

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP
LEMBAGA PENGEMBANGAN KEPERIBADIAN DAN KARAKTER**

Periode T.A 2021/2022



**LEMBAGA PENGEMBANGAN KEPERIBADIAN DAN KARAKTER
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA**

KATA PENGANTAR

EXECUTIVE SUMMARY

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

1.2 Tujuan Survei

1.3 Waktu Pelaksanaan Survei

1.4 Metode Pengumpulan Data

1.5 Metode Pengolahan dan Analisis Data

BAB II HASIL DAN PEMBAHASAN

2.1. Analisis Tingkat Kepuasan Secara Umum

2.2. Hasil Tingkat Kepuasan Menurut Responden

2.3. Rencana Tindak Lanjut

BAB III KESIMPULAN DAN SARAN

3.1. Kesimpulan

3.2. Saran

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan dapat diartikan sebagai pemberian layanan atas keperluan atau kepentingan seseorang atau kelompok pada suatu organisasi atau lembaga sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah berlaku. Pelayanan juga dilakukan untuk pemenuhan kebutuhan atau kepentingan pengguna. Hal tersebut juga berlaku pada Lembaga Pengembangan Kepribadian dan Karakter (LPKK UKI) sebagai salah satu lembaga di Universitas Kristen Indonesia. LPKK memiliki 3 bidang layanan, terdiri dari: Bidang Mata Kuliah Kebangsaan (MKK), Bidang Pembinaan Kerohanian Dan Konseling (PKK) dan Pengkajian Visi Misi dan Nilai-Nilai UKI (PVMN). Dimana masing-masing bidang memiliki pengguna layanan, antara lain: tenaga pendidik, tenaga kependidikan, mahasiswa, mitra dan lain-lain. Hal ini mengharuskan adanya evaluasi kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna layanan Lembaga Pengembangan Kepribadian dan Karakter. Evaluasi ini dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh tingkat kepuasan responden dalam pelayanan yang dilakukan oleh LPKK. Evaluasi juga bermanfaat untuk melihat hal-hal yang perlu dihentikan, diperbaiki dan diperbaharui guna menciptakan pelayanan yang lebih baik, seperti kutipan Mardiasuti, 2016; Gines, 2014; Renny et al, 2013 pada Pedoman Survei Kepuasan Pengguna di Lingkungan UKI, “Evaluasi kepuasan Pengguna bermanfaat untuk dapat memperbaiki kualitas layanannya secara berkelanjutan.”

1.2 Tujuan Survei

Evaluasi terhadap kepuasan layanan pengguna LPKK dilakukan untuk mengukur kualitas kinerja layanan yang wajib diketahui secara berkala guna mendapatkan masukan yang akurat. Hal ini juga dapat digunakan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan serta tindakan yang tepat dalam rangka peningkatan kualitas layanan dan kepuasan pengguna.

1.3 Waktu Pelaksanaan Survei

No	Kegiatan	Survei				
		Bulan Juni				
		I	II	III	IV	V
1.	Penyusunan Kuesioner	2 – 10 Juni				
2.	Penyebaran Kuesioner		11 – 18 Juni			
3.	Pengolahan Data				21 – 23 Juni	
4.	Pembuatan Laporan				23 – 30 Juni	

1.4. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengambilan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner melalui whatsapp dan e-questionare dengan menggunakan e-form. Populasi dari objek pengukuran ini adalah tenaga pendidik, tenaga kependidikan dan mahasiswa. Adapun sampel yang menjadi responden dalam survei ini diambil dengan metode *purposive sampling*.

Untuk survei ini dengan penelitian deskriptif maka jumlah sampel adalah 103 responden, dengan rincian sebagai berikut:

Responden	Jumlah
Tenaga Pendidik	44
Tenaga Kependidikan	21
Mahasiswa	38
Total	103

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 kepastian 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.

1.5. Metode Pengolahan dan Analisis Data

Survei kepuasan layanan terhadap pengguna layanan LPKK ini menggunakan pendekatan penelitian deskriptif kuantitatif. Data survei kepuasan pengguna layanan yang diperoleh dianalisis dengan statistik dan pendekatan kuantitatif. Informasi yang diperoleh digunakan sebagai dasar untuk evaluasi kinerja pelayanan dari LPKK UKI.

Metode pelacakan dilakukan dengan cara mendistribusikan kuisioner yang telah dibuat melalui *Outlook Form* secara langsung kepada pengguna layanan, yaitu tenaga pendidik, tenaga kependidikan dan juga mahasiswa. Yang dimaksud pengguna layanan di sini adalah mereka yang telah menikmati berbagai layanan yang diberikan oleh LPKK. Metode ini disebut sebagai metode *purposive sampling* dalam penelitian sosial, dimana pengguna layanan dipilih secara khusus atas pertimbangan dan kriteria yang dianggap sesuai. Dalam hal ini, pengguna layanan yang telah mendapatkan layanan seperti layanan dalam bidang akademik, konseling dst, dipandang sebagai responden utama karena dapat memberikan masukan dengan benar dan terarah.

A. Kepuasan Pengguna

Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai wujud perasaan pengguna setelah membandingkan dengan harapannya. Apabila kinerja perusahaan dibawah harapan pengguna maka pengguna akan kecewa dan sebaliknya. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa kepuasan merupakan respon dari pemenuhan kebutuhan pengguna. Berdasarkan referensi data atribut yang ada, maka perlu adanya konversi dimana poin-poin pernyataan dibuat berdasarkan konstruk pernyataan yang ada, sehingga dari pernyataan tersebut dapat dilakukan pengumpulan data seperti yang diinginkan.

B. Populasi dan Sampel

Populasi menurut Sugiyono (2012) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sedangkan secara umum sampel diartikan sebagai bagian dari populasi. Sampel dalam penelitian haruslah bersifat representatif/mewakili agar didapat hasil yang akurat. Adapun penentuan jumlah sampel menurut rumus Slovin adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N \alpha^2}$$

Dimana: n = ukuran sampel

α = error (10%)

N = ukuran populasi

$$\begin{aligned} n &= \frac{4.700}{1 + 4.700 (10\%)^2} \\ &= \frac{4.700}{1 + 4.700 (0,1)^2} \\ &= \frac{4.700}{1 + 4.700 (0,01)} \\ &= \frac{4.700}{1 + 47} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} &= 4.700 \\ &\quad \underline{\quad 48} \\ &= 97,91 \sim 100 \end{aligned}$$

C. Uji Validitas

Uji Validitas data dilakukan untuk mengukur apakah kuesioner yang telah diberikan kepada mahasiswa tersebut valid atau tidak. Uji validitas dapat dilakukan dengan menggunakan program aplikasi SPSS maupun secara manual. Pada penelitian ini uji validitas dilakukan dengan teknik *Corrected Corelation* menggunakan program aplikasi SPSS. Berikut langkah-langkah dalam menguji validitas data:

a. Menentukan Hipotesis

H_0 = Butir pernyataan kuesioner valid

H_1 = Butir pernyataan kuesioner tidak valid

b. Menentukan nilai rtabel

Untuk harga rtabel dengan tingkat $\alpha = 5\%$ dan degree of freedom (df)
 $= N-2 = 103 - 2 = 101$, maka nilai rtabel = 0,163

c. Mencari nilai rhitung

Perhitungan rhitung dapat diperoleh setelah melakukan pengolahan data dengan menggunakan bantuan aplikasi SPSS. Nilai rhitung dapat dilihat dari hasil output SPSS pada nilai *Corrected Item Total* (output terlampir)

Jika rhitung $>$ rtabel maka H_0 diterima

Jika rhitung $<$ rtabel maka H_0 ditolak

d. Membandingkan nilai rtabel dengan rhitung

Jika rhitung $>$ rtabel maka H_0 diterima (Valid)

Jika rhitung $<$ maka H_0 ditolak (Tidak valid)

Untuk melihat hasil perbandingan nilai rhitung dengan rtabel dari semua butir pernyataan kuesioner yang telah dihitung menggunakan aplikasi SPSS dapat dilihat pada tabel 5 berikut ini :

TABEL 1.5.1
UJI VALIDITAS ATRIBUT

No	Atribut	rhitung	rtabel	Status
		Kinerja		
1.	Tersedianya Pedoman MKK secara lengkap yang mengatur proses pembelajaran bagi dosen dan mahasiswa	0,884	0,163	Valid
2.	Inisiatif pimpinan MKK dalam membantu dosen, sehingga proses pembelajaran semester berjalan dengan lancar	0,877	0,163	Valid
3.	Tersedianya RPS MKK dalam proses pembelajaran semester	0,781	0,163	Valid
4.	Mengembangkan dan menghasilkan buku materi pembelajaran (BMP)	0,624	0,163	Valid
5.	Tersediannya pengumuman dan informasi kegiatan akademik	0,844	0,163	Valid
6.	Materi yang diajarkan mampu membekali mahasiswa unggul dengan wawasan kebangsaan	0,646	0,163	Valid
7.	Tenaga pendidik dan tenaga kependidikan MKK melaksanakan tugas sesuai dengan nilai-nilai UKI	0,765	0,163	Valid
8.	Memberikan layanan sesuai standard operational procedure (SOP)	0,913	0,163	Valid
9.	Memberikan pelayanan dan responsif atas pertanyaan dengan cepat sesuai kebutuhan dosen	0,901	0,163	Valid
10.	Kooperatif dalam tugas-tugas akademik	0,823	0,163	Valid
11.	Melakukan koordinasi dan komunikasi dalam tugas akademik	0,837	0,163	Valid
12.	Memberikan umpan balik terhadap kinerja MKK	0,783	0,163	Valid
13.	Memiliki wawasan spritualitas Kristen yang oikumenis	0,751	0,163	Valid
14.	Memiliki wawasan kebangsaan yang Pancasilais	0,825	0,163	Valid
15.	Memberikan informasi dengan ramah dan bahasa yang dapat dimengerti	0,899	0,163	Valid
16.	Memberikan informasi terkait dengan akademik	0,879	0,163	Valid
17.	Konsisten dalam memberikan layanan dengan sopan dan ramah	0,897	0,163	Valid
18.	Sarana dan prasarana yang ada telah mencukupi untuk mendukung kebutuhan pembelajaran	0,738	0,163	Valid
19.	Tersedia program kegiatan Pembinaan Kerohanian dan Konseling menarik dan yang sesuai dengan kebutuhan warga UKI dalam peningkatan spiritual dan mental	0,355	0,163	Valid
20.	Terlaksananya ibadah, pelatihan, pembinaan spiritual dan mental sesuai dengan kebutuhan warga UKI	0,437	0,163	Valid
21.	Topik/tema kegiatan yang disiapkan mampu mendorong warga UKI untuk antusias hadir	0,456	0,163	Valid
22.	Kegiatan kerohanian di UKI telah mendorong pertumbuhan spritualitas dan semangat kerja "Melayani bukan Dilayani"	0,449	0,163	Valid
23.	Memberi pelayanan dan respon atas pertanyaan dengan cepat sesuai dengan kebutuhan	0,483	0,163	Valid

24.	Tersedia informasi layanan kerohanian dan konseling yang mudah diakses	0,311	0,163	Valid
25.	Pelayanan diberikan dengan penuh perhatian dan kesungguhan	0,362	0,163	Valid
26.	Menyampaikan dan menyediakan layanan sesuai dengan yang dijanjikan	0,311	0,163	Valid
27.	Secara konsisten memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti dan bersikap sopan serta ramah dalam memberikan layanan	0,355	0,163	Valid
28.	Tercipta rasa aman dan nyaman dalam menerima layanan kerohanian dan konseling	0,316	0,163	Valid
29.	Kesiapan dalam merespon permintaan konseling yang menumbuhkan rasa percaya pada konseli	0,324	0,163	Valid
30.	Tersedia fasilitas yang mendukung pelayanan konseling	0,308	0,163	Valid
31.	Perlunya program sosialisasi visi, misi, tujuan, sasaran, moto dan Nilai-Nilai UKI secara rutin dan berkala	0,508	0,163	Valid
32.	Perlunya buku saku Sistem Nilai dan Budaya Kerja UKI	0,488	0,163	Valid
33.	Perlunya sosialisasi Visi, Misi, Tujuan, Sasaran, Moto dan Nilai-Nilai UKI	0,496	0,163	Valid
34.	Perlunya pelatihan Sistem Nilai dan Budaya Kerja UKI secara berkala dan berjenjang	0,467	0,163	Valid
35.	Perlunya pengembangan direktori Buku Sejarah UKI	0,467	0,163	Valid
36.	Perlunya kajian rutin atau berkala tentang Visi, Misi, Tujuan, Sasaran, Moto dan Nilai-Nilai UKI dalam berbagai bentuk kajian	0,506	0,163	Valid
37.	Perlunya indikator penilaian Budaya Kerja UKI dalam KPI untuk pemberian bonus akhir tahun	0,437	0,163	Valid
38.	Perlunya fitur masukan atau kritikan terhadap implementasi Visi, Misi, Tujuan, Sasaran, Moto dan Nilai-Nilai UKI secara daring	0,476	0,163	Valid
39.	Perlunya formulir evaluasi terhadap implementasi Visi, Misi, Tujuan, Sasaran, Moto dan Nilai-Nilai UKI secara berkala	0,492	0,163	Valid
40.	Perlunya warga UKI memiliki wawasan spritualitas Kristen yang oikumenis	0,570	0,163	Valid
41.	Perlunya warga UKI memiliki wawasan kebangsaan yang Pancasila	0,559	0,163	Valid
42.	Perlunya warga UKI memahami dan mempraktikkan nilai-nilai UKI	0,515	0,163	Valid

Pada hasil uji validitas menggunakan 103 mahasiswa dengan menggunakan bantuan aplikasi SPSS. Dapat diketahui bahwa r hitung lebih besar dari pada rtabel, maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan-pernyataan yang ada di kuesioner telah valid.

D. Uji Reabilitas

Reliabilitas berbicara mengenai masalah ketepatan (*accuracy*) alat ukur. Ketepatan ini dapat dinilai dengan analisa statistik untuk mengetahui *measurement error* atau salah ukur. Suatu instrumen dikatakan reliabel apabila instrumen tersebut cukup dapat dipercaya sebagai alat pengukur data. Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan rumus *Cronbach's Alpha*. Sugiyono (2010) memberikan penafsiran koefisien korelasi yang didapat tersebut besar atau kecil, adapun tabelnya adalah sebagai berikut:

Setelah dilakukan uji validitas syarat penting lain yang juga diperlukan pada penelitian yaitu kereliabilan suatu data. Teknik uji reliabilitas yang digunakan adalah analisis dengan menggunakan *Cronbach's Alpha* dengan bantuan software SPSS.

Berikut langkah-langkah:

a. Menentukan Hipotesis

Ho = Butir pernyataan kuesioner reliabel

H1 = Butir pernyataan kuesioner tidak reliabel

b. Menentukan nilai r hitung

Hasil dari perhitungan *Cronbach's Alpha* pada aplikasi SPP dapat dilihat dari nilai *Cronbach's Alpha* pada tabel dibawah ini:

TABEL 4.7
CRONBACH'S ALPHA PADA UJI RELIABILITAS SKOR KINERJA

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,987	42

Jika r hitung > 0.6 maka Ho diterima

Jika r hitung < 0,6 maka Ho ditolak

Hasil dari perhitungan uji reliabilitas tersebut dinyatakan reliabel karena nilai *Cronbach's Alpha* > 0.6. Hal ini membuktikan bahwa atribut-atribut pernyataan yang digunakan di dalam kuesioner reliabel artinya bahwa atribut-atribut pada kuesioner yang sudah disebar dapat menunjukkan stabilitas dari hasil pengamatan bila diukur menggunakan atribut-atribut tersebut. Jadi berapa kali pun atribut-atribut pernyataan dalam kuesioner tersebut ditanyakan kepada mahasiswa yang berlainan, hasilnya tidak akan jauh dari rata-rata jawaban mahasiswa atribut-atribut tersebut.

E. Metode Pengolahan dan Analisis Data

Dalam mengukur kepuasan digunakan metode 5 skala tingkat (*likert*) dalam mengukur tingkat kinerja (kenyataan) yang dilakukan oleh UKI (kenyataan yang diperoleh *stakeholder*):

- a. Jawaban sangat puas diberi skor 5
- b. Jawaban puas diberi skor 4
- c. Jawaban cukup puas diberi skor 3
- d. Jawaban kurang puas diberi skor 2
- e. Jawaban tidak puas diberi skor 1.

Analisis data kepuasan menggunakan analisis data deskriptif, dimana analisis data hanya untuk menggambarkan seberapa besar hasil deskripsi yang diperoleh melalui penjarangan data. Adapun hasil akhir yang diperoleh berupa persentase yang kan diinterpretasikan menurut acuan yang digambarkan oleh Riduwan (2014). Untuk menentukan presentase skor digunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Persentase skor} = \frac{\text{skor yang diperoleh}}{\text{skor maksimum}} \times 100\%$$

Selanjutnya hasil perhitungan ditafsirkan ke dalam skala kriteria penafsiran yang bersifat kualitatif pada tabel berikut:

No.	Persentase (%)	Kategori/Aspek Kualitas
1.	81 – 100	Sangat Baik
2.	61- 80	Baik
3.	41 – 60	Cukup
4.	21 – 40	Tidak Baik
5.	0 - 20	Sangat Tidak Baik

A. Bidang MKK

No.	Pertanyaan	Skor diperoleh	Skor maksimum	Presentase Skor (%)	keterangan
1	Tersedianya Pedoman MKK secara lengkap yang mengatur proses pembelajaran bagi dosen dan mahasiswa	153	176	87	Sangat Baik
2	Inisiatif pimpinan MKK dalam membantu dosen, sehingga proses pembelajaran semester berjalan dengan lancar	148	176	84	Sangat Baik
3	Tersedianya RPS MKK dalam proses pembelajaran semester	159	176	90	Sangat Baik
4	Mengembangkan dan menghasilkan buku materi pembelajaran (BMP)	148	176	84	Sangat Baik
5	Tersediannya pengumuman dan informasi kegiatan akademik	159	176	90	Sangat Baik
6	Materi yang diajarkan mampu membekali mahasiswa unggul dengan wawasan kebangsaan	155	176	88	Sangat Baik
7	Tenaga pendidik dan tenaga kependidikan MKK melaksanakan tugas sesuai dengan nilai-nilai UKI	155	176	88	Sangat Baik
8	Memberikan layanan sesuai standard operational procedure (SOP)	154	176	88	Sangat Baik
9	Memberikan pelayanan dan responsif atas pertanyaan dengan cepat sesuai kebutuhan dosen	153	176	87	Sangat Baik
10	Kooperatif dalam tugas-tugas akademik	155	176	88	Sangat Baik
11	Melakukan koordinasi dan komunikasi dalam tugas akademik	157	176	89	Sangat Baik
12	Memberikan umpan balik terhadap kinerja MKK	149	176	85	Sangat Baik
13	Memiliki wawasan spritualitas Kristen yang oikumenis	154	176	88	Sangat Baik
14	Memiliki wawasan kebangsaan yang Pancasilais	158	176	90	Sangat Baik
15	Memberikan informasi dengan ramah dan bahasa yang dapat dimengerti	153	176	87	Sangat Baik
16	Memberikan informasi terkait dengan akademik	151	176	86	Sangat Baik
17	Konsisten dalam memberikan layanan dengan sopan dan ramah	157	176	89	Sangat Baik
18	Sarana dan prasarana yang ada telah mencukupi untuk mendukung kebutuhan pembelajaran	143	176	81	Sangat Baik
Total		2761	3168	87	Sangat Baik

A. Bidang PKK

19	Tersedia program kegiatan Pembinaan Kerohanian dan Konseling menarik dan yang sesuai dengan kebutuhan warga UKI dalam	349	412	85	Sangat Baik
20	Terlaksananya ibadah, pelatihan, pembinaan spiritual dan mental sesuai dengan kebutuhan warga UKI	356	412	86	Sangat Baik
21	Topik/tema kegiatan yang disiapkan mampu mendorong warga UKI untuk antusias hadir	337	412	82	Sangat Baik
22	Kegiatan kerohanian di UKI telah mendorong pertumbuhan spritualitas dan semangat kerja “Melayani bukan Dilayani”	349	412	85	Sangat Baik
23	Memberi pelayanan dan respon atas pertanyaan dengan cepat sesuai dengan kebutuhan	352	412	85	Sangat Baik
24	Tersedia informasi layanan kerohanian dan konseling yang mudah diakses	343	412	83	Sangat Baik
25	Pelayanan diberikan dengan penuh perhatian dan kesungguhan	355	412	86	Sangat Baik
26	Menyampaikan dan menyediakan layanan sesuai dengan yang dijanjikan	348	412	84	Sangat Baik
27	Secara konsisten memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti dan bersikap sopan serta ramah dalam memberikan	357	412	87	Sangat Baik
28	Tercipta rasa aman dan nyaman dalam menerima layanan kerohanian dan konseling	354	412	86	Sangat Baik
29	Kesiapan dalam merespon permintaan konseling yang menumbuhkan rasa percaya pada konseli	350	412	85	Sangat Baik
30	Tersedia fasilitas yang mendukung pelayanan konseling	347	412	84	Sangat Baik
Total		4197	4944	85	Sangat Baik

B. Bidang Pengkajian Visi Misi dan Nilai-Nilai UKI

31	Perlunya program sosialisasi visi, misi, tujuan, sasaran, moto dan Nilai-Nilai UKI secara rutin dan berkala	362	412	88	Sangat Perlu
32	Perlunya buku saku Sistem Nilai dan Budaya Kerja UKI	358	412	87	Sangat Perlu
33	Perlunya sosialisasi Visi, Misi, Tujuan, Sasaran, Moto dan Nilai-Nilai UKI	357	412	87	Sangat Perlu
34	Perlunya pelatihan Sistem Nilai dan Budaya Kerja UKI secara berkala dan berjenjang	359	412	87	Sangat Perlu
35	Perlunya pengembangan direktori Buku Sejarah UKI	351	412	85	Sangat Perlu
36	Perlunya kajian rutin atau berkala tentang Visi, Misi, Tujuan, Sasaran, Moto dan Nilai-Nilai UKI dalam berbagai bentuk kajian	356	412	86	Sangat Perlu
37	Perlunya indikator penilaian Budaya Kerja UKI dalam KPI untuk pemberian bonus akhir tahun	358	412	87	Sangat Perlu
38	Perlunya fitur masukan atau kritikan terhadap implementasi Visi, Misi, Tujuan, Sasaran, Moto dan Nilai-Nilai UKI secara daring	365	412	89	Sangat Perlu
39	Perlunya formulir evaluasi terhadap implementasi Visi, Misi, Tujuan, Sasaran, Moto dan Nilai-Nilai UKI secara berkala	359	412	87	Sangat Perlu
40	Perlunya warga UKI memiliki wawasan spritualitas Kristen yang oikumenis	372	412	90	Sangat Perlu
41	Perlunya warga UKI memiliki wawasan kebangsaan yang Pancasilais	372	412	90	Sangat Perlu
42	Perlunya warga UKI memahami dan mempraktikkan nilai-nilai UKI	372	412	90	Sangat Perlu
Total		4341	4944	88	Sangat Perlu

BAB II

HASIL DAN PEMBAHASAN

2.1. Analisis Tingkat Kepuasan Secara Umum

Setiap bidang di Lembaga Pengembangan Kepribadian dan Karakter, dalam hal ini Bidang Mata Kuliah Kebangsaan, Bidang Pembinaan Kerohanian dan Konseling serta Bidang Pengkajian Visi Misi dan Nilai-Nilai UKI, telah memberikan pelayanan yang bermanfaat bagi tenaga pendidik, tenaga kependidikan dan juga mahasiswa. Hal ini diperoleh dari persentase nilai rata-rata setiap bidang adalah di rentan nilai 81-100, diantaranya Bidang Mata Kuliah Kebangsaan memperoleh persentase nilai 87% dari 100%, Bidang Pembinaan Kerohanian dan Konseling memperoleh nilai 85% dari 100% dan yang terakhir adalah Bidang Pengkajian Visi Misi dan Nilai-Nilai UKI memperoleh nilai 88% dari 100%. Berdasarkan ketiga bidang yang telah memperoleh penilaian dari responden, bidang yang nilainya paling tinggi adalah Bidang Pengkajian Visi Misi dan Nilai-Nilai UKI, kedua adalah Bidang Pembinaan Kerohanian dan Konseling dan yang ketiga, adalah Bidang Mata Kuliah Kebangsaan.

2.2. Hasil Tingkat Kepuasan Menurut Responden

Table 2.2.a

Responden	Jumlah	Persentase (%)
Tenaga Pendidik	44	43%
Tenaga Kependidikan	21	37%
Mahasiswa	38	20%
Total	103	100%

Berdasarkan hasil pengolahan data, diketahui bahwa mayoritas responden adalah tenaga pendidik yaitu 44 responden (43%) dari total keseluruhan 103 responden, lalu yang kedua adalah mahasiswa sebesar 38 responden (37%) dan yang terakhir adalah tenaga kependidikan 18 responden (20%).

Table 2.2.b
Tenaga Pendidik

No.	Klasifikasi	Responden
1	Rektor	3
2	Biro/KUI/UPT	2
3	Lembaga	1
4	Fakultas	34
5	Mata Kuliah Kebansaan	3
6	Pascasarjana	1
Total		44

Jika dilihat dari tenaga pendidik maka data yang diperoleh, rektor sebanyak 3 responden, Biro/KUI/UPT sebanyak 2 responden, Lembaga ada 1 responden, Fakultas ada 34 responden, MKK sebanyak 3 responden dan Pascasarjana sebanyak 1 responden.

Table 2.2.c
Tenaga Kependidikan

No.	Klasifikasi	Responden
1	Rektor	7
2	Biro/KUI/UPT	10
3	Lembaga	2
4	Prodi	2
Total		21

Berdasarkan tenaga kependidikan klasifikasi yang diperoleh adalah rektor sebanyak 7 responden, Biro/KUI/UPT sebanyak 10 responden, Lembaga terdapat 2 responden dan Prodi 2 responden.

Table 2.2.d
Mahasiswa

No.	Fakultas	Responden
1	Keguruan dan Ilmu Pendidikan	1
2	Sastra dan Bahasa	7
3	Ekonomi dan Bisnis	6
4	Hukum	10
5	Kedokteran	1
6	Teknik	1
7	Ilmu Sosial dan Politik	7
8	Vokasi	5
9	Pascasarjana	0
Total		38

Berikut juga jumlah responden yang dihasilkan dari setiap fakultas, antara lain: Keguruan dan Ilmu Pendidikan memiliki 1 responden, Sastra dan Bahasa diperoleh 7 responden, Ekonomi dan Bisnis terdapat 6 responden, Hukum ada 10 responden, Kedokteran memiliki 1 responden, Teknik dengan 1 responden, Ilmu Sosial dan Politik memperoleh 7 responden, Vokasi memiliki 5 responden.

Berdasarkan penilaian dari setiap responden, tingkat kepuasan yang diperoleh dari hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan angka yang sangat memuaskan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh Lembaga Pengembangan Kepribadian dan Karakter sangat dirasakan manfaatnya oleh para tenaga pendidik, tenaga kependidikan dan juga mahasiswa yang berada di lingkungan Universitas Kristen Indonesia pada setiap bidang yang berada dibawah LPKK.

2.3 Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil survei kepuasan layanan didapati bahwa pelayanan Lembaga Pengembangan Kepribadian dan Karakter menunjukkan hasil sangat baik dan dirasakan sangat bermanfaat

dalam pengembangan karakter dan kepribadian tenaga pendidik, tenaga kependidikan dan mahasiswa Universitas Kristen Indonesia.

Guna meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan yang lebih baik dan unggul bagi pengembangan karakter dan kepribadian tenaga pendidik, tenaga kependidikan dan mahasiswa di UKI maka perlu dilakukan rencana tindak lanjut dan langkah-langkah strategis sebagai berikut:

a. Bidang Mata Kuliah Kebangsaan (MKK)

1. Pedoman MKK yang dibuat secara lengkap guna mengatur proses pembelajaran bagi tenaga pendidik dan mahasiswa sehingga proses pembelajaran berjalan dengan lancar.
2. Mengembangkan dan menghasilkan buku materi pembelajaran (BMP) untuk memudahkan proses belajar mengajar yang membekali mahasiswa unggul sesuai dengan nilai-nilai UKI dan memiliki wawasan kebangsaan yang Pancasila.
3. Memberikan supervisi yang berkelanjutan bagi tenaga pendidik terkait wawasan spiritualitas Kristen yang oikumenis dan wawasan kebangsaan yang Pancasila.
4. Informasi akademik yang konsisten serta mudah diakses oleh tenaga pendidik dan mahasiswa sehingga data yang tersedia selalu terbaru (*up to date*) secara *realtime*.
5. Peningkatan kualitas sarana dan prasarana layanan yang memadai untuk mendukung kebutuhan pembelajaran.

b. Bidang Pembinaan Kerohanian dan Konseling (PKK)

1. Pengembangan program kegiatan Pembinaan Kerohanian dan Konseling menarik dan yang sesuai dengan kebutuhan warga UKI dalam peningkatan spiritual dan mental melalui topik yang menarik dan bentuk kegiatan yang kolaboratif sehingga mendorong antusias warga UKI ikut serta dalam setiap kegiatan.
2. Memberikan pendampingan dan perhatian yang konsisten dan berkelanjutan bagi pertumbuhan spiritualitas dan mental warga UKI melalui pendampingan pribadi atau kelompok (kelompok sharing, komunitas bertumbuh dan konseling pribadi maupun konseling kelompok).
3. Menyediakan pelayanan yang dipercaya dengan penuh perhatian dan kesungguhan melalui ketersediaan konselor, psikolog dan psikiater sehingga konseli merasa aman dan terpercaya dalam menerima layanan konseling (kerahasaaian konseli terjamin).

4. Informasi pelayanan kerohanian dan konseling yang menarik dan mudah diakses melalui pemanfaatan media-media sosial, sehingga warga UKI antusias mengikuti kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan.
5. Peningkatan kualitas sarana dan prasarana layanan yang memadai untuk mendukung pelaksanaan kegiatan kerohanian dan konseling, seperti penyediaan teknologi yang mendukung pelaksanaan ibadah online, maupun penyediaan ruangan yang nyaman dalam melaksanakan pelayanan konseling.

c. Bidang Pengkajian Visi Misi dan Nilai-Nilai UKI (PVMN)

1. Sosialisasi dan internalisasi secara terstruktur dan konsisten akan visi, misi, tujuan, sasaran, moto dan nilai-nilai UKI secara rutin dan berkala melalui program pelatihan, kajian rutin atau berkala dan formulir evaluasi.
2. Tersedianya buku saku Sistem Nilai dan Budaya Kerja UKI sehingga warga UKI lebih memahami dan mampu mengimplementasikan visi, misi, tujuan, sasaran, moto dan nilai-nilai UKI dalam perilaku sehari-hari dan mewujudkan dalam budaya Universitas Kristen Indonesia.
3. Kajian rutin atau berkala tentang Visi, Misi, Tujuan, Sasaran, Moto dan Nilai-Nilai UKI dalam berbagai bentuk kajian sebagai upaya mengukur keberhasilan penerapan visi, misi, tujuan, sasaran, moto dan nilai-nilai dalam budaya kerja UKI, dan juga menjadi acuan dalam pengembangan program bagi Bidang Pengkajian Visi, Misi dan Nilai-Nilai (PVMN)

BAB III

KESIMPULAN DAN SARAN

3.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan pembahasan yang telah dilaksanakan, secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan layanan yang telah diberikan berada pada tingkat “Sangat Baik” atau dapat dinyatakan bahwa tenaga pendidik, tenaga kependidikan dan mahasiswa di lingkungan Universitas Kristen Indonesia merasa puas atas pelayanan yang dilakukan, yaitu dengan nilai rata-rata 86,66%.

Laporan hasil survei LPKK ini merupakan data pendukung dalam pencapaian kinerja sesuai dengan program kerja masing-masing bidang yang telah disusun sebelumnya. Data ini juga diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam mencapai program kerja yang lebih baik kedepannya.

3.2. Saran

Berdasarkan pada hasil pengolahan dan analisis yang telah dilakukan, maka dapat peneliti kemukakan beberapa saran yang diharapkan berguna bagi LPKK atau pihak-pihak yang bersangkutan dalam hal ini. Adapun saran-saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

- a. Pelaksanaan upaya perbaikan harus dipantau dan dievaluasi agar kepuasan pengguna layanan LPKK benar-benar terpenuhi dan
- b. Tetap mempertahankan atribut-atribut yang dianggap sudah memuaskan pengguna layanan LPKK, sehingga layanan LPKK akan lebih fokus untuk meningkatkan pelayanan yang dianggap kurang.

LAMPIRAN I

KUESIONER KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KINERJA LAYANAN LEMBAGA PENGEMBANGAN KEPERIBADIAN DAN KARAKTER

Semester Gasal/Genap Tahun Akademik 2021/2022

Yth. Bapak/Ibu Pegawai UKI

Yth. Mahasiswa/i UKI

Yth. Pimpinan Unit Kerja

Dalam rangka mengevaluasi kepuasan terhadap kinerja di Lembaga Pengembangan Kepribadian dan Karakter, 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 = Sangat Tidak Setuju

2 = Tidak Setuju

3 = Cukup Setuju

4 = Setuju

5 = Sangat Setuju

TENTANG RESPONDEN

1. Tanggung Jawab :
 - a. Tenaga Pendidik
 - b. Tenaga Kependidikan
 - c. Mahasiswa
2. Unit Kerja :
 - a. Lembaga
 - b. Biro/KUI/UPT
 - c. Fakultas
 - d. Program Studi

LAMPIRAN II

KUESIONER KEPUASAN TENAGA PENDIDIK, TENAGA KEPENDIDIKAN DAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN LEMBAGA PENGEMBANGAN KEPERIBADIAN DAN KARAKTER

No	PERTANYAAN	SKALA PENILAIAN			
		1	2	3	4
1.	Tersedianya Pedoman MKK secara lengkap yang mengatur proses pembelajaran bagi dosen dan mahasiswa				
2.	Inisiatif pimpinan MKK dalam membantu dosen, sehingga proses pembelajaran semester berjalan dengan lancar				
3.	Tersedianya RPS MKK dalam proses pembelajaran semester				
4.	Mengembangkan dan menghasilkan buku materi pembelajaran (BMP)				
5.	Tersediannya pengumuman dan informasi kegiatan akademik				
6.	Materi yang diajarkan mampu membekali mahasiswa unggul dengan wawasan kebangsaan				
7.	Tenaga pendidik dan tenaga kependidikan MKK melaksanakan tugas sesuai dengan nilai-nilai UKI				
8.	Memberikan layanan sesuai standard operational procedure (SOP)				
9.	Memberikan pelayanan dan responsif atas pertanyaan dengan cepat sesuai kebutuhan dosen				
10.	Kooperatif dalam tugas-tugas akademik				
11.	Melakukan koordinasi dan komunikasi dalam tugas akademik				
12.	Memberikan umpan balik terhadap kinerja MKK				
13.	Memiliki wawasan spritualitas Kristen yang oikumenis				
14.	Memiliki wawasan kebangsaan yang Pancasila				
15.	Memberikan informasi dengan ramah dan bahasa yang dapat dimengerti				

16.	Memberikan informasi terkait dengan akademik				
17.	Konsisten dalam memberikan layanan dengan sopan dan ramah				
18.	Sarana dan prasarana yang ada telah mencukupi untuk mendukung kebutuhan pembelajaran				
19.	Tersedia program kegiatan Pembinaan Kerohanian dan Konseling menarik dan yang sesuai dengan kebutuhan warga UKI dalam peningkatan spiritual dan mental				
20.	Terlaksananya ibadah, pelatihan, pembinaan spiritual dan mental sesuai dengan kebutuhan warga UKI				
21.	Topik/tema kegiatan yang disiapkan mampu mendorong warga UKI untuk antusias hadir				
22.	Kegiatan kerohanian di UKI telah mendorong pertumbuhan spritualitas dan semangat kerja "Melayani bukan Dilayani"				
23.	Memberi pelayanan dan respon atas pertanyaan dengan cepat sesuai dengan kebutuhan				
24.	Tersedia informasi layanan kerohanian dan konseling yang mudah diakses				
25.	Pelayanan diberikan dengan penuh perhatian dan kesungguhan				
26.	Menyampaikan dan menyediakan layanan sesuai dengan yang dijanjikan				
27.	Secara konsisten memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti dan bersikap sopan serta ramah dalam memberikan layanan				
28.	Tercipta rasa aman dan nyaman dalam menerima layanan kerohanian dan konseling				
29.	Kesiapan dalam merespon permintaan konseling yang menumbuhkan rasa percaya pada konseli				
30.	Tersedia fasilitas yang mendukung pelayanan konseling				
31.	Perlunya program sosialisasi visi, misi, tujuan, sasaran, moto dan Nilai-Nilai UKI secara rutin dan berkala				
32.	Perlunya buku saku Sistem Nilai dan Budaya Kerja UKI				
33.	Perlunya sosialisasi Visi, Misi, Tujuan, Sasaran, Moto dan Nilai-Nilai UKI				
34.	Perlunya pelatihan Sistem Nilai dan Budaya Kerja UKI secara berkala dan berjenjang				
35.	Perlunya pengembangan direktori Buku Sejarah UKI				

36.	Perlunya kajian rutin atau berkala tentang Visi, Misi, Tujuan, Sasaran, Moto dan Nilai-Nilai UKI dalam berbagai bentuk kajian				
37.	Perlunya indikator penilaian Budaya Kerja UKI dalam KPI untuk pemberian bonus akhir tahun				
38.	Perlunya fitur masukan atau kritikan terhadap implementasi Visi, Misi, Tujuan, Sasaran, Moto dan Nilai-Nilai UKI secara daring				
39.	Perlunya formulir evaluasi terhadap implementasi Visi, Misi, Tujuan, Sasaran, Moto dan Nilai-Nilai UKI secara berkala				
40.	Perlunya warga UKI memiliki wawasan spritualitas Kristen yang oikumenis				
41.	Perlunya warga UKI memiliki wawasan kebangsaan yang Pancasilais				
42.	Perlunya warga UKI memahami dan mempraktikkan nilai-nilai UKI				

LAMPIRAN III

A. Penilaian Bidang MKK

ID	Peran di Universitas	Saya adalah tenaga pendidik/ k	Tersedian Inisiatif pi	Tersedian Mengem	Tersedian Materi	yai Tenaga pe	Memberil	Memberil	Kooperati	Melakuka	Memberil	Memiliki	Memiliki	Memberil	Memberil	Konsisten	Sarana da	
1	Tenaga pendidik	Rektorat	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	Tenaga pendidik	Program studi	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
3	Tenaga pendidik	Program studi	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
4	Tenaga pendidik	Biro/KUI/UPT	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	Tenaga pendidik	Program studi	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3
6	Tenaga pendidik	Fakultas	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3
7	Tenaga pendidik	Program studi	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	Tenaga pendidik	Program studi	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	Tenaga pendidik	Program studi	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
10	Tenaga pendidik	Program studi	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	Tenaga pendidik	Fakultas	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3
12	Tenaga pendidik	Program studi	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	Tenaga pendidik	Fakultas	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	2
14	Tenaga pendidik	Program studi	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
15	Tenaga pendidik	Fakultas	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3
16	Tenaga pendidik	Program studi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	Tenaga pendidik	Rektorat	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	Tenaga pendidik	Biro/KUI/UPT	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
19	Tenaga pendidik	Fakultas	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
20	Tenaga pendidik	Program studi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
21	Tenaga pendidik	Program studi	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2
22	Tenaga pendidik	Program studi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	Tenaga pendidik	Rektorat	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
24	Tenaga pendidik	Lembaga	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
25	Tenaga pendidik	Program studi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	Tenaga pendidik	Program studi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	Tenaga pendidik	Program studi	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
28	Tenaga pendidik	Program studi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	Tenaga pendidik	Program studi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	Tenaga pendidik	Program studi	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
31	Tenaga pendidik	Program studi	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4
32	Tenaga pendidik	Fakultas Teknik	1	1	2	2	1	3	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2
33	Tenaga pendidik	Mata Kuliah Kebangsaan	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3
34	Tenaga pendidik	Mata Kuliah Kebangsaan	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4
35	Tenaga pendidik	Mata Kuliah Kebangsaan	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	Tenaga pendidik	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pt	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	Tenaga pendidik	Fakultas Teknik	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	Tenaga pendidik	Fakultas Teknik	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
39	Tenaga pendidik	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pt	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4
40	Tenaga pendidik	Fakultas Sastra dan Bahasa	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	Tenaga pendidik	Fakultas Teknik	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	Tenaga pendidik	Program Pascasarjana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	Tenaga pendidik	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pt	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
44	Tenaga pendidik	Fakultas Sastra dan Bahasa	1	1	1	2	3	2	1	2	1	1	2	1	3	3	2	2

B. Penilaian Bidang PKK

ID	Peran di Universitas	Krist	Saya adalah tenaga pendidik/ kependidikan	Tersedia	p	Terkeluarkan	Topik/tema Kegiatan	1	Memberi	Tersedia	ii	Pelayanan	Menyampaikan	Secara	kol	Tercipta	ii	Keselamatan	Tersedia
1	Tenaga pendidik	Rektorat		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	Tenaga pendidik	Program studi		3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	Tenaga pendidik	Program studi		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	Tenaga pendidik	Biro/KUI/UPT		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	Tenaga pendidik	Program studi		4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3
6	Tenaga pendidik	Fakultas		4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
7	Tenaga pendidik	Program studi		4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4
8	Tenaga pendidik	Program studi		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	Tenaga pendidik	Program studi		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	Tenaga pendidik	Program studi		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	Tenaga pendidik	Fakultas		3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
12	Tenaga pendidik	Program studi		3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
13	Tenaga pendidik	Fakultas		3	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
14	Tenaga pendidik	Program studi		3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
15	Tenaga pendidik	Fakultas		3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3
16	Tenaga pendidik	Program studi		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	Tenaga pendidik	Rektorat		4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	Tenaga pendidik	Biro/KUI/UPT		2	2	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2
19	Tenaga pendidik	Fakultas		3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	Tenaga pendidik	Program studi		3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
21	Tenaga pendidik	Program studi		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3
22	Tenaga pendidik	Program studi		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	Tenaga pendidik	Rektorat		3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
24	Tenaga pendidik	Lembaga		4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4
25	Tenaga pendidik	Program studi		3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
26	Tenaga pendidik	Program studi		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	Tenaga pendidik	Program studi		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	Tenaga pendidik	Program studi		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	Tenaga pendidik	Program studi		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	Tenaga pendidik	Program studi		3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
31	Tenaga pendidik	Program studi		3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3
32	Tenaga pendidik	Fakultas Teknik		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
33	Tenaga pendidik	Mata Kuliah Kebangsaan		4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	Tenaga pendidik	Mata Kuliah Kebangsaan		4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
35	Tenaga pendidik	Mata Kuliah Kebangsaan		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	Tenaga pendidik	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik		3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	Tenaga pendidik	Fakultas Teknik		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	Tenaga pendidik	Fakultas Teknik		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	Tenaga pendidik	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik		4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3
40	Tenaga pendidik	Fakultas Sastra dan Bahasa		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	Tenaga pendidik	Fakultas Teknik		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	Tenaga pendidik	Program Pascasarjana		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	Tenaga pendidik	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	Tenaga pendidik	Fakultas Sastra dan Bahasa		3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
45	Tenaga kependidikan	Fakultas		2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	Tenaga kependidikan	Fakultas		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
47	Tenaga kependidikan	Fakultas		2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	Tenaga kependidikan	Fakultas		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	Tenaga kependidikan	Biro/KUI/UPT		3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	Tenaga kependidikan	Program studi		3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	Tenaga kependidikan	Biro/KUI/UPT		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	Tenaga kependidikan	Lembaga		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	Tenaga kependidikan	Biro/KUI/UPT		3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	Tenaga kependidikan	Biro/KUI/UPT		3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
55	Tenaga kependidikan	Biro/KUI/UPT		4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	Tenaga kependidikan	Lembaga		4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3
57	Tenaga kependidikan	Program studi		4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	Tenaga kependidikan	Fakultas		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	Tenaga kependidikan	Fakultas		3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
60	Tenaga kependidikan	Biro/KUI/UPT		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
61	Tenaga kependidikan	Fakultas		2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	Tenaga kependidikan	Fakultas		3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63	Tenaga kependidikan	Biro/KUI/UPT		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	Tenaga kependidikan	Fakultas		1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1
65	Tenaga kependidikan	Fakultas		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	Mahasiswa	Ilmu Sosial dan Politik		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	Mahasiswa	Hukum		4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	Mahasiswa	Ilmu Sosial dan Politik		3	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2
69	Mahasiswa	Ilmu Sosial dan Politik		3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3
70	Mahasiswa	Ilmu Sosial dan Politik		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
71	Mahasiswa	Sastra dan Bahasa		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
72	Mahasiswa	Ilmu Sosial dan Politik		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
73	Mahasiswa	Teknik		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	Mahasiswa	Hukum		3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	Mahasiswa	Hukum		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	Mahasiswa	Hukum		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	Mahasiswa	Hukum		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	Mahasiswa	Hukum		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
79	Mahasiswa	Hukum		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	Mahasiswa	Hukum		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	Mahasiswa	Sastra dan Bahasa		4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
82	Mahasiswa	Vokasi		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	Mahasiswa	Vokasi		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	Mahasiswa	Hukum		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	Mahasiswa	Vokasi		2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
86	Mahasiswa	Ilmu Sosial dan Politik		3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3
87	Mahasiswa	Ekonomi dan Bisnis		3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3
88	Mahasiswa	Ekonomi dan Bisnis		3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3
89	Mahasiswa	Ekonomi dan Bisnis		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	Mahasiswa	Ilmu Sosial dan Politik		4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	Mahasiswa	Sastra dan Bahasa		4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	Mahasiswa	Sastra dan Bahasa		2	3	3	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
93	Mahasiswa	Vokasi		3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
94	Mahasiswa	Vokasi		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	Mahasiswa	Keguruan dan Ilmu Pendidikan		4	4														

