

**INDEKS KEPUASAN PENGGUNA RUANG BACA FTP-UB  
TERHADAP UNSUR-UNSUR PELAYANAN  
BERDASARKAN SURVEI IKM  
TAHUN 2016**

KODE UNSUR	UNSUR PELAYANAN DI RUANG BACA	NILAI UNSUR PELAYANAN	NILAI IKM X 25	NILAI MUTU	NILAI IKM SESUAI TABEL KONVERSI
U1	Kemudahan prosedur pelayanan di Ruang Baca	3,25	81,14	B	BAIK
U2	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan kejelasan petugas jenis pelayanan	3,20	80,00	B	BAIK
U3	Kedisiplinan tenaga kependidikan (staff administrasi) dalam memberikan pelayanan	3,22	80,45	B	BAIK
U4	Kecepatan pelayanan di unit ini	3,17	79,32	B	BAIK
U5	Kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	3,30	82,50	A	SANGAT BAIK
U6	Kecepatan pelayanan Petugas Ruang Baca	3,19	79,77	B	BAIK
U7	Kesopanan dan keramahan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	3,38	84,55	A	SANGAT BAIK
U8	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan	3,18	79,55	B	BAIK
U9	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	3,17	79,32	B	BAIK
U10	Kenyamanan Ruang Baca	3,19	79,77	B	BAIK
U11	Kecukupan Sarana dan Prasarana	2,87	71,82	B	BAIK

**TABEL : Pedoman penilai Kepuasan Pengguna Jasa Layanan  
Berdasarkan KEMENPAN No : KEP/25/M.PAN/2/2004**

No	Nilai persepsi	Nilai interval konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-1,75	25-43,75	D	KURANG BAIK
2	1,76-2,50	43,76-62,50	C	KURANG
3	2,51-3,25	62,51-81,25	B	BAIK
4	3,26-4,00	81,26-100,00	A	SANGAT BAIK

Jumlah Responden : 110 orang

Responden adalah Mahasiswa S1 FTP semester akhir (Laki-laki & wanita)

Kode Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	TOTAL
Jml Nilai unsur	357	352	354	349	363	351	372	350	349	351	316	3864
NRR Per unsur = Jml nilai per unsur : Jml kuesioner yang terisi	3,25	3,20	3,22	3,17	3,30	3,19	3,38	3,18	3,17	3,19	2,87	35,13
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,09	0,29	0,29	0,29	0,29	0,30	0,29	0,30	0,29	0,29	0,29	0,26	3,16
IKM Unit Pelayanan X 25	7,30	7,20	7,24	7,14	7,43	7,18	7,61	7,16	7,14	7,18	6,46	79,04
NILAI MUTU IKM SEMUA UNSUR												BAIK

**INDEKS KEPUASAN PENGGUNA RUANG BACA FTP-UB  
TERHADAP UNSUR-UNSUR PELAYANAN  
BERDASARKAN SURVEI IKM  
TAHUN 2017**

KODE UNSUR	UNSUR PELAYANAN DI RUANG BACA	NILAI UNSUR PELAYANAN	NILAI IKM X 25	NILAI MUTU	NILAI IKM SESUAI TABEL KONVERSI
U1	Kemudahan prosedur pelayanan di Ruang Baca	3,34	83,41	A	SANGAT BAIK
U2	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan kejelasan petugas jenis pelayanan	3,26	81,59	A	SANGAT BAIK
U3	Kedisiplinan tenaga kependidikan (staff administrasi) dalam memberikan pelayanan	3,32	82,95	A	SANGAT BAIK
U4	Kecepatan pelayanan di unit ini	3,36	84,09	A	SANGAT BAIK
U5	Kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	3,36	84,09	A	SANGAT BAIK
U6	Kecepatan pelayanan Petugas Ruang Baca	3,25	81,36	A	SANGAT BAIK
U7	Kesopanan dan keramahan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	3,41	85,23	A	SANGAT BAIK
U8	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan	3,15	78,64	B	BAIK
U9	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	3,21	80,23	B	BAIK
U10	Kenyamanan Ruang Baca	3,25	81,14	B	BAIK
U11	Kecukupan Sarana dan Prasarana	2,80	70,00	B	BAIK

**TABEL : Pedoman penilai Kepuasan Pengguna Jasa Layanan  
Berdasarkan KEMENPAN No : KEP/25/M.PAN/2/2004**

No	Nilai persepsi	Nilai interval konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-1,75	25-43,75	D	KURANG BAIK
2	1,76-2,50	43,76-62,50	C	KURANG
3	2,51-3,25	62,51-81,25	B	BAIK
4	3,26-4,00	81,26-100,00	A	SANGAT BAIK

Jumlah Responden : 110 orang

Responden adalah Mahasiswa S1 FTP semester akhir (Laki-laki & wanita)

Kode Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	TOTAL
Jml Nilai unsur	367	359	365	370	370	358	375	346	353	357	308	3928
NRR Per unsur = Jml nilai per unsur : Jml kuesioner yang terisi	3,34	3,26	3,32	3,36	3,36	3,25	3,41	3,15	3,21	3,25	2,80	35,71
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,09	0,30	0,29	0,30	0,30	0,30	0,29	0,31	0,28	0,29	0,29	0,25	3,21
IKM Unit Pelayanan X 25	7,51	7,34	7,47	7,57	7,57	7,32	7,67	7,08	7,22	7,30	6,30	80,35
NILAI MUTU IKM SEMUA UNSUR												BAIK

**INDEKS KEPUASAN PENGGUNA RUANG BACA FTP-UB  
TERHADAP UNSUR-UNSUR PELAYANAN  
BERDASARKAN SURVEI IKM  
TAHUN 2018**

KODE UNSUR	UNSUR PELAYANAN DI RUANG BACA	NILAI UNSUR PELAYANAN	NILAI IKM X 25	NILAI MUTU	NILAI IKM SESUAI TABEL KONVERSI
U1	Kemudahan prosedur pelayanan di Ruang Baca	3,27	81,82	A	SANGAT BAIK
U2	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan kejelasan petugas jenis pelayanan	3,31	82,73	A	SANGAT BAIK
U3	Kedisiplinan tenaga kependidikan (staff administrasi) dalam memberikan pelayanan	3,46	86,59	A	SANGAT BAIK
U4	Kecepatan pelayanan di unit ini	3,38	84,55	A	SANGAT BAIK
U5	Kemampuan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	3,43	85,68	A	SANGAT BAIK
U6	Kecepatan pelayanan Petugas Ruang Baca	3,29	82,27	A	SANGAT BAIK
U7	Kesopanan dan keramahan tenaga kependidikan dalam memberikan pelayanan	3,45	86,14	A	SANGAT BAIK
U8	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan	2,95	73,64	B	BAIK
U9	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	3,34	83,41	A	SANGAT BAIK
U10	Kenyamanan Ruang Baca	3,31	82,73	A	SANGAT BAIK
U11	Kecukupan Sarana dan Prasarana	2,97	74,32	B	BAIK

**TABEL : Pedoman penilai Kepuasan Pengguna Jasa Layanan  
Berdasarkan KEMENPAN No : KEP/25/M.PAN/2/2004**

No	Nilai persepsi	Nilai interval konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-1,75	25-43,75	D	KURANG BAIK
2	1,76-2,50	43,76-62,50	C	KURANG
3	2,51-3,25	62,51-81,25	B	BAIK
4	3,26-4,00	81,26-100,00	A	SANGAT BAIK

Jumlah Responden : 110 orang

Responden adalah Mahasiswa S1 FTP semester akhir (Laki-laki & wanita)

Kode Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	TOTAL
Jml Nilai unsur	360	364	381	372	377	362	379	324	367	364	327	3977
NRR Per unsur = Jml nilai per unsur : Jml kuesioner yang terisi	3,27	3,31	3,46	3,38	3,43	3,29	3,45	2,95	3,34	3,31	2,97	36,15
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,09	0,29	0,30	0,31	0,30	0,31	0,30	0,31	0,27	0,30	0,30	0,27	3,25
IKM Unit Pelayanan X 25	7,36	7,45	7,79	7,61	7,71	7,40	7,75	6,63	7,51	7,45	6,69	81,35
NILAI MUTU IKM SEMUA UNSUR												<b>SANGAT BAIK</b>