



**LAPORAN MONEY KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP LAYANAN INSTITUSI
PROGRAM STUDI AKUNTANSI
TAHUN AKADEMIK 2019/2020
UNIVERSITAS PUTRA INDONESIA "YPTK" PADANG**



*Melangkah
Lebih Maju*



**SURAT KEPUTUSAN REKTOR
UNIVERSITAS PUTRA INDONESIA “YPTK” PADANG
Nomor : 227/UPI-YPTK/R.SK/II/2019**

**TENTANG
TIM MONEV KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN INSTITUSI
PROGRAM STUDI AKUNTANSI UNIVERSITAS PUTRA INDONESIA “YPTK”
PADANG
THN. 2019**

-Bismillahirrahmanirrahim-

Rektor Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang setelah :

- Menimbang : Dalam rangka penerapan Sistem Penjamin Mutu Institusi di Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang, maka perlu dibentuk Tim Monev Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Institusi Program Studi AKUNTANSI supaya kegiatan tersebut berjalan dengan efektif dan Efesien
- Mengingat : 1. Undang-Undang no 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional
2. Peraturan Pemerintah Nomor 60 tentang 1999 tentang Pendidikan Tinggi
3. Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2010 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan;
4. Statuta Universitas Putra Indonesia “YPTK” .
- Memperhatikan : Surat dari LPMI Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang No. A.032/LPMI/UPI-YPTK/M.P/I/2020 perihal permohonan SK Tim Monev Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Institusi Program Studi AKUNTANSI.

MEMUTUSKAN

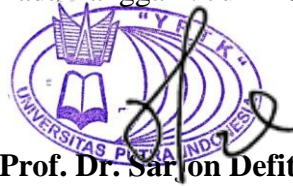
- Menetapkan : Tim Monev Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Institusi Program Studi AKUNTANSI Sistem Penjamin Mutu Internal Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang
- Pertama : Tim Monev Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Institusi Program Studi AKUNTANSI Sistem Penjamin Mutu Internal Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang

Kedua : KEPADANYA DIBERIKAN AMANAT UNTUK MELAKUKAN AUDIT INTERNAL SISTEM PENJAMIN MUTU INSTITUSI SESUAI DENGAN KETENTUAN YANG BERLAKU

Ketiga MEMBUAT PELAPORAN HASIL AUDIT INTERNAL TERSEBUT PADA REKTOR

Surat keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan akan diubah dan dibetulkan sebagaimana semestinya

Ditetapkan di : Padang
Pada Tanggal : Juni 2019



Prof. Dr. Sarjon Defit, S.Kom, M.Sc

Tembusan

1. Ketua YPTK Padang
2. Para Wakil Rektor 1,2,3 dan 4
3. Para Dekan/WD 1,2,3 dilingkungan UPI-YPTK Padang

TIM MONITORING DAN EVALUASI KINERJA DOSEN

NO.	NAMA	JABATAN
1.	Ramdani Bayu Putra SE,MM	Ketua LPMI
2.	Hilda Mary, SE, MM	Sekretaris
3.	Chintya Ones Charly, SE, MM	Anggota
4.	Vicky Ariandi, S.Kom, M.Kom	Anggota
5.	Shary Armonitha Lusinia, S.Kom, M.Kom	Anggota
6.	Putri Intan Permata Sari , SE,M.Si	Anggota
7.	Mardhatila Fitri Sopali , SE, MM	Anggota
8.	Agam Mei yudha, SE, MM	Anggota
9.	Annisak Izzaty Jamhur,S.kom, M.kom	Anggota
10.	Radius Prawiro , S.kom , M.kom	Anggota

Nomor : 15/LPMI/UPI-YPTK/A1/III/2020
Lampiran : 1 (satu)
Sifat : Rahasia

Padang, Maret 2020

Kepada Yth.

Bapak Rektor Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang

Di

Padang

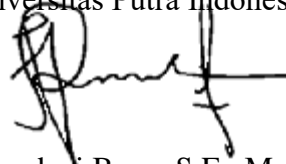
Dengan Hormat,

Segala puji hanya milik Allah SWT, shalawat dan salam kita haturkan kepada nabi besar Muhammad SAW. Mudah-mudahan kita semua senantiasa diberi rahmat dan hidayah-Nya dalam menjalankan aktivitas sehari-hari, Aamiin.

Bersama ini kami sampaikan pada Bapak hasil pengolahan data kepuasan mahasiswa terhadap layanan BAAUK Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang untuk tahun akademik 2019/2020. Hasil ini diharapkan bisa menjadi acuan agar proses belajar mengajar menjadi lebih baik lagi.

Demikianlah kami sampaikan atas perhatian Bapak kami ucapkan terima kasih.

Hormat Kami,
Ketua LPMI
Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang



(Ramdani Bayu, S.E., M. M.)

Tembusan:

1. Arsip
2. Bapak Ketua Yayasan Perguruan Tinggi Komputer (YPTK) Padang

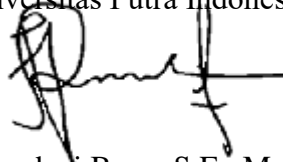
KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur yang tak terhingga kami panjatkan kehadiran Allah SWT atas barokah-Nya dan salawat beriringan salam kepada nabi Muhammad, SAW. Alhamdulillah laporan monev kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan institusi Universitas Putra Indonesia “YPTK” Tahun 2019 dapat kami selesaikan.

Pelaksanaan monev berguna untuk mengetahui relevansi kurikulum yang di gunakan prodi dengan kebutuhan *user*, memberikan masukan pengembangan kurikulum kedepannya, mengetahui kompetensi dari lulusan dan memberikan kontribusi yang cukup besar bagi akreditasi prodi, Laporan ini juga berguna bagi pimpinan fakultas dan universitas dalam rangka meningkatkan kualitas Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang yang berkelanjutan.

Kami mengucapkan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada pihak yang telah meluangkan waktunya mengisi kuisisioner yang kami bagikan ini.penghargaan yang tak terhingga bagi tim monev LPMI atas kerasnya.

Hormat Kami,
Ketua LPMI
Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang



(Ramdani Bayu, S.E., M. M.)

Tembusan:

1. Arsip
2. Bapak Ketua Yayasan Perguruan Tinggi Komputer (YPTK) Padang

BAB I

PENDAHULUAN

1. Pendahuluan

Kepuasan adalah hasil evaluasi antara harapan (perception) terhadap kualitas layanan dengan kinerja kualitas layanan yang dirasakan (perceived) oleh penggunaan layanan (konsumen/pelanggan). Kepuasan bersifat individual karena setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan harapannya. Mahasiswa adalah pengguna layanan, baik layanan akademik maupun non akademik. Meskipun secara individual mahasiswa akan memiliki tingkat kepuasan masing-masing, namun perlu dilakukan pengukuran tingkat kepuasan secara umum.

Dengan mengukur tingkat kepuasan secara umum terhadap layanan kemahasiswaan maka akan diperoleh gambaran tentang kebutuhan perbaikan kualitas layanan secara terus menerus. Memelihara kepuasan perlu dilakukan untuk mempertahankan sikap-sikap positif mahasiswa sebagai pengguna layanan sekaligus meminimumkan sikap negatif yang bisa ditimbulkan sebagai akibat kualitas layanan yang buruk. Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang berupaya mewujudkan kualitas pelayanan yang baik kepada mahasiswa melalui berbagai cara. Salah satu upaya untuk memperoleh acuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kemahasiswaan adalah survei kepuasan mahasiswa. Hasil survei dijadikan tolok ukur untuk menilai kinerja kualitas pelayanan yang telah diupayakan dan menetapkan rencana tindak lanjut untuk perbaikan kualitas pelayanan. Monitoring dan evaluasi (monev) kepuasan mahasiswa pada tahun akademik 2020/2021 ini dilaksanakan pada Januari 2020.

Monev dilakukan untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap kinerja kualitas layanan dari penyelenggara pelayanan kemahasiswaan pada Biro Administrasi Akademik, Umum dan Kemahasiswaan (BAAUK)

Kegiatan Monev dengan survey kepuasan mahasiswa secara periodik juga diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi mahasiswa sebagai pengguna dalam menilai kinerja unit pelayanan.
2. Mendorong unit pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Mendorong unit pelayanan untuk inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan

2. Tujuan Monev

Badan Penjaminan Mutu menyelenggarakan monev kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan non akademik dengan tujuan

1. Mengukur sejauh mana penyelenggaraan pelayanan yang telah dilakukan oleh unit kerja pelayanan
2. Mengukur kepuasan mahasiswa sebagai pengguna layanan
3. Mengetahui kelemahan atau kekuatan kualitas pelayanan dari masing-masing unit kerja pelayanan;
4. Sebagai bahan penetapan rencana tindak lanjut perbaikan kualitas layanan
5. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki kualitas layanan.

3. Sasaran

Sasaran dari penyebaran kuisisioner untuk Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Institusi ini adalah mahasiswa program Studi Universitas Putra Indonesia YPTK Padang.

4. Pelaksanaan

Monev Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Institusi dilaksanakan setiap setahun sekali, yang dilakukan oleh tim monev LPMI yang dibantu oleh Gugus Pengendali Mutu Fakultas (GPMF) dan Pengendalian Mutu Program Studi (PMPS).

BAB II

METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA

2.1. Metode Kegiatan Moneyv dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada mahasiswa sebagai responden dengan metode purposive sampling, dengan pengambilan sampel secara proporsional dari populasi sebagai berikut:

No	Fakultas	Populasi	Sampel
1.	AKUNTANSI	45	45

Kuesioner diterbitkan oleh Lembaga Penjamin Mutu Internal yang kemudian didistribusikan pada unit penyelenggara Unit pelayanan BAAUK. Analisis deskriptif data hasil survei dilakukan untuk mendapatkan perspektif dari setiap aspek yang diukur. Olah data menggunakan SPSS for Window.

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah 1 sampai dengan 4. Angka “1” menyatakan Kurang, “2” menyatakan Cukup, angka “3” menyatakan Baik, dan angka “4” menyatakan Sangat Baik.

2.2 Metode Pengolahan Data menggunakan Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata –rata tertimbang” masing – masing unsur pelayanan. Metode pengolahan data Nilai kepuasan mahasiswa dihitung dengan menggunakan “nilai rata – rata tertimbang” masing – masing unsur pelayanan.

Nilai hasil dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” Masing-masing unsur, Metode pengolahan data di hitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” dengan rumus sebagai berikut :

$$IKLBAUK = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKLP yaitu 25 – 100 Maka hasil penilaian tersebut di konversikan dengan nilai dasar 25 , dengan rumus sebagai berikut:

Indeks Kepuasan Layanan BAAUK (IKLP) terhadap pelayanan x 25

Tabel 1

Nilai Persepsi, Interval, Nilai Interval Konversi ,Mutu,Kinerja Capaian

Nilai Persepsi	Nilai Interval			Nilai Interval Konversi ke Persentase (%)			Mutu	Kinerja Layanan
1	1,00	-	1,75	25,00	-	43,75	D	Kurang Baik
2	1,76	-	2,50	43,76	-	62,50	C	Cukup Baik
3	2,51	-	3,25	62,51	-	81,25	B	Baik
4	3,26	-	4,00	81,26	-	100	A	Sangat Baik

BAB III DESKRIPSI HASIL MONEV

Gambaran umum hasil Monev tentang Kepuasan Mahasiswa dari pelayanan yang ada adalah sebagai berikut :

Dari hasil analisa data mengenai harapan dan kepuasan dimensi *Tangible*, *Empathy*, *Reliability*, *Responsiveness* dan *Assurance* terhadap kualitas pelayanan BAAUK didapatkan grafik sebagai berikut :

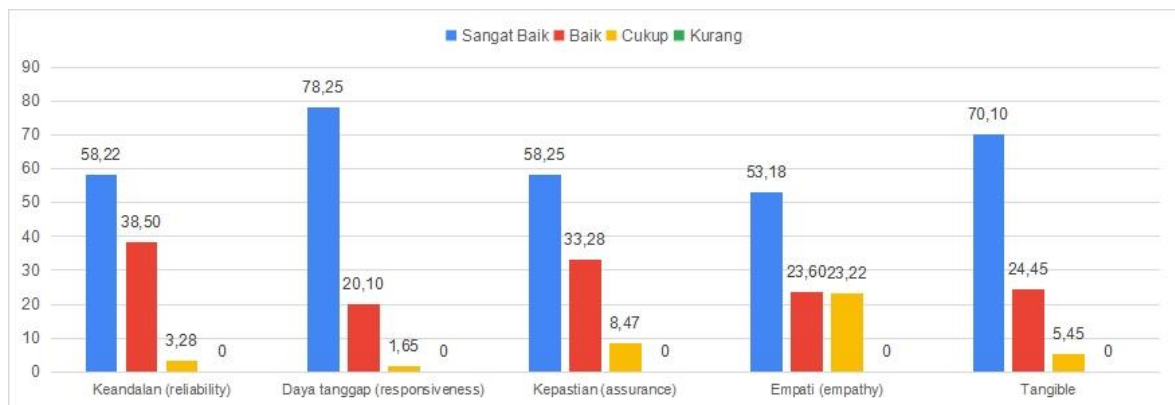
Tabel 1 Hasil Kepuasan Pelayanan terhadap mahasiswa

No	Pernyataan	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang
1	Keandalan (reliability)	58,22	38,50	3,28	0
2	Daya tanggap (responsiveness)	78,25	20,10	1,65	0
3	Kepastian (assurance)	58,25	33,28	8,47	0
4	Empati (empathy)	53,18	23,60	23,22	0
5	Tangible	70,10	24,45	5,45	0

Sumber : Data Kuesioner (diolah)

GRAFIK DATA RESPONDEN

Dari grafik di bawah ini, memperlihatkan persentase (%) jumlah responden yang mengisi Kuisioner tentang Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan BAAUK dari Program Studi Teknik Informatika.



Sumber : Data Primer (diolah)

Grafik 3.1 Hasil Kepuasan Pelayanan terhadap mahasiswa

Dari Grafik 1. dapat dilihat pada dimensi *Keandalan (reliability)* jumlah responden yang menjawab Sangat Baik berjumlah 29 orang (58,22%), Baik berjumlah 15 orang (38,50%), Cukup berjumlah 2 orang (3,28%), Kurang berjumlah 0 orang (0%). Pada dimensi *Daya Tanggap (responsiveness)* jumlah responden yang menjawab Sangat Baik berjumlah 36 orang (78,25%), Baik berjumlah 9 orang (20,10%), Cukup berjumlah 1 orang (1,65%), Kurang berjumlah 0 orang (0%). Pada dimensi *Kepastian (assurance)* jumlah responden yang menjawab Sangat Baik berjumlah 20 orang (58,25%), Baik berjumlah 16 orang (33,28%), Cukup berjumlah 4 orang (8,47%), Kurang berjumlah 0 orang (0%). Pada dimensi *Empati (empathy)* jumlah responden yang menjawab Sangat Baik berjumlah 25 orang (53,18%), Baik berjumlah 10 orang (23,60%), Cukup berjumlah 9 orang (23,22%), Kurang berjumlah 0 orang (0%). Pada dimensi *Tangible* jumlah responden yang menjawab Sangat Baik berjumlah 32 orang (70,10%), Baik berjumlah 12 orang (24,45%), Cukup berjumlah 3 orang (5,45%), Kurang berjumlah 0 orang (0%).

METODE PENGOLAHAN DATA

a. Uji Validitas

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.835
	Approx. Chi-Square	1281.709
Bartlett's Test of Sphericity	df	231
	Sig.	.000

Pada tabel KMO and Bartlett's Test di atas terlihat bahwa angka KMO *Measure of Sampling Adequacy* (MSA) adalah 0,835 Nilai tersebut termasuk dalam kategori baik sehingga dapat dianalisis lebih lanjut. Angka KMO and Bartlett's Test (yang tampak pada nilai Chi-Square sebesar 1281.709 dengan nilai signifikansi 0,000 ($<0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa data tersebut valid sehingga adanya korelasi antar variabel dan layak untuk diproses lebih lanjut.

b. Uji Reliabilitas

Case Processing Summary

	N	%
Valid	45	100.0
Cases Excluded ^a	0	.0
Total	45	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Pada tabel output di atas, memberikan informasi tentang jumlah sampel atau responden (N) yang dianalisis dalam program SPSS yakni N sebanyak 45 orang. Karena tidak ada data yang kosong (dalam pengertian jawaban responden terisi semua) maka jumlah valid adalah 100%.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.981	22

Dari tabel output di atas diketahui N of Items (banyaknya item atau butir pertanyaan angket) ada 22 buah item dengan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,981. Angka ini menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha $0,652 > 0,60$, maka sebagaimana dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas di atas, dapat disimpulkan bahwa ke 22 item atau semua item pertanyaan angket untuk variabel "**Kuesioner Kepuasan Mahasiswa Pada Layanan BAAUK**" adalah reliabel.

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item_1	65.02	205.659	.711	.980
item_2	64.82	204.149	.767	.980
item_3	64.76	204.689	.741	.980
item_4	64.78	202.495	.819	.980
item_5	64.96	202.634	.826	.980
item_6	64.80	202.618	.886	.979
item_7	64.89	204.101	.838	.980
item_8	64.91	204.037	.792	.980
item_9	64.78	207.677	.619	.981
item_10	65.07	204.927	.811	.980
item_11	64.80	202.255	.869	.979

item_12	64.80	202.936	.871	.979
item_13	64.78	204.404	.824	.980
item_14	64.80	204.209	.812	.980
item_15	64.80	203.345	.887	.979
item_16	64.91	204.037	.792	.980
item_17	64.87	203.300	.828	.980
item_18	64.84	202.498	.852	.979
item_19	64.82	201.013	.906	.979
item_20	64.84	201.998	.907	.979
item_21	64.78	200.813	.923	.979
item_22	64.78	201.768	.913	.979

Tabel output di atas memberikan gambaran tentang nilai statistik untuk 22 item pertanyaan angket. Pada kolom “Cronbach’s Alpha if Item Deleted” diketahui nilai Cronbach’s Alpha untuk ke 22 item pertanyaan adalah >0,60 maka dapat disimpulkan bahwa ke 22 item pertanyaan angket reliabel.

Tabel 2

Hasil IKM Terhadap Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Institusi

Unsur Kerjasama	Indikator/Nilai Unsur Pernyataan		Nilai Usur /Indikator		Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang	Nilai Indek Mutu
Etika	1	Ruang pelayanan dan ruang tunggu BAAUK nyaman	3,42	B	0,2	0,68
	2	Staf BAAUK berpenampilan rapi, sopan, sesuai dengan situasi dan kondisi	3,67	B	0,2	0,73
	3	Kantor BAAUK tertata secara bersih dan rapi	4,18	B	0,2	0,84
	4	Informasi yang diberikan BAAUK dapat diandalkan	4,16	B	0,2	0,83

	5	AKUNTANSI (komputer) yang ada di BAAUK bekerja dengan handal	3,98	B	0,2	0,80
Emphaty	6	BAAUK memberikan kemudahan dalam akses pelayanan administrasi akademik	4,13	B	0,25	1,03
	7	Staf BAAUK bertugas sepenuh hati dalam memberikan pelayanan	4,04	B	0,25	1,01
	8	Komunikasi staf BAAUK dengan pengguna layanan berjalan dengan baik dan lancar	4,07	B	0,25	1,02
	9	Staf BAAUK memberikan perlakuan yang adil kepada setiap pengguna layanan	4,20	B	0,25	1,05
	10	Prosedur pelayanan di BAAUK tidak berbelit-belit	3,96	B	0,25	0,99
Reliability	11	Proses pelayanan di BAAUK cepat dan tepat	4,13	B	0,25	1,03
	12	Kegiatan administrasi rapi dan teratur	4,13	B	0,25	1,03
	13	Staf BAAUK memberi pelayanan yang memuaskan sesuai kebutuhan anda	4,16	B	0,25	1,04
	14	Staf BAAUK menunjukkan disiplin kerja yang tinggi	4,20	B	0,2	0,84
Responsivines	15	Staf BAAUK memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan anda	4,13	B	0,2	0,83
	16	Prosedur penyampaian informasi jelas dan mudah dimengerti	4,16	B	0,2	0,83
	17	Staf BAAUK memiliki sifat sopan, ramah, jujur, dan dapat dipercaya	4,18	B	0,2	0,84
	18	Staf BAAUK memiliki kemampuan, pengetahuan, dan kecakapan yang tinggi	4,16	B	0,2	0,83

		dalam menjalankan tugasnya				
Anssurance (jaminan)	19	Staf BAAUK melayani dengan ramah dan santun	4,11	B	0,25	1,03
	20	Staf BAAUK memberikan dokumen yang diminta sesuai dengan janji	4,09	B	0,25	1,02
	21	Staf BAAUK selalu ada sesuai dengan jadwal	4,16	B	0,25	1,04
	22	BAAUK tidak membiarkan pengguna layanan menunggu antrian terlalu lama	4,16	B	0,25	1,04
Total Nilai Indeks Seluruh Dimensi						89,56
Nilai Indeks Konversi x 25						1791,11
Mutu Pelayanan						A
Kinerja Pelayanan						Sangat Setuju

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1. Kesimpulan

Laporan monev tentang kepuasan mahasiswa atas layanan akademik oleh BAAUK tahun akademik tahun 2020/2021 ini yang telah disampaikan diatas pastinya masih ditemukan beberapa kekurangan, dan sebagai bagian dari siklus penjaminan mutu berkelanjutan maka perbaikan akan terus dilakukan pada tahun mendatang

Secara umum, dari kelima dimensi yang digunakan (*Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness dan Assuranc*) mahasiswa merasa puas dengan kualitas pelayanan di setiap unit pelayanan yang ada pada pelayanan akademik dan kemahasiswaan . Sedangkan dari kelima dimensi tersebut untuk seluruh parameternya rata-rata mahasiswa menjawabnya dalam kategori sangat penting, berarti masih adanya gap antara harapan dengan kenyataan yang dialami oleh mahasiswa.

4.2. Saran

1. Untuk tercapainya pelayanan yang prima maka di rekomendasikan bagi petugas yang ada di setiap unit pelayanan untuk dapat meningkatkan pelayanan sesuai dengan parameter yang ada pada setiap dimensi.
2. Dengan kualitas pelayanan yang prima maka mahasiswa akan merasa sangat puas dengan kualitas pelayanan tersebut dan akan berdampak pada loyalitas mahasiswa pada lembaga kita ini

Lampiran: Tabulasi Data

NO	1			2			3			4			5									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3
2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	2	3	4
4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3
5	4	4	3	4	4	4	3	4	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
6	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4
7	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3
8	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
10	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3
11	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
12	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
14	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
17	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3
18	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
19	4	2	4	4	4	2	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	2	4
20	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	2	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	2	4	4	3	4	2	2	2	2	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
25	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3

27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	
28	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	2	3
29	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3
30	4	4	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3
32	4	4	4	4	4	3	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	4	4
34	3	3	4	3	4	4	4	2	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3
36	4	3	3	4	3	4	3	2	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4
37	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
38	3	3	3	4	4	2	2	2	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4
39	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	3	3	4	4	2	2	2	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3
41	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	2	4	4
42	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
43	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3

Lampiran: Kuesioner

NO	Dimensi	Pertanyaan
1	Tangible (fisik)	1. Ruang pelayanan dan ruang tunggu BAAUK nyaman 2. Staf BAAUK berpenampilan rapi, sopan, sesuai dengan situasi dan kondisi 3. Kantor BAAUK tertata secara bersih dan rapi 4. Informasi yang diberikan BAAUK dapat diandalkan 5. Sistem Informasi (komputer) yang ada di BAAUK bekerja dengan handal
2	Emphaty	6. BAAUK memberikan kemudahan dalam akses pelayanan administrasi akademik 7. Staf BAAUK bertugas sepenuh hati dalam memberikan pelayanan 8. Komunikasi staf BAAUK dengan pengguna layanan berjalan dengan baik dan lancar 9. Staf BAAUK memberikan perlakuan yang adil kepada setiap pengguna layanan
3	Reliability	10. Prosedur pelayanan di BAAUK tidak berbelit-belit 11. Proses pelayanan di BAAUK cepat dan tepat 12. Kegiatan administrasi rapi dan teratur 13. Staf BAAUK memberi pelayanan yang memuaskan sesuai kebutuhan anda
4	Responsivines	14. Staf BAAUK menunjukkan disiplin kerja yang tinggi 15. Staf BAAUK memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan anda 16. Prosedur penyampaian informasi jelas dan mudah dimengerti 17. Staf BAAUK memiliki sifat sopan, ramah, jujur, dan dapat dipercaya 18. Staf BAAUK memiliki kemampuan, pengetahuan, dan kecakapan yang tinggi dalam menjalankan tugasnya
5	Anssurance (jaminan)	19. Staf BAAUK melayani dengan ramah dan santun 20. Staf BAAUK memberikan dokumen yang diminta sesuai dengan janji 21. Staf BAAUK selalu ada sesuai dengan jadwal 22. BAAUK tidak membiarkan pengguna layanan menunggu antrian terlalu lama