LAPORAN KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN TERHADAP LAYANAN SARANA DAN PRASARANA



Pusat Penjaminan Mutu
Sekolah Tinggi Agama Buddha Negeri Sriwijaya Tangerang Banten
2025

LAPORAN KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN TERHADAP LAYANAN SARANA DAN PRASARANA



Disusun oleh:

Pujiono

Pusat Penjaminan Mutu
Sekolah Tinggi Agama Buddha Negeri Sriwijaya Tangerang Banten
2025

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa dan Tiratana serta atas karma baik yang kami lakukan sehingga laporan hasil survei kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan sarana dan prasarana dapat terselesaikan. Sarana dan prasarana yang memadai sangat penting dalam menunjang pelaksanaan tugas sebagai tenaga kependidikan. Oleh karena itu, STABN Sriwijaya berkomitmen untuk terus memenuhi dan meningkatkan kualitas sarana dan prasarana bagi tenaga kependidikan. Layanan sarana dan prasarana perlu dievaluasi dan dimonitoring sehingga dapat dilakukan koreksi terhadap ketidaktepatan layanan dan dapat dijadikan sebagai dasar dalam peningkatan layanan. Melalui survei ini diharapkan dapat memperoleh gambaran dan memahami kebutuhan, ekspektasi, dan memberi kesempatan kepada tenaga kependidikan untuk menyampaikan masukan terkait fasilitas sarana dan prasarana.

Survei kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan sarana dan prasarana dilakukan dengan menyebarkan angket kepada tenaga kependidikan yang melaksanakan tugas di bagian umum, keuangan, akademik, unit, dan program studi. Instrumen pengukuran tingkat kepuasan ini menggunakan kuesioner tertutup dengan memberikan pertanyaan tentang kenyataan dan harapan yang dialami oleh tenaga kependidikan sebagai penerima layanan. Instrumen kuesioner terdiri dari 5 aspek yaitu *tangible* (keberwujudan), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Pernyataan yang diajukan kepada tenaga kependidikan berjumlah 59 item yang harus dijawab sesuai dengan kenyataan dialami dan harapan kedepannya. Hasil survei ini perlu dilaporkan kepada pimpinan agar dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam rangka peningkatan layanan sarana dan prasarana bagi tenaga kependidikan.

Kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh tenaga kependidikan yang telah mengisi angket kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan sarana dan prasarana. Semoga laporan ini dapat dimanfaatkan oleh pimpinan dan pihak-pihak yang terlibat dalam mengambil kebijakan dan peningkatan mutu pengelolaan sarana dan prasarana di STABN Sriwijaya.

Tangerang, 29 Oktober 2025

Kepala Pusat Penjaminan Mutu,



Dr. Puji Sulani, S.Ag., M.Pd.B., M.Pd.
NIP 198110132009012007

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
KATA PENGANTAR ii
DAFTAR ISI iii
BAB I PENDAHULUAN
1.1. Latar Belakang 1
1.2. Tujuan 1
BAB II INSTRUMEN SURVEI
2.1. Instrumen Survei 2
BAB III ANALISIS HASIL SURVEI
3.1. Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Sarana dan Prasarana
3.1.1. Demografi Responden 6
3.1.2. Hasil Penilaian Berdasarkan Tingkat Kepuasan 8
3.1.3. Data Dialami 9
3.1.4. Data Harapan 9
3.1.5. Hasil Analisis GAP 10
3.1.6. Hasli Analisis CSI 11
3.1.4. Hasil Analisis IPA 11
3.1.5. Hasil Analisis Deskriptif Setiap Butir Pernyataan 14
BAB IV PENUTUP
4.1. Kesimpulan 46
4.2. Saran 46
LAMPIRAN

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Tenaga kependidikan memiliki peran yang sangat penting dalam penyelenggaran pendidikan perguruan tinggi. Tenaga kependidikan memiliki tugas melaksanakan administrasi, pengelolaan, pengembangan, dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan. Tenaga kependidikan berperan memberikan layanan kepada mahasiswa, serta mendukung proses administrasi, pembelajaran, penelitian, pengabdian kepada masyarakat dan mendukung penjaminan mutu perguruan tinggi. Dalam menjalankan tugas-tugas tersebut perlu adanya dukungan sarana dan prasarana yang memadai. Untuk itu STABN Sriwijaya berupaya memberikan layanan sarana dan prasarana yang berkualitas untuk menunjang tenaga kependidikan dalam menjalankan tugasnya. Kualitas menjadi fokus perhatian pengelola STABN Sriwijaya agar layanan sarana dan prasarana sesuai standar dan harapan tenaga kependidikan sebagai penerima layanan. Dalam rangka mengukur pemenuhan, perbaikan, dan peningkatan kualitas perlu dilakukan survei kepuasan tenaga pendidik dan kependidikan terhadap layanan sarana dan prasarana.

Survei ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan dan pemenuhan kebutuhan tenaga kependidikan akan layanan sarana dan prasarana yang disediakan. Sarana dan prasarana yang dimaksud antara lain adalah gedung, ruang layanan administrasi, perpustakaan, ruang praktikum/laboratorium, ruang kerja dengan fasilitas yang memadai (meja kerja, komputer, printer, alat tulis kantor, serta lainnya), sarana jaringan informasi (telepon, internet hotspot, dan akses Wi-Fi), toilet, ruang seminar/aula, ruang rapat, fasilitas kesehatan, fasilitas kesenian, area terbuka hijau (taman), kantin, lapangan dan fasilitas olahraga, tempat beribadah, tempat parkir dalam kondisi baik dan sebagainya yang mencakup semua fasilitas yang menunjang kinerja tenaga kependidikan. Pelayanan sarana dan prasarana yang berkualitas akan menunjang hasil kerja yang optimal dan meningkatkan kualitas pendidikan tinggi secara umum. Hasil survei ini akan dilaporkan kepada pimpinan STABN Sriwijaya sebagai dasar dalam mengambil kebijakan terutama berkaitan dengan peningkatan sarana dan prasarana.

1.2. Tujuan

Survei kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan sarana dan prasarana dilakukan bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan sarana dan parasarana, memahami kebutuhan, ekspektasi, dan memberikan kesempatan untuk menyampaikan masukan terkait fasilitas yang menunjang pelaksanaan tugas, dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan dan pengembangan kualitas layanan.

BAB II
INSTRUMEN SURVEI

2.1. Instrumen Survei

Survei kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan sarana dan prasarana dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada tenaga kependidikan di STABN Sriwijaya. Pengisian kuesioner dilakukan secara *online* melalui tautan *google form* (https://forms.gle/xjXQuehweBLx96Je6) yang disebarkan melalui WhatsApp Group Sivitas Akademika STABN Sriwijaya. Penyebaran kuesioner dimulai pada tanggal 10 sampai dengan 30 Juni 2025. Dalam kegiatan survei ini populasi yang dituju adalah tenaga kependidikan di program studi, bagian akademik, umum, keuangan, dan pusat dan unit kerja lainnya di STABN Sriwijaya sebagai penerima layanan.

Pertanyaan tertulis dalam kuesioner berisi tentang kenyataan dan harapan yang dialami oleh tenaga kependidikan sebagai penerima layanan. Instrumen kuesioner memuat 5 aspek layanan yaitu *tangible* (keberwujudan), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Pernyataan yang diajukan kepada tenaga kependidikan berjumlah 59 item yang harus dijawab sesuai dengan kenyataan dialami dan yang diharapkan. Pilihan dari jawaban tersebut diukur dengan rentang skala likert 1- 4 dengan kriteria 1 (sangat tidak puas), 2 (tidak puas), 3 (puas), dan 4 (sangat puas).

Sebelum digunakan, instrumen kuesioner kepuasan tenaga kependidikan terhadap sarana dan prasarana telah divalidasi oleh 7 orang pakar (dosen) yang memiliki latar belakang keilmuan penelitian. Data hasil validasi instrumen yang dianalisis dengan metode statistik Aiken's V. Berdasarkan hasil analisis Aiken's V menunjukkan nilai 0,91 yang artinya termasuk ke dalam kategori Validitas sangat tinggi. Dengan demikian instrumen kuesioner kepuasan dosen terhadap layanan sarana dan prasarana pembelajaran layak untuk digunakan.

Instrumen tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan sarana dan prasarana di STABN Sriwijaya disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Instrumen Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Sarana dan Prasarana

No.	Komponen	No. Butir	Butir Pernyataan
1.	*Tangibles*	1.	Tersedia media komunikasi untuk memberikan masukan penyediaan sarana dan prasarana
		2.	Tersedia prosedur layanan sarana dan prasarana
		3.	Tersedia sistem informasi inventaris sarana dan prasarana
		4.	Tersedia sistem pemeliharaan, perawatan, dan perbaikan sarana dan prasarana

		5.	Tersedia pegawai yang menangani sarana dan prasarana yang dibutuhkan tenaga kependidikan
		6.	Tersedia pegawai sarana dan prasarana yang berpenampilan baik
		7.	Kemudahan berkomunikasi dengan petugas yang melayani sarana dan prasarana
		8.	Tersedia gedung perkuliahan yang representatif
		9.	Tersedia gedung perkuliahan dengan sistem air bersih
		10.	Tersedia tanda prosedur keselamatan dari bencana
		11.	Tersedia penunjuk arah, gambar, atau peta lokasi fasilitas umum (toilet, perpustakaan) yang mudah dilihat
		12.	Tersedia ruang kerja dengan fasilitas yang memadai (meja kerja, komputer, printer, alat tulis kantor, serta lainnya) dan dalam kondisi baik
		13.	Tersedia sarana jaringan informasi (telepon, internet hotspot, dan akses Wi-Fi) dalam kondisi baik
		14.	Tersedia bahan habis pakai untuk pembelajaran yang memadai
		15.	Tersedia ruang layanan administrasi yang memadai
		16.	Tersedia ruang perpustakaan yang memadai
		17.	Tersedia ruang praktikum/laboratorium yang memadai dan dilengkapi dengan peralatan sesuai dengan bidang ilmu program studi
		18.	Tersedia peralatan pembelajaran sesuai dengan bidang ilmu program studi
		19.	Tersedia toilet yang nyaman/layak
		20.	Tersedia ruang seminar/auditorium/aula yang memadai
		21.	Tersedia fasilitas kesehatan yang memadai
		22.	Tersedia fasilitas berkesenian yang memadai
		23.	Tersedia area hijau (taman) yang terawat
		24.	Tersedia kantin yang memadai
		25.	Tersedia lapangan olahraga dengan fasilitas yang memadai
		26.	Tersedia tempat untuk beribadah yang memadai
		27.	Tersedia tempat parkir yang memadai
		28.	Tersedia tempat parkir bagi penyandang disabilitas yang memadai
		29.	Tersedia fasilitas bagi penyandang disabilitas yang memadai
		30.	Tersedia ruang rapat yang nyaman dan memadai
		31.	Tersedia kendaraan operasional yang memadai dan dapat dimanfaatkan oleh tenaga kependidikan untuk pelaksanaan tugas dan fungsi

		32.	Tersedia sarana pemeliharaan sarana dan prasarana yang memadai
		33.	Tersedia sarana keselamatan (alat pemadam, alarm kebakaran, pintu dan tangga darurat, detektor asap, denah evaluasi, tanda exit, tanda tempat berkumpul, fasilitas kesehatan dan pertolongan pertama, pelatihan dan simulasi penanggulangan bencana, dan lainnya
		34.	Tersedia sarana keamanan (CCTV, satpam, akses kontrol, dan lainnya) yang memadai
		35.	Kemudahan akses informasi secara tatap muka
2.	*Reliability*	36.	Prosedur penggunaan sarana dan prasarana mudah
		37.	Pegawai memberikan pelayanan sarana dan prasarana dengan cepat
		38.	Pegawai memberikan layanan sarana dan prasarana dengan memuaskan
		39.	Layanan sarana dan prasarana yang diberikan sesuai dengan permintaan yang diajukan
		40.	Pegawai menyampaikan informasi terkait layanan sarana dan prasarana dengan jelas
		41.	Pegawai layanan sarana dan prasarana memberikan layanan sesuai yang dijanjikan
		42.	Semua jenis layanan sarana dan prasarana diberikan secara konsisten
		43.	Pemeliharaan, perawatan, dan perbaikan sarana dan prasarana dilakukan secara rutin
		44.	Pengawasan dan pengendalian sarana dan prasarana dilakukan secara konsisten
		45.	Pegawai layanan sarana dan prasarana menanyakan kesulitan yang dihadapi dalam mendapatkan layanan
3.	*Responsiveness*	46.	Pegawai layanan sarana dan prasarana sigap dalam memberikan pelayanan
		47.	Pegawai layanan sarana dan prasarana menangani setiap keluhan
		48.	Pegawai layanan sarana dan prasarana melayani tepat waktu
		49.	Pegawai layanan sarana dan prasarana bersikap terbuka dalam menerima kritik dan saran
		50.	Pegawai layanan sarana dan prasarana menguasai tugasnya
		51.	Pegawai layanan sarana dan prasarana menguasai layanan yang dibutuhkan
4.	*Assurance*	52.	Pegawai layanan sarana dan prasarana bersikap sopan selama memberikan pelayanan
		53.	Pegawai layanan sarana dan prasarana menyetujui saat saya mengajukan layanan

		54.	Pegawai layanan sarana dan prasarana tidak memungut biaya terhadap layanan yang diberikan
		55.	Pegawai layanan sarana dan prasarana menyambut kedatangan tenaga kependidikan dengan salam
5.	*Emphaty*	56.	Pegawai layanan sarana dan prasarana bersikap ramah dalam memberikan pelayanan
		57.	Pegawai layanan sarana dan prasarana memberikan layanan secara adil dan merata kepada seluruh tenaga kependidikan
		58.	Pegawai layanan sarana dan prasarana cakap dalam berkomunikasi dengan tenaga kependidikan
		59.	Pegawai layanan sarana dan prasarana peduli pada setiap kebutuhan sarana dan prasarana

Keseluruhan komponen dan butir pada Tabel 1 disajikan secara lengkap pada instrumen kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan sarana dan prasarana di STABN Sriwijaya (**Lampiran 1).**

BAB III
ANALISIS HASIL SURVEI

3.1. Hasil Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Layanan Sarana dan Prasarana

3.1.1. Demografi Responden

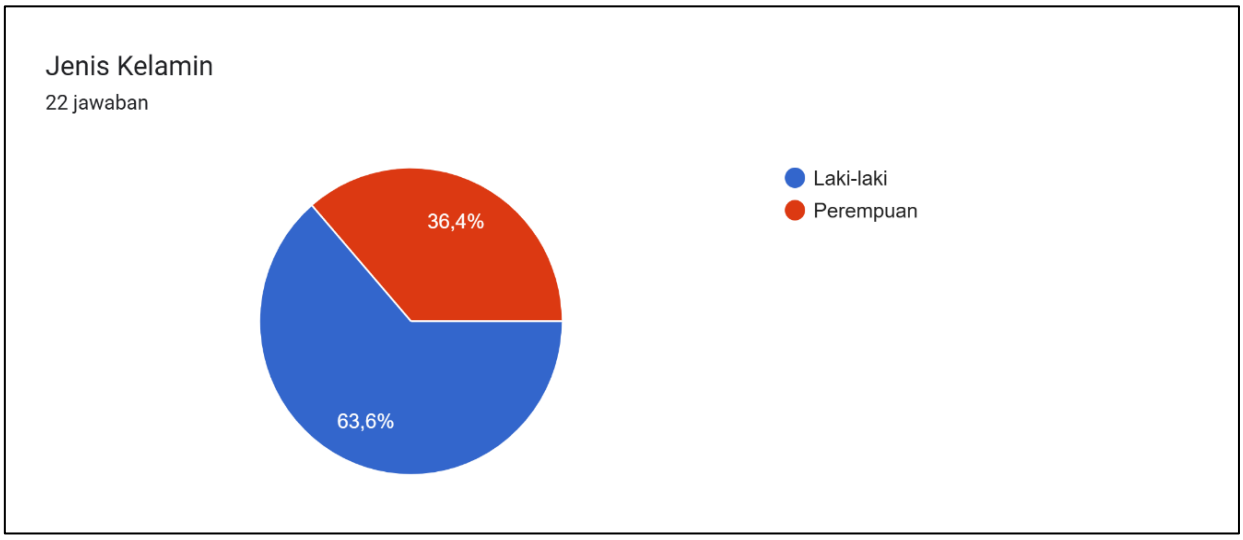
Jumlah tenaga kependidikan yang telah mengisi kuesioner kepuasan layanan sarana dan prasarana berjumlah 22 orang atau 48% dari seluruh tenaga kependidikan di STABN Sriwijaya yang berjumlah 46 orang. Demografi responden yang diamati dalam survei ini adalah jenis kelamin dan unit kerja. Berikut ini adalah hasil distribusi frekuensi setiap identitas responden:

a. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Responden berdasarkan jenis kelamin yang telah memberikan jawaban pada kuesioner kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan sarana dan prasarana dapat dilihat pada tabel dan gambar berikut ini:

Tabel 2. Responden berdasarkan jenis kelamin

No.	Jenis kelamin	Jumlah	Presentase
1.	Laki-laki	14	63,6%
2.	Perempuan	8	36,4%
Total		22	100%



Gambar 1. Diagram responden berdasarkan jenis kelamin

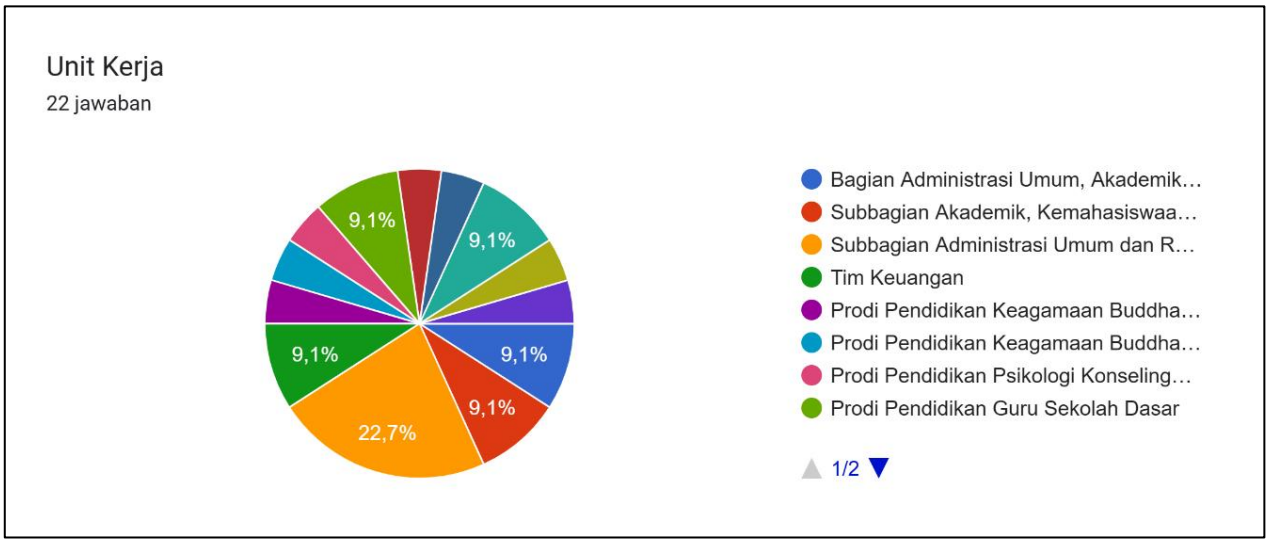
Tabel dan diagram di atas menunjukkan bahwa responden dalam survei kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan sarana dan prasarana berjumlah 22 orang. Responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 14 orang atau 63,6% dan responden berjenis kelamin perempuan berjumlah 8 orang atau 36,4% dari total keseluruhan.

b. Responden Berdasarkan Unit Kerja

Identitas responden berdasarkan unit kerja yang telah memberikan jawaban pada kuesioner kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan sarana dan prasarana dapat dilihat pada tabel dan gambar berikut ini:

Tabel 3. Identitas responden berdasarkan unit kerja

No.	Unit Kerja	Jumlah	Presentase
1.	Bagian Administrasi Umum, Akademik, dan Keuangan	2	9,1%
2.	Subbagian Akademik, Kemahasiswaan, dan Alumni	2	9,1%
3.	Subaggian Administrasi Umum dan Rumah Tangga	5	22,7%
4.	Tim Keuangan	2	9,1%
5.	Pusat Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat	1	4,5%
6.	Pusat Penjaminan Mutu	1	4,5%
7.	S1 Pendidikan Keagamaan Buddha	1	4,5%
8.	S2 Pendidikan Keagamaan Buddha	1	4,5%
9.	Pendidikan Psikologi Konseling Buddha	1	4,5%
10.	Pendidikan Guru Sekolah Dasar	2	9,1%
11.	Pendidikan Profesi Guru Keagamaan	1	4,5%
12.	Kepenyuluhan Buddha	1	4,5%
13.	Bisnis dan Manajemen Buddha	2	9,1%
Total		22	100%



Gambar 2. Grafik responden berdasarkan unit kerja

Tabel dan diagram di atas menunjukkan sebaran seluruh responden berdasarkan unit kerja dalam survei kepuasan tenaga kependidikan tehadap layanan sarana dan prasarana. Tabel dan diagram di atas menunjukkan bahwa responden yang tersebar di dalam 13 unit kerja berjumlah 22 orang. Responden unit kerja Bagian Administrasi Umum, Akademik, dan

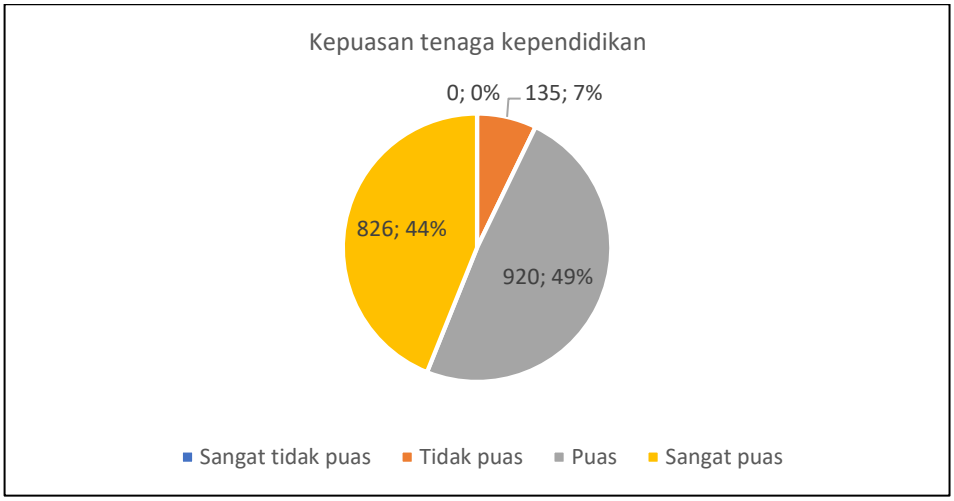
Keuangan (Bagian AUAK) berjumlah 2 orang atau 9,1%; Subbagian Administrasi Umum dan Rumah Tangga (Subbag TUPR) sebanyak 5 orang atau 22,7%; Subbagian Akademik, Kemahasiswaan, dan Alumni (Subbag LA) 2 orang atau 9,1%; Tim Keuangan 2 orang atau 9,1%; Pusat Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (P3M) 1 orang atau 4,5%; Pusat Penjaminan Mutu (P2M) 1 orang atau 4,5%; S1 Pendidikan Keagamaan Buddha (S1 PKB) 1 orang atau 4,5%, S2 Pendidikan Keagamaan Buddha (S2 PKB) 1 orang atau 4,5%; Pendidikan Psikologi Konseling Buddha (PPKB) 1 orang atau 4,5%; Pendidikan Guru Sekolah Dasar (PGSD) 2 orang atau 9,1%; Pendidikan Profesi Guru Keagamaan (PPGK) 1 orang atau 4,5%; Kepenyuluhan Buddha (KB) 1 orang atau 4,5%; dan Bisnis dan Manajemen Buddha (BMB) 2 orang atau 9,1%.

3.1.2. Hasil Penilaian Berdasarkan Tingkat Kepuasan

Hasil penilaian kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan sarana dan prasarana yang menjawab berdasarkan tingkat kepuasan adalah sebagai berikut.

Tabel 4. Presentase kepuasan

No.	Kepuasan	Skor	Presentase
1.	Sangat tidak puas	0	0%
2.	Tidak puas	135	7%
3.	Puas	920	49%
4.	Sangat puas	826	44%
Total		1881	100%



Gambar 3. Diagram kepuasan tenaga kependidikan

Berdasarkan hasil perhitungan data pada Tabel 4 menunjukkan kategori sangat tidak puas 0 atau 0%, tidak puas 135 atau 7%, puas 920 atau 49%, dan sangat puas 826 atau 44%. Secara visual gambar diagram di atas dapat dilihat bahwa sebagian besar responden merasa puas dan sangat puas. Meskipun demikian masih ada responden tenaga kependidikan yang tidak puas dengan layanan sarana dan prasarana, maka perlu adanya peningkatan dan perbaikan fasilitas.

3.1.3. Data Dialami Tenaga Kependidikan

Data hasil survei yang dilakukan oleh tenaga kependidikan pada komponen yang dialami (**Data Dialami**) dalam layanan sarana dan prasarana di STABN Sriwijaya secara lengkap disajikan pada **Lampiran 2**. Berdasarkan data tersebut, nilai rata-rata data dialami untuk setiap butir layanan sarana dan prasarana adalah sebagai berikut:

Tabel 5. Rerata Data Dialami

No. Butir	Rerata Dialami	No. Butir	Rerata Dialami
1.	3,13	31.	2,75
2.	3,13	32.	2,94
3.	2,75	33.	2,31
4.	3,00	34.	2,69
5.	3,06	35.	3,13
6.	3,00	36.	3,06
7.	3,00	37.	3,19
8.	3,06	38.	3,06
9.	2,94	39.	3,00
10.	2,81	40.	3,06
11.	3,00	41.	2,94
12.	2,94	42.	2,94
13.	3,19	43.	2,63
14.	2,94	44.	2,88
15.	3,06	45.	2,94
16.	3,13	46.	2,94
17.	3,00	47.	3,00
18.	2,94	48.	2,63
19.	2,56	49.	3,00
20.	3,13	50.	3,13
21.	2,31	51.	3,00
22.	2,94	52.	3,06
23.	2,81	53.	3,25
24.	2,81	54.	3,25
25.	2,56	55.	2,81
26.	3,19	56.	2,81
27.	3,00	57.	3,00
28.	2,69	58.	3,00
29.	2,69	59.	3,06
30.	3,19		
Jumlah			173,38
Rerata data dialami = 2,94			

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel di atas menunjukkan bahwa total rerata data dialami adalah 173,38. Sedangkan rerata kepuasan yang dialami tenaga kependidikan terhadap seluruh aspek pelayanan sarana dan prasarana adalah 2,94. Nilai tersebut menunjukkan bahwa rata-rata tenaga kependidikan cukup puas dengan pelayanan sarana dan prasarana di STABN Sriwijaya.

3.1.4. Data Harapan Tenaga Kependidikan

Data hasil survei yang dilakukan oleh tenaga kependidikan pada komponen yang diharapkan (**Data Harapan**) dalam layanan sarana dan prasarana secara lengakap disajikan pada **Lampiran 2**. Berdasarkan data tersebut, nilai rata-rata data harapan untuk setiap butir layanan sarana dan prasarana adalah sebagai berikut:

Tabel 6. Rerata Data Harapan

No. Butir	Rerata	No. Butir	Rerata
1.	3,81	31.	3,88
2.	3,75	32.	3,81
3.	3,75	33.	3,75
4.	3,81	34.	3,69
5.	3,88	35.	3,69
6.	3,75	36.	3,81
7.	3,75	37.	3,75
8.	3,81	38.	3,81
9.	3,75	39.	3,81
10.	3,75	40.	3,75
11.	3,81	41.	3,81
12.	3,75	42.	3,75
13.	3,81	43.	3,75
14.	3,75	44.	3,75
15.	3,75	45.	3,75
16.	3,81	46.	3,75
17.	3,75	47.	3,75
18.	3,75	48.	3,75
19.	3,81	49.	3,81
20.	3,88	50.	3,81
21.	3,69	51.	3,81
22.	3,81	52.	3,81
23.	3,81	53.	3,75
24.	3,81	54.	3,88
25.	3,75	55.	3,88
26.	3,81	56.	3,75
27.	3,88	57.	3,81
28.	3,81	58.	3,75
29.	3,81	59.	3,75
30.	3,81		
Jumlah			223,31
Rerata data harapan = 3,78			

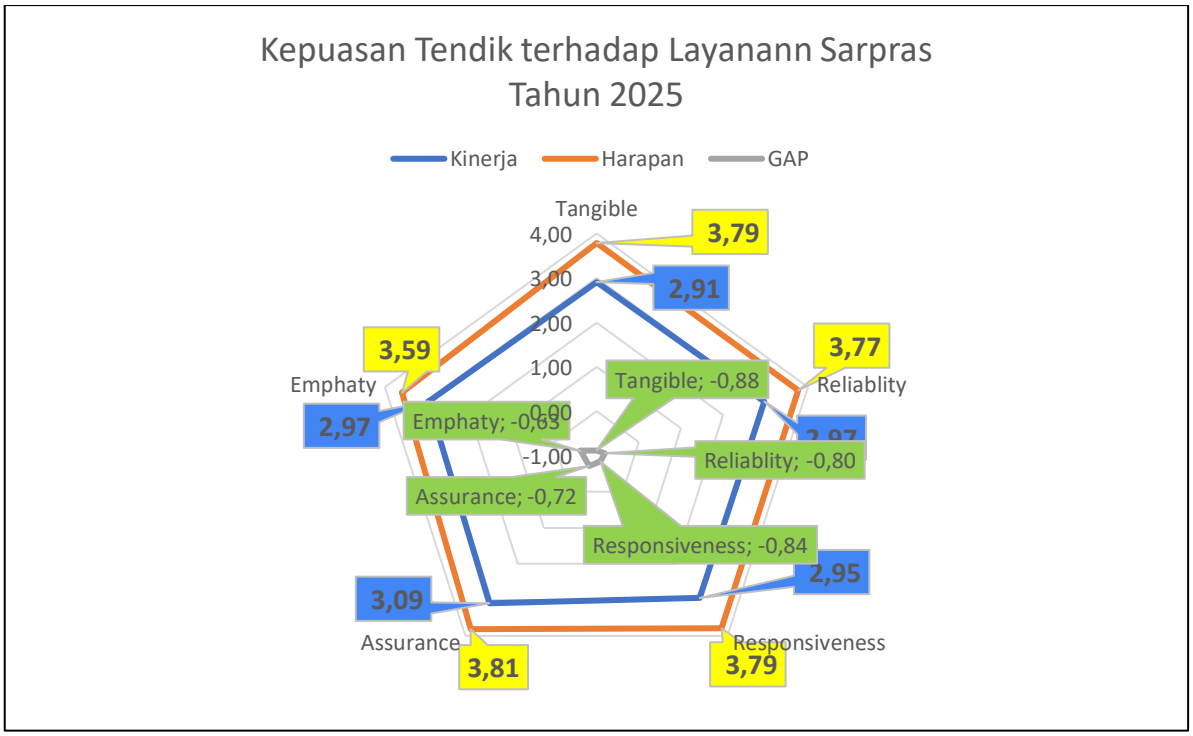
Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel di atas menunjukkan bahwa total rerata data harapan adalah 223,31. Sedangkan rerata data harapan tenaga kependidikan terhadap seluruh aspek pelayanan sarana dan prasarana adalah 3,78.

3.1.5. Hasil Analisis GAP

Dari hasil perhitungan antara kenyataan (**Data Dialami**) dan harapan (**Data Harapan**) terdapat gap atau kesenjangan. Kesenjangan antara kenyataan yang dialami dengan harapan yang terbagi 5 aspek layanan disajikan pada Tabel 7 dan secara visual dapat dilihat pada Gambar 3 berikut:

Tabel 7. Analisis Gap

No.	Aspek	Kinerja	Harapan	Gap
1.	Tangible	2,91	3,79	-0,88
2.	Reliability	2,97	3,77	-0,80
3.	Responsiveness	2,95	3,79	-0,84
4.	Assurance	3,09	3,81	-0,72
5.	Emphaty	2,97	3,59	-0,63



Gambar 4. Diagram analisis GAP

Berdasarkan informasi dari tabel dan gambar diagram di atas, dapat dilihat besaran gap antara kinerja dan harapan. Gap hasil perhitungan masing-masing aspek menunjukkan skor negatif. Hal ini berarti layanan sarana dan prasarana di STABN Sriwijaya belum memenuhi harapan tenaga kependidikan.

3.1.6. Hasil Analisis *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Berdasarkan Data Dialami dan Data Harapan yang disajikan pada Tabel 5 dan Tabel 6 di atas, jika dihitung dengan *Customer Satisfaction Index (CSI)* diperoleh hasil sebagai berikut:

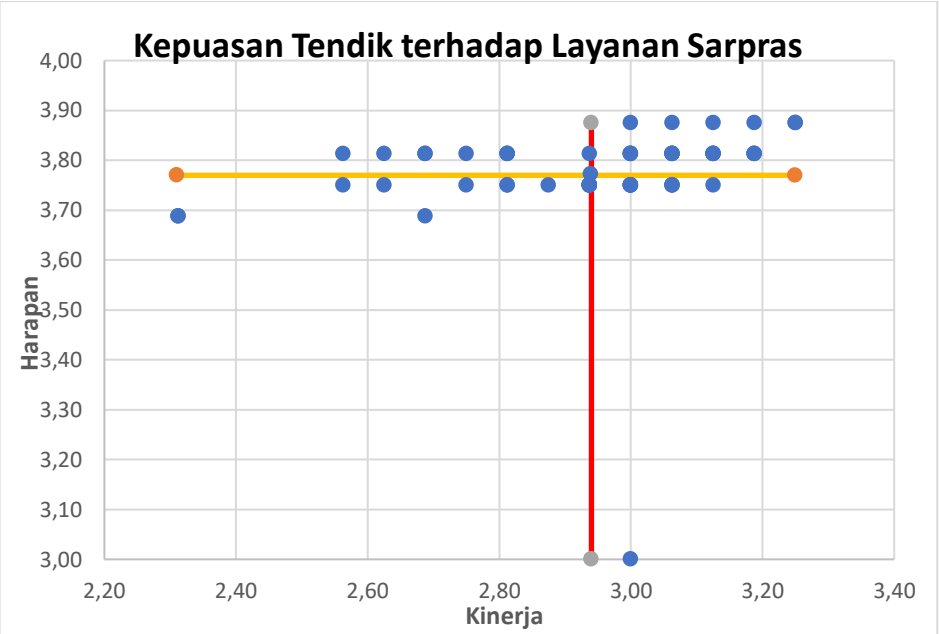
$$\mathrm{CSI} = \frac{\mathrm{T}}{4Y}\mathrm{x}100\%$$

$$\mathbf{CSI} = \frac{\mathbf{654,25}}{\mathbf{4\ x\ 222,56}}\mathbf{x100\%} = \mathbf{73\%}$$

Angka tersebut di atas menunjukkan tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan sarana dan prasarana di STABN Sriwijaya yang mencapai indeks kepuasan 73%.

3.1.7. Hasil Analisis IPA Layanan Sarana dan Prasarana

Berdasarkan data dialami dan data harapan, jika di analisis menggunakan *Importance Performance Analisis* (IPA) maka dapat diperoleh gambaran tentang prestasi yang menjadi capaian dalam layanan sarana dan prasarana. Selain itu dapat diketahui indikator yang dianggap berlebihan dalam layanan, indikator yang menjadi prioritas rendah dalam layanan, serta indikator yang sangat perlu dilakukan dalam layanan sehingga dapat dikategorikan ke dalam prioritas utama. Secara visual deskripsi tersebut disajikan pada **Gambar 5** berikut:



Gambar 5. Hasil Analisis IPA Layanan Sarana dan Prasarana

a. Kuadran 1 (Prioritas Utama)

Butir pernyataan pada kuadran 1 merupakan komponen yang sangat penting bagi tenaga kependidikan, tetapi pelaksanaan belum sesuai harapan. Berikut ini adalah butir pernyataan yang termasuk ke dalam kuadran 1 yaitu:

1. Tersedia toilet yang nyaman/layak (19)
2. Tersedia fasilitas berkesenian yang memadai (22)
3. Tersedia tempat parkir bagi penyandang disabilitas yang memadai (29)
4. Tersedia kendaraan operasional yang memadai dan dapat dimanfaatkan oleh tenaga kependidikan untuk pelaksanaan tugas dan fungsi (31)
5. Pegawai layanan sarana dan prasarana melayani tepat waktu (48)
6. Pegawai layanan sarana dan prasarana bersikap ramah dalam memberikan pelayanan (56)

Keseluruhan komponen di atas dianggap sangat perlu untuk diperhatikan dalam layanan sarana dan prasarana bagi tenaga kependidikan. Untuk itu, penyedia layanan sarana dan prasarana di STABN Sriwijaya harus memprioritaskan perbaikan pada komponen-komponen tersebut.

b. Kuadran 2 (Pertahankan)

Kuadran 2 menunjukkan komponen yang dianggap penting oleh tenaga kependidikan yang dalam pelaksanaanya sudah baik dan memuaskan, maka kewajiban pegawai layanan sarana dan prasarana harus mempertahankan kinerjanya. Berikut ini adalah butir pernyataan yang termasuk ke dalam kuadran 2 yaitu:

1. Tersedia pegawai yang menangani sarana dan prasarana yang dibutuhkan tenaga kependidikan (5)

2. Tersedia sarana jaringan informasi (telepon, internet hotspot, dan akses Wi-Fi) dalam kondisi baik (13)
3. Tersedia ruang seminar/auditorium/aula yang memadai (20)
4. Tersedia tempat parkir yang memadai (27)
5. Tersedia ruang rapat yang nyaman dan memadai (30)
6. Pegawai layanan sarana dan prasarana menguasai tugasnya (50)
7. Pegawai layanan sarana dan prasarana menguasai layanan yang dibutuhkan (51)
8. Pegawai layanan sarana dan prasarana menyetujui saat saya mengajukan layanan (53)
9. Pegawai layanan sarana dan prasarana peduli pada setiap kebutuhan sarana dan prasarana (59)

Keseluruhan komponen di atas merupakan capaian yang menjadi prestasi bagi pegawai layanan sarana dan prasarana di STABN Sriwijaya. Hal ini dikarenakan harapan tenaga kependidikan terhadap layanan sarana dan prasarana tinggi sementara yang mereka rasakan juga tinggi. Sehingga komponen pada kuadran ini menjadi hal yang harus dipertahankan oleh pegawai layanan sarana dan prasarana di STABN Sriwijaya.

c. Kuadran 3 (Prioritas Rendah)

Kuadran 3 merupakan komponen yang dianggap kurang penting oleh tenaga kependidikan dengan pelaksanaan biasa-biasa saja. Komponen yang termasuk ke dalam kuadran ini tidak perlu dipersoalkan walau tidak memuaskan. Dalam kuadran ini juga dapat dilakukan perbaikan namun dengan prioritas rendah. Berikut ini adalah butir pernyataan yang termasuk ke dalam kuadran 3 yaitu:

1. Tersedia sistem informasi inventaris sarana dan prasarana (3)
2. Tersedia tanda prosedur keselamatan dari bencana (10)
3. Tersedia fasilitas kesehatan yang memadai (21)
4. Tersedia lapangan olahraga dengan fasilitas yang memadai (25)
5. Tersedia sarana keamanan (CCTV, satpam, akses kontrol, dan lainnya) yang memadai (34)
6. Pegawai layanan sarana dan prasarana memberikan layanan sesuai yang dijanjikan (41)
7. Pemeliharaan, perawatan, dan perbaikan sarana dan prasarana dilakukan secara rutin (43)
8. Pengawasan dan pengendalian sarana dan prasarana dilakukan secara konsisten (44)

Komponen pada kuadran 3 di atas dapat dianggap sebagai komponen dengan prioritas rendah. Hal ini dikarenakan harapan tenaga kependidikan terhadap pelayanan sarana dan prasarana rendah sementara yang dirasakan juga rendah. Meskipun dengan prioritas rendah pada komponen-komponen ini dapat dilakukan perbaikan.

d. Kuadran 4 (Berlebih)

Butir pernyataan pada kuadran 4 merupakan kinerja yang berlebihan oleh pengelola layanan, sedangkan persepsi tenaga kependidikan sebagai penerima layanan menilai kurang

penting, tetapi dianggap memuaskan. Berikut ini adalah butir pernyataan yang termasuk ke dalam kuadran 4 yaitu:

1. Tersedia prosedur layanan sarana dan prasarana (2)
2. Prosedur penggunaan sarana dan prasarana mudah (36)
3. Layanan sarana dan prasarana yang diberikan sesuai dengan permintaan yang diajukan (39)

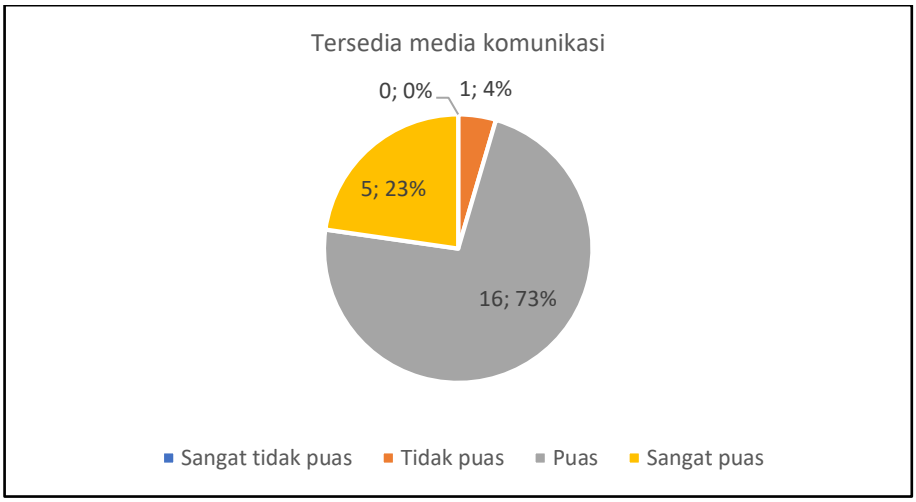
Komponen pada kuadran 4 di atas dapat disebut sebagai komponen yang berlebihan. Hal ini dikarenakan harapan tenaga kependidikan terhadap layanan sarana dan prasarana di STABN Sriwijaya rendah sedangkan yang di yang dirasakan tinggi.

3.1.8. Hasil Analisis Deskriptif Setiap Butir Pernyataan

Berdasarkan hasil berupa rekomendasi dan capaian yang diperoleh melalui analisis IPA dapat diperjelas melalui analisis deskriptif setiap butir layanan sarana dan prasarana di STABN Sriwijaya, sebagai berikut:

1. Tersedia media komunikasi untuk memberikan masukan penyediaan sarana dan prasarana

Hasil penilaian yang telah dilakukan oleh tenaga kependidikan terhadap ketersediaan media komunikasi untuk memberikan masukan penyediaan sarana dan prasarana adalah sebagai berikut.

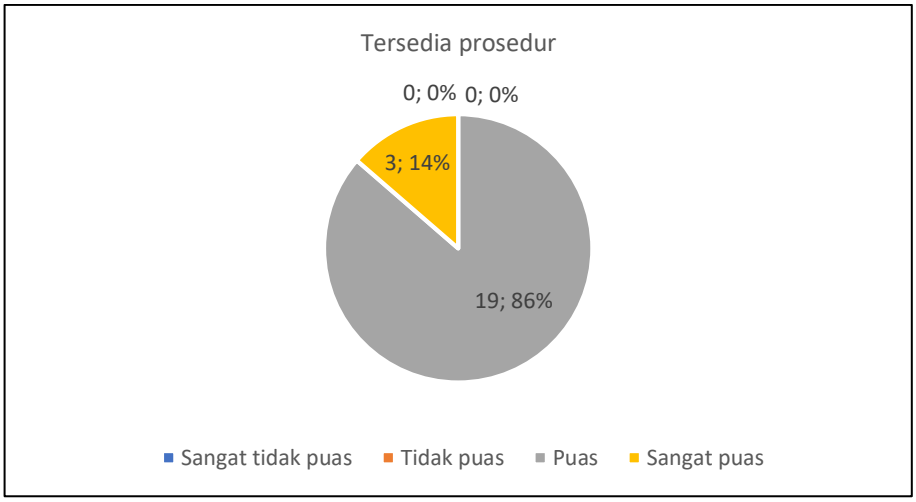


Gambar 6. Diagram tersedia media komunikasi untuk memberikan masukan penyediaan sarana dan prasarana

Gambar diagram di atas menunjukkan 0% sangat tidak puas,1 orang atau 4% tidak puas, 16 orang atau 73% puas, dan 5 orang atau 23% tenaga kependidikan sangat puas dengan ketersediaan media komunikasi untuk memberikan masukan penyediaan sarana dan prasarana. Jika dilihat dari tendensi sentral modus dalam komponen ini mencapai kategori puas.

2. Tersedia prosedur layanan sarana dan prasarana

Hasil penilaian yang telah dilakukan oleh tenaga kependidikan terhadap ketersediaan prosedur layanan sarana dan prasarana adalah sebagai berikut.

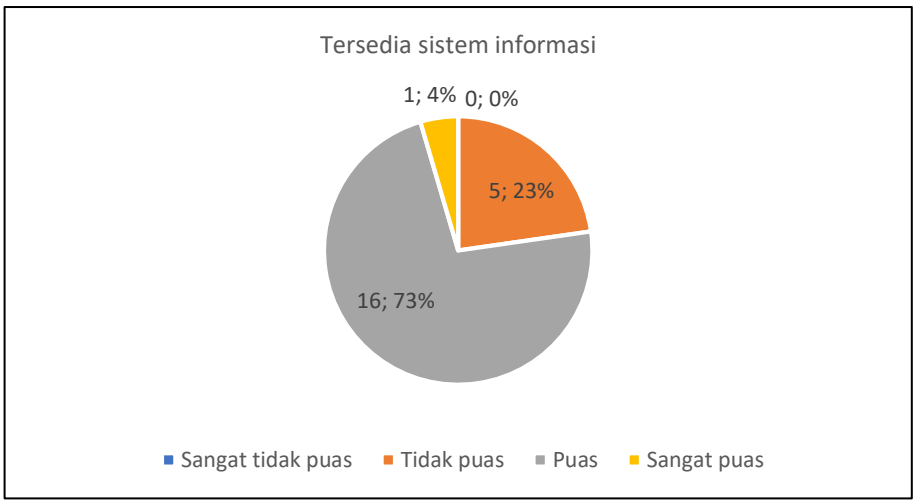


Gambar 7. Diagram tersedia prosedur layanan sarana dan prasarana

Gambar diagram di atas menunjukkan 0% sangat tidak puas, 0% tidak puas, sebanyak 19 orang atau 86% puas, 3 orang atau 14% tenaga kependidikan sangat puas dengan ketersediaan prosedur layanan sarana dan prasarana. Jika dilihat dari tendensi sentral modus dalam komponen ini mencapai kategori puas.

3. Tersedia sistem informasi inventaris sarana dan prasarana

Hasil penilaian yang telah dilakukan oleh tenaga kependidikan terhadap ketersediaan sistem informasi inventaris sarana dan prasarana adalah sebagai berikut.

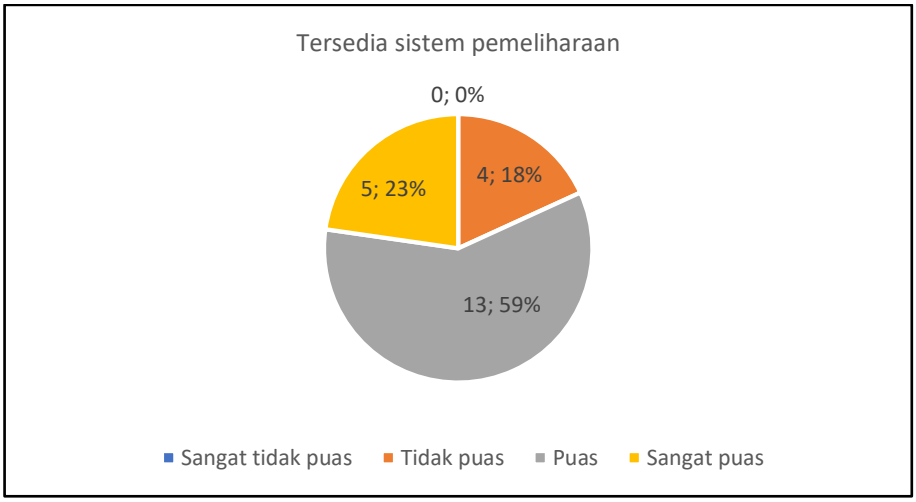


Gambar 8. Diagram tersedia sistem informasi inventaris sarana dan prasarana

Gambar diagram di atas menunjukkan 0% sangat tidak puas, 5 orang atau 23% tidak puas, 16 orang atau 73% puas, dan 1 orang atau 4% tenaga kependidikan sangat puas dengan ketersediaan sistem informasi inventaris sarana dan prasarana. Jika dilihat dari tendensi sentral modus dalam komponen ini mencapai kategori puas.

4. Tersedia sistem pemeliharaan, perawatan, dan perbaikan sarana dan prasarana

Hasil penilaian yang telah dilakukan oleh tenaga kependidikan terhadap ketersediaan sistem pemeliharaan, perawatan, dan perbaikan sarana dan prasarana adalah sebagai berikut.

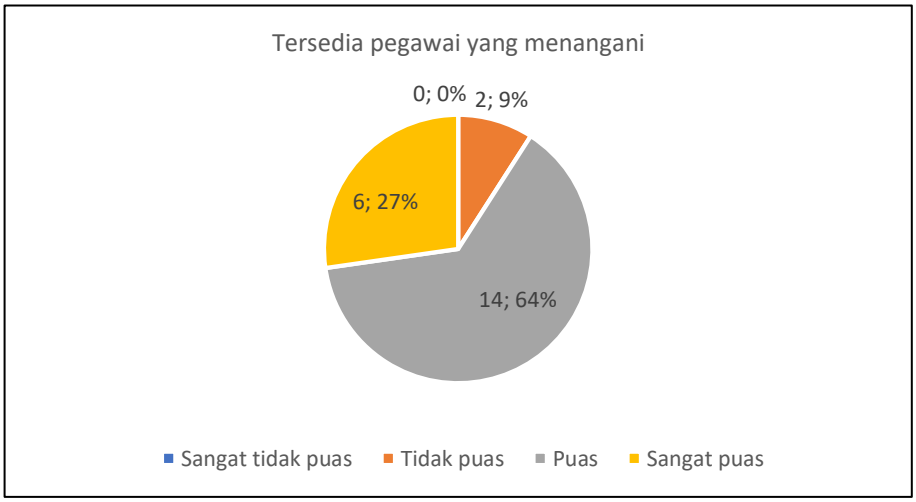


Gambar 9. Diagram tersedia sistem pemeliharaan, perawatan, dan perbaikan sarana dan prasarana

Gambar diagram di atas menunjukkan 0% sangat tidak puas, sebanyak 4 orang atau 18% tidak puas, 13 orang atau 59% puas, dan 5 orang atau 23% tenaga kependidikan sangat puas dengan ketersediaan sistem pemeliharaan, perawatan, dan perbaikan sarana dan prasarana. Jika dilihat dari tendensi sentral modus dalam komponen ini mencapai kategori puas.

5. Tersedia pegawai yang menangani sarana dan prasarana yang dibutuhkan tenaga kependidikan

Hasil penilaian yang telah dilakukan oleh tenaga kependidikan terhadap ketersediaan pegawai yang menangani sarana dan prasarana yang dibutuhkan tenaga kependidikan adalah sebagai berikut.



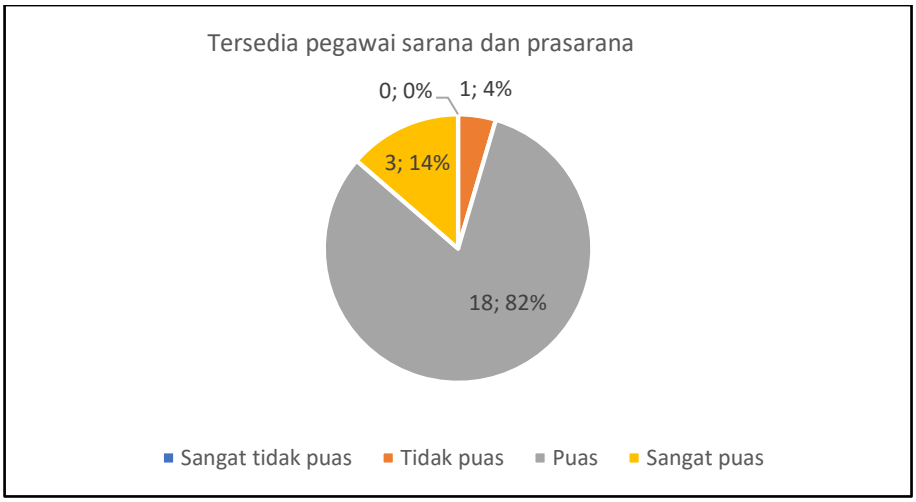
Gambar 10. Diagram tersedia pegawai yang menangani sarana dan prasarana

Gambar diagram di atas menunjukkan 0% sangat tidak puas, 2 orang atau 9% tidak puas, 14 orang atau 64% puas, dan 6 orang atau 27% tenaga kependidikan sangat puas dengan

ketersediaan pegawai yang menangani sarana dan prasarana yang dibutuhkan. Jika dilihat dari tendensi sentral modus dalam komponen ini mencapai kategori puas.

6. Tersedia pegawai sarana dan prasarana yang berpenampilan baik

Hasil penilaian yang telah dilakukan oleh tenaga kependidikan terhadap ketersediaan pegawai sarana dan prasarana yang berpenampilan baik adalah sebagai berikut.

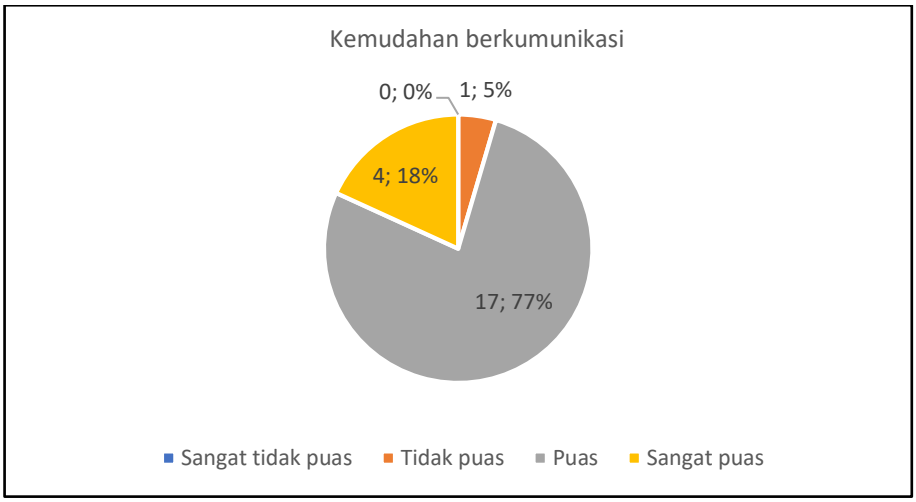


Gambar 11. Diagram tersedia pegawai sarana dan prasarana yang berpenampilan baik

Gambar diagram di atas menunjukkan 0% sangat tidak puas, 1 orang atau 4% tidak puas, 18 orang atau 82% puas, dan 3 orang atau 14% tenaga kependidikan sangat puas dengan ketersediaan pegawai sarana dan prasarana yang berpenampilan baik. Jika dilihat dari tendensi sentral modus dalam komponen ini mencapai kategori puas.

7. Kemudahan berkomunikasi dengan petugas yang melayani sarana dan prasarana

Hasil penilaian yang telah dilakukan oleh tenaga kependidikan terhadap kemudahan berkomunikasi dengan petugas yang melayani sarana dan prasarana adalah sebagai berikut.



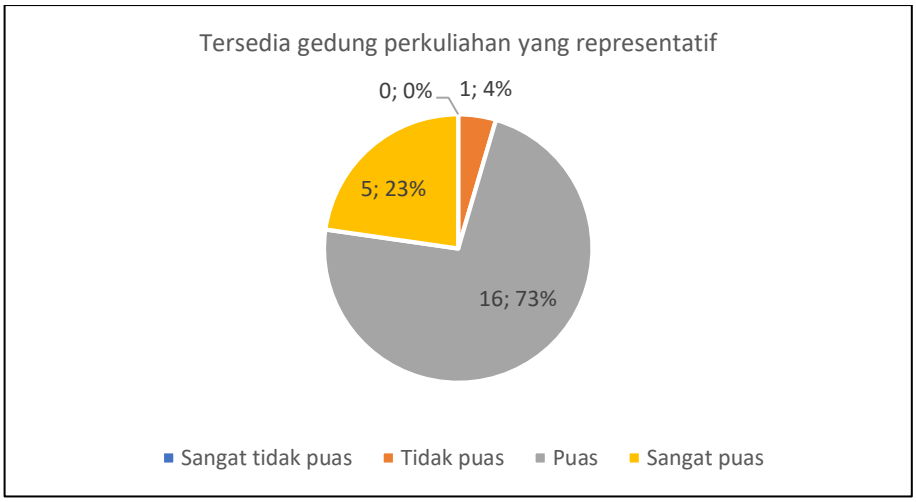
Gambar 12. Diagram kemudahan berkomunikasi dengan petugas yang melayani sarana dan prasarana

Gambar diagram di atas menunjukkan 0% sangat tidak puas, 1 orang atau 5% tidak puas, 17 orang atau 77% puas, dan 4 orang atau 18% tenaga kependidikan sangat puas dengan

kemudahan berkomunikasi dengan petugas yang melayani sarana dan prasarana. Jika dilihat dari tendensi sentral modus dalam komponen ini mencapai kategori puas.

8. Tersedia gedung perkuliahan yang representatif

Hasil penilaian yang telah dilakukan oleh tenaga kependidikan terhadap ketersediaan gedung perkuliahan yang representatif adalah sebagai berikut.

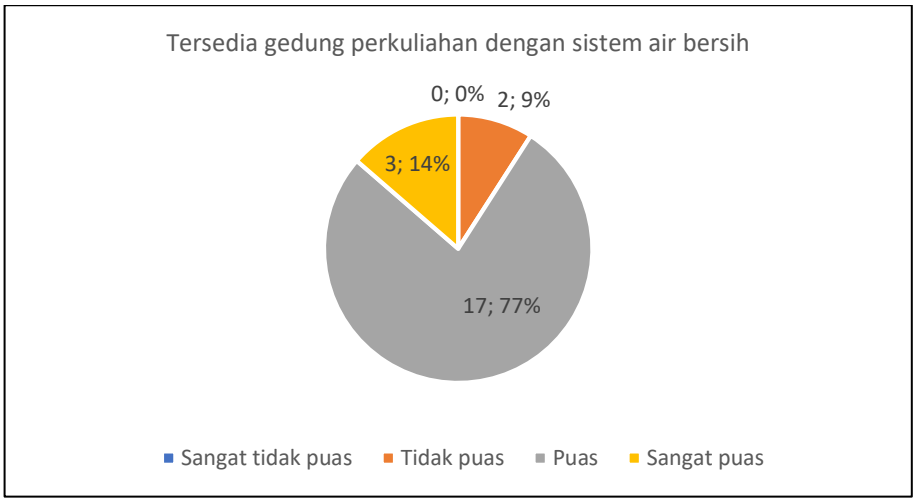


Gambar 13. Diagram tersedia gedung perkuliahan yang representatif

Gambar diagram di atas menunjukkan 0% sangat tidak puas, 1orang atau 4% tidak puas, 16 orang atau 73% puas, dan 5 orang atau 23% tenaga kependidikan sangat puas dengan ketersediaan gedung perkuliahan yang representatif. Jika dilihat dari tendensi sentral modus dalam komponen ini mencapai kategori puas.

9. Tersedia gedung perkuliahan dengan sistem air bersih

Hasil penilaian yang telah dilakukan oleh tenaga kependidikan terhadap ketersediaan gedung perkuliahan dengan sistem air bersih adalah sebagai berikut.



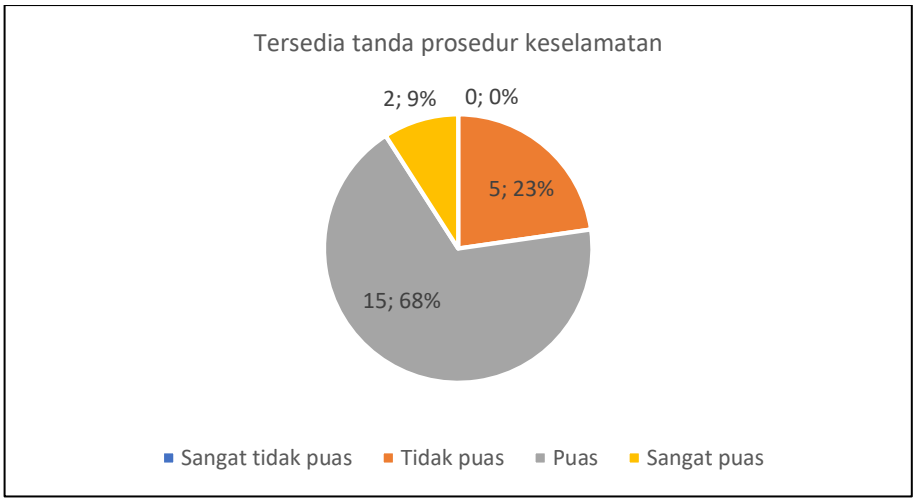
Gambar 14. Diagram tersedia gedung perkuliahan dengan sistem air bersih

Gambar diagram di atas menunjukkan 0% sangat tidak puas, 2orang tau 9% tidak puas, 17 orang atau 77% puas, dan 3 orang atau 14% tenaga kependidikan sangat puas dengan

ketersediaan gedung perkuliahan dengan sistem air bersih. Jika dilihat dari tendensi sentral modus dalam komponen ini mencapai kategori puas.

10. Tersedia tanda prosedur keselamatan dari bencana

Hasil penilaian yang telah dilakukan oleh tenaga kependidikan terhadap ketersediaan tanda prosedur keselamatan dari bencana adalah sebgai berikut.

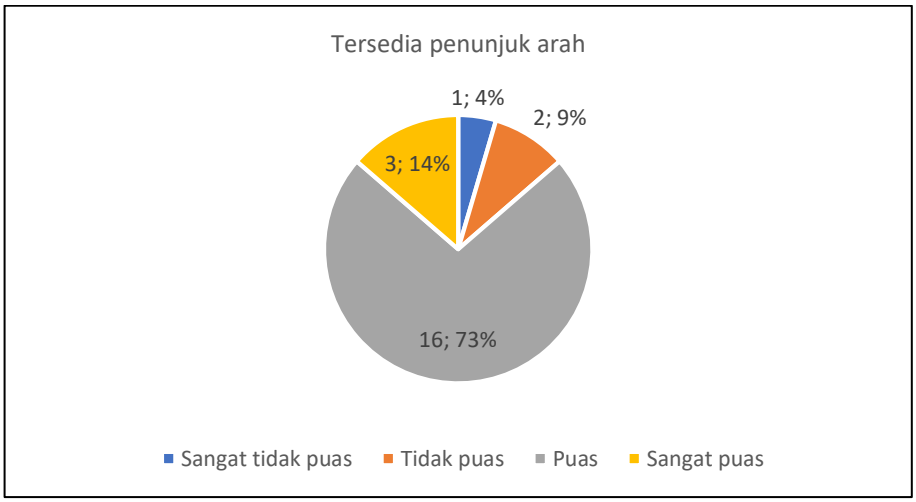


Gambar 15. Diagram tersedia tanda prosedur keselamatan dari bencana

Gambar diagram di atas menunjukkan 0% sangat tidak puas, 5 orang atau 23% tidak puas, 15 orang atau 68% puas, dan 2 orang atau 9% tenaga kependidikan sangat puas dengan ketersediaan tanda prosedur keselamatan dari bencana. Jika dilihat dari tendensi sentral modus dalam komponen ini mencapai kategori puas.

11. Tersedia penunjuk arah, gambar, atau peta lokasi fasilitas umum (toilet, perpustakaan) yang mudah dilihat

Hasil penilaian yang telah dilakukan oleh tenaga kependidikan terhadap ketersediaan penunjuk arah, gambar, atau peta lokasi fasilitas umum (toilet, perpustakaan) yang mudah dilihat adalah sebagai berikut.

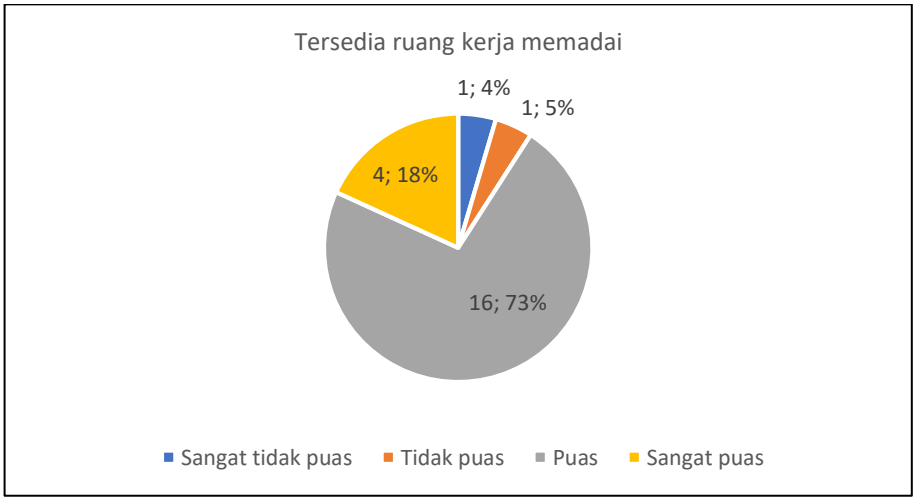


Gambar 16. Diagram tersedia penunjuk arah, gambar, atau peta lokasi fasilitas umum

Gambar diagram di atas menunjukkan bahwa sebanyak 1 orang atau 4% sangat tidak puas, 2 orang atau 9% tidak puas, 16 orang atau 73% puas, dan 3 orang atau 14% tenaga kependidikan sangat puas dengan ketersediaan penunjuk arah, gambar, atau peta lokasi fasilitas umum (toilet, perpustakaan) yang mudah dilihat. Jika dilihat dari tendensi sentral modus dalam komponen ini mencapai kategori puas.

12. Tersedia ruang kerja dengan fasilitas yang memadai (meja, kursi, komputer, printer, alat tulis kantor, serta lainnya) dan dalam kondisi baik

Hasil penilaian yang telah dilakukan tenaga kependidikan terhadap ketersediaan ruang kerja dengan fasilitas yang memadai (meja kerja, komputer, printer, alat tulis kantor, serta lainnya) dan dalam kondisi baik adalah sebagai berikut.

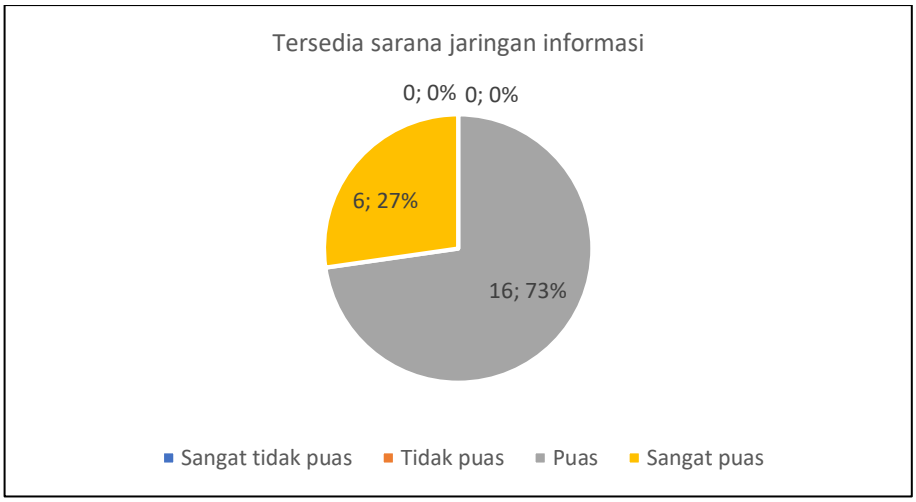


Gambar 17. Diagram tersedia ruang kerja dengan fasilitas yang memadai

Gambar diagram di atas menunjukkan bahwa sebanyak 1 orang atau 4% sangat tidak puas, 1 orang atau 5% tidak puas, 16 orang atau 73% puas, dan 4 orang atau 18% tenaga kependidikan sangat puas dengan ketersediaan fasilitas yang memadai (meja kerja, komputer, printer, alat tulis kantor, serta lainnya) dan dalam kondisi baik. Jika dilihat dari tendensi sentral modus dalam komponen ini mencapai kategori puas.

13. Tersedia sarana jaringan informasi (telepon, internet hotspot, dan akses Wi-Fi) dalam kondisi baik

Hasil penilaian yang telah dilakukan oleh tenaga kependidikan terhadap ketersediaan sarana jaringan informasi (telepon, internet hotspot, dan akses Wi-Fi) dalam kondisi baik adalh sebagai berikut.

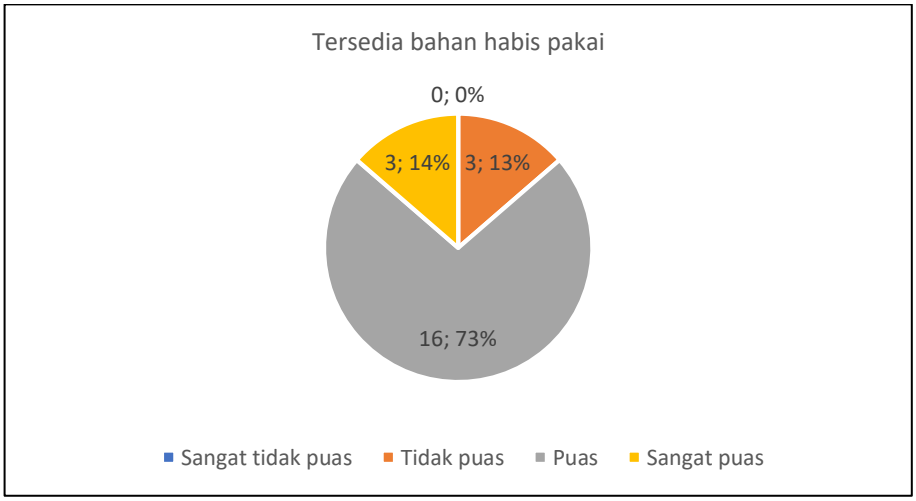


Gambar 18. Diagram tersedia sarana jaringan informasi (telepon, hotspot, dan akses Wi-Fi)

Gambar diagram di atas menunjukkan 0% sangat tidak puas, 0% tidak puas, 16 orang atau 73% puas, dan 6 orang atau 27% tenaga kependidikan sangat puas dengan ketersediaan sarana jaringan informasi (telepon, internet hotspot, dan akses Wi-Fi) dalam kondisi baik. Jika dilihat dari tendensi sentral modus dalam komponen ini mencapai kategori puas.

14. Tersedia bahan habis pakai untuk pembelajaran yang memadai

Hasil penilaian yang telah dilakukan oleh tenaga kependidikan terhadap ketersediaan bahan habis pakai untuk pembelajaran yang memadai adalah sebagai berikut.

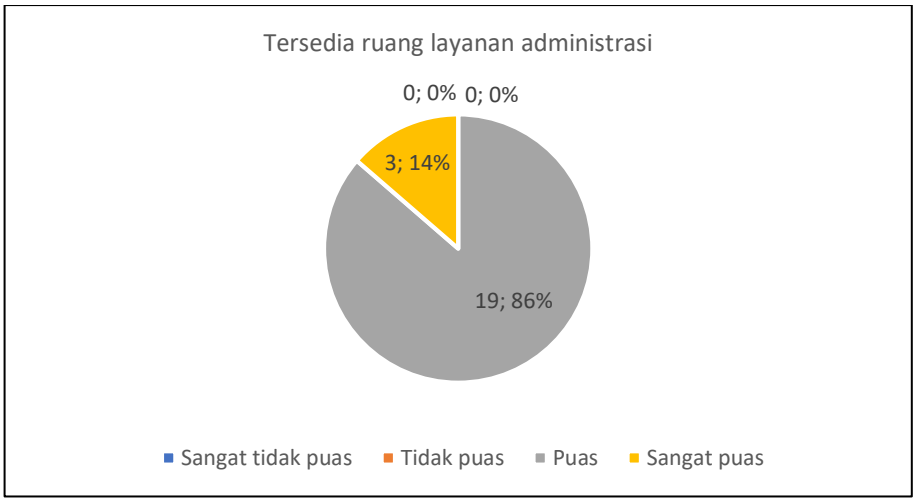


Gambar 19. Diagram tersedia bahan habis pakai untuk pembelajaran yang memadai

Gambar diagram di atas menunjukkan 0% sangat tidak puas, 3 orang atau 13% tidak puas, 16 orang atau 73% puas, dan 3 orang arau 14 tenaga kependidikan sangat puas dengan ketersediaan bahan habis pakai untuk pembelajaran yang memadai. Jika dilihat dari tendensi sentral modus dalam komponen ini mencapai kategori puas.

15. Tersedia ruang layanan administrasi yang memadai

Hasil penilaian yang telah dilakukan oleh tenaga kependidikan terhadap ketersediaan ruang layanan administrasi yang memadai adalah sebagai berikut.

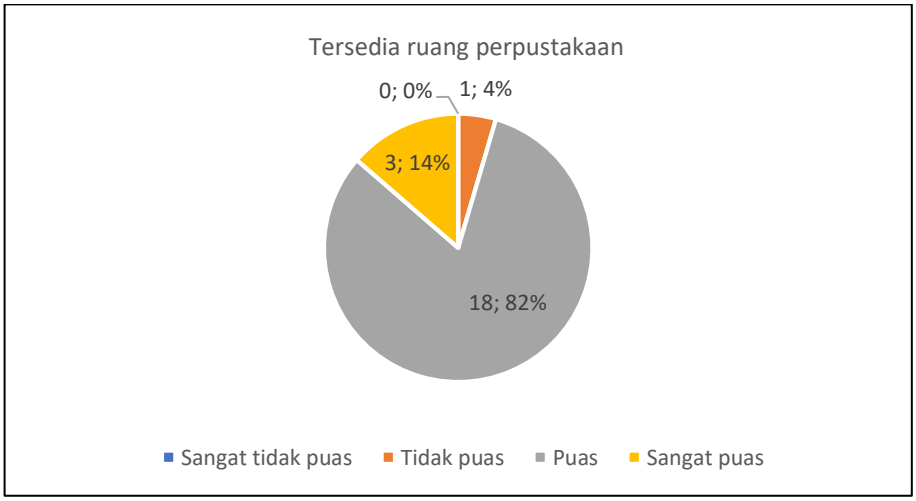


Gambar 20. Diagram tersedia ruang layanan administrasi yang memadai

Gambar diagram di atas menunjukkan 0% sangat tidak puas, 0% tidak puas, 19 orang atau 85% puas, dan 3 orang atau 14% tenaga kependidikan sangat puas dengan ketersediaan ruang layanan administrasi yang memadai. Jika dilihat dari tendensi sentral modus dalam komponen ini mencapai kategori puas.

16. Tersedia ruang perpustakaan yang memadai

Hasil penilaian yang telah dilakukan oleh tenaga kependidikan terhadap ketersediaan ruang perpustakaan yang memadai adalah sebagai berikut.

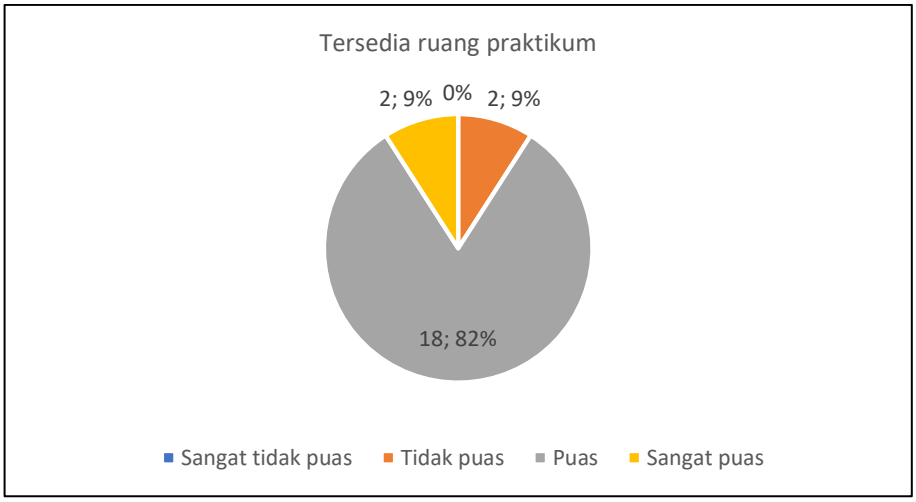


Gambar 21. Diagram tersedia ruang perpustakaan yang memadai

Gambar diagram di atas menunjukkan 0% sangat tidak puas, 1 orang atau 4% tidak puas, 18 orang atau 82% puas, dan 3 orang atau 14% tenaga kependidikan sangat puas dengan ketersediaan ruang perpustakaan yang memadai. Jika dilihat dari tendensi sentral modus dalam komponen ini mencapai kategori puas.

17. Tersedia ruang praktikum/laboratorium yang memadai dan dilengkapi dengan peralatan sesuai dengan bidang ilmu program studi

Hasil penilaian yang telah dilakukan oleh tenaga kependidikan terhadap ketersediaan ruang praktikum/laboratorium yang memadai dan dilengkapi dengan peralatan sesuai dengan bidang ilmu program studi adalah sebagai berikut.

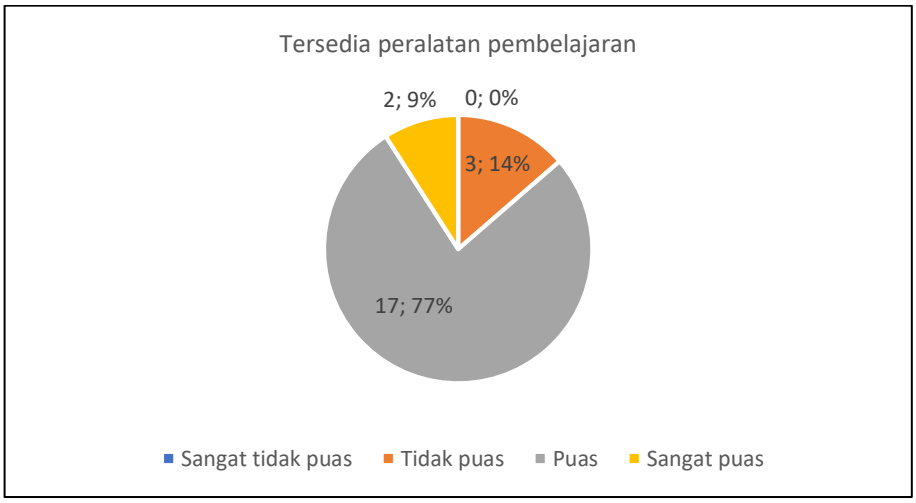


Gambar 22. Diagram tersedia praktikum/laboratorium yang memadai

Gambar diagram di atas menunjukkan 0% sangat tidak puas, 2 orang atau 9% tidak puas, 18 orang atau 82% puas, dan 2 orang atau 9% tenaga kependidikan sangat puas dengan ketersediaan ruang praktikum/laboratorium yang memadai dan dilengkapi dengan peralatan sesuai dengan bidang ilmu program studi. Jika dilihat dari tendensi sentral modus dalam komponen ini mencapai kategori puas.

18. Tersedia peralatan pembelajaran sesuai dengan bidang ilmu program studi

Hasil penilaian yang telah dilakukan oleh tenaga kependidikan terhadap ketersediaan peralatan pembelajaran sesuai dengan bidang ilmu program studi adalah sebagai berikut.

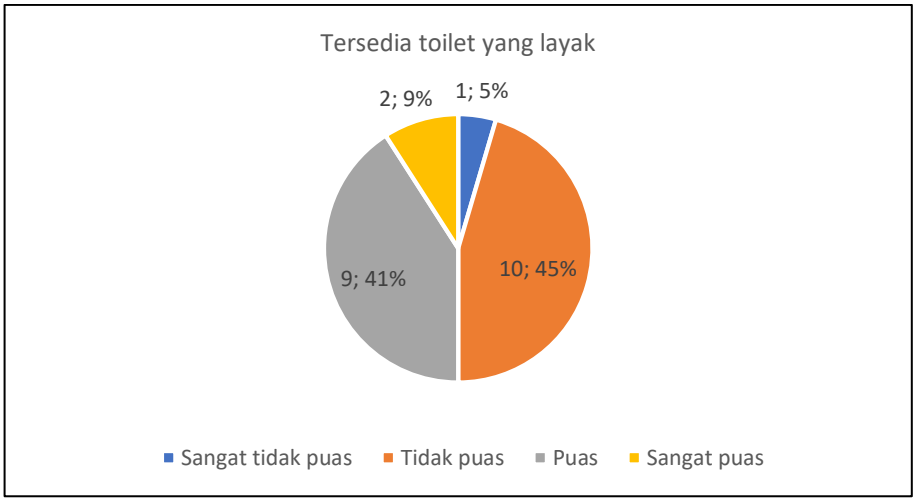


Gambar 23. Diagram tersedia peralatan pembelajaran sesuai dengan bidang ilmu program studi

Gambar diagram di atas menunjukkan 0% sangat tidak puas, 3 orang atau 14% tidak puas, 17 orang atau 77% puas, dan 2 orang atau 9% tenaga kependidikan sangat puas dengan ketersediaan peralatan pembelajaran sesuai dengan bidang ilmu program studi Jika dilihat dari tendensi sentral modus dalam komponen ini mencapai kategori puas.

19. Tersedia toilet yang nyaman/layak

Hasil penilaian yang telah dilakukan oleh tenaga kependidikan terhadap ketersediaan toilet yang nyaman/layak adalah sebagai berikut.

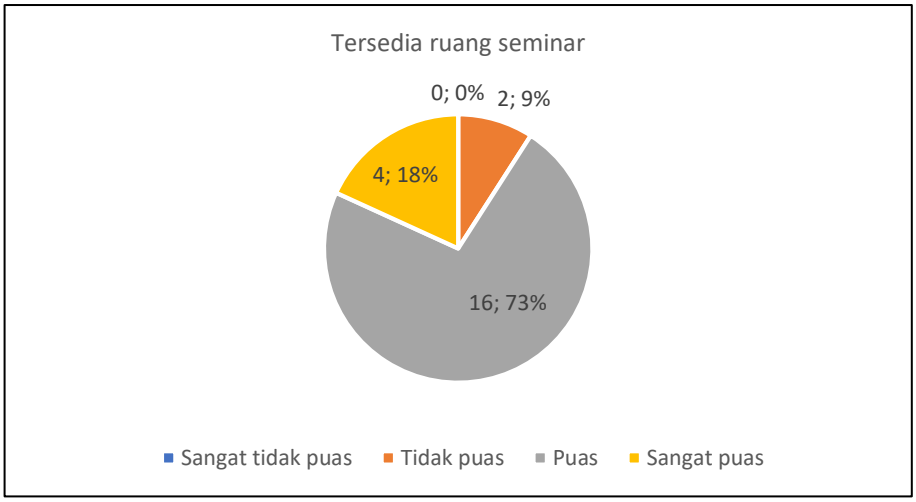


Gambar 24. Diagram tersedia toilet yang nyaman/layak

Gambar diagram di atas menunjukkan 1 orang atau 5% sangat tidak puas, 10 orang atau 45% tidak puas, 9 orang atau 41% puas, dan 2 orang atau 9% tenaga kependidikan sangat puas dengan ketersediaan toilet yang nyaman/layak. Jika dilihat dari tendensi sentral modus dalam komponen ini mencapai kategori tidak puas.

20. Tersedia ruang seminar/auditorium/aula yang memadai

Hasil penilaian yang telah dilakukan oleh tenaga kependidikan terhadap ketersediaan ruang seminar/auditorium/aula yang memadai adalah sebagai berikut.

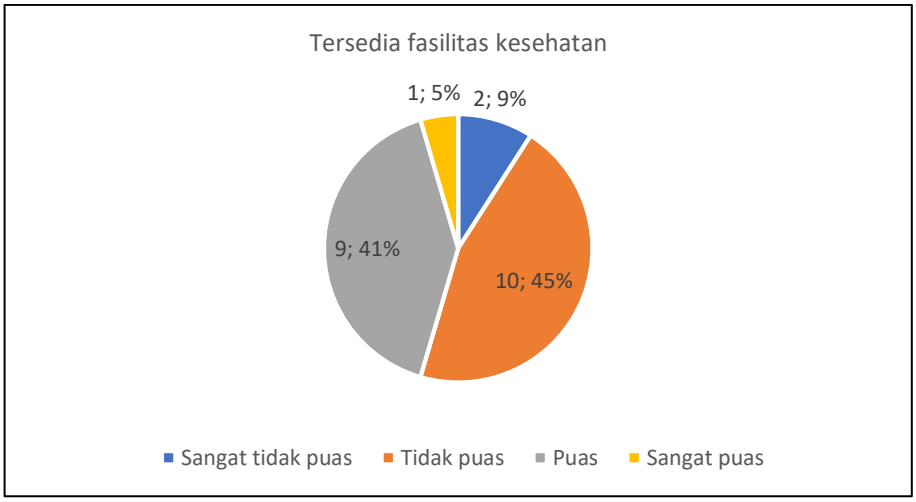


Gambar 25. Diagram tersedia seminar/auditorium/aula yang memadai

Gambar diagram di atas menunjukkan 0% sangat tidak puas, 2 orang atau 9% tidak puas, 16 orang atau 73% puas, dan 4 orang atau 18% tenaga kependidikan sangat puas dengan ketersediaan ruang seminar/auditorium/aula yang memadai. Jika dilihat dari tendensi sentral modus dalam komponen ini mencapai kategori puas.

21. Tersedia fasilitas kesehatan yang memadai

Hasil penilaian yang telah dilakukan oleh tenaga kependidikan terhadap ketersediaan fasilitas kesehatan yang memadai adalah sebagai berikut.

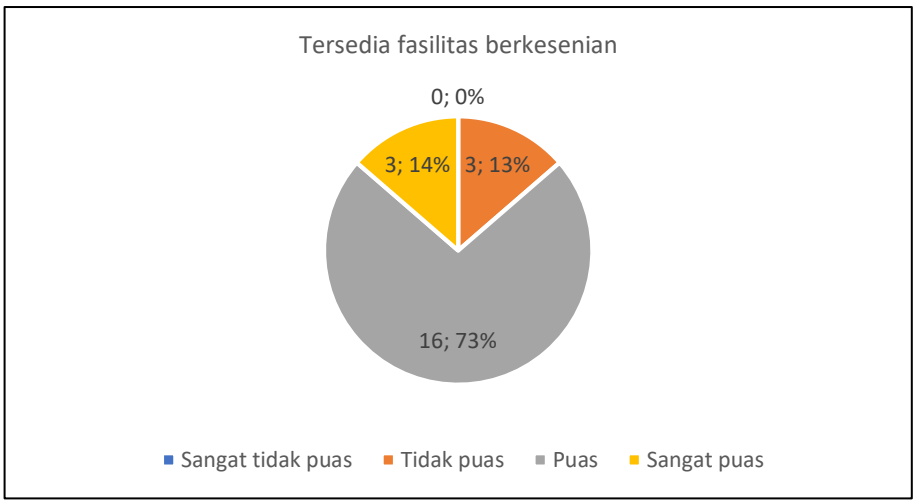


Gambar 26. Diagram tersedia fasilitas kesehatan yang memadai

Gambar diagram di atas menunjukkan 2 orang atau 9% sangat tidak puas, 10 orang atau 45% tidak puas, 9 orang atau 41% puas, dan 1 orang atau 5% tenaga kependidikan sangat puas dengan ketersediaan fasilitas kesehatan yang memadai. Jika dilihat dari tendensi sentral modus dalam komponen ini mencapai kategori tidak puas.

22. Tersedia fasilitas berkesenian yang memadai

Hasil penilaian yang telah dilakukan oleh tenaga kepandidikan terhadap ketersediaan fasilitas berkesenian yang memadai adalah sebagai berikut.

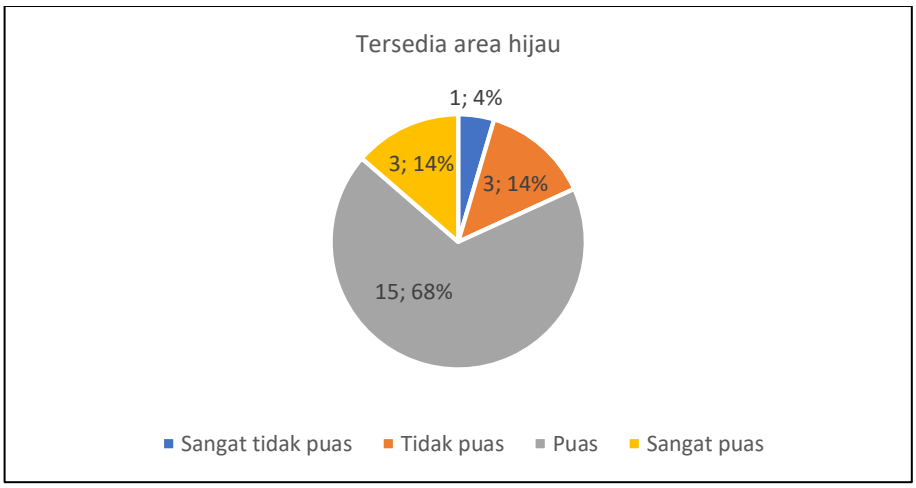


Gambar 27. Diagram fasilitas berkesenian yang memadai

Gambar diagram di atas menunjukkan 0% sangat tidak puas, 3 orang atau 13% tidak puas, 16 orang atau 73% puas, dan 3 orang atau 14% tenaga kependidikan sangat puas dengan ketersediaan fasilitas berkesenian yang memadai. Jika dilihat dari tendensi sentral modus dalam komponen ini mencapai kategori puas.

23. Tersedia area hijau (taman) yang terawat

Hasil penilaian yang telah dilakukan oleh tenaga kependidikan terhadap ketersediaan area hijau (taman) yang terawat adalah sebagai berikut.

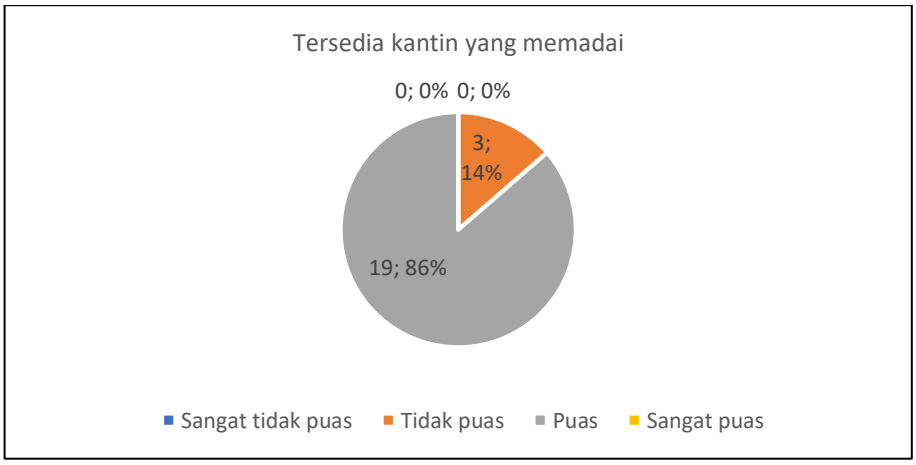


Gambar 28. Diagram tersedia area hijau (taman) yang terawat

Gambar diagram di atas menunjukkan 1 orang atau 4% sangat tidak puas, 3 orang atau 14% tidak puas, 15 orang atau 68% puas, dan 3 orang atau 14% tenaga kependidikan sangat puas dengan ketersediaan area hijau (taman) yang terawat. Jika dilihat dari tendensi sentral modus dalam komponen ini mencapai kategori puas.

24. Tersedia kantin yang memadai

Hasil penilaian yang telah dilakukan oleh tenaga kependidikan terhadap ketersediaan kantin yang memadai adalah sebagai berikut.

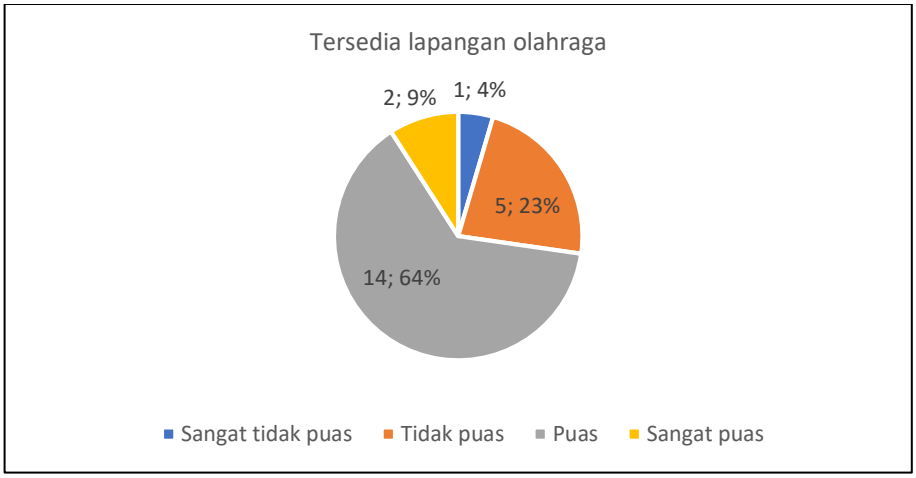


Gambar 29. Diagram tersedia kantin yang memadai

Gambar diagram di atas menunjukkan 0% sangat tidak puas, 3 orang atau 14% tidak puas, 19 orang atau 86% puas, dan 0% sangat tidak puas dengan ketersediaan kantin yang memadai. Jika dilihat dari tendensi sentral modus pada butir ini mencapai kategori puas.

25. Tersedia lapangan olahraga dengan fasilitas yang memadai

Hasil penilaian yang telah dilakukan oleh tenaga kependidikan terhadap ketersediaan lapangan olahraga dengan fasilitas yang memadai adalah sebagai berikut.

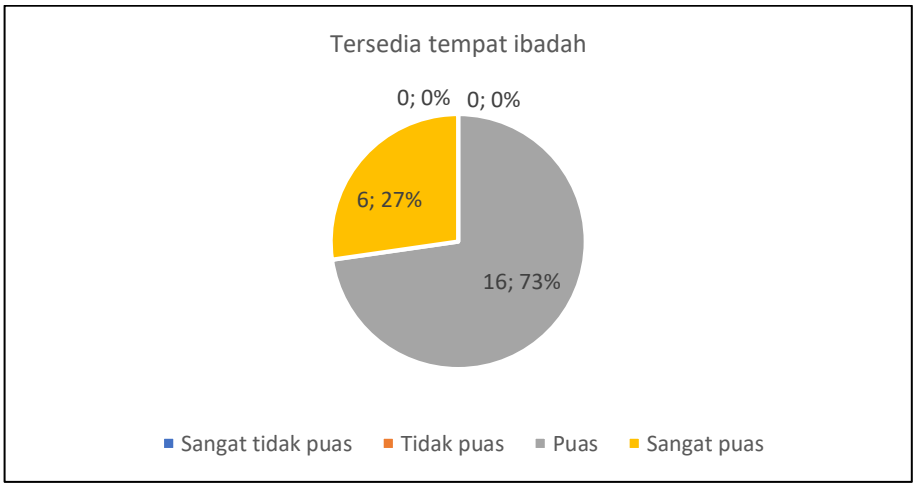


Gambar 30. Diagram tersedia lapangan olahraga dengan fasilitas yang memadai

Gambar diagram di atas menunjukkan 1orang atau 4% sangat tidak puas, 5 orang atau 23% tidak puas, 14 orang atau 64 orang puas, dan 2 orang atau 9% tenaga kependidikan sangat puas dengan ketersediaan lapangan olahraga dengan fasilitas yang memadai. Jika dilihat dari tendensi sentral modus dalam komponen ini mencapai kategori puas.

26. Tersedia tempat untuk beribadah yang memadai

Berdasarkan hasil penilaian yang telah dilakukan oleh tenaga kependidikan terhadap ketersediaan tempat untuk beribadah yang memadai adalah sebagai berikut.

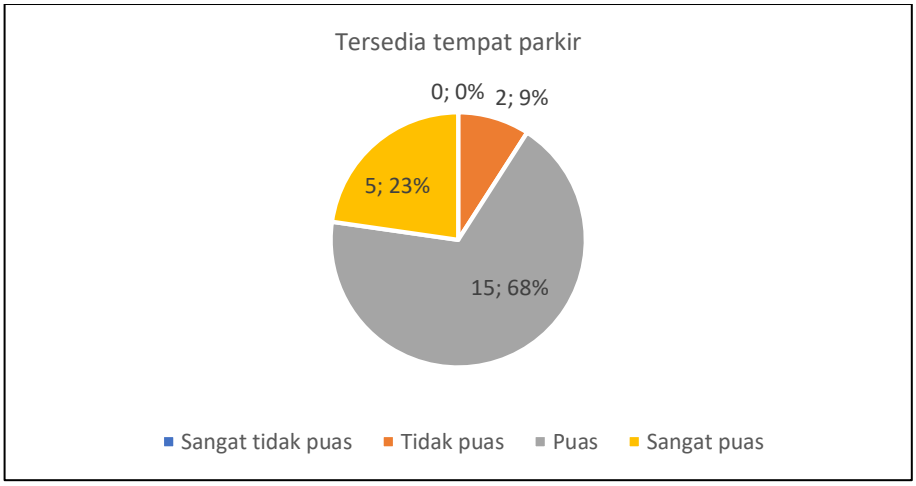


Gambar 31. Diagram tersedia tempat untuk beribadah yang memadai

Gambar diagram di atas menunjukkan 0% sangat tidak puas, 0% tidak puas, 16 orang atau 73% puas, dan 6 orang atau 27% tenaga kependidikan sangat puas dengan ketersediaan tempat untuk beribadah yang memadai. Jika dilihat dari tendensi sentral modus dalam komponen ini mencapai kategori puas.

27. Tersedia tempat parkir yang memadai

Berdasarkan hasil penilaian yang telah dilakukan oleh tenaga terhadap ketersediaan tempat parkir yang memadai adalh sebagai berikut.

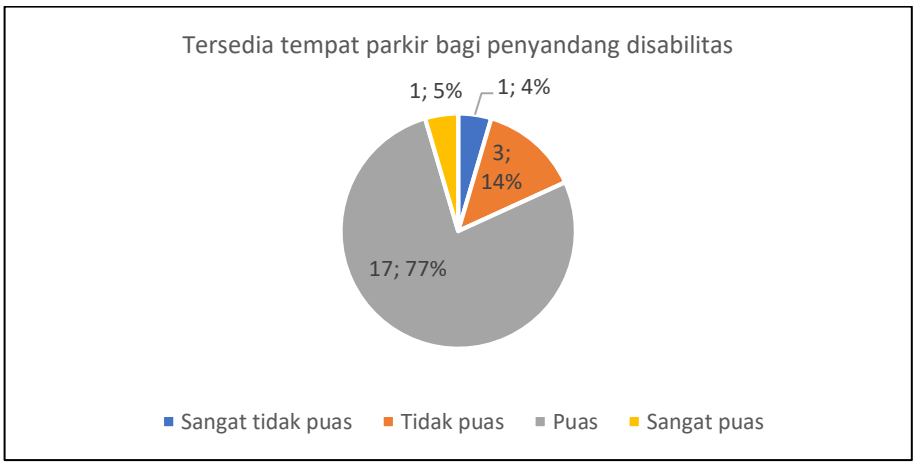


Gambar 32. Diagram tersedia tempat parkir yang memadai

Gambar diagram di atas menunjukkan 0% sangat tidak puas, 2 orang atau 9% tidak puas, 15 orang atau 68% puas, dan 5 orang atau 23% tenaga kependidikan sangat puas dengan ketersediaan tempat parkir yang memadai. Jika dilihat dari tendensi sentral modus dalam komponen ini mencapai kategori puas.

28. Tersedia tempat parkir bagi penyandang disabilitas yang memadai

Hasil penilaian yang telah dilakukan oleh tenaga kependidikan terhadap ketersediaan tempat parkir bagi penyandang disabilitas yang memadai adalah sebagai berikut

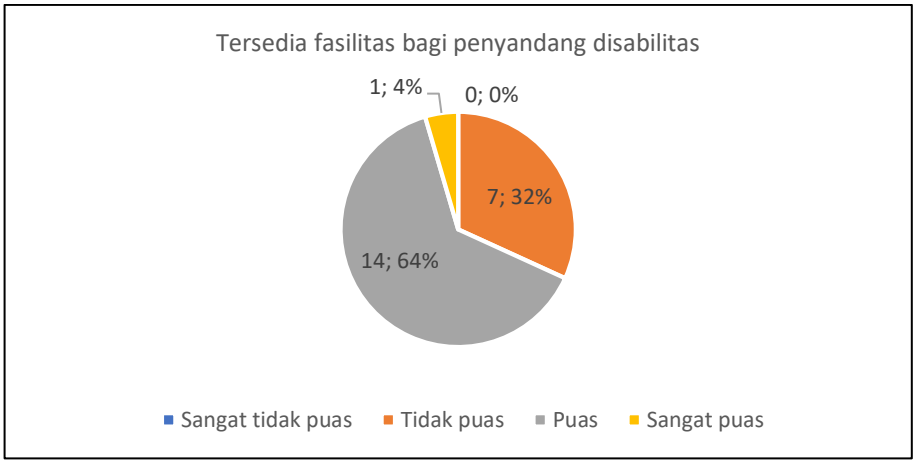


Gambar 33. Diagram tersedia tempat parkir bagi penyandang disabilitas yang memadai

Gambar diagram di atas menunjukkan 1 orang atau 5% sangat tidak puas, 3 orang atau 14% tidak puas, 17 orang atau 77% puas, dan 1 orang atau 5% tenaga kependidikan sangat puas dengan ketersediaan tempat parkir bagi penyandang disabilitas yang memadai. Jika dilihat dari tendensi sentral modus dalam komponen ini mencapai kategori puas.

29. Tersedia fasilitas bagi penyandang disabilitas yang memadai

Hasil penilaian yang telah dilakukan oleh tenaga kependidikan terhadap ketersediaan fasilitas bagi penyandang disabilitas yang memadai adalah sebagai berikut.

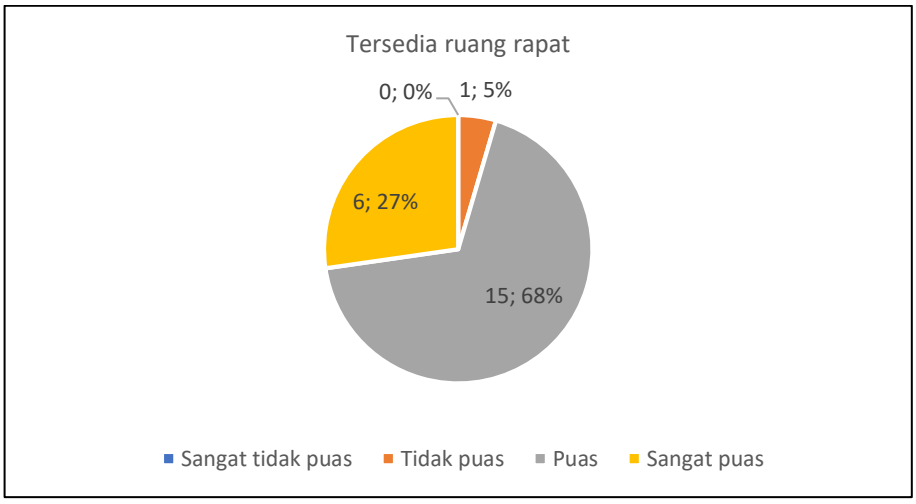


Gambar 34. Diagram tersedia fasilitas bagi penyandang disabilitas yang memadai

Gambar diagram di atas menunjukkan 0% sangat tidak puas, 7 orang atau 32% tidak puas, 14 orang atau 64%, dan 1 orang atau 4% tenaga kependidikan sangat puas dengan ketersediaan fasilitas bagi penyandang disabilitas yang memadai. Jika dilihat dari tendensi sentral modus dalam komponen ini mencapai kategori puas.

30. Tersedia ruang rapat yang nyaman dan memadai

Hasil penilaian yang telah dilakukan oleh tenaga kependidikan pada komponen ketersediaan ruang rapat yang nyaman dan memadai adalah sebagai berikut.

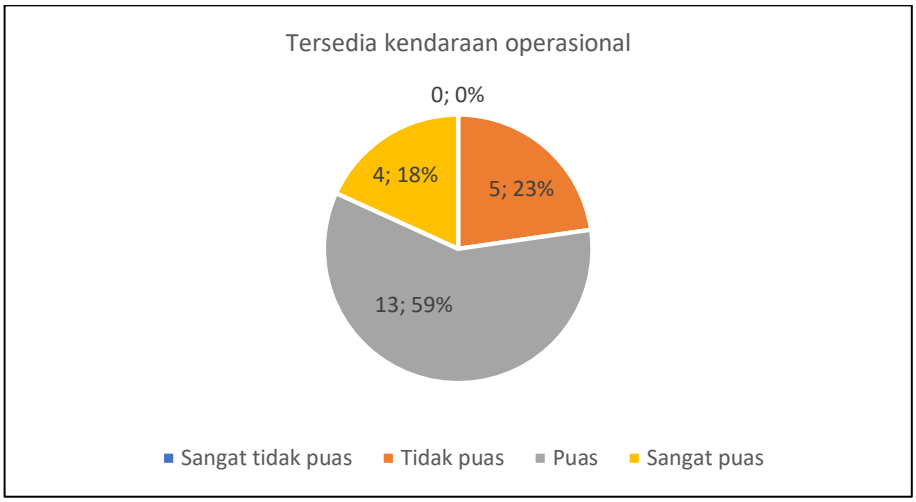


Gambar 35. Diagram tersedia ruang rapat yang nyaman dan memadai

Gambar diagram di atas menunjukkan 0% sangat tidak puas, 1 orang atau 5% tidak puas, 15 orang atau 68% puas, dan 6 orang atau 27% tenaga kependidikan sangat puas dengan ketersediaan ruang rapat yang nyaman dan memadai. Jika dilihat dari tendensi sentral modus dalam komponen ini mencapai kategori puas.

31. Tersedia kendaraan operasional yang memadai dan dapat dimanfaatkan oleh tenaga kependidikan untuk pelaksanaan tugas dan fungsi

Berdasarkan hasil penilaian yang telah dilakukan oleh tenaga kependidikan terhadap ketersediaan kendaraan operasional yang memadai dan dapat dimanfaatkan oleh tenaga kependidikan untuk pelaksanaan tugas dan fungsi adalah sebagai berikut.

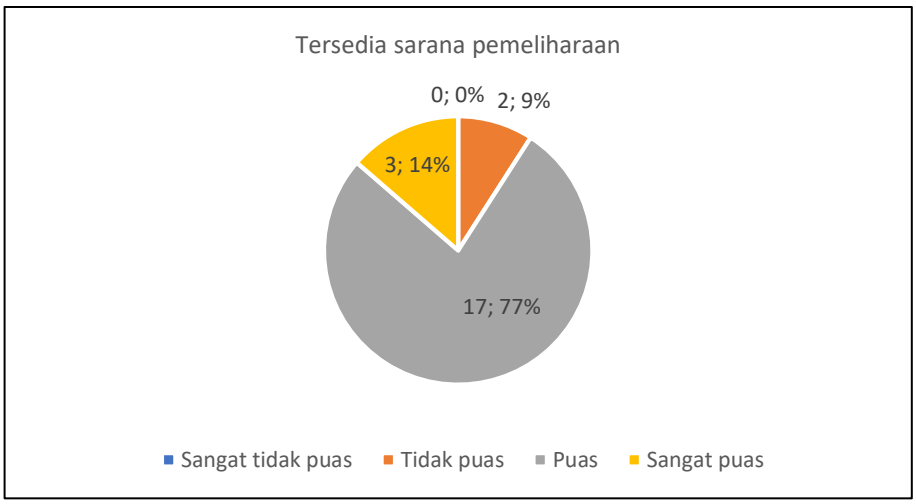


Gambar 36. Diagram tersedia kendaraan operasional yang memadai dan dapat dimanfaatkan oleh tenaga kependidikan untuk pelaksanaan tugas dan fungsi

Gambar diagram di atas menunjukkan 0% sangat tidak puas, 5 orang atau 23% tidak puas, 13 orang atau 59% puas, dan 4 orang atau 18% tenaga kependidikan sangat puas dengan ketersediaan kendaraan operasional yang memadai dan dapat dimanfaatkan oleh tenaga kependidikan untuk pelaksanaan tugas dan fungsi. Jika dilihat dari tendensi sentral modus dalam komponen ini mencapai kategori puas.

32. Tersedia sarana pemeliharaan sarana dan prasarana yang memadai

Berdasarkan hasil penilaian yang telah dilakukan oleh tenaga kependidikan terhadap ketersediaan sarana pemeliharaan sarana dan prasarana yang memadai adalah sebagai berikut.

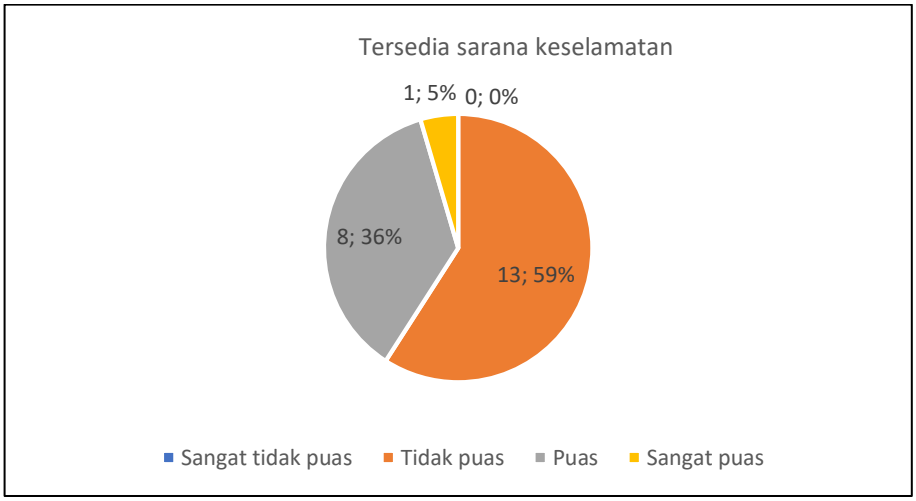


Gambar 37. Diagram sarana pemeliharaan sarana dan prasarana yang memadai

Gambar diagram di atas menunjukkan 0% sangat tidak puas, 2 orang atau 9% tidak puas, 17 orang atau 77% puas, dan 3 orang atau 14% tenaga kependidikan sangat puas dengan ketersediaan sarana pemeliharaan sarana dan prasarana yang memadai. Jika dilihat dari tendensi sentral modus dalam komponen ini mencapai kategori puas.

33. Tersedia sarana keselamatan (alat pemadam, alarm kebakaran, pintu dan tangga darurat, detektor asap, denah evaluasi, tanda exit, tanda tempat berkumpul, fasilitas kesehatan dan pertolongan pertama, pelatihan dan simulasi penanggulangan bencana, dan lainnya

Berdasarkan hasil penilaian yang telah dilakukan oleh tenaga kependidikam terhadap ketersediaan sarana keselamatan adalah sebagai berikut.

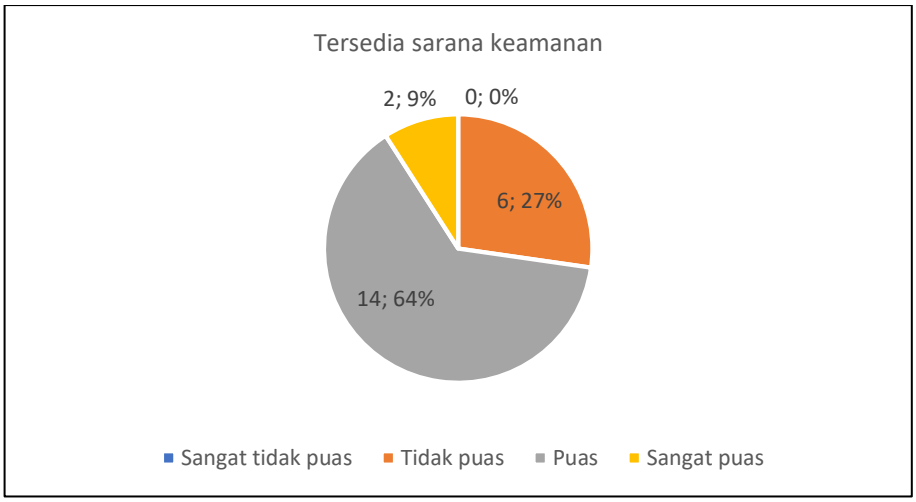


Gambar 38. Diagram tersedia sarana keselamatan

Gambar diagram di atas menunjukkan 0% sangat tidak puas, 13 orang atau 59% tidak puas, 8 orang atau 36% puas, dan 1 orang atau 5% tenaga kependidikan sangat puas dengan ketersediaan sarana keselamatan. Jika dilihat dari tendensi sentral modus dalam komponen ini mencapai kategori tidak puas.

34. Tersedia sarana keamanan (CCTV, satpam, akses kontrol, dan lainnya) yang memadai

Berdasarkan hasil penilaian yang telah dilakukan oleh tenaga kependidikan terhadap ketersediaan sarana keamanan (CCTV, satpam, akses kontrol, dan lainnya) yang memadai adalah sebagai berikut.

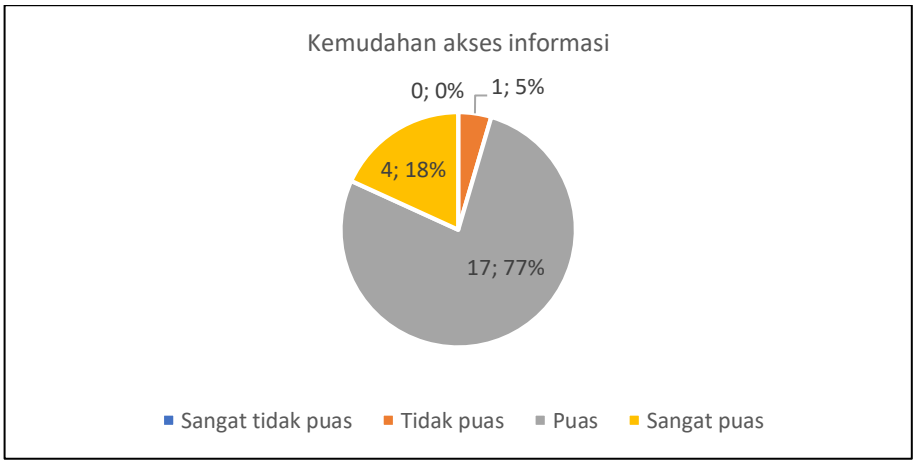


Gambar 39. Diagram sarana keamanan (CCTV, satpam, akses kontrol, dan lainnya) yang memadai

Gambar diagram di atas menunjukkan 0% sangat tidak puas, 6 orang atau 27% tidak puas, 14 orang atau 64% puas, dan 2 orang atau 9% tenaga kependidikan sangat puas dengan ketersediaan sarana keamanan (CCTV, satpam, akses kontrol, dan lainnya) yang memadai. Jika dilihat dari tendensi sentral modus dalam komponen ini mencapai kategori puas.

35. Tersedia akses informasi secara tatap muka

Berdasarkan hasil penilaian yang telah dilakukan oleh tenaga kependidikan terhadap ketersediaan akses informasi secara tatap muka adalah sebagai berikut.

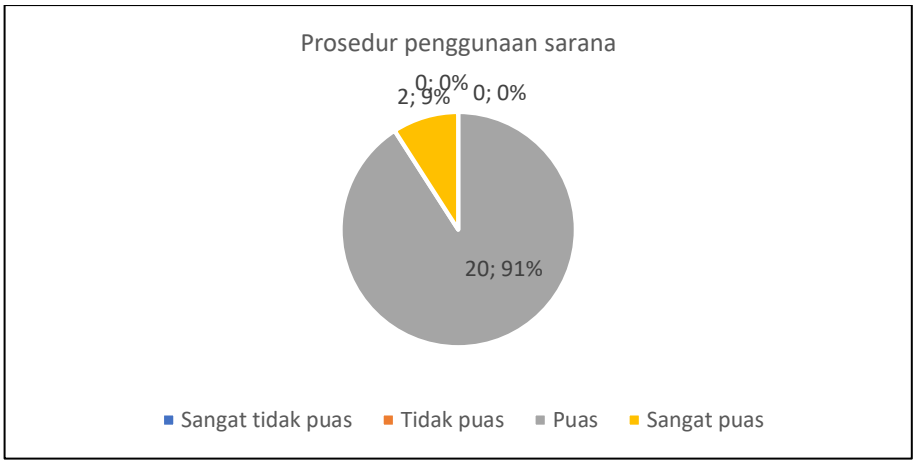


Gambar 40. diagram tersedia akses informasi secara tatap muka

Gambar diagram di atas menunjukkan 0% sangat tidak puas, 1 orang atau 5% tidak puas, 17 orang atau 77% puas, dan 4 orang atau 18% tenaga kependidikan sangat puas dengan ketersediaan akses informasi secara tatap muka. Jika dilihat dari tendensi sentral modus dalam komponen ini mencapai kategori puas.

36. Prosedur penggunaan sarana dan prasarana mudah

Berdasarkan hasil penilaian yang telah dilakukan oleh tenaga kependidikan terhadap prosedur penggunaan sarana dan prasarana mudah adalah sebagai berikut.

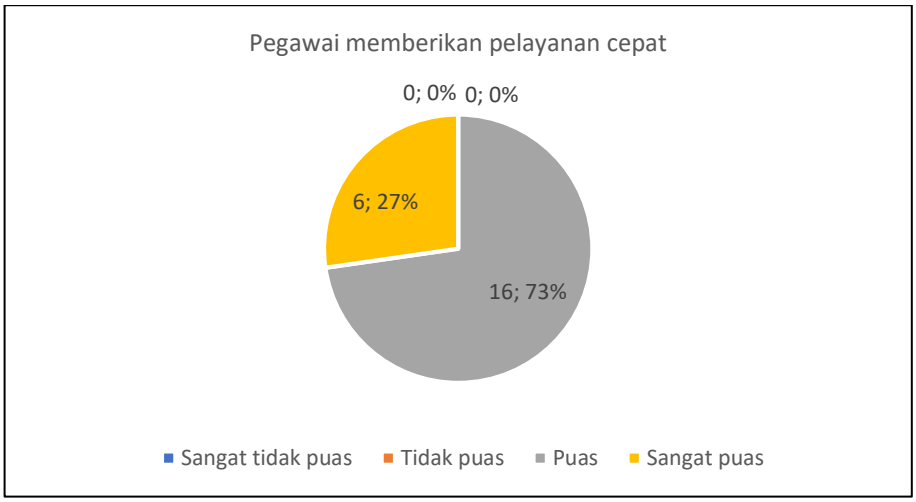


Gambar 41. Diagram prosedur penggunaan sarana dan prasarana mudah

Gambar diagram di atas menunjukkan 0% sangat tidak puas, 0% tidak puas, 20 orang atau 91% puas, dan 2 orang atau 9% tenaga kependidikan sangat puas dengan prosedur penggunaan sarana dan prasarana mudah. Jika dilihat dari tendensi sentral modus dalam komponen ini mencapai kategori puas.

37. Pegawai memberikan pelayanan sarana dan prasarana dengan cepat

Berdasarkan hasil penilaian yang telah dilakukan oleh tenaga kependidikan terhadap pegawai memberikan pelayanan sarana dan prasarana dengan cepat adalah sebagai berikut.

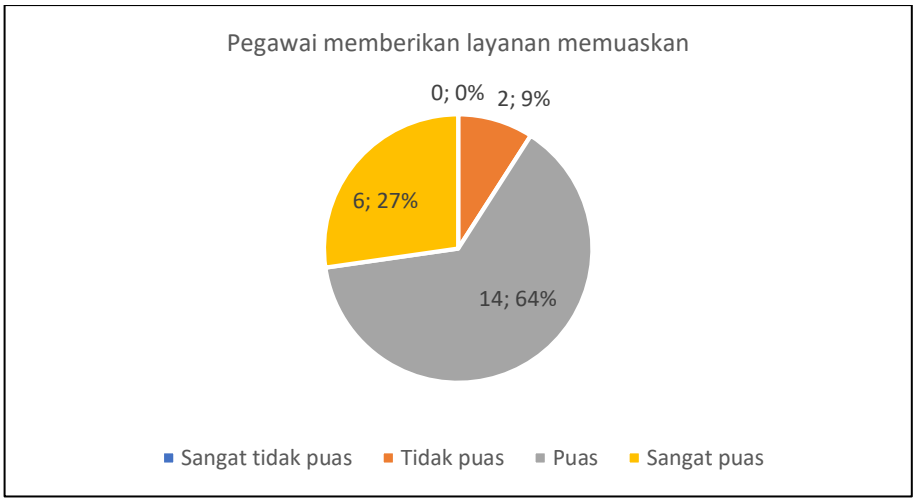


Gambar 42. Diagram pegawai memberikan pelayanan sarana dan prasarana dengan cepat

Gambar diagram di atas menunjukkan 0% sangat tidak puas, 0% tidak puas, 16 orang atau 73% puas, dan 6 orang atau 27% tenaga kependidikan sangat puas dengan pegawai memberikan pelayanan sarana dan prasarana dengan cepat. Jika dilihat dari tendensi sentral modus dalam komponen ini mencapai kategori puas.

38. Pegawai memberikan layanan sarana dan prasarana dengan memuaskan

Hasil penilaian yang telah dilakukan oleh tenaga kependidikan terhadap pegawai memberikan layanan sarana dan prasarana dengan memuaskan adalah sebagai berikut.

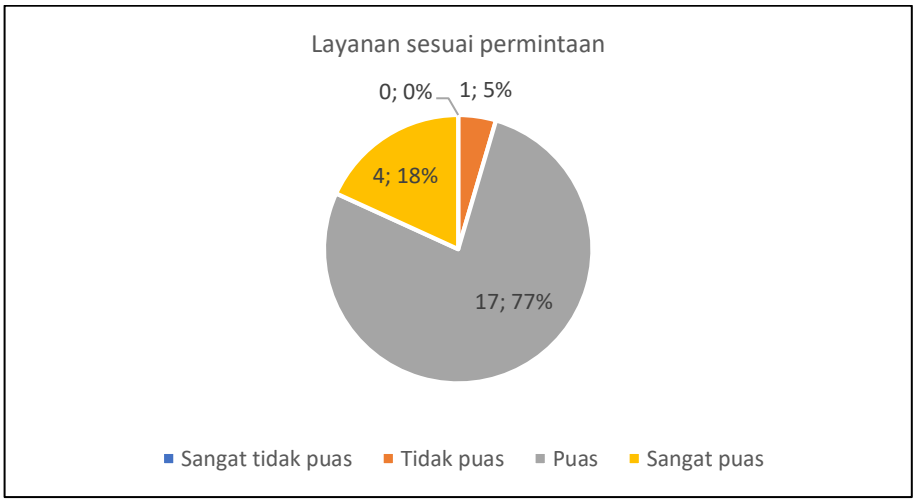


Gambar 43. Diagram pegawai memberikan layanan sarana dan prasarana dengan memuaskan

Gambar diagram dia atas menunjukkan 0% sangat tidak puas, 2 orang atau 9% tidak puas, 14 orang atau 64% puas, dan 6 orang atau 27% tenaga kependidikan sangat puas dengan pegawai memberikan layanan sarana dan prasarana dengan memuaskan. Jika dilihat dari tendensi sentral modus dalam komponen ini mencapai kategori puas.

39. Layanan sarana dan prasarana yang diberikan sesuai dengan permintaan yang diajukan

Hasil penilaian yang telah dilakukan oleh tenaga kependidikan pada komponen layanan sarana dan prasarana yang diberikan sesuai dengan permintaan yang diajukan adalah sebagai berikut.

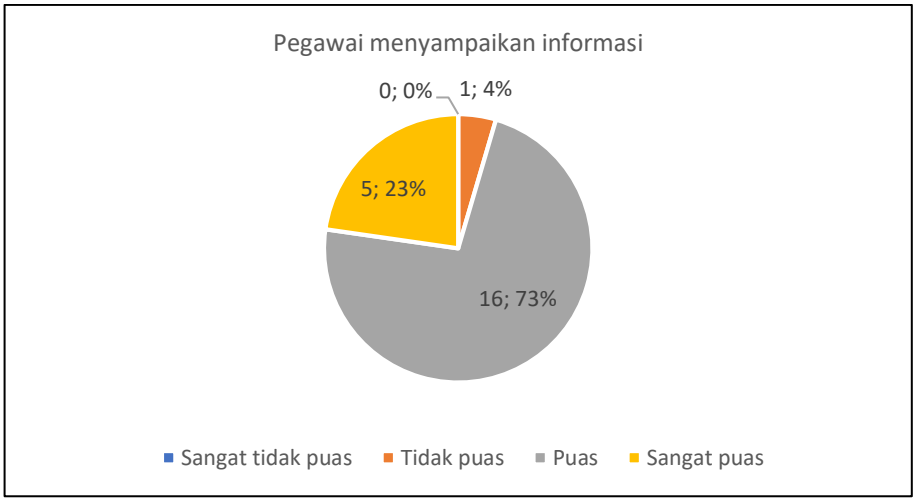


Gambar 44. Diagram Layanan sarana dan prasarana yang diberikan sesuai dengan permintaan

Gambar diagram di atas menunjukkan 0% sangat tidak puas, 1 orang atau 5% tidak puas, 17 orang atau 77% puas, dan 4 orang atau 18% tenaga kependidikan sangat puas dengan layanan sarana dan prasarana yang diberikan sesuai dengan permintaan yang diajukan. Jika dilihat dari tendensi sentral modus dalam komponen ini mencapai kategori puas.

40. Pegawai menyampaikan informasi layanan sarana dan prasarana dengan jelas

Hasil penilaian yang telah dilakukan oleh tenaga kependidikan terhadap pegawai menyampaikan informasi terkait layanan sarana dan prasarana dengan jelas adalah sebagai berikut.

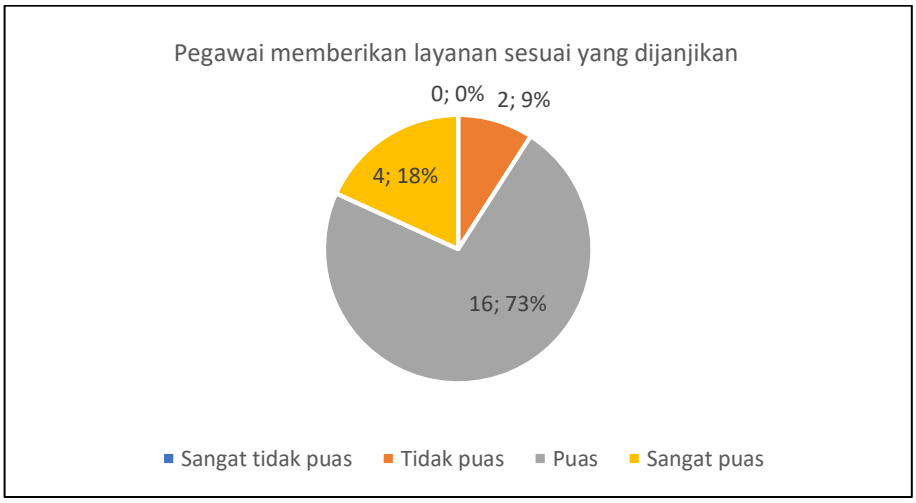


Gambar 45. Diagram pegawai menyampaikan informasi layanan sarana dan prasarana dengan jelas

Gambar diagram di atas menunjukkan 0% sangat tidak puas, 1 orang atau 4% tidak puas, 16 orang atau 73% puas, dan 5 orang atau 23% tenaga kependidikan sangat puas dengan pegawai menyampaikan informasi terkait layanan sarana dan prasarana dengan jelas. Jika dilihat dari tendensi sentral modus dalam komponen ini mencapai kategori puas.

41. Pegawai layanan sarana dan prasarana memberikan layanan sesuai yang dijanjikan

Hasil penilaian yang telah dilakukan oleh tenaga kependidikan terhadap pegawai layanan sarana dan prasarana memberikan layanan sesuai yang dijanjikan, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

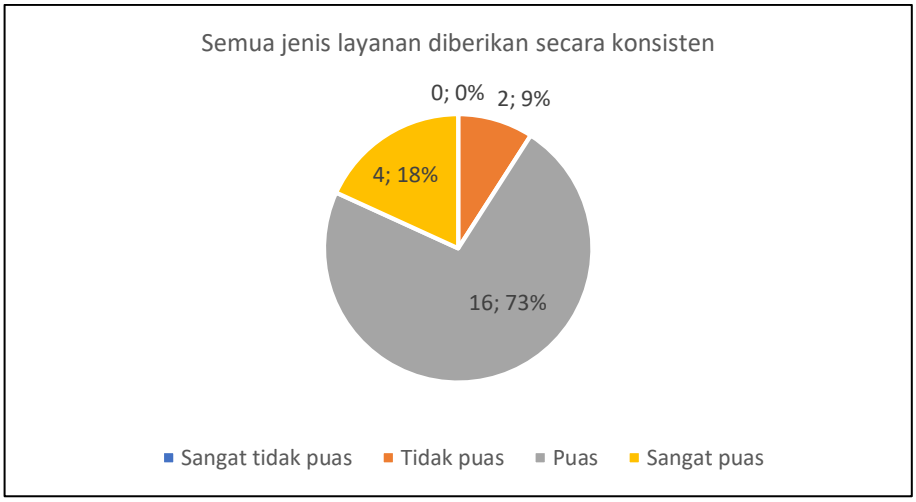


Gambar 46. Diagram pegawai layanan sarana dan prasarana memberikan layanan yang dijanjikan

Gambar diagram di atas menunjukkan 0% sangat tidak puas, 2 orang atau 9% tidak puas, 16 orang atau 73% puas, dan 4 orang atau 18% tenaga kependidikan sangat puas dengan pegawai layanan sarana dan prasarana memberikan layanan sesuai yang dijanjikan. Jika dilihat dari tendensi sentral modus dalam komponen ini mencapai kategori puas.

42. Semua jenis layanan sarana dan prasarana diberikan secara konsisten

Hasil penilaian yang telah dilakukan oleh tenaga kependidikan terhadap semua jenis layanan sarana dan prasarana diberikan secara konsisten adalah sebagai berikut.

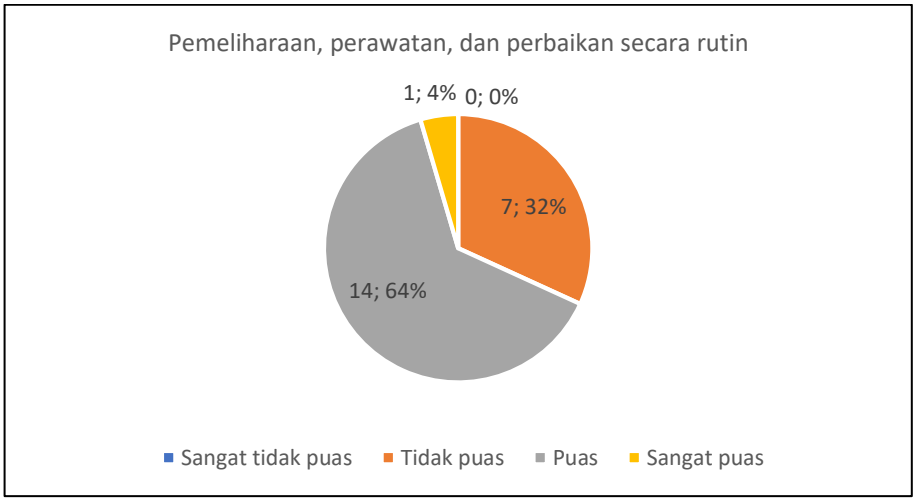


Gambar 47. Diagram semua jenis layanan sarana dan prasarana diberikan secara konsisten

Gambar diagram di atas menunjukkan 0% sangat tidak puas, 2 orang atau 9% tidak puas, 16 orang atau 73% puas, dan 4 orang atau 18% tenaga kependidikan sangat puas dengan semua jenis layanan sarana dan prasarana diberikan secara konsisten. Jika dilihat dari tendensi sentral modus dalam komponen ini mencapai kategori puas.

43. Pemeliharaan, perawatan, dan perbaikan sarana dan prasarana dilakukan rutin

Hasil penilaian yang telah dilakukan oleh tenaga kependidikan terhadap pemeliharaan, perawatan, dan perbaikan sarana dan prasarana dilakukan secara rutin adalah sebagai berikut.

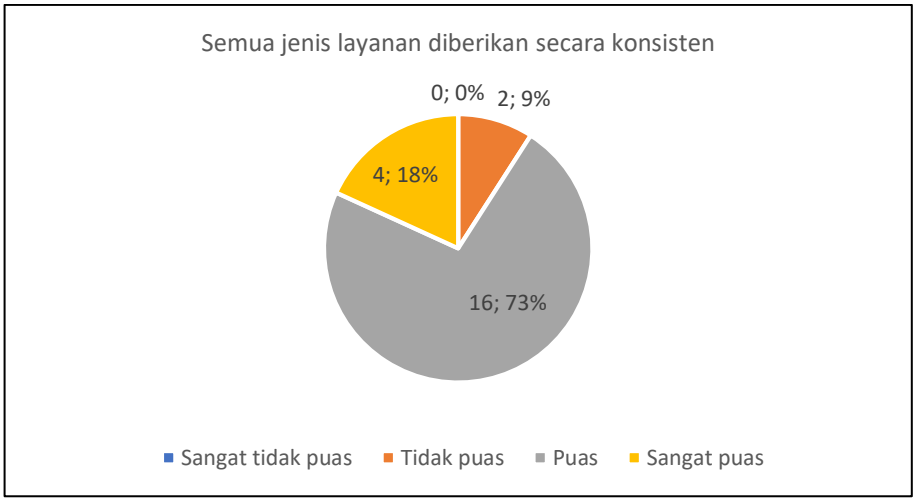


Gambar 48. Diagram Pemeliharaan dan perbaikan sarana dan prasarana dilakukan secara rutin

Gambar diagram di atas menunjukkan 0% sangat tidak puas, 7 orang atau 32% tidak puas, 14 orang atau 64% puas, dan 1 orang atau 4% tenaga kependidikan sangat puas dengan pemeliharaan, perawatan, dan perbaikan sarana dan prasarana dilakukan secara rutin. Jika dilihat dari tendensi sentral modus dalam komponen ini mencapai kategori puas.

44. Pengawasan dan pengendalian sarana dan prasarana dilakukan secara konsisten

Hasil penilaian yang telah dilakukan oleh tenaga kependidikan terhadap pengawasan dan pengendalian sarana dan prasarana dilakukan secara konsisten adalah sebagai berikut.

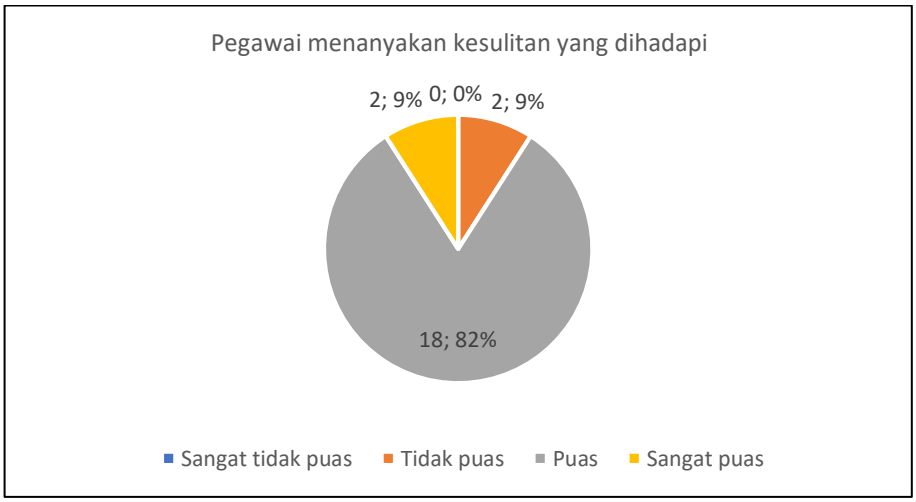


Gambar 49. Diagram Pengawasan dan pengendalian sarana dan prasarana dilakukan

Gambar diagram di atas menunjukkan 0% sangat tidak puas, 2 orang atau 9% tidak puas, 16 orang atau 73% puas, dan 4 orang atau 18% tenaga kependidikan sangat puas dengan pengawasan dan pengendalian sarana dan prasarana dilakukan secara konsisten. Jika dilihat dari tendensi sentral modus dalam komponen ini mencapai kategori puas.

45. Pegawai layanan sarana dan prasarana menanyakan kesulitan yang dihadapi dalam mendapatkan layanan

Hasil penilaian yang telah dilakukan oleh tenaga kependidikan terhadap pegawai layanan sarana dan prasarana menanyakan kesulitan yang dihadapi dalam mendapatkan layanan adalah sebagai berikut.



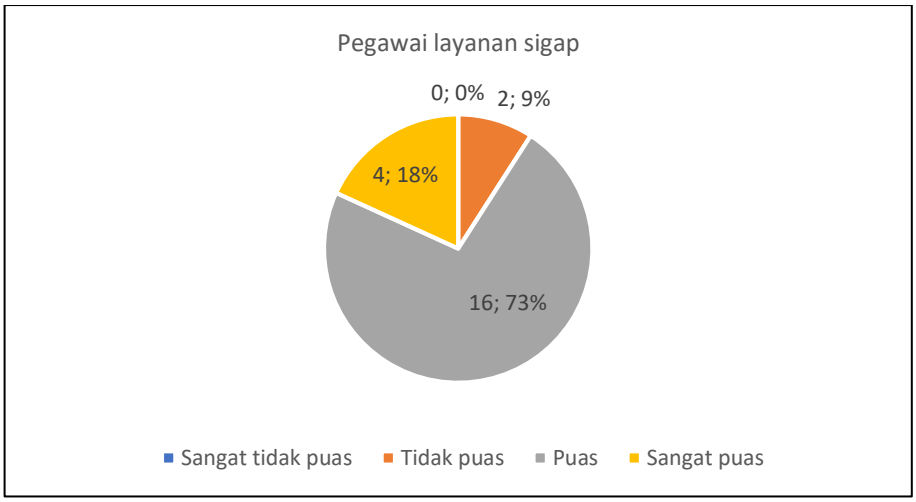
Gambar 50. Diagram pegawai layanan sarana dan prasarana menanyakan kesulitan yang dihadapi

Gambar diagram di atas menunjukkan 0% sangat tidak puas, 2 orang atau 9% tidak puas, 18 orang atau 82% puas, dan 2 orang atau 9% tenaga kependidikan sangat puas dengan pegawai

layanan sarana dan prasarana menanyakan kesulitan yang dihadapi dalam mendapatkan layanan. Jika dilihat dari tendensi sentral modus dalam komponen ini mencapai kategori puas.

46. Pegawai layanan sarana dan prasarana sigap dalam memberikan pelayanan

Hasil penilaian yang telah dilakukan oleh tenaga kependidikan terhadap pegawai layanan sarana dan prasarana sigap dalam memberikan layanan adalah sebagai berikut.

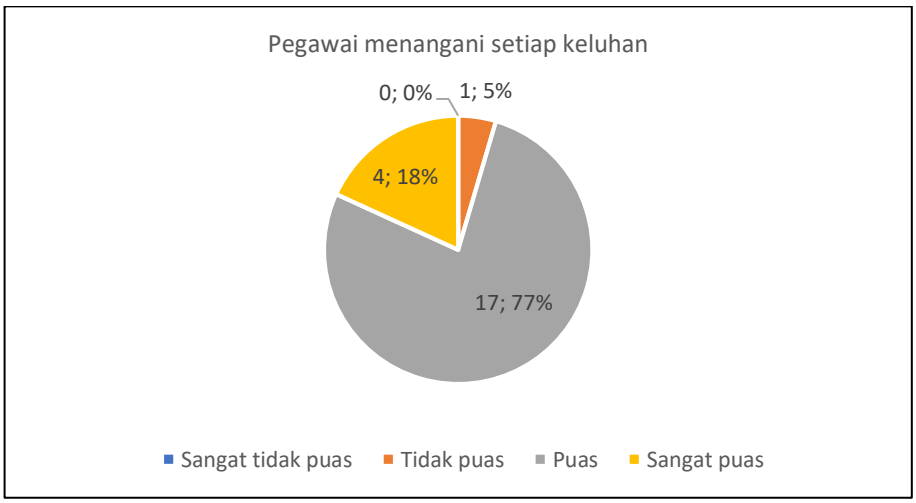


Gambar 51. Pegawai layanan sarana dan prasarana sigap dalam memberikan layanan

Gambar diagram di atas menunjukkan 0% sangat tidak puas, 2 orang atau 9% tidak puas, 16 orang atau 73% puas, dan 4 orang atau 18% tenaga kependidikan sangat puas dengan pegawai layanan sarana dan prasarana sigap dalam memberikan layanan. Jika dilihat dari tendensi sentral modus dalam komponen ini mencapai kategori puas.

47. Pegawai layanan sarana dan prasarana menangani setiap keluhan

Hasil penilaian yang telah dilakukan oleh tenaga kependidikan terhadap pegawai layanan sarana dan prasarana menangani setiap keluhan adalah sebagai berikut.



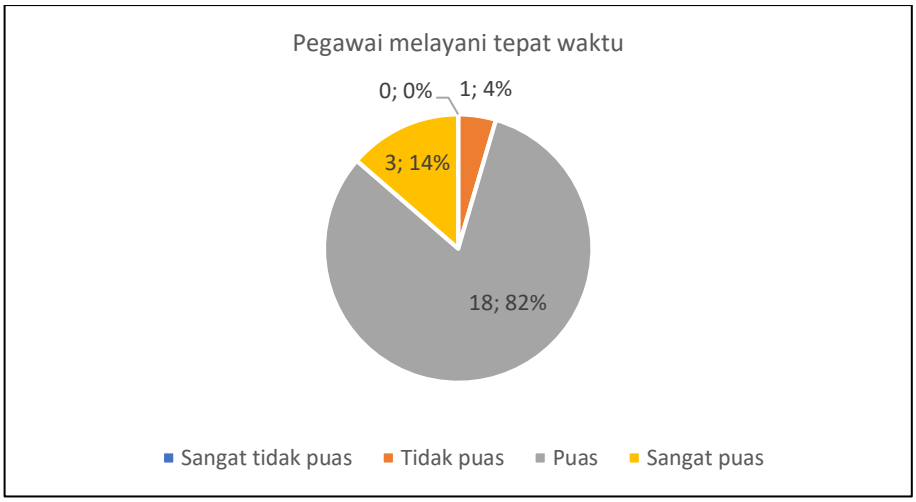
Gambar 52. Diagram pegawai layanan sarana dan prasarana menangani setiap keluhan

Gambar diagram di atas menunjukkan 0% sangat tidak puas, 1 orang atau 5% tidak puas, 17 orang atau 77% puas, dan 4 orang atau 18% tenaga kependidikan sangat puas dengan

pegawai layanan sarana dan prasarana menangani setiap keluhan. Jika dilihat dari tendensi sentral modus dalam komponen ini mencapai kategori puas.

48. Pegawai layanan sarana dan prasarana melayani tepat waktu

Hasil penilaian yang telah dilakukan oleh tenaga kependidikan terhadap pegawai layanan sarana dan prasarana melayani tepat waktu adalah sebagai berikut.

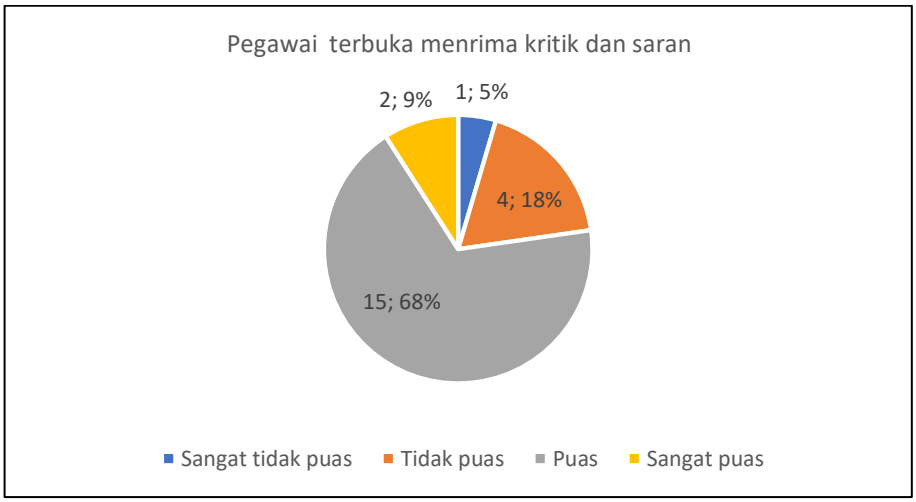


Gambar 53. Diagram pegawai layanan sarana dan prasarana melayani tepat waktu

Gambar diagram di atas menunjukkan 0% sangat tidak puas, 1 orang atau 4% tidak puas, 18% atau 82% puas, dan 3 orang atau 14% tenaga kependidikan sangat puas dengan pegawai layanan sarana dan prasarana melayani tepat waktu. Jika dilihat dari tendensi sentral modus dalam komponen ini mencapai kategori puas.

49. Pegawai layanan sarana dan prasarana bersikap terbuka dalam menerima kritik dan saran

Hasil penilaian yang telah dilakukan oleh tenaga kependidikan terhadap pegawai layanan sarana dan prasarana bersikap terbuka dalam menerima kritik dan saran adalah sebagai berikut.

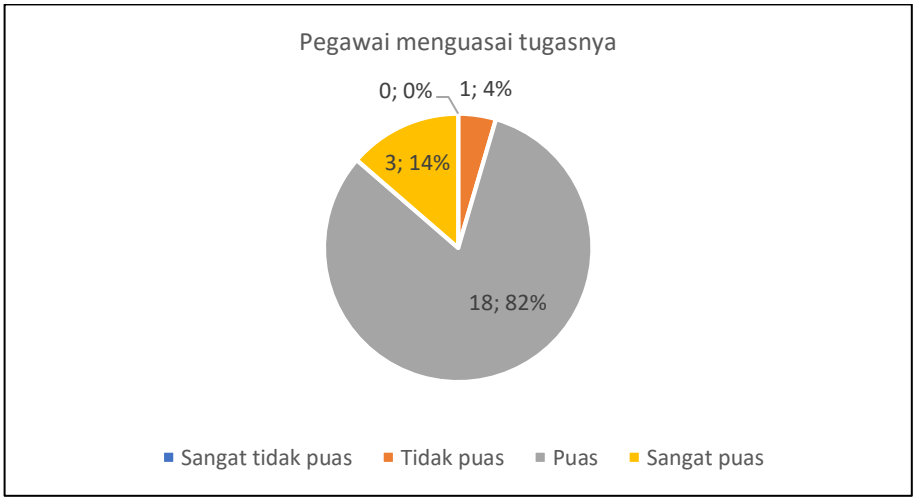


Gambar 54. Diagram pegawai layanan sarana dan prasarana bersikap terbuka dalam menerima kritik dan saran

Gambar diagram di atas menunjukkan 1 orang atau 5% sangat tidak puas, 4 orang atau 18% tidak puas, 15 orang atau 68 orang puas, 2 orang atau 9% tenaga kependidikan sangat puas dengan pegawai layanan sarana dan prasarana bersikap terbuka dalam menerima kritik dan saran. Jika dilihat dari tendensi sentral modus dalam komponen ini mencapai kategori puas.

50. Pegawai layanan sarana dan prasarana menguasai tugasnya

Hasil penilaian yang telah dilakukan oleh tenaga kependidikan terhadap pegawai layanan sarana dan prasarana menguasai tugasnya adalah sebagai berikut.

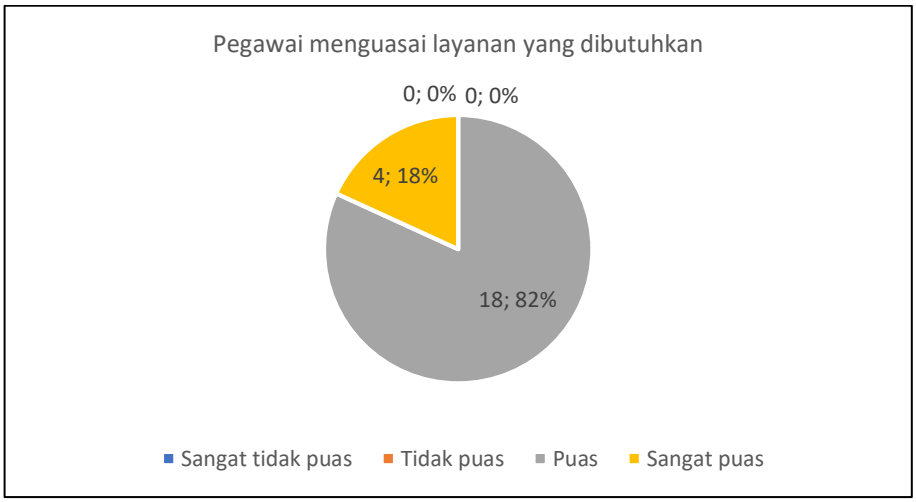


Gambar 55. Diagram pegawai layanan sarana dan prasarana menguasai tugasnya

Gambar diagram di atas menunjukkan 0% sangat tidak puas, 1 orang atau 4% tidak puas, 18 orang atau 82% puas, dan 3 orang atau 14 tenaga kependidikan sangat puas dengan pegawai layanan sarana dan prasarana menguasai tugasnya. Jika dilihat dari tendensi sentral modus dalam komponen ini mencapai kategori puas.

51. Pegawai layanan sarana dan prasarana menguasai layanan yang dibutuhkan

Hasil penilaian yang telah dilakukan oleh tenaga kependidikan terhadap pegawai layanan sarana dan prasarana menguasai layanan yang dibutuhkan adalah sebagai berikut.

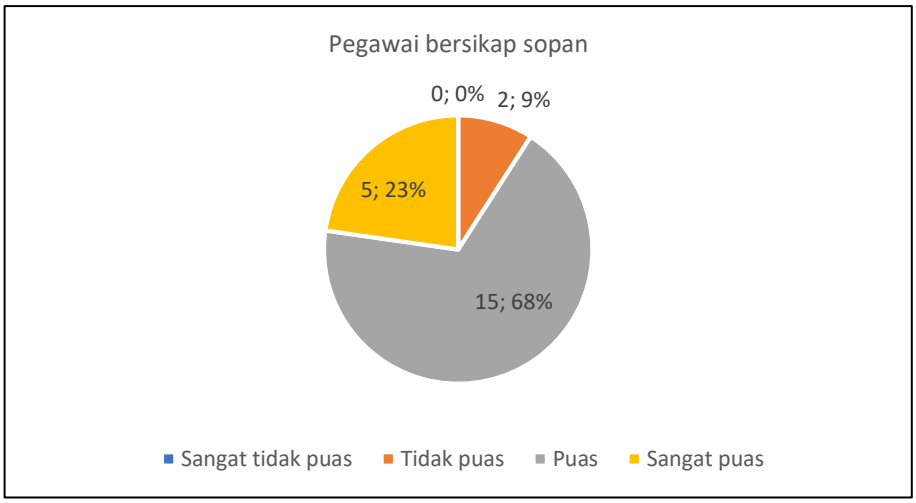


Gambar 56. Pegawai layanan sarana dan prasarana menguasai layanan yang dibutuhkan

Gambar diagram di atas menunjukkan 0% sangat tidak puas, 0% tidak puas, 18 orang atau 82% puas, dan 4 orang atau 18% tenaga kependidikan sangat puas dengan pegawai layanan sarana dan prasarana menguasai layanan yang dibutuhkan. Jika dilihat dari tendensi sentral modus dalam komponen ini mencapai kategori puas.

52. Pegawai layanan sarana dan prasarana bersikap sopan selama memberikan pelayanan

Berdasarkan hasil penilaian yang telah dilakukan oleh tenaga kependidikan terhadap pegawai layanan sarana dan prasarana bersikap sopan selama memberikan pelayanan adalah sebagai berikut.

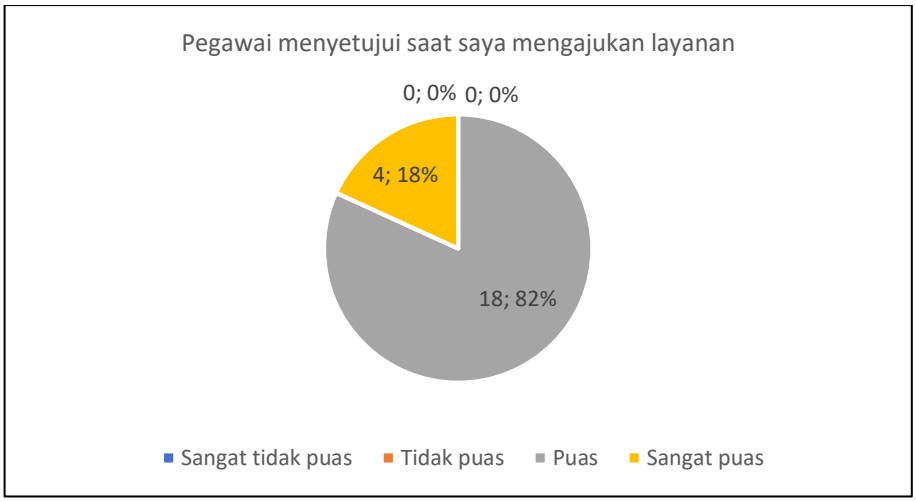


Gambar 57. Diagram pegawai layanan sarana dan prasarana bersikap sopan selama memberikan pelayanan

Gambar diagram di atas menunjukkan 0% sangat tidak puas, 2 orang atau 9% tidak puas, 15 orang atau 68% puas, dan 5 orang atau 23% tenaga kependidikan sangat puas dengan pegawai layanan sarana dan prasarana bersikap sopan selama memberikan pelayanan. Jika dilihat dari tendensi sentral modus dalam komponen ini mencapai kategori puas.

53. Pegawai layanan sarana dan prasarana menyetujui saat saya mengajukan layanan

Berdasarkan hasil penilaian yang telah dilakukan oleh tenaga kependidikan terhadap pegawai layanan sarana dan prasarana menyetujui saat saya mengajukan layanan adalah sebagai berikut.

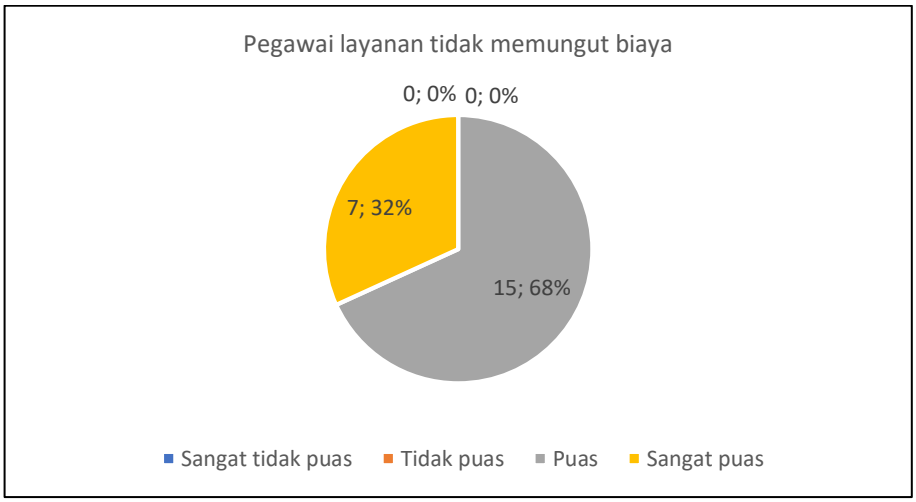


Gambar 58. Diagram pegawai memberikan pelayanan sarana dan prasarana dengan cepat

Gambar diagram di atas menunjukkan 0% sangat tidak puas, 0% tidalk puas, 18 orang atau 82% puas, dan 4 orang atau 18% tenaga kependidikan sangat puas dengan pegawai layanan sarana dan prasarana menyetujui saat saya mengajukan layanan. Jika dilihat dari tendensi sentral modus dalam komponen ini mencapai kategori puas.

54. Pegawai layanan sarana dan prasarana tidak memungut biaya terhadap layanan yang diberikan

Berdasarkan hasil penilaian yang telah dilakukan oleh tenaga kependidikan terhadap pegawai layanan sarana dan prasarana tidak memungut biaya terhadap layanan yang diberikan adalah sebagai berikut.

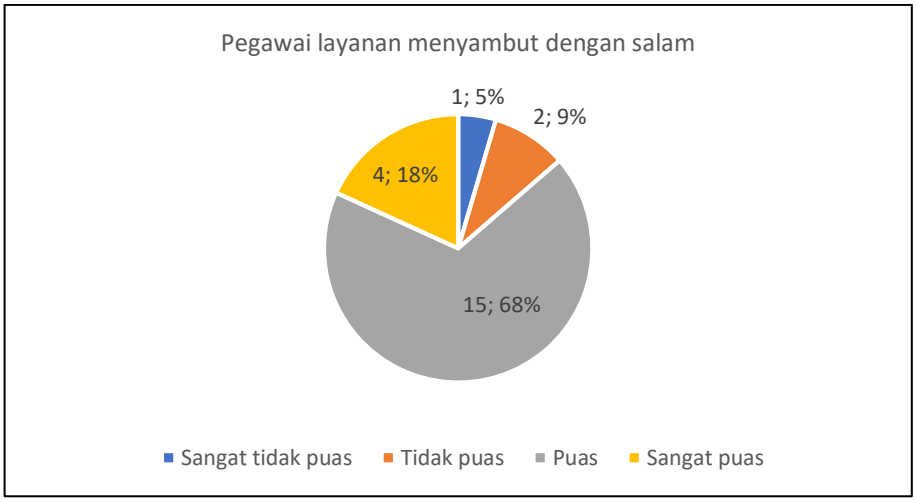


Gambar 59. Diagram pegawai layanan sarana dan prasarana tidak memungut biaya terhadap layanan yang diberikan

Gambar diagram di atas menunjukkan 0% sangat tidak puas, 0% tidak puas, 15 orang atau 68% puas, dan 7 orang atau 32% tenaga kependidikan sangat puas dengan pegawai layanan sarana dan prasarana tidak memungut biaya terhadap layanan yang diberikan. Jika dilihat dari tendensi sentral modus dalam komponen ini mencapai kategori puas.

55. Pegawai layanan sarana dan prasarana menyambut kedatangan tenaga kependidikan dengan salam

Berdasarkan hasil penilaian yang telah dilakukan oleh tenaga kependidikan terhadap pegawai layanan sarana dan prasarana menyambut kedatangan tenaga kependidikan dengan salam adalah sebagai berikut.

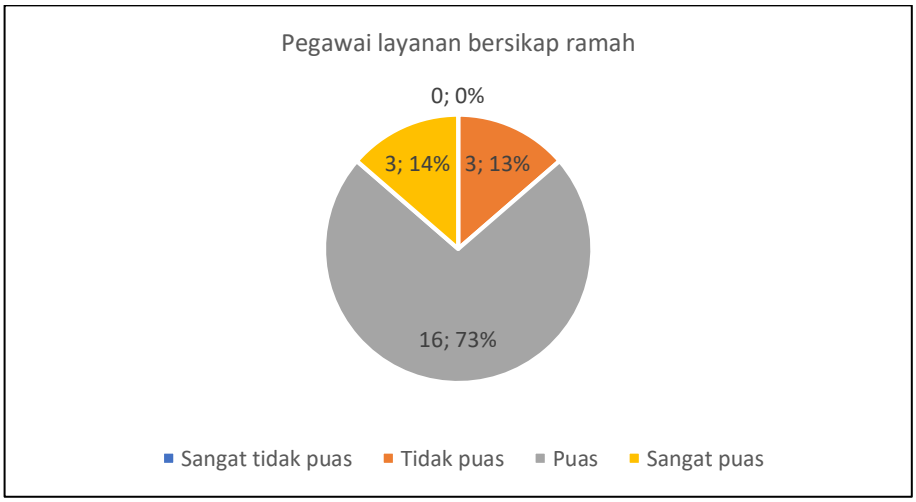


Gambar 60. Diagram pegawai layanan sarana dan prasarana menyambut kedatangan tenaga kependidikan dengan salam

Gambar diagram di atas menunjukkan 1 orang atau 5% sangat tidak puas, 2 orang atau 9% tidak puas, 15 orang atau 68% puas, 4 orang atau 18% sangat puas tenaga kependidikan puas dengan pegawai layanan sarana dan prasarana menyambut kedatangan tenaga kependidikan dengan salam. Jika dilihat dari tendensi sentral modus dalam komponen ini mencapai kategori puas.

56. Pegawai layanan sarana dan prasarana bersikap ramah dalam memberikan pelayanan

Berdasarkan hasil penilaian yang telah dilakukan oleh tenaga kependidikan terhadap pegawai layanan sarana dan prasarana bersikap ramah dalam memberikan pelayanan adalah sebagai berikut.

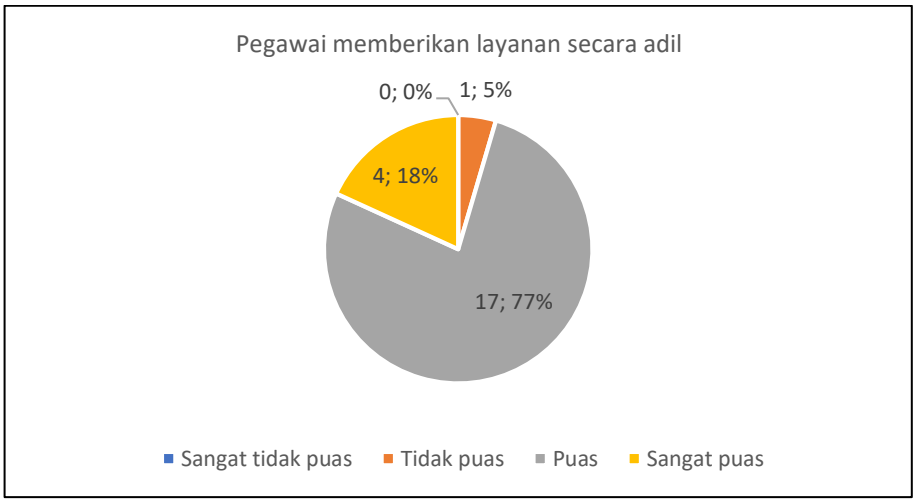


Gambar 61. Diagram pegawai layanan sarana dan prasarana bersikap ramah dalam memberikan pelayanan

Gambar diagram di atas menunjukkan 0% sangat tidak puas, 3 orang atau 13% tidak puas, 16 orang atau 73% puas, dan 3 orang atau 14% tenaga kependidikan sangat puas dengan pegawai layanan sarana dan prasarana bersikap ramah dalam memberikan pelayanan. Jika dilihat dari tendensi sentral modus dalam komponen ini mencapai kategori puas.

57. Pegawai layanan sarana dan prasarana memberikan layanan secara adil dan merata kepada seluruh tenaga kependidikan

Berdasarkan hasil penilaian yang telah dilakukan oleh tenaga kependidikan terhadap pegawai layanan sarana dan prasarana memberikan layanan secara adil dan merata kepada seluruh tenaga kependidikan adalah sebagai berikut.

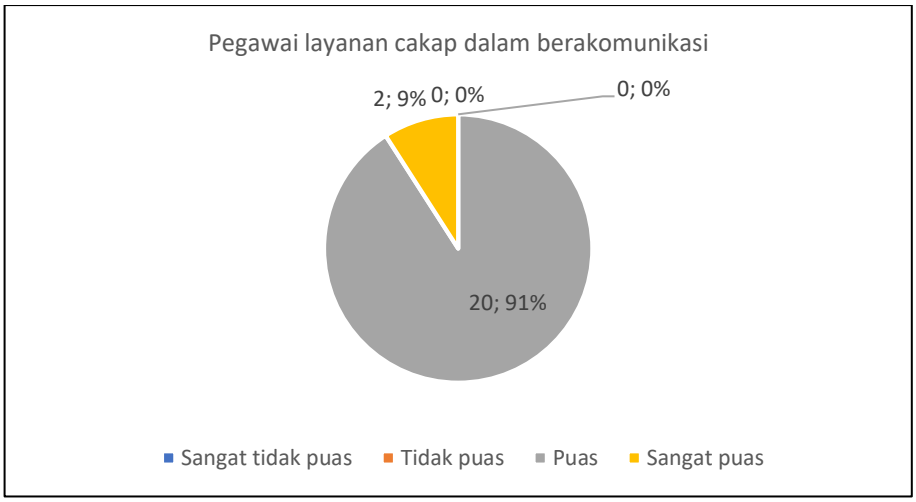


Gambar 62. Diagram pegawai layanan sarana dan prasarana memberikan layanan secara adil dan merata kepada seluruh tenaga kependidikan

Gambar diagram di atas menunjukkan 0% sangat tidak puas, 1 orang atau 5% tidak puas, 17 orang atau 77% puas, dan 4 orang dan 18% tenaga kependidikan sangat puas dengan pegawai layanan sarana dan prasarana memberikan layanan secara adil dan merata kepada seluruh tenaga kependidikan. Jika dilihat dari tendensi sentral modus dalam komponen ini mencapai kategori puas.

58. Pegawai layanan sarana dan prasarana cakap dalam berkomunikasi dengan tenaga kependidikan

Berdasarkan hasil penilaian yang telah dilakukan oleh tenaga kependidikan terhadap pegawai layanan sarana dan prasarana cakap dalam berkomunikasi dengan tenaga kependidikan adalah sebagai berikut.

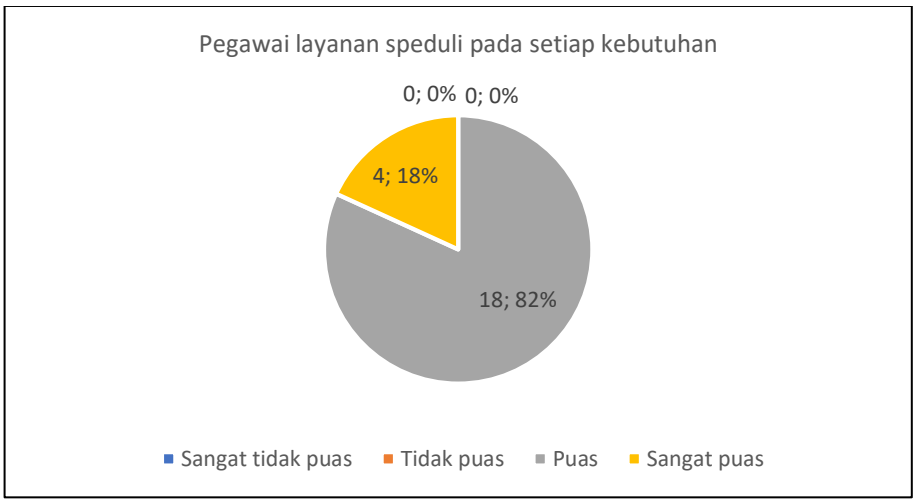


Gambar 63. Diagram pegawai layanan sarana dan prasarana cakap dalam berkomunikasi

Gambar diagram di atas menunjukkan 0% sangat tidak puas, 0% tidak puas, 20 orang atau 91% puas, dan 2 orang atau 9% tenaga kependidikan sangat puas dengan pegawai layanan sarana dan prasarana cakap dalam berkomunikasi dengan tenaga kependidikan. Jika dilihat dari tendensi sentral modus dalam komponen ini mencapai kategori puas.

59. Pegawai layanan sarana dan prasarana peduli kebutuhan sarana dan prasarana

Berdasarkan hasil penilaian yang telah dilakukan oleh tenaga kependidikan terhadap pegawai layanan sarana dan prasarana peduli pada setiap kebutuhan sarana dan prasarana adalah sebagai berikut.



Gambar 64. Diagram pegawai layanan peduli pada setiap kebutuhan sarana dan prasarana

Gambar diagram atas menunjukkan 0% sangat tidak puas, 0% tidak puas, 18 orang atau 82% puas, dan 4 orang atau 18% tenaga kependidikan sangat puas dengan pegawai layanan sarana dan prasarana peduli pada setiap kebutuhan sarana dan prasarana. Jika dilihat dari tendensi sentral modus dalam komponen ini mencapai kategori puas.

BAB IV
PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Tingkat kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan sarana dan prasarana di STABN Sriwijaya tahun 2025 sudah cukup baik pada indeks kepuasan 73%. Sedangkan penilaian berdasarkan kategori tingkat kepuasan tenaga kependidikan yang menilai sangat tidak puas 0%, tidak puas 7%, puas 49%, dan sangat puas 44%. Meskipun penilaian puas dan sangat puas tinggi, namun masih ada ketidakpuasan yang harus dilakukan peningkatan layanan. Berdasarkan hasil analisis IPA masih ada 6 komponen layanan yang termasuk prioritas utama yang perlu diperhatikan dalam peningkatannya oleh pengelola layanan.

4.2. Saran untuk Perbaikan Layanan Sarana dan Prasarana

Berdasarkan hasil penilaian oleh tenaga kependidikan yang telah memberikan jawaban untuk perbaikan layanan sarana dan prasarana di STABN Sriwijaya dapat dirangkum beberapa saran sebagai berikut:

1. Yang harus dipertahankan dari layanan sarana dan prasarana:
   a. Kesigapan dan kecepatan dalam menindaklanjuti keluhan;
   b. Perencanaan yang matang, pengadaan yang efektif dan penggunaan yang bijak;
   c. Pemeliharaan, dan perbaikan layanan sarana dan prasarana;
2. Yang harus diperbaiki dari pengelolaan sarana dan prasarana:
   a. Sistem informasi pengelolaan sarana dan prasarana perlu diperbaiki agar bisa diakses secara publik sesuai kebutuhan;
   b. Ketersediaan sarpas pembelajaran tiap prodi dan fasilitas kesehatan dan sanitasi;
   c. Perawatan rutin terutama kebersihan tampungan/galontank air bersih;
   d. Inventarisasi, pemeliharaan yang rutin;
   e. Komitmen pada kebersihan sarana toilet, ember, gayung dan lingkungan toilet
3. Yang harus ditingkatkan dari pengelolaan sarana dan prasarana:
   a. Harus lebih sering servis rutin AC dan alat media pembelajaran lainnya;
   b. Lebih cepat dalam menangani maslah dan kerusakan sarana prasarana belajar, seperti kursi yang rusak atau infocus yg sulit terhubung;
   c. Prosedur layanan pengelolaan sarana prasarana yang rusak atau perlu diganti mohon bisa diupdate agar lebih cepat;
   d. Kualitas sarpras pendukung pembelajaran yang harus menyesuaikan kebutuhan prodi dan tuntutan kemajuan jaman;
   e. Perencanaan yang matang, pengadaan yang sesuai kebutuhan, pemeliharaan yang teratur, penggunaan yang bijak, dan penghapusan yang tepat.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Instrumen Kepuasan Tenaga Keendidikan Terhadap Layanan Sarana dan Prasarana

Yth. Tenaga Kependidikan STABN Sriwijaya
di tempat

Sebagai bentuk komitmen untuk terus meningkatkan kualitas sarana dan prasarana yang mendukung layanan pendidikan di STABN Sriwijaya, Kami mengadakan survei untuk mengetahui tingkat kepuasan Bapak dan Ibu tenaga kependidikan terhadap fasilitas yang tersedia. Angket ini bertujuan untuk memahami kebutuhan, ekspektasi, dan memberikan kesempatan kepada Bapak dan Ibu dalam menyampaikan masukan terkait fasilitas yang menunjang pelaksanaan tugas. Hasil dari survei ini akan menjadi bahan evaluasi pimpinan dalam merumuskan langkah-langkah perbaikan yang lebih efektif dan sesuai dengan kebutuhan Bapak dan Ibu.

Petunjuk khusus
Silakan memilih kesesuaian pada kolom skor untuk tiap pernyataan yang ada di bawah ini sesuai dengan yang dirasakan (DIALAMI) dan yang diharapkan (HARAPAN) dengan kriteria:

1: Sangat Tidak Puas
2: Tidak Puas
3: Puas
4: Sangat Puas

Pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan digunakan untuk penelitian yang sifatnya prediktif dan tidak memengaruhi objektivitas penilaian.

Atas perhatian Bapak/Ibu/Saudara, diucapkan terima kasih.

Salam hormat,
Pusat Penjaminan Mutu

catatan:

Sarana pembelajaran adalah perlengkapan dan peralatan yang dapat dipindah-pindahkan dan secara langsung dapat digunakan untuk menunjang proses pembelajaran meliputi: perabot; peralatan pendidikan; peralatan laboratorium, peralatan kantor, media pendidikan; buku, buku elektronik, repositori; sarana teknologi informasi dan komunikasi; instrumentasi eksperimen; sarana olahraga; sarana berkesenian; sarana fasilitas umum; bahan habis pakai; dan sarana pemeliharaan, keselamatan, dan keamanan.

Prasarana pembelajaran merupakan fasilitas pembelajaran berupa barang yang tidak bergerak atau tidak dapat dipindah-pindahkan mencakup: lahan, ruang kelas, perpustakaan, laboratorium/studio/bengkel kerja/unit produksi, tempat olahraga, ruang untuk berkesenian, ruang untuk kegiatan mahasiswa, ruang pimpinan perguruan tinggi, ruang dosen, ruang tata usaha, dan fasilitas umum (jalan, air, listrik, jaringan komunikasi suara, dan data.

Identitas Responden
Nama : .....
Jenis kelamin : .....
Unit Kerja : .....

DIALAMI				NO. BTR	PERNYATAAN	HARAPAN			
❶	❷	❸	❹			❶	❷	❸	❹
					Tangible				
				1.	Tersedia media komunikasi untuk memberikan masukan penyediaan sarana dan prasarana				
				2.	Tersedia prosedur layanan sarana dan prasarana				
				3.	Tersedia sistem informasi inventaris sarana dan prasarana				
				4.	Tersedia sistem pemeliharaan, perawatan, dan perbaikan sarana dan prasarana				
				5.	Tersedia pegawai yang menangani sarana dan prasarana yang dibutuhkan tenaga kependidikan				
				6.	Tersedia pegawai sarana dan prasarana yang berpenampilan baik				
				7.	Kemudahan berkomunikasi dengan petugas yang melayani sarana dan prasarana				
				8.	Tersedia gedung perkuliahan yang representatif				
				9.	Tersedia gedung perkuliahan dengan sistem air bersih				
				10.	Tersedia tanda prosedur keselamatan dari bencana				
				11.	Tersedia penunjuk arah, gambar, atau peta lokasi fasilitas umum (toilet, perpustakaan) yang mudah dilihat				
				12.	Tersedia ruang kerja dengan fasilitas yang memadai (meja kerja, komputer, printer, alat tulis kantor, serta lainnya) dan dalam kondisi baik				
				13.	Tersedia sarana jaringan informasi (telepon, internet hotspot, dan akses Wi-Fi) dalam kondisi baik				
				14.	Tersedia bahan habis pakai untuk pembelajaran yang memadai				
				15.	Tersedia ruang layanan administrasi yang memadai				
				16.	Tersedia ruang perpustakaan yang memadai				
				17.	Tersedia ruang praktikum/laboratorium yang memadai dan dilengkapi dengan				

DIALAMI				NO. BTR	PERNYATAAN	HARAPAN			
❶	❷	❸	❹			❶	❷	❸	❹
					peralatan sesuai dengan bidang ilmu program studi				
■	■	■	■	18.	Tersedia peralatan pembelajaran sesuai dengan bidang ilmu program studi	■	■	■	■
■	■	■	■	19.	Tersedia toilet yang nyaman/layak	■	■	■	■
■	■	■	■	20.	Tersedia ruang seminar/auditorium/aula yang memadai	■	■	■	■
■	■	■	■	21.	Tersedia fasilitas kesehatan yang memadai	■	■	■	■
■	■	■	■	22.	Tersedia fasilitas berkesenian yang memadai	■	■	■	■
■	■	■	■	23.	Tersedia area hijau (taman) yang terawat	■	■	■	■
■	■	■	■	24.	Tersedia kantin yang memadai	■	■	■	■
■	■	■	■	25.	Tersedia lapangan olahraga dengan fasilitas yang memadai	■	■	■	■
■	■	■	■	26.	Tersedia tempat untuk beribadah yang memadai	■	■	■	■
■	■	■	■	27.	Tersedia tempat parkir yang memadai	■	■	■	■
■	■	■	■	28.	Tersedia tempat parkir bagi penyandang disabilitas yang memadai	■	■	■	■
■	■	■	■	29.	Tersedia fasilitas bagi penyandang disabilitas yang memadai	■	■	■	■
■	■	■	■	30.	Tersedia ruang rapat yang nyaman dan memadai	■	■	■	■
■	■	■	■	31.	Tersedia kendaraan operasional yang memadai dan dapat dimanfaatkan oleh tenaga kependidikan untuk pelaksanaan tugas dan fungsi	■	■	■	■
■	■	■	■	32.	Tersedia sarana pemeliharaan sarana dan prasarana yang memadai	■	■	■	■
■	■	■	■	33.	Tersedia sarana keselamatan (alat pemadam, alarm kebakaran, pintu dan tangga darurat, detektor asap, denah evaluasi, tanda exit, tanda tempat berkumpul, fasilitas kesehatan dan pertolongan pertama, pelatihan dan simulasi penanggulangan bencana, dan lainnya	■	■	■	■
■	■	■	■	34.	Tersedia sarana keamanan (CCTV, satpam, akses kontrol, dan lainnya) yang memadai	■	■	■	■
■	■	■	■	35.	Kemudahan akses informasi secara tatap muka	■	■	■	■
					Reliability				
■	■	■	■	36.	Prosedur penggunaan sarana dan prasarana mudah	■	■	■	■

DIALAMI				NO. BTR	PERNYATAAN	HARAPAN			
❶	❷	❸	❹			❶	❷	❸	❹
■	■	■	■	37.	Pegawai memberikan pelayanan sarana dan prasarana dengan cepat	■	■	■	■
■	■	■	■	38.	Pegawai memberikan layanan sarana dan prasarana dengan memuaskan	■	■	■	■
■	■	■	■	39.	Layanan sarana dan prasarana yang diberikan sesuai dengan permintaan yang diajukan	■	■	■	■
■	■	■	■	40.	Pegawai menyampaikan informasi terkait layanan sarana dan prasarana dengan jelas	■	■	■	■
■	■	■	■	41.	Pegawai layanan sarana dan prasarana memberikan layanan sesuai yang dijanjikan	■	■	■	■
■	■	■	■	42.	Semua jenis layanan sarana dan prasarana diberikan secara konsisten	■	■	■	■
■	■	■	■	43.	Pemeliharaan, perawatan, dan perbaikan sarana dan prasarana dilakukan secara rutin	■	■	■	■
■	■	■	■	44.	Pengawasan dan pengendalian sarana dan prasarana dilakukan secara konsisten	■	■	■	■
■	■	■	■	45.	Pegawai layanan sarana dan prasarana menanyakan kesulitan yang dihadapi dalam mendapatkan layanan	■	■	■	■
					Responsiveness				
■	■	■	■	46.	Pegawai layanan sarana dan prasarana sigap dalam memberikan pelayanan	■	■	■	■
■	■	■	■	47.	Pegawai layanan sarana dan prasarana menangani setiap keluhan	■	■	■	■
■	■	■	■	48.	Pegawai layanan sarana dan prasarana melayani tepat waktu	■	■	■	■
■	■	■	■	49.	Pegawai layanan sarana dan prasarana bersikap terbuka dalam menerima kritik dan saran	■	■	■	■
■	■	■	■	50.	Pegawai layanan sarana dan prasarana menguasai tugasnya	■	■	■	■
■	■	■	■	51.	Pegawai layanan sarana dan prasarana menguasai layanan yang dibutuhkan	■	■	■	■
					Assurance				
■	■	■	■	52.	Pegawai layanan sarana dan prasarana bersikap sopan selama memberikan pelayanan	■	■	■	■
■	■	■	■	53.	Pegawai layanan sarana dan prasarana menyetujui saat saya mengajukan layanan	■	■	■	■
■	■	■	■	54.	Pegawai layanan sarana dan prasarana tidak memungut biaya terhadap layanan yang diberikan	■	■	■	■

DIALAMI				NO. BTR	PERNYATAAN	HARAPAN			
❶	❷	❸	❹			❶	❷	❸	❹
■	■	■	■	55.	Pegawai layanan sarana dan prasarana menyambut kedatangan tenaga kependidikan dengan salam	■	■	■	■
					Emphaty				
■	■	■	■	56.	Pegawai layanan sarana dan prasarana bersikap ramah dalam memberikan pelayanan	■	■	■	■
■	■	■	■	57.	Pegawai layanan sarana dan prasarana memberikan layanan secara adil dan merata kepada seluruh tenaga kependidikan	■	■	■	■
■	■	■	■	58.	Pegawai layanan sarana dan prasarana cakap dalam berkomunikasi dengan tenaga kependidikan	■	■	■	■
■	■	■	■	59.	Pegawai layanan sarana dan prasarana peduli pada setiap kebutuhan sarana dan prasarana	■	■	■	■

Lampiran 2. Tabulasi Data Dialami dan Data Harapan Tenaga Kependidikan

Nomor	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	B12	B13	B14	B15	B16	B17	B18	B19	B20	B21	B22	B23	B24	B25	B26
1	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4
2	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	2	4	3	4	3	4
3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4
5	3	4	3	4	2	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	3	4
6	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4
7	3	4	3	4	2	4	2	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
8	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	2	4	1	4	3	4
9	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3
12	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
13	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
14	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4
15	3	4	3	4	2	4	3	4	2	4	2	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
16	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Rerata	3,13	3,81	3,13	3,75	2,75	3,75	3	3,81	3,06	3,88	3	3,75	3	3,75	3,06	3,81	2,94	3,75	2,81	3,75	3	3,81	2,94	3,75	3,19	3,81

Nomor	B27	B28	B29	B30	B31	B32	B33	B34	B35	B36	B37	B38	B39	B40	B41	B42	B43	B44	B45	B46	B47	B48	B49	B50	B51	B52
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	2	3	3	3	4	4	3	4	2	3	3	4
2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	4	2	4	2	4	2	4	3	4	3	4	3	4
3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	4	2	4	3	4	2	4	3	4	2	4	3	4
4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	2	4	3	4	3	4	2	4	4	4
6	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4
7	2	4	3	4	3	4	3	4	2	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
8	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	3	4	2	4	4	4
9	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
14	2	4	3	4	3	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	3	4
15	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	1	4	2	4	1	4	3	4
Rerata	2,94	3,75	3,06	3,75	3,13	3,81	3	3,75	2,94	3,75	2,56	3,81	3,13	3,88	2,31	3,69	2,94	3,81	2,81	3,81	2,81	3,81	2,56	3,75	3,19	3,81

Nomor	B53	B54	B55	B56	B57	B58	B59	B60	B61	B62	B63	B64	B65	B66	B67	B68	B69	B70	B71	B72	B73	B74	B75	B76	B77	B78
1	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
3	3	4	2	4	2	4	3	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4
4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
5	3	4	3	4	2	4	4	4	2	4	3	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
6	2	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	4	2	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
7	3	4	2	4	2	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
8	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
9	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	4	4	3	3	2	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
14	3	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	3	4	3	4	3	4	2	4	2	4
15	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	3	4	2	4	2	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	4
16	2	4	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Rerata	3	3,88	2,69	3,81	2,69	3,81	3,19	3,88	2,75	3,81	2,94	3,75	2,31	3,69	2,69	3,69	3,13	3,81	3,06	3,75	3,19	3,81	3,06	3,81	3	3,75

Nomor	B79	B80	B81	B82	B83	B84	B85	B86	B87	B88	B89	B90	B91	B92	B93	B94	B95	B96	B97	B98	B99	B100	B101	B102	B103	B104
1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
3	3	4	3	4	3	4	2	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	3	4
4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
6	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
7	3	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
8	3	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
9	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
14	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	3	4	2	4
15	3	4	2	4	2	4	3	4	3	4	2	4	2	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	3	4
16	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4
Rerata	3,06	3,81	2,94	3,75	2,94	3,75	2,63	3,75	2,88	3,75	2,94	3,75	2,94	3,75	3	3,75	3	3,75	2,63	3,81	3	3,81	3,13	3,81	3,06	3,81

Nomor	B105	B106	B107	B108	B109	B110	B111	B112	B113	B114	B115	B116	B117	B118	Total
1	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	363
2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	405
3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	399
4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	412
5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	406
6	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	410
7	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	403
8	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	405
9	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	416
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	348
11	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	396
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	359
13	3	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	3	4	410
14	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	381
15	3	4	3	4	2	4	2	4	2	4	3	4	3	4	394
16	4	4	4	4	1	4	2	4	4	4	3	4	3	4	434
Rerata	3,06	3,75	3,25	3,88	2,81	3,75	2,81	3,81	3	3,75	3	3,75	3,06	3,81	6341