

**LAPORAN  
PENILAIAN KEPUASAN LAYANAN MANAJEMEN  
PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN DAN KEUANGAN  
TA. 2020/2021**



**BADAN PENJAMINAN MUTU  
INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA KESATUAN  
BOGOR  
2021**

# LEMBAR PENGESAHAN



## LAPORAN PENILAIAN KEPUASAN LAYANAN MANAJEMEN PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN DAN KEUANGAN TA. 2020/2021


Bogor, Agustus 2021

Laporan Dibuat  
Oleh



**Udi Pramiudi, SE., M.Ak**  
Kepala BPM

Mengetahui :



**Prof. Dr. H. Moermahadi Soerjā Djanegara, SE., Ak., MM., CPA., CSEA.**  
Rektor IBI Kesatuan

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas berkah, rahmat dan ijinnya kami tim penyusun laporan penilaian kepuasan layanan manajemen IBI Kesatuan telah menyelesaikan laporan yang dianalisis berdasarkan hasil angket kuesioner kepada responden. Dengan adanya evaluasi yang dilakukan setiap tahunnya berdasarkan tahun akademik dapat memberi gambaran penilaian layanan manajemen dari sivitas akademika dan menjadi dasar dalam melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas layanan. Semoga hasil analisis evaluasi dari tim penyusun mampu meningkatkan kualitas pelayanan manajemen IBI Kesatuan.

Kami tim penyusun mohon maaf apabila dalam penyusun laporan ini masih banyak terdapat kesalahan dan ketidaksesuaian bagi pihak lain yang terkait baik secara sengaja maupun tidak sengaja. Demikian laporan ini kami susun semoga bermanfaat bagi institusi.

Bogor, Agustus 2021

Udi Pramiudi, SE., M.Ak  
Kepala BPM

## DAFTAR ISI

Kata Pengantar .....	ii
Daftar Isi .....	iii
<b>BAB I. PENDAHULUAN .....</b>	<b>4</b>
1.1 Latar Belakang .....	4
1.2 Tujuan .....	4
1.3 Waktu Pelaksanaan Kegiatan .....	4
1.4 Responden .....	5
1.5 Ruang Lingkup .....	5
<b>BAB II METODE PENGUMPULAN DATA DAN ANALISIS DATA .....</b>	<b>6</b>
2.1 Pengumpulan Data .....	6
2.2 Metode Pengolahan dan Analisis Data.....	6
<b>BAB III HASIL KEPUASAN PROSES LAYANAN MANAJEMEN INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA KESATUAN .....</b>	<b>8</b>
3.1 Hasil Olah Data Oleh Dosen .....	8
3.2 Hasil Olah Data Oleh Tenaga Kependidikan .....	9
3.3 Hasil Olah Data Oleh Mahasiswa .....	9
3.4 Hasil Olah Data Rata-rata Keseluruhan .....	10
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>11</b>
4.1 Kesimpulan .....	11
4.2 Rekomendasi .....	11
4.3 Penutup .....	11
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>12</b>

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Penilaian kepuasan layanan manajemen merupakan kegiatan yang dilaksanakan oleh Badan Penjaminan Mutu (BPM) secara periodik setiap tahun dalam upaya monitoring dan evaluasi layanan manajemen di Prodi D3 Perbankan dan Keuangan. Dengan adanya penilaian ini, diharapkan dapat mengetahui tanggapan dari mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan terhadap layanan manajemen yang menjadi dasar perbaikan dan peningkatan kualitas layanan.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap layanan manajemen Prodi D3 Perbankan dan Keuangan, setiap tahun akademik Badan Penjaminan Mutu melakukan evaluasi dengan menggali data informasi menggunakan instrumen kuesioner.

### **1.2 Tujuan**

#### **A. Umum**

Secara umum tujuan penilaian kepuasan layanan manajemen adalah untuk mengetahui kepuasan dosen, tendik, dan mahasiswa terhadap layanan manajemen di Prodi D3 Perbankan dan Keuangan.

#### **B. Khusus**

Secara khusus tujuan penilaian kepuasan layanan manajemen adalah untuk :

1. Mengukur tingkat kepuasan dosen terhadap layanan manajemen.
2. Mengukur tingkat kepuasan tendik terhadap layanan manajemen.
3. Mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan manajemen.
4. Mengukur efektifitas sosialisasi kuesioner.
5. Sebagai bahan penetapan rencana tindak lanjut usaha peningkatan layanan manajemen.
6. Sebagai umpan balik upaya sosialisasi kuesioner.

### **1.3 Waktu Pelaksanaan Kegiatan**

Persiapan untuk Penilaian Kepuasan Layanan Manajemen Prodi D3 Perbankan dan Keuangan dimulai bulan Juli 2021 dengan menyusun dan menyiapkan kuesioner oleh

Tim Badan Penjaminan Mutu sebagai pelaksana evaluasi layanan manajemen. Pelaksanaan survei (pengambilan data) dilapangan dan entry data dilakukan bulan Juli 2021. Analisis data dan pelaporan hasil dilaksanakan pada bulan Agustus 2021.

#### 1.4 Responden

Peserta responden kegiatan penilaian kepuasan layanan manajemen ini adalah dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa Prodi D3 Perbankan dan Keuangan.

#### 1.5 Ruang Lingkup

Evaluasi penilaian kepuasan layanan manajemen ini dilakukan untuk mengetahui seberapa baik layanan manajemen yang terdiri dari 10 (sepuluh) unit. Penilaian Kepuasan Layanan Manajemen IBI Kesatuan meliputi ruang lingkup tertera pada Tabel 1 dibawah.

Tabel 1. Layanan Manajemen IBI Kesatuan.

No.	Unit Layanan
1	BAUm
2	BAAK
3	Layanan Akademik
4	Layanan Kemahasiswaan
5	Layanan Keuangan
6	Layanan Perpustakaan
7	Layanan IT
8	Layanan CDC
9	Layanan Laboratorium
10	Layanan Penerimaan Mahasiswa Baru (Marketing)

**BAB II**  
**METODE PENGUMPULAN DATA DAN ANALISIS DATA**

**2.1 Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada dosen, tendik, dan mahasiswa. Responden diharapkan menilai penilaian layanan manajemen. Data yang digunakan dalam penilaian menggunakan skala *likert* berbentuk ordinal yaitu 1 sampai 5 yang terdiri dari (1) Sangat Tidak Puas, (2) Tidak Puas, (3) Cukup Puas, (4) Puas, (5) Sangat Puas, yang menunjukkan penilaian kepuasan responden terhadap unit layanan yang dinilai. Setelah kuesioner terkumpul kemudian data direkap dan diolah oleh Badan Penjaminan Mutu (BPM). Selanjutnya Badan Penjaminan Mutu menyusun laporan hasil penilaian layanan manajemen serta melakukan analisis dan rekomendasi terkait hasil kuesioner, kemudian diserahkan kepada Wakil Rektor 1 dan Rektor IBI Kesatuan.

**2.2 Metode Pengolahan dan Analisis Data**

**2.2.1. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Layanan Unit BAUm**

No	Instrumen	Corrected Item-total correction	Keterangan
1	Area parkir	.254	Valid
2	Fasilitas ibadah	.327	Valid
3	Fasilitas wifi/hotspot	.267	Valid
4	Kamar mandi/toilet	.212	Valid
5	Kantin	.307	Valid
6	Kebersihan ruang kelas	.287	Valid
7	Keramahan satpam	.274	Valid
8	Keramahan staff pelaksana/OB	.349	Valid
9	Ketersediaan alat pendukung (LCD, Komputer, dll.)	.318	Valid
10	Penanganan keluhan sarana perkuliahan/feedback	.242	Valid
11	Pendingin ruangan	.253	Valid
12	Ruang publik/hall/taman	.337	Valid

No	Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
1	.721	13	Reliabel

### 2.2.2. Skala Likert

Metode analisis yang digunakan untuk pengolahan data kuesioner adalah statistik deskriptif untuk menentukan kepuasan layanan manajemen. Untuk mengubah data kualitatif indikator kepuasan layanan manajemen menjadi data kuantitatif yang dibutuhkan dalam analisis tersebut, Data yang digunakan dalam penilaian ini menggunakan skala likert berbentuk ordinal yaitu:

- Sangat Puas : Nilai 5
- Puas : Nilai 4
- Cukup Puas : Nilai 3
- Tidak Puas : Nilai 2
- Sangat Tidak Puas : Nilai 1

Dari skala ini dihasilkan  $range = 5 - 1 = 4$ , kemudian dibuat kelompok indeks 4; yaitu sangat tidak puas, tidak puas, puas, dan sangat puas; dari informasi ini diperoleh  $interval = (4/5) = 0,80$  maka indeks dapat dibuat.

Berdasarkan perhitungan diatas dapat disusun tabel klasifikasi skala kepuasan layanan manajemen dari tiap-tiap aspek yang dinilai.

Tabel 2. Klasifikasi Skala Pemahaman

No.	Rata-Rata Skor Jawaban	Kategori
1	1,00 - 1,80	Sangat Tidak Puas
2	1,81 - 2,61	Tidak Puas
3	2,62 - 3,42	Cukup Puas
4	3,43 - 4,23	Puas
5	4,24 - 5,00	Sangat Puas

Evaluasi kegiatan ini adalah evaluasi pemahaman yang dilakukan dengan metode kuesioner, di mana para peserta diberikan angket untuk menguji kepuasan terhadap layanan manajemen IBI Kesatuan.

### 2.2.3. Kriteria Penilaian

Indikator tingkat kepuasan layanan manajemen ditetapkan dengan nilai skor pada skala 5,00. Artinya apabila komponen yang hasil nilai skornya di antara (4,24-5,00) dikategorikan sangat puas, apabila nilai skornya (3,43-4,23) dikategorikan puas, apabila nilai skornya (2,62-3,42) dikategorikan cukup puas, apabila nilai skornya (1,81-2,61) dikategorikan tidak puas, apabila nilai skornya (1,00-1,80) dikategorikan sangat tidak puas. Maksud dan tujuan dari laporan ini adalah untuk peningkatan dan perbaikan layanan manajemen Prodi D3 Perbankan dan Keuangan.



**BAB III**  
**HASIL EVALUASI KEPUASAN LAYANAN MANAJEMEN**  
**PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN DAN KEUANGAN**

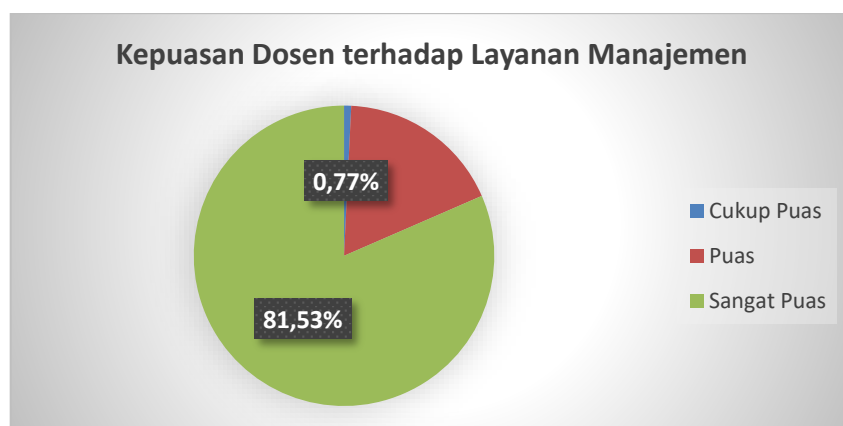
Berdasarkan hasil olah data kuesioner Penilaian Layanan Manajemen Program Studi D3 Perbankan dan Keuangan, pada TA 2020/2021 dan hasil analisis penilaian layanan manajemen sebagai berikut:

**3.1 Hasil Olah Data Penilaian Layanan Manajemen oleh Dosen.**

Berdasarkan rata-rata pengolahan data kuisisioner penilaian layanan manajemen oleh dosen Prodi D3 Perbankan dan Keuangan, ditemukan bahwa 81,53% menyatakan Sangat Puas, 17,71% menyatakan Puas, dan 0,77% menyatakan Cukup Puas, dengan skor rata-rata (11 responden) sebesar **4,81 – Sangat Puas**.

Tabel 1. Hasil Olah Data Penilaian Layanan Manajemen oleh Dosen

No	Unit	Pilihan Jawaban Responder					Persentase					Rata-rata	Tingkat Kepuasan
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
1	BAUM	0,00	0,00	0,17	1,92	8,92	0,00%	0,00%	1,52%	17,42%	81,06%	4,80	Sangat Memuaskan
2	BAAK	0,00	0,00	0,00	1,75	9,25	0,00%	0,00%	0,00%	15,91%	84,09%	4,84	Sangat Memuaskan
3	Layanan Akademik (Prodi/Jurusan)	0,00	0,00	0,00	2,17	8,83	0,00%	0,00%	0,00%	19,70%	80,30%	4,80	Sangat Memuaskan
4	Layanan Keuangan	0,00	0,00	0,00	2,20	8,80	0,00%	0,00%	0,00%	20,00%	80,00%	4,80	Sangat Memuaskan
5	Layanan Perpustakaan	0,00	0,00	0,14	1,71	9,14	0,00%	0,00%	1,30%	15,58%	83,12%	4,82	Sangat Memuaskan
6	Layanan Unit IT (Infomation Tecnology)	0,00	0,00	0,20	2,00	8,80	0,00%	0,00%	1,82%	18,18%	80,00%	4,78	Sangat Memuaskan
7	Layanan Laboratorium	0,00	0,00	0,17	1,83	9,00	0,00%	0,00%	1,52%	16,67%	81,82%	4,80	Sangat Memuaskan
8	Layanan Marketing (Penerimaan Mahasiswa Baru)	0,00	0,00	0,00	2,00	9,00	0,00%	0,00%	0,00%	18,18%	81,82%	4,82	Sangat Memuaskan
	<b>Rata-rata</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,08</b>	<b>1,95</b>	<b>8,97</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,77%</b>	<b>17,71%</b>	<b>81,53%</b>	<b>4,81</b>	<b>Sangat Memuaskan</b>




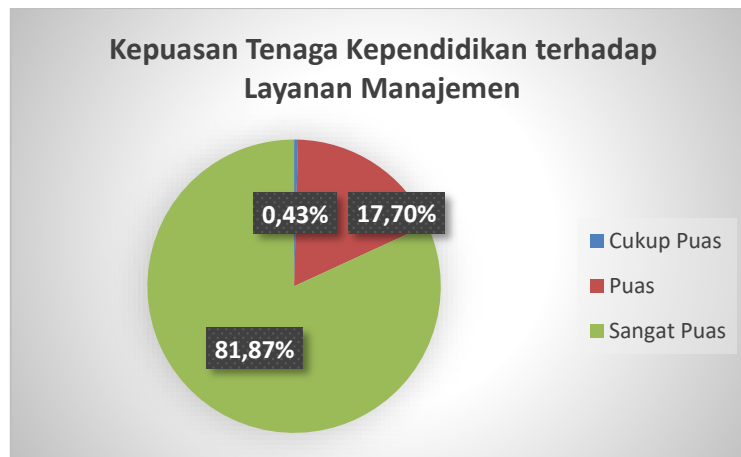
Gambar 1. Grafik Kepuasan Dosen terhadap Layanan Manajemen

### 3.2 Hasil Olah Data Penilaian Layanan Manajemen oleh Tenaga Kependidikan

Berdasarkan rata-rata pengolahan data kuisisioner penilaian layanan manajemen oleh tenaga kependidikan Prodi D3 Perbankan dan Keuangan, ditemukan bahwa 81,87% menyatakan Sangat Puas, 17,70% menyatakan Puas, dan 0,43% menyatakan Cukup Puas, dengan skor rata-rata (9 responden) sebesar **4,81 – Sangat Puas**.

Tabel 2. Hasil Olah Data Penilaian Layanan Manajemen oleh Tenaga Kependidikan

 <b>BADAN PENJAMINAN MUTU (BPM)</b> <b>INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA KESATUAN (IBIK)</b> Jl. Ranggagading No.1 Bogor 16123 Telp (0251) 8337733-8358787 Fax (0251) 8319925 <a href="http://www.ibik.ac.id">http://www.ibik.ac.id</a> – e-mail: bpm@ibik.ac.id <b>LAPORAN KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN</b> T.A 2020/2021													
No	Unit	Pilihan Jawaban Responder					Persentase					Rata-rata	Tingkat Kepuasan
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
1	BAUM	0,00	0,00	0,17	1,58	7,25	0,00%	0,00%	1,85%	17,59%	80,56%	4,79	Sangat Memuaskan
2	BAAK	0,00	0,00	0,00	1,50	7,50	0,00%	0,00%	0,00%	16,67%	83,33%	4,83	Sangat Memuaskan
3	Layanan Akademik (Prodi/Jurusan)	0,00	0,00	0,00	1,67	7,33	0,00%	0,00%	0,00%	18,52%	81,48%	4,81	Sangat Memuaskan
4	Layanan Keuangan	0,00	0,00	0,00	1,80	7,20	0,00%	0,00%	0,00%	20,00%	80,00%	4,80	Sangat Memuaskan
5	Layanan Perpustakaan	0,00	0,00	0,14	1,43	7,43	0,00%	0,00%	1,59%	15,87%	82,54%	4,81	Sangat Memuaskan
6	Layanan Unit IT (Infomation Tecnology)	0,00	0,00	0,00	1,60	7,40	0,00%	0,00%	0,00%	17,78%	82,22%	4,82	Sangat Memuaskan
7	Layanan Laboratorium	0,00	0,00	0,00	1,67	7,33	0,00%	0,00%	0,00%	18,52%	81,48%	4,81	Sangat Memuaskan
8	Layanan Marketing (Penerimaan Mahasiswa Baru)	0,00	0,00	0,00	1,50	7,50	0,00%	0,00%	0,00%	16,67%	83,33%	4,83	Sangat Memuaskan
	<b>Rata-rata</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,04</b>	<b>1,59</b>	<b>7,37</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,43%</b>	<b>17,70%</b>	<b>81,87%</b>	<b>4,81</b>	<b>Sangat Memuaskan</b>




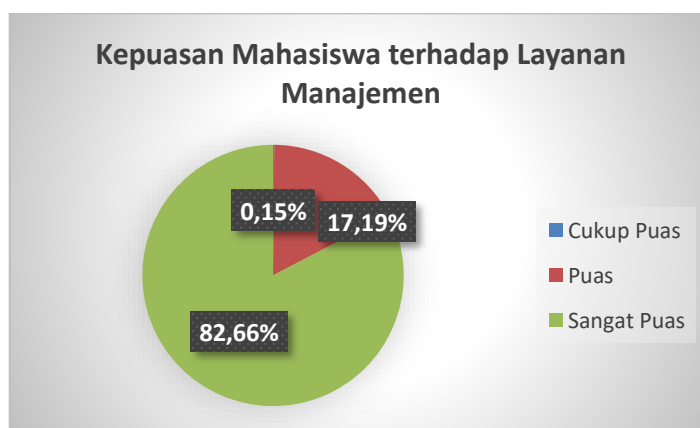
Gambar 2. Grafik Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Manajemen

### 3.3 Hasil Olah Data Penilaian Layanan Manajemen oleh Mahasiswa

Berdasarkan rata-rata pengolahan data kuisisioner penilaian layanan manajemen oleh tenaga kependidikan Prodi D3 Perbankan dan Keuangan, ditemukan bahwa 82,66% menyatakan Sangat Puas, 17,19% menyatakan Puas, dan 0,15% menyatakan Cukup Puas, dengan skor rata-rata (244 responden) sebesar **4,83 – Sangat Puas**.

Tabel 3. Hasil Olah Data Penilaian Layanan Manajemen oleh Mahasiswa

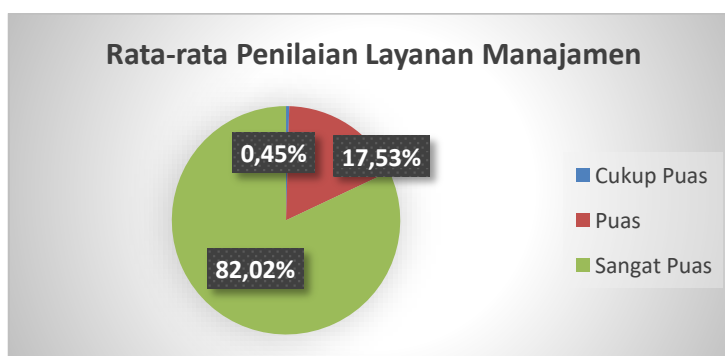
 <b>BADAN PENJAMINAN MUTU (BPM)</b> <b>INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA KESATUAN (IBIK)</b> Jl. Ranggagading No.1 Bogor 16123 Telp (0251) 8337733-8358787 Fax (0251) 8319925 http://www.ibik.ac.id – e-mail: bpm@ibik.ac.id <b>LAPORAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN</b> <b>T.A 2020/2021</b>													
No	Unit	Pilihan Jawaban Responden					Persentase					Rata-rata	Tingkat Kepuasan
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
1	BAUM	0,00	0,00	0,83	40,75	202,42	0,00%	0,00%	0,34%	16,70%	82,96%	4,83	Sangat Memuaskan
2	BAAK	0,00	0,00	0,00	44,75	199,25	0,00%	0,00%	0,00%	18,34%	81,66%	4,82	Sangat Memuaskan
3	Layanan Akademik (Prodi/Jurusan)	0,00	0,00	0,00	41,50	202,50	0,00%	0,00%	0,00%	17,01%	82,99%	4,83	Sangat Memuaskan
4	Layanan Kemahasiswaan	0,00	0,00	0,00	39,50	204,50	0,00%	0,00%	0,00%	16,19%	83,81%	4,84	Sangat Memuaskan
5	Layanan Keuangan	0,00	0,00	0,00	42,83	201,17	0,00%	0,00%	0,00%	17,55%	82,45%	4,82	Sangat Memuaskan
6	Layanan Perpustakaan	0,00	0,00	1,29	40,86	201,86	0,00%	0,00%	0,53%	16,74%	82,73%	4,82	Sangat Memuaskan
7	Layanan Unit IT (Information Tecnology)	0,00	0,00	0,80	46,40	196,80	0,00%	0,00%	0,33%	19,02%	80,66%	4,80	Sangat Memuaskan
8	Layanan CDC	0,00	0,00	0,00	44,00	200,00	0,00%	0,00%	0,00%	18,03%	81,97%	4,82	Sangat Memuaskan
9	Layanan Laboratorium	0,00	0,00	0,83	41,67	201,50	0,00%	0,00%	0,34%	17,08%	82,58%	4,82	Sangat Memuaskan
10	Layanan Marketing (Penerimaan Mahasiswa Baru)	0,00	0,00	0,00	37,14	206,86	0,00%	0,00%	0,00%	15,22%	84,78%	4,85	Sangat Memuaskan
	<b>Rata-rata</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,38</b>	<b>41,94</b>	<b>201,68</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,15%</b>	<b>17,19%</b>	<b>82,66%</b>	<b>4,83</b>	<b>Sangat Memuaskan</b>



Gambar 3. Grafik Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Manajemen

### 3.4 Hasil Olah Data Penilaian Layanan Manajemen Secara Keseluruhan.

Berdasarkan rata-rata keseluruhan pengolahan data kuesioner penilaian layanan manajemen pada Prodi D3 Perbankan dan Keuangan oleh dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa, ditemukan bahwa 82,02% menyatakan Sangat Puas, 17,53% menyatakan Puas, dan 0,45% menyatakan Cukup Puas, dengan skor rata-rata sebesar **4,82 – Sangat Puas**.



Grafik 4. Rata-rata penilaian Layanan Manajemen secara Keseluruhan

**BAB IV**  
**KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

**4.1 Kesimpulan**

Dari hasil analisis pengolahan data Penilaian Kepuasan Layanan Manajemen di atas, dapat disimpulkan bahwa, secara umum, kepuasan civitas akademika tentang Layanan Manajemen adalah **Sangat Puas**.

**4.2 Kritik dan Saran**

Berikut adalah rangkuman kritik dan saran mengenai layanan manajemen:

No	Kritik dan Saran
1	Meningkatkan sistem informasi akademik KIS agar lebih mudah diakses
2	Menambah koleksi buku, literatur, dan referensi di perpustakaan
3	Meningkatkan fasilitas olahraga

**4.3 Rencana Tindak Lanjut**

Berdasarkan kritik/saran yang diperoleh dari responden, maka perlu adanya rencana tindak lanjut untuk perbaikan atau peningkatan terhadap layanan manajemen. Berikut adalah rencana tindak lanjut adalah sebagai berikut:

No	Kritik dan Saran	Rencana Tindak Lanjut
1	Meningkatkan sistem informasi akademik KIS agar lebih mudah diakses	Bekerja sama dengan IT dan BUT untuk memaksimalkan sistem informasi akademik KIS
2	Menambah koleksi buku, literatur, dan referensi di perpustakaan	Bekerja sama dengan Unit Perpustakaan untuk menambah koleksi pustaka sesuai dengan bidang pada Program Studi
3	Meningkatkan fasilitas olahraga	Bekerja sama dengan Unit BAUm untuk melakukan perbaikan maupun penambahan fasilitas olahraga

**4.4 Penutup**

Demikianlah laporan Penilaian Kepuasan Layanan Manajemen ini kami buat, semoga dapat memberikan gambaran pelaksanaan kegiatan dan dapat dijadikan dasar dalam perbaikan dan peningkatan kualitas layanan.

## LAMPIRAN

### 1. Hasil Kuesioner Kepuasan Dosen terhadap Layanan Manajemen



**BADAN PENJAMINAN MUTU (BPM)**  
**INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA KESATUAN (IBIK)**  
 Jl. Ranggagading No.1 Bogor 16123 Telp (0251) 8337733-8358787 Fax (0251) 8319925  
<http://www.ibik.ac.id> – e-mail: [bpm@ibik.ac.id](mailto:bpm@ibik.ac.id)  
**LAPORAN KEPUASAN DOSEN TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN**  
**T.A 2020/2021**

#### BAUM

No	Butir Pertanyaan	Pilihan Jawaban Responden					Rata-rata	Tingkat Kepuasan
		1	2	3	4	5		
1	Area Parkir	0	0	0	2	9	4,82	Sangat Memuaskan
2	Fasilitas ibadah	0	0	1	2	8	4,64	Sangat Memuaskan
3	Fasilitas Wifi/Hot Spot (kecepatan pelayanan, konektivitas jaringan)	0	0	0	1	10	4,91	Sangat Memuaskan
4	Kamar mandi/toilet	0	0	0	2	9	4,82	Sangat Memuaskan
5	Kantin	0	0	1	2	8	4,64	Sangat Memuaskan
6	Kebersihan ruang kelas	0	0	0	1	10	4,91	Sangat Memuaskan
7	Keramahan Satpam	0	0	0	2	9	4,82	Sangat Memuaskan
8	Keramahan staf pelaksana/OB	0	0	0	2	9	4,82	Sangat Memuaskan
9	Ketersediaan alat pendukung (LCD, komputer, dll.)	0	0	0	2	9	4,82	Sangat Memuaskan
10	Penanganan keluhan sarana perkuliahan / feedback	0	0	0	2	9	4,82	Sangat Memuaskan
11	Pendingin/penyejuk ruangan	0	0	0	2	9	4,82	Sangat Memuaskan
12	Ruang Publik/Hall/Taman	0	0	0	3	8	4,73	Sangat Memuaskan
	Rata-rata	0,00	0,00	0,17	1,92	8,92	4,80	Sangat Memuaskan
	Persentase	0,00%	0,00%	1,52%	17,42%	81,06%		

#### BAAK

No	Butir-Butir Pernyataan	Pilihan Jawaban Responden					Rata-rata	Tingkat Kepuasan
		1	2	3	4	5		
1	Kemudahan memperoleh informasi jadwal kuliah/ujian	0	0	0	1	10	4,91	Sangat Memuaskan
2	Kenyamanan ruang pelayanan	0	0	0	2	9	4,82	Sangat Memuaskan
3	Keramahan, kesigapan dan ketepatan layanan	0	0	0	2	9	4,82	Sangat Memuaskan
4	Penanganan keluhan /feedback	0	0	0	2	9	4,82	Sangat Memuaskan
	Rata-rata	0,00	0,00	0,00	1,75	9,25	4,84	Sangat Memuaskan
	Persentase	0,00%	0,00%	0,00%	15,91%	84,09%		

#### Layanan Akademik (Prodi/Jurusan)

No	Butir-Butir Pernyataan	Pilihan Jawaban Responden					Rata-rata	Tingkat Kepuasan
		1	2	3	4	5		
1	Kemudahan memperoleh informasi akademik	0	0	0	1	10	4,91	Sangat Memuaskan
2	Kenyamanan ruang pelayanan	0	0	0	2	9	4,82	Sangat Memuaskan
3	Keramahan, kesigapan dan ketepatan layanan	0	0	0	3	8	4,73	Sangat Memuaskan
4	Ketepatan waktu dalam surat menyurat akademik	0	0	0	3	8	4,73	Sangat Memuaskan
5	Penanganan keluhan /feedback	0	0	0	2	9	4,82	Sangat Memuaskan
6	Penguasaan staf tentang informasi akademik	0	0	0	2	9	4,82	Sangat Memuaskan
	Rata-rata	0,00	0,00	0,00	2,17	8,83	4,80	Sangat Memuaskan
	Persentase	0,00%	0,00%	0,00%	19,70%	80,30%		

#### Layanan Keuangan

No	Butir-Butir Pernyataan	Pilihan Jawaban Responden					Rata-rata	Tingkat Kepuasan
		1	2	3	4	5		
1	Kemudahan memperoleh informasi keuangan	0	0	0	2	9	4,82	Sangat Memuaskan
2	Kenyamanan ruang pelayanan	0	0	0	2	9	4,82	Sangat Memuaskan
3	Keramahan, kesigapan dan ketepatan layanan	0	0	0	2	9	4,82	Sangat Memuaskan

No	Butir Pertanyaan	Pilihan Jawaban Responden					Rata-rata	Tingkat Kepuasan
		1	2	3	4	5		
4	Penanganan keluhan /feedback	0	0	0	3	8	4,73	Sangat Memuaskan
5	Penguasaan staf tentang informasi keuangan	0	0	0	2	9	4,82	Sangat Memuaskan
	Rata-rata	0,00	0,00	0,00	2,20	8,80	4,80	Sangat Memuaskan
	Persentase	0,00%	0,00%	0,00%	20,00%	80,00%		
<b>Layanan Perpustakaan</b>								
No	Butir-Butir Pernyataan	Pilihan Jawaban Responden					Rata-rata	Tingkat Kepuasan
		1	2	3	4	5		
1	Kelengkapan koleksi Perpustakaan	0	0	1	2	8	4,64	Sangat Memuaskan
2	Kemudahan dalam peminjaman dan pengembalian koleksi perpustakaan	0	0	0	2	9	4,82	Sangat Memuaskan
3	Kenyamanan ruang pelayanan	0	0	0	1	10	4,91	Sangat Memuaskan
4	Keramahan, kesigapan dan ketepatan layanan	0	0	0	2	9	4,82	Sangat Memuaskan
5	Luas dan kelayakan ruang Perpustakaan	0	0	0	1	10	4,91	Sangat Memuaskan
6	Penanganan keluhan /feedback	0	0	0	2	9	4,82	Sangat Memuaskan
7	Penguasaan staf tentang koleksi perpustakaan	0	0	0	2	9	4,82	Sangat Memuaskan
	Rata-rata	0,00	0,00	0,14	1,71	9,14	4,82	Sangat Memuaskan
	Persentase	0,00%	0,00%	1,30%	15,58%	83,12%		
<b>Layanan Unit IT (Infomation Tecnology)</b>								
No	Butir-Butir Pernyataan	Pilihan Jawaban Responden					Rata-rata	Tingkat Kepuasan
		1	2	3	4	5		
1	Kemudahan mengakses informasi pada Website IBI Kesatuan	0	0	0	2	9	4,82	Sangat Memuaskan
2	Ketersediaan sarana pendukung Internet dilingkungan kampus	0	0	0	2	9	4,82	Sangat Memuaskan
3	Penanganan keluhan/ feedback	0	0	0	2	9	4,82	Sangat Memuaskan
4	Penguasaan & pemahaman staf IT yang berhubungan dengan Internet	0	0	0	2	9	4,82	Sangat Memuaskan
5	Updating & Informasi Website IBI Kesatuan	0	0	1	2	8	4,64	Sangat Memuaskan
	Rata-rata	0,00	0,00	0,20	2,00	8,80	4,78	Sangat Memuaskan
	Persentase	0,00%	0,00%	1,82%	18,18%	80,00%		
<b>Layanan Laboratorium</b>								
No	Butir-Butir Pernyataan	Pilihan Jawaban Responden					Rata-rata	Tingkat Kepuasan
		1	2	3	4	5		
1	Kemampuan asisten dosen dalam menjelaskan materi	0	0	0	2	9	4,82	Sangat Memuaskan
2	Kenyamanan ruang	0	0	0	1	10	4,91	Sangat Memuaskan
3	Keterkaitan materi laboratorium dengan materi kuliah	0	0	0	2	9	4,82	Sangat Memuaskan
4	Ketersediaan modul dan program yang memadai	0	0	1	2	8	4,64	Sangat Memuaskan
5	Ketersediaan sarana pendukung yang memadai	0	0	0	2	9	4,82	Sangat Memuaskan
6	Penanganan keluhan/feedback	0	0	0	2	9	4,82	Sangat Memuaskan
	Rata-rata	0,00	0,00	0,17	1,83	9,00	4,80	Sangat Memuaskan
	Persentase	0,00%	0,00%	1,52%	16,67%	81,82%		
<b>Layanan Marketing (Penerimaan Mahasiswa Baru)</b>								
No	Butir-Butir Pernyataan	Pilihan Jawaban Responden					Rata-rata	Tingkat Kepuasan
		1	2	3	4	5		
1	Kemudahan memperoleh informasi pendaftaran	0	0	0	2	9	4,82	Sangat Memuaskan
2	Kemudahan mengakses info pendaftaran melalui media sosial/online	0	0	0	3	8	4,73	Sangat Memuaskan
3	Kenyamanan ruang pelayanan	0	0	0	1	10	4,91	Sangat Memuaskan
4	Keramahan, kesigapan dan ketepatan layanan	0	0	0	2	9	4,82	Sangat Memuaskan
5	Penanganan Keluhan	0	0	0	2	9	4,82	Sangat Memuaskan
6	Ketersediaan komputer dan hardware pendukung	0	0	0	2	9	4,82	Sangat Memuaskan
	Rata-rata	0,00	0,00	0,00	2,00	9,00	4,82	Sangat Memuaskan
	Persentase	0,00%	0,00%	0,00%	18,18%	81,82%		
Rata-rata keseluruhan		0,00	0,00	0,08	1,95	8,97	4,81	Sangat Memuaskan
Rata-rata persentase		0,00%	0,00%	0,77%	17,71%	81,53%		

## 2. Hasil Kuesioner Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Layanan Manajemen



**BADAN PENJAMINAN MUTU (BPM)**  
**INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA KESATUAN (IBIK)**  
 Jl. Ranggagading No.1 Bogor 16123 Telp (0251) 8337733-8358787 Fax (0251) 8319925  
<http://www.ibik.ac.id> – e-mail: [bpm@ibik.ac.id](mailto:bpm@ibik.ac.id)  
**LAPORAN KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN**  
**T.A 2020/2021**

### BAUM

No	Butir Pertanyaan	Pilihan Jawaban Responden					Rata-rata	Tingkat Kepuasan
		1	2	3	4	5		
1	Area Parkir	0	0	0	2	7	4,78	Sangat Memuaskan
2	Fasilitas ibadah	0	0	1	1	7	4,67	Sangat Memuaskan
3	Fasilitas Wifi/Hot Spot (kecepatan pelayanan, konektivitas jaringan)	0	0	0	2	7	4,78	Sangat Memuaskan
4	Kamar mandi/toilet	0	0	0	1	8	4,89	Sangat Memuaskan
5	Kantin	0	0	1	2	6	4,56	Sangat Memuaskan
6	Kebersihan ruang kelas	0	0	0	1	8	4,89	Sangat Memuaskan
7	Keramahan Satpam	0	0	0	2	7	4,78	Sangat Memuaskan
8	Keramahan staf pelaksana/OB	0	0	0	2	7	4,78	Sangat Memuaskan
9	Ketersediaan alat pendukung (LCD, komputer, dll.)	0	0	0	2	7	4,78	Sangat Memuaskan
10	Penanganan keluhan sarana perkuliahan / feedback	0	0	0	1	8	4,89	Sangat Memuaskan
11	Pendingin/penyejuk ruangan	0	0	0	1	8	4,89	Sangat Memuaskan
12	Ruang Publik/Hall/Taman	0	0	0	2	7	4,78	Sangat Memuaskan
	Rata-rata	0,00	0,00	0,17	1,58	7,25	4,79	Sangat Memuaskan
	Persentase	0,00%	0,00%	1,85%	17,59%	80,56%		

### BAAK

No	Butir-Butir Pernyataan	Pilihan Jawaban Responden					Rata-rata	Tingkat Kepuasan
		1	2	3	4	5		
1	Kemudahan memperoleh informasi jadwal kuliah/ujian	0	0	0	1	8	4,89	Sangat Memuaskan
2	Kenyamanan ruang pelayanan	0	0	0	1	8	4,89	Sangat Memuaskan
3	Keramahan, kesigapan dan ketepatan layanan	0	0	0	2	7	4,78	Sangat Memuaskan
4	Penanganan keluhan /feedback	0	0	0	2	7	4,78	Sangat Memuaskan
	Rata-rata	0,00	0,00	0,00	1,50	7,50	4,83	Sangat Memuaskan
	Persentase	0,00%	0,00%	0,00%	16,67%	83,33%		

### Layanan Akademik (Prodi/Jurusan)

No	Butir-Butir Pernyataan	Pilihan Jawaban Responden					Rata-rata	Tingkat Kepuasan
		1	2	3	4	5		
1	Kemudahan memperoleh informasi akademik	0	0	0	1	8	4,89	Sangat Memuaskan
2	Kenyamanan ruang pelayanan	0	0	0	1	8	4,89	Sangat Memuaskan
3	Keramahan, kesigapan dan ketepatan layanan	0	0	0	2	7	4,78	Sangat Memuaskan
4	Ketepatan waktu dalam surat menyurat akademik	0	0	0	2	7	4,78	Sangat Memuaskan
5	Penanganan keluhan /feedback	0	0	0	2	7	4,78	Sangat Memuaskan
6	Penguasaan staf tentang informasi akademik	0	0	0	2	7	4,78	Sangat Memuaskan
	Rata-rata	0,00	0,00	0,00	1,67	7,33	4,81	Sangat Memuaskan
	Persentase	0,00%	0,00%	0,00%	18,52%	81,48%		

### Layanan Keuangan


No	Butir-Butir Pernyataan	Pilihan Jawaban Responden					Rata-rata	Tingkat Kepuasan
		1	2	3	4	5		

No	Butir Pertanyaan	Pilihan Jawaban Responden					Rata-rata	Tingkat Kepuasan
		1	2	3	4	5		
1	Kemudahan memperoleh informasi keuangan	0	0	0	2	7	4,78	Sangat Memuaskan
2	Kenyamanan ruang pelayanan	0	0	0	1	8	4,89	Sangat Memuaskan
3	Keramahan, kesigapan dan ketepatan layanan	0	0	0	2	7	4,78	Sangat Memuaskan
4	Penanganan keluhan /feedback	0	0	0	2	7	4,78	Sangat Memuaskan
5	Penguasaan staf tentang informasi keuangan	0	0	0	2	7	4,78	Sangat Memuaskan
	Rata-rata	0,00	0,00	0,00	1,80	7,20	4,80	Sangat Memuaskan
	Persentase	0,00%	0,00%	0,00%	20,00%	80,00%		
<b>Layanan Perpustakaan</b>								
No	Butir-Butir Pernyataan	Pilihan Jawaban Responden					Rata-rata	Tingkat Kepuasan
		1	2	3	4	5		
1	Kelengkapan koleksi Perpustakaan	0	0	1	2	6	4,56	Sangat Memuaskan
2	Kemudahan dalam peminjaman dan pengembalian koleksi perpustakaan	0	0	0	2	7	4,78	Sangat Memuaskan
3	Kenyamanan ruang pelayanan	0	0	0	1	8	4,89	Sangat Memuaskan
4	Keramahan, kesigapan dan ketepatan layanan	0	0	0	2	7	4,78	Sangat Memuaskan
5	Luas dan kelayakan ruang Perpustakaan	0	0	0	1	8	4,89	Sangat Memuaskan
6	Penanganan keluhan /feedback	0	0	0	1	8	4,89	Sangat Memuaskan
7	Penguasaan staf tentang koleksi perpustakaan	0	0	0	1	8	4,89	Sangat Memuaskan
	Rata-rata	0,00	0,00	0,14	1,43	7,43	4,81	Sangat Memuaskan
	Persentase	0,00%	0,00%	1,59%	15,87%	82,54%		
<b>Layanan Unit IT (Infomation Tecnology)</b>								
No	Butir-Butir Pernyataan	Pilihan Jawaban Responden					Rata-rata	Tingkat Kepuasan
		1	2	3	4	5		
1	Kemudahan mengakses informasi pada Website IBI Kesatuan	0	0	0	1	8	4,89	Sangat Memuaskan
2	Ketersediaan sarana pendukung Internet di lingkungan kampus	0	0	0	2	7	4,78	Sangat Memuaskan
3	Penanganan keluhan/ feedback	0	0	0	2	7	4,78	Sangat Memuaskan
4	Penguasaan & pemahaman staf IT yang berhubungan dengan Internet	0	0	0	1	8	4,89	Sangat Memuaskan
5	Updating & Informasi Website IBI Kesatuan	0	0	0	2	7	4,78	Sangat Memuaskan
	Rata-rata	0,00	0,00	0,00	1,60	7,40	4,82	Sangat Memuaskan
	Persentase	0,00%	0,00%	0,00%	17,78%	82,22%		
<b>Layanan Laboratorium</b>								
No	Butir-Butir Pernyataan	Pilihan Jawaban Responden					Rata-rata	Tingkat Kepuasan
		1	2	3	4	5		
1	Kemampuan asisten dosen dalam menjelaskan materi	0	0	0	2	7	4,78	Sangat Memuaskan
2	Kenyamanan ruang	0	0	0	1	8	4,89	Sangat Memuaskan
3	Keterkaitan materi laboratorium dengan materi kuliah	0	0	0	1	8	4,89	Sangat Memuaskan
4	Ketersediaan modul dan program yang memadai	0	0	0	2	7	4,78	Sangat Memuaskan
5	Ketersediaan sarana pendukung yang memadai	0	0	0	2	7	4,78	Sangat Memuaskan
6	Penanganan keluhan/feedback	0	0	0	2	7	4,78	Sangat Memuaskan
	Rata-rata	0,00	0,00	0,00	1,67	7,33	4,81	Sangat Memuaskan
	Persentase	0,00%	0,00%	0,00%	18,52%	81,48%		
<b>Layanan Marketing (Penerimaan Mahasiswa Baru)</b>								
No	Butir-Butir Pernyataan	Pilihan Jawaban Responden					Rata-rata	Tingkat Kepuasan
		1	2	3	4	5		
1	Kemudahan memperoleh informasi pendaftaran	0	0	0	1	8	4,89	Sangat Memuaskan
2	Kemudahan mengakses info pendaftaran melalui media sosial/online	0	0	0	1	8	4,89	Sangat Memuaskan



No	Butir Pertanyaan	Pilihan Jawaban Responden					Rata-rata	Tingkat Kepuasan
		1	2	3	4	5		
3	Kenyamanan ruang pelayanan	0	0	0	1	8	4,89	Sangat Memuaskan
4	Keramahan, kesigapan dan ketepatan layanan	0	0	0	2	7	4,78	Sangat Memuaskan
5	Penanganan Keluhan	0	0	0	2	7	4,78	Sangat Memuaskan
6	Ketersediaan komputer dan hardware pendukung	0	0	0	2	7	4,78	Sangat Memuaskan
	Rata-rata	0,00	0,00	0,00	1,50	7,50	4,83	Sangat Memuaskan
	Persentase	0,00%	0,00%	0,00%	16,67%	83,33%		
<b>Rata-rata keseluruhan</b>		<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,04</b>	<b>1,59</b>	<b>7,37</b>	<b>4,81</b>	<b>Sangat Memuaskan</b>
<b>Rata-rata Persentase</b>		<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,43%</b>	<b>17,70%</b>	<b>81,87%</b>		

### 3. Hasil Kuesioner Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Manajemen



**BADAN PENJAMINAN MUTU (BPM)**  
**INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA KESATUAN (IBIK)**  
 Jl. Ranggagading No.1 Bogor 16123 Telp (0251) 8337733-8358787 Fax (0251) 8319925  
<http://www.ibik.ac.id> — e-mail: [bpm@ibik.ac.id](mailto:bpm@ibik.ac.id)  
**LAPORAN KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN**  
**T.A 2020/2021**

#### BAUM

No	Butir Pertanyaan	Pilihan Jawaban Responden					Rata-rata	Tingkat Kepuasan
		1	2	3	4	5		
1	Area Parkir	0	0	0	43	201	4,82	Sangat Memuaskan
2	Fasilitas ibadah	0	0	5	47	192	4,77	Sangat Memuaskan
3	Fasilitas Wifi/Hot Spot (kecepatan pelayanan, konektivitas jaringan)	0	0	0	39	205	4,84	Sangat Memuaskan
4	Kamar mandi/toilet	0	0	0	34	210	4,86	Sangat Memuaskan
5	Kantin	0	0	5	65	174	4,69	Sangat Memuaskan
6	Kebersihan ruang kelas	0	0	0	36	208	4,85	Sangat Memuaskan
7	Keramahan Satpam	0	0	0	42	202	4,83	Sangat Memuaskan
8	Keramahan staf pelaksana/OB	0	0	0	38	206	4,84	Sangat Memuaskan
9	Ketersediaan alat pendukung (LCD, komputer, dll.)	0	0	0	37	207	4,85	Sangat Memuaskan
10	Penanganan keluhan sarana perkuliahan / feedback	0	0	0	36	208	4,85	Sangat Memuaskan
11	Pendingin/penyejuk ruangan	0	0	0	29	215	4,88	Sangat Memuaskan
12	Ruang Publik/Hall/Taman	0	0	0	43	201	4,82	Sangat Memuaskan
	Rata-rata	0,00	0,00	0,83	40,75	202,42	4,83	Sangat Memuaskan
	Persentase	0,00%	0,00%	0,34%	16,70%	82,96%		

#### BAAK

No	Butir-Butir Pernyataan	Pilihan Jawaban Responden					Rata-rata	Tingkat Kepuasan
		1	2	3	4	5		
1	Kemudahan dalam proses pengisian FRS	0	0	0	47	197	4,81	Sangat Memuaskan
2	Kemudahan dalam proses revisi FRS	0	0	0	54	190	4,78	Sangat Memuaskan
3	Kemudahan memperoleh informasi hasil studi/KHS	0	0	0	59	185	4,76	Sangat Memuaskan
4	Kemudahan memperoleh informasi jadwal kuliah/ujian	0	0	0	34	210	4,86	Sangat Memuaskan
5	Kemudahan proses registrasi mahasiswa baru	0	0	0	39	205	4,84	Sangat Memuaskan
6	Kenyamanan ruang pelayanan	0	0	0	44	200	4,82	Sangat Memuaskan
7	Keramahan, kesigapan dan ketepatan layanan	0	0	0	43	201	4,82	Sangat Memuaskan
8	Penanganan keluhan /feedback	0	0	0	38	206	4,84	Sangat Memuaskan
	Rata-rata	0,00	0,00	0,00	44,75	199,25	4,82	Sangat Memuaskan
	Persentase	0,00%	0,00%	0,00%	18,34%	81,66%		

No	Butir Pertanyaan	Pilihan Jawaban Responden					Rata-rata	Tingkat Kepuasan
		1	2	3	4	5		

#### Layanan Akademik (Prodi/Jurusan)

No	Butir-Butir Pernyataan	Pilihan Jawaban Responden					Rata-rata	Tingkat Kepuasan
		1	2	3	4	5		
1	Kejelasan dan kemudahan prosedur akademik	0	0	0	49	195	4,80	Sangat Memuaskan
2	Kemudahan dalam pengisian FRS/ bimbingan akademik	0	0	0	42	202	4,83	Sangat Memuaskan
3	Kemudahan memperoleh informasi akademik	0	0	0	39	205	4,84	Sangat Memuaskan
4	Kenyamanan ruang pelayanan	0	0	0	36	208	4,85	Sangat Memuaskan
5	Keramahan, kesigapan dan ketepatan layanan	0	0	0	48	196	4,80	Sangat Memuaskan
6	Ketepatan waktu dalam surat menyurat akademik	0	0	0	44	200	4,82	Sangat Memuaskan
7	Penanganan keluhan /feedback	0	0	0	39	205	4,84	Sangat Memuaskan
8	Penguasaan staf tentang informasi akademik	0	0	0	35	209	4,86	Sangat Memuaskan
	Rata-rata	0,00	0,00	0,00	41,50	202,50	4,83	Sangat Memuaskan
	Persentase	0,00%	0,00%	0,00%	17,01%	82,99%		

#### Layanan Kemahasiswaan

No	Butir-Butir Pernyataan	Pilihan Jawaban Responden					Rata-rata	Tingkat Kepuasan
		1	2	3	4	5		
1	Fasilitas ekstra kurikuler	0	0	0	36	208	4,85	Sangat Memuaskan
2	Fasilitas olahraga	0	0	0	42	202	4,83	Sangat Memuaskan
3	Kemudahan dalam mendapatkan beasiswa	0	0	0	34	210	4,86	Sangat Memuaskan
4	Kemudahan dalam penyelenggaraan kegiatan kemahasiswaan	0	0	0	45	199	4,82	Sangat Memuaskan
5	Kemudahan memperoleh informasi beasiswa	0	0	0	38	206	4,84	Sangat Memuaskan
6	Penanganan keluhan/feedback	0	0	0	42	202	4,83	Sangat Memuaskan
	Rata-rata	0,00	0,00	0,00	39,50	204,50	4,84	Sangat Memuaskan
	Persentase	0,00%	0,00%	0,00%	16,19%	83,81%		

#### Layanan Keuangan

No	Butir-Butir Pernyataan	Pilihan Jawaban Responden					Rata-rata	Tingkat Kepuasan
		1	2	3	4	5		
1	Kemudahan dalam pembayaran biaya kuliah	0	0	0	54	190	4,78	Sangat Memuaskan
2	Kemudahan memperoleh informasi keuangan	0	0	0	55	189	4,77	Sangat Memuaskan
3	Kenyamanan ruang pelayanan	0	0	0	31	213	4,87	Sangat Memuaskan
4	Keramahan, kesigapan dan ketepatan layanan	0	0	0	32	212	4,87	Sangat Memuaskan
5	Penanganan keluhan /feedback	0	0	0	46	198	4,81	Sangat Memuaskan
6	Penguasaan staf tentang informasi keuangan	0	0	0	39	205	4,84	Sangat Memuaskan
	Rata-rata	0,00	0,00	0,00	42,83	201,17	4,82	Sangat Memuaskan
	Persentase	0,00%	0,00%	0,00%	17,55%	82,45%		

#### Layanan Perpustakaan

No	Butir-Butir Pernyataan	Pilihan Jawaban Responden					Rata-rata	Tingkat Kepuasan
		1	2	3	4	5		
1	Kelengkapan koleksi Perpustakaan	0	0	9	62	173	4,67	Sangat Memuaskan
2	Kemudahan dalam peminjaman dan pengembalian koleksi perpustakaan	0	0	0	35	209	4,86	Sangat Memuaskan
3	Kenyamanan ruang pelayanan	0	0	0	29	215	4,88	Sangat Memuaskan
4	Keramahan, kesigapan dan ketepatan layanan	0	0	0	33	211	4,86	Sangat Memuaskan
5	Luas dan kelayakan ruang Perpustakaan	0	0	0	31	213	4,87	Sangat Memuaskan
6	Penanganan keluhan /feedback	0	0	0	47	197	4,81	Sangat Memuaskan
7	Penguasaan staf tentang koleksi perpustakaan	0	0	0	49	195	4,80	Sangat Memuaskan
	Rata-rata	0,00	0,00	1,29	40,86	201,86	4,82	Sangat Memuaskan
	Persentase	0,00%	0,00%	0,53%	16,74%	82,73%		

No	Butir Pertanyaan	Pilihan Jawaban Responden					Rata-rata	Tingkat Kepuasan
		1	2	3	4	5		

#### Layanan Unit IT (Infomation Tecnology)

No	Butir-Butir Pernyataan	Pilihan Jawaban Responden					Rata-rata	Tingkat Kepuasan
		1	2	3	4	5		
1	Kemudahan mengakses informasi pada Website IBI Kesatuan	0	0	0	36	208	4,85	Sangat Memuaskan
2	Ketersediaan sarana pendukung Internet dilingkungan kampus	0	0	0	49	195	4,80	Sangat Memuaskan
3	Penanganan keluhan/ feedback	0	0	0	59	185	4,76	Sangat Memuaskan
4	Penguasaan & pemahaman staf IT yang berhubungan dengan Internet	0	0	0	39	205	4,84	Sangat Memuaskan
5	Updating & Informasi Website IBI Kesatuan	0	0	4	49	191	4,77	Sangat Memuaskan
	Rata-rata	0,00	0,00	0,80	46,40	196,80	4,80	Sangat Memuaskan
	Persentase	0,00%	0,00%	0,33%	19,02%	80,66%		

#### Layanan CDC

No	Butir-Butir Pernyataan	Pilihan Jawaban Responden					Rata-rata	Tingkat Kepuasan
		1	2	3	4	5		
1	Frekuensi pelaksanaan job fair	0	0	0	51	193	4,79	Sangat Memuaskan
2	Keberhasilan pelaksanaan job fair	0	0	0	49	195	4,80	Sangat Memuaskan
3	Kemudahan dalam mendapatkan informasi lowongan pekerjaan	0	0	0	40	204	4,84	Sangat Memuaskan
4	Kemudahan mengakses info lowongan kerja melalui media sosial/online	0	0	0	41	203	4,83	Sangat Memuaskan
5	Penanganan keluhan/feedback	0	0	0	39	205	4,84	Sangat Memuaskan
	Rata-rata	0,00	0,00	0,00	44,00	200,00	4,82	Sangat Memuaskan
	Persentase	0,00%	0,00%	0,00%	18,03%	81,97%		

#### Layanan Laboratorium

No	Butir-Butir Pernyataan	Pilihan Jawaban Responden					Rata-rata	Tingkat Kepuasan
		1	2	3	4	5		
1	Kemampuan asisten dosen dalam menjelaskan materi	0	0	0	40	204	4,84	Sangat Memuaskan
2	Kenyamanan ruang	0	0	0	32	212	4,87	Sangat Memuaskan
3	Keterkaitan materi laboratorium dengan materi kuliah	0	0	0	38	206	4,84	Sangat Memuaskan
4	Ketersediaan modul dan program yang memadai	0	0	0	43	201	4,82	Sangat Memuaskan
5	Ketersediaan sarana pendukung yang memadai	0	0	5	47	192	4,77	Sangat Memuaskan
6	Penanganan keluhan/feedback	0	0	0	50	194	4,80	Sangat Memuaskan
	Rata-rata	0,00	0,00	0,83	41,67	201,50	4,82	Sangat Memuaskan
	Persentase	0,00%	0,00%	0,34%	17,08%	82,58%		

#### Layanan Marketing (Penerimaan Mahasiswa Baru)

No	Butir-Butir Pernyataan	Pilihan Jawaban Responden					Rata-rata	Tingkat Kepuasan
		1	2	3	4	5		
1	Kemudahan dalam proses pendaftaran	0	0	0	37	207	4,85	Sangat Memuaskan
2	Kemudahan memperoleh informasi pendaftaran	0	0	0	32	212	4,87	Sangat Memuaskan
3	Kemudahan mengakses info pendaftaran melalui media sosial/online	0	0	0	38	206	4,84	Sangat Memuaskan
4	Kenyamanan ruang pelayanan	0	0	0	35	209	4,86	Sangat Memuaskan
5	Keramahan, kesigapan dan ketepatan layanan	0	0	0	37	207	4,85	Sangat Memuaskan
6	Penanganan Keluhan	0	0	0	43	201	4,82	Sangat Memuaskan
7	Ketersediaan komputer dan hardware pendukung	0	0	0	38	206	4,84	Sangat Memuaskan
	Rata-rata		0,00	0,00	37,14	206,86	4,85	Sangat Memuaskan
	Persentase	0,00%	0,00%	0,00%	15,22%	84,78%		
	<b>Rata-rata keseluruhan</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,38</b>	<b>41,94</b>	<b>201,68</b>	<b>4,83</b>	<b>Sangat Memuaskan</b>
	<b>Rata-rata Persentase</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,15%</b>	<b>17,19%</b>	<b>82,66%</b>		

#### 4. Kuesioner Kepuasan Layanan Manajemen

<https://docs.google.com/forms/d/14adPpZaENWPeoce88xdPKW5NJxcECN2ab7RqSPXRN2Y/edit>

### Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen

Diinformasikan kepada Mahasiswa IBI Kesatuan, dimohon untuk mengisi kuesioner Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Manajemen pada instrumen ini sesuai dengan yang Saudara ketahui, berilah penilaian secara jujur, objektif, dan penuh tanggung jawab terhadap layanan manajemen di IBI Kesatuan. Penilaian dilakukan terhadap aspek-aspek dalam tabel berikut dengan cara mencentik angka (1-5) pada kolom skor.  
5 : Sangat Memuaskan  
4 : Memuaskan  
3 : Cukup Memuaskan  
2 : Tidak Memuaskan  
1 : Sangat Tidak Memuaskan

Terima kasih.

bpm@ibik.ac.id (not shared) [Switch account](#)

\* Required

**Nama \***

Your answer

**NPM \***

Your answer

**Program Studi \***

Choose

**Layanan Unit BAUm**

**Area Parkir \***

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Memuaskan      Sangat Memuaskan

**Fasilitas Ibadah \***

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Memuaskan      Sangat Memuaskan

**Fasilitas WiFi/HotSpot (kecepatan pelayanan, konektivitas jaringan) \***

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Memuaskan      Sangat Memuaskan

**Kamar Mandi/Toilet \***

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Memuaskan      Sangat Memuaskan

Kantin \*

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Memuaskan      Sangat Memuaskan

Kebersihan Ruang Kelas \*

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Memuaskan      Sangat Memuaskan

Keramahan Satpam \*

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Memuaskan      Sangat Memuaskan

Keramahan Staff Pelaksana/OB \*

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Memuaskan      Sangat Memuaskan

Ketersediaan Alat Pendukung (LCD, Komputer, dll.) \*

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Memuaskan      Sangat Memuaskan

Penanganan Keluhan Sarana Perkuliahan/Feedback \*

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Memuaskan      Sangat Memuaskan

Pendingin/Penyejuk Ruangan \*

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Memuaskan      Sangat Memuaskan

Ruang Publik/Hall/Taman \*

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Memuaskan      Sangat Memuaskan