

2024

LAPORAN SURVEY KEPUASAN TERHADAP PIMPINAN

BERBASIS ISO 9001:2015
DAN ISO 21001:2018

Disiapkan Oleh:

**TIM PELAKSANA ISO
FP UTU**

2024



 0655-7018802

 www.fp.utu.ac.id

 @pertanian@utu.ac.id

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kepuasan mahasiswa terhadap layanan tenaga pendidik merupakan aspek penting dalam kualitas pendidikan di perguruan tinggi. Di Fakultas Pertanian Universitas Teuku Umar, tenaga pendidik berperan sebagai penggerak utama dalam proses pembelajaran, yang meliputi pengajaran, bimbingan, dan pengembangan potensi mahasiswa. Seiring dengan meningkatnya persaingan dalam dunia pendidikan, pemenuhan harapan mahasiswa terhadap layanan pendidikan menjadi lebih krusial. Mahasiswa tidak hanya menilai kualitas akademik, tetapi juga pengalaman belajar secara keseluruhan, termasuk interaksi dengan tenaga pendidik. Layanan yang baik dapat meningkatkan motivasi dan kepuasan mahasiswa, yang berdampak pada prestasi akademik dan loyalitas mereka terhadap institusi.

Dalam konteks Fakultas Pertanian, layanan tenaga pendidik juga harus disesuaikan dengan karakteristik program studi dan kebutuhan spesifik mahasiswa. Oleh karena itu, penting untuk melakukan evaluasi terhadap kepuasan mahasiswa mengenai layanan yang diberikan. Dengan memahami tingkat kepuasan mahasiswa, Fakultas Pertanian dapat mengambil langkah-langkah perbaikan yang diperlukan, baik dalam hal metode pengajaran, komunikasi, maupun dukungan yang diberikan kepada mahasiswa. Hasil dari survei ini diharapkan dapat memberikan informasi berharga untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan dan menciptakan lingkungan belajar yang lebih baik di Universitas Teuku Umar.

Kepuasan dosen terhadap layanan tenaga kependidikan di Fakultas Pertanian Universitas Teuku Umar sangat berpengaruh pada kualitas proses pendidikan dan lingkungan akademis. Tenaga kependidikan memiliki peran vital dalam mendukung kegiatan akademik, administrasi, dan pengembangan profesional dosen. Dalam konteks pendidikan tinggi, kolaborasi yang baik antara dosen dan tenaga kependidikan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelaksanaan tugas akademik. Ketidakpuasan terhadap layanan ini dapat berdampak negatif, baik pada kinerja dosen maupun pengalaman mahasiswa. Dosen yang merasa didukung oleh tenaga kependidikan cenderung lebih termotivasi dan dapat memberikan pengajaran yang lebih baik.

Evaluasi kepuasan dosen terhadap layanan tenaga kependidikan perlu dilakukan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam sistem dukungan yang ada. Dengan memahami kebutuhan dan harapan dosen, Fakultas Pertanian dapat mengambil langkah-langkah untuk memperbaiki dan meningkatkan layanan, sehingga menciptakan atmosfer akademis yang lebih produktif. Hasil dari survei ini diharapkan tidak hanya dapat meningkatkan kepuasan dosen, tetapi juga berdampak positif pada kualitas pendidikan di Fakultas Pertanian, serta mendorong pengembangan profesional yang berkelanjutan.

Kepuasan sivitas akademika terhadap layanan pimpinan di Fakultas Pertanian Universitas Teuku Umar merupakan faktor kunci dalam menciptakan lingkungan pendidikan yang kondusif dan produktif. Pimpinan fakultas memiliki tanggung jawab dalam mengelola sumber daya, menetapkan kebijakan, dan memberikan dukungan yang diperlukan untuk mencapai tujuan akademik. Sivitas akademika, yang terdiri dari dosen, mahasiswa, dan tenaga kependidikan, sangat bergantung pada keputusan dan layanan yang diberikan oleh pimpinan. Tingkat kepuasan yang tinggi dapat meningkatkan motivasi, komitmen, dan kolaborasi di antara anggota sivitas, yang pada gilirannya berdampak positif pada kualitas pendidikan dan penelitian.

Namun, jika terdapat ketidakpuasan terhadap layanan pimpinan, hal ini dapat menimbulkan konflik, menurunkan moral, dan menghambat perkembangan akademik. Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi dan memahami harapan sivitas akademika terhadap pimpinan, serta menilai

seberapa baik layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi mereka. Survei ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor yang memengaruhi kepuasan sivitas akademika dan memberikan rekomendasi bagi pimpinan dalam meningkatkan layanan dan pengelolaan di Fakultas Pertanian. Dengan memahami aspek-aspek ini, diharapkan tercipta suasana kerja yang lebih harmonis dan mendukung tujuan pendidikan yang lebih baik.

B. Tujuan Monev

Monitoring dan Evaluasi Layanan Akademik ini dalam proses melakukan survey bertujuan untuk:

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

C. Manfaat Monev Monitoring dan Evaluasi Layanan Akademik

1. Mendorong partisipasi mahasiswa sebagai pengguna dalam menilai kinerja unit pelayanan;
2. Mendorong unit pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Mendorong unit pelayanan untuk aktif dan inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan.

D. Waktu Pelaksanaan Monev

Pelaksanaan Monev Layanan akademik 2023/2024 dilaksanakan selama satu bulan, dimulai pada bulan Mei 2024 s.d. Juni 2024. Pengumpulan data dari melalui google form yang dikirimkan kepada mahasiswa dan seluruh civitas akademik.

E. Aspek-aspek yang Dinilai

- Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Tenaga Pendidik di Fakultas Pertanian Universitas Teuku Umar
- Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Tenaga Kependidikan di Fakultas Pertanian Universitas Teuku Umar
- Kepuasan Sivitas Akademika Terhadap Layanan Pimpinan di Fakultas Pertanian Universitas Teuku Umar

BAB II. METODOLOGI

A. Penyebaran dan Pengembalian Kuesioner

Penyebaran dan pengisian kuesioner dilaksanakan mulai tanggal 19 Juli 2024 sampai dengan 22 Juli 2024. Kuesioner tersebut diisi oleh mahasiswa dan seluruh sivitas akademika melalui Google Form yang disebarakan melalui platform WhatsApp.

B. Subjek/Profil Responden

Survei ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan tenaga pendidik, kepuasan dosen terhadap layanan tenaga kependidikan, dan kepuasan sivitas akademika terhadap layanan pimpinan di Fakultas Pertanian Universitas Teuku Umar. Responden yang berpartisipasi dalam survei ini adalah mahasiswa aktif di Fakultas Pertanian selama Tahun Akademik 2023/2024, dan seluruh sivitas akademika di Fakultas Pertanian Universitas Teuku Umar.

C. Teknik Pengambilan Sampel dan Pengumpulan Data

Survei ini menggunakan teknik pengambilan sampel purposive sampling, di mana sampel yang diambil adalah mahasiswa dan sivitas akademika. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang diisi oleh responden secara daring menggunakan Google Form. Tautan kuesioner disebarakan melalui WhatsApp. Kuesioner tersebut mencakup aspek-aspek yang ditentukan. Pernyataan tersebut diukur menggunakan skala Likert dengan 5 pilihan: 1) Sangat Puas, 2) Puas, 3) Netral, 4) Kurang Puas dan 5) Tidak Puas.

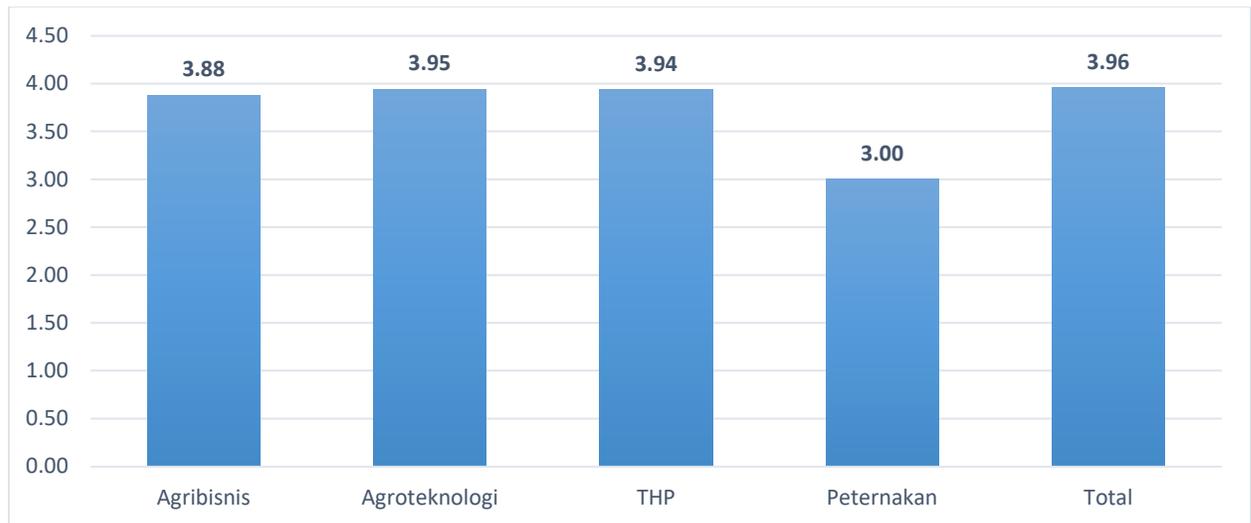
D. Pengolahan Data

Data yang terkumpul melalui Google Form diolah untuk menghasilkan laporan survei.

BAB III. HASIL SURVEY KEPUASAN

1. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Tenaga Pendidik di Fakultas Pertanian Universitas Teuku Umar

Dalam rangka untuk meningkatkan pelayanan tenaga pendidik di Fakultas Pertanian Universitas Teuku Umar, Mahasiswa(i) mengisi kuesioner dengan baik dan benar sebagai bentuk evaluasi dan perbaikan bagi tenaga pendidik untuk dapat lebih optimal dalam memberikan pelayanan yang memuaskan. Hasil rekapitan jawaban adalah sebagai berikut:

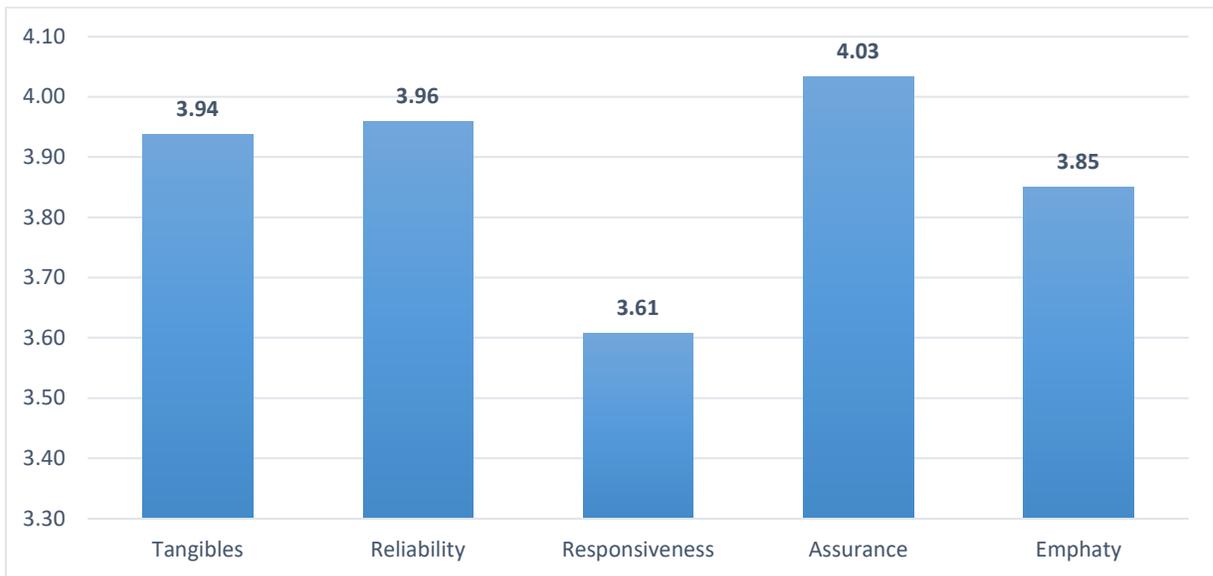


Gambar 1. Grafik Hasil Jawaban Kuesioner

Berdasarkan data yang ditampilkan pada grafik di atas, nilai rata-rata untuk setiap program studi (prodi) adalah sebagai berikut: Agribisnis memiliki nilai rata-rata jawaban 3,88, Agroteknologi dengan nilai rata-rata jawaban tertinggi 3,95, diikuti oleh THP (Teknologi Hasil Pertanian) dengan nilai rata-rata jawaban 3,94, dan Peternakan dengan nilai jawaban terendah sebesar 3,00. Secara keseluruhan, nilai rata-rata total jawaban dari seluruh prodi adalah 3,95 (Selengkapnya pada lampiran 1).

2. Kepuasan Dosen Terhadap Layanan Tenaga Kependidikan di Fakultas Pertanian Universitas Teuku Umar

Dalam rangka untuk meningkatkan pelayanan Tenaga Kependidikan di Fakultas Pertanian Universitas Teuku Umar, Dosen Lingkup Fakultas Pertanian Universitas Teuku Umar mengisi kuesioner dengan baik dan benar sebagai bentuk evaluasi dan perbaikan bagi Tenaga Kependidikan untuk dapat lebih optimal dalam memberikan pelayanan yang memuaskan. Hasil rekapitan jawaban adalah sebagai berikut:



Gambar 2. Grafik Hasil Jawaban Kuesioner

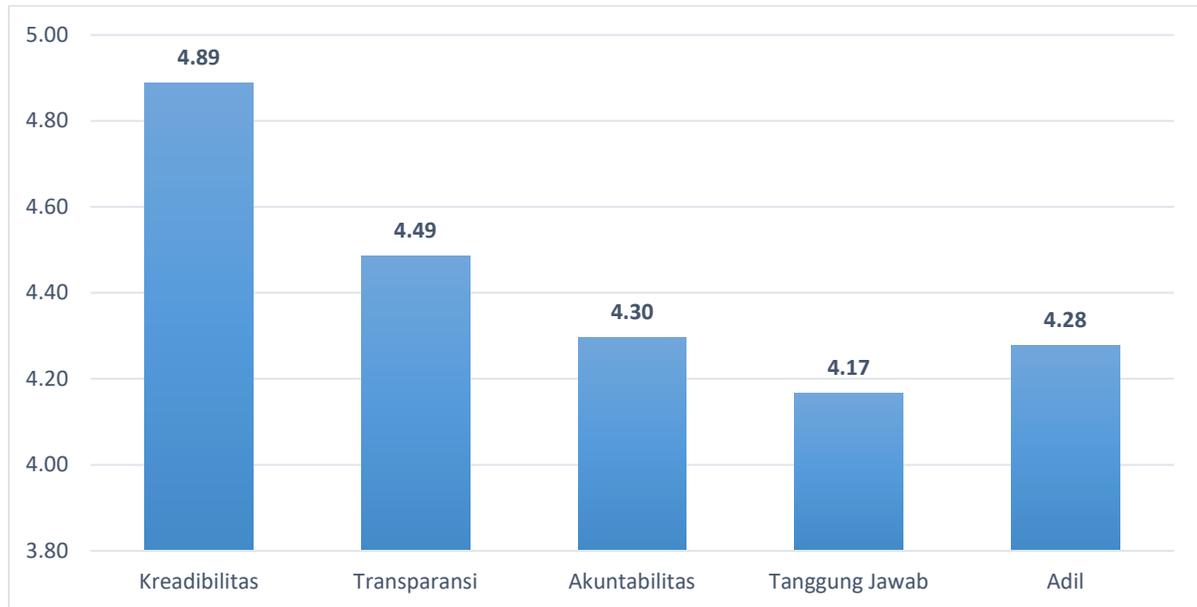
Berdasarkan Grafik di atas, terdapat lima dimensi yang diukur dalam penilaian kualitas layanan tenaga kependidikan terhadap dosen Lingkup Fakultas Pertanian. Dimensi-dimensi tersebut beserta nilai rata-rata yang diperoleh adalah sebagai berikut (Selengkapnya pada lampiran 2):

1. Tangibles (Bukti Fisik): Dimensi ini mencatat nilai 3.94, yang menunjukkan persepsi responden terhadap fasilitas fisik dan fasilitas yang tersedia relatif baik.
2. Reliability (Keandalan): Dimensi ini memperoleh nilai 3.96, sedikit lebih tinggi dibandingkan dengan tangibles, mengindikasikan kepuasan yang lebih besar terkait kemampuan layanan untuk memberikan hasil yang dijanjikan dengan konsisten dan akurat.
3. Responsiveness (Daya Tanggap): Dimensi ini memiliki nilai 3.61, terendah di antara kelima dimensi. Hal ini menunjukkan bahwa ada ruang untuk perbaikan dalam hal kecepatan dan kemauan untuk membantu dosen serta menyediakan layanan yang cepat.
4. Assurance (Jaminan): Dimensi ini mendapat nilai tertinggi dengan skor 4.03. Hal ini mengindikasikan kepercayaan dan rasa aman yang kuat yang dirasakan oleh dosen terhadap kemampuan, kesopanan, dan kredibilitas pelayanan tenaga kependidikan.
5. Empathy (Empati): Dengan nilai 3.85, dimensi empati menunjukkan bahwa dosen merasa cukup diperhatikan secara pribadi dan bahwa kebutuhan spesifik mereka diakui oleh tenaga kependidikan.

Secara keseluruhan, dimensi assurance menonjol sebagai yang paling kuat, sementara responsiveness membutuhkan perhatian lebih untuk meningkatkan persepsi para dosen terhadap layanan akademik yang diberikan.

3. Kepuasan Sivitas Akademika Terhadap Layanan Pimpinan di Fakultas Pertanian Universitas Teuku Umar

Dalam rangka untuk meningkatkan Layanan Pimpinan di Fakultas Pertanian Universitas Teuku Umar, Dosen dan Tenaga Kependidikan serta Mahasiswa(i) Lingkup Fakultas Pertanian Universitas Teuku Umar mengisi kuesioner dengan baik dan benar sebagai bentuk evaluasi dan perbaikan bagi Pimpinan untuk dapat lebih optimal dalam menjalankan tugas kepemimpinan di Fakultas Pertanian. Hasil rekap jawaban adalah sebagai berikut (Selengkapnya pada lampiran 3):



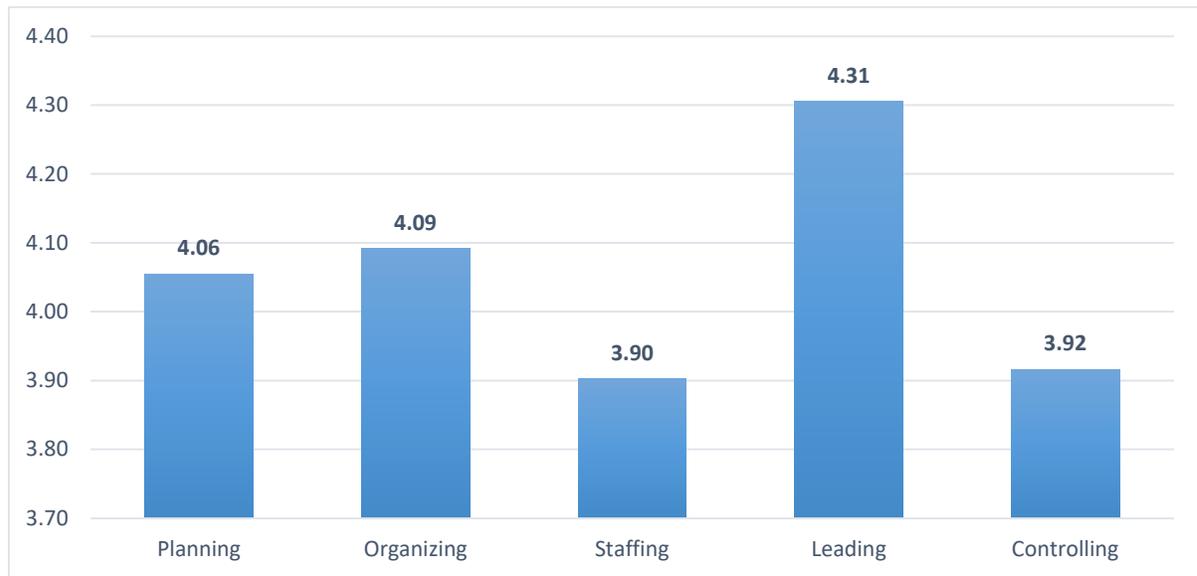
Gambar 3. Grafik Hasil Jawaban Kuesioner Dimensi Kriteria Data Pamong

Berdasarkan Grafik di atas, terdapat lima kriteria yang diukur dalam penilaian nilai kepemimpinan. Berikut adalah kriteria-kriteria tersebut beserta nilai yang diperoleh:

1. Kredibilitas: Mendapatkan nilai tertinggi dengan skor 4.89, menunjukkan bahwa pemimpin dianggap memiliki reputasi yang sangat baik dan dipercaya dalam mengambil keputusan serta menjalankan tugas-tugas kepemimpinannya.
2. Transparansi: Dengan nilai 4.49, kriteria ini menunjukkan bahwa pemimpin dinilai cukup terbuka dalam proses pengambilan keputusan serta berbagi informasi dengan pemangku kepentingan.
3. Akuntabilitas: Memperoleh nilai 4.30, yang mengindikasikan bahwa pemimpin dinilai mampu bertanggung jawab atas tindakan dan keputusan yang diambil, serta mampu menjelaskan dan mempertanggungjawabkan hasilnya.
4. Tanggung Jawab: Nilai yang diperoleh adalah 4.17, menunjukkan bahwa pemimpin dianggap cukup bertanggung jawab dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya, meskipun ada ruang untuk peningkatan.

5. Adil: Dengan nilai 4.28, kriteria ini mengindikasikan bahwa pemimpin dinilai cukup adil dalam membuat keputusan dan perlakuan terhadap orang-orang di sekitarnya.

Secara keseluruhan, kredibilitas merupakan dimensi yang paling diunggulkan dalam kepemimpinan, sedangkan tanggung jawab memiliki nilai terendah meskipun tetap berada di atas rata-rata, menunjukkan bahwa semua aspek kepemimpinan tersebut cukup baik namun masih dapat ditingkatkan.

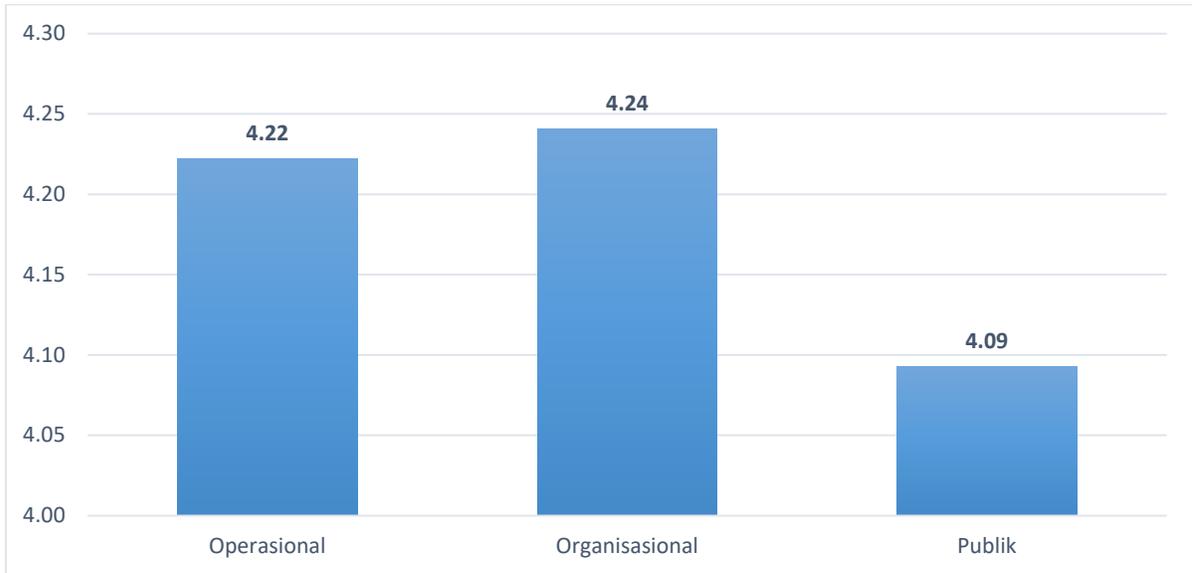


Gambar 4. Grafik Hasil Jawaban Kuesioner Dimensi Aspek Tata Kelola

Berdasarkan Grafik di atas, terdapat lima aspek tata kelola yang diukur dalam konteks kepemimpinan. Berikut ini adalah nilai yang diperoleh untuk masing-masing aspek:

1. Planning (Perencanaan): Aspek perencanaan memiliki nilai 4.06, menunjukkan bahwa perencanaan strategis dan operasional dalam kepemimpinan dinilai cukup baik, meskipun masih ada ruang untuk penyempurnaan.
2. Organizing (Pengorganisasian): Mendapat nilai 4.09, sedikit lebih tinggi dari planning. Hal ini menunjukkan bahwa pengorganisasian sumber daya dan penataan struktur organisasi berjalan dengan efektif.
3. Staffing (Penempatan Sumber Daya Manusia): Dengan nilai 3.90, aspek staffing menunjukkan bahwa penempatan dan pengelolaan sumber daya manusia dalam kepemimpinan masih dapat ditingkatkan untuk mencapai hasil yang lebih optimal.
4. Leading (Kepemimpinan): Aspek ini memperoleh nilai tertinggi, yaitu 4.31, menunjukkan bahwa kemampuan kepemimpinan untuk memotivasi, memandu, dan memimpin tim dinilai sangat kuat.
5. Controlling (Pengendalian): Memiliki nilai 3.92, yang mengindikasikan bahwa proses pengendalian dan pemantauan kinerja serta hasil organisasi dinilai cukup baik, namun tetap memerlukan penyempurnaan lebih lanjut.

Secara keseluruhan, aspek leading menonjol sebagai dimensi terkuat dalam tata kelola kepemimpinan, sementara staffing memerlukan lebih banyak perhatian untuk perbaikan, agar keseluruhan aspek tata kelola kepemimpinan dapat mencapai tingkat optimal.

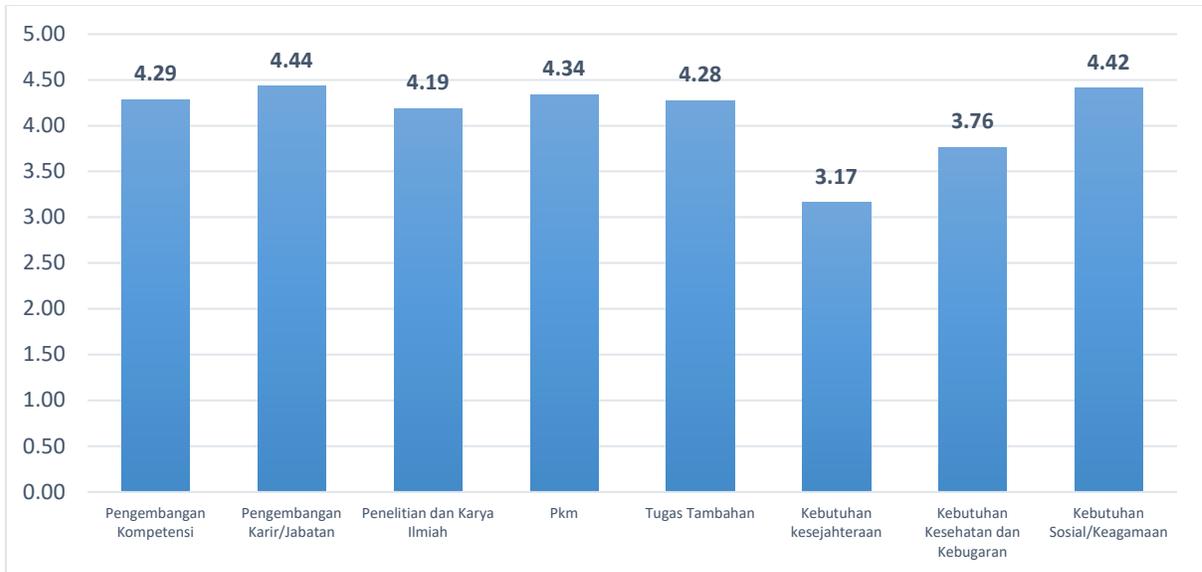


Gambar 5. Grafik Hasil Jawaban Kuesioner Dimensi Kepemimpinan

Berdasarkan tabel yang disajikan, terdapat tiga dimensi kepemimpinan yang diukur, yaitu kepemimpinan operasional, organisasional, dan publik. Berikut adalah nilai yang diperoleh untuk masing-masing dimensi:

1. Kepemimpinan Operasional: Dimensi ini mendapatkan nilai 4.22, yang menunjukkan bahwa kemampuan kepemimpinan dalam mengelola operasi sehari-hari dinilai cukup baik dan efisien.
2. Kepemimpinan Organisasional: Dengan nilai 4.24, dimensi ini memiliki skor tertinggi, yang mengindikasikan bahwa kemampuan kepemimpinan dalam mengelola struktur, proses, dan sumber daya organisasi dinilai sangat efektif.
3. Kepemimpinan Publik: Memperoleh nilai 4.09, dimensi ini menunjukkan bahwa kemampuan kepemimpinan dalam berinteraksi dan berkomunikasi dengan publik dinilai baik, meskipun lebih rendah dibandingkan dengan dimensi operasional dan organisasional.

Secara keseluruhan, kepemimpinan organisasional menonjol sebagai dimensi terkuat, sementara kepemimpinan publik mencatat nilai terendah meskipun tetap berada dalam kategori baik, menunjukkan bahwa keseluruhan aspek kepemimpinan dinilai positif dengan peluang peningkatan yang masih ada pada dimensi publik.



Gambar 6. Grafik Hasil Jawaban Kuesioner Dimensi Aspek Kinerja SDM

Berdasarkan tabel yang disajikan, terdapat beberapa aspek kinerja sumber daya manusia (SDM) yang diukur dalam konteks kepemimpinan. Berikut adalah penilaian untuk masing-masing aspek:

1. **Pengembangan Kompetensi:** Mendapat nilai 4.29, menunjukkan bahwa upaya dalam meningkatkan kemampuan dan keterampilan SDM dinilai sangat baik.
2. **Pengembangan Karir/Jabatan:** Aspek ini memperoleh nilai tertinggi, yaitu 4.44, yang mengindikasikan bahwa pengelolaan karir dan peningkatan jabatan SDM berada pada tingkat yang sangat baik.
3. **Penelitian dan Karya Ilmiah:** Dengan nilai 4.19, aspek ini menunjukkan bahwa dukungan terhadap penelitian dan kontribusi dalam karya ilmiah dinilai baik, meskipun lebih rendah dibandingkan aspek pengembangan kompetensi dan karir.
4. **Pengabdian kepada Masyarakat (PKM):** Memperoleh nilai 4.34, yang menunjukkan bahwa kontribusi SDM dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat sangat diapresiasi dan dinilai positif.
5. **Tugas Tambahan:** Mendapatkan nilai 4.28, menunjukkan bahwa SDM mampu menangani tugas-tugas tambahan dengan baik dan sesuai harapan.
6. **Kebutuhan Kesejahteraan:** Dengan nilai terendah, yaitu 3.17, aspek ini menunjukkan bahwa terdapat kekurangan dalam pemenuhan kebutuhan kesejahteraan SDM, yang memerlukan perhatian dan perbaikan signifikan.
7. **Kebutuhan Kesehatan dan Kebugaran:** Memiliki nilai 3.76, mengindikasikan bahwa meskipun ada usaha untuk memenuhi kebutuhan kesehatan dan kebugaran SDM, namun masih terdapat ruang untuk peningkatan.

8. **Kebutuhan Sosial/Keagamaan:** Aspek ini mendapatkan nilai 4.42, menunjukkan bahwa kepemimpinan berhasil memenuhi kebutuhan sosial dan keagamaan SDM dengan sangat baik.

Secara keseluruhan, **pengembangan karir/jabatan** adalah aspek yang paling kuat dalam kinerja SDM, sementara **kebutuhan kesejahteraan** mencatat nilai terendah, menunjukkan adanya kebutuhan untuk perbaikan yang lebih besar pada aspek kesejahteraan.

BAB IV. PENUTUP

4.1. Kesimpulan

- 1 Hasil survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan tenaga pendidik di fakultas pertanian Universitas Teuku Umar adalah puas dengan nilai rata-rata 3,95 pada tiga prodi yaitu (Agribisnis, Agroteknologi, dan THP), sedangkan prodi Peternakan nilai rata-rata 3 dengan kategori kurang puas.
- 2 Hasil survei kepuasan dosen terhadap layanan tenaga kependidikan di fakultas pertanian universitas teuku umar dengan kategori puas, dari pengamatan Tangibles (Bukti Fisik): 3.94, Reliability (Keandalan): 3.96, Responsiveness (Daya Tanggap): 3.61, Assurance (Jaminan): 4.03. Empathy (Empati): 3.85.
- 3 Hasil survei kepuasan sivitas akademika terhadap layanan pimpinan di fakultas pertanian universitas teuku umar, yang diamati dari data kepuasan terhadap tata pamong, tata kelola, dimesi kepemimpinan, dan kinerja SDM dengan rata-rata kategori puas.

4.2. Rekomendasi

Berdasarkan hasil survei kepuasan, perlu peingkatan kualitas layanan terhadap mahasiswa dan dosen dalam hal layanan tenaga pendidik dan layanan pimpinan di Fakultas Pertanian Universitas Teuku Umar.

Lampiran 1

N	Prodi	BPK1	BPK2	BPK3	BPK4	BPK5	BMB1	BMB2	BMB3	BMB4	BMB5	BMB6	BLK1	BLK2	BLK3	BLB1	BLB2	BLB3
33	Agribisnis	3.91	3.90	4.04	3.94	3.90	3.77	3.64	3.76	3.82	3.84	3.84	3.95	3.80	3.84	3.93	3.95	3.88
43	Agroteknologi	3.96	3.95	4.09	4.00	3.95	3.84	3.74	3.83	3.89	3.91	3.90	4.00	3.84	3.89	3.99	3.99	3.94
40	THP	3.96	3.95	4.09	4.00	3.95	3.81	3.71	3.81	3.86	3.89	3.88	3.99	3.83	3.88	3.98	4.00	3.95
1	Peternakan	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
117	All	3.97	3.96	4.10	4.02	3.96	3.84	3.74	3.83	3.88	3.91	3.90	4.00	3.85	3.89	4.00	4.01	3.96

BLB4	BLB5	BLB6	BLBK1	BLBK2	BLBK3	BLBK4	BLBK5	BK1	BK2	BK3	BK4	BK5	BLMK1	BLMK2	BLMK3	BLMK4	BLMK5	Total
3.91	3.93	3.88	3.87	3.94	3.95	3.93	3.97	3.93	3.90	3.87	3.88	3.90	3.93	3.90	3.94	3.87	3.89	3.89
3.97	3.98	3.95	3.96	4.01	4.03	3.99	4.03	3.98	3.96	3.94	3.95	3.96	3.97	3.96	3.99	3.95	3.95	3.95
3.96	3.97	3.94	3.95	4.00	4.02	3.98	4.02	3.98	3.96	3.94	3.95	3.96	3.97	3.96	3.99	3.95	3.95	3.94
3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
3.98	3.99	3.96	3.97	4.02	4.03	4.00	4.03	3.99	3.97	3.95	3.96	3.97	3.98	3.97	4.00	3.96	3.96	3.96

Ket :

- BPK : Bidang Penalaran dan Kreativitas
- BMB : Bidang Minat dan Bakat
- BLK : Bidang Layanan Kesehatan
- BLB : Bidang Layanan Beasiswa
- BLBK : Bidang Layanan Bimbingan dan Konseling
- BK : Bidang Kewirausahaan
- BLMK : Bidang Layanan Bimbingan Karir

Lampiran 2

Tangibles

N	TA1	TA2	TA3	TA4	Total
20	3.95	4.2	3.75	3.85	3.938

Reliability

N	RB1	RB2	RB3	RB4	RB5	RB6	Total
20	4.05	4	3.95	3.95	3.85	3.95	3.958

Responsiveness

N	RP1	RP2	RP3	RP4	RP5	RP6	RP7	Total
20	3.65	3.75	3.85	3.5	3.35	3.35	3.8	3.607

Assurance

N	AS1	AS2	AS3	Total
20	4.15	4	3.95	4.033

Emphaty

N	EM1	EM2	EM3	EM4	Total
20	3.95	3.95	3.85	3.65	3.85

Lampiran 3

1. Kriteria Data Pamong

Kreadibilitas

N	KR1	KR2	KR3	Total
18	4.89	4.89	4.89	4.89

Transparansi

N	TR1	TR2	TR3	TR4	Total
18	4.72	4.44	4.44	4.33	4.49

Akuntabilitas

N	AK1	AK2	AK3	Total
18	4.11	4.33	4.44	4.30

Tanggung Jawab

N	TJ1	TJ2	TJ3	Total
18	4.28	4.06	4.17	4.17

Adil

N	AD1	AD2	AD3	AD4	Total
18	4.22	4.28	4.56	4.06	4.28

2. Aspek Tata Kelola

Planning

N	PL1	PL2	Total
18	4.11	4.00	4.06

Organizing

N	OR1	OR2	OR3	Total
18	4.11	4.06	4.11	4.09

Staffing

N	ST1	ST2	ST3	ST4	Total
18	3.89	3.89	3.83	4.00	3.90

Leading

N	LE1	LE2	LE3	LE4	Total
18	4.28	4.44	4.50	4.00	4.31

Controlling

N	CO1	CO2	CO3	CO4	Total
18	4.11	4.06	3.78	3.72	3.92

3. Kepemimpinan**Operasional**

N	OP1	OP2	OP3	Total
18	4.22	4.17	4.33	4.24

Organisasional

N	OR1	OR2	Total
18	4.17	4.28	4.22

Publik

N	PU1	PU2	PU3	Total
18	4.44	3.89	3.94	4.09

4. Aspek Kinerja SDM**Pengembangan Kompetensi**

N	PK1	PK2	PK3	PK4	PK5	Total
18	4.50	4.39	4.50	4.11	3.94	4.29

Pengembangan Karir/Jabatan

N	PKJ1	PKJ2	PKJ3	PKJ4	PKJ5	PKJ6	PKJ7	Total
18	4.39	4.33	4.61	4.56	4.50	4.33	4.33	4.44

Penelitian dan Karya Ilmiah

N	PKL1	PKL2	PKL3	PKL4	PKL5	PKL6	PKL7	PKL8	PKL9	Total
18	4.56	4.44	4.11	4.33	4.00	4.11	4.11	3.94	4.11	4.19

Pkm

N	PKM1	PKM2	PKM3	PKM4	PKM5	PKM6	PKM7	Total
18	4.61	4.50	4.39	4.33	4.11	4.22	4.22	4.34

Tugas Tambahan

N	TT1	TT2	TT3	TT4	TT5	TT6	Total
18	4.44	4.44	4.22	4.28	4.22	4.06	4.28

Kebutuhan kesejahteraan

N	KK1	KK2	KK3	Total
18	3.06	2.89	3.56	3.17

Kebutuhan Kesehatan dan Kebugaran

N	KKK1	KKK2	KKK3	KKK4	Total
18	3.67	3.67	3.44	4.28	3.76

Kebutuhan Sosial/Keagamaan

N	KSK1	KSK2	Total
18	4.22	4.61	4.42