

# **LAMPIRAN**

**Kuesioner Kepuasan Pelayanan Pengisian KRS Mahasiswa di Fakultas  
Psikologi Universitas Diponegoro**

Identitas Responden :

1. Nama :
2. Usia :
3. Angkatan :

<b>NO</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
1.	Persyaratan pengisian KRS mahasiswa				
2.	Prosedur pengisian KRS mahasiswa				
3.	Waktu penyelesaian pengisian KRS mahasiswa				
4.	Kejelasan produk pelayanan pengisian KRS mahasiswa				
5.	Keramahan pelayanan dalam pengaduan, saran, dan masukan pengisian KRS mahasiswa				
6.	Kemampuan petugas pelayanan dalam melayani komplain pengisian KRS mahasiswa				
7.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan pengisian KRS mahasiswa				
8.	Sarana dan prasarana pengisian KRS mahasiswa				

Hambatan	
Saran Perbaikan	

Pilih satu jawaban yang sesuai dengan Saudara/i:

1= Tidak Puas

2= Kurang Puas

3= Puas

4= Sangat Puas

## LAMPIRAN DOKUMENTASI

Gambar 1. Gedung Dekanat Fakultas Psikologi Undip Semarang



Sumber: Dokumentasi peneliti

Gambar 2. Meja dan kursi kerja di Fakultas Psikologi Undip Semarang



Sumber: Dokumentasi peneliti

Gambar 3 Ruang Wakil Dekan Riset dan Inovasi Fakultas Psikologi Undip Semarang



Sumber: Dokumentasi peneliti

Gambar 4. Ruang Tamu Wakil Dekan Riset dan Inovasi Fakultas Psikologi Undip Semarang



Sumber: Dokumentasi peneliti

Gambar 5. Membagikan kuesioner kepada mahasiswa Fakultas Psikologi Undip Semarang



Sumber: Dokumentasi peneliti

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN PENGISIAN KRS MAHASISWA DI  
FAKULTAS PSIKOLOGI UNIVERSITAS DIPONEGORO**

**UNIT PELAYANAN :**

**FAKULTAS PSIKOLOGI UNIVERSITAS DIPONEGORO**

**ALAMAT :**

**JL.H.Prof Soedarto Semarang**

**No Telp . (024) 7460051 Fax. (024) 76480688 Email. psikologi@undip.ac.id**

NOMOR URUT RESPONDEN	ANGKATAN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								Rata- Rata	BOBOT	
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8			
1	2012	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00	C	2
2	2014	3	3	3	4	4	4	3	4	3.50	B	3
3	2014	3	3	3	3	3	4	3	4	3.25	B	3
4	2015	3	2	3	3	3	3	3	3	2.88	C	2
5	2015	3	3	2	3	3	3	2	3	2.75	C	2
6	2015	3	3	3	2	2	1	1	3	2.25	D	1
7	2015	2	2	3	3	2	3	3	3	2.63	C	2
8	2015	3	3	4	4	2	2	2	2	2.75	C	2
9	2015	4	4	3	4	3	3	3	2	3.25	B	3
10	2015	3	3	4	4	3	4	3	4	3.50	B	3
11	2015	3	4	2	3	4	3	4		3.29	B	3
12	2016	1	1	1	2	1	1	1	2	1.25	D	1
13	2016	3	2	2	2	1	1	2	3	2.00	D	1
14	2016	3	2	3	2	2	2	2	3	2.38	D	1
15	2015	3	3	3	3	2	3	3	3	2.88	C	2
16	2016	3	3	2	3	2	2	3	3	2.63	C	2
17	2016	2	3	3	2	2	3	3	3	2.63	C	2
18	2015	4	4	3	3	3	3	3	4	3.38	B	3
19	2017	3	3	3	3	1	1	2	3	2.38	D	1

20	2017	3	2	2	2	2	2	2	2	2.13	D	1
21	2017	2	2	2	1	1	2	2	2	1.75	D	1
22	2017	3	2	4	3	2	2	2	3	2.63	C	2
23	2017	3	3	2	2	2	2	2	3	2.38	D	1
24	2017	3	3	4	4	3	3	3	4	3.38	B	3
25	2017	4	3	3	3	3	3	3	3	3.13	B	3
26	2017	3	3	3	3	3	3	3	4	3.13	B	3
27	2016	3	2	2	3	3	3	3	3	2.75	C	2
28	2018	3	2	4	2	4	3	3	4	3.13	B	3
29	2018	3	3	3	2	4	3	4	3	3.13	B	3
30	2018	3	3	3	3	3	3	3	2	2.88	C	2
<b>Rata-Rata</b>		<b>2.93333</b>	<b>2.73333</b>	<b>2.83333</b>	<b>2.8</b>	<b>2.53333</b>	<b>2.6</b>	<b>2.63333</b>	<b>3.03448</b>	<b>2.76</b>		
<b>JMLH NILAI PER UNSUR</b>		88	82	85	84	76	78	79	88	82.50		
<b>NRR Per Unsur = Jml Nilai per Unsur jml kuesioner yang terisi</b>		0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11		
<b>NRR Tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11</b>		9.68	9.02	9.35	9.24	8.36	8.58	8.69	9.68	72.6		
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>		<b>0.32</b>	<b>0.30</b>	<b>0.31</b>	<b>0.31</b>	<b>0.28</b>	<b>0.29</b>	<b>0.29</b>	<b>0.33</b>	<b>2.43</b>		

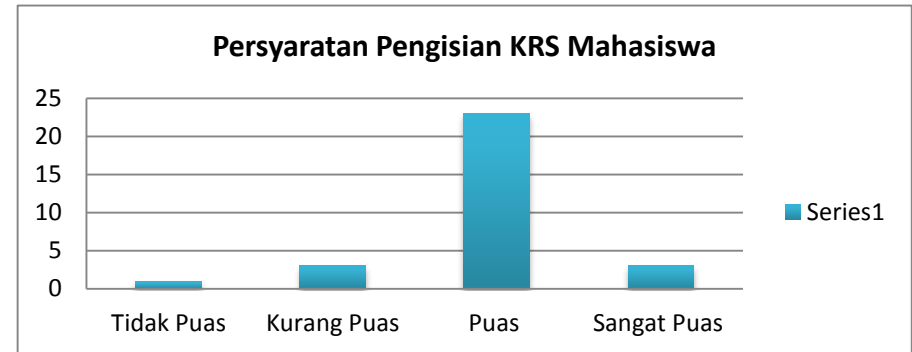
Kesimpulan :  $(2,93 \times 0,11) + (2,73 \times 0,11) + (2,83 \times 0,11) + (2,8 \times 0,11) + (2,53 \times 0,11) + (2,6 \times 0,11) + (2,53 \times 0,11) + (3,03 \times 0,11) = 2,43$   
 Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Index x Nilai Dasar =  $2,43 \times 25 = 60,75$

Jadi, Kepuasan Pelayanan Pengisian KRS Mahasiswa di Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro memiliki IKM 60,75 yang berarti Tidak Puas

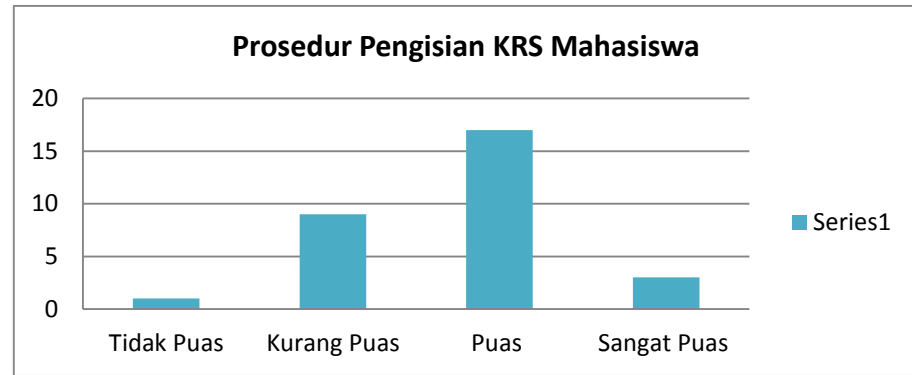


NO	Unsur Progam Kegiatan Pelayanan	Unsur Nilai Program		
		Rata-Rata	Skor	Keterangan
U1	Persyaratan Pengisian KRS Mahasiswa	2.93	C	Kurang Puas
U2	Prosedur Pengisian KRS Mahasiswa	2.73	C	Kurang Puas
U3	Waktu Penyelesaian Pengisian KRS Mahasiswa	2.83	C	Kurang Puas
U4	Kejelasan Produk Pelayanan Pengisian KRS Mahasiswa	2.8	C	Kurang Puas
U5	Keramahan Pelayanan Dalam Pengaduan, Saran dan Masukan Pengisian KRS Mahasiswa	2.53	C	Kurang Puas
U6	Kemampuan Petugas Pelayanan Dalam Melayani Komplain Pengisian KRS Mahasiswa	2.6	C	Kurang Puas
U7	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan Pengisian KRS Mahasiswa	2.53	C	Kurang Puas
U8	Sarana dan Prasarana Pengisian KRS Mahasiswa	3.03	C	Kurang Puas
<b>Jumlah Rata-Rata Unsur Program Kegiatan Pelayanan</b>		<b>2.43</b>	<b>D</b>	<b>Tidak Puas</b>

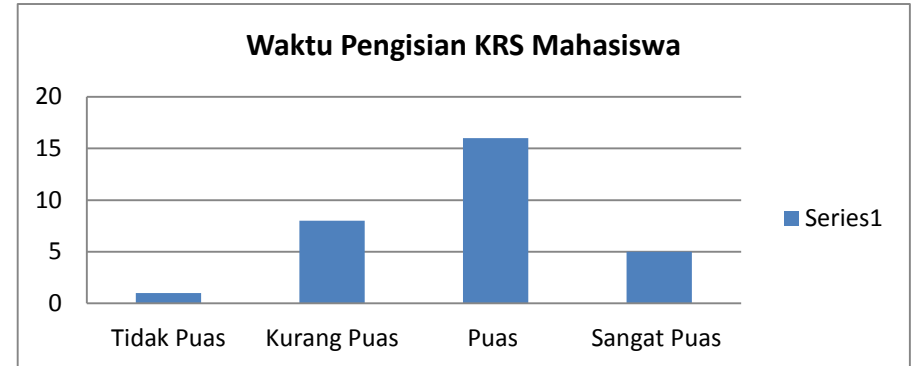
Persyaratan Pengisian KRS Mahasiswa			
No	Keterangan	Frekuensi	%
1	Tidak Puas	1	3.3
2	Kurang Puas	3	10
3	Puas	23	76.7
4	Sangat Puas	3	10.0
TOTAL		30	100.0
RATA-RATA		2.93	
KESIMPULAN		Kurang Puas	



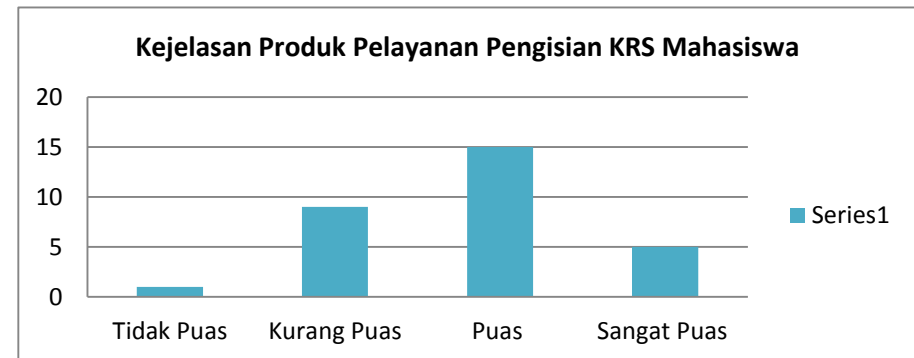
Prosedur Pengisian KRS Mahasiswa			
No	Keterangan	Frekuensi	%
1	Tidak Puas	1	3.3
2	Kurang Puas	9	30
3	Puas	17	56.7
4	Sangat Puas	3	10.0
TOTAL		30	100.0
RATA-RATA		2.73	
KESIMPULAN		Kurang Puas	



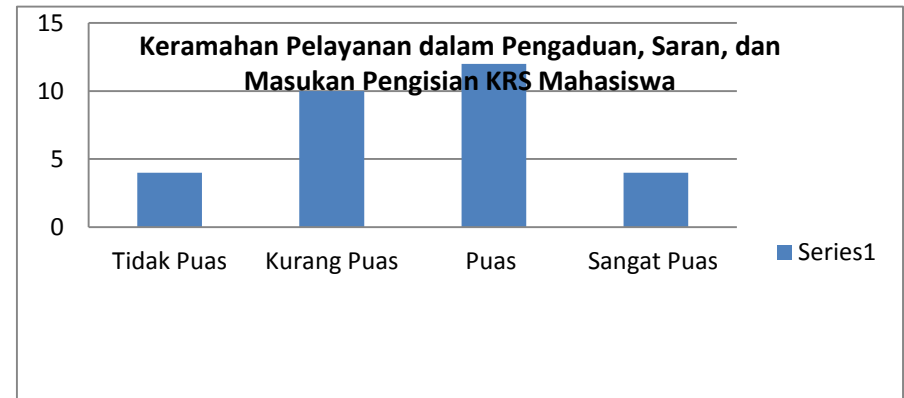
Waktu Pengisian KRS Mahasiswa			
No	Keterangan	Frekuensi	%
1	Tidak Puas	1	3.3
2	Kurang Puas	8	26.66666667
3	Puas	16	53.3
4	Sangat Puas	5	16.7
TOTAL		30	100.0
RATA-RATA		2.83	
KESIMPULAN		Kurang Puas	



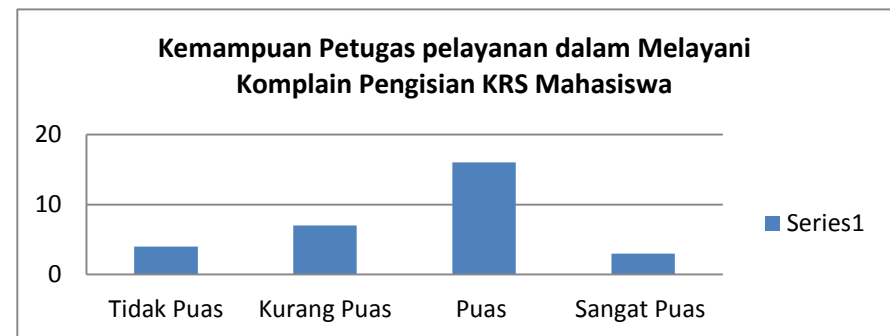
Kejelasan Produk Pelayanan Pengisian KRS Mahasiswa			
No	Keterangan	Frekuensi	%
1	Tidak Puas	1	3.3
2	Kurang Puas	9	30
3	Puas	15	50.0
4	Sangat Puas	5	16.7
TOTAL		30	100.0
RATA-RATA		2.8	
KESIMPULAN		Kurang Puas	



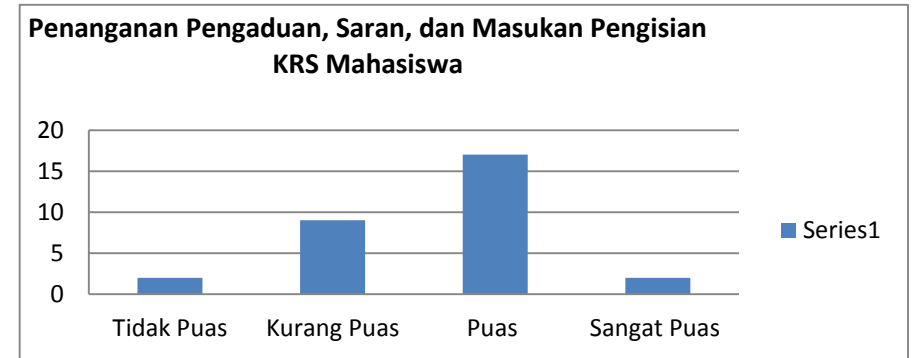
Keramahan Pelayanan dalam Pengaduan, Saran, dan Masukan Pengisian KRS Mahasiswa			
No	Keterangan	Frekuensi	%
1	Tidak Puas	4	13.3
2	Kurang Puas	10	33.33333333
3	Puas	12	40.0
4	Sangat Puas	4	13.3
TOTAL		30	100.0
RATA-RATA		2.53	
KESIMPULAN		Kurang Puas	



Kemampuan Petugas pelayanan dalam Melayani Komplain Pengisian KRS Mahasiswa			
No	Keterangan	Frekuensi	%
1	Tidak Puas	4	13.3
2	Kurang Puas	7	23.33333333
3	Puas	16	53.3
4	Sangat Puas	3	10.0
TOTAL		30	100.0
RATA-RATA		2.6	
KESIMPULAN		Kurang Puas	



Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan Pengisian KRS Mahasiswa			
No	Keterangan	Frekuensi	%
1	Tidak Puas	2	6.7
2	Kurang Puas	9	30
3	Puas	17	56.7
4	Sangat Puas	2	6.7
TOTAL		30	100.0
RATA-RATA		2.53	
KESIMPULAN		Kurang Puas	



Sarana dan Prasarana Pengisian KRS Mahasiswa			
No	Keterangan	Frekuensi	%
1	Tidak Puas	0	0.0
2	Kurang Puas	6	20
3	Puas	17	56.7
4	Sangat Puas	7	23.3
TOTAL		30	100.0
RATA-RATA		3.03	
KESIMPULAN		Kurang Puas	

