



## LAPORAN

# HASIL SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN BKK (BIRO KEMAHASISWAAN DAN KERJASAMA)



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

# LAPORAN

## HASIL SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN BKK (BIRO KEMAHASISWAAN DAN KERJASAMA)



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


## HALAMAN PENGESAHAN

### LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN BKK (BIRO KEMAHASISWAAN DAN KERJASAMA)

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 Abidin, 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 BKK (Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama). Cakupan survey pada BKK (Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama) terdiri-dari reability/keadaan, responsiveness/daya tangkap, assurance/kepastian, emphaty/empati, dan tangible. Pengukuran masing-masing layanan BKK (Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama) secara tersirat terdapat pada instrumen kepuasan pengguna layanan BKK (Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama). 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 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.....	24
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 BKK (Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama) yang ideal adalah tersedianya staf BKK yang cakap dalam melaksanakan tugasnya dan mampu menyampaikan informasi yang jelas serta mudah dipahami; staf BKK memberi tanggapan yang cepat dan baik sesuai dengan yang dibutuhkan mahasiswa; prosedur pelayanan cepat dan tepat; Prosedur layanan sesuai ketentuan; Staf BKK memberikan perlakuan yang adil bagi semua pengguna layanan; BKK memberikan kemudahan akses layanan administrasi akademik; Staf BKK memastikan layanan di terima dengan baik oleh mahasiswa; Ruang pelayanan dan ruang tunggu BKK nyaman; Kantor BKK tertata rapi dan bersih dan Sarana dan prasarana tersedia dan mendukung kinerja BKK. Untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap layanan BKK yang diberikan oleh Universitas Nusantara PGRI Kediri, maka dilakukan survei kepuasan pengguna layanan BKK. Survei kepuasan pengguna layanan BKK (Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama) 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 BKK (Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama) adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa pada masing-masing fakultas terhadap layanan BKK (Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama) yang terdiri-dari tersedianya staf BKK yang cakap dalam melaksanakan tugasnya dan

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

## BAB II METODOLOGI SURVEI

### A. Rencana dan Tahapan Survei

Pelaksanaan survei kepuasan pengguna layanan BKK (Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama) 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 BKK (Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama) 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 BKK (Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama) 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/1lsTChG2fbP1yrM60Bx11RW3EBSE\\_NhQH\\_zV0CP0iUpg](https://docs.google.com/forms/d/1lsTChG2fbP1yrM60Bx11RW3EBSE_NhQH_zV0CP0iUpg).

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 BKK (Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama) 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 BKK (Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama) disusun oleh tim di bawah koordinasi Lembaga Penjaminan Mutu dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (LPMPSDM).

### **B. Waktu Pelaksanaan**

Survei kepuasan pengguna layanan BKK (Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama) 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 BKK (Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama) menghasilkan respon terhadap item-item layanan BKK (Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama) dari 364 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 BKK (Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama) 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%	25	64,1%	14	35,9%
item2	0	0,0%	0	0,0%	24	61,5%	15	38,5%
item3	0	0,0%	0	0,0%	23	59,0%	16	41,0%
item4	0	0,0%	2	5,1%	23	59,0%	14	35,9%
item5	0	0,0%	1	2,6%	26	66,7%	12	30,8%
item6	0	0,0%	0	0,0%	27	69,2%	12	30,8%
item7	0	0,0%	1	2,6%	25	64,1%	13	33,3%
item8	0	0,0%	1	2,6%	24	61,5%	14	35,9%
item9	0	0,0%	1	2,6%	22	56,4%	16	41,0%
item10	0	0,0%	1	2,6%	24	61,5%	14	35,9%
item 11	0	0,0%	2	5,1%	26	66,7%	11	28,2%
item 12	0	0,0%	0	0,0%	28	71,8%	11	28,2%
item 13	0	0,0%	0	0,0%	29	74,4%	10	25,6%

Sumber: Hasil survei layanan BKK (Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama) 2020/2021, diolah

Berdasarkan tabel 3.1. tentang hasil analisis deskriptif layanan BKK (Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) tahun akademik 2020/2021 diketahui bahwa analisis deskriptif terhadap layanan BKK (Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama) dapat dijelaskan melalui item-item yang telah dipersepsikan oleh mahasiswa. Item 1 yaitu "Staf BKK cakap dalam melaksanakan tugasnya" diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, tidak ada mahasiswa yang menyatakan tidak puas, sebanyak 25 mahasiswa atau 64,1% menyatakan puas, dan sebanyak 14 mahasiswa atau 35,9% menyatakan sangat puas. Item 2 yaitu "Staf BKK menyampaikan

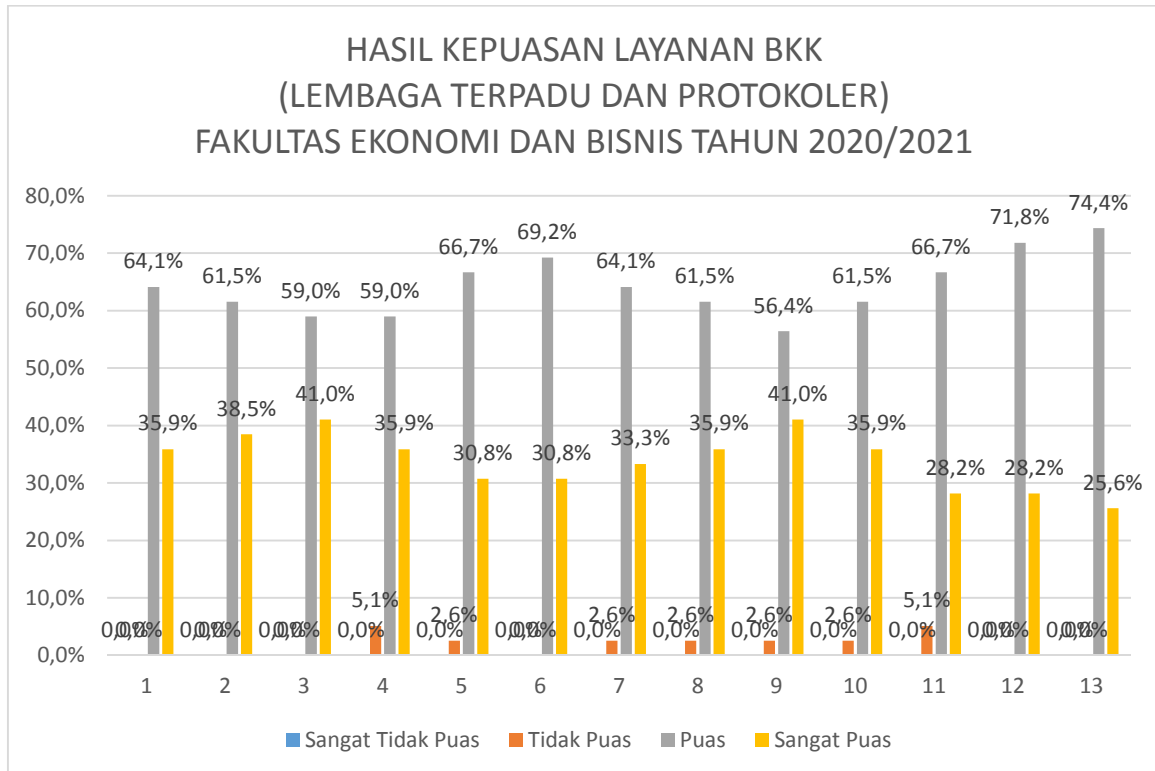
informasi yang jelas dan mudah dipahami” diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, tidak ada mahasiswa yang menyatakan tidak puas, sebanyak 24 mahasiswa atau 61,5% menyatakan puas, dan sebanyak 15 mahasiswa atau 38,5% menyatakan sangat puas. Item 3 yaitu ”Staf BKK selalu ada sesuai jadwal” diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, tidak ada mahasiswa yang menyatakan tidak puas, sebanyak 23 mahasiswa atau 59% menyatakan puas, dan sebanyak 16 mahasiswa atau 41% menyatakan sangat puas. Item 4 yaitu ”Staf BKK memberi tanggapan yang cepat dan baik sesuai dengan yang dibutuhkan mahasiswa” diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 2 mahasiswa atau 5,1% menyatakan tidak puas, sebanyak 23 mahasiswa atau 59% menyatakan puas, dan sebanyak 14 mahasiswa atau 35,9% menyatakan sangat puas. Item 5 yaitu ”Prosedur pelayanan cepat dan tepat” diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 1 mahasiswa atau 2,6% menyatakan tidak puas, sebanyak 26 mahasiswa atau 66,7% menyatakan puas, dan sebanyak 12 mahasiswa atau 30,8% 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 27 mahasiswa atau 69,2% menyatakan puas, dan sebanyak 12 mahasiswa atau 30,8% menyatakan sangat puas. Item 7 yaitu ”Staf BKK memberikan perlakuan yang adil kepada setiap pengguna layanan” diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 1 mahasiswa atau 2,6% menyatakan tidak puas, sebanyak 25 mahasiswa atau 64,1% menyatakan puas, dan sebanyak 13 mahasiswa atau 33,3% menyatakan sangat puas. Item 8 yaitu ”BKK memberikan kemudahan dalam akses layanan administrasi umum” diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 1 mahasiswa atau 2,6% menyatakan tidak puas, sebanyak 24 mahasiswa atau 61,5% menyatakan puas, dan sebanyak 14 mahasiswa atau 35,9% menyatakan sangat puas. Item 9 yaitu ”Staf BKK memberikan layanan dengan sopan dan ramah” diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 1 mahasiswa atau 2,6% menyatakan tidak puas, sebanyak 22 mahasiswa atau 56,4% menyatakan puas, dan sebanyak 16 mahasiswa atau 41% menyatakan sangat puas. Item 10 yaitu ”Staf BKK memastikan layanan diterima baik oleh mahasiswa” diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 1 mahasiswa

atau 2,6% menyatakan tidak puas, sebanyak 24 mahasiswa atau 61,5% menyatakan puas, dan sebanyak 14 atau 35,9% menyatakan sangat puas.

Item 11 yaitu "Ruang pelayanan dan ruang tunggu BKK nyaman" diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 2 mahasiswa atau 5,1% menyatakan tidak puas, sebanyak 26 mahasiswa atau 66,7% menyatakan puas, dan sebanyak 11 mahasiswa atau 28,2% menyatakan sangat puas. Item 12 yaitu "Kantor BKK tertata rapi dan bersih" diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, tidak ada mahasiswa yang menyatakan tidak puas, sebanyak 28 mahasiswa atau 71,8% menyatakan puas, dan sebanyak 11 mahasiswa atau 28,2% menyatakan sangat puas. Item 13 yaitu "Sarana dan prasarana tersedia dan mendukung kinerja staf BKK" diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, tidak ada mahasiswa yang menyatakan tidak puas, sebanyak 29 mahasiswa atau 74,4% menyatakan puas, dan sebanyak 10 mahasiswa atau 25,6% menyatakan sangat puas.

Secara visual, deskripsi terhadap layanan BKK (Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama) dapat dilihat seperti pada grafik di bawah ini.



**Gambar 3.1. Hasil kepuasan layanan BKK (Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama) Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) tahun akademik 2020/2021**

Tingkat kepuasan pengguna layanan BKK (Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama) 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 BKK (Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama) adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.2. Tingkat kepuasan layanan BKK (Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama) Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) tahun akademik 2020/2021**

NO.	ASPEK-ASPEK YANG DINILAI	1	2	3	4	Tingkat Kepuasan
1	Staf BKK cakap dalam melaksanakan tugasnya	0%	0,0%	64,1%	35,9%	100,0%
2	Staf BKK menyampaikan informasi yang jelas dan mudah dipahami	0%	0,0%	61,5%	38,5%	100,0%
3	Staf BKK selalu ada sesuai jadwal	0%	0,0%	59,0%	41,0%	100,0%
4	Staf BKK memberi tanggapan yang cepat dan baik sesuai dengan yang dibutuhkan mahasiswa	0%	5,1%	59,0%	35,9%	94,9%
5	Prosedur pelayanan cepat dan tepat	0%	2,6%	66,7%	30,8%	97,4%
6	Prosedur pelayanan sesuai ketentuan	0%	0,0%	69,2%	30,8%	100,0%
7	Staf BKK memberikan perlakuan yang adil kepada setiap pengguna layanan	0%	2,6%	64,1%	33,3%	97,4%
8	BKK memberikan kemudahan dalam akses layanan administrasi umum	0%	2,6%	61,5%	35,9%	97,4%
9	Staf BKK memberikan layanan dengan sopan dan ramah	0%	2,6%	56,4%	41,0%	97,4%
10	Staf BKK memastikan layanan diterima baik oleh mahasiswa	0%	2,6%	61,5%	35,9%	97,4%
11	Ruang pelayanan dan ruang tunggu BKK nyaman	0%	5,1%	66,7%	28,2%	94,9%
12	Kantor BKK tertata rapi dan bersih	0%	0,0%	71,8%	28,2%	100,0%
13	Sarana dan prasarana tersedia dan mendukung kinerja staf BKK	0%	0,0%	74,4%	25,6%	100,0%

Sumber: Hasil survei layanan BKK (Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama) 2020/2021, diolah

Berdasarkan tabel 3.2. tentang tingkat kepuasan layanan BKK (Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama) Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) tahun akademik 2020/2021 diketahui bahwa tingkat kepuasan pada item "staf BKK cakap dalam melaksanakan tugasnya" adalah sebesar 100%; tingkat kepuasan pada item "staf BKK menyampaikan informasi yang jelas dan mudah dipahami" adalah sebesar 100%; tingkat kepuasan pada item "staf BKK memberi tanggapan yang cepat dan baik sesuai dengan yang dibutuhkan mahasiswa" adalah sebesar 100%; tingkat kepuasan pada item "staf BKK selalu ada sesuai jadwal layanan" adalah sebesar 94,9%; tingkat kepuasan pada item "prosedur pelayanan cepat dan tepat" adalah sebesar 97,4%; tingkat kepuasan pada item "prosedur pelayanan sesuai ketentuan" adalah sebesar 100%; tingkat kepuasan pada item "staf BKK memberikan perlakuan yang adil kepada setiap pengguna layanan" adalah sebesar 97,4%; tingkat kepuasan pada item "BKK memberikan kemudahan dalam akses layanan administrasi umum" adalah sebesar 97,4%; tingkat kepuasan pada item "staf BKK melayani dengan sopan dan ramah" adalah sebesar 97,4%; tingkat kepuasan pada item "staf BKK memastikan layanan diterima baik oleh mahasiswa" adalah sebesar 97,4%; tingkat kepuasan pada item "ruang pelayanan dan ruang tunggu BKK nyaman" adalah sebesar 94,9%; tingkat kepuasan pada item "kantor BKK tertata rapi dan bersih" adalah sebesar 100%; dan tingkat kepuasan pada item "sarana dan prasarana tersedia dan mendukung kinerja staf BKK" adalah sebesar 100%.

**Tabel 3.3 Hasil analisis deskriptif layanan BKK (Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama) 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%	4	4,4%	71	78,0%	16	17,6%
item2	0	0,0%	7	7,7%	66	72,5%	18	19,8%
item3	0	0,0%	8	8,8%	68	74,7%	15	16,5%
item4	0	0,0%	6	6,6%	70	76,9%	15	16,5%
item5	0	0,0%	7	7,7%	70	76,9%	14	15,4%
item6	0	0,0%	4	4,4%	73	80,2%	14	15,4%
item7	0	0,0%	5	5,5%	70	76,9%	16	17,6%
item8	0	0,0%	5	5,5%	72	79,1%	14	15,4%
item9	0	0,0%	2	2,2%	73	80,2%	16	17,6%
item10	0	0,0%	3	3,3%	69	75,8%	19	20,9%
item 11	0	0,0%	6	6,6%	70	76,9%	15	16,5%

item 12	0	0,0%	2	2,2%	71	78,0%	18	19,8%
item 13	0	0,0%	4	4,4%	72	79,1%	15	16,5%

Sumber: Hasil survei layanan BKK (Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama) 2020/2021, diolah

Berdasarkan Tabel 3.3. tentang hasil analisis deskriptif layanan BKK (Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama) pada Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains (FIKS) tahun akademik 2020/2021 diketahui bahwa analisis deskriptif terhadap layanan BKK (Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama) dapat dijelaskan melalui item-item yang telah dipersepsikan oleh mahasiswa. Item 1 yaitu "Staf BKK cakap dalam melaksanakan tugasnya" diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 4 mahasiswa atau 4,4% menyatakan tidak puas, sebanyak 71 mahasiswa atau 78% menyatakan puas, dan sebanyak 16 mahasiswa atau 17,6% menyatakan sangat puas. Item 2 yaitu "Staf BKK menyampaikan informasi yang jelas dan mudah dipahami" diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 7 mahasiswa atau 7,7% menyatakan tidak puas, sebanyak 66 mahasiswa atau 72,5% menyatakan puas, dan sebanyak 18 mahasiswa atau 19,8% menyatakan sangat puas. Item 3 yaitu "Staf BKK selalu ada sesuai jadwal" diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 8 mahasiswa atau 8,8% menyatakan tidak puas, sebanyak 68 mahasiswa atau 74,7% menyatakan puas, dan sebanyak 15 mahasiswa atau 16,5% menyatakan sangat puas. Item 4 yaitu "Staf BKK memberi tanggapan yang cepat dan baik sesuai dengan yang dibutuhkan mahasiswa" diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 6 mahasiswa atau 6,6% menyatakan tidak puas, sebanyak 70 mahasiswa atau 76,9% menyatakan puas, dan sebanyak 15 mahasiswa atau 16,5% menyatakan sangat puas. Item 5 yaitu "Prosedur pelayanan cepat dan tepat" diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 7 mahasiswa atau 7,7% menyatakan tidak puas, sebanyak 70 mahasiswa atau 76,9% menyatakan puas, dan sebanyak 14 mahasiswa atau 15,4% menyatakan sangat puas.

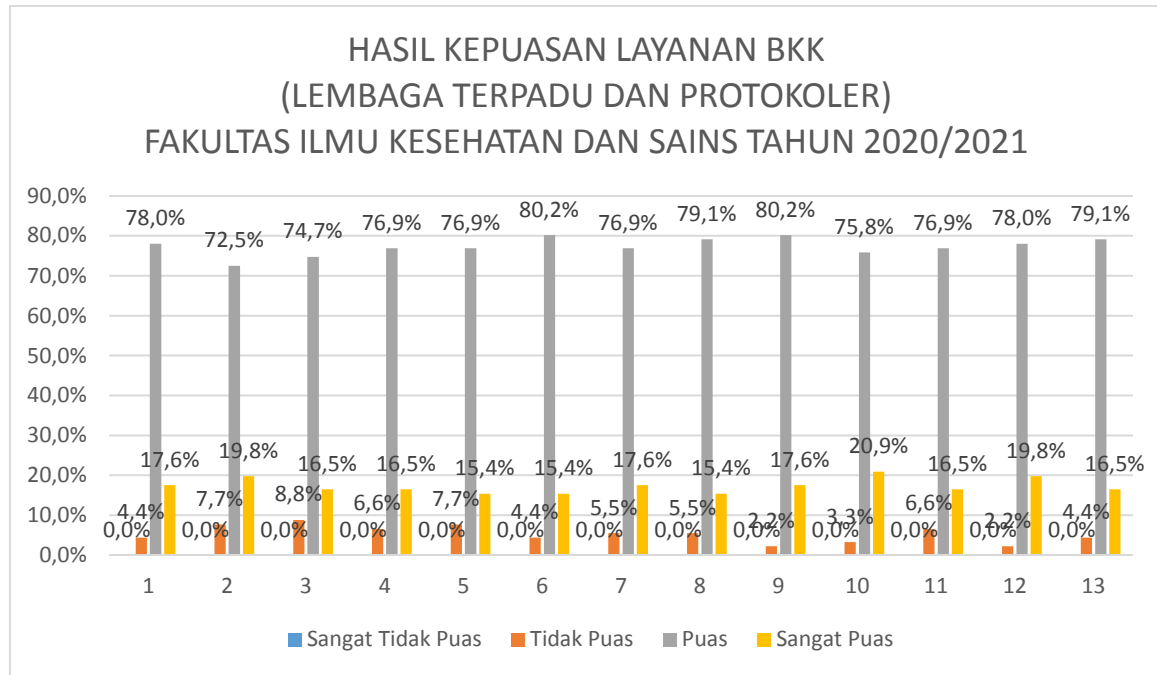
Tabel 3.3 di atas juga menunjukkan bahwa pada item 6 yaitu "Prosedur pelayanan sesuai ketentuan" diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 4 mahasiswa atau 4,4% menyatakan tidak puas, sebanyak 73 mahasiswa atau 80,2% menyatakan puas, dan sebanyak 14 mahasiswa atau 15,4% menyatakan sangat puas. Item 7 yaitu "Staf BKK memberikan perlakuan yang adil kepada setiap pengguna layanan" diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 5 mahasiswa

atau 5,5% menyatakan tidak puas, sebanyak 70 mahasiswa atau 76,9% menyatakan puas, dan sebanyak 16 mahasiswa atau 17,6% menyatakan sangat puas. Item 8 yaitu "BKK memberikan kemudahan dalam akses layanan administrasi umum" diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 5 mahasiswa atau 5,5% menyatakan tidak puas, sebanyak 72 mahasiswa atau 79,1% menyatakan puas, dan sebanyak 14 mahasiswa atau 15,4% menyatakan sangat puas. Item 9 yaitu "Staf BKK memberikan layanan dengan sopan dan ramah" diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 2 mahasiswa atau 2,2% menyatakan tidak puas, sebanyak 73 mahasiswa atau 80,2% menyatakan puas, dan sebanyak 16 mahasiswa atau 17,6% menyatakan sangat puas. Item 10 yaitu "Staf BKK memastikan layanan diterima baik oleh mahasiswa" diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 3 mahasiswa atau 3,3% menyatakan tidak puas, sebanyak 69 mahasiswa atau 75,8% menyatakan puas, dan sebanyak 19 mahasiswa atau 20,9% menyatakan sangat puas.

Item 11 yaitu "Ruang pelayanan dan ruang tunggu BKK nyaman" diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 6 mahasiswa atau 6,6% menyatakan tidak puas, sebanyak 70 mahasiswa atau 76,9% menyatakan puas, dan sebanyak 15 mahasiswa atau 16,5% menyatakan sangat puas. Item 12 yaitu "Kantor BKK tertata rapi dan bersih" diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 2 mahasiswa atau 2,2% menyatakan tidak puas, sebanyak 71 mahasiswa atau 78% menyatakan puas, dan sebanyak 18 mahasiswa atau 19,8% menyatakan sangat puas. Item 13 yaitu "Sarana dan prasarana tersedia dan mendukung kinerja staf BKK" diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 4 mahasiswa atau 4,4% menyatakan tidak puas, sebanyak 72 mahasiswa atau 79,1% menyatakan puas, dan sebanyak 15 mahasiswa atau 16,5% menyatakan sangat puas.

Secara visual, deskripsi terhadap layanan BKK (Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama) dapat dilihat seperti pada grafik di bawah ini.





**Gambar 3.2. Hasil kepuasan layanan BKK (Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama) Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains (FIKS) tahun akademik 2020/2021**

Tingkat kepuasan pengguna layanan BKK (Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama) 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 BKK (Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama) adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.4. Tingkat kepuasan layanan BKK (Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama) Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains (FIKS) tahun akademik 2020/2021**

NO.	ASPEK-ASPEK YANG DINILAI	1	2	3	4	Tingkat Kepuasan
1	Staf BKK cakap dalam melaksanakan tugasnya	0%	4,4%	78,0%	17,6%	95,6%
2	Staf BKK menyampaikan informasi yang jelas dan mudah dipahami	0%	7,7%	72,5%	19,8%	92,3%
3	Staf BKK selalu ada sesuai jadwal	0%	8,8%	74,7%	16,5%	91,2%
4	Staf BKK memberi tanggapan yang cepat dan baik sesuai dengan yang dibutuhkan mahasiswa	0%	6,6%	76,9%	16,5%	93,4%
5	Prosedur pelayanan cepat dan tepat	0%	7,7%	76,9%	15,4%	92,3%
6	Prosedur pelayanan sesuai ketentuan	0%	4,4%	80,2%	15,4%	95,6%

NO.	ASPEK-ASPEK YANG DINILAI	1	2	3	4	Tingkat Kepuasan
7	Staf BKK memberikan perlakuan yang adil kepada setiap pengguna layanan	0%	5,5%	76,9%	17,6%	94,5%
8	BKK memberikan kemudahan dalam akses layanan administrasi umum	0%	5,5%	79,1%	15,4%	94,5%
9	Staf BKK memberikan layanan dengan sopan dan ramah	0%	2,2%	80,2%	17,6%	97,8%
10	Staf BKK memastikan layanan diterima baik oleh mahasiswa	0%	3,3%	75,8%	20,9%	96,7%
11	Ruang pelayanan dan ruang tunggu BKK nyaman	0%	6,6%	76,9%	16,5%	93,4%
12	Kantor BKK tertata rapi dan bersih	0%	2,2%	78,0%	19,8%	97,8%
13	Sarana dan prasarana tersedia dan mendukung kinerja staf BKK	0%	4,4%	79,1%	16,5%	95,6%

Sumber: Hasil survei layanan BKK (Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama) 2020/2021, diolah

Berdasarkan Tabel 3.4. tentang tingkat kepuasan layanan BKK (Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama) Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains (FIKS) tahun akademik 2020/2021 diketahui bahwa tingkat kepuasan pada item "staf BKK cakap dalam melaksanakan tugasnya" adalah sebesar 95,6%; tingkat kepuasan pada item "staf BKK menyampaikan informasi yang jelas dan mudah dipahami" adalah sebesar 92,3%; tingkat kepuasan pada item "staf BKK memberi tanggapan yang cepat dan baik sesuai dengan yang dibutuhkan mahasiswa" adalah sebesar 91,2%; tingkat kepuasan pada item "staf BKK selalu ada sesuai jadwal layanan" adalah sebesar 93,4%; tingkat kepuasan pada item "prosedur pelayanan cepat dan tepat" adalah sebesar 92,3%; tingkat kepuasan pada item "prosedur pelayanan sesuai ketentuan" adalah sebesar 95.6%; tingkat kepuasan pada item "staf BKK memberikan perlakuan yang adil kepada setiap pengguna layanan" adalah sebesar 94,5%; tingkat kepuasan pada item "BKK memberikan kemudahan dalam akses layanan administrasi umum" adalah sebesar 94,5%; tingkat kepuasan pada item "staf BKK melayani dengan sopan dan ramah" adalah sebesar 97,8%; tingkat kepuasan pada item "staf BKK memastikan layanan diterima baik oleh mahasiswa" adalah sebesar 96,7%; tingkat kepuasan pada item

”ruang pelayanan dan ruang tunggu BKK nyaman” adalah sebesar 93,4%; tingkat kepuasan pada item ”kantor BKK tertata rapi dan bersih” adalah sebesar 97,8%; dan tingkat kepuasan pada item ”sarana dan prasarana tersedia dan mendukung kinerja staf BKK” adalah sebesar 95,6%.

**Tabel 3.5 Hasil analisis deskriptif layanan BKK (Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama) 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	0,8%	4	3,1%	117	90,0%	8	6,2%
item2	1	0,8%	5	3,8%	113	86,9%	11	8,5%
item3	3	2,3%	6	4,6%	109	83,8%	12	9,2%
item4	1	0,8%	5	3,8%	114	87,7%	10	7,7%
item5	3	2,3%	5	3,8%	111	85,4%	11	8,5%
item6	1	0,8%	6	4,6%	110	84,6%	13	10,0%
item7	1	0,8%	3	2,3%	114	87,7%	12	9,2%
item8	2	1,5%	1	0,8%	112	86,2%	15	11,5%
item9	1	0,8%	3	2,3%	108	83,1%	18	13,8%
item10	1	0,8%	4	3,1%	112	86,2%	13	10,0%
item11	2	1,5%	5	3,8%	116	89,2%	7	5,4%
item12	1	0,8%	3	2,3%	114	87,7%	12	9,2%
item13	1	0,8%	3	2,3%	116	89,2%	10	7,7%

Sumber: Hasil survei layanan BKK (Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama) 2020/2021, diolah

Berdasarkan Tabel 3.5. tentang hasil analisis deskriptif layanan BKK (Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama) pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) tahun akademik 2020/2021 diketahui bahwa analisis deskriptif terhadap layanan BKK (Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama) dapat dijelaskan melalui item-item yang telah dipersepsikan oleh mahasiswa. Item 1 yaitu ”Staf BKK cakap dalam melaksanakan tugasnya” diketahui sebanyak 1 mahasiswa atau 0,8% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 4 mahasiswa atau 3,1% menyatakan tidak puas, sebanyak 117 mahasiswa atau 90% menyatakan puas, dan sebanyak 8 mahasiswa atau 6,2% menyatakan sangat puas. Item 2 yaitu ”Staf BKK menyampaikan informasi yang jelas dan mudah dipahami” diketahui sebanyak 1 mahasiswa atau 0,8% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 5 mahasiswa atau 3,8% menyatakan tidak puas, sebanyak 113 mahasiswa atau 86,9% menyatakan puas, dan sebanyak 11 mahasiswa atau 8,5% menyatakan sangat puas. Item 3 yaitu ”Staf BKK selalu

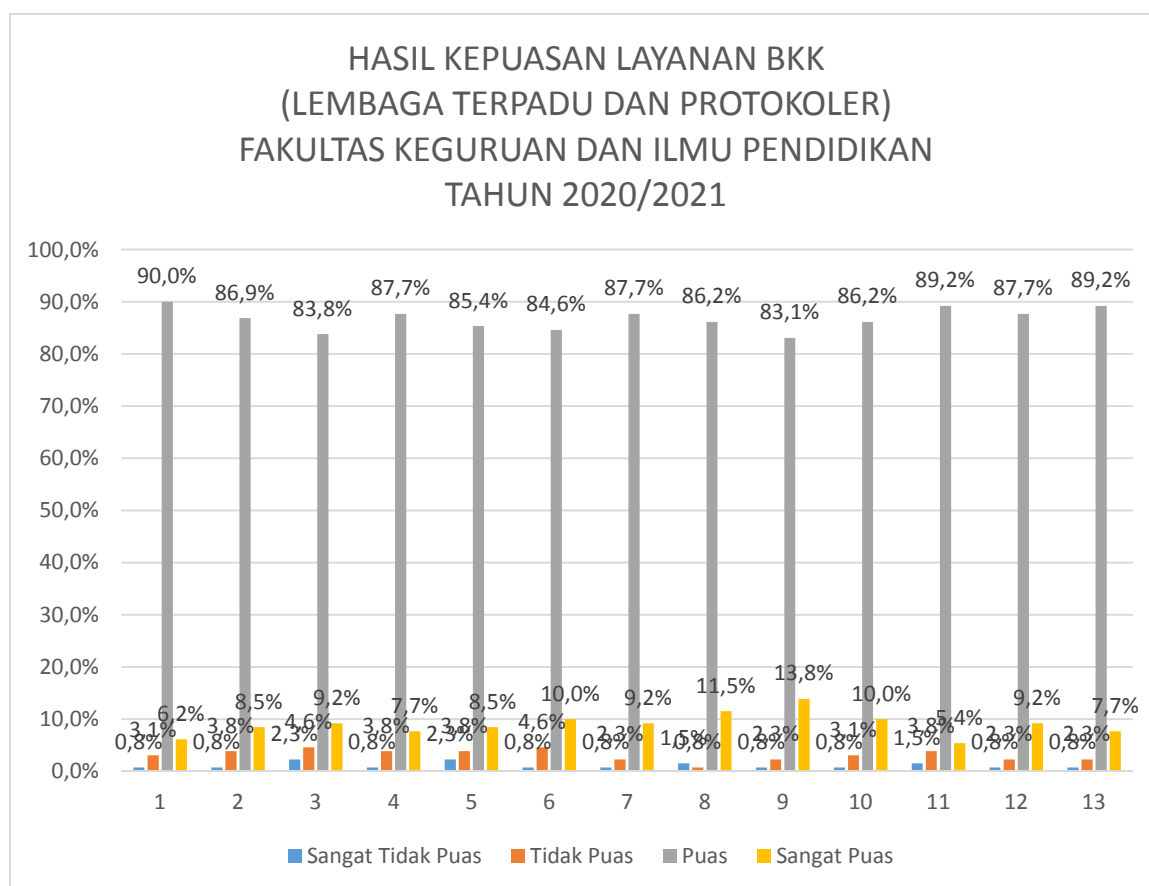
ada sesuai jadwal” diketahui sebanyak 3 mahasiswa atau 2,3% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 6 mahasiswa atau 4,6% menyatakan tidak puas, sebanyak 109 mahasiswa atau 83,8% menyatakan puas, dan sebanyak 12 mahasiswa atau 9,2% menyatakan sangat puas. Item 4 yaitu ”Staf BKK memberi tanggapan yang cepat dan baik sesuai dengan yang dibutuhkan mahasiswa” diketahui sebanyak 1 mahasiswa atau 0,8% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 5 mahasiswa atau 3,8% menyatakan tidak puas, sebanyak 114 mahasiswa atau 87,7% menyatakan puas, dan sebanyak 10 mahasiswa atau 7,7% menyatakan sangat puas. Item 5 yaitu ”Prosedur pelayanan cepat dan tepat” diketahui sebanyak 3 mahasiswa atau 2,3% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 5 mahasiswa atau 3,8% menyatakan tidak puas, sebanyak 111 mahasiswa atau 85,4% menyatakan puas, dan sebanyak 11 mahasiswa atau 8,5% menyatakan sangat puas.

Tabel 3.5 di atas juga menunjukkan bahwa pada item 6 yaitu ”Prosedur pelayanan sesuai ketentuan” diketahui sebanyak 1 mahasiswa atau 0,8% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 6 mahasiswa atau 4,6% menyatakan tidak puas, sebanyak 110 mahasiswa atau 84,6% menyatakan puas, dan sebanyak 13 mahasiswa atau 10% menyatakan sangat puas. Item 7 yaitu ”Staf BKK memberikan perlakuan yang adil kepada setiap pengguna layanan” diketahui sebanyak 1 mahasiswa atau 0,8% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 3 mahasiswa atau 2,3% menyatakan tidak puas, sebanyak 114 mahasiswa atau 87,7% menyatakan puas, dan sebanyak 12 mahasiswa atau 9,2% menyatakan sangat puas. Item 8 yaitu ”BKK memberikan kemudahan dalam akses layanan administrasi umum” diketahui sebanyak 2 mahasiswa atau 1,5% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 1 mahasiswa atau 0,8% menyatakan tidak puas, sebanyak 112 mahasiswa atau 86,2% menyatakan puas, dan sebanyak 15 mahasiswa atau 11,5% menyatakan sangat puas. Item 9 yaitu ”Staf BKK memberikan layanan dengan sopan dan ramah” diketahui sebanyak 1 mahasiswa atau 0,8% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 3 mahasiswa atau 2,3% menyatakan tidak puas, sebanyak 108 mahasiswa atau 83,1% menyatakan puas, dan sebanyak 18 mahasiswa atau 13,8% menyatakan sangat puas. Item 10 yaitu ”Staf BKK memastikan layanan diterima baik oleh mahasiswa” diketahui sebanyak 1 mahasiswa atau 0,8% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 4 mahasiswa atau 3,1% menyatakan tidak puas, sebanyak 112 mahasiswa atau 86,2% menyatakan puas, dan sebanyak 13 mahasiswa atau 10% menyatakan sangat puas.

Item 11 yaitu ”Ruang pelayanan dan ruang tunggu BKK nyaman” diketahui sebanyak 2 mahasiswa atau 1,5% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 5 mahasiswa atau 3,8%

menyatakan tidak puas, sebanyak 116 mahasiswa atau 89,2% menyatakan puas, dan sebanyak 7 mahasiswa atau 5,4% menyatakan sangat puas. Item 12 yaitu "Kantor BKK tertata rapi dan bersih" diketahui sebanyak 1 mahasiswa atau 0,8% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 3 mahasiswa atau 2,3% menyatakan tidak puas, sebanyak 114 mahasiswa atau 87,7% menyatakan puas, dan sebanyak 12 mahasiswa atau 9,2% menyatakan sangat puas. Item 13 yaitu "Sarana dan prasarana tersedia dan mendukung kinerja staf BKK" diketahui sebanyak 1 mahasiswa atau 0,8% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 3 mahasiswa atau 2,3% menyatakan tidak puas, sebanyak 116 mahasiswa atau 89,2% menyatakan puas, dan sebanyak 10 mahasiswa atau 7,7% menyatakan sangat puas.

Secara visual, deskripsi terhadap layanan BKK (Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama) dapat dilihat seperti pada grafik di bawah ini.



**Gambar 3.3. Hasil kepuasan layanan BKK (Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama) Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) tahun akademik 2020/2021**

Tingkat kepuasan pengguna layanan BKK (Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama) 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 BKK (Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama) adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.6. Tingkat kepuasan layanan BKK (Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama) Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) tahun akademik 2020/2021**

NO.	ASPEK-ASPEK YANG DINILAI	1	2	3	4	Tingkat Kepuasan
1	Staf BKK cakap dalam melaksanakan tugasnya	0,8%	3,1%	90,0%	6,2%	96,2%
2	Staf BKK menyampaikan informasi yang jelas dan mudah dipahami	0,8%	3,8%	86,9%	8,5%	95,4%
3	Staf BKK selalu ada sesuai jadwal	2,3%	4,6%	83,8%	9,2%	93,1%
4	Staf BKK memberi tanggapan yang cepat dan baik sesuai dengan yang dibutuhkan mahasiswa	0,8%	3,8%	87,7%	7,7%	95,4%
5	Prosedur pelayanan cepat dan tepat	2,3%	3,8%	85,4%	8,5%	93,8%
6	Prosedur pelayanan sesuai ketentuan	0,8%	4,6%	84,6%	10,0%	94,6%
7	Staf BKK memberikan perlakuan yang adil kepada setiap pengguna layanan	0,8%	2,3%	87,7%	9,2%	96,9%
8	BKK memberikan kemudahan dalam akses layanan administrasi umum	1,5%	0,8%	86,2%	11,5%	97,7%
9	Staf BKK memberikan layanan dengan sopan dan ramah	0,8%	2,3%	83,1%	13,8%	96,9%
10	Staf BKK memastikan layanan diterima baik oleh mahasiswa	0,8%	3,1%	86,2%	10,0%	96,2%
11	Ruang pelayanan dan ruang tunggu BKK nyaman	1,5%	3,8%	89,2%	5,4%	94,6%
12	Kantor BKK tertata rapi dan bersih	0,8%	2,3%	87,7%	9,2%	96,9%
13	Sarana dan prasarana tersedia dan mendukung kinerja staf BKK	0,8%	2,3%	89,2%	7,7%	96,9%

Sumber: Hasil survei layanan BKK (Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama) 2020/2021, diolah

Berdasarkan Tabel 3.6. tentang tingkat kepuasan layanan BKK (Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama) Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) tahun akademik 2020/2021 diketahui bahwa tingkat kepuasan pada item "staf BKK cakap dalam melaksanakan tugasnya" adalah sebesar 96,2%; tingkat kepuasan pada item "staf BKK menyampaikan informasi yang jelas dan mudah dipahami" adalah sebesar 95,4%; tingkat kepuasan pada item "staf BKK memberi tanggapan yang cepat dan baik sesuai dengan yang dibutuhkan mahasiswa" adalah sebesar 93,1%; tingkat kepuasan pada item "staf BKK selalu ada sesuai jadwal layanan" adalah sebesar 95,4%; tingkat kepuasan pada item "prosedur pelayanan cepat dan tepat" adalah sebesar 93,8%; tingkat kepuasan pada item "prosedur pelayanan sesuai ketentuan" adalah sebesar 94,6%; tingkat kepuasan pada item "staf BKK memberikan perlakuan yang adil kepada setiap pengguna layanan" adalah sebesar 96,9%; tingkat kepuasan pada item "BKK memberikan kemudahan dalam akses layanan administrasi umum" adalah sebesar 97,7%; tingkat kepuasan pada item "staf BKK melayani dengan sopan dan ramah" adalah sebesar 96,9%; tingkat kepuasan pada item "staf BKK memastikan layanan diterima baik oleh mahasiswa" adalah sebesar 96,2%; tingkat kepuasan pada item "ruang pelayanan dan ruang tunggu BKK nyaman" adalah sebesar 94,6%; tingkat kepuasan pada item "kantor BKK tertata rapi dan bersih" adalah sebesar 96,9%; dan tingkat kepuasan pada item "sarana dan prasarana tersedia dan mendukung kinerja staf BKK" adalah sebesar 96,9%.

**Tabel 3.7 Hasil analisis deskriptif layanan BKK (Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama) 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	0	0,0%	4	3,8%	74	71,2%	26	25,0%
item2	0	0,0%	3	2,9%	68	65,4%	33	31,7%
item3	0	0,0%	7	6,7%	67	64,4%	30	28,8%
item4	0	0,0%	5	4,8%	71	68,3%	28	26,9%
item5	0	0,0%	5	4,8%	72	69,2%	27	26,0%
item6	0	0,0%	5	4,8%	73	70,2%	26	25,0%
item7	0	0,0%	3	2,9%	73	70,2%	28	26,9%
item8	0	0,0%	2	1,9%	76	73,1%	26	25,0%
item9	0	0,0%	4	3,8%	72	69,2%	28	26,9%
item10	0	0,0%	2	1,9%	70	67,3%	32	30,8%
item11	0	0,0%	3	2,9%	68	65,4%	33	31,7%
item12	0	0,0%	2	1,9%	69	66,3%	33	31,7%
item13	0	0,0%	3	2,9%	69	66,3%	32	30,8%

Sumber: Hasil survei layanan BKK (Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama) 2020/2021, diolah

Berdasarkan Tabel 3.7. tentang hasil analisis deskriptif layanan BKK (Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama) pada Fakultas Teknik (FT) tahun akademik 2020/2021 diketahui bahwa analisis deskriptif terhadap layanan BKK (Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama) dapat dijelaskan melalui item-item yang telah dipersepsikan oleh mahasiswa. Item 1 yaitu "Staf BKK cakap dalam melaksanakan tugasnya" diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 4 mahasiswa atau 3,8% menyatakan tidak puas, sebanyak 74 mahasiswa atau 71,2% menyatakan puas, dan sebanyak 26 mahasiswa atau 25,0% menyatakan sangat puas. Item 2 yaitu "Staf BKK menyampaikan informasi yang jelas dan mudah dipahami" diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 3 mahasiswa atau 2,9% menyatakan tidak puas, sebanyak 68 mahasiswa atau 65,4% menyatakan puas, dan sebanyak 33 mahasiswa atau 31,7% menyatakan sangat puas. Item 3 yaitu "Staf BKK selalu ada sesuai jadwal" diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 7 mahasiswa atau 6,7% menyatakan tidak puas, sebanyak 67 mahasiswa atau 64,4% menyatakan puas, dan sebanyak 30 mahasiswa atau 28,8% menyatakan sangat puas. Item 4 yaitu "Staf BKK memberi tanggapan yang cepat dan baik sesuai dengan yang dibutuhkan mahasiswa" diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 5 mahasiswa atau 4,8% menyatakan tidak puas, sebanyak 71 mahasiswa atau 68,3% menyatakan puas, dan sebanyak 28 mahasiswa atau 26,9% menyatakan sangat puas. Item 5 yaitu "Prosedur pelayanan cepat dan tepat" diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 5 mahasiswa atau 4,8% menyatakan tidak puas, sebanyak 72 mahasiswa atau 69,2% menyatakan puas, dan sebanyak 27 mahasiswa atau 26,0% menyatakan sangat puas.

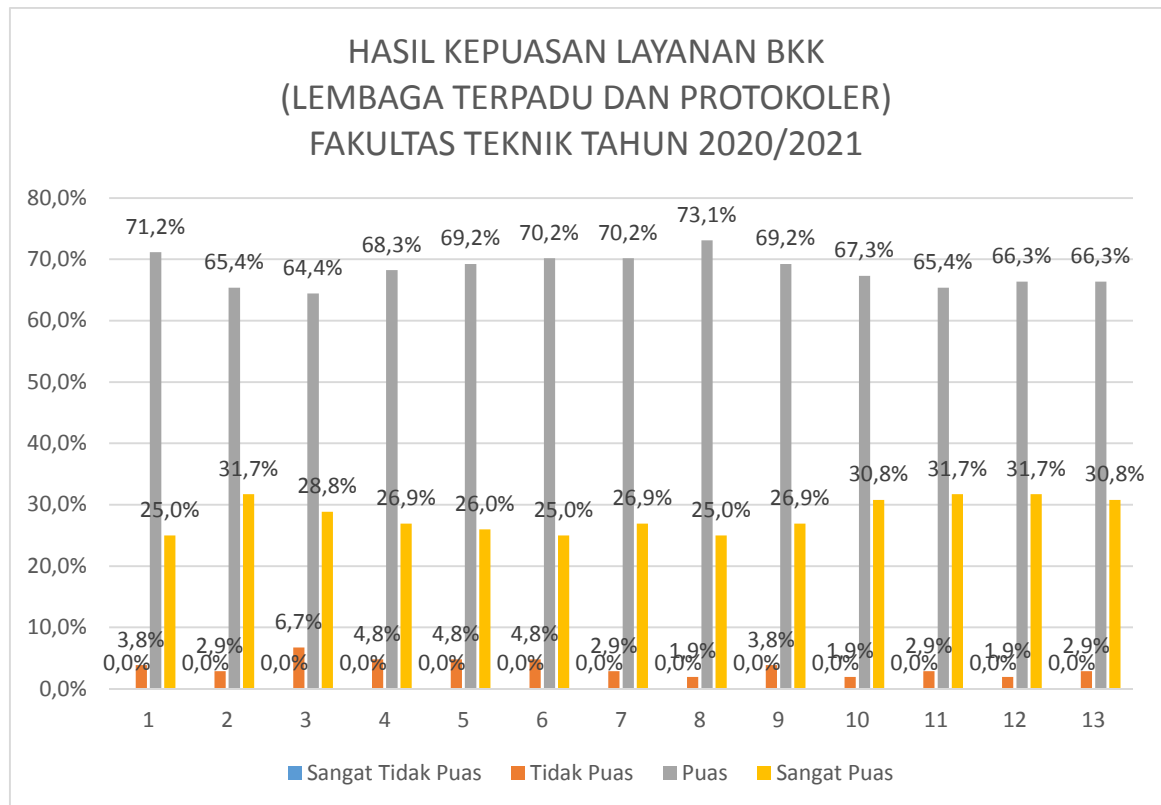
Tabel 3.7 di atas juga menunjukkan bahwa pada item 6 yaitu "Prosedur pelayanan sesuai ketentuan" diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 5 mahasiswa atau 4,8% menyatakan tidak puas, sebanyak 73 mahasiswa atau 70,2% menyatakan puas, dan sebanyak 26 mahasiswa atau 25% menyatakan sangat puas. Item 7 yaitu "Staf BKK memberikan perlakuan yang adil kepada setiap pengguna layanan" diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 3 mahasiswa atau 2,9% menyatakan tidak puas, sebanyak 73 mahasiswa atau 70,2% menyatakan puas, dan sebanyak 28 mahasiswa atau 26,9% menyatakan sangat puas. Item 8 yaitu "BKK memberikan kemudahan dalam akses layanan administrasi umum" diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 2 mahasiswa atau 1,9%



menyatakan tidak puas, sebanyak 76 mahasiswa atau 73,1% menyatakan puas, dan sebanyak 26 mahasiswa atau 25% menyatakan sangat puas. Item 9 yaitu "Staf BKK memberikan layanan dengan sopan dan ramah" diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 4 mahasiswa atau 3,8% menyatakan tidak puas, sebanyak 72 mahasiswa atau 69,2% menyatakan puas, dan sebanyak 28 mahasiswa atau 26,9% menyatakan sangat puas. Item 10 yaitu "Staf BKK memastikan layanan diterima baik oleh mahasiswa" diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 2 mahasiswa atau 1,9% menyatakan tidak puas, sebanyak 70 mahasiswa atau 67,3% menyatakan puas, dan sebanyak 32 atau 30,8% menyatakan sangat puas.

Item 11 yaitu "Ruang pelayanan dan ruang tunggu BKK nyaman" diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 3 mahasiswa atau 2,9% menyatakan tidak puas, sebanyak 68 mahasiswa atau 65,4% menyatakan puas, dan sebanyak 33 mahasiswa atau 31,7% menyatakan sangat puas. Item 12 yaitu "Kantor BKK tertata rapi dan bersih" diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 2 mahasiswa atau 1,9% menyatakan tidak puas, sebanyak 69 mahasiswa atau 66,3% menyatakan puas, dan sebanyak 33 mahasiswa atau 31,7% menyatakan sangat puas. Item 13 yaitu "Sarana dan prasarana tersedia dan mendukung kinerja staf BKK" diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 3 mahasiswa atau 2,9% menyatakan tidak puas, sebanyak 69 mahasiswa atau 66,3% menyatakan puas, dan sebanyak 32 mahasiswa atau 30,8% menyatakan sangat puas.

Secara visual, deskripsi terhadap layanan BKK (Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama) dapat dilihat seperti pada grafik di bawah ini.



**Gambar 3.4. Hasil kepuasan layanan BKK (Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama) Fakultas Teknik (FT) tahun akademik 2020/2021**

Tingkat kepuasan pengguna layanan BKK (Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama) 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 BKK (Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama) adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.8. Tingkat kepuasan layanan BKK (Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama) Fakultas Teknik (FT) tahun akademik 2020/2021**

NO.	ASPEK-ASPEK YANG DINILAI	1	2	3	4	Tingkat Kepuasan
1	Staf BKK cakap dalam melaksanakan tugasnya	0,0%	3,8%	71,2%	25,0%	96,2%
2	Staf BKK menyampaikan informasi yang jelas dan mudah dipahami	0,0%	2,9%	65,4%	31,7%	97,1%
3	Staf BKK selalu ada sesuai jadwal	0,0%	6,7%	64,4%	28,8%	93,3%
4	Staf BKK memberi tanggapan yang cepat dan baik sesuai dengan yang dibutuhkan mahasiswa	0,0%	4,8%	68,3%	26,9%	95,2%
5	Prosedur pelayanan cepat dan tepat	0,0%	4,8%	69,2%	26,0%	95,2%

NO.	ASPEK-ASPEK YANG DINILAI	1	2	3	4	Tingkat Kepuasan
6	Prosedur pelayanan sesuai ketentuan	0,0%	4,8%	70,2%	25,0%	95,2%
7	Staf BKK memberikan perlakuan yang adil kepada setiap pengguna layanan	0,0%	2,9%	70,2%	26,9%	97,1%
8	BKK memberikan kemudahan dalam akses layanan administrasi umum	0,0%	1,9%	73,1%	25,0%	98,1%
9	Staf BKK memberikan layanan dengan sopan dan ramah	0,0%	3,8%	69,2%	26,9%	96,2%
10	Staf BKK memastikan layanan diterima baik oleh mahasiswa	0,0%	1,9%	67,3%	30,8%	98,1%
11	Ruang pelayanan dan ruang tunggu BKK nyaman	0,0%	2,9%	65,4%	31,7%	97,1%
12	Kantor BKK tertata rapi dan bersih	0,0%	1,9%	66,3%	31,7%	98,1%
13	Sarana dan prasarana tersedia dan mendukung kinerja staf BKK	0,0%	2,9%	66,3%	30,8%	97,1%

Sumber: Hasil survei layanan BKK (Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama) 2020/2021, diolah

Berdasarkan Tabel 3.8. tentang tingkat kepuasan layanan BKK (Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama) Fakultas Teknik (FT) tahun akademik 2020/2021 diketahui bahwa tingkat kepuasan pada item "staf BKK cakap dalam melaksanakan tugasnya" adalah sebesar 96,2%; tingkat kepuasan pada item "staf BKK menyampaikan informasi yang jelas dan mudah dipahami" adalah sebesar 97,1%; tingkat kepuasan pada item "staf BKK memberi tanggapan yang cepat dan baik sesuai dengan yang dibutuhkan mahasiswa" adalah sebesar 93,3%; tingkat kepuasan pada item "staf BKK selalu ada sesuai jadwal layanan" adalah sebesar 95,2%; tingkat kepuasan pada item "prosedur pelayanan cepat dan tepat" adalah sebesar 95,2%; tingkat kepuasan pada item "prosedur pelayanan sesuai ketentuan" adalah sebesar 95,2%; tingkat kepuasan pada item "staf BKK memberikan perlakuan yang adil kepada setiap pengguna layanan" adalah sebesar 97,1%; tingkat kepuasan pada item "BKK memberikan kemudahan dalam akses layanan administrasi umum" adalah sebesar 98,1%; tingkat kepuasan pada item "staf BKK melayani dengan sopan dan ramah" adalah sebesar 96,2%; tingkat kepuasan pada item "staf BKK memastikan layanan diterima baik oleh mahasiswa" adalah sebesar 98,1%; tingkat kepuasan pada item "ruang pelayanan dan ruang tunggu BKK nyaman" adalah sebesar 97,1%; tingkat kepuasan pada item "kantor BKK

tertata rapi dan bersih” adalah sebesar 98,1%; dan tingkat kepuasan pada item ”sarana dan prasarana tersedia dan mendukung kinerja staf BKK” adalah sebesar 97,1%.

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

## BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan analisis deskriptif di atas diketahui semua item memiliki tingkat kepuasan di atas 90%. Dengan demikian tingkat kepuasan pengguna layanan BKK (Biro Kemahasiswaan dan Kerjasama) 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](mailto:lpmpsdm@unpkediri.ac.id)

---

---

**Lampiran 1. Angket Kepuasan pelayanan BKK**

**A. PENGANTAR**

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

Kediri, .....

Pengguna Layanan,

(.....)









90	JELLY DWI RENANDA	2115020008	FIKS	S1-Pend. Biologi	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3
91	Linda Elyanawati Rahayu	2115020012	FIKS	S1-Pend. Biologi	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
92	Rifqi Takriyatu Haryati	215020003	FIKS	S1-Pend. Biologi	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
93	HESTI MEI W	2115020007	FIKS	S1-Pend. Biologi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
94	Tykha amanda riskia putri	2115020019	FIKS	S1-Pend. Biologi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
95	Tykha amanda riskia putri	2115020019	FIKS	S1-Pend. Biologi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
96	Septa Adi Hendarso	211502007	FIKS	S1-Pend. Biologi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
97	Putri Salma Abriliant	2115020002	FIKS	S1-Pend. Biologi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
98	Silvia Okki Novita Rinda	2115020018	FIKS	S1-Pend. Biologi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
99	Anggi Junita Sari	2115020016	FIKS	S1-Pend. Biologi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	Vina Churotul Laili	2115020015	FIKS	S1-Pend. Biologi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
101	Sonya Getrida Modok	17.1.01.06.0006	FIKS	S1-Pend. Biologi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
102	Jarul Dina Wahyu Niken	2015020016	FIKS	S1-Pend. Biologi	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3
103	Ratna Valentina Dian Laksmi C.K.	2115020010	FIKS	S1-Pend. Biologi	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3
104	Ratna Puspita Sari	2015020023	FIKS	S1-Pend. Biologi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	Eka Wahyu Widia Prasasti	2115020005	FIKS	S1-Pend. Biologi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
106	hasna nuraida	2115020001	FIKS	S1-Pend. Biologi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
107	Deva Pangestu Tining Tyah	2115020011	FIKS	S1-Pend. Biologi	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
108	ALVIANA PUSPA SHAVIRA	17.2.02.06.0012	FIKS	S1-Pend. Biologi	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
109	Neneng Nikmatul Zahro	19.1.01.05.0023	FIKS	S1-Pend. Matematika	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
110	Faradilla Candra Devi	2015010010	FIKS	S1-Pend. Matematika	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	ADYSTI NIKEN FEBRIANTI	18101050001	FIKS	S1-Pend. Matematika	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	Dhea Aldila Putri	19.1.01.05.0024	FIKS	S1-Pend. Matematika	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
113	Sholehah Kartika Dewi	2115010028	FIKS	S1-Pend. Matematika	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3
114	Sinta Nur Aishah	19.1.01.05.0014	FIKS	S1-Pend. Matematika	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
115	Bryant Candra Wijaya	2115010027	FIKS	S1-Pend. Matematika	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	LAILI RAHMA IRDANI	2115010034	FIKS	S1-Pend. Matematika	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
117	Nabilla Irzha Chanifa	2115010005	FIKS	S1-Pend. Matematika	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
118	ade meyra rahma	2115010008	FIKS	S1-Pend. Matematika	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
119	Ayu Gusniawati	2115010007	FIKS	S1-Pend. Matematika	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4







210	AAN ADHA ANGGUN RENATA	19.1.01.11.0002	FKIP	S1-PG PAUD	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
211	Ayu Wandira	2014070005	FKIP	S1-PG PAUD	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
212	Dwita Dela Selvia	2114070001	FKIP	S1-PG PAUD	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
213	Stella Nathanie	19101110030	FKIP	S1-PG PAUD	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
214	Duanty Syaharani	2114070020	FKIP	S1-PG PAUD	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3
215	Syarroma	2014070010	FKIP	S1-PG PAUD	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
216	ANNISA MUTIARA VANI	2114070017	FKIP	S1-PG PAUD	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
217	Novia Basti Rahayu	2114070006	FKIP	S1-PG PAUD	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
218	Ratih Rahadatul 'Aisy	2014070008	FKIP	S1-PG PAUD	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
219	Noviyanti Wahyu Giharti	2114070021	FKIP	S1-PG PAUD	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
220	Faridhotul Khasanah	2114070013	FKIP	S1-PG PAUD	2	2	2	3	2	2	3	3	4	3	3	2	3
221	puji lestari	2114070019	FKIP	S1-PG PAUD	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
222	DITA DWI ARYANI	2114070014	FKIP	S1-PG PAUD	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
223	Walia Dini	2114070010	FKIP	S1-PG PAUD	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3
224	Erfina Vernandika Valensia	2014070011	FKIP	S1-PG PAUD	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
225	ALDA NOVITA SARI	2114070022	FKIP	S1-PG PAUD	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4
226	Niken Ramandhani Novi Enjelia	2114070023	FKIP	S1-PG PAUD	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4
227	lisma damayanti	2114070031	FKIP	S1-PG PAUD	3	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	3	2
228	DIVANA RAHMA TRIANTO	2114070027	FKIP	S1-PG PAUD	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
229	Nurul Zalsa Nabillah	2114070028	FKIP	S1-PG PAUD	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
230	ULVIA ROSIDA AL ISTIVARINI	2114070025	FKIP	S1-PG PAUD	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
231	Novi hidayatul rahmawati	2114070033	FKIP	S1-PG PAUD	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
232	Sari Nadhifa Al-fahmi	2114070026	FKIP	S1-PG PAUD	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
233	CARI RISKIANA	2014070022	FKIP	S1-PG PAUD	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
234	Prajna Paramarthatasya Ningrum	19.1.01.11.0011	FKIP	S1-PG PAUD	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
235	Alif Muarofah	2114070029	FKIP	S1-PG PAUD	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
236	MARIROTUL ZULFATUNNAFTAH	2114070005	FKIP	S1-PG PAUD	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
237	Wulan Suci Rimadhani	18.1.01.10.0011	FKIP	S1-PGSD	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3
238	RITA APRILIA	2114060014	FKIP	S1-PGSD	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
239	Risa Aulia Tanti	2114060119	FKIP	S1-PGSD	3	2	2	3	3	3	2	4	2	2	2	3	3















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