LAPORAN MONEV KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KEGIATAN PELAYANAN TENAGA KEPENDIDIKAN

Semester Gasal Tahun Akademik 2023/2024

Universitas Bangka Belitung

Lembaga Penjaminan Mutu dan Pengembangan Pembelajaran
Universitas Bangka Belitung
Tahun 2023

Daftar Isi

Daftar Isi ..... **i**
Daftar Tabel..... **ii**
Daftar Gambar ..... **iii**
Daftar Lampiran ..... **viii**
Ringkasan **1**
I. PENDAHULUAN **3**
1.1. Latar Belakang 3
1.2. Tujuan 3
1.3. Manfaat 3
1.4. Dasar Kegiatan 4
1.5. Waktu Pelaksanaan 4
II. TEKNIS PELAKSANAAN **4**
III. HASIL PELAKSANAAN MONEV **4**
3.1. Hasil Monitoring 4
1) Jumlah Responden Kuesioner Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan 4
2) Pelayanan Tenaga Kependidikan Tingkat Fakultas 5
3) Pelayanan Tenaga Kependidikan Tingkat Program Studi 12
3.2. Evaluasi 43
3.3. Saran dan Masukan 45
IV. PENUTUP **45**

Daftar Tabel

Tabel 1. Persentase Indikator Penilaian Monev Kepuasan Terhadap Layanan Tenaga Kependidikan Tingkat Fakultas 1
Tabel 2. Persentase Indikator Penilaian Monev Kepuasan Terhadap Layanan Tenaga Kependidikan Tingkat Program Studi 2
Tabel 3. Rekapitulasi Jumlah Responden Kuesioner Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Semester Gasal Tahun Akademik 2023/2024 4
Tabel 4. Rekap Persentase Penilaian Monev Kepuasan Terhadap Layanan Tenaga Kependidikan Tingkat Fakultas dan Program Studi Semester Gasal TA. 2023/2024 43
Tabel 5. Rata-rata Persentase Penilaian Monev Kepuasan Terhadap Layanan Tenaga Kependidikan Tingkat Fakultas Semester Gasal TA. 2023/2024 43
Tabel 6. Rata-rata Persentase Penilaian Monev Kepuasan Terhadap Layanan Tenaga Kependidikan Tingkat Program Studi Semester Gasal TA. 2023/2024 44

Daftar Gambar

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

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

Gambar 45. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Manajemen 27
Gambar 46. Rata-rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Manajemen 27
Gambar 47. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Ekonomi 28
Gambar 48. Rata-rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Ekonomi 28
Gambar 49. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Bisnis Digital 29
Gambar 50. Rata-rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Bisnis Digital 29
Gambar 51. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Magister Manajemen 30
Gambar 52. Rata-rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Magister Manajemen 30
Gambar 53. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Teknik Sipil 31
Gambar 54. Rata-rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Teknik Sipil 31
Gambar 55. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Teknik Elektro 32
Gambar 56. Rata-rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Teknik Elektro 32
Gambar 57. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Teknik Pertambangan 33
Gambar 58. Rata-rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Teknik Pertambangan 33
Gambar 59. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Teknik Mesin 34
Gambar 60. Rata-rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Teknik Mesin 34
Gambar 61. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Kimia 35
Gambar 62. Rata-rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Kimia 35
Gambar 63. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Fisika 36
Gambar 64. Rata-rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Fisika 36
Gambar 65. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Matematika 37
Gambar 66. Rata-rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Matematika 37
Gambar 67. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Teknologi Informasi 38

Gambar 68. Rata-rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Teknologi Informasi 38
Gambar 69. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Arsitektur 39
Gambar 70. Rata-rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Arsitektur 39
Gambar 71. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota..... 40
Gambar 72. Rata-rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota..... 40
Gambar 73. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi D3 Keperawatan 41
Gambar 74. Rata-rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi D3 Keperawatan 41
Gambar 75. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Kedokteran 42
Gambar 76. Rata-rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Kedokteran 42

Daftar Lampiran

Lampiran 1. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Fakultas Hukum 46
Lampiran 2. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik 47
Lampiran 3. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Fakultas Pertanian Perikanan dan Biologi 48
Lampiran 4. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi 49
Lampiran 5. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Fakultas Teknik 50
Lampiran 6. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan 51
Lampiran 7. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Hukum 52
Lampiran 8. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Magister Hukum 53
Lampiran 9. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Sosiologi 54
Lampiran 10. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Ilmu Politik 55
Lampiran 11. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Sastra Inggris 56
Lampiran 12. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Agribisnis 57
Lampiran 13. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Agroteknologi 58
Lampiran 14. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Biologi 59
Lampiran 15. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Manajemen Sumberdaya Perairan 60
Lampiran 16. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Akuakultur 61
Lampiran 17. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Ilmu Kelautan 62
Lampiran 18. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Perikanan Tangkap 63
Lampiran 19. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Magister Ilmu Pertanian 64
Lampiran 20. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Akuntansi 65
Lampiran 21. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Manajemen 66

Lampiran 22. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Ekonomi 67
Lampiran 23. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Bisnis Digital 68
Lampiran 24. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Magister Manajemen..... 69
Lampiran 25. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Teknik Sipil 70
Lampiran 26. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Teknik Elektro 71
Lampiran 27. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Teknik Pertambangan..... 72
Lampiran 28. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Teknik Mesin 73
Lampiran 29. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Kimia 74
Lampiran 30. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Fisika 75
Lampiran 31. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Matematika 76
Lampiran 32. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Teknologi Informasi..... 77
Lampiran 33. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Arsitektur..... 78
Lampiran 34. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota 79
Lampiran 35. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi D3 Keperawatan..... 80
Lampiran 36. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Kedokteran..... 81

Ringkasan

Monev Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan pertama kali dilaksanakan pada semester gasal tahun akademik 2018/2019. Pada semester gasal tahun akademik 2023/2024 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 7 Agustus s.d. 1 September 2023.

Kuesioner ini wajib diisi oleh mahasiswa sebelum proses pengisian KRS dengan jumlah total mahasiswa yang mengisi sebanyak 6.435 orang mahasiswa yang berasal dari 30 Prodi, 6 Fakultas dengan rincian: FH: 605 orang; FISIP: 842 orang; FPPB: 1.410 orang; FE: 1.575 orang; FT: 1.755 orang; dan FKIK: 248 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, 1.1% menyatakan tidak setuju dan 12.6% menyatakan cukup terhadap pelayanan yang diberikan oleh Tenaga Kependidikan Fakultas. 41.4% responden menyatakan setuju dan sisanya 44.4% 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	605	0.3%	0.8%	10.2%	38.9%	49.8%
2	Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	842	0.4%	0.7%	12.0%	41.1%	45.9%
3	Pertanian, Perikanan, dan Biologi	1.410	0.4%	1%	12%	42.7%	43.8%
4	Ekonomi	1.575	1.0%	1.7%	16.3%	40.5%	40.5%
5	Teknik	1.755	0.6%	1.5%	14.2%	44.8%	38.9%
6	Kedokteran dan Ilmu Kesehatan	248	0%	0.2%	3.8%	26.2%	69.8%
	Total/Rata-Rata	**6.435**	**0.5%**	**1.1%**	**12.6%**	**41.4%**	**44.4%**

b. Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi

Secara keseluruhan, 0.5% responden menyatakan sangat tidak setuju, 1.1% menyatakan tidak setuju dan 12.6% menyatakan cukup terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan program studi.

41.4% responden menyatakan setuju dan sisanya 44.4% responden menyatakan sangat setuju terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan program studi. Sedangkan untuk rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan tenaga kependidikan per program 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	589	0.3%	0.8%	10.5%	39.8%	48.6%
2	Magister Hukum	16	0%	0%	0%	6.3%	93.8%
3	Ilmu Politik	245	1%	2.2%	19.4%	40.3%	37.1%
4	Sastra Inggris	252	1%	2.2%	20.3%	42.9%	33.5%
5	Sosiologi	345	1%	1%	11.3%	38.8%	48%
6	Biologi	152	0%	1.1%	17.8%	47.5%	33.6%
7	Agribisnis	345	1.4%	1%	15.2%	47.3%	35.1%
8	Manajemen Sumberdaya Perairan	203	0.1%	1.6%	16.8%	41%	40.5%
9	Agroteknologi	289	0.5%	0.7%	9.3%	44.3%	45.2%
10	Ilmu Kelautan	183	1%	4.3%	19.2%	38.7%	36.8%
11	Akuakultur	214	0.2%	1.3%	10%	47.2%	41.3%
12	Perikanan Tangkap	15	0%	0%	17%	53.7%	29.3%
13	Magister Ilmu Pertanian	9	0%	0%	2.2%	58.3%	39.4%
14	Ekonomi	356	0.3%	1%	15.5%	48.7%	34.5%
15	Manajemen	520	0.6%	1%	10%	42.5%	45.9%
16	Akuntansi	544	0.5%	1.2%	11.8%	41.7%	44.8%
17	Bisnis Digital	137	0%	0.1%	13.2%	33.1%	53.6%
18	Magister Manajemen	18	0%	0%	3.3%	36.7%	60%
19	Kimia	123	0%	0.4%	10.5%	37.6%	51.4%
20	Fisika	89	0.2%	0.6%	9.8%	40.8%	48.7%
21	Teknik Pertambangan	168	0.2%	0.9%	13.8%	45%	40.1%
22	Teknik Elektro	258	0.2%	0.5%	10.8%	39.5%	49%
23	Teknik Sipil	316	1.3%	0.7%	17%	43.4%	37.5%
24	Teknik Mesin	290	0.1%	1.2%	11.2%	38.6%	49%
25	Matematika	229	0%	0.1%	8.5%	46.5%	44.9%
26	Teknologi Informasi	103	0.5%	0.9%	13.7%	39%	45.9%
27	Arsitektur	70	1%	0.7%	7.8%	29.9%	60.6%
28	Perencanaan Wilayah dan Kota	109	1%	0.3%	8.9%	40%	49.8%
29	Kedokteran	30	0%	0.3%	5.5%	33%	61.2%
30	D3 Keperawatan	218	0%	0.2%	3.5%	25.3%	71%
	Total/Rata-Rata	**6.435**	**0.5%**	**1.1%**	**12.6%**	**41.4%**	**44.4%**

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 Gasal Tahun Akademik 2023/2024 dilaksanakan pada awal semester. Pengisian kuesioner dilaksanakan secara *online* melalui *https://ubb.siakadcloud.com/* mulai dari tanggal 7 Agustus s.d. 1 September 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

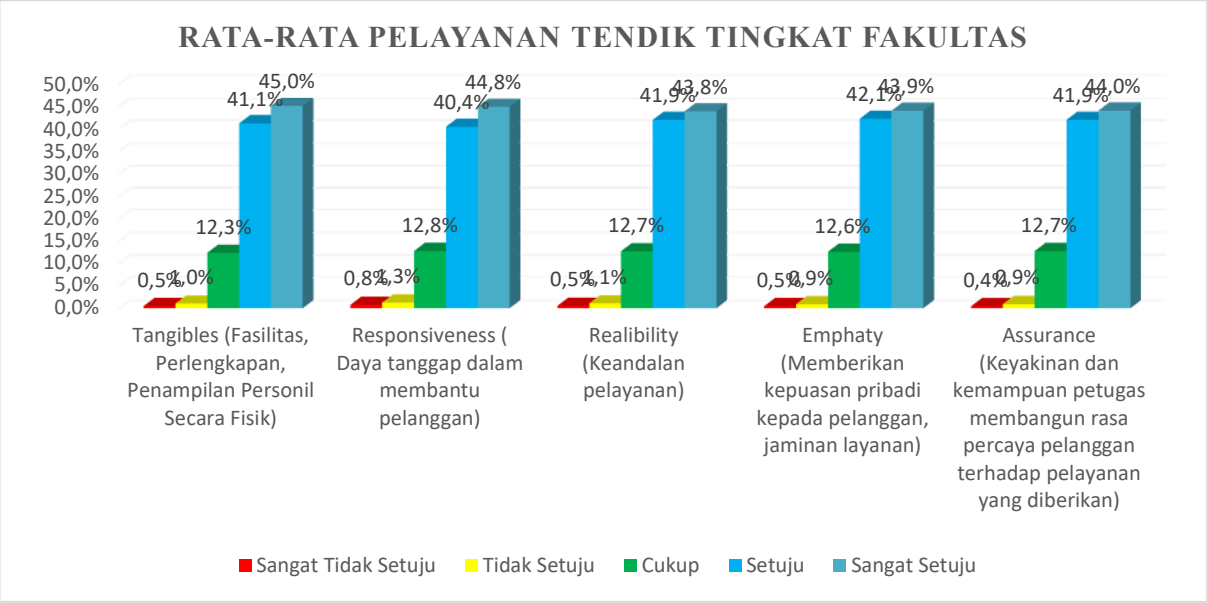
Tabel 3. Rekapitulasi Jumlah Responden Kuesioner Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Semester Gasal Tahun Akademik 2023/2024

No	Fakultas	Program Studi	Jumlah Mahasiswa Aktif		Mahasiswa Yang Mengisi Kuesioner			
					Jumlah		Persentase	
			PerProdi	Perfakultas	PerProdi	Perfakultas	PerProdi	Perfakultas
1	FH	Hukum	678	726	589	605	86.9%	60.1%
		Magister Hukum	48		16		33.3%	
2	FISIP	Ilmu Politik	305	1.066	245	842	80.3%	78.9%
		Sastra Inggris	328		252		76.8%	
		Sosiologi	433		345		79.7%	
3	FPPB	Biologi	205	1.822	152	1.410	74.1%	68.8%
		Agribisnis	412		345		83.7%	
		MSP	293		203		69.3%	
		Agroteknologi	375		289		77.1%	
		Ilmu Kelautan	209		183		87.6%	
		Akuakultur	261		214		82%	
		Perikanan Tangkap	47		15		31.9%	
		Magister Ilmu Pertanian	20		9		45%	

No	Fakultas	Program Studi	Jumlah Mahasiswa Aktif		Mahasiswa Yang Mengisi Kuesioner			
					Jumlah		Persentase	
			PerProdi	Perfakultas	PerProdi	Perfakultas	PerProdi	Perfakultas
4	FE	Ekonomi	392	1.843	356	1.575	90.8%	78.2%
		Manajemen	635		520		81.9%	
		Akuntansi	617		544		88.2%	
		Bisnis Digital	157		137		87.3%	
		Magister Manajemen	42		18		42.9%	
5	FT	Kimia	145	2.004	123	1.755	84.8%	89.3%
		Fisika	101		89		88.1%	
		Matematika	189		168		88.9%	
		Teknik Pertambangan	272		258		94.9%	
		Teknik Elektro	370		316		85.4%	
		Teknik Sipil	379		290		76.5%	
		Teknik Mesin	248		229		92.3%	
		Teknologi Informasi	109		103		94.5%	
		Arsitektur	75		70		93.3%	
		Perencanaan Wilayah dan Kota	116		109		94%	
6	FKIK	D3 Keperawatan	222	256	218	248	98.2%	93.2%
		Kedokteran	34		30		88.2%	
Total Keseluruhan			**7717**		**6435**		**83.39%**	

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

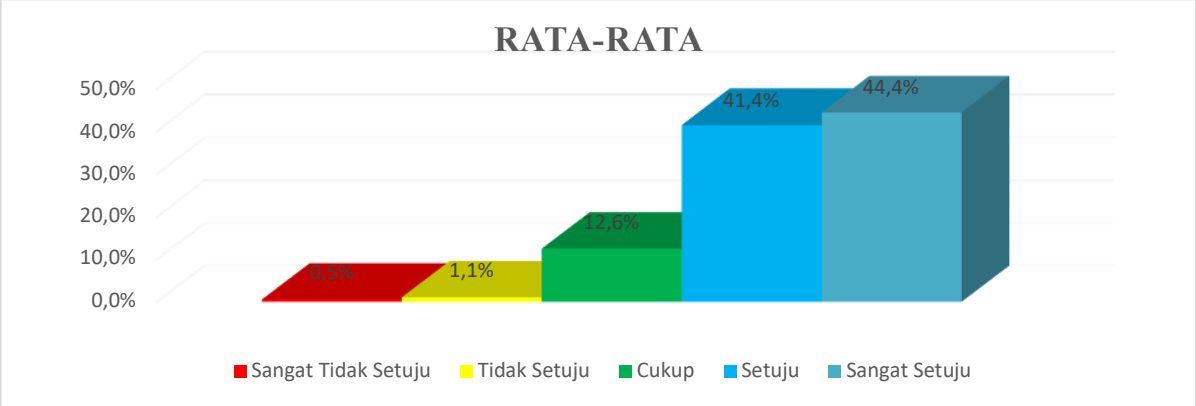
2) Pelayanan Tenaga Kependidikan Fakultas



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

Berdasarkan Gambar 1.:

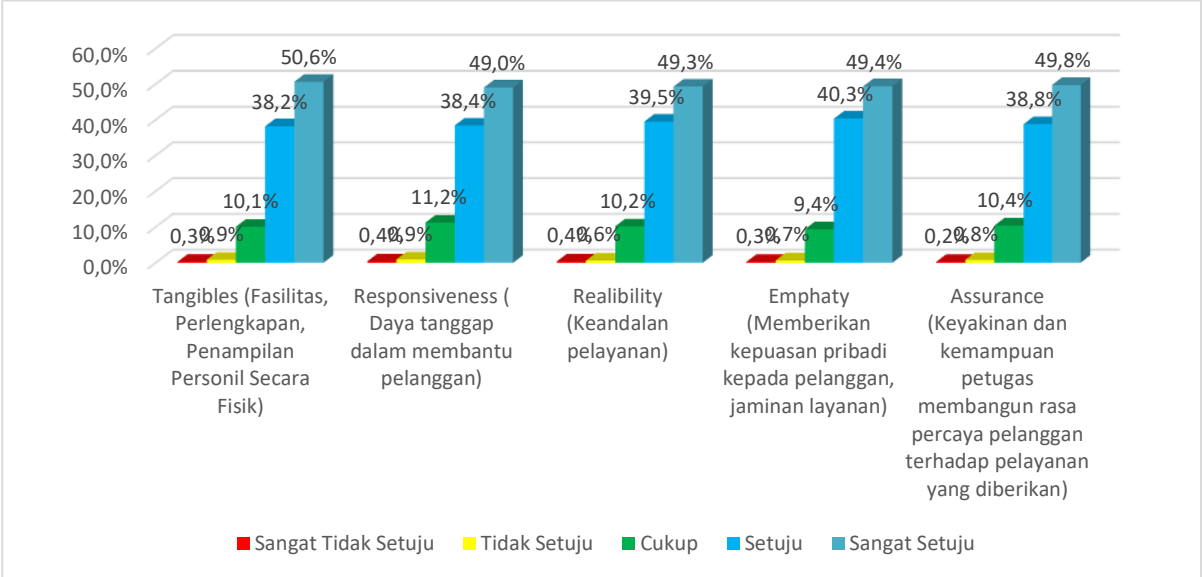
- Pada umumnya responden menyatakan **sangat setuju** terhadap semua indikator yang diajukan.
- Indikator *Tangibles* mendapatkan nilai yang paling besar dimana 45% responden **sangat setuju** dengan fasilitas, perlengkapan, penampilan personil secara fisik terhadap pelayanan yang diberikan.



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

Berdasarkan Gambar 2. Secara keseluruhan dari 6.435 orang responden, 0.5% responden menyatakan sangat tidak setuju terhadap semua indikator yang diajukan, 1.1% menyatakan tidak setuju dan 12.6% menyatakan cukup. Sedangkan sisanya 41.4% menyatakan setuju dan 44.4% menyatakan sangat setuju. Dapat disimpulkan bahwa responden mahasiswa **sangat 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.

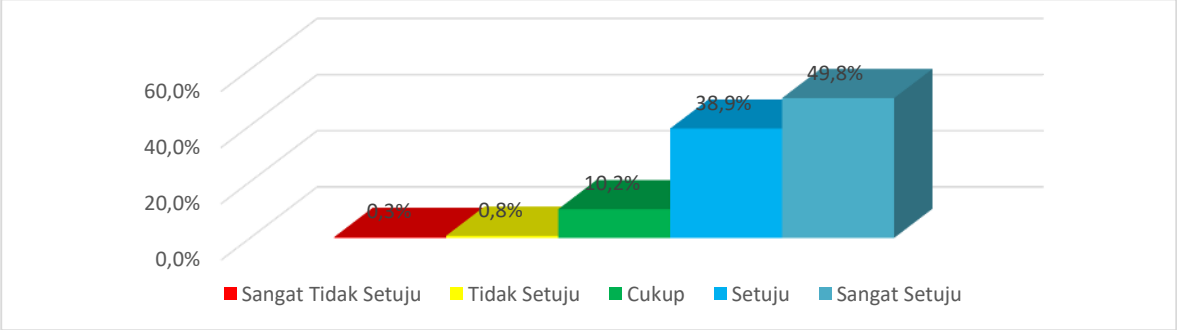
a. Fakultas Hukum



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

Berdasarkan Gambar 3.:

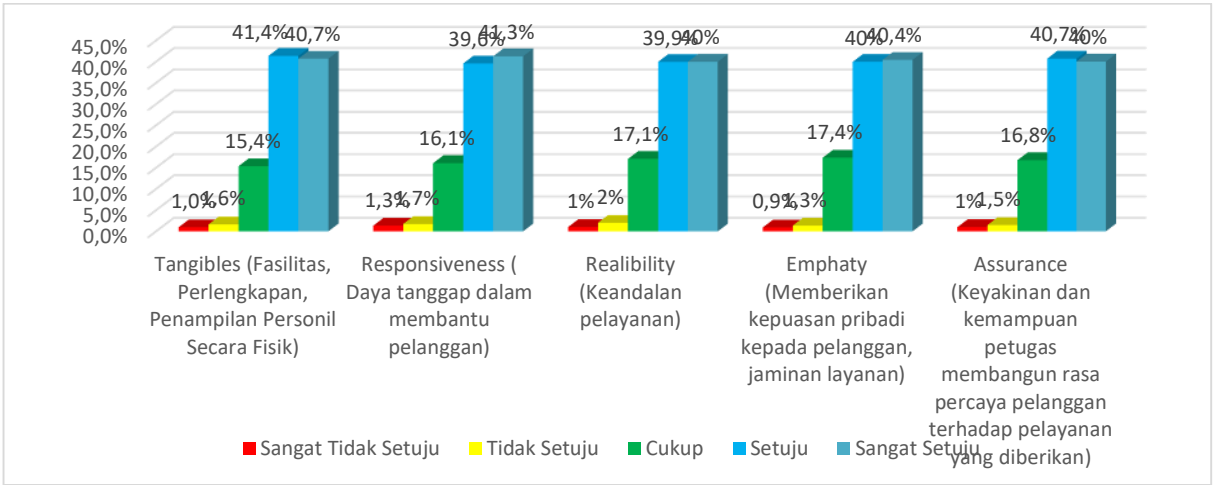
- Pada umumnya responden menyatakan **sangat setuju** terhadap semua indikator yang diajukan.
- Indikator *Tangibles* mendapatkan nilai yang paling besar dimana 50.6% responden **sangat setuju** terhadap fasilitas, perlengkapan, penampilan personil secara fisik terhadap pelayanan tenaga kependidikan Fakultas Hukum.



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

Berdasarkan Gambar 4. Secara keseluruhan dari 605 orang responden, 0.3% responden menyatakan sangat tidak setuju terhadap semua indikator yang diajukan, 0.8% menyatakan tidak setuju dan 10.2% menyatakan cukup. Sedangkan sisanya 38.9% menyatakan setuju dan 49.8% 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%.

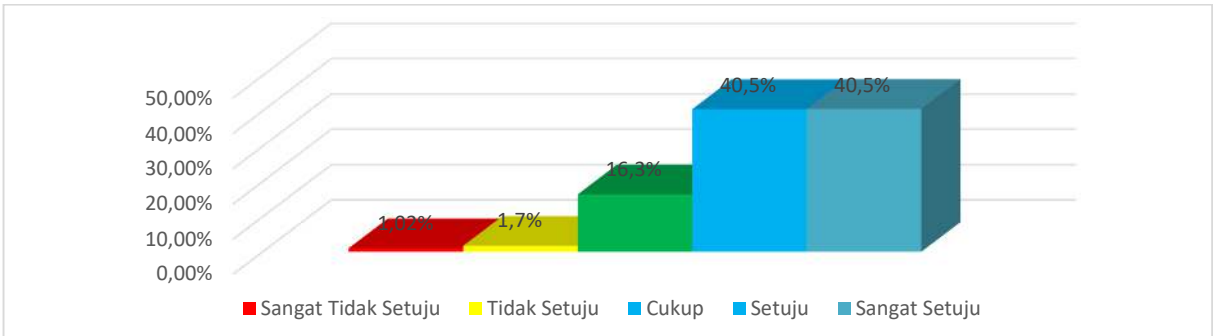
b. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



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

Berdasarkan Gambar 5.:

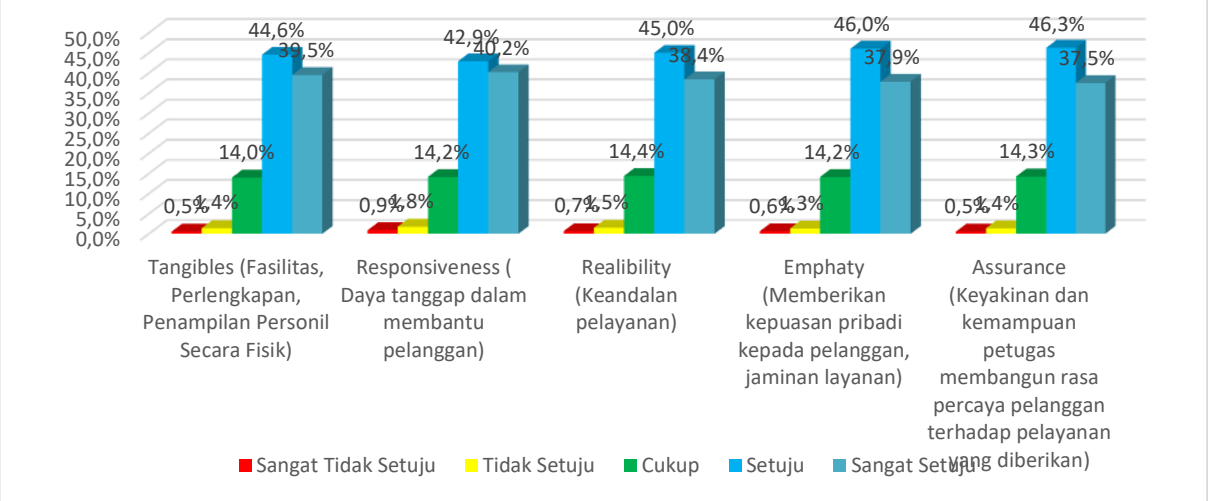
- Pada umumnya responden menyatakan **setuju** terhadap semua indikator yang diajukan.
- Indikator *Tangibles* mendapatkan nilai yang paling besar dimana 41.4% responden **setuju** terhadap fasilitas, perlengkapan, penampilan personil secara fisik terhadap pelayanan tenaga kependidikan Fakultas Ilmu 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 842 orang responden, 1.02% responden menyatakan sangat tidak setuju terhadap semua indikator yang diajukan, 1.7% menyatakan tidak setuju dan 16.3% menyatakan cukup. Sedangkan sisanya 40.5% menyatakan setuju dan 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%.

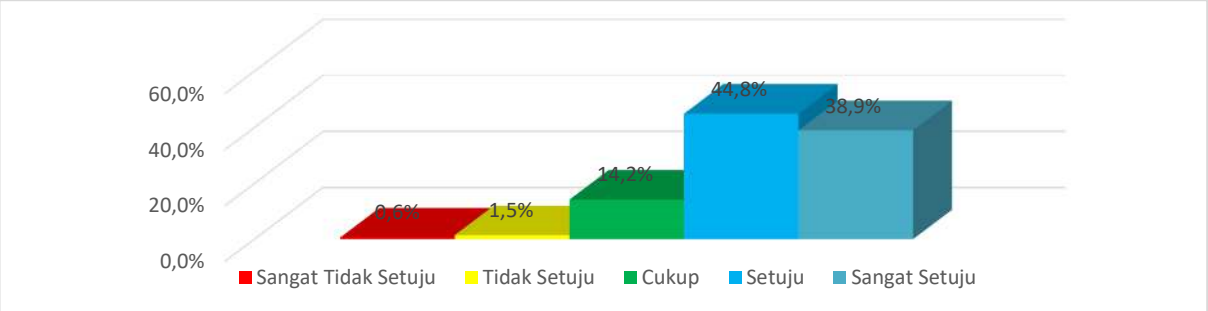
c. Fakultas Pertanian Perikanan dan Biologi



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

Berdasarkan Gambar 7.:

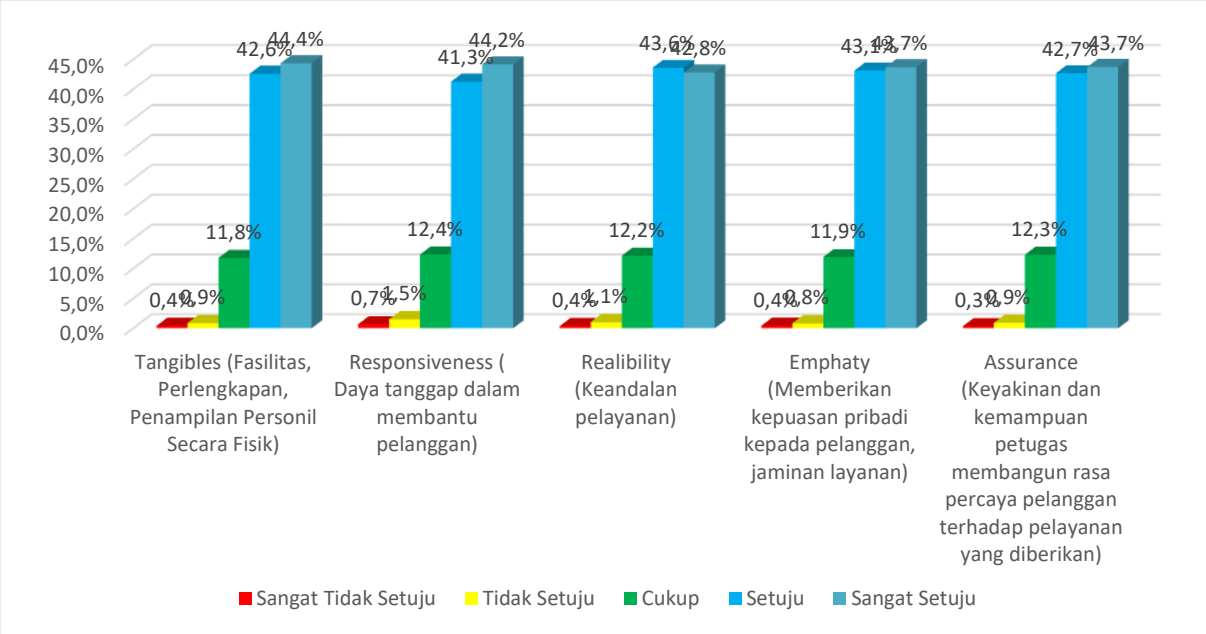
- Pada umumnya responden menyatakan **setuju** terhadap semua indikator yang diajukan.
- Indikator *Assurance* mendapatkan nilai yang paling besar dimana 46.3% responden **setuju** dengan keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya tehadap pelayanan yang diberikan tenaga kependidikan Fakultas 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 1.410 orang responden, 0.6% responden menyatakan sangat tidak setuju terhadap semua indikator yang diajukan, 1.5% menyatakan tidak setuju dan 14.2% menyatakan cukup. Sedangkan sisanya 44.8% menyatakan setuju dan 38.9% menyatakan sangat setuju. Dapat disimpulkan bahwa responden mahasiswa **puas** terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan FPPB. Perlu dilakukan upaya-upaya peningkatan proses pemberian layanan oleh tenaga kependidikan FPPB agar kedepannya persentase mahasiswa yang merasa puas terhadap pelayanan FPPB meningkat dan responden menyatakan **sangat tidak setuju** menjadi 0%.

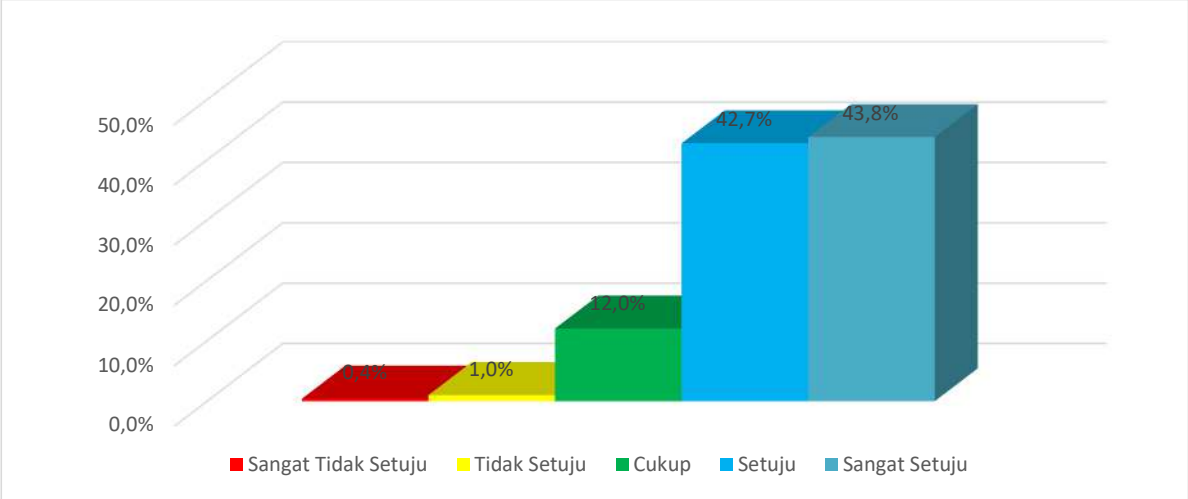
d. Fakultas Ekonomi



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

Berdasarkan Gambar 9.:

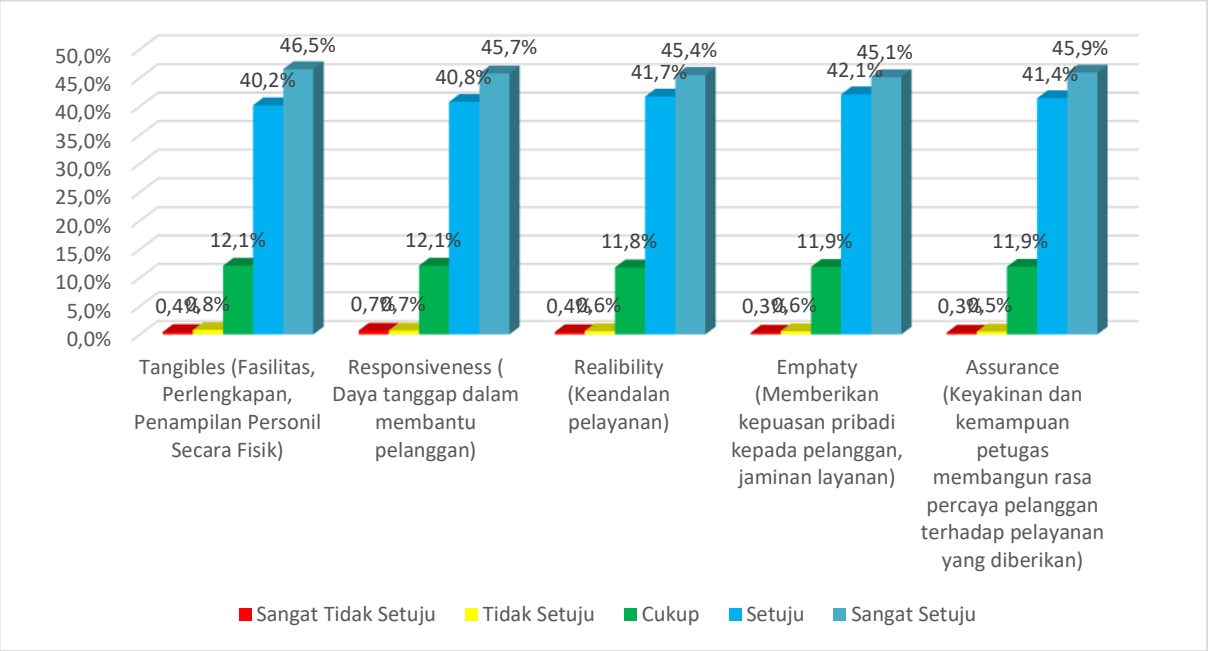
- Responden menyatakan **sangat setuju** terhadap semua indikator yang diajukan.
- Indikator *Tangibles* mendapatkan nilai yang paling besar dimana 44.4% responden **sangat setuju** dengan fasiltas, perlengkapan, penampilan personil secara fisik tehadap pelayanan yang diberikan tenaga kependidikan Fakultas Ekonomi.



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

Berdasarkan Gambar 10. Secara keseluruhan dari 1.575 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%.

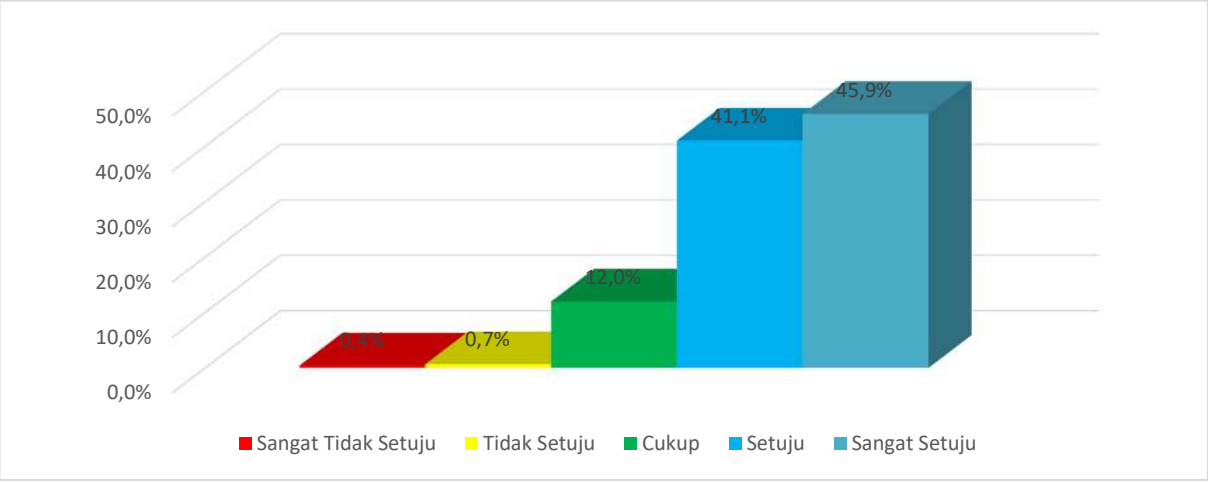
e. Fakultas Teknik



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

Berdasarkan Gambar 11.:

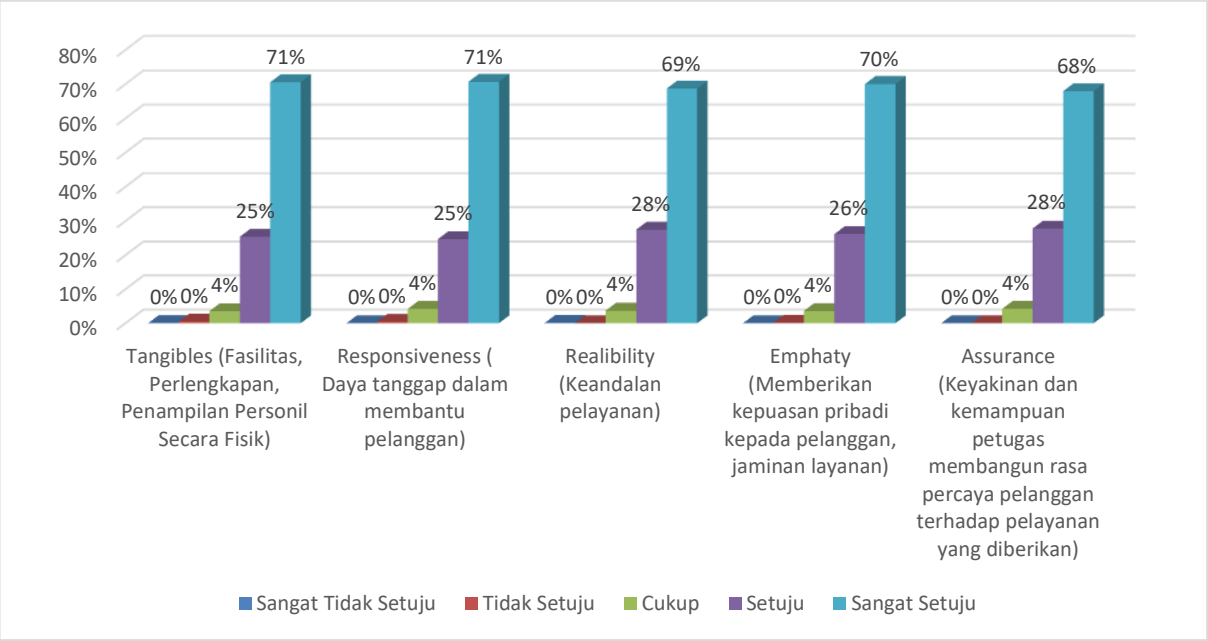
- Pada umumnya responden menyatakan **sangat setuju** terhadap semua indikator yang diajukan.
- Indikator *Tangibles* mendapatkan nilai yang paling besar dimana 46.5% responden **sangat setuju** dengan fasilitas, perlengkapan, dan penampilan personil secara fisik tehadap pelayanan yang diberikan tenaga kependidikan Fakultas Teknik.



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

Berdasarkan Gambar 12. Secara keseluruhan dari 1.755 orang responden, 0.4% responden menyatakan sangat tidak setuju terhadap semua indikator yang diajukan, 0.7% menyatakan tidak setuju dan 12% menyatakan cukup. Sedangkan sisanya 41.1% menyatakan setuju dan 45.9% 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%.

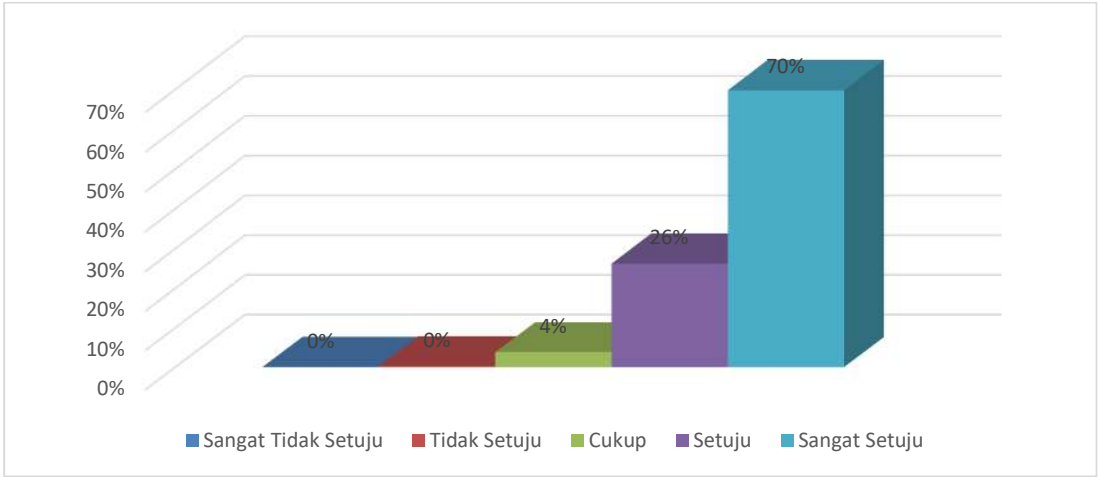
f. Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan



Gambar 13. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan FKIK

Berdasarkan Gambar 13.:

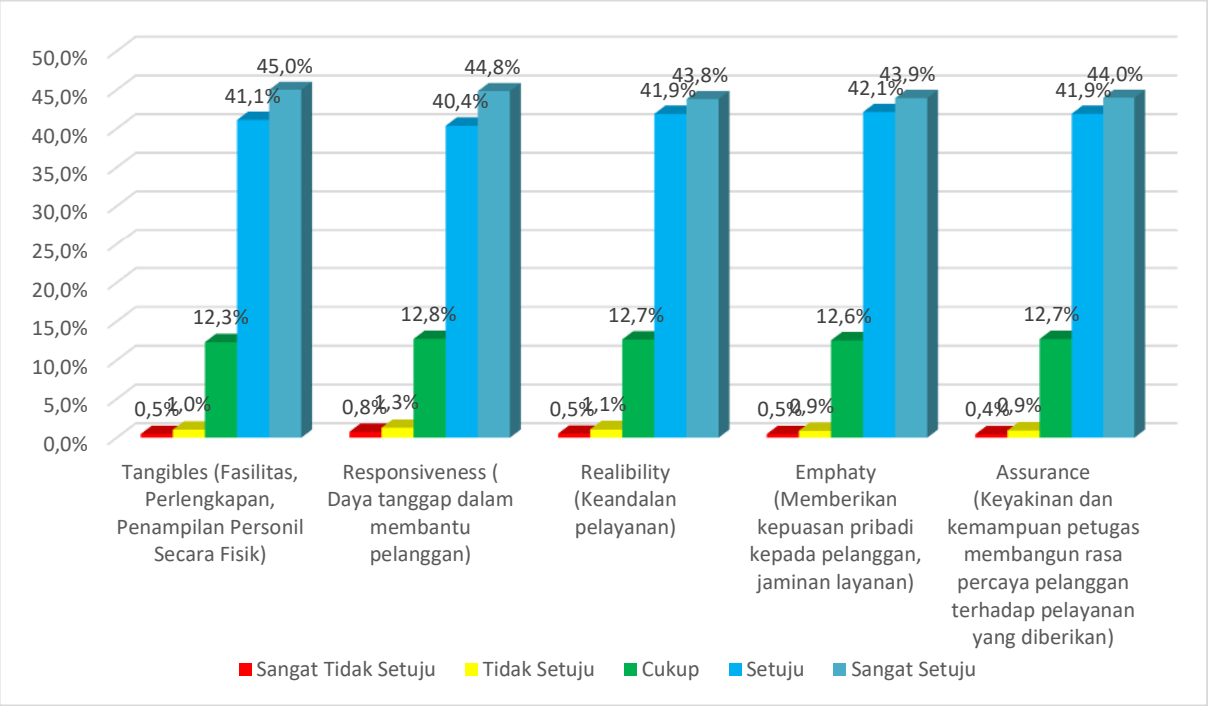
- Pada umumnya responden menyatakan **sangat setuju** terhadap semua indikator yang diajukan.
- Indikator *Tangibles* dan *Responsiveness* mendapatkan nilai yang paling besar dimana 71% responden **sangat setuju** dengan fasilitas, perlengkapan, dan penampilan personil secara fisik serta daya tanggap dalam membantu tehadap pelayanan yang diberikan tenaga kependidikan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan.



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

Berdasarkan Gambar 14. Secara keseluruhan dari 248 orang responden, 0% responden menyatakan sangat tidak setuju dan tidak setuju terhadap semua indikator yang diajukan dan 4% menyatakan cukup. Sedangkan sisanya 26% menyatakan setuju dan 70% menyatakan sangat setuju. Dapat disimpulkan bahwa responden mahasiswa **sangat puas** terhadap pelayanan yang diberikan oleh Tenaga Kependidikan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan.

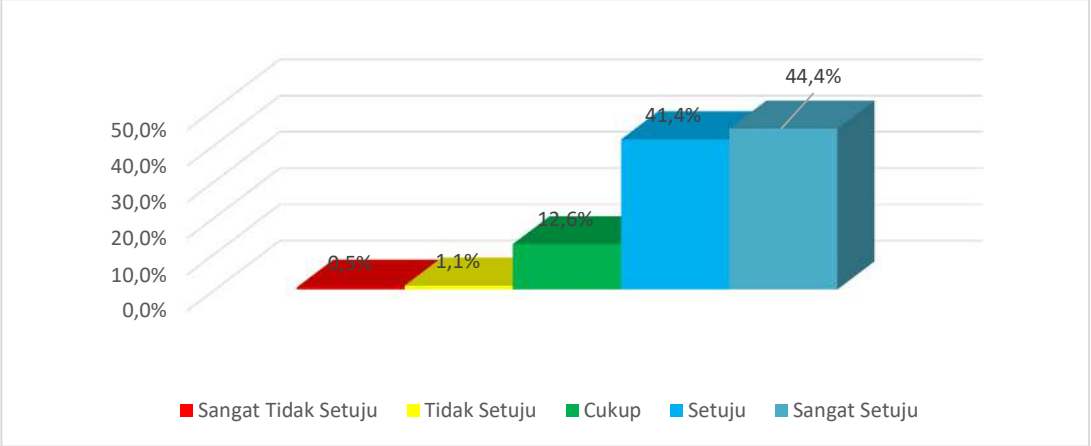
3) Pelayanan Tenaga Kependidikan Tingkat Program Studi



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

Berdasarkan Gambar 15.:

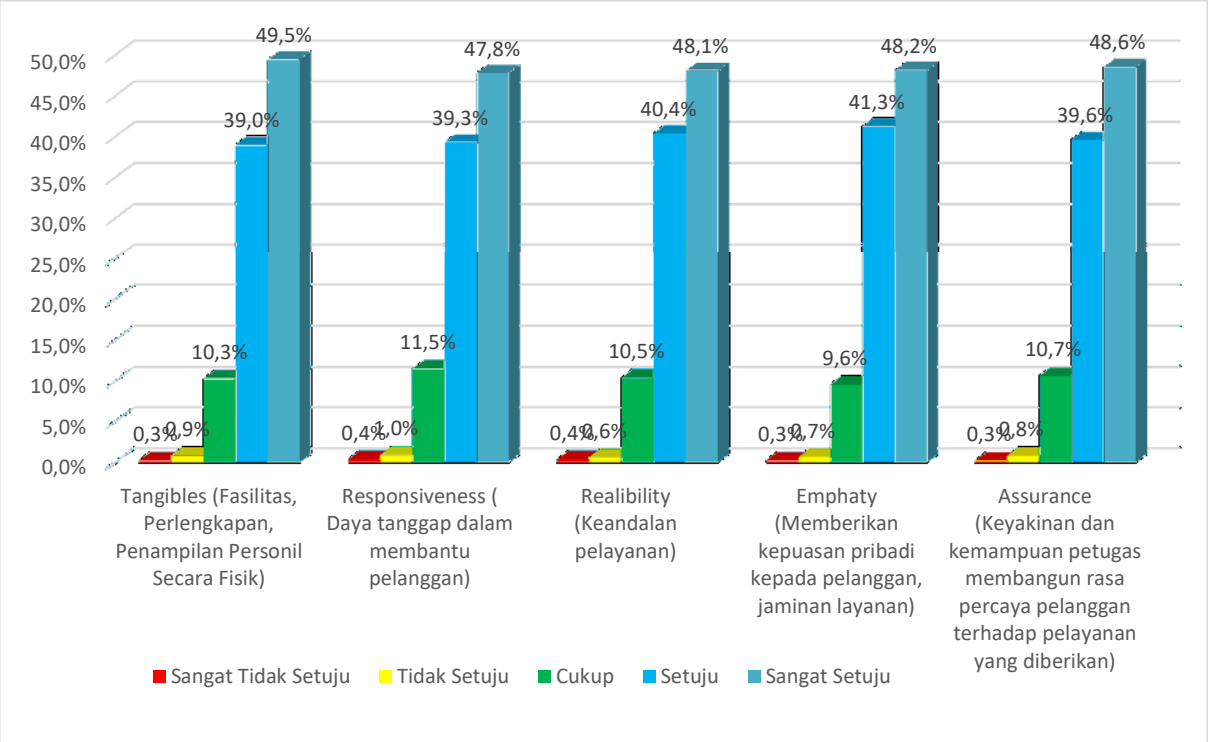
- Pada umumnya responden menyatakan **sangat setuju** terhadap semua indikator yang diajukan.
- Indikator *Tangibles* mendapatkan nilai yang paling besar dimana 45% responden **sangat setuju** dengan fasilitas, perlengkapan, dan penampilan personil secara fisik terhadap pelayanan yang diberikan.



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

Berdasarkan Gambar 16. Secara keseluruhan dari 6.435 orang responden, 0.5% responden menyatakan sangat tidak setuju terhadap semua indikator yang diajukan, 1.1% menyatakan tidak setuju dan 12.6% menyatakan cukup. Sedangkan sisanya 41.4% menyatakan setuju dan 44.4% menyatakan sangat setuju. Dapat disimpulkan bahwa responden mahasiswa **sangat 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.

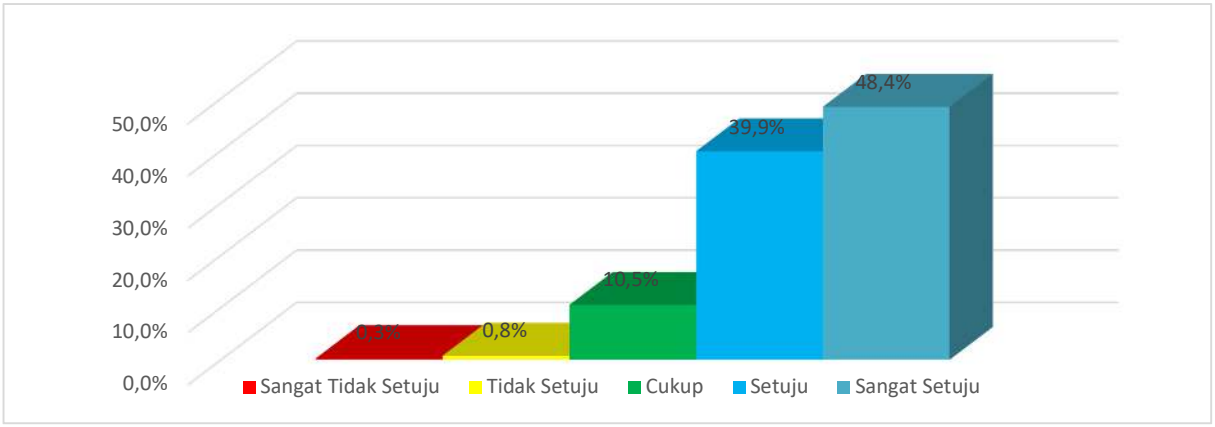
a. Program Studi Hukum



Gambar 17. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Prodi Hukum

Berdasarkan Gambar 17.:

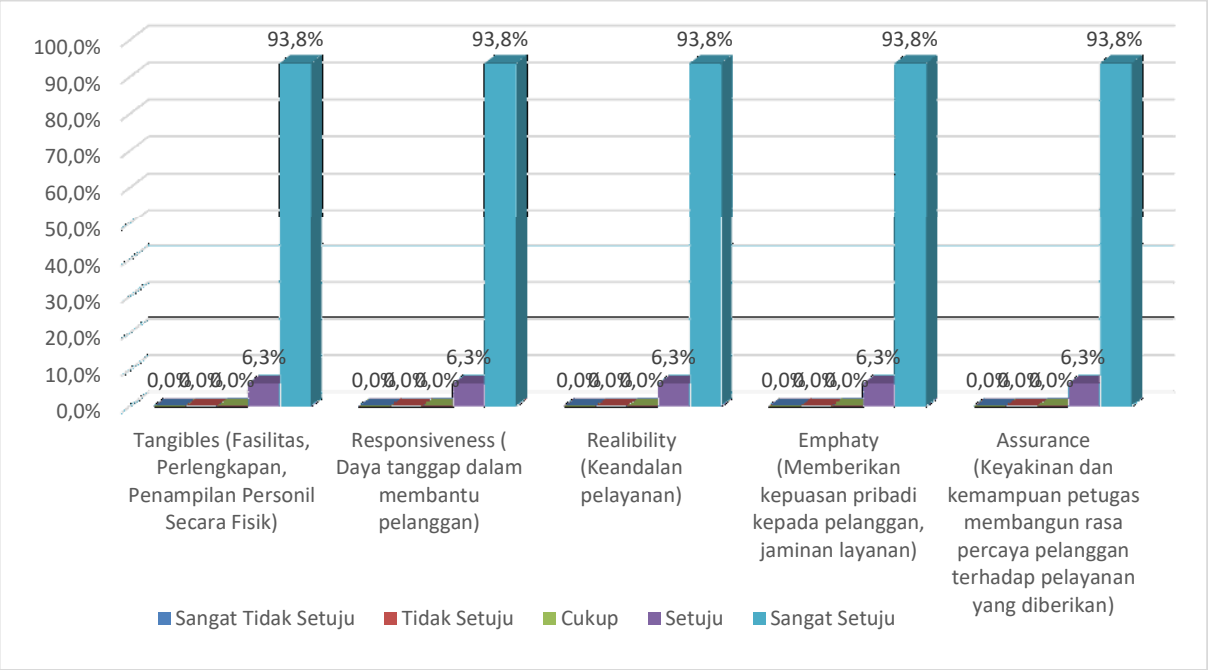
- Responden menyatakan **sangat setuju** terhadap semua indikator yang diajukan.
- Indikator *Tangibles* mendapatkan nilai yang paling besar dimana 49.5% responden **sangat setuju** dengan fasilitas, perlengkapan, dan penampilan personil secara fisik terhadap tenaga kependidikan program studi Hukum terhadap pelayanan yang diberikan.



Gambar 18. Rata-rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Prodi Hukum

Berdasarkan Gambar 18. Secara keseluruhan dari 589 orang responden, 0.3% responden menyatakan sangat tidak setuju terhadap semua indikator yang diajukan, 0.8% menyatakan tidak setuju dan 10.5% menyatakan cukup. Sedangkan sisanya 39.9% menyatakan setuju dan 48.4% 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%.

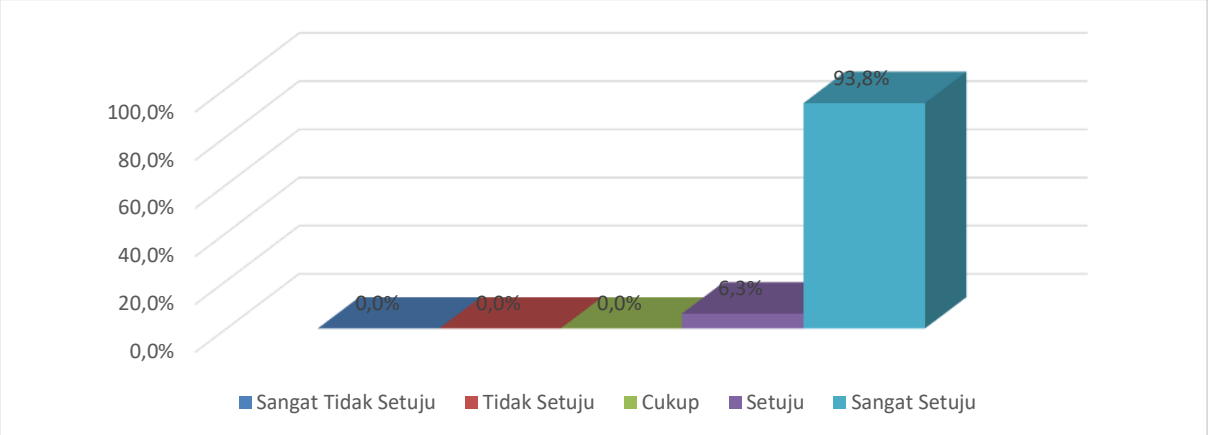
b. Program Studi Magister Hukum



Gambar 19. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Prodi S2 Hukum

Berdasarkan Gambar 19.:

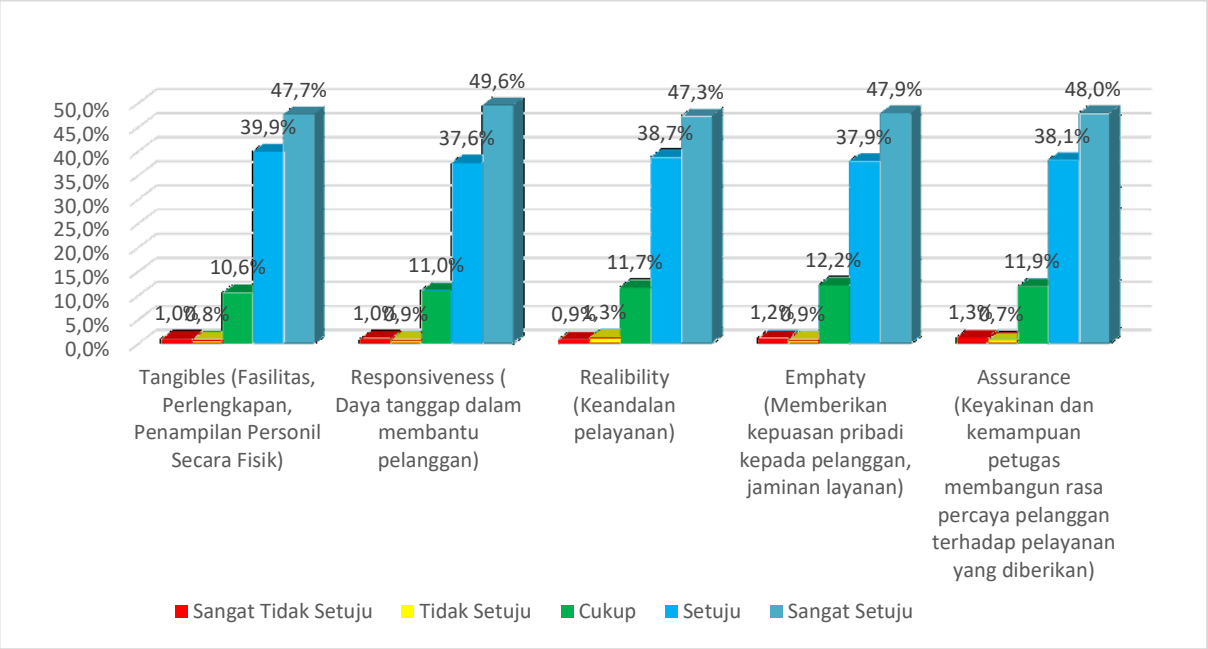
- Pada umumnya responden menyatakan **sangat setuju** terhadap semua indikator yang diajukan.
- Semua Indikator mendapatkan nilai rata-rata 93.8% responden **sangat setuju** terhadap pelayanan tenaga kependidikan program studi Magister Hukum.



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

Berdasarkan Gambar 20. Secara keseluruhan dari 16 orang responden, 0% responden menyatakan sangat tidak setuju, tidak setuju, dan cukup terhadap semua indikator yang diajukan. Sedangkan sisanya 6.3% menyatakan setuju dan 93.8% 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%.

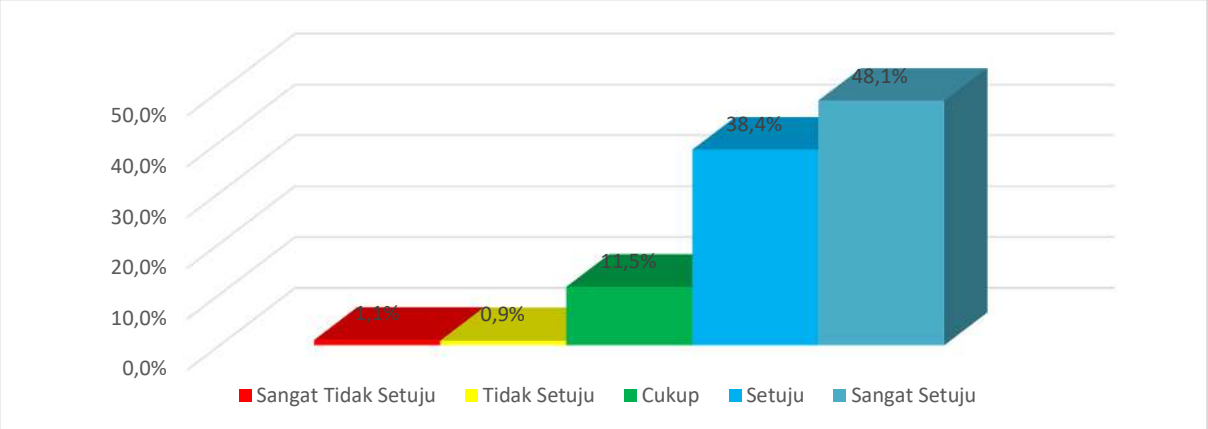
c. Program Studi Sosiologi



Gambar 21. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Prodi Sosiologi

Berdasarkan Gambar 21.:

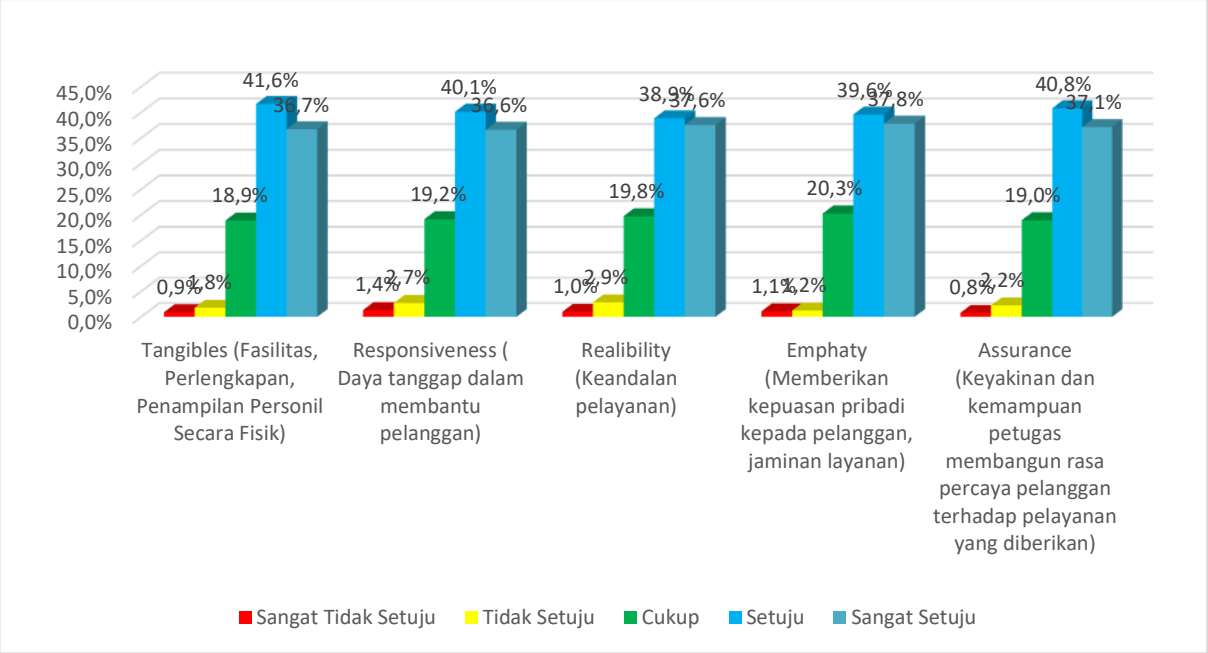
- Pada umumnya responden menyatakan **sangat setuju** terhadap semua indikator yang diajukan.
- Indikator *Responsiviness* mendapatkan nilai yang paling besar dimana 49.6% responden **sangat setuju** dengan daya tanggap dalam membantu pelanggan terhadap tenaga kependidikan program studi Sosiologi dalam pelayananan yang diberikan.



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

Berdasarkan Gambar 22. Secara keseluruhan dari 345 orang responden, 1.1% responden menyatakan sangat tidak setuju terhadap semua indikator yang diajukan, 0.9% menyatakan tidak setuju dan 11.5% menyatakan cukup. Sedangkan sisanya 38.4% menyatakan setuju dan 48.1% menyatakan sangat setuju. Dapat disimpulkan bahwa responden mahasiswa **sangat 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%.

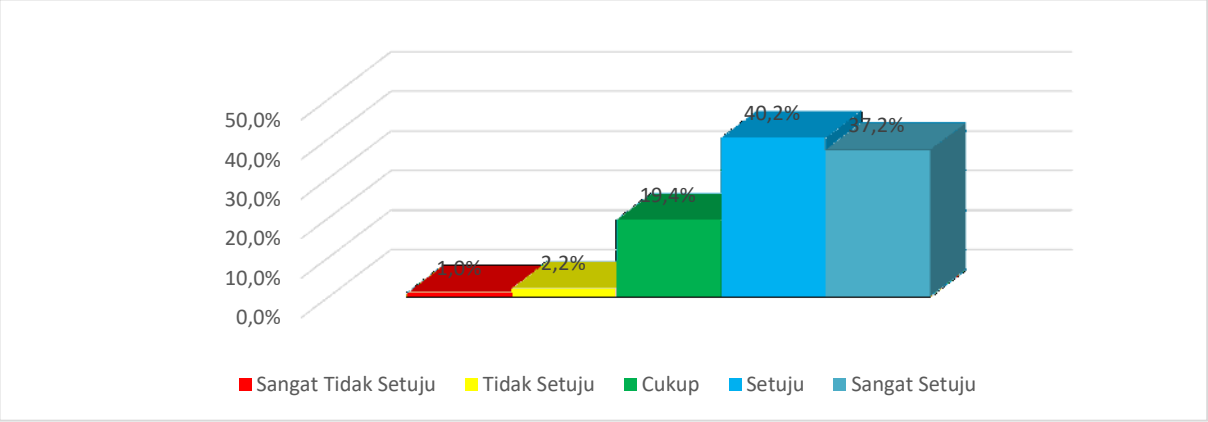
d. Program Studi Ilmu Politik



Gambar 23. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Prodi Ilmu Politik

Berdasarkan Gambar 23.:

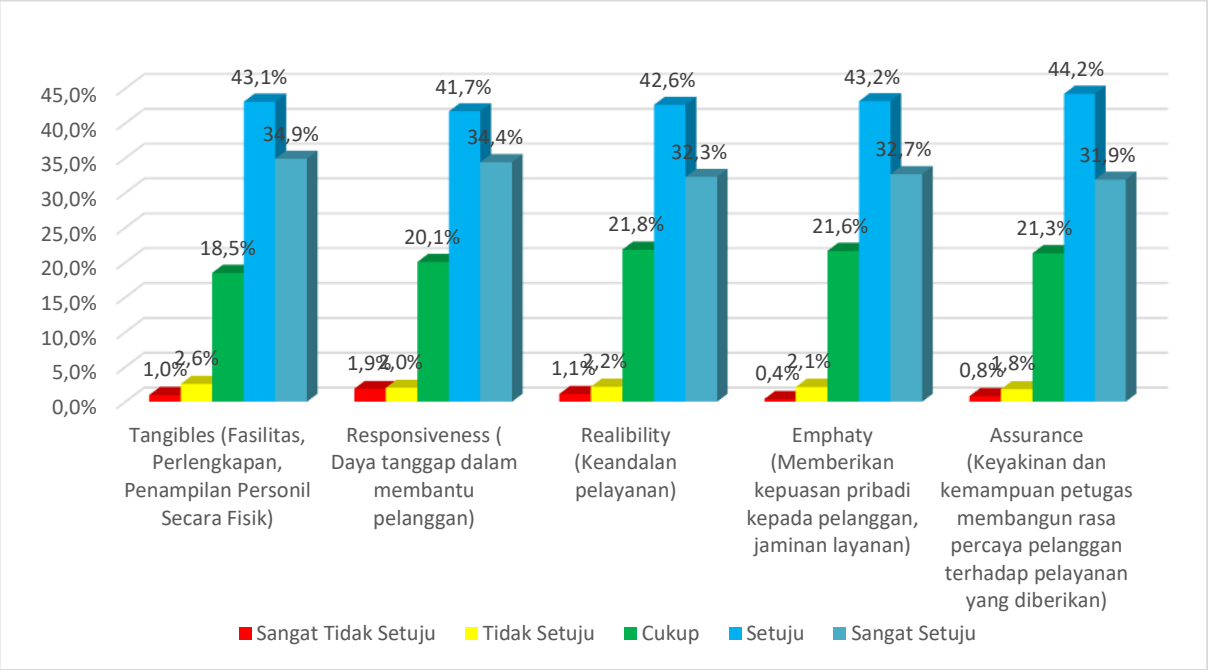
- Pada umumnya responden menyatakan **setuju** terhadap semua indikator yang diajukan.
- Indikator *Tangibles* mendapatkan nilai yang paling besar dimana 41.6% responden **setuju** dengan kemampuan tenaga kependidikan program studi Ilmu Politik dalam fasilitas, perlengkapan, penampilan personil secara fisik terhadap pelayanan yang diberikan.



Gambar 24. Rata-rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Ilmu Politik

Berdasarkan Gambar 24. Secara keseluruhan dari 245 orang responden, 1% responden menyatakan sangat tidak setuju terhadap semua indikator yang diajukan, 2.2% menyatakan tidak setuju dan 19.4% menyatakan cukup. Sedangkan sisanya 40.2% menyatakan setuju dan 37.2% 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%.

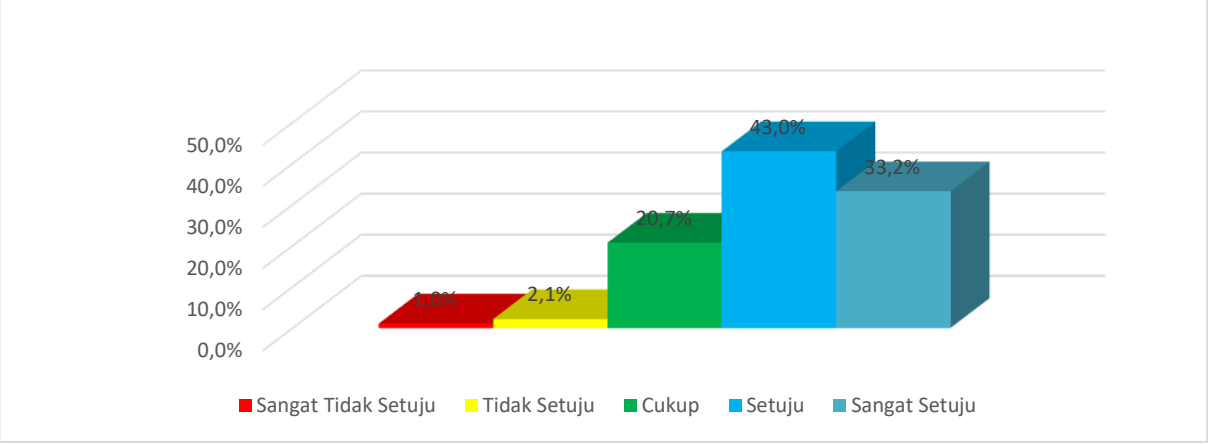
e. Program Studi Sastra Inggris



Gambar 25. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Prodi Sastra Inggris

Berdasarkan Gambar 25.:

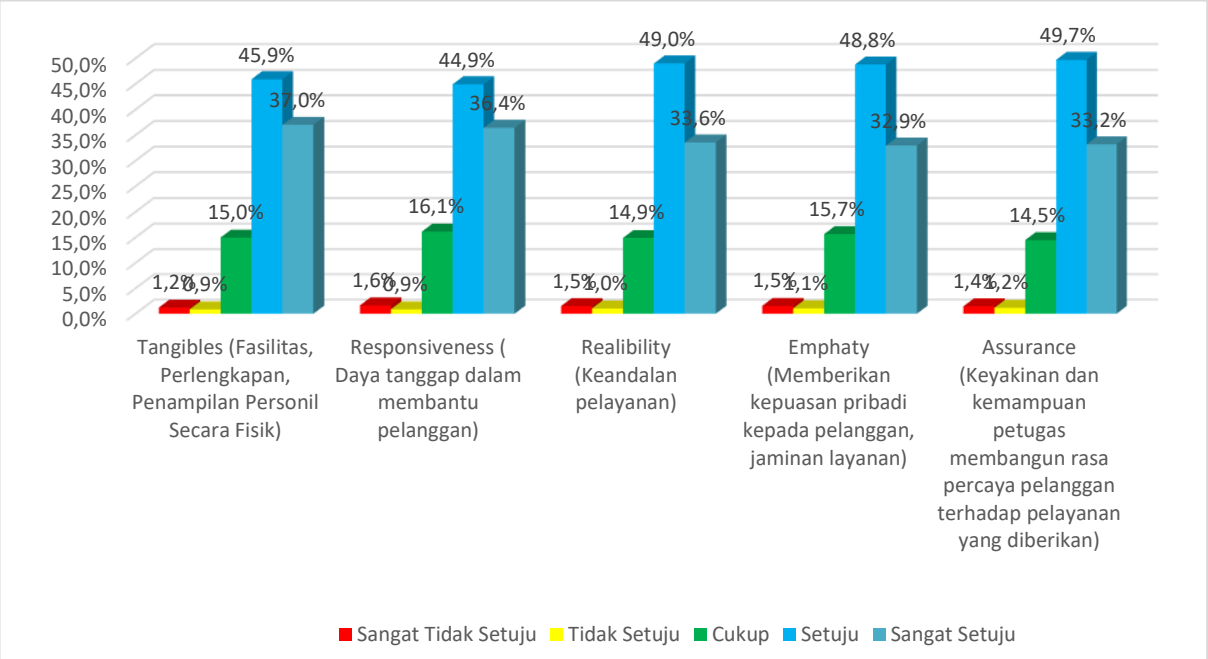
- Pada umumnya responden menyatakan **setuju** terhadap semua indikator yang diajukan.
- Indikator *Assurance* mendapatkan nilai yang paling besar dimana 44.2% responden menyatakan **setuju** terhadap indikator tersebut terhadap keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya oleh tenaga kependidikan program studi Sastra Inggris.



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

Berdasarkan Gambar 26. Secara keseluruhan dari 252 orang responden, 1% responden menyatakan sangat tidak setuju terhadap semua indikator yang diajukan, 2.1% menyatakan tidak setuju dan 20.7% menyatakan cukup. Sedangkan sisanya 43% menyatakan setuju dan 33.2% 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%.

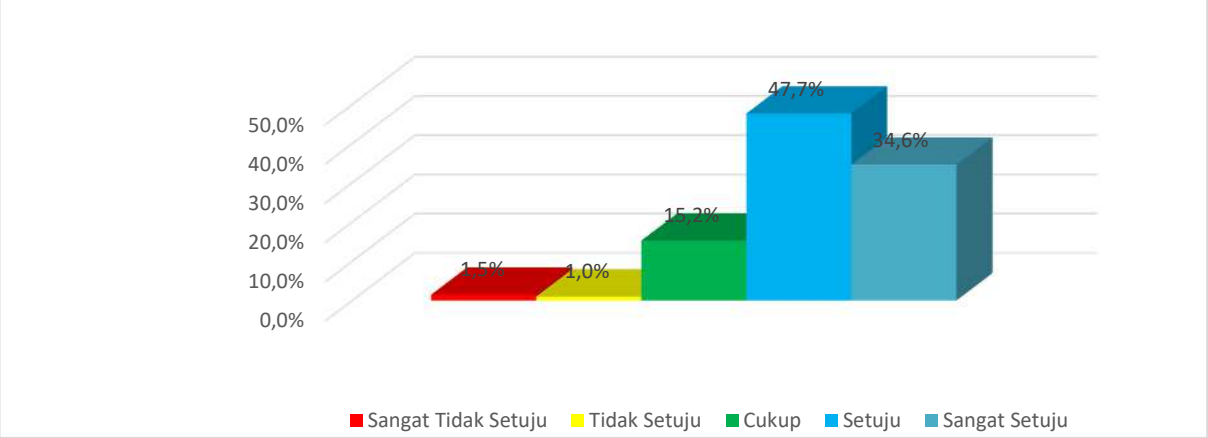
f. Program Studi Agribisnis



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

Berdasarkan Gambar 27.:

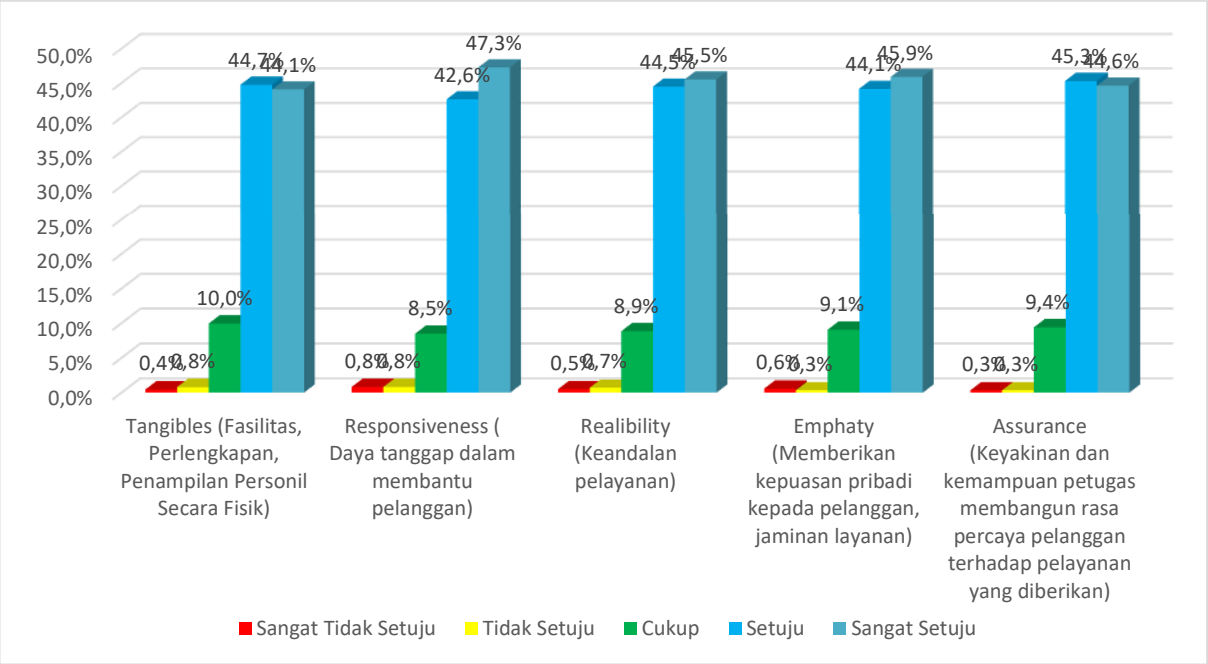
- Pada umumnya responden menyatakan **setuju** terhadap semua indikator yang diajukan.
- Indikator *Assurance* mendapatkan nilai yang paling besar dimana 49.7% responden menyatakan **setuju** terhadap indikator tersebut dengan keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya terhadap tenaga kependidikan prodi Agribisnis.



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

Berdasarkan Gambar 28. Secara keseluruhan dari 345 orang responden, 1.5% responden menyatakan sangat tidak setuju terhadap semua indikator yang diajukan, 1% menyatakan tidak setuju dan 15.2% menyatakan cukup. Sedangkan sisanya 47.7% menyatakan setuju dan 34.6% 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%.

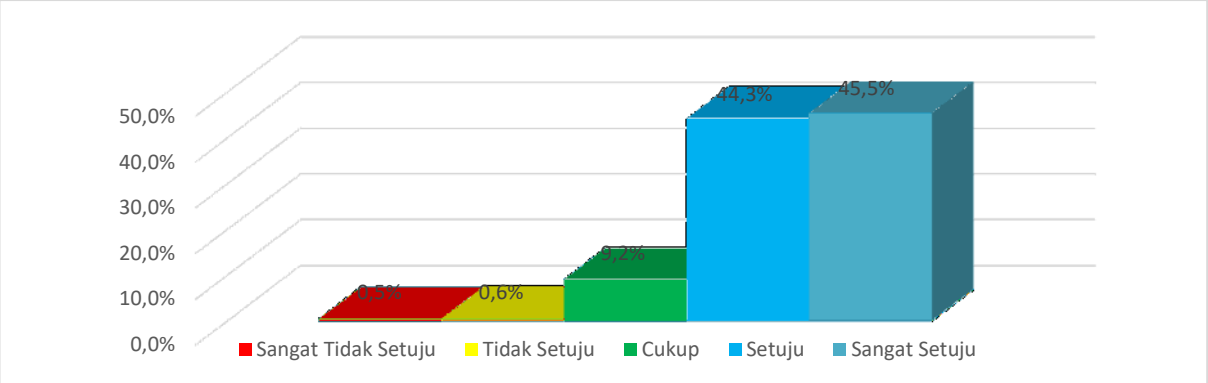
g. Program Studi Agroteknologi



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

Berdasarkan Gambar 29.:

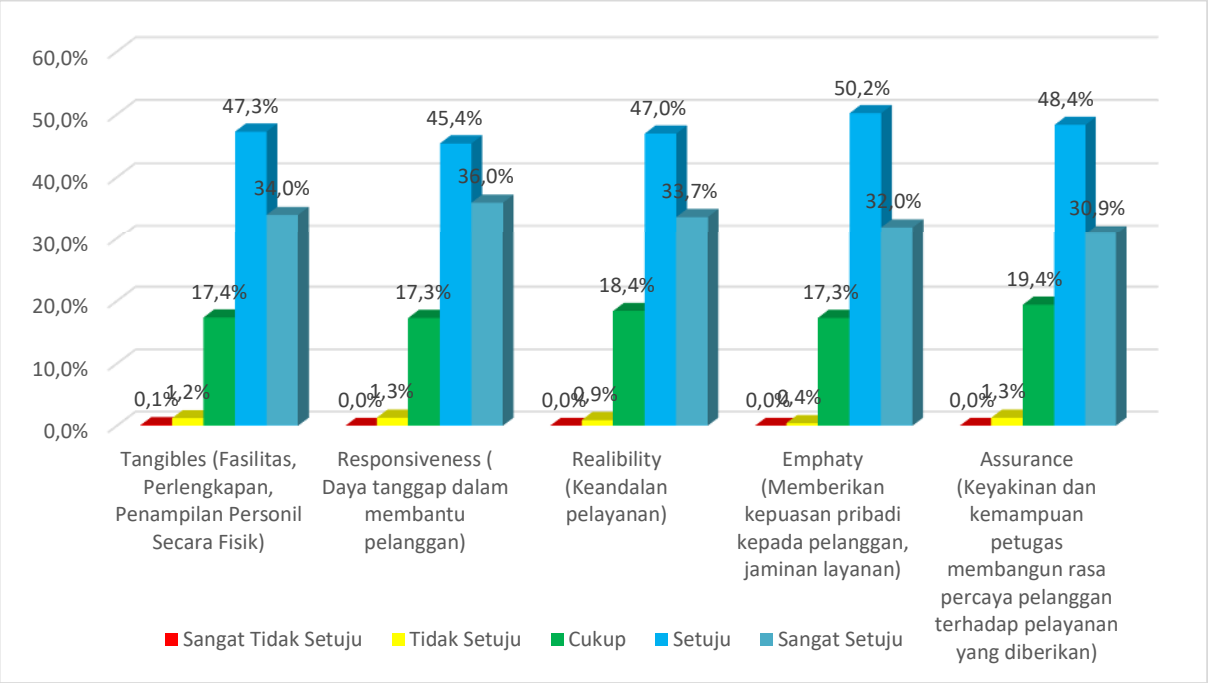
- Pada umumnya responden menyatakan **sangat setuju** terhadap semua indikator yang diajukan.
- Indikator *Responsiveness* mendapatkan nilai yang paling besar dimana 47.3% responden **sangat setuju** dengan daya tanggap dalam membantu pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan.



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

Berdasarkan Gambar 30. Secara keseluruhan dari 289 orang responden, 0.5% responden menyatakan sangat tidak setuju terhadap semua indikator yang diajukan, 0.6% menyatakan tidak setuju dan 9.2% menyatakan cukup. Sedangkan sisanya 44.3% menyatakan setuju dan 45.5% menyatakan sangat setuju. Dapat disimpulkan bahwa responden mahasiswa **sangat 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%.

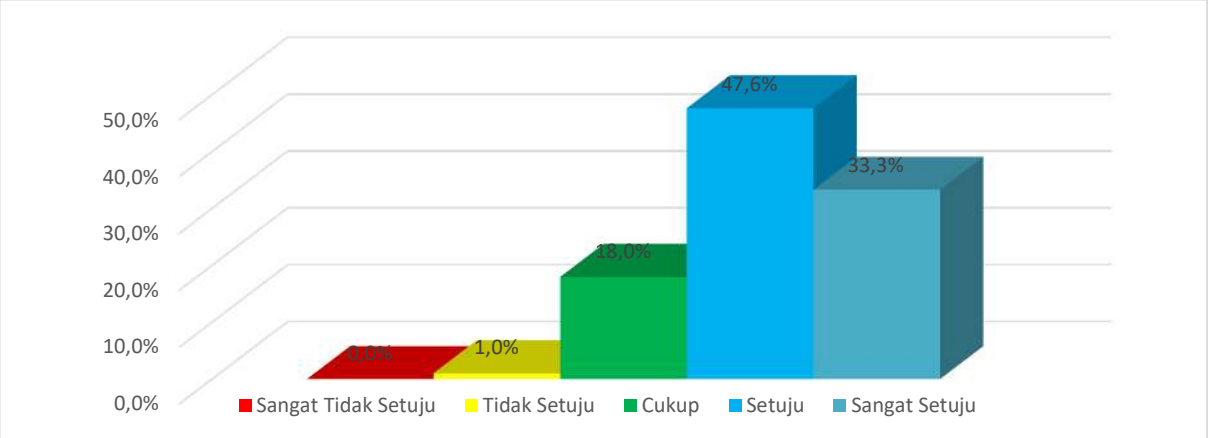
h. Program Studi Biologi



Gambar 31. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan ditingkat Program Studi Biologi

Berdasarkan Gambar 31.:

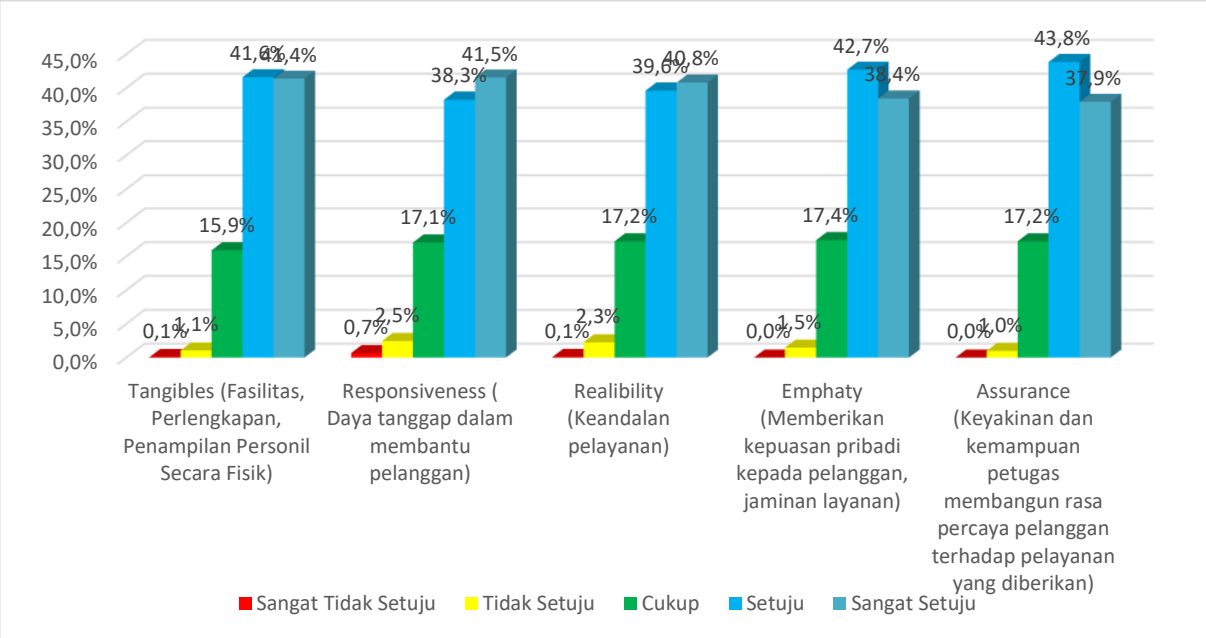
- Pada umumnya responden menyatakan **setuju** terhadap semua indikator yang diajukan.
- Indikator *Emphaty* mendapatkan nilai yang paling besar dimana 50.2% responden **setuju** dengan kepuasan pribadi kepada pelanggan dan jaminan layanan terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan program studi Biologi.



Gambar 32. Rata-rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Biologi

Berdasarkan Gambar 32. Secara keseluruhan dari 152 orang responden, 0% responden menyatakan sangat tidak setuju terhadap semua indikator yang diajukan, 1% menyatakan tidak setuju dan 18% menyatakan cukup. Sedangkan sisanya 47.6% menyatakan setuju dan 33.3% 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%.

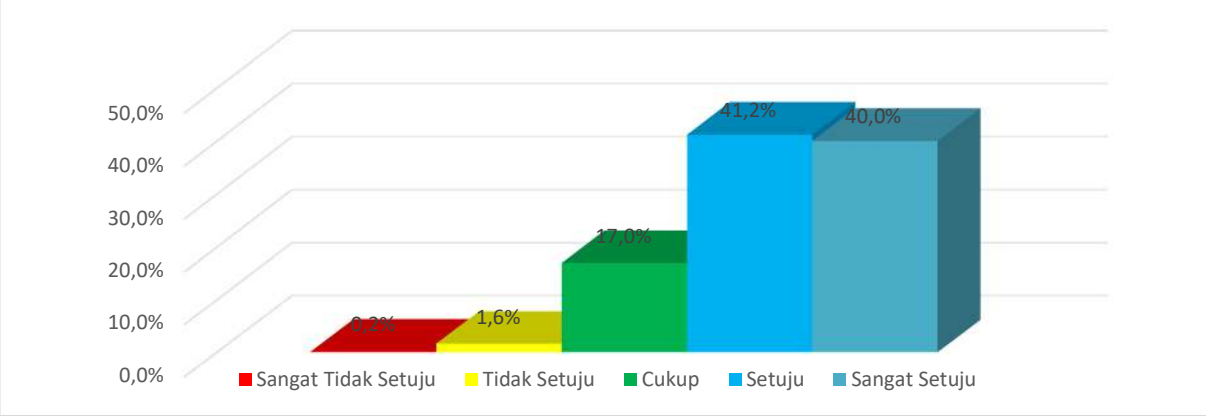
i. Program Studi Manajemen Sumberdaya Perairan



Gambar 33. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Manajemen Sumberdaya Perairan

Berdasarkan Gambar 33.:

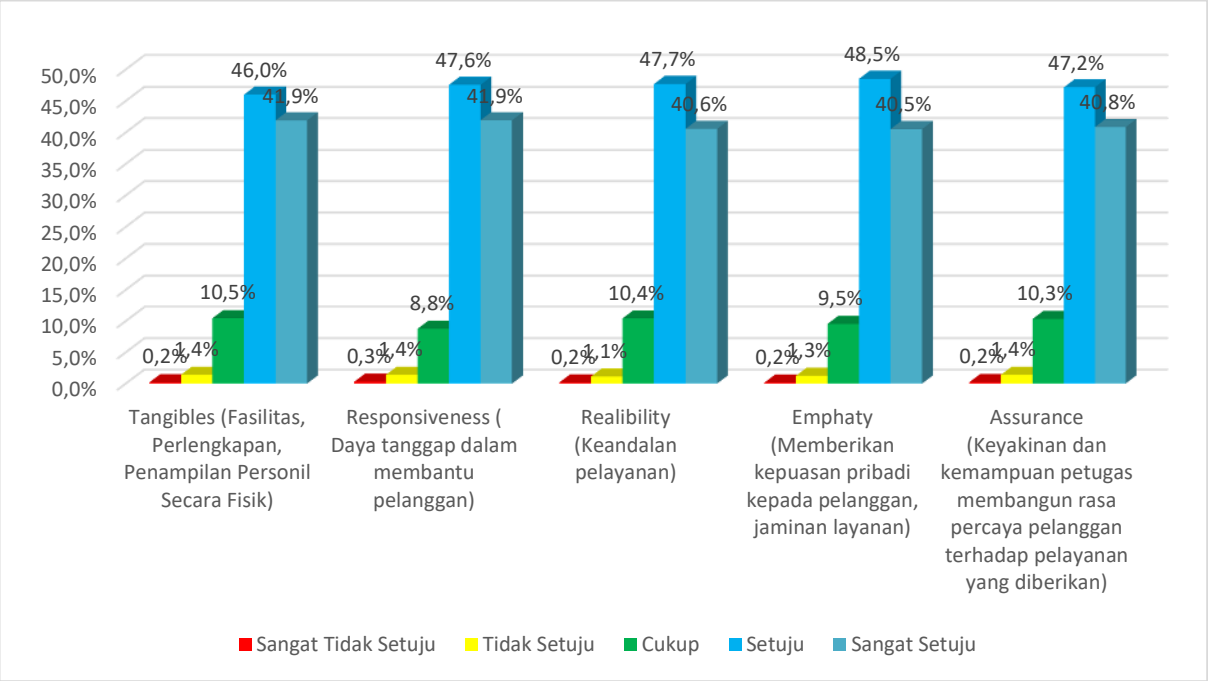
- Pada umumnya responden menyatakan **setuju** terhadap semua indikator yang diajukan.
- Indikator *Assurance* mendapatkan nilai yang paling besar dimana 43.8% responden **setuju** dengan kemampuan tenaga kependidikan program studi Manajemen Sumberdaya Perairan dalam membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan.



Gambar 34. Rata-rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Manajemen Sumberdaya Perairan

Berdasarkan Gambar 34. Secara keseluruhan dari 203 orang responden, 0.2% responden menyatakan sangat tidak setuju terhadap semua indikator yang diajukan, 1.6% menyatakan tidak setuju dan 17% menyatakan cukup. Sedangkan sisanya 41.2% menyatakan setuju dan 40% 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%.

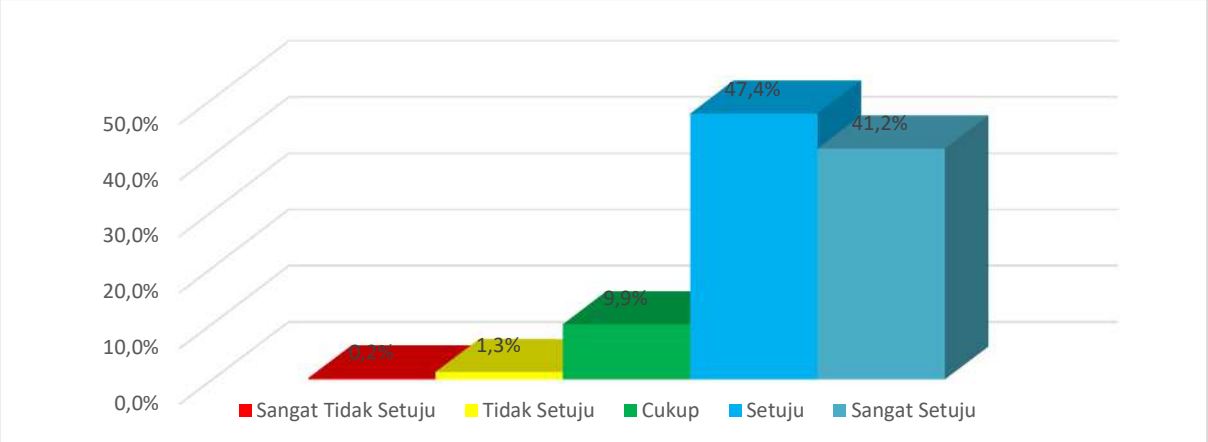
j. Program Studi Akuakultur



Gambar 35. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Akuakultur

Berdasarkan Gambar 35:

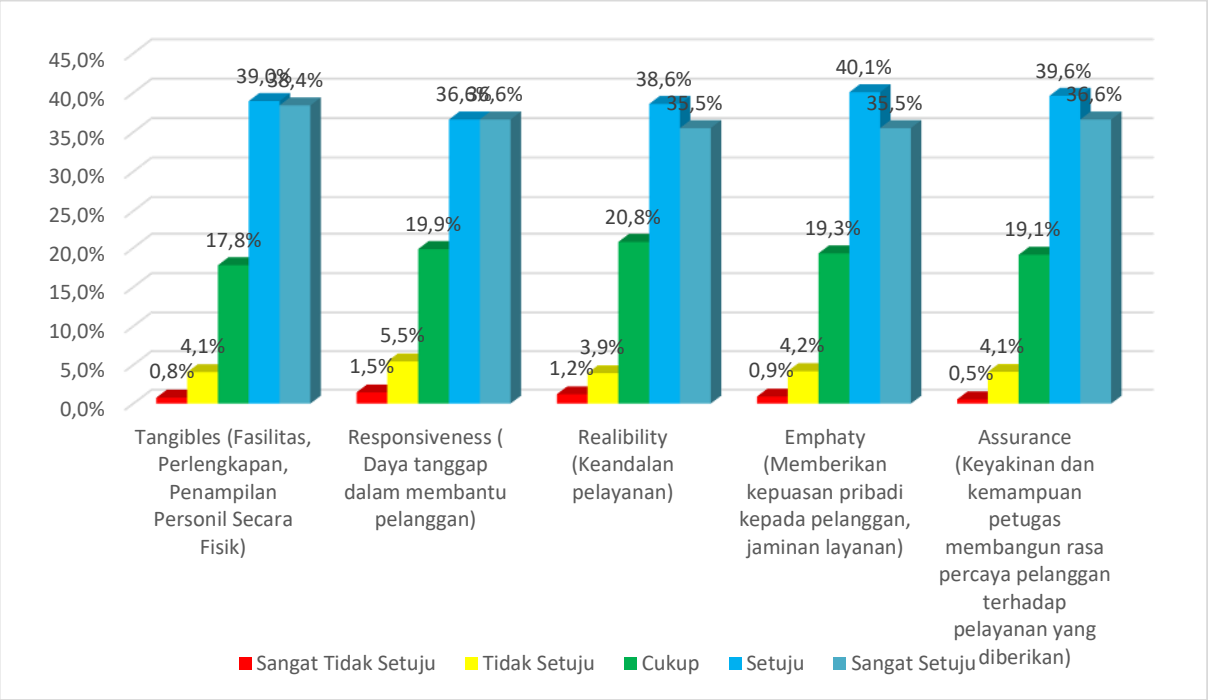
- Pada umumnya responden menyatakan **setuju** terhadap semua indikator yang diajukan.
- Indikator *Emphaty* mendapatkan nilai yang paling besar dimana 48.5% responden **setuju** dengan kepuasan pribadi kepada pelanggan dan jaminan layanan terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan program studi akuakultur.



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

Berdasarkan Gambar 36. Secara keseluruhan dari 214 orang responden, 0.2% responden menyatakan sangat tidak setuju terhadap semua indikator yang diajukan, 1.3% menyatakan tidak setuju dan 9.9% menyatakan cukup. Sedangkan sisanya 47.4% menyatakan setuju dan 41.2% menyatakan sangat setuju. Dapat disimpulkan bahwa responden mahasiswa **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%.

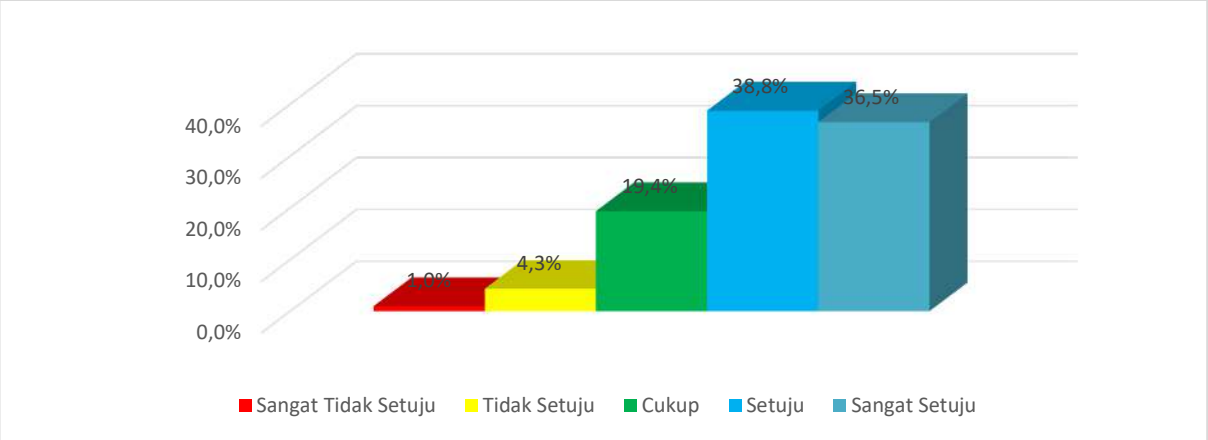
k. Program Studi Ilmu Kelautan



Gambar 37. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan ditingkat Program Studi Ilmu Kelautan

Berdasarkan Gambar 37:

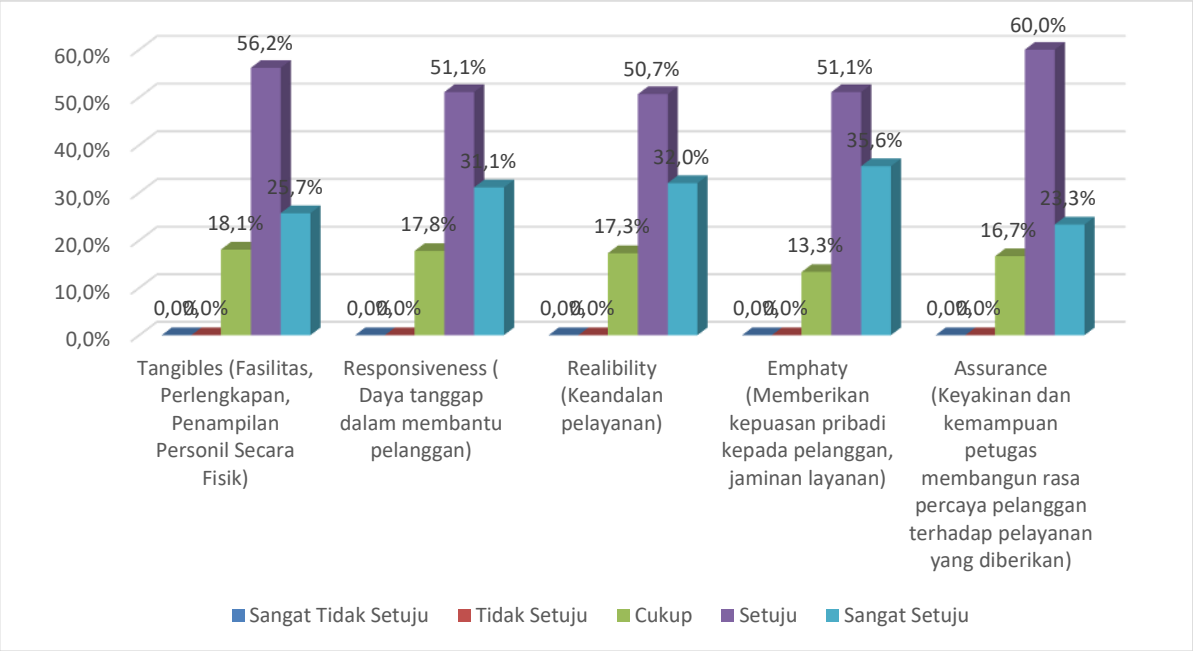
- Pada umumnya responden menyatakan **setuju** terhadap semua indikator yang diajukan.
- Indikator *Emphaty* mendapatkan nilai yang paling besar dimana 40.1% responden **setuju** dengan kemampuan tenaga kependidikan program studi Ilmu Kelautan dalam memberikan kepuasan pribadi dan jaminan layanan terhadap pelayanan yang diberikan.



Gambar 38. Rata-rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Ilmu Kelautan

Berdasarkan Gambar 38. Secara keseluruhan dari 183 orang responden, 1% responden menyatakan sangat tidak setuju terhadap semua indikator yang diajukan, 4.3% menyatakan tidak setuju dan 19.4% menyatakan cukup. Sedangkan sisanya 38.8% menyatakan setuju dan 36.5% 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%.

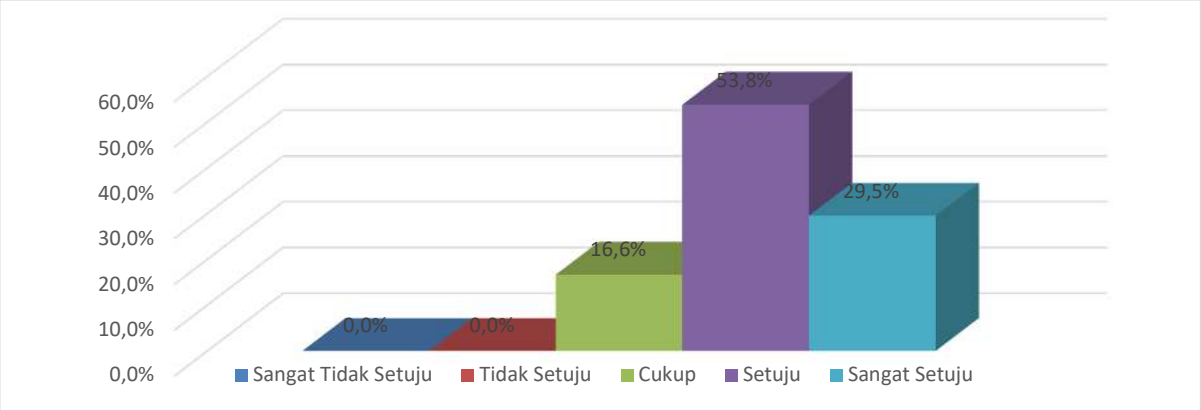
l. Program Studi Perikanan Tangkap



Gambar 39. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan ditingkat Program Studi Perikanan Tangkap

Berdasarkan Gambar 39:

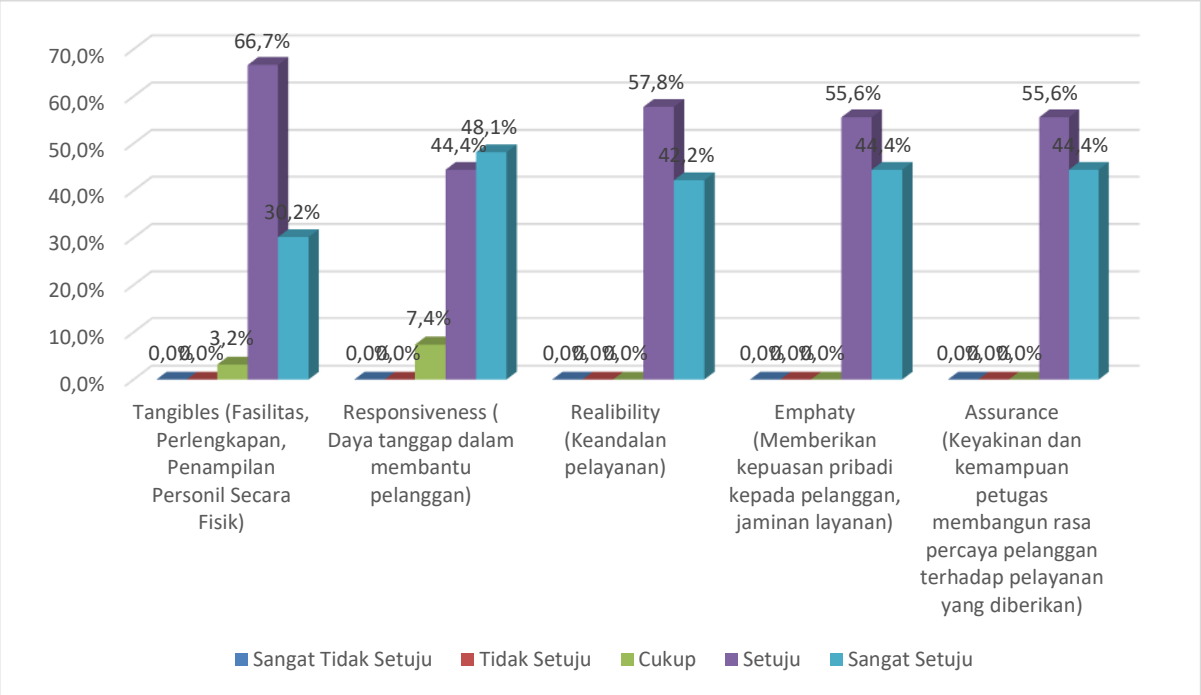
- Pada umumnya responden menyatakan **setuju** terhadap semua indikator yang diajukan.
- Indikator *Assurance* mendapatkan nilai yang paling besar dimana 60% responden **setuju** dengan kemampuan tenaga kependidikan program studi Perikanan Tangkap dalam membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan.



Gambar 40. Rata-rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Perikanan Tangkap

Berdasarkan Gambar 40. Secara keseluruhan dari 15 orang responden, 0% responden menyatakan sangat tidak setuju dan tidak setuju terhadap semua indikator yang diajukan, 16.6% menyatakan cukup. Sedangkan sisanya 33.8% menyatakan setuju dan 29.5% menyatakan sangat setuju. Dapat disimpulkan bahwa responden mahasiswa **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%.

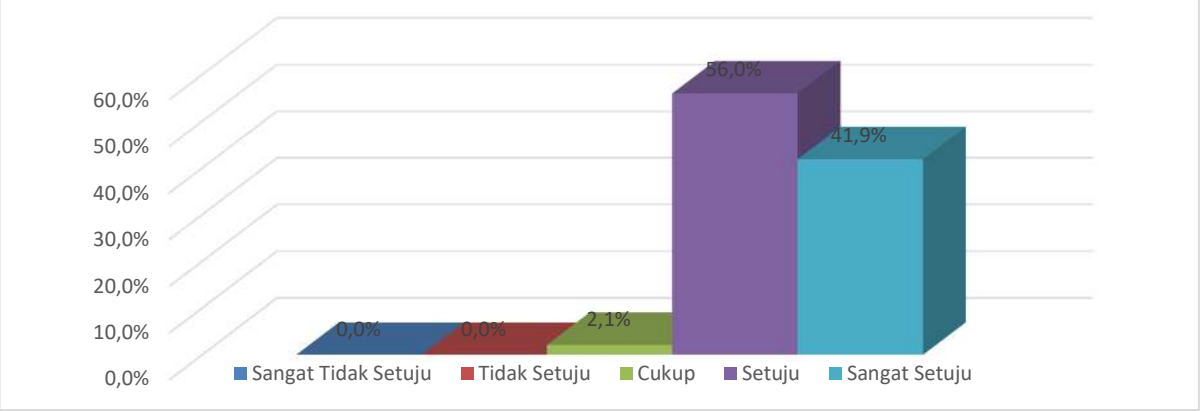
m. Program Studi Magister Ilmu Pertanian



Gambar 41. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan ditingkat Program Studi Magister Ilmu Pertanian

Berdasarkan Gambar 41:

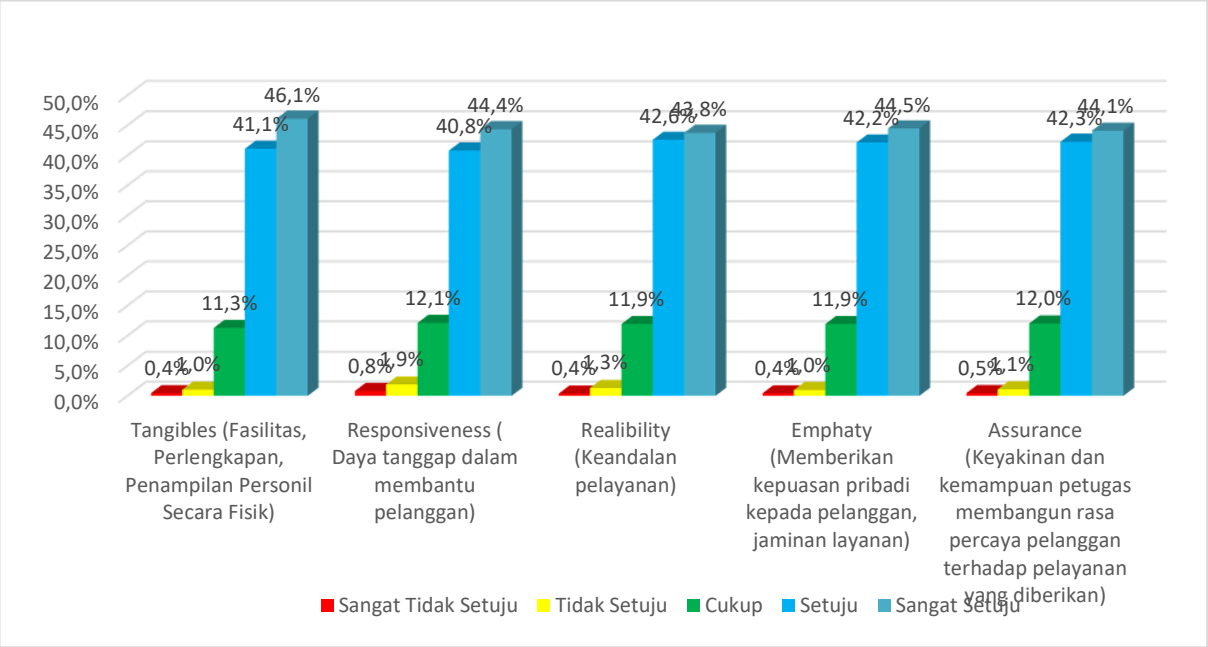
- Pada umumnya responden menyatakan **setuju** terhadap semua indikator yang diajukan.
- Indikator *Tangibles* mendapatkan nilai yang paling besar dimana 66.7% responden **setuju** dengan fasilitas, perlengkapan, dan penampilan personil secara fisik tenaga kependidikan program studi Magister Ilmu Pertanian terhadap pelayanan yang diberikan.



Gambar 42. Rata-rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Magister Ilmu Pertanian

Berdasarkan Gambar 42. Secara keseluruhan dari 9 orang responden, 0% responden menyatakan sangat tidak setuju dan tidak setuju terhadap semua indikator yang diajukan, 2.1% menyatakan cukup. Sedangkan sisanya 56% menyatakan setuju dan 41.9% 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%.

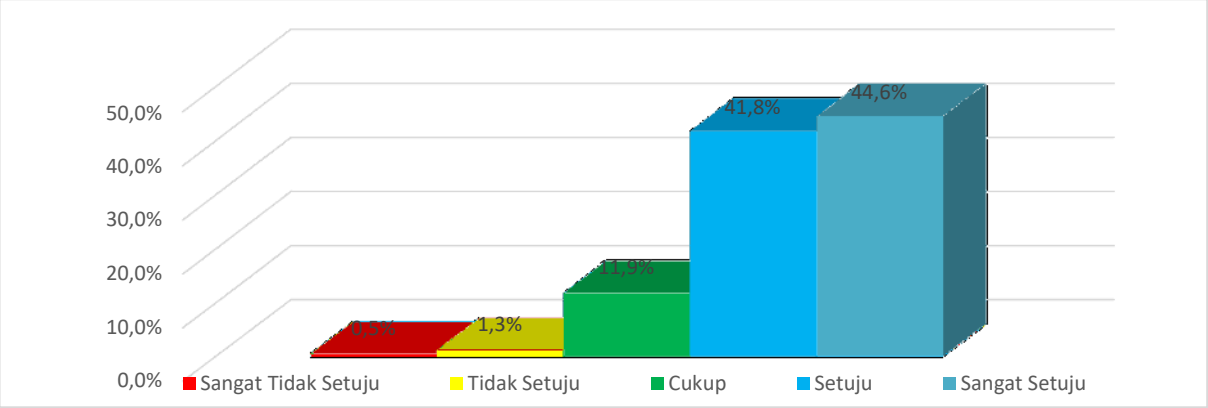
n. Program Studi Akuntansi



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

Berdasarkan Gambar 43:

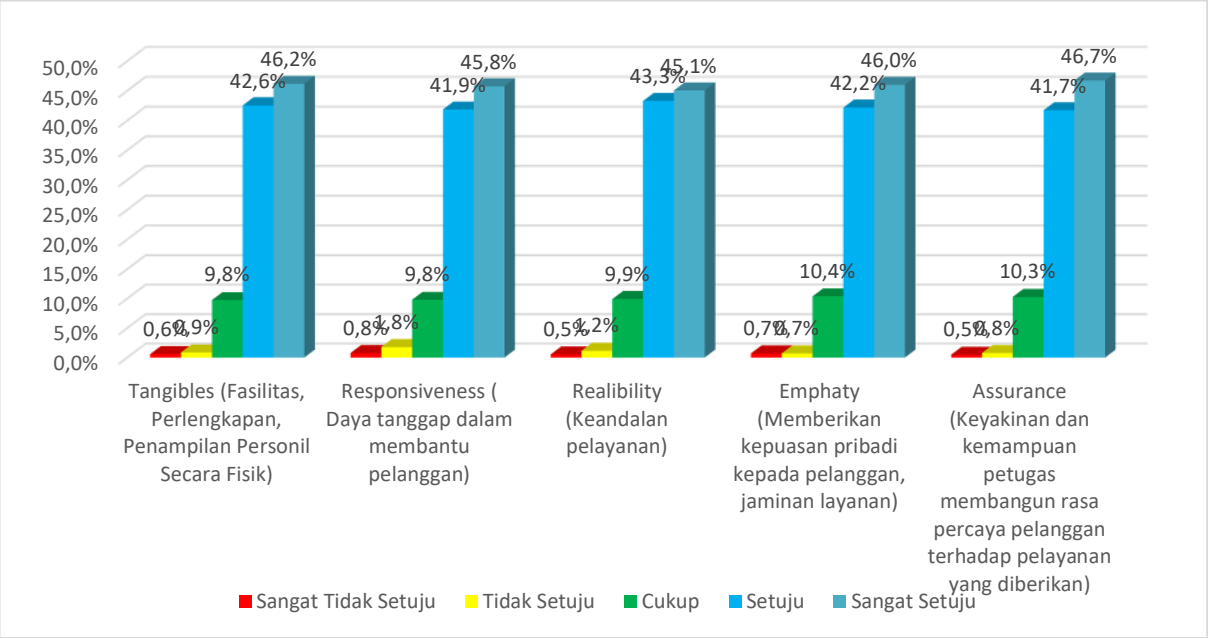
- Pada umumnya responden menyatakan **sangat setuju** terhadap semua indikator yang diajukan.
- Indikator ***Tangibles*** mendapatkan nilai yang paling besar dimana 46.1% responden **sangat setuju** dengan fasilitas, perlengkapan, penampilan personil secara fisik terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan program studi Akuntansi.



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

Berdasarkan Gambar 44. Secara keseluruhan dari 544 orang responden, 0.5% responden menyatakan sangat tidak setuju terhadap semua indikator yang diajukan, 1.3% menyatakan tidak setuju dan 11.9% menyatakan cukup. Sedangkan sisanya 41.8% menyatakan setuju dan 44.6% menyatakan sangat setuju. Dapat disimpulkan bahwa responden mahasiswa **sangat 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%.

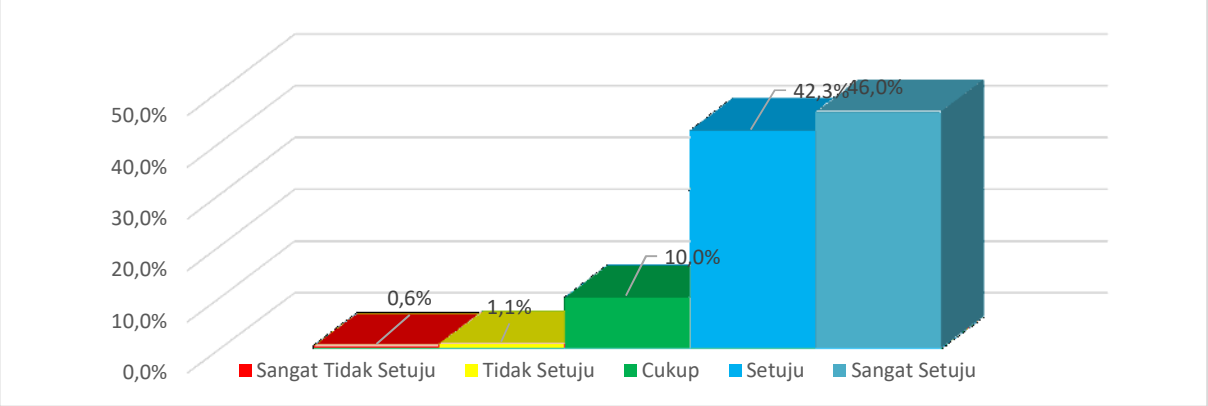
o. Program Studi Manajemen



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

Berdasarkan Gambar 45:

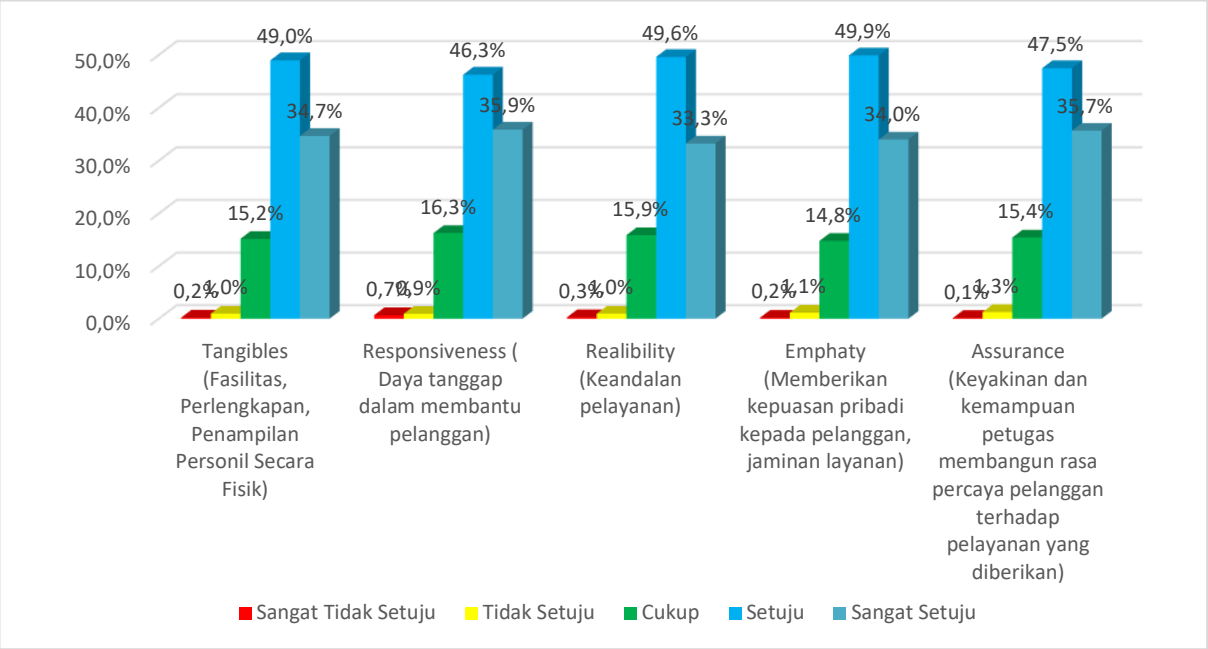
- Pada umumnya responden menyatakan **sangat setuju** terhadap semua indikator yang diajukan.
- Indikator *Assurance* mendapatkan nilai yang paling besar dimana 46.7% responden **sangat setuju** dengan keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya oleh tenaga kependidikan program studi Manajemen terhadap pelayanan yang diberikan.



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

Berdasarkan Gambar 46. Secara keseluruhan dari 520 orang responden, 0.6% responden menyatakan sangat tidak setuju terhadap semua indikator yang diajukan, 1.1% menyatakan tidak setuju dan 10% menyatakan cukup. Sedangkan sisanya 42.3% menyatakan setuju dan 46% 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%.

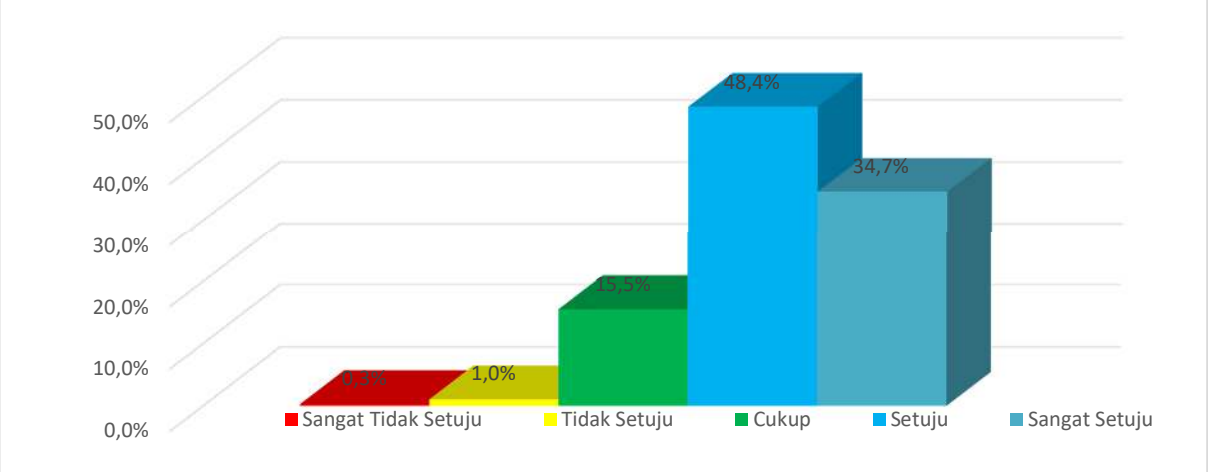
p. Program Studi Ekonomi



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

Berdasarkan Gambar 47:

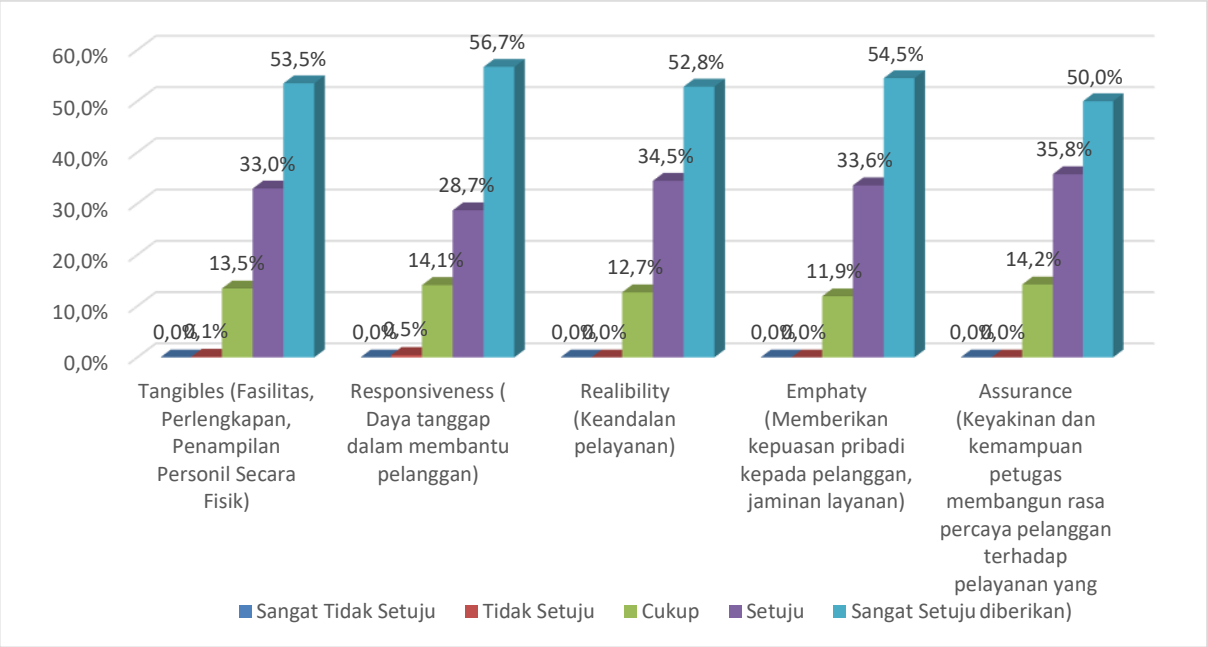
- Pada umumnya responden menyatakan **setuju** terhadap semua indikator yang diajukan.
- Indikator *Emphaty* mendapatkan nilai yang paling besar dimana 49.9% responden **setuju** dengan kepuasan pribadi kepada pelanggan dan jaminan layanan terhadap pelayanan yang diberikan tenaga kependidikan program studi Ekonomi.



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

Berdasarkan Gambar 48. Secara keseluruhan dari 356 orang responden, 0.3% responden menyatakan sangat tidak setuju terhadap semua indikator yang diajukan, 1% menyatakan tidak setuju dan 15.5% menyatakan cukup. Sedangkan sisanya 48.4% menyatakan setuju dan 34.7% 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%.

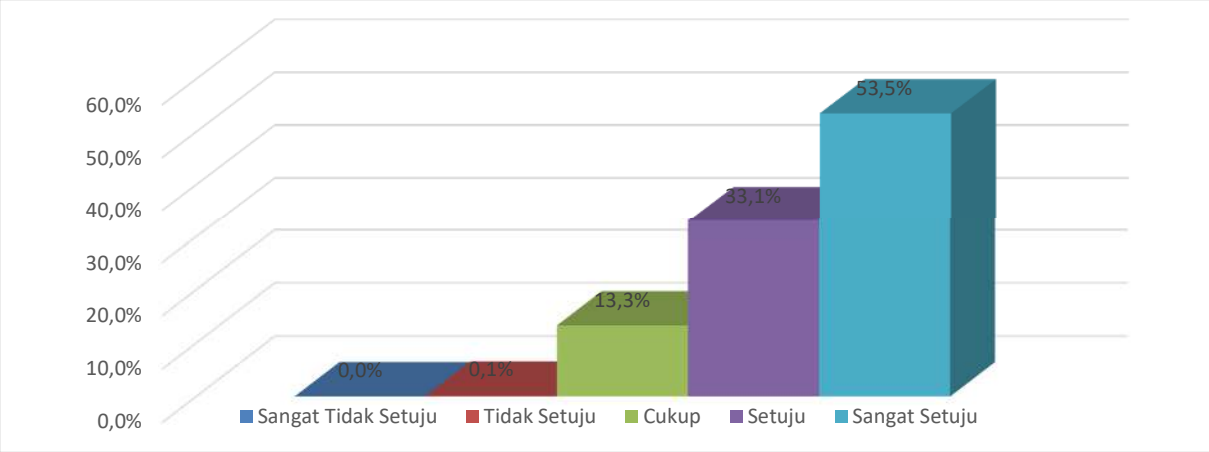
q. Program Studi Bisnis Digital



Gambar 49. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Bisnis Digital

Berdasarkan Gambar 49:

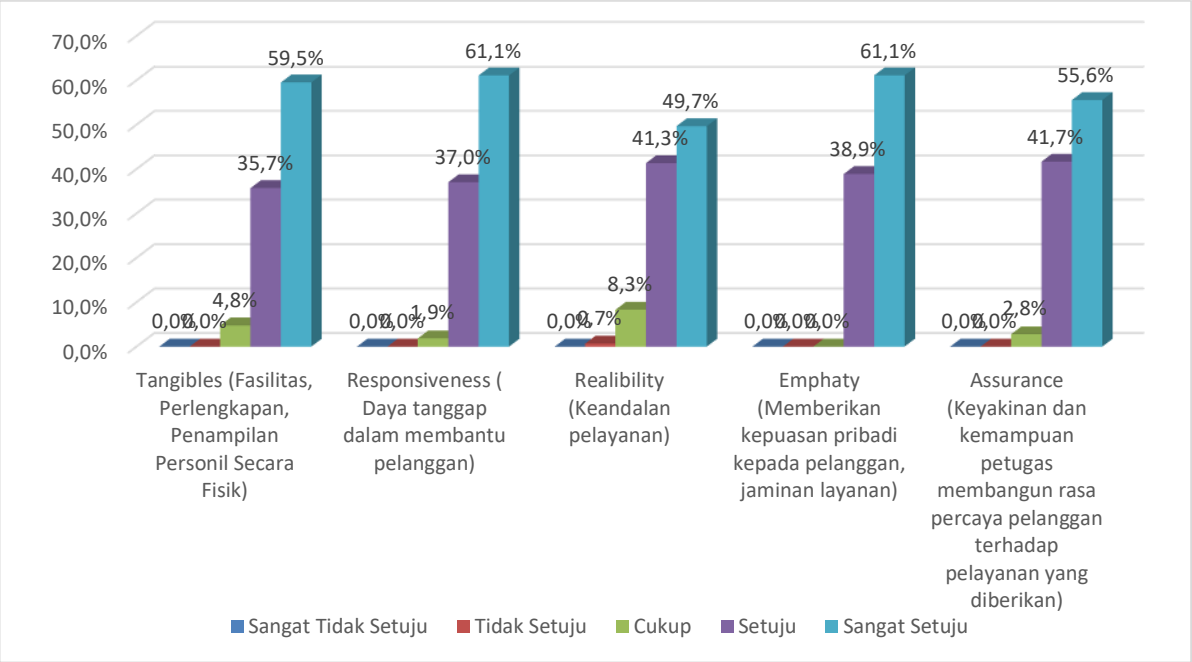
- Pada umumnya responden menyatakan **sangat setuju** terhadap semua indikator yang diajukan.
- Indikator *Responsiviness* mendapatkan nilai yang paling besar dimana 56.7% responden **sangat setuju** dengan daya tanggap dalam membantu pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan program studi Bisnis Digital.



Gambar 50. Rata-rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Bisnis Digital

Berdasarkan Gambar 50. Secara keseluruhan dari 137 orang responden, 0% responden menyatakan sangat tidak setuju dan 0.1% tidak setuju terhadap semua indikator yang diajukan, dan 13.3% menyatakan cukup. Sedangkan sisanya 33.1% menyatakan setuju dan 53.5% 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%.

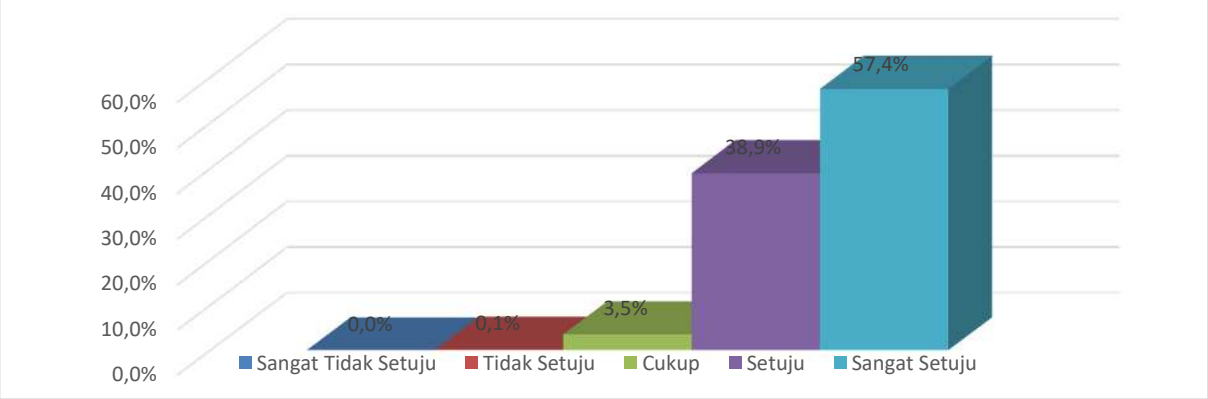
r. Program Studi Magister Manajemen



Gambar 51. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Magister Manajemen

Berdasarkan Gambar 51:

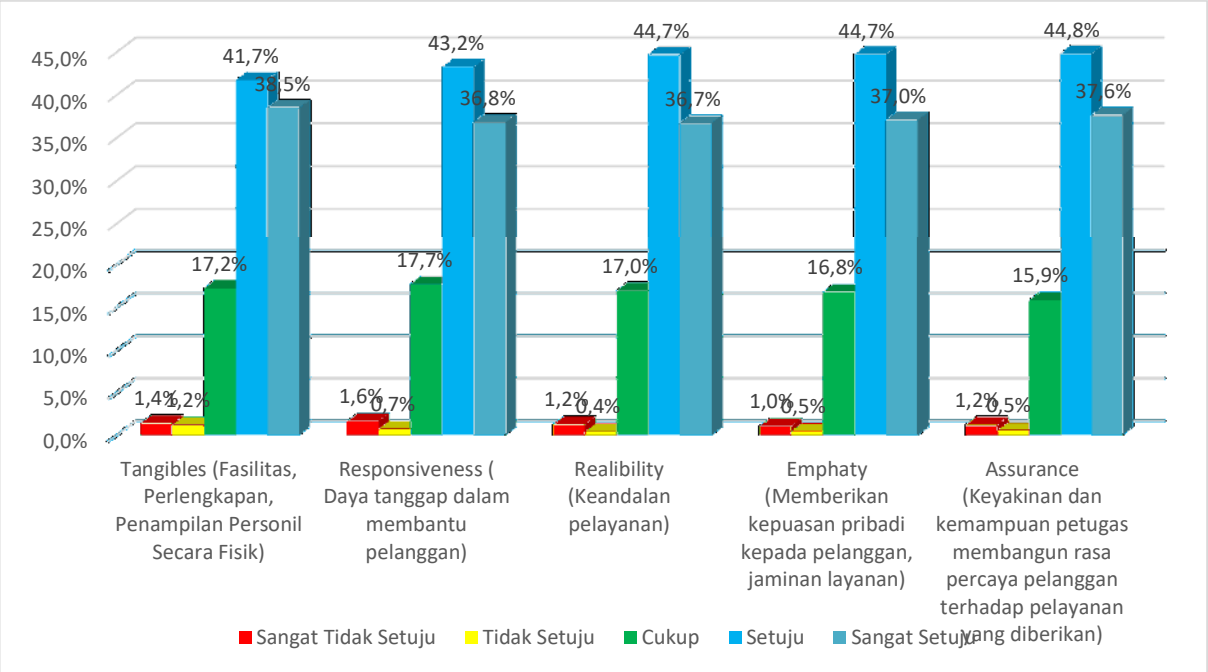
- Pada umumnya responden menyatakan **sangat setuju** terhadap semua indikator yang diajukan.
- Indikator *Responsiviness dan Emphaty* mendapatkan nilai yang paling besar dimana 61.1% responden **sangat setuju** dengan daya tanggap dalam membantu tenaga kependidikan program studi Magister Manajemen dalam memberikan kepuasan pribadi kepada pelanggan dan jaminan layanan terhadap pelayanan yang diberikan.



Gambar 52. Rata-rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Magister Manajemen

Berdasarkan Gambar 52. Secara keseluruhan dari 18 orang responden, 0% responden menyatakan sangat tidak setuju dan 0.1% responden menyatakan tidak setuju terhadap indikator yang diajukan, 3.5% menyatakan cukup. Sedangkan sisanya 38.9% menyatakan setuju dan 57.4% 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 **sangat tidak setuju** tetap menjadi 0%.

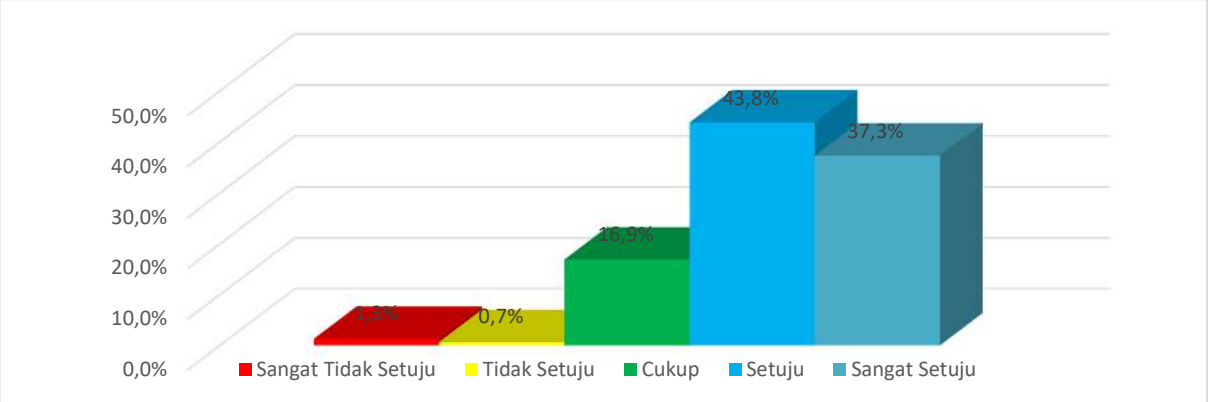
s. Program Studi Teknik Sipil



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

Berdasarkan Gambar 53:

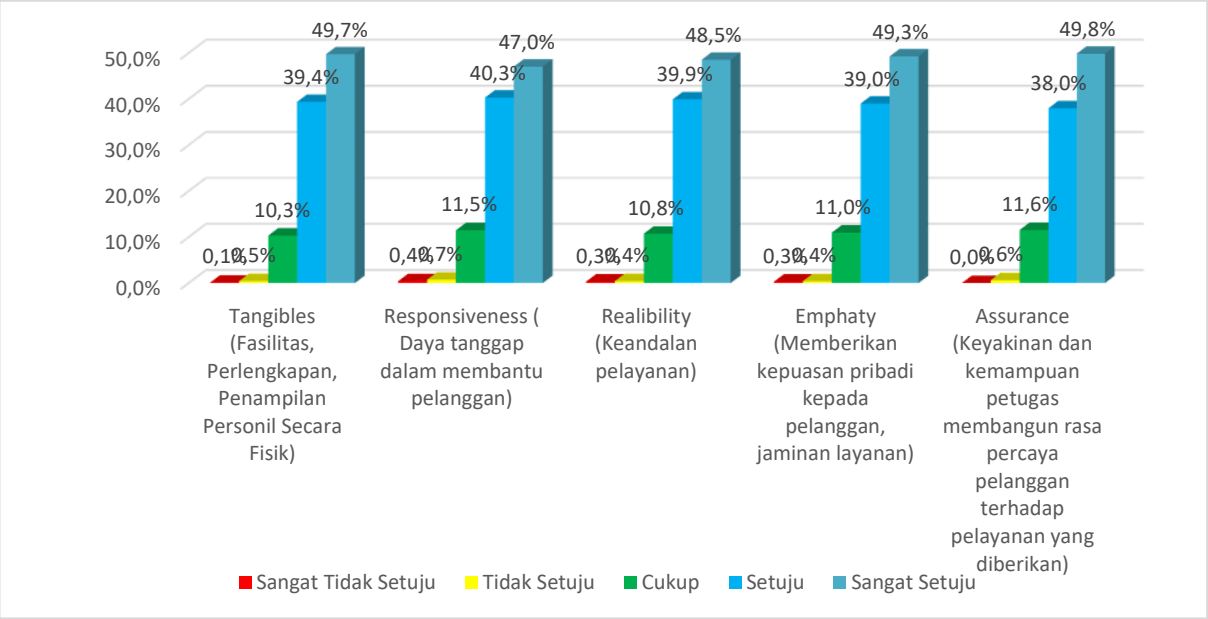
- Pada umumnya responden menyatakan **setuju** terhadap semua indikator yang diajukan.
- Indikator *Assurance* mendapatkan nilai yang paling besar dimana 44.8% responden **setuju** dengan keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya terhadap pelayanan yang diberikan tenaga kependidikan program studi Teknik Sipil.



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

Berdasarkan Gambar 54. Secara keseluruhan dari 290 orang responden, 1.3% responden menyatakan sangat tidak setuju terhadap semua indikator yang diajukan, 0.7% menyatakan tidak setuju dan 16.9% menyatakan cukup. Sedangkan sisanya 43.8% menyatakan setuju dan 37.3% 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%.

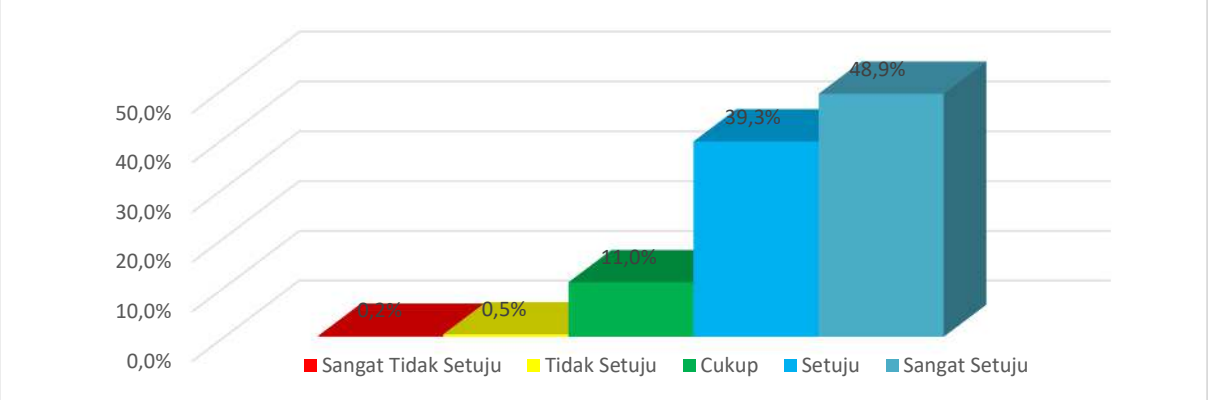
t. Program Studi Teknik Elektro



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

Berdasarkan Gambar 55:

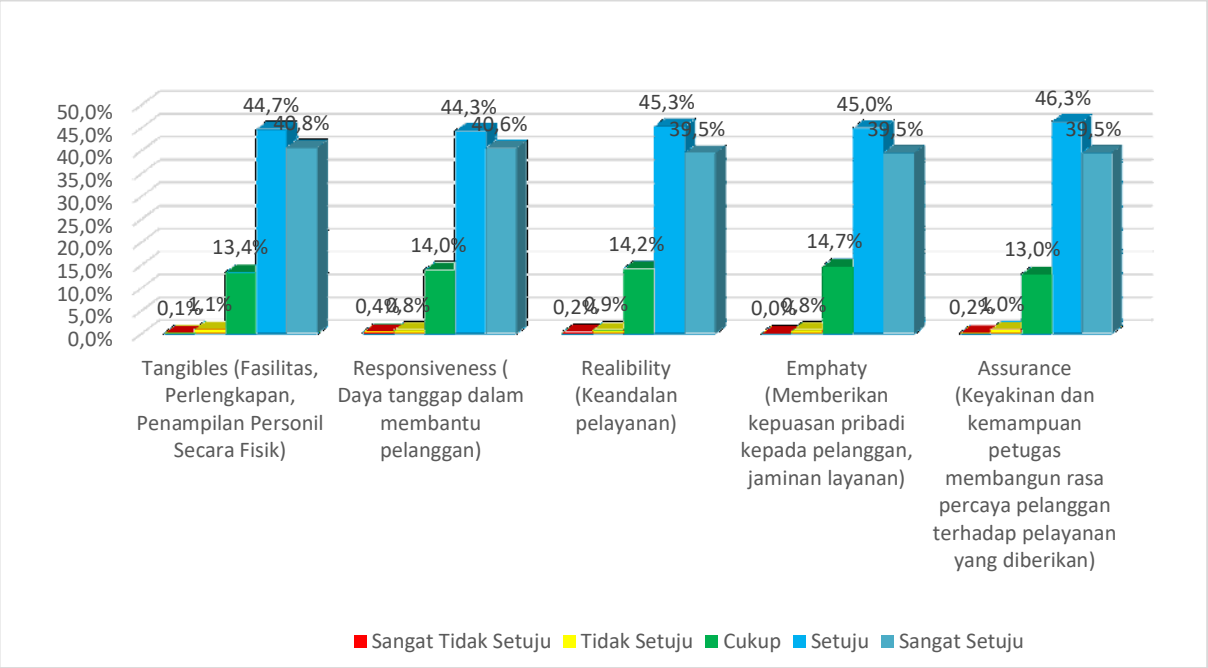
- Pada umumnya responden menyatakan **sangat setuju** terhadap semua indikator yang diajukan.
- Indikator *Assurance* mendapatkan nilai yang paling besar dimana 49.8% responden **sangat setuju** terhadap keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan program studi Teknik Elektro.



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

Berdasarkan Gambar 56. Secara keseluruhan dari 316 orang responden, 0.2% responden menyatakan sangat tidak setuju terhadap semua indikator yang diajukan, 0.5% menyatakan tidak setuju dan 11% menyatakan cukup. Sedangkan sisanya 39.3% menyatakan setuju dan 48.9% menyatakan sangat setuju. Dapat disimpulkan bahwa responden mahasiswa **sangat 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 prodi Teknik Elektro meningkat dan responden menyatakan **sangat tidak setuju** menjadi 0%.

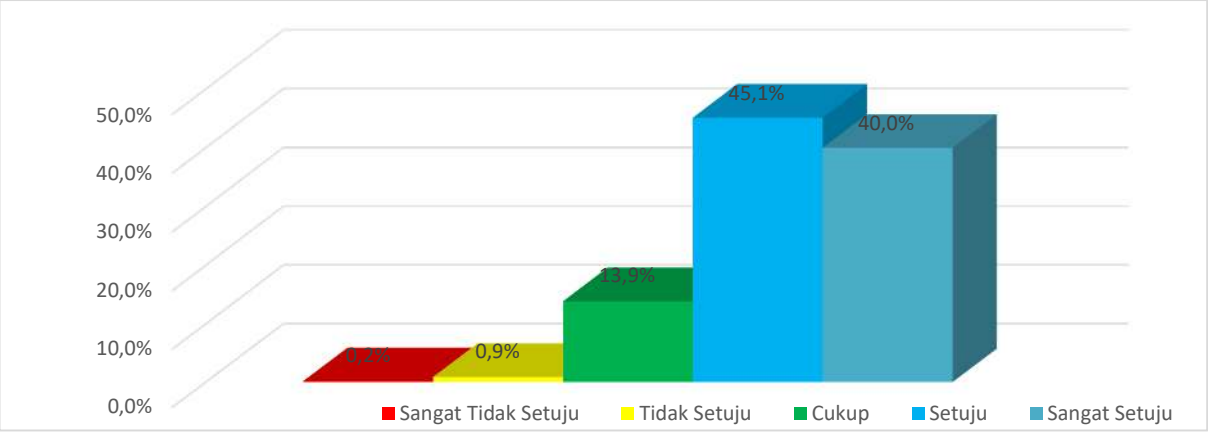
u. Program Studi Teknik Pertambangan



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

Berdasarkan Gambar 57:

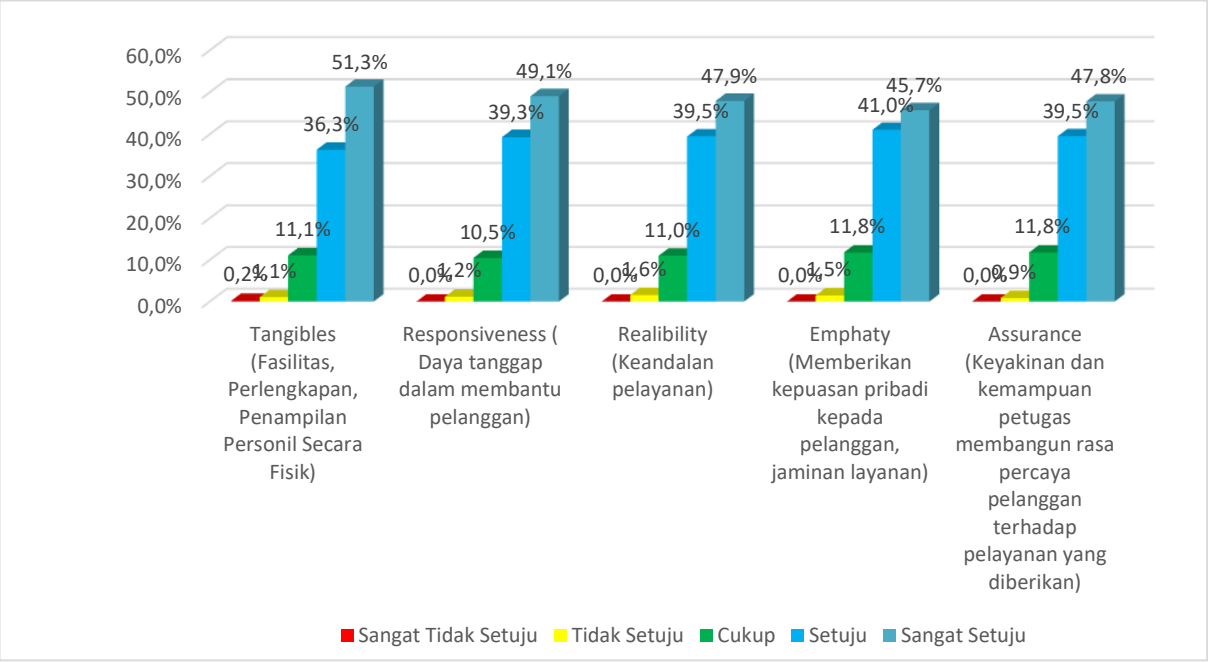
- Pada umumnya responden menyatakan **setuju** terhadap semua indikator yang diajukan.
- Indikator *Assurance* mendapatkan nilai yang paling besar dimana 46.3% responden **setuju** dengan keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya oleh tenaga kependidikan program studi Teknik Pertambangan terhadap pelayanan yang diberikan.



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

Berdasarkan Gambar 58. Secara keseluruhan dari 258 orang responden, 0.2% responden menyatakan sangat tidak setuju terhadap semua indikator yang diajukan, 0.9% menyatakan tidak setuju dan 13.9% menyatakan cukup. Sedangkan sisanya 45.1% menyatakan setuju dan 40% 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%.

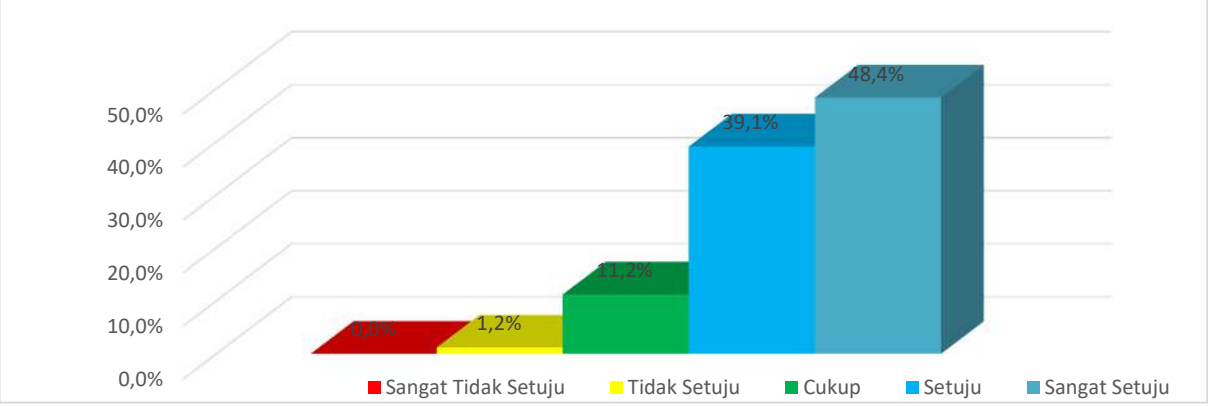
v. Program Studi Teknik Mesin



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

Berdasarkan Gambar 59:

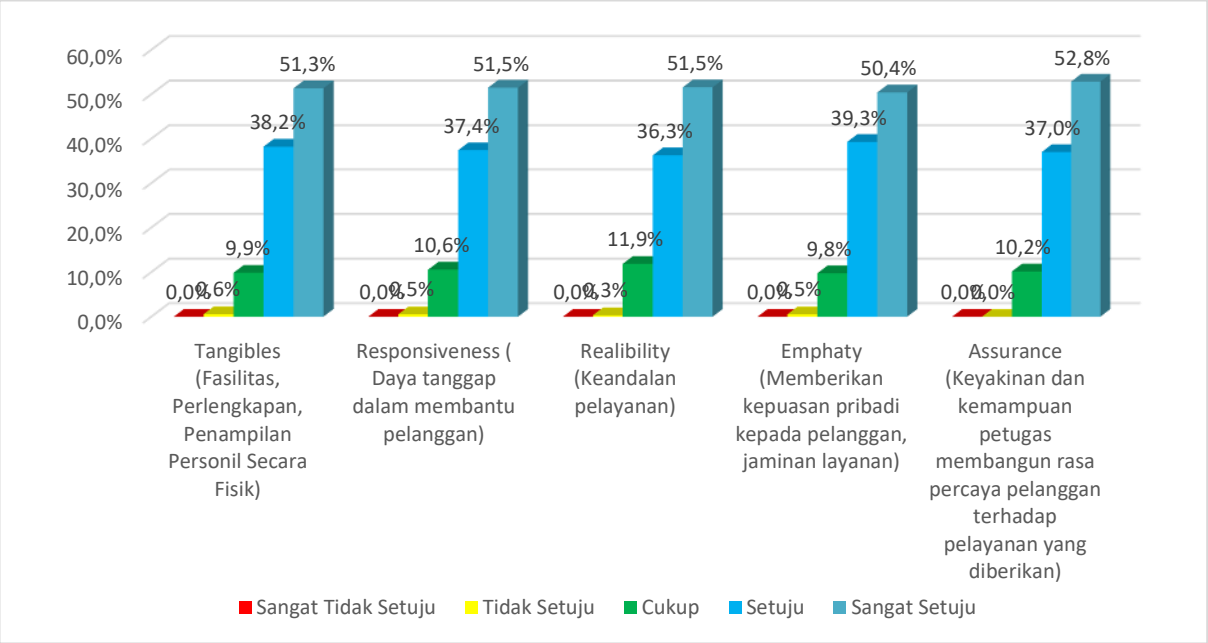
- Pada umumnya responden menyatakan **setuju** terhadap semua indikator yang diajukan.
- Indikator *Tangibles* mendapatkan nilai yang paling besar dimana 51.3% responden **sangat setuju** dengan fasilitas, perlengkapan, penampilan personil secara fisik terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan program studi Teknik Mesin.



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

Berdasarkan Gambar 60. Secara keseluruhan dari 229 orang responden, 0% responden menyatakan sangat tidak setuju terhadap semua indikator yang diajukan, 1.2% menyatakan tidak setuju dan 11.2% menyatakan cukup. Sedangkan sisanya 39.1% menyatakan setuju dan 48.4% 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%.

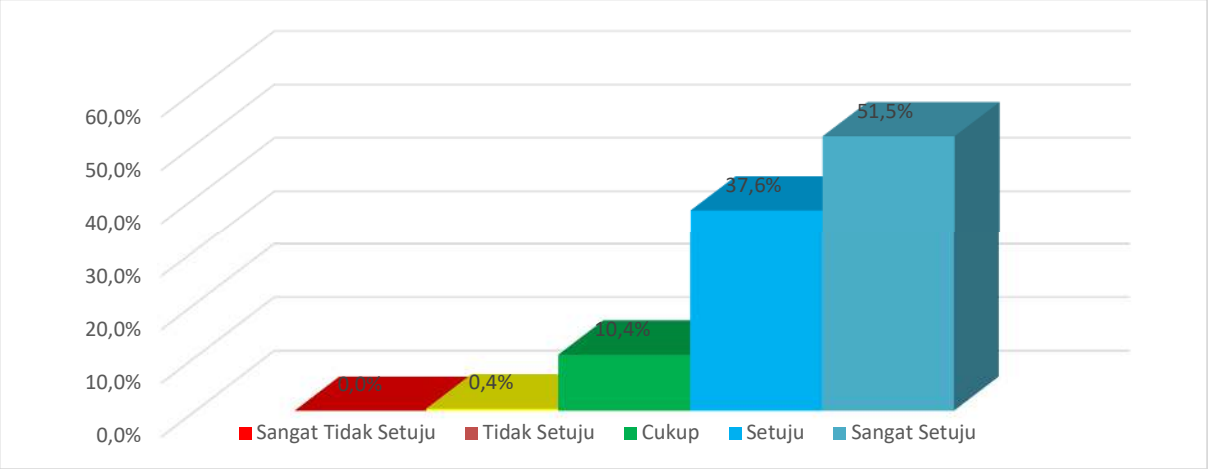
w. Program Studi Kimia



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

Berdasarkan Gambar 61:

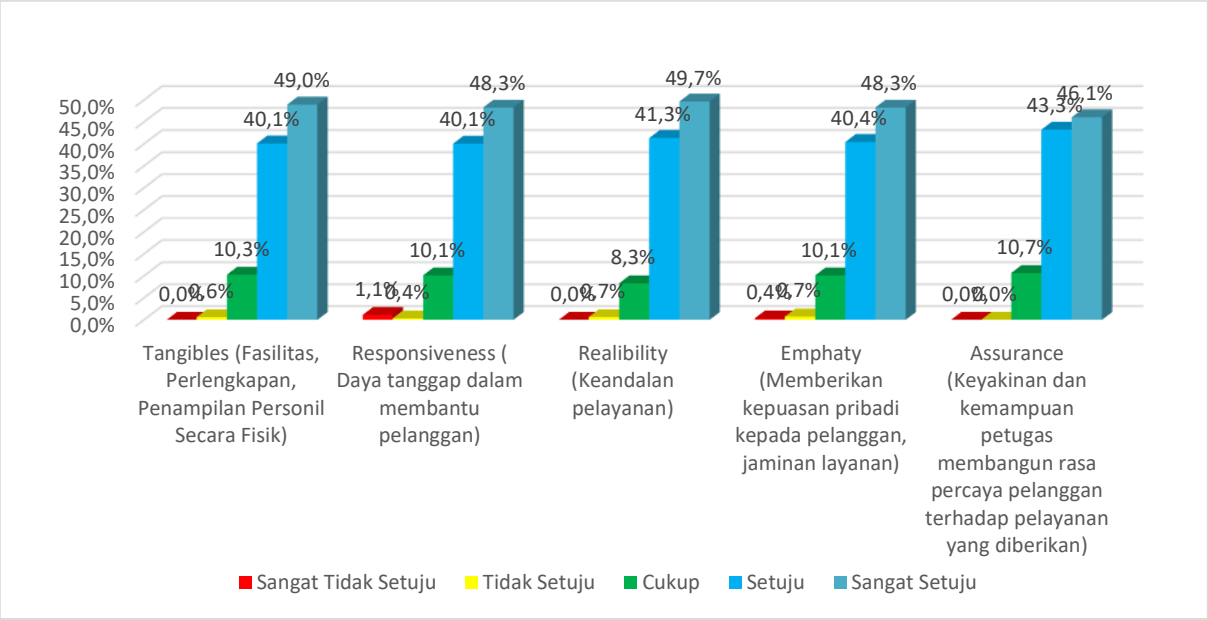
- Pada umumnya responden menyatakan **sangat setuju** terhadap semua indikator yang diajukan.
- Indikator *Assurance* mendapatkan nilai yang paling besar dimana 52.8% responden **sangat setuju** dengan keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya terhadap pelayanan yang diberikan tenaga kependidikan program studi Kimia.



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

Berdasarkan Gambar 62. Secara keseluruhan dari 123 orang responden, 0% responden menyatakan sangat tidak setuju terhadap semua indikator yang diajukan, 0.4% menyatakan tidak setuju dan 10.4% menyatakan cukup. Sedangkan sisanya 37.6% menyatakan setuju dan 51.5% menyatakan sangat setuju. Dapat disimpulkan bahwa responden mahasiswa **sangat 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 terhadap pelayanan program studi Kimia tetap dipertahankan dan responden menyatakan **sangat tidak setuju** menjadi 0%.

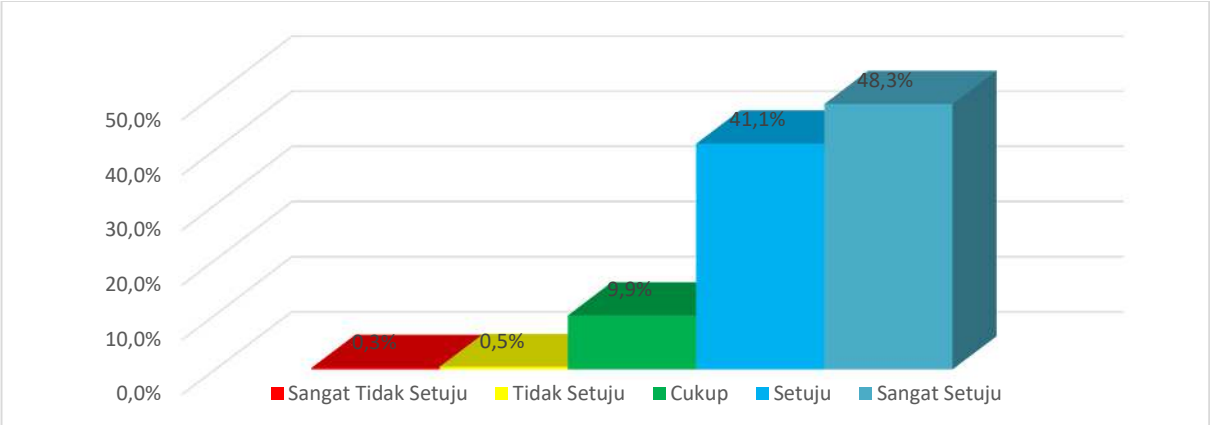
x. Program Studi Fisika



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

Berdasarkan Gambar 63:

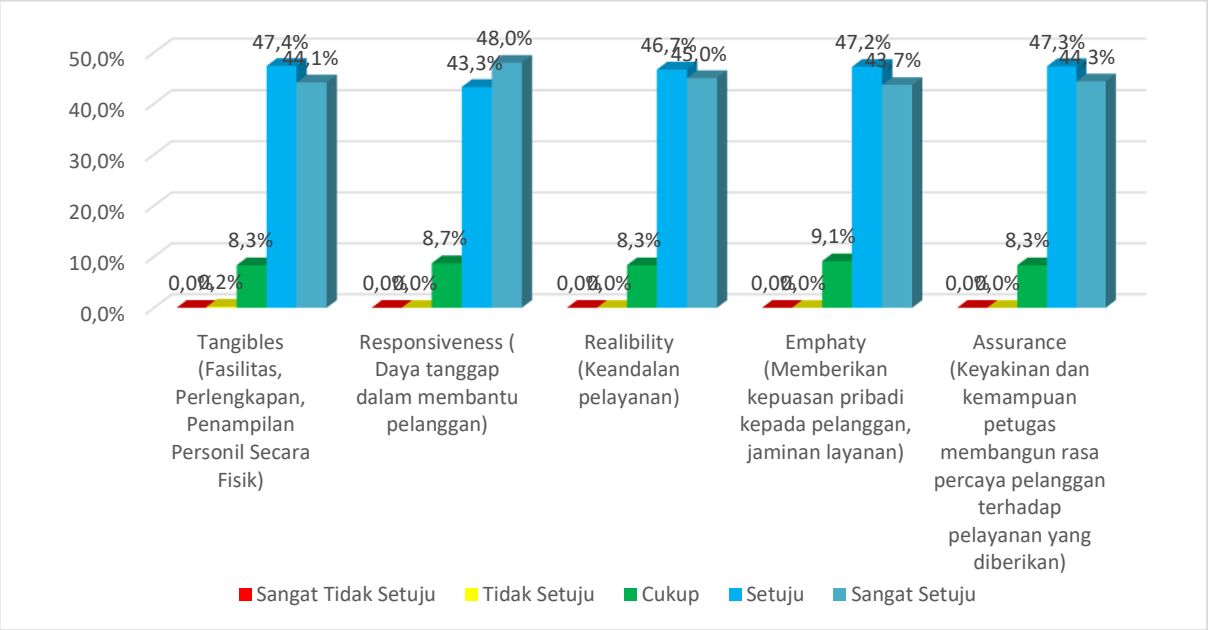
- Pada umumnya responden menyatakan **sangat setuju** terhadap semua indikator yang diajukan.
- Indikator *Tangibles* mendapatkan nilai yang paling besar dimana 49% responden **sangat setuju** dengan fasilitas, perlengkapan, penampilan personil secara fisik terhadap pelayanan yang diberikan oleh program studi Fisika.



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

Berdasarkan Gambar 64. Secara keseluruhan dari 89 orang responden, 0.3% responden menyatakan sangat tidak setuju terhadap semua indikator yang diajukan, 0.5% menyatakan tidak setuju dan 9.9% menyatakan cukup. Sedangkan sisanya 41.1% menyatakan setuju dan 48.3% menyatakan sangat setuju. Dapat disimpulkan bahwa responden mahasiswa **sangat 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 pelayanan program studi Fisika tetap dipertahankan dan responden menyatakan **sangat tidak setuju** menjadi 0%.

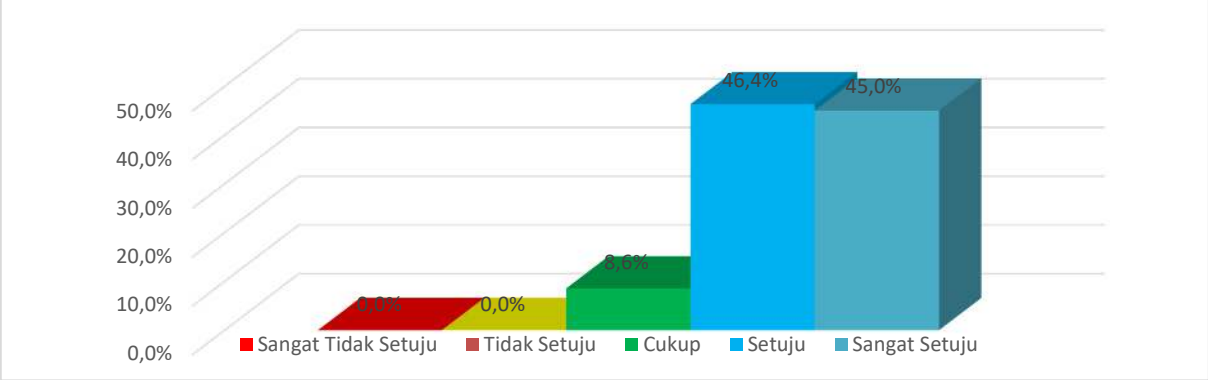
y. Program Studi Matematika



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

Berdasarkan Gambar 65:

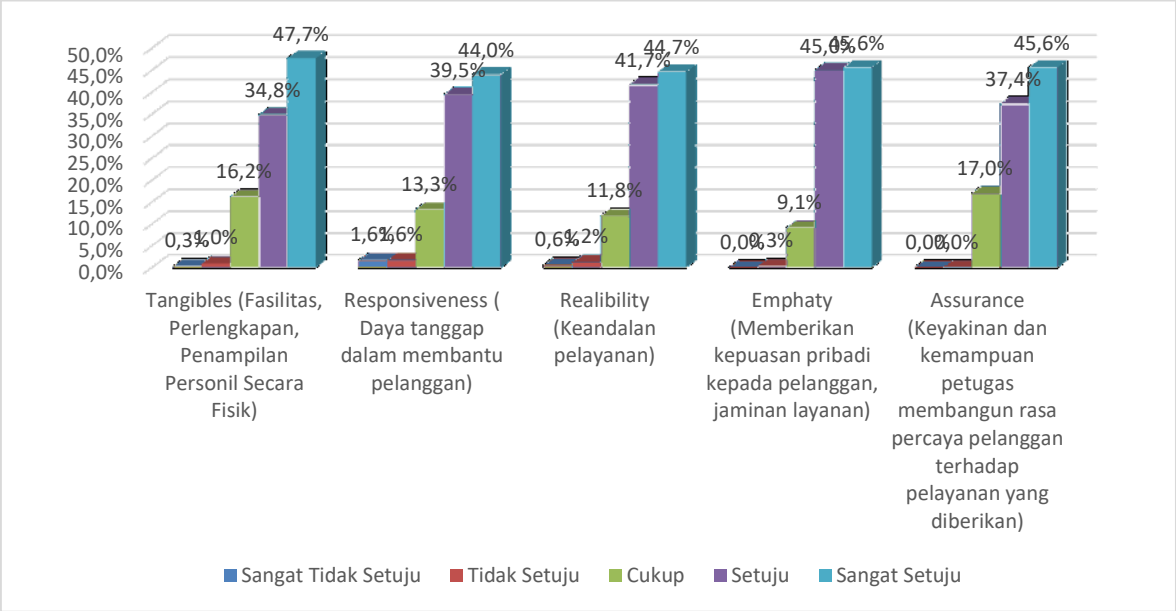
- Pada umumnya responden menyatakan **sangat setuju** terhadap semua indikator yang diajukan.
- Indikator *Responsiviness* mendapatkan nilai yang paling besar dimana 48% responden **sangat setuju** dengan daya tanggap dalam membantu pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan tenaga kependidikan program studi Matematika.



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

Berdasarkan Gambar 66. Secara keseluruhan dari 168 orang responden, 0% responden menyatakan sangat tidak setuju dan tidak setuju terhadap semua indikator yang diajukan dan 8.6% responden menyatakan cukup terhadap semua indikator yang diajukan, 46.4% menyatakan setuju dan 45% menyatakan sangat setuju. Dapat disimpulkan bahwa responden mahasiswa **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 meningkat dan responden yang menyatakan **sangat tidak setuju** tetap menjadi 0%.

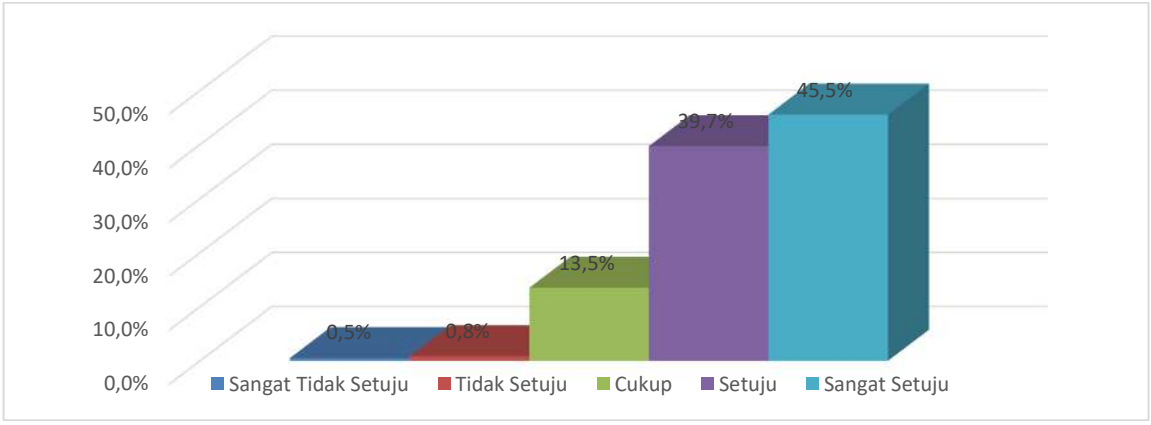
z. Program Studi Teknologi Informasi



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

Berdasarkan Gambar 67:

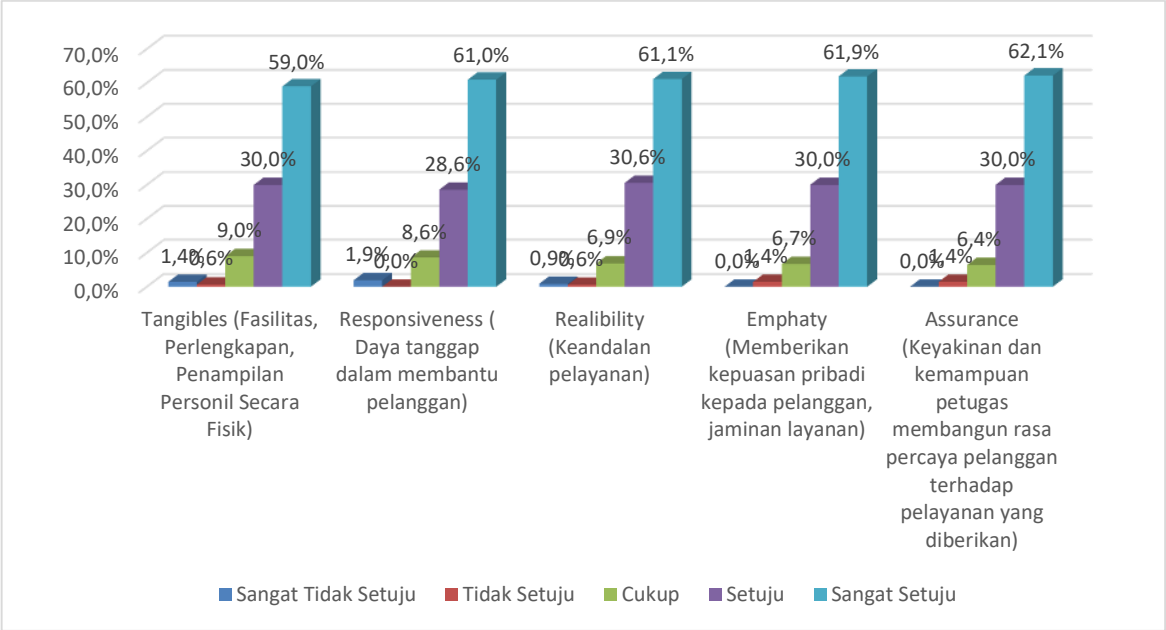
- Pada umumnya responden menyatakan **sangat setuju** terhadap semua indikator yang diajukan.
- Indikator *Tangibles* mendapatkan nilai yang paling besar dimana 47.7% responden **sangat setuju** dengan fasilitas, perlengkapan, dan penampilan personil secara fisik tenaga kependidikan program studi Teknologi Informasi dalam pelayanan yang diberikan.



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

Berdasarkan Gambar 68. Secara keseluruhan dari 103 orang responden, 0.5% responden menyatakan sangat tidak setuju terhadap semua indikator yang diajukan, 0.8% menyatakan tidak setuju dan 13.5% responden menyatakan cukup terhadap semua indikator yang diajukan, 39.7% menyatakan setuju dan 45.5% 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%.

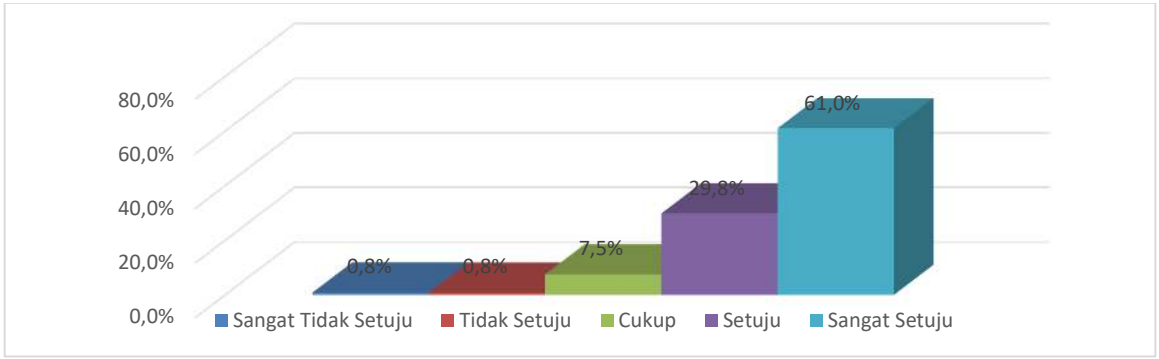
aa. Program Studi Arsitektur



Gambar 69. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Arsitektur

Berdasarkan Gambar 69:

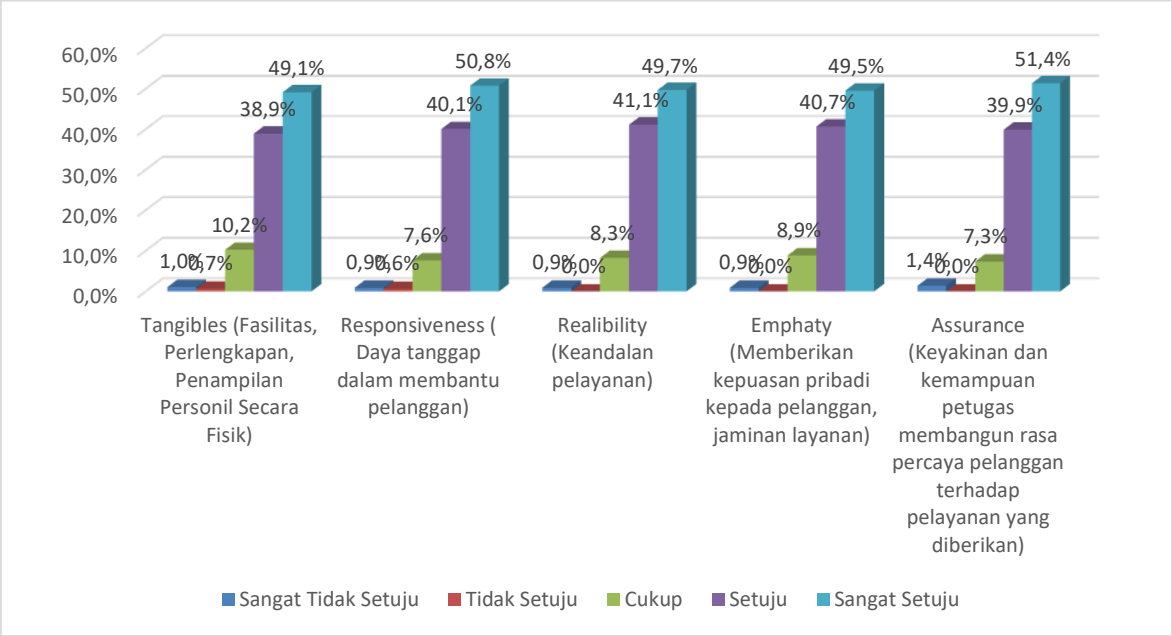
- Pada umumnya responden menyatakan **sangat setuju** terhadap semua indikator yang diajukan.
- Indikator *Assurance* mendapatkan nilai yang paling besar dimana 62.1% responden **sangat setuju** dengan keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya terhadap tenaga kependidikan program studi Teknologi Informasi dalam pelayanan yang diberikan.



Gambar 70. Rata-rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Arsitektur

Berdasarkan Gambar 70. Secara keseluruhan dari 70 orang responden, 0.8% responden menyatakan sangat tidak setuju terhadap semua indikator yang diajukan, 0.8% menyatakan tidak setuju dan 7.5% responden menyatakan cukup terhadap semua indikator yang diajukan, 29.8% menyatakan setuju dan 61% 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 tetap dipertahankan dan responden menyatakan **sangat tidak setuju** menjadi 0%.

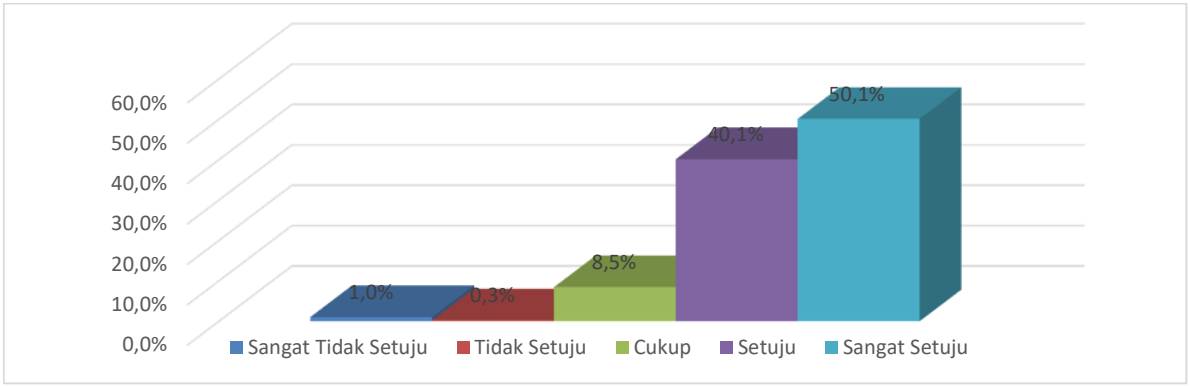
bb. Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota



Gambar 71. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota

Berdasarkan Gambar 71:

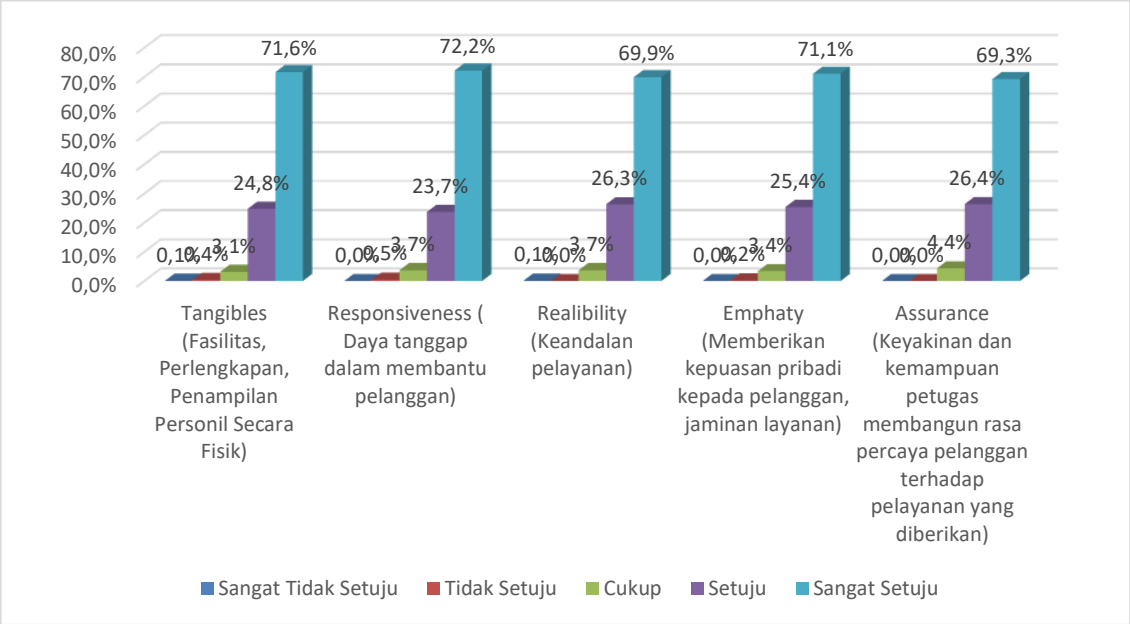
- Pada umumnya responden menyatakan **sangat setuju** terhadap semua indikator yang diajukan.
- Indikator *Assurance* mendapatkan nilai yang paling besar dimana 51.4% responden **sangat setuju** dengan keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya terhadap tenaga kependidikan program studi Perencanaan Wilayah dan Kota dalam pelayanan yang diberikan.



Gambar 72. Rata-rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota

Berdasarkan Gambar 72. Secara keseluruhan dari 109 orang responden, 1% responden menyatakan sangat tidak setuju terhadap semua indikator yang diajukan, 0.3% menyatakan tidak setuju dan 8.5% responden menyatakan cukup terhadap semua indikator yang diajukan, 40.1% menyatakan setuju dan 50.1% menyatakan sangat setuju. Dapat disimpulkan bahwa responden mahasiswa **sangat puas** terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan prodi 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** menjadi 0%.

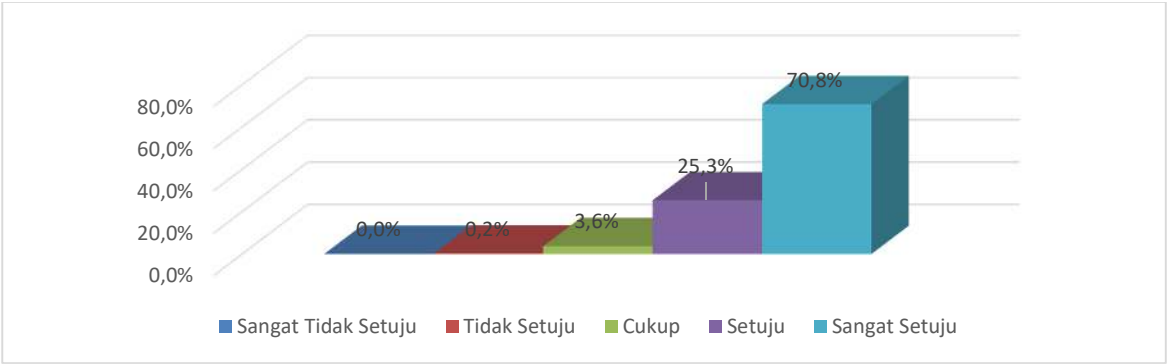
cc. Program Studi D3 Keperawatan



Gambar 73. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi D3 Keperawatan

Berdasarkan Gambar 73:

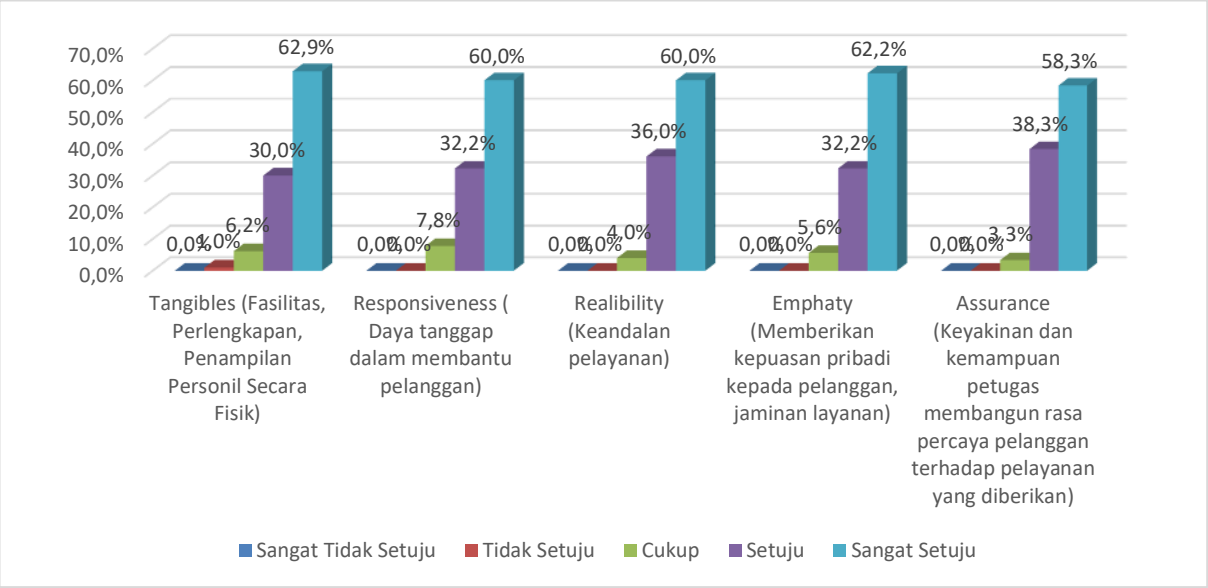
- Pada umumnya responden menyatakan **sangat setuju** terhadap semua indikator yang diajukan.
- Indikator *Responsiveness* mendapatkan nilai yang paling besar dimana 72.2% responden **sangat setuju** dengan daya tanggap dalam membantu oleh tenaga kependidikan program studi D3 Keperawatan dalam pelayanan yang diberikan.



Gambar 74. Rata-rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi D3 Keperawatan

Berdasarkan Gambar 74. Secara keseluruhan dari 218 orang responden, 0% responden menyatakan sangat tidak setuju terhadap semua indikator yang diajukan, 0.2% menyatakan tidak setuju dan 3.6% responden menyatakan cukup terhadap semua indikator yang diajukan, 25.3% menyatakan setuju dan 70.8% 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%.

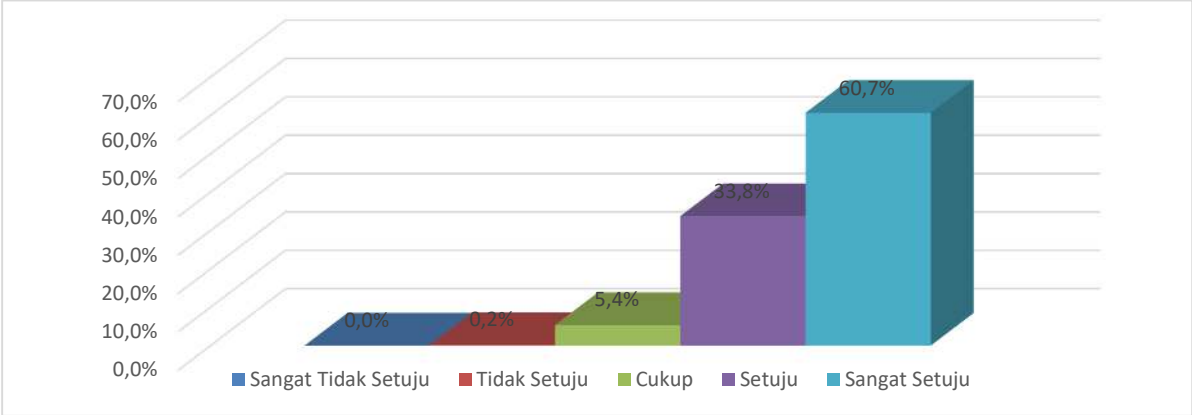
dd. Program Studi Kedokteran



Gambar 75. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Kedokteran

Berdasarkan Gambar 75:

- Pada umumnya responden menyatakan **sangat setuju** terhadap semua indikator yang diajukan.
- Indikator *Tangibles* mendapatkan nilai yang paling besar dimana 62.9% responden **sangat setuju** dengan fasilitas, perlengkapan, penampilan personil secara fisik oleh tenaga kependidikan program studi Kedokteran dalam pelayanan yang diberikan.



Gambar 76. Rata-rata Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Kedokteran

Berdasarkan Gambar 76. Secara keseluruhan dari 218 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, 33.8% menyatakan setuju dan 60.7% menyatakan sangat setuju. Dapat disimpulkan bahwa responden mahasiswa **sangat puas** terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kependidikan program studi Kedokteran. Perlu dilakukan upaya-upaya peningkatan proses pemberian layanan oleh tenaga kependidikan program studi Kedokteran agar kedepannya persentase mahasiswa yang merasa sangat puas terhadap pelayanan program studi Kedokteran 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 **sangat 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 Gasal TA. 2023/2024

No.	Layanan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Cukup	Setuju	Sangat Setuju
1	Rata-rata Penilaian Tingkat Fakultas dan Tingkat Program Studi	0.5%	1.1%	12.6%	41.4%	44.4%

B. Pada pelayanan Tenaga Kependidikan di Fakultas, persentase responden yang menyatakan **sangat 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 Gasal TA. 2023/2024

No.	Fakultas	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Cukup	Setuju	Sangat Setuju
1	Hukum	0.3%	0.8%	10.2%	38.9%	49.8%
2	Teknik	0.4%	0.7%	12.0%	41.1%	45.9%
3	Ekonomi	0.4%	1.0%	12.0%	42.7%	43.8%
4	Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	1.0%	1.7%	16.3%	40.5%	40.5%
5	Pertanian, Perikanan, dan Biologi	0.6%	1.5%	14.2%	44.8%	38.9%
6	Kedokteran dan Ilmu Kesehatan	0.0%	0.2%	3.8%	26.2%	69.8%
Rata-rata		**0.5%**	**1.1%**	**12.6%**	**41.4%**	**44.4%**

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 Gasal TA. 2023/2024

No.	Fakultas	Program Studi	Rata-rata				
			1	2	3	4	5
1	Hukum	Hukum	0.3%	0.8%	10.5%	39.8%	48.6%
		Magister Hukum	0.0%	0.0%	0.0%	6.3%	93.8%
2	Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	Ilmu Politik	1.0%	2.2%	19.4%	40.3%	37.1%
		Sastra Inggris	1.0%	2.2%	20.3%	42.9%	33.5%
		Sosiologi	1.0%	1.0%	11.3%	38.8%	48.0%
3	Pertanian, Perikanan, dan Biologi	Biologi	0.0%	1.1%	17.8%	47.5%	33.6%
		Agribisnis	1.4%	1.0%	15.2%	47.3%	35.1%
		Manajemen Sumberdaya Perairan	0.1%	1.6%	16.8%	41.0%	40.5%
		Agroteknologi	0.5%	0.7%	9.3%	44.3%	45.2%
		Ilmu Kelautan	1.0%	4.3%	19.2%	38.7%	36.8%
		Akuakultur	0.2%	1.3%	10.0%	47.2%	41.3%
		Perikanan Tangkap	0.0%	0.0%	17.0%	53.7%	29.3%
		Magister Ilmu Pertanian	0.0%	0.0%	2.2%	58.3%	39.4%
4	Ekonomi	Ekonomi	0.3%	1.0%	15.5%	48.7%	34.5%
		Manajemen	0.6%	1.0%	10.0%	42.5%	45.9%
		Akuntansi	0.5%	1.2%	11.8%	41.7%	44.8%
		Bisnis Digital	0.0%	0.1%	13.2%	33.1%	53.6%
		Magister Manajemen	0.0%	0.0%	3.3%	36.7%	60.0%
5	Teknik	Kimia	0.0%	0.4%	10.5%	37.6%	51.4%
		Fisika	0.2%	0.6%	9.8%	40.8%	48.7%
		Teknik Pertambangan	0.2%	0.9%	13.8%	45.0%	40.1%
		Teknik Elektro	0.2%	0.5%	10.8%	39.5%	49.0%
		Teknik Sipil	1.3%	0.7%	17.0%	43.4%	37.5%
		Teknik Mesin	0.1%	1.2%	11.2%	38.6%	49.0%
		Matematika	0.0%	0.1%	8.5%	46.5%	44.9%
		Teknologi Informasi	0.5%	0.9%	13.7%	39.0%	45.9%
		Arsitektur	1.0%	0.7%	7.8%	29.9%	60.6%
		Perencanaan Wilayah dan Kota	1.0%	0.3%	8.9%	40.0%	49.8%
6	Kedokteran dan Ilmu Kesehatan	Kedokteran	0.0%	0.3%	5.5%	33.0%	61.2%
		D3 Keperawatan	0.0%	0.2%	3.5%	25.3%	71.0%
Rata-rata			**0.5%**	**1.1%**	**12.6%**	**41.4%**	**44.4%**

D. Pada semester Gasal TA. 2023/2024 sistem akademik yang digunakan melalui laman *ubb.siakadcloud.com* pada awal registrasi semester masih menunjukkan tingkat pengisian kuesioner masih rendah yaitu sebeser 40% 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 Gasal Tahun Akademik 2023/2024. Semoga dapat menjadi bahan masukan bagi semua pihak sebagai bahan perbaikan maupun peningkatan kualitas pelayanan UBB yang lebih baik di tahun mendatang.

Balunijuk, 29 Desember 2023
Kepala Penjaminan Mutu dan
Pengembangan Pembelajaran

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 Gasal Tahun Akademik 2023/2024

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%	35%	58%
2	Saya bisa bertemu dengan petugas yang diinginkan.	0%	1%	11%	38%	50%
3	Kemudahan akses ke loket / meja layanan.	0%	0%	9%	38%	52%
4	Antara petunjuk loket dengan pelaksanaan pelayanan sesuai.	0%	0%	8%	39%	52%
5	Tersedia perangkat komputer lengkap beserta kursi untuk akses sistem layanan secara cepat.	1%	1%	13%	37%	48%
6	Saya tahu kalau disana tersedia alur untuk setiap layanan.	0%	1%	11%	40%	48%
7	Saya mengetahui Alur setiap pelayanan	0%	1%	12%	41%	45%
Responsiveness (Daya tanggap dalam membantu pelanggan)						
8	Petugas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa.	0%	1%	11%	39%	49%
9	Petugas selalu menyambut mahasiswa dengan senyuman.	0%	1%	12%	38%	48%
10	Informasi yang diberikan oleh petugas selalu jelas.	0%	0%	11%	39%	50%
Realibility (Keandalan pelayanan)						
11	Pelayanan yang diberikan selalu terselesaikan cepat.	0%	1%	12%	40%	47%
12	Petugas selalu adil dalam melayani sesuai urutan datang.	0%	0%	10%	39%	51%
13	Jika ditanya tentang info yang kurang jelas petugas mau untuk segera menyediakan dan menjelaskan informasinya.	0%	1%	9%	40%	51%
14	Pembaharuan alur layanan saat ini sudah semakin jelas.	0%	0%	10%	41%	48%
15	Menurut saya prosedur pelayanan saat ini semakin mudah.	0%	1%	11%	39%	49%
Emphaty (Memberikan kepuasan pribadi kepada pelanggan, jaminan layanan)						
16	Petugas selalu bersedia membantu ketika saya mendapat kesulitan meminta pelayanan.	0%	1%	8%	41%	50%
17	Saat membantu, penjelasan petugas mudah dimengerti.	0%	1%	9%	40%	50%
18	Jika layanan yang saya alami tidak langsung selesai, janji pengambilan layanan selalu sesuai dan terpenuhi tepat waktu.	0%	0%	11%	40%	48%
Assurance (Keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan)						
19	Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi.	0%	1%	11%	39%	49%
20	Jika layanan tidak bisa diurus, petugas memberikan informasi yang jelas mengenai bagaimana saya seharusnya (bertanggungjawab).	0%	1%	10%	39%	50%

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

Jumlah responden: 605 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 Gasal Tahun Akademik 2023/2024

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

Keterangan

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

Jumlah responden: 842 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 Gasal Tahun Akademik 2023/2024

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%	41%	48%
2	Saya bisa bertemu dengan petugas yang diinginkan.	0%	1%	15%	45%	39%
3	Kemudahan akses ke loket / meja layanan.	0%	1%	12%	45%	41%
4	Antara petunjuk loket dengan pelaksanaan pelayanan sesuai.	0%	1%	13%	45%	41%
5	Tersedia perangkat komputer lengkap beserta kursi untuk akses sistem layanan secara cepat.	1%	3%	15%	45%	37%
6	Saya tahu kalau disana tersedia alur untuk setiap layanan.	1%	1%	14%	46%	37%
7	Saya mengetahui Alur setiap pelayanan	0%	1%	18%	45%	34%
Responsiveness (Daya tanggap dalam membantu pelanggan)						
8	Petugas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa.	1%	2%	14%	43%	41%
9	Petugas selalu menyambut mahasiswa dengan senyuman.	1%	2%	15%	42%	39%
10	Informasi yang diberikan oleh petugas selalu jelas.	1%	2%	13%	44%	40%
Realibility (Keandalan pelayanan)						
11	Pelayanan yang diberikan selalu terselesaikan cepat.	1%	2%	16%	43%	38%
12	Petugas selalu adil dalam melayani sesuai urutan datang.	1%	1%	14%	45%	39%
13	Jika ditanya tentang info yang kurang jelas petugas mau untuk segera menyediakan dan menjelaskan informasinya.	1%	1%	13%	45%	39%
14	Pembaharuan alur layanan saat ini sudah semakin jelas.	1%	1%	14%	47%	37%
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%	46%	39%
17	Saat membantu, penjelasan petugas mudah dimengerti.	0%	1%	14%	46%	39%
18	Jika layanan yang saya alami tidak langsung selesai, janji pengambilan layanan selalu sesuai dan terpenuhi tepat waktu.	1%	1%	15%	47%	36%
Assurance (Keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan)						
19	Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi.	1%	2%	15%	46%	37%
20	Jika layanan tidak bisa diurus, petugas memberikan informasi yang jelas mengenai bagaimana saya seharusnya (bertanggungjawab).	0%	1%	14%	47%	38%

Keterangan

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

Jumlah responden: 1.410 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 Gasal Tahun Akademik 2023/2024

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%	38%	54%
2	Saya bisa bertemu dengan petugas yang diinginkan.	0%	1%	12%	44%	42%
3	Kemudahan akses ke loket / meja layanan.	1%	1%	10%	42%	47%
4	Antara petunjuk loket dengan pelaksanaan pelayanan sesuai.	0%	1%	10%	44%	45%
5	Tersedia perangkat komputer lengkap beserta kursi untuk akses sistem layanan secara cepat.	1%	2%	12%	43%	43%
6	Saya tahu kalau disana tersedia alur untuk setiap layanan.	0%	1%	13%	45%	42%
7	Saya mengetahui Alur setiap pelayanan	0%	1%	17%	43%	38%
Responsiveness (Daya tanggap dalam membantu pelanggan)						
8	Petugas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa.	1%	2%	12%	41%	45%
9	Petugas selalu menyambut mahasiswa dengan senyuman.	1%	1%	13%	41%	43%
10	Informasi yang diberikan oleh petugas selalu jelas.	0%	2%	12%	42%	44%
Realibility (Keandalan pelayanan)						
11	Pelayanan yang diberikan selalu terselesaikan cepat.	0%	2%	13%	44%	41%
12	Petugas selalu adil dalam melayani sesuai urutan datang.	0%	1%	11%	43%	45%
13	Jika ditanya tentang info yang kurang jelas petugas mau untuk segera menyediakan dan menjelaskan informasinya.	0%	1%	11%	42%	45%
14	Pembaharuan alur layanan saat ini sudah semakin jelas.	0%	1%	13%	45%	41%
15	Menurut saya prosedur pelayanan saat ini semakin mudah.	0%	1%	12%	44%	43%
Emphaty (Memberikan kepuasan pribadi kepada pelanggan, jaminan layanan)						
16	Petugas selalu bersedia membantu ketika saya mendapat kesulitan meminta pelayanan.	0%	1%	11%	42%	46%
17	Saat membantu, penjelasan petugas mudah dimengerti.	0%	1%	11%	43%	44%
18	Jika layanan yang saya alami tidak langsung selesai, janji pengambilan layanan selalu sesuai dan terpenuhi tepat waktu.	1%	1%	13%	44%	41%
Assurance (Keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan)						
19	Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi.	0%	1%	13%	43%	43%
20	Jika layanan tidak bisa diurus, petugas memberikan informasi yang jelas mengenai bagaimana saya seharusnya (bertanggungjawab).	0%	1%	12%	42%	44%

Keterangan

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

Jumlah responden: 1.575 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 Gasal Tahun Akademik 2023/2024

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%	35%	56%
2	Saya bisa bertemu dengan petugas yang diinginkan.	0%	1%	12%	41%	46%
3	Kemudahan akses ke loket / meja layanan.	0%	1%	11%	39%	48%
4	Antara petunjuk loket dengan pelaksanaan pelayanan sesuai.	0%	1%	11%	41%	47%
5	Tersedia perangkat komputer lengkap beserta kursi untuk akses sistem layanan secara cepat.	1%	2%	14%	40%	44%
6	Saya tahu kalau disana tersedia alur untuk setiap layanan.	1%	1%	12%	43%	44%
7	Saya mengetahui Alur setiap pelayanan	1%	1%	15%	43%	41%
Responsiveness (Daya tanggap dalam membantu pelanggan)						
8	Petugas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa.	1%	1%	12%	40%	46%
9	Petugas selalu menyambut mahasiswa dengan senyuman.	1%	1%	13%	41%	45%
10	Informasi yang diberikan oleh petugas selalu jelas.	0%	0%	11%	42%	46%
Realibility (Keandalan pelayanan)						
11	Pelayanan yang diberikan selalu terselesaikan cepat.	1%	1%	12%	41%	45%
12	Petugas selalu adil dalam melayani sesuai urutan datang.	0%	1%	11%	41%	46%
13	Jika ditanya tentang info yang kurang jelas petugas mau untuk segera menyediakan dan menjelaskan informasinya.	0%	0%	11%	40%	48%
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%	12%	43%	44%
Emphaty (Memberikan kepuasan pribadi kepada pelanggan, jaminan layanan)						
16	Petugas selalu bersedia membantu ketika saya mendapat kesulitan meminta pelayanan.	0%	0%	12%	41%	46%
17	Saat membantu, penjelasan petugas mudah dimengerti.	0%	1%	11%	42%	46%
18	Jika layanan yang saya alami tidak langsung selesai, janji pengambilan layanan selalu sesuai dan terpenuhi tepat waktu.	0%	1%	13%	43%	43%
Assurance (Keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan)						
19	Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi.	0%	1%	13%	42%	45%
20	Jika layanan tidak bisa diurus, petugas memberikan informasi yang jelas mengenai bagaimana saya seharusnya (bertanggungjawab).	0%	0%	11%	41%	47%

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

Jumlah responden: 1.755 orang mahasiswa *(sumber: ubb.siakadcloud.com)*

Lampiran 6. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan

Rekapitulasi Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa
Terhadap Layanan Tenaga Kependidikan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan
Semester Gasal Tahun Akademik 2023/2024

No.	Indikator Kepuasan	1	2	3	4	5
Tangibles (Fasilitas, Perlengkapan, Penampilan Personil Secara Fisik)						
1	Petugas berpenampilan rapi saat melayani mahasiswa.	0%	0%	1%	20%	79%
2	Saya bisa bertemu dengan petugas yang diinginkan.	0%	0%	2%	25%	73%
3	Kemudahan akses ke loket / meja layanan.	0%	0%	1%	25%	74%
4	Antara petunjuk loket dengan pelaksanaan pelayanan sesuai.	0%	0%	2%	26%	72%
5	Tersedia perangkat komputer lengkap beserta kursi untuk akses sistem layanan secara cepat.	0%	1%	7%	27%	66%
6	Saya tahu kalau disana tersedia alur untuk setiap layanan.	0%	1%	3%	28%	67%
7	Saya mengetahui Alur setiap pelayanan	0%	1%	9%	28%	63%
Responsiveness (Daya tanggap dalam membantu pelanggan)						
8	Petugas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa.	0%	1%	4%	28%	67%
9	Petugas selalu menyambut mahasiswa dengan senyuman.	0%	0%	4%	22%	73%
10	Informasi yang diberikan oleh petugas selalu jelas.	0%	0%	4%	24%	72%
Realibility (Keandalan pelayanan)						
11	Pelayanan yang diberikan selalu terselesaikan cepat.	0%	0%	4%	28%	68%
12	Petugas selalu adil dalam melayani sesuai urutan datang.	0%	0%	3%	23%	74%
13	Jika ditanya tentang info yang kurang jelas petugas mau untuk segera menyediakan dan menjelaskan informasinya.	0%	0%	2%	28%	71%
14	Pembaharuan alur layanan saat ini sudah semakin jelas.	0%	0%	4%	30%	66%
15	Menurut saya prosedur pelayanan saat ini semakin mudah.	0%	0%	5%	29%	66%
Emphaty (Memberikan kepuasan pribadi kepada pelanggan, jaminan layanan)						
16	Petugas selalu bersedia membantu ketika saya mendapat kesulitan meminta pelayanan.	0%	0%	4%	25%	71%
17	Saat membantu, penjelasan petugas mudah dimengerti.	0%	0%	3%	26%	71%
18	Jika layanan yang saya alami tidak langsung selesai, janji pengambilan layanan selalu sesuai dan terpenuhi tepat waktu.	0%	0%	4%	28%	67%
Assurance (Keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan)						
19	Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi.	0%	0%	5%	28%	67%
20	Jika layanan tidak bisa diurus, petugas memberikan informasi yang jelas mengenai bagaimana saya seharusnya (bertanggungjawab).	0%	0%	4%	28%	69%

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

Jumlah responden: 248 orang mahasiswa *(sumber: ubb.siakadcloud.com)*

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

Rekapitulasi Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa
Terhadap Layanan Tenaga Kependidikan Program Studi Hukum
Semester Gasal Tahun Akademik 2023/2024

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%	35%	57%
2	Saya bisa bertemu dengan petugas yang diinginkan.	0%	1%	11%	38%	49%
3	Kemudahan akses ke loket / meja layanan.	0%	1%	10%	38%	51%
4	Antara petunjuk loket dengan pelaksanaan pelayanan sesuai.	0%	1%	8%	40%	51%
5	Tersedia perangkat komputer lengkap beserta kursi untuk akses sistem layanan secara cepat.	1%	1%	13%	38%	47%
6	Saya tahu kalau disana tersedia alur untuk setiap layanan.	0%	1%	11%	41%	47%
7	Saya mengetahui Alur setiap pelayanan	0%	2%	12%	42%	44%
Responsiveness (Daya tanggap dalam membantu pelanggan)						
8	Petugas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa.	1%	1%	11%	40%	48%
9	Petugas selalu menyambut mahasiswa dengan senyuman.	0%	1%	13%	39%	47%
10	Informasi yang diberikan oleh petugas selalu jelas.	0%	1%	11%	40%	49%
Realibility (Keandalan pelayanan)						
11	Pelayanan yang diberikan selalu terselesaikan cepat.	0%	1%	12%	40%	46%
12	Petugas selalu adil dalam melayani sesuai urutan datang.	1%	1%	10%	39%	50%
13	Jika ditanya tentang info yang kurang jelas petugas mau untuk segera menyediakan dan menjelaskan informasinya.	0%	1%	9%	40%	49%
14	Pembaharuan alur layanan saat ini sudah semakin jelas.	0%	1%	10%	42%	47%
15	Menurut saya prosedur pelayanan saat ini semakin mudah.	1%	1%	11%	40%	48%
Emphaty (Memberikan kepuasan pribadi kepada pelanggan, jaminan layanan)						
16	Petugas selalu bersedia membantu ketika saya mendapat kesulitan meminta pelayanan.	0%	1%	8%	42%	48%
17	Saat membantu, penjelasan petugas mudah dimengerti.	0%	1%	9%	41%	49%
18	Jika layanan yang saya alami tidak langsung selesai, janji pengambilan layanan selalu sesuai dan terpenuhi tepat waktu.	0%	1%	12%	41%	47%
Assurance (Keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan)						
19	Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi.	0%	1%	11%	40%	48%
20	Jika layanan tidak bisa diurus, petugas memberikan informasi yang jelas mengenai bagaimana saya seharusnya (bertanggungjawab).	0%	1%	10%	40%	49%

Keterangan

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

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

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

Rekapitulasi Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa
Terhadap Layanan Tenaga Kependidikan Program Studi Magister Hukum
Semester Gasal Tahun Akademik 2023/2024

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%	6%	94%
2	Saya bisa bertemu dengan petugas yang diinginkan.	0%	0%	0%	6%	94%
3	Kemudahan akses ke loket / meja layanan.	0%	0%	0%	6%	94%
4	Antara petunjuk loket dengan pelaksanaan pelayanan sesuai.	0%	0%	0%	6%	94%
5	Tersedia perangkat komputer lengkap beserta kursi untuk akses sistem layanan secara cepat.	0%	0%	0%	6%	94%
6	Saya tahu kalau disana tersedia alur untuk setiap layanan.	0%	0%	0%	6%	94%
7	Saya mengetahui Alur setiap pelayanan	0%	0%	0%	6%	94%
Responsiveness (Daya tanggap dalam membantu pelanggan)						
8	Petugas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa.	0%	0%	0%	6%	94%
9	Petugas selalu menyambut mahasiswa dengan senyuman.	0%	0%	0%	6%	94%
10	Informasi yang diberikan oleh petugas selalu jelas.	0%	0%	0%	6%	94%
Realibility (Keandalan pelayanan)						
11	Pelayanan yang diberikan selalu terselesaikan cepat.	0%	0%	0%	6%	94%
12	Petugas selalu adil dalam melayani sesuai urutan datang.	0%	0%	0%	6%	94%
13	Jika ditanya tentang info yang kurang jelas petugas mau untuk segera menyediakan dan menjelaskan informasinya.	0%	0%	0%	6%	94%
14	Pembaharuan alur layanan saat ini sudah semakin jelas.	0%	0%	0%	6%	94%
15	Menurut saya prosedur pelayanan saat ini semakin mudah.	0%	0%	0%	6%	94%
Emphaty (Memberikan kepuasan pribadi kepada pelanggan, jaminan layanan)						
16	Petugas selalu bersedia membantu ketika saya mendapat kesulitan meminta pelayanan.	0%	0%	0%	6%	94%
17	Saat membantu, penjelasan petugas mudah dimengerti.	0%	0%	0%	6%	94%
18	Jika layanan yang saya alami tidak langsung selesai, janji pengambilan layanan selalu sesuai dan terpenuhi tepat waktu.	0%	0%	0%	6%	94%
Assurance (Keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan)						
19	Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi.	0%	0%	0%	6%	94%
20	Jika layanan tidak bisa diurus, petugas memberikan informasi yang jelas mengenai bagaimana saya seharusnya (bertanggungjawab).	0%	0%	0%	6%	94%

Keterangan

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

Jumlah responden: 16 orang mahasiswa (sumber: *ubb.siakadcloud.com*)

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

Rekapitulasi Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa
Terhadap Layanan Tenaga Kependidikan Program Studi Sosiologi
Semester Gasal Tahun Akademik 2023/2024

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%	37%	55%
2	Saya bisa bertemu dengan petugas yang diinginkan.	1%	1%	11%	40%	47%
3	Kemudahan akses ke loket / meja layanan.	1%	1%	9%	41%	48%
4	Antara petunjuk loket dengan pelaksanaan pelayanan sesuai.	1%	1%	10%	41%	48%
5	Tersedia perangkat komputer lengkap beserta kursi untuk akses sistem layanan secara cepat.	1%	1%	12%	39%	47%
6	Saya tahu kalau disana tersedia alur untuk setiap layanan.	1%	1%	11%	41%	46%
7	Saya mengetahui Alur setiap pelayanan	1%	1%	13%	41%	43%
Responsiveness (Daya tanggap dalam membantu pelanggan)						
8	Petugas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa.	1%	1%	11%	37%	50%
9	Petugas selalu menyambut mahasiswa dengan senyuman.	1%	1%	11%	39%	49%
10	Informasi yang diberikan oleh petugas selalu jelas.	1%	1%	11%	37%	50%
Realibility (Keandalan pelayanan)						
11	Pelayanan yang diberikan selalu terselesaikan cepat.	1%	2%	14%	37%	46%
12	Petugas selalu adil dalam melayani sesuai urutan datang.	1%	1%	11%	38%	48%
13	Jika ditanya tentang info yang kurang jelas petugas mau untuk segera menyediakan dan menjelaskan informasinya.	1%	1%	10%	39%	49%
14	Pembaharuan alur layanan saat ini sudah semakin jelas.	1%	1%	12%	39%	47%
15	Menurut saya prosedur pelayanan saat ini semakin mudah.	1%	1%	12%	40%	46%
Emphaty (Memberikan kepuasan pribadi kepada pelanggan, jaminan layanan)						
16	Petugas selalu bersedia membantu ketika saya mendapat kesulitan meminta pelayanan.	1%	1%	11%	38%	49%
17	Saat membantu, penjelasan petugas mudah dimengerti.	1%	1%	12%	38%	48%
18	Jika layanan yang saya alami tidak langsung selesai, janji pengambilan layanan selalu sesuai dan terpenuhi tepat waktu.	1%	1%	13%	38%	47%
Assurance (Keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan)						
19	Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi.	1%	1%	12%	40%	46%
20	Jika layanan tidak bisa diurus, petugas memberikan informasi yang jelas mengenai bagaimana saya seharusnya (bertanggungjawab).	1%	0%	12%	36%	50%

Keterangan

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

Jumlah responden: 345 orang mahasiswa (sumber: *ubb.siakadcloud.com*)

Lampiran 10. 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 Gasal Tahun Akademik 2023/2024

No.	Indikator Kepuasan	1	2	3	4	5
Tangibles (Fasilitas, Perlengkapan, Penampilan Personil Secara Fisik)						
1	Petugas berpenampilan rapi saat melayani mahasiswa.	1%	0%	14%	42%	42%
2	Saya bisa bertemu dengan petugas yang diinginkan.	1%	2%	19%	42%	37%
3	Kemudahan akses ke loket / meja layanan.	1%	1%	20%	40%	38%
4	Antara petunjuk loket dengan pelaksanaan pelayanan sesuai.	1%	2%	18%	42%	36%
5	Tersedia perangkat komputer lengkap beserta kursi untuk akses sistem layanan secara cepat.	1%	3%	21%	39%	36%
6	Saya tahu kalau disana tersedia alur untuk setiap layanan.	1%	2%	18%	47%	33%
7	Saya mengetahui Alur setiap pelayanan	1%	2%	23%	39%	35%
Responsiveness (Daya tanggap dalam membantu pelanggan)						
8	Petugas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa.	2%	2%	18%	42%	36%
9	Petugas selalu menyambut mahasiswa dengan senyuman.	1%	3%	21%	39%	36%
10	Informasi yang diberikan oleh petugas selalu jelas.	1%	3%	18%	39%	38%
Realibility (Keandalan pelayanan)						
11	Pelayanan yang diberikan selalu terselesaikan cepat.	1%	3%	22%	37%	37%
12	Petugas selalu adil dalam melayani sesuai urutan datang.	0%	4%	18%	39%	39%
13	Jika ditanya tentang info yang kurang jelas petugas mau untuk segera menyediakan dan menjelaskan informasinya.	1%	3%	19%	37%	41%
14	Pembaharuan alur layanan saat ini sudah semakin jelas.	1%	2%	21%	40%	35%
15	Menurut saya prosedur pelayanan saat ini semakin mudah.	1%	2%	19%	41%	36%
Emphaty (Memberikan kepuasan pribadi kepada pelanggan, jaminan layanan)						
16	Petugas selalu bersedia membantu ketika saya mendapat kesulitan meminta pelayanan.	1%	1%	20%	39%	38%
17	Saat membantu, penjelasan petugas mudah dimengerti.	1%	1%	19%	40%	39%
18	Jika layanan yang saya alami tidak langsung selesai, janji pengambilan layanan selalu sesuai dan terpenuhi tepat waktu.	1%	1%	21%	40%	36%
Assurance (Keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan)						
19	Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi.	1%	3%	20%	40%	36%
20	Jika layanan tidak bisa diurus, petugas memberikan informasi yang jelas mengenai bagaimana saya seharusnya (bertanggungjawab).	1%	2%	18%	41%	38%

Keterangan

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

Jumlah responden: 245 orang mahasiswa (sumber: *ubb.siakadcloud.com*)

Lampiran 11. 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 Gasal Tahun Akademik 2023/2024

No.	Indikator Kepuasan	1	2	3	4	5
Tangibles (Fasilitas, Perlengkapan, Penampilan Personil Secara Fisik)						
1	Petugas berpenampilan rapi saat melayani mahasiswa.	0%	1%	14%	39%	46%
2	Saya bisa bertemu dengan petugas yang diinginkan.	0%	2%	22%	42%	34%
3	Kemudahan akses ke loket / meja layanan.	1%	2%	14%	46%	36%
4	Antara petunjuk loket dengan pelaksanaan pelayanan sesuai.	1%	2%	17%	47%	34%
5	Tersedia perangkat komputer lengkap beserta kursi untuk akses sistem layanan secara cepat.	2%	4%	22%	39%	33%
6	Saya tahu kalau disana tersedia alur untuk setiap layanan.	1%	2%	20%	46%	31%
7	Saya mengetahui Alur setiap pelayanan	1%	4%	22%	43%	29%
Responsiveness (Daya tanggap dalam membantu pelanggan)						
8	Petugas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa.	2%	1%	21%	42%	35%
9	Petugas selalu menyambut mahasiswa dengan senyuman.	3%	2%	21%	39%	35%
10	Informasi yang diberikan oleh petugas selalu jelas.	1%	3%	19%	44%	33%
Realibility (Keandalan pelayanan)						
11	Pelayanan yang diberikan selalu terselesaikan cepat.	2%	3%	24%	41%	30%
12	Petugas selalu adil dalam melayani sesuai urutan datang.	1%	2%	22%	41%	35%
13	Jika ditanya tentang info yang kurang jelas petugas mau untuk segera menyediakan dan menjelaskan informasinya.	1%	2%	20%	42%	34%
14	Pembaharuan alur layanan saat ini sudah semakin jelas.	1%	2%	22%	44%	31%
15	Menurut saya prosedur pelayanan saat ini semakin mudah.	1%	2%	21%	45%	31%
Emphaty (Memberikan kepuasan pribadi kepada pelanggan, jaminan layanan)						
16	Petugas selalu bersedia membantu ketika saya mendapat kesulitan meminta pelayanan.	0%	2%	20%	43%	34%
17	Saat membantu, penjelasan petugas mudah dimengerti.	0%	2%	22%	43%	33%
18	Jika layanan yang saya alami tidak langsung selesai, janji pengambilan layanan selalu sesuai dan terpenuhi tepat waktu.	0%	3%	23%	43%	31%
Assurance (Keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan)						
19	Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi.	1%	2%	24%	43%	31%
20	Jika layanan tidak bisa diurus, petugas memberikan informasi yang jelas mengenai bagaimana saya seharusnya (bertanggungjawab).	1%	2%	19%	45%	33%

Keterangan

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

Jumlah responden: 252 orang mahasiswa (sumber: *ubb.siakadcloud.com*)

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

Rekapitulasi Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa
Terhadap Layanan Tenaga Kependidikan Program Studi Agribisnis
Semester Gasal Tahun Akademik 2023/2024

No.	Indikator Kepuasan	1	2	3	4	5
Tangibles (Fasilitas, Perlengkapan, Penampilan Personil Secara Fisik)						
1	Petugas berpenampilan rapi saat melayani mahasiswa.	1%	0%	12%	41%	46%
2	Saya bisa bertemu dengan petugas yang diinginkan.	1%	1%	15%	46%	37%
3	Kemudahan akses ke loket / meja layanan.	1%	1%	12%	48%	38%
4	Antara petunjuk loket dengan pelaksanaan pelayanan sesuai.	1%	1%	13%	46%	38%
5	Tersedia perangkat komputer lengkap beserta kursi untuk akses sistem layanan secara cepat.	1%	2%	16%	46%	34%
6	Saya tahu kalau disana tersedia alur untuk setiap layanan.	1%	1%	15%	48%	34%
7	Saya mengetahui Alur setiap pelayanan	1%	1%	21%	46%	31%
Responsiveness (Daya tanggap dalam membantu pelanggan)						
8	Petugas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa.	1%	1%	16%	43%	39%
9	Petugas selalu menyambut mahasiswa dengan senyuman.	2%	1%	18%	45%	34%
10	Informasi yang diberikan oleh petugas selalu jelas.	1%	1%	14%	47%	36%
Realibility (Keandalan pelayanan)						
11	Pelayanan yang diberikan selalu terselesaikan cepat.	1%	2%	16%	47%	33%
12	Petugas selalu adil dalam melayani sesuai urutan datang.	2%	1%	13%	50%	33%
13	Jika ditanya tentang info yang kurang jelas petugas mau untuk segera menyediakan dan menjelaskan informasinya.	1%	1%	15%	48%	35%
14	Pembaharuan alur layanan saat ini sudah semakin jelas.	1%	1%	14%	51%	32%
15	Menurut saya prosedur pelayanan saat ini semakin mudah.	1%	1%	15%	48%	34%
Emphaty (Memberikan kepuasan pribadi kepada pelanggan, jaminan layanan)						
16	Petugas selalu bersedia membantu ketika saya mendapat kesulitan meminta pelayanan.	1%	1%	15%	49%	34%
17	Saat membantu, penjelasan petugas mudah dimengerti.	1%	1%	15%	48%	34%
18	Jika layanan yang saya alami tidak langsung selesai, janji pengambilan layanan selalu sesuai dan terpenuhi tepat waktu.	2%	1%	17%	50%	31%
Assurance (Keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan)						
19	Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi.	1%	1%	15%	49%	33%
20	Jika layanan tidak bisa diurus, petugas memberikan informasi yang jelas mengenai bagaimana saya seharusnya (bertanggungjawab).	1%	1%	14%	50%	33%

Keterangan

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

Jumlah responden: 345 orang mahasiswa (sumber: *ubb.siakadcloud.com*)

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

Rekapitulasi Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa
Terhadap Layanan Tenaga Kependidikan Program Studi Agroteknologi
Semester Gasal Tahun Akademik 2023/2024

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%	41%	52%
2	Saya bisa bertemu dengan petugas yang diinginkan.	0%	1%	9%	45%	45%
3	Kemudahan akses ke loket / meja layanan.	1%	1%	8%	46%	44%
4	Antara petunjuk loket dengan pelaksanaan pelayanan sesuai.	0%	0%	10%	44%	45%
5	Tersedia perangkat komputer lengkap beserta kursi untuk akses sistem layanan secara cepat.	1%	1%	11%	45%	43%
6	Saya tahu kalau disana tersedia alur untuk setiap layanan.	0%	2%	10%	47%	41%
7	Saya mengetahui Alur setiap pelayanan	0%	1%	14%	45%	40%
Responsiveness (Daya tanggap dalam membantu pelanggan)						
8	Petugas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa.	1%	1%	8%	41%	49%
9	Petugas selalu menyambut mahasiswa dengan senyuman.	1%	1%	9%	42%	47%
10	Informasi yang diberikan oleh petugas selalu jelas.	0%	1%	8%	45%	46%
Realibility (Keandalan pelayanan)						
11	Pelayanan yang diberikan selalu terselesaikan cepat.	0%	0%	11%	44%	44%
12	Petugas selalu adil dalam melayani sesuai urutan datang.	0%	1%	9%	42%	48%
13	Jika ditanya tentang info yang kurang jelas petugas mau untuk segera menyediakan dan menjelaskan informasinya.	1%	1%	7%	44%	47%
14	Pembaharuan alur layanan saat ini sudah semakin jelas.	0%	1%	8%	47%	44%
15	Menurut saya prosedur pelayanan saat ini semakin mudah.	1%	1%	9%	45%	44%
Emphaty (Memberikan kepuasan pribadi kepada pelanggan, jaminan layanan)						
16	Petugas selalu bersedia membantu ketika saya mendapat kesulitan meminta pelayanan.	1%	0%	7%	45%	47%
17	Saat membantu, penjelasan petugas mudah dimengerti.	0%	0%	9%	43%	47%
18	Jika layanan yang saya alami tidak langsung selesai, janji pengambilan layanan selalu sesuai dan terpenuhi tepat waktu.	1%	0%	10%	45%	44%
Assurance (Keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan)						
19	Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi.	0%	0%	10%	46%	44%
20	Jika layanan tidak bisa diurus, petugas memberikan informasi yang jelas mengenai bagaimana saya seharusnya (bertanggungjawab).	0%	0%	9%	45%	45%

Keterangan

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

Jumlah responden: 289 orang mahasiswa (sumber: *ubb.siakadcloud.com*)

Lampiran 14. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Biologi

Rekapitulasi Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa
Terhadap Layanan Tenaga Kependidikan Program Studi Biologi
Semester Gasal Tahun Akademik 2023/2024

No.	Indikator Kepuasan	1	2	3	4	5
Tangibles (Fasilitas, Perlengkapan, Penampilan Personil Secara Fisik)						
1	Petugas berpenampilan rapi saat melayani mahasiswa.	0%	0%	14%	41%	45%
2	Saya bisa bertemu dengan petugas yang diinginkan.	0%	1%	18%	48%	34%
3	Kemudahan akses ke loket / meja layanan.	0%	1%	14%	48%	37%
4	Antara petunjuk loket dengan pelaksanaan pelayanan sesuai.	0%	1%	16%	47%	36%
5	Tersedia perangkat komputer lengkap beserta kursi untuk akses sistem layanan secara cepat.	1%	3%	18%	45%	32%
6	Saya tahu kalau disana tersedia alur untuk setiap layanan.	0%	1%	19%	51%	29%
7	Saya mengetahui Alur setiap pelayanan	0%	1%	23%	50%	26%
Responsiveness (Daya tanggap dalam membantu pelanggan)						
8	Petugas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa.	0%	1%	14%	51%	34%
9	Petugas selalu menyambut mahasiswa dengan senyuman.	0%	2%	20%	40%	38%
10	Informasi yang diberikan oleh petugas selalu jelas.	0%	1%	18%	45%	36%
Realibility (Keandalan pelayanan)						
11	Pelayanan yang diberikan selalu terselesaikan cepat.	0%	1%	19%	45%	35%
12	Petugas selalu adil dalam melayani sesuai urutan datang.	0%	1%	17%	47%	35%
13	Jika ditanya tentang info yang kurang jelas petugas mau untuk segera menyediakan dan menjelaskan informasinya.	0%	1%	17%	48%	34%
14	Pembaharuan alur layanan saat ini sudah semakin jelas.	0%	1%	20%	47%	33%
15	Menurut saya prosedur pelayanan saat ini semakin mudah.	0%	1%	19%	49%	32%
Emphaty (Memberikan kepuasan pribadi kepada pelanggan, jaminan layanan)						
16	Petugas selalu bersedia membantu ketika saya mendapat kesulitan meminta pelayanan.	0%	1%	16%	51%	33%
17	Saat membantu, penjelasan petugas mudah dimengerti.	0%	0%	18%	50%	32%
18	Jika layanan yang saya alami tidak langsung selesai, janji pengambilan layanan selalu sesuai dan terpenuhi tepat waktu.	0%	1%	18%	50%	31%
Assurance (Keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan)						
19	Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi.	0%	2%	21%	46%	31%
20	Jika layanan tidak bisa diurus, petugas memberikan informasi yang jelas mengenai bagaimana saya seharusnya (bertanggungjawab).	0%	1%	18%	51%	31%

Keterangan

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

Jumlah responden: 152 orang mahasiswa (sumber: *ubb.siakadcloud.com*)

Lampiran 15. 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 Gasal Tahun Akademik 2023/2024

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%	42%	47%
2	Saya bisa bertemu dengan petugas yang diinginkan.	0%	1%	18%	42%	38%
3	Kemudahan akses ke loket / meja layanan.	0%	1%	15%	39%	44%
4	Antara petunjuk loket dengan pelaksanaan pelayanan sesuai.	0%	1%	14%	42%	43%
5	Tersedia perangkat komputer lengkap beserta kursi untuk akses sistem layanan secara cepat.	0%	2%	18%	42%	37%
6	Saya tahu kalau disana tersedia alur untuk setiap layanan.	0%	1%	16%	42%	41%
7	Saya mengetahui Alur setiap pelayanan	0%	0%	20%	41%	38%
Responsiveness (Daya tanggap dalam membantu pelanggan)						
8	Petugas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa.	0%	2%	19%	38%	41%
9	Petugas selalu menyambut mahasiswa dengan senyuman.	1%	4%	16%	37%	41%
10	Informasi yang diberikan oleh petugas selalu jelas.	0%	1%	16%	39%	42%
Realibility (Keandalan pelayanan)						
11	Pelayanan yang diberikan selalu terselesaikan cepat.	0%	3%	18%	37%	42%
12	Petugas selalu adil dalam melayani sesuai urutan datang.	0%	1%	18%	38%	42%
13	Jika ditanya tentang info yang kurang jelas petugas mau untuk segera menyediakan dan menjelaskan informasinya.	0%	2%	17%	40%	41%
14	Pembaharuan alur layanan saat ini sudah semakin jelas.	0%	2%	16%	42%	39%
15	Menurut saya prosedur pelayanan saat ini semakin mudah.	0%	2%	17%	40%	40%
Emphaty (Memberikan kepuasan pribadi kepada pelanggan, jaminan layanan)						
16	Petugas selalu bersedia membantu ketika saya mendapat kesulitan meminta pelayanan.	0%	1%	18%	41%	40%
17	Saat membantu, penjelasan petugas mudah dimengerti.	0%	1%	17%	42%	39%
18	Jika layanan yang saya alami tidak langsung selesai, janji pengambilan layanan selalu sesuai dan terpenuhi tepat waktu.	0%	1%	17%	45%	36%
Assurance (Keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan)						
19	Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi.	0%	1%	17%	44%	38%
20	Jika layanan tidak bisa diurus, petugas memberikan informasi yang jelas mengenai bagaimana saya seharusnya (bertanggungjawab).	0%	0%	18%	44%	38%

Keterangan

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

Jumlah responden: 203 orang mahasiswa (sumber: *ubb.siakadcloud.com*)

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

Rekapitulasi Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa
Terhadap Layanan Tenaga Kependidikan Program Studi Akuakultur
Semester Gasal Tahun Akademik 2023/2024

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%	39%	52%
2	Saya bisa bertemu dengan petugas yang diinginkan.	0%	1%	11%	46%	41%
3	Kemudahan akses ke loket / meja layanan.	0%	1%	11%	43%	45%
4	Antara petunjuk loket dengan pelaksanaan pelayanan sesuai.	0%	1%	8%	48%	43%
5	Tersedia perangkat komputer lengkap beserta kursi untuk akses sistem layanan secara cepat.	0%	2%	12%	48%	37%
6	Saya tahu kalau disana tersedia alur untuk setiap layanan.	0%	1%	9%	47%	41%
7	Saya mengetahui Alur setiap pelayanan	0%	2%	14%	50%	34%
Responsiveness (Daya tanggap dalam membantu pelanggan)						
8	Petugas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa.	0%	2%	9%	48%	41%
9	Petugas selalu menyambut mahasiswa dengan senyuman.	0%	1%	10%	48%	40%
10	Informasi yang diberikan oleh petugas selalu jelas.	0%	1%	8%	46%	45%
Realibility (Keandalan pelayanan)						
11	Pelayanan yang diberikan selalu terselesaikan cepat.	0%	1%	11%	46%	41%
12	Petugas selalu adil dalam melayani sesuai urutan datang.	0%	0%	9%	48%	41%
13	Jika ditanya tentang info yang kurang jelas petugas mau untuk segera menyediakan dan menjelaskan informasinya.	0%	1%	9%	48%	41%
14	Pembaharuan alur layanan saat ini sudah semakin jelas.	0%	1%	11%	49%	38%
15	Menurut saya prosedur pelayanan saat ini semakin mudah.	0%	1%	11%	47%	40%
Emphaty (Memberikan kepuasan pribadi kepada pelanggan, jaminan layanan)						
16	Petugas selalu bersedia membantu ketika saya mendapat kesulitan meminta pelayanan.	0%	1%	8%	49%	41%
17	Saat membantu, penjelasan petugas mudah dimengerti.	0%	1%	9%	47%	42%
18	Jika layanan yang saya alami tidak langsung selesai, janji pengambilan layanan selalu sesuai dan terpenuhi tepat waktu.	0%	1%	11%	49%	39%
Assurance (Keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan)						
19	Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi.	0%	1%	10%	47%	40%
20	Jika layanan tidak bisa diurus, petugas memberikan informasi yang jelas mengenai bagaimana saya seharusnya (bertanggungjawab).	0%	1%	10%	47%	41%

Keterangan

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

Jumlah responden: 214 orang mahasiswa (sumber: *ubb.siakadcloud.com*)

Lampiran 17. 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 Gasal Tahun Akademik 2023/2024

No.	Indikator Kepuasan	1	2	3	4	5
Tangibles (Fasilitas, Perlengkapan, Penampilan Personil Secara Fisik)						
1	Petugas berpenampilan rapi saat melayani mahasiswa.	1%	2%	15%	39%	44%
2	Saya bisa bertemu dengan petugas yang diinginkan.	1%	3%	20%	39%	38%
3	Kemudahan akses ke loket / meja layanan.	1%	4%	15%	40%	39%
4	Antara petunjuk loket dengan pelaksanaan pelayanan sesuai.	1%	3%	17%	38%	41%
5	Tersedia perangkat komputer lengkap beserta kursi untuk akses sistem layanan secara cepat.	2%	8%	19%	37%	35%
6	Saya tahu kalau disana tersedia alur untuk setiap layanan.	1%	4%	19%	40%	37%
7	Saya mengetahui Alur setiap pelayanan	1%	4%	20%	40%	36%
Responsiveness (Daya tanggap dalam membantu pelanggan)						
8	Petugas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa.	1%	4%	22%	36%	37%
9	Petugas selalu menyambut mahasiswa dengan senyuman.	2%	5%	20%	37%	36%
10	Informasi yang diberikan oleh petugas selalu jelas.	1%	7%	17%	37%	37%
Realibility (Keandalan pelayanan)						
11	Pelayanan yang diberikan selalu terselesaikan cepat.	2%	4%	23%	36%	36%
12	Petugas selalu adil dalam melayani sesuai urutan datang.	1%	4%	20%	40%	36%
13	Jika ditanya tentang info yang kurang jelas petugas mau untuk segera menyediakan dan menjelaskan informasinya.	1%	4%	18%	42%	35%
14	Pembaharuan alur layanan saat ini sudah semakin jelas.	1%	3%	21%	40%	34%
15	Menurut saya prosedur pelayanan saat ini semakin mudah.	2%	4%	22%	36%	37%
Emphaty (Memberikan kepuasan pribadi kepada pelanggan, jaminan layanan)						
16	Petugas selalu bersedia membantu ketika saya mendapat kesulitan meminta pelayanan.	1%	4%	19%	40%	36%
17	Saat membantu, penjelasan petugas mudah dimengerti.	1%	3%	19%	41%	36%
18	Jika layanan yang saya alami tidak langsung selesai, janji pengambilan layanan selalu sesuai dan terpenuhi tepat waktu.	1%	5%	20%	39%	35%
Assurance (Keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan)						
19	Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi.	1%	4%	20%	40%	36%
20	Jika layanan tidak bisa diurus, petugas memberikan informasi yang jelas mengenai bagaimana saya seharusnya (bertanggungjawab).	1%	4%	19%	39%	38%

Keterangan

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

Jumlah responden: 183 orang mahasiswa (sumber: *ubb.siakadcloud.com*)

Lampiran 18. 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 Gasal Tahun Akademik 2023/2024

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%	53%	33%
2	Saya bisa bertemu dengan petugas yang diinginkan.	0%	0%	20%	53%	27%
3	Kemudahan akses ke loket / meja layanan.	0%	0%	20%	53%	27%
4	Antara petunjuk loket dengan pelaksanaan pelayanan sesuai.	0%	0%	20%	60%	20%
5	Tersedia perangkat komputer lengkap beserta kursi untuk akses sistem layanan secara cepat.	0%	0%	13%	60%	27%
6	Saya tahu kalau disana tersedia alur untuk setiap layanan.	0%	0%	13%	67%	20%
7	Saya mengetahui Alur setiap pelayanan	0%	0%	27%	47%	27%
Responsiveness (Daya tanggap dalam membantu pelanggan)						
8	Petugas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa.	0%	0%	20%	53%	27%
9	Petugas selalu menyambut mahasiswa dengan senyuman.	0%	0%	20%	47%	33%
10	Informasi yang diberikan oleh petugas selalu jelas.	0%	0%	13%	53%	33%
Realibility (Keandalan pelayanan)						
11	Pelayanan yang diberikan selalu terselesaikan cepat.	0%	0%	20%	47%	33%
12	Petugas selalu adil dalam melayani sesuai urutan datang.	0%	0%	20%	53%	27%
13	Jika ditanya tentang info yang kurang jelas petugas mau untuk segera menyediakan dan menjelaskan informasinya.	0%	0%	13%	53%	33%
14	Pembaharuan alur layanan saat ini sudah semakin jelas.	0%	0%	20%	47%	33%
15	Menurut saya prosedur pelayanan saat ini semakin mudah.	0%	0%	13%	53%	33%
Emphaty (Memberikan kepuasan pribadi kepada pelanggan, jaminan layanan)						
16	Petugas selalu bersedia membantu ketika saya mendapat kesulitan meminta pelayanan.	0%	0%	13%	40%	47%
17	Saat membantu, penjelasan petugas mudah dimengerti.	0%	0%	13%	53%	33%
18	Jika layanan yang saya alami tidak langsung selesai, janji pengambilan layanan selalu sesuai dan terpenuhi tepat waktu.	0%	0%	13%	60%	27%
Assurance (Keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan)						
19	Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi.	0%	0%	20%	53%	27%
20	Jika layanan tidak bisa diurus, petugas memberikan informasi yang jelas mengenai bagaimana saya seharusnya (bertanggungjawab).	0%	0%	13%	67%	20%

Keterangan

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

Jumlah responden: 15 orang mahasiswa (*Sumber: ubb.siakadcloud.com*)

Lampiran 19. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Magister Ilmu Pertanian

Rekapitulasi Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa
Terhadap Layanan Tenaga Kependidikan Program Studi Magister Ilmu Pertanian
Semester Gasal Tahun Akademik 2023/2024

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%	67%	33%
2	Saya bisa bertemu dengan petugas yang diinginkan.	0%	0%	0%	67%	33%
3	Kemudahan akses ke loket / meja layanan.	0%	0%	0%	78%	22%
4	Antara petunjuk loket dengan pelaksanaan pelayanan sesuai.	0%	0%	0%	67%	33%
5	Tersedia perangkat komputer lengkap beserta kursi untuk akses sistem layanan secara cepat.	0%	0%	0%	67%	33%
6	Saya tahu kalau disana tersedia alur untuk setiap layanan.	0%	0%	11%	56%	33%
7	Saya mengetahui Alur setiap pelayanan	0%	0%	11%	67%	22%
Responsiveness (Daya tanggap dalam membantu pelanggan)						
8	Petugas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa.	0%	0%	11%	33%	56%
9	Petugas selalu menyambut mahasiswa dengan senyuman.	0%	0%	0%	56%	44%
10	Informasi yang diberikan oleh petugas selalu jelas.	0%	0%	11%	44%	44%
Realibility (Keandalan pelayanan)						
11	Pelayanan yang diberikan selalu terselesaikan cepat.	0%	0%	0%	67%	33%
12	Petugas selalu adil dalam melayani sesuai urutan datang.	0%	0%	0%	56%	44%
13	Jika ditanya tentang info yang kurang jelas petugas mau untuk segera menyediakan dan menjelaskan informasinya.	0%	0%	0%	56%	44%
14	Pembaharuan alur layanan saat ini sudah semakin jelas.	0%	0%	0%	56%	44%
15	Menurut saya prosedur pelayanan saat ini semakin mudah.	0%	0%	0%	56%	44%
Emphaty (Memberikan kepuasan pribadi kepada pelanggan, jaminan layanan)						
16	Petugas selalu bersedia membantu ketika saya mendapat kesulitan meminta pelayanan.	0%	0%	0%	56%	44%
17	Saat membantu, penjelasan petugas mudah dimengerti.	0%	0%	0%	56%	44%
18	Jika layanan yang saya alami tidak langsung selesai, janji pengambilan layanan selalu sesuai dan terpenuhi tepat waktu.	0%	0%	0%	56%	44%
Assurance (Keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan)						
19	Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi.	0%	0%	0%	56%	44%
20	Jika layanan tidak bisa diurus, petugas memberikan informasi yang jelas mengenai bagaimana saya seharusnya (bertanggungjawab).	0%	0%	0%	56%	44%

Keterangan

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

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

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

Rekapitulasi Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa
Terhadap Layanan Tenaga Kependidikan Program Studi Akuntansi
Semester Gasal Tahun Akademik 2023/2024

No.	Indikator Kepuasan	1	2	3	4	5
Tangibles (Fasilitas, Perlengkapan, Penampilan Personil Secara Fisik)						
1	Petugas berpenampilan rapi saat melayani mahasiswa.	0%	1%	7%	36%	56%
2	Saya bisa bertemu dengan petugas yang diinginkan.	1%	1%	11%	44%	43%
3	Kemudahan akses ke loket / meja layanan.	1%	1%	9%	42%	48%
4	Antara petunjuk loket dengan pelaksanaan pelayanan sesuai.	0%	1%	10%	42%	47%
5	Tersedia perangkat komputer lengkap beserta kursi untuk akses sistem layanan secara cepat.	0%	2%	11%	42%	45%
6	Saya tahu kalau disana tersedia alur untuk setiap layanan.	0%	1%	13%	42%	44%
7	Saya mengetahui Alur setiap pelayanan	0%	1%	18%	41%	40%
Responsiveness (Daya tanggap dalam membantu pelanggan)						
8	Petugas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa.	1%	2%	12%	40%	45%
9	Petugas selalu menyambut mahasiswa dengan senyuman.	1%	2%	13%	41%	43%
10	Informasi yang diberikan oleh petugas selalu jelas.	0%	2%	12%	42%	45%
Realibility (Keandalan pelayanan)						
11	Pelayanan yang diberikan selalu terselesaikan cepat.	0%	3%	13%	43%	42%
12	Petugas selalu adil dalam melayani sesuai urutan datang.	0%	1%	10%	43%	46%
13	Jika ditanya tentang info yang kurang jelas petugas mau untuk segera menyediakan dan menjelaskan informasinya.	0%	1%	12%	41%	45%
14	Pembaharuan alur layanan saat ini sudah semakin jelas.	0%	1%	13%	43%	42%
15	Menurut saya prosedur pelayanan saat ini semakin mudah.	0%	1%	12%	43%	44%
Emphaty (Memberikan kepuasan pribadi kepada pelanggan, jaminan layanan)						
16	Petugas selalu bersedia membantu ketika saya mendapat kesulitan meminta pelayanan.	0%	1%	13%	40%	46%
17	Saat membantu, penjelasan petugas mudah dimengerti.	0%	1%	11%	44%	45%
18	Jika layanan yang saya alami tidak langsung selesai, janji pengambilan layanan selalu sesuai dan terpenuhi tepat waktu.	1%	1%	13%	42%	43%
Assurance (Keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan)						
19	Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi.	1%	1%	11%	43%	44%
20	Jika layanan tidak bisa diurus, petugas memberikan informasi yang jelas mengenai bagaimana saya seharusnya (bertanggungjawab).	0%	1%	13%	42%	44%

Keterangan

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

Jumlah responden: 544 orang mahasiswa (sumber: *ubb.siakadcloud.com*)

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

Rekapitulasi Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa
Terhadap Layanan Tenaga Kependidikan Program Studi Manajemen
Semester Gasal Tahun Akademik 2023/2024

No.	Indikator Kepuasan	1	2	3	4	5
Tangibles (Fasilitas, Perlengkapan, Penampilan Personil Secara Fisik)						
1	Petugas berpenampilan rapi saat melayani mahasiswa.	0%	0%	6%	37%	56%
2	Saya bisa bertemu dengan petugas yang diinginkan.	0%	1%	10%	45%	44%
3	Kemudahan akses ke loket / meja layanan.	1%	0%	9%	41%	49%
4	Antara petunjuk loket dengan pelaksanaan pelayanan sesuai.	0%	1%	9%	43%	48%
5	Tersedia perangkat komputer lengkap beserta kursi untuk akses sistem layanan secara cepat.	2%	1%	11%	42%	45%
6	Saya tahu kalau disana tersedia alur untuk setiap layanan.	1%	1%	10%	46%	43%
7	Saya mengetahui Alur setiap pelayanan	0%	2%	13%	45%	39%
Responsiveness (Daya tanggap dalam membantu pelanggan)						
8	Petugas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa.	1%	1%	11%	42%	46%
9	Petugas selalu menyambut mahasiswa dengan senyuman.	1%	2%	10%	42%	45%
10	Informasi yang diberikan oleh petugas selalu jelas.	0%	2%	9%	42%	47%
Realibility (Keandalan pelayanan)						
11	Pelayanan yang diberikan selalu terselesaikan cepat.	0%	3%	10%	45%	42%
12	Petugas selalu adil dalam melayani sesuai urutan datang.	1%	1%	9%	42%	48%
13	Jika ditanya tentang info yang kurang jelas petugas mau untuk segera menyediakan dan menjelaskan informasinya.	1%	1%	8%	43%	47%
14	Pembaharuan alur layanan saat ini sudah semakin jelas.	0%	1%	12%	43%	44%
15	Menurut saya prosedur pelayanan saat ini semakin mudah.	1%	1%	10%	44%	45%
Emphaty (Memberikan kepuasan pribadi kepada pelanggan, jaminan layanan)						
16	Petugas selalu bersedia membantu ketika saya mendapat kesulitan meminta pelayanan.	1%	1%	9%	42%	48%
17	Saat membantu, penjelasan petugas mudah dimengerti.	0%	0%	11%	43%	46%
18	Jika layanan yang saya alami tidak langsung selesai, janji pengambilan layanan selalu sesuai dan terpenuhi tepat waktu.	1%	1%	12%	42%	44%
Assurance (Keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan)						
19	Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi.	0%	1%	11%	42%	46%
20	Jika layanan tidak bisa diurus, petugas memberikan informasi yang jelas mengenai bagaimana saya seharusnya (bertanggungjawab).	1%	1%	10%	41%	48%

Keterangan

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

Jumlah responden: 520 orang mahasiswa (sumber: *ubb.siakadcloud.com*)

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

Rekapitulasi Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa
Terhadap Layanan Tenaga Kependidikan Program Studi Ekonomi
Semester Gasal Tahun Akademik 2023/2024

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%	45%	43%
2	Saya bisa bertemu dengan petugas yang diinginkan.	0%	1%	17%	49%	33%
3	Kemudahan akses ke loket / meja layanan.	0%	1%	14%	47%	38%
4	Antara petunjuk loket dengan pelaksanaan pelayanan sesuai.	0%	1%	12%	51%	36%
5	Tersedia perangkat komputer lengkap beserta kursi untuk akses sistem layanan secara cepat.	0%	2%	16%	48%	33%
6	Saya tahu kalau disana tersedia alur untuk setiap layanan.	0%	1%	16%	52%	31%
7	Saya mengetahui Alur setiap pelayanan	0%	1%	19%	51%	29%
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%	1%	17%	45%	36%
10	Informasi yang diberikan oleh petugas selalu jelas.	0%	1%	17%	47%	35%
Realibility (Keandalan pelayanan)						
11	Pelayanan yang diberikan selalu terselesaikan cepat.	1%	1%	17%	51%	30%
12	Petugas selalu adil dalam melayani sesuai urutan datang.	0%	1%	16%	49%	35%
13	Jika ditanya tentang info yang kurang jelas petugas mau untuk segera menyediakan dan menjelaskan informasinya.	1%	1%	14%	47%	38%
14	Pembaharuan alur layanan saat ini sudah semakin jelas.	0%	1%	16%	52%	31%
15	Menurut saya prosedur pelayanan saat ini semakin mudah.	0%	1%	15%	50%	33%
Emphaty (Memberikan kepuasan pribadi kepada pelanggan, jaminan layanan)						
16	Petugas selalu bersedia membantu ketika saya mendapat kesulitan meminta pelayanan.	0%	1%	14%	49%	36%
17	Saat membantu, penjelasan petugas mudah dimengerti.	0%	1%	14%	49%	36%
18	Jika layanan yang saya alami tidak langsung selesai, janji pengambilan layanan selalu sesuai dan terpenuhi tepat waktu.	0%	1%	17%	53%	29%
Assurance (Keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan)						
19	Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi.	0%	2%	15%	48%	35%
20	Jika layanan tidak bisa diurus, petugas memberikan informasi yang jelas mengenai bagaimana saya seharusnya (bertanggungjawab).	0%	1%	15%	47%	36%

Keterangan

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

Jumlah responden: 356 orang mahasiswa (sumber: *ubb.siakadcloud.com*)

Lampiran 23. 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 Gasal Tahun Akademik 2023/2024

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%	29%	64%
2	Saya bisa bertemu dengan petugas yang diinginkan.	0%	0%	18%	31%	51%
3	Kemudahan akses ke loket / meja layanan.	0%	0%	12%	30%	58%
4	Antara petunjuk loket dengan pelaksanaan pelayanan sesuai.	0%	0%	12%	37%	51%
5	Tersedia perangkat komputer lengkap beserta kursi untuk akses sistem layanan secara cepat.	0%	1%	13%	36%	50%
6	Saya tahu kalau disana tersedia alur untuk setiap layanan.	0%	0%	12%	34%	53%
7	Saya mengetahui Alur setiap pelayanan	0%	0%	20%	32%	47%
Responsiveness (Daya tanggap dalam membantu pelanggan)						
8	Petugas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa.	0%	1%	15%	25%	58%
9	Petugas selalu menyambut mahasiswa dengan senyuman.	0%	0%	15%	29%	56%
10	Informasi yang diberikan oleh petugas selalu jelas.	0%	0%	12%	32%	55%
Realibility (Keandalan pelayanan)						
11	Pelayanan yang diberikan selalu terselesaikan cepat.	0%	0%	15%	31%	54%
12	Petugas selalu adil dalam melayani sesuai urutan datang.	0%	0%	15%	33%	53%
13	Jika ditanya tentang info yang kurang jelas petugas mau untuk segera menyediakan dan menjelaskan informasinya.	0%	0%	9%	35%	55%
14	Pembaharuan alur layanan saat ini sudah semakin jelas.	0%	0%	12%	39%	49%
15	Menurut saya prosedur pelayanan saat ini semakin mudah.	0%	0%	12%	34%	53%
Emphaty (Memberikan kepuasan pribadi kepada pelanggan, jaminan layanan)						
16	Petugas selalu bersedia membantu ketika saya mendapat kesulitan meminta pelayanan.	0%	0%	9%	34%	57%
17	Saat membantu, penjelasan petugas mudah dimengerti.	0%	0%	13%	34%	53%
18	Jika layanan yang saya alami tidak langsung selesai, janji pengambilan layanan selalu sesuai dan terpenuhi tepat waktu.	0%	0%	13%	34%	53%
Assurance (Keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan)						
19	Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi.	0%	0%	18%	34%	48%
20	Jika layanan tidak bisa diurus, petugas memberikan informasi yang jelas mengenai bagaimana saya seharusnya (bertanggungjawab).	0%	0%	11%	37%	52%

Keterangan

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

Jumlah responden: 137 orang mahasiswa (*Sumber: ubb.siakadcloud.com*)

Lampiran 24. 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 Gasal Tahun Akademik 2023/2024

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%	22%	78%
2	Saya bisa bertemu dengan petugas yang diinginkan.	0%	0%	0%	33%	67%
3	Kemudahan akses ke loket / meja layanan.	0%	0%	6%	39%	56%
4	Antara petunjuk loket dengan pelaksanaan pelayanan sesuai.	0%	0%	0%	50%	50%
5	Tersedia perangkat komputer lengkap beserta kursi untuk akses sistem layanan secara cepat.	0%	0%	11%	39%	50%
6	Saya tahu kalau disana tersedia alur untuk setiap layanan.	0%	0%	6%	33%	61%
7	Saya mengetahui Alur setiap pelayanan	0%	0%	11%	33%	56%
Responsiveness (Daya tanggap dalam membantu pelanggan)						
8	Petugas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa.	0%	0%	6%	28%	67%
9	Petugas selalu menyambut mahasiswa dengan senyuman.	0%	0%	0%	39%	61%
10	Informasi yang diberikan oleh petugas selalu jelas.	0%	0%	0%	44%	56%
Realibility (Keandalan pelayanan)						
11	Pelayanan yang diberikan selalu terselesaikan cepat.	0%	0%	0%	39%	61%
12	Petugas selalu adil dalam melayani sesuai urutan datang.	0%	0%	0%	44%	56%
13	Jika ditanya tentang info yang kurang jelas petugas mau untuk segera menyediakan dan menjelaskan informasinya.	0%	0%	0%	28%	72%
14	Pembaharuan alur layanan saat ini sudah semakin jelas.	0%	0%	11%	33%	56%
15	Menurut saya prosedur pelayanan saat ini semakin mudah.	0%	0%	11%	28%	61%
Emphaty (Memberikan kepuasan pribadi kepada pelanggan, jaminan layanan)						
16	Petugas selalu bersedia membantu ketika saya mendapat kesulitan meminta pelayanan.	0%	0%	0%	39%	61%
17	Saat membantu, penjelasan petugas mudah dimengerti.	0%	0%	0%	33%	67%
18	Jika layanan yang saya alami tidak langsung selesai, janji pengambilan layanan selalu sesuai dan terpenuhi tepat waktu.	0%	0%	0%	44%	56%
Assurance (Keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan)						
19	Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi.	0%	0%	6%	39%	56%
20	Jika layanan tidak bisa diurus, petugas memberikan informasi yang jelas mengenai bagaimana saya seharusnya (bertanggungjawab).	0%	0%	0%	44%	56%

Keterangan

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

Jumlah responden: 18 orang mahasiswa (*Sumber: ubb.siakadcloud.com*)

Lampiran 25. 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 Gasal Tahun Akademik 2023/2024

No.	Indikator Kepuasan	1	2	3	4	5
Tangibles (Fasilitas, Perlengkapan, Penampilan Personil Secara Fisik)						
1	Petugas berpenampilan rapi saat melayani mahasiswa.	1%	1%	13%	37%	48%
2	Saya bisa bertemu dengan petugas yang diinginkan.	1%	2%	17%	43%	38%
3	Kemudahan akses ke loket / meja layanan.	1%	1%	15%	41%	42%
4	Antara petunjuk loket dengan pelaksanaan pelayanan sesuai.	1%	1%	16%	43%	40%
5	Tersedia perangkat komputer lengkap beserta kursi untuk akses sistem layanan secara cepat.	2%	3%	20%	40%	35%
6	Saya tahu kalau disana tersedia alur untuk setiap layanan.	1%	1%	19%	44%	35%
7	Saya mengetahui Alur setiap pelayanan	1%	0%	21%	44%	32%
Responsiveness (Daya tanggap dalam membantu pelanggan)						
8	Petugas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa.	2%	1%	18%	40%	39%
9	Petugas selalu menyambut mahasiswa dengan senyuman.	2%	1%	20%	43%	35%
10	Informasi yang diberikan oleh petugas selalu jelas.	1%	1%	15%	47%	36%
Realibility (Keandalan pelayanan)						
11	Pelayanan yang diberikan selalu terselesaikan cepat.	2%	0%	17%	44%	36%
12	Petugas selalu adil dalam melayani sesuai urutan datang.	1%	0%	16%	44%	38%
13	Jika ditanya tentang info yang kurang jelas petugas mau untuk segera menyediakan dan menjelaskan informasinya.	1%	1%	16%	45%	38%
14	Pembaharuan alur layanan saat ini sudah semakin jelas.	1%	0%	19%	44%	36%
15	Menurut saya prosedur pelayanan saat ini semakin mudah.	1%	1%	17%	45%	36%
Emphaty (Memberikan kepuasan pribadi kepada pelanggan, jaminan layanan)						
16	Petugas selalu bersedia membantu ketika saya mendapat kesulitan meminta pelayanan.	1%	0%	18%	44%	37%
17	Saat membantu, penjelasan petugas mudah dimengerti.	1%	1%	16%	44%	39%
18	Jika layanan yang saya alami tidak langsung selesai, janji pengambilan layanan selalu sesuai dan terpenuhi tepat waktu.	1%	0%	17%	46%	36%
Assurance (Keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan)						
19	Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi.	1%	0%	17%	46%	36%
20	Jika layanan tidak bisa diurus, petugas memberikan informasi yang jelas mengenai bagaimana saya seharusnya (bertanggungjawab).	1%	1%	15%	43%	39%

Keterangan

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

Jumlah responden: 290 orang mahasiswa (sumber: *ubb.siakadcloud.com*)

Lampiran 26. 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 Gasal Tahun Akademik 2023/2024

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%	37%	54%
2	Saya bisa bertemu dengan petugas yang diinginkan.	0%	1%	10%	42%	47%
3	Kemudahan akses ke loket / meja layanan.	0%	0%	10%	38%	52%
4	Antara petunjuk loket dengan pelaksanaan pelayanan sesuai.	0%	0%	10%	39%	51%
5	Tersedia perangkat komputer lengkap beserta kursi untuk akses sistem layanan secara cepat.	0%	0%	11%	38%	50%
6	Saya tahu kalau disana tersedia alur untuk setiap layanan.	0%	1%	9%	41%	49%
7	Saya mengetahui Alur setiap pelayanan	0%	1%	11%	42%	46%
Responsiveness (Daya tanggap dalam membantu pelanggan)						
8	Petugas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa.	0%	1%	12%	41%	47%
9	Petugas selalu menyambut mahasiswa dengan senyuman.	1%	1%	12%	41%	46%
10	Informasi yang diberikan oleh petugas selalu jelas.	0%	1%	11%	40%	48%
Realibility (Keandalan pelayanan)						
11	Pelayanan yang diberikan selalu terselesaikan cepat.	0%	1%	11%	39%	48%
12	Petugas selalu adil dalam melayani sesuai urutan datang.	0%	0%	11%	40%	49%
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%	11%	40%	48%
15	Menurut saya prosedur pelayanan saat ini semakin mudah.	0%	0%	11%	41%	48%
Emphaty (Memberikan kepuasan pribadi kepada pelanggan, jaminan layanan)						
16	Petugas selalu bersedia membantu ketika saya mendapat kesulitan meminta pelayanan.	0%	0%	10%	39%	50%
17	Saat membantu, penjelasan petugas mudah dimengerti.	0%	1%	11%	39%	49%
18	Jika layanan yang saya alami tidak langsung selesai, janji pengambilan layanan selalu sesuai dan terpenuhi tepat waktu.	0%	0%	12%	39%	48%
Assurance (Keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan)						
19	Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi.	0%	1%	12%	39%	49%
20	Jika layanan tidak bisa diurus, petugas memberikan informasi yang jelas mengenai bagaimana saya seharusnya (bertanggungjawab).	0%	1%	11%	37%	51%

Keterangan

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

Jumlah responden: 316 orang mahasiswa (sumber: *ubb.siakadcloud.com*)

Lampiran 27. 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 Gasal Tahun Akademik 2023/2024

No.	Indikator Kepuasan	1	2	3	4	5
Tangibles (Fasilitas, Perlengkapan, Penampilan Personil Secara Fisik)						
1	Petugas berpenampilan rapi saat melayani mahasiswa.	0%	1%	8%	42%	49%
2	Saya bisa bertemu dengan petugas yang diinginkan.	0%	1%	16%	41%	43%
3	Kemudahan akses ke loket / meja layanan.	0%	1%	12%	44%	43%
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%	16%	45%	36%
6	Saya tahu kalau disana tersedia alur untuk setiap layanan.	0%	0%	14%	48%	38%
7	Saya mengetahui Alur setiap pelayanan	0%	1%	16%	47%	36%
Responsiveness (Daya tanggap dalam membantu pelanggan)						
8	Petugas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa.	1%	1%	12%	46%	40%
9	Petugas selalu menyambut mahasiswa dengan senyuman.	0%	1%	16%	43%	40%
10	Informasi yang diberikan oleh petugas selalu jelas.	0%	0%	14%	44%	41%
Realibility (Keandalan pelayanan)						
11	Pelayanan yang diberikan selalu terselesaikan cepat.	0%	1%	14%	44%	41%
12	Petugas selalu adil dalam melayani sesuai urutan datang.	0%	0%	14%	45%	41%
13	Jika ditanya tentang info yang kurang jelas petugas mau untuk segera menyediakan dan menjelaskan informasinya.	0%	0%	14%	46%	40%
14	Pembaharuan alur layanan saat ini sudah semakin jelas.	0%	1%	15%	45%	38%
15	Menurut saya prosedur pelayanan saat ini semakin mudah.	0%	1%	14%	47%	38%
Emphaty (Memberikan kepuasan pribadi kepada pelanggan, jaminan layanan)						
16	Petugas selalu bersedia membantu ketika saya mendapat kesulitan meminta pelayanan.	0%	0%	14%	46%	40%
17	Saat membantu, penjelasan petugas mudah dimengerti.	0%	1%	16%	44%	40%
18	Jika layanan yang saya alami tidak langsung selesai, janji pengambilan layanan selalu sesuai dan terpenuhi tepat waktu.	0%	1%	15%	45%	39%
Assurance (Keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan)						
19	Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi.	0%	1%	13%	48%	38%
20	Jika layanan tidak bisa diurus, petugas memberikan informasi yang jelas mengenai bagaimana saya seharusnya (bertanggungjawab).	0%	1%	13%	45%	41%

Keterangan

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

Jumlah responden: 258 orang mahasiswa (sumber: *ubb.siakadcloud.com*)

Lampiran 28. 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 Gasal Tahun Akademik 2023/2024

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%	31%	61%
2	Saya bisa bertemu dengan petugas yang diinginkan.	0%	1%	13%	38%	48%
3	Kemudahan akses ke loket / meja layanan.	0%	1%	11%	34%	53%
4	Antara petunjuk loket dengan pelaksanaan pelayanan sesuai.	0%	1%	7%	36%	55%
5	Tersedia perangkat komputer lengkap beserta kursi untuk akses sistem layanan secara cepat.	0%	2%	14%	35%	49%
6	Saya tahu kalau disana tersedia alur untuk setiap layanan.	0%	1%	10%	40%	48%
7	Saya mengetahui Alur setiap pelayanan	1%	2%	14%	39%	45%
Responsiveness (Daya tanggap dalam membantu pelanggan)						
8	Petugas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa.	0%	1%	10%	38%	51%
9	Petugas selalu menyambut mahasiswa dengan senyuman.	0%	1%	10%	40%	48%
10	Informasi yang diberikan oleh petugas selalu jelas.	0%	1%	10%	40%	48%
Realibility (Keandalan pelayanan)						
11	Pelayanan yang diberikan selalu terselesaikan cepat.	0%	2%	11%	39%	48%
12	Petugas selalu adil dalam melayani sesuai urutan datang.	0%	1%	10%	40%	48%
13	Jika ditanya tentang info yang kurang jelas petugas mau untuk segera menyediakan dan menjelaskan informasinya.	0%	1%	10%	37%	52%
14	Pembaharuan alur layanan saat ini sudah semakin jelas.	0%	1%	11%	41%	46%
15	Menurut saya prosedur pelayanan saat ini semakin mudah.	0%	2%	12%	41%	45%
Emphaty (Memberikan kepuasan pribadi kepada pelanggan, jaminan layanan)						
16	Petugas selalu bersedia membantu ketika saya mendapat kesulitan meminta pelayanan.	0%	1%	10%	41%	47%
17	Saat membantu, penjelasan petugas mudah dimengerti.	0%	2%	12%	40%	46%
18	Jika layanan yang saya alami tidak langsung selesai, janji pengambilan layanan selalu sesuai dan terpenuhi tepat waktu.	0%	1%	13%	41%	44%
Assurance (Keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan)						
19	Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi.	0%	1%	13%	39%	46%
20	Jika layanan tidak bisa diurus, petugas memberikan informasi yang jelas mengenai bagaimana saya seharusnya (bertanggungjawab).	0%	0%	10%	40%	49%

Keterangan

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

Jumlah responden: 229 orang mahasiswa (sumber: *ubb.siakadcloud.com*)

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

Rekapitulasi Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Tenaga Kependidikan Program Studi Kimia Semester Gasal Tahun Akademik 2023/2024

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%	28%	65%
2	Saya bisa bertemu dengan petugas yang diinginkan.	0%	1%	9%	37%	54%
3	Kemudahan akses ke loket / meja layanan.	0%	1%	9%	38%	52%
4	Antara petunjuk loket dengan pelaksanaan pelayanan sesuai.	0%	0%	10%	39%	51%
5	Tersedia perangkat komputer lengkap beserta kursi untuk akses sistem layanan secara cepat.	0%	2%	11%	41%	46%
6	Saya tahu kalau disana tersedia alur untuk setiap layanan.	0%	0%	11%	41%	47%
7	Saya mengetahui Alur setiap pelayanan	0%	1%	12%	43%	44%
Responsiveness (Daya tanggap dalam membantu pelanggan)						
8	Petugas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa.	0%	1%	11%	37%	51%
9	Petugas selalu menyambut mahasiswa dengan senyuman.	0%	1%	9%	37%	53%
10	Informasi yang diberikan oleh petugas selalu jelas.	0%	0%	11%	38%	50%
Realibility (Keandalan pelayanan)						
11	Pelayanan yang diberikan selalu terselesaikan cepat.	0%	0%	12%	36%	52%
12	Petugas selalu adil dalam melayani sesuai urutan datang.	0%	2%	12%	37%	50%
13	Jika ditanya tentang info yang kurang jelas petugas mau untuk segera menyediakan dan menjelaskan informasinya.	0%	0%	10%	36%	54%
14	Pembaharuan alur layanan saat ini sudah semakin jelas.	0%	0%	13%	37%	50%
15	Menurut saya prosedur pelayanan saat ini semakin mudah.	0%	0%	12%	36%	52%
Emphaty (Memberikan kepuasan pribadi kepada pelanggan, jaminan layanan)						
16	Petugas selalu bersedia membantu ketika saya mendapat kesulitan meminta pelayanan.	0%	0%	11%	36%	54%
17	Saat membantu, penjelasan petugas mudah dimengerti.	0%	0%	10%	39%	51%
18	Jika layanan yang saya alami tidak langsung selesai, janji pengambilan layanan selalu sesuai dan terpenuhi tepat waktu.	0%	2%	9%	43%	46%
Assurance (Keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan)						
19	Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi.	0%	0%	10%	39%	51%
20	Jika layanan tidak bisa diurus, petugas memberikan informasi yang jelas mengenai bagaimana saya seharusnya (bertanggungjawab).	0%	0%	11%	35%	54%

Keterangan

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

Jumlah responden: 123 orang mahasiswa (sumber: *ubb.siakadcloud.com*)

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

Rekapitulasi Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Tenaga Kependidikan Program Studi Fisika Semester Gasal Tahun Akademik 2023/2024

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%	33%	57%
2	Saya bisa bertemu dengan petugas yang diinginkan.	0%	0%	11%	40%	48%
3	Kemudahan akses ke loket / meja layanan.	0%	1%	10%	39%	49%
4	Antara petunjuk loket dengan pelaksanaan pelayanan sesuai.	0%	1%	11%	40%	47%
5	Tersedia perangkat komputer lengkap beserta kursi untuk akses sistem layanan secara cepat.	0%	0%	10%	44%	46%
6	Saya tahu kalau disana tersedia alur untuk setiap layanan.	0%	1%	9%	42%	48%
7	Saya mengetahui Alur setiap pelayanan	0%	1%	10%	43%	46%
Responsiveness (Daya tanggap dalam membantu pelanggan)						
8	Petugas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa.	1%	0%	11%	37%	51%
9	Petugas selalu menyambut mahasiswa dengan senyuman.	1%	1%	9%	43%	46%
10	Informasi yang diberikan oleh petugas selalu jelas.	1%	0%	10%	40%	48%
Realibility (Keandalan pelayanan)						
11	Pelayanan yang diberikan selalu terselesaikan cepat.	0%	0%	10%	42%	48%
12	Petugas selalu adil dalam melayani sesuai urutan datang.	0%	0%	9%	39%	52%
13	Jika ditanya tentang info yang kurang jelas petugas mau untuk segera menyediakan dan menjelaskan informasinya.	0%	1%	8%	40%	51%
14	Pembaharuan alur layanan saat ini sudah semakin jelas.	0%	1%	7%	45%	47%
15	Menurut saya prosedur pelayanan saat ini semakin mudah.	0%	1%	8%	40%	51%
Emphaty (Memberikan kepuasan pribadi kepada pelanggan, jaminan layanan)						
16	Petugas selalu bersedia membantu ketika saya mendapat kesulitan meminta pelayanan.	0%	0%	10%	38%	52%
17	Saat membantu, penjelasan petugas mudah dimengerti.	0%	1%	9%	42%	48%
18	Jika layanan yang saya alami tidak langsung selesai, janji pengambilan layanan selalu sesuai dan terpenuhi tepat waktu.	1%	1%	11%	42%	45%
Assurance (Keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan)						
19	Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi.	0%	0%	10%	43%	47%
20	Jika layanan tidak bisa diurus, petugas memberikan informasi yang jelas mengenai bagaimana saya seharusnya (bertanggungjawab).	0%	0%	11%	44%	45%

Keterangan

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

Jumlah responden: 89 orang mahasiswa (sumber: *ubb.siakadcloud.com*)

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

Rekapitulasi Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa
Terhadap Layanan Tenaga Kependidikan Program Studi Matematika
Semester Gasal Tahun Akademik 2023/2024

No.	Indikator Kepuasan	1	2	3	4	5
Tangibles (Fasilitas, Perlengkapan, Penampilan Personil Secara Fisik)						
1	Petugas berpenampilan rapi saat melayani mahasiswa.	0%	0%	5%	41%	54%
2	Saya bisa bertemu dengan petugas yang diinginkan.	0%	0%	8%	48%	45%
3	Kemudahan akses ke loket / meja layanan.	0%	0%	8%	47%	45%
4	Antara petunjuk loket dengan pelaksanaan pelayanan sesuai.	0%	0%	7%	50%	43%
5	Tersedia perangkat komputer lengkap beserta kursi untuk akses sistem layanan secara cepat.	0%	0%	10%	49%	41%
6	Saya tahu kalau disana tersedia alur untuk setiap layanan.	0%	1%	10%	49%	41%
7	Saya mengetahui Alur setiap pelayanan	0%	1%	11%	48%	40%
Responsiveness (Daya tanggap dalam membantu pelanggan)						
8	Petugas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa.	0%	0%	10%	43%	48%
9	Petugas selalu menyambut mahasiswa dengan senyuman.	0%	0%	8%	43%	49%
10	Informasi yang diberikan oleh petugas selalu jelas.	0%	0%	9%	43%	48%
Realibility (Keandalan pelayanan)						
11	Pelayanan yang diberikan selalu terselesaikan cepat.	0%	0%	8%	48%	44%
12	Petugas selalu adil dalam melayani sesuai urutan datang.	0%	0%	8%	46%	46%
13	Jika ditanya tentang info yang kurang jelas petugas mau untuk segera menyediakan dan menjelaskan informasinya.	0%	0%	8%	44%	48%
14	Pembaharuan alur layanan saat ini sudah semakin jelas.	0%	0%	8%	46%	45%
15	Menurut saya prosedur pelayanan saat ini semakin mudah.	0%	0%	9%	49%	42%
Emphaty (Memberikan kepuasan pribadi kepada pelanggan, jaminan layanan)						
16	Petugas selalu bersedia membantu ketika saya mendapat kesulitan meminta pelayanan.	0%	0%	10%	45%	45%
17	Saat membantu, penjelasan petugas mudah dimengerti.	0%	0%	8%	49%	43%
18	Jika layanan yang saya alami tidak langsung selesai, janji pengambilan layanan selalu sesuai dan terpenuhi tepat waktu.	0%	0%	10%	47%	43%
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%	8%	46%	46%

Keterangan

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

Jumlah responden: 168 orang mahasiswa *(sumber: ubb.siakadcloud.com).*

Lampiran 32. 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 Gasal Tahun Akademik 2023/2024

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%	27%	66%
2	Saya bisa bertemu dengan petugas yang diinginkan.	0%	1%	15%	39%	46%
3	Kemudahan akses ke loket / meja layanan.	0%	1%	17%	34%	48%
4	Antara petunjuk loket dengan pelaksanaan pelayanan sesuai.	0%	1%	15%	37%	48%
5	Tersedia perangkat komputer lengkap beserta kursi untuk akses sistem layanan secara cepat.	0%	3%	18%	30%	49%
6	Saya tahu kalau disana tersedia alur untuk setiap layanan.	1%	0%	17%	40%	43%
7	Saya mengetahui Alur setiap pelayanan	1%	1%	25%	37%	36%
Responsiveness (Daya tanggap dalam membantu pelanggan)						
8	Petugas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa.	3%	4%	16%	35%	43%
9	Petugas selalu menyambut mahasiswa dengan senyuman.	1%	1%	17%	38%	44%
10	Informasi yang diberikan oleh petugas selalu jelas.	1%	0%	8%	46%	46%
Realibility (Keandalan pelayanan)						
11	Pelayanan yang diberikan selalu terselesaikan cepat.	1%	3%	13%	41%	43%
12	Petugas selalu adil dalam melayani sesuai urutan datang.	1%	2%	10%	39%	49%
13	Jika ditanya tentang info yang kurang jelas petugas mau untuk segera menyediakan dan menjelaskan informasinya.	1%	0%	11%	36%	52%
14	Pembaharuan alur layanan saat ini sudah semakin jelas.	0%	1%	16%	47%	37%
15	Menurut saya prosedur pelayanan saat ini semakin mudah.	0%	0%	11%	47%	43%
Emphaty (Memberikan kepuasan pribadi kepada pelanggan, jaminan layanan)						
16	Petugas selalu bersedia membantu ketika saya mendapat kesulitan meminta pelayanan.	0%	0%	9%	43%	49%
17	Saat membantu, penjelasan petugas mudah dimengerti.	0%	0%	6%	45%	50%
18	Jika layanan yang saya alami tidak langsung selesai, janji pengambilan layanan selalu sesuai dan terpenuhi tepat waktu.	0%	1%	13%	48%	39%
Assurance (Keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan)						
19	Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi.	0%	0%	19%	36%	45%
20	Jika layanan tidak bisa diurus, petugas memberikan informasi yang jelas mengenai bagaimana saya seharusnya (bertanggungjawab).	0%	0%	15%	39%	47%

Keterangan

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

Jumlah responden: 103 orang mahasiswa *(Sumber: ubb.siakadcloud.com)*

Lampiran 33. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Kependidikan Program Studi Arsitektur

Rekapitulasi Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa
Terhadap Layanan Tenaga Kependidikan Program Studi Arsitektur
Semester Gasal Tahun Akademik 2023/2024

No.	Indikator Kepuasan	1	2	3	4	5
Tangibles (Fasilitas, Perlengkapan, Penampilan Personil Secara Fisik)						
1	Petugas berpenampilan rapi saat melayani mahasiswa.	1%	0%	6%	24%	69%
2	Saya bisa bertemu dengan petugas yang diinginkan.	1%	0%	11%	30%	57%
3	Kemudahan akses ke loket / meja layanan.	1%	1%	7%	27%	63%
4	Antara petunjuk loket dengan pelaksanaan pelayanan sesuai.	1%	1%	10%	29%	59%
5	Tersedia perangkat komputer lengkap beserta kursi untuk akses sistem layanan secara cepat.	1%	1%	6%	33%	59%
6	Saya tahu kalau disana tersedia alur untuk setiap layanan.	1%	0%	10%	33%	56%
7	Saya mengetahui Alur setiap pelayanan	1%	0%	13%	34%	51%
Responsiveness (Daya tanggap dalam membantu pelanggan)						
8	Petugas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa.	3%	0%	10%	29%	59%
9	Petugas selalu menyambut mahasiswa dengan senyuman.	1%	0%	7%	31%	60%
10	Informasi yang diberikan oleh petugas selalu jelas.	1%	0%	9%	26%	64%
Realibility (Keandalan pelayanan)						
11	Pelayanan yang diberikan selalu terselesaikan cepat.	1%	0%	11%	27%	60%
12	Petugas selalu adil dalam melayani sesuai urutan datang.	1%	0%	6%	31%	61%
13	Jika ditanya tentang info yang kurang jelas petugas mau untuk segera menyediakan dan menjelaskan informasinya.	1%	0%	6%	29%	64%
14	Pembaharuan alur layanan saat ini sudah semakin jelas.	0%	1%	4%	34%	60%
15	Menurut saya prosedur pelayanan saat ini semakin mudah.	0%	1%	7%	31%	60%
Emphaty (Memberikan kepuasan pribadi kepada pelanggan, jaminan layanan)						
16	Petugas selalu bersedia membantu ketika saya mendapat kesulitan meminta pelayanan.	0%	1%	6%	29%	64%
17	Saat membantu, penjelasan petugas mudah dimengerti.	0%	1%	7%	33%	59%
18	Jika layanan yang saya alami tidak langsung selesai, janji pengambilan layanan selalu sesuai dan terpenuhi tepat waktu.	0%	1%	7%	29%	63%
Assurance (Keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan)						
19	Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi.	0%	1%	7%	29%	63%
20	Jika layanan tidak bisa diurus, petugas memberikan informasi yang jelas mengenai bagaimana saya seharusnya (bertanggungjawab).	0%	1%	6%	31%	61%

Keterangan

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

Jumlah responden: 70 orang mahasiswa *(Sumber: ubb.siakadcloud.com)*

Lampiran 34. 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 Gasal Tahun Akademik 2023/2024

No.	Indikator Kepuasan	1	2	3	4	5
Tangibles (Fasilitas, Perlengkapan, Penampilan Personil Secara Fisik)						
1	Petugas berpenampilan rapi saat melayani mahasiswa.	1%	0%	6%	35%	59%
2	Saya bisa bertemu dengan petugas yang diinginkan.	1%	1%	10%	41%	47%
3	Kemudahan akses ke loket / meja layanan.	1%	0%	10%	39%	50%
4	Antara petunjuk loket dengan pelaksanaan pelayanan sesuai.	1%	1%	7%	39%	52%
5	Tersedia perangkat komputer lengkap beserta kursi untuk akses sistem layanan secara cepat.	1%	1%	10%	38%	50%
6	Saya tahu kalau disana tersedia alur untuk setiap layanan.	2%	0%	9%	43%	46%
7	Saya mengetahui Alur setiap pelayanan	1%	2%	19%	38%	40%
Responsiveness (Daya tanggap dalam membantu pelanggan)						
8	Petugas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa.	1%	1%	9%	38%	51%
9	Petugas selalu menyambut mahasiswa dengan senyuman.	1%	1%	8%	39%	51%
10	Informasi yang diberikan oleh petugas selalu jelas.	1%	0%	6%	44%	50%
Realibility (Keandalan pelayanan)						
11	Pelayanan yang diberikan selalu terselesaikan cepat.	1%	0%	10%	40%	49%
12	Petugas selalu adil dalam melayani sesuai urutan datang.	1%	0%	6%	41%	51%
13	Jika ditanya tentang info yang kurang jelas petugas mau untuk segera menyediakan dan menjelaskan informasinya.	1%	0%	6%	39%	54%
14	Pembaharuan alur layanan saat ini sudah semakin jelas.	1%	0%	7%	46%	46%
15	Menurut saya prosedur pelayanan saat ini semakin mudah.	1%	0%	11%	39%	49%
Emphaty (Memberikan kepuasan pribadi kepada pelanggan, jaminan layanan)						
16	Petugas selalu bersedia membantu ketika saya mendapat kesulitan meminta pelayanan.	1%	0%	8%	37%	54%
17	Saat membantu, penjelasan petugas mudah dimengerti.	1%	0%	7%	42%	50%
18	Jika layanan yang saya alami tidak langsung selesai, janji pengambilan layanan selalu sesuai dan terpenuhi tepat waktu.	1%	0%	11%	43%	45%
Assurance (Keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan)						
19	Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi.	1%	0%	10%	40%	49%
20	Jika layanan tidak bisa diurus, petugas memberikan informasi yang jelas mengenai bagaimana saya seharusnya (bertanggungjawab).	2%	0%	5%	39%	54%

Keterangan

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

Jumlah responden: 109 orang mahasiswa *(Sumber: ubb.siakadcloud.com)*

Lampiran 35. 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 Gasal Tahun Akademik 2023/2024

No.	Indikator Kepuasan	1	2	3	4	5
Tangibles (Fasilitas, Perlengkapan, Penampilan Personil Secara Fisik)						
1	Petugas berpenampilan rapi saat melayani mahasiswa.	0%	0%	1%	19%	80%
2	Saya bisa bertemu dengan petugas yang diinginkan.	0%	0%	2%	24%	73%
3	Kemudahan akses ke loket / meja layanan.	0%	0%	1%	23%	76%
4	Antara petunjuk loket dengan pelaksanaan pelayanan sesuai.	0%	0%	1%	25%	74%
5	Tersedia perangkat komputer lengkap beserta kursi untuk akses sistem layanan secara cepat.	0%	0%	6%	27%	67%
6	Saya tahu kalau disana tersedia alur untuk setiap layanan.	0%	1%	3%	28%	68%
7	Saya mengetahui Alur setiap pelayanan	0%	1%	8%	28%	63%
Responsiveness (Daya tanggap dalam membantu pelanggan)						
8	Petugas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa.	0%	1%	3%	28%	68%
9	Petugas selalu menyambut mahasiswa dengan senyuman.	0%	0%	4%	20%	75%
10	Informasi yang diberikan oleh petugas selalu jelas.	0%	0%	4%	23%	73%
Realibility (Keandalan pelayanan)						
11	Pelayanan yang diberikan selalu terselesaikan cepat.	0%	0%	4%	27%	69%
12	Petugas selalu adil dalam melayani sesuai urutan datang.	0%	0%	3%	21%	76%
13	Jika ditanya tentang info yang kurang jelas petugas mau untuk segera menyediakan dan menjelaskan informasinya.	0%	0%	2%	27%	72%
14	Pembaharuan alur layanan saat ini sudah semakin jelas.	0%	0%	5%	29%	67%
15	Menurut saya prosedur pelayanan saat ini semakin mudah.	0%	0%	5%	28%	67%
Emphaty (Memberikan kepuasan pribadi kepada pelanggan, jaminan layanan)						
16	Petugas selalu bersedia membantu ketika saya mendapat kesulitan meminta pelayanan.	0%	0%	4%	23%	72%
17	Saat membantu, penjelasan petugas mudah dimengerti.	0%	0%	2%	25%	72%
18	Jika layanan yang saya alami tidak langsung selesai, janji pengambilan layanan selalu sesuai dan terpenuhi tepat waktu.	0%	0%	4%	28%	68%
Assurance (Keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan)						
19	Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi.	0%	0%	5%	26%	69%
20	Jika layanan tidak bisa diurus, petugas memberikan informasi yang jelas mengenai bagaimana saya seharusnya (bertanggungjawab).	0%	0%	4%	27%	70%

Keterangan

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

Jumlah responden: 218 orang mahasiswa *(Sumber: ubb.siakadcloud.com)*

Lampiran 36. 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 Kedokteran
Semester Gasal Tahun Akademik 2023/2024

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%	27%	73%
2	Saya bisa bertemu dengan petugas yang diinginkan.	0%	0%	0%	30%	70%
3	Kemudahan akses ke loket / meja layanan.	0%	0%	0%	37%	63%
4	Antara petunjuk loket dengan pelaksanaan pelayanan sesuai.	0%	0%	7%	33%	60%
5	Tersedia perangkat komputer lengkap beserta kursi untuk akses sistem layanan secara cepat.	0%	3%	13%	27%	57%
6	Saya tahu kalau disana tersedia alur untuk setiap layanan.	0%	3%	7%	30%	60%
7	Saya mengetahui Alur setiap pelayanan	0%	0%	17%	27%	57%
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%	7%	33%	60%
10	Informasi yang diberikan oleh petugas selalu jelas.	0%	0%	7%	33%	60%
Realibility (Keandalan pelayanan)						
11	Pelayanan yang diberikan selalu terselesaikan cepat.	0%	0%	7%	33%	60%
12	Petugas selalu adil dalam melayani sesuai urutan datang.	0%	0%	3%	37%	60%
13	Jika ditanya tentang info yang kurang jelas petugas mau untuk segera menyediakan dan menjelaskan informasinya.	0%	0%	0%	37%	63%
14	Pembaharuan alur layanan saat ini sudah semakin jelas.	0%	0%	3%	37%	60%
15	Menurut saya prosedur pelayanan saat ini semakin mudah.	0%	0%	7%	37%	57%
Emphaty (Memberikan kepuasan pribadi kepada pelanggan, jaminan layanan)						
16	Petugas selalu bersedia membantu ketika saya mendapat kesulitan meminta pelayanan.	0%	0%	0%	37%	63%
17	Saat membantu, penjelasan petugas mudah dimengerti.	0%	0%	7%	30%	63%
18	Jika layanan yang saya alami tidak langsung selesai, janji pengambilan layanan selalu sesuai dan terpenuhi tepat waktu.	0%	0%	10%	30%	60%
Assurance (Keyakinan dan kemampuan petugas membangun rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan)						
19	Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi.	0%	0%	3%	40%	57%
20	Jika layanan tidak bisa diurus, petugas memberikan informasi yang jelas mengenai bagaimana saya seharusnya (bertanggungjawab).	0%	0%	3%	37%	60%

Keterangan

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

Jumlah responden: 30 orang mahasiswa *(Sumber: ubb.siakadcloud.com)*