



LAPORAN

HASIL SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN BAA (BIRO ADMINISTRASI AKADEMIK)



Lembaga Penjaminan Mutu dan Pengembangan Sumber Daya Manusia
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI
TAHUN 2021

LAPORAN

HASIL SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN BAA (BIRO ADMINISTRASI AKADEMIK)



LEMBAGA PENJAMINAN MUTU DAN
PENGEMBANGAN SUMBERDAYA MANUSIA
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI
2021

HALAMAN PENGESAHAN

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN BAA (BIRO ADMINISTRASI AKADEMIK)

Disusun Oleh

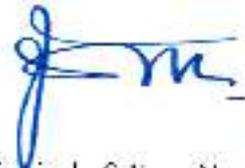
Dr. Amin Tohari, M.Si
Dr. Budiman Agung Pratama, M.Pd
Dr. Bambang Agus Sulistyono, M.Si
Novi Nitya Santi, S.Pd., M.Pd
Fatur Rhozman, S.Pd., M.Pd
Rino Sardanto, S.Pd, M.Pd
Umi Mahdiyah, S.Pd, M.Si
Muhammad Najibulloh Muzaki, S.Kom., M.Cs
Tutut Indah Sulistiyowati, S.Pd., M.Si

Mengetahui,
Rektor



Dr. Zainal Atandi, M.Pd
NIDN. 0005086802

Kediri, 28 Oktober 2021
Ketua LPMPSDM



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

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah kami panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan Rahmat-Nya, sehingga kami mendapatkan kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan laporan survei kepuasan pengguna layanan BAA (Biro Administrasi Akademik). Cakupan survey pada BAA (Biro Administrasi Akademik) terdiri-dari reability/keadaan, responsiveness/daya tangkap, assurance/kepastian, emphaty/empati, dan tangible. Pengukuran masing-masing layanan BAA (Biro Administrasi Akademik) secara tersirat terdapat pada instrumen kepuasan pengguna layanan BAA (Biro Administrasi Akademik). Pada kesempatan ini, kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam pelaksanaan survei maupun pembuatan laporan ini.

Semoga apa yang telah kita lakukan menjadi amal ibadah di sisi Allah SWT Tuhan yang maha kuasa dan bermanfaat untuk peningkatan kualitas layanan. kami menyadari sepenuhnya bahwa masih terdapat kekurangan baik dari segi tampilan, susunan kalimat maupun tata bahasa. Oleh karena itu, dengan tangan terbuka kami menerima segala saran dan kritik dari semua pihak.

Kediri, Oktober 2021

Ketua Tim



Dr. Amih Tohari, M.Si

DAFTAR ISI

	Hal
COVER.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan.....	1
BAB II METODOLOGI SURVEI	3
A. Rencana dan Tahapan Survei	3
B. Waktu Pelaksanaan.....	4
BAB III HASIL SURVEI DAN PEMBAHASAN	5
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	23
INSTRUMEN	
TABULASI DATA	

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Mahasiswa merupakan elemen penting di perguruan tinggi dalam menjaga keberlanjutan, pengembangan dan kemajuan perguruan tinggi. Universitas Nusantara PGRI Kediri memiliki visi yang tercantum dalam Peraturan YPLP PT PGRI Kediri Nomor 025 Tahun 2020 tentang Statuta Universitas Nusantara PGRI Kediri pada BAB II pasal 3 poin 2 yaitu “Menjadi perguruan tinggi dengan reputasi nasional yang unggul dan inovatif dalam pengembangan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni”. Selain visi universitas, dalam Statuta Universitas Nusantara PGRI Kediri BAB II pasal 4 juga menyebutkan tujuan universitas yaitu “Menghasilkan lulusan yang bermutu, unggul, dan mandiri dalam pengembangan diri sesuai dengan bidang keahliannya, serta mampu berkembang secara profesional”.

Untuk mencapai visi dan tujuan tersebut, Universitas Nusantara PGRI Kediri berusaha memberikan layanan terbaik kepada mahasiswa. Layanan BAA (Biro Administrasi Akademik) yang ideal adalah tersedianya staf BAA yang cakap dalam melaksanakan tugasnya dan mampu menyampaikan informasi yang jelas serta mudah dipahami; staf BAA memberi tanggapan yang cepat dan baik sesuai dengan yang dibutuhkan mahasiswa; prosedur pelayanan cepat dan tepat; Prosedur layanan sesuai ketentuan; Staf BAA memberikan perlakuan yang adil bagi semua pengguna layanan; BAA memberikan kemudahan akses layanan administrasi akademik; Staf BAA memastikan layanan di terima dengan baik oleh mahasiswa; Ruang pelayanan dan ruang tunggu BAA nyaman; Kantor BAA tertata rapi dan bersih dan Sarana dan prasarana tersedia dan mendukung kinerja BAA. Untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap layanan BAA yang diberikan oleh Universitas Nusantara PGRI Kediri, maka dilakukan survei kepuasan pengguna layanan BAA. Survei kepuasan pengguna layanan BAA (Biro Administrasi Akademik) adalah program yang direncanakan dan dilaksanakan secara rutin setiap akhir semester genap oleh Lembaga Penjaminan Mutu Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (LPMPSDM) Universitas Nusantara PGRI Kediri.

B. Tujuan

Tujuan dari pelaksanaan survei kepuasan pengguna layanan BAA (Biro Administrasi Akademik) adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa pada masing-masing fakultas terhadap layanan BAA (Biro Administrasi Akademik) yang terdiri-dari tersedianya staf BAA yang cakap dalam melaksanakan tugasnya dan mampu menyampaikan informasi

yang jelas serta mudah dipahami; staf BAA memberi tanggapan yang cepat dan baik sesuai dengan yang dibutuhkan mahasiswa; prosedur pelayanan cepat dan tepat; Prosedur layanan sesuai ketentuan; Staf BAA memberikan perlakuan yang adil bagi semua pengguna layanan; BAA memberikan kemudahan akses layanan administrasi akademik; Staf BAA memastikan layanan di terima dengan baik oleh mahasiswa; Ruang pelayanan dan ruang tunggu BAA nyaman; Kantor BAA tertata rapi dan bersih dan Sarana dan prasarana tersedia dan mendukung kinerja BAA.

BAB II METODOLOGI SURVEI

A. Rencana dan Tahapan Survei

Pelaksanaan survei kepuasan pengguna layanan BAA (Biro Administrasi Akademik) 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 BAA (Biro Administrasi Akademik) bersama dengan tim survei kepuasan dan telah divalidasi oleh dua pakar bidang (psikometrik dan penilaian). Instrumen yang digunakan telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Subjek penelitian dalam survei kepuasan pengguna layanan BAA (Biro Administrasi Akademik) adalah mahasiswa aktif Universitas Nusantara PGRI Kediri. Survei ini menggunakan pendekatan deskriptif.

2. Pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan dengan cara mendistribusikan instrumen yang telah valid dan reliabel melalui link :

<https://docs.google.com/forms/d/1dvNT85MIevNoqEM3UwbFIsOlwGLpndGGmz8NuQK9g9q8>

Distribusi instrumen dilakukan dengan instruksi pimpinan melalui Lembaga Penjaminan Mutu dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (LPMPSDM) terhadap semua program studi di UNP Kediri sebagai unit kerja yang langsung berhubungan dengan mahasiswa. Survei dilakukan terhadap sebagian mahasiswa aktif (diambil sampel dengan menggunakan teknik sampling acak sederhana) pada tahun akhir semester genap 2020-2021.

3. Analisis data

Analisis data terhadap hasil survei kepuasan pengguna layanan BAA (Biro Administrasi Akademik) dilakukan dengan menggunakan analisis deskriptif untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan mahasiswa antara lain layanan bimbingan dan konseling, layanan pembimbingan bakat dan minat, layanan kesejahteraan, dan layanan karir dan bimbingan kewirausahaan. Respon yang telah diperoleh diolah menggunakan *software* SPSS sehingga diketahui frekuensi jawaban dari masing-masing

item pertanyaan yang digunakan. 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 layanan BAA (Biro Administrasi Akademik) disusun oleh tim di bawah koordinasi Lembaga Penjaminan Mutu dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (LPMPSDM).

B. Waktu Pelaksanaan

Survei kepuasan pengguna layanan BAA (Biro Administrasi Akademik) dilaksanakan 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

Survei kepuasan pengguna layanan BAA (Biro Administrasi Akademik) menghasilkan respon terhadap item-item layanan BAA (Biro Administrasi Akademik) dari 336 responden dari berbagai program studi yang tergabung di 4 (empat) fakultas di Universitas Nusantara PGRI Kediri. Berikut adalah hasil analisis deskriptif masing-masing fakultas dari data yang telah diperoleh:

Tabel 3.1 Hasil analisis deskriptif layanan BAA (Biro Administrasi Akademik) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) tahun akademik 2020/2021

	Sangat Tidak Puas		Tidak Puas		Puas		Sangat Puas	
	Count	Row N %	Count	Row N %	Count	Row N %	Count	Row N %
item1	0	0,0%	0	0.0%	23	63.9%	13	36.1%
item2	0	0,0%	0	0.0%	21	58.3%	15	41.7%
item3	0	0,0%	0	0.0%	23	63.9%	13	36.1%
item4	0	0,0%	3	8.3%	19	52.8%	14	38.9%
item5	0	0,0%	0	0.0%	23	63.9%	13	36.1%
item6	0	0,0%	0	0.0%	25	69.4%	11	30.6%
item7	0	0,0%	0	0.0%	23	63.9%	13	36.1%
item8	0	0,0%	0	0.0%	25	69.4%	11	30.6%
item9	0	0,0%	0	0.0%	22	61.1%	14	38.9%
item10	0	0,0%	0	0.0%	24	66.7%	12	33.3%
item 11	0	0,0%	2	5.6%	24	66.7%	10	27.8%
item 12	0	0,0%	0	0.0%	23	63.9%	13	36.1%
item 13	0	0,0%	0	0.0%	25	69.4%	11	30.6%

Sumber: Hasil survei layanan BAA (Biro Administrasi Akademik) 2020/2021, diolah

Berdasarkan tabel 3.1. tentang hasil analisis deskriptif layanan BAA (Biro Administrasi Akademik) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) tahun akademik 2020/2021 diketahui bahwa analisis deskriptif terhadap layanan BAA (Biro Administrasi Akademik) dapat dijelaskan melalui item-item yang telah dipersepsikan oleh mahasiswa. Item 1 yaitu "Staf BAA cakap dalam melaksanakan tugasnya" diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, tidak ada mahasiswa yang menyatakan tidak puas, sebanyak 23 mahasiswa atau 63,9% menyatakan puas, dan sebanyak 13 mahasiswa atau 36,1% menyatakan sangat puas. Item 2 yaitu "Staf BAA menyampaikan informasi yang

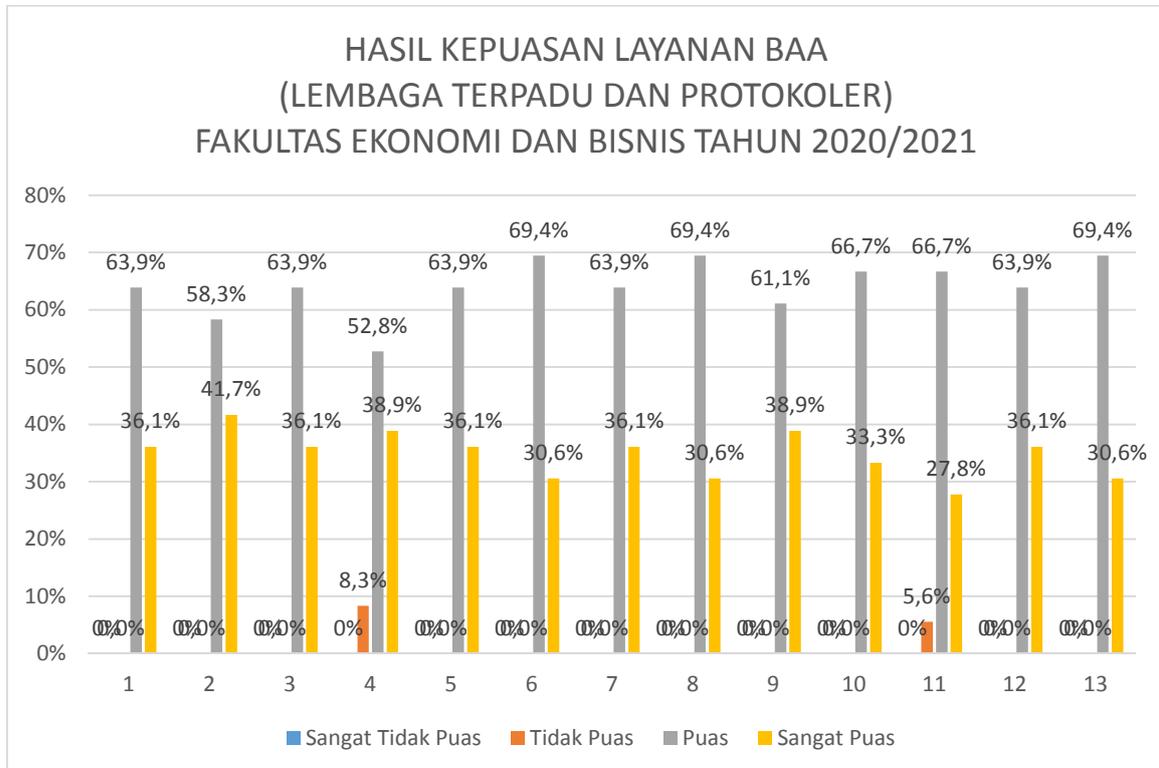
” jelas dan mudah dipahami” diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, tidak ada mahasiswa yang menyatakan tidak puas, sebanyak 21 mahasiswa atau 58,3% menyatakan puas, dan sebanyak 15 mahasiswa atau 41,7% menyatakan sangat puas. Item 3 yaitu ”Staf BAA selalu ada sesuai jadwal” diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, tidak ada mahasiswa yang menyatakan tidak puas, sebanyak 23 mahasiswa atau 63,9% menyatakan puas, dan sebanyak 13 mahasiswa atau 36,1% menyatakan sangat puas. Item 4 yaitu ”Staf BAA memberi tanggapan yang cepat dan baik sesuai dengan yang dibutuhkan mahasiswa” diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 3 mahasiswa atau 8,3% menyatakan tidak puas, sebanyak 19 mahasiswa atau 52,8% menyatakan puas, dan sebanyak 14 mahasiswa atau 38,9% menyatakan sangat puas. Item 5 yaitu ”Prosedur pelayanan cepat dan tepat” diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, tidak ada mahasiswa yang menyatakan tidak puas, sebanyak 23 mahasiswa atau 63,9% menyatakan puas, dan sebanyak 13 mahasiswa atau 36,1% menyatakan sangat puas.

Tabel 3.1 di atas juga menunjukkan bahwa pada item 6 yaitu ”Prosedur pelayanan sesuai ketentuan” diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, tidak ada mahasiswa yang menyatakan tidak puas, sebanyak 25 mahasiswa atau 69,4% menyatakan puas, dan sebanyak 11 mahasiswa atau 30,6% menyatakan sangat puas. Item 7 yaitu ”Staf BAA memberikan perlakuan yang adil kepada setiap pengguna layanan” diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, tidak ada mahasiswa yang menyatakan tidak puas, sebanyak 23 mahasiswa atau 63,9% menyatakan puas, dan sebanyak 13 mahasiswa atau 39,1% menyatakan sangat puas. Item 8 yaitu ”BAA memberikan kemudahan dalam akses layanan administrasi umum” diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, tidak ada mahasiswa yang menyatakan tidak puas, sebanyak 25 mahasiswa atau 69,4% menyatakan puas, dan sebanyak 11 mahasiswa atau 30,6% menyatakan sangat puas. Item 9 yaitu ”Staf BAA memberikan layanan dengan sopan dan ramah” diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, tidak ada mahasiswa yang menyatakan tidak puas, sebanyak 22 mahasiswa atau 61,1% menyatakan puas, dan sebanyak 14 mahasiswa atau 38,9% menyatakan sangat puas. Item 10 yaitu ”Staf BAA memastikan layanan diterima baik oleh mahasiswa” diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, tidak ada mahasiswa yang menyatakan tidak

puas, sebanyak 24 mahasiswa atau 66,7% menyatakan puas, dan sebanyak 12 atau 33,3% menyatakan sangat puas.

Item 11 yaitu "Ruang pelayanan dan ruang tunggu BAA nyaman" diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 2 mahasiswa atau 5,6% menyatakan tidak puas, sebanyak 24 mahasiswa atau 66,7% menyatakan puas, dan sebanyak 10 mahasiswa atau 27,8% menyatakan sangat puas. Item 12 yaitu "Kantor BAA tertata rapi dan bersih" diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, tidak ada mahasiswa yang menyatakan tidak puas, sebanyak 23 mahasiswa atau 63,9% menyatakan puas, dan sebanyak 13 mahasiswa atau 36,1% menyatakan sangat puas. Item 13 yaitu "Sarana dan prasarana tersedia dan mendukung kinerja staf BAA" diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, tidak ada mahasiswa yang menyatakan tidak puas, sebanyak 25 mahasiswa atau 69,4% menyatakan puas, dan sebanyak 11 mahasiswa atau 30,6% menyatakan sangat puas.

Secara visual, deskripsi terhadap layanan BAA (Biro Administrasi Akademik) dapat dilihat seperti pada grafik di bawah ini.



Gambar 3.1. Hasil kepuasan layanan BAA (Biro Administrasi Akademik) Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) tahun akademik 2020/2021

Tingkat kepuasan pengguna layanan BAA (Biro Administrasi Akademik) ditentukan dengan menggunakan metode *top two boxes*, yaitu penjumlahan persentase jawaban pada 2 (dua) skor tertinggi dari analisis deskriptif. Perhitungan tingkat kepuasan mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) terhadap layanan BAA (Biro Administrasi Akademik) adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2. Tingkat kepuasan layanan BAA (Biro Administrasi Akademik) Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) tahun akademik 2020/2021

NO.	ASPEK-ASPEK YANG DINILAI	1	2	3	4	Tingkat Kepuasan
1	Staf BAA cakap dalam melaksanakan tugasnya	0%	0.0%	63.9%	36.1%	100.0%
2	Staf BAA menyampaikan informasi yang jelas dan mudah dipahami	0%	0.0%	58.3%	41.7%	100.0%
3	Staf BAA selalu ada sesuai jadwal	0%	0.0%	63.9%	36.1%	100.0%
4	Staf BAA memberi tanggapan yang cepat dan baik sesuai dengan yang dibutuhkan mahasiswa	0%	8.3%	52.8%	38.9%	91.7%
5	Prosedur pelayanan cepat dan tepat	0%	0.0%	63.9%	36.1%	100.0%
6	Prosedur pelayanan sesuai ketentuan	0%	0.0%	69.4%	30.6%	100.0%
7	Staf BAA memberikan perlakuan yang adil kepada setiap pengguna layanan	0%	0.0%	63.9%	36.1%	100.0%
8	BAA memberikan kemudahan dalam akses layanan administrasi umum	0%	0.0%	69.4%	30.6%	100.0%
9	Staf BAA memberikan layanan dengan sopan dan ramah	0%	0.0%	61.1%	38.9%	100.0%
10	Staf BAA memastikan layanan diterima baik oleh mahasiswa	0%	0.0%	66.7%	33.3%	100.0%
11	Ruang pelayanan dan ruang tunggu BAA nyaman	0%	5.6%	66.7%	27.8%	94.4%
12	Kantor BAA tertata rapi dan bersih	0%	0.0%	63.9%	36.1%	100.0%
13	Sarana dan prasarana tersedia dan mendukung kinerja staf BAA	0%	0.0%	69.4%	30.6%	100.0%

Sumber: Hasil survei layanan BAA (Biro Administrasi Akademik) 2020/2021, diolah

Berdasarkan tabel 3.2. tentang tingkat kepuasan layanan BAA (Biro Administrasi Akademik) Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) tahun akademik 2020/2021 diketahui bahwa tingkat kepuasan pada item "staf BAA cakap dalam melaksanakan tugasnya" adalah sebesar 100%; tingkat kepuasan pada item "staf BAA menyampaikan informasi yang jelas dan mudah dipahami" adalah sebesar 100%; tingkat kepuasan pada item "staf BAA memberi tanggapan yang cepat dan baik sesuai dengan yang dibutuhkan mahasiswa" adalah sebesar 100%; tingkat kepuasan pada item "staf BAA selalu ada sesuai jadwal layanan" adalah sebesar 91,7%; tingkat kepuasan pada item "prosedur pelayanan cepat dan tepat" adalah sebesar 100%; tingkat kepuasan pada item "prosedur pelayanan sesuai ketentuan" adalah sebesar 100%; tingkat kepuasan pada item "staf BAA memberikan perlakuan yang adil kepada setiap pengguna layanan" adalah sebesar 100%; tingkat kepuasan pada item "BAA memberikan kemudahan dalam akses layanan administrasi umum" adalah sebesar 100%; tingkat kepuasan pada item "staf BAA melayani dengan sopan dan ramah" adalah sebesar 100%; tingkat kepuasan pada item "staf BAA memastikan layanan diterima baik oleh mahasiswa" adalah sebesar 100%; tingkat kepuasan pada item "ruang pelayanan dan ruang tunggu BAA nyaman" adalah sebesar 94,4%; tingkat kepuasan pada item "kantor BAA tertata rapi dan bersih" adalah sebesar 100%; dan tingkat kepuasan pada item "sarana dan prasarana tersedia dan mendukung kinerja staf BAA" adalah sebesar 100%.

Tabel 3.3 Hasil analisis deskriptif layanan BAA (Biro Administrasi Akademik) pada Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains (FIKS) tahun akademik 2020/2021

	Sangat Tidak Puas		Tidak Puas		Puas		Sangat Puas	
	Count	Row N %	Count	Row N %	Count	Row N %	Count	Row N %
item1	0	0.0%	6	6.9%	66	75.9%	15	17.2%
item2	0	0.0%	7	8.0%	62	71.3%	18	20.7%
item3	1	1.1%	8	9.2%	61	70.1%	17	19.5%
item4	0	0.0%	7	8.0%	64	73.6%	16	18.4%
item5	0	0.0%	9	10.3%	63	72.4%	15	17.2%
item6	0	0.0%	5	5.7%	68	78.2%	14	16.1%
item7	0	0.0%	6	6.9%	62	71.3%	19	21.8%
item8	0	0.0%	4	4.6%	70	80.5%	13	14.9%
item9	1	1.1%	6	6.9%	62	71.3%	18	20.7%
item10	1	1.1%	5	5.7%	65	74.7%	16	18.4%
item11	2	2.3%	5	5.7%	61	70.1%	19	21.8%
item12	0	0.0%	4	4.6%	66	75.9%	17	19.5%
item13	0	0.0%	7	8.0%	63	72.4%	17	19.5%

Sumber: Hasil survei layanan BAA (Biro Administrasi Akademik) 2020/2021, diolah

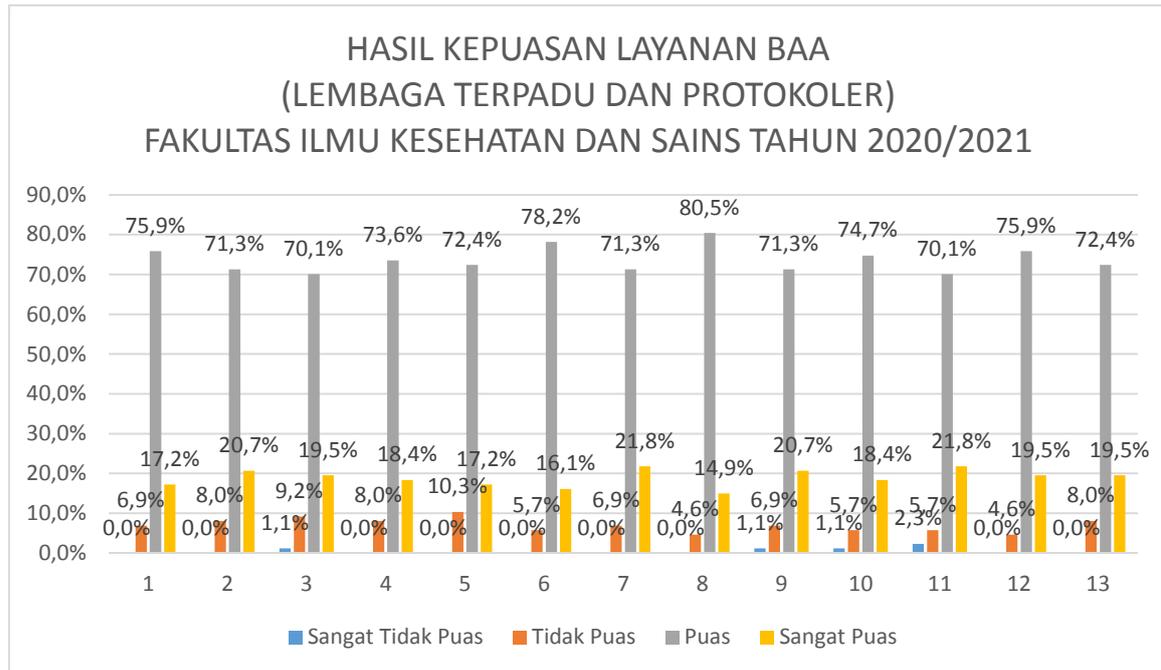
Berdasarkan Tabel 3.3. tentang hasil analisis deskriptif layanan BAA (Biro Administrasi Akademik) pada Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains (FIKS) tahun akademik 2020/2021 diketahui bahwa analisis deskriptif terhadap layanan BAA (Biro Administrasi Akademik) dapat dijelaskan melalui item-item yang telah dipersepsikan oleh mahasiswa. Item 1 yaitu "Staf BAA cakap dalam melaksanakan tugasnya" diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 6 mahasiswa atau 6,9% menyatakan tidak puas, sebanyak 66 mahasiswa atau 75,9% menyatakan puas, dan sebanyak 15 mahasiswa atau 17,2% menyatakan sangat puas. Item 2 yaitu "Staf BAA menyampaikan informasi yang jelas dan mudah dipahami" diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 7 mahasiswa atau 8,0% menyatakan tidak puas, sebanyak 62 mahasiswa atau 71,3% menyatakan puas, dan sebanyak 18 mahasiswa atau 20,7% menyatakan sangat puas. Item 3 yaitu "Staf BAA selalu ada sesuai jadwal" diketahui sebanyak 1 mahasiswa atau 1,1% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 8 mahasiswa atau 9,2% menyatakan tidak puas, sebanyak 61 mahasiswa atau 70,1% menyatakan puas, dan sebanyak 17 mahasiswa atau 19,5% menyatakan sangat puas. Item 4 yaitu "Staf BAA memberi tanggapan yang cepat dan baik sesuai dengan yang dibutuhkan mahasiswa" diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 7 mahasiswa atau 8,0% menyatakan tidak puas, sebanyak 64 mahasiswa atau 73,6% menyatakan puas, dan sebanyak 16 mahasiswa atau 18,4% menyatakan sangat puas. Item 5 yaitu "Prosedur pelayanan cepat dan tepat" diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 9 mahasiswa atau 10,3% menyatakan tidak puas, sebanyak 63 mahasiswa atau 72,4% menyatakan puas, dan sebanyak 15 mahasiswa atau 17,2% menyatakan sangat puas.

Tabel 3.3 di atas juga menunjukkan bahwa pada item 6 yaitu "Prosedur pelayanan sesuai ketentuan" diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 5 mahasiswa atau 5,7% menyatakan tidak puas, sebanyak 68 mahasiswa atau 78,2% menyatakan puas, dan sebanyak 14 mahasiswa atau 16,1% menyatakan sangat puas. Item 7 yaitu "Staf BAA memberikan perlakuan yang adil kepada setiap pengguna layanan" diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 6 mahasiswa atau 6,9% menyatakan tidak puas, sebanyak 62 mahasiswa atau 71,3% menyatakan puas, dan sebanyak 19 mahasiswa atau 21,8% menyatakan sangat puas. Item 8 yaitu "BAA memberikan kemudahan dalam akses layanan administrasi umum" diketahui tidak ada

mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 4 mahasiswa atau 4,6% menyatakan tidak puas, sebanyak 70 mahasiswa atau 80,5% menyatakan puas, dan sebanyak 13 mahasiswa atau 14,9% menyatakan sangat puas. Item 9 yaitu "Staf BAA memberikan layanan dengan sopan dan ramah" diketahui sebanyak 1 mahasiswa atau 1,1% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 6 mahasiswa atau 6,9% menyatakan tidak puas, sebanyak 62 mahasiswa atau 71,3% menyatakan puas, dan sebanyak 18 mahasiswa atau 20,7% menyatakan sangat puas. Item 10 yaitu "Staf BAA memastikan layanan diterima baik oleh mahasiswa" diketahui sebanyak 1 mahasiswa atau 1,1% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 5 mahasiswa atau 5,7% menyatakan tidak puas, sebanyak 65 mahasiswa atau 74,7% menyatakan puas, dan sebanyak 16 mahasiswa atau 18,4% menyatakan sangat puas

Item 11 yaitu "Ruang pelayanan dan ruang tunggu BAA nyaman" diketahui sebanyak 2 mahasiswa atau 2,3% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 5 mahasiswa atau 5,7% menyatakan tidak puas, sebanyak 61 mahasiswa atau 70,1% menyatakan puas, dan sebanyak 19 mahasiswa atau 21,8% menyatakan sangat puas. Item 12 yaitu "Kantor BAA tertata rapi dan bersih" diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 4 mahasiswa atau 4,6% menyatakan tidak puas, sebanyak 66 mahasiswa atau 75,9% menyatakan puas, dan sebanyak 17 mahasiswa atau 19,5% menyatakan sangat puas. Item 13 yaitu "Sarana dan prasarana tersedia dan mendukung kinerja staf BAA" diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 7 mahasiswa atau 8,0% menyatakan tidak puas, sebanyak 63 mahasiswa atau 72,4% menyatakan puas, dan sebanyak 17 mahasiswa atau 19,5% menyatakan sangat puas.

Secara visual, deskripsi terhadap layanan BAA (Biro Administrasi Akademik) dapat dilihat seperti pada grafik di bawah ini.



Gambar 3.2. Hasil kepuasan layanan BAA (Biro Administrasi Akademik) Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains (FIKS) tahun akademik 2020/2021

Tingkat kepuasan pengguna layanan BAA (Biro Administrasi Akademik) ditentukan dengan menggunakan metode *top two boxes*, yaitu penjumlahan persentase jawaban pada 2 (dua) skor tertinggi dari analisis deskriptif. Perhitungan tingkat kepuasan mahasiswa di Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains (FIKS) terhadap layanan BAA (Biro Administrasi Akademik) adalah sebagai berikut:

Tabel 3.4. Tingkat kepuasan layanan BAA (Biro Administrasi Akademik) Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains (FIKS) tahun akademik 2020/2021

NO.	ASPEK-ASPEK YANG DINILAI	1	2	3	4	Tingkat Kepuasan
1	Staf BAA cakap dalam melaksanakan tugasnya	0.0%	6.9%	75.9%	17.2%	93.1%
2	Staf BAA menyampaikan informasi yang jelas dan mudah dipahami	0.0%	8.0%	71.3%	20.7%	92.0%
3	Staf BAA selalu ada sesuai jadwal	1.1%	9.2%	70.1%	19.5%	89.7%
4	Staf BAA memberi tanggapan yang cepat dan baik sesuai dengan yang dibutuhkan mahasiswa	0.0%	8.0%	73.6%	18.4%	92.0%
5	Prosedur pelayanan cepat dan tepat	0.0%	10.3%	72.4%	17.2%	89.7%
6	Prosedur pelayanan sesuai ketentuan	0.0%	5.7%	78.2%	16.1%	94.3%

NO.	ASPEK-ASPEK YANG DINILAI	1	2	3	4	Tingkat Kepuasan
7	Staf BAA memberikan perlakuan yang adil kepada setiap pengguna layanan	0.0%	6.9%	71.3%	21.8%	93.1%
8	BAA memberikan kemudahan dalam akses layanan administrasi umum	0.0%	4.6%	80.5%	14.9%	95.4%
9	Staf BAA memberikan layanan dengan sopan dan ramah	1.1%	6.9%	71.3%	20.7%	92.0%
10	Staf BAA memastikan layanan diterima baik oleh mahasiswa	1.1%	5.7%	74.7%	18.4%	93.1%
11	Ruang pelayanan dan ruang tunggu BAA nyaman	2.3%	5.7%	70.1%	21.8%	92.0%
12	Kantor BAA tertata rapi dan bersih	0.0%	4.6%	75.9%	19.5%	95.4%
13	Sarana dan prasarana tersedia dan mendukung kinerja staf BAA	0.0%	8.0%	72.4%	19.5%	92.0%

Sumber: Hasil survei layanan BAA (Biro Administrasi Akademik) 2020/2021, diolah

Berdasarkan Tabel 3.4. tentang tingkat kepuasan layanan BAA (Biro Administrasi Akademik) Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains (FIKS) tahun akademik 2020/2021 diketahui bahwa tingkat kepuasan pada item "staf BAA cakap dalam melaksanakan tugasnya" adalah sebesar 93,1%; tingkat kepuasan pada item "staf BAA menyampaikan informasi yang jelas dan mudah dipahami" adalah sebesar 92%; tingkat kepuasan pada item "staf BAA memberi tanggapan yang cepat dan baik sesuai dengan yang dibutuhkan mahasiswa" adalah sebesar 89,7%; tingkat kepuasan pada item "staf BAA selalu ada sesuai jadwal layanan" adalah sebesar 92%; tingkat kepuasan pada item "prosedur pelayanan cepat dan tepat" adalah sebesar 89,7%; tingkat kepuasan pada item "prosedur pelayanan sesuai ketentuan" adalah sebesar 94,3%; tingkat kepuasan pada item "staf BAA memberikan perlakuan yang adil kepada setiap pengguna layanan" adalah sebesar 93,1%; tingkat kepuasan pada item "BAA memberikan kemudahan dalam akses layanan administrasi umum" adalah sebesar 95,4%; tingkat kepuasan pada item "staf BAA melayani dengan sopan dan ramah" adalah sebesar 92%; tingkat kepuasan pada item "staf BAA memastikan layanan diterima baik oleh mahasiswa" adalah sebesar 93,1%; tingkat kepuasan pada item "ruang pelayanan dan ruang tunggu BAA nyaman" adalah sebesar 92%; tingkat kepuasan pada item "kantor BAA tertata

rapi dan bersih” adalah sebesar 95,4%; dan tingkat kepuasan pada item ”sarana dan prasarana tersedia dan mendukung kinerja staf BAA” adalah sebesar 92%.

Tabel 3.5 Hasil analisis deskriptif layanan BAA (Biro Administrasi Akademik) pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) tahun akademik 2020/2021

	Sangat Tidak Puas		Tidak Puas		Puas		Sangat Puas	
	Count	Row N %	Count	Row N %	Count	Row N %	Count	Row N %
item1	1	0.9%	3	2.6%	99	85.3%	13	11.2%
item2	1	0.9%	3	2.6%	100	86.2%	12	10.3%
item3	1	0.9%	4	3.4%	99	85.3%	12	10.3%
item4	1	0.9%	3	2.6%	99	85.3%	13	11.2%
item5	2	1.7%	5	4.3%	96	82.8%	13	11.2%
item6	1	0.9%	4	3.4%	97	83.6%	14	12.1%
item7	1	0.9%	2	1.7%	97	83.6%	16	13.8%
item8	1	0.9%	2	1.7%	102	87.9%	11	9.5%
item9	1	0.9%	4	3.4%	99	85.3%	12	10.3%
item10	1	0.9%	4	3.4%	97	83.6%	14	12.1%
item11	2	1.7%	6	5.2%	98	84.5%	10	8.6%
item12	1	0.9%	4	3.4%	101	87.1%	10	8.6%
item13	1	0.9%	4	3.4%	100	86.2%	11	9.5%

Sumber: Hasil survei layanan BAA (Biro Administrasi Akademik) 2020/2021, diolah

Berdasarkan Tabel 3.5. tentang hasil analisis deskriptif layanan BAA (Biro Administrasi Akademik) pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) tahun akademik 2020/2021 diketahui bahwa analisis deskriptif terhadap layanan BAA (Biro Administrasi Akademik) dapat dijelaskan melalui item-item yang telah dipersepsikan oleh mahasiswa. Item 1 yaitu ”Staf BAA cakap dalam melaksanakan tugasnya” diketahui sebanyak 1 mahasiswa atau 0,9% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 3 mahasiswa atau 2,6% menyatakan tidak puas, sebanyak 99 mahasiswa atau 85,3% menyatakan puas, dan sebanyak 13 mahasiswa atau 11,2% menyatakan sangat puas. Item 2 yaitu ”Staf BAA menyampaikan informasi yang jelas dan mudah dipahami” diketahui sebanyak 1 mahasiswa atau 0,9% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 3 mahasiswa atau 2,6% menyatakan tidak puas, sebanyak 100 mahasiswa atau 86,2% menyatakan puas, dan sebanyak 12 mahasiswa atau 10,3% menyatakan sangat puas. Item 3 yaitu ”Staf BAA selalu ada sesuai jadwal” diketahui sebanyak 1 mahasiswa atau 0,9% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 4 mahasiswa atau 3,4% menyatakan tidak puas, sebanyak 99 mahasiswa atau 85,3% menyatakan puas, dan sebanyak 12 mahasiswa atau 10,3% menyatakan sangat puas. Item 4

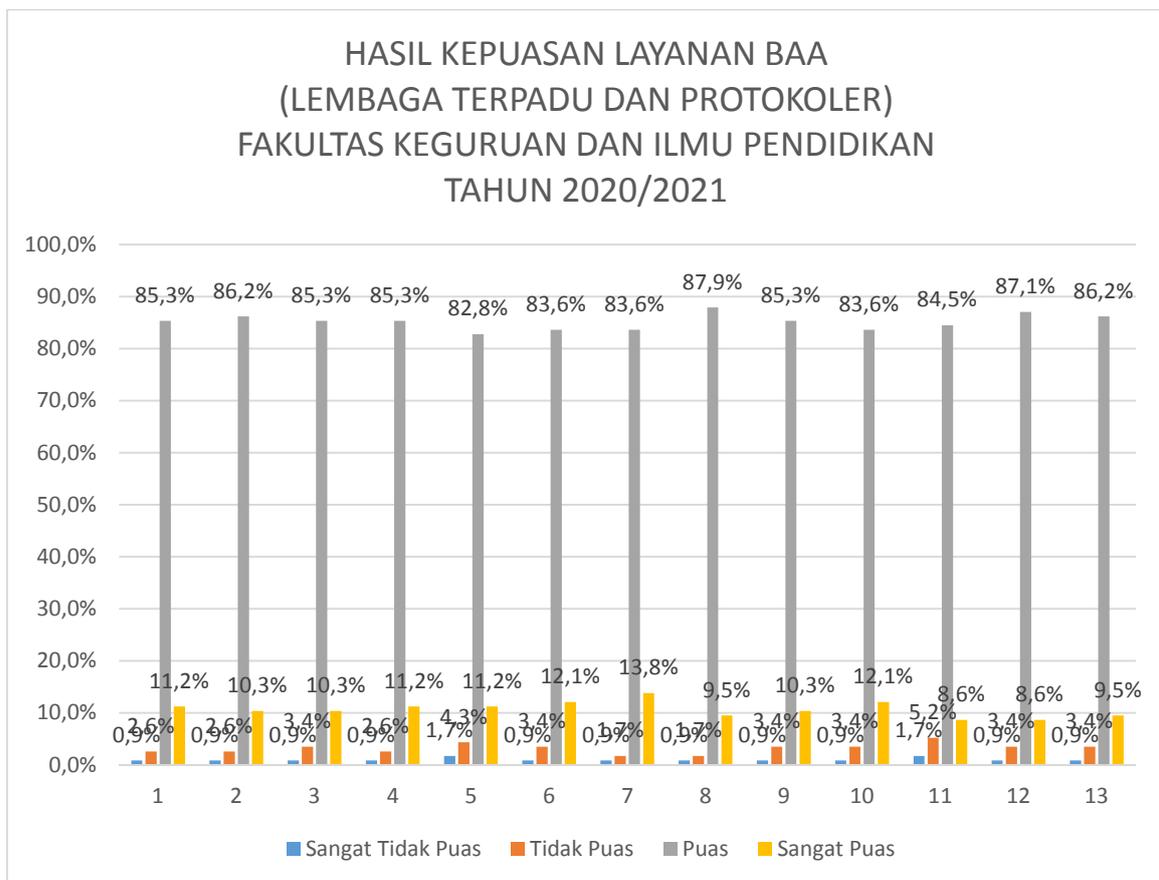
yaitu "Staf BAA memberi tanggapan yang cepat dan baik sesuai dengan yang dibutuhkan mahasiswa" diketahui sebanyak 1 mahasiswa atau 0,9% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 3 mahasiswa atau 2,6% menyatakan tidak puas, sebanyak 99 mahasiswa atau 85,3% menyatakan puas, dan sebanyak 13 mahasiswa atau 11,2% menyatakan sangat puas. Item 5 yaitu "Prosedur pelayanan cepat dan tepat" diketahui sebanyak 2 mahasiswa atau 1,7% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 5 mahasiswa atau 4,3% menyatakan tidak puas, sebanyak 96 mahasiswa atau 82,8% menyatakan puas, dan sebanyak 13 mahasiswa atau 11,2% menyatakan sangat puas.

Tabel 3.5 di atas juga menunjukkan bahwa pada item 6 yaitu "Prosedur pelayanan sesuai ketentuan" diketahui sebanyak 1 mahasiswa atau 0,9% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 4 mahasiswa atau 3,4% menyatakan tidak puas, sebanyak 97 mahasiswa atau 83,6% menyatakan puas, dan sebanyak 14 mahasiswa atau 12,1% menyatakan sangat puas. Item 7 yaitu "Staf BAA memberikan perlakuan yang adil kepada setiap pengguna layanan" diketahui sebanyak 1 mahasiswa atau 0,9% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 2 mahasiswa atau 1,7% menyatakan tidak puas, sebanyak 97 mahasiswa atau 83,6% menyatakan puas, dan sebanyak 16 mahasiswa atau 13,8% menyatakan sangat puas. Item 8 yaitu "BAA memberikan kemudahan dalam akses layanan administrasi umum" diketahui sebanyak 1 mahasiswa atau 0,9% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 2 mahasiswa atau 1,7% menyatakan tidak puas, sebanyak 102 mahasiswa atau 87,9% menyatakan puas, dan sebanyak 11 mahasiswa atau 9,5% menyatakan sangat puas. Item 9 yaitu "Staf BAA memberikan layanan dengan sopan dan ramah" diketahui sebanyak 1 mahasiswa atau 0,9% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 4 mahasiswa atau 3,4% menyatakan tidak puas, sebanyak 99 mahasiswa atau 85,3% menyatakan puas, dan sebanyak 12 mahasiswa atau 10,3% menyatakan sangat puas. Item 10 yaitu "Staf BAA memastikan layanan diterima baik oleh mahasiswa" diketahui sebanyak 1 mahasiswa atau 0,9% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 4 mahasiswa atau 3,4% menyatakan tidak puas, sebanyak 97 mahasiswa atau 83,6% menyatakan puas, dan sebanyak 14 mahasiswa atau 12,1% menyatakan sangat puas.

Item 11 yaitu "Ruang pelayanan dan ruang tunggu BAA nyaman" diketahui sebanyak 2 mahasiswa atau 1,7% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 6 mahasiswa atau 5,2% menyatakan tidak puas, sebanyak 98 mahasiswa atau 84,5% menyatakan puas, dan sebanyak 10 mahasiswa atau 8,6% menyatakan sangat puas. Item 12 yaitu "Kantor BAA tertata rapi dan bersih" diketahui sebanyak 1 mahasiswa atau 0,9% menyatakan sangat tidak puas,

sebanyak 4 mahasiswa atau 3,4% menyatakan tidak puas, sebanyak 101 mahasiswa atau 87,1% menyatakan puas, dan sebanyak 10 mahasiswa atau 8,6% menyatakan sangat puas. Item 13 yaitu "Sarana dan prasarana tersedia dan mendukung kinerja staf BAA" diketahui sebanyak 1 mahasiswa atau 0,9% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 4 mahasiswa atau 3,4% menyatakan tidak puas, sebanyak 100 mahasiswa atau 86,2% menyatakan puas, dan sebanyak 11 mahasiswa atau 9,5% menyatakan sangat puas.

Secara visual, deskripsi terhadap layanan BAA (Biro Administrasi Akademik) dapat dilihat seperti pada grafik di bawah ini.



Gambar 3.3. Hasil kepuasan layanan BAA (Biro Administrasi Akademik) Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) tahun akademik 2020/2021

Tingkat kepuasan pengguna layanan BAA (Biro Administrasi Akademik) ditentukan dengan menggunakan metode *top two boxes*, yaitu penjumlahan persentase jawaban pada 2 (dua) skor tertinggi dari analisis deskriptif. Perhitungan tingkat kepuasan mahasiswa di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) terhadap layanan BAA (Biro Administrasi Akademik) adalah sebagai berikut:

Tabel 3.6. Tingkat kepuasan layanan BAA (Biro Administrasi Akademik) Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) tahun akademik 2020/2021

NO.	ASPEK-ASPEK YANG DINILAI	1	2	3	4	Tingkat Kepuasan
1	Staf BAA cakap dalam melaksanakan tugasnya	0.9%	2.6%	85.3%	11.2%	96.6%
2	Staf BAA menyampaikan informasi yang jelas dan mudah dipahami	0.9%	2.6%	86.2%	10.3%	96.6%
3	Staf BAA selalu ada sesuai jadwal	0.9%	3.4%	85.3%	10.3%	95.7%
4	Staf BAA memberi tanggapan yang cepat dan baik sesuai dengan yang dibutuhkan mahasiswa	0.9%	2.6%	85.3%	11.2%	96.6%
5	Prosedur pelayanan cepat dan tepat	1.7%	4.3%	82.8%	11.2%	94.0%
6	Prosedur pelayanan sesuai ketentuan	0.9%	3.4%	83.6%	12.1%	95.7%
7	Staf BAA memberikan perlakuan yang adil kepada setiap pengguna layanan	0.9%	1.7%	83.6%	13.8%	97.4%
8	BAA memberikan kemudahan dalam akses layanan administrasi umum	0.9%	1.7%	87.9%	9.5%	97.4%
9	Staf BAA memberikan layanan dengan sopan dan ramah	0.9%	3.4%	85.3%	10.3%	95.7%
10	Staf BAA memastikan layanan diterima baik oleh mahasiswa	0.9%	3.4%	83.6%	12.1%	95.7%
11	Ruang pelayanan dan ruang tunggu BAA nyaman	1.7%	5.2%	84.5%	8.6%	93.1%
12	Kantor BAA tertata rapi dan bersih	0.9%	3.4%	87.1%	8.6%	95.7%
13	Sarana dan prasarana tersedia dan mendukung kinerja staf BAA	0.9%	3.4%	86.2%	9.5%	95.7%

Sumber: Hasil survei layanan BAA (Biro Administrasi Akademik) 2020/2021, diolah

Berdasarkan Tabel 3.6. tentang tingkat kepuasan layanan BAA (Biro Administrasi Akademik) Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) tahun akademik 2020/2021 diketahui bahwa tingkat kepuasan pada item "staf BAA cakap dalam melaksanakan tugasnya" adalah sebesar 96,6%; tingkat kepuasan pada item "staf BAA menyampaikan informasi yang jelas dan mudah dipahami" adalah sebesar 96,6%; tingkat kepuasan pada

item "staf BAA memberi tanggapan yang cepat dan baik sesuai dengan yang dibutuhkan mahasiswa" adalah sebesar 95,7%; tingkat kepuasan pada item "staf BAA selalu ada sesuai jadwal layanan" adalah sebesar 96,6%; tingkat kepuasan pada item "prosedur pelayanan cepat dan tepat" adalah sebesar 94%; tingkat kepuasan pada item "prosedur pelayanan sesuai ketentuan" adalah sebesar 95,7%; tingkat kepuasan pada item "staf BAA memberikan perlakuan yang adil kepada setiap pengguna layanan" adalah sebesar 97,4%; tingkat kepuasan pada item "BAA memberikan kemudahan dalam akses layanan administrasi umum" adalah sebesar 97,4%; tingkat kepuasan pada item "staf BAA melayani dengan sopan dan ramah" adalah sebesar 95,7%; tingkat kepuasan pada item "staf BAA memastikan layanan diterima baik oleh mahasiswa" adalah sebesar 95,7%; tingkat kepuasan pada item "ruang pelayanan dan ruang tunggu BAA nyaman" adalah sebesar 93,1%; tingkat kepuasan pada item "kantor BAA tertata rapi dan bersih" adalah sebesar 95,7%; dan tingkat kepuasan pada item "sarana dan prasarana tersedia dan mendukung kinerja staf BAA" adalah sebesar 95,7%.

Tabel 3.7 Hasil analisis deskriptif layanan BAA (Biro Administrasi Akademik) pada Fakultas Teknik (FT) tahun akademik 2020/2021

	Sangat Tidak Puas		Tidak Puas		Puas		Sangat Puas	
	Count	Row N %	Count	Row N %	Count	Row N %	Count	Row N %
item1	1	1.0%	2	2.1%	65	67.0%	29	29.9%
item2	1	1.0%	2	2.1%	63	64.9%	31	32.0%
item3	1	1.0%	1	1.0%	66	68.0%	29	29.9%
item4	1	1.0%	4	4.1%	64	66.0%	28	28.9%
item5	1	1.0%	2	2.1%	62	63.9%	32	33.0%
item6	1	1.0%	2	2.1%	61	62.9%	33	34.0%
item7	1	1.0%	1	1.0%	63	64.9%	32	33.0%
item8	1	1.0%	2	2.1%	65	67.0%	29	29.9%
item9	1	1.0%	1	1.0%	62	63.9%	33	34.0%
item10	1	1.0%	1	1.0%	61	62.9%	34	35.1%
item 11	1	1.0%	4	4.1%	67	69.1%	25	25.8%
item 12	1	1.0%	1	1.0%	69	71.1%	26	26.8%
item 13	1	1.0%	1	1.0%	68	70.1%	27	27.8%

Sumber: Hasil survei layanan BAA (Biro Administrasi Akademik) 2020/2021, diolah

Berdasarkan Tabel 3.7. tentang hasil analisis deskriptif layanan BAA (Biro Administrasi Akademik) pada Fakultas Teknik (FT) tahun akademik 2020/2021 diketahui bahwa analisis deskriptif terhadap layanan BAA (Biro Administrasi Akademik) dapat dijelaskan melalui item-item yang telah dipersepsikan oleh mahasiswa. Item 1 yaitu "Staf BAA cakap dalam melaksanakan tugasnya" diketahui sebanyak 1 mahasiswa atau 1% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 2 mahasiswa atau 2,1% menyatakan tidak puas,

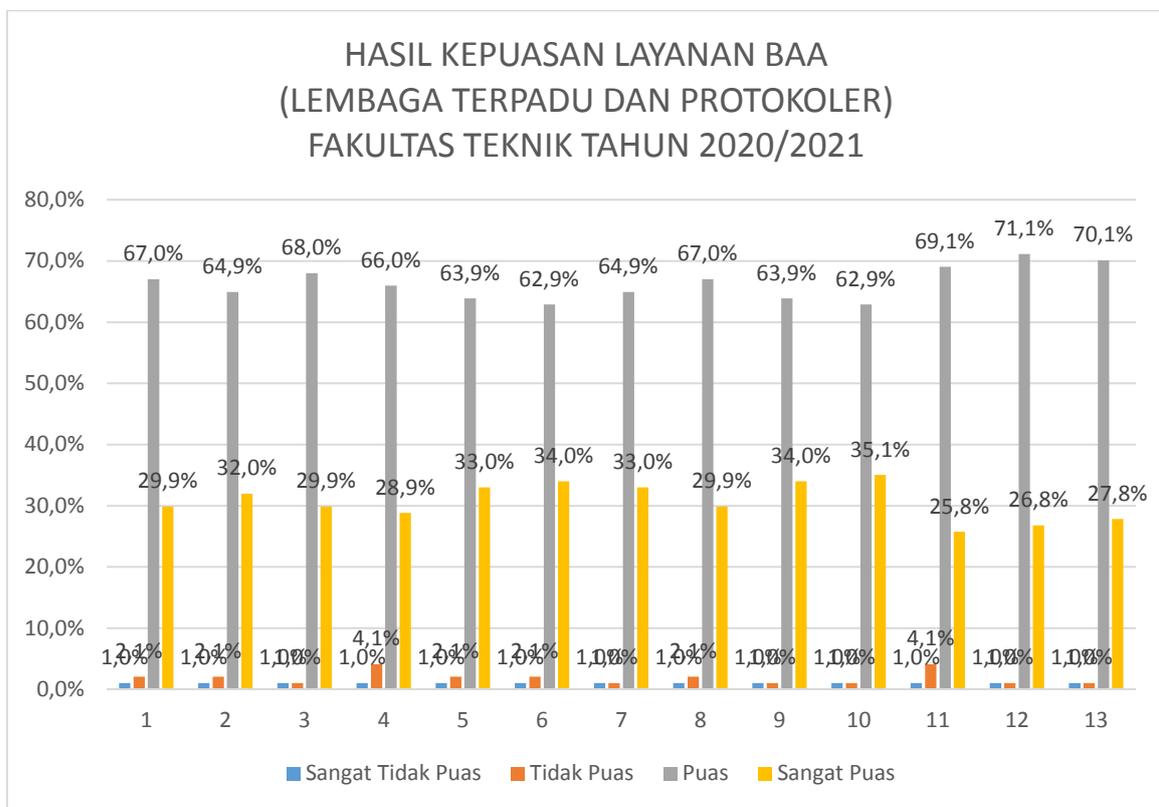
sebanyak 65 mahasiswa atau 67% menyatakan puas, dan sebanyak 29 mahasiswa atau 29,9% menyatakan sangat puas. Item 2 yaitu "Staf BAA menyampaikan informasi yang jelas dan mudah dipahami" diketahui sebanyak 1 mahasiswa atau 1% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 2 mahasiswa atau 2,1% menyatakan tidak puas, sebanyak 63 mahasiswa atau 64,9% menyatakan puas, dan sebanyak 31 mahasiswa atau 32% menyatakan sangat puas. Item 3 yaitu "Staf BAA selalu ada sesuai jadwal" diketahui sebanyak 1 mahasiswa atau 1% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 1 mahasiswa atau 1% menyatakan tidak puas, sebanyak 66 mahasiswa atau 68% menyatakan puas, dan sebanyak 29 mahasiswa atau 29,9% menyatakan sangat puas. Item 4 yaitu "Staf BAA memberi tanggapan yang cepat dan baik sesuai dengan yang dibutuhkan mahasiswa" diketahui sebanyak 1 mahasiswa atau 1% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 4 mahasiswa atau 4,1% menyatakan tidak puas, sebanyak 64 mahasiswa atau 66% menyatakan puas, dan sebanyak 28 mahasiswa atau 28,9% menyatakan sangat puas. Item 5 yaitu "Prosedur pelayanan cepat dan tepat" diketahui sebanyak 1 mahasiswa atau 1% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 2 mahasiswa atau 2,1% menyatakan tidak puas, sebanyak 62 mahasiswa atau 63,9% menyatakan puas, dan sebanyak 32 mahasiswa atau 33% menyatakan sangat puas.

Tabel 3.7 di atas juga menunjukkan bahwa pada item 6 yaitu "Prosedur pelayanan sesuai ketentuan" diketahui sebanyak 1 mahasiswa atau 1% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 2 mahasiswa atau 2,1% menyatakan tidak puas, sebanyak 61 mahasiswa atau 62,9% menyatakan puas, dan sebanyak 33 mahasiswa atau 34% menyatakan sangat puas. Item 7 yaitu "Staf BAA memberikan perlakuan yang adil kepada setiap pengguna layanan" diketahui sebanyak 1 mahasiswa atau 1% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 1 mahasiswa atau 1% menyatakan tidak puas, sebanyak 63 mahasiswa atau 64,9% menyatakan puas, dan sebanyak 32 mahasiswa atau 33% menyatakan sangat puas. Item 8 yaitu "BAA memberikan kemudahan dalam akses layanan administrasi umum" diketahui sebanyak 1 mahasiswa atau 1% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 2 mahasiswa atau 2,1% menyatakan tidak puas, sebanyak 65 mahasiswa atau 67% menyatakan puas, dan sebanyak 29 mahasiswa atau 29,9% menyatakan sangat puas. Item 9 yaitu "Staf BAA memberikan layanan dengan sopan dan ramah" diketahui sebanyak 1 mahasiswa atau 1% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 1 mahasiswa atau 1% menyatakan tidak puas, sebanyak 62 mahasiswa atau 63,9% menyatakan puas, dan sebanyak 33 mahasiswa atau 34% menyatakan sangat puas. Item 10 yaitu "Staf BAA memastikan layanan diterima baik oleh mahasiswa"

diketahui sebanyak 1 mahasiswa atau 1% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 1 mahasiswa atau 1% menyatakan tidak puas, sebanyak 61 mahasiswa atau 62,9% menyatakan puas, dan sebanyak 34 atau 35,1% menyatakan sangat puas.

Item 11 yaitu "Ruang pelayanan dan ruang tunggu BAA nyaman" diketahui sebanyak 1 mahasiswa atau 1% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 4 mahasiswa atau 4,1% menyatakan tidak puas, sebanyak 67 mahasiswa atau 69,1% menyatakan puas, dan sebanyak 25 mahasiswa atau 25,8% menyatakan sangat puas. Item 12 yaitu "Kantor BAA tertata rapi dan bersih" diketahui sebanyak 1 mahasiswa atau 1% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 1 mahasiswa atau 1% menyatakan tidak puas, sebanyak 69 mahasiswa atau 71,1% menyatakan puas, dan sebanyak 26 mahasiswa atau 26,8% menyatakan sangat puas. Item 13 yaitu "Sarana dan prasarana tersedia dan mendukung kinerja staf BAA" diketahui sebanyak 1 mahasiswa atau 1% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 1 mahasiswa atau 1% menyatakan tidak puas, sebanyak 68 mahasiswa atau 70,1% menyatakan puas, dan sebanyak 27 mahasiswa atau 27,8% menyatakan sangat puas.

Secara visual, deskripsi terhadap layanan BAA (Biro Administrasi Akademik) dapat dilihat seperti pada grafik di bawah ini.



Gambar 3.4. Hasil kepuasan layanan BAA (Biro Administrasi Akademik) Fakultas Teknik (FT) tahun akademik 2020/2021

Tingkat kepuasan pengguna layanan BAA (Biro Administrasi Akademik) ditentukan dengan menggunakan metode *top two boxes*, yaitu penjumlahan persentase jawaban pada 2 (dua) skor tertinggi dari analisis deskriptif. Perhitungan tingkat kepuasan mahasiswa di Fakultas Teknik (FT) terhadap layanan BAA (Biro Administrasi Akademik) adalah sebagai berikut:

Tabel 3.8. Tingkat kepuasan layanan BAA (Biro Administrasi Akademik) Fakultas Teknik (FT) tahun akademik 2020/2021

NO.	ASPEK-ASPEK YANG DINILAI	1	2	3	4	Tingkat Kepuasan
1	Staf BAA cakap dalam melaksanakan tugasnya	1.0%	2.1%	67.0%	29.9%	96.9%
2	Staf BAA menyampaikan informasi yang jelas dan mudah dipahami	1.0%	2.1%	64.9%	32.0%	96.9%
3	Staf BAA selalu ada sesuai jadwal	1.0%	1.0%	68.0%	29.9%	97.9%
4	Staf BAA memberi tanggapan yang cepat dan baik sesuai dengan yang dibutuhkan mahasiswa	1.0%	4.1%	66.0%	28.9%	94.8%
5	Prosedur pelayanan cepat dan tepat	1.0%	2.1%	63.9%	33.0%	96.9%
6	Prosedur pelayanan sesuai ketentuan	1.0%	2.1%	62.9%	34.0%	96.9%
7	Staf BAA memberikan perlakuan yang adil kepada setiap pengguna layanan	1.0%	1.0%	64.9%	33.0%	97.9%
8	BAA memberikan kemudahan dalam akses layanan administrasi umum	1.0%	2.1%	67.0%	29.9%	96.9%
9	Staf BAA memberikan layanan dengan sopan dan ramah	1.0%	1.0%	63.9%	34.0%	97.9%
10	Staf BAA memastikan layanan diterima baik oleh mahasiswa	1.0%	1.0%	62.9%	35.1%	97.9%
11	Ruang pelayanan dan ruang tunggu BAA nyaman	1.0%	4.1%	69.1%	25.8%	94.8%
12	Kantor BAA tertata rapi dan bersih	1.0%	1.0%	71.1%	26.8%	97.9%
13	Sarana dan prasarana tersedia dan mendukung kinerja staf BAA	1.0%	1.0%	70.1%	27.8%	97.9%

Sumber: Hasil survei layanan BAA (Biro Administrasi Akademik) 2020/2021, diolah

Berdasarkan Tabel 3.8. tentang tingkat kepuasan layanan BAA (Biro Administrasi Akademik) Fakultas Teknik (FT) tahun akademik 2020/2021 diketahui bahwa tingkat kepuasan pada item "staf BAA cakap dalam melaksanakan tugasnya" adalah sebesar 96,9%; tingkat kepuasan pada item "staf BAA menyampaikan informasi yang jelas dan mudah dipahami" adalah sebesar 96,9%; tingkat kepuasan pada item "staf BAA memberi tanggapan yang cepat dan baik sesuai dengan yang dibutuhkan mahasiswa" adalah sebesar 97,9%; tingkat kepuasan pada item "staf BAA selalu ada sesuai jadwal layanan" adalah sebesar 94,8%; tingkat kepuasan pada item "prosedur pelayanan cepat dan tepat" adalah sebesar 96,9%; tingkat kepuasan pada item "prosedur pelayanan sesuai ketentuan" adalah sebesar 96,9%; tingkat kepuasan pada item "staf BAA memberikan perlakuan yang adil kepada setiap pengguna layanan" adalah sebesar 97,9%; tingkat kepuasan pada item "BAA memberikan kemudahan dalam akses layanan administrasi umum" adalah sebesar 96,9%; tingkat kepuasan pada item "staf BAA melayani dengan sopan dan ramah" adalah sebesar 97,9%; tingkat kepuasan pada item "staf BAA memastikan layanan diterima baik oleh mahasiswa" adalah sebesar 97,9%; tingkat kepuasan pada item "ruang pelayanan dan ruang tunggu BAA nyaman" adalah sebesar 94,8%; tingkat kepuasan pada item "kantor BAA tertata rapi dan bersih" adalah sebesar 97,9%; dan tingkat kepuasan pada item "sarana dan prasarana tersedia dan mendukung kinerja staf BAA" adalah sebesar 97,9%.

Berdasarkan analisis deskriptif dan tingkat kepuasan mahasiswa pada masing-masing fakultas di Universitas Nusantara PGRI Kediri terhadap layanan BAA (Biro Administrasi Akademik) dapat dijelaskan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa nyaman dan fasilitasnya memadai. Dimana mulai dari staf BAA yang memberikan pelayanan yang sopan dan ramah, maupun dari aspek sarana dan prasarana yang ada dalam BAA juga memberikan pengaruh yang cukup baik dimana sarana dan prasarana yang tersedia memberikan tingkat kenyamanan yang layak, serta penataan ruangan yang bersih dan rapi. Namun demikian pihak BAA (Biro Administrasi Akademik) akan selalu melakukan sosialisasi terkait dengan informasi akademik maupun pelayanan akademik yang berkaitan dengan surat menyurat dan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerjanya agar yang dibutuhkan oleh mahasiswa dapat terpenuhi. Selanjutnya untuk kedepan BAA akan lebih meningkatkan pelayanan, terutama pada pelayanan yang berbasis daring. Karena sejak ada pandemi covid-19, pelayanan secara daring telah di terapkan dan lebih mempermudah mahasiswa dalam menggunakan layanan BAA.

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan analisis deskriptif di atas diketahui mayoritas item memiliki tingkat kepuasan di atas 90%. Hanya ada 2 item yang penilaiannya dibawah 90%, yaitu pada Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains. 2 Item yang bernilai kurang dari 90% antara lain item nomor 3 dengan pertanyaan “Staf BAA selalu ada sesuai jadwal” dan item nomor 5 dengan pertanyaan “Prosedur pelayanan cepat dan tepat”. Dengan demikian tingkat kepuasan pengguna layanan BAA (Biro Administrasi Akademik) telah dipersepsikan dengan baik oleh para mahasiswa, tingkat kepuasan yang diperoleh di tahun akademik 2020-2021 perlu dipertahankan atau ditingkatkan lagi.



**YAYASAN PEMBINA LEMBAGA PENDIDIKAN PERGURUAN TINGGI PGRI KEDIRI
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI**

Status “*Terakreditasi Baik Sekali*”

LEMBAGA PENJAMINAN MUTU DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
SK BAN PT Nomor 671/SK/BAN-PT/Akred/PT/VII/2021, Tanggal 21 Juli 2021

Alamat: Jalan K.H. Achmad Dahlan Nomor 76, Telepon & Faksimile (0354) 771576, 771503 Kediri

email: lpmpsdm@unpkediri.ac.id

Lampiran 1. Angket Kepuasan pelayanan BAA

A. PENGANTAR

1. Dalam rangka pelaksanaan survei kepuasan layanan BAA Tim Survei Kepuasan Universitas Nusantara PGRI Kediri melakukan penjangkaran informasi terkait kepuasan mahasiswa .
2. Kesiapan Anda mengisi instrumen ini secara objektif sangat besar artinya bagi Unit Kerjasama Universitas Nusantara PGRI Kediri untuk mendapatkan masukan yang akurat dalam rangka perbaikan dan peningkatan lembaga.
3. Jawaban yang Anda berikan dijamin kerahasiaannya dan tidak memiliki dampak negatif bagi Anda dan bagi siapapun.

B. IDENTITAS

1. Prodi :
2. Nama :
3. NPM :

C. PETUNJUK DAN ASPEK PENILAIAN

Berilah jawaban yang jujur dengan cara melingkari salah satu angka dalam skala dengan ketentuan:

Skala 1 = Sangat Tidak Puas

Skala 2 = Tidak Puas

Skala 3 = Puas

Skala 4 = Sangat Puas

No	Aspek Penilaian Layanan BAA	Pilihan jawaban			
		1	2	3	4
	Keandalan/ <i>Realibility</i>				
1	Staf BAA cakap dalam melaksanakan tugasnya				
2	Staf BAA menyampaikan informasi yang jelas dan mudah di pahami				
	<i>Responsiveness</i> / Daya tanggap				
3	Staf BAA memberi tanggapan cepat dan baik sesuai yang dibutuhkan mahasiswa				
4	Staf BAA selalu ada sesuai jadwal layanan				
	<i>Assurance/ Kepastian</i>				
5	Prosedur layanan cepat dan tepat				
6	Prosedur layanan sesuai ketentuan				
7	Staf BAA memberikan perlakuan yang adil bagi semua pengguna layanan				
	<i>Empati/Emphaty</i>				
8	BAA memberikan kemudahan akses layanan adimstrasi akademik				
9	Staf BAA memberikan layanan dengan sopan dan ramah				
10	Staf BAA memastikan layanan di terima dengan baik oleh mahasiswa				
	<i>Tangible/Bentuk Fisik</i>				
11	Ruang pelayanan dan ruang tunggu BAA nyaman				
12	Kantor BAA tertata rapi dan bersih				
13	Sarana dan prasarana tersedia dan mendukung kinerja BAA				

Kediri,

Pengguna Layanan,

(.....)

No.	Nama	Prodi	Fakultas	NPM	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13
58	qonita nur rohmania	S1-Pend. Biologi	FIKS	18101060010	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2
59	Bella Putri Damayanti	S1-Pend. Biologi	FIKS	18.1.01.06.0001	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2
60	Nurul Puspita Dewi	S1-Pend. Biologi	FIKS	19.1.01.06.0010	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
61	Titik Ernawati	S1-Pend. Biologi	FIKS	19.1.01.06.0003	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	Mirfa'ul Hasanah	S1-Pend. Biologi	FIKS	19.1.01.06.0012	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
63	Islamiati Rachmah Utami	S1-Pend. Biologi	FIKS	18.1.01.06.0006	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2
64	Inayah	S1-Pend. Biologi	FIKS	18101960013	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2
65	Nia Talia Salsabela Dewi Murti	S1-Pend. Biologi	FIKS	18101060011	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	Dyah Utami Ningsih	S1-Pend. Biologi	FIKS	19.1.01.06.0001	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	Anisa Fatimatul Firdhausi	S1-Pend. Biologi	FIKS	18.1.01.06.0004	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2
68	Nimsih Maktorima Paidjo	S1-Pend. Biologi	FIKS	18.1.01.06.0008	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
69	Dwi Lianawati	S1-Pend. Biologi	FIKS	18.1.01.06.0005	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
70	Feni Septiana	S1-Pend. Biologi	FIKS	18.1,01,06.0003	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
71	Monicha Shinta Mahardika	S1-Pend. Biologi	FIKS	19.1.01.06.0016	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
72	Irma Erpiyana	S1-Pend. Biologi	FIKS	19.1.01.06.0013	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
73	Alfin Warda Musawwa	S1-Pend. Biologi	FIKS	19.1.01.06.0019	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
74	Fauza Fadhillah	S1-Pend. Biologi	FIKS	19.1.01.06.0005	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	Hana Agustina	S1-Pend. Biologi	FIKS	19.1.01.06.9021	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
76	Hana Agustina	S1-Pend. Biologi	FIKS	19.1.01.06.0021	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
77	Adelia widiyanti	S1-Pend. Biologi	FIKS	19.1.01.06.0009	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
78	SILVI FITRIA KUMALASARI	S1-Pend. Biologi	FIKS	19.1.01.06.0006	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	Susi Rahmawati	S1-Pend. Biologi	FIKS	2115020006	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3
80	Masrofan	S1-Pend. Biologi	FIKS	19.1.01.06.0011	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	Dian anita ulfa	S1-Pend. Biologi	FIKS	2015020007	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
82	Devi Anita Sari	S1-Pend. Biologi	FIKS	17.1.01.06.0004	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
83	Sofyan Sauri	S1-Pend. Biologi	FIKS	17.1.01.06.0011	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
84	Dhea Percatawati	S1-Pend. Biologi	FIKS	2115020013	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
85	Linda Elyanawati Rahayu	S1-Pend. Biologi	FIKS	2115020012	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3

No.	Nama	Prodi	Fakultas	NPM	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13
226	Dina Nur Olaini	S1-PGSD	FKIP	2114060054	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4
227	ISDELA OKTOVI BUDIAWATI	S1-PGSD	FKIP	2114060096	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
228	Moh. Alex Fathurrozi	S1-PGSD	FKIP	2114060295	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
229	Like Fanisia	S1-PGSD	FKIP	2114060022	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
230	NABITA SONIYA AGUSTIN	S1-PGSD	FKIP	2114060063	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
231	Naning Mualifah	S1-PGSD	FKIP	2114060100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
232	Walid Marif Rahmat Hidayat	S1-PGSD	FKIP	18.1.01.10.0084	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
233	Anggun Dwi Oktaviani	S1-PGSD	FKIP	2114060172	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
234	I'in Nur Rahmawati	S1-PGSD	FKIP	2114060047	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
235	intan khoirun nisa'	S1-PGSD	FKIP	2114060118	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
236	FRISKA AMANDA KUSUMA W.	S1-PGSD	FKIP	2114060107	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
237	Rosa Nur Malasari	S1-PGSD	FKIP	2114060070	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
238	Agustina Alaida Yahya	S1-PGSD	FKIP	2114060068	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
239	Nur Laili	S1-PGSD	FKIP	2114060174	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
240	Mohammad Ikhwan	D3-Elektro	FT	2023050008	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
241	Timur Sundaru	D3-Elektro	FT	2023050002	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
242	Bernoal alwi cordano	D3-Elektro	FT	2023050009	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
243	W. DEWA ASTEYA	D3-Industri	FT	18203040004	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
244	MOHAMAD HAMZAH ALWI	D3-Industri	FT	18.2.03.04.0002	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
245	ADITYA HADI CAHYO R.	D3-Industri	FT	2123040004	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
246	Mayank sari	D3-Industri	FT	18203040003	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
247	Rizqi mubarak	D3-Industri	FT	2023040003	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3
248	Ferlita Putri Anugerah Illahi	S1-Sistem Informasi	FT	2113030053	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
249	Aktasya Purwandira	S1-Sistem Informasi	FT	2113030043	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4
250	agastya andresangsya	S1-Sistem Informasi	FT	2113030081	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
251	MOHAMMAD ANNAN MAKRUF M.	S1-Sistem Informasi	FT	2113030041	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
252	Dea Yuliana Ayu Ningrum	S1-Sistem Informasi	FT	2113030050	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
253	Fitria Dessela Putri	S1-Sistem Informasi	FT	2113030093	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3



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