



UMY

UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
YOGYAKARTA

BIRO ADMINISTRASI
AKADEMIK

Terakreditasi Unggul No : 793/SK/BAN-PT/AK-ISK/PT/VIII/2021

Unggul & Islami

LAPORAN SURVEY TINGKAT KEPUASAN DOSEN TERHADAP LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK



UMY

UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
YOGYAKARTA

Unggul & Islami

BIRO ADMINISTRASI AKADEMIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

TAHUN AKADEMIK 2022/2023

ADDRESS

AR Fachruddin A Lt. 3 · Kampus Terpadu UMY
Jl Brawijaya · Tamantirto · Kasihan
Bantul · Yogyakarta 55183

CONTACT

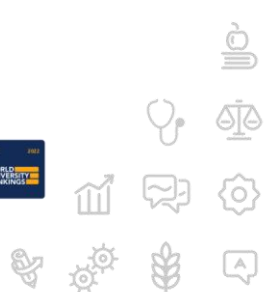
Phone : +62 274 387656 · Ext 136
Fax : +62 274 387646 158
Email : baa@umy.ac.id

biro-akademik.umy.ac.id

ACCREDITATION



ACHIEVEMENT



HALAMAN PENGESAHAN
LAPORAN SURVEY TINGKAT KEPUASAN DOSEN TERHADAP LAYANAN
ADMINISTRASI AKADEMIK T.A. 2022/2023

Tim Penyusun:

1. **Caka, S.T.**
2. **Sri Yutatik**
3. **Wasidi**
4. **Resa Ulfah Pertiwi**
5. **Hasan Basri**
6. **Muhammad Farid Naufal**
7. **Nanda Fitria Ramadhani**
8. **Bibit Ahmat Salamun**

Yogyakarta, 06 Januari 2023
Kepala Biro Administrasi Akademik



Caka, S.T.
NIK. 19741020200704 100 317

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dosen adalah komponen civitas akademika perguruan tinggi yang memiliki peran dalam menunjang keberhasilan perguruan tinggi. Proses pelaksanaan Tri Dharma perguruan tinggi (Pendidikan dan Pengajaran; Penelitian dan Pengembangan; Pengabdian kepada Masyarakat) menjadi tugas utama dari dosen. Oleh karena itu, dosen juga merupakan pelanggan terbesar atas layanan sumber daya manusia di perguruan tinggi dalam hal pengembangan kompetensi, karir, serta kesejahteraan. Dengan demikian, perguruan tinggi perlu memberikan fasilitas dan pelayanan terbaik kepada dosen. Pada saat ini, kualitas pelayanan perguruan tinggi terhadap dosen dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif perguruan tinggi. Apabila kualitas pelayanan buruk dan kepuasan dosen terhadap layanan perguruan tinggi kurang memuaskan, maka dalam jangka panjang daya saing perguruan tinggi akan melemah dan sulit berkembang. Untuk meningkatkan daya saing dalam menghadapi globalisasi di segala bidang, diperlukan pendidikan tinggi yang mampu menghasilkan intelektual, ilmuwan, dan profesional yang berbudaya. Dosen sebagai tenaga profesional perguruan tinggi juga termasuk di dalamnya.

Kenyamanan civitas akademika dalam menjalankan tugas dan perannya tentu saja tidak terlepas dari layanan yang disediakan oleh perguruan tinggi. Oleh karena itu, salah satu upaya untuk meningkatkan pelayanan adalah mengukur tingkat kepuasan civitas akademika terhadap layanan yang diterima. Melalui kegiatan pengukuran tingkat kepuasan pengguna layanan dalam hal ini mengukur kepuasan dosen, dapat digunakan untuk mengetahui apakah sebuah layanan berfungsi dengan baik atau tidak. Biro Administrasi Akademik sebagai supporting unit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi stakeholder salah satunya yaitu dosen. Pelayanan yang diberikan oleh Biro Administrasi Akademik kepada dosen antara lain yaitu pelayanan dalam penunjang kelancaran perkuliahan, pembuatan SK Mengajar, pelayanan NIDN Dosen, pelayanan PDDIKTI, pelayanan SISTER, permintaan data, serta pelayanan saat pelaksanaan wisuda. Survey tingkat kepuasan dosen terhadap layanan administrasi akademik ini dilakukan untuk menjaring tingkat kepuasan dosen terhadap layanan yang diberikan oleh Biro Administrasi Akademik. Hasil survey ini akan menjadi masukan bagi perbaikan maupun peningkatan kualitas pelayanan Biro Administrasi Akademik selanjutnya. Pelayanan yang berkualitas akan menciptakan manusia yang berkualitas pula dan mampu memberikan kinerja yang prima.

B. Maksud dan Tujuan

Kuesioner Tingkat Kepuasan Dosen terhadap Layanan Administrasi Akademik bertujuan untuk menilai kepuasan dosen terhadap pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh Biro Administrasi Akademik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Selain itu, survey ini juga sebagai bagian dari monitoring dan evaluasi untuk perbaikan pelayanan selanjutnya. Selanjutnya, Hasil pengukuran

tingkat kepuasan dosen dapat dipergunakan sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang sudah diberikan oleh Biro Administrasi Akademik.

C. Sasaran

Dosen yang masih tercatat aktif di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Semester Gasal Tahun Akademik 2022/2023.

BAB II

METODOLOGI

A. Waktu Pelaksanaan

Penyebaran dan pengembalian kuesioner dimulai tanggal 29 Desember 2022 sampai dengan 04 Januari 2023. Kuesioner tersebut diisi melalui google form dengan link <https://forms.gle/ZLfebtFDDWw485ve7> yang dikirim melalui WhatsApp.

B. Subjek/Profil Responden

Survey yang dilakukan ini merupakan Survey Tingkat Kepuasan Dosen terhadap Layanan Administrasi Akademik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Responden pada survey ini adalah dosen yang tercatat masih aktif di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Semester Gasal Tahun Akademik 2022/2023.

C. Teknik Pengambilan Sampel dan Pengumpulan Data

Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada survey kali ini adalah *perposive sampling* yaitu dosen yang tercatat masih aktif di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Semester Gasal Tahun Akademik 2022/2023 sedangkan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Responden diminta untuk mengisi kuesioner melalui google form dengan link <https://forms.gle/ZLfebtFDDWw485ve7> yang dikirim melalui WhatsApp. Pernyataan yang diajukan kepada dosen berjumlah 8 item. Pernyataan tersebut berkaitan dengan pelayanan dalam penunjang kelancaran perkuliahan, pembuatan SK Mengajar, pelayanan NIDN Dosen, pelayanan PDDIKTI, pelayanan SISTER, permintaan data, serta pelayanan saat pelaksanaan wisuda. Dari 10 pernyataan tersebut diukur dengan menggunakan skala likert 1-4. Skala tersebut menunjukkan 1) Sangat Tidak Puas, 2) Tidak Puas, 3) Puas, dan 4) Sangat Puas.

D. Pengolahan Data

Data diolah berdasarkan hasil dari pengisian survey melalui google form. Selain itu, uji kualitas instrumen yang terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas diolah dengan menggunakan IBM SPSS Statistics 22.

BAB III

HASIL DAN ANALISA

A. Demografi Kuesioner

Penyebaran dan pengembalian kuesioner dimulai tanggal 29 Desember 2022 sampai dengan 04 Januari 2023. Kuesioner tersebut diisi pada google form dengan link <https://forms.gle/ZLfebtFDDWw485ve7> yang dikirim melalui WhatsApp. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner, diperoleh data yang menunjukkan jumlah responden yaitu sebanyak 298 responden yang merupakan sampling dari dosen yang tercatat masih aktif di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Semester Gasal Tahun Akademik 2022/2023.

B. Demografi Responden

Identitas utama responden yang diamati dalam penelitian ini adalah fakultas dan program studi. Berikut merupakan hasil distribusi frekuensi setiap identitas responden:

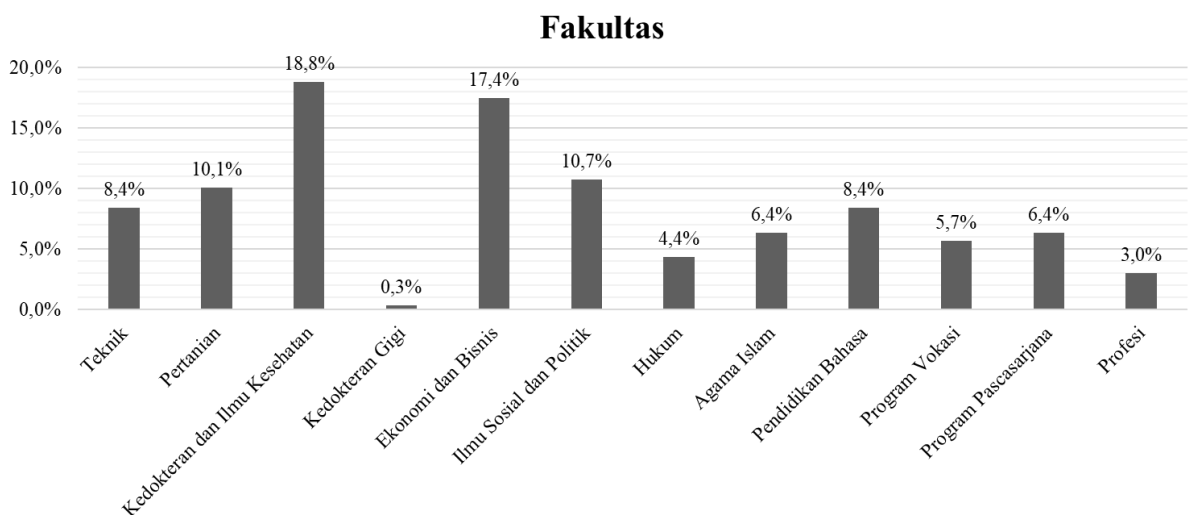
1. Responden Berdasarkan Fakultas

Identitas responden berdasarkan fakultas dapat dilihat pada tabel dan diagram berikut:

Identitas Responden Berdasarkan Fakultas

Fakultas	Jumlah	Persentase
Teknik	25	8,4%
Pertanian	30	10,1%
Kedokteran dan Ilmu Kesehatan	56	18,8%
Kedokteran Gigi	1	0,3%
Ekonomi dan Bisnis	52	17,4%
Ilmu Sosial dan Politik	32	10,7%
Hukum	13	4,4%
Agama Islam	19	6,4%
Pendidikan Bahasa	25	8,4%
Program Vokasi	17	5,7%
Program Pascasarjana	19	6,4%
Profesi	9	3,0%
Total Keseluruhan	298	100,0%

Sumber: Olah Data (2023)



Tabel dan diagram di atas menunjukkan bahwa responden dalam survey ini adalah sebanyak 298 responden. Responden paling banyak dalam survey ini yaitu Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan sejumlah 56 responden atau 18,8% dari total keseluruhan dan responden paling sedikit yaitu Fakultas Kedokteran Gigi sejumlah 1 responden atau 0,3% dari total keseluruhan.

2. Responden Berdasarkan Program Studi

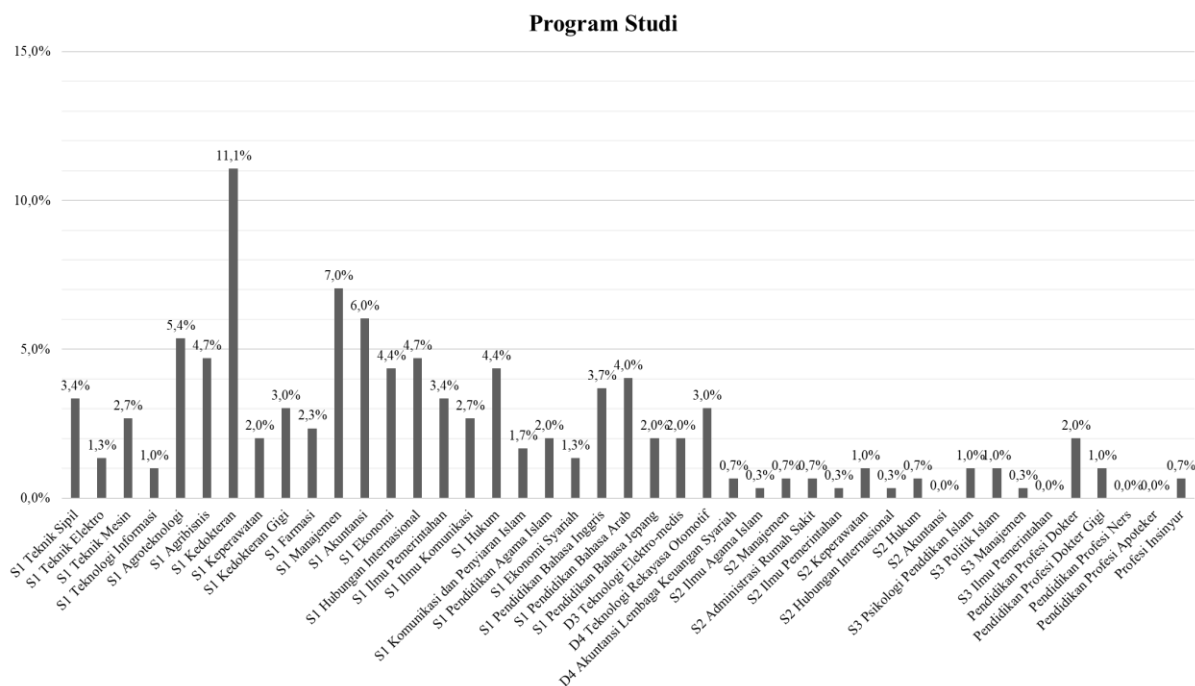
Identitas responden berdasarkan program studi dapat dilihat pada tabel dan diagram berikut:

Identitas Responden Berdasarkan Program Studi

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
S1 Teknik Sipil	10	3,4%
S1 Teknik Elektro	4	1,3%
S1 Teknik Mesin	8	2,7%
S1 Teknologi Informasi	3	1,0%
S1 Agroteknologi	16	5,4%
S1 Agribisnis	14	4,7%
S1 Kedokteran	33	11,1%
S1 Keperawatan	6	2,0%
S1 Kedokteran Gigi	9	3,0%
S1 Farmasi	7	2,3%
S1 Manajemen	21	7,0%
S1 Akuntansi	18	6,0%
S1 Ekonomi	13	4,4%
S1 Hubungan Internasional	14	4,7%
S1 Ilmu Pemerintahan	10	3,4%
S1 Ilmu Komunikasi	8	2,7%
S1 Hukum	13	4,4%
S1 Komunikasi dan Penyiaran Islam	5	1,7%
S1 Pendidikan Agama Islam	6	2,0%
S1 Ekonomi Syariah	4	1,3%
S1 Pendidikan Bahasa Inggris	11	3,7%
S1 Pendidikan Bahasa Arab	12	4,0%
S1 Pendidikan Bahasa Jepang	6	2,0%
D3 Teknologi Elektro-medis	6	2,0%
D4 Teknologi Rekayasa Otomotif	9	3,0%
D4 Akuntansi Lembaga Keuangan Syariah	2	0,7%
S2 Ilmu Agama Islam	1	0,3%
S2 Manajemen	2	0,7%
S2 Administrasi Rumah Sakit	2	0,7%
S2 Ilmu Pemerintahan	1	0,3%
S2 Keperawatan	3	1,0%
S2 Hubungan Internasional	1	0,3%
S2 Hukum	2	0,7%
S2 Akuntansi	0	0,0%
S3 Psikologi Pendidikan Islam	3	1,0%
S3 Politik Islam	3	1,0%
S3 Manajemen	1	0,3%
S3 Ilmu Pemerintahan	0	0,0%

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Pendidikan Profesi Dokter	6	2,0%
Pendidikan Profesi Dokter Gigi	3	1,0%
Pendidikan Profesi Ners	0	0,0%
Pendidikan Profesi Apoteker	0	0,0%
Profesi Insinyur	2	0,7%
Total Keseluruhan	298	100,0%

Sumber: Olah Data (2023)



Tabel dan diagram di atas menunjukkan bahwa responden dalam survey ini adalah sebanyak 298 responden. Responden paling banyak dalam survey ini yaitu Program Studi S1 Kedokteran sejumlah 33 responden atau 11,1% dari total keseluruhan dan responden paling sedikit yaitu Program Studi S2 Akuntansi, S3 Ilmu Pemerintahan, Pendidikan Profesi Ners, serta Pendidikan Profesi Apoteker sejumlah 0 responden atau 0,0% dari total keseluruhan.

C. Uji Kualitas Instrumen

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu pengukuran kualitas dari instrumen data yang digunakan untuk mengetahui sejauhmana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurannya. Apabila validitas yang dimiliki tinggi maka semakin kecil pula tingkat kesalahannya sehingga data yang digunakan merupakan data yang memadai. Uji validitas dapat dilakukan dengan uji homogenitas data, yaitu dilakukan dengan cara melakukan uji korelasi terhadap item-item pernyataan dengan skor total (*pearson correlation*). Seluruh item pembentuk variabel dikatakan valid apabila memiliki korelasi (r) dari skor total masing-masing yaitu $\geq 0,25$ atau memiliki nilai sig dari skor total masing-masing yaitu $< 0,05$. Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Hasil Uji Validitas Pearson Correlation

Butir Pernyataan	R	Sig.	Keterangan
Pernyataan 1	0,893	0,000	Valid
Pernyataan 2	0,883	0,000	Valid
Pernyataan 3	0,883	0,000	Valid
Pernyataan 4	0,893	0,000	Valid
Pernyataan 5	0,943	0,000	Valid
Pernyataan 6	0,897	0,000	Valid
Pernyataan 7	0,675	0,000	Valid
Pernyataan 8	0,735	0,000	Valid

Sumber: Olah Data (2023)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan hasil perhitungan uji validitas mengenai jawaban responden dimana keseluruhan berjumlah 298 jawaban responden. Seluruh item pernyataan memiliki nilai korelasi (r) dari skor total masing-masing yaitu $\geq 0,25$ atau memiliki nilai sig dari skor total masing-masing yaitu $< 0,05$. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan yang ada dalam kuesioner tersebut dikatakan layak sebagai instrumen untuk mengukur data.

Selain menggunakan *pearson product moment* atau *pearson correlation*, dalam pengujian validitas juga dapat menggunakan analisis faktor. Analisis faktor adalah sebuah teknik yang digunakan untuk mencari faktor-faktor yang mampu menjelaskan hubungan atau korelasi antara berbagai indikator yang diobservasi. Dengan kata lain, analisis faktor bertujuan mengetahui apakah item yang digunakan dapat merepresentasikan variabel yang diteliti. Seluruh item pembentuk variabel dikatakan valid apabila memiliki nilai KMO MSA maupun faktor *loading* lebih dari 0,50. Hasil uji validitas dengan analisis faktor dapat dilihat pada tabel berikut:

Hasil Uji Validitas Analisis Faktor

KMO MSA	Butir Pernyataan	Loading Factor	Keterangan
0,862 > 0,50	Pernyataan 1	0,898	Valid
	Pernyataan 2	0,885	Valid
	Pernyataan 3	0,892	Valid
	Pernyataan 4	0,901	Valid
	Pernyataan 5	0,948	Valid
	Pernyataan 6	0,906	Valid
	Pernyataan 7	0,648	Valid
	Pernyataan 8	0,718	Valid

Sumber: Olah Data (2023)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan hasil perhitungan uji validitas mengenai jawaban responden dimana keseluruhan berjumlah 298 jawaban responden. Nilai KMO MSA pada tabel di atas yaitu 0,862 dimana lebih besar dari syarat 0,50. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa analisis faktor dalam survey ini dapat dilanjutkan karena sudah memenuhi persyaratan pertama. Selain itu, masing-masing item pada kuesioner memiliki nilai *loading factor* lebih

besar daripada 0,50. Artinya, seluruh komponen dari masing-masing variabel memiliki *loading factor* yang besar sehingga dapat dikatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah pengujian untuk mengetahui seberapa jauh hasil pengukuran dapat dipercaya atau uji yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepercayaan pada kebenaran atau kesungguhan jawaban instrumen. Pengukuran yang memiliki reliabilitas yang tinggi adalah pengukuran yang dapat menghasilkan data yang reliabel. Instrumen yang memiliki nilai *cronbach's alpha* <0,50 maka reliabilitasnya rendah; nilai *cronbach's alpha* antara 0,50-0,70 maka reliabilitasnya moderat; nilai *cronbach's alpha* antara 0,70-0,90 maka reliabilitasnya tinggi; dan nilai *cronbach's alpha* >0,90 maka reliabilitasnya sempurna. Semakin tinggi nilai *cronbach's alpha* maka instrumen tersebut semakin memiliki tingkat konsistensi yang tinggi. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Hasil Uji Reliabilitas

<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
0,945	Reliabilitas Sempurna

Sumber: Olah Data (2023)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan hasil perhitungan uji reliabilitas mengenai jawaban responden dimana keseluruhan berjumlah 298 jawaban responden. Hasil pengujian reliabilitas menunjukkan nilai *cronbach's alpha* 0,945 yang artinya tingkat konsistensi responden dalam menjawab pernyataan 94,5% dapat dipercaya. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa instrumen yang digunakan dalam survey ini memiliki nilai reliabilitas yang sempurna.

D. Analisis Data

Survey dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan dosen terhadap layanan administrasi akademik. Respon yang didapatkan berjumlah 298 jawaban. Jumlah pernyataan yang diajukan kepada mahasiswa yaitu 8 item pernyataan yang diukur dengan skala likert 1-4. Skala tersebut menunjukkan 1) Sangat Tidak Puas, 2) Tidak Puas, 3) Puas, dan 4) Sangat Puas. Hasil survey dapat dilihat pada tabel berikut:

Hasil Survey

Butir Pernyataan	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas
Pernyataan 1	0	0	140	158
	0,0%	0,0%	47,0%	53,0%
Pernyataan 2	0	9	146	143
	0,0%	3,0%	49,0%	48,0%
Pernyataan 3	0	1	157	140
	0,0%	0,3%	52,7%	47,0%
Pernyataan 4	0	0	143	155
	0,0%	0,0%	48,0%	52,0%
Pernyataan 5	0	1	148	149
	0,0%	0,3%	49,7%	50,0%

Butir Pernyataan	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas
Pernyataan 6	0	1	156	141
	0,0%	0,3%	52,3%	47,3%
Pernyataan 7	0	3	181	114
	0,0%	1,0%	60,7%	38,3%
Pernyataan 8	0	0	156	142
	0,0%	0,0%	52,3%	47,7%
Total	0	15	1227	1142
	0,0%	5,0%	411,7%	383,2%
Rata-Rata	0,0	1,9	153,4	142,8
	0,0%	0,6%	51,5%	47,9%
Kategori Tidak Puas			Kategori Puas	
0,6%			99,4%	

Sumber: Olah Data (2023)

Rumus perhitungan tingkat kepuasan:

$$TK = (4 \times a) + (3 \times b) + (2 \times c) + d$$

$$P_{JPD} = \frac{TK}{4}$$

Keterangan:

- a (Persentase “Sangat Puas”)
- b (Persentase “Puas”)
- c (Persentase “Tidak Puas”)
- d (Persentase “Sangat Tidak Puas”)
- P_{JPD} (Persentase Tingkat Kepuasan Dosen terhadap Layanan Administrasi Akademik)
- TK (Tingkat Kepuasan Dosen terhadap Layanan Administrasi Akademik)

Kriteria Nilai Customer Satisfaction Index (CSI)

Skala Likert 1-4		
Skala Likert	Nilai Index (100%)	Kriteria
1	$0\% < \text{Satisfaction Index} \leq 25\%$	Sangat Tidak Baik
2	$25\% < \text{Satisfaction Index} \leq 50\%$	Tidak Baik
3	$50\% < \text{Satisfaction Index} \leq 75\%$	Baik
4	$75\% < \text{Satisfaction Index} \leq 100\%$	Sangat Baik

Sumber: Kriteria Nilai CSI

1. Perhitungan Rata-Rata Tingkat Kepuasan Keseluruhan

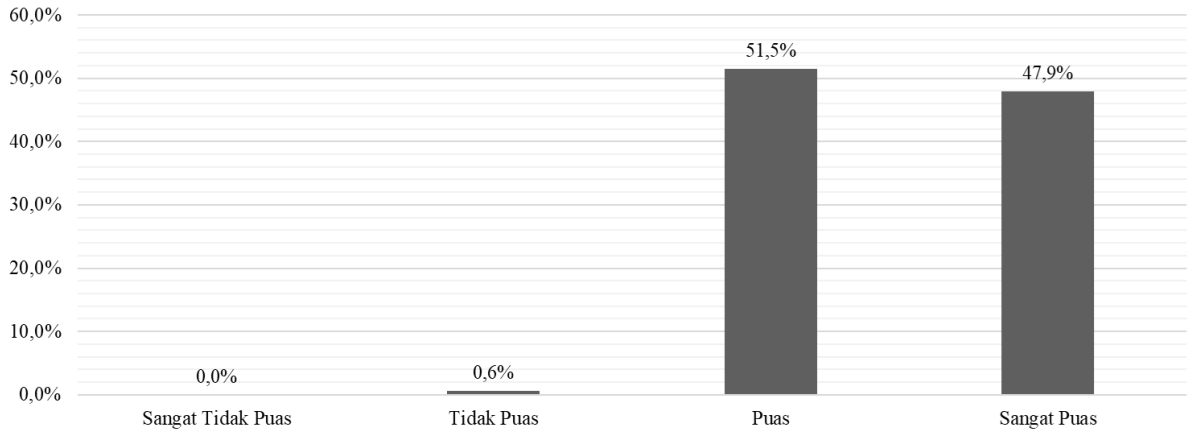
Hasil evaluasi 8 item pernyataan secara keseluruhan mengenai tingkat kepuasan dosen terhadap layanan administrasi akademik untuk skala likert 1-4 terdapat pada poin 3 yaitu “Puas” (51,5% dari total keseluruhan). Berikut perhitungan tingkat kepuasan dari 298 responden:

Rata-Rata Jawaban 298 Responden

Skala Likert 1-4	
Kriteria	Jawaban
Sangat Tidak Puas	0,0%
Tidak Puas	0,6%
Puas	51,5%
Sangat Puas	47,9%

Sumber: Olah Data (2023)

Hasil Survey Tingkat Kepuasan Dosen terhadap Layanan Administrasi Akademik



$$TK = (4 \times 47,9\%) + (3 \times 51,5\%) + (2 \times 0,6\%) + 0,0\%$$

$$= 191,6\% + 154,4\% + 1,3\% + 0,0\% = 347,3\%$$

$$P_{JPD} = \frac{347,3\%}{4} = 86,8\%$$

Persentase Tingkat Kepuasan Dosen terhadap Layanan Administrasi Akademik sebesar 86,8%. Nilai persentase tersebut berada pada Nilai Index $75\% < \text{Satisfaction Index} \leq 100\%$. Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen puas atas pelayanan yang diberikan. Dengan demikian, pelayanan dalam penunjang kelancaran perkuliahan, pembuatan SK Mengajar, pelayanan NIDN Dosen, pelayanan PDDIKTI, pelayanan SISTER, permintaan data, serta pelayanan saat pelaksanaan wisuda berada pada tingkat yang sangat baik. Selain itu, persentase tingkat kepuasan tersebut lebih tinggi daripada hasil survey tingkat kepuasan dosen terhadap layanan administrasi akademik T.A. 2021/2022 yaitu sebesar 86,3% serta melebihi nilai standar pada IKS-1.65 yaitu minimal 75%.

2. Perhitungan Rata-Rata Tingkat Kepuasan Per Pernyataan

Pernyataan 1

Pelayanan oleh Staf Pengajaran Dilayani dengan Baik

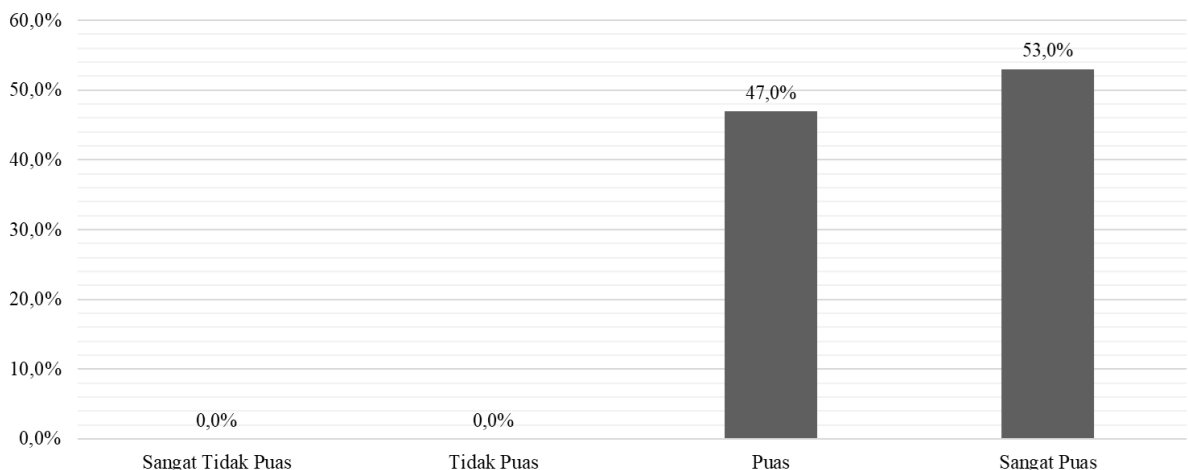


Diagram di atas menunjukkan bahwa pernyataan 1 memperoleh 0,0% jawaban sangat tidak puas; 0,0% jawaban tidak puas; 47,0% jawaban puas; dan 53,0% jawaban sangat puas. Berikut perhitungan tingkat kepuasan dari 298 responden untuk pernyataan 1:

$$TK = (4 \times 53,0\%) + (3 \times 47,0\%) + (2 \times 0,0\%) + 0,0\%$$

$$= 212,1\% + 140,9\% + 0,0\% + 0,0\% = 353,0\%$$

$$P_{JPD} = \frac{353,0\%}{4} = 88,3\%$$

Tingkat kepuasan untuk pernyataan 1 sebesar 88,3%. Nilai persentase tersebut berada pada Nilai Index $75\% < \text{Satisfaction Index} \leq 100\%$. Hal tersebut menunjukkan hasil survey pernyataan 1 berada pada tingkat sangat baik. Dengan demikian, dosen puas atas pelayanan yang baik oleh staf pengajaran.

Pernyataan 2

Sarana dan Prasarana Pendukung Perkuliahan dalam Kelas telah Tersedia dan Berfungsi dengan Baik

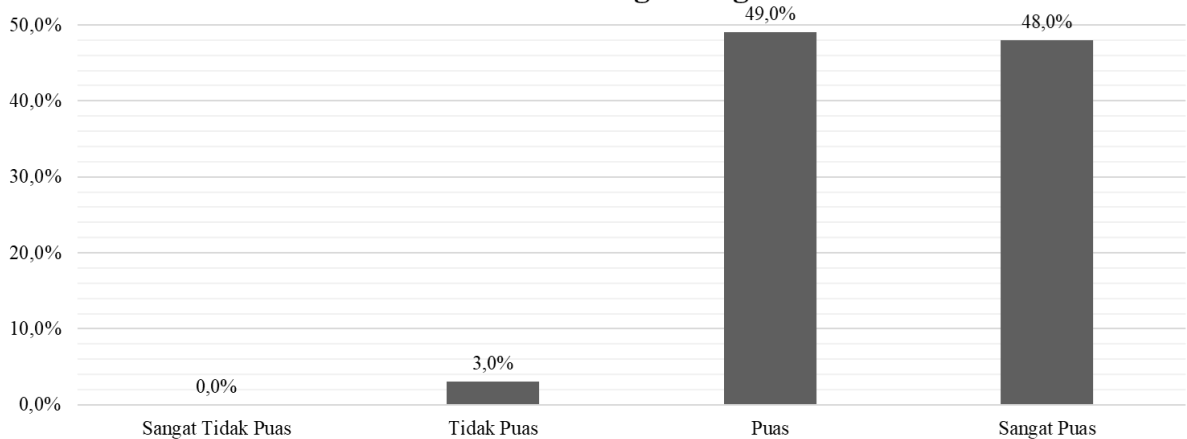


Diagram di atas menunjukkan bahwa pernyataan 2 memperoleh 0,0% jawaban sangat tidak puas; 3,0% jawaban tidak puas; 49,0% jawaban puas; dan 48,0% jawaban sangat puas. Berikut perhitungan tingkat kepuasan dari 298 responden untuk pernyataan 2:

$$TK = (4 \times 48,0\%) + (3 \times 49,0\%) + (2 \times 3,0\%) + 0,0\%$$

$$= 191,9\% + 147,0\% + 6,0\% + 0,0\% = 345,0\%$$

$$P_{JPD} = \frac{345,0\%}{4} = 86,2\%$$

Tingkat kepuasan untuk pernyataan 2 sebesar 86,2%. Nilai persentase tersebut berada pada Nilai Index $75\% < \text{Satisfaction Index} \leq 100\%$. Hal tersebut menunjukkan hasil survey pernyataan 2 berada pada tingkat sangat baik. Dengan demikian, dosen puas atas sarana dan prasarana pendukung perkuliahan yang telah tersedia serta sarana dan prasarana tersebut berfungsi dengan baik.

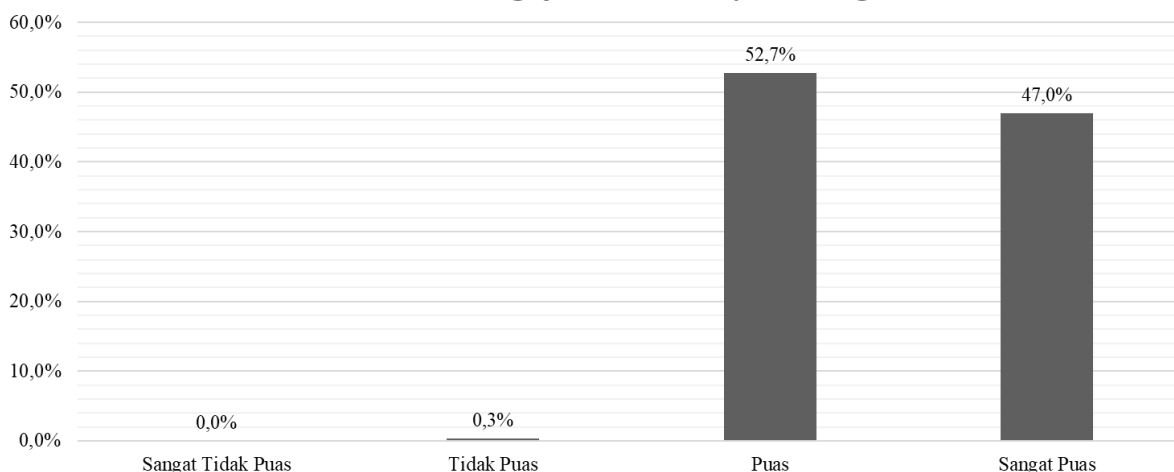
Pernyataan 3**Pembuatan SK Mengajar telah Dilayani dengan Baik**

Diagram di atas menunjukkan bahwa pernyataan 3 memperoleh 0,0% jawaban sangat tidak puas; 0,3%, jawaban tidak puas; 52,7% jawaban puas; dan 47,0% jawaban sangat puas. Berikut perhitungan tingkat kepuasan dari 298 responden untuk pernyataan 3:

$$TK = (4 \times 47,0\%) + (3 \times 52,7\%) + (2 \times 0,3\%) + 0,0\%$$

$$= 187,9\% + 158,1\% + 0,7\% + 0,0\% = 346,6\%$$

$$P_{JPD} = \frac{346,6\%}{4} = \mathbf{86,7\%}$$

Tingkat kepuasan untuk pernyataan 3 sebesar 86,7%. Nilai persentase tersebut berada pada Nilai Index $75\% < \text{Satisfaction Index} \leq 100\%$. Hal tersebut menunjukkan hasil survey pernyataan 3 berada pada tingkat sangat baik. Dengan demikian, dosen puas atas pelayanan yang baik dalam pembuatan SK Mengajar.

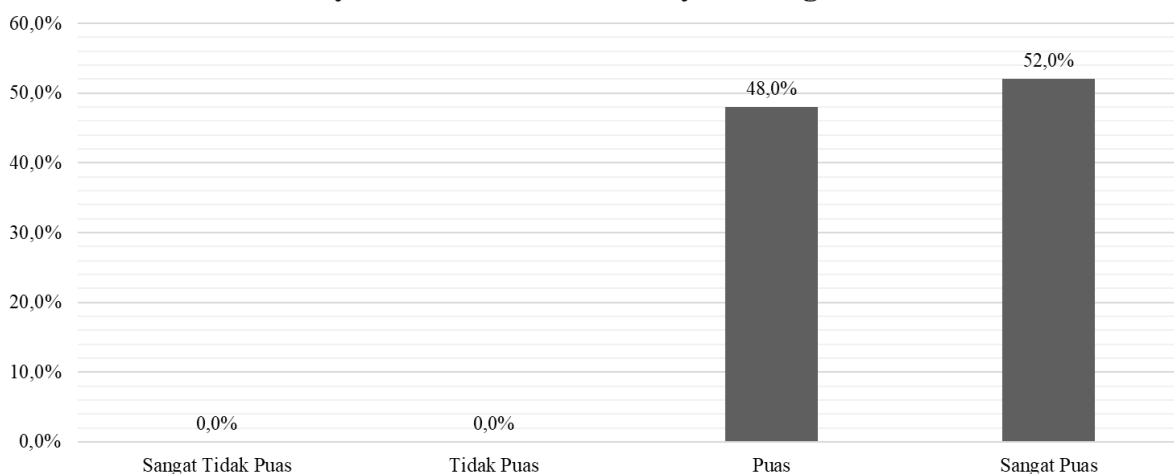
Pernyataan 4**Pelayanan NIDN Dosen Dilayani dengan Baik**

Diagram di atas menunjukkan bahwa pernyataan 4 memperoleh 0,0% jawaban sangat tidak puas; 0,0%, jawaban tidak puas; 48,0% jawaban puas; dan 52,0% jawaban sangat puas. Berikut perhitungan tingkat kepuasan dari 298 responden untuk pernyataan 4:

$$TK = (4 \times 52,0\%) + (3 \times 48,0\%) + (2 \times 0,0\%) + 0,0\%$$

$$= 208,1\% + 144,0\% + 0,0\% + 0,0\% = 352,0\%$$

$$P_{JPD} = \frac{352,0\%}{4} = 88,0\%$$

Tingkat kepuasan untuk pernyataan 4 sebesar 88,0%. Nilai persentase tersebut berada pada Nilai Index $75\% < \text{Satisfaction Index} \leq 100\%$. Hal tersebut menunjukkan hasil survey pernyataan 4 berada pada tingkat sangat baik. Dengan demikian, dosen puas atas pelayanan NIDN yang baik.

Pernyataan 5

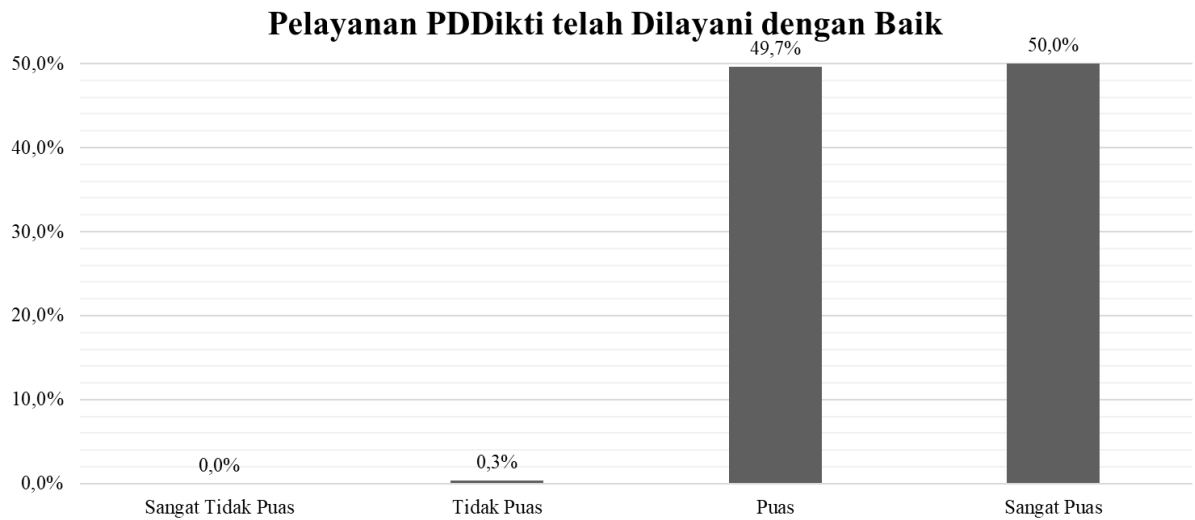


Diagram di atas menunjukkan bahwa pernyataan 5 memperoleh 0,0% jawaban sangat tidak puas; 0,3%, jawaban tidak puas; 49,7% jawaban puas; dan 50,0% jawaban sangat puas. Berikut perhitungan tingkat kepuasan dari 298 responden untuk pernyataan 5:

$$TK = (4 \times 50,0\%) + (3 \times 49,7\%) + (2 \times 0,3\%) + 0,0\%$$

$$= 200,0\% + 149,0\% + 0,7\% + 0,0\% = 349,7\%$$

$$P_{JPD} = \frac{349,7\%}{4} = 87,4\%$$

Tingkat kepuasan untuk pernyataan 5 sebesar 87,4%. Nilai persentase tersebut berada pada Nilai Index $75\% < \text{Satisfaction Index} \leq 100\%$. Hal tersebut menunjukkan hasil survey pernyataan 5 berada pada tingkat sangat baik. Dengan demikian, dosen puas atas pelayanan PDDikti yang baik.

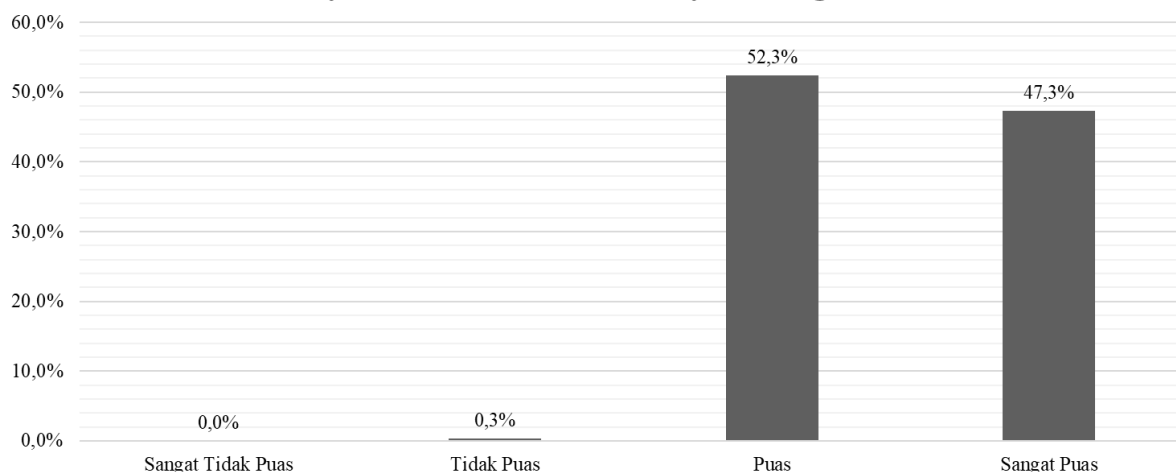
Pernyataan 6**Pelayanan SISTER telah Dilayani dengan Baik**

Diagram di atas menunjukkan bahwa pernyataan 6 memperoleh 0,0% jawaban sangat tidak puas; 0,3%, jawaban tidak puas; 52,3% jawaban puas; dan 47,3% jawaban sangat puas. Berikut perhitungan tingkat kepuasan dari 298 responden untuk pernyataan 6:

$$TK = (4 \times 47,3\%) + (3 \times 52,3\%) + (2 \times 0,3\%) + 0,0\%$$

$$= 189,3\% + 157,0\% + 0,7\% + 0,0\% = 347,0\%$$

$$P_{JPD} = \frac{347,0\%}{4} = \mathbf{86,7\%}$$

Tingkat kepuasan untuk pernyataan 6 sebesar 86,7%. Nilai persentase tersebut berada pada Nilai Index $75\% < \text{Satisfaction Index} \leq 100\%$. Hal tersebut menunjukkan hasil survey pernyataan 6 berada pada tingkat sangat baik. Dengan demikian, dosen puas atas pelayanan SISTER yang baik.

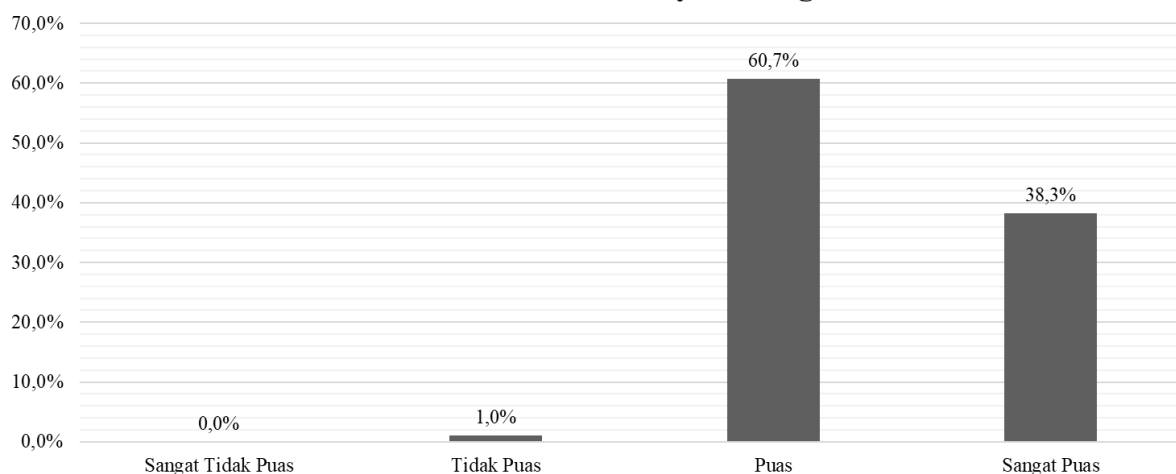
Pernyataan 7**Permintaan Data telah Dilayani dengan Baik**

Diagram di atas menunjukkan bahwa pernyataan 7 memperoleh 0,0% jawaban sangat tidak puas; 1,0%, jawaban tidak puas; 60,7% jawaban puas; dan 38,3% jawaban sangat puas. Berikut perhitungan tingkat kepuasan dari 298 responden untuk pernyataan 7:

$$TK = (4 \times 38,3\%) + (3 \times 60,7\%) + (2 \times 1,0\%) + 0,0\%$$

$$= 153,0\% + 182,2\% + 2,0\% + 0,0\% = 337,2\%$$

$$P_{JPD} = \frac{337,2\%}{4} = 84,3\%$$

Tingkat kepuasan untuk pernyataan 7 sebesar 84,3%. Nilai persentase tersebut berada pada Nilai Index $75\% < \text{Satisfaction Index} \leq 100\%$. Hal tersebut menunjukkan hasil survey pernyataan 7 berada pada tingkat sangat baik. Dengan demikian, dosen puas atas pelayanan permintaan data yang baik.

Pernyataan 8

Pelaksanaan Wisuda Dilaksanakan dengan Baik

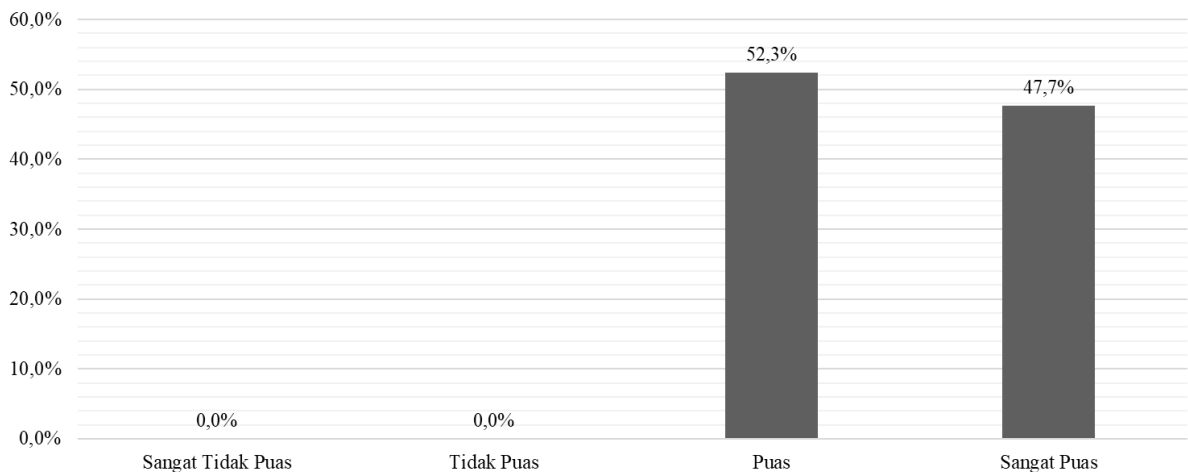


Diagram di atas menunjukkan bahwa pernyataan 8 memperoleh 0,0% jawaban sangat tidak puas; 0,0%, jawaban tidak puas; 52,3% jawaban puas; dan 47,7% jawaban sangat puas. Berikut perhitungan tingkat kepuasan dari 298 responden untuk pernyataan 8:

$$TK = (4 \times 47,7\%) + (3 \times 52,3\%) + (2 \times 0,0\%) + 0,0\%$$

$$= 190,6\% + 157,0\% + 0,0\% + 0,0\% = 347,7\%$$

$$P_{JPD} = \frac{347,7\%}{4} = 86,9\%$$

Tingkat kepuasan untuk pernyataan 8 sebesar 86,9%. Nilai persentase tersebut berada pada Nilai Index $75\% < \text{Satisfaction Index} \leq 100\%$. Hal tersebut menunjukkan hasil survey pernyataan 8 berada pada tingkat sangat baik. Dengan demikian, dosen puas atas pelaksanaan wisuda yang dilaksanakan dengan baik.

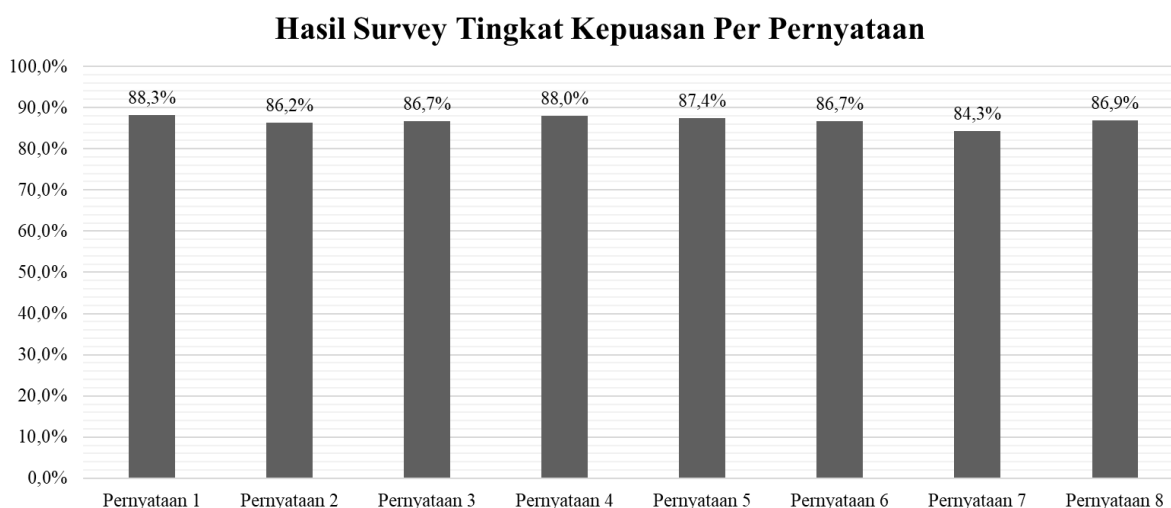
Berikut merupakan ringkasan persentase tingkat kepuasan pada masing-masing pernyataan:

Hasil Survey Tingkat Kepuasan Per Pernyataan

No.	4*%Sangat Puas	3*%Puas	2*%Tidak Puas	1*%Sangat Tidak Puas	Tingkat Kepuasan	Persentase Tingkat Kepuasan
1.	Pelayanan oleh Staf Pengajaran dilayani dengan baik.					
	212,1%	140,9%	0,0%	0,0%	353,0%	88,3%

No.	4*%Sangat Puas	3*%Puas	2*%Tidak Puas	1*%Sangat Tidak Puas	Tingkat Kepuasan	Persentase Tingkat Kepuasan
2.	Sarana dan prasarana pendukung perkuliahan dalam kelas telah tersedia dan berfungsi dengan baik.					
	191,9%	147,0%	6,0%	0,0%	345,0%	86,2%
3.	Pembuatan SK Mengajar telah dilayani dengan baik.					
	187,9%	158,1%	0,7%	0,0%	346,6%	86,7%
4.	Pelayanan NIDN Dosen dilayani dengan baik.					
	208,1%	144,0%	0,0%	0,0%	352,0%	88,0%
5.	Pelayanan PDDIKTI telah dilayani dengan baik.					
	200,0%	149,0%	0,7%	0,0%	349,7%	87,4%
6.	Pelayanan SISTER telah dilayani dengan baik.					
	189,3%	157,0%	0,7%	0,0%	347,0%	86,7%
7.	Permintaan data telah dilayani dengan baik.					
	153,0%	182,2%	2,0%	0,0%	337,2%	84,3%
8.	Pelaksanaan wisuda dilaksanakan dengan baik.					
	190,6%	157,0%	0,0%	0,0%	347,7%	86,9%

Sumber: Olah Data (2023)



Tabel dan diagram di atas menunjukkan bahwa persentase tingkat kepuasan tertinggi yaitu pada pernyataan 1 berbunyi “Pelayanan oleh Staf Pengajaran dilayani dengan baik.” dengan persentase tingkat kepuasan sebesar 88,3%. Pelayanan staf pengajaran kepada dosen yaitu pelayanan penggunaan ruang kuliah seperti membantu dosen dalam pengecekan kesiapan peralatan perkuliahan (LED TV/Proyektor, AC, Sound System, dll.), peminjaman konektor, dan peralatan lain jika ada. Hal tersebut menunjukkan bahwa staf pengajaran dalam mendukung kelancaran proses belajar mengajar dosen telah dilaksanakan dengan baik. Selanjutnya, tabel dan diagram di atas menunjukkan bahwa persentase tingkat kepuasan terendah yaitu pada pernyataan 7 berbunyi “Permintaan data telah dilayani dengan baik.” dengan persentase tingkat kepuasan sebesar 84,3%. Nilai persentase tersebut berada pada kriteria sangat baik (berdasarkan Nilai Customer Satisfaction Index). Meskipun demikian, perlu dilakukan evaluasi kinerja untuk melakukan peningkatan dan perbaikan dalam pelayanan tersebut yaitu lebih cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan permintaan data diiringi sikap yang ramah.

BAB IV

RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil survey tingkat kepuasan dosen terhadap layanan administrasi akademik berada pada kriteria sangat baik. Meskipun demikian, perlu dilakukan evaluasi kinerja untuk melakukan perbaikan dan peningkatan yaitu dalam pelayanan dalam penunjang kelancaran perkuliahan, pembuatan SK Mengajar, pelayanan NIDN Dosen, pelayanan PDDIKTI, pelayanan SISTER, permintaan data, serta pelayanan saat pelaksanaan wisuda. Dengan adanya evaluasi dan perbaikan maka diharapkan dapat memberikan tingkat kepuasan yang lebih baik lagi.

Kendala

1. Terdapat hasil survey tingkat kepuasan wisudawan pada masing-masing pernyataan yang masih perlu ditingkatkan yaitu:
 - Pernyataan 7 berbunyi “Permintaan data telah dilayani dengan baik.” dengan persentase tingkat kepuasan sebesar 84,3%.

Faktor Pendukung

1. Adanya SIM Administrasi Akademik, website EIS UMY, dan website SIMBA dimana mempermudah Biro Administrasi Akademik memperoleh data yang dapat digunakan sebagai bahan survey.
2. Biro Administrasi Akademik secara berkala melakukan update informasi administrasi akademik melalui website (<https://biro-akademik.umy.ac.id/>) dan instagram (@baaummy).
3. Biro Administrasi Akademik memiliki kontak whatsapp (wa.me/6285888116627) untuk mempermudah stakeholder dalam berkomunikasi jarak jauh dengan BAA.

Perbaikan (Tindakan Perbaikan Jangka Pendek)

Meningkatkan kualitas layanan.

Rencana Tindak Lanjut (Tindakan Perbaikan untuk Periode Selanjutnya)

Menanamkan pada diri bahwa stakeholder merupakan konsumen/pelanggan yang perlu dilayani dengan baik.

LAMPIRAN

Kuesioner

Survey Tingkat Kepuasan Dosen terhadap Layanan Administrasi Akademik

Biro Administrasi Akademik

Tahun Akademik 2022/2023

Sebagai upaya Biro Administrasi Akademik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta untuk tetap memberikan pelayanan yang terbaik bagi seluruh stakeholder serta agar dapat dilakukan evaluasi dan upaya perbaikan layanan, mohon bisa meluangkan waktu sebentar untuk memberikan penilaian secara obyektif sesuai tingkat kepuasan anda terhadap pernyataan-pernyataan berikut. Respon dari anda sangat berarti bagi kami. Keamanan dan kerahasiaan data anda akan senantiasa kami jaga.

Seluruh pernyataan diukur dengan Skala likert 1-4. Skor untuk masing-masing jawaban adalah sebagai berikut:

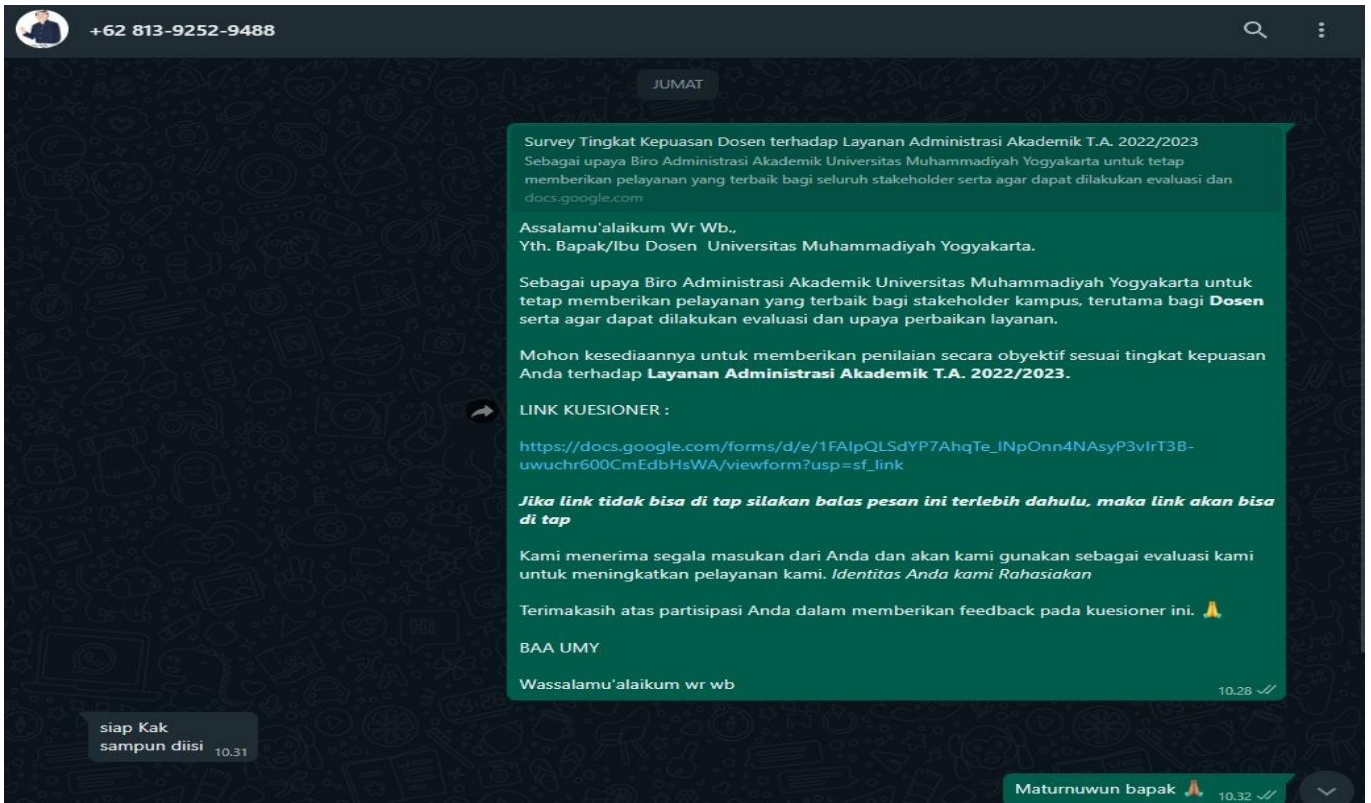
- Sangat Tidak Puas (KP) = Skor 1
Tidak Puas (CP) = Skor 2
Puas (P) = Skor 3
Sangat Puas (SP) = Skor 4

Daftar Pernyataan

No.	Pernyataan
1.	Pelayanan oleh Staf Pengajaran dilayani dengan baik.
	<input type="radio"/> Sangat Puas <input type="radio"/> Puas <input type="radio"/> Tidak Puas <input type="radio"/> Sangat Tidak Puas
2.	Sarana dan prasarana pendukung perkuliahan dalam kelas telah tersedia dan berfungsi dengan baik.
	<input type="radio"/> Sangat Puas <input type="radio"/> Puas <input type="radio"/> Tidak Puas <input type="radio"/> Sangat Tidak Puas
3.	Sarana protokol kesehatan pada ruang kelas telah tersedia.
	<input type="radio"/> Sangat Puas <input type="radio"/> Puas <input type="radio"/> Tidak Puas <input type="radio"/> Sangat Tidak Puas
4.	Pelayanan NIDN Dosen dilayani dengan baik.
	<input type="radio"/> Sangat Puas <input type="radio"/> Puas <input type="radio"/> Tidak Puas <input type="radio"/> Sangat Tidak Puas
5.	Pelayanan PDDIKTI telah dilayani dengan baik.
	<input type="radio"/> Sangat Puas <input type="radio"/> Puas <input type="radio"/> Tidak Puas <input type="radio"/> Sangat Tidak Puas
6.	Pelayanan SISTER telah dilayani dengan baik.
	<input type="radio"/> Sangat Puas <input type="radio"/> Puas <input type="radio"/> Tidak Puas <input type="radio"/> Sangat Tidak Puas
7.	Permintaan data telah dilayani dengan baik.
	<input type="radio"/> Sangat Puas <input type="radio"/> Puas <input type="radio"/> Tidak Puas <input type="radio"/> Sangat Tidak Puas
8.	Pelaksanaan wisuda dilaksanakan dengan baik.
	<input type="radio"/> Sangat Puas <input type="radio"/> Puas <input type="radio"/> Tidak Puas <input type="radio"/> Sangat Tidak Puas
9.	Saran yang diberikan.

=====TERIMAKASIH=====

Broadcast WhatsApp



Google Formulir (<https://forms.gle/ZLfebtFDDWw485ve7>)

Pertanyaan Jawaban 298 Setelan

Survey Tingkat Kepuasan Dosen terhadap Layanan Administrasi Akademik T.A. 2022/2023

Sebagai upaya Biro Administrasi Akademik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta untuk tetap memberikan pelayanan yang terbaik bagi seluruh stakeholder serta agar dapat dilakukan evaluasi dan upaya perbaikan layanan, mohon bisa meluangkan waktu untuk memberikan penilaian secara obyektif sesuai tingkat kepuasan anda terhadap pernyataan-pernyataan berikut. Respon dari anda sangat berarti bagi kami. Keamanan dan kerahasiaan data anda akan senantiasa kami jaga.

Nama Lengkap

Nama lengkap beserta gelar.

Teks jawaban singkat

Jawaban singkat

Wajib diisi

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Fakultas	298	1	12	5.58	3.177
Program Studi	298	1	43	14.59	9.412
Pernyataan 1	298	3	4	3.53	.500
Pernyataan 2	298	2	4	3.45	.556
Pernyataan 3	298	2	4	3.47	.506
Pernyataan 4	298	3	4	3.52	.500
Pernyataan 5	298	2	4	3.50	.508
Pernyataan 6	298	2	4	3.47	.507
Pernyataan 7	298	2	4	3.37	.505
Pernyataan 8	298	3	4	3.48	.500
Valid N (listwise)	298				

Fakultas

Fakultas

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Teknik	25	8.4	8.4	8.4
Pertanian	30	10.1	10.1	18.5
Kedokteran dan Ilmu Kesehatan	56	18.8	18.8	37.2
Kedokteran Gigi	1	.3	.3	37.6
Ekonomi dan Bisnis	52	17.4	17.4	55.0
Ilmu Sosial dan Politik	32	10.7	10.7	65.8
Hukum	13	4.4	4.4	70.1
Agama Islam	19	6.4	6.4	76.5
Pendidikan Bahasa	25	8.4	8.4	84.9
Program Vokasi	17	5.7	5.7	90.6
Program Pascasarjana	19	6.4	6.4	97.0
Profesi	9	3.0	3.0	100.0
Total	298	100.0	100.0	

Program Studi

Program Studi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S1 Teknik Sipil	10	3.4	3.4	3.4
	S1 Teknik Elektro	4	1.3	1.3	4.7
	S1 Teknik Mesin	8	2.7	2.7	7.4
	S1 Teknologi Informasi	3	1.0	1.0	8.4
	S1 Agroteknologi	16	5.4	5.4	13.8
	S1 Agribisnis	14	4.7	4.7	18.5
	S1 Kedokteran	33	11.1	11.1	29.5
	S1 Keperawatan	6	2.0	2.0	31.5
	S1 Kedokteran Gigi	9	3.0	3.0	34.6
	S1 Farmasi	7	2.3	2.3	36.9
	S1 Manajemen	21	7.0	7.0	44.0
	S1 Akuntansi	18	6.0	6.0	50.0
	S1 Ekonomi	13	4.4	4.4	54.4
	S1 Hubungan Internasional	14	4.7	4.7	59.1
	S1 Ilmu Pemerintahan	10	3.4	3.4	62.4
	S1 Ilmu Komunikasi	8	2.7	2.7	65.1
	S1 Hukum	13	4.4	4.4	69.5
	S1 Komunikasi dan Penyiaran Islam	5	1.7	1.7	71.1
	S1 Pendidikan Agama Islam	6	2.0	2.0	73.2
	S1 Ekonomi Syariah	4	1.3	1.3	74.5
	S1 Pendidikan Bahasa Inggris	11	3.7	3.7	78.2
	S1 Pendidikan Bahasa Arab	12	4.0	4.0	82.2
	S1 Pendidikan Bahasa Jepang	6	2.0	2.0	84.2
	D3 Teknologi Elektro-medis	6	2.0	2.0	86.2
	D4 Teknologi Rekayasa Otomotif	9	3.0	3.0	89.3
	D4 Akuntansi Lembaga Keuangan Syariah	2	.7	.7	89.9
	S2 Ilmu Agama Islam	1	.3	.3	90.3
	S2 Manajemen	2	.7	.7	90.9
	S2 Administrasi Rumah Sakit	2	.7	.7	91.6
	S2 Ilmu Pemerintahan	1	.3	.3	91.9
	S2 Keperawatan	3	1.0	1.0	93.0
	S2 Hubungan Internasional	1	.3	.3	93.3
	S2 Hukum	2	.7	.7	94.0
	S3 Psikologi Pendidikan Islam	3	1.0	1.0	95.0
	S3 Politik Islam	3	1.0	1.0	96.0
	S3 Manajemen Pendidikan Profesi Dokter	1	.3	.3	96.3
	Pendidikan Profesi Dokter	6	2.0	2.0	98.3
	Pendidikan Profesi Dokter Gigi	3	1.0	1.0	99.3
	Profesi Insinyur	2	.7	.7	100.0
	Total	298	100.0	100.0	

Uji Validitas (Pearson Correlation)

Correlations

		Pernyataan 1	Pernyataan 2	Pernyataan 3	Pernyataan 4	Pernyataan 5	Pernyataan 6	Pernyataan 7	Pernyataan 8	Total Pernyataan
Pernyataan 1	Pearson Correlation	1	.751**	.722**	.926**	.790**	.715**	.456**	.723**	.893**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	298	298	298	298	298	298	298	298	298
Pernyataan 2	Pearson Correlation	.751**	1	.784**	.742**	.865**	.790**	.541**	.510**	.883**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	298	298	298	298	298	298	298	298	298
Pernyataan 3	Pearson Correlation	.722**	.784**	1	.740**	.864**	.915**	.490**	.489**	.883**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	298	298	298	298	298	298	298	298	298
Pernyataan 4	Pearson Correlation	.926**	.742**	.740**	1	.822**	.759**	.417**	.674**	.893**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	298	298	298	298	298	298	298	298	298
Pernyataan 5	Pearson Correlation	.790**	.865**	.864**	.822**	1	.923**	.590**	.550**	.943**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	298	298	298	298	298	298	298	298	298
Pernyataan 6	Pearson Correlation	.715**	.790**	.915**	.759**	.923**	1	.512**	.482**	.897**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	298	298	298	298	298	298	298	298	298
Pernyataan 7	Pearson Correlation	.456**	.541**	.490**	.417**	.590**	.512**	1	.588**	.675**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	298	298	298	298	298	298	298	298	298
Pernyataan 8	Pearson Correlation	.723**	.510**	.489**	.674**	.550**	.482**	.588**	1	.735**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	298	298	298	298	298	298	298	298	298
Total Pernyataan	Pearson Correlation	.893**	.883**	.883**	.893**	.943**	.897**	.675**	.735**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	298	298	298	298	298	298	298	298	298

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

Uji Validitas (Analisis Faktor)

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.862
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	2905.706
	df	28
	Sig.	.000

Component Matrix^a

	Component
	1
Pernyataan 1	.898
Pernyataan 2	.885
Pernyataan 3	.892
Pernyataan 4	.901
Pernyataan 5	.948
Pernyataan 6	.906
Pernyataan 7	.648
Pernyataan 8	.718

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.945	8

Hasil Survey

Pernyataan 1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Puas	140	47.0	47.0	47.0
Sangat Puas	158	53.0	53.0	100.0
Total	298	100.0	100.0	

Pernyataan 2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Puas	9	3.0	3.0	3.0
Puas	146	49.0	49.0	52.0
Sangat Puas	143	48.0	48.0	100.0
Total	298	100.0	100.0	

Pernyataan 3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Puas	1	.3	.3	.3
Puas	157	52.7	52.7	53.0
Sangat Puas	140	47.0	47.0	100.0
Total	298	100.0	100.0	

Pernyataan 4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Puas	143	48.0	48.0	48.0
Sangat Puas	155	52.0	52.0	100.0
Total	298	100.0	100.0	

Pernyataan 5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Puas	1	.3	.3	.3
Puas	148	49.7	49.7	50.0
Sangat Puas	149	50.0	50.0	100.0
Total	298	100.0	100.0	

Pernyataan 6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Puas	1	.3	.3	.3
Puas	156	52.3	52.3	52.7
Sangat Puas	141	47.3	47.3	100.0
Total	298	100.0	100.0	

Pernyataan 7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Puas	3	1.0	1.0	1.0
Puas	181	60.7	60.7	61.7
Sangat Puas	114	38.3	38.3	100.0
Total	298	100.0	100.0	

Pernyataan 8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Puas	156	52.3	52.3	52.3
Sangat Puas	142	47.7	47.7	100.0
Total	298	100.0	100.0	