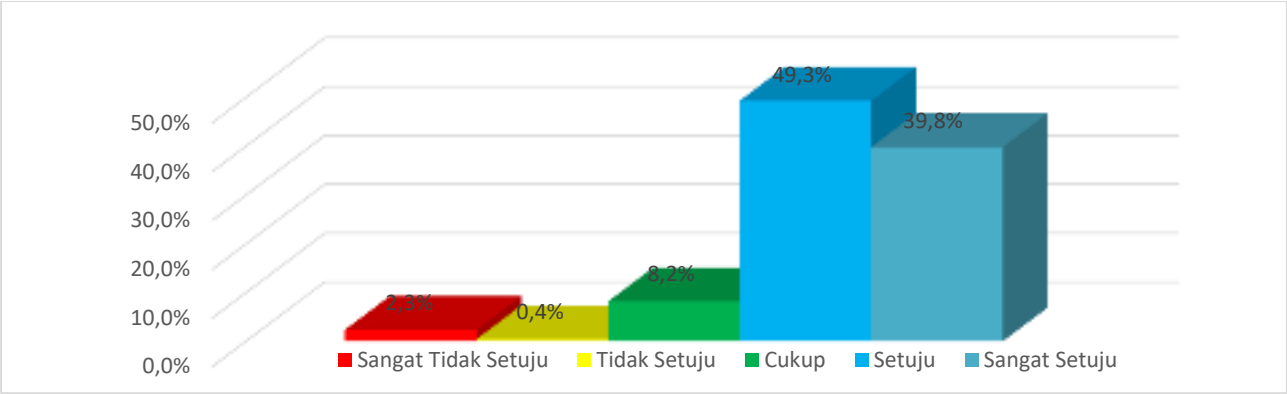
x. Program Studi Fisika



Gambar 61. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Fisika

Berdasarkan Gambar 61:

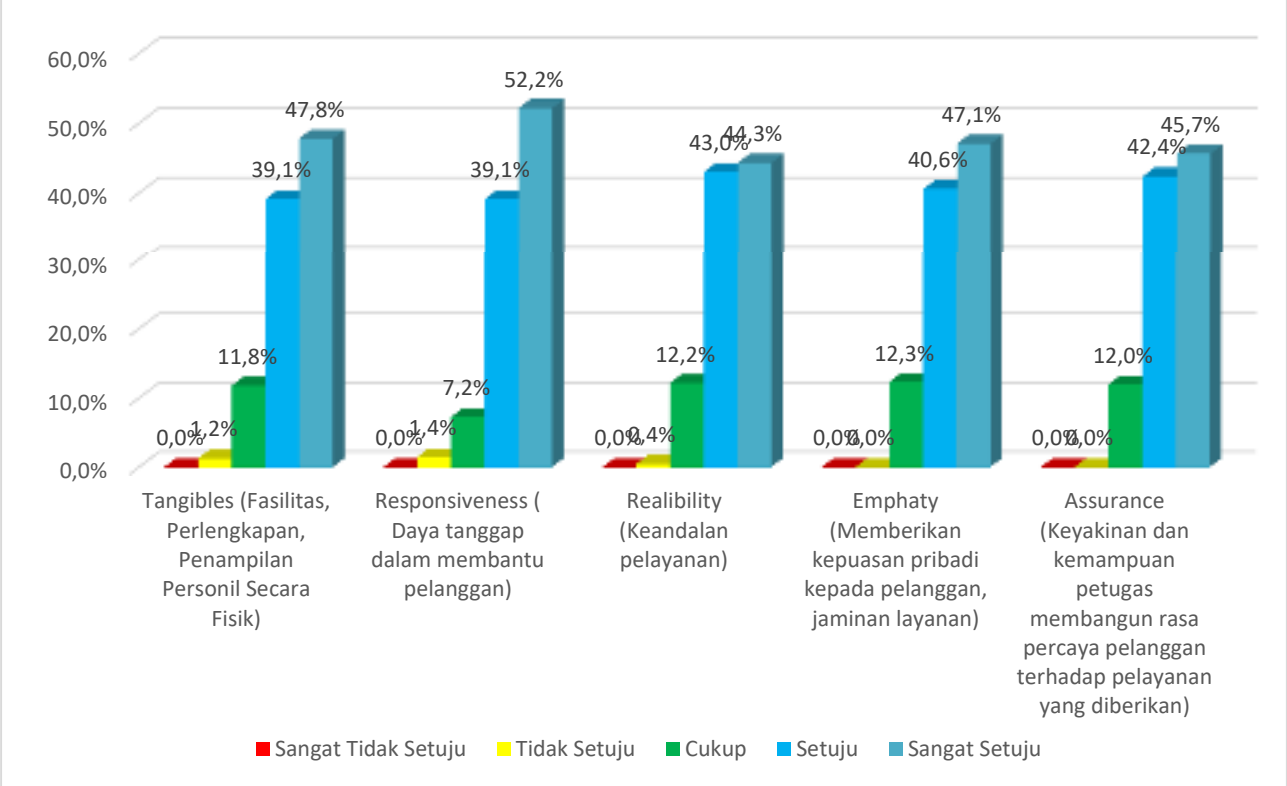
- Pada umumnya responden menyatakan **setuju** terhadap semua indikator yang diajukan.
- Indikator *Assurance* mendapatkan nilai yang paling besar dimana 51.2% responden **setuju** dengan kemampuan tenaga kependidikan program studi Fisika dalam membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan.



Gambar 62. Rata-rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Fisika

Berdasarkan Gambar 62. Secara keseluruhan dari 43 orang responden, 2.3% responden menyatakan sangat tidak setuju terhadap semua indikator yang diajukan, 0.4% menyatakan tidak setuju dan 8.2% menyatakan cukup. Sedangkan sisanya 49.3% menyatakan setuju dan 39.8% menyatakan sangat setuju. Dapat disimpulkan bahwa responden mahasiswa **puas** terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan program studi Fisika. Perlu dilakukan upaya-upaya peningkatan proses pemberian layanan oleh tenaga kependidikan program studi Fisika agar kedepannya persentase mahasiswa yang merasa puas terhadap pelayanan program studi Fisika meningkat dan responden menyatakan **sangat tidak setuju** menjadi 0%.

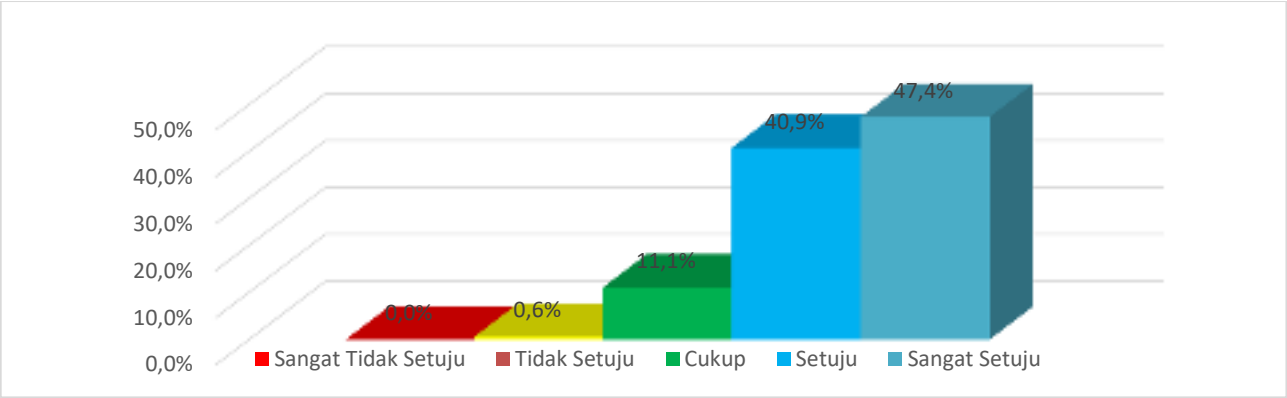
y. Program Studi Matematika



Gambar 63. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Matematika

Berdasarkan Gambar 63:

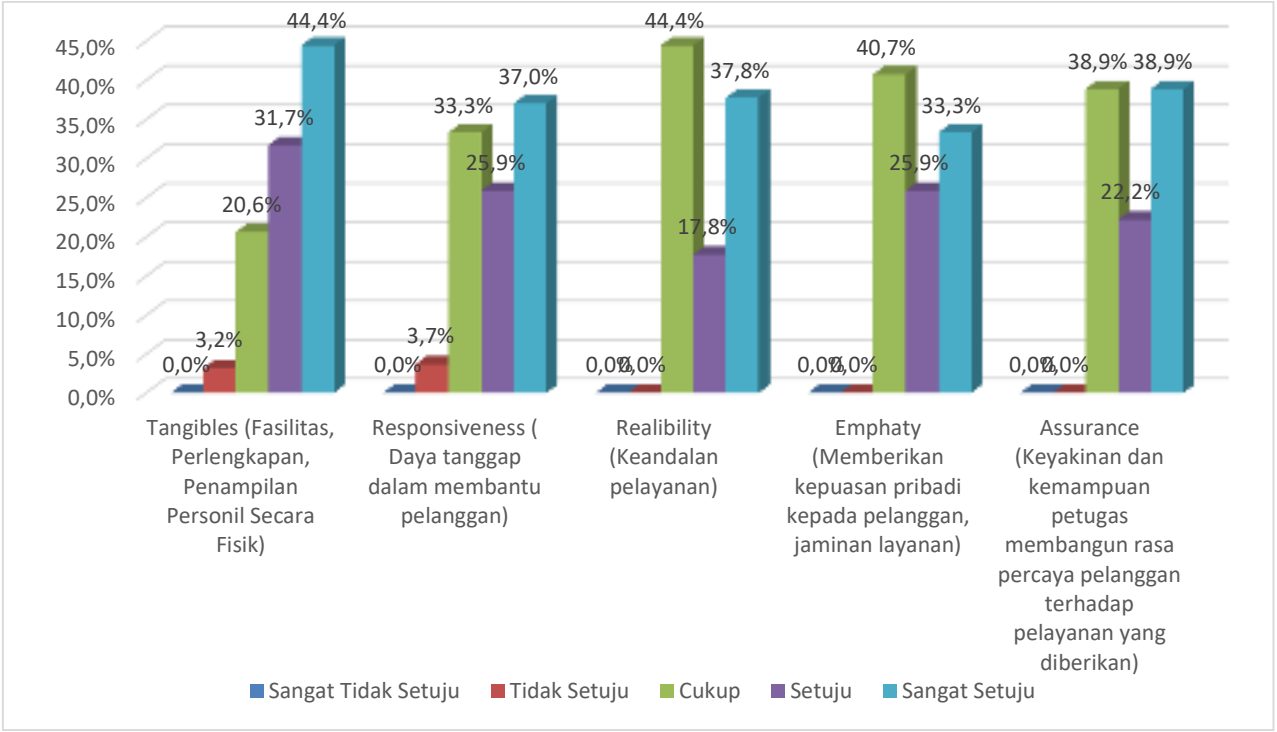
- Pada umumnya responden menyatakan **setuju** terhadap semua indikator yang diajukan.
- Indikator *Responsiviness* mendapatkan nilai yang paling besar dimana 52.2% responden **setuju** dengan daya tanggap dalam membantu pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan tenaga kependidikan program studi Matematika.



Gambar 64. Rata-rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Matematika

Berdasarkan Gambar 64. Secara keseluruhan dari 45 orang responden, 0% responden menyatakan sangat tidak setuju terhadap semua indikator yang diajukan, 0.6% menyatakan tidak setuju dan 11.1% responden menyatakan cukup terhadap semua indikator yang diajukan, 40.9% menyatakan setuju dan 47.4% menyatakan sangat setuju. Dapat disimpulkan bahwa responden mahasiswa **sangat puas** terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan program studi Matematika. Perlu dilakukan upaya-upaya peningkatan proses pemberian layanan oleh tenaga kependidikan program studi Matematika agar kedepannya persentase mahasiswa yang merasa sangat puas terhadap pelayanan program studi Matematika dapat dipertahankan dan responden menyatakan **sangat tidak setuju** tetap menjadi 0%.

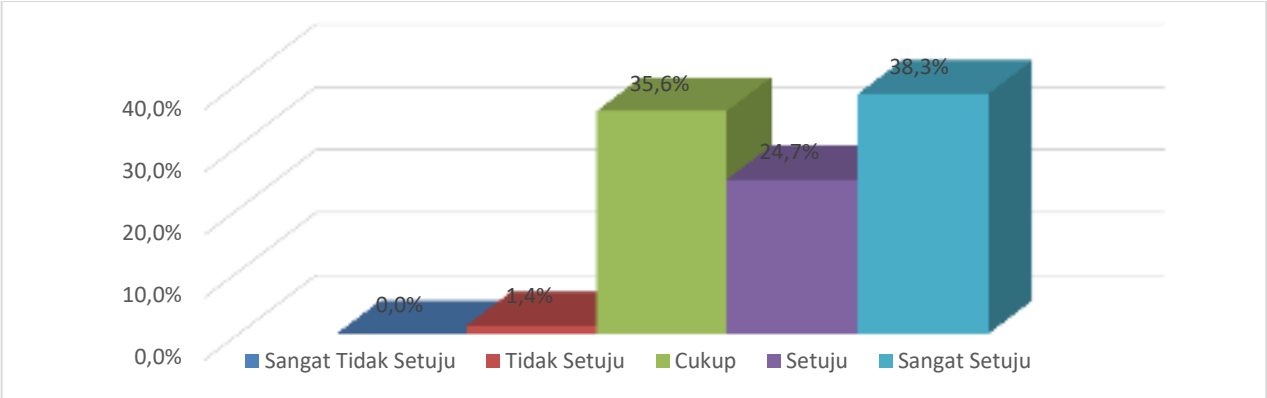
z. Program Studi Teknologi Informasi



Gambar 65. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Teknologi Informasi

Berdasarkan Gambar 65:

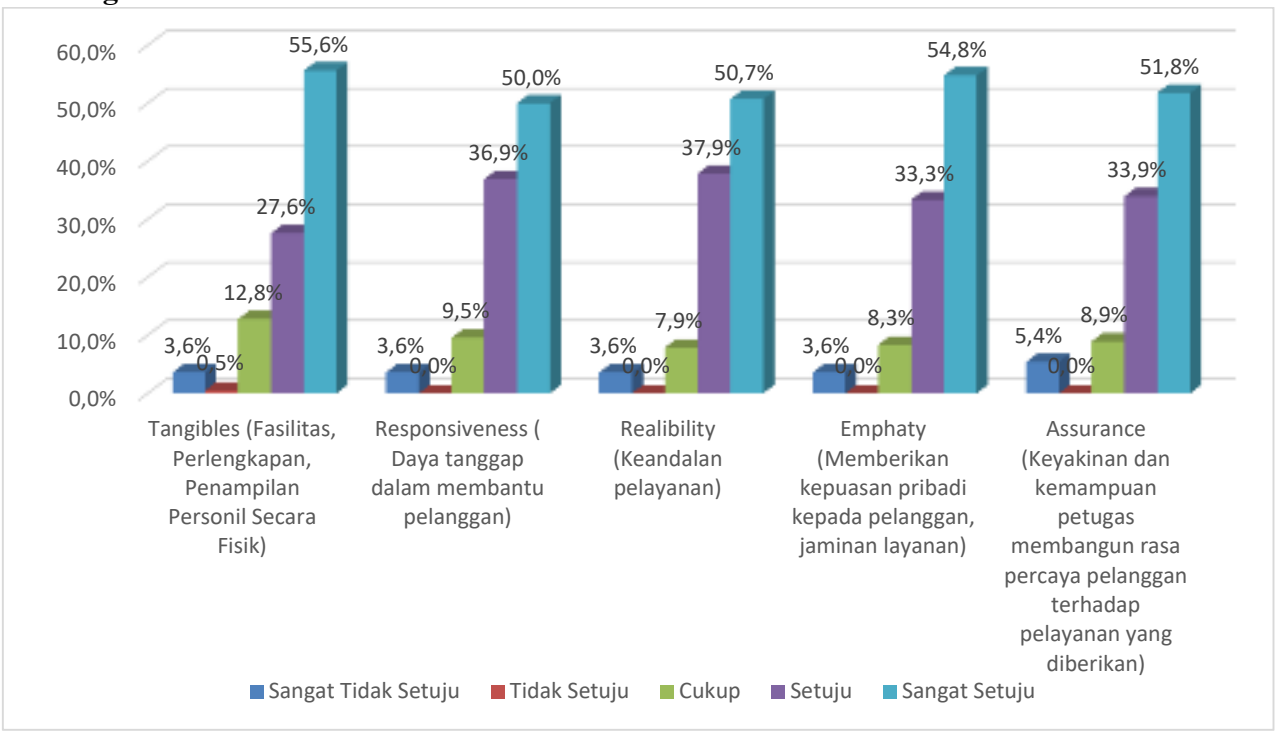
- Pada umumnya responden menyatakan **setuju** terhadap semua indikator yang diajukan.
- Indikator *Tangibles* mendapatkan nilai yang paling besar dimana 44.4% responden **sangat setuju** dengan fasilitas, perlengkapan, dan penampilan personil secara fisik tenaga kependidikan program studi Teknologi Informasi dalam pelayanan yang diberikan.



Gambar 66. Rata-rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Teknologi Informasi

Berdasarkan Gambar 66. Secara keseluruhan dari 9 orang responden, 0% responden menyatakan sangat tidak setuju terhadap semua indikator yang diajukan, 1.4% menyatakan tidak setuju dan 35.6% responden menyatakan cukup terhadap semua indikator yang diajukan, 24.7% menyatakan setuju dan 38.3% menyatakan sangat setuju. Dapat disimpulkan bahwa responden mahasiswa **sangat puas** terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan program studi Teknologi Informasi. Perlu dilakukan upaya-upaya peningkatan proses pemberian layanan oleh tenaga kependidikan program studi Teknologi Informasi agar kedepannya persentase mahasiswa yang merasa sangat puas terhadap pelayanan program studi Teknologi Informasi dapat dipertahankan dan responden menyatakan **sangat tidak setuju** tetap menjadi 0%.

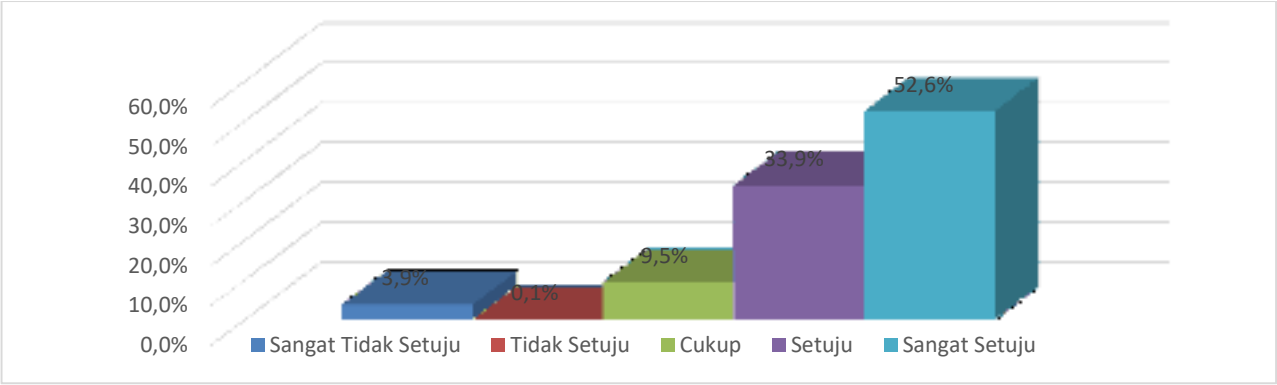
aa. Program Studi Arsitektur



Gambar 67. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Arsitektur

Berdasarkan Gambar 67:

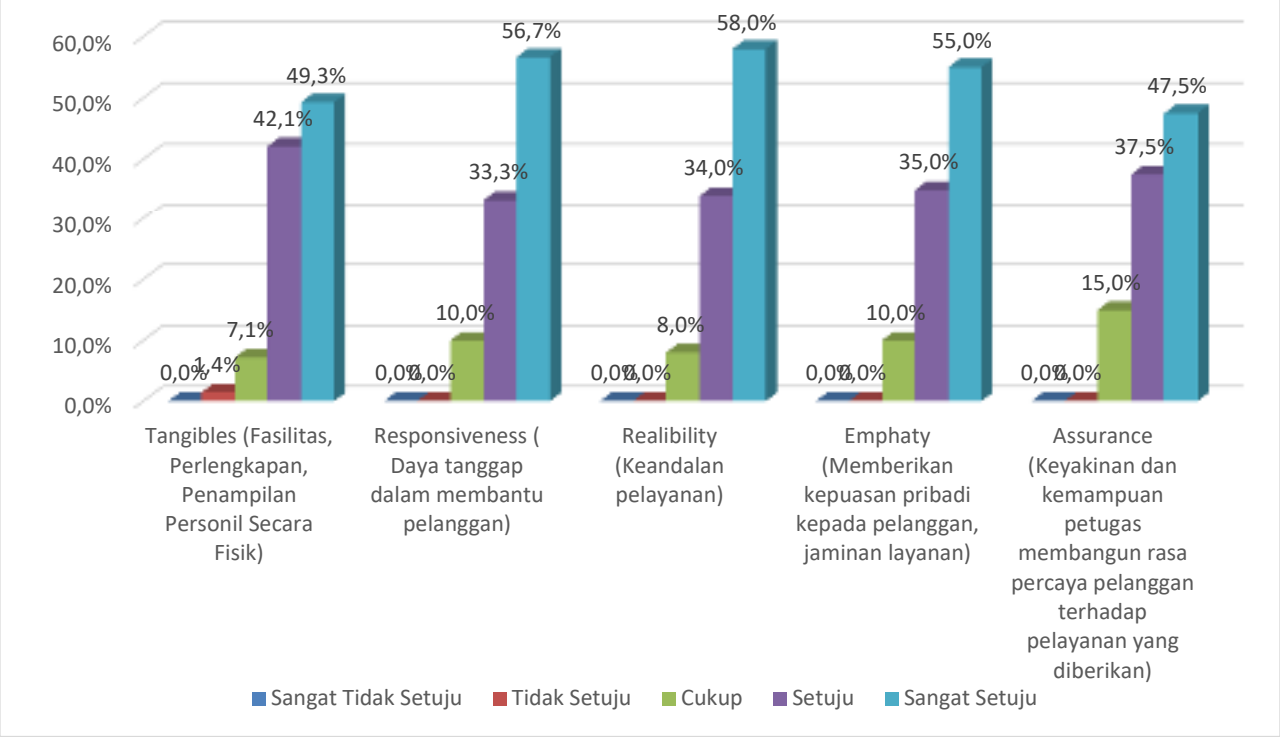
- Pada umumnya responden menyatakan **setuju** terhadap semua indikator yang diajukan.
- Indikator *Tangibles* mendapatkan nilai yang paling besar dimana 55.6% responden **sangat setuju** dengan fasilitas, perlengkapan, dan penampilan personil secara fisik tenaga kependidikan program studi Teknologi Informasi dalam pelayanan yang diberikan.



Gambar 68. Rata-rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Arsitektur

Berdasarkan Gambar 68. Secara keseluruhan dari 28 orang responden, 3.9% responden menyatakan sangat tidak setuju terhadap semua indikator yang diajukan, 0.1% menyatakan tidak setuju dan 9.5% responden menyatakan cukup terhadap semua indikator yang diajukan, 33.9% menyatakan setuju dan 52.6% menyatakan sangat setuju. Dapat disimpulkan bahwa responden mahasiswa **sangat puas** terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan program studi Arsitektur. Perlu dilakukan upaya-upaya peningkatan proses pemberian layanan oleh tenaga kependidikan program studi Arsitektur agar kedepannya persentase mahasiswa yang merasa puas terhadap pelayanan program studi Arsitektur meningkat dan responden menyatakan **sangat tidak setuju** menjadi 0%.

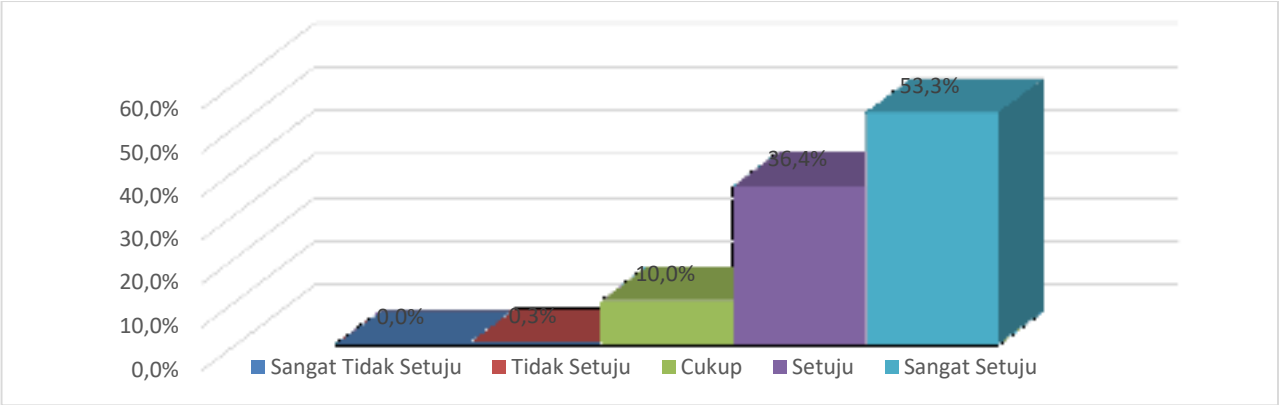
bb. Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota



Gambar 69. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota

Berdasarkan Gambar 69:

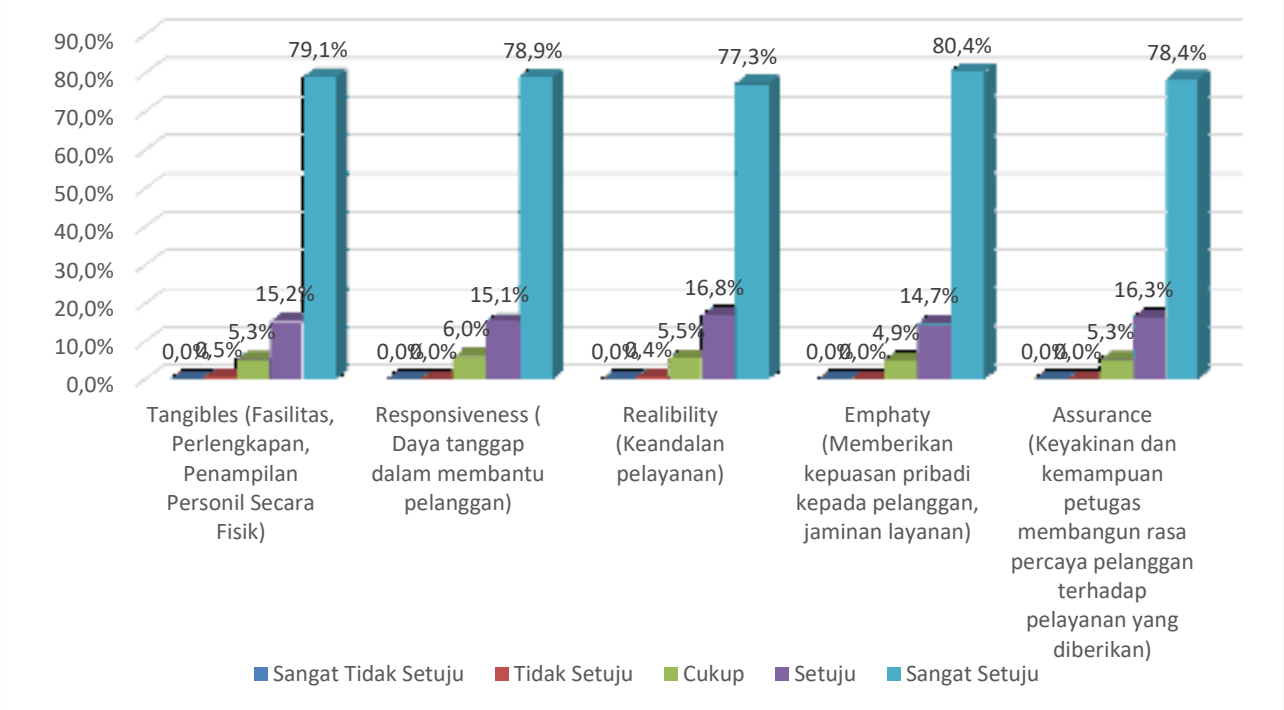
- Pada umumnya responden menyatakan **setuju** terhadap semua indikator yang diajukan.
- Indikator *Reability* mendapatkan nilai yang paling besar dimana 58% responden **sangat setuju** dengan keandalan pelayanan tenaga kependidikan program studi Perencanaan Wilayah dan Kota dalam pelayanan yang diberikan.



Gambar 70. Rata-rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota

Berdasarkan Gambar 70. Secara keseluruhan dari 20 orang responden, 0% responden menyatakan sangat tidak setuju terhadap semua indikator yang diajukan, 0.3% menyatakan tidak setuju dan 10% responden menyatakan cukup terhadap semua indikator yang diajukan, 36.4% menyatakan setuju dan 53.3% menyatakan sangat setuju. Dapat disimpulkan bahwa responden mahasiswa **sangat puas** terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan program studi Perencanaan Wilayah dan Kota. Perlu dilakukan upaya-upaya peningkatan proses pemberian layanan oleh tenaga kependidikan program studi Perencanaan Wilayah dan Kota agar kedepannya persentase mahasiswa yang merasa sangat puas terhadap pelayanan program studi Perencanaan Wilayah dan Kota dapat dipertahankan dan responden menyatakan **sangat tidak setuju** tetap menjadi 0%.

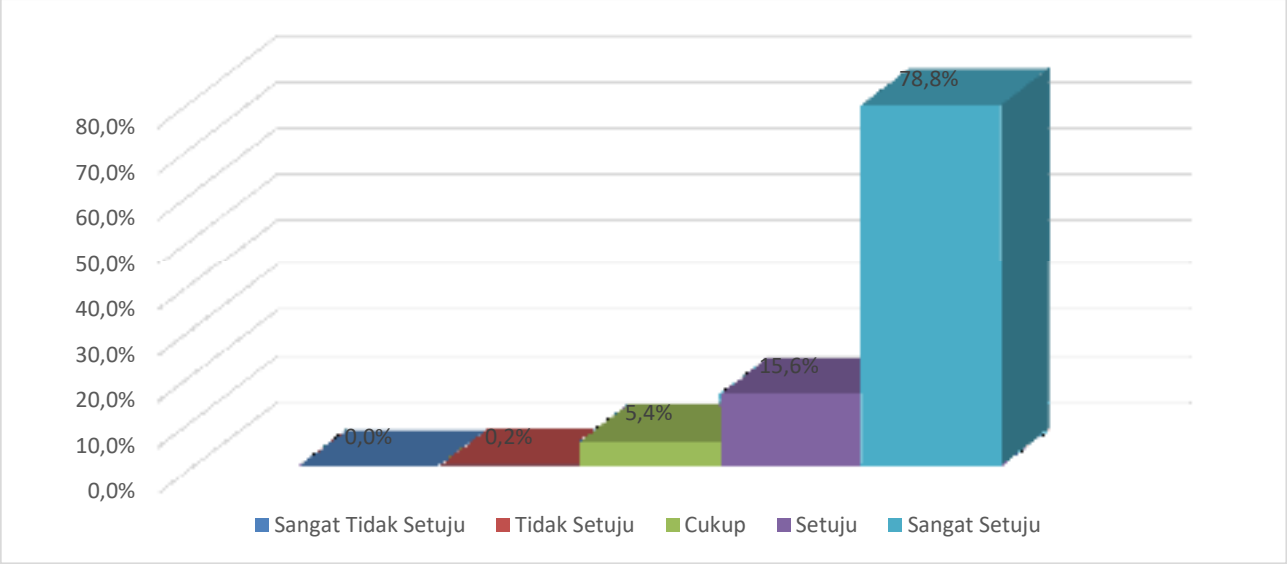
cc. Program Studi D3 Keperawatan



Gambar 71. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi D3 Keperawatan

Berdasarkan Gambar 71:

- Pada umumnya responden menyatakan **setuju** terhadap semua indikator yang diajukan.
- Indikator *Emphaty* mendapatkan nilai yang paling besar dimana 80.4% responden **setuju** dengan pemberian kepuasan pribadi kepada pelanggan pelayanan tenaga kependidikan program studi D3 Keperawatan dalam pelayanan yang diberikan serta jaminan layanan.



Gambar 72. Rata-rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi D3 Keperawatan

Berdasarkan Gambar 72. Secara keseluruhan dari 95 orang responden, 0% responden menyatakan sangat tidak setuju terhadap semua indikator yang diajukan, 0.2% menyatakan tidak setuju dan 5.4% responden menyatakan cukup terhadap semua indikator yang diajukan, 15.6% menyatakan setuju dan 78.8% menyatakan sangat setuju. Dapat disimpulkan bahwa responden mahasiswa **sangat puas** terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan program studi D3 Keperawatan. Perlu dilakukan upaya-upaya peningkatan proses pemberian layanan oleh tenaga kependidikan program studi D3 Keperawatan agar kedepannya persentase mahasiswa yang merasa sangat puas terhadap pelayanan program studi D3 Keperawatan dapat dipertahankan dan responden menyatakan **sangat tidak setuju** tetap menjadi 0%.

3.2. Evaluasi

Berdasarkan hasil monitoring, terdapat beberapa catatan bersama bagi semua pihak yang terkait dalam pelaksanaan kegiatan yakni:

A. Secara keseluruhan, persentase responden yang menyatakan **setuju** mendapat nilai yang paling besar terhadap pernyataan terkait kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Tenaga Kependidikan yakni sebagai berikut:

Tabel 4. Rekap Persentase Penilaian Monev Kepuasan Terhadap Layanan Tenaga Kependidikan Tingkat Fakultas dan Program Studi Semester Genap TA. 2022/2023

No.	Layanan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Cukup	Setuju	Sangat Setuju
1	Rata-rata Penilaian Tingkat Fakultas dan Tingkat Program Studi	0.5%	0.9%	13.2%	**44%**	41.4%

B. Pada pelayanan Tenaga Kependidikan di Fakultas, persentase responden yang menyatakan **setuju** terhadap pernyataan yang diajukan mendapat nilai yang paling besar yakni sebagai berikut:

Tabel 5. Rata-rata Persentase Penilaian Monev Kepuasan Terhadap Layanan Tenaga Kependidikan Tingkat Fakultas Semester Genap TA. 2022/2023

No.	Fakultas	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Cukup	Setuju	Sangat Setuju
1	Hukum	1.1%	0.7%	11.2%	39.3%	**47.8%**
2	Teknik	0.6%	0.8%	9.5%	41.6%	**47.5%**
3	Ekonomi	0.2%	0.7%	11.7%	**45.5%**	42%
4	Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	0.2%	1.3%	17.8%	**47.4%**	33.2%
5	Pertanian, Perikanan, dan Biologi	0.4%	1.3%	16.3%	**44.4%**	37.7%
Rata-rata		**0.5%**	**1%**	**13.2%**	**43.9%**	**41.5%**

C. Pada pelayanan Tenaga Kependidikan di Program Studi, rata-rata persentase responden yang menyatakan **setuju** terhadap pernyataan yang diajukan mendapat nilai yang paling besar yakni sebagai berikut:

Tabel 6. Rata-rata Persentase Penilaian Monev Kepuasan Terhadap Layanan Tenaga Kependidikan Tingkat Program Studi Semester Genap TA. 2022/2023

No.	Fakultas	Program Studi	Rata-rata				
			1	2	3	4	5
1	Hukum	Hukum	1.1%	0.7%	11.7%	40%	**46.5%**
		Magister Hukum	0%	0%	0%	16.8%	**83.2%**
2	Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	Ilmu Politik	0.1%	2.2%	20.8%	**47.2%**	29.7%
		Sastra Inggris	0.3%	1%	14.5%	**46.5%**	37.7%
		Sosiologi	0.2%	1.1%	18.8%	**49.5%**	30.4%
3	Pertanian, Perikanan, dan Biologi	Biologi	0%	1.3%	23.6%	**46.8%**	28.3%
		Agribisnis	1.4%	1%	13.9%	**44.1%**	39.6%
		Manajemen Sumberdaya Perairan	0%	0.8%	18.2%	**43.1%**	37.9%
		Agroteknologi	0.3%	2%	14.6%	**44.6%**	38.5%
		Ilmu Kelautan	0.7%	1.6%	20.9%	**47.4%**	29.3%
		Akuakultur	0%	0.8%	11.4%	43.6%	**44.2%**
		Perikanan Tangkap	0%	0%	3.4%	35.2%	**61.4%**
		Magister Ilmu Pertanian	0%	0%	5.5%	**62.7%**	31.8%
4	Ekonomi	Ekonomi	0.2%	0.7%	12.5%	**53.3%**	33.3%
		Manajemen	0%	0.5%	9.4%	44.3%	**45.8%**
		Akuntansi	0.6%	0.9%	14.4%	**44.7%**	39.3%
		Bisnis Digital	0%	0%	8%	37%	**55%**
		Magister Manajemen	0%	0%	12.2%	27.8%	**60%**
5	Teknik	Kimia	0%	0.2%	4.3%	**50.1%**	45.4%
		Fisika	2.3%	0.4%	8.2%	**49.3%**	39.8%
		Teknik Pertambangan	0.1%	2%	5.6%	**46.6%**	45.7%
		Teknik Elektro	0.4%	0.3%	11.4%	**52.2%**	35.7%
		Teknik Sipil	1.1%	1.2%	13.8%	**47.9%**	36%
		Teknik Mesin	0.2%	1.3%	6.9%	38.3%	**53.3%**
		Matematika	0%	0.6%	11.1%	40.9%	**47.4%**

No.	Fakultas	Program Studi	Rata-rata				
			1	2	3	4	5
		Teknologi Informasi	0%	1.4%	35.6%	24.7%	**38.3%**
		Arsitektur	3.9%	0.1%	9.5%	33.9%	**52.6%**
		Perencanaan Wilayah dan Kota	0%	0.3%	10%	36.4%	**53.3%**
		D3 Keperawatan	0%	0.2%	5.4%	15.6%	**78.8%**
Rata-rata			**0.5%**	**0.9%**	**13.3%**	**44.1%**	**41.2%**

D. Pada semester Genap TA. 2022/2023 sistem akademik yang digunakan melalui laman *ubb.siakadcloud.com* pada awal registrasi semester masih menunjukkan tingkat pengisian kuesioner masih rendah yaitu sebeser 42.44% dari total mahasiswa aktif sehingga hasil yang diharapkan dari monitoring dan evaluasi belum memuaskan.

3.3. Saran dan Masukan

Berdasarkan hasil monitoring dan kuesioner, saran dan masukan untuk perbaikan pelaksanaan pembelajaran pada semester berikutnya: Tenaga kependidikan baik di Fakultas dan Program Studi diharapkan dapat meningkatkan layanan kepada mahasiwa. Perlunya dilakukan upaya peningkatan kinerja serta kualitas layanan tenaga kependidikan untuk kedepannya serta pemberitahuan pengisian kuesioner layanan tenaga kependidikan oleh mahasiswa saat registrasi di awal semester.

IV. PENUTUP

Secara umum pelaksanaan kegiatan Monev berjalan dengan lancar. Untuk data yang lebih jelas dapat dilihat pada lampiran. Demikian Laporan Monitoring dan Evaluasi (Monev) Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Semester Genap Tahun Akademik 2022/2023. Semoga dapat menjadi bahan masukan bagi semua pihak sebagai bahan perbaikan maupun peningkatan kualitas pelayanan UBB yang lebih baik di tahun mendatang.

Balunijuk, 17 Maret 2023
Ketua Lembaga Pengembangan Pendidikan
dan Penjaminan Mutu

Dr. Fournita Agustina, S.P., M.Si
NIPPPK. 197408152021212005

Lampiran 1. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Fakultas Hukum

Rekapitulasi Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Tenaga Kependidikan Fakultas Hukum Semester Genap Tahun Akademik 2022/2023

No.	Indikator Kepuasan	1	2	3	4	5
Tangibles (Fasilitas, Perlengkapan, Penampilan Personil Secara Fisik)						
1	Petugas berpenampilan rapi saat melayani mahasiswa.	1%	0%	8%	37%	54%
2	Saya bisa bertemu dengan petugas yang diinginkan.	1%	0%	12%	40%	47%
3	Kemudahan akses ke loket / meja layanan.	1%	0%	12%	37%	50%
4	Antara petunjuk loket dengan pelaksanaan pelayanan sesuai.	1%	0%	10%	39%	50%
5	Tersedia perangkat komputer lengkap beserta kursi untuk akses sistem layanan secara cepat.	1%	1%	13%	41%	44%
6	Saya tahu kalau disana tersedia alur untuk setiap layanan.	1%	0%	11%	42%	45%
7	Saya mengetahui Alur setiap pelayanan	1%	2%	12%	41%	44%
Responsiveness (Daya tanggap dalam membantu pelanggan)						
8	Petugas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa.	1%	0%	9%	39%	50%
9	Petugas selalu menyambut mahasiswa dengan senyuman.	1%	1%	11%	39%	48%
10	Informasi yang diberikan oleh petugas selalu jelas.	1%	0%	11%	39%	48%
Realibility (Keandalan pelayanan)						
11	Pelayanan yang diberikan selalu terselesaikan cepat.	1%	0%	14%	36%	48%
12	Petugas selalu adil dalam melayani sesuai urutan datang.	1%	0%	11%	39%	47%
13	Jika ditanya tentang info yang kurang jelas petugas mau untuk segera menyediakan dan menjelaskan informasinya.	1%	0%	11%	40%	48%
14	Pembaharuan alur layanan saat ini sudah semakin jelas.	1%	1%	11%	42%	44%
15	Menurut saya prosedur pelayanan saat ini semakin mudah.	1%	1%	12%	38%	47%
Emphaty (Memberikan kepuasan pribadi kepada pelanggan, jaminan layanan)						
16	Petugas selalu bersedia membantu ketika saya mendapat kesulitan meminta pelayanan.	1%	1%	9%	41%	47%
17	Saat membantu, penjelasan petugas mudah dimengerti.	1%	1%	10%	41%	47%
18	Jika layanan yang saya alami tidak langsung selesai, janji pengambilan layanan selalu sesuai dan terpenuhi tepat waktu.	1%	1%	12%	40%	46%
Assurance (Keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan)						
19	Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi.	1%	1%	13%	37%	48%
20	Jika layanan tidak bisa diurus, petugas memberikan informasi yang jelas mengenai bagaimana saya seharusnya (bertanggungjawab).	1%	0%	12%	38%	49%

Keterangan

1 : Sangat Tidak Setuju
2 : Tidak Setuju
3 : Cukup
4 : Setuju
5 : Sangat Setuju

Jumlah responden: 236 orang mahasiswa *(sumber: ubb.siakadcloud.com)*

Lampiran 2. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Rekapitulasi Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa
Terhadap Layanan Tenaga Kependidikan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Semester Genap Tahun Akademik 2022/2023

No.	Indikator Kepuasan	1	2	3	4	5
Tangibles (Fasilitas, Perlengkapan, Penampilan Personil Secara Fisik)						
1	Petugas berpenampilan rapi saat melayani mahasiswa.	0%	0%	11%	44%	45%
2	Saya bisa bertemu dengan petugas yang diinginkan.	1%	1%	17%	47%	33%
3	Kemudahan akses ke loket / meja layanan.	0%	1%	15%	47%	37%
4	Antara petunjuk loket dengan pelaksanaan pelayanan sesuai.	0%	0%	17%	47%	35%
5	Tersedia perangkat komputer lengkap beserta kursi untuk akses sistem layanan secara cepat.	0%	3%	19%	46%	32%
6	Saya tahu kalau disana tersedia alur untuk setiap layanan.	0%	1%	19%	48%	31%
7	Saya mengetahui Alur setiap pelayanan	0%	2%	24%	45%	29%
Responsiveness (Daya tanggap dalam membantu pelanggan)						
8	Petugas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa.	1%	1%	16%	47%	34%
9	Petugas selalu menyambut mahasiswa dengan senyuman.	0%	2%	19%	46%	32%
10	Informasi yang diberikan oleh petugas selalu jelas.	0%	1%	18%	48%	33%
Realibility (Keandalan pelayanan)						
11	Pelayanan yang diberikan selalu terselesaikan cepat.	1%	2%	21%	45%	32%
12	Petugas selalu adil dalam melayani sesuai urutan datang.	0%	1%	16%	49%	34%
13	Jika ditanya tentang info yang kurang jelas petugas mau untuk segera menyediakan dan menjelaskan informasinya.	0%	0%	18%	47%	34%
14	Pembaharuan alur layanan saat ini sudah semakin jelas.	0%	1%	18%	50%	31%
15	Menurut saya prosedur pelayanan saat ini semakin mudah.	0%	1%	19%	49%	30%
Emphaty (Memberikan kepuasan pribadi kepada pelanggan, jaminan layanan)						
16	Petugas selalu bersedia membantu ketika saya mendapat kesulitan meminta pelayanan.	0%	1%	16%	48%	34%
17	Saat membantu, penjelasan petugas mudah dimengerti.	0%	1%	17%	51%	32%
18	Jika layanan yang saya alami tidak langsung selesai, janji pengambilan layanan selalu sesuai dan terpenuhi tepat waktu.	0%	2%	19%	48%	30%
Assurance (Keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan)						
19	Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi.	0%	2%	18%	48%	31%
20	Jika layanan tidak bisa diurus, petugas memberikan informasi yang jelas mengenai bagaimana saya seharusnya (bertanggungjawab).	0%	1%	16%	49%	34%

Keterangan

1 : Sangat Tidak Setuju
2 : Tidak Setuju
3 : Cukup
4 : Setuju
5 : Sangat Setuju

Jumlah responden: 401 orang mahasiswa *(sumber: ubb.siakadcloud.com)*

Lampiran 3. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Fakultas Pertanian Perikanan dan Biologi

Rekapitulasi Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Tenaga Kependidikan Fakultas Pertanian Perikanan dan Biologi Semester Genap Tahun Akademik 2022/2023

No.	Indikator Kepuasan	1	2	3	4	5
Tangibles (Fasilitas, Perlengkapan, Penampilan Personil Secara Fisik)						
1	Petugas berpenampilan rapi saat melayani mahasiswa.	0%	0%	12%	42%	46%
2	Saya bisa bertemu dengan petugas yang diinginkan.	0%	1%	16%	44%	38%
3	Kemudahan akses ke loket / meja layanan.	1%	1%	14%	45%	39%
4	Antara petunjuk loket dengan pelaksanaan pelayanan sesuai.	0%	1%	13%	46%	40%
5	Tersedia perangkat komputer lengkap beserta kursi untuk akses sistem layanan secara cepat.	1%	2%	17%	42%	38%
6	Saya tahu kalau disana tersedia alur untuk setiap layanan.	0%	1%	16%	46%	37%
7	Saya mengetahui Alur setiap pelayanan	0%	1%	20%	44%	35%
Responsiveness (Daya tanggap dalam membantu pelanggan)						
8	Petugas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa.	1%	2%	15%	43%	39%
9	Petugas selalu menyambut mahasiswa dengan senyuman.	1%	3%	19%	39%	38%
10	Informasi yang diberikan oleh petugas selalu jelas.	0%	2%	17%	43%	38%
Realibility (Keandalan pelayanan)						
11	Pelayanan yang diberikan selalu terselesaikan cepat.	0%	2%	18%	43%	36%
12	Petugas selalu adil dalam melayani sesuai urutan datang.	0%	1%	16%	43%	40%
13	Jika ditanya tentang info yang kurang jelas petugas mau untuk segera menyediakan dan menjelaskan informasinya.	0%	1%	17%	43%	39%
14	Pembaharuan alur layanan saat ini sudah semakin jelas.	0%	1%	18%	45%	36%
15	Menurut saya prosedur pelayanan saat ini semakin mudah.	1%	1%	18%	45%	35%
Emphaty (Memberikan kepuasan pribadi kepada pelanggan, jaminan layanan)						
16	Petugas selalu bersedia membantu ketika saya mendapat kesulitan meminta pelayanan.	1%	1%	15%	46%	37%
17	Saat membantu, penjelasan petugas mudah dimengerti.	0%	1%	16%	46%	37%
18	Jika layanan yang saya alami tidak langsung selesai, janji pengambilan layanan selalu sesuai dan terpenuhi tepat waktu.	0%	1%	18%	47%	35%
Assurance (Keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan)						
19	Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi.	0%	1%	17%	47%	35%
20	Jika layanan tidak bisa diurus, petugas memberikan informasi yang jelas mengenai bagaimana saya seharusnya (bertanggungjawab).	0%	1%	14%	48%	37%

Keterangan

1 : Sangat Tidak Setuju
2 : Tidak Setuju
3 : Cukup
4 : Setuju
5 : Sangat Setuju

Jumlah responden: 763 orang mahasiswa *(sumber: ubb.siakadcloud.com)*

Lampiran 4. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi

Rekapitulasi Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa
Terhadap Layanan Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi
Semester Genap Tahun Akademik 2022/2023

No.	Indikator Kepuasan	1	2	3	4	5
Tangibles (Fasilitas, Perlengkapan, Penampilan Personil Secara Fisik)						
1	Petugas berpenampilan rapi saat melayani mahasiswa.	0%	0%	8%	42%	50%
2	Saya bisa bertemu dengan petugas yang diinginkan.	0%	1%	12%	46%	41%
3	Kemudahan akses ke loket / meja layanan.	0%	1%	10%	45%	44%
4	Antara petunjuk loket dengan pelaksanaan pelayanan sesuai.	0%	0%	9%	46%	45%
5	Tersedia perangkat komputer lengkap beserta kursi untuk akses sistem layanan secara cepat.	0%	1%	14%	44%	40%
6	Saya tahu kalau disana tersedia alur untuk setiap layanan.	0%	1%	12%	45%	42%
7	Saya mengetahui Alur setiap pelayanan	0%	2%	15%	46%	38%
Responsiveness (Daya tanggap dalam membantu pelanggan)						
8	Petugas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa.	0%	1%	11%	43%	44%
9	Petugas selalu menyambut mahasiswa dengan senyuman.	1%	1%	15%	42%	41%
10	Informasi yang diberikan oleh petugas selalu jelas.	0%	1%	12%	46%	41%
Realibility (Keandalan pelayanan)						
11	Pelayanan yang diberikan selalu terselesaikan cepat.	0%	1%	15%	44%	41%
12	Petugas selalu adil dalam melayani sesuai urutan datang.	0%	0%	10%	46%	43%
13	Jika ditanya tentang info yang kurang jelas petugas mau untuk segera menyediakan dan menjelaskan informasinya.	0%	1%	11%	46%	42%
14	Pembaharuan alur layanan saat ini sudah semakin jelas.	0%	0%	12%	48%	39%
15	Menurut saya prosedur pelayanan saat ini semakin mudah.	0%	0%	12%	47%	40%
Emphaty (Memberikan kepuasan pribadi kepada pelanggan, jaminan layanan)						
16	Petugas selalu bersedia membantu ketika saya mendapat kesulitan meminta pelayanan.	0%	1%	11%	46%	42%
17	Saat membantu, penjelasan petugas mudah dimengerti.	0%	1%	11%	46%	42%
18	Jika layanan yang saya alami tidak langsung selesai, janji pengambilan layanan selalu sesuai dan terpenuhi tepat waktu.	0%	0%	12%	48%	40%
Assurance (Keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan)						
19	Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi.	0%	0%	11%	49%	39%
20	Jika layanan tidak bisa diurus, petugas memberikan informasi yang jelas mengenai bagaimana saya seharusnya (bertanggungjawab).	0%	0%	11%	45%	43%

Keterangan
1 : Sangat Tidak Setuju
2 : Tidak Setuju
3 : Cukup
4 : Setuju
5 : Sangat Setuju

Jumlah responden: 589 orang mahasiswa *(sumber: ubb.siakadcloud.com)*

Lampiran 5. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Fakultas Teknik

Rekapitulasi Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Tenaga Kependidikan Fakultas Teknik Semester Genap Tahun Akademik 2022/2023

No.	Indikator Kepuasan	1	2	3	4	5
Tangibles (Fasilitas, Perlengkapan, Penampilan Personil Secara Fisik)						
1	Petugas berpenampilan rapi saat melayani mahasiswa.	1%	1%	6%	37%	56%
2	Saya bisa bertemu dengan petugas yang diinginkan.	1%	1%	9%	41%	48%
3	Kemudahan akses ke loket / meja layanan.	1%	1%	8%	41%	50%
4	Antara petunjuk loket dengan pelaksanaan pelayanan sesuai.	0%	1%	9%	42%	48%
5	Tersedia perangkat komputer lengkap beserta kursi untuk akses sistem layanan secara cepat.	1%	1%	11%	42%	45%
6	Saya tahu kalau disana tersedia alur untuk setiap layanan.	0%	1%	10%	43%	46%
7	Saya mengetahui Alur setiap pelayanan	0%	2%	11%	42%	44%
Responsiveness (Daya tanggap dalam membantu pelanggan)						
8	Petugas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa.	1%	1%	10%	40%	48%
9	Petugas selalu menyambut mahasiswa dengan senyuman.	1%	1%	12%	40%	47%
10	Informasi yang diberikan oleh petugas selalu jelas.	1%	1%	8%	41%	49%
Realibility (Keandalan pelayanan)						
11	Pelayanan yang diberikan selalu terselesaikan cepat.	0%	1%	10%	43%	46%
12	Petugas selalu adil dalam melayani sesuai urutan datang.	0%	0%	9%	42%	47%
13	Jika ditanya tentang info yang kurang jelas petugas mau untuk segera menyediakan dan menjelaskan informasinya.	0%	1%	9%	41%	48%
14	Pembaharuan alur layanan saat ini sudah semakin jelas.	1%	1%	10%	42%	46%
15	Menurut saya prosedur pelayanan saat ini semakin mudah.	0%	1%	10%	43%	46%
Emphaty (Memberikan kepuasan pribadi kepada pelanggan, jaminan layanan)						
16	Petugas selalu bersedia membantu ketika saya mendapat kesulitan meminta pelayanan.	1%	0%	10%	41%	48%
17	Saat membantu, penjelasan petugas mudah dimengerti.	1%	0%	10%	41%	48%
18	Jika layanan yang saya alami tidak langsung selesai, janji pengambilan layanan selalu sesuai dan terpenuhi tepat waktu.	1%	1%	10%	43%	46%
Assurance (Keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan)						
19	Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi.	1%	0%	9%	43%	46%
20	Jika layanan tidak bisa diurus, petugas memberikan informasi yang jelas mengenai bagaimana saya seharusnya (bertanggungjawab).	1%	1%	8%	43%	47%

Keterangan

1 : Sangat Tidak Setuju
2 : Tidak Setuju
3 : Cukup
4 : Setuju
5 : Sangat Setuju

Jumlah responden: 727 orang mahasiswa *(sumber: ubb.siakadcloud.com)*

Lampiran 6. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Hukum

Rekapitulasi Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Tenaga Kependidikan Program Studi Hukum Semester Genap Tahun Akademik 2022/2023

No.	Indikator Kepuasan	1	2	3	4	5
Tangibles (Fasilitas, Perlengkapan, Penampilan Personil Secara Fisik)						
1	Petugas berpenampilan rapi saat melayani mahasiswa.	1%	0%	8%	37%	54%
2	Saya bisa bertemu dengan petugas yang diinginkan.	1%	0%	13%	41%	45%
3	Kemudahan akses ke loket / meja layanan.	1%	0%	13%	38%	48%
4	Antara petunjuk loket dengan pelaksanaan pelayanan sesuai.	1%	0%	10%	40%	48%
5	Tersedia perangkat komputer lengkap beserta kursi untuk akses sistem layanan secara cepat.	1%	1%	13%	41%	44%
6	Saya tahu kalau disana tersedia alur untuk setiap layanan.	1%	0%	11%	43%	44%
7	Saya mengetahui Alur setiap pelayanan	1%	2%	12%	41%	44%
Responsiveness (Daya tanggap dalam membantu pelanggan)						
8	Petugas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa.	1%	0%	10%	39%	49%
9	Petugas selalu menyambut mahasiswa dengan senyuman.	1%	1%	11%	40%	47%
10	Informasi yang diberikan oleh petugas selalu jelas.	1%	0%	11%	40%	47%
Realibility (Keandalan pelayanan)						
11	Pelayanan yang diberikan selalu terselesaikan cepat.	1%	0%	14%	37%	47%
12	Petugas selalu adil dalam melayani sesuai urutan datang.	1%	0%	12%	40%	46%
13	Jika ditanya tentang info yang kurang jelas petugas mau untuk segera menyediakan dan menjelaskan informasinya.	1%	0%	11%	41%	46%
14	Pembaharuan alur layanan saat ini sudah semakin jelas.	1%	1%	12%	43%	43%
15	Menurut saya prosedur pelayanan saat ini semakin mudah.	1%	1%	12%	39%	46%
Emphaty (Memberikan kepuasan pribadi kepada pelanggan, jaminan layanan)						
16	Petugas selalu bersedia membantu ketika saya mendapat kesulitan meminta pelayanan.	1%	1%	10%	42%	46%
17	Saat membantu, penjelasan petugas mudah dimengerti.	1%	1%	11%	42%	45%
18	Jika layanan yang saya alami tidak langsung selesai, janji pengambilan layanan selalu sesuai dan terpenuhi tepat waktu.	1%	1%	12%	41%	44%
Assurance (Keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan)						
19	Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi.	1%	1%	13%	38%	47%
20	Jika layanan tidak bisa diurus, petugas memberikan informasi yang jelas mengenai bagaimana saya seharusnya (bertanggungjawab).	1%	0%	13%	39%	47%

Keterangan

1 : Sangat Tidak Setuju
2 : Tidak Setuju
3 : Cukup
4 : Setuju
5 : Sangat Setuju

Jumlah responden: 227 orang mahasiswa (sumber: *ubb.siakadcloud.com*)

Lampiran 7. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi S2 Hukum

Rekapitulasi Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Tenaga Kependidikan Program Studi Magister Hukum Semester Genap Tahun Akademik 2022/2023

No.	Indikator Kepuasan	1	2	3	4	5
Tangibles (Fasilitas, Perlengkapan, Penampilan Personil Secara Fisik)						
1	Petugas berpenampilan rapi saat melayani mahasiswa.	0%	0%	0%	44%	56%
2	Saya bisa bertemu dengan petugas yang diinginkan.	0%	0%	0%	11%	89%
3	Kemudahan akses ke loket / meja layanan.	0%	0%	0%	11%	89%
4	Antara petunjuk loket dengan pelaksanaan pelayanan sesuai.	0%	0%	0%	11%	89%
5	Tersedia perangkat komputer lengkap beserta kursi untuk akses sistem layanan secara cepat.	0%	0%	0%	33%	67%
6	Saya tahu kalau disana tersedia alur untuk setiap layanan.	0%	0%	0%	22%	78%
7	Saya mengetahui Alur setiap pelayanan	0%	0%	0%	33%	67%
Responsiveness (Daya tanggap dalam membantu pelanggan)						
8	Petugas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa.	0%	0%	0%	22%	78%
9	Petugas selalu menyambut mahasiswa dengan senyuman.	0%	0%	0%	11%	89%
10	Informasi yang diberikan oleh petugas selalu jelas.	0%	0%	0%	22%	78%
Realibility (Keandalan pelayanan)						
11	Pelayanan yang diberikan selalu terselesaikan cepat.	0%	0%	0%	11%	89%
12	Petugas selalu adil dalam melayani sesuai urutan datang.	0%	0%	0%	22%	78%
13	Jika ditanya tentang info yang kurang jelas petugas mau untuk segera menyediakan dan menjelaskan informasinya.	0%	0%	0%	11%	89%
14	Pembaharuan alur layanan saat ini sudah semakin jelas.	0%	0%	0%	11%	89%
15	Menurut saya prosedur pelayanan saat ini semakin mudah.	0%	0%	0%	22%	78%
Emphaty (Memberikan kepuasan pribadi kepada pelanggan, jaminan layanan)						
16	Petugas selalu bersedia membantu ketika saya mendapat kesulitan meminta pelayanan.	0%	0%	0%	22%	78%
17	Saat membantu, penjelasan petugas mudah dimengerti.	0%	0%	0%	11%	89%
18	Jika layanan yang saya alami tidak langsung selesai, janji pengambilan layanan selalu sesuai dan terpenuhi tepat waktu.	0%	0%	0%	11%	89%
Assurance (Keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan)						
19	Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi.	0%	0%	0%	11%	89%
20	Jika layanan tidak bisa diurus, petugas memberikan informasi yang jelas mengenai bagaimana saya seharusnya (bertanggungjawab).	0%	0%	0%	11%	89%

Keterangan

1 : Sangat Tidak Setuju
2 : Tidak Setuju
3 : Cukup
4 : Setuju
5 : Sangat Setuju

Jumlah responden: 9 orang mahasiswa (sumber: *ubb.siakadcloud.com*)

Lampiran 8. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Sosiologi

Rekapitulasi Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Tenaga Kependidikan Program Studi Sosiologi Semester Genap Tahun Akademik 2022/2023

No.	Indikator Kepuasan	1	2	3	4	5
Tangibles (Fasilitas, Perlengkapan, Penampilan Personil Secara Fisik)						
1	Petugas berpenampilan rapi saat melayani mahasiswa.	1%	0%	10%	46%	43%
2	Saya bisa bertemu dengan petugas yang diinginkan.	1%	1%	18%	51%	27%
3	Kemudahan akses ke loket / meja layanan.	0%	2%	16%	51%	31%
4	Antara petunjuk loket dengan pelaksanaan pelayanan sesuai.	0%	1%	18%	49%	32%
5	Tersedia perangkat komputer lengkap beserta kursi untuk akses sistem layanan secara cepat.	1%	1%	21%	44%	32%
6	Saya tahu kalau disana tersedia alur untuk setiap layanan.	0%	1%	19%	49%	30%
7	Saya mengetahui Alur setiap pelayanan	0%	2%	27%	44%	26%
Responsiveness (Daya tanggap dalam membantu pelanggan)						
8	Petugas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa.	1%	0%	18%	46%	35%
9	Petugas selalu menyambut mahasiswa dengan senyuman.	0%	1%	20%	46%	33%
10	Informasi yang diberikan oleh petugas selalu jelas.	0%	1%	19%	49%	32%
Realibility (Keandalan pelayanan)						
11	Pelayanan yang diberikan selalu terselesaikan cepat.	1%	1%	21%	48%	29%
12	Petugas selalu adil dalam melayani sesuai urutan datang.	0%	1%	17%	50%	32%
13	Jika ditanya tentang info yang kurang jelas petugas mau untuk segera menyediakan dan menjelaskan informasinya.	0%	0%	18%	51%	32%
14	Pembaharuan alur layanan saat ini sudah semakin jelas.	0%	1%	19%	51%	29%
15	Menurut saya prosedur pelayanan saat ini semakin mudah.	1%	1%	20%	51%	27%
Emphaty (Memberikan kepuasan pribadi kepada pelanggan, jaminan layanan)						
16	Petugas selalu bersedia membantu ketika saya mendapat kesulitan meminta pelayanan.	1%	1%	18%	48%	33%
17	Saat membantu, penjelasan petugas mudah dimengerti.	0%	1%	18%	52%	28%
18	Jika layanan yang saya alami tidak langsung selesai, janji pengambilan layanan selalu sesuai dan terpenuhi tepat waktu.	0%	1%	20%	51%	27%
Assurance (Keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan)						
19	Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi.	0%	1%	20%	52%	26%
20	Jika layanan tidak bisa diurus, petugas memberikan informasi yang jelas mengenai bagaimana saya seharusnya (bertanggungjawab).	0%	1%	18%	53%	29%

Keterangan

1 : Sangat Tidak Setuju
2 : Tidak Setuju
3 : Cukup
4 : Setuju
5 : Sangat Setuju

Jumlah responden: 136 orang mahasiswa (sumber: *ubb.siakadcloud.com*)

Lampiran 9. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Ilmu Politik

Rekapitulasi Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Tenaga Kependidikan Program Studi Ilmu Politik Semester Genap Tahun Akademik 2022/2023

No.	Indikator Kepuasan	1	2	3	4	5
Tangibles (Fasilitas, Perlengkapan, Penampilan Personil Secara Fisik)						
1	Petugas berpenampilan rapi saat melayani mahasiswa.	0%	1%	13%	48%	38%
2	Saya bisa bertemu dengan petugas yang diinginkan.	0%	2%	20%	46%	32%
3	Kemudahan akses ke loket / meja layanan.	0%	1%	19%	45%	35%
4	Antara petunjuk loket dengan pelaksanaan pelayanan sesuai.	0%	0%	23%	43%	33%
5	Tersedia perangkat komputer lengkap beserta kursi untuk akses sistem layanan secara cepat.	1%	3%	22%	45%	29%
6	Saya tahu kalau disana tersedia alur untuk setiap layanan.	0%	1%	19%	50%	30%
7	Saya mengetahui Alur setiap pelayanan	0%	1%	24%	45%	30%
Responsiveness (Daya tanggap dalam membantu pelanggan)						
8	Petugas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa.	1%	4%	17%	48%	30%
9	Petugas selalu menyambut mahasiswa dengan senyuman.	0%	2%	23%	46%	29%
10	Informasi yang diberikan oleh petugas selalu jelas.	0%	1%	21%	51%	27%
Realibility (Keandalan pelayanan)						
11	Pelayanan yang diberikan selalu terselesaikan cepat.	1%	3%	24%	43%	30%
12	Petugas selalu adil dalam melayani sesuai urutan datang.	0%	2%	20%	49%	30%
13	Jika ditanya tentang info yang kurang jelas petugas mau untuk segera menyediakan dan menjelaskan informasinya.	0%	1%	23%	47%	30%
14	Pembaharuan alur layanan saat ini sudah semakin jelas.	0%	2%	22%	50%	26%
15	Menurut saya prosedur pelayanan saat ini semakin mudah.	0%	1%	26%	46%	27%
Emphaty (Memberikan kepuasan pribadi kepada pelanggan, jaminan layanan)						
16	Petugas selalu bersedia membantu ketika saya mendapat kesulitan meminta pelayanan.	0%	3%	20%	50%	28%
17	Saat membantu, penjelasan petugas mudah dimengerti.	0%	1%	20%	50%	29%
18	Jika layanan yang saya alami tidak langsung selesai, janji pengambilan layanan selalu sesuai dan terpenuhi tepat waktu.	0%	4%	22%	45%	29%
Assurance (Keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan)						
19	Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi.	0%	3%	20%	48%	29%
20	Jika layanan tidak bisa diurus, petugas memberikan informasi yang jelas mengenai bagaimana saya seharusnya (bertanggungjawab).	0%	3%	20%	44%	33%

Keterangan

1 : Sangat Tidak Setuju
2 : Tidak Setuju
3 : Cukup
4 : Setuju
5 : Sangat Setuju

Jumlah responden: 115 orang mahasiswa (sumber: *ubb.siakadcloud.com*)

Lampiran 10. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Sastra Inggris

Rekapitulasi Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Tenaga Kependidikan Program Studi Sastra Inggris Semester Genap Tahun Akademik 2022/2023

No.	Indikator Kepuasan	1	2	3	4	5
Tangibles (Fasilitas, Perlengkapan, Penampilan Personil Secara Fisik)						
1	Petugas berpenampilan rapi saat melayani mahasiswa.	0%	0%	9%	39%	51%
2	Saya bisa bertemu dengan petugas yang diinginkan.	1%	1%	14%	45%	40%
3	Kemudahan akses ke loket / meja layanan.	1%	0%	10%	46%	43%
4	Antara petunjuk loket dengan pelaksanaan pelayanan sesuai.	0%	1%	11%	49%	39%
5	Tersedia perangkat komputer lengkap beserta kursi untuk akses sistem layanan secara cepat.	0%	3%	14%	48%	35%
6	Saya tahu kalau disana tersedia alur untuk setiap layanan.	0%	1%	20%	45%	33%
7	Saya mengetahui Alur setiap pelayanan	0%	3%	21%	45%	31%
Responsiveness (Daya tanggap dalam membantu pelanggan)						
8	Petugas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa.	1%	1%	14%	47%	37%
9	Petugas selalu menyambut mahasiswa dengan senyuman.	1%	2%	16%	47%	35%
10	Informasi yang diberikan oleh petugas selalu jelas.	0%	1%	16%	44%	39%
Realibility (Keandalan pelayanan)						
11	Pelayanan yang diberikan selalu terselesaikan cepat.	1%	1%	18%	43%	37%
12	Petugas selalu adil dalam melayani sesuai urutan datang.	0%	0%	13%	49%	38%
13	Jika ditanya tentang info yang kurang jelas petugas mau untuk segera menyediakan dan menjelaskan informasinya.	1%	0%	16%	45%	39%
14	Pembaharuan alur layanan saat ini sudah semakin jelas.	0%	2%	13%	49%	35%
15	Menurut saya prosedur pelayanan saat ini semakin mudah.	0%	1%	14%	49%	36%
Emphaty (Memberikan kepuasan pribadi kepada pelanggan, jaminan layanan)						
16	Petugas selalu bersedia membantu ketika saya mendapat kesulitan meminta pelayanan.	1%	1%	13%	46%	40%
17	Saat membantu, penjelasan petugas mudah dimengerti.	0%	1%	13%	49%	37%
18	Jika layanan yang saya alami tidak langsung selesai, janji pengambilan layanan selalu sesuai dan terpenuhi tepat waktu.	0%	1%	17%	47%	35%
Assurance (Keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan)						
19	Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi.	0%	1%	15%	45%	38%
20	Jika layanan tidak bisa diurus, petugas memberikan informasi yang jelas mengenai bagaimana saya seharusnya (bertanggungjawab).	1%	0%	12%	49%	39%

Keterangan

1 : Sangat Tidak Setuju
2 : Tidak Setuju
3 : Cukup
4 : Setuju
5 : Sangat Setuju

Jumlah responden: 150 orang mahasiswa (sumber: *ubb.siakadcloud.com*)

Lampiran 11. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Agribisnis

Rekapitulasi Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa
Terhadap Layanan Tenaga Kependidikan Program Studi Agribisnis
Semester Genap Tahun Akademik 2022/2023

No.	Indikator Kepuasan	1	2	3	4	5
Tangibles (Fasilitas, Perlengkapan, Penampilan Personil Secara Fisik)						
1	Petugas berpenampilan rapi saat melayani mahasiswa.	2%	1%	8%	39%	50%
2	Saya bisa bertemu dengan petugas yang diinginkan.	1%	2%	9%	45%	43%
3	Kemudahan akses ke loket / meja layanan.	1%	1%	10%	48%	39%
4	Antara petunjuk loket dengan pelaksanaan pelayanan sesuai.	1%	1%	8%	48%	42%
5	Tersedia perangkat komputer lengkap beserta kursi untuk akses sistem layanan secara cepat.	2%	2%	13%	44%	39%
6	Saya tahu kalau disana tersedia alur untuk setiap layanan.	1%	1%	12%	46%	39%
7	Saya mengetahui Alur setiap pelayanan	1%	2%	16%	44%	37%
Responsiveness (Daya tanggap dalam membantu pelanggan)						
8	Petugas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa.	1%	2%	13%	43%	41%
9	Petugas selalu menyambut mahasiswa dengan senyuman.	3%	2%	19%	39%	37%
10	Informasi yang diberikan oleh petugas selalu jelas.	1%	1%	18%	41%	39%
Realibility (Keandalan pelayanan)						
11	Pelayanan yang diberikan selalu terselesaikan cepat.	1%	2%	15%	43%	39%
12	Petugas selalu adil dalam melayani sesuai urutan datang.	1%	1%	14%	43%	41%
13	Jika ditanya tentang info yang kurang jelas petugas mau untuk segera menyediakan dan menjelaskan informasinya.	1%	1%	14%	41%	43%
14	Pembaharuan alur layanan saat ini sudah semakin jelas.	1%	1%	14%	45%	39%
15	Menurut saya prosedur pelayanan saat ini semakin mudah.	1%	1%	15%	45%	38%
Emphaty (Memberikan kepuasan pribadi kepada pelanggan, jaminan layanan)						
16	Petugas selalu bersedia membantu ketika saya mendapat kesulitan meminta pelayanan.	1%	1%	13%	45%	40%
17	Saat membantu, penjelasan petugas mudah dimengerti.	1%	1%	12%	46%	40%
18	Jika layanan yang saya alami tidak langsung selesai, janji pengambilan layanan selalu sesuai dan terpenuhi tepat waktu.	1%	1%	15%	46%	37%
Assurance (Keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan)						
19	Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi.	1%	1%	15%	44%	39%
20	Jika layanan tidak bisa diurus, petugas memberikan informasi yang jelas mengenai bagaimana saya seharusnya (bertanggungjawab).	1%	1%	12%	47%	39%

Keterangan

1 : Sangat Tidak Setuju
2 : Tidak Setuju
3 : Cukup
4 : Setuju
5 : Sangat Setuju

Jumlah responden: 155 orang mahasiswa (sumber: *ubb.siakadcloud.com*)

Lampiran 12. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Agroteknologi

Rekapitulasi Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Tenaga Kependidikan Program Studi Agroteknologi Semester Genap Tahun Akademik 2022/2023

No.	Indikator Kepuasan	1	2	3	4	5
Tangibles (Fasilitas, Perlengkapan, Penampilan Personil Secara Fisik)						
1	Petugas berpenampilan rapi saat melayani mahasiswa.	0%	0%	12%	38%	50%
2	Saya bisa bertemu dengan petugas yang diinginkan.	0%	2%	18%	40%	40%
3	Kemudahan akses ke loket / meja layanan.	1%	0%	14%	42%	43%
4	Antara petunjuk loket dengan pelaksanaan pelayanan sesuai.	0%	1%	11%	46%	42%
5	Tersedia perangkat komputer lengkap beserta kursi untuk akses sistem layanan secara cepat.	3%	5%	15%	39%	39%
6	Saya tahu kalau disana tersedia alur untuk setiap layanan.	1%	2%	16%	45%	38%
7	Saya mengetahui Alur setiap pelayanan	0%	1%	21%	42%	36%
Responsiveness (Daya tanggap dalam membantu pelanggan)						
8	Petugas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa.	1%	3%	13%	42%	41%
9	Petugas selalu menyambut mahasiswa dengan senyuman.	1%	5%	14%	39%	42%
10	Informasi yang diberikan oleh petugas selalu jelas.	0%	2%	14%	43%	41%
Realibility (Keandalan pelayanan)						
11	Pelayanan yang diberikan selalu terselesaikan cepat.	0%	3%	18%	41%	37%
12	Petugas selalu adil dalam melayani sesuai urutan datang.	0%	2%	15%	44%	39%
13	Jika ditanya tentang info yang kurang jelas petugas mau untuk segera menyediakan dan menjelaskan informasinya.	0%	1%	17%	43%	39%
14	Pembaharuan alur layanan saat ini sudah semakin jelas.	0%	2%	17%	46%	36%
15	Menurut saya prosedur pelayanan saat ini semakin mudah.	1%	2%	16%	46%	35%
Emphaty (Memberikan kepuasan pribadi kepada pelanggan, jaminan layanan)						
16	Petugas selalu bersedia membantu ketika saya mendapat kesulitan meminta pelayanan.	1%	2%	12%	50%	35%
17	Saat membantu, penjelasan petugas mudah dimengerti.	0%	2%	13%	46%	39%
18	Jika layanan yang saya alami tidak langsung selesai, janji pengambilan layanan selalu sesuai dan terpenuhi tepat waktu.	0%	2%	15%	47%	36%
Assurance (Keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan)						
19	Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi.	0%	1%	17%	47%	36%
20	Jika layanan tidak bisa diurus, petugas memberikan informasi yang jelas mengenai bagaimana saya seharusnya (bertanggungjawab).	0%	2%	12%	50%	36%

Keterangan

1 : Sangat Tidak Setuju
2 : Tidak Setuju
3 : Cukup
4 : Setuju
5 : Sangat Setuju

Jumlah responden: 171 orang mahasiswa (sumber: *ubb.siakadcloud.com*)

Lampiran 13. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Biologi

Rekapitulasi Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Tenaga Kependidikan Program Studi Biologi Semester Genap Tahun Akademik 2022/2023

No.	Indikator Kepuasan	1	2	3	4	5
Tangibles (Fasilitas, Perlengkapan, Penampilan Personil Secara Fisik)						
1	Petugas berpenampilan rapi saat melayani mahasiswa.	0%	0%	15%	48%	37%
2	Saya bisa bertemu dengan petugas yang diinginkan.	0%	2%	19%	50%	29%
3	Kemudahan akses ke loket / meja layanan.	0%	2%	18%	48%	32%
4	Antara petunjuk loket dengan pelaksanaan pelayanan sesuai.	0%	0%	20%	45%	35%
5	Tersedia perangkat komputer lengkap beserta kursi untuk akses sistem layanan secara cepat.	1%	2%	30%	39%	28%
6	Saya tahu kalau disana tersedia alur untuk setiap layanan.	0%	2%	22%	48%	29%
7	Saya mengetahui Alur setiap pelayanan	0%	1%	30%	43%	26%
Responsiveness (Daya tanggap dalam membantu pelanggan)						
8	Petugas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa.	0%	5%	19%	43%	33%
9	Petugas selalu menyambut mahasiswa dengan senyuman.	0%	2%	28%	39%	31%
10	Informasi yang diberikan oleh petugas selalu jelas.	0%	2%	23%	46%	30%
Realibility (Keandalan pelayanan)						
11	Pelayanan yang diberikan selalu terselesaikan cepat.	0%	2%	27%	41%	30%
12	Petugas selalu adil dalam melayani sesuai urutan datang.	0%	1%	21%	47%	31%
13	Jika ditanya tentang info yang kurang jelas petugas mau untuk segera menyediakan dan menjelaskan informasinya.	0%	1%	22%	48%	30%
14	Pembaharuan alur layanan saat ini sudah semakin jelas.	0%	1%	25%	50%	24%
15	Menurut saya prosedur pelayanan saat ini semakin mudah.	0%	1%	27%	48%	25%
Emphaty (Memberikan kepuasan pribadi kepada pelanggan, jaminan layanan)						
16	Petugas selalu bersedia membantu ketika saya mendapat kesulitan meminta pelayanan.	0%	1%	22%	50%	28%
17	Saat membantu, penjelasan petugas mudah dimengerti.	0%	1%	27%	46%	27%
18	Jika layanan yang saya alami tidak langsung selesai, janji pengambilan layanan selalu sesuai dan terpenuhi tepat waktu.	0%	1%	28%	47%	25%
Assurance (Keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan)						
19	Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi.	0%	1%	24%	50%	25%
20	Jika layanan tidak bisa diurus, petugas memberikan informasi yang jelas mengenai bagaimana saya seharusnya (bertanggungjawab).	0%	0%	22%	53%	25%

Keterangan

1 : Sangat Tidak Setuju
2 : Tidak Setuju
3 : Cukup
4 : Setuju
5 : Sangat Setuju

Jumlah responden: 105 orang mahasiswa (sumber: *ubb.siakadcloud.com*)

Lampiran 14. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Manajemen Sumberdaya Perairan

Rekapitulasi Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Tenaga Kependidikan Program Studi Manajemen Sumberdaya Perairan Semester Genap Tahun Akademik 2022/2023

No.	Indikator Kepuasan	1	2	3	4	5
Tangibles (Fasilitas, Perlengkapan, Penampilan Personil Secara Fisik)						
1	Petugas berpenampilan rapi saat melayani mahasiswa.	0%	0%	13%	43%	44%
2	Saya bisa bertemu dengan petugas yang diinginkan.	0%	1%	20%	46%	32%
3	Kemudahan akses ke loket / meja layanan.	0%	2%	17%	44%	37%
4	Antara petunjuk loket dengan pelaksanaan pelayanan sesuai.	0%	0%	17%	46%	37%
5	Tersedia perangkat komputer lengkap beserta kursi untuk akses sistem layanan secara cepat.	0%	1%	17%	46%	36%
6	Saya tahu kalau disana tersedia alur untuk setiap layanan.	0%	1%	19%	46%	35%
7	Saya mengetahui Alur setiap pelayanan	0%	1%	19%	47%	33%
Responsiveness (Daya tanggap dalam membantu pelanggan)						
8	Petugas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa.	0%	1%	18%	37%	44%
9	Petugas selalu menyambut mahasiswa dengan senyuman.	0%	2%	22%	38%	38%
10	Informasi yang diberikan oleh petugas selalu jelas.	0%	2%	17%	41%	41%
Realibility (Keandalan pelayanan)						
11	Pelayanan yang diberikan selalu terselesaikan cepat.	0%	2%	20%	44%	35%
12	Petugas selalu adil dalam melayani sesuai urutan datang.	0%	2%	17%	39%	42%
13	Jika ditanya tentang info yang kurang jelas petugas mau untuk segera menyediakan dan menjelaskan informasinya.	0%	1%	20%	41%	39%
14	Pembaharuan alur layanan saat ini sudah semakin jelas.	0%	1%	21%	40%	38%
15	Menurut saya prosedur pelayanan saat ini semakin mudah.	0%	1%	20%	43%	36%
Emphaty (Memberikan kepuasan pribadi kepada pelanggan, jaminan layanan)						
16	Petugas selalu bersedia membantu ketika saya mendapat kesulitan meminta pelayanan.	0%	0%	17%	43%	40%
17	Saat membantu, penjelasan petugas mudah dimengerti.	0%	1%	18%	43%	38%
18	Jika layanan yang saya alami tidak langsung selesai, janji pengambilan layanan selalu sesuai dan terpenuhi tepat waktu.	0%	0%	20%	46%	35%
Assurance (Keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan)						
19	Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi.	0%	1%	17%	48%	34%
20	Jika layanan tidak bisa diurus, petugas memberikan informasi yang jelas mengenai bagaimana saya seharusnya (bertanggungjawab).	0%	0%	16%	44%	40%

Keterangan

1 : Sangat Tidak Setuju
2 : Tidak Setuju
3 : Cukup
4 : Setuju
5 : Sangat Setuju

Jumlah responden: 127 orang mahasiswa (sumber: *ubb.siakadcloud.com*)

Lampiran 15. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Akuakultur

Rekapitulasi Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Tenaga Kependidikan Program Studi Akuakultur Semester Genap Tahun Akademik 2022/2023

No.	Indikator Kepuasan	1	2	3	4	5
Tangibles (Fasilitas, Perlengkapan, Penampilan Personil Secara Fisik)						
1	Petugas berpenampilan rapi saat melayani mahasiswa.	0%	0%	10%	39%	51%
2	Saya bisa bertemu dengan petugas yang diinginkan.	0%	0%	12%	40%	48%
3	Kemudahan akses ke loket / meja layanan.	0%	1%	10%	43%	45%
4	Antara petunjuk loket dengan pelaksanaan pelayanan sesuai.	0%	1%	10%	44%	44%
5	Tersedia perangkat komputer lengkap beserta kursi untuk akses sistem layanan secara cepat.	0%	1%	13%	40%	46%
6	Saya tahu kalau disana tersedia alur untuk setiap layanan.	0%	0%	11%	43%	45%
7	Saya mengetahui Alur setiap pelayanan	0%	0%	12%	47%	41%
Responsiveness (Daya tanggap dalam membantu pelanggan)						
8	Petugas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa.	0%	0%	12%	44%	43%
9	Petugas selalu menyambut mahasiswa dengan senyuman.	0%	2%	12%	42%	44%
10	Informasi yang diberikan oleh petugas selalu jelas.	0%	2%	11%	43%	43%
Realibility (Keandalan pelayanan)						
11	Pelayanan yang diberikan selalu terselesaikan cepat.	0%	2%	10%	47%	41%
12	Petugas selalu adil dalam melayani sesuai urutan datang.	0%	2%	12%	40%	46%
13	Jika ditanya tentang info yang kurang jelas petugas mau untuk segera menyediakan dan menjelaskan informasinya.	0%	0%	11%	43%	46%
14	Pembaharuan alur layanan saat ini sudah semakin jelas.	0%	1%	12%	43%	44%
15	Menurut saya prosedur pelayanan saat ini semakin mudah.	0%	1%	14%	42%	43%
Emphaty (Memberikan kepuasan pribadi kepada pelanggan, jaminan layanan)						
16	Petugas selalu bersedia membantu ketika saya mendapat kesulitan meminta pelayanan.	0%	1%	13%	43%	43%
17	Saat membantu, penjelasan petugas mudah dimengerti.	0%	0%	10%	46%	43%
18	Jika layanan yang saya alami tidak langsung selesai, janji pengambilan layanan selalu sesuai dan terpenuhi tepat waktu.	0%	1%	10%	47%	42%
Assurance (Keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan)						
19	Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi.	0%	2%	10%	43%	45%
20	Jika layanan tidak bisa diurus, petugas memberikan informasi yang jelas mengenai bagaimana saya seharusnya (bertanggungjawab).	0%	0%	10%	45%	44%

Keterangan

1 : Sangat Tidak Setuju **4 : Setuju**
2 : Tidak Setuju **5 : Sangat Setuju**
3 : Cukup

Jumlah responden: 113 orang mahasiswa (sumber: *ubb.siakadcloud.com*)

Lampiran 16. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Ilmu Kelautan

Rekapitulasi Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Tenaga Kependidikan Program Studi Ilmu Kelautan Semester Genap Tahun Akademik 2022/2023

No.	Indikator Kepuasan	1	2	3	4	5
Tangibles (Fasilitas, Perlengkapan, Penampilan Personil Secara Fisik)						
1	Petugas berpenampilan rapi saat melayani mahasiswa.	0%	0%	15%	48%	37%
2	Saya bisa bertemu dengan petugas yang diinginkan.	0%	1%	21%	46%	32%
3	Kemudahan akses ke loket / meja layanan.	1%	1%	19%	48%	31%
4	Antara petunjuk loket dengan pelaksanaan pelayanan sesuai.	1%	0%	20%	44%	35%
5	Tersedia perangkat komputer lengkap beserta kursi untuk akses sistem layanan secara cepat.	1%	1%	17%	46%	35%
6	Saya tahu kalau disana tersedia alur untuk setiap layanan.	0%	1%	17%	48%	33%
7	Saya mengetahui Alur setiap pelayanan	0%	4%	22%	43%	31%
Responsiveness (Daya tanggap dalam membantu pelanggan)						
8	Petugas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa.	1%	2%	19%	48%	30%
9	Petugas selalu menyambut mahasiswa dengan senyuman.	1%	4%	22%	42%	31%
10	Informasi yang diberikan oleh petugas selalu jelas.	1%	2%	23%	43%	30%
Realibility (Keandalan pelayanan)						
11	Pelayanan yang diberikan selalu terselesaikan cepat.	1%	2%	23%	44%	28%
12	Petugas selalu adil dalam melayani sesuai urutan datang.	0%	2%	21%	44%	32%
13	Jika ditanya tentang info yang kurang jelas petugas mau untuk segera menyediakan dan menjelaskan informasinya.	1%	1%	25%	43%	30%
14	Pembaharuan alur layanan saat ini sudah semakin jelas.	1%	1%	25%	46%	27%
15	Menurut saya prosedur pelayanan saat ini semakin mudah.	0%	1%	22%	51%	26%
Emphaty (Memberikan kepuasan pribadi kepada pelanggan, jaminan layanan)						
16	Petugas selalu bersedia membantu ketika saya mendapat kesulitan meminta pelayanan.	1%	0%	21%	49%	28%
17	Saat membantu, penjelasan petugas mudah dimengerti.	1%	0%	21%	49%	28%
18	Jika layanan yang saya alami tidak langsung selesai, janji pengambilan layanan selalu sesuai dan terpenuhi tepat waktu.	0%	1%	25%	48%	26%
Assurance (Keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan)						
19	Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi.	0%	2%	19%	52%	27%
20	Jika layanan tidak bisa diurus, petugas memberikan informasi yang jelas mengenai bagaimana saya seharusnya (bertanggungjawab).	0%	1%	20%	52%	27%

Keterangan

1 : Sangat Tidak Setuju
2 : Tidak Setuju
3 : Cukup
4 : Setuju
5 : Sangat Setuju

Jumlah responden: 80 orang mahasiswa (sumber: *ubb.siakadcloud.com*)

Lampiran 17. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Perikanan Tangkap

Rekapitulasi Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Tenaga Kependidikan Program Studi Perikanan Tangkap Semester Genap Tahun Akademik 2022/2023

No.	Indikator Kepuasan	1	2	3	4	5
Tangibles (Fasilitas, Perlengkapan, Penampilan Personil Secara Fisik)						
1	Petugas berpenampilan rapi saat melayani mahasiswa.	0%	0%	0%	38%	63%
2	Saya bisa bertemu dengan petugas yang diinginkan.	0%	0%	13%	25%	63%
3	Kemudahan akses ke loket / meja layanan.	0%	0%	0%	38%	63%
4	Antara petunjuk loket dengan pelaksanaan pelayanan sesuai.	0%	0%	0%	25%	75%
5	Tersedia perangkat komputer lengkap beserta kursi untuk akses sistem layanan secara cepat.	0%	0%	0%	25%	75%
6	Saya tahu kalau disana tersedia alur untuk setiap layanan.	0%	0%	0%	38%	63%
7	Saya mengetahui Alur setiap pelayanan	0%	0%	13%	38%	50%
Responsiveness (Daya tanggap dalam membantu pelanggan)						
8	Petugas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa.	0%	0%	13%	38%	50%
9	Petugas selalu menyambut mahasiswa dengan senyuman.	0%	0%	0%	38%	63%
10	Informasi yang diberikan oleh petugas selalu jelas.	0%	0%	0%	50%	50%
Realibility (Keandalan pelayanan)						
11	Pelayanan yang diberikan selalu terselesaikan cepat.	0%	0%	0%	38%	63%
12	Petugas selalu adil dalam melayani sesuai urutan datang.	0%	0%	0%	38%	63%
13	Jika ditanya tentang info yang kurang jelas petugas mau untuk segera menyediakan dan menjelaskan informasinya.	0%	0%	0%	38%	63%
14	Pembaharuan alur layanan saat ini sudah semakin jelas.	0%	0%	13%	38%	50%
15	Menurut saya prosedur pelayanan saat ini semakin mudah.	0%	0%	13%	38%	50%
Emphaty (Memberikan kepuasan pribadi kepada pelanggan, jaminan layanan)						
16	Petugas selalu bersedia membantu ketika saya mendapat kesulitan meminta pelayanan.	0%	0%	13%	25%	63%
17	Saat membantu, penjelasan petugas mudah dimengerti.	0%	0%	0%	38%	63%
18	Jika layanan yang saya alami tidak langsung selesai, janji pengambilan layanan selalu sesuai dan terpenuhi tepat waktu.	0%	0%	0%	38%	63%
Assurance (Keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan)						
19	Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi.	0%	0%	0%	38%	63%
20	Jika layanan tidak bisa diurus, petugas memberikan informasi yang jelas mengenai bagaimana saya seharusnya (bertanggungjawab).	0%	0%	0%	25%	75%

Keterangan

1 : Sangat Tidak Setuju
2 : Tidak Setuju
3 : Cukup
4 : Setuju
5 : Sangat Setuju

Jumlah responden: 8 orang mahasiswa (*Sumber: ubb.siakadcloud.com*)

Lampiran 18. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi S2 Ilmu Pertanian

Rekapitulasi Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa
Terhadap Layanan Tenaga Kependidikan Program Studi Magister Ilmu Pertanian
Semester Genap Tahun Akademik 2022/2023

No.	Indikator Kepuasan	1	2	3	4	5
Tangibles (Fasilitas, Perlengkapan, Penampilan Personil Secara Fisik)						
1	Petugas berpenampilan rapi saat melayani mahasiswa.	0%	0%	0%	75%	25%
2	Saya bisa bertemu dengan petugas yang diinginkan.	0%	0%	0%	75%	25%
3	Kemudahan akses ke loket / meja layanan.	0%	0%	0%	75%	25%
4	Antara petunjuk loket dengan pelaksanaan pelayanan sesuai.	0%	0%	0%	75%	25%
5	Tersedia perangkat komputer lengkap beserta kursi untuk akses sistem layanan secara cepat.	0%	0%	25%	50%	25%
6	Saya tahu kalau disana tersedia alur untuk setiap layanan.	0%	0%	25%	75%	0%
7	Saya mengetahui Alur setiap pelayanan	0%	0%	25%	50%	25%
Responsiveness (Daya tanggap dalam membantu pelanggan)						
8	Petugas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa.	0%	0%	25%	75%	0%
9	Petugas selalu menyambut mahasiswa dengan senyuman.	0%	0%	25%	50%	25%
10	Informasi yang diberikan oleh petugas selalu jelas.	0%	0%	0%	75%	25%
Realibility (Keandalan pelayanan)						
11	Pelayanan yang diberikan selalu terselesaikan cepat.	0%	0%	0%	50%	50%
12	Petugas selalu adil dalam melayani sesuai urutan datang.	0%	0%	0%	50%	50%
13	Jika ditanya tentang info yang kurang jelas petugas mau untuk segera menyediakan dan menjelaskan informasinya.	0%	0%	0%	50%	50%
14	Pembaharuan alur layanan saat ini sudah semakin jelas.	0%	0%	0%	50%	50%
15	Menurut saya prosedur pelayanan saat ini semakin mudah.	0%	0%	0%	50%	50%
Emphaty (Memberikan kepuasan pribadi kepada pelanggan, jaminan layanan)						
16	Petugas selalu bersedia membantu ketika saya mendapat kesulitan meminta pelayanan.	0%	0%	0%	50%	50%
17	Saat membantu, penjelasan petugas mudah dimengerti.	0%	0%	0%	75%	25%
18	Jika layanan yang saya alami tidak langsung selesai, janji pengambilan layanan selalu sesuai dan terpenuhi tepat waktu.	0%	0%	0%	75%	25%
Assurance (Keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan)						
19	Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi.	0%	0%	0%	75%	25%
20	Jika layanan tidak bisa diurus, petugas memberikan informasi yang jelas mengenai bagaimana saya seharusnya (bertanggungjawab).	0%	0%	0%	50%	50%

Keterangan

1 : Sangat Tidak Setuju
2 : Tidak Setuju
3 : Cukup
4 : Setuju
5 : Sangat Setuju

Jumlah responden: 4 orang mahasiswa (*Sumber: ubb.siakadcloud.com*)

Lampiran 19. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Akuntansi

Rekapitulasi Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Tenaga Kependidikan Program Studi Akuntansi Semester Genap Tahun Akademik 2022/2023

No.	Indikator Kepuasan	1	2	3	4	5
Tangibles (Fasilitas, Perlengkapan, Penampilan Personil Secara Fisik)						
1	Petugas berpenampilan rapi saat melayani mahasiswa.	1%	1%	11%	43%	45%
2	Saya bisa bertemu dengan petugas yang diinginkan.	1%	1%	14%	46%	38%
3	Kemudahan akses ke loket / meja layanan.	1%	1%	12%	45%	42%
4	Antara petunjuk loket dengan pelaksanaan pelayanan sesuai.	1%	1%	11%	47%	41%
5	Tersedia perangkat komputer lengkap beserta kursi untuk akses sistem layanan secara cepat.	1%	2%	17%	42%	38%
6	Saya tahu kalau disana tersedia alur untuk setiap layanan.	1%	1%	16%	43%	39%
7	Saya mengetahui Alur setiap pelayanan	1%	2%	18%	44%	35%
Responsiveness (Daya tanggap dalam membantu pelanggan)						
8	Petugas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa.	1%	2%	13%	43%	41%
9	Petugas selalu menyambut mahasiswa dengan senyuman.	2%	2%	17%	41%	39%
10	Informasi yang diberikan oleh petugas selalu jelas.	1%	1%	15%	44%	40%
Realibility (Keandalan pelayanan)						
11	Pelayanan yang diberikan selalu terselesaikan cepat.	1%	2%	17%	43%	38%
12	Petugas selalu adil dalam melayani sesuai urutan datang.	1%	1%	13%	45%	41%
13	Jika ditanya tentang info yang kurang jelas petugas mau untuk segera menyediakan dan menjelaskan informasinya.	1%	2%	14%	43%	41%
14	Pembaharuan alur layanan saat ini sudah semakin jelas.	1%	1%	15%	45%	38%
15	Menurut saya prosedur pelayanan saat ini semakin mudah.	1%	1%	14%	43%	41%
Emphaty (Memberikan kepuasan pribadi kepada pelanggan, jaminan layanan)						
16	Petugas selalu bersedia membantu ketika saya mendapat kesulitan meminta pelayanan.	1%	1%	14%	46%	39%
17	Saat membantu, penjelasan petugas mudah dimengerti.	1%	1%	14%	45%	39%
18	Jika layanan yang saya alami tidak langsung selesai, janji pengambilan layanan selalu sesuai dan terpenuhi tepat waktu.	1%	1%	14%	45%	39%
Assurance (Keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan)						
19	Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi.	1%	1%	15%	48%	36%
20	Jika layanan tidak bisa diurus, petugas memberikan informasi yang jelas mengenai bagaimana saya seharusnya (bertanggungjawab).	1%	1%	13%	46%	40%

Keterangan

1 : Sangat Tidak Setuju
2 : Tidak Setuju
3 : Cukup
4 : Setuju
5 : Sangat Setuju

Jumlah responden: 194 orang mahasiswa (sumber: *ubb.siakadcloud.com*)

Lampiran 20. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Manajemen

Rekapitulasi Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Tenaga Kependidikan Program Studi Manajemen Semester Genap Tahun Akademik 2022/2023

No.	Indikator Kepuasan	1	2	3	4	5
Tangibles (Fasilitas, Perlengkapan, Penampilan Personil Secara Fisik)						
1	Petugas berpenampilan rapi saat melayani mahasiswa.	0%	0%	7%	39%	54%
2	Saya bisa bertemu dengan petugas yang diinginkan.	0%	0%	9%	46%	45%
3	Kemudahan akses ke loket / meja layanan.	0%	1%	8%	42%	50%
4	Antara petunjuk loket dengan pelaksanaan pelayanan sesuai.	0%	0%	7%	42%	51%
5	Tersedia perangkat komputer lengkap beserta kursi untuk akses sistem layanan secara cepat.	0%	1%	11%	44%	44%
6	Saya tahu kalau disana tersedia alur untuk setiap layanan.	0%	1%	8%	44%	46%
7	Saya mengetahui Alur setiap pelayanan	0%	2%	11%	44%	43%
Responsiveness (Daya tanggap dalam membantu pelanggan)						
8	Petugas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa.	0%	2%	8%	41%	49%
9	Petugas selalu menyambut mahasiswa dengan senyuman.	0%	1%	14%	39%	45%
10	Informasi yang diberikan oleh petugas selalu jelas.	0%	1%	10%	44%	46%
Realibility (Keandalan pelayanan)						
11	Pelayanan yang diberikan selalu terselesaikan cepat.	0%	0%	13%	41%	45%
12	Petugas selalu adil dalam melayani sesuai urutan datang.	0%	0%	7%	46%	46%
13	Jika ditanya tentang info yang kurang jelas petugas mau untuk segera menyediakan dan menjelaskan informasinya.	0%	0%	8%	46%	46%
14	Pembaharuan alur layanan saat ini sudah semakin jelas.	0%	0%	10%	47%	43%
15	Menurut saya prosedur pelayanan saat ini semakin mudah.	0%	0%	10%	47%	43%
Emphaty (Memberikan kepuasan pribadi kepada pelanggan, jaminan layanan)						
16	Petugas selalu bersedia membantu ketika saya mendapat kesulitan meminta pelayanan.	0%	0%	10%	44%	46%
17	Saat membantu, penjelasan petugas mudah dimengerti.	0%	0%	8%	44%	47%
18	Jika layanan yang saya alami tidak langsung selesai, janji pengambilan layanan selalu sesuai dan terpenuhi tepat waktu.	0%	0%	10%	48%	42%
Assurance (Keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan)						
19	Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi.	0%	0%	8%	49%	43%
20	Jika layanan tidak bisa diurus, petugas memberikan informasi yang jelas mengenai bagaimana saya seharusnya (bertanggungjawab).	0%	0%	9%	44%	47%

Keterangan

1 : Sangat Tidak Setuju
2 : Tidak Setuju
3 : Cukup
4 : Setuju
5 : Sangat Setuju

Jumlah responden: 239 orang mahasiswa (sumber: *ubb.siakadcloud.com*)

Lampiran 21. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Ekonomi

Rekapitulasi Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Tenaga Kependidikan Program Studi Ekonomi Semester Genap Tahun Akademik 2022/2023

No.	Indikator Kepuasan	1	2	3	4	5
Tangibles (Fasilitas, Perlengkapan, Penampilan Personil Secara Fisik)						
1	Petugas berpenampilan rapi saat melayani mahasiswa.	0%	0%	7%	48%	45%
2	Saya bisa bertemu dengan petugas yang diinginkan.	0%	1%	15%	50%	34%
3	Kemudahan akses ke loket / meja layanan.	0%	1%	11%	53%	35%
4	Antara petunjuk loket dengan pelaksanaan pelayanan sesuai.	0%	0%	9%	53%	38%
5	Tersedia perangkat komputer lengkap beserta kursi untuk akses sistem layanan secara cepat.	0%	2%	15%	54%	29%
6	Saya tahu kalau disana tersedia alur untuk setiap layanan.	0%	1%	13%	54%	32%
7	Saya mengetahui Alur setiap pelayanan	0%	2%	15%	54%	29%
Responsiveness (Daya tanggap dalam membantu pelanggan)						
8	Petugas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa.	0%	0%	13%	50%	36%
9	Petugas selalu menyambut mahasiswa dengan senyuman.	2%	1%	16%	51%	30%
10	Informasi yang diberikan oleh petugas selalu jelas.	1%	0%	11%	58%	30%
Realibility (Keandalan pelayanan)						
11	Pelayanan yang diberikan selalu terselesaikan cepat.	0%	1%	14%	53%	32%
12	Petugas selalu adil dalam melayani sesuai urutan datang.	0%	1%	11%	52%	36%
13	Jika ditanya tentang info yang kurang jelas petugas mau untuk segera menyediakan dan menjelaskan informasinya.	1%	3%	13%	51%	33%
14	Pembaharuan alur layanan saat ini sudah semakin jelas.	0%	0%	13%	57%	30%
15	Menurut saya prosedur pelayanan saat ini semakin mudah.	0%	0%	13%	55%	32%
Emphaty (Memberikan kepuasan pribadi kepada pelanggan, jaminan layanan)						
16	Petugas selalu bersedia membantu ketika saya mendapat kesulitan meminta pelayanan.	0%	3%	10%	55%	33%
17	Saat membantu, penjelasan petugas mudah dimengerti.	0%	2%	11%	56%	31%
18	Jika layanan yang saya alami tidak langsung selesai, janji pengambilan layanan selalu sesuai dan terpenuhi tepat waktu.	0%	0%	13%	54%	34%
Assurance (Keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan)						
19	Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi.	0%	0%	13%	55%	33%
20	Jika layanan tidak bisa diurus, petugas memberikan informasi yang jelas mengenai bagaimana saya seharusnya (bertanggungjawab).	0%	0%	13%	50%	36%

Keterangan

1 : Sangat Tidak Setuju
2 : Tidak Setuju
3 : Cukup
4 : Setuju
5 : Sangat Setuju

Jumlah responden: 119 orang mahasiswa (sumber: *ubb.siakadcloud.com*)

Lampiran 22. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Bisnis Digital

Rekapitulasi Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Tenaga Kependidikan Program Studi Bisnis Digital Semester Genap Tahun Akademik 2022/2023

No.	Indikator Kepuasan	1	2	3	4	5
Tangibles (Fasilitas, Perlengkapan, Penampilan Personil Secara Fisik)						
1	Petugas berpenampilan rapi saat melayani mahasiswa.	0%	0%	7%	30%	63%
2	Saya bisa bertemu dengan petugas yang diinginkan.	0%	0%	11%	41%	48%
3	Kemudahan akses ke loket / meja layanan.	0%	0%	7%	37%	56%
4	Antara petunjuk loket dengan pelaksanaan pelayanan sesuai.	0%	0%	7%	37%	56%
5	Tersedia perangkat komputer lengkap beserta kursi untuk akses sistem layanan secara cepat.	0%	0%	7%	30%	63%
6	Saya tahu kalau disana tersedia alur untuk setiap layanan.	0%	0%	7%	37%	56%
7	Saya mengetahui Alur setiap pelayanan	0%	0%	7%	48%	44%
Responsiveness (Daya tanggap dalam membantu pelanggan)						
8	Petugas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa.	0%	0%	11%	37%	52%
9	Petugas selalu menyambut mahasiswa dengan senyuman.	0%	0%	7%	30%	63%
10	Informasi yang diberikan oleh petugas selalu jelas.	0%	0%	7%	37%	56%
Realibility (Keandalan pelayanan)						
11	Pelayanan yang diberikan selalu terselesaikan cepat.	0%	0%	7%	37%	56%
12	Petugas selalu adil dalam melayani sesuai urutan datang.	0%	0%	7%	37%	56%
13	Jika ditanya tentang info yang kurang jelas petugas mau untuk segera menyediakan dan menjelaskan informasinya.	0%	0%	7%	41%	52%
14	Pembaharuan alur layanan saat ini sudah semakin jelas.	0%	0%	7%	41%	52%
15	Menurut saya prosedur pelayanan saat ini semakin mudah.	0%	0%	7%	44%	48%
Emphaty (Memberikan kepuasan pribadi kepada pelanggan, jaminan layanan)						
16	Petugas selalu bersedia membantu ketika saya mendapat kesulitan meminta pelayanan.	0%	0%	7%	33%	59%
17	Saat membantu, penjelasan petugas mudah dimengerti.	0%	0%	11%	33%	56%
18	Jika layanan yang saya alami tidak langsung selesai, janji pengambilan layanan selalu sesuai dan terpenuhi tepat waktu.	0%	0%	7%	37%	56%
Assurance (Keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan)						
19	Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi.	0%	0%	7%	44%	48%
20	Jika layanan tidak bisa diurus, petugas memberikan informasi yang jelas mengenai bagaimana saya seharusnya (bertanggungjawab).	0%	0%	7%	33%	59%

Keterangan

1 : Sangat Tidak Setuju
2 : Tidak Setuju
3 : Cukup
4 : Setuju
5 : Sangat Setuju

Jumlah responden: 27 orang mahasiswa (*Sumber: ubb.siakadcloud.com*)

Lampiran 23. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Magister Manajemen

Rekapitulasi Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Tenaga Kependidikan Program Studi Magister Manajemen Semester Genap Tahun Akademik 2022/2023

No.	Indikator Kepuasan	1	2	3	4	5
Tangibles (Fasilitas, Perlengkapan, Penampilan Personil Secara Fisik)						
1	Petugas berpenampilan rapi saat melayani mahasiswa.	0%	0%	10%	30%	60%
2	Saya bisa bertemu dengan petugas yang diinginkan.	0%	0%	20%	40%	40%
3	Kemudahan akses ke loket / meja layanan.	0%	0%	10%	50%	40%
4	Antara petunjuk loket dengan pelaksanaan pelayanan sesuai.	0%	0%	10%	50%	40%
5	Tersedia perangkat komputer lengkap beserta kursi untuk akses sistem layanan secara cepat.	0%	0%	20%	30%	50%
6	Saya tahu kalau disana tersedia alur untuk setiap layanan.	0%	0%	20%	20%	60%
7	Saya mengetahui Alur setiap pelayanan	0%	0%	30%	20%	50%
Responsiveness (Daya tanggap dalam membantu pelanggan)						
8	Petugas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa.	0%	0%	10%	30%	60%
9	Petugas selalu menyambut mahasiswa dengan senyuman.	0%	0%	10%	30%	60%
10	Informasi yang diberikan oleh petugas selalu jelas.	0%	0%	10%	30%	60%
Realibility (Keandalan pelayanan)						
11	Pelayanan yang diberikan selalu terselesaikan cepat.	0%	0%	20%	20%	60%
12	Petugas selalu adil dalam melayani sesuai urutan datang.	0%	0%	10%	20%	70%
13	Jika ditanya tentang info yang kurang jelas petugas mau untuk segera menyediakan dan menjelaskan informasinya.	0%	0%	10%	40%	50%
14	Pembaharuan alur layanan saat ini sudah semakin jelas.	0%	0%	20%	30%	50%
15	Menurut saya prosedur pelayanan saat ini semakin mudah.	0%	0%	10%	30%	60%
Emphaty (Memberikan kepuasan pribadi kepada pelanggan, jaminan layanan)						
16	Petugas selalu bersedia membantu ketika saya mendapat kesulitan meminta pelayanan.	0%	0%	10%	20%	70%
17	Saat membantu, penjelasan petugas mudah dimengerti.	0%	0%	10%	20%	70%
18	Jika layanan yang saya alami tidak langsung selesai, janji pengambilan layanan selalu sesuai dan terpenuhi tepat waktu.	0%	0%	10%	40%	50%
Assurance (Keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan)						
19	Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi.	0%	0%	10%	20%	70%
20	Jika layanan tidak bisa diurus, petugas memberikan informasi yang jelas mengenai bagaimana saya seharusnya (bertanggungjawab).	0%	0%	10%	20%	70%

Keterangan

1 : Sangat Tidak Setuju
2 : Tidak Setuju
3 : Cukup
4 : Setuju
5 : Sangat Setuju

Jumlah responden: 10 orang mahasiswa (*Sumber: ubb.siakadcloud.com*)

Lampiran 24. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Teknik Sipil

Rekapitulasi Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Tenaga Kependidikan Program Studi Teknik Sipil Semester Genap Tahun Akademik 2022/2023

No.	Indikator Kepuasan	1	2	3	4	5
Tangibles (Fasilitas, Perlengkapan, Penampilan Personil Secara Fisik)						
1	Petugas berpenampilan rapi saat melayani mahasiswa.	2%	1%	9%	42%	46%
2	Saya bisa bertemu dengan petugas yang diinginkan.	1%	2%	13%	45%	39%
3	Kemudahan akses ke loket / meja layanan.	1%	1%	10%	47%	40%
4	Antara petunjuk loket dengan pelaksanaan pelayanan sesuai.	1%	1%	13%	46%	40%
5	Tersedia perangkat komputer lengkap beserta kursi untuk akses sistem layanan secara cepat.	2%	1%	16%	47%	33%
6	Saya tahu kalau disana tersedia alur untuk setiap layanan.	1%	2%	13%	47%	37%
7	Saya mengetahui Alur setiap pelayanan	1%	4%	13%	48%	34%
Responsiveness (Daya tanggap dalam membantu pelanggan)						
8	Petugas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa.	1%	3%	16%	43%	37%
9	Petugas selalu menyambut mahasiswa dengan senyuman.	2%	0%	19%	46%	32%
10	Informasi yang diberikan oleh petugas selalu jelas.	1%	2%	13%	48%	36%
Realibility (Keandalan pelayanan)						
11	Pelayanan yang diberikan selalu terselesaikan cepat.	1%	1%	17%	47%	34%
12	Petugas selalu adil dalam melayani sesuai urutan datang.	1%	0%	13%	49%	37%
13	Jika ditanya tentang info yang kurang jelas petugas mau untuk segera menyediakan dan menjelaskan informasinya.	1%	1%	13%	46%	39%
14	Pembaharuan alur layanan saat ini sudah semakin jelas.	1%	1%	15%	45%	38%
15	Menurut saya prosedur pelayanan saat ini semakin mudah.	1%	1%	13%	49%	37%
Emphaty (Memberikan kepuasan pribadi kepada pelanggan, jaminan layanan)						
16	Petugas selalu bersedia membantu ketika saya mendapat kesulitan meminta pelayanan.	1%	0%	14%	50%	35%
17	Saat membantu, penjelasan petugas mudah dimengerti.	1%	1%	13%	51%	34%
18	Jika layanan yang saya alami tidak langsung selesai, janji pengambilan layanan selalu sesuai dan terpenuhi tepat waktu.	1%	1%	13%	53%	33%
Assurance (Keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan)						
19	Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi.	1%	1%	13%	50%	34%
20	Jika layanan tidak bisa diurus, petugas memberikan informasi yang jelas mengenai bagaimana saya seharusnya (bertanggungjawab).	1%	1%	12%	50%	36%

Keterangan

1 : Sangat Tidak Setuju
2 : Tidak Setuju
3 : Cukup
4 : Setuju
5 : Sangat Setuju

Jumlah responden: 150 orang mahasiswa (sumber: *ubb.siakadcloud.com*)

Lampiran 25. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Teknik Elektro

Rekapitulasi Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa
Terhadap Layanan Tenaga Kependidikan Program Studi Teknik Elektro
Semester Genap Tahun Akademik 2022/2023

No.	Indikator Kepuasan	1	2	3	4	5
Tangibles (Fasilitas, Perlengkapan, Penampilan Personil Secara Fisik)						
1	Petugas berpenampilan rapi saat melayani mahasiswa.	1%	0%	7%	49%	43%
2	Saya bisa bertemu dengan petugas yang diinginkan.	1%	1%	9%	53%	37%
3	Kemudahan akses ke loket / meja layanan.	1%	0%	9%	52%	39%
4	Antara petunjuk loket dengan pelaksanaan pelayanan sesuai.	0%	0%	7%	56%	37%
5	Tersedia perangkat komputer lengkap beserta kursi untuk akses sistem layanan secara cepat.	1%	1%	12%	54%	33%
6	Saya tahu kalau disana tersedia alur untuk setiap layanan.	0%	0%	11%	54%	35%
7	Saya mengetahui Alur setiap pelayanan	0%	0%	13%	53%	34%
Responsiveness (Daya tanggap dalam membantu pelanggan)						
8	Petugas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa.	1%	0%	16%	47%	37%
9	Petugas selalu menyambut mahasiswa dengan senyuman.	1%	1%	17%	47%	35%
10	Informasi yang diberikan oleh petugas selalu jelas.	1%	0%	10%	51%	38%
Realibility (Keandalan pelayanan)						
11	Pelayanan yang diberikan selalu terselesaikan cepat.	0%	0%	9%	55%	35%
12	Petugas selalu adil dalam melayani sesuai urutan datang.	0%	0%	12%	53%	35%
13	Jika ditanya tentang info yang kurang jelas petugas mau untuk segera menyediakan dan menjelaskan informasinya.	0%	1%	12%	51%	36%
14	Pembaharuan alur layanan saat ini sudah semakin jelas.	0%	1%	11%	55%	33%
15	Menurut saya prosedur pelayanan saat ini semakin mudah.	0%	1%	11%	55%	33%
Emphaty (Memberikan kepuasan pribadi kepada pelanggan, jaminan layanan)						
16	Petugas selalu bersedia membantu ketika saya mendapat kesulitan meminta pelayanan.	1%	0%	13%	50%	36%
17	Saat membantu, penjelasan petugas mudah dimengerti.	1%	0%	12%	51%	37%
18	Jika layanan yang saya alami tidak langsung selesai, janji pengambilan layanan selalu sesuai dan terpenuhi tepat waktu.	1%	0%	11%	55%	33%
Assurance (Keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan)						
19	Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi.	1%	0%	10%	54%	35%
20	Jika layanan tidak bisa diurus, petugas memberikan informasi yang jelas mengenai bagaimana saya seharusnya (bertanggungjawab).	0%	1%	9%	53%	37%

Keterangan

1 : Sangat Tidak Setuju
2 : Tidak Setuju
3 : Cukup
4 : Setuju
5 : Sangat Setuju

Jumlah responden: 62 orang mahasiswa (sumber: *ubb.siakadcloud.com*)

Lampiran 26. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Teknik Pertambangan

Rekapitulasi Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Tenaga Kependidikan Program Studi Teknik Pertambangan Semester Genap Tahun Akademik 2022/2023

No.	Indikator Kepuasan	1	2	3	4	5
Tangibles (Fasilitas, Perlengkapan, Penampilan Personil Secara Fisik)						
1	Petugas berpenampilan rapi saat melayani mahasiswa.	0%	2%	2%	44%	53%
2	Saya bisa bertemu dengan petugas yang diinginkan.	0%	2%	6%	52%	40%
3	Kemudahan akses ke loket / meja layanan.	0%	3%	5%	44%	48%
4	Antara petunjuk loket dengan pelaksanaan pelayanan sesuai.	0%	2%	8%	45%	45%
5	Tersedia perangkat komputer lengkap beserta kursi untuk akses sistem layanan secara cepat.	0%	5%	8%	39%	48%
6	Saya tahu kalau disana tersedia alur untuk setiap layanan.	0%	2%	8%	47%	44%
7	Saya mengetahui Alur setiap pelayanan	0%	2%	8%	45%	45%
Responsiveness (Daya tanggap dalam membantu pelanggan)						
8	Petugas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa.	2%	2%	8%	44%	45%
9	Petugas selalu menyambut mahasiswa dengan senyuman.	0%	2%	6%	45%	47%
10	Informasi yang diberikan oleh petugas selalu jelas.	0%	2%	2%	52%	45%
Realibility (Keandalan pelayanan)						
11	Pelayanan yang diberikan selalu terselesaikan cepat.	0%	2%	10%	47%	42%
12	Petugas selalu adil dalam melayani sesuai urutan datang.	0%	2%	6%	48%	44%
13	Jika ditanya tentang info yang kurang jelas petugas mau untuk segera menyediakan dan menjelaskan informasinya.	0%	2%	6%	45%	47%
14	Pembaharuan alur layanan saat ini sudah semakin jelas.	0%	3%	2%	50%	45%
15	Menurut saya prosedur pelayanan saat ini semakin mudah.	0%	2%	5%	50%	44%
Emphaty (Memberikan kepuasan pribadi kepada pelanggan, jaminan layanan)						
16	Petugas selalu bersedia membantu ketika saya mendapat kesulitan meminta pelayanan.	0%	2%	5%	48%	45%
17	Saat membantu, penjelasan petugas mudah dimengerti.	0%	2%	8%	42%	48%
18	Jika layanan yang saya alami tidak langsung selesai, janji pengambilan layanan selalu sesuai dan terpenuhi tepat waktu.	0%	2%	6%	48%	44%
Assurance (Keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan)						
19	Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi.	0%	2%	5%	45%	48%
20	Jika layanan tidak bisa diurus, petugas memberikan informasi yang jelas mengenai bagaimana saya seharusnya (bertanggungjawab).	0%	3%	3%	48%	45%

Keterangan

1 : Sangat Tidak Setuju
2 : Tidak Setuju
3 : Cukup
4 : Setuju
5 : Sangat Setuju

Jumlah responden: 45 orang mahasiswa (sumber: *ubb.siakadcloud.com*)

Lampiran 27. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Teknik Mesin

Rekapitulasi Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Tenaga Kependidikan Program Studi Teknik Mesin Semester Genap Tahun Akademik 2022/2023

No.	Indikator Kepuasan	1	2	3	4	5
Tangibles (Fasilitas, Perlengkapan, Penampilan Personil Secara Fisik)						
1	Petugas berpenampilan rapi saat melayani mahasiswa.	1%	1%	5%	33%	60%
2	Saya bisa bertemu dengan petugas yang diinginkan.	1%	1%	6%	39%	53%
3	Kemudahan akses ke loket / meja layanan.	1%	1%	8%	33%	57%
4	Antara petunjuk loket dengan pelaksanaan pelayanan sesuai.	0%	2%	7%	37%	54%
5	Tersedia perangkat komputer lengkap beserta kursi untuk akses sistem layanan secara cepat.	0%	1%	8%	41%	50%
6	Saya tahu kalau disana tersedia alur untuk setiap layanan.	0%	1%	5%	44%	50%
7	Saya mengetahui Alur setiap pelayanan	0%	2%	10%	40%	49%
Responsiveness (Daya tanggap dalam membantu pelanggan)						
8	Petugas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa.	0%	1%	6%	41%	52%
9	Petugas selalu menyambut mahasiswa dengan senyuman.	0%	1%	9%	33%	57%
10	Informasi yang diberikan oleh petugas selalu jelas.	0%	2%	6%	35%	57%
Realibility (Keandalan pelayanan)						
11	Pelayanan yang diberikan selalu terselesaikan cepat.	0%	2%	6%	38%	54%
12	Petugas selalu adil dalam melayani sesuai urutan datang.	0%	2%	6%	38%	54%
13	Jika ditanya tentang info yang kurang jelas petugas mau untuk segera menyediakan dan menjelaskan informasinya.	0%	1%	7%	36%	56%
14	Pembaharuan alur layanan saat ini sudah semakin jelas.	1%	1%	8%	36%	54%
15	Menurut saya prosedur pelayanan saat ini semakin mudah.	0%	1%	7%	42%	50%
Emphaty (Memberikan kepuasan pribadi kepada pelanggan, jaminan layanan)						
16	Petugas selalu bersedia membantu ketika saya mendapat kesulitan meminta pelayanan.	1%	1%	7%	36%	55%
17	Saat membantu, penjelasan petugas mudah dimengerti.	0%	1%	7%	39%	53%
18	Jika layanan yang saya alami tidak langsung selesai, janji pengambilan layanan selalu sesuai dan terpenuhi tepat waktu.	0%	2%	8%	41%	50%
Assurance (Keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan)						
19	Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi.	0%	1%	7%	42%	50%
20	Jika layanan tidak bisa diurus, petugas memberikan informasi yang jelas mengenai bagaimana saya seharusnya (bertanggungjawab).	0%	1%	6%	43%	50%

Keterangan

1 : Sangat Tidak Setuju
2 : Tidak Setuju
3 : Cukup
4 : Setuju
5 : Sangat Setuju

Jumlah responden: 132 orang mahasiswa (sumber: *ubb.siakadcloud.com*)

Lampiran 28. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Kimia

Rekapitulasi Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Tenaga Kependidikan Program Studi Kimia Semester Genap Tahun Akademik 2022/2023

No.	Indikator Kepuasan	1	2	3	4	5
Tangibles (Fasilitas, Perlengkapan, Penampilan Personil Secara Fisik)						
1	Petugas berpenampilan rapi saat melayani mahasiswa.	0%	0%	2%	43%	55%
2	Saya bisa bertemu dengan petugas yang diinginkan.	0%	0%	5%	45%	50%
3	Kemudahan akses ke loket / meja layanan.	0%	0%	2%	57%	40%
4	Antara petunjuk loket dengan pelaksanaan pelayanan sesuai.	0%	0%	5%	52%	43%
5	Tersedia perangkat komputer lengkap beserta kursi untuk akses sistem layanan secara cepat.	0%	0%	10%	48%	43%
6	Saya tahu kalau disana tersedia alur untuk setiap layanan.	0%	0%	7%	52%	40%
7	Saya mengetahui Alur setiap pelayanan	0%	0%	7%	52%	40%
Responsiveness (Daya tanggap dalam membantu pelanggan)						
8	Petugas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa.	0%	2%	5%	50%	43%
9	Petugas selalu menyambut mahasiswa dengan senyuman.	0%	0%	5%	52%	43%
10	Informasi yang diberikan oleh petugas selalu jelas.	0%	0%	5%	52%	43%
Realibility (Keandalan pelayanan)						
11	Pelayanan yang diberikan selalu terselesaikan cepat.	0%	0%	7%	52%	40%
12	Petugas selalu adil dalam melayani sesuai urutan datang.	0%	0%	5%	50%	45%
13	Jika ditanya tentang info yang kurang jelas petugas mau untuk segera menyediakan dan menjelaskan informasinya.	0%	0%	5%	52%	43%
14	Pembaharuan alur layanan saat ini sudah semakin jelas.	0%	0%	5%	50%	45%
15	Menurut saya prosedur pelayanan saat ini semakin mudah.	0%	0%	5%	52%	43%
Emphaty (Memberikan kepuasan pribadi kepada pelanggan, jaminan layanan)						
16	Petugas selalu bersedia membantu ketika saya mendapat kesulitan meminta pelayanan.	0%	0%	2%	55%	43%
17	Saat membantu, penjelasan petugas mudah dimengerti.	0%	0%	2%	50%	48%
18	Jika layanan yang saya alami tidak langsung selesai, janji pengambilan layanan selalu sesuai dan terpenuhi tepat waktu.	0%	0%	2%	45%	52%
Assurance (Keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan)						
19	Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi.	0%	0%	2%	48%	50%
20	Jika layanan tidak bisa diurus, petugas memberikan informasi yang jelas mengenai bagaimana saya seharusnya (bertanggungjawab).	0%	0%	5%	48%	48%

Keterangan

1 : Sangat Tidak Setuju
2 : Tidak Setuju
3 : Cukup
4 : Setuju
5 : Sangat Setuju

Jumlah responden: 42 orang mahasiswa (sumber: *ubb.siakadcloud.com*)

Lampiran 29. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Fisika

Rekapitulasi Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Tenaga Kependidikan Program Studi Fisika Semester Genap Tahun Akademik 2022/2023

No.	Indikator Kepuasan	1	2	3	4	5
Tangibles (Fasilitas, Perlengkapan, Penampilan Personil Secara Fisik)						
1	Petugas berpenampilan rapi saat melayani mahasiswa.	2%	0%	5%	44%	49%
2	Saya bisa bertemu dengan petugas yang diinginkan.	2%	0%	14%	44%	40%
3	Kemudahan akses ke loket / meja layanan.	2%	0%	7%	49%	42%
4	Antara petunjuk loket dengan pelaksanaan pelayanan sesuai.	2%	0%	9%	44%	44%
5	Tersedia perangkat komputer lengkap beserta kursi untuk akses sistem layanan secara cepat.	2%	0%	12%	47%	40%
6	Saya tahu kalau disana tersedia alur untuk setiap layanan.	2%	0%	7%	51%	40%
7	Saya mengetahui Alur setiap pelayanan	2%	0%	12%	53%	33%
Responsiveness (Daya tanggap dalam membantu pelanggan)						
8	Petugas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa.	2%	2%	5%	56%	35%
9	Petugas selalu menyambut mahasiswa dengan senyuman.	2%	0%	12%	47%	40%
10	Informasi yang diberikan oleh petugas selalu jelas.	2%	2%	5%	49%	42%
Realibility (Keandalan pelayanan)						
11	Pelayanan yang diberikan selalu terselesaikan cepat.	2%	2%	7%	51%	37%
12	Petugas selalu adil dalam melayani sesuai urutan datang.	2%	0%	7%	51%	40%
13	Jika ditanya tentang info yang kurang jelas petugas mau untuk segera menyediakan dan menjelaskan informasinya.	2%	0%	7%	47%	44%
14	Pembaharuan alur layanan saat ini sudah semakin jelas.	2%	0%	9%	51%	37%
15	Menurut saya prosedur pelayanan saat ini semakin mudah.	2%	0%	9%	47%	42%
Emphaty (Memberikan kepuasan pribadi kepada pelanggan, jaminan layanan)						
16	Petugas selalu bersedia membantu ketika saya mendapat kesulitan meminta pelayanan.	2%	0%	9%	47%	42%
17	Saat membantu, penjelasan petugas mudah dimengerti.	2%	0%	7%	49%	42%
18	Jika layanan yang saya alami tidak langsung selesai, janji pengambilan layanan selalu sesuai dan terpenuhi tepat waktu.	2%	0%	9%	49%	40%
Assurance (Keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan)						
19	Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi.	2%	0%	7%	53%	37%
20	Jika layanan tidak bisa diurus, petugas memberikan informasi yang jelas mengenai bagaimana saya seharusnya (bertanggungjawab).	2%	0%	9%	49%	40%

Keterangan

1 : Sangat Tidak Setuju
2 : Tidak Setuju
3 : Cukup
4 : Setuju
5 : Sangat Setuju

Jumlah responden: 43 orang mahasiswa (sumber: *ubb.siakadcloud.com*)

Lampiran 30. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Matematika

Rekapitulasi Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa
Terhadap Layanan Tenaga Kependidikan Program Studi Matematika
Semester Genap Tahun Akademik 2022/2023

No.	Indikator Kepuasan	1	2	3	4	5
Tangibles (Fasilitas, Perlengkapan, Penampilan Personil Secara Fisik)						
1	Petugas berpenampilan rapi saat melayani mahasiswa.	0%	0%	4%	37%	59%
2	Saya bisa bertemu dengan petugas yang diinginkan.	0%	2%	11%	41%	46%
3	Kemudahan akses ke loket / meja layanan.	0%	2%	9%	35%	54%
4	Antara petunjuk loket dengan pelaksanaan pelayanan sesuai.	0%	2%	11%	37%	50%
5	Tersedia perangkat komputer lengkap beserta kursi untuk akses sistem layanan secara cepat.	0%	0%	11%	48%	41%
6	Saya tahu kalau disana tersedia alur untuk setiap layanan.	0%	0%	17%	37%	46%
7	Saya mengetahui Alur setiap pelayanan	0%	2%	20%	39%	39%
Responsiveness (Daya tanggap dalam membantu pelanggan)						
8	Petugas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa.	0%	2%	7%	39%	52%
9	Petugas selalu menyambut mahasiswa dengan senyuman.	0%	2%	7%	37%	54%
10	Informasi yang diberikan oleh petugas selalu jelas.	0%	0%	9%	41%	50%
Realibility (Keandalan pelayanan)						
11	Pelayanan yang diberikan selalu terselesaikan cepat.	0%	0%	17%	41%	41%
12	Petugas selalu adil dalam melayani sesuai urutan datang.	0%	0%	13%	41%	46%
13	Jika ditanya tentang info yang kurang jelas petugas mau untuk segera menyediakan dan menjelaskan informasinya.	0%	0%	9%	43%	48%
14	Pembaharuan alur layanan saat ini sudah semakin jelas.	0%	2%	11%	43%	43%
15	Menurut saya prosedur pelayanan saat ini semakin mudah.	0%	0%	11%	46%	43%
Emphaty (Memberikan kepuasan pribadi kepada pelanggan, jaminan layanan)						
16	Petugas selalu bersedia membantu ketika saya mendapat kesulitan meminta pelayanan.	0%	0%	9%	39%	52%
17	Saat membantu, penjelasan petugas mudah dimengerti.	0%	0%	11%	41%	48%
18	Jika layanan yang saya alami tidak langsung selesai, janji pengambilan layanan selalu sesuai dan terpenuhi tepat waktu.	0%	0%	17%	41%	41%
Assurance (Keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan)						
19	Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi.	0%	0%	13%	41%	46%
20	Jika layanan tidak bisa diurus, petugas memberikan informasi yang jelas mengenai bagaimana saya seharusnya (bertanggungjawab).	0%	0%	11%	43%	46%

Keterangan

1 : Sangat Tidak Setuju
2 : Tidak Setuju
3 : Cukup
4 : Setuju
5 : Sangat Setuju

Jumlah responden: 101 orang mahasiswa *(sumber: ubb.siakadcloud.com).*

Lampiran 31. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Teknologi Infomasi

Rekapitulasi Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa
Terhadap Layanan Tenaga Kependidikan Program Studi Teknologi Informasi
Semester Genap Tahun Akademik 2022/2023

No.	Indikator Kepuasan	1	2	3	4	5
Tangibles (Fasilitas, Perlengkapan, Penampilan Personil Secara Fisik)						
1	Petugas berpenampilan rapi saat melayani mahasiswa.	0%	0%	22%	33%	44%
2	Saya bisa bertemu dengan petugas yang diinginkan.	0%	11%	11%	33%	44%
3	Kemudahan akses ke loket / meja layanan.	0%	0%	22%	44%	33%
4	Antara petunjuk loket dengan pelaksanaan pelayanan sesuai.	0%	0%	33%	22%	44%
5	Tersedia perangkat komputer lengkap beserta kursi untuk akses sistem layanan secara cepat.	0%	0%	11%	33%	56%
6	Saya tahu kalau disana tersedia alur untuk setiap layanan.	0%	0%	11%	44%	44%
7	Saya mengetahui Alur setiap pelayanan	0%	11%	33%	11%	44%
Responsiveness (Daya tanggap dalam membantu pelanggan)						
8	Petugas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa.	0%	0%	33%	33%	33%
9	Petugas selalu menyambut mahasiswa dengan senyuman.	0%	11%	22%	33%	33%
10	Informasi yang diberikan oleh petugas selalu jelas.	0%	0%	44%	11%	44%
Realibility (Keandalan pelayanan)						
11	Pelayanan yang diberikan selalu terselesaikan cepat.	0%	0%	44%	22%	33%
12	Petugas selalu adil dalam melayani sesuai urutan datang.	0%	0%	44%	22%	33%
13	Jika ditanya tentang info yang kurang jelas petugas mau untuk segera menyediakan dan menjelaskan informasinya.	0%	0%	44%	11%	44%
14	Pembaharuan alur layanan saat ini sudah semakin jelas.	0%	0%	44%	22%	33%
15	Menurut saya prosedur pelayanan saat ini semakin mudah.	0%	0%	44%	11%	44%
Emphaty (Memberikan kepuasan pribadi kepada pelanggan, jaminan layanan)						
16	Petugas selalu bersedia membantu ketika saya mendapat kesulitan meminta pelayanan.	0%	0%	33%	33%	33%
17	Saat membantu, penjelasan petugas mudah dimengerti.	0%	0%	44%	22%	33%
18	Jika layanan yang saya alami tidak langsung selesai, janji pengambilan layanan selalu sesuai dan terpenuhi tepat waktu.	0%	0%	44%	22%	33%
Assurance (Keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan)						
19	Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi.	0%	0%	33%	33%	33%
20	Jika layanan tidak bisa diurus, petugas memberikan informasi yang jelas mengenai bagaimana saya seharusnya (bertanggungjawab).	0%	0%	44%	11%	44%

Keterangan

1 : Sangat Tidak Setuju
2 : Tidak Setuju
3 : Cukup
4 : Setuju
5 : Sangat Setuju

Jumlah responden: 9 orang mahasiswa *(Sumber: ubb.siakadcloud.com)*

Lampiran 32. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Arsitektur

Rekapitulasi Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Tenaga Kependidikan Program Studi Arsitektur Semester Genap Tahun Akademik 2022/2023

No.	Indikator Kepuasan	1	2	3	4	5
Tangibles (Fasilitas, Perlengkapan, Penampilan Personil Secara Fisik)						
1	Petugas berpenampilan rapi saat melayani mahasiswa.	4%	4%	7%	21%	64%
2	Saya bisa bertemu dengan petugas yang diinginkan.	4%	0%	18%	21%	57%
3	Kemudahan akses ke loket / meja layanan.	4%	0%	11%	29%	57%
4	Antara petunjuk loket dengan pelaksanaan pelayanan sesuai.	4%	0%	11%	36%	50%
5	Tersedia perangkat komputer lengkap beserta kursi untuk akses sistem layanan secara cepat.	4%	0%	14%	25%	57%
6	Saya tahu kalau disana tersedia alur untuk setiap layanan.	4%	0%	11%	32%	54%
7	Saya mengetahui Alur setiap pelayanan	4%	0%	18%	29%	50%
Responsiveness (Daya tanggap dalam membantu pelanggan)						
8	Petugas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa.	4%	0%	11%	32%	54%
9	Petugas selalu menyambut mahasiswa dengan senyuman.	4%	0%	11%	39%	46%
10	Informasi yang diberikan oleh petugas selalu jelas.	4%	0%	7%	39%	50%
Realibility (Keandalan pelayanan)						
11	Pelayanan yang diberikan selalu terselesaikan cepat.	4%	0%	7%	43%	46%
12	Petugas selalu adil dalam melayani sesuai urutan datang.	4%	0%	7%	32%	57%
13	Jika ditanya tentang info yang kurang jelas petugas mau untuk segera menyediakan dan menjelaskan informasinya.	4%	0%	7%	32%	57%
14	Pembaharuan alur layanan saat ini sudah semakin jelas.	4%	0%	7%	46%	43%
15	Menurut saya prosedur pelayanan saat ini semakin mudah.	4%	0%	11%	36%	50%
Emphaty (Memberikan kepuasan pribadi kepada pelanggan, jaminan layanan)						
16	Petugas selalu bersedia membantu ketika saya mendapat kesulitan meminta pelayanan.	4%	0%	11%	32%	54%
17	Saat membantu, penjelasan petugas mudah dimengerti.	4%	0%	7%	32%	57%
18	Jika layanan yang saya alami tidak langsung selesai, janji pengambilan layanan selalu sesuai dan terpenuhi tepat waktu.	4%	0%	7%	36%	54%
Assurance (Keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan)						
19	Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi.	4%	0%	11%	36%	50%
20	Jika layanan tidak bisa diurus, petugas memberikan informasi yang jelas mengenai bagaimana saya seharusnya (bertanggungjawab).	7%	0%	7%	32%	54%

Keterangan

1 : Sangat Tidak Setuju
2 : Tidak Setuju
3 : Cukup
4 : Setuju
5 : Sangat Setuju

Jumlah responden: 28 orang mahasiswa *(Sumber: ubb.siakadcloud.com)*

Lampiran 33. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota

Rekapitulasi Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Tenaga Kependidikan Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota Semester Genap Tahun Akademik 2022/2023

No.	Indikator Kepuasan	1	2	3	4	5
Tangibles (Fasilitas, Perlengkapan, Penampilan Personil Secara Fisik)						
1	Petugas berpenampilan rapi saat melayani mahasiswa.	0%	0%	10%	30%	60%
2	Saya bisa bertemu dengan petugas yang diinginkan.	0%	0%	10%	35%	55%
3	Kemudahan akses ke loket / meja layanan.	0%	0%	10%	40%	50%
4	Antara petunjuk loket dengan pelaksanaan pelayanan sesuai.	0%	5%	0%	50%	45%
5	Tersedia perangkat komputer lengkap beserta kursi untuk akses sistem layanan secara cepat.	0%	5%	5%	40%	50%
6	Saya tahu kalau disana tersedia alur untuk setiap layanan.	0%	0%	10%	50%	40%
7	Saya mengetahui Alur setiap pelayanan	0%	0%	5%	50%	45%
Responsiveness (Daya tanggap dalam membantu pelanggan)						
8	Petugas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa.	0%	0%	10%	30%	60%
9	Petugas selalu menyambut mahasiswa dengan senyuman.	0%	0%	10%	35%	55%
10	Informasi yang diberikan oleh petugas selalu jelas.	0%	0%	10%	35%	55%
Realibility (Keandalan pelayanan)						
11	Pelayanan yang diberikan selalu terselesaikan cepat.	0%	0%	5%	30%	65%
12	Petugas selalu adil dalam melayani sesuai urutan datang.	0%	0%	5%	40%	55%
13	Jika ditanya tentang info yang kurang jelas petugas mau untuk segera menyediakan dan menjelaskan informasinya.	0%	0%	5%	40%	55%
14	Pembaharuan alur layanan saat ini sudah semakin jelas.	0%	0%	10%	35%	55%
15	Menurut saya prosedur pelayanan saat ini semakin mudah.	0%	0%	15%	25%	60%
Emphaty (Memberikan kepuasan pribadi kepada pelanggan, jaminan layanan)						
16	Petugas selalu bersedia membantu ketika saya mendapat kesulitan meminta pelayanan.	0%	0%	10%	35%	55%
17	Saat membantu, penjelasan petugas mudah dimengerti.	0%	0%	15%	25%	60%
18	Jika layanan yang saya alami tidak langsung selesai, janji pengambilan layanan selalu sesuai dan terpenuhi tepat waktu.	0%	0%	5%	45%	50%
Assurance (Keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan)						
19	Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi.	0%	0%	15%	35%	50%
20	Jika layanan tidak bisa diurus, petugas memberikan informasi yang jelas mengenai bagaimana saya seharusnya (bertanggungjawab).	0%	0%	15%	40%	45%

Keterangan

1 : Sangat Tidak Setuju
2 : Tidak Setuju
3 : Cukup
4 : Setuju
5 : Sangat Setuju

Jumlah responden: 20 orang mahasiswa *(Sumber: ubb.siakadcloud.com)*

Lampiran 34. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi D3 Keperawatan

Rekapitulasi Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Tenaga Kependidikan Program Studi D3 Keperawatan Semester Genap Tahun Akademik 2022/2023

No.	Indikator Kepuasan	1	2	3	4	5
Tangibles (Fasilitas, Perlengkapan, Penampilan Personil Secara Fisik)						
1	Petugas berpenampilan rapi saat melayani mahasiswa.	0%	0%	3%	12%	85%
2	Saya bisa bertemu dengan petugas yang diinginkan.	0%	0%	4%	17%	79%
3	Kemudahan akses ke loket / meja layanan.	0%	0%	5%	16%	79%
4	Antara petunjuk loket dengan pelaksanaan pelayanan sesuai.	0%	1%	6%	14%	79%
5	Tersedia perangkat komputer lengkap beserta kursi untuk akses sistem layanan secara cepat.	0%	1%	6%	16%	77%
6	Saya tahu kalau disana tersedia alur untuk setiap layanan.	0%	0%	6%	17%	77%
7	Saya mengetahui Alur setiap pelayanan	0%	1%	5%	16%	78%
Responsiveness (Daya tanggap dalam membantu pelanggan)						
8	Petugas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa.	0%	0%	5%	15%	80%
9	Petugas selalu menyambut mahasiswa dengan senyuman.	0%	0%	6%	17%	77%
10	Informasi yang diberikan oleh petugas selalu jelas.	0%	0%	6%	14%	80%
Realibility (Keandalan pelayanan)						
11	Pelayanan yang diberikan selalu terselesaikan cepat.	0%	1%	4%	18%	77%
12	Petugas selalu adil dalam melayani sesuai urutan datang.	0%	0%	5%	16%	79%
13	Jika ditanya tentang info yang kurang jelas petugas mau untuk segera menyediakan dan menjelaskan informasinya.	0%	0%	4%	20%	76%
14	Pembaharuan alur layanan saat ini sudah semakin jelas.	0%	0%	6%	15%	79%
15	Menurut saya prosedur pelayanan saat ini semakin mudah.	0%	1%	7%	16%	76%
Emphaty (Memberikan kepuasan pribadi kepada pelanggan, jaminan layanan)						
16	Petugas selalu bersedia membantu ketika saya mendapat kesulitan meminta pelayanan.	0%	0%	5%	14%	81%
17	Saat membantu, penjelasan petugas mudah dimengerti.	0%	0%	4%	17%	79%
18	Jika layanan yang saya alami tidak langsung selesai, janji pengambilan layanan selalu sesuai dan terpenuhi tepat waktu.	0%	0%	5%	14%	81%
Assurance (Keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan)						
19	Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi.	0%	0%	7%	16%	77%
20	Jika layanan tidak bisa diurus, petugas memberikan informasi yang jelas mengenai bagaimana saya seharusnya (bertanggungjawab).	0%	0%	3%	17%	80%

Keterangan

1 : Sangat Tidak Setuju
2 : Tidak Setuju
3 : Cukup
4 : Setuju
5 : Sangat Setuju

Jumlah responden: 95 orang mahasiswa *(Sumber: ubb.siakadcloud.com)*