



Universitas Kristen Indonesia

No : 0068/UKI.R1.1/PP.3.2.3/2021

09 Juli 2021

Hal : Laporan Survey Kepuasan Layanan Pengguna

Lamp : 1 (satu) file

Kepada Yth

Dr. Wilson Rajagukguk, M.Si., M.A.

Wakil Rektor Bidang Akademik

Universitas Kristen Indonesia

Jl. Mayjen Sutoyo no.2
Cawang - Jakarta 13630
INDONESIA

Telp. 021.8092425, 8009190
Faks. 021.8093948
E-mail: humas-uki@uki.ac.id
<http://www.uki.ac.id>

Program Pasca Sarjana

Fakultas Keguruan
dan Ilmu Pendidikan

Fakultas Sastra

Fakultas Ekonomi dan
Bisnis

Fakultas Hukum

Fakultas Kedokteran

Fakultas Teknik

Fakultas Ilmu Sosial
dan Ilmu Politik

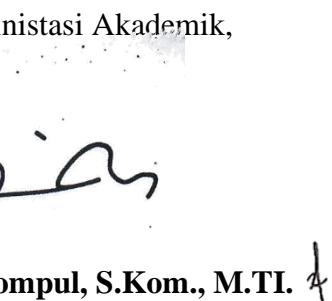
Fakultas Vokasi

Menindaklanjuti surat Bapak No. 0235/UKI.R1/PP.3.2.3/2021 mengenai Pelaksanaan dan Pelaporan Survei Kepuasan Layanan Pengguna semester Genap 2020/2021. Melalui surat ini, kami kirimkan laporan hasil survei kepuasan layanan pengguna (terlampir).

Adapun laporan hasil rumus perhitungan survei, yang kami gunakan, mengikuti ketentuan dari **Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik**. Karena, adanya perubahan skala dari 5 menjadi 4, yaitu **4 (sangat baik), 3 (Baik), 2 (Cukup), dan 1 (Kurang)**. Sementara teori *Riduan* menggunakan skala 5, yaitu **5 (sangat baik), 4 (Baik), 3 (Cukup), 2 (Kurang Baik), dan 1 (Sangat Tidak Baik)**.

Demikian surat ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasama dari Bapak, kami ucapan terimakasih.

Kepala Biro Administasi Akademik,

Dina Robiana Sitompul, S.Kom., M.TI. 

Tembusan :

1. Rektor
2. BPEA

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN PENGGUNA

Biro Administrasi Akademik

Semestar Genap T.A. 2020/2021



**BIRO ADMINISTRASI AKADEMIK
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	ii
DAFTAR GAMBAR	iii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan Survei	1
1.3 Waktu Pelaksanaan Suvei	1
1.4 Metode Pengumpulan Data	2
1.5 Metode Pengolahan dan Analisis Data	3
BAB II HASIL DAN PEMBAHASAN	
2.1. Analisis Tingkat Kepuasan Secara Umum	10
2.2. Hasil Tingkat Kepuasan Menurut Responden	10
2.3. Rencana Tindak Lanjut	54
BAB III KESIMPULAN DAN SARAN	
3.1. Kesimpulan	55
3.2. Saran	55
LAMPIRAN I	58
LAMPIRAN II	60

Daftar Tabel

1	Jadwal pelaksanaan survei kepuasan	2
2	Sampel survei kepuasan	2
3	Interval dan konversi interval	4
4	IKP	9
5	Hasil tingkat kepuasan responden pengguna	10
6	Hasil tingkat kepuasan responden bagian	11
7	Hasil tingkat kepuasan rata-rata	11
8	Hasil tingkat kepuasan kel. tenaga pendidik (dosen)	12
9	Hasil tingkat kepuasan kel. tenaga kependidikan	16
10	Hasil tingkat kepuasan kel. mahasiswa	18
11	Hasil tingkat kepuasan bagian fakultas	36
12	Hasil tingkat kepuasan bagian program studi	39
13	Hasil tingkat kepuasan bagian lembaga	44
14	Hasil tingkat kepuasan bagian biro	45
15	Hasil tingkat kepuasan bagian UPT	46
16	Hasil tingkat kepuasan bagian lainnya	47
17	Pernyataan survei	59
18	Hasil perhitungan survei kepuasan kinerja	60

Daftar Gambar

1	Hasil tingkat kepuasan responden pengguna	10
2	Hasil tingkat kepuasan responden bagian	11

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar belakang

Pelayanan merupakan proses pemenuhan terhadap kebutuhan dari pengguna. Universitas Kristen Indonesia sebagai lembaga yang bergerak dibidang pendidikan mempunyai pengguna layanan seperti: mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, mitra dan lain-lain. Kualitas dari layanan terhadap semua pengguna unit kerja di lingkungan Universitas Kristen Indonesia (UKI) harus selalu ditingkatkan dan dievaluasi. Evaluasi kepuasan Pengguna bermanfaat untuk dapat memperbaiki kualitas layanannya secara berkelanjutan (Mardiastuti, 2016; Gines, 2014; Renny et al, 2013). Salah satu hal yang dapat dilakukan untuk mengevaluasi adalah dengan melakukan survei kepuasan pengguna (Maderazo, 2016; Cosser, 2003). Survei ini dapat dijadikan bahan penilaian terhadap unsur layanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong bagi setiap unit penyelenggara layanan untuk meningkatkan kualitas layanannya (Nadeak et al, 2019).

1.2. Tujuan Survei

Survei ini dibuat sebagai acuan bagi unit kerja untuk meningkatkan kinerja dan pelayanan serta menganalisis persepsi pengguna terhadap layanan yang diberikan oleh unit kerja. Pengukuran kualitas kinerja layanan wajib diketahui secara berkala guna mendapatkan informasi yang akurat dan dapat digunakan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan serta tindakan yang tepat dalam rangka peningkatan kualitas layanan dan kepuasan pengguna.

1.3. Waktu Pelaksanaan Survei

Evaluasi pengukuran tingkat kepuasan terhadap layanan diberikan kepada seluruh civitas akademik Universitas Kristen Indonesia mulai dari tenaga pendidik (dosen), tenaga kependidikan, mahasiswa, dan lainnya. Kegiatan survei dilakukan pada bulan Juni 2021 dengan rincian pada tabel berikut.

Tabel 1. Jadwal pelaksanaan survei kepuasan

No	Kegiatan	Timeline
1	Penyusunan Kuesioner	18-19 juni 2021
2	Penyebaran Kuesioner	24-26 Juni 2021
3	Pengolahan Data	27 - 28 Juni 2021
4	Pembuatan Laporan	29 -30 Juni 2021

1.4. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengambilan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner melalui email dan *e-questionare* dengan menggunakan *e form*. Populasi dari objek pengukuran ini adalah seluruh civitas akademik di Universitas Kristen Indonesia. Adapun sampel yang menjadi responden dalam survei ini diambil secara acak (*random sampling*). Untuk survei ini dengan penelitian deskriptif maka jumlah sampel adalah 490 orang, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2. Sampel survei kepuasan

Responden	Jumlah	Presentase (%)
Tenaga Pendidik (Dosen)	148	21,86
Tenaga Kependidikan	44	6,50
Mahasiswa	484	71,49
Lainnya	1	0,15
Total	677	100

Kuesioner disusun dengan menggunakan teori dimensi kualitas pelayanan menurut konsep servqual meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Irawan, 2003). Bukti fisik (*tangibles*) adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal melalui penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya yang adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa diantaranya meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawai; Keandalan (*reliability*) adalah Kemampuan

menyelenggarakan jasa yang dapat diandalkan, akurat dan konsisten; Cepat tanggap (*responsiveness*) adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas; Kepastian (*assurance*) adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan untuk menjaga kepercayaan. Karyawan yang berkeahlian memperlakukan konsumen dengan hormat serta membuat mereka merasa bahwa mereka dapat mempercayai kapastian seperti ditunjukkan perusahaan; dan Perhatian (*empathy*) yakni memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan. Perhitungan pada hasil survei menggunakan skala 4 sesuai yang diatur dalam **Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.** Sehingga tidak menggunakan metode riduwan yang menggunakan skala 5 pada pengisian survei.

1.5. Metode Pengolahan dan Analisis Data

a. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan kevalidan atau kesahihan suatu instrument. Jadi pengujian validitas itu mengacu pada sejauh mana suatu instrument dalam menjalankan fungsi.

Dalam sebuah penelitian memiliki tujuan yakni suatu kebenaran, dalam usaha soal validitas merupakan aspek yang sangat penting. Kebenaran hanya bisa diperoleh dengan instrument yang valid. Maka dikatakan validitas merupakan esensi kebenaran hasil dari penelitian. Validitas dipandang sebagai konsep yang paling penting dalam sebuah penelitian. Dalam tiap penelitian selalu dipertanyakan validitas alat yang digunakan. Oleh karena itu membuat instrument yang valid harus mendapat perhatian setiap peneliti.

Suatu alat pengukur dikatakan valid, apabila alat itu mengukur apa yang perlu diukur oleh alat tersebut misalnya mengukur berat suatu benda dengan menggunakan timbangan. Beberapa jenis validitas yang ada dalam suatu

penelitian ialah sebagai berikut.

Berikut ini terdapat beberapa validitas menurut para ahli, terdiri atas:

1. Menurut Gronlund dan Linn (1990)

Validitas adalah ketepatan interpretasi yang dibuat dari hasil pengukuran atau evaluasi.

2. Menurut Anastasi (1990)

Validitas adalah ketepatan mengukur konstruk, menyangkut; “What the test measure and how well it does”.

3. Menurut Arikunto (1995)

Validitas adalah keadaan yang menggambarkan tingkat instrumen bersangkutan yang mampu mengukur apa yang akan diukur.

4. Menurut Sukadji (2000)

Validitas adalah derajat yang menyatakan suatu tes mengukur apa yang seharusnya diukur.

5. Menurut Azwar (2000)

Validitas adalah sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsinya.

b. Uji Reliabilitas

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk **Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik**. Pengolahan dan Analisis Data yang diperoleh akan menghasilkan *output* berupa nilai indeks kepuasan pengguna dengan kriteria seperti yang tercantum dalam tabel berikut.

Tabel 3 Interval Dan Konversi Interval

Nilai Persepsi	Nilai interval IKP	Nilai Interval konversi IKP	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,59	25,00 – 64,99	D	KURANG
2	2,60 – 3,06	65,00 – 76,60	C	CUKUP
3	3,06 – 3,53	76,61 – 88,30	B	BAIK
4	3,53 – 4,00	88,31 – 100,00	A	SANGAT BAIK

c. Metode Analisis Data

Dalam mengukur survei kepuasan ini tidak menggunakan metode hitung dari riduan melainkan menggunakan skala 4 sesuai dengan APT 3.0 dan APS 4.0 dalam mengukur tingkat kinerja (kenyataan) yang dilakukan oleh UKI (kenyataan yang diperoleh *stakeholder*):

- a. Jawaban sangat baik diberi skor 4
- b. Jawaban baik diberi skor 3
- c. Jawaban cukup baik diberi skor 2
- d. Jawaban kurang baik diberi skor 1

d. Penyiapan Bahan Survei

a. Kuesioner

Dalam menyusun Survei Kepuasan Pengguna digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan pengguna penerima pelayanan. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis ataupun unit layanan. Salah satu contoh bentuk kuesioner terlampir pada lampiran ini.

b. Bagian Kuesioner

Bagian kuesioner secara umum, terbagi dalam :

c. Bagian Pertama

Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

d. Bagian Kedua

Pada bagian kedua dapat berisikan identitas responden, antara lain: tenaga pendidik (dosen), tanaga kependidikan, mahasiswa, dan lainnya. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh.

e. Bagian Ketiga

Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup).

e. Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan

jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- a. Kurang, diberi nilai persepsi 1;
- b. Cukup, diberi nilai persepsi 2;
- c. Baik, diberi nilai 3;
- d. Sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Contoh :

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

- 1) Diberi nilai 1 (Kurang) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif.
- 2) Diberi nilai 2 (Cukup) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- 3) Diberi nilai 3 (Baik) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- 4) Diberi nilai 4 (Sangat Baik) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

f. Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

a. Penetapan Jumlah Responden

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari **Krejcie and Morgan** dihitung dengan menggunakan rumus:

$$S = \{ \lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q \} / \{ d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q \}$$

dimana :

S = jumlah sampel

λ^2 = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1, taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5 d = 0,0

b. Pelaksanaan Pengumpulan Data

1. Pengumpulan data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada pengguna terhadap unsur-unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

2. Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan 2 (dua) cara, yaitu:

a) Dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini sering terjadi, penerima layanan kurang aktif melakukan pengisian sendiri walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

b) Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh:

1) Unit pelayanan sendiri, walaupun sebenarnya dengan cara ini hasilnya kemungkinan besar akan subyektif, karena dikhawatirkan jawaban yang kurang baik mengenai instansinya akan mempengaruhi obyektivitas penilaian. Untuk mengurangi subyektifitas hasil penyusunan indeks, dapat melibatkan unsur pengawasan atau sejenisnya yang terkait.

2) Unit independen yang sudah berpengalaman dan mempunyai reputasi dan kredibilitas di bidang penelitian dan survei, baik untuk tingkat Pusat, Provinsi maupun Kabupaten/Kota. Independensi ini perlu ditekankan untuk menghindari jawaban yang subyektif.

3) Hasil survei kepuasan pengguna tersebut harus ada saran perbaikan dari pemberi layanan yang disurvei terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.

4) Hasil survei kepuasan pengguna wajib diinformasikan kepada publik minimal di ruang layanan atau melalui media cetak, media pemberitaan online, website unit, atau media jejaring sosial.

Pengolahan data masing-masing metode SKM sebagaimana pada BAB II, dilakukan sebagai berikut: A. Pengukuran Skala Likert 1. Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

Nilai IKP (Indeks Kepuasan Pengguna) dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan pengguna terhadap 10 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{10} = 0,10$$

Untuk memperoleh nilai IKP unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKP} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\boxed{\text{IKP Unit pelayanan} \times 25}$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda,

maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan.

- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 10 (sepuluh) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 4. Mutu IKP

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	INILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	KURANG
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	CUKUP
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	BAIK
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	SANGAT BAIK

BAB II

HASIL DAN PEMBAHASAN

2.1. Analisis Tingkat Kepuasan Secara Umum

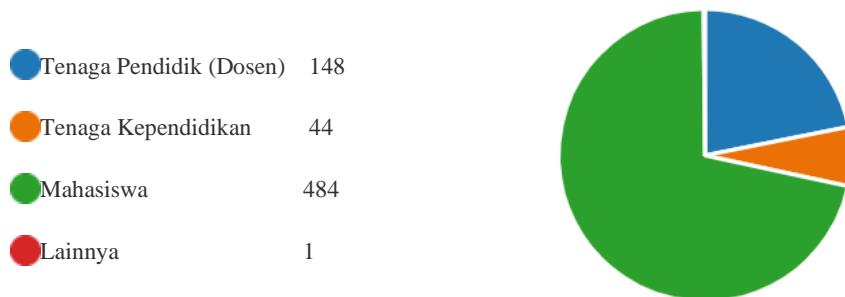
Peneliti akan menganalisis data dan berupaya untuk melakukan penafsiran terhadap kualitas pelayanan di Biro Administrasi Akademik dengan beberapa atribut dan/atau pernyataan mengenai kepuasan layanan.

2.2. Hasil Tingkat Kepuasan Menurut Responden Responden

Dari survei yang telah dilakukan terdapat hasil tingkat kepuasan menurut responden responden dimana mahasiswa paling banyak berjumlah 75,10% diurutkan kedua terdapat tenaga pendidik yang mengisi survei yang diberikan sejumlah 19,18% dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5. hasil tingkat kepuasan menuruh responden responden 1

Responden	Jumlah	Presentase (%)
Tenaga Pendidik (Dosen)	148	21,86
Tenaga Kependidikan	44	6,50
Mahasiswa	484	71,49
Lainnya	1	0,15
Total	677	100



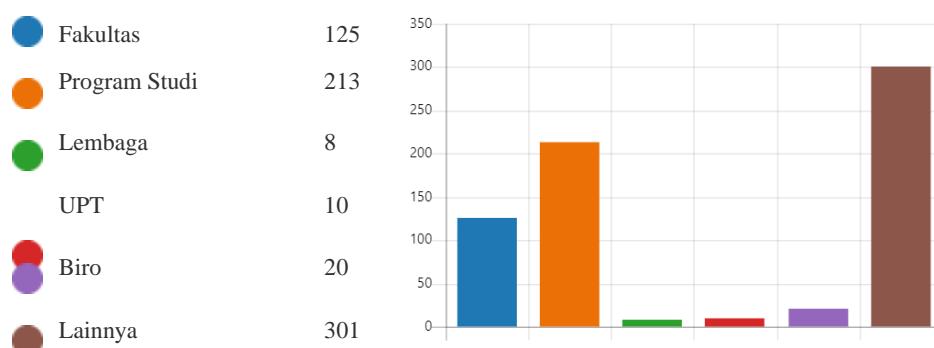
Gambar 1. Diagram responden responden

Untuk responden asal responden terdapat hasil survei responden berasal dari lainnya yang merupakan mahasiswa sebanyak 46,73%. Kemudian sebanyak 30% berasal dari Program Studi dan Fakultas

Sebanyak 30% dan 18,37%. Berdasarkan hasil pada tabel berikut.

Tabel 6. hasil tingkat kepuasan menuruh responden responden 2

RESPONDEN	JUMLAH	PRESENTASE (%)
Fakultas	125	18,46
Program Studi	213	31,46
Lembaga	8	1,18
UPT	10	1,48
Biro	20	2,95
Lainnya	301	44,46
Total	677	100



Gambar 2. hasil tingkat kepuasan menuruh responden bagian tempat kerja

Dari hasil survei yang telah diberikan, rata-rata nilai dari unsur pernyataan yang diberikan memperoleh hasil nilai **78,95%**. Dimana pada tabel IKP masuk kedalam responden nilai **62,51 – 81,25** yang berarti berdasarkan survei yg kami berikan rata-rata pelayanan yang diberikan kepada pengguna memiliki nilai mutu pelayanan “**B**” (**BAIK**). Hasil rata-rata tersebut dapat dilihat pada table 7 berikut.

Tabel 7. Hasil rata-rata tingkat kepuasan

NO	PERNYATAAN	RATA-RATA NILAI	PERSENTASE RATA-RATA TERTIMBANG	KINERJA MUTU PELAYANAN
1	Tersedia panduan dalam pelayanan	3,11	77,75	BAIK
2	Tersedia informasi/ pengumuman akademik yang update	3,21	80,25	BAIK
3	Informasi/ pengumuman dapat dilihat dengan mudah	3,16	79	BAIK
4	Tersedianya pendampingan dalam bidang akademik	3,17	79,25	BAIK
5	Memberi pelayanan dan respon atas pertanyaan	3,02	75,5	BAIK

	dengan cepat			
6	Memberikan pelayanan dan respon yang sesuai dengan kebutuhan dan sesuai dengan peraturan yang berlaku	3,14	78,5	BAIK
7	Pelayanan diberikan dengan penuh perhatian	3,13	78,25	BAIK
8	Staf memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti	3,21	80,25	BAIK
9	Tercipta rasa aman dan nyaman dalam menerima layanan	3,18	79,5	BAIK
10	Secara konsisten memberikan layanan dengan sopan dan ramah	3,25	81,25	BAIK
Jumlah Nilai		31,58		BAIK
Jumlah Nilai Rata-rata		3,158		BAIK
Jumlah persentase nilai rata-rata tertimbang		78,95		BAIK
Jumlah Responden			677	

Dari survei yg kami berikan, hasil tingkat kepuasan pengguna berdasarkan responden responden (pengguna) yang mengisi survei menunjukan pada responden **Tenaga Pendidik (Dosen)** nilai yang didapat **82.63% (Sangat Baik)**. Pada responden **Tenaga Kependidikan** hasil tingkat kepuasan pengguna memperoleh nilai **76.47% (Baik)**. Untuk responden **Mahasiswa** hasil tingkat kepuasan pengguna adalah **78.14% (Baik)**. Penjelasan lebih rinci dapat dilihat pada tabel 8, 9, dan 10 berikut:

Tabel 8. Hasil tingkat kepuasan (Tenaga Pendidik/Dosen)

Responden/Pengguna	Unsur Pernyataan Survei									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4
4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
10	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4
11	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4

12	3	4	2	4	4	3	4	3	4	4
13	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
16	2	4	3	4	3	4	3	3	4	4
17	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
20	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
25	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	2	3	3	4	3	4	3	4	3	3
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3
36	3	4	3	3	2	2	3	4	4	3
37	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1
38	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4
39	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3
42	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4
45	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4
46	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
48	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4

50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	3	4	4	4	3	3	2	3	3	2
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4
59	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
62	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1
65	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	2	3	3	4	3	3	4	4	3	3
68	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
69	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
70	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
72	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
79	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3
81	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3
82	2	3	2	2	4	4	4	3	3	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
86	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
90	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
91	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
92	2	3	4	3	2	2	2	3	3	3
93	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
101	3	4	4	2	2	2	2	2	2	2
102	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
103	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3
104	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
108	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
109	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
112	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
113	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3
114	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
115	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
116	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
119	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3

126	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
127	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
128	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
133	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2
134	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
135	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
136	2	4	3	3	2	2	3	2	3	3
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
139	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4
140	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4
141	3	4	3	2	3	3	3	4	4	4
142	2	4	3	2	3	3	2	3	3	3
143	2	4	4	4	3	4	3	3	3	3
144	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2
145	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
146	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
147	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
148	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Jml nilai/unsur pelayanan	468	502	488	488	474	490	488	494	495	505
Nilai rata-rata unsur pelayanan	3,16	3,39	3,30	3,30	3,20	3,31	3,30	3,34	3,34	3,41
Nilai rata-rata tertimbang unsur pelayanan	0,32	0,34	0,33	0,33	0,32	0,33	0,33	0,33	0,33	0,34
Indeks Kepuasan Pengguna unsur pelayanan (%)	79,05	84,80	82,43	82,43	80,07	82,77	82,43	83,45	83,61	85,30
Rata-rata persentasi nilai IKP (%)	82,63									

Tabel 9. Hasil tingkat kepuasan (Tenaga Kependidikan)

Responden/Pengguna	Unsur Pernyataan Survei									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3
7	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	2	3	3	4	4	3	4	3	4	4
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3
12	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
17	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
19	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
28	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2
40	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1
41	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Jml nilai/unsur pelayanan	133	138	134	135	131	134	134	135	135	137
Nilai rata-rata unsur pelayanan	3,02	3,14	3,05	3,07	2,98	3,05	3,05	3,07	3,07	3,11
Nilai rata-rata tertimbang unsur pelayanan	0,30	0,31	0,30	0,31	0,30	0,30	0,30	0,31	0,31	0,31
Indeks Kepuasan Pengguna unsur pelayanan (%)	75,57	78,41	76,14	76,70	74,43	76,14	76,14	76,70	76,70	77,84
Rata-rata persentasi nilai IKP (%)	76,47									

Tabel 10. Hasil tingkat kepuasan (Mahasiswa)

Responden/Pengguna	Unsur Pernyataan Survei									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
2	3	4	2	4	2	3	2	4	3	3
3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4
6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

8	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	2	2	2	2	2	4	4	4	2	4
11	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
12	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
16	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
17	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
18	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	3	2	3	4	3	2	3	3	4	2
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3
29	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
30	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2
31	3	4	2	2	3	4	2	3	2	3
32	4	4	4	4	2	3	4	3	4	4
33	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
36	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3

37	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
38	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3
39	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3
40	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2
41	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2
42	3	4	3	3	4	4	4	2	4	4
43	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
44	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
45	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
49	3	4	3	3	2	3	3	4	3	4
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4
52	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3
53	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
54	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4
55	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4
59	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
61	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	3	2	4	4	2	3	4
64	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3

66	2	4	4	3	2	2	2	4	2	3
67	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4
68	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
72	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1
73	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3
75	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4
78	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	3	2	3	2	4	3	4	4
82	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3
83	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2
84	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	2	3	3	3	3	4	4	2	3	4
94	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2

95	2	3	3	2	2	2	3	3	4	3
96	2	2	1	1	4	4	3	4	4	2
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3
99	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
100	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
101	3	1	1	2	1	2	3	4	4	2
102	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2
103	3	3	4	4	2	2	2	2	3	3
104	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4
107	1	2	3	2	2	2	2	4	4	4
108	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4
109	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3
110	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
111	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1
112	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2
113	4	3	4	2	2	3	3	4	4	3
114	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
118	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3
119	1	1	1	1	1	1	2	3	3	2
120	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
121	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2
122	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4
123	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2

124	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
125	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
126	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
127	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4
128	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3
129	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
130	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	1	1	1	3	2	2	3	3	1	1
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
139	4	2	2	4	3	3	3	3	3	3
140	4	2	2	4	3	3	3	3	3	3
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4
143	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3
144	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
146	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4
149	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2
150	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3
151	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2
152	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3

153	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	4	2	2	4	3	4	3	4	3	4
156	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
159	1	2	2	3	1	1	1	2	2	2
160	1	2	3	2	2	3	3	3	3	3
161	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3
162	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
163	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4
164	3	4	3	3	2	2	3	3	3	4
165	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
168	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4
169	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
172	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
173	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3
174	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
175	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
176	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
177	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
178	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
179	2	3	1	2	1	2	3	2	1	2
180	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
181	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4

182	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
183	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
184	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
186	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
187	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
188	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
189	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
190	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
191	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2
192	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
193	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
194	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
195	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4
196	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
197	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3
198	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2
199	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2
200	1	1	1	2	1	1	2	3	2	3
201	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
202	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
203	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
204	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2
205	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
206	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
207	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
208	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
209	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
210	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4

211	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4
212	1	4	4	3	3	3	3	3	3	3
213	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
214	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
215	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
216	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3
217	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3
218	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4
219	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2
220	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
221	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
222	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
223	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1
224	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2
225	2	4	3	2	1	2	2	2	2	2
226	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3
227	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
228	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
229	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3
230	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
231	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
232	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
233	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
234	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
235	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4
236	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
237	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4
238	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4
239	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3

240	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
241	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3
242	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
243	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
244	3	3	2	4	3	4	3	4	3	4
245	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3
246	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2
247	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
248	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
249	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
250	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
251	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
252	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
253	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
254	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
255	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
256	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3
257	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
258	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
259	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3
260	3	2	1	2	1	1	1	1	1	1
261	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
262	1	1	1	3	1	1	1	2	2	1
263	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
264	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
265	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4
266	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3
267	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
268	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4

269	3	1	2	1	2	1	2	3	3	3
270	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
271	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2
272	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
273	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4
274	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2
275	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3
276	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
277	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3
278	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
279	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
280	1	4	2	3	1	1	1	1	1	1
281	2	3	2	2	1	2	2	3	3	2
282	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4
283	3	4	4	4	4	3	2	1	3	3
284	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
285	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
286	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
287	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4
288	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
289	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
290	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
291	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3
292	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
293	2	3	3	2	2	1	1	2	1	2
294	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
295	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
296	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1
297	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2

298	3	3	3	3	1	1	2	3	2	2
299	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
300	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
301	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
302	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
303	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
304	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
305	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
306	1	2	2	3	2	2	3	3	3	3
307	2	2	3	3	1	2	2	2	3	3
308	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4
309	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
310	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3
311	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
312	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
313	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
314	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
315	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
316	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
317	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2
318	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3
319	2	4	4	4	2	2	4	1	1	1
320	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
321	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
322	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
323	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
324	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4
325	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3
326	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

327	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3
328	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
329	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
330	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
331	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
332	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4
333	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
334	2	3	3	2	1	2	1	3	3	3
335	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
336	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
337	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
338	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3
339	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
340	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
341	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
342	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3
343	2	3	3	2	1	2	1	3	2	2
344	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4
345	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
346	2	4	4	3	3	3	3	4	3	4
347	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
348	2	1	1	3	2	3	3	3	3	3
349	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
350	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
351	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
352	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
353	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
354	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
355	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4

356	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3
357	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
358	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4
359	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
360	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3
361	3	2	1	2	1	2	2	2	2	2
362	2	3	1	2	1	3	3	3	2	3
363	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3
364	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
365	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4
366	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3
367	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3
368	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
369	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
370	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
371	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
372	1	1	1	3	1	1	1	3	1	3
373	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
374	3	2	2	4	2	2	3	4	4	3
375	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
376	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
377	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
378	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
379	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3
380	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
381	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
382	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
383	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
384	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2

385	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
386	3	3	3	3	2	2	2	2	1	3
387	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
388	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
389	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
390	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
391	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
392	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
393	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
394	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
395	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
396	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
397	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
398	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
399	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4
400	3	3	2	3	1	2	3	2	2	2
401	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1
402	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
403	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
404	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
405	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4
406	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3
407	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2
408	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
409	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4
410	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
411	3	2	2	4	2	2	2	3	2	3
412	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
413	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

414	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4
415	2	1	1	3	1	1	2	2	2	2
416	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
417	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3
418	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4
419	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
420	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2
421	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
422	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2
423	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4
424	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
425	3	4	4	4	3	3	2	2	3	3
426	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4
427	4	2	3	3	3	3	3	3	4	4
428	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
429	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
430	2	3	2	2	3	3	3	4	3	3
431	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
432	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
433	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2
434	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
435	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
436	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
437	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4
438	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
439	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
440	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
441	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
442	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

443	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
444	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
445	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
446	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
447	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
448	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
449	3	4	4	2	2	3	1	3	4	4
450	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
451	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
452	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2
453	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
454	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3
455	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
456	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
457	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
458	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2
459	3	4	4	3	2	2	4	4	3	4
460	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
461	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
462	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1
463	2	1	1	2	2	2	2	3	2	2
464	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
465	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
466	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
467	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
468	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
469	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
470	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
471	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

472	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
473	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3
474	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
475	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
476	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
477	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
478	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
479	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
480	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
481	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
482	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
483	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
484	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3
Jml nilai/unsur pelayanan	1505	1534	1515	1525	1438	1498	1494	1542	1523	1555
Nilai rata-rata unsur pelayanan	3,11	3,17	3,13	3,15	2,97	3,10	3,09	3,19	3,15	3,21
Nilai rata-rata tertimbang unsur pelayanan	0,31	0,32	0,31	0,32	0,30	0,31	0,31	0,32	0,31	0,32
Indeks Kepuasan Pengguna unsur pelayanan (%)	77,74	79,24	78,25	78,77	74,28	77,38	77,17	79,65	78,67	80,32
Rata-rata persentasi nilai IKP (%)	78,14									

Dari survei yg kami berikan, hasil tingkat kepuasan pengguna berdasarkan responden (pengguna), yang mengisi survei, menunjukan responden yang berada di **Fakultas** nilai yang didapat **75.18% (Baik)**. Pada responden **Program Studi**, hasil tingkat kepuasan pengguna,

memperoleh nilai **80.77% (Baik)**. Untuk responden **Lembaga**, hasil tingkat kepuasan pengguna adalah **86.56% (Sangat Baik)**. Hasil rata-rata tingkat kepuasan pengguna yang berada di **Biro** **79.63% (Baik)**. Pada responden pengguna yang berada di **UPT** **75% (Baik)**. Kemudian pengguna yang berada pada **Lainnya** nilai yg diperoleh **79.13% (Baik)**.

Penjelasan lebih rinci dapat dilihat pada tabel 11 - 16 berikut:

Tabel 11. Hasil tingkat kepuasan (Fakultas)

Responde n/Penggun a	Unsur Pernyataan Survei									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4
3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
7	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	2	3	3	4	4	3	4	3	4	4
10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
11	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4
12	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3
18	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3
21	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	3	4	3	3	4	4	4	2	4	4
24	3	4	3	3	2	3	3	4	3	4
25	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3
26	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3
27	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
28	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4
29	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
32	2	2	1	1	4	4	3	4	4	2
33	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3

34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
36	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
39	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
40	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2
41	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2
42	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	1	2	2	3	1	1	1	2	2	2
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2
52	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3
53	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
58	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
61	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1
62	3	2	1	2	1	1	1	1	1	1
63	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
64	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
65	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4
66	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
67	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
73	3	4	4	4	4	3	2	1	3	3
74	2	3	3	2	2	1	1	2	1	2
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
80	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3
81	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3
82	2	3	2	2	4	4	4	3	3	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
86	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4
87	2	3	1	2	1	3	3	3	2	3
88	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
89	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
91	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
95	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
101	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4
102	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
104	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
108	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
109	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
110	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4
111	3	3	2	3	1	2	3	2	2	2
112	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
113	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2
114	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
115	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
116	3	4	4	4	3	3	2	2	3	3
117	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	2	1	1	2	2	2	2	3	2	2
120	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

122	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
123	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
124	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
125	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Jml nilai/unsur pelayanan	371	382	372	383	369	373	372	375	373	389
Nilai rata-rata unsur pelayanan	2,97	3,06	2,98	3,06	2,95	2,98	2,98	3,00	2,98	3,11
Nilai rata-rata tertimbang unsur pelayanan	0,30	0,31	0,30	0,31	0,30	0,30	0,30	0,30	0,30	0,31
Indeks Kepuasan Pengguna unsur pelayanan (%)	74,20	76,40	74,40	76,60	73,80	74,60	74,40	75,00	74,60	77,80
Rata-rata persentasi nilai IKP (%)	75,18									

Tabel 12. Hasil tingkat kepuasan (Program Studi)

Responden/ Pengguna	Unsur Pernyataan Survei									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4
7	3	4	2	4	4	3	4	3	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
10	2	4	3	4	3	4	3	3	4	4
11	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
15	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4
16	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2
27	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
32	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3
40	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
43	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3
44	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2
45	3	4	3	3	2	2	3	4	4	3
46	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3
49	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3
50	1	2	3	2	2	2	2	4	4	4
51	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4
52	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4
53	4	3	4	2	2	3	3	4	4	3
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	1	1	1	1	1	1	2	3	3	2
58	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4
59	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
60	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

64	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3
72	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
73	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4
74	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4
75	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	3	4	4	4	3	3	2	3	3	2
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
85	2	3	1	2	1	2	3	2	1	2
86	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
87	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
88	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
89	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
91	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
92	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2
93	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
96	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3
97	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1
98	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4
99	2	4	3	2	1	2	2	2	2	2
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4
102	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
103	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3
104	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3
105	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
108	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3
109	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2

110	2	3	3	4	3	3	4	4	3	3
111	3	1	2	1	2	1	2	3	3	3
112	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3
113	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
114	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4
117	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
118	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
124	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
125	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
126	1	2	2	3	2	2	3	3	3	3
127	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4
128	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
129	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
130	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
131	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3
132	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
133	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4
136	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
137	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4
138	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4
145	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3
146	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3
147	2	3	4	3	2	2	2	3	3	3
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
151	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
152	3	4	4	2	2	2	2	2	2	2
153	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

156	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
158	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
159	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
160	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3
161	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
166	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
167	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3
168	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
169	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
170	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
171	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
172	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
173	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2
174	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
175	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
176	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
177	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
178	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
179	2	4	3	3	2	2	3	2	3	3
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
181	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
182	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
184	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1
185	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
186	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
187	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4
188	2	4	3	2	3	3	2	3	3	3
189	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3
190	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4
191	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2
192	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
193	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
194	2	4	4	4	3	4	3	3	3	3
195	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
197	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
198	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
199	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
200	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2
201	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

202	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3
203	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
204	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2
205	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2
206	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1
207	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
208	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
209	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
210	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
211	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
212	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
213	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Jml nilai/unsur pelayanan	672	708	692	684	659	685	684	698	700	700
Nilai rata- rata unsur pelayanan	3,15	3,32	3,25	3,21	3,09	3,22	3,21	3,28	3,29	3,29
Nilai rata- rata tertimbang unsur pelayanan	0,32	0,33	0,32	0,32	0,31	0,32	0,32	0,33	0,33	0,33
Indeks Kepuasan Pengguna unsur pelayanan (%)	78,87	83,10	81,22	80,28	77,35	80,40	80,28	81,92	82,16	82,16
Rata-rata persentasi nilai IKP (%)	80,77									

Tabel 13. Hasil tingkat kepuasan (Lembaga)

Responden/ Pengguna	Unsur Pernyataan Survei									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4
Jml nilai/unsur pelayanan	26	27	27	29	28	29	27	28	28	28	
Nilai rata-rata unsur pelayanan	3,25	3,38	3,38	3,63	3,50	3,63	3,38	3,50	3,50	3,50	
Nilai rata-rata tertimbang unsur pelayanan	0,33	0,34	0,34	0,36	0,35	0,36	0,34	0,35	0,35	0,35	
Indeks Kepuasan Pengguna unsur pelayanan (%)	81,25	84,38	84,38	90,63	87,50	90,63	84,38	87,50	87,50	87,50	
Rata-rata persentasi nilai IKP (%)	86,56										

Tabel 14. Hasil tingkat kepuasan (Biro)

Responden/ Pengguna	Unsur Pernyataan Survei									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
4	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3
5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2

8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4
17	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Jml nilai/unsur pelayanan	64	64	63	64	61	64	64	63	65	65	
Nilai rata- rata unsur pelayanan	3,20	3,20	3,15	3,20	3,05	3,20	3,20	3,15	3,25	3,25	
Nilai rata- rata tertimbang unsur pelayanan	0,32	0,32	0,32	0,32	0,31	0,32	0,32	0,32	0,33	0,33	
Indeks Kepuasan Pengguna unsur pelayanan (%)	80,00	80,00	78,75	80,00	76,25	80,00	80,00	78,75	81,25	81,25	
Rata-rata persentasi nilai IKP (%)	79,63										

Tabel 15. Hasil tingkat kepuasan (Biro)

Responden/Pengguna	Unsur Pernyataan Survei									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
4	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3
5	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3
6	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
7	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1
Jml nilai/unsur pelayanan	32	32	32	28	29	30	30	31	27	29	
Nilai rata-rata unsur pelayanan	3,2	3,2	3,2	2,8	2,9	3	3	3,1	2,7	2,9	
Nilai rata-rata tertimbang unsur pelayanan	0,32	0,32	0,32	0,28	0,29	0,3	0,3	0,31	0,27	0,29	
Indeks Kepuasan Pengguna unsur pelayanan (%)	80	80	80	70	72,5	75	75	77,5	67,5	72,5	
Rata-rata persentasi nilai IKP (%)	75										

Tabel 16. Hasil tingkat kepuasan (Bagian Lainnya)

Responde n/Pengguna	Unsur Pernyataan Survei									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2
2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
3	3	4	2	4	2	3	2	4	3	3
4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
5	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	2	2	2	2	2	4	4	4	2	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3
13	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
14	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	2	3	4	3	2	3	3	4	2
17	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2
18	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
19	3	4	2	2	3	4	2	3	2	3
20	4	4	4	4	2	3	4	3	4	4
21	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
22	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
23	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3
24	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2

25	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2
26	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
27	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
28	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4
32	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4
36	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3
37	4	4	4	3	2	4	4	2	3	4
38	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3
39	2	4	4	3	2	2	2	4	2	3
40	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1
45	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	3	2	3	2	4	3	4	4
49	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3
50	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	2	3	3	3	3	4	4	2	3	4
59	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2
60	2	3	3	2	2	2	3	3	4	3
61	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
62	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
63	3	1	1	2	1	2	3	4	4	2
64	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2
65	3	3	4	4	2	2	2	2	3	3
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4
68	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4
69	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3
70	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1

71	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
77	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
79	1	1	1	3	2	2	3	3	1	1
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
86	4	2	2	4	3	3	3	3	3	3
87	4	2	2	4	3	3	3	3	3	3
88	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4
93	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2
94	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3
95	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	2	2	4	3	4	3	4	3	4
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
99	1	2	3	2	2	3	3	3	3	3
100	3	4	3	3	2	2	3	3	3	4
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4
103	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
107	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
108	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
109	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
110	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
111	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

117	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4
118	1	1	1	2	1	1	2	3	2	3
119	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
120	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2
121	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
122	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
123	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
124	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
125	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
126	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4
127	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4
128	1	4	4	3	3	3	3	3	3	3
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
131	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
132	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3
133	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4
134	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2
135	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3
140	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
141	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
142	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
143	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
144	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
145	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4
146	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	3	3	2	4	3	4	3	4	3	4
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
151	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
152	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
153	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
154	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
156	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
157	1	1	1	3	1	1	1	2	2	1
158	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
159	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
160	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4
161	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2
162	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4

163	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2
164	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
166	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3
167	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1
168	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
169	1	4	2	3	1	1	1	1	1	1
170	2	3	2	2	1	2	2	3	3	2
171	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
172	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4
173	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
174	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
175	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3
176	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
177	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1
178	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2
179	3	3	3	3	1	1	2	3	2	2
180	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
181	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
182	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
183	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
184	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
185	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
186	2	2	3	3	1	2	2	2	3	3
187	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3
188	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
189	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
190	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
191	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
192	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2
193	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3
194	2	4	4	4	2	2	4	1	1	1
195	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
196	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
197	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
199	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3
200	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
201	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
202	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
203	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4
204	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
205	2	3	3	2	1	2	1	3	3	3
206	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
207	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3
208	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

209	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
210	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
211	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3
212	2	3	3	2	1	2	1	3	2	2
213	2	4	4	3	3	3	3	4	3	4
214	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
215	2	1	1	3	2	3	3	3	3	3
216	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
217	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
218	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
219	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
220	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
221	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3
222	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
223	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
224	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3
225	3	2	1	2	1	2	2	2	2	2
226	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3
227	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
228	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
229	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
230	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
231	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
232	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
233	1	1	1	3	1	1	1	3	1	3
234	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
235	3	2	2	4	2	2	3	4	4	3
236	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
237	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
238	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
239	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3
240	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
241	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
242	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
243	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2
244	3	3	3	3	2	2	2	2	1	3
245	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
246	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
247	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
248	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
249	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
250	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
251	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
252	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4
253	3	4	3	2	3	3	3	4	4	4
254	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3

255	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4
256	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
257	3	2	2	4	2	2	2	3	2	3
258	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
259	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4
260	2	1	1	3	1	1	2	2	2	2
261	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
262	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
263	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
264	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2
265	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4
266	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
267	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4
268	4	2	3	3	3	3	3	3	4	4
269	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
270	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
271	2	3	2	2	3	3	3	4	3	3
272	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
273	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2
274	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
275	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
276	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4
277	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
278	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
279	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
280	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
281	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
282	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
283	3	4	4	2	2	3	1	3	4	4
284	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
285	3	4	4	3	2	2	4	4	3	4
286	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
287	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
288	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
289	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
290	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
291	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
292	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
293	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
294	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
295	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3
296	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
297	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
298	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
299	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
300	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

301	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3
Jml nilai/unsur pelayanan	942	963	953	961	899	942	940	978	962	987
Nilai rata-rata unsur pelayanan	3,13	3,20	3,17	3,19	2,99	3,13	3,12	3,25	3,20	3,28
Nilai rata-rata tertimbang unsur pelayanan	0,31	0,32	0,32	0,32	0,30	0,31	0,31	0,32	0,32	0,33
Indeks Kepuasan Pengguna unsur pelayanan	78,24	79,98	79,15	79,82	74,67	78,24	78,07	81,23	79,90	81,98
Rata-rata persentasi nilai IKP (%)	79.13									

2.3. Tindak Lanjut

Dari hasil survei, tindak lanjut yang akan dilakukan oleh Biro Administrasi Akademik secara internal adalah sebagai berikut:

- a. Memperbaiki kualitas pelayanan terhadap mahasiswa:
 - Khususnya dalam memberi pelayanan dan respon atas pertanyaan, dengan cepat.
 - Dan melakukan pendekatan kepada mahasiswa dengan mengadakan sosialisasi terkait informasi akademik
 - Memberikan informasi mengenai pengurusan ijazah, transkip, dan SKPI lebih jelas.
 - Memperbaiki pelaporan PDDIKTI.
 - Sosialisasi SOP.
- b. Meningkatkan pelayanan pengurusan NUP/NIDN/NIDK, Jenjang Jabatan Akademik, Inpassing/Kepangkatan, dan Sertifikasi Dosen kepada tenaga pendidik (dosen)
- c. Memberikan informasi mengenai akademik secara berkala dan terbaru (*update*);
- d. Menjaga kinerja pelayanan dan mengembangkan pelayanan sesuai

- dengan perkembangan yang terjadi;
- e. Memberikan informasi yang selalu *update* mengenai akademik melalui berbagai macam media baik cetak maupun *online* (social media).

BAB III

KESIMPULAN DAN SARAN

3.1. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengolahan data dan pembahasan, dapat disimpulkan, yaitu secara keseluruhan tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan dan kinerja pada Biro Administrasi Akademik sebesar **78.96%**, yang artinya mutu pelayanan termasuk ke dalam kategori nilai “**B**”, dan menunjukkan kinerja unit pelayanan adalah “**BAIK**”. Sesuai hasil dan menurut table 4. indeks kepuasan pengguna (IKP).

3.2. SARAN

Dari hasil survei ini, hal-hal yang dapat menjadi masukan bagi unit kerja dan universitas adalah:

- a. Memperbaiki kualitas pelayanan terhadap mahasiswa:
 - Khususnya dalam memberi pelayanan dan respon atas pertanyaan, dengan cepat.
 - Dan melakukan pendekatan kepada mahasiswa dengan mengadakan sosialisasi terkait informasi akademik
 - Memberikan informasi mengenai pengurusan ijazah, transkip, dan SKPI lebih jelas.
 - Memperbaiki pelaporan PDDIKTI.
 - Sosialisasi SOP.
- b. Meningkatkan pelayanan pengurusan NUP/NIDN/NIDK, Jenjang Jabatan Akademik, Inpassing/Kepangkatan, dan Sertifikasi Dosen kepada tenaga pendidik (dosen)
- c. Memberikan informasi mengenai akademik secara berkala dan terbaru (*update*);
- d. Menjaga kinerja pelayanan dan mengembangkan pelayanan sesuai dengan perkembangan yang terjadi;

- e. Memberikan informasi yang selalu *update* mengenai akademik melalui berbagai macam media baik cetak maupun *online* (social media).

LAMPIRAN I. FORMAT KUESIONER

KUESIONER KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KINERJA LAYANAN BIRO ADMINISTRASI AKADEMIK

Semester Genap Tahun Akademik 2020/2021

Yth. Bapak/Ibu Pegawai UKI

Yth. Mahasiswa/i UKI

Yth. Pimpinan Unit Kerja

Dalam rangka mengevaluasi kepuasan terhadap kinerja di Biro Administrasi Akademik, bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr untuk mengisi kuesioner berikut.

Bapak/Ibu/Sdr dapat memberikan respon dengan memilih tingkatan kepuasan yang Bapak/Ibu rasakan atas tiap pernyataan yang diberikan.

Adapun tingkatan kepuasan adalah sebagai berikut:

1 = Kurang

2 = Cukup

3 = Baik

4 = Sangat Baik

TENTANG RESPONDEN

1. Tanggung Jawab :
 - a. Tenaga Pendidik
 - b. Tenaga Kependidikan
 - c. Mahasiswa
 - d. Lainnya

2. Unit Kerja :
 - a. Fakultas
 - b. Program Studi
 - c. Lembaga

- d. UPT
- e. Biro
- f. Lainnya

Tabel 17. Penyataan survei

No	Pernyataan <i>(sesuai Instrumen pada Lampiran ini)</i>	1	2	3	4
1	Tersedia panduan dalam pelayanan				
2	Tersedia informasi/ pengumuman akademik yang update				
3	Informasi/ pengumuman dapat dilihat dengan mudah				
4	Tersedianya pendampingan dalam bidang akademik				
5	Memberi pelayanan dan respon atas pertanyaan dengan cepat				
6	Memberikan pelayanan dan respon yang sesuai dengan kebutuhan dan sesuai dengan peraturan yang berlaku				
7	Pelayanan diberikan dengan penuh perhatian				
8	Staf memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti				
9	Tercipta rasa aman dan nyaman dalam menerima layanan				
10	Secara konsisten memberikan layanan dengan sopan dan ramah				

LAMPIRAN II. HASIL SURVEI KINERJA

Tabel 18. Hasil survei kepuasan pengguna.

Responden/Pengguna	Unsur Pernyataan Survei									
	a	b	c	d	e	f	g	h	i	j
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4
6	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3
16	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4
17	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
18	3	4	2	4	4	3	4	3	4	4
19	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2
22	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
23	2	4	3	4	3	4	3	3	4	4
24	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
27	3	4	2	4	2	3	2	4	3	3
28	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4
31	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	2	2	2	2	2	4	4	4	2	4
37	2	3	3	4	4	3	4	3	4	4

38	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
39	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
40	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4
41	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
48	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
51	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
54	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
55	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	3	2	3	4	3	2	3	3	4	2
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3
67	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
68	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2
69	3	4	2	2	3	4	2	3	2	3
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
71	4	4	4	4	2	3	4	3	4	4
72	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4
73	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
76	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
77	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
78	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
79	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3
80	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3
81	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

83	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2
84	3	4	3	3	4	4	4	2	4	4
85	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
86	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
87	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
88	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
90	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
91	3	4	3	3	2	3	3	4	3	4
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
93	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
95	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3
96	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
97	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4
98	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
101	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4
102	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
105	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	4	4	4	3	2	4	4	2	3	4
108	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	2	3	3	4	3	4	3	4	3	3
110	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3
111	2	4	4	3	2	2	2	4	2	3
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4
114	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
119	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1
120	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
121	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3
122	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4
125	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

128	4	4	3	2	3	2	4	3	4	4
129	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3
130	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3
131	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2
132	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	3	4	3	3	2	2	3	4	4	3
137	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
140	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	2	3	3	3	3	4	4	2	3	4
145	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2
146	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	2	3	3	2	2	2	3	3	4	3
149	2	2	1	1	4	4	3	4	4	2
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
151	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3
152	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3
153	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
154	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
155	3	1	1	2	1	2	3	4	4	2
156	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2
157	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2
158	3	3	4	4	2	2	2	2	3	3
159	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
161	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3
162	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4
163	1	2	3	2	2	2	2	4	4	4
164	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
165	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4
166	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4
167	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3
168	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4
169	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
170	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1
171	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2
172	4	3	4	2	2	3	3	4	4	3

173	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
174	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
175	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
176	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
178	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
179	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
180	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3
181	1	1	1	1	1	1	2	3	3	2
182	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
183	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2
184	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4
185	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2
186	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
187	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
188	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
189	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
190	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4
191	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3
192	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
193	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
194	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
195	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
196	1	1	1	3	2	2	3	3	1	1
197	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
198	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
199	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
200	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
201	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4
202	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
203	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
204	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
205	4	2	2	4	3	3	3	3	3	3
206	4	2	2	4	3	3	3	3	3	3
207	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
208	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4
209	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3
210	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
211	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
212	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
213	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
214	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4
215	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2
216	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
217	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3

218	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2
219	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3
220	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
221	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
222	4	2	2	4	3	4	3	4	3	4
223	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3
224	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
225	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
226	1	2	2	3	1	1	1	2	2	2
227	1	2	3	2	2	3	3	3	3	3
228	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3
229	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
230	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4
231	3	4	3	3	2	2	3	3	3	4
232	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4
233	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
234	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
235	3	4	4	4	3	3	2	3	3	2
236	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
237	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4
238	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
239	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
240	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4
241	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
242	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
243	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
244	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
245	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3
246	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
247	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
248	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4
249	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
250	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
251	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
252	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
253	2	3	1	2	1	2	3	2	1	2
254	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
255	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
256	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
257	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
258	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
259	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
260	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
261	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
262	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3

263	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
264	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
265	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2
266	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
267	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
268	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
269	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
270	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4
271	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
272	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3
273	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2
274	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2
275	1	1	1	2	1	1	2	3	2	3
276	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
277	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
278	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
279	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2
280	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
281	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
282	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
283	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
284	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
285	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
286	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4
287	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4
288	1	4	4	3	3	3	3	3	3	3
289	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
290	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
291	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
292	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3
293	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3
294	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4
295	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2
296	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
297	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
298	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
299	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1
300	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4
301	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2
302	2	4	3	2	1	2	2	2	2	2
303	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3
304	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
305	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
306	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3
307	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3

308	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
309	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
310	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
311	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
312	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4
313	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
314	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4
315	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4
316	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3
317	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
318	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3
319	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
320	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
321	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
322	3	3	2	4	3	4	3	4	3	4
323	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
324	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3
325	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2
326	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4
327	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
328	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
329	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
330	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
331	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
332	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
333	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
334	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
335	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
336	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
337	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3
338	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1
339	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
340	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
341	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3
342	3	2	1	2	1	1	1	1	1	1
343	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
344	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
345	1	1	1	3	1	1	1	2	2	1
346	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
347	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
348	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
349	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4
350	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3
351	2	3	3	4	3	3	4	4	3	3
352	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

353	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
354	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
355	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4
356	3	1	2	1	2	1	2	3	3	3
357	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3
358	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
359	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
360	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2
361	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
362	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
363	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4
364	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2
365	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3
366	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3
367	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
368	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3
369	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1
370	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
371	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
372	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
373	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
374	1	4	2	3	1	1	1	1	1	1
375	2	3	2	2	1	2	2	3	3	2
376	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
377	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4
378	3	4	4	4	4	3	2	1	3	3
379	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
380	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
381	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
382	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
383	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
384	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
385	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4
386	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
387	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
388	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
389	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3
390	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
391	2	3	3	2	2	1	1	2	1	2
392	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
393	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
394	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
395	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1
396	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
397	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2

398	3	3	3	3	1	1	2	3	2	2
399	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
400	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
401	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
402	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
403	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
404	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
405	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
406	1	2	2	3	2	2	3	3	3	3
407	2	2	3	3	1	2	2	2	3	3
408	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4
409	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
410	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3
411	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
412	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
413	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
414	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
415	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
416	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
417	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
418	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2
419	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3
420	2	4	4	4	2	2	4	1	1	1
421	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
422	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
423	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
424	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3
425	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
426	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
427	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4
428	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3
429	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3
430	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
431	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3
432	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
433	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
434	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
435	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
436	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
437	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4
438	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
439	2	3	3	2	1	2	1	3	3	3
440	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
441	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
442	2	3	2	2	4	4	4	3	3	4

443	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
444	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3
445	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
446	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
447	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
448	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
449	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
450	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
451	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
452	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3
453	2	3	3	2	1	2	1	3	2	2
454	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4
455	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
456	2	4	4	3	3	3	3	4	3	4
457	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
458	2	1	1	3	2	3	3	3	3	3
459	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4
460	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
461	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
462	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
463	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
464	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
465	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
466	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
467	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3
468	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
469	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
470	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
471	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4
472	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
473	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
474	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3
475	3	2	1	2	1	2	2	2	2	2
476	2	3	1	2	1	3	3	3	2	3
477	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3
478	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
479	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
480	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
481	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4
482	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
483	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3
484	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3
485	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
486	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
487	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

488	2	3	4	3	2	2	2	3	3	3
489	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4
490	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
491	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3
492	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
493	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4
494	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
495	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
496	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
497	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
498	3	4	4	2	2	2	2	2	2	2
499	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
500	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3
501	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
502	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
503	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
504	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
505	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
506	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
507	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
508	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
509	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
510	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
511	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
512	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
513	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3
514	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
515	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
516	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
517	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4
518	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
519	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
520	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
521	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
522	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
523	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
524	1	1	1	3	1	1	1	3	1	3
525	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
526	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
527	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
528	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
529	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
530	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
531	3	2	2	4	2	2	3	4	4	3
532	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

533	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
534	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
535	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
536	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
537	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
538	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3
539	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3
540	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
541	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
542	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
543	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
544	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
545	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
546	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
547	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
548	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
549	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
550	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
551	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
552	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2
553	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
554	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
555	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2
556	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
557	3	3	3	3	2	2	2	2	1	3
558	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
559	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
560	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
561	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
562	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
563	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
564	2	4	3	3	2	2	3	2	3	3
565	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
566	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4
567	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
568	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
569	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
570	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4
571	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
572	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4
573	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
574	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
575	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
576	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
577	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4

578	3	4	3	2	3	3	3	4	4	4
579	3	3	2	3	1	2	3	2	2	2
580	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1
581	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
582	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
583	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
584	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4
585	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3
586	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2
587	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
588	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4
589	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
590	3	2	2	4	2	2	2	3	2	3
591	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
592	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
593	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4
594	2	4	3	2	3	3	2	3	3	3
595	2	1	1	3	1	1	2	2	2	2
596	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
597	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
598	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3
599	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4
600	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
601	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2
602	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2
603	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
604	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2
605	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1
606	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4
607	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
608	3	4	4	4	3	3	2	2	3	3
609	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4
610	4	2	3	3	3	3	3	3	4	4
611	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
612	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
613	2	3	2	2	3	3	3	4	3	3
614	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
615	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
616	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2
617	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
618	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
619	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
620	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4
621	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
622	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

623	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
624	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
625	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
626	2	4	4	4	3	4	3	3	3	3
627	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
628	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
629	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
630	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
631	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
632	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
633	3	4	4	2	2	3	1	3	4	4
634	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
635	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
636	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2
637	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
638	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3
639	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
640	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
641	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
642	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2
643	3	4	4	3	2	2	4	4	3	4
644	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2
645	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
646	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
647	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1
648	2	1	1	2	2	2	2	3	2	2
649	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
650	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
651	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
652	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3
653	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
654	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
655	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
656	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
657	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
658	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
659	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
660	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
661	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
662	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
663	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3
664	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
665	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
666	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
667	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4

668	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
669	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
670	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
671	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
672	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
673	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
674	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
675	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
676	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
677	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3
Jml nilai/unsur pelayanan	2107	2176	2139	2149	2045	2123	2117	2173	2155	2198
Nilai rata-rata unsur pelayanan	3,11	3,21	3,16	3,17	3,02	3,14	3,13	3,21	3,18	3,25
Nilai rata-rata tertimbang unsur pelayanan	0,31	0,32	0,32	0,32	0,30	0,31	0,31	0,32	0,32	0,32
Indeks Kepuasan Pengguna unsur pelayanan	77,81	80,35	78,99	79,36	75,52	78,40	78,18	80,24	79,58	81,17