



**Kampus
Merdeka**
INDONESIA JAYA



LAPORAN SURVEY

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR



LAPORAN ANALISIS SURVEY

**KEPUASAN DOSEN, TENAGA KEPENDIDIKAN
DAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN
PIMPINAN FAKULTAS**

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
TAHUN 2022

KATA PENGANTAR

Bismillaahirrahmanirrahim

Alhamdulillah puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah ta'ala yang atas perkenan dan ijinNYA sehingga tersusunlah laporan pelaksanaan survey kepuasan dosen, tenaga kependidikan dan mahasiswa terhadap Layanan Pengelolaan dan Pengembangan SDM-Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar ini. Kegiatan survey ini juga terlaksana berkat dukungan dari berbagai pihak, khususnya Pimpinan Fakultas, Pimpinan Program Studi yang ada dalam lingkup FEB Unismuh Makassar, Para Dosen dan Tenaga Kependidikan serta Mahasiswa yang turut berpartisipasi pada pelaksanaan survey, maupun pihak-pihak lain yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu.

Kepada semua pihak, kami mengucapkan terima kasih atas segala bantuan dan kerjasamanya. Akhirnya kami berharap, semoga hasil survey ini memberikan manfaat bagi semua pihak, khususnya para pemangku kepentingan yang terkait dengan peningkatan layanan pengelolaan dan pengembangan SDM di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Masyarakat.

Makassar, 05 September 2022

Dekan

The image shows a circular official stamp of Universitas Muhammadiyah Makassar. The stamp contains the text 'UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR' and 'Fakultas Ekonomi dan Bisnis'. Overlaid on the stamp is a handwritten signature in black ink.

Dr. H. Andi Jam'an, SE., M. Si.

NIDN. 0902116603

DAFTAR ISI

| | |
|---|------------|
| KATA PENGANTAR..... | ii |
| DAFTAR ISI..... | iii |
| DAFTAR TABEL..... | v |
| DAFTAR GRAFIK..... | vii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang..... | 1 |
| B. Rasional..... | 1 |
| C. Tujuan | 3 |
| D. Manfaat | 3 |
| E. Waktu dan Pelaksanaan..... | 3 |
| F. Aspek-aspek yang Dinilai | 4 |
| BAB II METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA | 12 |
| A. Instrumen | 12 |
| 1. Instrumen Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Pimpinan Fakultas | 12 |
| 2. Instrumen Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Pimpinan Fakultas | 14 |
| 3. Instrumen Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Pimpinan Fakultas | 16 |
| B. Metode Pengumpulan Data | 17 |
| C. Jumlah Responden Berdasarkan Jumlah Kuesioner Prodi..... | 18 |
| 1. Responden Dosen | 18 |
| 2. Responden Tenaga Kependidikan | 18 |
| 3. Responden Mahasiswa | 18 |
| D. Metode Analisis Data..... | 19 |
| 1. Uji Validitas dan Reliabilitas..... | 20 |
| 2. Analisis Deskripsi Frekuensi | 27 |

| | | |
|--------------------------|---|-----------|
| BAB III | DESKRIPSI HASIL | 37 |
| A. | Hasil Penilaian Tingkat Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Pimpinan Fakultas | 37 |
| B. | Hasil Penilaian Tingkat Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Pimpinan Fakultas | 45 |
| C. | Hasil Penilaian Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Pimpinan Fakultas | 47 |
| BAB IV | KESIMPULAN DAN REKOMENDASI | 49 |
| A. | Kesimpulan..... | 49 |
| B. | Rekomendasi..... | 51 |
| C. | Tindak Lanjut | 52 |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN | | 54 |

DAFTAR TABEL

| | | |
|----------|---|----|
| Tabel 1 | Responden Dosen | 18 |
| Tabel 2 | Data Responden Tenaga Kependidikan..... | 18 |
| Tabel 3 | Data Responden Mahasiswa..... | 18 |
| Tabel 4 | Rentang Skor Indeks Kepuasan | 19 |
| Tabel 5 | Hasil Uji Validitas Survey Kepuasan Dosen | 21 |
| Tabel 6 | Hasil Uji Reliabilitas Survey Kepuasan Dosen | 21 |
| Tabel 7 | Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas Survey Kepuasan Dosen | 23 |
| Tabel 8 | Hasil Uji Validitas Survey Kepuasan Tenaga Kependidikan | 23 |
| Tabel 9 | Hasil Uji Reliabilitas Survey Kepuasan Tenaga Kependidikan | 24 |
| Tabel 10 | Rekapitulasi Uji Reliabilitas Survey Kepuasan Tenaga Kependidikan | 25 |
| Tabel 11 | Hasil Uji Validitas Survey Kepuasan Mahasiswa | 26 |
| Tabel 12 | Hasil Uji Reliabilitas Survey Kepuasan Mahasiswa..... | 26 |
| Tabel 13 | Rekapitulasi Uji Reliabilitas Survey Kepuasan Mahasiswa | 27 |
| Tabel 14 | Deskripsi Frekuensi Indeks Kepuasan Dosen..... | 28 |
| Tabel 15 | Indeks Prodi Manajemen..... | 28 |
| Tabel 16 | Indeks Prodi Akuntansi | 29 |
| Tabel 17 | Indeks Prodi Ekonomi Pembangunan | 30 |
| Tabel 18 | Indeks Prodi Ekonomi Islam | 30 |
| Tabel 19 | Indeks Prodi Perpajakan | 31 |
| Tabel 20 | Indeks Kepuasan Tenaga Kependidikan | 32 |
| Tabel 21 | Indeks Kepuasan Mahasiswa FEB | 33 |
| Tabel 22 | Indeks Kepuasan Mahasiswa Prodi Akuntansi | 33 |
| Tabel 23 | Indeks Kepuasan Mahasiswa Prodi Ekonomi Pembangunan..... | 34 |
| Tabel 24 | Indeks Kepuasan Mahasiswa Prodi Perpajakan | 35 |
| Tabel 25 | Indeks Kepuasan Mahasiswa Prodi Manajemen | 35 |
| Tabel 26 | Indeks Kepuasan Mahasiswa Prodi Ekonomi Islam | 37 |
| Tabel 27 | Kepuasan Dosen Terkait Sarana dan Prasarana..... | 39 |
| Tabel 28 | Kepuasan Dosen Terkait Hubungan Dosen dengan Pimpinan | 40 |
| Tabel 29 | Kepuasan Dosen Terkait Pengembangan Kompetensi..... | 40 |

| | | |
|----------|--|----|
| Tabel 30 | Kepuasan Dosen Terkait Pengembangan Karir dan Jabatan..... | 41 |
| Tabel 31 | Kepuasan Dosen Terkait Penelitian..... | 42 |
| Tabel 32 | Kepuasan Dosen Terkait Pengabdian Kepada Masyarakat..... | 42 |
| Tabel 33 | Kepuasan Dosen Terkait Tugas Tambahan | 43 |
| Tabel 34 | Kepuasan Dosen Terkait Kerjasama..... | 43 |
| Tabel 35 | Kepuasan Dosen Terkait Kepedulian Fakultas | 44 |
| Tabel 36 | Kepuasan Dosen Terkait Kualitas Layanan Pimpinan Fakultas | 44 |
| Tabel 37 | Kepuasan Tenaga Kependidikan Terkait Layanan Pimpinan Fakultas | 45 |
| Tabel 38 | Kepuasan Mahasiswa Terkait Layanan Pimpinan Fakultas | 47 |

DAFTAR GRAFIK

| | | |
|-----------|--|----|
| Grafik 1 | Indeks Kepuasan Dosen FEB Terhadap Layanan Pimpinan Fakultas | 27 |
| Grafik 2 | Indeks Kepuasan Dosen Prodi Manajemen Terhadap Layanan Pimpinan Fakultas | 28 |
| Grafik 3 | Indeks Kepuasan Dosen Prodi Akuntansi Terhadap Layanan Pimpinan Fakultas | 29 |
| Grafik 4 | Indeks Kepuasan Dosen Prodi Ekonomi Pembangunan Terhadap Layanan Pimpinan Fakultas | 29 |
| Grafik 5 | Indeks Kepuasan Dosen Prodi Ekonomi Islam Terhadap Layanan Pimpinan Fakultas | 30 |
| Grafik 6 | Indeks Kepuasan Dosen Prodi Perpajakan Terhadap Layanan Pimpinan Fakultas | 31 |
| Grafik 7 | Indeks Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Pimpinan Fakultas | 32 |
| Grafik 8 | Indeks Kepuasan Mahasiswa FEB Terhadap Layanan Pimpinan Fakultas | 32 |
| Grafik 9 | Indeks Kepuasan Mahasiswa Prodi Akuntansi Terhadap Layanan Pimpinan Fakultas | 33 |
| Grafik 10 | Indeks Kepuasan Mahasiswa Prodi Ekonomi Pembangunan Terhadap Layanan Pimpinan Fakultas | 34 |
| Grafik 11 | Indeks Kepuasan Mahasiswa Prodi Perpajakan Terhadap Layanan Pimpinan Fakultas | 34 |
| Grafik 12 | Indeks Kepuasan Mahasiswa Prodi Manajemen Terhadap Layanan Pimpinan Fakultas | 35 |
| Grafik 13 | Indeks Kepuasan Mahasiswa Prodi Ekonomi Islam Terhadap Layanan Pimpinan Fakultas | 36 |

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dosen, tenaga kependidikan dan mahasiswa merupakan komponen civitas akademika perguruan tinggi yang memiliki peran dalam menunjang keberhasilan perguruan tinggi. Proses pelaksanaan tridharma perguruan tinggi menjadi tugas utama dari semua stakeholder yang ada. Oleh karenanya,

Dosen merupakan stakeholder terbesar atas layanan sumber daya manusia di perguruan tinggi dalam hal pengembangan kompetensi, karir, serta kesejahteraan. Layanan yang dilakukan oleh universitas kepada dosen sebagai bentuk retensi meliputi layanan kompetensi, Karir, penelitian, pengabdian masyarakat, dan kesejahteraan. Tenaga kependidikan merupakan supporting system dalam proses pelaksanaan tridharma perguruan tinggi. Tenaga kependidikan memiliki peran krusial dalam memberikan layanan kepada mahasiswa serta mendukung proses administrasi pembelajaran, penelitian, pengabdian masyarakat, untuk mendukung penjaminan mutu perguruan tinggi. Tenaga kependidikan juga mendapatkan layanan terkait dengan sumberdaya manusia berupa pengembangan kompetensi, karir/jabatan, dan kesejahteraan. Adapun mahasiswa menjadi unsur penting dalam proses input, proses hingga output dari aktivitas akademik ddalam perguruan tinggi.

Melalui kegiatan pengukuran tingkat kepuasan pengguna layanan dalam hal ini mengukur kepuasan dosen, tenaga kependidikan dan mahasiswa dapat digunakan untuk mengetahui apakah sebuah layanan berfungsi dengan baik atau tidak. Pelayanan yang berkualitas akan menciptakan manusia yang berkualitas pula dan mampu memberikan kinerja yang prima. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja

melebihi harapan, pelanggan puas atau senang. Sebagai perguruan tinggi yang sedang berkembang, Unisnu Jepara ingin memberikan *service excellence* kepada pelanggannya dalam hal ini dosen dan tenaga kependidikan, oleh karena itu FEB Unismuh Makassar merasa perlu untuk mengetahui tingkat kepuasan dosen dan tenaga kependidikan atas layanan yang diberikan untuk mengevaluasi kekurangan dan meningkatkan pelayanan kepada mahasiswa

Survey kepuasan yang disusun tersebut pada dasarnya merupakan salah satu metode untuk memberi penilaian terhadap sistem pengelolaan pimpinan fakultas oleh dosen, tenaga kependidikan dan mahasiswa. Bentuk layanan yang akan dinilai diantaranya adalah layanan peningkatan kompetensi, peningkatan karir, penelitian, pengabdian dan layanan tugas tambahan serta kesejahteraan. Sedangkan bentuk layanan yang akan dinilai oleh unsur mahasiswa adalah layanan akademik, fasilitas pendukung, serta layanan pembinaan soft skill dan pembentukan karakter.

B. Rasional

Akreditasi Perguruan tinggi (APT) dan APS adalah kegiatan penilaian untuk menentukan kelayakan Program Studi dan Perguruan Tinggi. Akreditasi dilakukan dengan tujuan untuk: 1) menentukan kelayakan Program Studi dan Perguruan Tinggi berdasarkan kriteria yang mengacu pada Standar Nasional Pendidikan Tinggi; 2) menjamin mutu Program Studi dan Perguruan Tinggi secara eksternal baik di bidang akademik maupun non-akademik untuk melindungi kepentingan tenaga kependidikan dan masyarakat.

Salah satu indikator pengukuran dalam akreditasi adalah survey hasil kepuasan tenaga kependidikan, dosen dan tenaga kependidikan. Instrumen tersebut disusun guna memenuhi tuntutan peraturan perundangan terkini, dan sekaligus sebagai upaya untuk melakukan perbaikan berkelanjutan dan menyesuaikan dengan praktek baik penjaminan mutu eksternal yang umum berlaku.

C. Tujuan

Survey layanan kepuasan dosen, tenaga kependidikan dan mahasiswa ini dilakukan dengan tujuan untuk:

1. Mengukur pelaksanaan dan penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh FEB Unismuh Makassar;
2. Mengukur kepuasan dosen, tenaga kependidikan dan mahasiswa sebagai pengguna layanan;
3. Mengetahui kelemahan atau kekuatan kualitas pelayanan dari masing-masing unit kerja pelayanan;
4. Sebagai bahan penetapan rencana tindak lanjut dalam rapat tinjauan manajemen untuk perbaikan kualitas layanan.

D. Manfaat

Survey layanan kepuasan dosen dan tenaga kependidikan ini bermanfaat untuk:

1. Mendorong partisipasi dosen, tenaga kependidikan dan mahasiswa sebagai pengguna dalam menilai kinerja unit pelayanan.
2. Mendorong universitas untuk meningkatkan kualitas pelayanan khususnya untuk dosen, tenaga kependidikan dan mahasiswa.
3. Mendorong universitas dan unit pelayanan untuk aktif dan inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan.

E. Waktu dan Pelaksanaan

Kegiatan survey layanan kepuasan dosen, tenaga kependidikan dan mahasiswa dilaksanakan selama bulan Agustus hingga awal September 2022 mulai dari perumusan kuesioner survey, uji kuesioner, pembuatan google form dan penyebaran instrumen survey, rekapitulasi dan tabulasi data yang terkumpul, analisis data hingga penyusunan laporan hasil survey.

F. Aspek-aspek yang Dinilai

Tingkat kepuasan dosen terhadap layanan pimpinan fakultas diukur melalui dimensi:

1. Pengembangan Kompetensi;
2. Pengembangan Karir/Jabatan;
3. Pengembangan Penelitian;
4. Pengembangan Pengabdian Masyarakat;
5. Pengembangan Tugas Tambahan dan Kesejahteraan.

Sedangkan tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan pimpinan fakultas diukur melalui dimensi:

1. Pengembangan Kompetensi;
2. Pengembangan Karir/Jabatan;
3. Pengembangan Kesejahteraan.

Adapun tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan pimpinan fakultas diukur melalui dimensi:

1. Pemberian Layanan Akademik;
2. Fasilitas Pendukung;
3. Layanan Pembinaan *Soft Skill* dan Pembentukan Karakter.

BAB II

METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA

A. Instrumen

1. Instrumen Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Pimpinan Fakultas

- a) Sarana dan Prasarana
 - 1) Disetiap ruang kelas tersedia LCD
 - 2) Ruang kelas memadai dan nyaman untuk proses belajar mengajar
 - 3) Tersedia ruangan yang nyaman untuk ruang kerja dosen dalam melayani mahasiswa (PA dan bimbingan skripsi)
 - 4) Tersedia akses internet bagi dosen untuk memperlancar tugas-tugasnya.
 - 5) Tersedia sarana laboratorium yang memadai untuk menunjang proses pembelajaran.
 - 6) Tersedia perpustakaan yang memadai dengan koleksi pustaka yang representatif.
 - 7) Tersedia penerangan yang memadai di semua ruangan.
 - 8) Tersedia fasilitas toilet yang memadai.
- b) Hubungan dengan Pimpinan
 - 1) Pimpinan memberikan perhatian untuk setiap hasil kerja dosen.
 - 2) Pimpinan berkomunikasi baik dengan dosen
 - 3) Pimpinan memberikan dukungan pada setiap pekerjaan dosen.
 - 4) Pimpinan memberikan reward terhadap hasil kerja dosen.
 - 5) Pimpinan memberikan pengawasan terhadap tugas dosen dalam mengajar.
- c) Pengembangan Kompetensi
 - 1) Diberikan kesempatan untuk studi lanjut
 - 2) Diberikan kesempatan untuk mengikuti kursus/pelatihan/seminar/workshop.
 - 3) Diberikan kesempatan mengikuti magang/studi banding.

- 4) Diberikan kesempatan untuk mengikuti program sertifikasi.
- d) Pengembangan karir/jabatan
- 1) Mendapatkan informasi tentang jenjang karir.
 - 2) Fakultas memfasilitasi pengurusan kepangkatan akademik.
 - 3) Memperoleh kesempatan untuk menduduki jabatan struktural.
- e) Penelitian
- 1) Dosen diberikan informasi untuk melakukan penelitian baik internal maupun eksternal.
 - 2) Dosen diberikan kesempatan untuk melakukan penelitian sesuai keahlian baik didanai oleh internal Unismuh Makassar ataupun pihak eksternal.
 - 3) Fakultas memfasilitasi pendampingan penyusunan proposal penelitian.
- f) Pengabdian kepada Masyarakat.
- 1) Dosen diberikan informasi untuk melakukan pengabdian kepada masyarakat baik internal maupun eksternal.
 - 2) Dosen diberikan kesempatan untuk melakukan pengabdian kepada masyarakat baik didanai oleh internal Unismuh Makassar atau pihak eksternal.
 - 3) Fakultas memfasilitasi pendampingan penyusunan proposal pengabdian kepada masyarakat.
- g) Tugas Tambahan
- 1) Melibatkan dosen dalam kepanitiaan.
 - 2) Melibatkan dosen sebagai narasumber.
 - 3) Melibatkan dosen sebagai pembimbing lapangan (KKP/P2K?Magang/KKN).
- h) Kerjasama
- 1) Terjalin hubungan yang harmonis antara dosen dengan pimpinan fakultas

- 2) Dosen dilibatkan dalam program kerjasama dengan berbagai mitra kampus.
 - 3) Dosen mendapatkan manfaat dari hasil kerjasama fakultas dengan pihak eksternal.
 - 4) Dosen diberi peluang untuk bekerjasama dengan berbagai pihak yang relevan.
- i) Kepedulian Fakultas
- 1) Dosen mendapat perlindungan apabila mendapat tekanan psikis di tempat kerja.
 - 2) Kepedulian fakultas terhadap permasalahan sosial dosen (kesehatan dan musibah)
 - 3) Dosen mendapatkan penyelesaian yang baik jika mengalami permasalahan atau konflik yang berkaitan dengan pekerjaan.
 - 4) Dosen mendapatkan paket hari raya.
- j) Kualitas layanan pimpinan fakultas
- 1) Kedisiplinan waktu pimpinan fakultas.
 - 2) Responsifitas pelayanan.
 - 3) Keramahan pimpinan fakultas dalam pelayanan.

2. Instrumen Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Pimpinan Fakultas

- a) Sarana dan Prasarana
- 1) Ruang kerja memadai dan nyaman.
 - 2) Tersedia akses internet bagi tenaga kependidikan untuk memperlancar pelayanan.
 - 3) Tersedia sarana komputer dan printer yang memadai untuk menunjang proses pelayanan.
 - 4) Tersedia penerangan yang memadai di semua ruangan.
 - 5) Tersedia fasilitas toilet yang memadai.

b) Hubungan dengan Pimpinan

- 1) Pimpinan memberikan perhatian untuk setiap hasil kerja tenaga kependidikan.
- 2) Pimpinan berkomunikasi baik dengan tenaga kependidikan.
- 3) Pimpinan memberikan dukungan pada setiap pekerjaan tenaga kependidikan.
- 4) Pimpinan memberikan *reward* terhadap hasil kerja tenaga kependidikan yang berprestasi.
- 5) Pimpinan memberikan *punishment* terhadap hasil kerja tenaga kependidikan yang berkinerja buruk.
- 6) Pimpinan melakukan monitoring dan evaluasi terhadap tugas kerja tenaga kependidikan dalam pelayanan.

c) Pengembangan Kompetensi

- 1) Difasilitasi untuk mengikuti kursus/ pelatihan/ seminar/ workshop untuk pengembangan *soft skill*.
- 2) Difasilitasi untuk mengikuti magang/studi banding.
- 3) Difasilitasi untuk mengikuti program sertifikasi.

d) Tugas Tambahan dan Kerjasama

- 1) Melibatkan tenaga kependidikan dalam kepanitiaan.
- 2) Terjalin hubungan yang harmonis antara tenaga kependidikan dengan pimpinan fakultas.

e) Kepedulian Fakultas

- 1) Tenaga kependidikan mendapat perlindungan apabila mendapat tekanan psikis di tempat kerja.
- 2) Kepedulian fakultas terhadap permasalahan sosial tenaga kependidikan (kesehatan dan musibah).
- 3) Tenaga kependidikan mendapatkan penyelesaian yang baik jika mengalami permasalahan atau konflik yang berkaitan dengan pekerjaan.
- 4) Tenaga kependidikan mendapatkan paket hari raya.

- f) Kualitas Layanan Pimpinan Fakultas
 - 1) Kedisiplinan waktu pimpinan fakultas.
 - 2) Responsifitas pimpinan fakultas.
 - 3) Keramahan pimpinan fakultas.

3. Instrumen Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Pimpinan Fakultas

- a) Aspek kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik
 - 1) Pimpinan memberi pelayanan dengan tepat waktu
 - 2) Kemudahan dalam berkomunikasi dan bertemu dengan pimpinan fakultas.
 - 3) Ketepatan waktu mendapatkan informasi jadwal perkuliahan.
 - 4) Kejelasan informasi terkait proses pelaksanaan KKP/P2K/KKN/Magang.
 - 5) Ketepatan waktu penentuan judul tugas akhir dan penerbitan SK Pembimbing.
 - 6) Tersedianya panduan penulisan KKP/P2K/KKN/Magang dan Tugas Akhir.
 - 7) Kejelasan informasi terkait jadwal pelaksanaan seminar proposal, seminar hasil dan ujian tutup.
 - 8) Tersedianya informasi Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan fakultas.
- b) Aspek kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas pendukung
 - 1) Kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana pembelajaran di kelas (LCD, *white board*, meja, kursi, dll).
 - 2) Kepuasan mahasiswa terhadap kebersihan ruangan perkuliahan.
 - 3) Kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas laboratorium.
 - 4) Kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas ruangan baca fakultas.
 - 5) Tersedianya papan informasi keberadaan dan agenda pimpinan fakultas.

- 6) Tersedianya jaringan wifi (internet) didalam lingkungan fakultas dan mudah untuk diakses.
- c) Aspek kepuasan mahasiswa terhadap layanan pembinaan soft skill dan pembentukan karakter
- 1) Tersedianya layanan pembinaan karakter (DAD, DAM, LI, dan Latihan Kepemimpinan) bagi mahasiswa.
 - 2) Tersedianya sarana dan prasarana layanan pembinaan karakter (DAD, DAM, LI, dan Latihan Kepemimpinan) bagi mahasiswa .
 - 3) Tersedianya alokasi dana bantuan untuk kegiatan layanan pembinaan karakter (DAD, DAM, LI, dan Latihan Kepemimpinan) bagi mahasiswa.
 - 4) Kemudahan dalam memperoleh bimbingan layanan pembinaan karakter (DAD, DAM, LI, dan Latihan Kepemimpinan) bagi mahasiswa.
 - 5) Layanan pembinaan karakter (DAD, DAM, LI, dan Latihan Kepemimpinan) dilaksanakan secara rutin dan berkesinambungan.
 - 6) Kualitas pelayanan pembinaan karakter (DAD, DAM, LI, dan Latihan Kepemimpinan) mahasiswa.

B. Metode Pengumpulan Data

Survey dilakukan terhadap seluruh dosen, tenaga kependidikan dan mahasiswa FEB Universitas Muhammadiyah Makassar. Total keseluruhan dosen FEB adalah sebanyak 106 dosen dengan 71 dosen yang berpartisipasi dalam mengisi/merespon survey. Adapun tenaga kependidikan secara keseluruhan berjumlah 19 orang yang seluruhnya ikut berpartisipasi mengisi survey. Sehingga total responden untuk survey dosen berjumlah 71 dosen dan responden untuk survey tenaga kependidikan berjumlah 19 orang. Adapun total responden untuk mahasiswa berjumlah 470 mahasiswa.

Survey kuesioner dalam bentuk google form didistribusikan secara online melalui whatsapp grup dosen, tenaga kependidikan dan mahasiswa.

Tanggapan responden terekam di spreadsheet dan tersaji dalam bentuk data excel/microsoft excel. Data tersebut kemudian diolah dengan statistical product and service solutions (SPSS) sehingga dapat dianalisis lebih lanjut.

C. Jumlah Responden Berdasarkan Jumlah Kuesioner Prodi

Tabel 1. Data Responden Dosen

| No. | Program Studi | Jumlah Kuesioner Terbagi | Jumlah Kuesioner diolah |
|------------|----------------------|---------------------------------|--------------------------------|
| 1. | Akuntansi | 39 | 27 |
| 2. | Manajemen | 36 | 28 |
| 3. | Ekonomi Islam | 6 | 4 |
| 4. | Ekonomi Pembangunan | 13 | 9 |
| 5. | Perpajakan | 5 | 3 |
| | Jumlah | 99 | 71 |

Tabel 2. Data Responden Tenaga Kependidikan

| No. | Program Studi | Jumlah Kuesioner Terbagi | Jumlah Kuesioner diolah |
|------------|----------------------|---------------------------------|--------------------------------|
| 1. | Fakultas | 14 | 14 |
| 2. | Akuntansi | 1 | 1 |
| 3. | Manajemen | 1 | 1 |
| 4. | Ekonomi Islam | 1 | 1 |
| 5. | Ekonomi Pembangunan | 1 | 1 |
| 6. | Perpajakan | 1 | 1 |
| | Jumlah | 19 | 19 |

Tabel 3. Data Responden Mahasiswa

| No. | Program Studi | Jumlah Kuesioner Terbagi | Jumlah Kuesioner diolah |
|------------|----------------------|---------------------------------|--------------------------------|
| 1. | Akuntansi | 1198 | 226 |
| 2. | Manajemen | 1917 | 214 |
| 3. | Ekonomi Islam | 150 | 5 |
| 4. | Ekonomi Pembangunan | 429 | 10 |
| 5. | Perpajakan | 96 | 15 |
| | Jumlah | 3790 | 470 |

D. Metode Analisis Data

Data skor kepuasan Dosen, mahasiswa dan Tenaga pengajar untuk setiap aspek kualitas layanan dihitung dengan menghitung grand mean (rata-rata). Rentang skor indeks kepuasan layanan dihitung dalam skala berikut:

Tabel 4. Rentang Skor Indeks Kepuasan

| Rentang Skor | Tingkat Kepuasan |
|---------------------|-------------------------|
| 1,00 – 1,75 | Layanan kurang baik |
| 1,76 – 2,50 | Layanan cukup baik |
| 2,51 – 3,25 | Layanan baik |
| 3,26 – 4,00 | Layanan sangat baik |

Analisis data menggunakan metode statistik deskriptif. Nilai rata-rata disajikan dalam tabel untuk memperoleh gambaran ringkas tentang kinerja layanan yang diukur. Skor kualitas layanan kemudian direkomendasikan oleh GKM Fakultas untuk diperbaiki dan dikembangkan oleh Pihak fakultas dan Prodi.

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dalam survey ini dilakukan dengan cara membandingkan nilai r hitung dengan r tabel. Instrumen dikatakan valid apabila nilai r hitung (*Corrected Item-Total Correlation*) $>$ r tabel. Sedangkan reliabilitas menggunakan *koefisien cronbach alpha*. Dikatakan reliabel apabila koefisien cronbach alpha $>$ alpha (0,60).

Uji validitas dan reliabilitas survey kepuasan dosen terhadap layanan pimpinan

a) Uji Validitas

Tabel 5. Hasil uji validitas survey kepuasan dosen terhadap layanan pimpinan

| Sub Pertanyaan | Item | Validitas | | Keterangan |
|--------------------------------|------|-----------|---------|------------|
| | | r Hitung | r Tabel | |
| Sarana dan prasarana | A.1 | 0,2369 | .580 | Valid |
| | A.2 | 0,2369 | .623 | Valid |
| | A.3 | 0,2369 | .585 | Valid |
| | A.4 | 0,2369 | .466 | Valid |
| | A.5 | 0,2369 | .688 | Valid |
| | A.6 | 0,2369 | .680 | Valid |
| | A.7 | 0,2369 | .526 | Valid |
| | A.8 | 0,2369 | .638 | Valid |
| Hubungan dengan pemimpin | B.9 | 0,2369 | .622 | Valid |
| | B.10 | 0,2369 | .688 | Valid |
| | B.11 | 0,2369 | .656 | Valid |
| | B.12 | 0,2369 | .633 | Valid |
| | B.13 | 0,2369 | .722 | Valid |
| Pengembangan kompetensi | C.14 | 0,2369 | .495 | Valid |
| | C.15 | 0,2369 | .448 | Valid |
| | C.16 | 0,2369 | .729 | Valid |
| | C.17 | 0,2369 | .726 | Valid |
| Pengembangan karir dan jabatan | D.18 | 0,2369 | .733 | Valid |
| | D.19 | 0,2369 | .751 | Valid |
| | D.20 | 0,2369 | .736 | Valid |
| Penelitian | E.21 | 0,2369 | .685 | Valid |
| | E.22 | 0,2369 | .668 | Valid |
| | E.23 | 0,2369 | .780 | Valid |
| Pengabdian kepada masyarakat | F.24 | 0,2369 | .487 | Valid |
| | F.25 | 0,2369 | .765 | Valid |
| | F.26 | 0,2369 | .901 | Valid |
| Tugas tambahan | G.27 | 0,2369 | .686 | Valid |
| | G.28 | 0,2369 | .855 | Valid |
| | G.29 | 0,2369 | .815 | Valid |
| Kerjasama | H.30 | 0,2369 | .594 | Valid |
| | H.31 | 0,2369 | .819 | Valid |
| | H.32 | 0,2369 | .839 | Valid |
| | H.33 | 0,2369 | .781 | Valid |
| Kepedulian fakultas | I.34 | 0,2369 | .917 | Valid |
| | I.35 | 0,2369 | .888 | Valid |

| | | | | |
|---------------------------------------|------|--------|------|-------|
| | I.36 | 0,2369 | .925 | Valid |
| | I.37 | 0,2369 | .670 | Valid |
| Kualitas layanan pimpinan fakultas | J.38 | 0,2369 | .919 | Valid |
| | J.39 | 0,2369 | .975 | Valid |
| | J.40 | 0,2369 | .912 | Valid |

b) Uji Reliabilitas

Tabel 6. Hasil uji reliabilitas survey kepuasan dosen terhadap layanan pimpinan

| Reliability Statistics | | |
|------------------------|--|------------|
| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
| .907 | .909 | 8 |

| Reliability Statistics | | |
|------------------------|--|------------|
| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
| .913 | .913 | 5 |

| Reliability Statistics | | |
|------------------------|--|------------|
| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
| .858 | .859 | 4 |

| Reliability Statistics | | |
|------------------------|--|------------|
| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
| .875 | .877 | 3 |

| Reliability Statistics | | |
|------------------------|--|------------|
| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
| .868 | .870 | 3 |

| Reliability Statistics | | |
|------------------------|--|------------|
| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
| .823 | .822 | 3 |

| Reliability Statistics | | |
|------------------------|--|------------|
| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
| .869 | .868 | 3 |

| Reliability Statistics | | |
|------------------------|--|------------|
| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
| .883 | .884 | 4 |

| Reliability Statistics | | |
|------------------------|--|------------|
| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
| .874 | .872 | 4 |

| Reliability Statistics | | |
|------------------------|--|------------|
| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
| .927 | .928 | 3 |

Tabel 7. Rekapitulasi Hasil uji reliabilitas survey kepuasan dosen terhadap layanan pimpinan fakultas

| No | Sub pertanyaan | Cronbach Alpha | Keterangan |
|-----|------------------------------------|----------------|------------|
| 1. | Sarana dan prasarana | .909 | Reliabel |
| 2. | Hubungan dengan pemimpin | .913 | Reliabel |
| 3. | Pengembangan kompetensi | .859 | Reliabel |
| 4. | Pengembangan karir dan jabatan | .877 | Reliabel |
| 5. | Penelitian | .870 | Reliabel |
| 6. | Pengabdian kepada masyarakat | .822 | Reliabel |
| 7. | Tugas tambahan | .868 | Reliabel |
| 8. | Kerjasama | .884 | Reliabel |
| 9. | Kepedulian fakultas | .872 | Reliabel |
| 10. | Kualitas layanan pimpinan fakultas | .928 | Reliabel |

Uji validitas dan reliabilitas survey kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan pimpinan

a) Uji Validitas

Tabel 8. Uji validitas survey kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan pimpinan

| Sub pertanyaan | Item | Validitas | | Keterangan |
|------------------------------|------|-----------|---------|------------|
| | | r Hitung | r Tabel | |
| Sarana dan prasarana | A.1 | 0,4555 | 0.669 | Valid |
| | A.2 | 0,4555 | 0.636 | Valid |
| | A.3 | 0,4555 | 0.766 | Valid |
| | A.4 | 0,4555 | 0.821 | Valid |
| | A.5 | 0,4555 | 0.678 | Valid |
| Hubungan dengan pemimpin | B.6 | 0,4555 | 0.844 | Valid |
| | B.7 | 0,4555 | 0.826 | Valid |
| | B.8 | 0,4555 | 0.882 | Valid |
| | B.9 | 0,4555 | 0.899 | Valid |
| | B.10 | 0,4555 | 0.872 | Valid |
| | B.11 | 0,4555 | 0.865 | Valid |
| Pengembangan kompetensi | C.12 | 0,4555 | 0.936 | Valid |
| | C.13 | 0,4555 | 0.975 | Valid |
| | C.14 | 0,4555 | 0.918 | Valid |
| Tugas tambahan dan kerjasama | D.15 | 0,4555 | 0.949 | Valid |
| | D.16 | 0,4555 | 0.932 | Valid |
| Kepedulian fakultas | E.17 | 0,4555 | 0.909 | Valid |
| | E.18 | 0,4555 | 0.810 | Valid |
| | E.19 | 0,4555 | 0.909 | Valid |

| | | | | |
|---------------------------|------|--------|-------|-------|
| | E.20 | 0,4555 | 0.561 | Valid |
| Kulaitas layanan fakultas | F.21 | 0,4555 | 0.848 | Valid |
| | F.22 | 0,4555 | 0.786 | Valid |
| | F.23 | 0,4555 | 0.889 | Valid |

b) Uji Reliabilitas

Tabel 9. Uji reliabilitas survey kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan pimpinan

| Reliability Statistics | | |
|------------------------|--|------------|
| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
| .752 | .760 | 5 |

| Reliability Statistics | | |
|------------------------|--|------------|
| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
| .925 | .933 | 6 |

| Reliability Statistics | | |
|------------------------|--|------------|
| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
| .936 | .938 | 3 |

| Reliability Statistics | | |
|------------------------|--|------------|
| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
| .865 | .869 | 2 |

| Reliability Statistics | | |
|------------------------|--|------------|
| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
| .802 | .780 | 4 |

| Reliability Statistics | | |
|------------------------|--|------------|
| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
| .792 | .793 | 3 |

Tabel 10. Rekapitulasi uji reliabilitas survey kepuasan tenaga Kependidikan terhadap layanan pimpinan fakultas

| No | Sub Pertanyaan | Cronbach Alpha | Keterangan |
|----|------------------------------|----------------|------------|
| 1. | Sarana dan prasarana | 0.760 | Reliabel |
| 2. | Hubungan dengan pemimpin | 0.933 | Reliabel |
| 3. | Pengembangan kompetensi | 0.938 | Reliabel |
| 4. | Tugas tambahan dan kerjasama | 0.869 | Reliabel |
| 5. | Kepedulian fakultas | 0.780 | Reliabel |
| 6. | Kualitas layanan fakultas | 0.793 | Reliabel |

Uji validitas dan reliabilitas survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan pimpinan

a) Uji Validitas

Tabel 11. Uji validitas survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan pimpinan

| Sub Pertanyaan | Item | Validitas | | Keterangan |
|---|------|-----------|---------|------------|
| | | r Hitung | r Tabel | |
| Aspek kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik | A.1 | 0,138 | .796 | Valid |
| | A.2 | 0,138 | .770 | Valid |
| | A.3 | 0,138 | .769 | Valid |
| | A.4 | 0,138 | .863 | Valid |
| | A.5 | 0,138 | .841 | Valid |
| | A.6 | 0,138 | .862 | Valid |
| | A.7 | 0,138 | .853 | Valid |
| | A.8 | 0,138 | .872 | Valid |
| Aspek kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas pendukung | B.9 | 0,138 | .814 | Valid |
| | B.10 | 0,138 | .806 | Valid |
| | B.11 | 0,138 | .838 | Valid |
| | B.12 | 0,138 | .801 | Valid |
| | B.13 | 0,138 | .822 | Valid |
| | B.14 | 0,138 | .781 | Valid |
| Aspek kepuasan mahasiswa terhadap layanan pembinaan soft skill dan pembentukan karakter | C.15 | 0,138 | .889 | Valid |
| | C.16 | 0,138 | .900 | Valid |
| | C.17 | 0,138 | .904 | Valid |
| | C.18 | 0,138 | .920 | Valid |
| | C.19 | 0,138 | .924 | Valid |
| | C.20 | 0,138 | .904 | Valid |

b) Uji Reliabilitas

Tabel 12. Uji reliabilitas survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan pimpinan

| Reliability Statistics | | |
|------------------------|--|------------|
| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
| .934 | .935 | 8 |

| Reliability Statistics | | |
|------------------------|--|------------|
| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
| .893 | .896 | 6 |

| Reliability Statistics | | |
|------------------------|--|------------|
| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
| .957 | .957 | 6 |

Tabel 13. Rekapitulasi uji reliabilitas survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan pimpinan fakultas

| No. | Sub Pertanyaan | Cronbach Alpha | Keterangan |
|-----|---|----------------|------------|
| 1. | Aspek kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik | .935 | Reliabel |
| 2. | Aspek kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas pendukung | .896 | Reliabel |
| 3. | Aspek kepuasan mahasiswa terhadap layanan pembinaan soft skill dan pembentukan karakter | .957 | Reliabel |

2. Analisis Deskripsi Frekuensi

a) Survey Kepuasan Dosen Terhadap Kualitas Layanan Pimpinan

Indeks kepuasan layanan dosen (per dimensi) terhadap kualitas layanan pimpinan.

Tabel 14. Deskripsi Frekuensi Indeks Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Pimpinan Fakultas

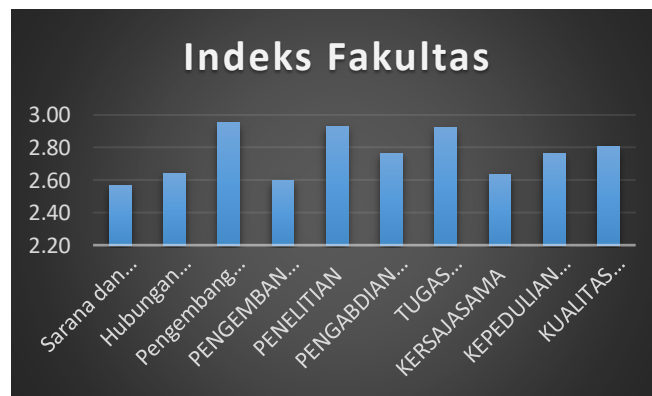
| Dimensi | Indeks | Kategori |
|------------------------------------|-------------|---------------|
| Sarana dan Prasarana | 2.57 | Sedang |
| Hubungan dengan pimpinan | 2.64 | Sedang |
| Pengembangan Kompetensi | 2.95 | Sedang |
| Pengembangan karir/jabatan | 2.60 | Sedang |
| Penelitian | 2.93 | Sedang |
| Pengabdian kepada masyarakat | 2.76 | Sedang |
| Tugas tambahan | 2.92 | Sedang |
| Kerjasama | 2.64 | Sedang |
| Kepedulian fakultas | 2.76 | Sedang |
| Kualitas layanan pimpinan fakultas | 2.80 | Sedang |
| Aggregat Kategori | 2.76 | Sedang |

Klasifikasi

| | |
|-------------|------|
| Median | 3 |
| STD | 0.77 |
| Batas atas | 3.77 |
| Batas bawah | 2.23 |

Kategori

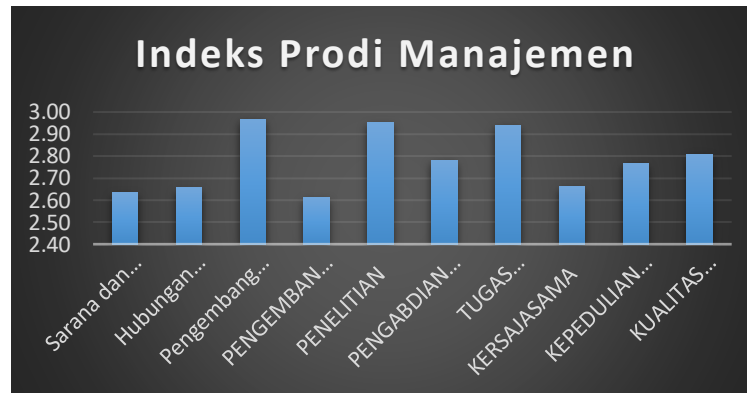
| | |
|--------|--------------------|
| Tinggi | mean > 3,77 |
| Rendah | mean < 2,23 |
| Sedang | 2,23 < mean > 3,77 |



Grafik 1. Indeks Kepuasan Dosen FEB Terhadap Layanan Pimpinan Fakultas

Tabel 15. Indeks Kepuasan Dosen Prodi Manajemen Terhadap Layanan Pimpinan Fakultas

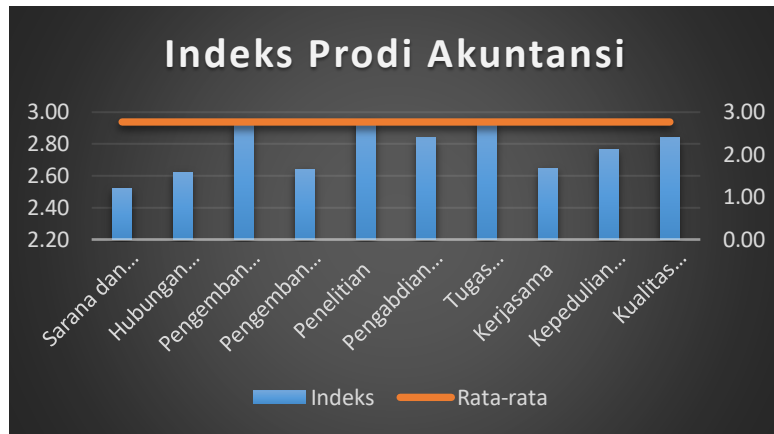
| Dimensi | Indeks | Kategori |
|------------------------------------|-------------|---------------|
| Sarana dan Prasarana | 2.63 | Sedang |
| Hubungan dengan pimpinan | 2.66 | Sedang |
| Pengembangan Kompetensi | 2.97 | Sedang |
| Pengembangan karir/jabatan | 2.61 | Sedang |
| Penelitian | 2.95 | Sedang |
| Pengabdian kepada masyarakat | 2.78 | Sedang |
| Tugas tambahan | 2.94 | Sedang |
| Kerjasama | 2.66 | Sedang |
| Kepedulian fakultas | 2.77 | Sedang |
| Kualitas layanan pimpinan fakultas | 2.81 | Sedang |
| Agregat Kategori | 2.78 | Sedang |



Grafik 2. Indeks Kepuasan Dosen Prodi Manajemen Terhadap Layanan Pimpinan Fakultas

Tabel 16. Indeks Kepuasan Dosen Prodi Akuntansi Terhadap Layanan Pimpinan Fakultas

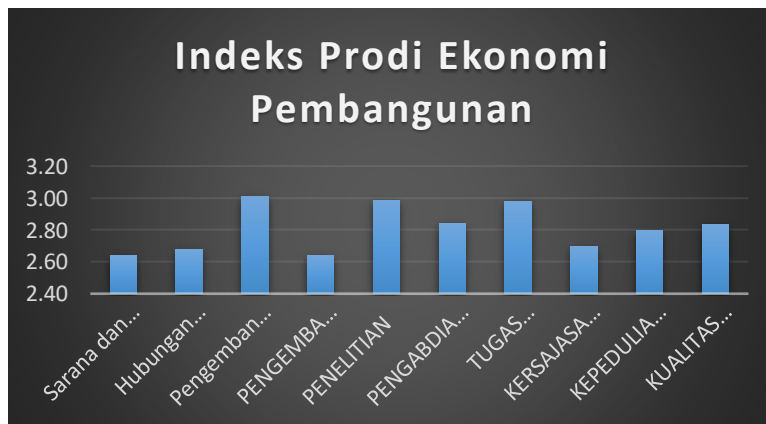
| Dimensi | Indeks | Kategori |
|------------------------------------|-------------|---------------|
| Sarana dan Prasarana | 2.52 | Sedang |
| Hubungan dengan pimpinan | 2.62 | Sedang |
| Pengembangan Kompetensi | 2.93 | Sedang |
| Pengembangan karir/jabatan | 2.64 | Sedang |
| Penelitian | 2.95 | Sedang |
| Pengabdian kepada masyarakat | 2.84 | Sedang |
| Tugas tambahan | 2.94 | Sedang |
| Kerjasama | 2.65 | Sedang |
| Kepedulian fakultas | 2.77 | Sedang |
| Kualitas layanan pimpinan fakultas | 2.84 | Sedang |
| Agregat Kategori | 2.77 | Sedang |



Grafik 3. Indeks Kepuasan Dosen Prodi Akuntansi Terhadap Layanan Pimpinan Fakultas

Tabel 17. Indeks Kepuasan Dosen Prodi Ekonomi Pembangunan Terhadap Layanan Pimpinan Fakultas

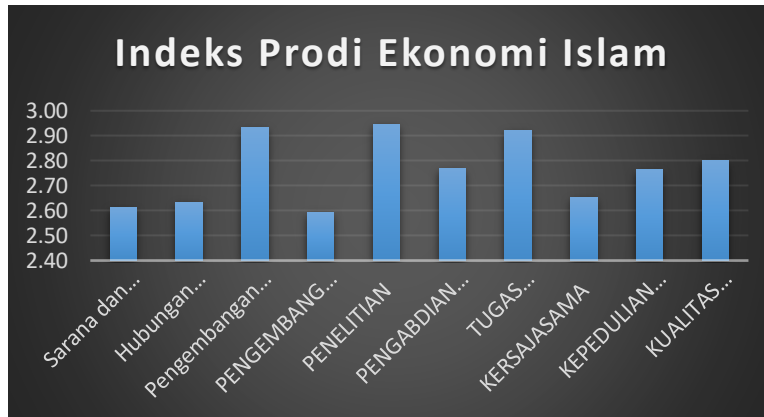
| Dimensi | Indeks | Kategori |
|------------------------------------|-------------|----------|
| Sarana dan Prasarana | 2.64 | Sedang |
| Hubungan dengan pimpinan | 2.68 | Sedang |
| Pengembangan Kompetensi | 3.01 | Sedang |
| Pengembangan karir/jabatan | 2.64 | Sedang |
| Penelitian | 2.99 | Sedang |
| Pengabdian kepada masyarakat | 2.84 | Sedang |
| Tugas tambahan | 2.98 | Sedang |
| Kerjasama | 2.70 | Sedang |
| Kepedulian fakultas | 2.79 | Sedang |
| Kualitas layanan pimpinan fakultas | 2.84 | Sedang |
| Agregat Kategori | 2.81 | Sedang |



Grafik 4. Indeks Kepuasan Dosen Prodi Ekonomi Pembangunan Terhadap Layanan Pimpinan Fakultas

Tabel 18. Indeks Kepuasan Dosen Prodi Ekonomi Islam Terhadap Layanan Pimpinan Fakultas

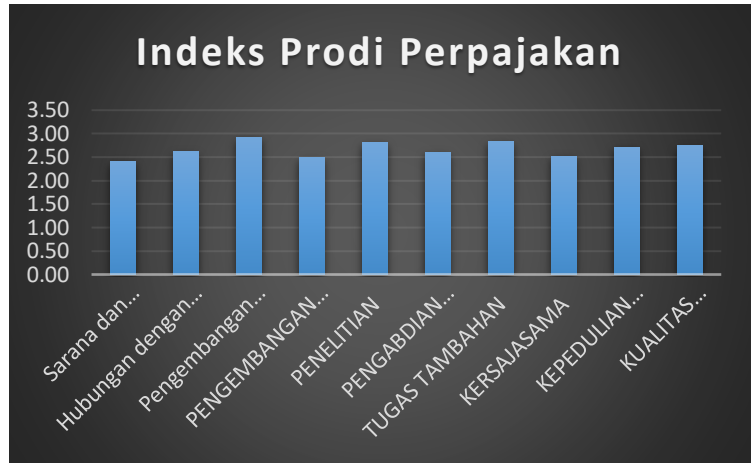
| Dimensi | Indeks | Kategori |
|------------------------------------|-------------|----------|
| Sarana dan Prasarana | 2.61 | Sedang |
| Hubungan dengan pimpinan | 2.63 | Sedang |
| Pengembangan Kompetensi | 2.93 | Sedang |
| Pengembangan karir/jabatan | 2.59 | Sedang |
| Penelitian | 2.95 | Sedang |
| Pengabdian kepada masyarakat | 2.77 | Sedang |
| Tugas tambahan | 2.92 | Sedang |
| Kerjasama | 2.65 | Sedang |
| Kepedulian fakultas | 2.76 | Sedang |
| Kualitas layanan pimpinan fakultas | 2.80 | Sedang |
| Agregat Kategori | 2.76 | Sedang |



Grafik 5. Indeks Kepuasan Dosen Prodi Ekonomi Islam Terhadap Layanan Pimpinan Fakultas

Tabel 19. Indeks Kepuasan Dosen Prodi Perpajakan Terhadap Layanan Pimpinan Fakultas

| Dimensi | Indeks | Kategori |
|------------------------------------|-------------|----------|
| Sarana dan Prasarana | 2.42 | Sedang |
| Hubungan dengan pimpinan | 2.62 | Sedang |
| Pengembangan Kompetensi | 2.92 | Sedang |
| Pengembangan karir/jabatan | 2.50 | Sedang |
| Penelitian | 2.81 | Sedang |
| Pengabdian kepada masyarakat | 2.59 | Sedang |
| Tugas tambahan | 2.82 | Sedang |
| Kerjasama | 2.52 | Sedang |
| Kepedulian fakultas | 2.72 | Sedang |
| Kualitas layanan pimpinan fakultas | 2.74 | Sedang |
| Agregat Kategori | 2.67 | Sedang |



Grafik 6. Indeks Kepuasan Dosen Prodi Perpajakan Terhadap Layanan Pimpinan Fakultas

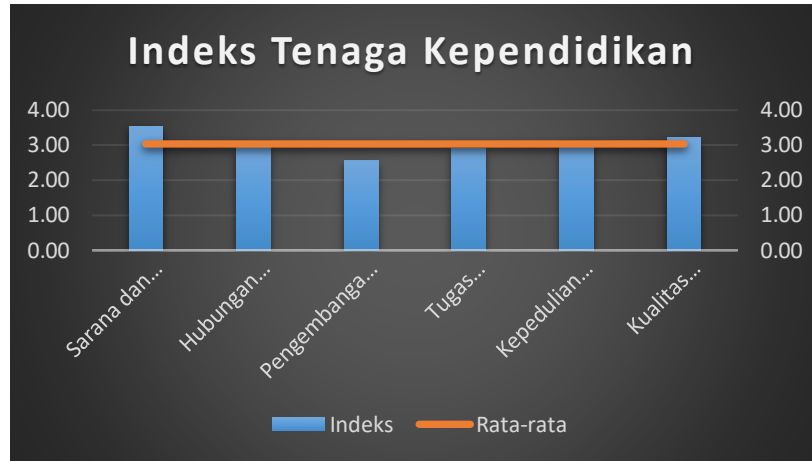
b) Survey Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap kualitas layanan pimpinan

Tabel 20. Indeks Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Pimpinan Fakultas

| Dimensi | Indeks | Rata-rata | Kategori |
|------------------------------------|-------------|-----------|---------------|
| Sarana dan Prasarana | 3.55 | 3.04 | Tinggi |
| Hubungan dengan pimpinan | 2.96 | 3.04 | Sedang |
| Pengembangan Kompetensi | 2.56 | 3.04 | Rendah |
| Tugas tambahan dan Kerjasama | 2.89 | 3.04 | Sedang |
| Kepedulian fakultas | 3.05 | 3.04 | Sedang |
| Kualitas layanan pimpinan fakultas | 3.21 | 3.04 | Sedang |
| Aggregat Kategori | 3.04 | | Sedang |

| Klasifikasi | |
|-------------|------|
| Median | 3 |
| STD | 0.33 |
| Batas atas | 3.33 |
| Batas bawah | 2.67 |

| Kategori | |
|----------|-------------------|
| Tinggi | mean > 3,33 |
| Rendah | mean < 2,67 |
| Sedang | 2,67 < mean > 3,3 |

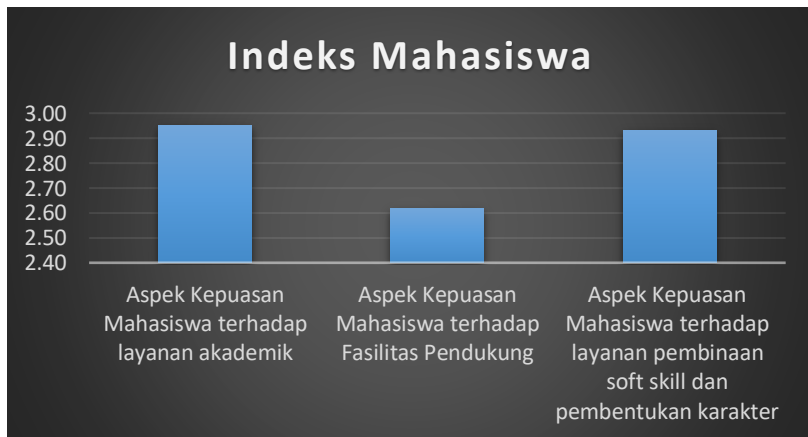


Grafik 7. Indeks Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Pimpinan Fakultas

c) Survey Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Pimpinan Fakultas

Tabel 21. Indeks Kepuasan Mahasiswa FEB Terhadap Layanan Pimpinan Fakultas

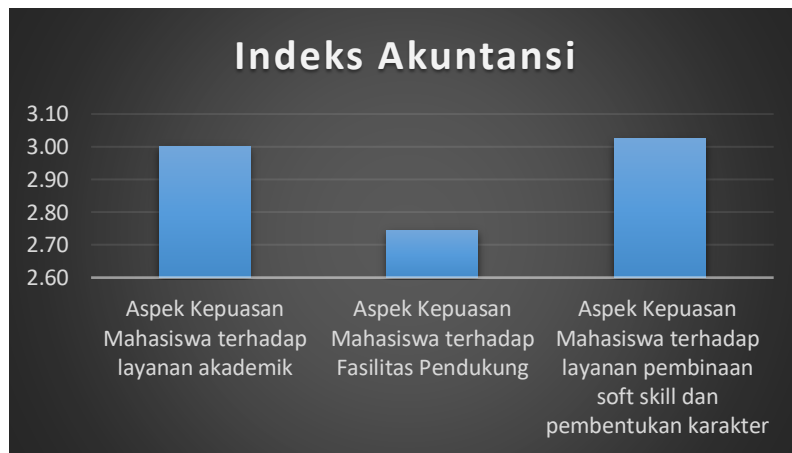
| Indeks Fakultas Ekonomi dan Bisnis | | |
|---|--------|----------|
| Dimensi | Indeks | Kategori |
| Aspek Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan akademik | 2.95 | Sedang |
| Aspek Kepuasan Mahasiswa terhadap Fasilitas Pendukung | 2.62 | Sedang |
| Aspek Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan pembinaan soft skill dan pembentukan karakter | 2.93 | Sedang |
| Aggregat Kategori | 2.83 | Sedang |



Grafik 8. Indeks Kepuasan Mahasiswa FEB terhadap layanan pimpinan fakultas

Tabel 22. Indeks Kepuasan Mahasiswa Prodi Akuntansi Terhadap Layanan Pimpinan Fakultas

| Program Studi Akuntansi | | |
|---|---------------|-----------------|
| Dimensi | Indeks | Kategori |
| Aspek Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan akademik | 3.00 | Sedang |
| Aspek Kepuasan Mahasiswa terhadap Fasilitas Pendukung | 2.74 | Sedang |
| Aspek Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan pembinaan soft skill dan pembentukan karakter | 3.02 | Sedang |
| Aggregat Kategori | 2.92 | Sedang |



Grafik 9. Indeks Kepuasan Mahasiswa Prodi Akuntansi Terhadap Layanan Pimpinan Fakultas

Tabel 23. Indeks Kepuasan Mahasiswa Prodi Studi Ekonomi Pembangunan Terhadap Layanan Pimpinan Fakultas

| Program Studi Ekonomi Pembangunan | | |
|---|---------------|-----------------|
| Dimensi | Indeks | Kategori |
| Aspek Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan akademik | 3.27 | Sedang |
| Aspek Kepuasan Mahasiswa terhadap Fasilitas Pendukung | 2.64 | Sedang |
| Aspek Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan pembinaan soft skill dan pembentukan karakter | 2.92 | Sedang |
| Aggregat Kategori | 2.94 | Sedang |



Grafik 10. Indeks Kepuasan Mahasiswa Prodi Ekonomi Pembangunan Terhadap Layanan Pimpinan Fakultas

Tabel 24. Indeks Kepuasan Mahasiswa Prodi Perpajakan Terhadap Layanan Pimpinan Fakultas

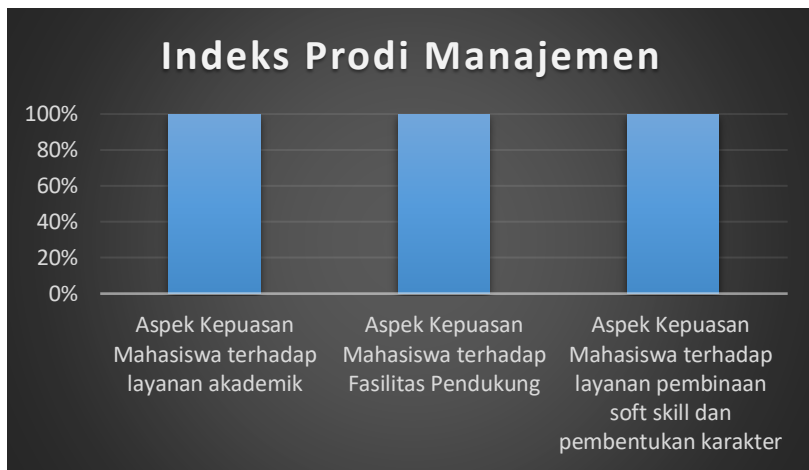
| Program Studi Perpajakan | | |
|---|--------|----------|
| Dimensi | Indeks | Kategori |
| Aspek Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan akademik | 3.09 | Sedang |
| Aspek Kepuasan Mahasiswa terhadap Fasilitas Pendukung | 2.81 | Sedang |
| Aspek Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan pembinaan soft skill dan pembentukan karakter | 3.32 | Sedang |
| Aggregat Kategori | 3.07 | Sedang |



Grafik 11. Indeks Kepuasan Mahasiswa Prodi Perpajakan Terhadap Layanan Pimpinan Fakultas

Tabel 25. Indeks Kepuasan Mahasiswa Prodi Manajemen Terhadap Layanan Pimpinan Fakultas

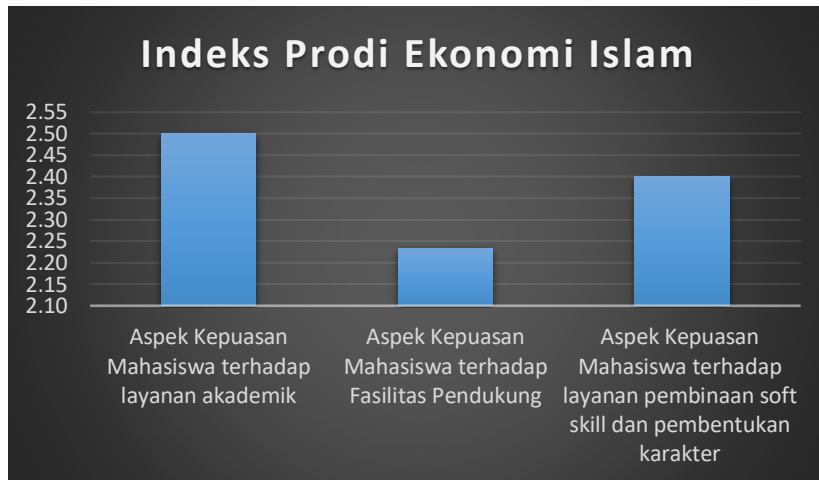
| Program Studi Manajemen | | |
|---|-------------|---------------|
| Dimensi | Indeks | Kategori |
| Aspek Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan akademik | 2.90 | Sedang |
| Aspek Kepuasan Mahasiswa terhadap Fasilitas Pendukung | 2.66 | Sedang |
| Aspek Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan pembinaan soft skill dan pembentukan karakter | 2.98 | Sedang |
| Aggregat Kategori | 2.85 | Sedang |



Grafik 12. Indeks Kepuasan Mahasiswa Prodi Manajemen Terhadap Layanan Pimpinan Fakultas

Tabel 26. Indeks Kepuasan Mahasiswa Prodi Ekonomi Islam Terhadap Layanan Pimpinan Fakultas

| Program Studi Ekonomi Islam | | |
|---|-------------|---------------|
| Dimensi | Indeks | Kategori |
| Aspek Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan akademik | 2.50 | Sedang |
| Aspek Kepuasan Mahasiswa terhadap Fasilitas Pendukung | 2.23 | Rendah |
| Aspek Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan pembinaan soft skill dan pembentukan karakter | 2.40 | Sedang |
| Aggregat Kategori | 2.38 | Sedang |



Grafik 13. Indeks Kepuasan Mahasiswa Prodi Ekonomi Islam Terhadap Layanan Pimpinan Fakultas

BAB III
DESKRIPSI HASIL

A. Hasil Penilaian Tingkat Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Pimpinan Fakultas

Tabel 27. Kepuasan Dosen Terkait Sarana dan Prasarana

| No. | Item Pernyataan | Program Studi | | | | |
|--------------------------------|--|---------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| | | Akt | Man | EP | Ekis | Pajak |
| A. Sarana dan Prasarana | | | | | | |
| 1 | Di setiap ruang kelas tersedia LCD | 1,77 | 1,75 | 1,78 | 1,75 | 1,75 |
| 2 | Ruang kelas memadai dan nyaman untuk proses belajar mengajar | 2,34 | 2,31 | 2,31 | 2,31 | 2,31 |
| 3 | Tersedia ruangan yang nyaman untuk ruang kerja dosen dalam melayani mahasiswa (PA dan bimbingan skripsi) | 2,94 | 3,03 | 3 | 2,98 | 2,98 |
| 4 | Tersedia akses internet bagi dosen untuk memperlancar tugas-tugasnya | 3 | 3,03 | 3,07 | 3 | 3 |
| 5 | Tersedia sarana laboratorium yang memadai untuk menunjang proses pembelajaran | 2,90 | 2,87 | 2,90 | 2,85 | 2,85 |
| 6 | Tersedia perpustakaan yang memadai dengan koleksi pustaka yang representatif | 2,71 | 2,74 | 2,72 | 2,73 | 2,73 |
| 7 | Tersedia penerangan yang memadai di semua ruangan | 2,81 | 2,79 | 2,81 | 2,76 | 2,76 |
| 8 | Tersedianya Fasilitas Toilet yang memadai | 2,56 | 2,54 | 2,55 | 2,53 | 2,53 |
| | Rata-Rata | 2,63 | 2,63 | 2,64 | 2,61 | 2,61 |

Tingkat kepuasan dosen terhadap layanan pimpinan fakultas memiliki sepuluh dimensi. Dimensi yang pertama adalah kepuasan dosen terkait sarana dan prasarana. Ada delapan indikator didalam pengukuran dimensi ini yakni ketersediaan LCD didalam kelas dengan range penilaian layanan kurang baik dari dosen Prodi Manajemen, Ekonomi Islam dan Perpajakan (skor nilai berada pada rentang 1,00 – 1,75), dan range penilaian layanan cukup baik dari dosen Prodi Akuntansi dan Manajemen pembangunan

dengan skor nilai 1,77 dan 1,78 (skor nilai berada pada rentang 1,76 – 2,50).

Indikator yang kedua adalah kepuasan dosen mengenai ketersediaan ruang kelas memadai dan nyaman untuk proses belajar mengajar dengan skor nilai hampir sama untuk semua dosen prodi, yakni 2,31 dan 2,34 atau berada pada rentang layanan cukup baik (skor nilai berada pada rentang 1,76 – 2,50). Indikator ketiga adalah tersedianya ruangan yang nyaman untuk ruang kerja dosen dalam melayani mahasiswa (PA dan bimbingan skripsi), dengan skor nilai 2,94; 3,03 dan 3,00 atau berada pada range nilai layanan baik (skor nilai berada pada rentang 2,51 – 3,25 atau layanan baik). Demikian juga untuk indikator ketiga mengenai kepuasan dosen akan tersedianya akses internet di lingkungan fakultas mendapatkan skor 3,00 hingga 3,07 atau berada pada range nilai layanan baik.

Indikator kelima (terkait kepuasan dosen akan sarana laboratorium yang memadai untuk menunjang proses pembelajaran), keenam (terkait kepuasan dosen mengenai ketersediaan perpustakaan yang memadai dengan koleksi pustaka yang representatif), ketujuh (terkait kepuasan dosen mengenai penerangan yang memadai di semua ruangan) serta kedelapan (terkait kepuasan dosen mengenai ketersediaan toilet yang memadai) memiliki skor nilai hampir sama yakni berada antara 2,53 hingga 2,90 atau berada pada range nilai layanan baik.

Berdasarkan rata-rata nilai yang diperoleh untuk dimensi ini, yakni berada pada rentang skor 2,61-2,63, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan dosen terkait sarana dan prasarana fakultas berada pada kategori nilai layanan baik, yang berarti bahwa pimpinan fakultas telah memberikan layanan yang baik kepada dosen FEB terkait sarana dan prasarana fakultas.

Tabel 28. Kepuasan Dosen Terkait Hubungan dengan Pimpinan

| No. | Item Pernyataan | Program Studi | | | | |
|------------------------------------|--|---------------|------|------|------|-------|
| | | Akt | Man | EP | Ekis | Pajak |
| B. Hubungan Dengan Pimpinan | | | | | | |
| 9 | Pimpinan memberikan perhatian untuk setiap hasil kerja dosen | 2,58 | 2,57 | 2,60 | 2,55 | 2,55 |
| 10 | Pimpinan berkomunikasi baik dengan dosen | 2,77 | 2,74 | 2,76 | 2,73 | 2,73 |
| 11 | Pimpinan memberikan dukungan pada setiap pekerjaan dosen | 2,77 | 2,75 | 2,79 | 2,73 | 2,73 |
| 12 | Pimpinan memberikan <i>reward</i> terhadap hasil kerja dosen | 2,42 | 2,39 | 2,42 | 2,36 | 2,36 |
| 13 | Pimpinan memberikan pengawasan terhadap tugas dosen dalam mengajar | 2,82 | 2,82 | 2,82 | 2,8 | 2,8 |
| | Rata-Rata | 2,67 | 2,65 | 2,68 | 2,63 | 2,63 |

Dimensi yang kedua adalah kepuasan dosen terkait hubungan dosen dengan pimpinan Fakultas yang terdiri dari lima indikator. Indikator pertama, kedua dan ketiga berada pada rentang nilai 2,55 -2,79 atau memiliki nilai skor layanan baik. indikator keempat turun peringkat dari tiga indikator sebelumnya, yakni memiliki nilai layanan cukup baik dengan range skor berada pada rentang 2,43 -2,39. Indikator kelima memiliki peringkat paling tinggi untuk dimensi ini karena memiliki range nilai skor 2,82 untuk lima prodi atau bernilai layanan baik.

Berdasarkan skor pencapaian pada lima indikator dalam dimensi hubungan dengan pimpinan, dapat disimpulkan bahwa pimpinan fakultas telah memberikan layanan yang baik kepada dosen FEB terkait hubungan dengan pimpinan, kecuali satu indikator yang berada pada range layanan cukup baik yakni pemberian reward terhadap hasil kerja dosen.

Tabel 29. Kepuasan Dosen Terkait Pengembangan Kompetensi

| No. | Item Pernyataan | Program Studi | | | | |
|-----------------------------------|---|---------------|------|------|------|-------|
| | | Akt | Man | EP | Ekis | Pajak |
| C. Pengembangan Kompetensi | | | | | | |
| 14 | Diberi kesempatan untuk studi lanjut | 2,98 | 2,97 | 3,01 | 2,96 | 2,96 |
| 15 | Diberi kesempatan untuk mengikuti kursus /pelatihan/ seminar/workshop | 2,92 | 2,90 | 2,94 | 2,84 | 2,84 |
| 16 | Diberi kesempatan mengikuti magang/studi banding | 2,81 | 2,77 | 2,81 | 2,73 | 2,73 |
| 17 | Dosen diberikan kesempatan untuk mengikuti program sertifikasi | 3,26 | 3,23 | 3,28 | 3,2 | 3,2 |
| | Rata-Rata | 2,99 | 2,97 | 3,01 | 2,93 | 2,93 |

Dimensi ketiga adalah kepuasan dosen terkait pengembangan kompetensi yang terdiri dari empat indikator. Keempat indikator dalam dimensi ketiga tersebut memiliki range penilaian antara 2,73-3,26 atau berada pada rentang penilaian layanan baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Dosen FEB merasakan pelayanan yang baik dari pimpinan fakultas terkait pengembangan kompetensi dosen.

Tabel 30. Kepuasan Dosen Terkait Pengembangan Karir dan Jabatan

| No. | Item Pernyataan | Program Studi | | | | |
|--------------------------------------|---|---------------|------|------|------|-------|
| | | Akt | Man | EP | Ekis | Pajak |
| D. Pengembangan Karir/Jabatan | | | | | | |
| 18 | Mendapatkan informasi tentang jenjang karir | 2,77 | 2,72 | 2,75 | 2,71 | 2,71 |
| 19 | Fakultas memfasilitasi pengurusan keangkatan akademik | 2,56 | 2,48 | 2,55 | 2,45 | 2,45 |
| 20 | Memproleh kesempatan untuk menduduki jabatan struktural | 2,65 | 2,64 | 2,63 | 2,62 | 2,62 |
| | Rata-Rata | 2,66 | 2,61 | 2,64 | 2,59 | 2,59 |

Dimensi keempat mengukur kepuasan dosen FEB terkait layanan pimpinan fakultas dalam mengembangkan karir dan jabatan dosen yang terdiri atas tiga indikator. Secara umum, ketiga indikator tersebut berada pada range nilai layanan baik, yaitu berada pada rentang nilai antara 2,51-3,25. Beberapa prodi terlihat memiliki nilai sedikit lebih rendah, yakni Prodi Manajemen, Ekonomi Islam dan Perpajakan dengan skor masing-masing 2,48; 2,45 dan 2,45 untuk indikator kedua (fakultas memfasilitasi pengurusan kepangkatan akademik). Berdasarkan rata-rata yang diperoleh pada dimensi ini, range penilaian berada pada kategori layanan baik, sebagaimana dijelaskan diatas.

Tabel 31. Kepuasan Dosen Terkait Penelitian

| No. | Item Pernyataan | Program Studi | | | | |
|----------------------|--|---------------|------|------|------|-------|
| | | Akt | Man | EP | Ekis | Pajak |
| E. Penelitian | | | | | | |
| 21 | Dosen diberikan informasi untuk melakukan penelitian baik internal maupun eksternal | 3,04 | 3,02 | 3,04 | 3 | 3 |
| 22 | Dosen diberikan kesempatan untuk melakukan penelitian sesuai keahlian baik didanai oleh internal Unismuh Makassar atau pihak eksternal | 3,08 | 3,07 | 3,12 | 3,05 | 3,05 |
| 23 | Fakultas memfasilitasi pendampingan proposal penelitian penyusunan | 2,81 | 2,77 | 2,79 | 2,78 | 2,78 |
| | Rata-Rata | 2,98 | 2,95 | 2,98 | 2,94 | 2,94 |

Dimensi keempat mengukur kepuasan dosen terkait penelitian. Dimensi ini juga memiliki tiga indikator dengan capaian nilai layanan baik. Indikaor pertama dan kedua rata-rata memiliki poin diatas 3,00. Indikator ketiga memiliki ata-rata nilai dibawah 3,00 namun masih berada pada range nilai layanan baik (2,51-3,25), yakni dengan skor 2,81 dan 2,77 untuk lima

prodi. Dapat disimpulkan bahwa dosen FEB merasakan layanan yang baik untuk dimensi penelitian dosen.

Tabel 32. Kepuasan Dosen Terkait Pengabdian Kepada Masyarakat

| No. | Item Pernyataan | Program Studi | | | | |
|--|--|---------------|------|------|------|-------|
| | | Akt | Man | EP | Ekis | Pajak |
| F. Pengabdian kepada Masyarakat | | | | | | |
| 24 | Dosen diberikan informasi untuk melakukan pengabdian kepada masyarakat baik internal maupun eksternal | 2,90 | 2,85 | 2,91 | 2,85 | 2,85 |
| 25 | Dosen diberikan kesempatan untuk melakukan pengabdian kepada masyarakat baik didanai oleh internal Unismuh Makassar atau pihak eksternal | 2,95 | 2,87 | 2,96 | 2,84 | 2,84 |
| 26 | Fakultas memfasilitasi pendampingan penyusunan proposal pengabdian kepada masyarakat | 2,71 | 2,62 | 2,66 | 2,62 | 2,62 |
| | Rata-Rata | 2,85 | 2,78 | 2,84 | 2,77 | 2,77 |

Dimensi keempat mengukur kepuasan dosen terkait pengabdian masyarakat. Terdapat tiga indikator yang diukur. Rata-rata skor yang ada pada lima prodi menunjukkan range antara 2,51-3,25 atau berada pada kategori layanan baik.

Tabel 33. Kepuasan Dosen Terkait Tugas Tambahan

| No. | Item Pernyataan | Program Studi | | | | |
|--------------------------|------------------------------------|---------------|------|------|------|-------|
| | | Akt | Man | EP | Ekis | Pajak |
| G. Tugas Tambahan | | | | | | |
| 27 | Melibatkan dosen dalam kepanitiaan | 2,73 | 2,66 | 2,70 | 2,64 | 2,64 |
| 28 | Melibatkan dosen dalam narasumber | 2,76 | 2,75 | 2,78 | 2,73 | 2,73 |

| | | | | | | |
|----|---|------|------|------|------|------|
| 29 | Melibatkan dosen sebagai pembimbing lapangan (KKP/P2K/Magang/KKN) | 3,42 | 3,41 | 3,46 | 3,4 | 3,4 |
| | Rata-Rata | 2,97 | 2,94 | 2,98 | 2,92 | 2,92 |

Dimensi kelima mengukur kepuasan dosen terkait tugas tambahan. Terdapat tiga indikator yang diukur. Rata-rata skor yang ada pada lima prodi menunjukkan range antara 2,51-3,25 atau berada pada kategori layanan baik.

Tabel 34. Kepuasan Dosen Terkait Kerjasama

| No. | Item Pernyataan | Program Studi | | | | |
|---------------------|--|---------------|------|------|------|-------|
| | | Akt | Man | EP | Ekis | Pajak |
| H. Kerjasama | | | | | | |
| 30 | Terjalin hubungan yang harmonis antara dosen dengan pimpinan fakultas | 2,77 | 2,70 | 2,75 | 2,69 | 2,69 |
| 31 | Dosen dilibatkan dalam program kerjasama dengan berbagai mitra kampus | 2,66 | 2,66 | 2,67 | 2,65 | 2,65 |
| 32 | Dosen mendapatkan manfaat dari hasil kerjasama fakultas dengan pihak eksternal | 2,65 | 2,57 | 2,61 | 2,58 | 2,58 |
| 33 | Dosen diberi peluang untuk bekerjasama dengan berbagai pihak yang relevan | 2,76 | 2,70 | 2,76 | 2,69 | 2,69 |
| | Rata-Rata | 2,71 | 2,66 | 2,70 | 2,65 | 2,65 |

Dimensi keenam mengukur kepuasan dosen terkait kerjasama. Terdapat empat indikator yang diukur. Rata-rata skor yang ada pada lima prodi menunjukkan range antara 2,51-3,25 atau berada pada kategori layanan baik.

Tabel 35. Kepuasan Dosen Terkait Kepedulian Fakultas

| No. | Item Pernyataan | Program Studi | | | | |
|-------------------------------|---|---------------|------|------|------|-------|
| | | Akt | Man | EP | Ekis | Pajak |
| I. Kepedulian Fakultas | | | | | | |
| 34 | Dosen mendapat perlindungan apabila mendapat tekanan psikis di tempat kerja | 2,63 | 2,59 | 2,63 | 2,6 | 2,6 |
| 35 | Kepedulian fakultas terhadap permasalahan sosial dosen (kesehatan dan musibah) | 2,81 | 2,72 | 2,75 | 2,73 | 2,73 |
| 36 | Dosen mendapatkan penyelesaian yang baik jika mengalami permasalahan atau konflik yang berkaitan dengan pekerjaan | 2,79 | 2,72 | 2,75 | 2,73 | 2,73 |
| 37 | Dosen mendapatkan paket hari raya | 3,08 | 3,03 | 3,06 | 3 | 3 |
| | Rata-Rata | 2,83 | 2,77 | 2,80 | 2,77 | 2,77 |

Dimensi ketujuh mengukur kepuasan dosen terkait kepedulian fakultas. Terdapat empat indikator yang diukur. Rata-rata skor yang ada pada lima prodi menunjukkan range antara 2,51-3,25 atau berada pada kategori layanan baik.

Tabel 36. Kepuasan Dosen Terkait Kualitas Layanan Pimpinan Fakultas

| No. | Item Pernyataan | Program Studi | | | | |
|--|---|---------------|------|------|------|-------|
| | | Akt | Man | EP | Ekis | Pajak |
| J. Kualitas Layanan Pimpinan Fakultas | | | | | | |
| 38 | Kedisiplinan waktu pimpinan fakultas | 2,81 | 2,72 | 2,78 | 2,71 | 2,71 |
| 39 | Responsifitas pelayanan | 2,84 | 2,79 | 2,81 | 2,78 | 2,78 |
| 40 | Keramahan pimpinan fakultas dalam pelayanan | 2,91 | 2,92 | 2,93 | 2,91 | 2,91 |
| | Rata-Rata | 2,85 | 2,81 | 2,84 | 2,80 | 2,80 |

Dimensi kedelapan mengukur kepuasan dosen terkait kepedulian fakultas. Terdapat tiga indikator yang diukur. Rata-rata skor yang ada pada lima prodi menunjukkan range antara 2,51-3,25 atau berada pada kategori layanan baik.

B. Hasil Penilaian Tingkat Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Pimpinan Fakultas

Tabel 37. Kepuasan Tenaga Kependidikan Terkait Layanan Pimpinan Fakultas

| No. | Item Pernyataan | Skor |
|------------------------------------|--|------|
| C. Sarana dan Prasarana | | |
| 1 | Ruang kerja memadai dan nyaman | 3,53 |
| 2 | Tersedia akses internet bagi tenaga kependidikan untuk memperlancar pelayanan | 3,58 |
| 3 | Tersedia sarana komputer dan printer yang memadai untuk menunjang proses pelayanan | 3,58 |
| 4 | Tersedia penerangan yang memadai di semua ruangan | 3,68 |
| 5 | Tersedianya fasilitas toilet yang memadai | 3,37 |
| | Rata-Rata | 3,55 |
| D. Hubungan Dengan Pimpinan | | |
| 6 | Pimpinan memberikan perhatian untuk setiap hasil kerja tenaga kependidikan | 3,16 |
| 7 | Pimpinan berkomunikasi baik dengan tenaga kependidikan | 3,16 |
| 8 | Pimpinan memberikan dukungan pada setiap pekerjaan tenaga kependidikan | 2,95 |
| 9 | Pimpinan memberikan <i>reward</i> terhadap hasil kerja tenaga kependidikan yang berprestasi | 2,74 |
| 10 | Pimpinan memberikan <i>punishment</i> terhadap hasil kerja tenaga kependidikan yang berkinerja buruk | 2,84 |
| 11 | Pimpinan melakukan monitoring dan evaluasi terhadap tugas kerja tenaga kependidikan dalam pelayanan | 2,89 |
| | Rata-Rata | 2,96 |
| E. Pengembangan Kompetensi | | |
| 12 | Difasilitasi untuk mengikuti kursus/ pelatihan/ seminar/ workshop untuk pengembangan <i>soft skill</i> | 2,63 |
| 13 | Difasilitasi untuk mengikuti magang/studi banding | 2,53 |
| 14 | Difasilitasi untuk mengikuti program sertifikasi | 2,53 |
| | Rata-Rata | 2,56 |

| H. Tugas Tambahan dan Kerjasama | | |
|--|---|------|
| 15 | Melibatkan tenaga kependidikan dalam kepanitiaan | 3,11 |
| 16 | Terjalin hubungan yang harmonis antara tenaga kependidikan dengan pimpinan fakultas | 3,05 |
| | Rata-Rata | 3,08 |
| I. Kepedulian Fakultas | | |
| 17 | Tenaga kependidikan mendapat perlindungan apabila mendapat tekanan psikis di tempat kerja | 2,89 |
| 18 | Kepedulian fakultas terhadap permasalahan sosial tenaga kependidikan (kesehatan dan musibah) | 3,11 |
| 19 | Tenaga kependidikan mendapatkan penyelesaian yang baik jika mengalami permasalahan atau konflik yang berkaitan dengan pekerjaan | 2,89 |
| 20 | Tenaga kependidikan mendapatkan paket hari raya | 3,53 |
| | Rata-Rata | 3,11 |
| J. Kualitas Layanan Pimpinan Fakultas | | |
| 21 | Kedisiplinan waktu pimpinan fakultas | 3,05 |
| 22 | Responsifitas pimpinan fakultas | 3,32 |
| 23 | Keramahan pimpinan fakultas | 3,26 |
| | Rata-Rata | 3,21 |

Tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan pimpinan fakultas diukur melalui sepuluh dimensi, yakni sarana dan prasarana, hubungan dengan pimpinan, pengembangan kompetensi, tugas tambahan dan kerjasama, kepedulian fakultas serta kualitas layanan pimpinan. Setiap dimensi memiliki beberapa indikator. Tabel diatas memperlihatkan bahwa dari semua indikator yang ada disetiap dimensi memiliki range penilaian rata-rata antara 2,51 – 3,25 atau berada pada kategori layanan baik.

C. Hasil Penilaian Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Pimpinan Fakultas

Tabel 38. Kepuasan Mahasiswa Terkait Layanan Pimpinan Fakultas

| No | Item Pernyataan | Prodi | | | | Pajak |
|---|--|-------|------|------|------|-------|
| | | Akt | Man | EP | Ekis | |
| A. Aspek Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan akademik | | | | | | |
| 1) | Pimpinan memberi pelayanan dengan tepat waktu | 2,91 | 2,91 | 2,98 | 2,87 | 2,90 |
| 2) | Kemudahan dalam berkomunikasi dan bertemu dengan pimpinan fakultas | 2,81 | 2,81 | 2,84 | 2,79 | 2,80 |
| 3) | Ketepatan waktu mendapatkan informasi jadwal perkuliahan | 3,04 | 3,02 | 3,11 | 3,02 | 3,05 |
| 4) | Kejelasan informasi terkait proses pelaksanaan KKP/ P2K/ KKN/ Magang | 3 | 2,99 | 3,06 | 3 | 3,00 |
| 5) | Ketepatan waktu penentuan judul tugas akhir dan penerbitan SK pembimbing | 2,95 | 2,94 | 3,01 | 2,93 | 2,96 |
| 6) | Tersedianya panduan penulisan KKP/ P2K/ KKN/ Magang dan tugas akhir | 3,04 | 3,02 | 3,11 | 3,03 | 3,05 |
| 7) | Kejelasan informasi terkait jadwal pelaksanaan seminar proposal, hasil dan tutup | 2,99 | 2,98 | 3,05 | 2,98 | 2,99 |
| 8) | Tersedianya informasi standar operasional prosedur (SOP) pelayanan fakultas | 2,95 | 2,93 | 2,99 | 2,93 | 2,95 |
| | Rata-Rata | 2,96 | 2,95 | 3,02 | 2,94 | 2,96 |
| B. Aspek Kepuasan Mahasiswa terhadap Fasilitas Pendukung | | | | | | |
| 9) | Kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana pembelajaran di kelas (LCD, white board, meja, kursi dll) | 2,44 | 2,44 | 2,47 | 2,37 | 2,43 |
| 10) | Kepuasan mahasiswa terhadap kebersihan ruangan perkuliahan | 2,74 | 2,73 | 2,80 | 2,69 | 2,73 |
| 11) | Kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas laboratorium | 2,80 | 2,80 | 2,86 | 2,85 | 2,81 |
| 12) | Kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas ruangan baca fakultas | 2,91 | 2,91 | 2,98 | 2,90 | 2,91 |
| 13) | Tersedianya papan informasi keberadaan dan agenda pimpinan fakultas | 2,83 | 2,83 | 2,87 | 2,84 | 2,82 |
| 14) | Tersedianya jaringan wifi didalam lingkungan fakultas, dan mudah untuk diakses | 2,44 | 2,46 | 2,50 | 2,46 | 2,44 |

| | Rata-Rata | 2,69 | 2,70 | 2,75 | 2,68 | 2,69 |
|--|--|------|------|------|------|------|
| C. Aspek Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan pembinaan <i>soft skill</i> dan pembentukan karakter * | | | | | | |
| 15) | Tersedianya layanan pembinaan karakter (DAD, DAM, LI, dan Latihan Kepemimpinan) bagi mahasiswa | 3,12 | 3,12 | 3,15 | 3,11 | 3,13 |
| 16) | Tersedianya sarana dan prasarana layanan pembinaan karakter (DAD, DAM, LI, dan Latihan Kepemimpinan) bagi mahasiswa | 3,03 | 3,02 | 3,07 | 3,05 | 3,04 |
| 17) | Tersedianya alokasi dana bantuan untuk kegiatan layanan pembinaan karakter (DAD, DAM, LI, dan Latihan Kepemimpinan) bagi mahasiswa | 2,95 | 2,94 | 2,98 | 2,91 | 2,96 |
| 18) | Kemudahan dalam memperoleh bimbingan layanan pembinaan karakter (DAD, DAM, LI, dan Latihan Kepemimpinan) bagi mahasiswa | 2,97 | 2,98 | 3,04 | 3,03 | 3,01 |
| 19) | Layanan pembinaan karakter (DAD, DAM, LI, dan Latihan Kepemimpinan) dilaksanakan secara rutin dan berkesinambungan | 3 | 3,00 | 3,06 | 3,01 | 3,04 |
| 20) | Kualitas pelayanan pembinaan karakter (DAD, DAM, LI, dan Latihan Kepemimpinan) mahasiswa | 2,96 | 2,96 | 3 | 2,98 | 2,98 |
| | Rata-Rata | 3 | 3 | 3,05 | 3,01 | 3,03 |

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan pimpinan fakultas diukur melalui tiga dimensi, yakni kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik, kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas pendukung, dan kepuasan mahasiswa terhadap pembinaan *soft skill* serta pembentukan karakter.

Dimensi pertama memiliki delapan indikator. Perolehan skor pada setiap indikator berada pada rentang skor 2,51-3,25 atau memiliki kategori layanan baik. skor paling rendah dimensi pertama ada pada indikator kedua yakni terkait kemudahan dalam berkomunikasi dan bertemu dengan pimpinan fakultas dengan skor 2,81 untuk mahasiswa Prodi Akuntansi dan Prodi Manajemen, namun skor tersebut masih berada pada rentang 2,51-3,25 (layanan baik).

Dimensi kedua memiliki enam indikator. Indikator kedua hingga kelima memiliki range nilai antara 2,51-3,25 atau memiliki kategori layanan baik. kesimpulan dari indikator kedua ini bahwa mahasiswa menilai layanan fakultas baik terkait kebersihan ruangan perkuliahan, fasilitas laboratorium, fasilitas ruangan baca fakultas dan papan informasi keberadaan dan agenda pimpinan fakultas. Skor nilai lebih rendah ditemukan ada pada indikator satu dan enam yang terkait dengan kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana pembelajaran di kelas (LCD, *white board*, meja, kursi dll) dan tersedianya jaringan wifi didalam lingkungan fakultas, dan mudah untuk diakses. Rentang skor untuk kedua indikator ini berada pada range 1,76-2,50 dengan kategori layanan cukup baik. range skor yang diperoleh berkisar antara 2,37-2,50.

Dimensi ketiga memiliki enam indikator. Skor nilai pada setiap indikator berkisar antara 2,51-3,25 atau berada pada kategori layanan baik. sehingga dapat disimpulkan bahwa untuk survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan pimpinan fakultas rata-rata berada pada range nilai layanan baik.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Survey yang dilakukan melalui kuesioner menghasilkan penilaian dosen, tenaga kependidikan dan mahasiswa yang terangkum dalam dua bab sebelumnya (Bab II dan III). Kesimpulan yang dapat diberikan berdasarkan data yang dianalisis adalah bahwa rerata penilaian berada pada kategori layanan baik (2,51-3,25). Beberapa indikator memiliki nilai lebih rendah satu tingkat, yakni layanan cukup puas. Tidak ada skor indikator yang berada di kategori layanan kurang puas (kategori paling rendah) maupun sangat puas (kategori paling tinggi). Berikut kesimpulan atas tiga survey yang dilakukan:

- a. Kesimpulan dari survey kepuasan dosen terhadap layanan pimpinan fakultas
 1. Pada dimensi sarana dan prasarana, terdapat dua indikator yang memiliki skor rendah yakni berada pada rentang 1,75-1,77 untuk lima prodi untuk indikator ketersediaan LCD disetiap ruang kelas dan rentang 2,31-2,34 untuk indikator ruang kelas memadai dan nyaman untuk proses belajar mengajar.
 2. Pada dimensi pengembangan karir dan jabatan, terdapat skor rendah pada indikator fakultas memfasilitasi pengurusan kepangkatan akademik, yakni sebesar 2,45 (untuk Prodi Ekonomi Islam dan Perpajakan).
- b. Kesimpulan dari survey kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan pimpinan fakultas
 1. Poin rendah pada indikator difasilitasi untuk mengikuti magang/studi lanjut, dengan skor sebesar 2,53.
 2. Poin rendah pada indikator difasilitasi untuk mengikuti program sertifikasi dengan skor sebesar 2,53.
- c. Kesimpulan dari survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan pimpinan fakultas. Poin rendah pada dimensi sarana dan prasarana, yakni pada indikator:

1. Kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana pembelajaran di kelas (LCD, white board, meja, kursi, dll) dengan skor antara 2,37 – 2,47 untuk lima prodi.
2. Tersedianya jaringan wifi (internet) dilingkungan fakultas yang mudah untuk diakses dengan skor antara 2,44-2,50 untuk lima prodi.

Poin rendah untuk tiga unsur yang disurvei masih berada dalam kategori layanan cukup puas (rentang skor untuk layanan cukup puas adalah 1,76-2,50). Disisi lain tidak ada satupun indikator yang memiliki skor antara 3,26-4,00 atau kategori layanan sangat baik.

B. Rekomendasi

Rekomendasi yang diberikan untuk tiga unsur yang disurvei adalah:

1. Rekomendasi untuk survey kepuasan dosen terhadap layanan pimpinan fakultas
 - a. Fakultas perlu memperhatikan ketersediaan LCD disetiap ruang kelas. Juga sarana dan prasarana yang menunjang lainnya seperti AC/Kipas Angin, meja kursi yang nyaman untuk dosen dan siswa, dan kondisi sarana dan prasarana lainnya yang dapat mendukung kenyamanan dalam proses pembelajaran.
 - b. Fakultas perlu menunjuk staf fakultas yang khusus melayani pengurusan kepangkatan akademik dosen
2. Rekomendasi untuk survey kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan pimpinan fakultas
 - a. Fakultas perlu memperhatikan dan merencanakan magang/studi banding tenaga kependidikan agar mereka dapat melakukan pengembangan diri.
 - b. Program sertifikasi untuk tenaga kependidikan belum familiar. Hal ini dapat menjadi pertimbangan untuk fakultas memberikan informasi dan sosialisasi kepada tenaga kependidikan terkait program sertifikasi tenaga kependidikan.

3. Rekomendasi untuk survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan pimpinan fakultas. Poin rendah pada dimensi sarana dan prasarana, yakni pada indikator:
 1. Fakultas harus memerhatikan dengan serius ketidakpuasan mahasiswa terkait ketersediaan LCD, white board, meja, kursi, dll yang dapat menunjang kenyamanan proses pembelajaran.
 2. Fakultas harus menjamin tersedianya jaringan wifi (internet) dilingkungan fakultas yang mudah untuk diakses oleh mahasiswa.

C. Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil pengukuran kepuasan dosen, tenaga kependidikan dan mahasiswa yang telah dilakukan maka rencana tindak lanjut yang akan dilaksanakan adalah:

1. Rencana tindak lanjut yang terkait dengan kepuasan dosen terhadap layanan pimpinan fakultas
 - a. Mengingat anggaran untuk sarana dan prasarana di fakultas terpusat di universitas, maka fakultas dapat mengupayakan ke pihak Universitas agar dapat memfasilitasi ruang belajar yang nyaman seperti tersedianya LCD di tiap ruangan, meja, kursi dan papan tulis yang layak, kipas angin/AC yang berfungsi di semua kelas sehingga dapat mendukung kenyamanan dalam proses pembelajaran.
 - b. Fakultas menunjuk staf fakultas yang khusus melayani pengurusan kepangkatan akademik dosen dan dikuatkan dengan SK atau surat tugas dekan.
2. Rencana tindak lanjut terkait survey kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan pimpinan fakultas
 - a. Fakultas merencanakan dan merancang konsep magang/studi banding tenaga kependidikan agar mereka dapat melakukan pengembangan diri.

- b. Terkait sertifikasi untuk tenaga kependidikan, fakultas perlu mencari informasi lengkap dan jelas mengenai hal tersebut dan mensosialisasikannya kepada tenaga kependidikan.
3. Rencana tindak lanjut terkait survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan pimpinan fakultas.
 - a. Fakultas dapat mengupayakan ke pihak universitas untuk perbaikan sarana dan prasarana, termasuk tersedianya jaringan wifi (internet) yang dapat diakses dengan mudah oleh mahasiswa
 - b. Fakultas dapat merancang username dan password yang akan digunakan oleh dan hanya untuk mahasiswa FEB.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1

Tabulasi Data

Rekapitulasi hasil survey kepuasan dosen dan tenaga kependidikan terhadap layanan pimpinan FEB Universitas Muhammadiyah Makassar dihasilkan data sebagai berikut:

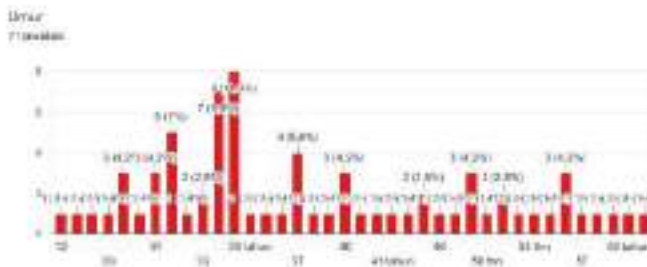
1. Tabulasi data survey kepuasan Dosen Terhadap Layanan Pimpinan Fakultas

Bagian I

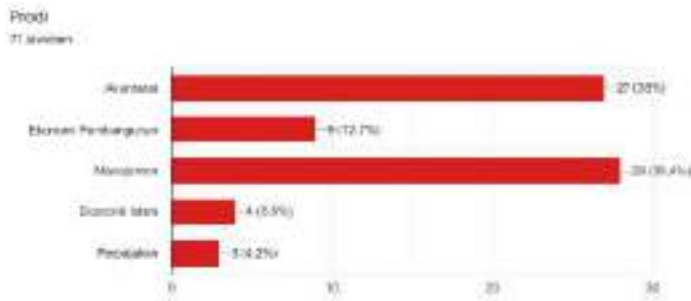
1) Jenis Kelamin



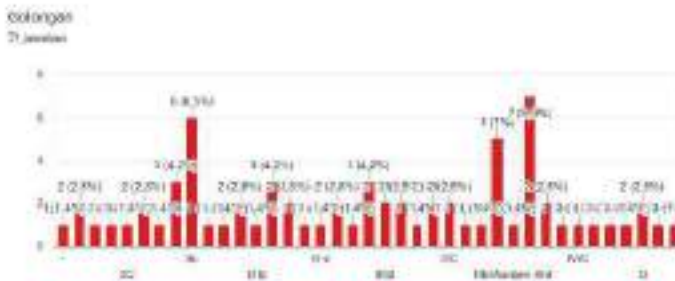
2) Umur



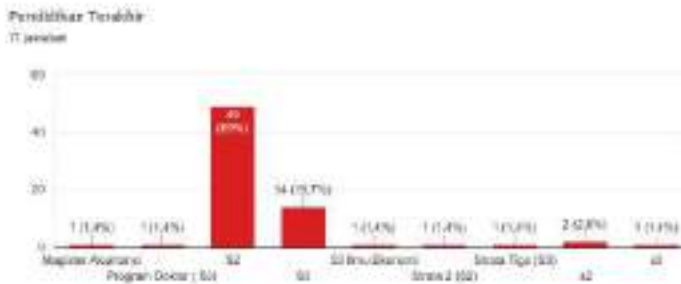
3) Program Studi



4) Golongan



5) Pendidikan Terakhir



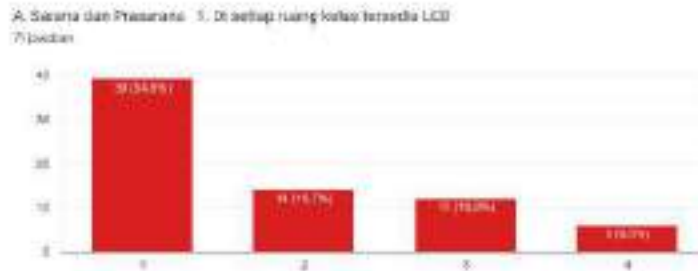
6) Lama Bekerja

Rentang jawaban responden untuk poin lama bekerja berkisar antara 0 Tahun 6 bulan sampai dengan 33 Tahun.

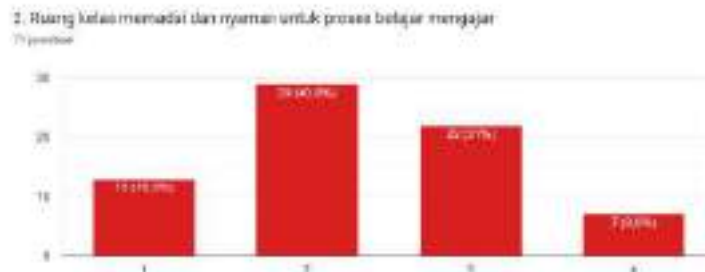
Bagian II

A. Sarana dan prasarana

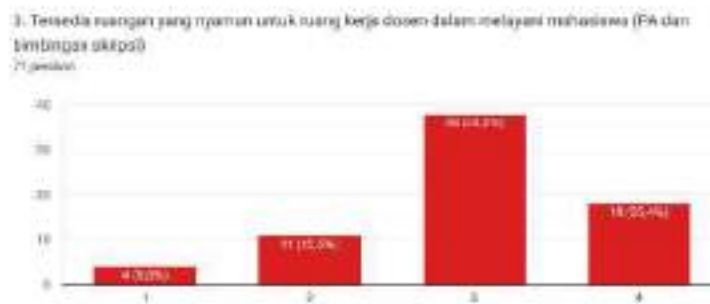
1) Disetiap ruang kelas tersedia LCD



2) Ruang kelas memadai dan nyaman untuk proses belajar mengajar

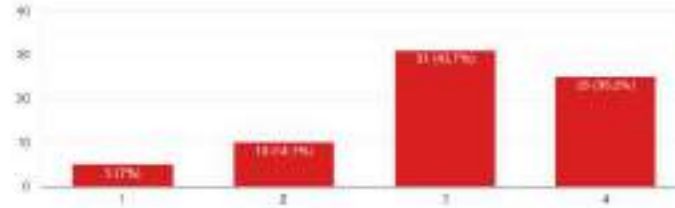


3) Tersedia ruangan yang nyaman untuk ruang kerja dosen dalam melayani mahasiswa (PA dan bimbingan skripsi)



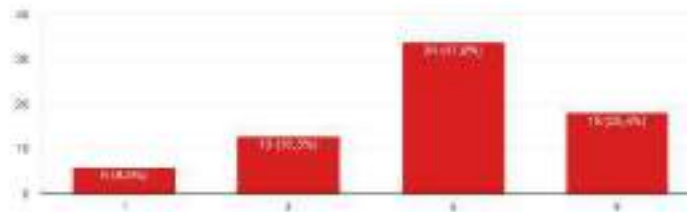
- 4) Tersedia akses internet bagi dosen untuk memperlancar tugas-tugasnya

4. Tersedia akses internet bagi dosen untuk memperlancar tugas-tugasnya
 (7 jawaban)



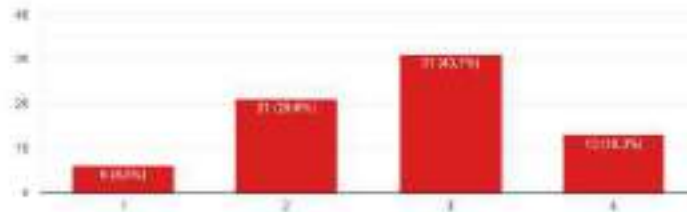
- 5) Tersedia sarana laboratorium yang memadai untuk menunjang proses pembelajaran

5. Tersedia sarana laboratorium yang memadai untuk menunjang proses pembelajaran
 (7 jawaban)

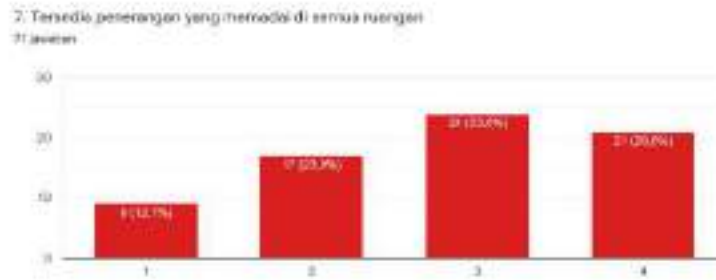


- 6) Tersedia perpustakaan yang memadai dengan koleksi pustaka yang representatif

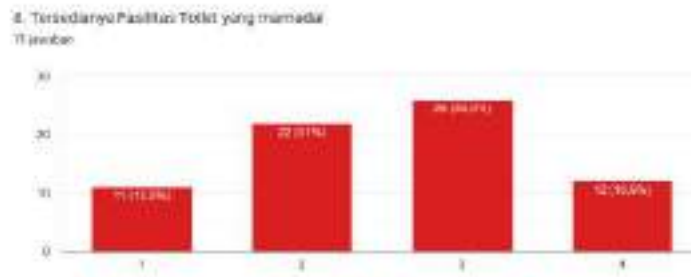
6. Tersedia perpustakaan yang memadai dengan koleksi pustaka yang representatif
 (7 jawaban)



7) Tersedia penerangan yang memadai di semua ruangan



8) Tersedianya fasilitas toilet yang memadai

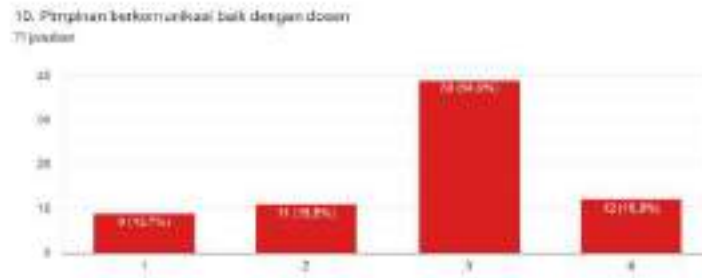


B. Hubungan dengan Pimpinan

9) Pimpinan memberikan perhatian untuk setiap hasil kerja dosen



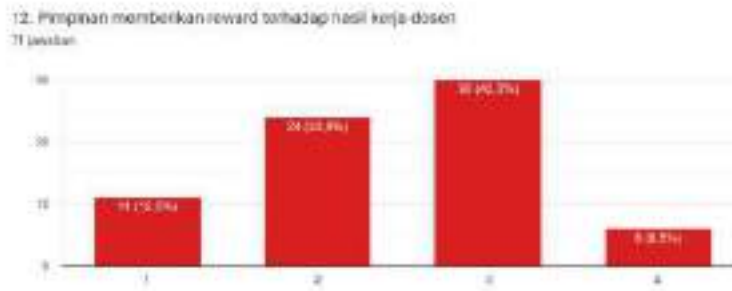
10) Pimpinan berkomunikasi baik dengan dosen



11) Pimpinan memberikan dukungan pada setiap pekerjaan dosen



12) Pimpinan memberikan reward terhadap hasil kerja dosen

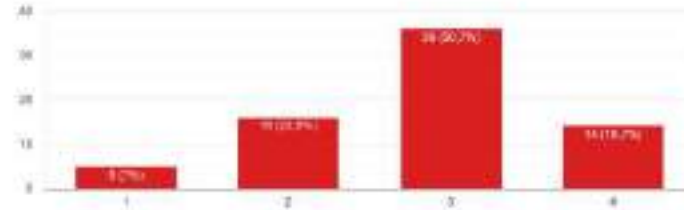


C. Pengembangan Kompetensi

- 13) Pimpinan memberikan pengawasan terhadap tugas dosen dalam mengajar

13. Pimpinan memberikan pengawasan terhadap tugas dosen dalam mengajar

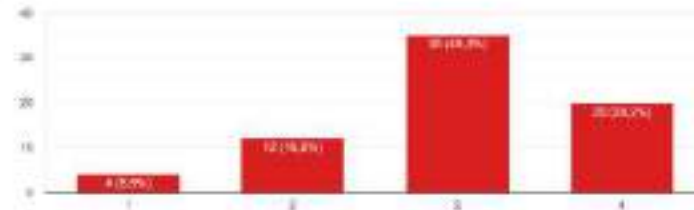
71 jawaban



- 14) Diberi kesempatan untuk studi lanjut

C. Pengembangan Kompetensi: 14. Diberi kesempatan untuk studi lanjut

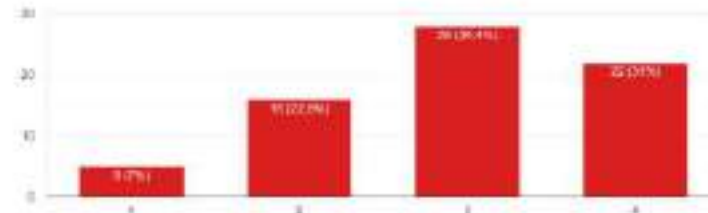
71 jawaban



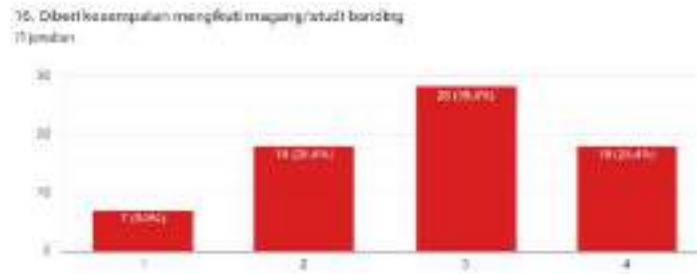
- 15) Diberi kesempatan untuk mengikuti kursus/pelatihan/seminar/workshop

15. Diberi kesempatan untuk mengikuti kursus/pelatihan/seminar/workshop

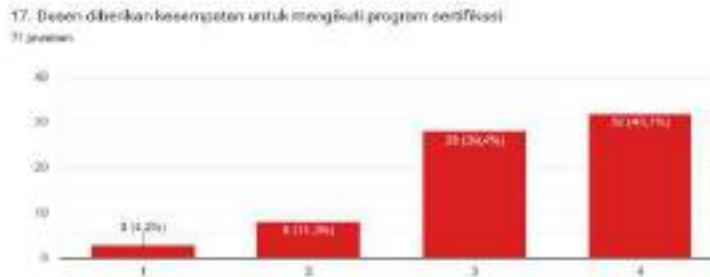
71 jawaban



16) Diberi kesempatan mengikuti magang/studi banding



17) Dosen diberi kesempatan untuk mengikuti progra sertifikasi



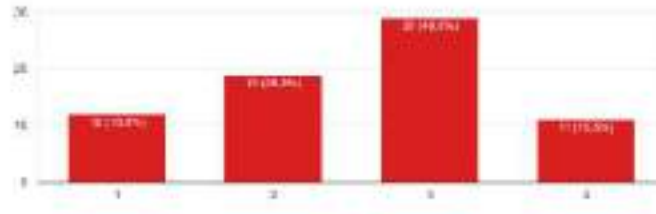
D. Pengembangan Karir/Jabatan

18).....
mendapatkan informasi tentang jenjang karir



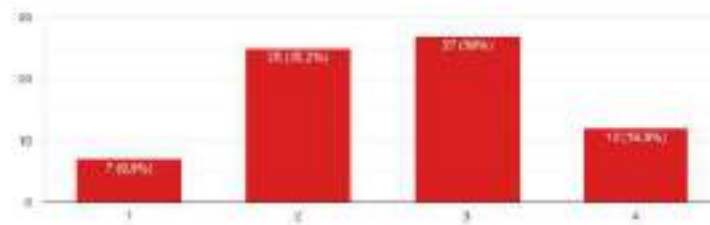
19) Fakultas memfasilitasi pengurusan kepangkatan akademik

19. Fakultas memfasilitasi pengurusan kepangkatan akademik
71 jawatan



20) Memperoleh kesempatan untuk menduduki jabatan struktural

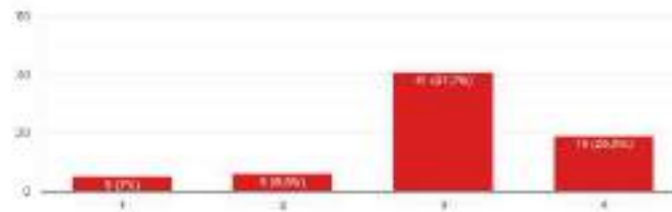
20. Memperoleh kesempatan untuk menduduki jabatan struktural
71 jawatan



E. Penelitian

21) Dosen diberikan informasi untuk melakukan penelitian baik internal maupun eksternal

21. Penelitian 21: Dosen diberikan informasi untuk melakukan penelitian baik internal maupun eksternal
71 jawatan



22) dosen diberikan kesempatan untuk melakukan penelitian sesuai keahlian baik didanai oleh internal maupun eksternal

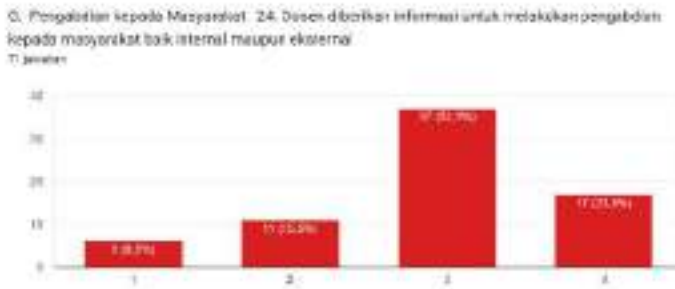


23) Fakultas memfasilitasi pendampingan penyusunan proposal penelitian



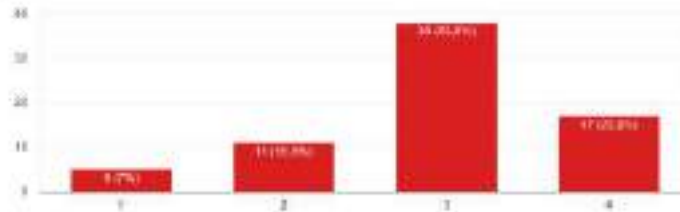
F. Pengabdian kepada Masyarakat

24) Dosen diberikan informasi untuk melakukan pengabdian kepada masyarakat baik internal maupun eksternal.



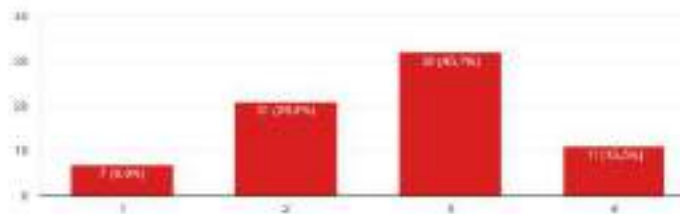
- 25) Dosen diberikan kesempatan untuk melakukan pengabdian kepada masyarakat baik didanai oleh internal maupun eksternal.

25. Dosen diberikan kesempatan untuk melakukan pengabdian kepada masyarakat baik didanai oleh internal Universitas Makassar atau pihak eksternal
71 jawaban



- 26) Fakultas memfasilitasi pendampingan penyusunan proposal pengabdian kepada masyarakat

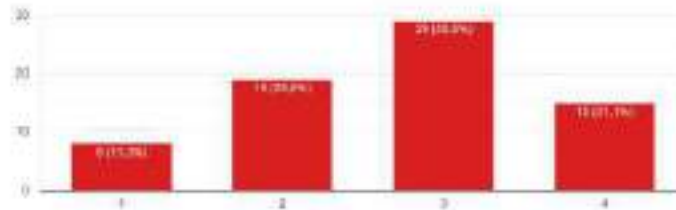
26. Fakultas memfasilitasi pendampingan penyusunan proposal pengabdian kepada masyarakat
71 jawaban



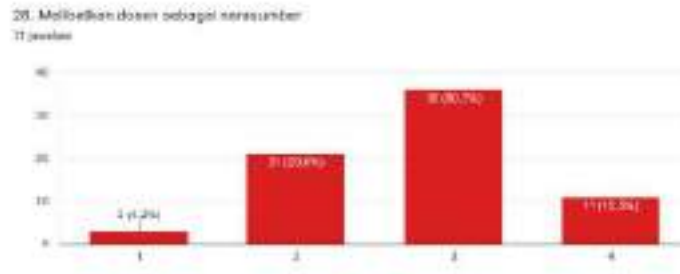
G. Tugas Tambahan

- 27) Melibatkan dosen dalam kepanitiaan

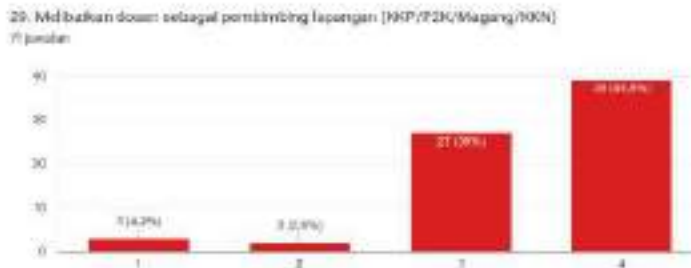
31. Tugas Tambahan: 27. Melibatkan dosen dalam kepanitiaan
71 jawaban



28) Melibatkan dosen sebagai narasumber

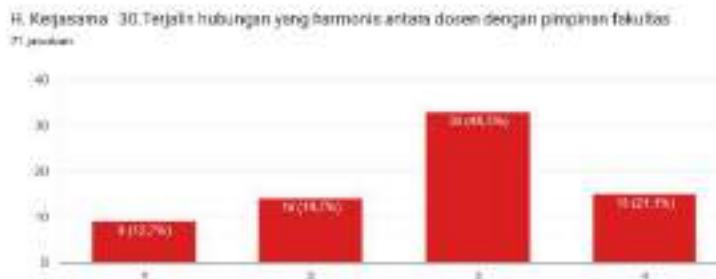


29) Melibatkan dosen sebagai pembimbing lapangan (KKP/P2K/Magang/KKN)



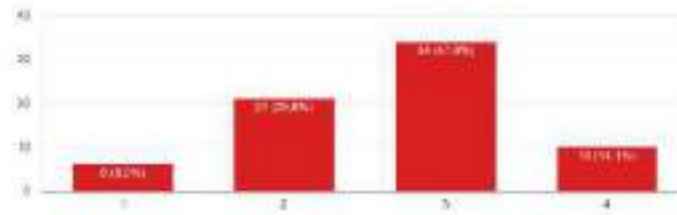
H. Kerjasama

30) Terjalin hubungan yang harmonis antara dosen dengan pimpinan fakultas



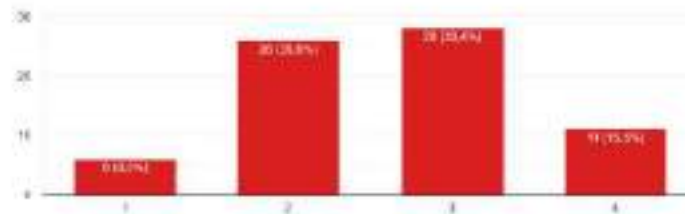
- 31) Dosen dilibatkan dalam program kerjasama dengan berbagai mitra kampus

31. Dosen dilibatkan dalam program kerjasama dengan berbagai mitra kampus
71 jember



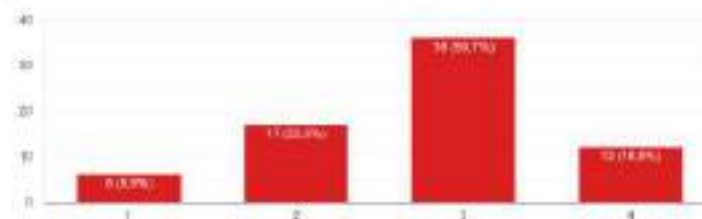
- 32) Dosen mendapatkan manfaat dari hasil kerjasama fakultas dengan pihak eksternal

32. Dosen mendapatkan manfaat dari hasil kerjasama fakultas dengan pihak eksternal
71 jember



- 33) Dosen diberi peluang untuk bekerjasama dengan berbagai pihak yang relevan

33. Dosen diberi peluang untuk bekerjasama dengan berbagai pihak yang relevan
71 jember

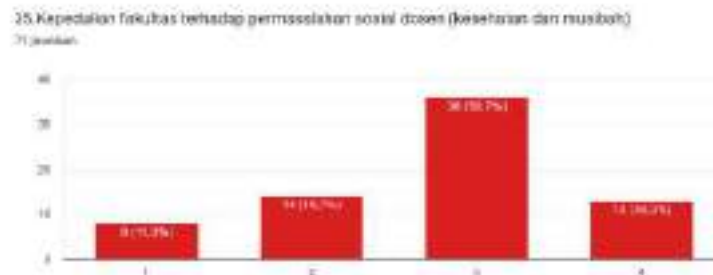


I. Kepedulian Fakultas

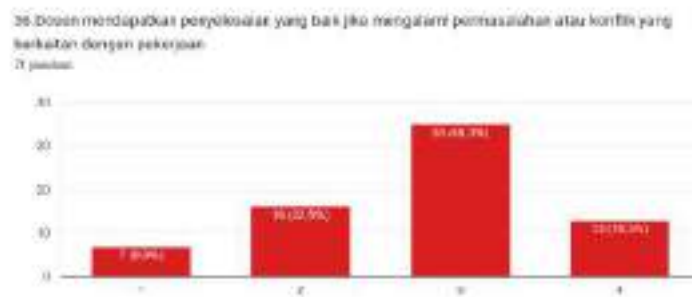
- 34) Dosen mendapat perlindungan apabila mendapat tekanan psikis di tempat kerja



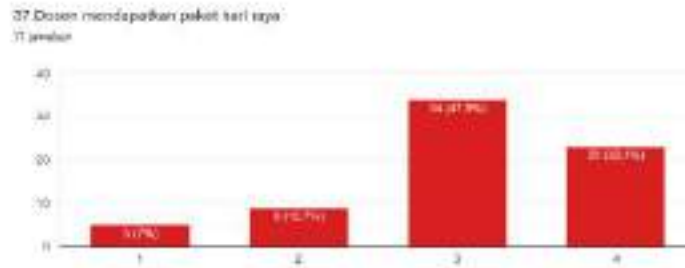
- 35) Kepedulian fakultas terhadap permasalahan dosen (Kesehatan dan musibah)



- 36) Dosen mendapatkan penyelesaian yang baik jika mengalami permasalahan atau konflik yang berkaitan dengan pekerjaan



37) Dosen mendapatkan paket hari raya

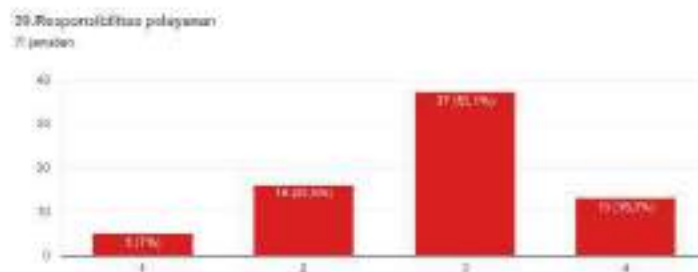


J. Kualitas Layanan Pimpinan Fakultas

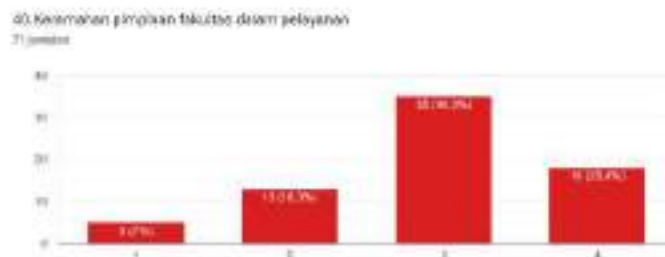
38) Kedisiplinan waktu pimpinan fakultas



39) Responsibilitas pelayanan



40) Keramahan pimpinan fakultas dalam pelayanan



Lampiran 2

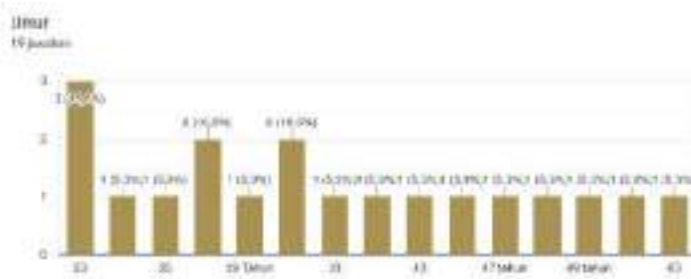
Tabulasi data survey kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Pimpinan Fakultas

Bagian I

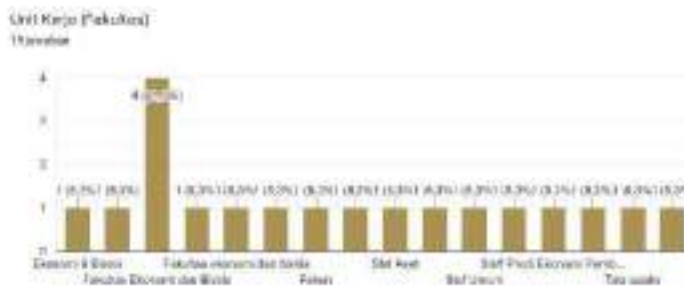
1. Jenis kelamin



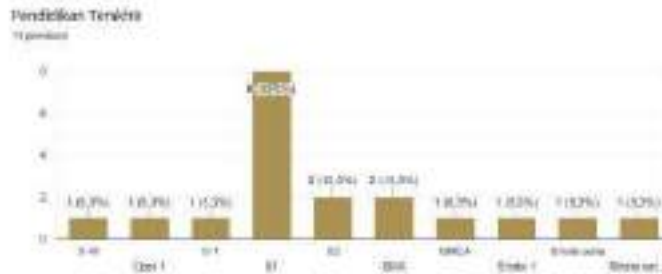
2. Umur



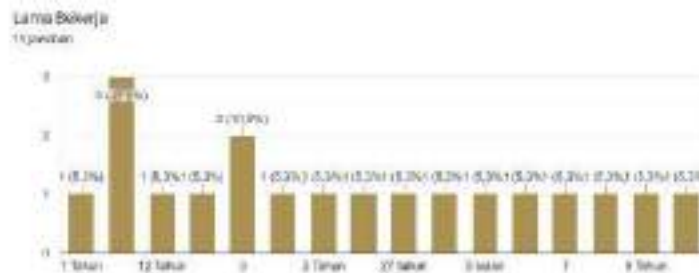
3. Unit Kerja



4. Pendidikan Terakhir



5. Lama bekerja

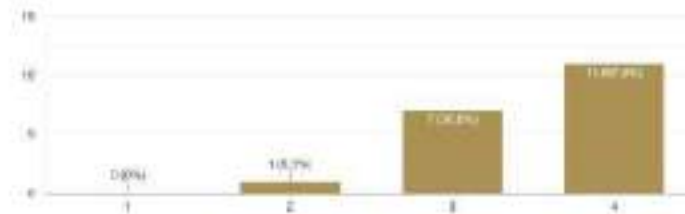


Bagian II

A. Sarana dan Prasarana

1. Sarana dan prasarana

A. Sarana dan Prasarana 1. Ruang kerja memadai dan nyaman
10 jawaban

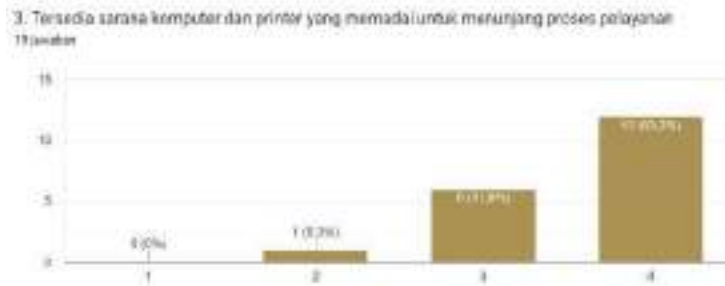


2. Tersedia akses internet bagi tenaga kependidikan untuk memperlancar pelayanan

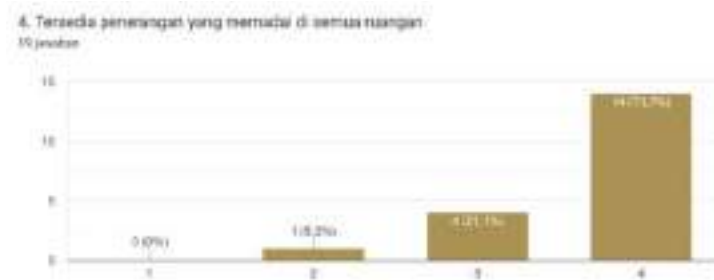
2. Tersedia akses internet bagi tenaga kependidikan untuk memperlancar pelayanan
10 jawaban



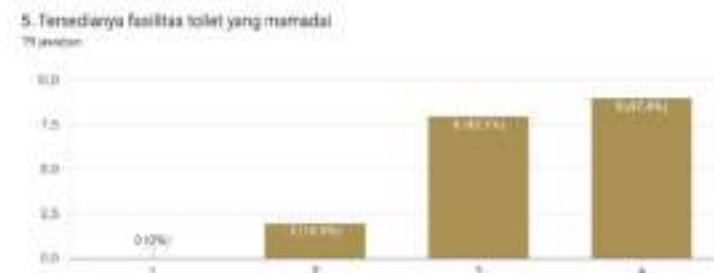
3. Tersedia sarana komputer dan printer yang memadai untuk menunjang proses pelayanan



4. Tersedia penerangan yang memadai di semua ruangan

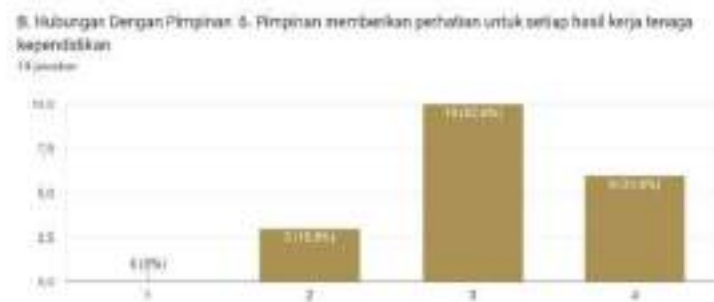


5. Tersedianya fasilitas toilet yang memadai



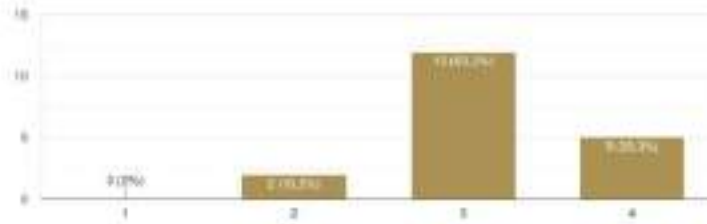
B. Hubungan dengan Pimpinan

6. Pimpinan memberikan perhatian untuk setiap hasil kerja tenaga kependidikan



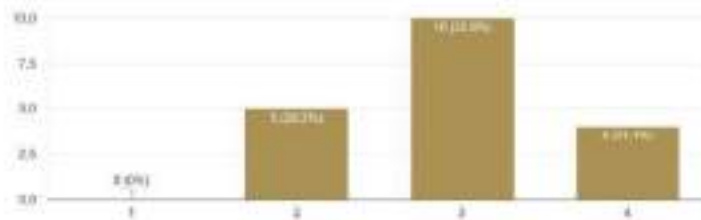
7. Pimpinan berkomunikasi baik dengan tenaga kependidikan

7. Pimpinan berkomunikasi baik dengan tenaga kependidikan
10 jawaban



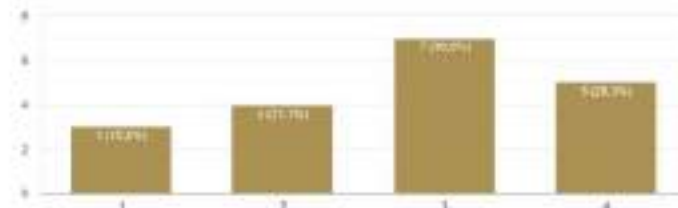
8. Pimpinan memberikan dukungan pada setiap pekerjaan tenaga kependidikan

8. Pimpinan memberikan dukungan pada setiap pekerjaan tenaga kependidikan
10 jawaban



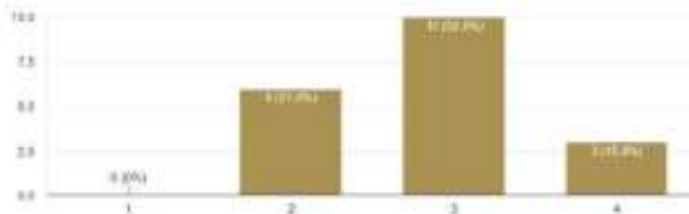
9. Pimpinan memberikan reward terhadap hasil kerja tenaga kependidikan yang berprestasi

9. Pimpinan memberikan reward terhadap hasil kerja tenaga kependidikan yang berprestasi
10 jawaban

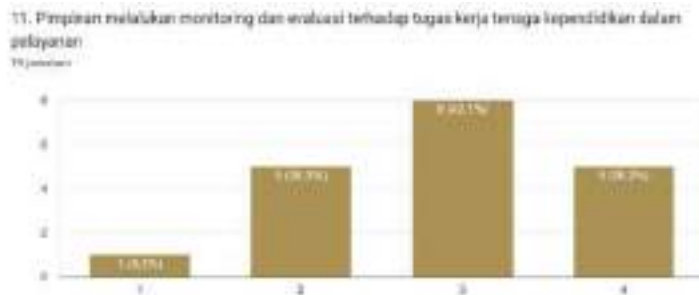


10. Pimpinan memberikan punishment terhadap hasil kerja tenaga kependidikan yang berkinerja buruk.

10. Pimpinan memberikan punishment terhadap hasil kerja tenaga kependidikan yang berkinerja buruk
10 jawaban

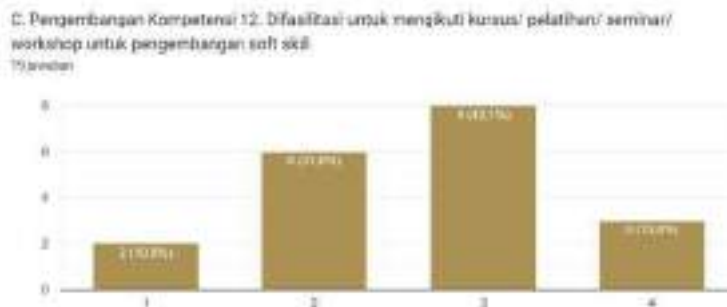


11. Pimpinan melakukan monitoring dan evaluasi terhadap tugas kerja tenaga kependidikan dalam pelayanan

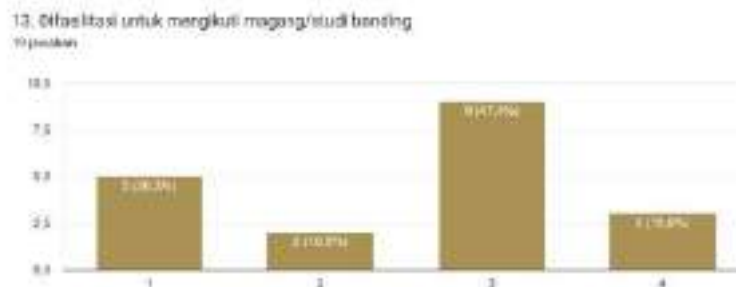


C. Pengembangan Kompetensi

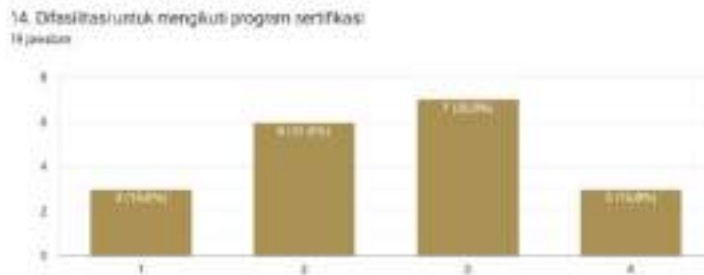
12. Difasilitasi untuk mengikuti kursus/pelatihan/seminar/workshop untuk pengembangan soft skill



13. Difasilitasi untuk mengikuti magang/studi banding

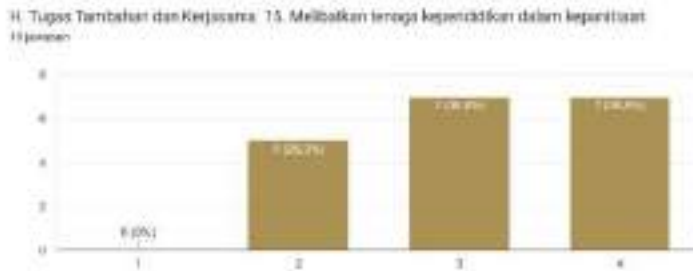


14. Difasilitasi untuk mengikuti program sertifikasi

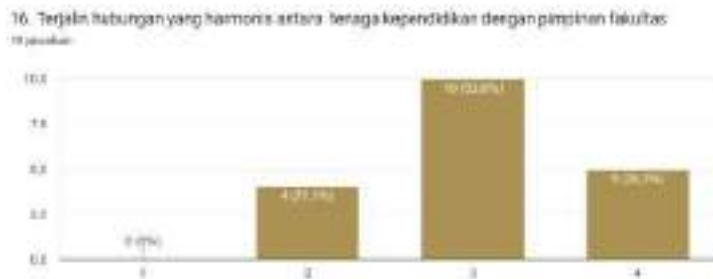


D. Tugas Tambahan dan Kerjasama

15. Melibatkan tenaga kependidikan dalam kepanitiaan



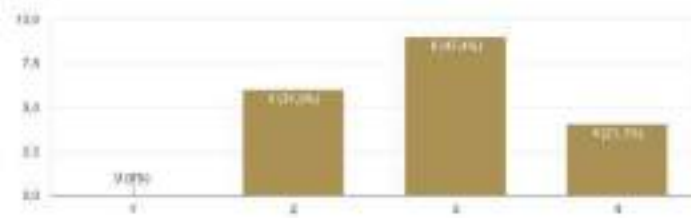
16. Terjalin hubungan yang harmonis antara tenaga kependidikan dengan pimpinan fakultas



E. Kepedulian Pimpinan Fakultas

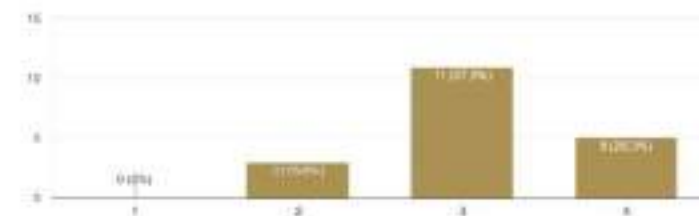
17. Tenaga kependidikan mendapat perlindungan apabila mendapat tekanan psikis di tempat kerja

17. Kepedulian Fakultas 17. Tenaga kependidikan mendapat perlindungan apabila mendapat tekanan psikis di tempat kerja
18 jawaban



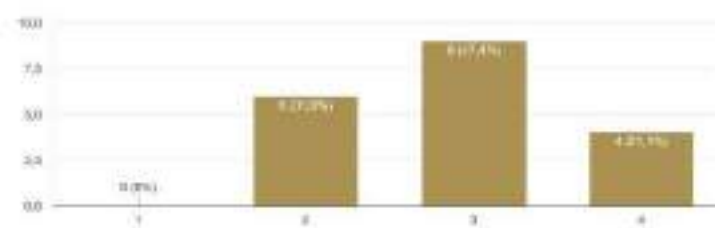
18. Kepedulian fakultas terhadap permasalahan sosial tenaga kependidikan (kesehatan dan musibah)

18. Kepedulian fakultas terhadap permasalahan sosial tenaga kependidikan (kesehatan dan musibah)
18 jawaban



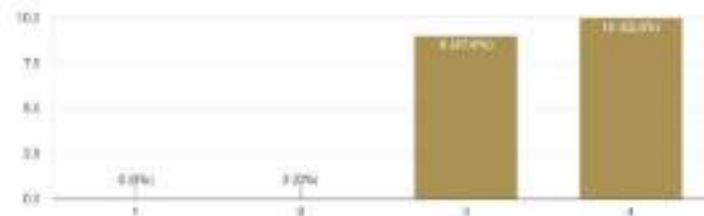
19. Tenaga kependidikan mendapatkan penyelesaian yang baik jika mengalami permasalahan atau konflik yang berkaitan dengan pekerjaan

19. Tenaga kependidikan mendapatkan penyelesaian yang baik jika mengalami permasalahan atau konflik yang berkaitan dengan pekerjaan
18 jawaban



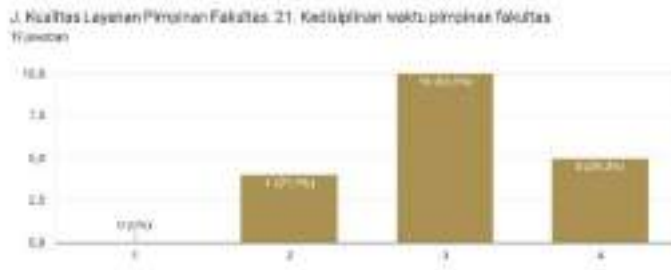
20. Tenaga kependidikan mendapatkan paket hari raya

20. Tenaga kependidikan mendapatkan paket hari raya
18 jawaban

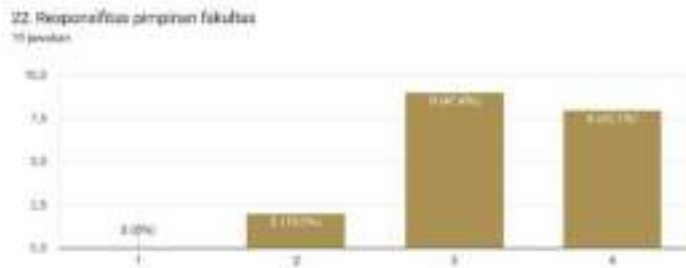


F. Kualitas Layanan Pimpinan Fakultas

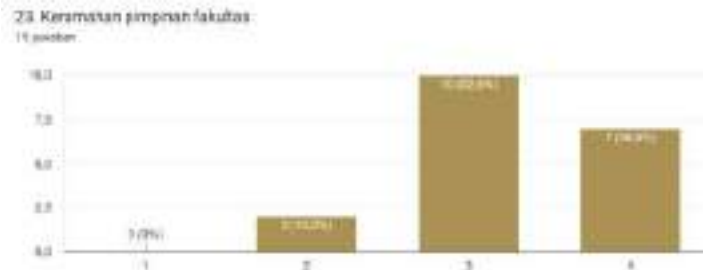
21. Kedisiplinan waktu pimpinan fakultas'



22. Responsifitas pimpinan fakultas



23. Keramahan pimpinan fakultas



2. Tabulasi data survey kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Pimpinan Fakultas Bagian I

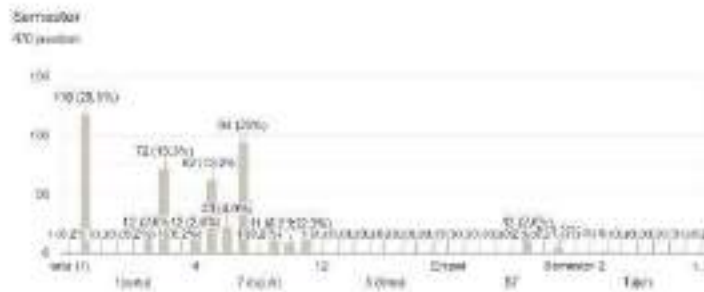
1. Jenis Kelamin



2. Program Studi



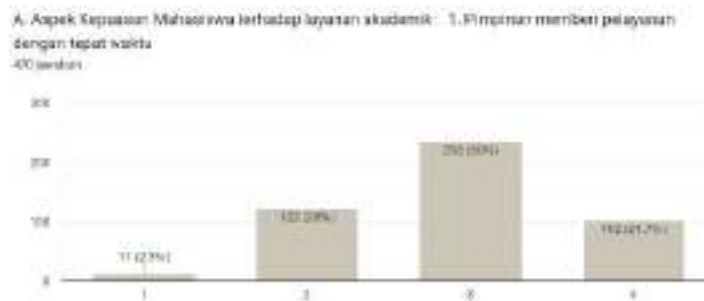
3. Semester



Bagian II

A. Aspek Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik

1. Pimpinan memberi pelayanan dengan tepat waktu



2. Kemudahan dalam berkomunikasi dan bertemu dengan pimpinan fakultas

2. Kemudahan dalam berkomunikasi dan bertemu dengan pimpinan fakultas
319 jawaban



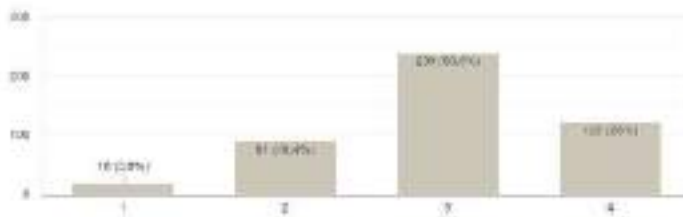
3. Ketepatan waktu mendapatkan informasi jadwal perkuliahan

3. Ketepatan waktu mendapatkan informasi jadwal perkuliahan
179 jawaban



4. Kejelasan informasi terkait proses pelaksanaan KKP/P2K/KKN/Magang

4. Kejelasan informasi terkait proses pelaksanaan KKP/P2K/KKN/Magang
400 jawaban



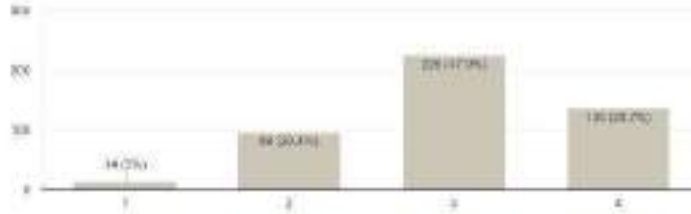
5. Ketepatan waktu penentuan judul tugas akhir dan penerbitan SK Pembimbing

5. Ketepatan waktu penentuan judul tugas akhir dan penerbitan SK pembimbing
400 jawaban



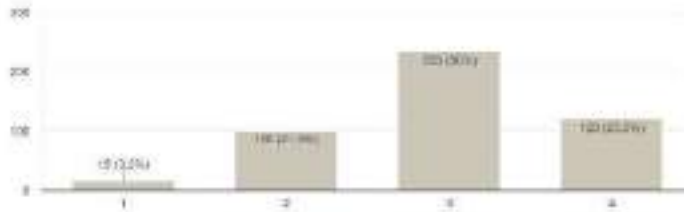
6. Tersedianya panduan penulisan KKP/P2K/KKN/Magang dan Tugas Akhir

6. Tersedianya panduan penulisan KKP/P2K/KKN/Magang dan tugas akhir
/00 jawaban



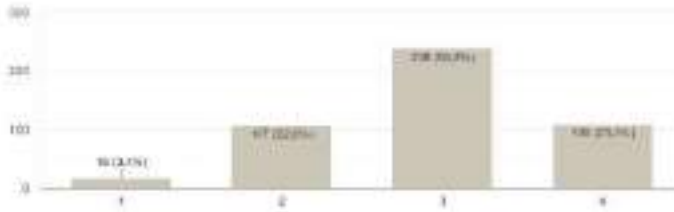
7. Kejelasan informasi terkait jadwal pelaksanaan seminar proposal, seminar hasil dan ujian tutup

7. Kejelasan informasi terkait jadwal pelaksanaan seminar proposal, hasil dan tutup
/40 jawaban



8. Tersedianya informasi Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan fakultas

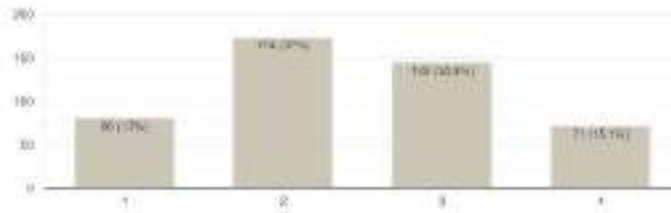
8. Tersedianya informasi standar operasional prosedur (SOP) pelayanan fakultas
/40 jawaban



B. Aspek Kepuasan Mahasiswa Terhadap Fasilitas Pendukung

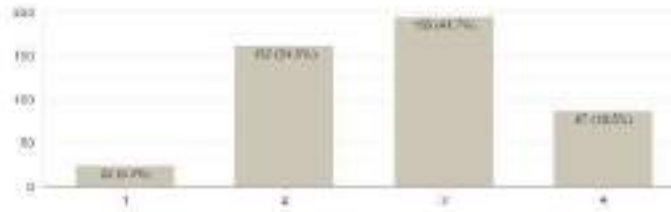
9. Kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana pembelajaran di kelas (LCD, *white board*, meja, kursi, dll)

8. Aspek Kepuasan Mahasiswa terhadap Fasilitas Pendukung 8. Kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana pembelajaran di kelas (LCD, white board, meja, kursi dll)
47 jawaban



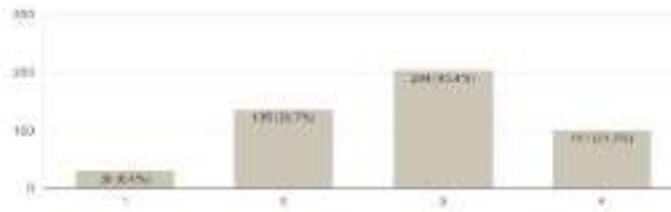
10. Kepuasan mahasiswa terhadap kebersihan ruangan perkuliahan

10. Kepuasan mahasiswa terhadap kebersihan ruangan perkuliahan
47 jawaban



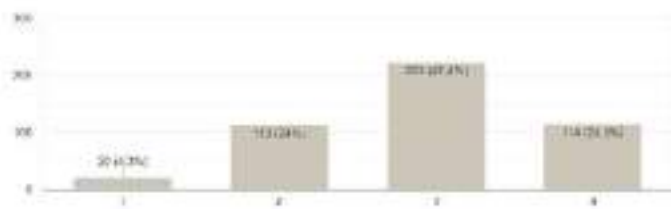
11. Kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas laboratorium

11. Kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas laboratorium
47 jawaban

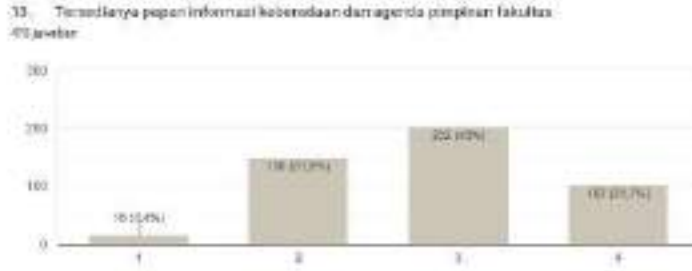


12. Kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas ruang baca fakultas

12. Kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas ruang baca fakultas
47 jawaban



13. Tersedianya papan informasi keberadaan dan agenda pimpinan fakultas

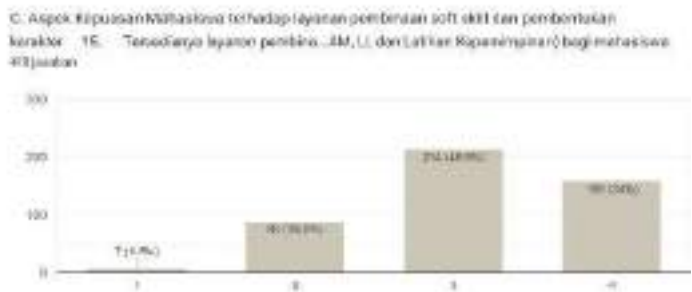


14. Tersedianya jaringan wifi (internet) didalam lingkungan fakultas dan mudah untuk diakses



C. Aspek Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Pembinaan Soft Skill dan Pembentukan Karakter

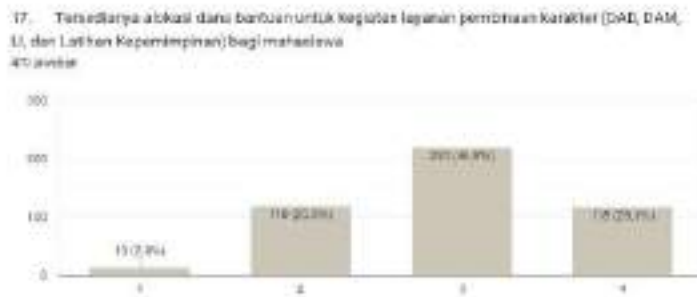
15. Tersedianya layanan pembinaan karakter (DAD, DAM, LI, dan Latihan Kepemimpinan) bagi mahasiswa



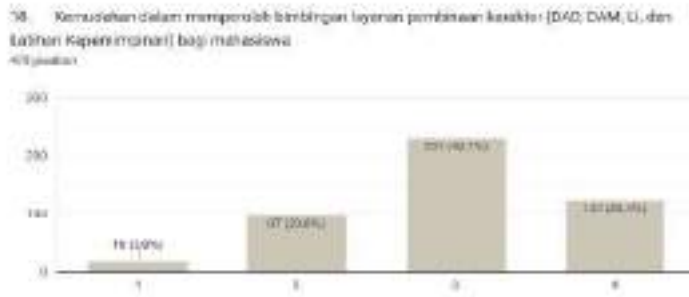
16. Tersedianya sarana dan prasarana layanan pembinaan karakter (DAD, DAM, LI, dan Latihan Kepemimpinan) bagi mahasiswa



17. Tersedianya alokasi dana bantuan untuk kegiatan layanan pembinaan karakter (DAD, DAM, LI, dan Latihan Kepemimpinan) bagi mahasiswa

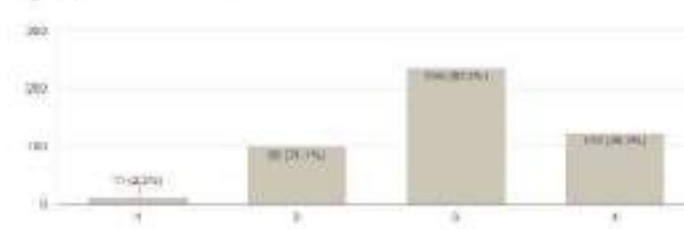


18. Kemudahan dalam memperoleh bimbingan layanan pembinaan karakter (DAD, DAM, LI, dan Latihan Kepemimpinan) bagi mahasiswa



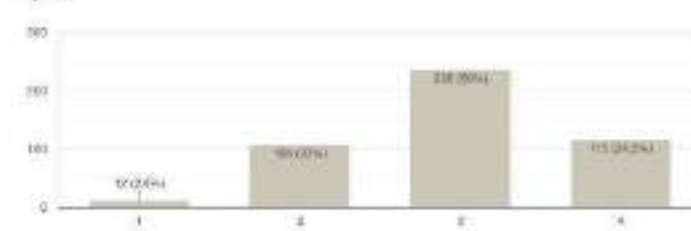
19. Layanan pembinaan karakter (DAD, DAM, LI, dan Latihan Kepemimpinan) dilaksanakan secara rutin dan berkesinambungan

19. Layanan pembinaan karakter (DAD, DAM, LI, dan Latihan Kepemimpinan) dilaksanakan secara rutin dan berkesinambungan



20. Kualitas pelayanan pembinaan karakter (DAD, DAM, LI, dan Latihan Kepemimpinan) mahasiswa

20. Kualitas pelayanan pembinaan karakter (DAD, DAM, LI, dan Latihan Kepemimpinan) mahasiswa



Lampiran 3

Hasil Uji validitas dan reliabilitas survey kepuasan dosen terhadap layanan pimpinan

Uji Validitas

| | | Correlations | | | | | | | | |
|-----|---------------------|--------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | | A.1 | A.2 | A.3 | A.4 | A.5 | A.6 | A.7 | A.8 | TOT.A |
| A.1 | Pearson Correlation | 1 | .694** | .436** | .384** | .441** | .567** | .560** | .507** | .580** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .000 | .001 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 71 | 71 | 71 | 71 | 71 | 71 | 71 | 71 | 71 |
| A.2 | Pearson Correlation | .694** | 1 | .487** | .406** | .424** | .547** | .692** | .629** | .623** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 71 | 71 | 71 | 71 | 71 | 71 | 71 | 71 | 71 |
| A.3 | Pearson Correlation | .436** | .487** | 1 | .647** | .605** | .715** | .526** | .534** | .585** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 71 | 71 | 71 | 71 | 71 | 71 | 71 | 71 | 71 |
| A.4 | Pearson Correlation | .384** | .406** | .647** | 1 | .578** | .625** | .481** | .378** | .466** |
| | Sig. (2-tailed) | .001 | .000 | .000 | | .000 | .000 | .000 | .001 | .000 |
| | N | 71 | 71 | 71 | 71 | 71 | 71 | 71 | 71 | 71 |
| A.5 | Pearson Correlation | .441** | .424** | .605** | .578** | 1 | .788** | .508** | .542** | .688** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | | .000 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 71 | 71 | 71 | 71 | 71 | 71 | 71 | 71 | 71 |
| A.6 | Pearson Correlation | .567** | .547** | .715** | .625** | .788** | 1 | .525** | .710** | .680** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | | .000 | .000 | .000 |
| | N | 71 | 71 | 71 | 71 | 71 | 71 | 71 | 71 | 71 |
| A.7 | Pearson Correlation | .560** | .692** | .526** | .481** | .508** | .525** | 1 | .619** | .526** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | | .000 | .000 |
| | N | 71 | 71 | 71 | 71 | 71 | 71 | 71 | 71 | 71 |
| A.8 | Pearson Correlation | .507** | .629** | .534** | .378** | .542** | .710** | .619** | 1 | .638** |

| | | | | | | | | | | |
|------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|------|
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .001 | .000 | .000 | .000 | | .000 |
| | N | 71 | 71 | 71 | 71 | 71 | 71 | 71 | 71 | 71 |
| TOT. | Pearson Correlation | .580** | .623** | .585** | .466** | .688** | .680** | .526** | .638** | 1 |
| A | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 71 | 71 | 71 | 71 | 71 | 71 | 71 | 71 | 71 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

| Correlations | | | | | | | |
|--------------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | | B.9 | B.10 | B.11 | B.12 | B.13 | TOT.B |
| B.9 | Pearson Correlation | 1 | .866** | .666** | .626** | .584** | .622** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 71 | 71 | 71 | 71 | 71 | 71 |
| B.10 | Pearson Correlation | .866** | 1 | .777** | .740** | .668** | .688** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .000 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 71 | 71 | 71 | 71 | 71 | 71 |
| B.11 | Pearson Correlation | .666** | .777** | 1 | .770** | .523** | .656** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | | .000 | .000 | .000 |
| | N | 71 | 71 | 71 | 71 | 71 | 71 |
| B.12 | Pearson Correlation | .626** | .740** | .770** | 1 | .563** | .633** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | | .000 | .000 |
| | N | 71 | 71 | 71 | 71 | 71 | 71 |
| B.13 | Pearson Correlation | .584** | .668** | .523** | .563** | 1 | .722** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | | .000 |
| | N | 71 | 71 | 71 | 71 | 71 | 71 |
| TOT .B | Pearson Correlation | .622** | .688** | .656** | .633** | .722** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 71 | 71 | 71 | 71 | 71 | 71 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

| Correlations | | | | | | |
|--------------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | | C.14 | C.15 | C.16 | C.17 | TOT.C |
| C.14 | Pearson Correlation | 1 | .641** | .660** | .492** | .495** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 71 | 71 | 71 | 71 | 71 |
| C.15 | Pearson Correlation | .641** | 1 | .557** | .494** | .448** |

| | | | | | | |
|-----------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .000 | .000 | .000 |
| | N | 71 | 71 | 71 | 71 | 71 |
| C.16 | Pearson Correlation | .660** | .557** | 1 | .773** | .729** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | | .000 | .000 |
| | N | 71 | 71 | 71 | 71 | 71 |
| C.17 | Pearson Correlation | .492** | .494** | .773** | 1 | .726** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | | .000 |
| | N | 71 | 71 | 71 | 71 | 71 |
| TOT. C | Pearson Correlation | .495** | .448** | .729** | .726** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 71 | 71 | 71 | 71 | 71 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

| Correlations | | | | | |
|--------------|---------------------|--------|--------|--------|--------|
| | | D.18 | D.19 | D.20 | TOT.D |
| D.18 | Pearson Correlation | 1 | .828** | .653** | .733** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .000 | .000 |
| | N | 71 | 71 | 71 | 71 |
| D.19 | Pearson Correlation | .828** | 1 | .631** | .751** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .000 | .000 |
| | N | 71 | 71 | 71 | 71 |
| D.20 | Pearson Correlation | .653** | .631** | 1 | .736** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | | .000 |
| | N | 71 | 71 | 71 | 71 |
| TOT. D | Pearson Correlation | .733** | .751** | .736** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 71 | 71 | 71 | 71 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

| Correlations | | | | | |
|--------------|---------------------|--------|--------|--------|--------|
| | | E.21 | E.22 | E.23 | TOT.E |
| E.21 | Pearson Correlation | 1 | .776** | .649** | .685** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .000 | .000 |
| | N | 71 | 71 | 71 | 71 |
| E.22 | Pearson Correlation | .776** | 1 | .648** | .668** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .000 | .000 |
| | N | 71 | 71 | 71 | 71 |

| | | | | | |
|-----------|---------------------|--------|--------|--------|--------|
| E.23 | Pearson Correlation | .649** | .648** | 1 | .780** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | | .000 |
| | N | 71 | 71 | 71 | 71 |
| TOT. E | Pearson Correlation | .685** | .668** | .780** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 71 | 71 | 71 | 71 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

| Correlations | | | | | |
|--------------|---------------------|--------|--------|--------|--------|
| | | F.24 | F.25 | F.26 | TOT.F |
| F.24 | Pearson Correlation | 1 | .498** | .532** | .487** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .000 | .000 |
| | N | 71 | 71 | 71 | 71 |
| F.25 | Pearson Correlation | .498** | 1 | .789** | .765** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .000 | .000 |
| | N | 71 | 71 | 71 | 71 |
| F.26 | Pearson Correlation | .532** | .789** | 1 | .901** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | | .000 |
| | N | 71 | 71 | 71 | 71 |
| TOT .F | Pearson Correlation | .487** | .765** | .901** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 71 | 71 | 71 | 71 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

| Correlations | | | | | |
|--------------|---------------------|--------|--------|--------|--------|
| | | G.27 | G.28 | G.29 | TOT.G |
| G.27 | Pearson Correlation | 1 | .719** | .558** | .686** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .000 | .000 |
| | N | 71 | 71 | 71 | 71 |
| G.28 | Pearson Correlation | .719** | 1 | .786** | .855** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .000 | .000 |
| | N | 71 | 71 | 71 | 71 |
| G.29 | Pearson Correlation | .558** | .786** | 1 | .815** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | | .000 |

| | | | | | |
|--|---------------------|--------|--------|--------|----|
| | N | 71 | 71 | 71 | 71 |
| TOT. | Pearson Correlation | .686** | .855** | .815** | 1 |
| G | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 71 | 71 | 71 | 71 |
| **. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). | | | | | |

| Correlations | | | | | | |
|--|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | | H.30 | H.31 | H.32 | H.33 | TOT.H |
| H.30 | Pearson Correlation | 1 | .584** | .483** | .455** | .594** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 71 | 71 | 71 | 71 | 69 |
| H.31 | Pearson Correlation | .584** | 1 | .863** | .688** | .819** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .000 | .000 | .000 |
| | N | 71 | 71 | 71 | 71 | 69 |
| H.32 | Pearson Correlation | .483** | .863** | 1 | .866** | .839** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | | .000 | .000 |
| | N | 71 | 71 | 71 | 71 | 69 |
| H.33 | Pearson Correlation | .455** | .688** | .866** | 1 | .781** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | | .000 |
| | N | 71 | 71 | 71 | 71 | 69 |
| TOT. H | Pearson Correlation | .594** | .819** | .839** | .781** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 69 | 69 | 69 | 69 | 69 |
| **. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). | | | | | | |

| Correlations | | | | | | |
|--------------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | | I.34 | I.35 | I.36 | I.37 | TOT.I |
| I.34 | Pearson Correlation | 1 | .796** | .862** | .451** | .917** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 69 | 69 | 69 | 69 | 69 |
| I.35 | Pearson Correlation | .796** | 1 | .824** | .394** | .888** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .000 | .001 | .000 |
| | N | 69 | 69 | 69 | 69 | 69 |

| | | | | | | |
|-------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| I.36 | Pearson Correlation | .862** | .824** | 1 | .452** | .925** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | | .000 | .000 |
| | N | 69 | 69 | 69 | 69 | 69 |
| I.37 | Pearson Correlation | .451** | .394** | .452** | 1 | .670** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .001 | .000 | | .000 |
| | N | 69 | 69 | 69 | 69 | 69 |
| TOT.I | Pearson Correlation | .917** | .888** | .925** | .670** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 69 | 69 | 69 | 69 | 69 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

| Correlations | | | | | | |
|--------------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--|
| | | J.28 | J.39 | J.40 | TOT.J | |
| J.28 | Pearson Correlation | 1 | .874** | .699** | .919** | |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 69 | 69 | 69 | 69 | |
| J.39 | Pearson Correlation | .874** | 1 | .864** | .975** | |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .000 | .000 | |
| | N | 69 | 69 | 69 | 69 | |
| J.40 | Pearson Correlation | .699** | .864** | 1 | .912** | |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | | .000 | |
| | N | 69 | 69 | 69 | 69 | |
| TOT.J | Pearson Correlation | .919** | .975** | .912** | 1 | |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | | |
| | N | 69 | 69 | 69 | 69 | |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Uji Reliabilitas

| Reliability Statistics | | |
|------------------------|--|------------|
| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
| .907 | .909 | 8 |

| Reliability Statistics | | |
|------------------------|--|------------|
| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
| .913 | .913 | 5 |

| Reliability Statistics | | |
|------------------------|--|------------|
| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
| .858 | .859 | 4 |

| Reliability Statistics | | |
|------------------------|--|------------|
| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
| .875 | .877 | 3 |

| Reliability Statistics | | |
|------------------------|--|------------|
| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
| .868 | .870 | 3 |

| Reliability Statistics | | |
|------------------------|--|------------|
| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
| .823 | .822 | 3 |

| Reliability Statistics | | |
|------------------------|--|------------|
| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
| .869 | .868 | 3 |

| Reliability Statistics | | |
|------------------------|--|------------|
| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
| .883 | .884 | 4 |

| Reliability Statistics | | |
|------------------------|--|--|
|------------------------|--|--|

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|--|------------|
| .874 | .872 | 4 |

| Reliability Statistics | | |
|------------------------|--|------------|
| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
| .927 | .928 | 3 |

| A.1 | | | | | |
|-------|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | TIDAK MEMADAI | 39 | 54.9 | 54.9 | 54.9 |
| | CUKUP MEMADAI | 14 | 19.7 | 19.7 | 74.6 |
| | MEMADAI | 12 | 16.9 | 16.9 | 91.5 |
| | SANGAT MEMADAI | 6 | 8.5 | 8.5 | 100.0 |
| | Total | 71 | 100.0 | 100.0 | |

| A.2 | | | | | |
|-------|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | TIDAK MEMADAI | 13 | 18.3 | 18.3 | 18.3 |
| | CUKUP MEMADAI | 29 | 40.8 | 40.8 | 59.2 |
| | MEMADAI | 22 | 31.0 | 31.0 | 90.1 |
| | SANGAT MEMADAI | 7 | 9.9 | 9.9 | 100.0 |
| | Total | 71 | 100.0 | 100.0 | |

| A.3 | | | | | |
|-------|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | TIDAK MEMADAI | 4 | 5.6 | 5.6 | 5.6 |
| | CUKUP MEMADAI | 11 | 15.5 | 15.5 | 21.1 |
| | MEMADAI | 38 | 53.5 | 53.5 | 74.6 |
| | SANGAT MEMADAI | 18 | 25.4 | 25.4 | 100.0 |
| | Total | 71 | 100.0 | 100.0 | |

| A.4 | | | | | |
|-----|--|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |

| | | | | | |
|-------|----------------|----|-------|-------|-------|
| Valid | TIDAK MEMADAI | 5 | 7.0 | 7.0 | 7.0 |
| | CUKUP MEMADAI | 10 | 14.1 | 14.1 | 21.1 |
| | MEMADAI | 31 | 43.7 | 43.7 | 64.8 |
| | SANGAT MEMADAI | 25 | 35.2 | 35.2 | 100.0 |
| | Total | 71 | 100.0 | 100.0 | |

| A.5 | | | | | |
|------------|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | TIDAK MEMADAI | 6 | 8.5 | 8.5 | 8.5 |
| | CUKUP MEMADAI | 13 | 18.3 | 18.3 | 26.8 |
| | MEMADAI | 34 | 47.9 | 47.9 | 74.6 |
| | SANGAT MEMADAI | 18 | 25.4 | 25.4 | 100.0 |
| | Total | 71 | 100.0 | 100.0 | |

| A.6 | | | | | |
|------------|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | TIDAK MEMADAI | 6 | 8.5 | 8.5 | 8.5 |
| | CUKUP MEMADAI | 21 | 29.6 | 29.6 | 38.0 |
| | MEMADAI | 31 | 43.7 | 43.7 | 81.7 |
| | SANGAT MEMADAI | 13 | 18.3 | 18.3 | 100.0 |
| | Total | 71 | 100.0 | 100.0 | |

| A.7 | | | | | |
|------------|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | TIDAK MEMADAI | 9 | 12.7 | 12.7 | 12.7 |
| | CUKUP MEMADAI | 17 | 23.9 | 23.9 | 36.6 |
| | MEMADAI | 24 | 33.8 | 33.8 | 70.4 |
| | SANGAT MEMADAI | 21 | 29.6 | 29.6 | 100.0 |
| | Total | 71 | 100.0 | 100.0 | |

| A.8 | | | | | |
|------------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | TIDAK MEMADAI | 11 | 15.5 | 15.5 | 15.5 |

| | | | | | |
|--|----------------|----|-------|-------|-------|
| | CUKUP MEMADAI | 22 | 31.0 | 31.0 | 46.5 |
| | MEMADAI | 26 | 36.6 | 36.6 | 83.1 |
| | SANGAT MEMADAI | 12 | 16.9 | 16.9 | 100.0 |
| | Total | 71 | 100.0 | 100.0 | |

| A.1 | | | | | |
|-------|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | TIDAK MEMADAI | 39 | 54.9 | 54.9 | 54.9 |
| | CUKUP MEMADAI | 14 | 19.7 | 19.7 | 74.6 |
| | MEMADAI | 12 | 16.9 | 16.9 | 91.5 |
| | SANGAT MEMADAI | 6 | 8.5 | 8.5 | 100.0 |
| | Total | 71 | 100.0 | 100.0 | |

| A.2 | | | | | |
|-------|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | TIDAK MEMADAI | 13 | 18.3 | 18.3 | 18.3 |
| | CUKUP MEMADAI | 29 | 40.8 | 40.8 | 59.2 |
| | MEMADAI | 22 | 31.0 | 31.0 | 90.1 |
| | SANGAT MEMADAI | 7 | 9.9 | 9.9 | 100.0 |
| | Total | 71 | 100.0 | 100.0 | |

| A.3 | | | | | |
|-------|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | TIDAK MEMADAI | 4 | 5.6 | 5.6 | 5.6 |
| | CUKUP MEMADAI | 11 | 15.5 | 15.5 | 21.1 |
| | MEMADAI | 38 | 53.5 | 53.5 | 74.6 |
| | SANGAT MEMADAI | 18 | 25.4 | 25.4 | 100.0 |
| | Total | 71 | 100.0 | 100.0 | |

| A.4 | | | | | |
|-----|--|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |

| | | | | | |
|-------|----------------|----|-------|-------|-------|
| Valid | TIDAK MEMADAI | 5 | 7.0 | 7.0 | 7.0 |
| | CUKUP MEMADAI | 10 | 14.1 | 14.1 | 21.1 |
| | MEMADAI | 31 | 43.7 | 43.7 | 64.8 |
| | SANGAT MEMADAI | 25 | 35.2 | 35.2 | 100.0 |
| | Total | 71 | 100.0 | 100.0 | |

| A.5 | | | | | |
|------------|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | TIDAK MEMADAI | 6 | 8.5 | 8.5 | 8.5 |
| | CUKUP MEMADAI | 13 | 18.3 | 18.3 | 26.8 |
| | MEMADAI | 34 | 47.9 | 47.9 | 74.6 |
| | SANGAT MEMADAI | 18 | 25.4 | 25.4 | 100.0 |
| | Total | 71 | 100.0 | 100.0 | |

| A.6 | | | | | |
|------------|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | TIDAK MEMADAI | 6 | 8.5 | 8.5 | 8.5 |
| | CUKUP MEMADAI | 21 | 29.6 | 29.6 | 38.0 |
| | MEMADAI | 31 | 43.7 | 43.7 | 81.7 |
| | SANGAT MEMADAI | 13 | 18.3 | 18.3 | 100.0 |
| | Total | 71 | 100.0 | 100.0 | |

| A.7 | | | | | |
|------------|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | TIDAK MEMADAI | 9 | 12.7 | 12.7 | 12.7 |
| | CUKUP MEMADAI | 17 | 23.9 | 23.9 | 36.6 |
| | MEMADAI | 24 | 33.8 | 33.8 | 70.4 |
| | SANGAT MEMADAI | 21 | 29.6 | 29.6 | 100.0 |
| | Total | 71 | 100.0 | 100.0 | |

| A.8 | | | | | |
|------------|--|--|--|--|--|
|------------|--|--|--|--|--|

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | TIDAK MEMADAI | 11 | 15.5 | 15.5 | 15.5 |
| | CUKUP MEMADAI | 22 | 31.0 | 31.0 | 46.5 |
| | MEMADAI | 26 | 36.6 | 36.6 | 83.1 |
| | SANGAT MEMADAI | 12 | 16.9 | 16.9 | 100.0 |
| | Total | 71 | 100.0 | 100.0 | |

| B.9 | | | | | |
|------------|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | TIDAK MEMADAI | 9 | 12.7 | 12.7 | 12.7 |
| | CUKUP MEMADAI | 11 | 15.5 | 15.5 | 28.2 |
| | MEMADAI | 39 | 54.9 | 54.9 | 83.1 |
| | SANGAT MEMADAI | 12 | 16.9 | 16.9 | 100.0 |
| | Total | 71 | 100.0 | 100.0 | |

| B.10 | | | | | |
|-------------|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | TIDAK MEMADAI | 5 | 7.0 | 7.0 | 7.0 |
| | CUKUP MEMADAI | 18 | 25.4 | 25.4 | 32.4 |
| | MEMADAI | 35 | 49.3 | 49.3 | 81.7 |
| | SANGAT MEMADAI | 13 | 18.3 | 18.3 | 100.0 |
| | Total | 71 | 100.0 | 100.0 | |

| B.11 | | | | | |
|-------------|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | TIDAK MEMADAI | 11 | 15.5 | 15.5 | 15.5 |
| | CUKUP MEMADAI | 24 | 33.8 | 33.8 | 49.3 |
| | MEMADAI | 30 | 42.3 | 42.3 | 91.5 |
| | SANGAT MEMADAI | 6 | 8.5 | 8.5 | 100.0 |
| | Total | 71 | 100.0 | 100.0 | |

| B.12 | | | | | |
|-------------|--|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |

| | | | | | |
|-------|----------------|----|-------|-------|-------|
| Valid | TIDAK MEMADAI | 5 | 7.0 | 7.0 | 7.0 |
| | CUKUP MEMADAI | 16 | 22.5 | 22.5 | 29.6 |
| | MEMADAI | 36 | 50.7 | 50.7 | 80.3 |
| | SANGAT MEMADAI | 14 | 19.7 | 19.7 | 100.0 |
| | Total | 71 | 100.0 | 100.0 | |

| B.13 | | | | | |
|-------------|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | TIDAK MEMADAI | 4 | 5.6 | 5.6 | 5.6 |
| | CUKUP MEMADAI | 12 | 16.9 | 16.9 | 22.5 |
| | MEMADAI | 35 | 49.3 | 49.3 | 71.8 |
| | SANGAT MEMADAI | 20 | 28.2 | 28.2 | 100.0 |
| | Total | 71 | 100.0 | 100.0 | |

| C.14 | | | | | |
|-------------|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | TIDAK MEMADAI | 7 | 9.9 | 9.9 | 9.9 |
| | CUKUP MEMADAI | 18 | 25.4 | 25.4 | 35.2 |
| | MEMADAI | 28 | 39.4 | 39.4 | 74.6 |
| | SANGAT MEMADAI | 18 | 25.4 | 25.4 | 100.0 |
| | Total | 71 | 100.0 | 100.0 | |

| C.15 | | | | | |
|-------------|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | TIDAK MEMADAI | 3 | 4.2 | 4.2 | 4.2 |
| | CUKUP MEMADAI | 8 | 11.3 | 11.3 | 15.5 |
| | MEMADAI | 28 | 39.4 | 39.4 | 54.9 |
| | SANGAT MEMADAI | 32 | 45.1 | 45.1 | 100.0 |
| | Total | 71 | 100.0 | 100.0 | |

| C.16 | | | | | |
|-------------|--|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |

| | | | | | |
|-------|----------------|----|-------|-------|-------|
| Valid | TIDAK MEMADAI | 8 | 11.3 | 11.3 | 11.3 |
| | CUKUP MEMADAI | 15 | 21.1 | 21.1 | 32.4 |
| | MEMADAI | 35 | 49.3 | 49.3 | 81.7 |
| | SANGAT MEMADAI | 13 | 18.3 | 18.3 | 100.0 |
| | Total | 71 | 100.0 | 100.0 | |

| C.17 | | | | | |
|-------|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | TIDAK MEMADAI | 12 | 16.9 | 16.9 | 16.9 |
| | CUKUP MEMADAI | 19 | 26.8 | 26.8 | 43.7 |
| | MEMADAI | 29 | 40.8 | 40.8 | 84.5 |
| | SANGAT MEMADAI | 11 | 15.5 | 15.5 | 100.0 |
| | Total | 71 | 100.0 | 100.0 | |

| D.18 | | | | | |
|-------|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | TIDAK MEMADAI | 5 | 7.0 | 7.0 | 7.0 |
| | CUKUP MEMADAI | 6 | 8.5 | 8.5 | 15.5 |
| | MEMADAI | 41 | 57.7 | 57.7 | 73.2 |
| | SANGAT MEMADAI | 19 | 26.8 | 26.8 | 100.0 |
| | Total | 71 | 100.0 | 100.0 | |

| D.19 | | | | | |
|-------|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | TIDAK MEMADAI | 2 | 2.8 | 2.8 | 2.8 |
| | CUKUP MEMADAI | 10 | 14.1 | 14.1 | 16.9 |
| | MEMADAI | 37 | 52.1 | 52.1 | 69.0 |
| | SANGAT MEMADAI | 22 | 31.0 | 31.0 | 100.0 |
| | Total | 71 | 100.0 | 100.0 | |

| D.20 | | | | | |
|------|--|--|--|--|--|
|------|--|--|--|--|--|

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | TIDAK MEMADAI | 4 | 5.6 | 5.6 | 5.6 |
| | CUKUP MEMADAI | 20 | 28.2 | 28.2 | 33.8 |
| | MEMADAI | 34 | 47.9 | 47.9 | 81.7 |
| | SANGAT MEMADAI | 13 | 18.3 | 18.3 | 100.0 |
| | Total | 71 | 100.0 | 100.0 | |

| E.21 | | | | | |
|-------------|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | TIDAK MEMADAI | 5 | 7.0 | 7.0 | 7.0 |
| | CUKUP MEMADAI | 11 | 15.5 | 15.5 | 22.5 |
| | MEMADAI | 38 | 53.5 | 53.5 | 76.1 |
| | SANGAT MEMADAI | 17 | 23.9 | 23.9 | 100.0 |
| | Total | 71 | 100.0 | 100.0 | |

| E.22 | | | | | |
|-------------|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | TIDAK MEMADAI | 7 | 9.9 | 9.9 | 9.9 |
| | CUKUP MEMADAI | 21 | 29.6 | 29.6 | 39.4 |
| | MEMADAI | 32 | 45.1 | 45.1 | 84.5 |
| | SANGAT MEMADAI | 11 | 15.5 | 15.5 | 100.0 |
| | Total | 71 | 100.0 | 100.0 | |

| E.23 | | | | | |
|-------------|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | TIDAK MEMADAI | 8 | 11.3 | 11.3 | 11.3 |
| | CUKUP MEMADAI | 19 | 26.8 | 26.8 | 38.0 |
| | MEMADAI | 29 | 40.8 | 40.8 | 78.9 |
| | SANGAT MEMADAI | 15 | 21.1 | 21.1 | 100.0 |
| | Total | 71 | 100.0 | 100.0 | |

| F.24 | | | | | |
|-------------|--|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |

| | | | | | |
|-------|----------------|----|-------|-------|-------|
| Valid | TIDAK MEMADAI | 3 | 4.2 | 4.2 | 4.2 |
| | CUKUP MEMADAI | 2 | 2.8 | 2.8 | 7.0 |
| | MEMADAI | 27 | 38.0 | 38.0 | 45.1 |
| | SANGAT MEMADAI | 39 | 54.9 | 54.9 | 100.0 |
| | Total | 71 | 100.0 | 100.0 | |

| F.25 | | | | | |
|-------------|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | TIDAK MEMADAI | 9 | 12.7 | 12.7 | 12.7 |
| | CUKUP MEMADAI | 14 | 19.7 | 19.7 | 32.4 |
| | MEMADAI | 33 | 46.5 | 46.5 | 78.9 |
| | SANGAT MEMADAI | 15 | 21.1 | 21.1 | 100.0 |
| | Total | 71 | 100.0 | 100.0 | |

| F.26 | | | | | |
|-------------|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | TIDAK MEMADAI | 6 | 8.5 | 8.5 | 8.5 |
| | CUKUP MEMADAI | 21 | 29.6 | 29.6 | 38.0 |
| | MEMADAI | 34 | 47.9 | 47.9 | 85.9 |
| | SANGAT MEMADAI | 10 | 14.1 | 14.1 | 100.0 |
| | Total | 71 | 100.0 | 100.0 | |

| G.27 | | | | | |
|-------------|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | TIDAK MEMADAI | 6 | 8.5 | 8.5 | 8.5 |
| | CUKUP MEMADAI | 17 | 23.9 | 23.9 | 32.4 |
| | MEMADAI | 36 | 50.7 | 50.7 | 83.1 |
| | SANGAT MEMADAI | 12 | 16.9 | 16.9 | 100.0 |
| | Total | 71 | 100.0 | 100.0 | |

| G.28 | | | | | |
|-------------|--|--|--|--|--|
|-------------|--|--|--|--|--|

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | TIDAK MEMADAI | 10 | 14.1 | 14.1 | 14.1 |
| | CUKUP MEMADAI | 16 | 22.5 | 22.5 | 36.6 |
| | MEMADAI | 35 | 49.3 | 49.3 | 85.9 |
| | SANGAT MEMADAI | 10 | 14.1 | 14.1 | 100.0 |
| | Total | 71 | 100.0 | 100.0 | |

| G.29 | | | | | |
|-------------|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | TIDAK MEMADAI | 8 | 11.3 | 11.3 | 11.3 |
| | CUKUP MEMADAI | 14 | 19.7 | 19.7 | 31.0 |
| | MEMADAI | 36 | 50.7 | 50.7 | 81.7 |
| | SANGAT MEMADAI | 13 | 18.3 | 18.3 | 100.0 |
| | Total | 71 | 100.0 | 100.0 | |

| H.33 | | | | | |
|-------------|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | TIDAK MEMADAI | 5 | 7.0 | 7.0 | 7.0 |
| | CUKUP MEMADAI | 13 | 18.3 | 18.3 | 25.4 |
| | MEMADAI | 35 | 49.3 | 49.3 | 74.6 |
| | SANGAT MEMADAI | 18 | 25.4 | 25.4 | 100.0 |
| | Total | 71 | 100.0 | 100.0 | |

| I.34 | | | | | |
|-------------|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | TIDAK MEMADAI | 10 | 14.1 | 14.5 | 14.5 |
| | CUKUP MEMADAI | 16 | 22.5 | 23.2 | 37.7 |
| | MEMADAI | 33 | 46.5 | 47.8 | 85.5 |
| | SANGAT MEMADAI | 10 | 14.1 | 14.5 | 100.0 |
| | Total | 69 | 97.2 | 100.0 | |
| Missing | System | 2 | 2.8 | | |
| Total | | 71 | 100.0 | | |

| I.35 | | | | | |
|-------------|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | TIDAK MEMADAI | 8 | 11.3 | 11.6 | 11.6 |
| | CUKUP MEMADAI | 13 | 18.3 | 18.8 | 30.4 |
| | MEMADAI | 35 | 49.3 | 50.7 | 81.2 |
| | SANGAT MEMADAI | 13 | 18.3 | 18.8 | 100.0 |
| | Total | 69 | 97.2 | 100.0 | |
| Missing | System | 2 | 2.8 | | |
| Total | | 71 | 100.0 | | |

| I.36 | | | | | |
|-------------|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | TIDAK MEMADAI | 7 | 9.9 | 10.1 | 10.1 |
| | CUKUP MEMADAI | 15 | 21.1 | 21.7 | 31.9 |
| | MEMADAI | 33 | 46.5 | 47.8 | 79.7 |
| | SANGAT MEMADAI | 14 | 19.7 | 20.3 | 100.0 |
| | Total | 69 | 97.2 | 100.0 | |
| Missing | System | 2 | 2.8 | | |
| Total | | 71 | 100.0 | | |

| I.37 | | | | | |
|-------------|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | TIDAK MEMADAI | 5 | 7.0 | 7.2 | 7.2 |
| | CUKUP MEMADAI | 9 | 12.7 | 13.0 | 20.3 |
| | MEMADAI | 33 | 46.5 | 47.8 | 68.1 |
| | SANGAT MEMADAI | 22 | 31.0 | 31.9 | 100.0 |
| | Total | 69 | 97.2 | 100.0 | |
| Missing | System | 2 | 2.8 | | |
| Total | | 71 | 100.0 | | |

| J.28 | | | | | |
|-------------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | TIDAK MEMADAI | 6 | 8.5 | 8.7 | 8.7 |
| | CUKUP MEMADAI | 18 | 25.4 | 26.1 | 34.8 |

| | | | | | |
|---------|----------------|----|-------|-------|-------|
| | MEMADAI | 30 | 42.3 | 43.5 | 78.3 |
| | SANGAT MEMADAI | 15 | 21.1 | 21.7 | 100.0 |
| | Total | 69 | 97.2 | 100.0 | |
| Missing | System | 2 | 2.8 | | |
| Total | | 71 | 100.0 | | |

| J.39 | | | | | |
|-------------|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | TIDAK MEMADAI | 5 | 7.0 | 7.2 | 7.2 |
| | CUKUP MEMADAI | 15 | 21.1 | 21.7 | 29.0 |
| | MEMADAI | 36 | 50.7 | 52.2 | 81.2 |
| | SANGAT MEMADAI | 13 | 18.3 | 18.8 | 100.0 |
| | Total | 69 | 97.2 | 100.0 | |
| Missing | System | 2 | 2.8 | | |
| Total | | 71 | 100.0 | | |

| J.40 | | | | | |
|-------------|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | TIDAK MEMADAI | 5 | 7.0 | 7.2 | 7.2 |
| | CUKUP MEMADAI | 12 | 16.9 | 17.4 | 24.6 |
| | MEMADAI | 34 | 47.9 | 49.3 | 73.9 |
| | SANGAT MEMADAI | 18 | 25.4 | 26.1 | 100.0 |
| | Total | 69 | 97.2 | 100.0 | |
| Missing | System | 2 | 2.8 | | |
| Total | | 71 | 100.0 | | |

Lampiran 4

Uji validitas dan reliabilitas survey kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan pimpinan

Uji Validitas

| Correlations | | | | | | |
|---------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| | A.1 | A.2 | A.3 | A.4 | A.5 | TOT.A |

| | | | | | | | |
|--|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| A.1 | Pearson Correlation | 1 | .421 | .480* | .336 | .175 | .669** |
| | Sig. (2-tailed) | | .073 | .037 | .159 | .474 | .002 |
| | N | 19 | 19 | 19 | 19 | 19 | 19 |
| A.2 | Pearson Correlation | .421 | 1 | .216 | .341 | .228 | .636** |
| | Sig. (2-tailed) | .073 | | .375 | .153 | .347 | .003 |
| | N | 19 | 19 | 19 | 19 | 19 | 19 |
| A.3 | Pearson Correlation | .480* | .216 | 1 | .703** | .394 | .766** |
| | Sig. (2-tailed) | .037 | .375 | | .001 | .095 | .000 |
| | N | 19 | 19 | 19 | 19 | 19 | 19 |
| A.4 | Pearson Correlation | .336 | .341 | .703** | 1 | .587** | .821** |
| | Sig. (2-tailed) | .159 | .153 | .001 | | .008 | .000 |
| | N | 19 | 19 | 19 | 19 | 19 | 19 |
| A.5 | Pearson Correlation | .175 | .228 | .394 | .587** | 1 | .678** |
| | Sig. (2-tailed) | .474 | .347 | .095 | .008 | | .001 |
| | N | 19 | 19 | 19 | 19 | 19 | 19 |
| TOT. A | Pearson Correlation | .669** | .636** | .766** | .821** | .678** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .002 | .003 | .000 | .000 | .001 | |
| | N | 19 | 19 | 19 | 19 | 19 | 19 |
| *. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed). | | | | | | | |
| **. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). | | | | | | | |

| | | Correlations | | | | | | |
|-----|---------------------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | | B.6 | B.7 | B.8 | B.9 | B.10 | B.11 | TOT.B |
| B.6 | Pearson Correlation | 1 | .741** | .705** | .756** | .642** | .582** | .844** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .001 | .000 | .003 | .009 | .000 |
| | N | 19 | 19 | 19 | 19 | 19 | 19 | 19 |
| B.7 | Pearson Correlation | .741** | 1 | .675** | .687** | .734** | .560* | .826** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .002 | .001 | .000 | .013 | .000 |
| | N | 19 | 19 | 19 | 19 | 19 | 19 | 19 |

| | | | | | | | | |
|--|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| B.8 | Pearson Correlation | .705** | .675** | 1 | .734** | .669** | .801** | .882** |
| | Sig. (2-tailed) | .001 | .002 | | .000 | .002 | .000 | .000 |
| | N | 19 | 19 | 19 | 19 | 19 | 19 | 19 |
| B.9 | Pearson Correlation | .756** | .687** | .734** | 1 | .711** | .696** | .899** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .001 | .000 | | .001 | .001 | .000 |
| | N | 19 | 19 | 19 | 19 | 19 | 19 | 19 |
| B.10 | Pearson Correlation | .642** | .734** | .669** | .711** | 1 | .801** | .872** |
| | Sig. (2-tailed) | .003 | .000 | .002 | .001 | | .000 | .000 |
| | N | 19 | 19 | 19 | 19 | 19 | 19 | 19 |
| B.11 | Pearson Correlation | .582** | .560* | .801** | .696** | .801** | 1 | .865** |
| | Sig. (2-tailed) | .009 | .013 | .000 | .001 | .000 | | .000 |
| | N | 19 | 19 | 19 | 19 | 19 | 19 | 19 |
| TOT. B | Pearson Correlation | .844** | .826** | .882** | .899** | .872** | .865** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 19 | 19 | 19 | 19 | 19 | 19 | 19 |
| **. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). | | | | | | | | |
| *. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed). | | | | | | | | |

| Correlations | | | | | |
|--------------|---------------------|--------|--------|--------|--------|
| | | C.12 | C.13 | C.14 | TOT.C |
| C.12 | Pearson Correlation | 1 | .907** | .752** | .936** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .000 | .000 |
| | N | 19 | 19 | 19 | 19 |
| C.13 | Pearson Correlation | .907** | 1 | .845** | .975** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .000 | .000 |
| | N | 19 | 19 | 19 | 19 |
| C.14 | Pearson Correlation | .752** | .845** | 1 | .918** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | | .000 |
| | N | 19 | 19 | 19 | 19 |

| | | | | | |
|--|---------------------|--------|--------|--------|----|
| TOT. C | Pearson Correlation | .936** | .975** | .918** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 19 | 19 | 19 | 19 |
| **. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). | | | | | |

| Correlations | | | | | |
|--|---------------------|--------|--------|--------|--|
| | | D.15 | D.16 | TOT.D | |
| D.15 | Pearson Correlation | 1 | .769** | .949** | |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .000 | |
| | N | 19 | 19 | 19 | |
| D.16 | Pearson Correlation | .769** | 1 | .932** | |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .000 | |
| | N | 19 | 19 | 19 | |
| TOT. D | Pearson Correlation | .949** | .932** | 1 | |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | | |
| | N | 19 | 19 | 19 | |
| **. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). | | | | | |

| Correlations | | | | | | |
|--------------|---------------------|---------|--------|---------|------|--------|
| | | E.17 | E.18 | E.19 | E.20 | TOT.E |
| E.17 | Pearson Correlation | 1 | .597** | 1.000** | .240 | .909** |
| | Sig. (2-tailed) | | .007 | .000 | .323 | .000 |
| | N | 19 | 19 | 19 | 19 | 19 |
| E.18 | Pearson Correlation | .597** | 1 | .597** | .421 | .810** |
| | Sig. (2-tailed) | .007 | | .007 | .072 | .000 |
| | N | 19 | 19 | 19 | 19 | 19 |
| E.19 | Pearson Correlation | 1.000** | .597** | 1 | .240 | .909** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .007 | | .323 | .000 |

| | | | | | | |
|--|---------------------|--------|--------|--------|-------|-------|
| | N | 19 | 19 | 19 | 19 | 19 |
| E.20 | Pearson Correlation | .240 | .421 | .240 | 1 | .561* |
| | Sig. (2-tailed) | .323 | .072 | .323 | | .013 |
| | N | 19 | 19 | 19 | 19 | 19 |
| TOT. E | Pearson Correlation | .909** | .810** | .909** | .561* | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .013 | |
| | N | 19 | 19 | 19 | 19 | 19 |
| **. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). | | | | | | |
| *. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed). | | | | | | |

| Correlations | | | | | |
|--|---------------------|--------|--------|--------|--------|
| | | F.21 | F.22 | F.23 | TOT.F |
| F.21 | Pearson Correlation | 1 | .433 | .692** | .848** |
| | Sig. (2-tailed) | | .064 | .001 | .000 |
| | N | 19 | 19 | 19 | 19 |
| F.22 | Pearson Correlation | .433 | 1 | .560* | .786** |
| | Sig. (2-tailed) | .064 | | .013 | .000 |
| | N | 19 | 19 | 19 | 19 |
| F.23 | Pearson Correlation | .692** | .560* | 1 | .889** |
| | Sig. (2-tailed) | .001 | .013 | | .000 |
| | N | 19 | 19 | 19 | 19 |
| TOT. F | Pearson Correlation | .848** | .786** | .889** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 19 | 19 | 19 | 19 |
| **. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). | | | | | |
| *. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed). | | | | | |

Uji Reliabilitas

| Reliability Statistics | | |
|-------------------------------|--|------------|
| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
| .752 | .760 | 5 |

| Reliability Statistics | | |
|-------------------------------|--|------------|
| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
| .925 | .933 | 6 |

| Reliability Statistics | | |
|-------------------------------|--|------------|
| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
| .936 | .938 | 3 |

| Reliability Statistics | | |
|-------------------------------|--|------------|
| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
| .865 | .869 | 2 |

| Reliability Statistics | | |
|-------------------------------|--|------------|
| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
| .802 | .780 | 4 |

| Reliability Statistics | | |
|-------------------------------|--|------------|
| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
| .792 | .793 | 3 |

Lampiran 5**Uji validitas dan reliabilitas survey kepuasan mahasiswa terhadap layanan pimpinan****Uji Validitas**

| Correlations | | | | | | | | | | |
|--------------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | | A.1 | A.2 | A.3 | A.4 | A.5 | A.6 | A.7 | A.8 | TOT_A |
| A.1 | Pearson Correlation | 1 | .651** | .593** | .601** | .586** | .593** | .590** | .668** | .796** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 470 | 470 | 470 | 470 | 470 | 470 | 470 | 470 | 470 |
| A.2 | Pearson Correlation | .651** | 1 | .541** | .575** | .564** | .588** | .548** | .630** | .770** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 470 | 470 | 470 | 470 | 470 | 470 | 470 | 470 | 470 |
| A.3 | Pearson Correlation | .593** | .541** | 1 | .595** | .595** | .570** | .591** | .604** | .769** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 470 | 470 | 470 | 470 | 470 | 470 | 470 | 470 | 470 |
| A.4 | Pearson Correlation | .601** | .575** | .595** | 1 | .732** | .799** | .697** | .712** | .863** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 470 | 470 | 470 | 470 | 470 | 470 | 470 | 470 | 470 |
| A.5 | Pearson Correlation | .586** | .564** | .595** | .732** | 1 | .681** | .724** | .698** | .841** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | | .000 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 470 | 470 | 470 | 470 | 470 | 470 | 470 | 470 | 470 |
| A.6 | Pearson Correlation | .593** | .588** | .570** | .799** | .681** | 1 | .751** | .721** | .862** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | | .000 | .000 | .000 |
| | N | 470 | 470 | 470 | 470 | 470 | 470 | 470 | 470 | 470 |
| A.7 | Pearson Correlation | .590** | .548** | .591** | .697** | .724** | .751** | 1 | .749** | .853** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | | .000 | .000 |
| | N | 470 | 470 | 470 | 470 | 470 | 470 | 470 | 470 | 470 |
| A.8 | Pearson Correlation | .668** | .630** | .604** | .712** | .698** | .721** | .749** | 1 | .872** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | | .000 |
| | N | 470 | 470 | 470 | 470 | 470 | 470 | 470 | 470 | 470 |
| TO | Pearson Correlation | .796** | .770** | .769** | .863** | .841** | .862** | .853** | .872** | 1 |
| T_ | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | |
| A | N | 470 | 470 | 470 | 470 | 470 | 470 | 470 | 470 | 470 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

| Correlations | | | | | | | | |
|--------------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | | B.9 | B.10 | B.11 | B.12 | B.13 | B.14 | TOT_B |
| B.9 | Pearson Correlation | 1 | .652** | .567** | .499** | .576** | .616** | .814** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 470 | 470 | 470 | 470 | 470 | 470 | 470 |
| B.10 | Pearson Correlation | .652** | 1 | .604** | .574** | .581** | .526** | .806** |

| | | | | | | | | |
|------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-----|
| | N | 470 | 470 | 470 | 470 | 470 | 470 | 470 |
| TOT_ | Pearson Correlation | .889** | .900** | .904** | .920** | .924** | .904** | 1 |
| C | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 470 | 470 | 470 | 470 | 470 | 470 | 470 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Uji Reliabilitas

| A.1 | | | | | |
|-------|------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | TIDAK MEMUASKAN | 10 | 2.2 | 2.2 | 2.2 |
| | CUKUP MEMUASKAN | 120 | 26.0 | 26.0 | 28.1 |
| | MEMUASKAN | 233 | 50.4 | 50.4 | 78.6 |
| | SANGAT MEMUASKAN | 99 | 21.4 | 21.4 | 100.0 |
| | Total | 470 | 100.0 | 100.0 | |

| A.2 | | | | | |
|-------|------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | TIDAK MEMUASKAN | 17 | 3.7 | 3.7 | 3.7 |
| | CUKUP MEMUASKAN | 140 | 30.3 | 30.3 | 34.0 |
| | MEMUASKAN | 219 | 47.4 | 47.4 | 81.4 |
| | SANGAT MEMUASKAN | 86 | 18.6 | 18.6 | 100.0 |
| | Total | 470 | 100.0 | 100.0 | |

| A.3 | | | | | |
|-------|------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | TIDAK MEMUASKAN | 14 | 3.0 | 3.0 | 3.0 |
| | CUKUP MEMUASKAN | 93 | 20.1 | 20.1 | 23.2 |
| | MEMUASKAN | 222 | 48.1 | 48.1 | 71.2 |
| | SANGAT MEMUASKAN | 133 | 28.8 | 28.8 | 100.0 |
| | Total | 470 | 100.0 | 100.0 | |

| A.4 | | | | | |
|-----|--|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |

| | | | | | |
|-------|------------------|-----|-------|-------|-------|
| Valid | TIDAK MEMUASKAN | 17 | 3.7 | 3.7 | 3.7 |
| | CUKUP MEMUASKAN | 89 | 19.3 | 19.3 | 22.9 |
| | MEMUASKAN | 236 | 51.1 | 51.1 | 74.0 |
| | SANGAT MEMUASKAN | 120 | 26.0 | 26.0 | 100.0 |
| | Total | 470 | 100.0 | 100.0 | |

| A.5 | | | | | |
|------------|------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | TIDAK MEMUASKAN | 12 | 2.6 | 2.6 | 2.6 |
| | CUKUP MEMUASKAN | 105 | 22.7 | 22.7 | 25.3 |
| | MEMUASKAN | 241 | 52.2 | 52.2 | 77.5 |
| | SANGAT MEMUASKAN | 104 | 22.5 | 22.5 | 100.0 |
| | Total | 470 | 100.0 | 100.0 | |

| A.6 | | | | | |
|------------|------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | TIDAK MEMUASKAN | 13 | 2.8 | 2.8 | 2.8 |
| | CUKUP MEMUASKAN | 94 | 20.3 | 20.3 | 23.2 |
| | MEMUASKAN | 222 | 48.1 | 48.1 | 71.2 |
| | SANGAT MEMUASKAN | 133 | 28.8 | 28.8 | 100.0 |
| | Total | 470 | 100.0 | 100.0 | |

| A.7 | | | | | |
|------------|------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | TIDAK MEMUASKAN | 14 | 3.0 | 3.0 | 3.0 |
| | CUKUP MEMUASKAN | 98 | 21.2 | 21.2 | 24.2 |
| | MEMUASKAN | 233 | 50.4 | 50.4 | 74.7 |
| | SANGAT MEMUASKAN | 117 | 25.3 | 25.3 | 100.0 |
| | Total | 470 | 100.0 | 100.0 | |

| A.8 | | | | | |
|------------|--|--|--|--|--|
|------------|--|--|--|--|--|

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | TIDAK MEMUASKAN | 15 | 3.2 | 3.2 | 3.2 |
| | CUKUP MEMUASKAN | 104 | 22.5 | 22.5 | 25.8 |
| | MEMUASKAN | 238 | 51.5 | 51.5 | 77.3 |
| | SANGAT MEMUASKAN | 105 | 22.7 | 22.7 | 100.0 |
| | Total | 470 | 100.0 | 100.0 | |

| B.9 | | | | | |
|------------|------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | TIDAK MEMUASKAN | 77 | 16.7 | 16.7 | 16.7 |
| | CUKUP MEMUASKAN | 173 | 37.4 | 37.4 | 54.1 |
| | MEMUASKAN | 143 | 31.0 | 31.0 | 85.1 |
| | SANGAT MEMUASKAN | 69 | 14.9 | 14.9 | 100.0 |
| | Total | 470 | 100.0 | 100.0 | |

| B.10 | | | | | |
|-------------|------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | TIDAK MEMUASKAN | 24 | 5.2 | 5.2 | 5.2 |
| | CUKUP MEMUASKAN | 158 | 34.2 | 34.2 | 39.4 |
| | MEMUASKAN | 194 | 42.0 | 42.0 | 81.4 |
| | SANGAT MEMUASKAN | 86 | 18.6 | 18.6 | 100.0 |
| | Total | 470 | 100.0 | 100.0 | |

| B.11 | | | | | |
|-------------|------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | TIDAK MEMUASKAN | 29 | 6.3 | 6.3 | 6.3 |
| | CUKUP MEMUASKAN | 132 | 28.6 | 28.6 | 34.8 |
| | MEMUASKAN | 203 | 43.9 | 43.9 | 78.8 |
| | SANGAT MEMUASKAN | 98 | 21.2 | 21.2 | 100.0 |
| | Total | 470 | 100.0 | 100.0 | |

| B.12 | | | | | |
|-------------|--|--|--|--|--|
|-------------|--|--|--|--|--|

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | TIDAK MEMUASKAN | 19 | 4.1 | 4.1 | 4.1 |
| | CUKUP MEMUASKAN | 111 | 24.0 | 24.0 | 28.1 |
| | MEMUASKAN | 222 | 48.1 | 48.1 | 76.2 |
| | SANGAT MEMUASKAN | 110 | 23.8 | 23.8 | 100.0 |
| | Total | 470 | 100.0 | 100.0 | |

| B.13 | | | | | |
|-------------|------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | TIDAK MEMUASKAN | 15 | 3.2 | 3.2 | 3.2 |
| | CUKUP MEMUASKAN | 147 | 31.8 | 31.8 | 35.1 |
| | MEMUASKAN | 201 | 43.5 | 43.5 | 78.6 |
| | SANGAT MEMUASKAN | 99 | 21.4 | 21.4 | 100.0 |
| | Total | 470 | 100.0 | 100.0 | |

| B.14 | | | | | |
|-------------|------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | TIDAK MEMUASKAN | 78 | 16.9 | 16.9 | 16.9 |
| | CUKUP MEMUASKAN | 168 | 36.4 | 36.4 | 53.2 |
| | MEMUASKAN | 138 | 29.9 | 29.9 | 83.1 |
| | SANGAT MEMUASKAN | 78 | 16.9 | 16.9 | 100.0 |
| | Total | 470 | 100.0 | 100.0 | |

| C.15 | | | | | |
|-------------|------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | TIDAK MEMUASKAN | 7 | 1.5 | 1.5 | 1.5 |
| | CUKUP MEMUASKAN | 87 | 18.8 | 18.8 | 20.3 |
| | MEMUASKAN | 211 | 45.7 | 45.7 | 66.0 |
| | SANGAT MEMUASKAN | 157 | 34.0 | 34.0 | 100.0 |
| | Total | 470 | 100.0 | 100.0 | |

| C.16 | | | | | |
|-------------|------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | TIDAK MEMUASKAN | 9 | 1.9 | 1.9 | 1.9 |
| | CUKUP MEMUASKAN | 103 | 22.3 | 22.3 | 24.2 |
| | MEMUASKAN | 218 | 47.2 | 47.2 | 71.4 |
| | SANGAT MEMUASKAN | 132 | 28.6 | 28.6 | 100.0 |
| | Total | 470 | 100.0 | 100.0 | |

| C.17 | | | | | |
|-------------|------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | TIDAK MEMUASKAN | 13 | 2.8 | 2.8 | 2.8 |
| | CUKUP MEMUASKAN | 116 | 25.1 | 25.1 | 27.9 |
| | MEMUASKAN | 217 | 47.0 | 47.0 | 74.9 |
| | SANGAT MEMUASKAN | 116 | 25.1 | 25.1 | 100.0 |
| | Total | 470 | 100.0 | 100.0 | |

| C.18 | | | | | |
|-------------|------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | TIDAK MEMUASKAN | 18 | 3.9 | 3.9 | 3.9 |
| | CUKUP MEMUASKAN | 95 | 20.6 | 20.6 | 24.5 |
| | MEMUASKAN | 227 | 49.1 | 49.1 | 73.6 |
| | SANGAT MEMUASKAN | 122 | 26.4 | 26.4 | 100.0 |
| | Total | 470 | 100.0 | 100.0 | |

| C.19 | | | | | |
|-------------|------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | TIDAK MEMUASKAN | 11 | 2.4 | 2.4 | 2.4 |
| | CUKUP MEMUASKAN | 97 | 21.0 | 21.0 | 23.4 |
| | MEMUASKAN | 232 | 50.2 | 50.2 | 73.6 |
| | SANGAT MEMUASKAN | 122 | 26.4 | 26.4 | 100.0 |
| | Total | 470 | 100.0 | 100.0 | |

| C.20 | | | | | |
|-------------|------------------|-----------|---------|---------------|-----------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | TIDAK MEMUASKAN | 12 | 2.6 | 2.6 | 2.6 |
| | CUKUP MEMUASKAN | 106 | 22.9 | 22.9 | 25.5 |
| | MEMUASKAN | 232 | 50.2 | 50.2 | 75.8 |
| | SANGAT MEMUASKAN | 112 | 24.2 | 24.2 | 100.0 |
| | Total | 470 | 100.0 | 100.0 | |