

LAPORAN

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN DI
IAIN SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK
BANGKA BELITUNG
TAHUN 2025**



LEMBAGA PENJAMINAN MUTU

**IAIN SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK
BANGKA BELITUNG**



**LAPORAN SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
DI IAIN SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK
BANGKA BELITUNG**

Penanggungjawab :

Dr. Ahmad Irvani, M.Ag

Tim Penyusun :

Yurinda Withasari, M.Pd

Dinar Pratama, M.Pd

Desain *Cover* dan *Layout* :

Nurul Faqih Isro'I, M.Pd

LEMBAGA PENJAMINAN MUTU (LPM)

IAIN SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG TAHUN 2025

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh,

Puji syukur kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayah-Nya, laporan survey indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung tahun 2025 ini dapat diselesaikan dengan baik. Survey indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung tahun 2025 ini merupakan salah satu instrumen penting dalam upaya peningkatan mutu pendidikan di lembaga kami.

Laporan ini memberikan gambaran mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung, serta masukan-masukan yang berguna untuk pengembangan program pendidikan ke depannya. Data dan informasi yang dikumpulkan melalui survey kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan akademik ini menjadi dasar evaluasi bagi kami dalam upaya meningkatkan kualitas pendidikan dan relevansi kurikulum sesuai dengan kebutuhan industri dan masyarakat.

Kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah berpartisipasi dalam penyusunan laporan ini, khususnya kepada masyarakat yang telah meluangkan waktu untuk mengisi survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung. Tanpa partisipasi aktif dari para tenaga kependidikan, laporan ini tidak akan dapat tersusun dengan baik.

Harapan kami, survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung ini dapat menjadi acuan bagi seluruh civitas akademika dalam merumuskan strategi dan kebijakan peningkatan mutu pendidikan di masa mendatang. Semoga upaya yang kita lakukan bersama ini dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan lembaga dan peningkatan daya saing lulusan di dunia kerja. Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Ketua LPM,

Dr. Ahmad Irvani, M.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sebagai perguruan tinggi yang baru bertransformasi, Institut Agama Islam Negeri Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung (IAIN SAS Babel) dituntut untuk senantiasa memberikan pelayanan terbaik tidak hanya bagi mahasiswa, tetapi bagi masyarakat pada umumnya. Peningkatan pelayanan pendidikan khususnya di perguruan tinggi seharusnya sudah menjadi agenda rutin. Perguruan tinggi sebagai penyedia jasa pendidikan berkewajiban memberikan pelayanan terbaik. Sebagaimana yang telah diamanatkan dalam Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Persoalannya, pelayanan publik yang diberikan oleh beberapa perguruan tinggi kadang belum sesuai dengan harapan masyarakat. Implikasinya, kepercayaan masyarakat menjadi berkurang. Rendahnya kepercayaan masyarakat tentu akan memunculkan citra negatif yang pada akhirnya minat masyarakat memilih perguruan tinggi tersebut menjadi berkurang. Pelayanan yang diberikan IAIN SAS Babel sampai saat ini baru sebatas penyediaan layanan pendidikan, kerjasama penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Akan tetapi, di beberapa fakultas ataupun unit sesekali membangun kemitraan dengan *stakeholder* atau masyarakat.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan evaluasi secara berkala untuk mendapatkan *feedback*. Salah satu cara untuk mengevaluasi kualitas pelayanan melalui survey kepuasan masyarakat (SKM). Kegiatan survey ini baru kali pertama dilakukan di lingkungan IAIN SAS Babel. Kegiatan survey ini baru kali pertama dilakukan di lingkungan IAIN SAS Babel. Harapannya, hasil survey ini dapat memberikan informasi yang komprehensif mengenai kualitas pelayanan. Sehingga dapat dijadikan bahan evaluasi bagi civitas akademika IAIN SAS Babel.

B. Tujuan

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2025 dimaksudkan untuk mengetahui seberapa tinggi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan IAIN SAS Babel di tahun 2025. Secara khusus tujuan survey ini untuk;

1. Mendapatkan data yang valid dan komprehensif mengenai kepuasan masyarakat;
2. Mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan pada masing-masing unsur penyelenggaraan layanan;

3. Menemukan solusi atas kelemahan penyelenggaraan layanan dan melakukan inovasi terhadap kekuatan layanan;
4. Memberikan semangat atau dorongan kepada setiap unit penyedia layanan di lingkungan IAIN SAS Babel.

C. Dasar Hukum

Pelaksanaan SKM tahun 2025 ini didasarkan pada:

1. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik;
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik yang sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat.

D. Ruang Lingkup Survey

SKM untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan IAIN SAS Babel mengacu pada Permenpan RB No. 14 Tahun 2017 meliputi;

1. Persyaratan
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian
Adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif
Merupakan ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
Merupakan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

6. Kompetensi Pelaksana

Merupakan kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi, pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Merupakan sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Merupakan tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan Prasarana

Adalah segala sesuatu yang dapat digunakan sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan.

BAB II

METODE SURVEI

A. Periode Survey

Suvey ini dilaksanakan secara periodek satu tahun sekali. Pendistribusian kuesioner sudah dilakukan Juli - November 2025.

B. Tahapan Pelaksanaan

Pelaksanaan SKM dilaksanakan melalui beberapa tahapan sebagai berikut:

1. Penyusunan Instrumen

Instrumen pengukuran pada survey ini menggunakan skala likert dengan 5 alternatif jawaban. Sebelum menyusun butir pernyataan, terlebih dahulu disusun kisi-kisi instrumen pada tabel berikut ini :

Tabel 2.1. Kisi-Kisi Instrumen

No	Sub Variabel	Indikator	Item
1	Persyaratan	Kemudahan dalam memenuhi persyaratan untuk mendapatkan pelayanan.	1. Dalam meberikan pelayanan, persyaratan yang ditentukan relatif sederhana dan mudah dipenuhi. 2. Syarat yang ditetapkan untuk mendapatkan pelayanan kurang fleksibel dan sulit.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Kemudahan dalam mengikuti tata cara pelayanan	3. Sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan yang diberikan sulit dipenuhi 4. Sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan memberikan kemudahan
3	Waktu Penyelesaian	Efisiensi pelayanan yang diberikan petugas	5. Pelayanan yang diberikan oleh petugas efisien dan sesuai dengan jenis pelayanan 6. Tidak ada kepastian waktu penyelesaian yang diberikan oleh petugas pelayanan

4	Pembiayaan/ Tarif	Biaya atau tarif yang dibebankan setiap mendapatkan pelayanan.	7. Terdapat pungutan/tarif diluar ketentuan dalam pelayanan yang diberikan. 8. Biaya/tarif yang ditentukan masih tergolong wajar dan terjangkau.
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan	9. Semua produk layanan yang diberikan tidak sesuai dengan ketentuan sebelumnya. 10. Semua produk layanan yang diterima sudah memenuhi kriteria spesifikasi dari jenis pelayanan.
6	Kompetensi Petugas Pelayanan	Kemampuan yang dimiliki oleh petugas pelayanan meliputi, pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman	11. Pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman petugas pelayanan kurang memadai 12. Petugas pelayanan dapat memberikan penjelasan yang komprehensif dan mudah dimengerti
7	Perilaku Petugas Pelayanan	Petugas memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan	13. Saya pernah mendapat perlakuan tidak menyenangkan dari petugas pelayanan 14. Setiap petugas pelayanan memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Tata cara pelaksanaan penanganan, pengaduan, dan tindak lanjut	15. Tidak ada kejelasan mengenai mekanisme peyampaian saran dan pengaduan 16. Saran dan pengaduan ditindaklanjuti dengan cepat dan tepat
9	Sarana dan Prasaran	Ketersediaan fasilitas utama dan pendukung dalam pemberian layanan	17. Ketersediaan sarana dan prasarana sangat memadai

2. Menentukan Teknik dan Besaran Sampel

Survey ini menggunakan teknik *random sampling*. Jumlah sampel dihitung dari jumlah populasi ditambah dengan kesalahan pengambilan sampel sebesar 5 persen (0.05) Karena jumlah populasi tidak diketahui secara pasti, maka besar sampel minimal sebanyak 96 responden. (Sujarweni & Utami, 2019) Populasi dalam survey ini adalah masyarakat yang menerima pelayanan IAIN SAS Babel yang terdiri dari, unsur alumni, orang tua wali, mitra kerjasama, dan masyarakat lain.

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner didapat jumlah responden yang mengembalikan kuesioner sebanyak 108. Dengan demikian, sampel survei ini telah melampaui sampel minimal.

3. Menentukan Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner kepuasan masyarakat yang terdiri dari 17 pernyataan dengan 5 alternatif jawaban. Adapun skala penilaian dari 5 alternatif jawaban tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2.2 Skala Alternatif Jawaban

Skala	Kriteria
1	Sangat Tidak Puas
2	Tidak Puas
3	Cukup puas/Cukup Puas
4	Puas
5	Sangat Puas

4. Menentukan Teknik Analisis Data

Skor SKM dihitung menggunakan teknik rata-rata tertimbang untuk masing- masing aspek pelayanan. Adapun langkah-langkah analisis sebagai berikut:

1. Tabulasi data jawaban responden;
2. Melakukan perhitungan untuk 17 pernyataan pelayanan menggunakan rumus persentase dan nilai *mean* untuk setiap jawaban responden.
3. Memberikan interpretasi hasil analisis data menggunakan pedoman sebagai berikut:

Tabel 2.3. Kategori Indeks Pelayanan

Skor Res	Interval (%)	Nilai Pelayanan
5	80-100	Sangat Puas
4	60-79,99	Puas
3	40-59,99	Cukup
2	20-39,99	Kurang Puas
1	0-19,99	Sangat Tidak Puas

BAB III HASIL SURVEI

A. Hasil Survey

Hasil survey dianalisis berdasarkan aspek pelayanan yang mencakup aspek, 1) persyaratan, 2) sistem, mekanisme, dan prosedur, 3) waktu penyelesaian, 4) pembiayaan/tarif, 5) produk spesifikasi jenis pelayanan, 6) kompetensi petugas pelayanan, 7) perilaku petugas pelayanan, 8) penanganan pengaduan, masukan, dan saran, 9) sarana dan prasarana. Adapun hasil analisis berdasarkan respon dari responden dapat dilihat pada uraian berikut ini :

1. Persyaratan

Aspek persyaratan dalam survey ini berkaitan dengan berbagai persyaratan yang ditetapkan oleh IAIN SAS Babel dapat dengan mudah dipahami dan dipenuhi oleh pengguna atau masyarakat untuk mendapatkan pelayanan. Pada aspek ini terdapat dua pernyataan yang diajukan yakni,

Tabel 3.1 Persyaratan

Statistik	Pernyataan	
	1	2
Rata-Rata	4.67	4.62
S.Max	10	
Penimbang	0.50	
Tot.Penimb	2.33	2.31
Tot.Indeks	4.65	
Indeks	78.97	

Dalam memberikan pelayanan, persyaratan yang ditentukan relatif sederhana dan mudah dipenuhi dengan nilai indeks 79,18 masuk pada kategori “**Puas**”. Kepuasan responden dalam hal ini terkait dengan kemudahan dan fleksibilitas dalam memenuhi persyaratan pelayanan.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Pada aspek ini, responden diminta untuk memberikan tanggapan mengenai tata cara yang diberikan petugas dalam memberikan pelayanan. Aspek ini memuat pernyataan sebagai berikut :

Tabel 3.2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Statistik	Pernyataan	
	1	2
Rata-Rata	4.59	4.60
S.Max	10	
Penimbang	0.50	
Tot.Penimb	2.30	2.30
Tot.Indeks	4.60	
Indeks	78.16	

Aspek sistem, mekanisme, dan prosedur yang diterapkan di IAIN SAS Babel dinilai “**Puas**” oleh responden dengan nilai indeks 78,16.

3. Waktu Penyelesaian

Hasil analisis data mengenai aspek waktu penyelesaian dalam memberikan pelayanan dinilai “**Puas**” oleh responden dengan dengan nilai indeks 78,18.

Tabel 3.3. Waktu Penyelesaian

Statistik	Pernyataan	
	1	2
Rata-Rata	4.60	4.59
S.Max	10	
Penimbang	0.50	
Tot.Penimb	2.30	2.30
Tot.Indeks	4.60	
Indeks	78.18	

4. Pembiayaan Atau Tarif

Hasil analisis data mengenai aspek kesesuaian tarif atau biaya yang ditentukan oleh IAIN SAS Babel untuk masing-masing jenis pelayanan dinilai “**Puas**” oleh responden dengan dengan nilai indeks 78,30.

Tabel 3.4. Pembiayaan atau Tarif

Statistik	Pernyataan	
	1	2
Rata-Rata	4.61	4.61
S.Max	10	
Penimbang	0.50	
Tot.Penimb	2.30	2.30
Tot.Indeks	4.61	
Indeks	78.30	

5. Produk dan Spesifikasi Jenis Pelayanan

Aspek ini berkaitan dengan jenis pelayanan yang diberikan oleh IAIN SAS Babel baik pelayanan akademik maupun non akademik.

Tabel 3.5. Produk dan Spesifikasi Jenis Pelayanan

Statistik	Pernyataan	
	1	2
Rata-Rata	4.53	4.66
S.Max	10	
Penimbang	0.50	
Tot.Penimb	2.26	2.33
Tot.Indeks	4.60	
Indeks	78.14	

Aspek produk dan spesifikasi jenis pelayanan dinyatakan “**Puas**” oleh responden dengan indeks 78,14.

6. Kompetensi Petugas Pelayanan

Kompetensi petugas yang memberikan pelayanan merupakan kemampuan petugas dalam bidang pelayanan yang diberikan.

Tabel 3.6. Kompetensi Petugas Pelayanan

Statistik	Pernyataan	
	1	2
Rata-Rata	4.62	4.59
S.Max	10	
Penimbang	0.50	
Tot.Penimb	2.31	2.30
Tot.Indeks	4.61	
Indeks	78.31	

Dalam hal kepuasan terhadap kompetensi yang dimiliki oleh petugas pelayanan. Responden menyatakan “Puas” dengan indeks 78,31.

7. Perilaku Petugas Pelayanan

Aspek perilaku petugas pelayanan adalah sikap petugas pelayanan saat memberikan layanan dengan ramah dan sopan.

Tabel 3.7. Perilaku Petugas Pelayanan

Statistik	Pernyataan	
	1	2
Rata-Rata	4.60	4.61
S.Max	10	
Penimbang	0.50	
Tot.Penimb	2.30	2.31
Tot.Indeks	4.61	
Indeks	78.31	

Dalam hal ini, responden menyatakan “**Puas**” dengan indeks 78.31.

8. Penanganan Pengaduan, Masukan, Dan Saran

Aspek ini berkaitan dengan bagaimana IAIN SAS Babel menyediakan sarana untuk memberikan kritik maupun saran terkait dengan pelayanan yang diterima masyarakat.

Tabel 3.8. Penanganan Pengaduan, Masukan, Dan Saran

Statistik	Pernyataan	
	1	2
Rata-Rata	4.57	4.61
S.Max	10	
Penimbang	0.50	
Tot.Penimb	2.29	2.31
Tot.Indeks	4.59	
Indeks	78.09	

Dalam hal penanganan pengaduan, masukan, dan saran responden menyatakan “**Puas**” dengan indeks 78,09.

9. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan fasilitas yang disediakan oleh IAIN SAS Babel dalam memberikan pelayanan.

Tabel 3.9. Sarana dan Prasarana

Statistik	Pernyataan
Rata-Rata	4.53
S.Max	5
Penimbang	1.00
Tot.Penimb	4.53
Tot.Indeks	4.53
Indeks	77.03

Dalam hal ketersediaan sarana dan prasarana responden menyatakan “**Puas**” dengan indeks 77,03.

Berdasarkan sajian hasil analisis data di atas, secara keseluruhan dari 9 jenis aspek, pelayanan yang diberikan oleh IAIN SAS Bangka Belitung masuk pada kategori “**Puas**” dengan nilai indeks sebesar **78,17**. Berikut disajikan rekapitulasi kepuasan masyarakat berdasarkan 9 aspek.

Tabel. 3.10. Rekapitulasi Kepuasan Masyarakat

No	Komponen Yang Diukur	Indeks	Kategori
1	Persyaratan	78.97	Puas
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	78.16	Puas
3	Waktu Penyelesaian	78.18	Puas
4	Pembiayaan/Tarif	78.30	Puas
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	78.14	Puas
6	Kompetensi Petugas Pelayanan	78.31	Puas
7	Perilaku Petugas Pelayanan	78.31	Puas
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	78.09	Puas
9	Sarana Prasarana	77.03	Puas
Rata-Rata		78.17	Puas

B. Analisis Temuan

Survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di IAIN SAS Babel dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan *feedback* dari masyarakat terkait dengan pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang dimaksud dapat berupa pelayanan akademik maupun non akademik. Berdasarkan hasil analisis data di atas, pada 9 aspek yang diukur secara umum pelayanan di IAIN SAS Babel sudah baik dengan indeks kepuasan sebesar 78,17. Namun, jika diperhatikan bahwa skor kepuasan masyarakat tersebut masih perlu ditingkatkan untuk mencapai kepuasan tertinggi. Karena jika tidak ada upaya peningkatan, maka bisa jadi di tahun mendatang kepuasan masyarakat menurun.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan di atas, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Indeks kepuasan masyarakat pada aspek persyaratan sebesar 78,97 dengan kategori puas.
2. Indeks kepuasan masyarakat pada aspek sistem, mekanisme, dan prosedur sebesar 78,16 dengan kategori puas.
3. Indeks kepuasan masyarakat pada aspek efisiensi waktu pelayanan sebesar 78,18 dengan kategori puas.
4. Indeks kepuasan masyarakat pada aspek pembiayaan atau penentuan tarif sebesar 78,30 dengan kategori puas.
5. Indeks kepuasan masyarakat pada aspek jenis produk pelayanan sebesar 78,14 dengan kategori puas.
6. Indeks kepuasan masyarakat pada aspek kompetensi petugas pelayanan sebesar 78,31 dengan kategori puas.
7. Indeks kepuasan masyarakat pada aspek perilaku petugas pelayanan sebesar 78,31 dengan kategori puas.
8. Indeks kepuasan masyarakat pada aspek penanganan pengaduan, masukan, dan saran sebesar 78,09 dengan kategori puas.
9. Indeks kepuasan masyarakat pada aspek sarana dan prasarana sebesar 77,03 dengan kategori puas.

B. Rekomendasi

Menyikapi fakta ini, IAIN SAS Bangka Belitung perlu melakukan upaya peningkatan pelayanan pada semua aspek terutama pada aspek 1) sarana dan prasarana, 2) tindak lanjut kritik dan saran masyarakat. IAIN SAS Babel perlu menyediakan sarana untuk menampung kritik dan saran di setiap unit, fakultas, maupun lembaga. Selain itu, yang lebih penting adalah kritik dan saran tersebut segera ditindaklanjuti

Daftar Pustaka

Sujarweni, V. W., & Utami, L. R. (2019). *The master book of SPSS*. Anak Hebat Indonesia.

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan public.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat.

Lampiran :
Data Hasil Survei

Analisis Data Kepuasan Masyarakat																							
Responden	Pemahaman VMTS																	Skor Total	Uji Outliers				
	Persyaratan	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur				Waktu Penyelesaian		Pembiayaan		Produk		Kompetensi Petugas Pelayanan		Perilaku Petugas Pelayanan		Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan			Sarana dan Prasarana	STAND	ABS	KET	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16		17				
1	4.66	4.65	4.53	4.61	4.65	4.61	4.54	4.65	4.58	4.66	4.65	4.53	4.61	4.65	4.61	4.54	4.65	46.14	0.04	0.04	None		
2	4.45	4.76	4.25	4.38	4.39	4.36	4.4	4.45	4.31	4.45	4.40	4.25	4.38	4.39	4.36	4.4	4.45	44.2	-1.37	1.37	None		
3	4.67	4.62	4.6	4.62	4.65	4.64	4.67	4.60	4.53	4.65	4.62	4.6	4.62	4.65	4.64	4.67	4.60	46.25	0.12	0.12	None		
4	4.73	4.74	4.73	4.72	4.73	4.70	4.68	4.72	4.67	4.73	4.74	4.73	4.72	4.73	4.42	4.68	4.72	47.15	0.77	0.77	None		
5	4.81	4.69	4.75	4.75	4.72	4.70	4.70	4.71	4.60	4.74	4.69	4.75	4.75	4.72	4.36	4.42	4.71	47.17	0.78	0.78	None		
6	4.66	4.67	4.69	4.62	4.63	4.62	4.65	4.64	4.58	4.70	4.67	4.69	4.62	4.63	4.62	4.65	4.64	46.46	0.27	0.27	None		
7	4.75	4.69	4.69	4.73	4.70	4.72	4.70	4.71	4.69	4.74	4.69	4.69	4.73	4.70	4.43	4.70	4.71	47.12	0.75	0.75	None		
8	4.51	4.46	4.40	4.40	4.44	4.42	4.45	4.44	4.29	4.51	4.46	4.40	4.40	4.44	4.42	4.45	4.44	44.32	-1.28	1.28	None		
9	4.54	4.54	4.52	4.51	4.54	4.53	4.44	4.53	4.48	4.55	4.54	4.52	4.51	4.54	4.53	4.44	4.53	45.18	-0.66	0.66	None		
10	4.67	4.64	4.55	4.61	4.6	4.62	4.61	4.58	4.48	4.66	4.64	4.55	4.61	4.6	4.62	4.61	4.58	46.02	-0.05	0.05	None		
11	4.61	4.56	4.55	4.62	4.58	4.54	4.51	4.57	4.57	4.65	4.56	4.55	4.62	4.58	4.54	4.51	4.57	45.76	-0.24	0.24	None		
12	4.74	4.72	4.66	4.70	4.68	4.73	4.70	4.71	4.58	4.73	4.72	4.66	4.70	4.68	4.28	4.70	4.71	46.95	0.62	0.62	None		
13	4.77	4.75	4.72	4.75	4.74	4.73	4.68	4.72	4.64	4.78	4.75	4.72	4.75	4.74	4.22	4.68	4.72	47.28	0.86	0.86	None		
14	4.24	4.20	4.06	4.2	4.20	4.22	4.43	4.22	3.90	4.37	4.20	4.06	4.56	4.20	4.66	4.45	4.76	42.04	-2.94	2.94	None		
15	4.70	4.60	4.45	4.51	4.62	4.47	4.6	4.64	4.30	4.74	4.60	4.45	4.51	4.62	Kurangi Ukuran Font			45.63	-0.33	0.33	None		
16	4.67	4.62	4.56	4.6	4.63	4.62	4.57	4.63	4.44	4.66	4.62	4.56	4.6	4.63	4.62	4.57	4.63	46	-0.06	0.06	None		
17	4.74	4.74	4.75	4.7	4.69	4.75	4.69	4.69	4.62	4.76	4.74	4.75	4.7	4.69	4.75	4.69	4.69	47.13	0.75	0.75	None		
18	4.64	4.60	4.57	4.62	4.66	4.51	4.56	4.6	4.66	4.70	4.60	4.57	4.62	4.66	4.51	4.56	4.6	46.12	0.02	0.02	None		
19	4.82	4.74	4.76	4.76	4.76	4.67	4.69	4.71	4.60	4.80	4.74	4.76	4.76	4.67	4.67	4.69	4.41	47.31	0.89	0.89	None		
20	4.79	4.72	4.77	4.68	4.64	4.77	4.78	4.75	4.70	4.74	4.72	4.77	4.68	4.64	4.77	4.78	4.42	47.34	0.91	0.91	None		
21	4.78	4.39	4.31	4.4	4.38	4.38	4.31	4.46	4.63	4.48	4.39	4.31	4.4	4.38	4.38	4.31	4.46	44.52	-1.14	1.14	None		
22	4.68	4.56	4.58	4.53	4.61	4.56	4.58	4.53	4.51	4.54	4.56	4.58	4.53	4.61	4.56	4.58	4.53	45.68	-0.30	0.3	None		
23	4.84	4.80	4.78	4.8	4.77	4.73	4.84	4.75	4.68	4.78	4.80	4.78	4.8	4.77	4.73	4.84	4.34	47.77	1.22	1.22	None		
24	4.79	4.77	4.72	4.69	4.72	4.7	4.75	4.71	4.61	4.72	4.77	4.72	4.69	4.72	4.7	4.75	4.71	47.18	0.79	0.79	None		
25	4.74	4.71	4.70	4.65	4.65	4.71	4.72	4.65	4.54	4.74	4.71	4.70	4.65	4.65	4.71	4.72	4.65	46.81	0.52	0.52	None		
26	4.77	4.66	4.62	4.56	4.64	4.64	4.72	4.64	4.58	4.7	4.66	4.62	4.56	4.64	4.64	4.72	4.64	46.53	0.32	0.32	None		
27	4.72	4.66	4.66	4.64	4.68	4.67	4.68	4.68	4.58	4.71	4.66	4.66	4.64	4.68	4.67	4.68	4.68	46.68	0.43	0.43	None		
28	4.84	4.80	4.82	4.67	4.75	4.73	4.73	4.72	4.70	4.82	4.80	4.82	4.67	4.75	4.73	4.73	4.72	47.58	1.08	1.08	None		
29	4.68	4.65	4.69	4.62	4.55	4.62	4.74	4.64	4.69	4.77	4.65	4.69	4.62	4.55	4.62	4.74	4.64	46.65	0.41	0.41	None		
30	4.76	4.10	4.11	4.07	4.12	4.17	4.08	4.21	4.32	4.25	4.10	4.11	4.07	4.12	4.17	4.08	4.21	42.19	-2.83	2.83	None		
31	4.78	4.69	4.71	4.65	4.71	4.66	4.68	4.68	4.55	4.73	4.69	4.71	4.65	4.71	4.66	4.68	4.68	46.84	0.54	0.54	None		
32	4.55	4.49	4.43	4.49	4.53	4.52	4.52	4.49	4.46	4.59	4.49	4.43	4.49	4.53	4.52	4.52	4.49	45.07	-0.74	0.74	None		
33	4.66	4.65	4.53	4.61	4.65	4.61	4.54	4.65	4.58	4.66	4.65	4.53	4.61	4.65	4.61	4.54	4.65	46.14	0.04	0.04	None		
34	4.45	4.40	4.25	4.38	4.39	4.36	4.4	4.45	4.31	4.45	4.40	4.25	4.38	4.39	4.36	4.4	4.45	43.84	-1.63	1.63	None		
35	4.67	4.62	4.6	4.62	4.65	4.64	4.67	4.60	4.53	4.65	4.62	4.6	4.62	4.65	4.64	4.67	4.60	46.25	0.12	0.12	None		
36	4.73	4.74	4.73	4.72	4.73	4.70	4.68	4.72	4.67	4.73	4.74	4.73	4.72	4.73	4.70	4.68	4.72	47.15	0.77	0.77	None		
37	4.81	4.69	4.75	4.75	4.72	4.70	4.70	4.71	4.60	4.74	4.69	4.75	4.75	4.72	4.34	4.43	4.71	47.17	0.78	0.78	None		
38	4.66	4.67	4.69	4.62	4.63	4.62	4.65	4.64	4.58	4.70	4.67	4.69	4.62	4.63	4.62	4.65	4.64	46.46	0.27	0.27	None		
39	4.75	4.69	4.69	4.73	4.70	4.72	4.70	4.71	4.69	4.74	4.69	4.69	4.73	4.70	4.72	4.34	4.71	47.12	0.75	0.75	None		
40	4.51	4.46	4.40	4.40	4.44	4.42	4.45	4.44	4.67	4.51	4.46	4.40	4.40	4.44	4.42	4.45	4.44	44.7	-1.01	1.01	None		
41	4.54	4.54	4.52	4.51	4.54	4.53	4.44	4.53	4.48	4.55	4.54	4.52	4.51	4.54	4.53	4.44	4.53	45.18	-0.66	0.66	None		
42	4.67	4.64	4.55	4.61	4.6	4.62	4.61	4.58	4.48	4.66	4.64	4.55	4.61	4.6	4.62	4.61	4.58	46.02	-0.05	0.05	None		
43	4.61	4.56	4.55	4.62	4.58	4.54	4.51	4.57	4.57	4.65	4.56	4.55	4.62	4.58	Kurangi Ukuran Font			45.76	-0.24	0.24	None		
44	4.74	4.72	4.66	4.70	4.68	4.73	4.70	4.71	4.58	4.73	4.72	4.66	4.70	4.68	4.32	4.70	4.71	46.95	0.62	0.62	None		
45	4.77	4.75	4.72	4.75	4.74	4.73	4.68	4.72	4.64	4.78	4.75	4.72	4.75	4.74	4.33	4.68	4.72	47.28	0.86	0.86	None		
46	4.24	4.20	4.06	4.2	4.20	4.22	4.67	4.22	3.90	4.37	4.20	4.78	4.65	4.56	4.22	4.65	4.22	42.28	-2.76	2.76	None		
47	4.70	4.60	4.45	4.51	4.62	4.47	4.6	4.64	4.30	4.74	4.60	4.45	4.51	4.62	4.47	4.6	4.64	45.63	-0.33	0.33	None		
48	4.67	4.62	4.56	4.6	4.63	4.62	4.57	4.63	4.44	4.66	4.62	4.56	4.6	4.63	4.62	4.57	4.63	46	-0.06	0.06	None		
49	4.74	4.74	4.75	4.7	4.69	4.75	4.69	4.69	4.62	4.76	4.74	4.75	4.7	4.69	4.75	4.69	4.69	47.13	0.75	0.75	None		
50	4.64	4.60	4.57	4.62	4.66	4.51	4.56	4.6	4.66	4.70	4.60	4.57	4.62	4.66	4.51	4.56	4.6	46.12	0.02	0.02	None		
51	4.82	4.74	4.76	4.76	4.76	4.67	4.69	4.71	4.60	4.80	4.74	4.76	4.76	4.76	4.67	4.69	4.71	47.31	0.89	0.89	None		
52	4.79	4.72	4.77	4.68	4.64	4.77	4.78	4.75	4.70	4.74	4.72	4.77	4.68	4.64	4.77	4.78	4.75	47.34	0.91	0.91	None		
53	4.42	4.39	4.31	4.4	4.38	4.38	4.31	4.46	4.23	4.48	4.39	4.31	4.4	4.38	4.38	4.31	4.46	43.76	-1.69	1.69	None		
54	4.48	4.56	4.58	4.53	4.61	4.56	4.58	4.53	4.51	4.54	4.56	4.58	4.53	4.61	4.56	4.58	4.53	45.48	-0.44	0.44	None		
55	4.84	4.80	4.78	4.8	4.77	4.73	4.84	4.75	4.68	4.78	4.80	4.78	4.8	4.77	4.73	4.84	4.75	47.77	1.22	1.22	None		
56	4.79	4.77	4.72	4.69	4.72	4.7	4.75	4.71	4.61	4.72	4.77	4.72	4.69	4.72	4.7	4.75	4.71	47.18	0.79	0.79	None		

57	4.74	4.71	4.70	4.65	4.65	4.71	4.72	4.65	4.54	4.74	4.71	4.70	4.65	4.65	4.71	4.72	4.65	46.81	0.52	0.52	None
58	4.77	4.66	4.62	4.56	4.64	4.64	4.72	4.64	4.58	4.7	4.66	4.62	4.56	4.64	4.64	4.72	4.64	46.53	0.32	0.32	None
59	4.72	4.66	4.66	4.64	4.68	4.67	4.68	4.68	4.58	4.71	4.66	4.66	4.64	4.68	4.67	4.68	4.68	46.68	0.43	0.43	None
60	4.84	4.80	4.82	4.67	4.75	4.73	4.73	4.72	4.70	4.82	4.80	4.82	4.67	4.75	4.73	4.73	4.72	47.58	1.08	1.08	None
61	4.68	4.65	4.69	4.62	4.55	4.62	4.74	4.64	4.48	4.77	4.65	4.69	4.62	4.55	4.62	4.74	4.64	46.44	0.25	0.25	None
62	4.65	4.87	4.11	4.07	4.12	4.17	4.08	4.21	4.32	4.65	4.10	4.11	4.07	4.12	4.17	4.08	4.21	43.25	-2.06	2.06	None
63	4.78	4.69	4.71	4.65	4.71	4.66	4.68	4.68	4.55	4.73	4.69	4.71	4.65	4.71	4.66	4.68	4.68	46.84	0.54	0.54	None
64	4.55	4.49	4.43	4.49	4.53	4.52	4.52	4.49	4.46	4.59	4.49	4.43	4.49	4.53	4.52	4.52	4.49	45.07	-0.74	0.74	None
65	4.66	4.65	4.53	4.61	4.65	4.61	4.54	4.65	4.58	4.66	4.65	4.53	4.61	4.65	4.61	4.54	4.65	46.14	0.04	0.04	None
66	4.45	4.40	4.25	4.38	4.39	4.36	4.4	4.45	4.31	4.45	4.40	4.25	4.38	4.39	4.36	4.4	4.45	43.84	-1.63	1.63	None
67	4.67	4.62	4.6	4.62	4.65	4.64	4.67	4.60	4.53	4.65	4.62	4.6	4.62	4.65	4.64	4.67	4.60	46.25	0.12	0.12	None
68	4.73	4.74	4.73	4.72	4.73	4.70	4.68	4.72	4.67	4.73	4.74	4.73	4.72	4.73	4.70	4.68	4.56	47.15	0.77	0.77	None
69	4.81	4.69	4.75	4.75	4.72	4.70	4.70	4.71	4.60	4.74	4.69	4.75	4.75	4.72	4.70	4.70	4.48	47.17	0.78	0.78	None
70	4.66	4.67	4.69	4.62	4.63	4.62	4.65	4.64	4.58	4.70	4.67	4.69	4.62	4.63	4.62	4.65	4.64	46.46	0.27	0.27	None
71	4.75	4.69	4.69	4.73	4.70	4.72	4.70	4.71	4.69	4.74	4.69	4.69	4.73	4.70	Kurangi Ukuran Font		47.12	0.75	0.75	None	
72	4.51	4.46	4.40	4.40	4.44	4.42	4.45	4.44	4.29	4.51	4.46	4.40	4.40	4.44	4.42	4.45	4.44	44.32	-1.28	1.28	None
73	4.54	4.54	4.52	4.51	4.54	4.53	4.44	4.53	4.48	4.55	4.54	4.52	4.51	4.54	4.53	4.44	4.53	45.18	-0.66	0.66	None
74	4.67	4.64	4.55	4.61	4.6	4.62	4.61	4.58	4.48	4.66	4.64	4.55	4.61	4.6	4.62	4.61	4.58	46.02	-0.05	0.05	None
75	4.61	4.56	4.55	4.62	4.58	4.54	4.51	4.57	4.57	4.65	4.56	4.55	4.62	4.58	4.54	4.51	4.57	45.76	-0.24	0.24	None
76	4.74	4.72	4.66	4.70	4.68	4.73	4.70	4.71	4.58	4.73	4.72	4.66	4.70	4.68	4.73	4.70	4.22	46.95	0.62	0.62	None
77	4.77	4.75	4.72	4.75	4.74	4.73	4.68	4.72	4.64	4.78	4.75	4.72	4.75	4.74	4.73	4.68	4.32	47.28	0.86	0.86	None
78	4.24	4.20	4.06	4.57	4.20	4.22	4.09	4.22	3.90	4.37	4.20	4.06	4.2	4.46	4.22	4.64	4.22	42.07	-2.91	2.91	None
79	4.70	4.60	4.45	4.51	4.62	4.47	4.6	4.64	4.30	4.74	4.60	4.45	4.51	4.62	4.47	4.6	4.14	45.63	-0.33	0.33	None
80	4.67	4.62	4.56	4.6	4.63	4.62	4.57	4.63	4.44	4.66	4.62	4.56	4.6	4.63	4.62	4.57	4.13	46	-0.06	0.06	None
81	4.74	4.74	4.75	4.7	4.69	4.75	4.69	4.69	4.62	4.76	4.74	4.75	4.7	4.69	4.75	4.69	4.12	47.13	0.75	0.75	None
82	4.64	4.60	4.57	4.62	4.66	4.51	4.56	4.6	4.66	4.70	4.60	4.57	4.62	4.66	4.51	4.56	4.6	46.12	0.02	0.02	None
83	4.82	4.74	4.76	4.76	4.76	4.67	4.69	4.71	4.60	4.80	4.74	4.76	4.76	4.76	4.67	4.69	4.21	47.31	0.89	0.89	None
84	4.79	4.72	4.77	4.68	4.64	4.77	4.78	4.75	4.70	4.74	4.72	4.77	4.68	4.64	4.77	4.78	4.25	47.34	0.91	0.91	None
86	4.48	4.56	4.58	4.53	4.61	4.56	4.58	4.53	4.51	4.54	4.56	4.58	4.53	4.61	4.56	4.58	4.53	45.48	-0.44	0.44	None
87	4.84	4.80	4.78	4.8	4.77	4.73	4.84	4.75	4.68	4.78	4.80	4.78	4.8	4.77	4.73	4.84	4.43	47.77	1.22	1.22	None
88	4.79	4.77	4.72	4.69	4.72	4.7	4.75	4.71	4.61	4.72	4.77	4.72	4.69	4.72	4.7	4.75	4.33	47.18	0.79	0.79	None
89	4.74	4.71	4.70	4.65	4.65	4.71	4.72	4.65	4.54	4.74	4.71	4.70	4.65	4.65	4.71	4.72	4.56	46.81	0.52	0.52	None
90	4.77	4.66	4.62	4.56	4.64	4.64	4.72	4.64	4.58	4.78	4.66	4.62	4.56	4.64	4.64	4.72	4.48	46.61	0.38	0.38	None
91	4.72	4.66	4.66	4.64	4.68	4.67	4.68	4.68	4.58	4.71	4.66	4.66	4.64	4.68	4.67	4.68	4.67	46.68	0.43	0.43	None
92	4.84	4.80	4.82	4.67	4.75	4.73	4.73	4.72	4.70	4.82	4.80	4.82	4.67	4.75	4.73	4.73	4.22	47.58	1.08	1.08	None
93	4.68	4.65	4.69	4.62	4.55	4.62	4.74	4.64	4.48	4.77	4.65	4.69	4.62	4.55	4.62	4.74	4.43	46.44	0.25	0.25	None
94	4.11	4.10	4.38	4.65	4.12	4.17	4.08	4.21	4.32	4.25	4.65	4.11	4.62	4.12	4.68	4.58	4.67	42.39	-2.68	2.68	None
95	4.78	4.69	4.71	4.65	4.71	4.66	4.68	4.68	4.55	4.73	4.69	4.71	4.65	4.71	4.66	4.68	4.68	46.84	0.54	0.54	None
96	4.55	4.49	4.43	4.49	4.53	4.52	4.52	4.49	4.46	4.59	4.49	4.43	4.49	4.53	4.52	4.52	4.49	45.07	-0.74	0.74	None
97	4.42	4.39	4.58	4.48	4.38	4.38	4.31	4.46	4.23	4.48	4.39	4.31	4.4	4.38	4.38	4.31	4.48	44.11	-1.44	1.44	None
98	4.48	4.56	4.58	4.53	4.61	4.56	4.58	4.53	4.51	4.54	4.56	4.58	4.53	4.61	4.56	4.58	4.53	45.48	-0.44	0.44	None
99	4.84	4.80	4.78	4.8	4.77	4.73	4.84	4.75	4.68	4.78	4.80	4.78	4.8	4.77	4.73	4.84	4.27	47.77	1.22	1.22	None
100	4.79	4.77	4.72	4.69	4.72	4.7	4.75	4.71	4.61	4.72	4.77	4.72	4.69	4.72	Kurangi Ukuran Font		47.18	0.79	0.79	None	
101	4.74	4.71	4.70	4.65	4.65	4.71	4.72	4.65	4.54	4.74	4.71	4.70	4.65	4.65	4.71	4.72	4.65	46.81	0.52	0.52	None
102	4.77	4.66	4.62	4.56	4.64	4.64	4.72	4.64	4.58	4.7	4.66	4.62	4.56	4.64	4.64	4.72	4.48	46.53	0.32	0.32	None
103	4.72	4.66	4.66	4.64	4.68	4.67	4.68	4.68	4.58	4.71	4.66	4.66	4.64	4.68	4.67	4.68	4.32	46.68	0.43	0.43	None
104	4.84	4.80	4.82	4.67	4.75	4.73	4.73	4.72	4.70	4.82	4.80	4.82	4.67	4.75	4.73	4.73	4.33	47.58	1.08	1.08	None
105	4.68	4.65	4.69	4.62	4.55	4.62	4.74	4.64	4.27	4.77	4.65	4.69	4.62	4.55	4.62	4.74	4.23	46.23	0.10	0.1	None
106	4.11	4.10	4.43	4.78	4.12	4.17	4.08	4.21	4.32	4.25	4.43	4.11	4.07	4.54	4.17	4.62	4.65	42.57	-2.55	2.55	None
107	4.78	4.69	4.71	4.65	4.71	4.66	4.68	4.68	4.55	4.73	4.69	4.71	4.65	4.71	4.66	4.68	4.43	46.84	0.54	0.54	None
108	4.55	4.49	4.43	4.49	4.53	4.52	4.52	4.49	4.46	4.59	4.49	4.43	4.49	4.53	4.52	4.52	4.47	45.07	-0.74	0.74	None
Parameter Statistik	Rata-Rata	4.67	4.62	4.59	4.60	4.60	4.59	4.61	4.61	4.53	4.66	4.62	4.59	4.60	4.61	4.57	4.61	4.53	Kategori		
	S.Max	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	5			
	Penimbang	0.50	0.50	0.50	0.50	0.50	0.50	0.50	0.50	0.50	0.50	0.50	0.50	0.50	0.50	0.50	1.00				
	Tot.Penimb	2.33	2.31	2.30	2.30	2.30	2.30	2.30	2.26	2.33	2.31	2.30	2.30	2.31	2.29	2.31	4.53				
	Tot.Indeks	4.65	4.60	4.60	4.60	4.61	4.61	4.60	4.60	4.61	4.61	4.61	4.61	4.61	4.59	4.53					
	Indeks	78.97	78.16	78.18	78.30	78.14	78.31	78.31	78.09	77.03	78.17										
	Statistic Parameter																				
	Mean	4.60																			
	Deviasi	0.16																			
	SEM	29.30																			
Validitas	0.71	0.90	0.98	0.97	0.96	0.97	0.90	0.99	0.84	0.95	0.98	0.98	0.85	0.96	0.38	0.84	0.38				
r.kritis	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25				
Ket	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid				
Varians Total																					
Varians	0.02	0.02	0.03	0.02	0.02	0.02	0.03	0.02	0.03	0.02	0.02	0.03	0.02	0.02	0.02	0.02	0.03	1.90			
Cronbach Alpha																					
∑ Var Item	0.4																				
Var.Total	1.90																				
∑ Item	17																				
∑ Item -1	16																				
Koefisien Reliabilitas	0.8																				
Instrumen Dinyatakan Reliabel																					