



LAPORAN

HASIL SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN MANAJEMEN



Lembaga Penjaminan Mutu dan Pengembangan Sumber Daya Manusia
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI
TAHUN 2020

LAPORAN

**HASIL SURVEI
KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN MANAJEMEN**



**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU DAN
PENGEMBANGAN SUMBERDAYA MANUSIA
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI
2020**

HALAMAN PENGESAHAN

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN MANAJEMEN

Disusun Oleh

Amin Tohari, M.Si
Umi Mahdiyah, S.Pd, M.Si
Wasis Himawanto, M.Or
Rino Sardanto, S.Pd, M.Pd
Bayu Surindra, S.Pd, M.Pd
Ardi Sanjaya, M.Kom
M. Najibulloh Muzaki, M.Cs
Tutut Indah Sulistiyowati, M.Si
Kukuh Andri Aka, S.Pd, M.Pd
Hesti Istiqlaliyah, ST, M.Eng



Kediri, 05 Oktober 2020
Ketua LPMPSDM



Siti Aizah, S.Kep. Ns., M.Kes
NIDN. 0714047701

KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa kita panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa melimpahkan rahmat, taufik, hidayah, serta inayah-Nya, sehingga kita masih diberikan kenikmatan dan kesehatan dalam menyusun Laporan Hasil Survey Kepuasan Layanan Manajemen Universitas Nusantara PGRI (UNP) Kediri tahun akademik 2019/2020. Laporan ini merupakan wujud pertanggungjawaban terhadap hasil survey.

Adapun survey dimaksudkan sebagai bahan monitoring dan evaluasi kinerja institusi dan berharap mendapatkan point of view dan kebermanfaatan akan kemajuan institusi di masa yang akan datang. Pada kesempatan ini, kami ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan kerjasama dalam mewujudkan kegiatan ini

Semoga laporan ini dapat dipergunakan sebagai bahan evaluasi bagi manajemen dalam memberikan dukungan kepada seluruh kebutuhan mahasiswa sebagai stakeholder utama dalam proses pencapaian kinerja tahun-tahun mendatang serta dapat pula dijadikan ajang refleksi akan apa yang telah dikerjakan sepanjang tahun akademik 2019/2020.

Kediri, Oktober 2020
Ketua Tim



Amin Tohari, M.Si

DAFTAR ISI

	Hal
COVER.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan.....	1
BAB II METODOLOGI SURVEI	2
A. Rencana dan Tahapan Survei	2
B. Waktu Pelaksanaan.....	2
BAB III HASIL SURVEI DAN PEMBAHASAN.....	4
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	9
INSTRUMEN	
TABULASI DATA	

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Keberhasilan Universitas Nusantara PGRI Kediri dalam mencapai visi dan misi, salah satunya ditentukan oleh kepuasan mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, lulusan dan pengguna terhadap layanan manajemen yang diberikan Universitas.

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

B. Tujuan

1. Mengukur sejauh mana penyelenggaraan pelayanan yang telah dilakukan oleh unit kerja pelayanan.
2. Sebagai bahan penetapan rencana tindak lanjut perbaikan kualitas layanan.
3. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki kualitas layanan.

BAB II METODOLOGI SURVEI

A. Rencana dan Tahapan Survei

Pelaksanaan survei kepuasan pengguna layanan manajemen direncanakan setiap akhir semester genap dengan tahapan yang telah dilakukan sebagai berikut:

1. Pengembangan instrumen dan desain penelitian

Instrumen yang digunakan berjenis angket tertutup dengan menggunakan skala *likert*. Instrumen disusun melalui *focus group discussion* (FGD) bidang kemahasiswaan dan divalidasi oleh dua pakar bidang (psikometrik dan penilaian). Pada tahap awal, sebelum disebarkan instrumen juga diuji validitas dan reliabilitasnya.

Subjek penelitian dalam survei kepuasan pengguna layanan manajemen adalah mahasiswa aktif Universitas Nusantara PGRI Kediri. Survei ini menggunakan pendekatan deskriptif.

2. Pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan dengan cara mengintegrasikan instrumen yang telah valid dan reliabel. Monev kepuasan pelayanan manajemen pada mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, lulusan dan pengguna.

3. Analisis data

Analisis data terhadap hasil survei kepuasan pengguna layanan manajemen dilakukan dengan menggunakan analisis deskriptif untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, lulusan dan pengguna. Tingkat kepuasan diukur dengan menggunakan metode *top two boxes* dengan cara menjumlahkan persentase yang diperoleh pada penilaian puas dan sangat puas.

4. Laporan hasil

Laporan hasil survei kepuasan pengguna pelayanan manajemen pada mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, lulusan dan pengguna.

B. Waktu Pelaksanaan

Survei kepuasan pengguna layanan kemahasiswaan di laksanakan secara reguler pada setiap akhir semester genap (bulan Agustus). Setelah data terkumpul, pada awal

bulan september data yang telah ditabulasi diolah dan dianalisis, kemudian dibuat laporan hasil survei.

BAB III HASIL SURVEI DAN PEMBAHASAN

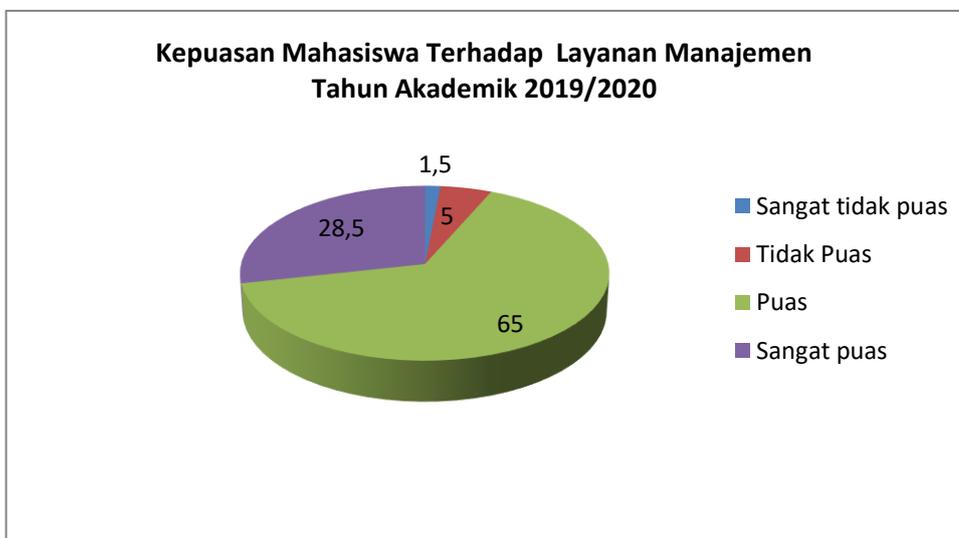
Kepuasan pengguna terhadap layanan manajemen di lingkungan UNP Kediri. Instrumen yang digunakan dalam melakukan pengukuran kepuasan manajemen adalah berupa angket/kuesioner Kuesioner kepuasan terhadap manajemen meliputi 5 aspek yaitu *Tangibles* (Kualitas Berwujud), *Emphaty* (kemudahan), *Assurance* (jaminan), Responsiveness (daya tanggap), dan *Reliability* (Keandalan).

1. Hasil dan Pembahasan Monev Data Instrumen Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Manajemen

Adapun jumlah angket yang terisi adalah sejumlah 400 responden dengan rekapitulasi yang ditunjukkan pada tabel berikut:

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Puas	114	28,5%
2	Puas	260	65%
3	Tidak Puas	20	5%
4	Sangat Tidak Puas	6	1,5%
Jumlah		400	100%

Rekapitulasi tersebut juga ditunjukkan pada diagram berikut:

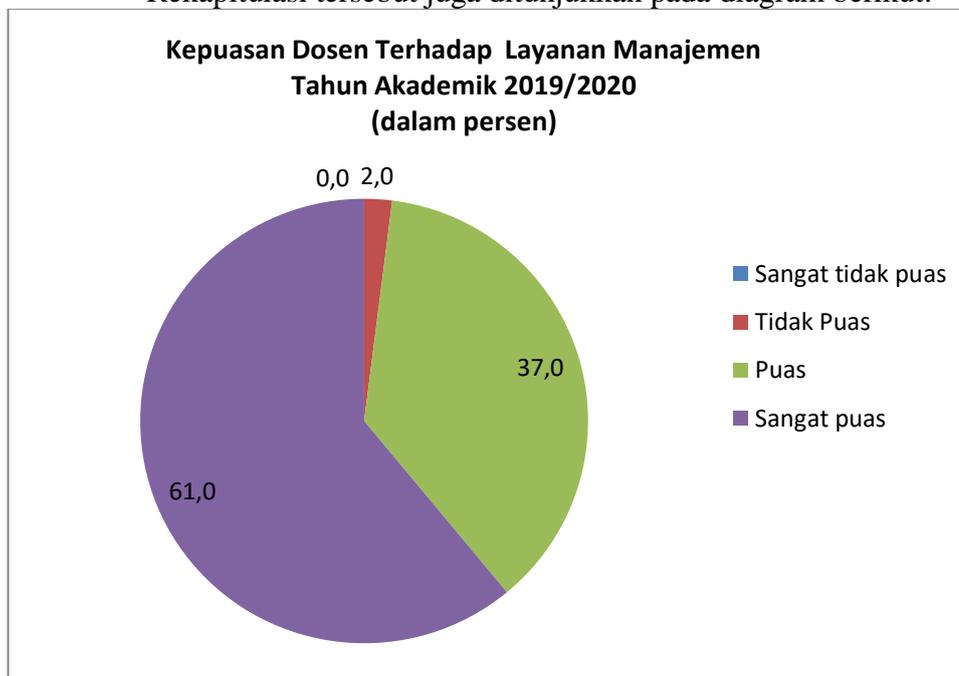


2. Hasil dan Pembahasan Money Data Instrumen Tingkat Kepuasan Dosen terhadap Layanan Manajemen.

Adapun jumlah angket yang terisi adalah sejumlah 200 responden dengan rekapitulasi yang ditunjukkan pada tabel berikut:

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Puas	74	37%
2	Puas	122	61%
3	Tidak Puas	2	2%
4	Sangat Tidak Puas	0	0%
Jumlah		200	100%

Rekapitulasi tersebut juga ditunjukkan pada diagram berikut:

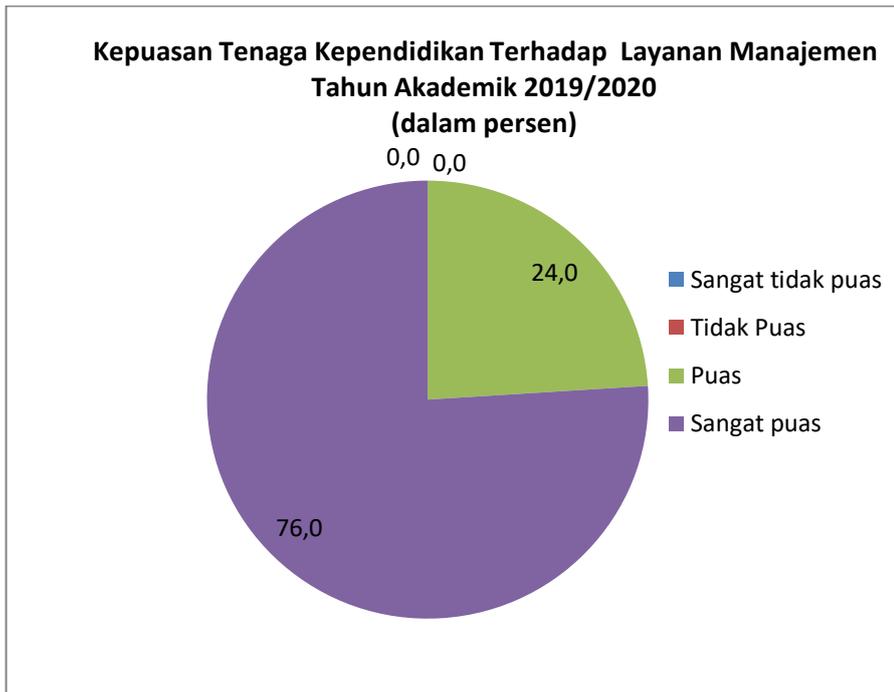


3. Hasil dan Pembahasan Money Data Instrumen Tingkat Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Manajemen

Adapun jumlah angket yang terisi adalah sejumlah 50 responden dengan rekapitulasi yang ditunjukkan pada tabel berikut:

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Puas	38	76%
2	Puas	12	24%
3	Tidak Puas	0	0%
4	Sangat Tidak Puas	0	0%
Jumlah		50	100%

Rekapitulasi tersebut juga ditunjukkan pada diagram berikut:

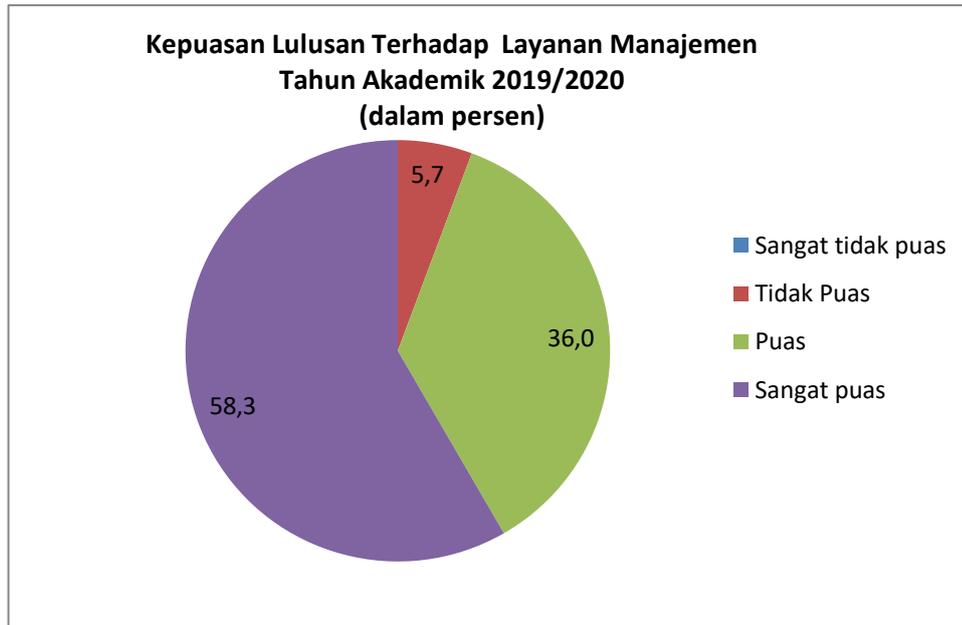


4. Hasil dan Pembahasan Moneyv Data Instrumen Tingkat Kepuasan Lulusan terhadap Layanan Manajemen.

Adapun jumlah angket yang terisi adalah sejumlah 300 responden dengan rekapitulasi yang ditunjukkan pada tabel berikut:

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Puas	175	58,3%
2	Puas	108	36%
3	Tidak Puas	17	5,7%
4	Sangat Tidak Puas	0	0%
Jumlah		300	100%

Rekapitulasi tersebut juga ditunjukkan pada diagram berikut:



5. Hasil dan Pembahasan Monev Data Instrumen Tingkat Kepuasan Pengguna terhadap Layanan Manajemen.

Adapun jumlah angket yang terisi adalah sejumlah 20 responden dengan rekapitulasi yang ditunjukkan pada tabel berikut:

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Puas	5	25%
2	Puas	14	70%
3	Tidak Puas	1	5%
4	Sangat Tidak Puas	0	0%
Jumlah		20	100%

Rekapitulasi tersebut juga ditunjukkan pada diagram berikut:

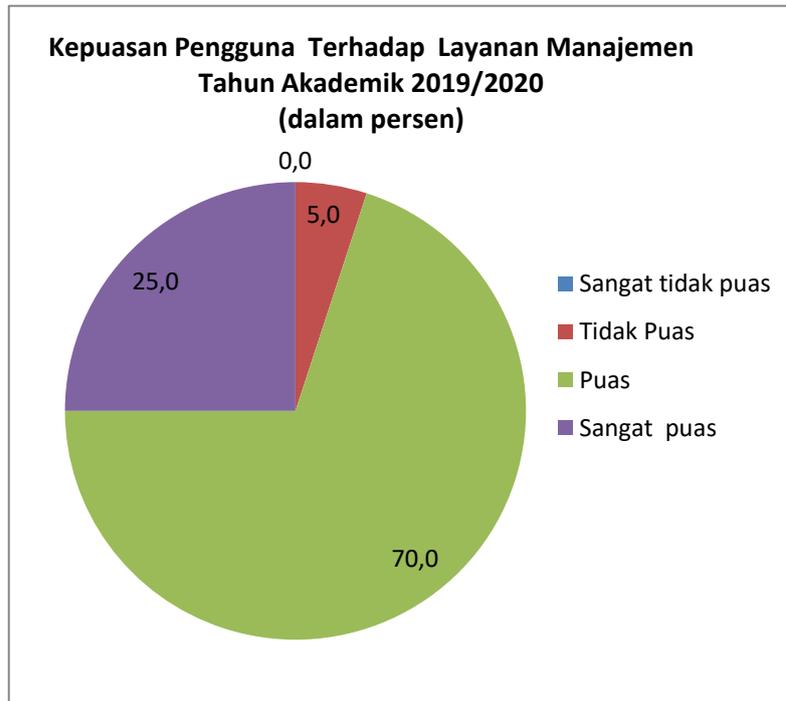
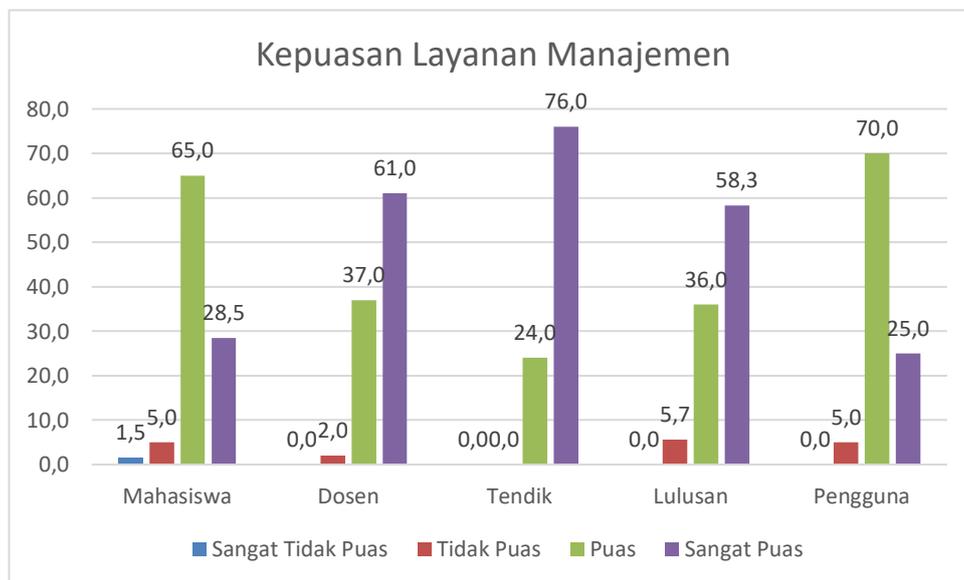


Diagram Kepuasan pengguna layanan manajemen dapat dilihat pada diagram berikut:



BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survey kepuasan pelanggan mahasiswa pada bidang akademik dapat disimpulkan, sebagai berikut :

1. Secara umum dapat dikatakan bahwa mahasiswa sangat puas akan layanan manajemen dengan rata-rata skor 3,12.
2. Secara umum dapat dikatakan bahwa dosen sangat puas akan layanan manajemen t dengan rata-rata skor 3,35.
3. Secara umum dapat dikatakan bahwa tenaga kependidikan sangat puas akan layanan manajemen dengan rata-rata skor 3,57.
4. Secara umum dapat dikatakan bahwa lulusan sangat puas akan layanan manajemen dengan rata-rata skor 3,33.
5. Secara umum dapat dikatakan bahwa pengguna puas akan layanan manajemen dengan rata-rata skor 3,14.

B. Saran

1. Berdasarkan hasil yang diperoleh dalam kegiatan survey ini, secara umum tingkat kepuasan mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, lulusan dan pengguna sudah sangat baik, namun penting bagi UNP Kediri untuk tetap menjaga kepuasan mahasiswa ini dengan meningkatkan kinerja layanan yang diberikan.

Lampiran 1 : Kuesioner Survey Kepuasan para Pemangku Kepentingan terhadap
Layanan Manajemen

Petunjuk Umum

- Tujuan dilakukan kajian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang disediakan oleh lembaga.
- Dimohon agar responden memberikan jawaban dari seluruh item pertanyaan dalam kuisisioner ini sesuai dengan pengalaman, pengetahuan, persepsi, dan keadaan sebenarnya
- Jawaban pertanyaan dengan √

1. Kategori Responden

<input type="checkbox"/>	Mahasiswa
<input type="checkbox"/>	Dosen
<input type="checkbox"/>	Tenaga Kependidikan
<input type="checkbox"/>	Lulusan
<input type="checkbox"/>	Pengguna

2. Kuisisioner

No	Pernyataan	Sangat tidak puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas
1	Pelayanan manajemen administrasi dan tata persuratan sudah memenuhi kebutuhan dan optimal				
2	Pelayanan administrasi sudah menerapkan prinsip bersih dan melayani				
3	Kualitas/Mutu layanan administrasi sudah dirasakan prima oleh pengguna				
4	Layanan administrasi sudah menggunakan IT yang memudahkan bagi pengguna				
5	Petugas dalam memberikan layanan kepada pengguna dengan budaya kerja yang unggul, Sopan dan ramah				

Lampiran 2 Hasil jawaban responden

1. Mahasiswa

No	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5
1	4	4	3	3	3
2	3	3	3	3	3
3	4	3	4	3	3
4	3	2	3	2	2
5	3	1	2	3	4
6	3	4	2	4	3
7	3	4	3	3	4
8	3	3	4	3	4
9	4	4	3	3	3
10	3	3	3	4	3
11	4	3	3	1	3
12	3	3	4	4	4
13	3	3	3	3	2
14	4	3	3	4	4
15	3	3	4	3	3
16	3	2	3	2	2
17	3	2	3	2	2
18	4	3	3	4	4
19	3	3	2	4	4
20	3	4	4	3	3
21	3	3	3	3	3
22	4	3	3	3	3
23	3	3	4	3	3
24	3	4	3	3	3
25	3	3	3	4	3
26	3	3	4	3	3
27	3	3	3	3	3
28	3	4	3	3	3
29	2	3	3	3	3
30	3	4	3	3	3
31	4	3	3	4	2
32	3	3	3	3	4
33	3	3	4	4	3
34	3	3	3	4	4
35	3	4	3	4	4
36	3	4	4	4	3

37	4	4	3	3	3
38	3	3	2	3	3
39	3	3	3	3	3
40	3	3	3	3	4
41	3	2	4	3	4
42	1	4	4	3	4
43	3	3	4	2	3
44	3	3	4	4	3
45	3	2	3	2	2
46	3	3	3	3	3
47	3	3	3	3	3
48	3	4	3	3	4
49	2	3	3	3	3
50	3	3	4	4	4
51	4	4	3	3	3
52	3	4	4	3	3
53	4	3	3	3	3
54	3	3	3	3	4
55	4	3	3	4	3
56	4	3	4	3	3
57	4	3	4	3	4
58	2	4	4	3	3
59	3	3	3	3	2
60	3	2	3	3	4
61	3	3	4	3	4
62	4	4	4	3	3
63	3	3	2	3	3
64	3	3	2	3	3
65	3	3	3	2	3
66	4	3	3	3	3
67	3	3	4	3	3
68	3	2	3	2	2
69	3	3	4	3	3
70	3	2	3	2	2
71	4	4	3	3	3
72	4	3	3	3	3
73	3	3	3	3	3
74	2	2	2	1	1
75	2	3	3	3	4
76	3	3	4	3	3

77	3	4	3	3	3
78	3	2	3	2	2
79	2	3	4	4	3
80	4	3	3	3	3
81	3	3	3	3	4
82	3	3	3	3	3
83	3	3	3	3	3
84	4	4	3	4	4
85	4	3	3	3	3
86	4	4	3	3	4
87	4	4	3	4	4
88	3	3	2	3	3
89	3	4	3	4	4
90	3	3	3	3	4
91	3	3	3	4	3
92	3	3	3	3	3
93	4	3	3	4	3
94	3	3	4	3	3
95	3	3	3	3	3
96	3	3	4	4	3
97	3	4	3	3	3
98	3	3	3	3	3
99	3	4	3	3	3
100	4	4	3	3	1
101	3	4	3	3	3
102	2	4	4	3	3
103	2	3	3	3	3
104	4	4	3	3	3
105	4	3	3	3	3
106	3	3	3	4	3
107	3	3	3	4	2
108	2	3	4	3	3
109	4	3	3	4	3
110	3	4	4	3	3
111	4	4	3	2	3
112	3	4	4	4	4
113	4	4	4	4	3
114	3	3	3	2	4
115	3	2	3	3	3
116	3	3	2	4	3

117	3	4	3	1	3
118	3	4	3	3	3
119	4	3	3	3	3
120	3	3	3	2	3
121	3	2	3	2	2
122	3	4	3	4	3
123	4	4	3	3	4
124	4	3	4	3	3
125	3	3	3	3	2
126	3	3	3	3	4
127	3	3	3	3	3
128	4	4	3	3	3
129	3	4	3	3	3
130	3	2	3	2	2
131	3	4	4	3	3
132	1	1	1	2	2
133	3	4	4	3	3
134	3	4	3	3	3
135	4	3	3	3	3
136	3	3	3	3	3
137	3	3	2	3	3
138	3	4	3	2	3
139	3	3	3	3	3
140	4	3	3	4	2
141	3	3	3	3	3
142	3	3	4	3	3
143	3	3	3	3	3
144	3	4	3	3	4
145	3	3	3	3	3
146	3	3	4	3	1
147	3	3	3	3	3
148	3	4	3	3	4
149	2	4	4	3	3
150	3	3	3	3	3
151	4	1	4	4	3
152	3	4	3	3	3
153	4	3	3	3	4
154	3	1	4	4	4
155	4	3	4	3	3
156	3	3	4	3	3

157	3	3	3	2	3
158	4	3	4	4	3
159	4	3	3	2	4
160	3	4	3	4	4
161	3	3	4	3	4
162	3	2	3	3	4
163	3	3	3	3	3
164	3	4	3	4	4
165	3	3	4	3	3
166	4	3	4	3	4
167	3	3	3	3	3
168	3	3	3	3	4
169	1	2	2	1	2
170	3	3	4	3	3
171	3	3	3	4	3
172	4	3	3	3	3
173	3	4	3	3	3
174	3	3	3	3	3
175	3	3	3	3	4
176	4	2	4	3	3
177	4	3	3	3	3
178	3	3	3	3	4
179	3	3	4	3	3
180	3	4	3	2	3
181	4	4	4	3	4
182	3	3	3	3	4
183	3	3	3	4	3
184	3	3	3	3	3
185	3	3	3	3	3
186	4	3	3	1	4
187	3	2	3	3	3
188	3	2	3	2	2
189	3	4	3	3	4
190	3	3	3	4	3
191	3	3	3	3	3
192	1	1	2	2	1
193	3	3	3	4	4
194	4	3	3	3	4
195	2	2	4	3	3
196	3	3	4	3	3

197	3	3	3	3	4
198	3	4	3	3	3
199	4	3	3	3	3
200	4	3	4	4	4
201	3	2	3	2	2
202	3	4	3	2	4
203	3	3	3	1	2
204	4	3	2	4	3
205	3	4	3	3	3
206	4	3	4	4	4
207	3	3	3	3	4
208	3	4	3	2	2
209	3	3	3	3	3
210	4	2	4	4	3
211	3	3	4	3	4
212	3	4	3	3	3
213	3	4	3	3	3
214	3	4	3	3	4
215	3	4	3	4	3
216	3	3	3	3	2
217	3	3	4	4	3
218	3	3	2	3	4
219	4	4	4	3	1
220	3	2	3	2	2
221	4	3	3	3	3
222	3	3	3	3	3
223	4	2	3	3	3
224	4	4	4	3	3
225	4	4	4	3	3
226	3	2	3	2	2
227	3	4	2	4	3
228	3	3	1	4	3
229	2	4	2	3	3
230	3	3	3	3	3
231	3	3	3	3	3
232	4	4	3	3	3
233	3	4	4	3	4
234	2	3	3	3	3
235	3	4	3	3	3
236	4	3	3	4	3

237	4	3	3	4	3
238	3	3	3	3	3
239	4	3	4	4	3
240	4	3	4	3	2
241	3	4	3	3	4
242	3	3	3	3	3
243	3	3	1	3	3
244	4	4	3	3	4
245	4	3	3	3	3
246	3	3	3	4	3
247	3	3	3	3	3
248	3	3	3	3	3
249	3	2	3	2	2
250	2	4	3	3	3
251	4	3	4	3	3
252	1	3	3	3	3
253	3	3	3	3	4
254	3	2	3	2	2
255	2	4	3	3	3
256	4	4	3	4	4
257	3	3	3	3	3
258	2	3	3	4	4
259	3	3	3	4	3
260	3	2	3	2	2
261	3	4	3	4	3
262	3	3	2	4	2
263	3	3	3	1	3
264	4	3	3	4	4
265	4	3	4	2	3
266	3	3	2	3	3
267	2	3	3	3	3
268	4	3	3	3	3
269	3	3	3	4	3
270	3	3	3	3	4
271	4	3	2	3	3
272	3	4	4	3	3
273	3	3	4	3	3
274	4	3	2	3	2
275	3	3	3	3	3
276	3	4	3	3	3

277	4	4	3	3	3
278	3	3	3	4	2
279	3	3	3	3	4
280	4	3	3	3	3
281	3	3	3	4	4
282	3	3	4	2	4
283	3	2	4	3	3
284	3	4	3	3	4
285	3	3	4	3	3
286	3	3	3	3	3
287	3	3	3	4	3
288	3	3	3	4	3
289	2	3	3	3	3
290	3	3	3	2	3
291	4	4	3	3	3
292	3	3	2	4	3
293	3	3	3	4	4
294	3	3	3	3	3
295	3	2	3	3	3
296	3	3	3	3	3
297	3	4	3	3	3
298	4	2	4	3	3
299	4	3	3	4	4
300	3	2	3	2	2
301	3	3	3	3	3
302	4	3	4	3	3
303	4	4	3	3	4
304	3	3	4	2	3
305	3	3	3	3	3
306	2	4	4	4	4
307	3	4	3	3	2
308	3	3	3	3	3
309	4	3	4	4	3
310	3	3	3	4	2
311	3	3	3	3	3
312	3	3	1	4	3
313	4	3	3	3	3
314	3	3	3	3	4
315	3	3	3	3	2
316	3	3	3	3	3

317	2	1	1	2	1
318	4	3	3	3	3
319	4	3	4	3	2
320	4	3	4	4	4
321	2	3	2	3	3
322	3	3	3	3	3
323	3	4	4	4	3
324	3	4	3	3	3
325	3	2	3	2	2
326	3	3	3	3	3
327	3	4	3	3	4
328	3	3	3	3	3
329	4	4	3	3	4
330	3	2	4	4	4
331	3	3	3	4	3
332	4	3	3	4	3
333	3	4	2	3	3
334	1	1	1	1	1
335	3	3	3	3	3
336	3	3	3	4	4
337	3	4	3	4	3
338	3	3	3	3	3
339	2	3	4	3	3
340	3	3	3	3	1
341	3	4	3	4	3
342	3	4	3	3	2
343	4	2	3	2	4
344	3	4	3	2	3
345	4	3	3	3	3
346	4	3	3	3	4
347	3	4	3	3	3
348	3	3	3	3	3
349	4	3	3	3	4
350	4	3	4	3	4
351	3	4	4	3	3
352	3	3	4	3	3
353	3	4	3	4	3
354	3	3	3	3	2
355	3	3	3	3	3
356	3	4	3	3	3

357	4	3	4	3	3
358	3	4	4	3	3
359	4	3	3	3	4
360	3	3	4	3	3
361	3	3	3	4	3
362	4	3	4	3	4
363	4	3	3	3	3
364	3	3	4	3	3
365	4	3	3	3	3
366	4	4	3	4	3
367	4	3	3	3	2
368	3	4	3	4	3
369	3	4	3	3	3
370	3	3	4	4	3
371	3	3	3	4	3
372	4	3	4	3	3
373	4	3	1	4	4
374	3	3	3	3	3
375	3	3	3	3	4
376	4	4	3	3	3
377	3	3	4	4	4
378	3	3	3	4	1
379	4	3	3	3	4
380	3	4	4	3	1
381	3	3	3	3	3
382	3	3	3	4	3
383	3	2	3	3	2
384	3	3	3	2	2
385	3	4	3	3	3
386	3	3	3	3	3
387	1	1	1	3	3
388	4	3	3	3	3
389	3	3	3	3	3
390	3	3	3	4	3
391	4	4	3	3	3
392	3	3	3	3	3
393	4	2	3	3	4
394	3	4	3	3	3
395	3	3	3	4	3
396	4	3	4	4	4

397	3	3	3	3	3
398	3	3	3	3	3
399	4	3	4	4	3
400	3	4	3	4	2

2. Dosen

No	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5
1	3	3	3	4	3
2	3	4	3	3	4
3	4	4	4	3	3
4	4	3	4	3	3
5	4	4	4	3	3
6	4	4	3	3	3
7	4	3	4	4	4
8	3	3	4	4	4
9	4	3	3	4	3
10	4	4	3	4	3
11	3	3	3	3	3
12	3	3	4	3	3
13	3	4	3	3	3
14	4	4	4	4	3
15	3	3	3	3	3
16	4	4	3	2	4
17	3	4	4	3	4
18	3	3	3	3	3
19	3	4	3	3	4
20	3	3	3	3	3
21	3	3	3	4	3
22	3	3	4	3	3
23	4	4	3	3	3
24	4	4	4	3	3
25	3	3	2	3	4
26	3	3	4	3	3
27	3	3	3	3	3
28	4	3	3	3	3
29	4	3	3	4	4
30	3	3	3	3	3
31	3	3	4	4	4
32	3	3	4	3	3

33	3	3	4	3	3
34	3	4	4	3	3
35	3	3	3	3	4
36	3	3	4	4	3
37	3	3	4	4	3
38	4	3	3	4	4
39	3	3	4	3	3
40	3	4	3	4	4
41	3	2	2	3	2
42	4	4	3	3	3
43	3	4	3	3	3
44	3	3	3	4	3
45	3	3	4	4	3
46	3	3	4	3	3
47	3	3	3	3	4
48	4	3	4	4	3
49	3	4	3	3	3
50	4	3	3	4	3
51	4	3	3	3	4
52	3	3	4	3	3
53	3	4	3	3	4
54	4	4	4	3	3
55	3	4	3	4	3
56	3	4	3	3	4
57	3	3	2	3	4
58	3	2	3	3	3
59	4	3	3	4	3
60	3	4	4	3	3
61	3	4	4	4	4
62	3	3	4	3	3
63	3	4	3	4	4
64	4	4	4	4	4
65	3	4	3	4	4
66	4	3	3	3	3
67	3	4	3	4	4
68	3	3	4	3	4
69	4	3	3	4	4
70	4	3	3	4	4
71	3	3	3	3	4
72	3	3	3	4	3

73	3	3	3	3	3
74	4	4	4	3	3
75	3	4	3	4	4
76	3	3	4	3	4
77	3	4	3	4	3
78	4	3	4	3	4
79	3	3	4	4	3
80	4	3	2	3	3
81	3	2	3	4	3
82	4	3	4	3	3
83	2	3	2	2	3
84	3	4	3	3	3
85	4	3	3	4	3
86	2	4	3	3	3
87	3	3	3	3	3
88	2	3	3	1	3
89	3	3	3	3	3
90	3	4	3	3	3
91	4	3	3	4	3
92	4	3	4	4	3
93	4	3	3	3	4
94	4	3	4	4	3
95	3	3	3	3	4
96	3	3	3	4	3
97	3	3	3	3	4
98	4	4	4	3	4
99	4	4	4	3	3
100	3	3	3	4	3
101	4	4	3	3	3
102	4	4	4	3	4
103	4	3	4	4	3
104	3	3	4	3	3
105	3	3	3	4	4
106	4	3	4	4	3
107	3	3	4	3	3
108	4	4	4	3	4
109	3	4	4	3	4
110	4	3	3	4	3
111	4	3	3	3	3
112	3	4	3	3	3

113	2	4	4	3	4
114	3	4	4	4	3
115	4	3	3	3	3
116	4	4	4	4	3
117	4	3	3	4	4
118	3	4	2	2	3
119	4	4	3	3	4
120	4	3	4	4	3
121	3	4	3	3	4
122	3	3	3	4	3
123	3	3	4	3	3
124	3	3	4	4	4
125	3	3	3	3	3
126	3	4	4	4	2
127	3	3	4	4	3
128	3	3	3	4	4
129	3	4	3	3	3
130	4	3	3	3	4
131	3	4	3	3	4
132	3	4	4	4	4
133	4	3	4	3	3
134	4	4	4	3	3
135	4	3	4	4	4
136	3	3	4	4	3
137	4	4	4	3	4
138	4	4	4	4	4
139	3	3	3	4	3
140	3	3	4	4	4
141	3	4	2	4	3
142	4	4	3	3	4
143	4	3	4	4	3
144	4	3	3	3	4
145	4	3	3	3	4
146	3	3	2	4	3
147	3	3	3	4	3
148	4	3	3	3	4
149	4	4	3	3	3
150	4	4	4	3	3
151	4	4	4	3	3
152	3	3	3	4	3

153	3	3	4	3	4
154	3	3	3	3	3
155	3	3	3	4	3
156	3	4	3	3	4
157	3	3	3	4	3
158	4	3	3	3	3
159	4	3	3	4	3
160	4	3	4	3	4
161	3	3	3	4	4
162	4	4	3	3	4
163	3	3	3	4	4
164	3	3	3	4	4
165	3	4	3	4	3
166	3	4	3	3	3
167	4	4	2	4	3
168	3	3	4	3	3
169	4	3	3	4	4
170	4	3	4	4	3
171	4	3	3	3	3
172	4	3	3	3	3
173	3	4	3	3	3
174	4	3	4	4	4
175	3	4	3	3	4
176	3	3	3	4	4
177	3	3	3	3	3
178	3	4	3	3	2
179	3	3	4	3	4
180	3	4	3	4	3
181	3	3	4	4	3
182	4	4	4	4	3
183	3	4	4	3	3
184	3	3	3	3	3
185	4	3	4	3	4
186	3	3	4	3	3
187	3	4	4	4	2
188	3	2	2	1	3
189	4	4	3	4	4
190	3	3	3	4	4
191	4	3	3	4	3
192	3	4	3	4	3

193	3	3	3	4	3
194	3	4	3	3	3
195	3	3	4	3	3
196	4	4	3	3	3
197	4	4	4	4	4
198	4	4	3	4	3
199	4	3	3	3	3
200	3	4	4	3	3

3. Tenaga kependidikan

No	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5
1	3	4	4	4	4
2	3	3	3	3	2
3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
5	4	4	3	4	4
6	4	4	4	4	4
7	3	4	3	3	4
8	4	3	4	4	4
9	4	4	4	4	4
10	4	4	4	3	4
11	4	4	4	4	4
12	4	4	3	4	3
13	4	4	4	4	4
14	2	3	3	3	3
15	4	4	4	4	4
16	4	3	4	4	4
17	4	3	4	4	4
18	3	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4
20	4	4	4	3	4
21	3	4	4	4	3
22	3	4	4	3	4
23	2	3	3	3	4
24	3	2	3	3	3
25	4	4	3	4	4
26	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4
28	4	3	2	4	3

29	3	4	4	4	4
30	3	2	4	4	2
31	3	2	3	3	3
32	4	4	4	4	4
33	1	3	4	3	3
34	3	1	3	2	4
35	4	3	4	3	4
36	4	3	4	3	4
37	4	4	4	4	3
38	4	4	4	3	3
39	4	4	4	3	3
40	2	3	2	3	4
41	3	3	3	3	4
42	4	3	3	3	4
43	4	4	4	4	4
44	2	3	3	2	3
45	4	4	4	4	3
46	4	3	4	4	4
47	4	4	4	3	4
48	3	4	4	4	3
49	3	3	4	4	4
50	4	3	3	4	4

4. Lulusan

No	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5
1	3	4	4	4	3
2	4	4	2	4	3
3	1	2	3	2	2
4	2	4	4	4	4
5	3	3	4	4	3
6	4	4	4	3	3
7	4	3	4	3	4
8	3	3	3	3	3
9	4	3	3	3	3
10	3	3	3	3	4
11	4	3	4	3	4
12	4	3	3	3	3
13	4	3	3	3	2
14	3	3	4	4	3

15	4	4	4	4	4
16	3	4	3	4	4
17	3	3	2	3	3
18	4	4	4	4	4
19	3	3	3	4	4
20	3	4	3	4	3
21	4	3	3	3	3
22	4	3	3	3	4
23	3	4	3	2	4
24	3	3	3	3	3
25	4	3	3	3	3
26	3	4	4	4	3
27	4	3	4	4	3
28	3	3	3	3	4
29	4	4	3	4	3
30	4	4	3	3	3
31	4	2	3	4	2
32	4	3	3	4	2
33	3	3	4	3	4
34	3	3	3	3	3
35	3	2	3	4	4
36	4	4	3	4	3
37	2	3	3	3	3
38	3	3	3	3	3
39	4	3	3	2	3
40	3	3	3	3	3
41	1	2	2	2	2
42	4	4	3	4	3
43	4	3	3	3	3
44	4	3	4	4	4
45	1	2	2	2	2
46	4	3	4	4	4
47	3	4	3	3	4
48	4	3	2	3	3
49	3	3	2	3	3
50	3	4	2	4	4
51	3	3	3	3	3
52	4	3	4	4	4
53	4	3	3	3	3
54	4	3	4	4	4

55	3	4	3	3	4
56	3	3	4	3	4
57	3	3	2	3	4
58	3	3	4	3	3
59	4	3	3	3	3
60	3	4	4	4	4
61	4	3	3	3	3
62	3	4	4	3	4
63	4	4	4	4	4
64	3	3	3	3	3
65	4	3	4	3	4
66	4	2	4	3	3
67	4	3	4	4	4
68	4	4	2	3	4
69	2	2	1	3	2
70	4	3	4	3	4
71	4	3	3	2	4
72	3	3	3	3	3
73	4	4	4	4	3
74	3	3	3	3	3
75	3	4	4	3	4
76	3	3	4	4	4
77	4	4	4	3	4
78	3	4	4	4	4
79	4	3	4	4	4
80	4	3	4	2	4
81	3	4	3	3	3
82	3	3	4	4	4
83	3	4	3	3	3
84	4	4	3	4	4
85	4	4	4	3	4
86	3	3	3	4	4
87	3	4	3	4	3
88	3	4	4	3	4
89	4	3	4	4	4
90	4	3	4	4	4
91	4	4	3	3	4
92	3	3	3	4	4
93	3	3	3	4	3
94	3	2	3	3	3

95	2	3	3	3	3
96	4	3	4	4	4
97	4	4	3	4	3
98	3	3	3	3	3
99	4	3	4	3	4
100	1	2	2	2	2
101	3	4	4	4	4
102	4	4	2	3	3
103	4	3	4	3	3
104	4	4	4	4	4
105	4	4	4	4	4
106	4	4	3	3	3
107	3	4	4	4	4
108	2	1	2	2	2
109	4	4	3	4	4
110	4	4	4	4	4
111	4	4	4	3	4
112	4	3	3	3	3
113	4	4	4	4	3
114	3	3	3	3	3
115	4	4	4	4	4
116	4	3	4	4	3
117	4	3	2	4	4
118	3	3	3	3	3
119	4	3	3	3	2
120	2	4	3	3	4
121	4	4	3	3	4
122	4	4	4	4	4
123	3	3	3	3	3
124	2	3	3	3	3
125	3	3	3	3	4
126	4	3	4	4	4
127	4	4	3	4	3
128	4	3	3	3	3
129	4	3	3	2	4
130	3	4	2	3	2
131	2	2	3	2	2
132	4	3	3	3	3
133	4	3	4	2	3
134	4	3	4	4	4

135	3	4	4	3	3
136	3	4	3	3	3
137	3	4	3	4	4
138	3	4	4	3	4
139	4	3	3	3	3
140	3	3	3	2	4
141	3	4	2	4	4
142	1	2	2	2	2
143	4	4	4	4	3
144	2	3	3	3	3
145	4	4	2	3	4
146	4	4	3	4	4
147	2	3	3	4	4
148	4	3	4	4	3
149	4	4	4	2	4
150	4	2	3	4	3
151	2	3	3	3	3
152	2	3	2	3	4
153	4	4	4	4	3
154	4	3	4	3	4
155	4	3	4	3	3
156	3	4	4	3	4
157	2	3	3	4	4
158	4	4	3	4	4
159	3	4	4	4	3
160	3	3	4	4	4
161	3	2	4	4	4
162	4	3	3	3	4
163	4	4	3	4	4
164	3	4	4	4	3
165	1	2	2	2	2
166	4	4	4	3	3
167	1	2	2	2	2
168	3	3	3	3	2
169	1	2	2	2	2
170	4	3	3	4	3
171	4	4	2	4	4
172	4	3	4	3	3
173	4	4	2	4	3
174	3	3	4	4	4

175	4	4	4	2	4
176	4	3	3	3	3
177	3	4	4	4	4
178	4	3	3	4	4
179	4	3	4	4	4
180	4	3	3	3	3
181	4	3	4	4	3
182	2	3	3	3	4
183	3	3	2	3	2
184	3	4	4	4	4
185	4	4	4	4	3
186	4	3	4	4	4
187	3	3	3	3	3
188	4	4	3	4	4
189	4	3	4	4	3
190	4	4	4	3	4
191	3	2	2	2	2
192	3	4	4	4	3
193	4	3	3	3	3
194	4	3	3	2	3
195	4	4	4	3	3
196	3	3	3	3	3
197	3	3	2	4	4
198	3	4	4	4	4
199	3	3	3	4	3
200	4	4	4	4	3
201	4	4	4	4	3
202	4	4	2	4	3
203	2	3	3	4	4
204	3	4	2	4	3
205	4	3	3	2	2
206	2	4	3	3	3
207	4	3	3	3	2
208	1	2	2	2	2
209	3	2	3	3	3
210	3	4	3	4	4
211	4	4	4	4	3
212	4	3	3	3	3
213	4	4	3	4	2
214	3	4	3	4	4

215	4	4	3	3	3
216	3	3	4	3	4
217	4	4	4	4	4
218	3	4	4	3	3
219	4	4	4	4	3
220	4	4	3	2	3
221	3	4	3	4	4
222	4	3	3	3	3
223	3	3	3	4	4
224	4	3	4	4	4
225	4	4	4	4	4
226	4	3	4	4	2
227	4	4	4	4	4
228	4	4	4	3	4
229	3	3	4	3	4
230	4	3	4	3	4
231	4	3	4	2	3
232	4	3	4	4	4
233	4	3	3	3	3
234	4	4	4	3	4
235	3	2	3	4	2
236	3	3	3	4	4
237	4	4	4	4	3
238	4	3	4	4	4
239	3	3	3	2	3
240	3	3	3	3	3
241	4	3	3	3	3
242	3	3	3	3	3
243	3	4	3	4	3
244	4	2	4	3	3
245	4	3	3	4	4
246	3	3	4	3	3
247	4	4	4	4	2
248	4	3	4	4	3
249	3	3	3	3	3
250	3	3	2	4	3
251	4	4	3	4	4
252	4	2	4	4	4
253	4	4	4	4	4
254	3	3	4	4	4

255	4	3	4	4	2
256	3	4	3	3	4
257	3	4	2	4	4
258	2	4	3	3	4
259	3	4	4	4	3
260	4	3	3	3	3
261	1	2	3	2	2
262	3	4	4	3	4
263	4	4	3	2	4
264	4	4	4	2	3
265	3	3	3	4	3
266	3	4	4	3	4
267	3	3	2	3	4
268	4	3	4	3	4
269	4	3	4	3	3
270	2	4	3	4	4
271	4	4	3	4	4
272	2	3	4	4	4
273	3	4	4	4	4
274	4	3	3	3	4
275	4	4	4	3	3
276	4	3	3	4	3
277	4	3	4	3	4
278	4	4	3	4	4
279	3	3	4	4	3
280	4	3	3	3	3
281	1	2	2	2	2
282	3	3	3	3	3
283	4	4	2	2	4
284	3	4	3	4	3
285	4	4	4	4	3
286	3	3	3	3	3
287	4	3	2	3	3
288	3	4	2	3	4
289	1	2	2	2	2
290	3	4	3	4	4
291	3	3	3	3	3
292	4	3	3	3	3
293	3	3	3	3	3
294	3	3	2	4	3

295	4	4	4	4	2
296	4	3	4	4	3
297	3	3	3	3	3
298	4	2	4	4	4
299	1	2	2	2	2
300	4	2	4	4	3

5. Pengguna

No	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5
1	3	4	3	3	3
2	3	2	2	1	3
3	4	3	3	2	3
4	4	3	4	4	3
5	3	4	4	3	3
6	3	3	3	4	3
7	3	3	4	3	3
8	3	3	3	4	3
9	3	4	3	3	4
10	2	3	3	4	4
11	2	3	4	3	3
12	3	3	3	4	4
13	3	3	3	4	3
14	4	4	3	3	3
15	3	3	4	3	3
16	3	3	3	3	3
17	3	3	3	3	3
18	3	3	3	3	3
19	3	3	3	3	3
20	3	3	3	3	3



Lembaga Penjaminan Mutu dan Pengembangan Sumber Daya Manusia
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI
Jalan K.H. Achmad Dahlan Nomor 76 Kediri