



LAPORAN

HASIL SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN BAU (BIRO ADMINISTRASI UMUM)



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

LAPORAN

HASIL SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN BAU (BIRO ADMINISTRASI UMUM)



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


HALAMAN PENGESAHAN

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN BAU (BIRO ADMINISTRASI UMUM)

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
Fatkur 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 Abandi, 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 kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Rahmat-Nya, sehingga kami mendapatkan kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan laporan survei kepuasan pengguna layanan BAU (Biro Administrasi Umum). Cakupan survey pada BAU (Biro Administrasi Umum) terdiri-dari *reability*/keadaan, *responsiveness*/daya tangkap, *assurance*/kepastian, *emphaty*/empati, dan *tangible*. Pengukuran masing-masing layanan BAU (Biro Administrasi Umum) secara tersirat terdapat pada instrumen kepuasan pengguna layanan BAU (Biro Administrasi Umum). 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. Amin Lohari, 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 BAU (Biro Administrasi Umum) yang ideal adalah tersedianya staf BAU yang cakap dalam melaksanakan tugasnya dan mampu menyampaikan informasi yang jelas serta mudah dipahami; staf BAU memberi tanggapan yang cepat dan baik sesuai dengan yang dibutuhkan mahasiswa; prosedur pelayanan cepat dan tepat; Prosedur layanan sesuai ketentuan; Staf BAU memberikan perlakuan yang adil bagi semua pengguna layanan; BAU memberikan kemudahan akses layanan administrasi akademik; Staf BAU memastikan layanan di terima dengan baik oleh mahasiswa; Ruang pelayanan dan ruang tunggu BAU nyaman; Kantor BAU tertata rapi dan bersih dan Sarana dan prasarana tersedia dan mendukung kinerja BAU. Untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap layanan BAU yang diberikan oleh Universitas Nusantara PGRI Kediri, maka dilakukan survei kepuasan pengguna layanan BAU. Survei kepuasan pengguna layanan BAU (Biro Administrasi Umum) 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 BAU (Biro Administrasi Umum) adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa pada masing-masing fakultas terhadap layanan BAU (Biro Administrasi Umum) yang terdiri-dari tersedianya staf BAU yang cakap dalam melaksanakan tugasnya dan mampu menyampaikan informasi yang jelas serta mudah dipahami; staf BAU memberi tanggapan yang cepat dan baik sesuai dengan

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

BAB II METODOLOGI SURVEI

A. Rencana dan Tahapan Survei

Pelaksanaan survei kepuasan pengguna layanan BAU (Biro Administrasi Umum) 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 BAU (Biro Administrasi Umum) 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 BAU (Biro Administrasi Umum) 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/1rEccfruE8lRiGYOqpQiI810zgWA4ADxaXcL1IMDRUbw>

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 BAU (Biro Administrasi Umum) 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 BAU (Biro Administrasi Umum) disusun oleh tim di bawah koordinasi Lembaga Penjaminan Mutu dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (LPMPSDM).

B. Waktu Pelaksanaan

Survei kepuasan pengguna layanan BAU (Biro Administrasi Umum) 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

Survei kepuasan pengguna layanan BAU (Biro Administrasi Umum) menghasilkan respon terhadap item-item layanan BAU (Biro Administrasi Umum) dari 347 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 BAU (Biro Administrasi Umum) 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%	3	8.6%	17	48.6%	15	42.9%
item2	0	0,0%	4	11.4%	17	48.6%	14	40.0%
item3	0	0,0%	3	8.6%	17	48.6%	15	42.9%
item4	0	0,0%	3	8.6%	17	48.6%	15	42.9%
item5	0	0,0%	3	8.6%	18	51.4%	14	40.0%
item6	0	0,0%	1	2.9%	20	57.1%	14	40.0%
item7	0	0,0%	3	8.6%	17	48.6%	15	42.9%
item8	0	0,0%	1	2.9%	21	60.0%	13	37.1%
item9	0	0,0%	1	2.9%	18	51.4%	16	45.7%
item10	0	0,0%	0	0.0%	19	54.3%	16	45.7%
item 11	0	0,0%	5	14.3%	18	51.4%	12	34.3%
item 12	0	0,0%	1	2.9%	23	65.7%	11	31.4%
item 13	0	0,0%	1	2.9%	21	60.0%	13	37.1%

Sumber: Hasil survei layanan BAU (Biro Administrasi Umum) 2020/2021, diolah

Berdasarkan tabel 3.1. tentang hasil analisis deskriptif layanan BAU (Biro Administrasi Umum) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) tahun akademik 2020/2021 diketahui bahwa analisis deskriptif terhadap layanan BAU (Biro Administrasi Umum) dapat dijelaskan melalui item-item yang telah dipersepsikan oleh mahasiswa. Item 1 yaitu "Staf BAU cakap dalam melaksanakan tugasnya" diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 3 mahasiswa atau 8,6% menyatakan tidak puas, sebanyak 17 mahasiswa atau 48,6% menyatakan puas, dan sebanyak 15 mahasiswa atau 42,9% menyatakan sangat puas. Item 2 yaitu "Staf BAU menyampaikan informasi yang jelas

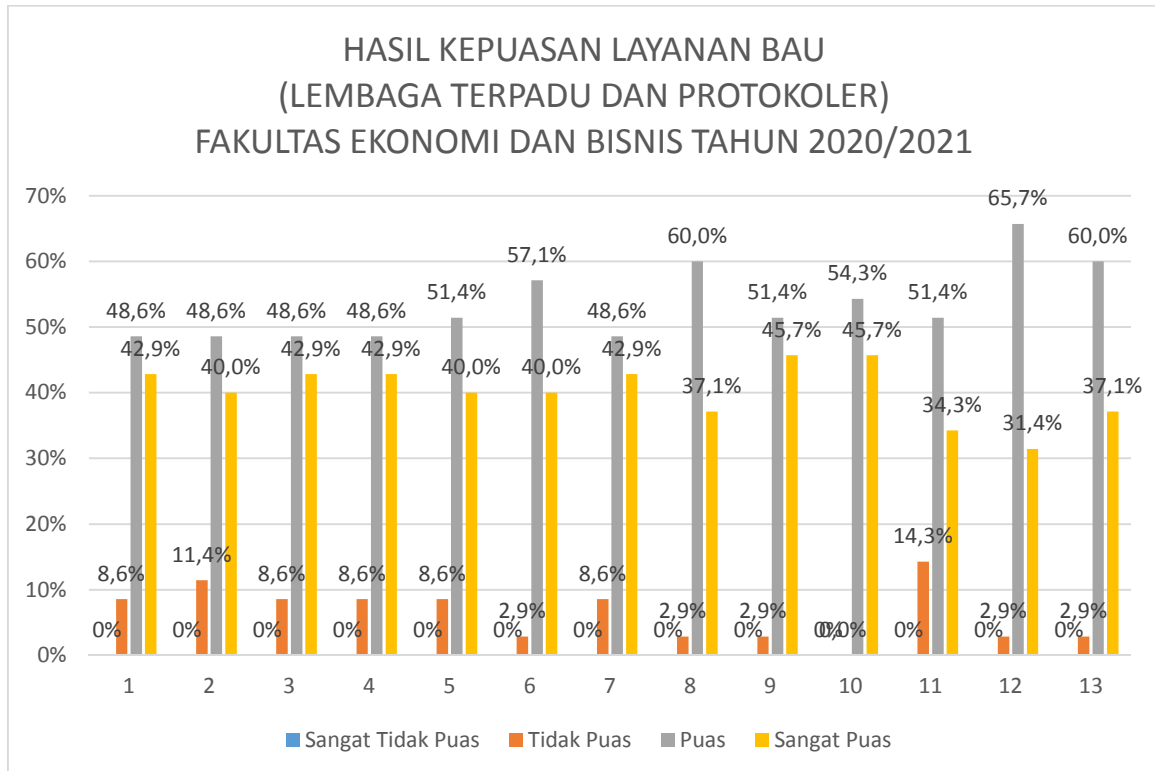
dan mudah dipahami” diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 4 mahasiswa atau 11,4% menyatakan tidak puas, sebanyak 17 mahasiswa atau 48,6% menyatakan puas, dan sebanyak 14 mahasiswa atau 40% menyatakan sangat puas. Item 3 yaitu ”Staf BAU selalu ada sesuai jadwal” diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 3 mahasiswa atau 8,6% menyatakan tidak puas, sebanyak 17 mahasiswa atau 48,6% menyatakan puas, dan sebanyak 15 mahasiswa atau 42,9% menyatakan sangat puas. Item 4 yaitu ”Staf BAU memberi tanggapan yang cepat dan baik sesuai dengan yang dibutuhkan mahasiswa” diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 3 mahasiswa atau 8,6% menyatakan tidak puas, sebanyak 17 mahasiswa atau 48,6% menyatakan puas, dan sebanyak 15 mahasiswa atau 42,9% menyatakan sangat puas. Item 5 yaitu ”Prosedur pelayanan cepat dan tepat” diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 3 mahasiswa atau 8,6% menyatakan tidak puas, sebanyak 18 mahasiswa atau 51,4% menyatakan puas, dan sebanyak 14 mahasiswa atau 40% 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, sebanyak 1 mahasiswa atau 2,9% menyatakan tidak puas, sebanyak 20 mahasiswa atau 57,1% menyatakan puas, dan sebanyak 14 mahasiswa atau 40% menyatakan sangat puas. Item 7 yaitu ”Staf BAU memberikan perlakuan yang adil kepada setiap pengguna layanan” diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 3 mahasiswa atau 8,6% menyatakan tidak puas, sebanyak 17 mahasiswa atau 48,6% menyatakan puas, dan sebanyak 15 mahasiswa atau 42,9% menyatakan sangat puas. Item 8 yaitu ”BAU memberikan kemudahan dalam akses layanan administrasi umum” diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 1 mahasiswa atau 2,9% menyatakan tidak puas, sebanyak 21 mahasiswa atau 60% menyatakan puas, dan sebanyak 13 mahasiswa atau 37,1% menyatakan sangat puas. Item 9 yaitu ”Staf BAU memberikan layanan dengan sopan dan ramah” diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 1 mahasiswa atau 2,9% menyatakan tidak puas, sebanyak 18 mahasiswa atau 51,4% menyatakan puas, dan sebanyak 16 mahasiswa atau 45,7% menyatakan sangat puas. Item 10 yaitu ”Staf BAU memastikan layanan diterima baik oleh mahasiswa” diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, tidak ada mahasiswa

yang menyatakan tidak puas, sebanyak 19 mahasiswa atau 54,3% menyatakan puas, dan sebanyak 16 mahasiswa atau 45,7% menyatakan sangat puas.

Item 11 yaitu "Ruang pelayanan dan ruang tunggu BAU nyaman" diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 5 mahasiswa atau 14,3% menyatakan tidak puas, sebanyak 18 mahasiswa atau 51,4% menyatakan puas, dan sebanyak 12 mahasiswa atau 34,3% menyatakan sangat puas. Item 12 yaitu "Kantor BAU tertata rapi dan bersih" diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 1 mahasiswa atau 2,9% menyatakan tidak puas, sebanyak 23 mahasiswa atau 65,7% menyatakan puas, dan sebanyak 11 mahasiswa atau 31,4% menyatakan sangat puas. Item 13 yaitu "Sarana dan prasarana tersedia dan mendukung kinerja staf BAU" diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 1 mahasiswa atau 2,9% menyatakan tidak puas, sebanyak 21 mahasiswa atau 60% menyatakan puas, dan sebanyak 13 mahasiswa atau 37,1% menyatakan sangat puas.

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



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

Tingkat kepuasan pengguna layanan BAU (Biro Administrasi Umum) 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 BAU (Biro Administrasi Umum) adalah sebagai berikut:

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

NO.	ASPEK-ASPEK YANG DINILAI	1	2	3	4	Tingkat Kepuasan
1	Staf BAU cakap dalam melaksanakan tugasnya	0.0%	8.6%	48.6%	42.9%	91.4%
2	Staf BAU menyampaikan informasi yang jelas dan mudah dipahami	0.0%	11.4%	48.6%	40.0%	88.6%
3	Staf BAU selalu ada sesuai jadwal	0.0%	8.6%	48.6%	42.9%	91.4%
4	Staf BAU memberi tanggapan yang cepat dan baik sesuai dengan yang dibutuhkan mahasiswa	0.0%	8.6%	48.6%	42.9%	91.4%
5	Prosedur pelayanan cepat dan tepat	0.0%	8.6%	51.4%	40.0%	91.4%
6	Prosedur pelayanan sesuai ketentuan	0.0%	2.9%	57.1%	40.0%	97.1%
7	Staf BAU memberikan perlakuan yang adil kepada setiap pengguna layanan	0.0%	8.6%	48.6%	42.9%	91.4%
8	BAU memberikan kemudahan dalam akses layanan administrasi umum	0.0%	2.9%	60.0%	37.1%	97.1%
9	Staf BAU memberikan layanan dengan sopan dan ramah	0.0%	2.9%	51.4%	45.7%	97.1%
10	Staf BAU memastikan layanan diterima baik oleh mahasiswa	0.0%	0.0%	54.3%	45.7%	100.0%
11	Ruang pelayanan dan ruang tunggu BAU nyaman	0.0%	14.3%	51.4%	34.3%	85.7%
12	Kantor BAU tertata rapi dan bersih	0.0%	2.9%	65.7%	31.4%	97.1%
13	Sarana dan prasarana tersedia dan mendukung kinerja staf BAU	0.0%	2.9%	60.0%	37.1%	97.1%

Sumber: Hasil survei layanan BAU (Biro Administrasi Umum) 2020/2021, diolah

Berdasarkan tabel 3.2. tentang tingkat kepuasan layanan BAU (Biro Administrasi Umum) Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) tahun akademik 2020/2021 diketahui bahwa tingkat kepuasan pada item "staf BAU cakap dalam melaksanakan tugasnya" adalah sebesar 91,4%; tingkat kepuasan pada item "staf BAU menyampaikan informasi yang jelas dan mudah dipahami" adalah sebesar 88,6%; tingkat kepuasan pada item "staf BAU memberi tanggapan yang cepat dan baik sesuai dengan yang dibutuhkan mahasiswa" adalah sebesar 91,4%; tingkat kepuasan pada item "staf BAU selalu ada sesuai jadwal layanan" adalah sebesar 91,4%; tingkat kepuasan pada item "prosedur pelayanan cepat dan tepat" adalah sebesar 91,4%; tingkat kepuasan pada item "prosedur pelayanan sesuai ketentuan" adalah sebesar 97,1%; tingkat kepuasan pada item "staf BAU memberikan perlakuan yang adil kepada setiap pengguna layanan" adalah sebesar 91,4%; tingkat kepuasan pada item "BAU memberikan kemudahan dalam akses layanan administrasi umum" adalah sebesar 97,1%; tingkat kepuasan pada item "staf BAU melayani dengan sopan dan ramah" adalah sebesar 97,1%; tingkat kepuasan pada item "staf BAU memastikan layanan diterima baik oleh mahasiswa" adalah sebesar 100%; tingkat kepuasan pada item "ruang pelayanan dan ruang tunggu BAU nyaman" adalah sebesar 85,7%; tingkat kepuasan pada item "kantor BAU tertata rapi dan bersih" adalah sebesar 97,1%; dan tingkat kepuasan pada item "sarana dan prasarana tersedia dan mendukung kinerja staf BAU" adalah sebesar 97,1%.

Tabel 3.3 Hasil analisis deskriptif layanan BAU (Biro Administrasi Umum) 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%	12	14.0%	58	67.4%	16	18.6%
item2	0	0.0%	12	14.0%	57	66.3%	17	19.8%
item3	1	1.2%	13	15.1%	55	64.0%	17	19.8%
item4	0	0.0%	5	5.8%	66	76.7%	15	17.4%
item5	1	1.2%	15	17.4%	56	65.1%	14	16.3%
item6	0	0.0%	7	8.1%	65	75.6%	14	16.3%
item7	0	0.0%	6	7.0%	64	74.4%	16	18.6%
item8	0	0.0%	9	10.5%	60	69.8%	17	19.8%
item9	1	1.2%	13	15.1%	52	60.5%	20	23.3%
item10	0	0.0%	9	10.5%	58	67.4%	19	22.1%
item 11	3	3.5%	11	12.8%	57	66.3%	15	17.4%
item 12	0	0.0%	5	5.8%	67	77.9%	14	16.3%
item 13	0	0.0%	9	10.5%	64	74.4%	13	15.1%

Sumber: Hasil survei layanan BAU (Biro Administrasi Umum) 2020/2021, diolah

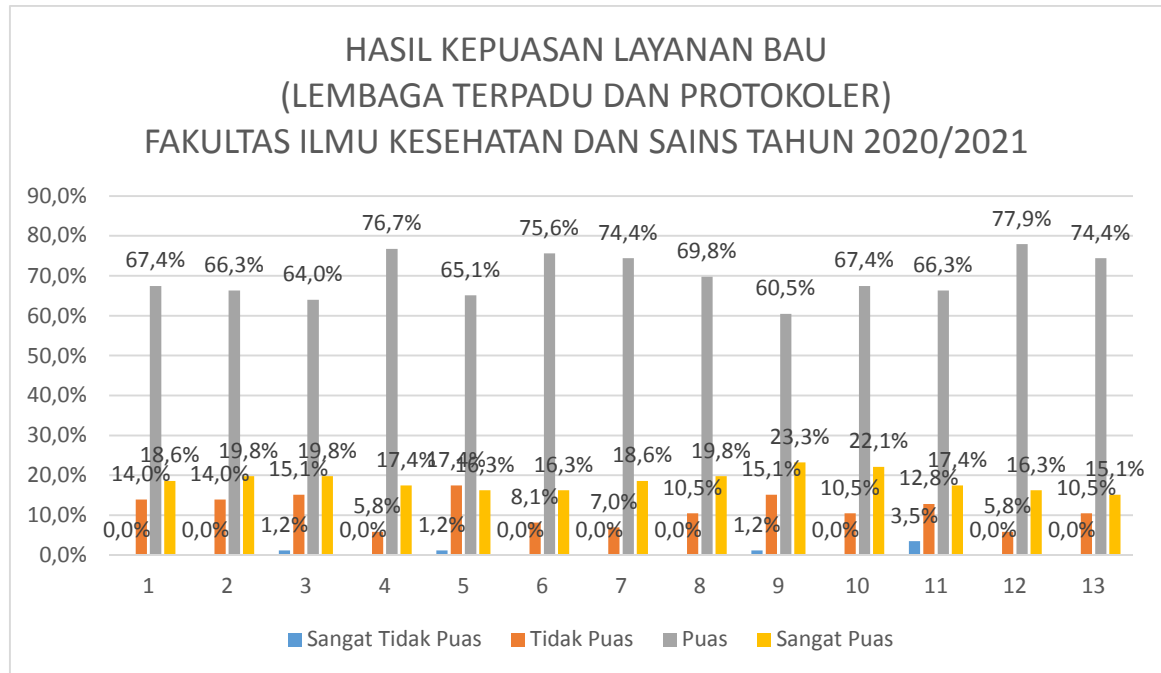
Berdasarkan Tabel 3.3. tentang hasil analisis deskriptif layanan BAU (Biro Administrasi Umum) pada Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains (FIKS) tahun akademik 2020/2021 diketahui bahwa analisis deskriptif terhadap layanan BAU (Biro Administrasi Umum) dapat dijelaskan melalui item-item yang telah dipersepsikan oleh mahasiswa. Item 1 yaitu "Staf BAU cakap dalam melaksanakan tugasnya" diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 12 mahasiswa atau 14% menyatakan tidak puas, sebanyak 58 mahasiswa atau 67,4% menyatakan puas, dan sebanyak 16 mahasiswa atau 18,6% menyatakan sangat puas. Item 2 yaitu "Staf BAU menyampaikan informasi yang jelas dan mudah dipahami" diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 12 mahasiswa atau 14% menyatakan tidak puas, sebanyak 57 mahasiswa atau 66,3% menyatakan puas, dan sebanyak 17 mahasiswa atau 19,8% menyatakan sangat puas. Item 3 yaitu "Staf BAU selalu ada sesuai jadwal" diketahui sebanyak 1 mahasiswa atau 1,2% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 13 mahasiswa atau 15,1% menyatakan tidak puas, sebanyak 55 mahasiswa atau 64% menyatakan puas, dan sebanyak 17 mahasiswa atau 19,8% menyatakan sangat puas. Item 4 yaitu "Staf BAU memberi tanggapan yang cepat dan baik sesuai dengan yang dibutuhkan mahasiswa" diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 5 mahasiswa atau 5,8% menyatakan tidak puas, sebanyak 66 mahasiswa atau 76,7% menyatakan puas, dan sebanyak 15 mahasiswa atau 17,4% menyatakan sangat puas. Item 5 yaitu "Prosedur pelayanan cepat dan tepat" diketahui sebanyak 1 mahasiswa atau 1,2% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 15 mahasiswa atau 17,4% menyatakan tidak puas, sebanyak 56 mahasiswa atau 65,1% menyatakan puas, dan sebanyak 14 mahasiswa atau 16,3% 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 7 mahasiswa atau 8,1% menyatakan tidak puas, sebanyak 65 mahasiswa atau 75,6% menyatakan puas, dan sebanyak 14 mahasiswa atau 16,3% menyatakan sangat puas. Item 7 yaitu "Staf BAU memberikan perlakuan yang adil kepada setiap pengguna layanan" diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 6 mahasiswa atau 7% menyatakan tidak puas, sebanyak 64 mahasiswa atau 74,4% menyatakan puas, dan sebanyak 16 mahasiswa atau 18,6% menyatakan sangat puas. Item 8 yaitu "BAU memberikan kemudahan dalam akses layanan administrasi umum" diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 9 mahasiswa atau 10,5%

menyatakan tidak puas, sebanyak 60 mahasiswa atau 69,8% menyatakan puas, dan sebanyak 17 mahasiswa atau 19,8% menyatakan sangat puas. Item 9 yaitu "Staf BAU memberikan layanan dengan sopan dan ramah" diketahui sebanyak 1 mahasiswa atau 1,2% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 13 mahasiswa atau 15,1% menyatakan tidak puas, sebanyak 52 mahasiswa atau 60,5% menyatakan puas, dan sebanyak 20 mahasiswa atau 23,3% menyatakan sangat puas. Item 10 yaitu "Staf BAU memastikan layanan diterima baik oleh mahasiswa" diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 9 mahasiswa atau 10,5% menyatakan tidak puas, sebanyak 58 mahasiswa atau 67,4% menyatakan puas, dan sebanyak 19 mahasiswa atau 22,1% menyatakan sangat puas.

Item 11 yaitu "Ruang pelayanan dan ruang tunggu BAU nyaman" diketahui sebanyak 3 mahasiswa atau 3,5% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 11 mahasiswa atau 12,8% menyatakan tidak puas, sebanyak 57 mahasiswa atau 66,3% menyatakan puas, dan sebanyak 15 mahasiswa atau 17,4% menyatakan sangat puas. Item 12 yaitu "Kantor BAU tertata rapi dan bersih" diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 5 mahasiswa atau 5,8% menyatakan tidak puas, sebanyak 67 mahasiswa atau 77,9% menyatakan puas, dan sebanyak 14 mahasiswa atau 16,3% menyatakan sangat puas. Item 13 yaitu "Sarana dan prasarana tersedia dan mendukung kinerja staf BAU" diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 9 mahasiswa atau 10,5% menyatakan tidak puas, sebanyak 64 mahasiswa atau 74,4% menyatakan puas, dan sebanyak 13 mahasiswa atau 15,1% menyatakan sangat puas.

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



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

Tingkat kepuasan pengguna layanan BAU (Biro Administrasi Umum) 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 BAU (Biro Administrasi Umum) adalah sebagai berikut:

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

NO.	ASPEK-ASPEK YANG DINILAI	1	2	3	4	Tingkat Kepuasan
1	Staf BAU cakap dalam melaksanakan tugasnya	0.0%	14.0%	67.4%	18.6%	86.0%
2	Staf BAU menyampaikan informasi yang jelas dan mudah dipahami	0.0%	14.0%	66.3%	19.8%	86.0%
3	Staf BAU selalu ada sesuai jadwal	1.2%	15.1%	64.0%	19.8%	83.7%
4	Staf BAU memberi tanggapan yang cepat dan baik sesuai dengan yang dibutuhkan mahasiswa	0.0%	5.8%	76.7%	17.4%	94.2%
5	Prosedur pelayanan cepat dan tepat	1.2%	17.4%	65.1%	16.3%	81.4%
6	Prosedur pelayanan sesuai ketentuan	0.0%	8.1%	75.6%	16.3%	91.9%

NO.	ASPEK-ASPEK YANG DINILAI	1	2	3	4	Tingkat Kepuasan
7	Staf BAU memberikan perlakuan yang adil kepada setiap pengguna layanan	0.0%	7.0%	74.4%	18.6%	93.0%
8	BAU memberikan kemudahan dalam akses layanan administrasi umum	0.0%	10.5%	69.8%	19.8%	89.5%
9	Staf BAU memberikan layanan dengan sopan dan ramah	1.2%	15.1%	60.5%	23.3%	83.7%
10	Staf BAU memastikan layanan diterima baik oleh mahasiswa	0.0%	10.5%	67.4%	22.1%	89.5%
11	Ruang pelayanan dan ruang tunggu BAU nyaman	3.5%	12.8%	66.3%	17.4%	83.7%
12	Kantor BAU tertata rapi dan bersih	0.0%	5.8%	77.9%	16.3%	94.2%
13	Sarana dan prasarana tersedia dan mendukung kinerja staf BAU	0.0%	10.5%	74.4%	15.1%	89.5%

Sumber: Hasil survei layanan BAU (Biro Administrasi Umum) 2020/2021, diolah

Berdasarkan Tabel 3.4. tentang tingkat kepuasan layanan BAU (Biro Administrasi Umum) Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains (FIKS) tahun akademik 2020/2021 diketahui bahwa tingkat kepuasan pada item "staf BAU cakap dalam melaksanakan tugasnya" adalah sebesar 86%; tingkat kepuasan pada item "staf BAU menyampaikan informasi yang jelas dan mudah dipahami" adalah sebesar 86%; tingkat kepuasan pada item "staf BAU memberi tanggapan yang cepat dan baik sesuai dengan yang dibutuhkan mahasiswa" adalah sebesar 83,7%; tingkat kepuasan pada item "staf BAU selalu ada sesuai jadwal layanan" adalah sebesar 94,2%; tingkat kepuasan pada item "prosedur pelayanan cepat dan tepat" adalah sebesar 81,4%; tingkat kepuasan pada item "prosedur pelayanan sesuai ketentuan" adalah sebesar 91,9%; tingkat kepuasan pada item "staf BAU memberikan perlakuan yang adil kepada setiap pengguna layanan" adalah sebesar 93%; tingkat kepuasan pada item "BAU memberikan kemudahan dalam akses layanan administrasi umum" adalah sebesar 89,5%; tingkat kepuasan pada item "staf BAU melayani dengan sopan dan ramah" adalah sebesar 83,7%; tingkat kepuasan pada item "staf BAU memastikan layanan diterima baik oleh mahasiswa" adalah sebesar 89,5%; tingkat kepuasan pada item "ruang pelayanan dan ruang tunggu BAU nyaman" adalah sebesar 83,7%; tingkat kepuasan pada item "kantor BAU

tertata rapi dan bersih” adalah sebesar 94,2%; dan tingkat kepuasan pada item ”sarana dan prasarana tersedia dan mendukung kinerja staf BAU” adalah sebesar 89,5%.

Tabel 3.5 Hasil analisis deskriptif layanan BAU (Biro Administrasi Umum) 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	2	1.6%	2	1.6%	99	80.5%	20	16.3%
item2	1	0.8%	4	3.3%	99	80.5%	19	15.4%
item3	2	1.6%	5	4.1%	100	81.3%	16	13.0%
item4	1	0.8%	4	3.3%	102	82.9%	16	13.0%
item5	3	2.4%	8	6.5%	102	82.9%	10	8.1%
item6	2	1.6%	4	3.3%	103	83.7%	14	11.4%
item7	1	0.8%	3	2.4%	99	80.5%	20	16.3%
item8	2	1.6%	4	3.3%	102	82.9%	15	12.2%
item9	1	0.8%	5	4.1%	98	79.7%	19	15.4%
item10	1	0.8%	6	4.9%	99	80.5%	17	13.8%
item11	3	2.4%	12	9.8%	100	81.3%	8	6.5%
item12	1	0.8%	3	2.4%	106	86.2%	13	10.6%
item13	2	1.6%	4	3.3%	103	83.7%	14	11.4%

Sumber: Hasil survei layanan BAU (Biro Administrasi Umum) 2020/2021, diolah

Berdasarkan Tabel 3.5. tentang hasil analisis deskriptif layanan BAU (Biro Administrasi Umum) pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) tahun akademik 2020/2021 diketahui bahwa analisis deskriptif terhadap layanan BAU (Biro Administrasi Umum) dapat dijelaskan melalui item-item yang telah dipersepsikan oleh mahasiswa. Item 1 yaitu ”Staf BAU cakap dalam melaksanakan tugasnya” diketahui sebanyak 2 mahasiswa atau 1,6% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 2 mahasiswa atau 1,6% menyatakan tidak puas, sebanyak 99 mahasiswa atau 80,5% menyatakan puas, dan sebanyak 20 mahasiswa atau 16,3% menyatakan sangat puas. Item 2 yaitu ”Staf BAU menyampaikan informasi yang jelas dan mudah dipahami” diketahui sebanyak 1 mahasiswa atau 0,8% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 4 mahasiswa atau 3,3% menyatakan tidak puas, sebanyak 99 mahasiswa atau 80,5% menyatakan puas, dan sebanyak 19 mahasiswa atau 15,4% menyatakan sangat puas. Item 3 yaitu ”Staf BAU selalu ada sesuai jadwal” diketahui sebanyak 2 mahasiswa atau 1,6% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 5 mahasiswa atau 4,1% menyatakan tidak puas, sebanyak 100 mahasiswa atau 81,3% menyatakan puas, dan sebanyak 16 mahasiswa atau 13% menyatakan sangat puas. Item 4 yaitu ”Staf BAU memberi

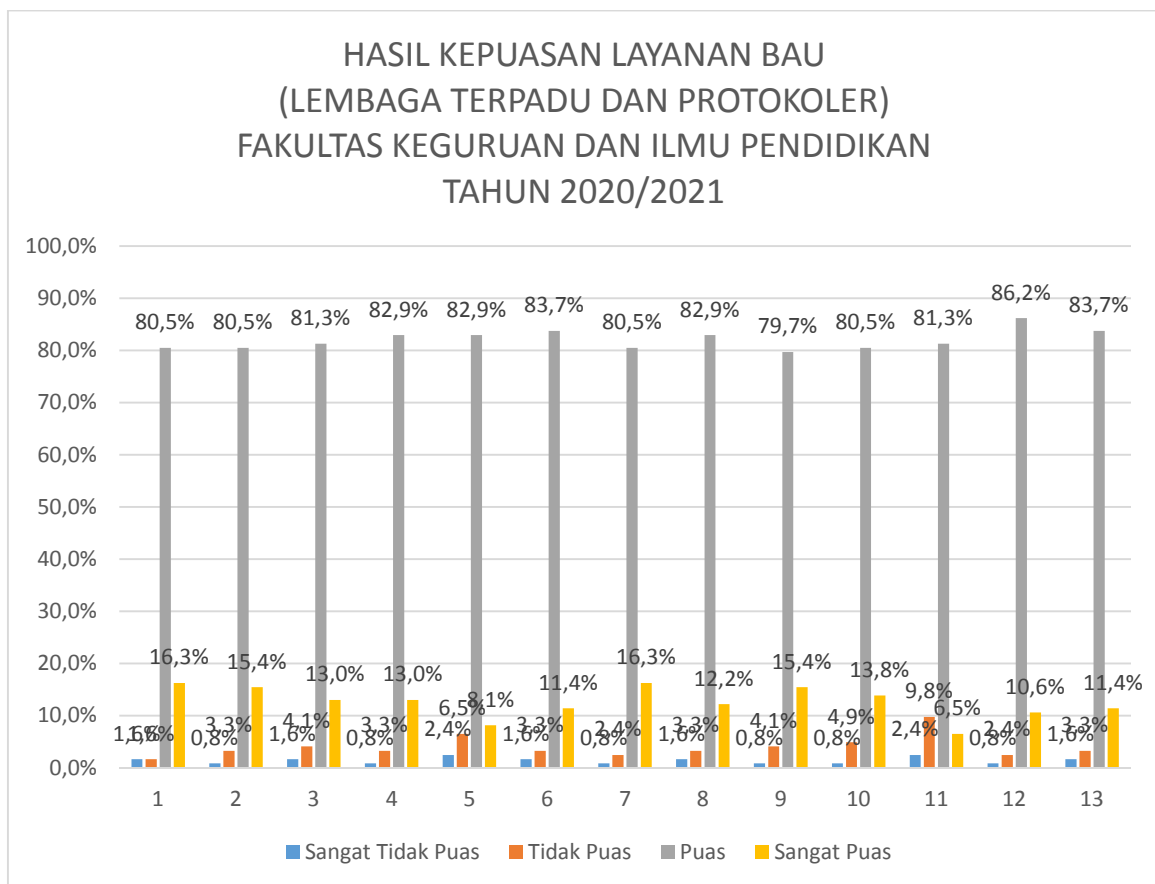
tanggapan yang cepat dan baik sesuai dengan yang dibutuhkan mahasiswa” diketahui sebanyak 1 mahasiswa atau 0,8% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 4 mahasiswa atau 3,3% menyatakan tidak puas, sebanyak 102 mahasiswa atau 82,9% menyatakan puas, dan sebanyak 16 mahasiswa atau 13% menyatakan sangat puas. Item 5 yaitu ”Prosedur pelayanan cepat dan tepat” diketahui sebanyak 3 mahasiswa atau 2,4% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 8 mahasiswa atau 6,5% menyatakan tidak puas, sebanyak 102 mahasiswa atau 82,9% menyatakan puas, dan sebanyak 10 mahasiswa atau 8,1% menyatakan sangat puas.

Tabel 3.5 di atas juga menunjukkan bahwa pada item 6 yaitu ”Prosedur pelayanan sesuai ketentuan” diketahui sebanyak 2 mahasiswa atau 1,6% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 4 mahasiswa atau 3,3% menyatakan tidak puas, sebanyak 103 mahasiswa atau 83,7% menyatakan puas, dan sebanyak 14 mahasiswa atau 11,4% menyatakan sangat puas. Item 7 yaitu ”Staf BAU memberikan perlakuan yang adil kepada setiap pengguna layanan” diketahui sebanyak 1 mahasiswa atau 0,8% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 3 mahasiswa atau 2,4% menyatakan tidak puas, sebanyak 99 mahasiswa atau 80,5% menyatakan puas, dan sebanyak 20 mahasiswa atau 16,5% menyatakan sangat puas. Item 8 yaitu ”BAU memberikan kemudahan dalam akses layanan administrasi umum” diketahui sebanyak 2 mahasiswa atau 0,8% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 4 mahasiswa atau 3,3% menyatakan tidak puas, sebanyak 102 mahasiswa atau 82,9% menyatakan puas, dan sebanyak 15 mahasiswa atau 12,2% menyatakan sangat puas. Item 9 yaitu ”Staf BAU memberikan layanan dengan sopan dan ramah” diketahui sebanyak 1 mahasiswa atau 0,8% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 5 mahasiswa atau 4,1% menyatakan tidak puas, sebanyak 98 mahasiswa atau 79,7% menyatakan puas, dan sebanyak 19 mahasiswa atau 15,4% menyatakan sangat puas. Item 10 yaitu ”Staf BAU memastikan layanan diterima baik oleh mahasiswa” diketahui sebanyak 1 mahasiswa atau 0,8% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 6 mahasiswa atau 4,9% menyatakan tidak puas, sebanyak 99 mahasiswa atau 80,5% menyatakan puas, dan sebanyak 17 mahasiswa atau 13,8% menyatakan sangat puas.

Item 11 yaitu ”Ruang pelayanan dan ruang tunggu BAU nyaman” diketahui sebanyak 3 mahasiswa atau 2,4% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 12 mahasiswa atau 9,8% menyatakan tidak puas, sebanyak 100 mahasiswa atau 81,3% menyatakan puas, dan sebanyak 8 mahasiswa atau 6,5% menyatakan sangat puas. Item 12 yaitu ”Kantor BAU tertata rapi dan bersih” diketahui sebanyak 1 mahasiswa atau 0,8% menyatakan sangat tidak

puas, sebanyak 3 mahasiswa atau 2,4% menyatakan tidak puas, sebanyak 106 mahasiswa atau 86,2% menyatakan puas, dan sebanyak 13 mahasiswa atau 10,6% menyatakan sangat puas. Item 13 yaitu "Sarana dan prasarana tersedia dan mendukung kinerja staf BAU" diketahui sebanyak 2 mahasiswa atau 1,6% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 4 mahasiswa atau 3,3% menyatakan tidak puas, sebanyak 103 mahasiswa atau 83,7% menyatakan puas, dan sebanyak 14 mahasiswa atau 11,4% menyatakan sangat puas.

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



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

Tingkat kepuasan pengguna layanan BAU (Biro Administrasi Umum) 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 BAU (Biro Administrasi Umum) adalah sebagai berikut:

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

NO.	ASPEK-ASPEK YANG DINILAI	1	2	3	4	Tingkat Kepuasan
1	Staf BAU cakap dalam melaksanakan tugasnya	1.6%	1.6%	80.5%	16.3%	96.7%
2	Staf BAU menyampaikan informasi yang jelas dan mudah dipahami	0.8%	3.3%	80.5%	15.4%	95.9%
3	Staf BAU selalu ada sesuai jadwal	1.6%	4.1%	81.3%	13.0%	94.3%
4	Staf BAU memberi tanggapan yang cepat dan baik sesuai dengan yang dibutuhkan mahasiswa	0.8%	3.3%	82.9%	13.0%	95.9%
5	Prosedur pelayanan cepat dan tepat	2.4%	6.5%	82.9%	8.1%	91.1%
6	Prosedur pelayanan sesuai ketentuan	1.6%	3.3%	83.7%	11.4%	95.1%
7	Staf BAU memberikan perlakuan yang adil kepada setiap pengguna layanan	0.8%	2.4%	80.5%	16.3%	96.7%
8	BAU memberikan kemudahan dalam akses layanan administrasi umum	1.6%	3.3%	82.9%	12.2%	95.1%
9	Staf BAU memberikan layanan dengan sopan dan ramah	0.8%	4.1%	79.7%	15.4%	95.1%
10	Staf BAU memastikan layanan diterima baik oleh mahasiswa	0.8%	4.9%	80.5%	13.8%	94.3%
11	Ruang pelayanan dan ruang tunggu BAU nyaman	2.4%	9.8%	81.3%	6.5%	87.8%
12	Kantor BAU tertata rapi dan bersih	0.8%	2.4%	86.2%	10.6%	96.7%
13	Sarana dan prasarana tersedia dan mendukung kinerja staf BAU	1.6%	3.3%	83.7%	11.4%	95.1%

Sumber: Hasil survei layanan BAU (Biro Administrasi Umum) 2020/2021, diolah

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

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

Tabel 3.7 Hasil analisis deskriptif layanan BAU (Biro Administrasi Umum) 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	2	1.9%	4	3.9%	64	62.1%	33	32.0%
item2	2	1.9%	7	6.8%	62	60.2%	32	31.1%
item3	1	1.0%	8	7.8%	62	60.2%	32	31.1%
item4	2	1.9%	1	1.0%	63	61.2%	37	35.9%
item5	2	1.9%	3	2.9%	67	65.0%	31	30.1%
item6	1	1.0%	3	2.9%	67	65.0%	32	31.1%
item7	2	1.9%	3	2.9%	64	62.1%	34	33.0%
item8	1	1.0%	5	4.9%	64	62.1%	33	32.0%
item9	1	1.0%	2	1.9%	67	65.0%	33	32.0%
item10	1	1.0%	2	1.9%	66	64.1%	34	33.0%
item11	2	1.9%	4	3.9%	71	68.9%	26	25.2%
item12	1	1.0%	2	1.9%	70	68.0%	30	29.1%
item13	2	1.9%	4	3.9%	65	63.1%	32	31.1%

Sumber: Hasil survei layanan BAU (Biro Administrasi Umum) 2020/2021, diolah

Berdasarkan Tabel 3.7. tentang hasil analisis deskriptif layanan BAU (Biro Administrasi Umum) pada Fakultas Teknik (FT) tahun akademik 2020/2021 diketahui bahwa analisis deskriptif terhadap layanan BAU (Biro Administrasi Umum) dapat dijelaskan melalui item-item yang telah dipersepsikan oleh mahasiswa. Item 1 yaitu "Staf BAU cakap dalam melaksanakan tugasnya" diketahui sebanyak 2 mahasiswa atau 1,9% menyatakan

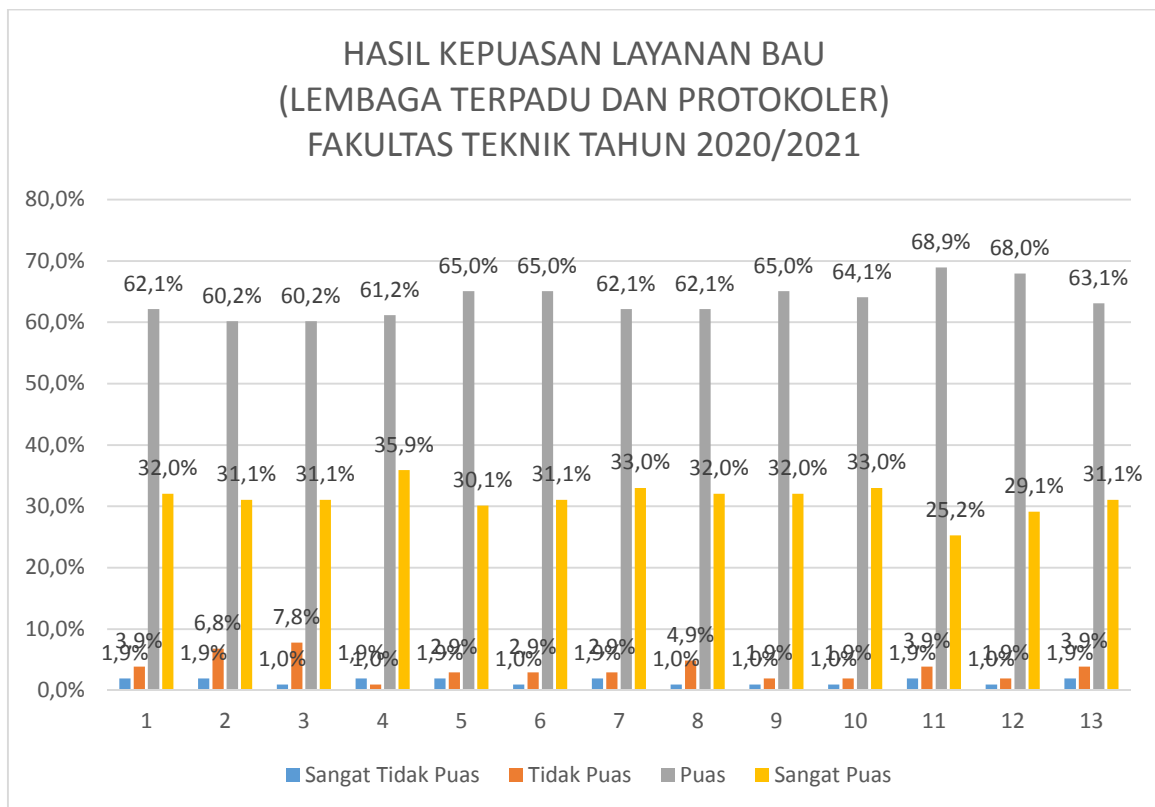
sangat tidak puas, sebanyak 4 mahasiswa atau 3,9% menyatakan tidak puas, sebanyak 64 mahasiswa atau 62,1% menyatakan puas, dan sebanyak 33 mahasiswa atau 32% menyatakan sangat puas. Item 2 yaitu "Staf BAU menyampaikan informasi yang jelas dan mudah dipahami" diketahui sebanyak 2 mahasiswa atau 1,9% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 7 mahasiswa atau 6,8% menyatakan tidak puas, sebanyak 62 mahasiswa atau 60,2% menyatakan puas, dan sebanyak 32 mahasiswa atau 31,1% menyatakan sangat puas. Item 3 yaitu "Staf BAU selalu ada sesuai jadwal" diketahui sebanyak 1 mahasiswa atau 1% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 8 mahasiswa atau 7,8% menyatakan tidak puas, sebanyak 62 mahasiswa atau 60,2% menyatakan puas, dan sebanyak 32 mahasiswa atau 31,1% menyatakan sangat puas. Item 4 yaitu "Staf BAU memberi tanggapan yang cepat dan baik sesuai dengan yang dibutuhkan mahasiswa" diketahui sebanyak 2 mahasiswa atau 1,9% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 1 mahasiswa atau 1% menyatakan tidak puas, sebanyak 63 mahasiswa atau 61,2% menyatakan puas, dan sebanyak 37 mahasiswa atau 35,9% menyatakan sangat puas. Item 5 yaitu "Prosedur pelayanan cepat dan tepat" diketahui sebanyak 2 mahasiswa atau 1,9% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 3 mahasiswa atau 2,9% menyatakan tidak puas, sebanyak 67 mahasiswa atau 65% menyatakan puas, dan sebanyak 31 mahasiswa atau 30,1% 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 3 mahasiswa atau 2,9% menyatakan tidak puas, sebanyak 67 mahasiswa atau 65% menyatakan puas, dan sebanyak 32 mahasiswa atau 31,1% menyatakan sangat puas. Item 7 yaitu "Staf BAU memberikan perlakuan yang adil kepada setiap pengguna layanan" diketahui sebanyak 2 mahasiswa atau 1,9% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 3 mahasiswa atau 2,9% menyatakan tidak puas, sebanyak 64 mahasiswa atau 62,1% menyatakan puas, dan sebanyak 34 mahasiswa atau 33% menyatakan sangat puas. Item 8 yaitu "BAU memberikan kemudahan dalam akses layanan administrasi umum" diketahui sebanyak 1 mahasiswa atau 1% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 5 mahasiswa atau 4,9% menyatakan tidak puas, sebanyak 64 mahasiswa atau 62,1% menyatakan puas, dan sebanyak 33 mahasiswa atau 32% menyatakan sangat puas. Item 9 yaitu "Staf BAU memberikan layanan dengan sopan dan ramah" diketahui sebanyak 1 mahasiswa atau 1% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 2 mahasiswa atau 1,9% menyatakan tidak puas, sebanyak 67 mahasiswa atau 65% menyatakan puas, dan sebanyak 33 atau 32% menyatakan

sangat puas. Item 10 yaitu "Staf BAU memastikan layanan diterima baik oleh mahasiswa" diketahui sebanyak 1 mahasiswa atau 1% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 2 mahasiswa atau 1,9% menyatakan tidak puas, sebanyak 66 mahasiswa atau 64,1% menyatakan puas, dan sebanyak 34 atau 33% menyatakan sangat puas.

Item 11 yaitu "Ruang pelayanan dan ruang tunggu BAU nyaman" diketahui sebanyak 2 mahasiswa atau 1,9% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 4 mahasiswa atau 3,9% menyatakan tidak puas, sebanyak 71 mahasiswa atau 68,9% menyatakan puas, dan sebanyak 26 mahasiswa atau 25,2% menyatakan sangat puas. Item 12 yaitu "Kantor BAU tertata rapi dan bersih" diketahui sebanyak 1 mahasiswa atau 1% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 2 mahasiswa atau 1,9% menyatakan tidak puas, sebanyak 70 mahasiswa atau 78% menyatakan puas, dan sebanyak 30 mahasiswa atau 29,1% menyatakan sangat puas. Item 13 yaitu "Sarana dan prasarana tersedia dan mendukung kinerja staf BAU" diketahui sebanyak 2 mahasiswa atau 1,9% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 4 mahasiswa atau 3,9% menyatakan tidak puas, sebanyak 65 mahasiswa atau 63,1% menyatakan puas, dan sebanyak 32 mahasiswa atau 31,1% menyatakan sangat puas.

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



Gambar 3.4. Hasil kepuasan layanan BAU (Biro Administrasi Umum)

Fakultas Teknik (FT) tahun akademik 2020/2021

Tingkat kepuasan pengguna layanan BAU (Biro Administrasi Umum) 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 BAU (Biro Administrasi Umum) adalah sebagai berikut:

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

NO.	ASPEK-ASPEK YANG DINILAI	1	2	3	4	Tingkat Kepuasan
1	Staf BAU cakap dalam melaksanakan tugasnya	1.9%	3.9%	62.1%	32.0%	94.2%
2	Staf BAU menyampaikan informasi yang jelas dan mudah dipahami	1.9%	6.8%	60.2%	31.1%	91.3%
3	Staf BAU selalu ada sesuai jadwal	1.0%	7.8%	60.2%	31.1%	91.3%
4	Staf BAU memberi tanggapan yang cepat dan baik sesuai dengan yang dibutuhkan mahasiswa	1.9%	1.0%	61.2%	35.9%	97.1%
5	Prosedur pelayanan cepat dan tepat	1.9%	2.9%	65.0%	30.1%	95.1%
6	Prosedur pelayanan sesuai ketentuan	1.0%	2.9%	65.0%	31.1%	96.1%
7	Staf BAU memberikan perlakuan yang adil kepada setiap pengguna layanan	1.9%	2.9%	62.1%	33.0%	95.1%
8	BAU memberikan kemudahan dalam akses layanan administrasi umum	1.0%	4.9%	62.1%	32.0%	94.2%
9	Staf BAU memberikan layanan dengan sopan dan ramah	1.0%	1.9%	65.0%	32.0%	97.1%
10	Staf BAU memastikan layanan diterima baik oleh mahasiswa	1.0%	1.9%	64.1%	33.0%	97.1%
11	Ruang pelayanan dan ruang tunggu BAU nyaman	1.9%	3.9%	68.9%	25.2%	94.2%
12	Kantor BAU tertata rapi dan bersih	1.0%	1.9%	68.0%	29.1%	97.1%
13	Sarana dan prasarana tersedia dan mendukung kinerja staf BAU	1.9%	3.9%	63.1%	31.1%	94.2%

Sumber: Hasil survei layanan BAU (Biro Administrasi Umum) 2020/2021, diolah

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

Berdasarkan analisis deskriptif dan tingkat kepuasan mahasiswa pada masing-masing fakultas di Universitas Nusantara PGRI Kediri terhadap layanan BAU (Biro Administrasi Umum) dapat dijelaskan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa nyaman dan fasilitasnya memadai. Dimana mulai dari staf BAU yang memberikan pelayanan yang sopan dan ramah, maupun dari aspek sarana dan prasarana yang ada dalam BAU 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 BAU (Biro Administrasi Umum) 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 BAU 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 BAU.

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan analisis deskriptif di atas diketahui pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, ada 2 item yang memiliki nilai dibawah 90%, yaitu item 2 dengan pertanyaan “Staf BAU menyampaikan informasi yang jelas dan mudah dipahami” dan item 11 dengan pertanyaan “Ruang pelayanan dan ruang tunggu BAU nyaman”. Pada Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains, ada 4 Item yang memiliki nilai di bawah 90%, yaitu item 4 dengan pertanyaan “Staf BAU memberi tanggapan yang cepat dan baik sesuai dengan yang dibutuhkan mahasiswa”, item 6 dengan pertanyaan “Prosedur pelayanan sesuai ketentuan”, item 7 dengan pertanyaan “Staf BAU memberikan perlakuan yang adil kepada setiap pengguna layanan”, dan item 12 dengan pertanyaan “Kantor BAU tertata rapi dan bersih”. Pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, terdapat 1 item yang nilainya di bawah 90%, yaitu item nomor 11 dengan pertanyaan “Ruang pelayanan dan ruang tunggu BAU nyaman”. Untuk Fakultas Teknik, semua item memiliki tingkat kepuasan di atas 90%. Dengan gambaran tersebut, menjadi hal yang perlu untuk dilakukan pembenahan dan peningkatan pelayanan maupun fasilitas agar bisa menjadi lebih baik..



**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 BAU

A. PENGANTAR

- a. Dalam rangka pelaksanaan survei kepuasan layanan BAU Tim Survei Kepuasan Universitas Nusantara PGRI Kediri melakukan penjangkaran informasi terkait kepuasan mahasiswa .
- b. Kesiadaan 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.
- c. 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 BAU	Pilihan jawaban			
	<i>Keandalan/ Reliability</i>	1	2	3	4
1	Staf BAU cakap dalam melaksanakan tugasnya				
2	Staf BAU menyampaikan informasi yang jelas dan mudah di pahami				
	<i>Responsiveness / Daya tanggap</i>	1	2	3	4
3	Staf BAU memberi tanggapan cepat dan baik sesuai yang dibutuhkan mahasiswa				
4	Staf BAU selalu ada sesuai jadwal layanan				
	<i>Assurance/ Kepastian</i>	1	2	3	4
5	Prosedur layanan cepat dan tepat				
6	Prosedur layanan sesuai ketentuan				
7	Staf BAU memberikan perlakuan yang adil bagi semua pengguna layanan				
	<i>Empati/Emphaty</i>	1	2	3	4
8	Bau memberikan kemudahan akses layanan adimstrasi akademik				
9	Staf BAU memberikan layanan dengan sopan dan ramah				
10	Staf BAU memastikan layanan di terima dengan baik oleh mahasiswa				
	<i>Tangible</i>	1	2	3	4
11	Ruang pelayanan dan ruang tunggu BAU nyaman				
12	Kantor BAU tertata rapi dan bersih				
13	Sarana dan prasarana tersedia dan mendukung kinerja BAU				

Kediri,

Pengguna Layanan,

(.....)

No	Nama	NPM	Fakultas	Program Studi	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
30	Yunika Aldiaz Putri Kistantia	2112010068	FE	S1-Manajemen	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4
31	Dani Rahman	19.1.02.02.0217	FE	S1-Manajemen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	NISAUL USNA	2112010084	FE	S1-Manajemen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
33	ANGGELLA AYU ANGGRAINI	18102020034	FE	S1-Manajemen	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3
34	yoni wiji utami	17.1.02.02.0174	FE	S1-Manajemen	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	Mila fitrianingrum	17.1.02.02.0075	FE	S1-Manajemen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	Pipit puspitasari	2025060005	FIKS	D3-Kebidanan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	arum wulandari	19205010004	FIKS	D3-Keperawatan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	Siti masriani	2025050004	FIKS	D3-Keperawatan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	Alifia Azzahra Diva Prima Dianti	2025050029	FIKS	D3-Keperawatan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	Ariyanti	2025050025	FIKS	D3-Keperawatan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	Dita Cahyani	2125050009	FIKS	D3-Keperawatan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	Siti Juleha Nussy	2125050002	FIKS	D3-Keperawatan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	Pipit Nur Aini	2125050021	FIKS	D3-Keperawatan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	Nawaris Sufil Fatah	2025050036	FIKS	D3-Keperawatan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	Vanessa Lonika	2125050013	FIKS	D3-Keperawatan	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
46	Junifa fahrul rahmawati	2125050019	FIKS	D3-Keperawatan	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
47	Ibtida Wiwid Dagna	2125050016	FIKS	D3-Keperawatan	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
48	Aliffia deniar	2125050020	FIKS	D3-Keperawatan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	Alfito riansa dinova	2115030107	FIKS	PILIH SALAH SATU	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	Sofia Yunitasari	2015020015	FIKS	S1-Pend. Biologi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	Mirta Aliya Shiva'un Nabila	2015020004	FIKS	S1-Pend. Biologi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	Alan Thony Kusuma	17.1.01.06.0001	FIKS	S1-Pend. Biologi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	Dewi Rossyilia Wati	2015020013	FIKS	S1-Pend. Biologi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	Afifah Nurul Hasanah	19.1.01.06.0014	FIKS	S1-Pend. Biologi	3	3	2	4	3	3	2	3	2	2	3	3	3
55	qonita nur rohmania	18101060010	FIKS	S1-Pend. Biologi	2	2	2	3	2	3	2	2	1	2	1	3	2
56	Nurul Puspita Dewi	19.1.01.06.0010	FIKS	S1-Pend. Biologi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2
57	Adelia NA	18101060012	FIKS	S1-Pend. Biologi	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3

No	Nama	NPM	Fakultas	Program Studi	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
282	Satya Dwi Permana Putra	2113020183	FT	S1-Teknik Informatika	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
283	LAURENZA APRILYA MELATI	211302019	FT	S1-Teknik Informatika	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
284	FAIZAL HUSAINI	2113020257	FT	S1-Teknik Informatika	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
285	Krisna Dzakyya Darajat	2113020029	FT	S1-Teknik Informatika	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
286	Ghovin suraju	2113020002	FT	S1-Teknik Informatika	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
287	Andrean Ferdiana Vabian E.S.	18.1.03.02.0164	FT	S1-Teknik Informatika	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2
288	Erlina Nasrinatun Ni'mah	2013020120	FT	S1-Teknik Informatika	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
289	DHANY DWI RAHMADIANSYAH	2113020045	FT	S1-Teknik Informatika	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
290	Lusi Dwi Anggraini	2113020199	FT	S1-Teknik Informatika	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
291	Dhela melani winandari	19.1.03.02.0009	FT	S1-Teknik Informatika	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
292	Lutvi Anisa Aida Nur Safitri	2113020205	FT	S1-Teknik Informatika	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
293	Muhammad Krishna Luthfi	2013020117	FT	S1-Teknik Informatika	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
294	Ella okta viana	18.1.03.02.0017	FT	S1-Teknik Informatika	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2
295	Andre Gus Asrori	19.1.03.02.0020	FT	S1-Teknik Informatika	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
296	Yoga Dwi Pratama		FT	S1-Teknik Informatika	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
297	Ika Maria Daniati	2013020085	FT	S1-Teknik Informatika	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
298	Achmad Youngky Fernando	19.1.03.02.0026	FT	S1-Teknik Informatika	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
299	Andika Leo Fani		FT	S1-Teknik Informatika	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
300	Mukhlifatus Shodikin	2113020051	FT	S1-Teknik Informatika	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
301	Mayo Alvarosy Chrisntae	2113020229	FT	S1-Teknik Informatika	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
302	DEA AVRILLIA ARBA'A	2113020125	FT	S1-Teknik Informatika	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
303	Bahrul Satria Azis	2113020253	FT	S1-Teknik Informatika	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
304	Yulia Murhatiningtyas		FT	S1-Teknik Informatika	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
305	Maulana Ikbaar	2113020155	FT	S1-Teknik Informatika	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
306	Rafi Achmad Fachrudi	2113020203	FT	S1-Teknik Informatika	3	2	3	4	3	3	4	4	4	3	2	3	3
307	Arya Cahya Fajarulloh	2113020193	FT	S1-Teknik Informatika	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
308	Inna Fatahna	2113020181	FT	S1-Teknik Informatika	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
309	RASIO FERNANDIS	2013020081	FT	S1-Teknik Informatika	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4



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