

---

# Laporan Hasil Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Nama Pengolah Data

1. Suratman
2. Zuhadiati Agustina, Spi  
(Pengendali Dokumen)

Nama Penyusun Laporan

Suratni, SE, MM  
(Wakil Manajemen)



Direktorat Administrasi Pendidikan  
2016

---

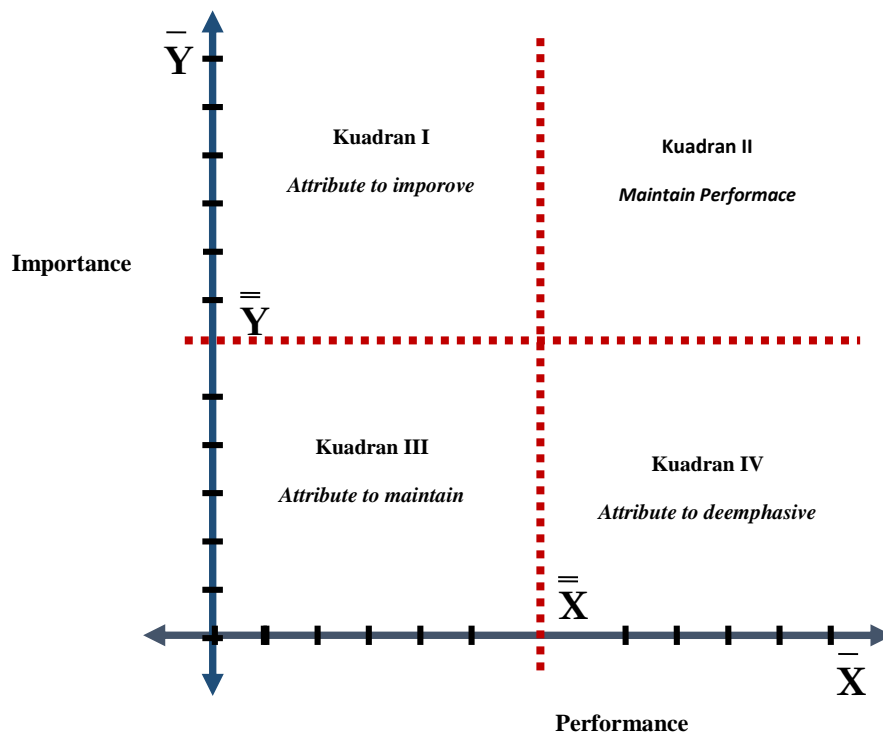
## 1. Pendahuluan

Komponen penentu mutu proses dan lulusan perguruan tinggi terdiri dari banyak komponen, di antaranya mutu program akademik, sumberdaya manusia, sarana prasarana, dan suasana akademik. Berbagai komponen mutu tersebut perlu ditingkatkan dalam rangka memenuhi standar nasional pendidikan.

Kepuasan atas layanan akademik dan non akademik secara umum diukur dengan menggunakan kuesioner yang disebar secara acak kepada mahasiswa aktif serta calon wisudawan. Para responden diminta untuk menjawab beberapa pertanyaan yang disediakan terkait pelayanan di Layanan Direktorat Administrasi Pendidikan.

Jajak pendapat mengenai kepuasan atas layanan di bidang administrasi pendidikan dilaksanakan setiap enam bulan dengan menggunakan instrumen yang dapat dilihat pada kuesioner. Responden diambil secara acak dari populasi mahasiswa yang datang ke Direktorat Administrasi Pendidikan. Pada ketiga survey, mahasiswa/calon wisudawan memberikan pendapat mengenai tingkat kepentingan /penggunaan dan tingkat kepuasan terhadap aspek-aspek layanan yang diberikan di Direktorat Administrasi Pendidikan IPB.

Mahasiswa/calon wisudawan menyatakan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan dengan memilih *score* 1-5. Semakin tinggi *score* yang dipilih menunjukkan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan/penggunaan juga semakin tinggi. Hasilnya dianalisis dengan memplotkan hubungan antara tingkat kepentingan/penggunaan dengan kepuasan berdasarkan pendapat mahasiswa/calon wisudawan dengan menggunakan *Importance Performace Analysis Matrix* (Matrix IPA). Analisis tingkat kepentingan dan kepuasan mahasiswa/calon wisudawan dimuat dalam suatu diagram kartesius dengan sumbu x yang memuat nilai rata-rata skor kepuasan (*performace*) dan sumbu y yang memuat nilai rata-rata skor kepentingan dan skor kepentingan/penggunaan (*importance*). Selanjutnya sebaran nilai rata rata skor kepuasan dan skor kepentingan/penggunaan pada diagram kartesius tersebut dibagi ke dalam empat kuadran sebagaimana ditunjukkan pada **Gambar 1**.



**Gambar 1 Pembagian Kudran Matrik IPA**

Aspek dengan skor kepuasan dan kepentingan/penggunaan yang berada di kuadaran 1 menunjukkan bahwa aspek tersebut sangat penting/sangat tinggi penggunaannya, namun kinerja layanannya belum memuaskan mahaiswa/wisudawan sehingga perlu menjadi fokus perbalikan. Aspek yang terdapat pada kuadaran 2 adalah aspek yang dianggap penting atau tingkat pengguannya sudah memuaskan mahasiswa/wisudawan sehingga kinerja layanannya harus terus dijaga. Kuadran 3 memuat aspek yang kurang penting/rendah penggunaannya dan kinerja layanannya pun kurang baik. Aspek pada kuadran 3 ini harus ditingkatkan kinerja tapi tidak menjadi prioritas utama. Kuadran 4 memuat aspek yang kurang penting/jarang digunakan dan layanannya sangat memadai.

Khusus pada survei kepuasan terhadap layanan akademik dan non akademik diukur pula tingkat kemampuan individu yang mereka rasakan setelah menempuh pendidikan di IPB terutama terkait dengan softskill

## **2. Hasil Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa/Calon Wisudwan Terhadap Layanan Administrasi**

### **1.1. Rekapitulasi Rekaman Keluhan**

Pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan non akademik yang telah dilakukan menggunakan instrumen di atas menunjukkan hasil yang dapat dijadikan bahan bagi manajemen IPB untuk menentukan perbaikan prioritas layanan. Aspek yang dinilai adalah tingkat kepuasan dan kepentingan mahasiswa/calon wisudawan sebagai berikut :

#### **Reliability (Keandalan)**

- 1 Pelayanan petugas yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan
- 2 Pengetahuan, keterampilan dan kecakapan petugas dalam memberikan pelayanan

#### **Responsiveness (Cepat Tanggap)**

- 3 Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang prosedur pengajuan layanan
- 4 Petugas cepat dan tanggap bila ada pertanyaan, keluhan, masalah yang timbul dari pengguna layanan

#### **Assurance (Jaminan)**

- 5 Kesesuaian waktu layanan yang dijanjikan dengan yang diterima (contoh : pembuatan surat keterangan, waktu buka dan tutup loket pelayanan)

#### **Emphaty (Empati)**

- 6 Petugas selalu memberikan perhatian secara individu kepada pengguna layanan dengan ramah.
- 7 Petugas bertanggung jawab terhadap keamanan dokumen dan kenyamanan pengguna layanan

#### **Tangible (Kasat Mata)**

- 8 Kebersihan loket pelayanan mahasiswa
- 9 Kerapian dan penampilan dari petugas loket pelayanan mahasiswa

### **3. Jumlah Keluhan yang sudah ditindaklanjuti**

Beberapa keluhan yang ditindaklanjuti oleh Top manajemen adalah pada aspek yang masih memerlukan perbaikan yaitu (1) petugas cepat dan tanggap bila ada pertanyaan, keluhan, masalah yang timbul dari pengguna layanan, (2) kesesuaian waktu layanan yang dijanjikan

dengan yang diterima (contoh : pembuatan surat keterangan, waktu buka dan tutup loket pelayanan). Kenaikan nilai tingkat kepuasan mahasiswa/calon wisudawan terhadap layanan Direktorat Administrasi Pendidikan adalah 0,55 dari 3,64 menjadi 4,16 (skala 1-5) dan melebihi standar yang ditetapkan pada sasaran mutu DAP IPB, yaitu 3.5. Kenaikan skor masing masing aspek tingkat kepentingan dan kepuasan atas layanan tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.

**Tabel 1. Hasil pengukuran Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Dit AP**

No	Faktor	Atribut-atribut mutu jasa	Hasil Jajak Pendapat Tahun 2015			Hasil Jajak Pendapat Tahun 2016		
			Tk. Kepentingan	Tk. Kepuasan	Value	Tk. Kepentingan	Tk. Kepuasan	Value
1	Reliability Keandalan	Pelayanan petugas yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan	4,33	3,73	0,86	4,18	4,03	0,96
2		Pengetahuan, keterampilan dan kecakapan petugas dalam memberikan pelayanan	4,25	3,68	0,86	4,35	4,20	0,97
3	Responsiveness (Cepat Tanggap)	Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang prosedur pengajuan layanan	4,83	3,85	0,80	4,42	4,15	0,94
4		Petugas cepat dan tanggap bila ada pertanyaan, keluhan, masalah yang timbul dari pengguna layanan	4,28	3,28	0,77	4,35	4,20	0,97
5	Assurance (Jaminan)	Kesesuaian waktu layanan yang dijanjikan dengan yang diterima (contoh : pembuatan surat keterangan, waktu buka dan tutup loket pelayanan)	4,68	3,30	0,71	4,30	4,08	0,95
6	Empathy (Empati)	Petugas selalu memberikan perhatian secara individu kepada pengguna layanan dengan ramah.	4,25	3,18	0,75	4,28	3,98	0,93
7		Petugas bertanggung jawab terhadap keamanan dokumen dan kenyamanan pengguna layanan	4,40	3,83	0,87	4,43	4,25	0,96
8	Tangible (Kasat Mata)	Kebersihan loket pelayanan mahasiswa	3,90	3,70	0,95	4,42	4,38	0,99
9		Kerapian dan penampilan dari petugas loket pelayanan mahasiswa	3,83	4,23	1,10	4,40	4,42	1,00
<b>Total Nilai Kepuasan</b>			<b>4,30</b>	<b>3,639</b>		<b>4,35</b>	<b>4,19</b>	

## 4. Hasil Survei

Dari survei yang dilaksanakan, jumlah responden pada periode Ganjil 2016/2017 sebanyak 60 responden. Hasil jajak pendapat kepuasan mahasiswa dapat dilihat pada Tabel 2

Tabel 2. Hasil Jajak Pendapat Tingkat Kepuasan dan Kepentingan 2016

No	Faktor	Atribut-atribut mutu jasa	Tk. Kepentingan	Tk. Kepuasan
1	Reliability (Keandalan)	Pelayanan petugas yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan	4,18	4,03
2		Pengetahuan, keterampilan dan kecakapan petugas dalam memberikan pelayanan	4,35	4,20
3	Responsiveness (Cepat Tanggap)	Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang prosedur pengajuan layanan	4,42	4,15
4		Petugas cepat dan tanggap bila ada pertanyaan, keluhan, masalah yang timbul dari pengguna layanan	4,35	4,20
5	Assurance (Jaminan)	Kesesuaian waktu layanan yang dijanjikan dengan yang diterima (contoh : pembuatan surat keterangan, waktu buka dan tutup loket pelayanan)	4,30	4,08
6	Empathy (Empati)	Petugas selalu memberikan perhatian secara individu kepada pengguna layanan dengan ramah.	4,28	3,98
7		Petugas bertanggung jawab terhadap keamanan dokumen dan kenyamanan pengguna layanan	4,43	4,25
8	Tangible (Kasat Mata)	Kebersihan loket pelayanan mahasiswa	4,42	4,38
9		Kerapian dan penampilan dari petugas loket pelayanan mahasiswa	4,40	4,42
<b>Total Nilai Kepuasan</b>			<b>4,35</b>	<b>4,19</b>

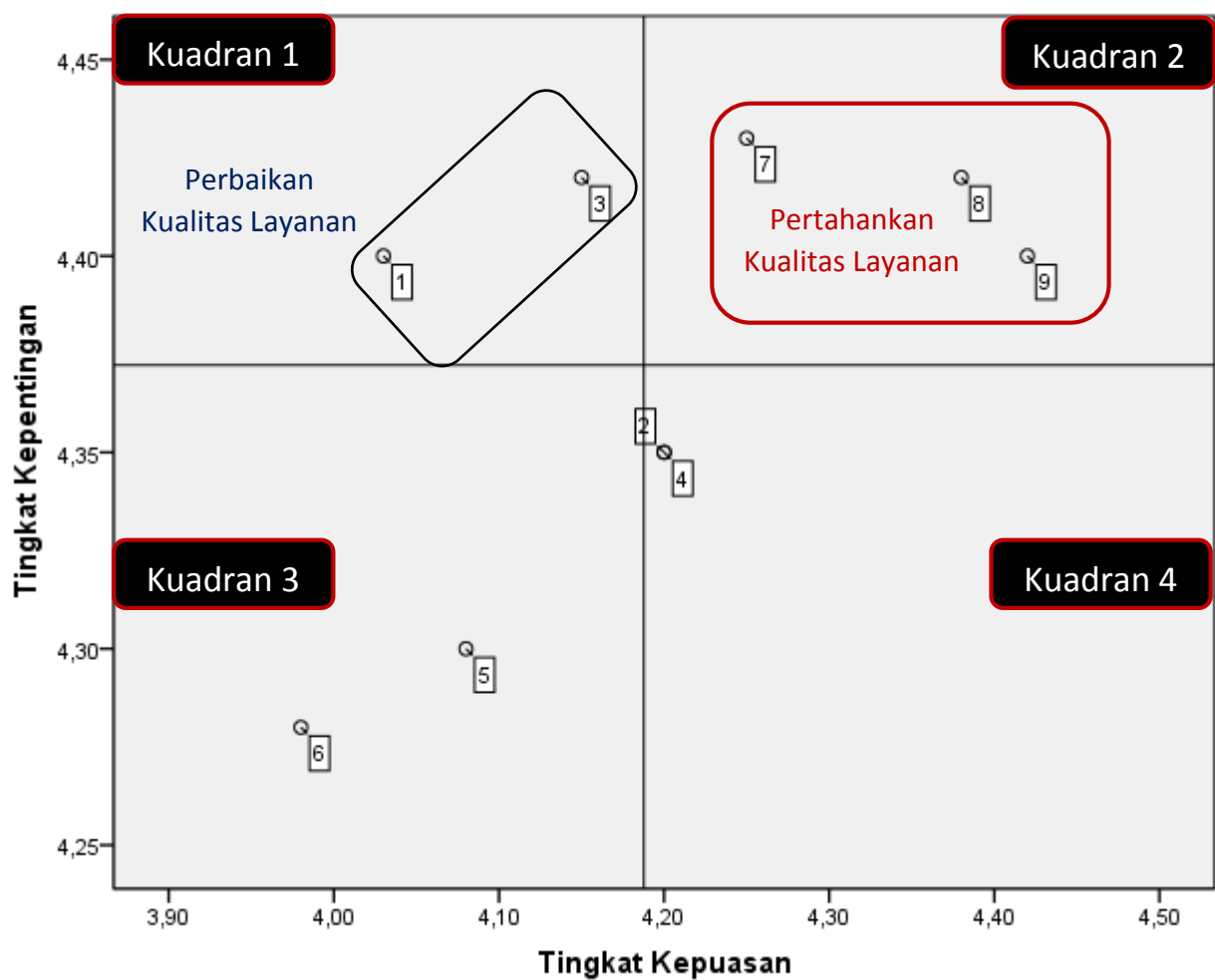
## 5. Hasil analisa

Berdasarkan matriks tersebut, maka prioritas perbaikan layanan administrasi pendidikan yang dibutuhkan oleh mahasiswa adalah (1) Pelayanan petugas yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan, (2) Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang prosedur pengajuan layanan dan (3). Petugas selalu memberikan perhatian secara individu kepada pengguna layanan dengan ramah. Rekapitulasi hasil pengolahan hasil kuesioner dapat di lihat pada Tabel 3. Matrik layanan dapat dilihat pada Gambar 2.

Kriteria range Penilaian dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Kriteria Range Penilaian Evaluasi

1-1,7	SANGAT TIDAK PUAS
1,8-2,4	TIDAK PUAS
2,5-3,1	KURANG PUAS
3,2-3,8	CUKUP PUAS
3,9-4,5	PUAS
4,6-5,2	SANGAT PUAS



Gambar 2 Matrik Layanan Administrasi Pendidikan



Tabel 3. Hasil Rekapitulasi Pengolahan data

No	Faktor	Atribut-atribut mutu jasa	Tk. Kepentingan	Tk. Kepuasan	Value	Persentase Tingkat Kepentingan	Persentase Tingkat Kepuasan
1	Reliability (Keandalan)	Pelayanan petugas yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan	4,18	4,03	0,96	21,81%	21,84%
2		Pengetahuan, keterampilan dan kecakapan petugas dalam memberikan pelayanan	4,35	4,20	0,97		
3	Responsiveness (Cepat Tanggap)	Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang prosedur pengajuan layanan	4,42	4,15	0,94	22,40%	22,15%
4		Petugas cepat dan tanggap bila ada pertanyaan, keluhan, masalah yang timbul dari pengguna layanan	4,35	4,20	0,97		
5	Assurance (Jaminan)	Kesesuaian waktu layanan yang dijanjikan dengan yang diterima (contoh : pembuatan surat keterangan, waktu buka dan tutup loket pelayanan)	4,30	4,08	0,95	10,99%	10,83%
6	Empathy (Empati)	Petugas selalu memberikan perhatian secara individu kepada pengguna layanan dengan ramah.	4,28	3,98	0,93	22,27%	21,84%
7		Petugas bertanggung jawab terhadap keamanan dokumen dan kenyamanan pengguna layanan	4,43	4,25	0,96		
8	Tangible (Kasat Mata)	Kebersihan loket pelayanan mahasiswa	4,42	4,38	0,99	22,53%	23,34%
9		Kerapian dan penampilan dari petugas loket pelayanan mahasiswa	4,40	4,42	1,00		

## **6. Rencana Tindak lanjut**

Laporan hasil survei ini dipublikasikan dalam bentuk laporan tahunan kinerja dan dibahas dalam Rapat Tinjauan Manajemen guna mendapatkan upaya perbaikannya. Hasil jajak pendapat kemudian dijadikan rencana perbaikan layanan yang ada. Suatu atribut yang mempunyai nilai tingkat kepuasan rendah namun tingkat kepentingan tinggi diupayakan untuk ditingkatkan dengan memperbaiki jenis layanan yang ada. Stakeholder dapat melihat hasil survei di Direktorat Administrasi Pendidikan.

## **7. Lampiran**

Kuesioner Survey kepuasan pelanggan dan hasil pengolahan data kuesioner

## Pengolahan Data Tingkat Kepentingan

No	Faktor	Atribut-atribut mutu jasa	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10	R11	R12	R13	R14	R15
1	Reliability (Keandalan)	Pelayanan petugas yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	5	4	5
2		Pengetahuan, keterampilan dan kecakapan petugas dalam memberikan pelayanan	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	3	4	5	4	5
3	Responsiveness (Cepat Tanggap)	Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang prosedur pengajuan layanan	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5
4		Petugas cepat dan tanggap bila ada pertanyaan, keluhan, masalah yang timbul dari pengguna layanan	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5
5	Assurance (Jaminan)	Kesesuaian waktu layanan yang dijanjikan dengan yang diterima (contoh : pembuatan surat keterangan, waktu buka dan tutup loket pelayanan)	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5
6	Empathy (Empati)	Petugas selalu memberikan perhatian secara individu kepada pengguna layanan dengan ramah.	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	3	5	5	4	5
7		Petugas bertanggung jawab terhadap keamanan dokumen dan kenyamanan pengguna layanan	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	3	5	5	4	5
8	Tangible (Kasat Mata)	Kebersihan loket pelayanan mahasiswa	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5
9		Kerapian dan penampilan dari petugas loket pelayanan mahasiswa	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4

No	Faktor	Atribut-atribut mutu jasa	R16	R17	R18	R19	R20	R21	R22	R23	R24	R25	R26	R27	R28	R29	R30
1	Reliability Keandalan	Pelayanan petugas yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan	45	5	5	4	1	5	3	4	4	3	5	5	5	5	2
2		Pengetahuan, keterampilan dan kecakapan petugas dalam memberikan pelayanan	5	5	5	5	1	5	3	4	4	3	5	4	5	5	2
3	Responsiveness (Cepat Tanggap)	Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang prosedur pengajuan layanan	4	5	5	4	1	5	4	4	4	3	5	5	5	5	2
4		Petugas cepat dan tanggap bila ada pertanyaan, keluhan, masalah yang timbul dari pengguna layanan	4	5	5	4	1	5	3	4	4	3	5	4	5	5	2
5	Assurance (Jaminan)	Kesesuaian waktu layanan yang dijanjikan dengan yang diterima (contoh : pembuatan surat keterangan, waktu buka dan tutup loket pelayanan)	5	5	5	4	1	5	4	4	4	3	5	4	5	5	3
6	Empathy (Empati)	Petugas selalu memberikan perhatian secara individu kepada pengguna layanan dengan ramah.	4	4	5	4	1	5	4	4	5	2	5	5	5	5	2
7		Petugas bertanggung jawab terhadap keamanan dokumen dan kenyamanan pengguna layanan	5	5	5	4	1	5	4	4	5	3	5	4	5	5	2
8	Tangible (Kasat Mata)	Kebersihan loket pelayanan mahasiswa	5	5	5	5	1	5	4	5	5	3	5	5	5	5	3
9		Kerapian dan penampilan dari petugas loket pelayanan mahasiswa	5	5	5	5	1	5	4	4	5	3	5	5	5	5	2

No	Faktor	Atribut-atribut mutu jasa	R31	R32	R33	R34	R35	R36	R37	R38	R39	R40	R41	R42	R43	R44	R45	
1	Reliability Keandalan	Pelayanan petugas yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan	4	4	5	4	5	1	5	4	5	5	4	4	5	5	5	
2		Pengetahuan, keterampilan dan kecakapan petugas dalam memberikan pelayanan	5	4	4	3	5	2	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5
3	Responsiveness (Cepat Tanggap)	Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang prosedur pengajuan layanan	5	4	4	3	5	2	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5
4		Petugas cepat dan tanggap bila ada pertanyaan, keluhan, masalah yang timbul dari pengguna layanan	5	4	5	4	5	2	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
5	Assurance (Jaminan)	Kesesuaian waktu layanan yang dijanjikan dengan yang diterima (contoh : pembuatan surat keterangan, waktu buka dan tutup loket pelayanan)	4	4	5	3	4	3	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5
6	Empathy (Empati)	Petugas selalu memberikan perhatian secara individu kepada pengguna layanan dengan ramah.	5	4	4	3	4	3	5	4	5	5	5	5	4	3	5	5
7		Petugas bertanggung jawab terhadap keamanan dokumen dan kenyamanan pengguna layanan	5	5	5	3	5	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
8	Tangible (Kasat Mata)	Kebersihan loket pelayanan mahasiswa	5	4	5	5	5	1	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5
9		Kerapian dan penampilan dari petugas loket pelayanan mahasiswa	5	5	5	5	5	5	1	5	4	5	5	5	5	1	5	5

No	Faktor	Atribut-atribut mutu jasa	R46	R47	R48	R49	R50	R51	R52	R53	R54	R55	R56	R57	R58	R59	R60	
1	Reliability Keandalan	Pelayanan petugas yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan	5	4	4	5	5	3	5	4	5	3	4	5	5	5	4	
2		Pengetahuan, keterampilan dan kecakapan petugas dalam memberikan pelayanan	5	4	4	5	4	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4
3	Responsiveness (Cepat Tanggap)	Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang prosedur pengajuan layanan	5	5	4	5	4	4	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5
4		Petugas cepat dan tanggap bila ada pertanyaan, keluhan, masalah yang timbul dari pengguna layanan	5	4	4	5	3	4	5	4	4	3	4	5	5	5	5	4
5	Assurance (Jaminan)	Kesesuaian waktu layanan yang dijanjikan dengan yang diterima (contoh : pembuatan surat keterangan, waktu buka dan tutup loket pelayanan)	5	5	4	5	3	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
6	Empathy (Empati)	Petugas selalu memberikan perhatian secara individu kepada pengguna layanan dengan ramah.	5	4	4	5	4	4	5	3	5	3	5	5	5	5	4	4
7		Petugas bertanggung jawab terhadap keamanan dokumen dan kenyamanan pengguna layanan	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4
8	Tangible (Kasat Mata)	Kebersihan loket pelayanan mahasiswa	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	3
9		Kerapian dan penampilan dari petugas loket pelayanan mahasiswa	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	3

## Pengolahan Data Tingkat Kepuasan

No	Faktor	Atribut-atribut mutu jasa	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10	R11	R12	R13	R14	R15
1	Reliability (Keandalan)	Pelayanan petugas yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5
2		Pengetahuan, keterampilan dan kecakapan petugas dalam memberikan pelayanan	5	5	4	4	5	4	4	3	5	5	4	5	5	4	5
3	Responsiveness (Cepat Tanggap)	Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang prosedur pengajuan layanan	5	5	5	4	5	5	4	3	4	5	4	4	4	5	5
4		Petugas cepat dan tanggap bila ada pertanyaan, keluhan, masalah yang timbul dari pengguna layanan	5	5	5	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	5	5
5	Assurance (Jaminan)	Kesesuaian waktu layanan yang dijanjikan dengan yang diterima (contoh : pembuatan surat keterangan, waktu buka dan tutup loket pelayanan)	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	3	5	5
6	Empathy (Empati)	Petugas selalu memberikan perhatian secara individu kepada pengguna layanan dengan ramah.	5	5	5	4	5	3	4	3	5	5	3	5	3	4	5
7		Petugas bertanggung jawab terhadap keamanan dokumen dan kenyamanan pengguna layanan	5	5	5	4	5	4	5	3	5	5	3	5	4	4	4
8	Tangible (Kasat Mata)	Kebersihan loket pelayanan mahasiswa	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	4	5	4	4	5
9		Kerapian dan penampilan dari petugas loket pelayanan mahasiswa	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4

No	Faktor	Atribut-atribut mutu jasa	R16	R17	R18	R19	R20	R21	R22	R23	R24	R25	R26	R27	R28	R29	R30
1	Reliability (Keandalan)	Pelayanan petugas yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan	5	5	4	4	1	5	3	4	4	3	5	5	5	5	2
2		Pengetahuan, keterampilan dan kecakapan petugas dalam memberikan pelayanan	5	5	4	4	1	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5
3	Responsiveness (Cepat Tanggap)	Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang prosedur pengajuan layanan	4	5	5	4	1	5	4	4	3	3	5	5	5	5	2
4		Petugas cepat dan tanggap bila ada pertanyaan, keluhan, masalah yang timbul dari pengguna layanan	5	5	5	5	1	5	4	4	3	3	5	5	5	5	5
5	Assurance (Jaminan)	Kesesuaian waktu layanan yang dijanjikan dengan yang diterima (contoh : pembuatan surat keterangan, waktu buka dan tutup loket pelayanan)	5	5	4	4	1	5	4	4	3	3	5	5	5	5	2
6	Empathy (Empati)	Petugas selalu memberikan perhatian secara individu kepada pengguna layanan dengan ramah.	4	5	3	5	1	5	4	4	3	3	5	5	5	5	2
7		Petugas bertanggung jawab terhadap keamanan dokumen dan kenyamanan pengguna layanan	5	5	4	4	1	5	4	4	3	3	5	4	5	5	2
8	Tangible (Kasat Mata)	Kebersihan loket pelayanan mahasiswa	5	5	4	5	1	5	4	5	3	3	5	4	5	5	2
9		Kerapian dan penampilan dari petugas loket pelayanan mahasiswa	5	5	4	5	1	5	4	4	3	3	5	5	5	5	2





No	Faktor	Atribut-atribut mutu jasa	R46	R47	R48	R49	R50	R51	R52	R53	R54	R55	R56	R57	R58	R59	R60
1	Reliability (Keandalan)	Pelayanan petugas yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan	4	4	4	4	4	4	1	4	5	3	4	5	5	4	4
2		Pengetahuan, keterampilan dan kecakapan petugas dalam memberikan pelayanan	5	4	4	5	4	4	2	4	5	3	4	5	5	4	4
3	Responsiveness (Cepat Tanggap)	Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang prosedur pengajuan layanan	4	4	4	5	3	4	1	4	4	3	4	5	5	4	4
4		Petugas cepat dan tanggap bila ada pertanyaan, keluhan, masalah yang timbul dari pengguna layanan	4	5	5	5	3	5	1	4	4	3	4	5	5	4	3
5	Assurance (Jaminan)	Kesesuaian waktu layanan yang dijanjikan dengan yang diterima (contoh : pembuatan surat keterangan, waktu buka dan tutup loket pelayanan)	4	5	4	4	4	4	1	4	4	4	4	5	5	5	3
6	Empathy (Empati)	Petugas selalu memberikan perhatian secara individu kepada pengguna layanan dengan ramah.	4	4	4	4	4	3	3	3	5	2	4	5	5	4	3
7		Petugas bertanggung jawab terhadap keamanan dokumen dan kenyamanan pengguna layanan	5	5	4	4	4	4	3	4	5	3	4	5	5	5	4
8	Tangible (Kasat Mata)	Kebersihan loket pelayanan mahasiswa	5	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	5	5	5	4
9		Kerapian dan penampilan dari petugas loket pelayanan mahasiswa	5	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	5	5	5