LAPORAN HASIL MONITORING DAN EVALUASI

MONITORING DAN EVALUASI

LAYANAN MANAJEMEN JURUSAN

T.A 2022 / 2023

PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA KEBIDANAN

JURUSAN KESEHATAN POLITEKNIK BAUBAU

TAHUN 2023

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Monitoring dan Evaluasi Layanan Manajemen Jurusan
ini telah diperiksa baik dari segi akuntabilitas dan pertanggungjawabannya, dan telah disetujui

Baubau, 16 Agustus 2023

Disusun Oleh

Menyetujui

Syastriani Isna Putri Syarif,S.ST.,M.Kes.,Bdn
Koordinator Program Studi Diploma Tiga Kebidanan

Hasty Hamzah, S.Si., M.Si
Kepala Pusat Penjaminan Mutu

KATA PENGANTAR

Dengan mengucap puji syukur kehadirat Allah, Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmatNya yang tiada terbatas kepada kita semua, sehingga tersusunlah laporan monitoring dan evaluasi Layanan Manajemen Jurusan Program Studi Kebidanan. Kegiatan monev ini tidak akan terwujud tanpan adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, khususnya:

1. Para Pimpinan Politeknik Baubau
2. Para Pimpinan Program Studi Kebidanan.
3. Para Mahasiswa Program Studi Kebidanan yang turut berpartisipasi pada pelaksanaan survey.
4. pihak-pihak lain yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu.

Kepada semua pihak, Tim Survey mengucapkan terima kasih atas segala bantuan dan kerjasamanya. Akhirnya kami berharap, semoga hasil Monev ini memberikan manfaat bagi semua pihak, khususnya para pemangku kepentingan yang terkait dengan peningkatan Layanan dan Pelaksanaan Proses Pendidikan di lingkungan Politeknik Baubau.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL..... 1

HALAMAN PENGESAHAN..... ii

KATA PENGANTAR..... iii

BAB I PENDAHULUAN..... 1

1.1 Latar Belakang..... 1

1.2 Tujuan Kegiatan..... 1

1.3 Manfaat Luaran..... 1

BAB II METODOLOGI..... 2

2.1 Waktu dan Tempat..... 2

2.2 Responden dan Metode Pengambilan Sampel..... 2

2.3 Metode Pengumpulan Data..... 2

2.4 Metode Pengolahan Data..... 2

BAB III PEMBAHASAN..... 4

3.1 Monitoring dan Evaluasi..... 4

3.2 Hasil dan Pembahasan..... 5

BAB IV PENUTUP..... 17

4.1 Kesimpulan..... 17

4.2 Saran..... 17

Lampiran 1 Daftar Kuisioner..... 19

Lampiran 2 Rekap Data..... 19

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Monitoring dan evaluasi merupakan kegiatan pemantauan terhadap jalannya suatu kegiatan serta memberikan penilaian apakah kegiatan itu berjalan sesuai dengan prosedur yang berlaku, untuk selanjutnya ditindaklanjuti. Monitoring dan evaluasi berguna agar kegiatan yang dilakukan dapat memberikan hasil yang memuaskan. untuk memastikan bahwa layanan manajemen jurusan yang telah diterapkan dapat memberikan kepuasaan kepada semua pihak yang terkait. Dalam konteks pendidikan tinggi, pelayanan merupakan komponen penting dalam mendukung kegiatan yang ada dalam perguruan tinggi untuk memenuhi harapan dan keinginan sesuai dengan kebutuhan konsumen/ peserta mahasiswa untuk mendapatkan hasil yang maksimal yang dirancang untuk mengembangkan pengetahuan dan keterampilan tenaga kependididkan dalam suatu bidang ilmu. Monitoring dan evaluasi layanan manajemen jurusan membantu memastikan bahwa proses layanan yang ada dijurusan berjalan sesuai dengan yang direncanakan dan memberikan manfaat yang optimal bagi mahasiswa. Hal ini memungkinkan untuk tenaga kependidikan atau staf administrasi untuk melihat sejauh mana memberi pelayanan yang memuaskan sesuai kebutuhan mahasiswa. Dengan demikian dapat diketahui jika layanan jurusan telah terlaksana dengan baik, serta mengidentifikasi area yang perlu perbaikan.

1.2 Tujuan Kegiatan

Dengan melakukan kegiatan monitoring dan evaluasi layanan manajemen jurusan, institusi pendidikan dapat meningkatkan kualitas pelayanan, memastikan pencapaian tujuan pelayanan, dan mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan pelayanan yang ada dijurusan.

1.3 Manfaat Luaran

Secara keseluruhan, kegiatan monitoring dan evaluasi layanan manajemen jurusan memberikan manfaat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan, memastikan pencapaian tujuan yang diharapkan, mengidentifikasi kebutuhan siswa, meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, serta memberikan umpan balik bagi tenaga kependidikan dijurusan.

BAB II
METODOLOGI

2.1 Waktu dan Tempat

Monitoring dan evaluasi layanan manajemen jurusan dilaksanakn pada Program Studi Kebidanan Jurusan Kesehatan Politeknik Baubau Tahun Akademik 2022/2023.

2.2 Responden dan Metode Pengambilan Sampel

Responden dalam survey ini adalah Seluruh Mahasiswa Program Studi Kebidanan Jurusan Kesehatan Politeknik Baubau. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *probability sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih sebagai anggota sampel.

Pengambilan sampel untuk Monitoring dan evaluasi menurut Suharsimi Arikunto (2017), jika subjeknya kurang dari 100 orang sebaiknya diambil semuanya, jika subjeknya besar atau lebih dari 100 orang dapat diambil 10-15% atau 20-25% atau lebih. Program Studi Kebidanan Jurusan kesehatan Politeknik Baubau memiliki jumlah mahasiswa sebanyak 110 orang sehingga jumlah sampe yang diambil sebanyak 87 orang.

2.3 Metode Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data dalam evaluasi dan monitoring layanan manajemen jurusan Tahun Akademik 2022/2023 metode survey. Metode survey digunakan karena untuk mengumpulkan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner.

Kuisioner menurut Sugiyono (2017) merupakan instrument untuk pengumpulan data, dimana partisipan atau responden mengisi pertanyaan atau pernyataan yang diberikan peneliti. Peneliti dapat menggunakan kuesioner untuk memperoleh data yang terkait dengan pemikiran, perasaan, sikap, kepercayaan, nilai, persepsi, kepribadian dan perilaku dari responden. Dalam kata lain, para peneliti dapat melakukan pangukuran bermacam-macam karakteristik dengan menggunakan kuesioner." Distribusi kuesioner menggunakan *googleform* yang disediakan.

2.4 Metode Pengolahan Data

Pedoman pengukuran yang digunakan adalah dengan model skala Likert (Sugiyono,2017) dengan ketentuan untuk jawaban berbobot rendah maka diberi skor 1 hingga seterusnya sampai jawaban berbobot tinggi diberi skor 4. Secara sederhana teknik pengumpulan data yang diambil dari penelitian ini adalah dengan melakukan wawancara terhadap responden, kuesioner yang disebar.

Tanggapan responden atas setiap item pertanyaan diukur menggunakan Skala Likert, Dengan Kriteria Sebagai Berikut:

Table 1. Skala Likert

Tanggapan	Predikat
Sangat Baik	4
Baik	3
Cukup Baik	2
Tidak Baik	1

Data yang diperoleh akan ditabulasi sesuai dengan pilihan jawaban responden dan dilanjutkan dengan perhitungan Indeks kepuasan (IK) melalui perhitungan rata-rata skor jawaban responden sesuai dengan item pertanyaan, dengan rumus:

$$KELAS\ INTERVAL\ SKOR\ = \frac{INTERVAL\ SKOR\ TERTINGGI - INTERVAL\ SKOR\ TERENDAH}{SKALA\ TERTINGGI}$$

Pemberian kategori kepuasan dapat dilihat berdasarkan table interval berikut:

Table 2. Indeks Kepuasan (IK)

IKM	Predikat
1,00-1,75	**Tidak Baik**
1,75-2,50	**Cukup**
2,50-3,25	**Baik**
3,25-4,00	**Sangat Baik**

BAB III
PEMBAHASAN

3.1 Monitoring dan Evaluasi

Evaluasi layanan manajemen Jurusan , kuesioner telah disebarkan kepada semua Mahasiswa di Program studi Kebidanan. Adapun item pernyataan sebagai berikut:

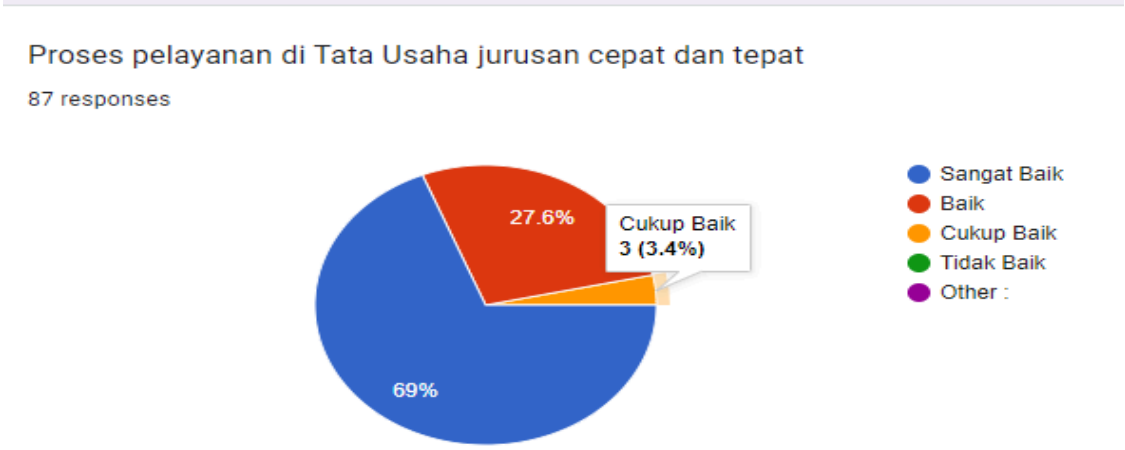
Tabel 3. Tabel rekapitulasi Layanan Manajemen Jurusan

No	Pernyataan

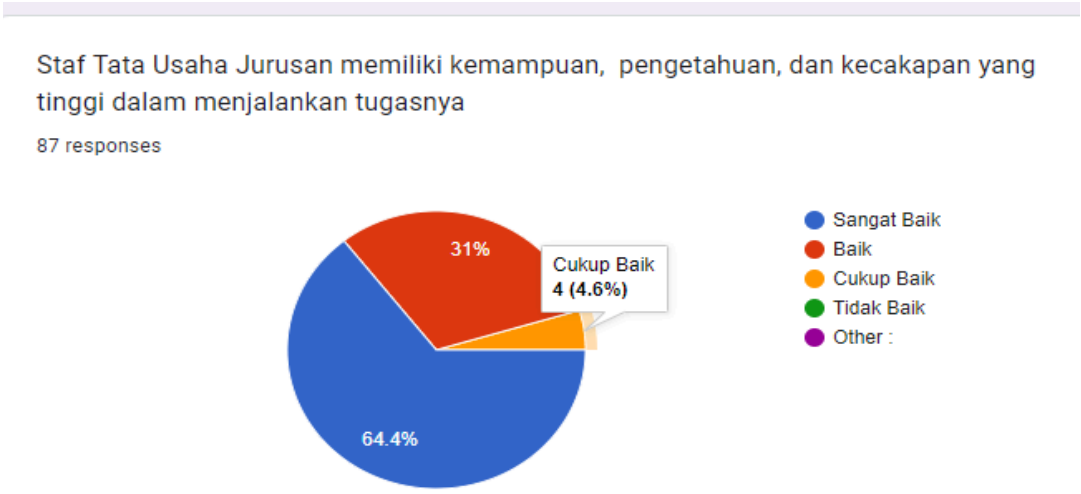
Profesionalisme	
1	Proses pelayanan di Tata Usaha jurusan cepat dan tepat
2	Staf Tata Usaha Jurusan memiliki kemampuan, pengetahuan, dan kecakapan yang tinggi dalam menjalankan tugasnya
Prosedur	
3	Prosedur pelayanan di Tata Usaha Jurusan tidak berbelit-belit
4	Prosedur penyampaian informasi komunikstif, jelas dan mudah dimengerti
Proses Pelayanan	
5	Staf Tata Usaha Jurusan memberi pelayanan yang memuaskan sesuai kebutuhan anda
6	Tata Usaha Jurusan mengambil keputusan secara tepat dan tepat apabila terjadi kesalahan/ kekeliruan
Sikap	
7	Staf Tata Usaha Jurusan memiliki sifat sopan, ramah, jujur, dan dapat dipercaya
8	Staf Tata Usaha Jurusan memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan anda
Penampilan	
9	Staf Tata Usaha Jurusan berpenampilan rapi, sopan, sesuai dengan situasi dan kondisi
10	Staf Tata Usaha berpenampilan menarik dan berwibawa
Sarana dan Prasarana	
11	Ruang pelayanan dan ruang tunggu Tata Usaha Jurusan nyaman
12	Kantor Tata Usaha Institusi tertata secara bersih dan rapi

3.2 Hasil dan Pembahasan

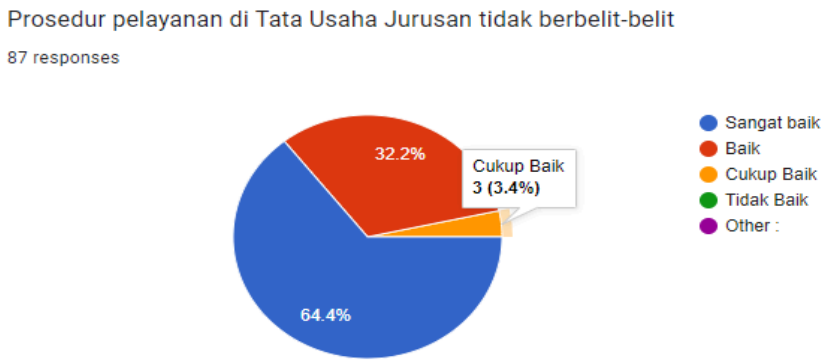
Untuk memonitoring dan mengevaluasi sejauh mana efektivitas layanan Manajemen Jurusan yang telah dilakukan dan Meningkatkan kualitas pelayanan di Politeknik Baubau.



Dari pernyataan di atas, dapat disimpulkan bahwa semua mahasiswa pada Program Studi kebidanan menilai baik tentang proses pelayanan di tata usaha jurusan cepat dan tepat. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas, yaitu 69%, dari pelayanan tata usaha jurusan cepat dan tepat dinilai "sangat baik", yang menggambarkan bahwa admin jurusan telah berhasil memberikan pelayanan maksimal dengan sangat baik. Selanjutnya, sebanyak 27,6% dari pelayanan tata usaha jurusan cepat dan tepat dinilai "baik", yang menunjukkan bahwa sebagian besar admin jurusan memberikan pelayanan juga mencapai standar yang baik . Terakhir, 3,4 % dari capaian pelayanan tata usaha jurusan cepat dan tepat dinilai "cukup baik", yang mungkin menunjukkan bahwa ada sedikit ruang untuk meningkatkan beberapa aspek pelayanan yang sesuai standar.

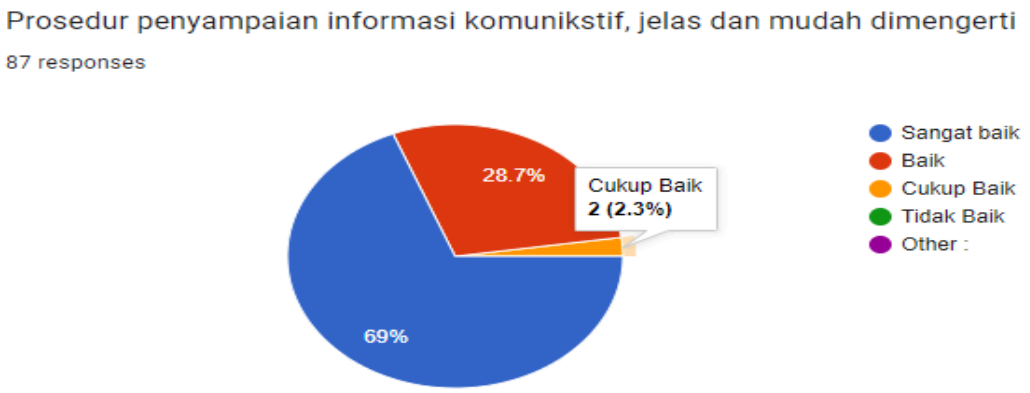


Berdasarkan pernyataan di atas, dapat disimpulkan bahwa Program Studi Diploma Kebidanan, semua mahasiswa mayoritas menyatakan baik tentang kemampuan dan kecakapan dalam pelayanan dijurusan. Hal ini dapat dilihat dari hasil jawaban mahasiswa dikuesioner terkait hal tersebut. Sebanyak 64,4% dari responden memberikan penilaian "sangat baik" terhadap staf tata usaha jurusan memiliki kemampuan, pengetahuan, dan kecakapan yang tinggi dalam menjalankan tugas. Selain itu sebanyak 31% dari responden, memberikan penilaian "baik" . Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa juga merasa bahwa staf tata usaha jurusan sudah memiliki kemampuan dalam menjalankan tugasnya dalam memberikan pelayanan dan sesuai dengan program studi yang dijalani. Namun, ada 4,6% dari responden yang memberikan penilaian "cukup baik". Meskipun jumlah ini relatif kecil, namun tetap perlu diperhatikan untuk mengidentifikasi penyebabnya dan meningkatkan pelayanan di jurusan agar dapat lebih memuaskan bagi semua mahasiswa.

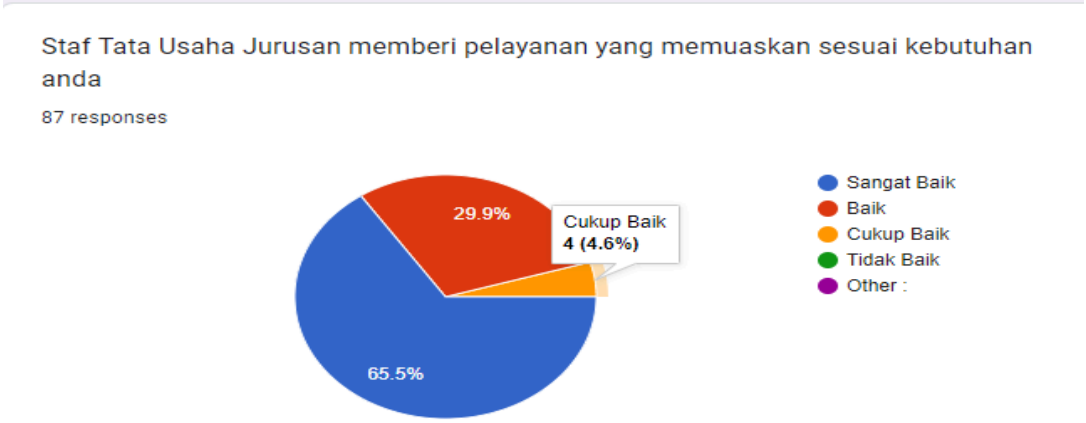


Berdasarkan pernyataan di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan ditata usaha jurusan cepat dan

tidak berbelit-belit. Hal ini terlihat dari hasil penilaian yang diberikan oleh mahasiswa terhadap kualitas pelayanan dijurusan. Hasil penilaian menunjukkan bahwa sebanyak 64,4% mahasiswa memberikan penilaian "sangat baik" terkait prosedur pelayanan dijurusan yang tidak berbelit-belit. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa puas dengan pelayanan jurusan yang cepat dan mudah. Selanjutnya, sebanyak 32,2% mahasiswa memberikan penilaian "baik". Angka ini menunjukkan mayoritas mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap pelayanan jurusan, tetapi terdapat beberapa aspek yang dapat ditingkatkan. Terakhir, sebanyak 3,4% mahasiswa memberikan penilaian "cukup baik". Hal ini mengindikasikan bahwa ada sebagian mahasiswa yang merasa kurang puas atau belum sepenuhnya puas dengan pelayanan dijurusan.



Dari pernyataan di atas, dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan di jurusan sangat baik dalam penyampaian informasi komunikatif, jelas dan mudah dimengerti. Data penilaian dari responden menunjukkan bahwa 69% dari mereka memberikan penilaian "sangat baik" terhadap prosedur pelayanan di jurusan. Selain itu, terdapat 28,7% responden yang memberikan penilaian "baik", menunjukkan bahwa mayoritas admin jurusan telah memberikan prosedur pelayanan jurusan dengan baik, namun masih memerlukan peningkatan dalam pelayanan jurusan. Sementara itu, 2,3% responden memberikan penilaian "cukup baik", yang dapat dijadikan sebagai sinyal untuk lebih meningkatkan upaya dalam memberikan pelayanan dijurusan dengan pendekatan yang lebih terpadu dan mengikuti perkembangan IPTEKS secara komprehensif.

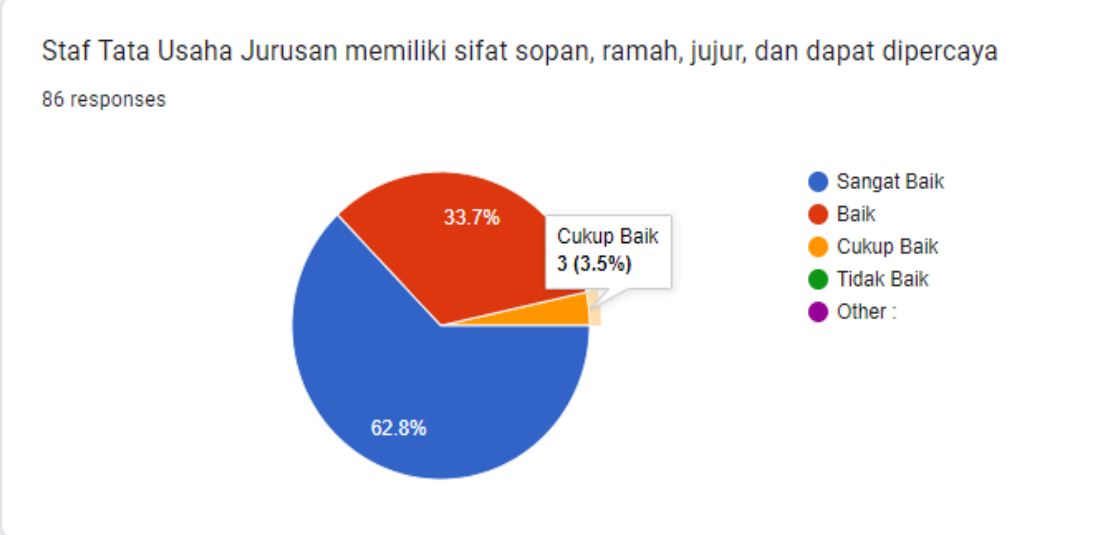


Berdasarkan pernyataan di atas, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar staf tata usaha jurusan sudah sangat baik dalam memberikan pelayanan yang memuaskan sesuai kebutuhan mahasiswa. Hal ini dapat diinterpretasikan dari hasil penilaian responden terhadap staf tata usaha jurusan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan. Sebanyak 65,5% responden memberikan penilaian "sangat baik", yang berarti mayoritas responden merasa puas dengan pelayanan staf tata usaha jurusan. Namun, sebanyak 29,9% responden memberikan penilaian "baik", yang menunjukkan bahwa sebagian kecil dari mereka merasa pelayanan staf tata usaha jurusan masih perlu ditingkatkan.



Berdasarkan pernyataan di atas, terdapat informasi bahwa semua tata usaha jurusan mengambil keputusan secara tepat dan tepat apabila terjadi kesalahan/kekeliruan. Dari data yang diperoleh, sebanyak 63,2% dari mahasiswa menjawab dengan "sangat baik" dalam hal tata usaha jurusan mengambil keputusan yang tepat. Meskipun mayoritas mahasiswa memberikan penilaian yang sangat baik, namun masih ada 34,5% dosen yang memberikan penilaian "baik". Hal ini menunjukkan

bahwa sebagian kecil dari staf tata usaha jurusan masih memiliki ruang untuk peningkatan dalam meningkatkan kompetensi pelayanan.

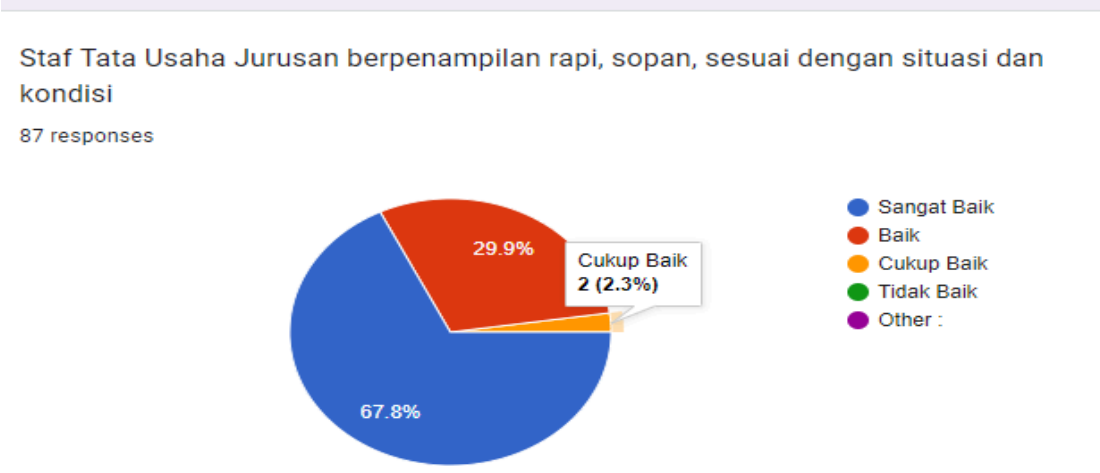


Dari pernyataan di atas, dapat disimpulkan bahwa mahasiswa Program Studi kebidanan, semua staf tata usaha jurusan memiliki sifat sopan, ramah,jujur dan dapat dipercaya. Dalam survei atau evaluasi yang dilakukan, sebanyak 62,8% dari responden memberikan penilaian "sangat baik" terhadap sifat tata usaha jurusan penilaian yang dilakukan oleh para mahasiswa. Ini menandakan bahwa mayoritas responden merasa puas dan percaya bahwa staf tata usaha jurusan memiliki sifat sopan,ramah ,jujur dalam melaksanakan tugasnya dengan baik.

Selain itu, sebanyak 33,7% responden memberikan penilaian "baik", yang menunjukkan bahwa sebagian responden juga menganggap bahwa sifat yang dimiliki oleh staf tata usaha jurusan sangat sopan dan ramah serta telah melakukan tugasnya dengan baik meskipun mungkin ada sedikit ruang untuk perbaikan. Sementara itu, 3,5% responden memberikan penilaian "cukup baik", yang menandakan bahwa sebagian kecil responden merasa ada kekurangan atau perlu perbaikan lebih lanjut dalam proses memberikan pelayanan.



Dari pernyataan di atas, terlihat bahwa sebagian besar mahasiswa di Program Studi Diploma tiga Kebidanan menilai staf tata usaha jurusan sangat cepat tanggap dan baik terhadap setiap keluhan. Hasil penilaian menunjukkan bahwa sebanyak 63,2% responden memberikan penilaian "sangat baik" terhadap staf tata usaha jurusan dalam memberikan tanggapan yang cepat, hal ini menunjukkan bahwa sebagian dari staf tata usaha jurusan sudah menerapkan prinsip-prinsip IPTEKS dengan baik. Selanjutnya, sebanyak 33,3% responden memberikan penilaian "baik," yang mengindikasikan bahwa mayoritas staf tata usaha jurusan dinilai cukup memenuhi prinsip-prinsip tersebut, meskipun masih ada ruang untuk perbaikan. Namun, terdapat juga 3,4% responden yang memberikan penilaian "cukup baik," yang menandakan bahwa sebagian staf tata usaha jurusan masih perlu meningkatkan implementasi prinsip-prinsip IPTEKS dalam memberikan pelayanan mereka.

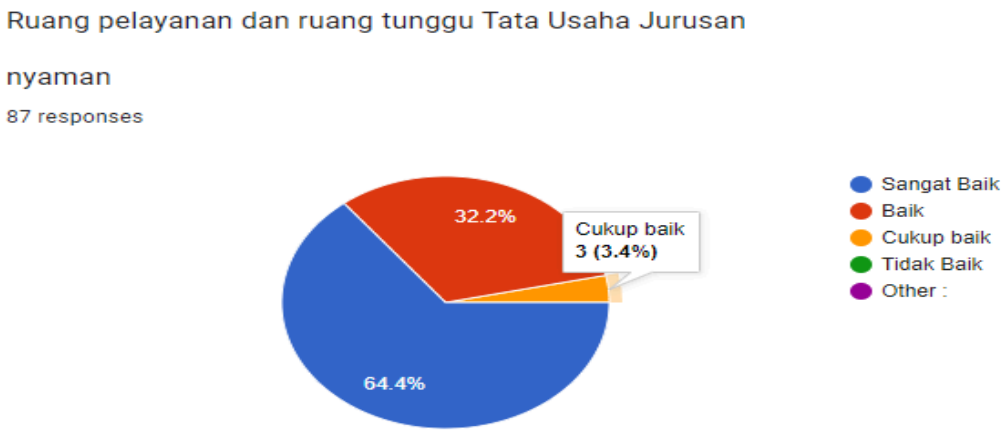


Dari pernyataan di atas, dapat disimpulkan bahwa terdapat indikasi bahwa belum semua staf

tata usha jurusan berpenampilan rapi, sopan sesuai dengan situasi dan kondisi dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Hasil penilaian menunjukkan bahwa sebesar 67,8% dari mahasiswa memberikan penilaian "sangat baik" terhadap penampilan staf tata usaha jurusan dalam memberikan pelayanan yang optimal. Meskipun demikian, terdapat sebagian besar sebesar 29,9% yang memberikan penilaian "baik", dan sebesar 2,3% yang memberikan penilaian "cukup baik". Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa merasa puas dengan penampilan staf tata usaha yang rapid an sopan, namun masih terdapat sekelompok kecil mahasiswa yang memberikan penilaian yang lebih rendah.



Dari pernyataan di atas, dapat diidentifikasi bahwa sebagian staf tata usaha jurusan yang memberikan pelayanan pada mahasiswa di Program Studi Diploma Tiga kebidanan belum seluruhnya berpenampilan menarik dan berwibawa. Persentase hasil pengisian kuisioner menunjukkan sebanyak 66,7% di antaranya memberikan penilaian "sangat baik" terkait penampilan staf tata usaha yang menarik dan berwibawa, sementara sebanyak 31% memberikan penilaian "baik", dan sisanya sebanyak 2,3% memberikan penilaian "cukup baik".



Dari pernyataan di atas, terlihat bahwa sebagian besar mahasiswa sangat nyaman denagn ruang pelayanan dan ruang tunggu tata usaha jurusan. Tingkat respons mahasiswa terhadap ruang pelayanan dan ruang tunggu jurusan menunjukkan bahwa 64,4% dari mereka memberikan penilaian "sangat baik", yang berarti bahwa ruang tunggu yang disediakan oleh jurusan sudah sangata nyaman dan memadai. Sebanyak 32,2% dari mahasiswa memberikan penilaian "baik", yang menunjukkan sebagian besar dari mereka sudah merasa nyaman terkait ruang pelayanan dan ruang tunggu yang cukup baik, meskipun masih ada ruang untuk peningkatan. Sementara itu, 3,4% mahasiswa memberikan penilaian "cukup baik", yang mungkin menandakan bahwa mereka perlu lebih memperhatikan dan mengimplementasikan terkait kenyamanan ruang tunggu pelayanan.



Dari pernyataan di atas, terlihat bahwa seluruh staf tata usaha jurusan telah berusaha dengan

maksimal dalam menata ruangan pelayanan agar tetap rapi dan bersih. Hal ini dapat terlihat pada Penilaian tersebut didapatkan dari hasil survei atau evaluasi yang dilakukan oleh mahasiswa terhadap kantor tata usaha institusi tertata secara rapi dan bersih. Dari hasil survei tersebut, sebanyak 66,7% mahasiswa memberikan penilaian "sangat baik". Angka ini menunjukkan mayoritas besar mahasiswa merasa sangat puas dengan kebersihan dan tata ruangan yang rapi yang disediakan oleh staf tata usaha jurusan. Selanjutnya, sebanyak 29,9% mahasiswa memberikan penilaian "baik". Meskipun tidak sebesar mayoritas, angka ini tetap menunjukkan sejumlah mahasiswa memberikan penilaian positif terhadap kebersihan kantor tata usaha institusi tersebut.

Terakhir, sebanyak 3,4% mahasiswa memberikan penilaian "cukup baik". Meskipun angka ini lebih kecil dari dua kategori sebelumnya, penilaian "cukup baik" tetap menyiratkan bahwa sebagian kecil mahasiswa masih merasa puas dengan kebersihan kantor tata usaha institusi yang disediakan

BAB IV
PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Dari 12 item instrumen manajemen layanan jurusan tahun akademik 2022/2023 bahwa efektivitas untuk penerapannya di jalankan sangat baik Meskipun ada beberapa pernyataan yang mendapatkan presentase cukup baik hal itu disebabkan oleh perhatian terhadap tinjauan berkala untuk pelayanan jurusan yang belum dilaksanakan secara maksimal.

4.2 Saran

1. Tinjau kembali metode dalam memberikan pelayanan yang prima, dukungan dan pelatihan untuk staf tata usaha jurusan, serta cara untuk memastikan bahwa perkembangan IPTEKS terus diintegrasikan dengan baik.
2. Para staf tata usaha dapat berkolaborasi untuk saling memahami metode dan strategi yang digunakan untuk mencapai pelayanan yang maksimal. Ini dapat membantu meningkatkan pemahaman dan kesadaran staf tata usaha mengenai pentingnya dalam memberikan pelayanan yang prima.
3. Selalu lakukan pemantauan dan evaluasi berkala terhadap proses pelayanan dijurusan. Dengan memantau secara teratur, Anda dapat mengidentifikasi perbaikan yang diperlukan dan mengambil tindakan korektif jika diperlukan.
4. Staf tata usaha dapat memanfaatkan beragam sumber belajar, seperti buku teks, video pembelajaran terkait pelayanan prima, dan materi online untuk memperkaya materi terkait dalam memberikan pelayanan yang prima bagi pelanggan.

Lampiran 1 Kuisioner Monev Terkait

INSTRUMEN

MONITORING DAN EVALUASI LAYANAN MANAJEMEN JURUSAN

Nama :

Jenis Kelamin :

NIM :

Program Studi :

Berilah tanda (V) pada kolom yang tersedia untuk jawaban yang sesuai dengan pendapat saudara. SB (Sangat Baik), B (Baik), CB (cukup Baik), TB (tidak Baik).

No	Pernyataan	SB	B	CB	TB
Profesionalisme					
1	Proses pelayanan di Tata Usaha jurusan cepat dan tepat				
2	Staf Tata Usaha Jurusan memiliki kemampuan, pengetahuan, dan kecakapan yang tinggi dalam menjalankan tugasnya				
Prosedur					
3	Prosedur pelayanan di Tata Usaha Jurusan tidak berbelit-belit				
4	Prosedur penyampaian informasi komunikstif, jelas dan mudah dimengerti				
Proses Pelayanan					
5	Staf Tata Usaha Jurusan memberi pelayanan yang memuaskan sesuai kebutuhan anda				
6	Tata Usaha Jurusan mengambil keputusan secara tepat dan tepat apabila terjadi kesalahan/kekeliruan				
Sikap					
7	Staf Tata Usaha Jurusan memiliki sifat sopan, ramah, jujur, dan dapat dipercaya				
8	Staf Tata Usaha Jurusan memberi tanggapan yang cepat dan baik terhadap keluhan anda				

Penampilan					
9	Staf Tata Usaha Jurusan berpenampilan rapi, sopan, sesuai dengan situasi dan kondisi				
10	Staf Tata Usaha berpenampilan menarik dan berwibawa				
Sarana dan Prasarana					
11	Ruang pelayanan dan ruang tunggu Tata Usaha Jurusan nyaman				
12	Kantor Tata Usaha Institusi tertata secara bersih dan rapi				

Lampiran 2 Rekap Data

NO	Nama	NIM	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	NUR INTAN	PBA200010	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat baik
2	WA ODE ALYA JIRANA	PBA210017	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat baik
3	Nursafira.s	PBA200003	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat baik
4	ALFIANTI	PBA210054	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
5	Nursafira.s	PBA200003	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat baik
6	UJI AKMAWATI	PBA210037	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat baik
7	DIAN MUSFIRAH	PBA210020	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat baik
8	WA ODE NUR ESA	PBA210027	Baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat baik
9	Yuni Adika	PBA200018	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat baik
10	Nofita sari	PBA210040	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat baik

11	Yuni Adika	PBA200018	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat baik
12	Darmawati	PBA220001	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat baik
13	ANARISA	PBA200016	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat baik
14	NUR VIYOLAN RISAH FADILAH	PBA210004	Baik	Baik	Baik	Sangat baik	Baik	Sangat baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Baik
15	Mazliyati binti anas	PBA200029	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat baik
16	YUSNINA	PBA200020	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat baik
17	Dasiana	PBA210013	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Sangat baik	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat baik
18	Inang fitria mardesa	Pba210022	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
19	Julia	PBA210001	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
20	Anisa pratama	PBA200001	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat baik
21	RISMAWATI	PBA 200015	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
22	WA TIMA	PBA 220002	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat baik
23	SRI WAHYUNI	PBA200030	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
24	Wiwin andrianingsi	Pba210025	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
25	Saskia Dea Anggraini	PBA220010	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat baik

26	Ayu Asriani	PBA220004	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat baik
27	Dewi Ramadhani	PBA210009	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat baik	Baik	Sangat Baik	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat baik
28	Sitti Purnani Huzulmi	PBA200041	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat baik
29	Sitti Purnani Huzulmi	PBA200041	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat baik
30	WA ZAINA	PBA200038	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat baik
31	Des nafira	PBA220011	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat baik
32	Karnawati	PBA200027	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat baik
33	Karnawati	PBA200027	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat baik
34	Nurul Hikmah Dwi Artanti	PBA220020	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat baik
35	Novita Sari	PBA210056	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat baik
36	Fatmawati	PBA220024	Baik	Baik	Baik	Sangat baik	Baik	Baik	Cukup Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
37	NURUL QORIAH	PBA200045	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat baik
38	Itra	PBA200014	Cukup Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
39	Nurul Isma	PBA200024	Sangat Baik	Baik	Baik	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat baik	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Baik	Baik
40	Nurul Isma	PBA200024	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Baik	Baik

41	Ninda armita sari	PBA220016	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat baik
42	WA ODE NUR AVISA	PBA210007	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat baik
43	WA ODE NUR AVISA	PBA210007	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat baik
44	Ayu Sartika	PBA200035	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat baik
45	WA TIMA	PBA 220002	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat baik
46	Kartika	PBA200008	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat baik
47	Nur asila	PBA210032	Baik	Baik	Baik	Sangat baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Baik	Sangat baik
48	PBA200019	PBA200019	Baik	Cukup Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
49	Nur Ocvianty Rustam	PBA200039	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat baik
50	NURFIAH	PBA210026	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat baik
51	NURFIAH	PBA210026	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat baik
52	AZLINA ISTIQOMAH	PBA210011	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
53	Mazliyati binti anas	PBA200029	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat baik
54	Windarwati	PBA200032	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Sangat baik
55	WA ODE DINA PURNAMA	PBA210014	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik

56	Zulmawar anggraini	PBA210046	Sangat Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
57	ANARISA	PBA200016	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat baik
58	Mazliyati binti anas	PBA200029	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat baik
59	Erlin sofiana	PBA210029	Sangat Baik	Baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat baik
60	NURWATI	PBA220009	Sangat Baik	Baik	Sangat baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Baik	Baik	Sangat baik
61	Ines febrianti andrika	PBA210038	Sangat Baik	Cukup Baik	Cukup Baik	Cukup Baik	Cukup Baik	Cukup Baik	Cukup Baik	Cukup Baik	Cukup Baik	Cukup Baik	Cukup baik	Cukup Baik
62	Yuyun	PBA220021	Baik	Sangat Baik	Cukup Baik	Sangat baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik	Cukup Baik
63	Adinda	PBA210033	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
64	Elsa Anggraini	PBA210002	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
65	WA Ode Siti Anugrah Nur ilahi	PBA210042	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
66	Nofita sari	PBA210040	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat baik
67	Anisa pratama	PBA200001	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat baik
68	MARZELA	PBA210015	Cukup Baik	Cukup Baik	Baik	Baik	Cukup Baik	Baik	Baik	Cukup Baik	Baik	Baik	Cukup baik	Baik
69	Amalliah putriani	PBA220014	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat baik
70	WD SUSANA	PBA210010	Baik	Baik	Baik	Sangat baik	Baik	Sangat baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Sangat baik

71	Adelina Octafia Ngosiem	PBA210057	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
72	Fifin	PBA210051	Cukup Baik	Cukup Baik	Cukup Baik	Cukup Baik	Cukup Baik	Cukup Baik	Cukup Baik	Cukup Baik	Baik	Cukup Baik	Cukup baik	Cukup Baik
73	Elsa Anggraini	PBA210005	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat baik
74	LILIS WAHYU NINGSIH	PBA200040	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
75	Fadya sazkia audry	PBA220017	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat baik
76	ENGGALIA	PBA220007	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat baik
77	Vira rahmadiah	Pba210024	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
78	Wa jusmiyati	PBA210006	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
79	Dasriana	PBA200009	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat baik
80	DANITA	PBA210055	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
81	Harmita	PBA210035	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat baik
82	Rahmi	PBA200042	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat baik
83	Aisyah	Pba210043	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik		Baik	Baik	Baik	Baik	Baik
84	Ayu sartika	PBA200035	Sangat Baik	Baik	Sangat baik	Baik	Sangat Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik	Baik
85	NURUL QORIAH	PBA200045	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat baik

86	MAZLIYATI BINTI ANAS	PBA200029	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat baik
87	Mazliyati binti anas	PBA200029	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat baik