



LAPORAN

HASIL SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN LTP (LEMBAGA TERPADU DAN PROTOKOLER)



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

LAPORAN

HASIL SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN LTP (LEMBAGA TERPADU DAN PROTOKOLER)



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

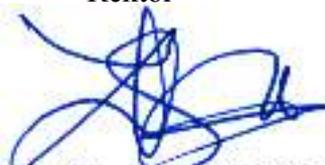
HALAMAN PENGESAHAN

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN LTP (LEMBAGA TERPADU DAN PROTOKOLER)

Disusun Oleh

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

Mengetahui,
Rektor



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

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

BAB II METODOLOGI SURVEI

A. Rencana dan Tahapan Survei

Pelaksanaan survei kepuasan pengguna layanan LTP (Lembaga Terpadu dan Protokoler) 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 LTP (Lembaga Terpadu dan Protokoler) 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 LTP (Lembaga Terpadu dan Protokoler) 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/1CknaVCWB9_OPpotzc4heq5IBX13eaTzPKFddHq_pgoow

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 LTP (Lembaga Terpadu dan Protokoler) 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 LTP (Lembaga Terpadu dan Protokoler) disusun oleh tim di bawah koordinasi Lembaga Penjaminan Mutu dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (LPMPSDM).

B. Waktu Pelaksanaan

Survei kepuasan pengguna layanan LTP (Lembaga Terpadu dan Protokoler) dilaksanakan secara reguler pada setiap akhir semester genap (bulan Agustus). Setelah data terkumpul, pada awal bulan september data yang telah ditabulasi diolah dan dianalisis, kemudian dibuat laporan hasil survei.

BAB III HASIL SURVEI DAN PEMBAHASAN

Survei kepuasan pengguna layanan LTP (Lembaga Terpadu dan Protokoler) menghasilkan respon terhadap item-item layanan LTP (Lembaga Terpadu dan Protokoler) dari 324 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 LTP (Lembaga Terpadu dan Protokoler) 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%	22	71,0%	9	29,0%
item2	0	0,0%	0	0,0%	20	64,5%	11	35,5%
item3	0	0,0%	0	0,0%	23	74,2%	8	25,8%
item4	0	0,0%	0	0,0%	21	67,7%	10	32,3%
item5	0	0,0%	0	0,0%	20	64,5%	11	35,5%
item6	0	0,0%	0	0,0%	19	61,3%	12	38,7%
item7	0	0,0%	0	0,0%	21	67,7%	10	32,3%
item8	0	0,0%	0	0,0%	22	71,0%	9	29,0%
item9	0	0,0%	0	0,0%	18	58,1%	13	41,9%
item10	0	0,0%	0	0,0%	22	71,0%	9	29,0%
item 11	0	0,0%	0	0,0%	21	67,7%	10	32,3%
item 12	0	0,0%	0	0,0%	20	64,5%	11	35,5%
item 13	0	0,0%	0	0,0%	19	61,3%	12	38,7%

Sumber: Hasil survei layanan LTP (Lembaga Terpadu dan Protokoler) 2020/2021, diolah

Berdasarkan tabel 3.1. tentang hasil analisis deskriptif layanan LTP (Lembaga Terpadu dan Protokoler) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) tahun akademik 2020/2021 diketahui bahwa analisis deskriptif terhadap layanan LTP (Lembaga Terpadu dan Protokoler) dapat dijelaskan melalui item-item yang telah dipersepsikan oleh mahasiswa. Item 1 yaitu "Staf LTP cakap dalam melaksanakan tugasnya" diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, tidak ada mahasiswa yang menyatakan tidak puas, sebanyak 22 mahasiswa atau 71% menyatakan puas, dan sebanyak 9 mahasiswa atau 29% menyatakan sangat puas. Item 2 yaitu "Staf LTP menyampaikan informasi yang jelas dan

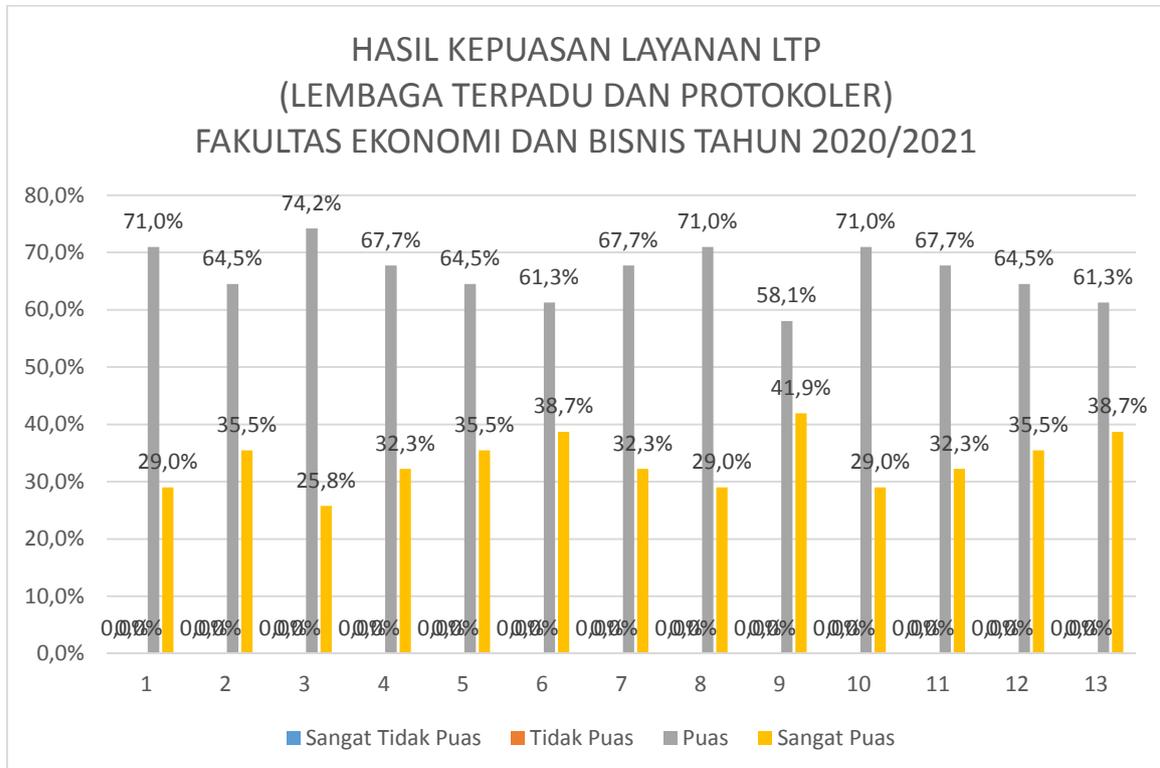
mudah dipahami” diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, tidak ada mahasiswa yang menyatakan tidak puas, sebanyak 20 mahasiswa atau 64,5% menyatakan puas, dan sebanyak 11 mahasiswa atau 35,5% menyatakan sangat puas. Item 3 yaitu ”Staf LTP selalu ada sesuai jadwal” diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, tidak ada mahasiswa yang menyatakan tidak puas, sebanyak 23 mahasiswa atau 74,2% menyatakan puas, dan sebanyak 8 mahasiswa atau 25,8% menyatakan sangat puas. Item 4 yaitu ”Staf LTP memberi tanggapan yang cepat dan baik sesuai dengan yang dibutuhkan mahasiswa” diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, tidak ada mahasiswa yang menyatakan tidak puas, sebanyak 21 mahasiswa atau 67,7% menyatakan puas, dan sebanyak 10 mahasiswa atau 32,3% menyatakan sangat puas. Item 5 yaitu ”Prosedur pelayanan cepat dan tepat” diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, tidak ada mahasiswa yang menyatakan tidak puas, sebanyak 20 mahasiswa atau 64,5% menyatakan puas, dan sebanyak 11 mahasiswa atau 35,5% 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 19 mahasiswa atau 61,3% menyatakan puas, dan sebanyak 12 mahasiswa atau 38,7% menyatakan sangat puas. Item 7 yaitu ”Staf LTP memberikan perlakuan yang adil kepada setiap pengguna layanan” diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, tidak ada mahasiswa yang menyatakan tidak puas, sebanyak 21 mahasiswa atau 67,7% menyatakan puas, dan sebanyak 10 mahasiswa atau 32,3% menyatakan sangat puas. Item 8 yaitu ”LTP memberikan kemudahan dalam akses layanan administrasi umum” diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, tidak ada mahasiswa yang menyatakan tidak puas, sebanyak 22 mahasiswa atau 71% menyatakan puas, dan sebanyak 9 mahasiswa atau 29% menyatakan sangat puas. Item 9 yaitu ”Staf LTP memberikan layanan dengan sopan dan ramah” diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, tidak ada mahasiswa yang menyatakan tidak puas, sebanyak 18 mahasiswa atau 58,1% menyatakan puas, dan sebanyak 13 mahasiswa atau 41,9% menyatakan sangat puas. Item 10 yaitu ”Staf LTP memastikan layanan diterima baik oleh mahasiswa” diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, tidak ada mahasiswa yang menyatakan tidak puas, sebanyak

22 mahasiswa atau 71% menyatakan puas, dan sebanyak 9 atau 29% menyatakan sangat puas.

Item 11 yaitu "Ruang pelayanan dan ruang tunggu LTP nyaman" diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, tidak ada mahasiswa yang menyatakan tidak puas, sebanyak 21 mahasiswa atau 67,7% menyatakan puas, dan sebanyak 10 mahasiswa atau 32,3% menyatakan sangat puas. Item 12 yaitu "Kantor LTP tertata rapi dan bersih" diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, tidak ada mahasiswa yang menyatakan tidak puas, sebanyak 20 mahasiswa atau 64,5% menyatakan puas, dan sebanyak 11 mahasiswa atau 35,5% menyatakan sangat puas. Item 13 yaitu "Sarana dan prasarana tersedia dan mendukung kinerja staf LTP" diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, tidak ada mahasiswa yang menyatakan tidak puas, sebanyak 19 mahasiswa atau 61,3% menyatakan puas, dan sebanyak 12 mahasiswa atau 38,7% menyatakan sangat puas.

Secara visual, deskripsi terhadap layanan LTP (Lembaga Terpadu dan Protokoler) dapat dilihat seperti pada grafik di bawah ini.



Gambar 3.1. Hasil kepuasan layanan LTP (Lembaga Terpadu dan Protokoler) Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) tahun akademik 2020/2021

Tingkat kepuasan pengguna layanan LTP (Lembaga Terpadu dan Protokoler) 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 LTP (Lembaga Terpadu dan Protokoler) adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2. Tingkat kepuasan layanan LTP (Lembaga Terpadu dan Protokoler) Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) tahun akademik 2020/2021

NO.	ASPEK-ASPEK YANG DINILAI	1	2	3	4	Tingkat Kepuasan
1	Staf LTP cakap dalam melaksanakan tugasnya	0,0%	0,0%	71,0%	29,0%	100%
2	Staf LTP menyampaikan informasi yang jelas dan mudah dipahami	0,0%	0,0%	64,5%	35,5%	100%
3	Staf LTP selalu ada sesuai jadwal	0,0%	0,0%	74,2%	25,8%	100%
4	Staf LTP memberi tanggapan yang cepat dan baik sesuai dengan yang dibutuhkan mahasiswa	0,0%	0,0%	67,7%	32,3%	100%
5	Prosedur pelayanan cepat dan tepat	0,0%	0,0%	64,5%	35,5%	100%
6	Prosedur pelayanan sesuai ketentuan	0,0%	0,0%	61,3%	38,7%	100%
7	Staf LTP memberikan perlakuan yang adil kepada setiap pengguna layanan	0,0%	0,0%	67,7%	32,3%	100%
8	LTP memberikan kemudahan dalam akses layanan administrasi umum	0,0%	0,0%	71,0%	29,0%	100%
9	Staf LTP memberikan layanan dengan sopan dan ramah	0,0%	0,0%	58,1%	41,9%	100%
10	Staf LTP memastikan layanan diterima baik oleh mahasiswa	0,0%	0,0%	71,0%	29,0%	100%
11	Ruang pelayanan dan ruang tunggu LTP nyaman	0,0%	0,0%	67,7%	32,3%	100%
12	Kantor LTP tertata rapi dan bersih	0,0%	0,0%	64,5%	35,5%	100%
13	Sarana dan prasarana tersedia dan mendukung kinerja staf LTP	0,0%	0,0%	61,3%	38,7%	100%

Sumber: Hasil survei layanan LTP (Lembaga Terpadu dan Protokoler) 2020/2021, diolah

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

Tabel 3.3 Hasil analisis deskriptif layanan LTP (Lembaga Terpadu dan Protokoler) 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%	3	3,4%	73	83,0%	12	13,6%
item2	0	0,0%	3	3,4%	72	81,8%	13	14,8%
item3	0	0,0%	5	5,7%	71	80,7%	12	13,6%
item4	0	0,0%	3	3,4%	72	81,8%	13	14,8%
item5	0	0,0%	4	4,5%	70	79,5%	14	15,9%
item6	0	0,0%	3	3,4%	71	80,7%	14	15,9%
item7	0	0,0%	4	4,5%	68	77,3%	16	18,2%
item8	0	0,0%	4	4,5%	69	78,4%	15	17,0%
item9	0	0,0%	4	4,5%	66	75,0%	18	20,5%
item10	0	0,0%	3	3,4%	69	78,4%	16	18,2%
item 11	1	1,1%	7	8,0%	65	73,9%	15	17,0%
item 12	0	0,0%	4	4,5%	68	77,3%	16	18,2%
item 13	0	0,0%	5	5,7%	66	75,0%	17	19,3%

Sumber: Hasil survei layanan LTP (Lembaga Terpadu dan Protokoler) 2020/2021, diolah

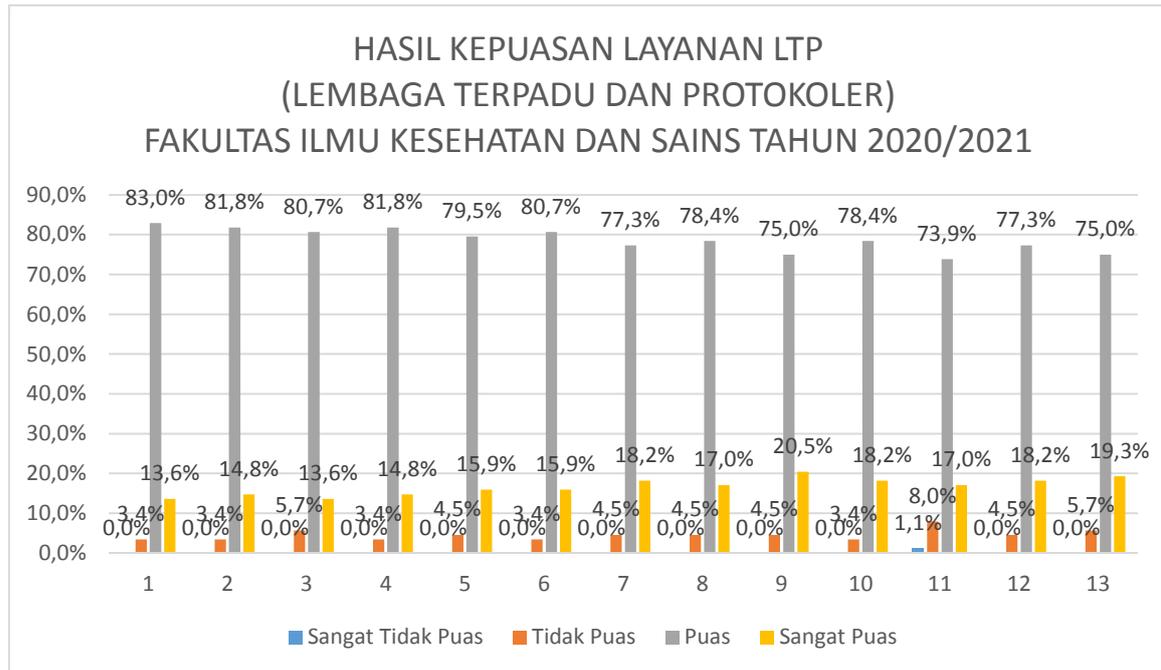
Berdasarkan Tabel 3.3. tentang hasil analisis deskriptif layanan LTP (Lembaga Terpadu dan Protokoler) pada Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains (FIKS) tahun akademik 2020/2021 diketahui bahwa analisis deskriptif terhadap layanan LTP (Lembaga Terpadu dan Protokoler) dapat dijelaskan melalui item-item yang telah dipersepsikan oleh mahasiswa. Item 1 yaitu "Staf LTP cakap dalam melaksanakan tugasnya" diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 3 mahasiswa atau 3,4% menyatakan tidak puas, sebanyak 73 mahasiswa atau 83% menyatakan puas, dan sebanyak 12 mahasiswa atau 13,6% menyatakan sangat puas. Item 2 yaitu "Staf LTP menyampaikan informasi yang jelas dan mudah dipahami" diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 3 mahasiswa atau 3,4% menyatakan tidak puas, sebanyak 72 mahasiswa atau 81,8% menyatakan puas, dan sebanyak 13 mahasiswa atau 14,8% menyatakan sangat puas. Item 3 yaitu "Staf LTP selalu ada sesuai jadwal" diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 5 mahasiswa atau 5,7% menyatakan tidak puas, sebanyak 71 mahasiswa atau 80,7% menyatakan puas, dan sebanyak 12 mahasiswa atau 13,6% menyatakan sangat puas. Item 4 yaitu "Staf LTP memberi tanggapan yang cepat dan baik sesuai dengan yang dibutuhkan mahasiswa" diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 3 mahasiswa atau 3,4% menyatakan tidak puas, sebanyak 72 mahasiswa atau 81,8% menyatakan puas, dan sebanyak 13 mahasiswa atau 14,8% menyatakan sangat puas. Item 5 yaitu "Prosedur pelayanan cepat dan tepat" diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 4 mahasiswa atau 4,5% menyatakan tidak puas, sebanyak 70 mahasiswa atau 79,5% menyatakan puas, dan sebanyak 14 mahasiswa atau 15,9% 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 3 mahasiswa atau 3,4% menyatakan tidak puas, sebanyak 71 mahasiswa atau 80,7% menyatakan puas, dan sebanyak 14 mahasiswa atau 15,9% menyatakan sangat puas. Item 7 yaitu "Staf LTP memberikan perlakuan yang adil kepada setiap pengguna layanan" diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 4 mahasiswa atau 4,5% menyatakan tidak puas, sebanyak 68 mahasiswa atau 77,3% menyatakan puas, dan sebanyak 16 mahasiswa atau 18,2% menyatakan sangat puas. Item 8 yaitu "LTP memberikan kemudahan dalam akses layanan administrasi umum" diketahui tidak ada

mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 4 mahasiswa atau 4,5% menyatakan tidak puas, sebanyak 69 mahasiswa atau 78,4% menyatakan puas, dan sebanyak 15 mahasiswa atau 17% menyatakan sangat puas. Item 9 yaitu "Staf LTP memberikan layanan dengan sopan dan ramah" diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 4 mahasiswa atau 4,5% menyatakan tidak puas, sebanyak 66 mahasiswa atau 75% menyatakan puas, dan sebanyak 18 mahasiswa atau 20,5% menyatakan sangat puas. Item 10 yaitu "Staf LTP memastikan layanan diterima baik oleh mahasiswa" diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 3 mahasiswa atau 3,4% menyatakan tidak puas, sebanyak 69 mahasiswa atau 78,4% menyatakan puas, dan sebanyak 16 mahasiswa atau 18,2% menyatakan sangat puas.

Item 11 yaitu "Ruang pelayanan dan ruang tunggu LTP nyaman" diketahui sebanyak 1 mahasiswa atau 1,1% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 7 mahasiswa atau 8% menyatakan tidak puas, sebanyak 65 mahasiswa atau 73,9% menyatakan puas, dan sebanyak 15 mahasiswa atau 17% menyatakan sangat puas. Item 12 yaitu "Kantor LTP tertata rapi dan bersih" diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 4 mahasiswa atau 4,5% menyatakan tidak puas, sebanyak 68 mahasiswa atau 77,3% menyatakan puas, dan sebanyak 16 mahasiswa atau 18,2% menyatakan sangat puas. Item 13 yaitu "Sarana dan prasarana tersedia dan mendukung kinerja staf LTP" diketahui tidak ada mahasiswa yang menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 5 mahasiswa atau 5,7% menyatakan tidak puas, sebanyak 66 mahasiswa atau 75% menyatakan puas, dan sebanyak 17 mahasiswa atau 19,3% menyatakan sangat puas.

Secara visual, deskripsi terhadap layanan LTP (Lembaga Terpadu dan Protokoler) dapat dilihat seperti pada grafik di bawah ini.



Gambar 3.2. Hasil kepuasan layanan LTP (Lembaga Terpadu dan Protokoler) Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains (FIKS) tahun akademik 2020/2021

Tingkat kepuasan pengguna layanan LTP (Lembaga Terpadu dan Protokoler) 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 LTP (Lembaga Terpadu dan Protokoler) adalah sebagai berikut:

Tabel 3.4. Tingkat kepuasan layanan LTP (Lembaga Terpadu dan Protokoler) Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains (FIKS) tahun akademik 2020/2021

NO.	ASPEK-ASPEK YANG DINILAI	1	2	3	4	Tingkat Kepuasan
1	Staf LTP cakap dalam melaksanakan tugasnya	0,0%	3,4%	83,0%	13,6%	96,6%
2	Staf LTP menyampaikan informasi yang jelas dan mudah dipahami	0,0%	3,4%	81,8%	14,8%	96,6%
3	Staf LTP selalu ada sesuai jadwal	0,0%	5,7%	80,7%	13,6%	94,3%
4	Staf LTP memberi tanggapan yang cepat dan baik sesuai dengan yang dibutuhkan mahasiswa	0,0%	3,4%	81,8%	14,8%	96,6%
5	Prosedur pelayanan cepat dan tepat	0,0%	4,5%	79,5%	15,9%	95,5%
6	Prosedur pelayanan sesuai ketentuan	0,0%	3,4%	80,7%	15,9%	96,6%

NO.	ASPEK-ASPEK YANG DINILAI	1	2	3	4	Tingkat Kepuasan
7	Staf LTP memberikan perlakuan yang adil kepada setiap pengguna layanan	0,0%	4,5%	77,3%	18,2%	95,5%
8	LTP memberikan kemudahan dalam akses layanan administrasi umum	0,0%	4,5%	78,4%	17,0%	95,5%
9	Staf LTP memberikan layanan dengan sopan dan ramah	0,0%	4,5%	75,0%	20,5%	95,5%
10	Staf LTP memastikan layanan diterima baik oleh mahasiswa	0,0%	3,4%	78,4%	18,2%	96,6%
11	Ruang pelayanan dan ruang tunggu LTP nyaman	1,1%	8,0%	73,9%	17,0%	90,9%
12	Kantor LTP tertata rapi dan bersih	0,0%	4,5%	77,3%	18,2%	95,5%
13	Sarana dan prasarana tersedia dan mendukung kinerja staf LTP	0,0%	5,7%	75,0%	19,3%	94,3%

Sumber: Hasil survei layanan LTP (Lembaga Terpadu dan Protokoler) 2020/2021, diolah

Berdasarkan Tabel 3.4. tentang tingkat kepuasan layanan LTP (Lembaga Terpadu dan Protokoler) Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains (FIKS) tahun akademik 2020/2021 diketahui bahwa tingkat kepuasan pada item "staf LTP cakap dalam melaksanakan tugasnya" adalah sebesar 96,6%; tingkat kepuasan pada item "staf LTP menyampaikan informasi yang jelas dan mudah dipahami" adalah sebesar 96,6%; tingkat kepuasan pada item "staf LTP memberi tanggapan yang cepat dan baik sesuai dengan yang dibutuhkan mahasiswa" adalah sebesar 94,3%; tingkat kepuasan pada item "staf LTP selalu ada sesuai jadwal layanan" adalah sebesar 96,6%; tingkat kepuasan pada item "prosedur pelayanan cepat dan tepat" adalah sebesar 95,5%; tingkat kepuasan pada item "prosedur pelayanan sesuai ketentuan" adalah sebesar 96,6%; tingkat kepuasan pada item "staf LTP memberikan perlakuan yang adil kepada setiap pengguna layanan" adalah sebesar 95,5%; tingkat kepuasan pada item "LTP memberikan kemudahan dalam akses layanan administrasi umum" adalah sebesar 95,5%; tingkat kepuasan pada item "staf LTP melayani dengan sopan dan ramah" adalah sebesar 95,5%; tingkat kepuasan pada item "staf LTP memastikan layanan diterima baik oleh mahasiswa" adalah sebesar 96,6%; tingkat kepuasan pada item "ruang pelayanan dan ruang tunggu LTP nyaman" adalah sebesar 90,9%; tingkat kepuasan pada item "kantor LTP tertata

rapi dan bersih” adalah sebesar 95,5%; dan tingkat kepuasan pada item ”sarana dan prasarana tersedia dan mendukung kinerja staf LTP” adalah sebesar 94,3%.

Tabel 3.5 Hasil analisis deskriptif layanan LTP (Lembaga Terpadu dan Protokoler) pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) tahun akademik 2020/2021

	Sangat Tidak Puas		Tidak Puas		Puas		Sangat Puas	
	Count	Row N %	Count	Row N %	Count	Row N %	Count	Row N %
item1	1	0,9%	1	0,9%	95	88,0%	11	10,2%
item2	1	0,9%	1	0,9%	95	88,0%	11	10,2%
item3	2	1,9%	3	2,8%	93	86,1%	10	9,3%
item4	1	0,9%	1	0,9%	97	89,8%	9	8,3%
item5	2	1,9%	4	3,7%	93	86,1%	9	8,3%
item6	1	0,9%	2	1,9%	96	88,9%	9	8,3%
item7	1	0,9%	2	1,9%	90	83,3%	15	13,9%
item8	1	0,9%	1	0,9%	97	89,8%	9	8,3%
item9	1	0,9%	2	1,9%	92	85,2%	13	12,0%
item10	1	0,9%	1	0,9%	95	88,0%	11	10,2%
item11	2	1,9%	4	3,7%	94	87,0%	8	7,4%
item12	1	0,9%	2	1,9%	99	91,7%	6	5,6%
item13	1	0,9%	6	5,6%	93	86,1%	8	7,4%

Sumber: Hasil survei layanan LTP (Lembaga Terpadu dan Protokoler) 2020/2021, diolah

Berdasarkan Tabel 3.5. tentang hasil analisis deskriptif layanan LTP (Lembaga Terpadu dan Protokoler) pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) tahun akademik 2020/2021 diketahui bahwa analisis deskriptif terhadap layanan LTP (Lembaga Terpadu dan Protokoler) dapat dijelaskan melalui item-item yang telah dipersepsikan oleh mahasiswa. Item 1 yaitu ”Staf LTP cakap dalam melaksanakan tugasnya” diketahui sebanyak 1 mahasiswa atau 0,9% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 1 mahasiswa atau 0,9% menyatakan tidak puas, sebanyak 95 mahasiswa atau 88% menyatakan puas, dan sebanyak 11 mahasiswa atau 10,2% menyatakan sangat puas. Item 2 yaitu ”Staf LTP menyampaikan informasi yang jelas dan mudah dipahami” diketahui sebanyak 1 mahasiswa atau 0,9% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 1 mahasiswa atau 0,9% menyatakan tidak puas, sebanyak 95 mahasiswa atau 88% menyatakan puas, dan sebanyak 11 mahasiswa atau 10,2% menyatakan sangat puas. Item 3 yaitu ”Staf LTP selalu ada sesuai jadwal” diketahui sebanyak 2 mahasiswa atau 1,9% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 3 mahasiswa atau 2,8% menyatakan tidak puas, sebanyak 93 mahasiswa atau 86,1% menyatakan puas, dan sebanyak 10 mahasiswa atau 9,3% menyatakan sangat puas. Item 4 yaitu ”Staf LTP memberi tanggapan yang cepat dan baik sesuai dengan yang dibutuhkan

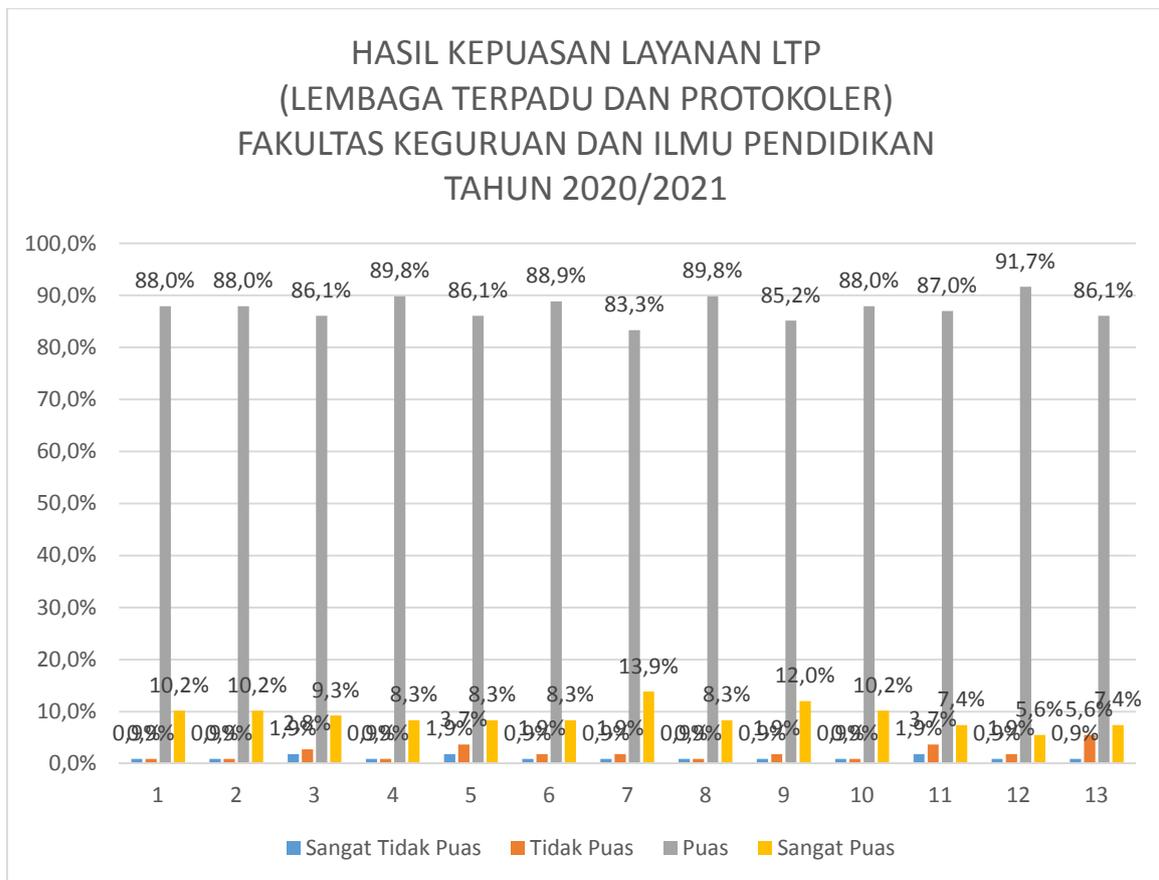
mahasiswa” diketahui sebanyak 1 mahasiswa atau 0,9% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 1 mahasiswa atau 0,9% menyatakan tidak puas, sebanyak 97 mahasiswa atau 89,8% menyatakan puas, dan sebanyak 9 mahasiswa atau 8,3% menyatakan sangat puas. Item 5 yaitu ”Prosedur pelayanan cepat dan tepat” diketahui sebanyak 2 mahasiswa atau 1,9% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 4 mahasiswa atau 3,7% menyatakan tidak puas, sebanyak 93 mahasiswa atau 86,1% menyatakan puas, dan sebanyak 9 mahasiswa atau 8,3% menyatakan sangat puas.

Tabel 3.5 di atas juga menunjukkan bahwa pada item 6 yaitu ”Prosedur pelayanan sesuai ketentuan” diketahui sebanyak 1 mahasiswa atau 0,9% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 2 mahasiswa atau 1,9% menyatakan tidak puas, sebanyak 96 mahasiswa atau 88,9% menyatakan puas, dan sebanyak 9 mahasiswa atau 8,3% menyatakan sangat puas. Item 7 yaitu ”Staf LTP memberikan perlakuan yang adil kepada setiap pengguna layanan” diketahui sebanyak 1 mahasiswa atau 0,9% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 2 mahasiswa atau 1,9% menyatakan tidak puas, sebanyak 90 mahasiswa atau 83,3% menyatakan puas, dan sebanyak 15 mahasiswa atau 13,9% menyatakan sangat puas. Item 8 yaitu ”LTP memberikan kemudahan dalam akses layanan administrasi umum” diketahui sebanyak 1 mahasiswa atau 0,9% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 1 mahasiswa atau 0,9% menyatakan tidak puas, sebanyak 97 mahasiswa atau 89,8% menyatakan puas, dan sebanyak 9 mahasiswa atau 8,3% menyatakan sangat puas. Item 9 yaitu ”Staf LTP memberikan layanan dengan sopan dan ramah” diketahui sebanyak 1 mahasiswa atau 0,9% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 2 mahasiswa atau 1,9% menyatakan tidak puas, sebanyak 92 mahasiswa atau 85,2% menyatakan puas, dan sebanyak 13 mahasiswa atau 12,0% menyatakan sangat puas. Item 10 yaitu ”Staf LTP memastikan layanan diterima baik oleh mahasiswa” diketahui sebanyak 1 mahasiswa atau 0,9% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 1 mahasiswa atau 0,9% menyatakan tidak puas, sebanyak 95 mahasiswa atau 88% menyatakan puas, dan sebanyak 11 mahasiswa atau 10,2% menyatakan sangat puas.

Item 11 yaitu ”Ruang pelayanan dan ruang tunggu LTP nyaman” diketahui sebanyak 2 mahasiswa atau 1,9% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 4 mahasiswa atau 3,7% menyatakan tidak puas, sebanyak 94 mahasiswa atau 87% menyatakan puas, dan sebanyak 8 mahasiswa atau 7,4% menyatakan sangat puas. Item 12 yaitu ”Kantor LTP tertata rapi dan bersih” diketahui sebanyak 1 mahasiswa atau 0,9% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 2 mahasiswa atau 1,9% menyatakan tidak puas, sebanyak 99 mahasiswa atau 91,7%

menyatakan puas, dan sebanyak 6 mahasiswa atau 5,6% menyatakan sangat puas. Item 13 yaitu ”Sarana dan prasarana tersedia dan mendukung kinerja staf LTP” diketahui sebanyak 1 mahasiswa atau 0,9% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 6 mahasiswa atau 5,6% menyatakan tidak puas, sebanyak 93 mahasiswa atau 86,1% menyatakan puas, dan sebanyak 8 mahasiswa atau 7,4% menyatakan sangat puas.

Secara visual, deskripsi terhadap layanan LTP (Lembaga Terpadu dan Protokoler) dapat dilihat seperti pada grafik di bawah ini.



Gambar 3.3. Hasil kepuasan layanan LTP (Lembaga Terpadu dan Protokoler) Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) tahun akademik 2020/2021

Tingkat kepuasan pengguna layanan LTP (Lembaga Terpadu dan Protokoler) 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 LTP (Lembaga Terpadu dan Protokoler) adalah sebagai berikut:

Tabel 3.6. Tingkat kepuasan layanan LTP (Lembaga Terpadu dan Protokoler) Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) tahun akademik 2020/2021

NO.	ASPEK-ASPEK YANG DINILAI	1	2	3	4	Tingkat Kepuasan
1	Staf LTP cakap dalam melaksanakan tugasnya	0,9%	0,9%	88,0%	10,2%	98,1%
2	Staf LTP menyampaikan informasi yang jelas dan mudah dipahami	0,9%	0,9%	88,0%	10,2%	98,1%
3	Staf LTP selalu ada sesuai jadwal	1,9%	2,8%	86,1%	9,3%	95,4%
4	Staf LTP memberi tanggapan yang cepat dan baik sesuai dengan yang dibutuhkan mahasiswa	0,9%	0,9%	89,8%	8,3%	98,1%
5	Prosedur pelayanan cepat dan tepat	1,9%	3,7%	86,1%	8,3%	94,4%
6	Prosedur pelayanan sesuai ketentuan	0,9%	1,9%	88,9%	8,3%	97,2%
7	Staf LTP memberikan perlakuan yang adil kepada setiap pengguna layanan	0,9%	1,9%	83,3%	13,9%	97,2%
8	LTP memberikan kemudahan dalam akses layanan administrasi umum	0,9%	0,9%	89,8%	8,3%	98,1%
9	Staf LTP memberikan layanan dengan sopan dan ramah	0,9%	1,9%	85,2%	12,0%	97,2%
10	Staf LTP memastikan layanan diterima baik oleh mahasiswa	0,9%	0,9%	88,0%	10,2%	98,1%
11	Ruang pelayanan dan ruang tunggu LTP nyaman	1,9%	3,7%	87,0%	7,4%	94,4%
12	Kantor LTP tertata rapi dan bersih	0,9%	1,9%	91,7%	5,6%	97,2%
13	Sarana dan prasarana tersedia dan mendukung kinerja staf LTP	0,9%	5,6%	86,1%	7,4%	93,5%

Sumber: Hasil survei layanan LTP (Lembaga Terpadu dan Protokoler) 2020/2021, diolah

Berdasarkan Tabel 3.6. tentang tingkat kepuasan layanan LTP (Lembaga Terpadu dan Protokoler) Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) tahun akademik 2020/2021 diketahui bahwa tingkat kepuasan pada item "staf LTP cakap dalam melaksanakan tugasnya" adalah sebesar 98,1%; tingkat kepuasan pada item "staf LTP menyampaikan informasi yang jelas dan mudah dipahami" adalah sebesar 98,1%; tingkat kepuasan pada item "staf LTP memberi tanggapan yang cepat dan baik sesuai dengan yang dibutuhkan mahasiswa" adalah sebesar 95,4%; tingkat kepuasan pada item "staf LTP selalu ada sesuai

jadwal layanan” adalah sebesar 98,1%; tingkat kepuasan pada item ”prosedur pelayanan cepat dan tepat” adalah sebesar 94,4%; tingkat kepuasan pada item ”prosedur pelayanan sesuai ketentuan” adalah sebesar 97,2%; tingkat kepuasan pada item ”staf LTP memberikan perlakuan yang adil kepada setiap pengguna layanan” adalah sebesar 97,2%; tingkat kepuasan pada item ”LTP memberikan kemudahan dalam akses layanan administrasi umum” adalah sebesar 98,1%; tingkat kepuasan pada item ”staf LTP melayani dengan sopan dan ramah” adalah sebesar 97,2%; tingkat kepuasan pada item ”staf LTP memastikan layanan diterima baik oleh mahasiswa” adalah sebesar 98,1%; tingkat kepuasan pada item ”ruang pelayanan dan ruang tunggu LTP nyaman” adalah sebesar 94,4%; tingkat kepuasan pada item ”kantor LTP tertata rapi dan bersih” adalah sebesar 97,2%; dan tingkat kepuasan pada item ”sarana dan prasarana tersedia dan mendukung kinerja staf LTP” adalah sebesar 93,5%.

Tabel 3.7 Hasil analisis deskriptif layanan LTP (Lembaga Terpadu dan Protokoler) pada Fakultas Teknik (FT) tahun akademik 2020/2021

	Sangat Tidak Puas		Tidak Puas		Puas		Sangat Puas	
	Count	Row N %	Count	Row N %	Count	Row N %	Count	Row N %
item1	1	1,0%	1	1,0%	74	76,3%	21	21,6%
item2	1	1,0%	4	4,1%	73	75,3%	19	19,6%
item3	1	1,0%	3	3,1%	71	73,2%	22	22,7%
item4	1	1,0%	3	3,1%	69	71,1%	24	24,7%
item5	1	1,0%	5	5,2%	69	71,1%	22	22,7%
item6	1	1,0%	3	3,1%	71	73,2%	22	22,7%
item7	1	1,0%	4	4,1%	71	73,2%	21	21,6%
item8	1	1,0%	1	1,0%	72	74,2%	23	23,7%
item9	1	1,0%	1	1,0%	72	74,2%	23	23,7%
item10	1	1,0%	1	1,0%	73	75,3%	22	22,7%
item 11	1	1,0%	3	3,1%	75	77,3%	18	18,6%
item 12	1	1,0%	1	1,0%	73	75,3%	22	22,7%
item 13	1	1,0%	2	2,1%	72	74,2%	22	22,7%

Sumber: Hasil survei layanan LTP (Lembaga Terpadu dan Protokoler) 2020/2021, diolah

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

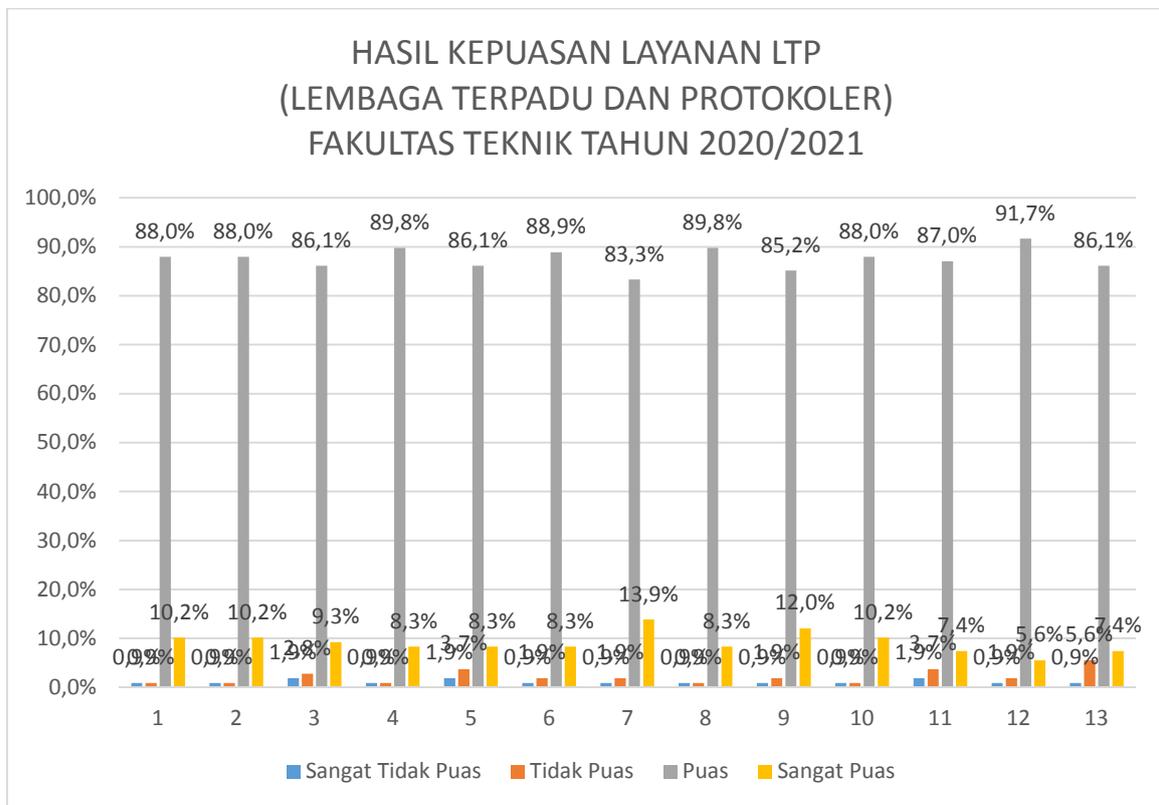
sebanyak 74 mahasiswa atau 76,3% menyatakan puas, dan sebanyak 21 mahasiswa atau 21,6% menyatakan sangat puas. Item 2 yaitu "Staf LTP menyampaikan informasi yang jelas dan mudah dipahami" diketahui sebanyak 1 mahasiswa atau 1% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 4 mahasiswa atau 4,1% menyatakan tidak puas, sebanyak 73 mahasiswa atau 75,3% menyatakan puas, dan sebanyak 19 mahasiswa atau 19,6% menyatakan sangat puas. Item 3 yaitu "Staf LTP selalu ada sesuai jadwal" diketahui sebanyak 1 mahasiswa atau 1% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 3 mahasiswa atau 3,1% menyatakan tidak puas, sebanyak 71 mahasiswa atau 73,2% menyatakan puas, dan sebanyak 22 mahasiswa atau 22,7% menyatakan sangat puas. Item 4 yaitu "Staf LTP memberi tanggapan yang cepat dan baik sesuai dengan yang dibutuhkan mahasiswa" diketahui sebanyak 1 mahasiswa atau 1% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 3 mahasiswa atau 3,1% menyatakan tidak puas, sebanyak 69 mahasiswa atau 71,1% menyatakan puas, dan sebanyak 24 mahasiswa atau 24,7% menyatakan sangat puas. Item 5 yaitu "Prosedur pelayanan cepat dan tepat" diketahui sebanyak 1 mahasiswa atau 1% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 5 mahasiswa atau 5,2% menyatakan tidak puas, sebanyak 69 mahasiswa atau 71,1% menyatakan puas, dan sebanyak 22 mahasiswa atau 22,7% 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 3,1% menyatakan tidak puas, sebanyak 71 mahasiswa atau 73,2% menyatakan puas, dan sebanyak 22 mahasiswa atau 22,7% menyatakan sangat puas. Item 7 yaitu "Staf LTP memberikan perlakuan yang adil kepada setiap pengguna layanan" diketahui sebanyak 1 mahasiswa atau 1% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 4 mahasiswa atau 4,1% menyatakan tidak puas, sebanyak 71 mahasiswa atau 73,2% menyatakan puas, dan sebanyak 21 mahasiswa atau 21,6% menyatakan sangat puas. Item 8 yaitu "LTP memberikan kemudahan dalam akses layanan administrasi umum" diketahui sebanyak 1 mahasiswa atau 1% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 1 mahasiswa atau 1% menyatakan tidak puas, sebanyak 71 mahasiswa atau 74,2% menyatakan puas, dan sebanyak 23 mahasiswa atau 23,73% menyatakan sangat puas. Item 9 yaitu "Staf LTP memberikan layanan dengan sopan dan ramah" diketahui sebanyak 1 mahasiswa atau 1% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 1 mahasiswa atau 1% menyatakan tidak puas, sebanyak 72 mahasiswa atau 74,2% menyatakan puas, dan sebanyak 23 mahasiswa atau 23,7% menyatakan sangat puas. Item 10 yaitu "Staf LTP memastikan layanan diterima baik

oleh mahasiswa” diketahui sebanyak 1 mahasiswa atau 1% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 1 mahasiswa atau 1% menyatakan tidak puas, sebanyak 73 mahasiswa atau 75,3% menyatakan puas, dan sebanyak 22 atau 22,7% menyatakan sangat puas.

Item 11 yaitu ”Ruang pelayanan dan ruang tunggu LTP nyaman” diketahui sebanyak 1 mahasiswa atau 1% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 3 mahasiswa atau 3,1% menyatakan tidak puas, sebanyak 75 mahasiswa atau 77,3% menyatakan puas, dan sebanyak 18 mahasiswa atau 18,6% menyatakan sangat puas. Item 12 yaitu ”Kantor LTP tertata rapi dan bersih” diketahui sebanyak 1 mahasiswa atau 1% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 1 mahasiswa atau 1% menyatakan tidak puas, sebanyak 73 mahasiswa atau 75,3% menyatakan puas, dan sebanyak 22 mahasiswa atau 22,7% menyatakan sangat puas. Item 13 yaitu ”Sarana dan prasarana tersedia dan mendukung kinerja staf LTP” diketahui sebanyak 1 mahasiswa atau 1% menyatakan sangat tidak puas, sebanyak 2 mahasiswa atau 2,1% menyatakan tidak puas, sebanyak 72 mahasiswa atau 74,2% menyatakan puas, dan sebanyak 22 mahasiswa atau 22,7% menyatakan sangat puas.

Secara visual, deskripsi terhadap layanan LTP (Lembaga Terpadu dan Protokoler) dapat dilihat seperti pada grafik di bawah ini.



Gambar 3.4. Hasil kepuasan layanan LTP (Lembaga Terpadu dan Protokoler) Fakultas Teknik (FT) tahun akademik 2020/2021

Tingkat kepuasan pengguna layanan LTP (Lembaga Terpadu dan Protokoler) 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 LTP (Lembaga Terpadu dan Protokoler) adalah sebagai berikut:

Tabel 3.8. Tingkat kepuasan layanan LTP (Lembaga Terpadu dan Protokoler) Fakultas Teknik (FT) tahun akademik 2020/2021

NO.	ASPEK-ASPEK YANG DINILAI	1	2	3	4	Tingkat Kepuasan
1	Staf LTP cakap dalam melaksanakan tugasnya	1,0%	1,0%	76,3%	21,6%	97,9%
2	Staf LTP menyampaikan informasi yang jelas dan mudah dipahami	1,0%	4,1%	75,3%	19,6%	94,8%
3	Staf LTP selalu ada sesuai jadwal	1,0%	3,1%	73,2%	22,7%	95,9%
4	Staf LTP memberi tanggapan yang cepat dan baik sesuai dengan yang dibutuhkan mahasiswa	1,0%	3,1%	71,1%	24,7%	95,9%
5	Prosedur pelayanan cepat dan tepat	1,0%	5,2%	71,1%	22,7%	93,8%
6	Prosedur pelayanan sesuai ketentuan	1,0%	3,1%	73,2%	22,7%	95,9%
7	Staf LTP memberikan perlakuan yang adil kepada setiap pengguna layanan	1,0%	4,1%	73,2%	21,6%	94,8%
8	LTP memberikan kemudahan dalam akses layanan administrasi umum	1,0%	1,0%	74,2%	23,7%	97,9%
9	Staf LTP memberikan layanan dengan sopan dan ramah	1,0%	1,0%	74,2%	23,7%	97,9%
10	Staf LTP memastikan layanan diterima baik oleh mahasiswa	1,0%	1,0%	75,3%	22,7%	97,9%
11	Ruang pelayanan dan ruang tunggu LTP nyaman	1,0%	3,1%	77,3%	18,6%	95,9%
12	Kantor LTP tertata rapi dan bersih	1,0%	1,0%	75,3%	22,7%	97,9%
13	Sarana dan prasarana tersedia dan mendukung kinerja staf LTP	1,0%	2,1%	74,2%	22,7%	96,9%

Sumber: Hasil survei layanan LTP (Lembaga Terpadu dan Protokoler) 2020/2021, diolah

Berdasarkan Tabel 3.8. tentang tingkat kepuasan layanan LTP (Lembaga Terpadu dan Protokoler) Fakultas Teknik (FT) tahun akademik 2020/2021 diketahui bahwa tingkat kepuasan pada item "staf LTP cakap dalam melaksanakan tugasnya" adalah sebesar 97,9%; tingkat kepuasan pada item "staf LTP menyampaikan informasi yang jelas dan mudah dipahami" adalah sebesar 94,8%; tingkat kepuasan pada item "staf LTP memberi tanggapan yang cepat dan baik sesuai dengan yang dibutuhkan mahasiswa" adalah sebesar 95,9%; tingkat kepuasan pada item "staf LTP selalu ada sesuai jadwal layanan" adalah sebesar 95,9%; tingkat kepuasan pada item "prosedur pelayanan cepat dan tepat" adalah sebesar 93,8%; tingkat kepuasan pada item "prosedur pelayanan sesuai ketentuan" adalah sebesar 95,9%; tingkat kepuasan pada item "staf LTP memberikan perlakuan yang adil kepada setiap pengguna layanan" adalah sebesar 94,8%; tingkat kepuasan pada item "LTP memberikan kemudahan dalam akses layanan administrasi umum" adalah sebesar 97,9%; tingkat kepuasan pada item "staf LTP melayani dengan sopan dan ramah" adalah sebesar 97,9%; tingkat kepuasan pada item "staf LTP memastikan layanan diterima baik oleh mahasiswa" adalah sebesar 97,9%; tingkat kepuasan pada item "ruang pelayanan dan ruang tunggu LTP nyaman" adalah sebesar 95,9%; tingkat kepuasan pada item "kantor LTP tertata rapi dan bersih" adalah sebesar 97,9%; dan tingkat kepuasan pada item "sarana dan prasarana tersedia dan mendukung kinerja staf LTP" adalah sebesar 96,9%.

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

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 LTP (Lembaga Terpadu dan Protokoler) telah dipersepsikan dengan baik oleh para mahasiswa, tingkat kepuasan yang diperoleh di tahun akademik 2020-2021 perlu dipertahankan atau ditingkatkan lagi.



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

Status “*Terakreditasi Baik Sekali*”

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

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

email: lpmpsdm@unpkediri.ac.id

Lampiran 1. Angket Kepuasan pelayanan LTP

A. PENGANTAR

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

Kediri,

Pengguna Layanan,

(.....)

No	Nama	NIM	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	yoni wiji utami	17.1.02.02.0174	FE	S1-Manajemen	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	Mila fitrianingrum	17.1.02.02.0075	FE	S1-Manajemen	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	Siska Nuriya Rahmadini	2125060008	FIKS	D3-Kebidanan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	Pipit puspitasaki	2025060005	FIKS	D3-Kebidanan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	arum wulandari	19205010004	FIKS	D3-Keperawatan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	Fitri nur andini	2025050027	FIKS	D3-Keperawatan	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
36	Siti masriani	2025050004	FIKS	D3-Keperawatan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	Ariyanti	2025050025	FIKS	D3-Keperawatan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	Dita Cahyani	2125050009	FIKS	D3-Keperawatan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	Siti Juleha Nussy	2125050002	FIKS	D3-Keperawatan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	Nawaris Sufil Fatah	2025050036	FIKS	D3-Keperawatan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	Alifia Azzahra Diva Prima Dianti	2025050029	FIKS	D3-Keperawatan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	Vanessa Lonika	2125050013	FIKS	D3-Keperawatan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	Junifa fahrul rahmawati	2125050019	FIKS	D3-Keperawatan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	Ibtida Wiwid Dagna	2125050016	FIKS	D3-Keperawatan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	Aliffia deniar	2125050020	FIKS	D3-Keperawatan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	Alfito riansa dinova	2115030107	FIKS	PILIH SALAH SATU	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	Sofia Yunitasari	2015020015	FIKS	S1-Pend. Biologi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	Mirta Aliya Shiva'un Nabila	2015020004	FIKS	S1-Pend. Biologi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	Alan Thony Kusuma	17.1.01.06.0001	FIKS	S1-Pend. Biologi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	Dewi Rossylia Wati	2015020013	FIKS	S1-Pend. Biologi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	Afifah Nurul Hasanah	19.1.01.06.0014	FIKS	S1-Pend. Biologi	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	qonita nur rohmania	18101060010	FIKS	S1-Pend. Biologi	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2
53	Bella Putri Damayanti	18.1.01.06.0001	FIKS	S1-Pend. Biologi	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3
54	Nurul Puspita Dewi	19.1.01.06.0010	FIKS	S1-Pend. Biologi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4
55	Titik Ernawati	19.1.01.06.0003	FIKS	S1-Pend. Biologi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	Inayah	18101960013	FIKS	S1-Pend. Biologi	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
57	Islamiati Rachmah Utami	18.1.01.06.0006	FIKS	S1-Pend. Biologi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3

No	Nama	NIM	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
170	Audrey fadillah	2114070012	FKIP	S1-PG PAUD	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
171	Fitrotus Salamah	2114070009	FKIP	S1-PG PAUD	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
172	Tita Bonita Irianfi	2114070030	FKIP	S1-PG PAUD	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
173	Husna Istifadah	2014070003	FKIP	S1-PG PAUD	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
174	Kusnul Arifah Amin	19.1.01.11.0005	FKIP	S1-PG PAUD	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
175	Niken Suryani	19.1.01.11.0004	FKIP	S1-PG PAUD	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
176	Marizqa N. Hasana	2114070003	FKIP	S1-PG PAUD	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
177	Imroatus Sholihah	2114070011	FKIP	S1-PG PAUD	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	2	3	2
178	Ermin Ela Ajar Sari	2114070016	FKIP	S1-PG PAUD	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
179	Salsabella Aurelly Pratysta Putri	2114070008	FKIP	S1-PG PAUD	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
180	Nuriskha Wira Alginurindha	2114070007	FKIP	S1-PG PAUD	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
181	Salma Delvika Rahma	2014070006	FKIP	S1-PG PAUD	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
182	Herlin agustina	2014070021	FKIP	S1-PG PAUD	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
183	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
184	Ayu Wandira	2014070005	FKIP	S1-PG PAUD	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
185	Dwita Dela Selvia	2114070001	FKIP	S1-PG PAUD	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
186	Stella Nathanie	19101110030	FKIP	S1-PG PAUD	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
187	Duanty Syaharani	2114070020	FKIP	S1-PG PAUD	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3
188	Syarroma	2014070010	FKIP	S1-PG PAUD	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
189	ANNISA MUTIARA VANI	2114070017	FKIP	S1-PG PAUD	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
190	Novia Basti Rahayu	2114070006	FKIP	S1-PG PAUD	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
191	Ratih Rahadatul 'Aisy	2014070008	FKIP	S1-PG PAUD	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
192	Puji lestari	2114070019	FKIP	S1-PG PAUD	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
193	DITA DWI ARYANI	2114070014	FKIP	S1-PG PAUD	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
194	Erfina Vernandika Valensia	201407011	FKIP	S1-PG PAUD	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
195	Walia Dini	2114070010	FKIP	S1-PG PAUD	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
196	ALDA NOVITA SARI	2114070022	FKIP	S1-PG PAUD	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
197	Niken Ramandhani Novi Enjelia	2114070023	FKIP	S1-PG PAUD	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4

No	Nama	NIM	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
198	lisma damayanti	2114070031	FKIP	S1-PG PAUD	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
199	Nurul Zalsa Nabillah	2114070028	FKIP	S1-PG PAUD	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
200	DIVANA RAHMA TRIANTO	2114070027	FKIP	S1-PG PAUD	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
201	ULVIA ROSIDA AL ISTIVARINI	2114070025	FKIP	S1-PG PAUD	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
202	Sari Nadhifa Al-fahmi	2114070026	FKIP	S1-PG PAUD	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
203	CARI RISKIANA	2014070022	FKIP	S1-PG PAUD	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
204	Prajna Paramarthasatya Ningrum	19.1.01.11.0011	FKIP	S1-PG PAUD	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2
205	Alif Muarofah	2114070029	FKIP	S1-PG PAUD	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
206	MARIROTUL ZULFATUNNAFI'AH	2114070005	FKIP	S1-PG PAUD	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
207	Wulan Suci Rimadhani	18.1.01.10.0011	FKIP	S1-PGSD	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
208	Rita Aprilia	2114060014	FKIP	S1-PGSD	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
209	Risa Aulia Tanti	2114060119	FKIP	S1-PGSD	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2
210	AMANDA RISA FEBRIYANTI	2114060122	FKIP	S1-PGSD	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
211	Pita Wulandari	2114060106	FKIP	S1-PGSD	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
212	Dwi Muhamad Nurfianto	2014060099	FKIP	S1-PGSD	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
213	Della Yulia Ningtyas	2114060104	FKIP	S1-PGSD	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
214	Aulia saputri	2114060057	FKIP	S1-PGSD	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
215	Dina Nur Olaini	2114060054	FKIP	S1-PGSD	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
216	ISDELA OKTOVI BUDIAWATI	2114060096	FKIP	S1-PGSD	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
217	Moh. Alex Fathurrozi	2114060295	FKIP	S1-PGSD	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
218	Like Fanisia	2114060022	FKIP	S1-PGSD	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
219	NABITA SONIYA AGUSTIN	2114060063	FKIP	S1-PGSD	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
220	Naning Mualifah	2114060100	FKIP	S1-PGSD	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
221	Walid Marif Rahmat Hidayat	18.1.01.10.0084	FKIP	S1-PGSD	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
222	Anggun Dwi Oktaviani	2114060172	FKIP	S1-PGSD	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
223	I'in Nur Rahmawati	2114060047	FKIP	S1-PGSD	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
224	intan khoirun nisa	2114060118	FKIP	S1-PGSD	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
225	FRISKA AMANDA KUSUMAWARDANI	2114060107	FKIP	S1-PGSD	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3



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