



TAHUN 2024

LAPORAN SURVEY

TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN

BIRO ADMINISTRASI UMUM, AKADEMIK DAN KEMAHASISWAAN



INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS

Jl. Conge Ngembalrejo Kotak Pos 51 Kudus 59322 Telp. (0291) 432677 Fax. 441613

E-mail : informasi@iainkudus.ac.id; Website : www.iainkudus.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN
LAPORAN SURVEY TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN PADA
BIRO ADMINISTRASI UMUM, AKADEMIK DAN KEMAHASISWAAN
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
TAHUN 2024

Tim Penyusun

- Penanggung Jawab** : Prof. Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc., M.Si.
Ketua : Dr. H. Masmin Afif, M.Ag.
Anggota : 1. H. Farid Al Zasal, S.Ag, S.S.
2. Bambang Sulistiono, S.E.
3. Sutanto, M.Kom.
4. Muhamad Muchlisin, S.Ag.
5. Nur Zjulla, S.E.
6. Rosita Afiany, S.E.
7. Chofia Nisa, S.E.
8. Triana Ratnasari, A.Md., S.Pd.
9. Taqiyusinna, S.Sos.I.



Kudus, 31 Juli 2024
Kepala Biro AUAK

Dr. H. Masmin Afif, M.Ag. †

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
DAFTAR ISI	ii
BAB 1.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Maksud dan Tujuan.....	1
C. Ruang Lingkup	2
BAB II.....	3
METODOLOGI	3
A. Waktu Pelaksanaan.....	3
B. Subjek/Profil Responden.....	3
C. Teknik Pengambilan Sampel dan Pengumpulan Data	3
D. Pengolahan Data	3
BAB III.....	4
HASIL DAN ANALISA.....	4
A. Demografi Kuesioner	4
B. Demografi Responden	4
1. Responden Berdasarkan Jenis Responden.....	4
2. Responden Berdasarkan Unit Kerja/Fakultas	5
3. Responden Berdasarkan Jenis Layanan	6
C. Uji Kualitas Instrumen.....	7
D. Analisis Data.....	8
1. Perhitungan Rata-Rata Tingkat Kepuasan Keseluruhan	10
2. Perhitungan Rata-Rata Tingkat Kepuasan Per Pernyataan.....	12
3. Hasil Survey Tingkat Kepuasan Per Pernyataan.....	21
BAB IV	23
RENCANA TINDAK LANJUT.....	23
LAMPIRAN.....	26
1. Kuesioner	26
2. Uji Kualitas Instrumen	30

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kepuasan penerima layanan terhadap layanan yang diberikan oleh perguruan tinggi merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan dalam mencapai visi dan misi dari perguruan tinggi tersebut. Perguruan tinggi yang merupakan suatu lembaga pendidikan pastinya memberikan layanan kepada mahasiswa, masyarakat umum, dosen dan pegawainya. Dalam rangka meningkatkan kualitas layanan sehingga penerima layanan dapat merasa puas terhadap layanan yang diberikan maka sebuah lembaga perlu melakukan evaluasi salah satunya melalui survey kepuasan layanan. Kepuasan layanan menjadi penting dalam konsep pelayanan, dimana kualitas pelayanan perguruan tinggi dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif perguruan tinggi. Apabila kualitas pelayanan buruk dan kepuasan penerima layanan perguruan tinggi kurang memuaskan, maka dalam jangka panjang daya saing perguruan tinggi akan melemah dan sulit berkembang. Namun, pelayanan berkualitas oleh perguruan tinggi bukan pekerjaan mudah karena melibatkan banyak aspek seperti pola penyelenggaraan (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan yang jelas.

Biro Administrasi Umum, Akademik dan Kemahasiswaan sebagai *supporting* Institut Agama Islam Negeri Kudus selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi mahasiswa dan penerima layanan lainnya. Pelayanan yang diberikan oleh Biro Administrasi Umum, Akademik dan Kemahasiswaan terdiri dari kelompok layanan Tata Usaha, Perlengkapan dan Rumah Tangga, layanan Perencanaan, Layanan Keuangan, Layanan Organisasi, Kepegawaian dan Hukum, Layanan Kearsipan, Layanan Kehumasan dan Layanan Pengadaan Barang dan Jasa. Survey tingkat kepuasan terhadap layanan Biro Administrasi Umum, Akademik dan Kemahasiswaan ini dilakukan untuk menjangkau tingkat kepuasan penerima layanan terhadap layanan yang diberikan oleh Biro Administrasi Umum, Akademik dan Kemahasiswaan. Hasil survey ini akan menjadi masukan bagi perbaikan maupun peningkatan kualitas pelayanan Biro Administrasi Umum, Akademik dan Kemahasiswaan selanjutnya.

B. Maksud dan Tujuan

Kuesioner Survey Tingkat Kepuasan terhadap Layanan Biro Administrasi Umum, Akademik dan Kemahasiswaan bertujuan untuk menilai kepuasan penerima layanan terhadap pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh Biro Biro Administrasi Umum, Akademik dan Kemahasiswaan Institut Agama Islam Negeri Kudus. Selain itu, survey ini juga sebagai bagian dari monitoring dan evaluasi untuk perbaikan pelayanan selanjutnya.

C. Ruang Lingkup

Seluruh penerima layanan pada Biro Administrasi Umum, Akademik dan Kemahasiswaan pada Tahun 2024 meliputi mahasiswa/alumni dan dosen/tenaga kependidikan.

BAB II METODOLOGI

A. Waktu Pelaksanaan

Penyebaran dan pengisian kuesioner dimulai pada tanggal 12 Juli 2024 sampai dengan 23 Juli 2024. Kuesioner dibuat menggunakan *google form* sesuai dengan link <https://forms.gle/dbEtKbYBfDMteXaw5> yang dikirim melalui WhatsApp.

B. Subjek/Profil Responden

Survey yang dilakukan ini merupakan survey tingkat kepuasan terhadap layanan pada Biro Administrasi Umum, Akademik dan Kemahasiswaan Institut Agama Islam Negeri Kudus. Responden survey ini meliputi mahasiswa/alumni dan dosen/tenaga kependidikan.

C. Teknik Pengambilan Sampel dan Pengumpulan Data

Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada survey kali ini adalah *perposive sampling*, sedangkan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Responden diminta untuk mengisi kuesioner melalui *google form* dengan link <https://forms.gle/dbEtKbYBfDMteXaw5> yang dikirim melalui WhatsApp. Pernyataan yang diajukan kepada responden berjumlah 9 pernyataan. Pernyataan tersebut berkaitan dengan kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan, kemudahan prosedur pelayanan, kecepatan waktu pelayanan, kewajaran biaya/tarif pelayanan, kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, kompetensi / kemampuan petugas, kesopanan dan keramahan petugas, kualitas sarana dan prasarana, dan penanganan pengaduan pengguna layanan. Dari 9 pernyataan tersebut diukur dengan menggunakan skala likert 1-4 mengacu pada Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat dimana pembagian jawaban dibagi dalam 4 kategori yaitu :

- Tidak Baik, diberi nilai persepsi 1
- Kurang Baik, diberi nilai persepsi 2
- Baik, diberi nilai persepsi 3
- Sangat Baik, diberi nilai persepsi 4

D. Pengolahan Data

Data diolah berdasarkan hasil dari pengisian survey melalui *google form*. Data yang terkumpul dari responden diolah menggunakan Microsoft Excel.

BAB III HASIL DAN ANALISA

A. Demografi Kuesioner

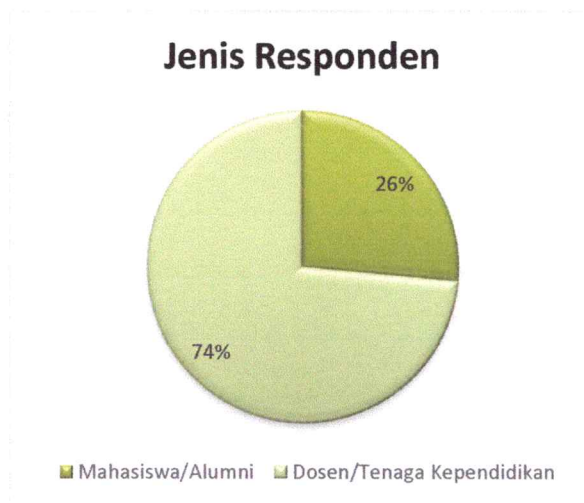
Penyebaran dan pengembalian kuesioner dimulai tanggal 12 Juli 2024 sampai dengan 23 Juli 2024. Kuesioner tersebut diisi melalui *google form* dengan link <https://forms.gle/dbEtKbYBfDMteXaw5> yang dikirim melalui WhatsApp. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner, diperoleh data yang menunjukkan jumlah responden yaitu sebanyak 238 responden yang merupakan mahasiswa/alumni dan Dosen/Tenaga Kependidikan. Total responden yang mengisi kuesioner sejumlah 238 orang. Dari jumlah kuesioner yang kembali tersebut, semua jawaban lengkap dan memenuhi kriteria responden sehingga kuesioner dapat diolah dalam penelitian ini.

B. Demografi Responden

Identitas utama responden yang diamati dalam penelitian ini adalah mahasiswa/alumni dan dosen/tenaga kependidikan. Berikut merupakan hasil distribusi frekuensi setiap identitas responden:

1. Responden Berdasarkan Jenis Responden

Identitas responden berdasarkan tahun angkatan dapat dilihat pada tabel dan diagram berikut:



Identitas Responden Berdasarkan Jenis Responden

No	Jenis Responden	Jumlah Responden	Presentase
1	Mahasiswa/Alumni	63	26 %
2	Dosen/Tenaga Kependidikan	175	74 %
	Jumlah	238	100 %

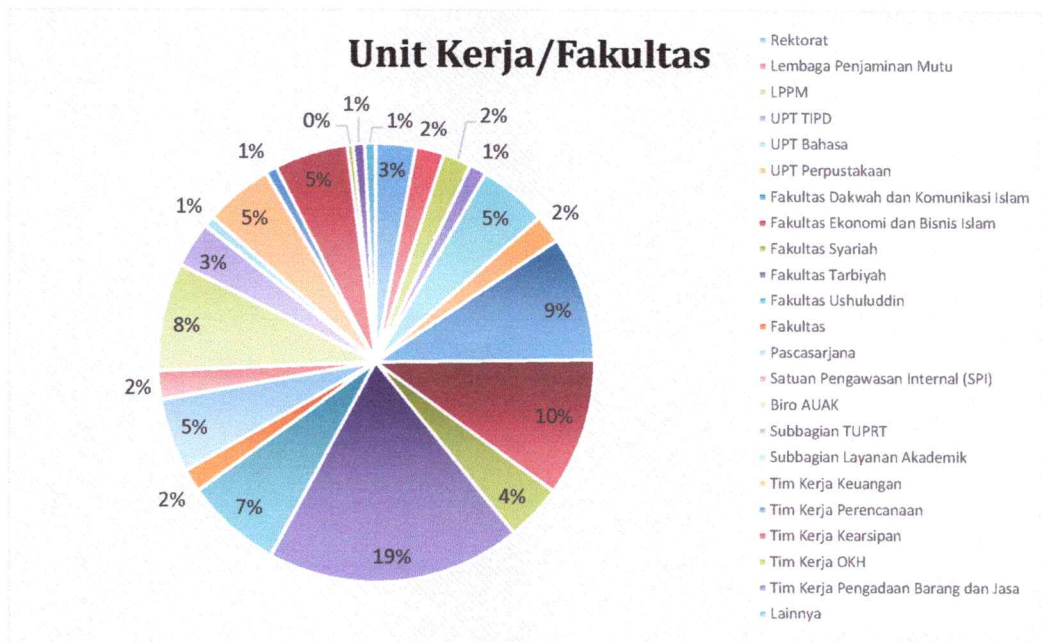
Tabel dan diagram di atas menunjukkan bahwa responden dalam survey ini adalah sebanyak 238 responden. Responden paling banyak dalam survey ini yaitu dari unsur Dosen/Tenaga Kependidikan sejumlah 175 responden atau 74% dan dari unsur Mahasiswa/Alumni sejumlah 63 responden atau 26% dari total keseluruhan.

2. Responden Berdasarkan Unit Kerja/Fakultas

Identitas responden berdasarkan Unit Kerja/Fakultas dapat dilihat pada tabel dan diagram berikut:

Identitas Responden Berdasarkan Unit Kerja/Fakultas

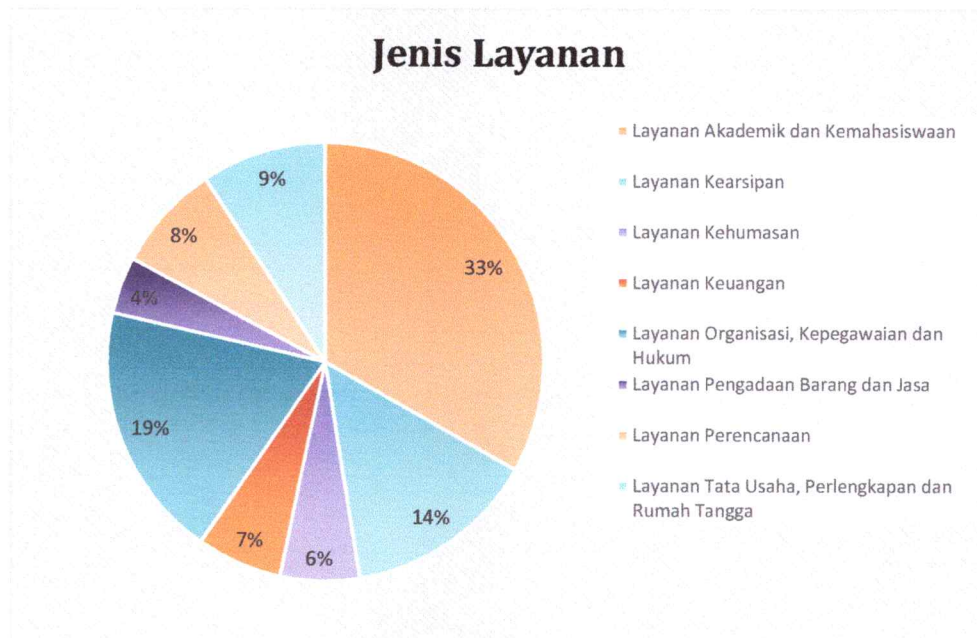
No	Unit Kerja/Fakultas	Jumlah	Persentase
1.	Rektorat	7	2,9%
2.	Lembaga Penjaminan Mutu	5	2,1%
3.	LPPM	5	2,1%
4.	UPT TIPD	3	1,3%
5.	UPT Bahasa	12	5%
6.	UPT Perpustakaan	5	2,1%
7.	Fakultas Dakwah dan Komunikasi Islam	22	9,2%
8.	Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	24	10,1%
9.	Fakultas Syariah	10	4,2%
10.	Fakultas Tarbiyah	45	18,9%
11.	Fakultas Ushuluddin	17	7,1%
12.	Fakultas	4	1,7%
13.	Pascasarjana	13	5,4%
14.	Satuan Pengawasan Internal (SPI)	5	2,1%
15.	Biro AUAK	19	8,0%
16.	Subbagian TUPRT	8	3,4%
17.	Subbagian Layanan Akademik	2	0,8%
18.	Tim Kerja Keuangan	12	5,0%
19.	Tim Kerja Perencanaan	2	0,8%
20.	Tim Kerja Kearsipan	13	5,5%
21.	Tim Kerja OKH	1	0,4%
22.	Tim Kerja Pengadaan Barang dan Jasa	2	0,8%
23.	Lainnya	2	0,8%
Jumlah		238	100 %



Tabel dan diagram di atas menunjukkan bahwa responden dalam survey ini adalah sebanyak 238 responden. Fakultas Tarbiyah menjadi unit kerja responden terbanyak dengan jumlah 45 responden atau 18,9% .

3. Responden Berdasarkan Jenis Layanan

Identitas responden berdasarkan jenis layanan dapat dilihat pada tabel dan diagram berikut:



Identitas Responden Berdasarkan Jenis Layanan

No	Jenis Layanan	Jumlah	Persentase
1.	Layanan Akademik dan Kemahasiswaan	79	33,2 %
2.	Layanan Kearsipan	34	14,3 %
3.	Layanan Kehumasan	14	5,9 %
4.	Layanan Keuangan	15	6,3 %
5.	Layanan Organisasi, Kepegawaian dan Hukum	45	18,9 %
6.	Layanan Pengadaan Barang dan Jasa	10	4,2 %
7.	Layanan Perencanaan	19	8,0 %
8.	Layanan Tata Usaha, Perlengkapan dan Rumah Tangga	22	9,2 %
Total		238	100 %

Tabel dan diagram di atas menunjukkan bahwa responden dalam survey ini paling banyak menggunakan Layanan Akademik dan Kemahasiswaan sejumlah 79 responden atau 33,2% dari total keseluruhan responden.

C. Uji Kualitas Instrumen

1. Uji Validitas

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

Hasil Uji Validitas Pearson Correlation

Butir Pernyataan	R	Sig.	Keterangan
Pernyataan 1	0,707	0,000	Valid
Pernyataan 2	0,804	0,000	Valid
Pernyataan 3	0,793	0,000	Valid
Pernyataan 4	0,465	0,000	Valid
Pernyataan 5	0,769	0,000	Valid

Butir Pernyataan	R	Sig.	Keterangan
Pernyataan 6	0,730	0,000	Valid
Pernyataan 7	0,771	0,000	Valid
Pernyataan 8	0,688	0,000	Valid
Pernyataan 9	0,553	0,000	Valid

Sumber: Olah Data (2024)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan hasil perhitungan uji validitas mengenai jawaban responden dimana keseluruhan berjumlah 238 jawaban responden. Seluruh item pernyataan memiliki nilai korelasi (r) dari skor total masing-masing yaitu $\geq 0,25$ atau memiliki nilai sig dari skor total masing-masing yaitu $< 0,05$. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan yang ada dalam kuesioner tersebut valid dan dikatakan layak sebagai instrumen untuk mengukur data.

2. Uji Reliabilitas

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

Hasil Uji Reliabilitas

<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
0,865	Reliabilitas Tinggi

Sumber: Olah Data (2024)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan hasil perhitungan uji reliabilitas mengenai jawaban responden dimana keseluruhan berjumlah 238 jawaban responden. Hasil pengujian reliabilitas menunjukkan nilai *cronbach's alpha* 0,865 yang artinya tingkat konsistensi responden dalam menjawab pernyataan 86,5% dapat dipercaya. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa instrumen yang digunakan dalam survey ini memiliki nilai reliabilitas yang tinggi.

D. Analisis Data

Survey dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap layanan pada Biro Administrasi Umum, Akademik dan Kemahasiswaan IAIN Kudus. Respon yang didapatkan berjumlah 238 jawaban. Jumlah pernyataan yang diajukan kepada responden yaitu 9 butir pernyataan yang diukur

dengan skala likert 1-4. Hasil survey dapat dilihat pada tabel berikut:

Hasil Survey

Butir Pernyataan	Skala Penilaian			
	Skor 1 (Tidak Baik)	Skor 2 (Kurang Baik)	Skor 3 (Baik)	Skor 4 (Sangat Baik)
Pernyataan 1	1 0.4%	2 0.8%	39 16.4%	196 82.4%
Pernyataan 2	2 0.8%	2 0.8%	60 25.2%	174 73.1%
Pernyataan 3	1 0.4%	4 1.7%	54 22.7%	179 75.2%
Pernyataan 4	0 0%	7 2.9%	20 8.4%	211 88.7%
Pernyataan 5	1 0.4%	2 0.8%	60 25.2%	175 73.5%
Pernyataan 6	0 0%	4 1.7%	45 18.9%	189 79.4%
Pernyataan 7	0 0%	4 1.7%	47 19.7%	187 78.6%
Pernyataan 8	0 0%	5 2.1%	64 26.9%	169 71%
Pernyataan 9	6 2.5%	4 1.7%	32 13.4%	196 82.4%
Total	11 0.5%	34 1.6%	421 19.7%	1676 78.2%
Rata-Rata	1.22 0.5%	3.78 1.59%	46.78 19.65%	186.22 78.24%
	Kategori Tidak Puas		Kategori Puas	
	2.1%		97.9%	

Rumus perhitungan tingkat kepuasan:

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

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

Keterangan:

- a (Persentase “Sangat Puas”)
- b (Persentase “Puas”)
- c (Persentase “Kurang Puas”)
- d (Persentase “Tidak Puas”)
- P_{JPD} (Persentase Tingkat Kepuasan terhadap Layanan Biro AUAK)
- TK (Tingkat Kepuasan terhadap Layanan Biro AUAK)

Kriteria Nilai Customer Satisfaction Index (CSI)

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

2	$25% < \text{Satisfaction Index} \leq 50\%$	Kurang Baik
3	$50% < \text{Satisfaction Index} \leq 75\%$	Baik
4	$75% < \text{Satisfaction Index} \leq 100\%$	Sangat Baik

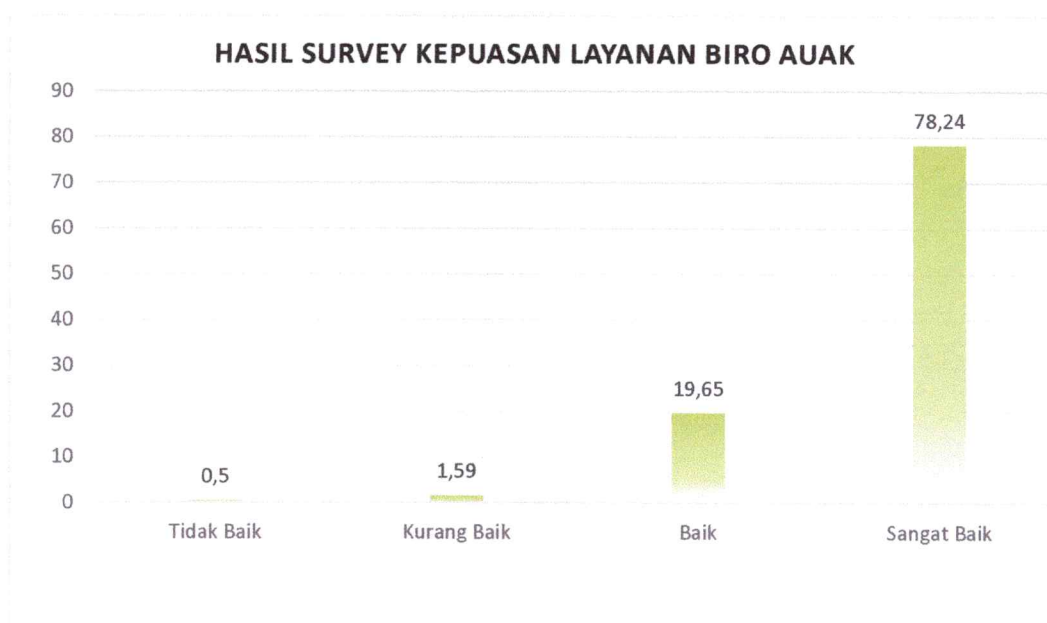
Sumber: Kriteria Nilai CSI

1. Perhitungan Rata-Rata Tingkat Kepuasan Keseluruhan

Hasil evaluasi 9 butir pernyataan secara keseluruhan mengenai tingkat kepuasan terhadap layanan pada Biro Administrasi Umum, Akademik dan Kemahasiswaan IAIN Kudus untuk skala likert 1-4 terdapat pada poin 4 yaitu “Sangat Baik” (78.24% dari total keseluruhan). Berikut perhitungan tingkat kepuasan dari 238 responden:

Rata-Rata Jawaban 238 Responden

Skala Likert 1-4	
Kriteria	Jawaban
Tidak Baik	0.5%
Kurang Baik	1.59%
Baik	19.65%
Sangat Baik	78.24%



$$TK = (4 \times 78,24\%) + (3 \times 19,65\%) + (2 \times 1,59\%) + 0,5\%$$

$$= 312,98\% + 58,96\% + 3,17\% + 0,5\% = 375,6\%$$

$$P_{JPD} = \frac{375,6\%}{4} = 93,9\%$$

Persentase Tingkat Kepuasan terhadap Layanan Biro Administrasi Umum, Akademik dan Kemahasiswaan sebesar 93,9%. Nilai persentase tersebut berada pada Nilai Index $75\% < Satisfication Index \leq 100\%$. Hal tersebut menunjukkan bahwa penerima layanan puas atas pelayanan yang diberikan. Dengan demikian, kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan, kemudahan prosedur pelayanan, kecepatan waktu pelayanan, kewajaran biaya/tarif pelayanan, kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, kompetensi/kemampuan petugas, kesopanan dan keramahan petugas, kualitas sarana dan prasarana, dan penanganan pengaduan pengguna layanan yang diberikan oleh Biro Administrasi Umum, Akademik dan Kemahasiswaan berada pada tingkat yang Sangat Baik.

2. Perhitungan Rata-Rata Tingkat Kepuasan Per Pernyataan Pernyataan 1

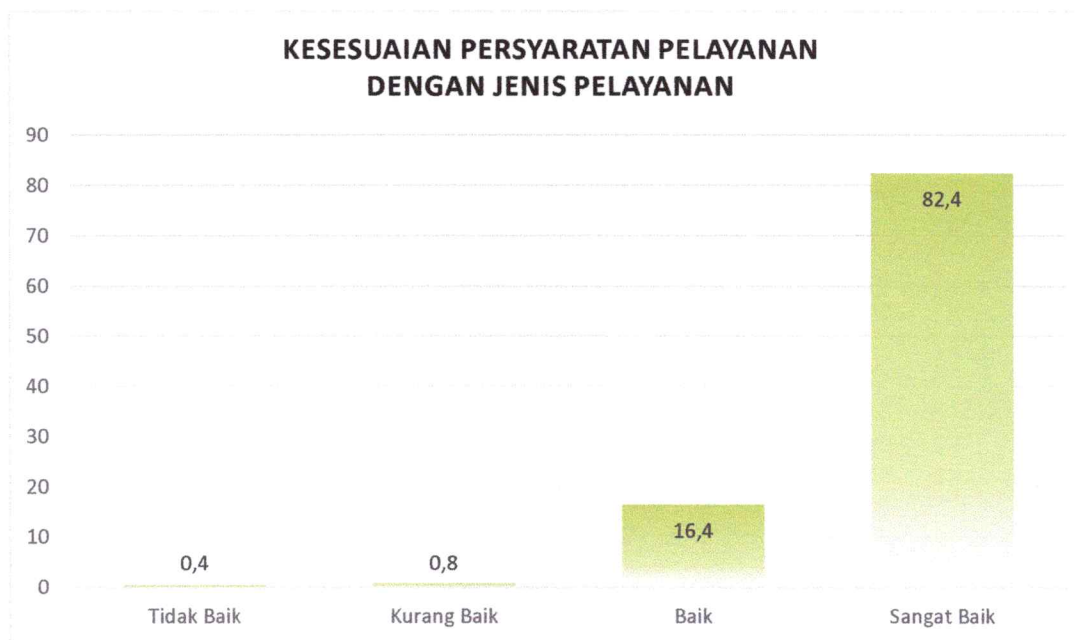


Diagram di atas menunjukkan bahwa pernyataan 1 memperoleh 0,4% jawaban tidak baik; 0,8% jawaban kurang baik; 16,4% jawaban baik; dan 82,4% jawaban sangat baik. Berikut perhitungan tingkat kepuasan dari 238 responden untuk pernyataan 1:

$$\begin{aligned}TK &= (4 \times 82,4\%) + (3 \times 16,4\%) + (2 \times 0,8\%) + 0,4\% \\ &= 329,4\% + 49,15\% + 1,68\% + 0,4\% = 380,6\% \\ P_{JPD} &= \frac{380,6\%}{4} = 95,16\%\end{aligned}$$

Tingkat kepuasan untuk pernyataan 1 sebesar 95,16%. Nilai persentase tersebut berada pada Nilai Index $75\% < \text{Satisfaction Index} \leq 100\%$. Hal tersebut menunjukkan hasil survey pernyataan 1 berada pada tingkat sangat baik. Dengan demikian, penerima layanan puas atas kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan.

Pernyataan 2

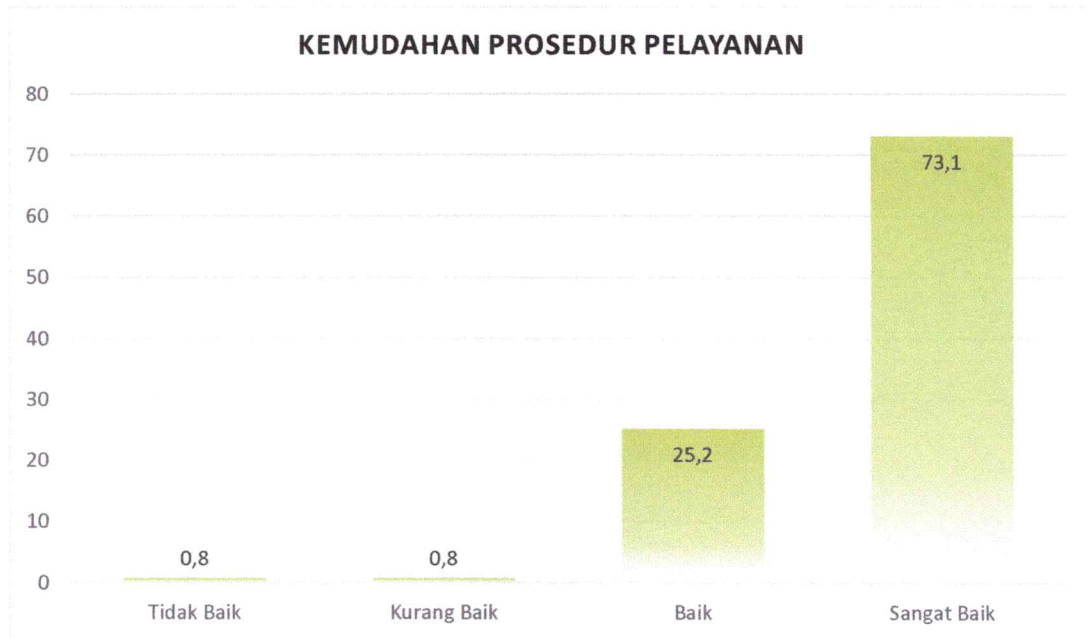


Diagram di atas menunjukkan bahwa pernyataan 2 memperoleh 0,8% jawaban tidak baik; 0,8% jawaban kurang baik; 25,2% jawaban baik; dan 73,1% jawaban sangat baik. Berikut perhitungan tingkat kepuasan dari 238 responden untuk pernyataan 2:

$$\begin{aligned}TK &= (4 \times 73,1\%) + (3 \times 25,2\%) + (2 \times 0,8\%) + 0,8\% \\ &= 292,4\% + 75,6\% + 1,68\% + 0,8\% = 370,5\% \\ P_{JPD} &= \frac{370,5\%}{4} = 92,6\%\end{aligned}$$

Tingkat kepuasan untuk pernyataan 2 sebesar 92,6%. Nilai persentase tersebut berada pada Nilai Index $75\% < \text{Satisfaction Index} \leq 100\%$. Hal tersebut menunjukkan hasil survey pernyataan 2 berada pada tingkat sangat baik. Dengan demikian, penerima layanan puas atas kemudahan prosedur pelayanan pada Biro Administrasi Umum, Akademik dan Kemahasiswaan.

Pernyataan 3



Diagram di atas menunjukkan bahwa pernyataan 3 memperoleh 0,4% jawaban sangat tidak baik; 1,7% jawaban kurang baik; 22,7% jawaban baik; dan 75,2% jawaban sangat baik. Berikut perhitungan tingkat kepuasan dari 238 responden untuk pernyataan 3:

$$\begin{aligned}TK &= (4 \times 75,2\%) + (3 \times 22,7\%) + (2 \times 1,7\%) + 0,4\% \\ &= 300,8\% + 68,1\% + 3,3\% + 0,4\% = 372,6\% \\ P_{JPD} &= \frac{372,6\%}{4} = 93,1\%\end{aligned}$$

Tingkat kepuasan untuk pernyataan 3 sebesar 93,1%. Nilai persentase tersebut berada pada Nilai Index $75\% < \text{Satisfaction Index} \leq 100\%$. Hal tersebut menunjukkan hasil survey pernyataan 3 berada pada tingkat sangat baik. Dengan demikian, penerima layanan puas atas kecepatan waktu pelayanan pada Biro Administrasi Umum, Akademik dan Kemahasiswaan.

Pernyataan 4

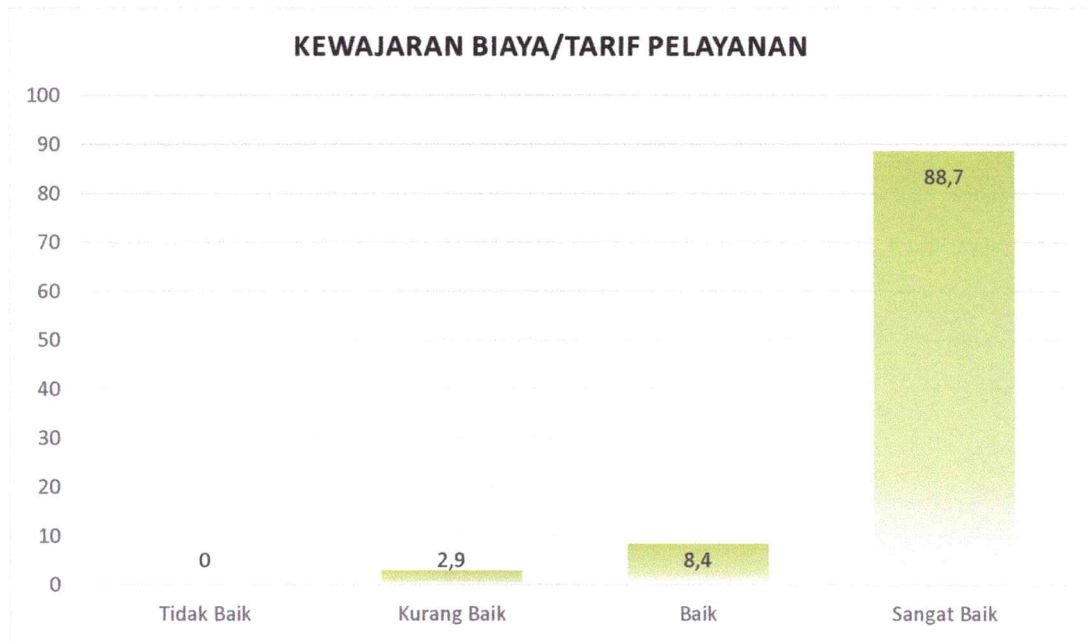


Diagram di atas menunjukkan bahwa pernyataan 4 memperoleh 0% jawaban tidak baik; 2,9% jawaban kurang baik; 8,4% jawaban baik; dan 88,7% jawaban sangat baik. Berikut perhitungan tingkat kepuasan dari 238 responden untuk pernyataan 4:

$$\begin{aligned}TK &= (4 \times 88,7\%) + (3 \times 8,4\%) + (2 \times 2,9\%) + 0\% \\ &= 354,6\% + 25,2\% + 5,8\% + 0\% = 385,7\% \\ P_{JPD} &= \frac{385,7\%}{4} = 96,4\%\end{aligned}$$

Tingkat kepuasan untuk pernyataan 4 sebesar 96,4%. Nilai persentase tersebut berada pada Nilai Index $75\% < \text{Satisfaction Index} \leq 100\%$. Hal tersebut menunjukkan hasil survey pernyataan 4 berada pada tingkat sangat baik. Dengan demikian, penerima layanan puas atas kewajaran biaya/tarif pelayanan oleh Biro Administrasi Umum, Akademik dan Kemahasiswaan.

Pernyataan 5

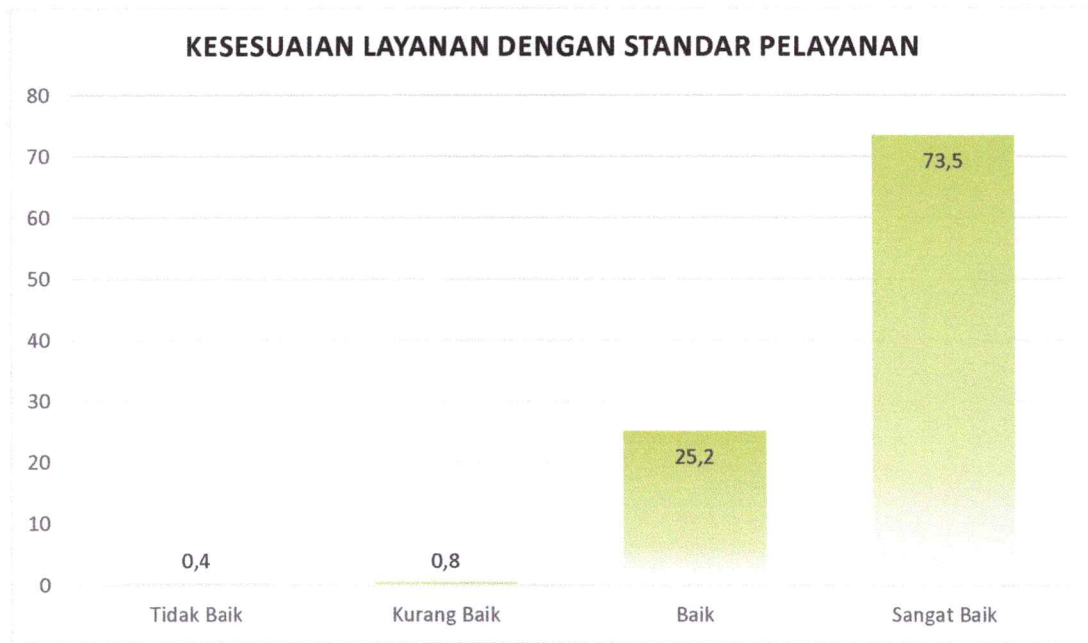


Diagram di atas menunjukkan bahwa pernyataan 5 memperoleh 0,4% jawaban tidak baik; 0,8% jawaban kurang baik; 25,2% jawaban baik; dan 73,5% jawaban sangat baik. Berikut perhitungan tingkat kepuasan dari 238 responden untuk pernyataan 5:

$$\begin{aligned}TK &= (4 \times 73,5\%) + (3 \times 25,2\%) + (2 \times 0,8\%) + 0,4\% \\&= 294,1\% + 75,6\% + 1,6\% + 0,4\% = 371,8\% \\P_{JPD} &= \frac{371,8\%}{4} = 92,9\%\end{aligned}$$

Tingkat kepuasan untuk pernyataan 5 sebesar 92,9%. Nilai persentase tersebut berada pada Nilai Index $75\% < \text{Satisfaction Index} \leq 100\%$. Hal tersebut menunjukkan hasil survey pernyataan 5 berada pada tingkat sangat baik. Dengan demikian, penerima layanan puas atas kesesuaian layanan dengan standar pelayanan pada Layanan Biro Administrasi Umum, Akademik dan Kemahasiswaan.

Pernyataan 6



Diagram di atas menunjukkan bahwa pernyataan 6 memperoleh 0% jawaban tidak baik; 1,7% jawaban kurang baik; 18,9% jawaban baik; dan 79,4% jawaban sangat baik. Berikut perhitungan tingkat kepuasan dari 238 responden untuk pernyataan 6:

$$\begin{aligned}TK &= (4 \times 79,4\%) + (3 \times 18,9\%) + (2 \times 1,7\%) + 0\% \\ &= 317,6\% + 56,7\% + 3,3\% + 0\% = 377,7\% \\ P_{JPD} &= \frac{377,7\%}{4} = 94,4\%\end{aligned}$$

Tingkat kepuasan untuk pernyataan 6 sebesar 94,4%. Nilai persentase tersebut berada pada Nilai Index $75\% < \text{Satisfaction Index} \leq 100\%$. Hal tersebut menunjukkan hasil survey pernyataan 6 berada pada tingkat sangat baik. Dengan demikian, penerima layanan puas atas kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan yang diberikan oleh staf Biro Administrasi Umum, Akademik dan Kemahasiswaan.

Pernyataan 7



Diagram di atas menunjukkan bahwa pernyataan 7 memperoleh 0% jawaban tidak baik; 1,7% jawaban kurang baik; 19,7% jawaban baik; dan 78,6% jawaban sangat baik. Berikut perhitungan tingkat kepuasan dari 238 responden untuk pernyataan 7:

$$\begin{aligned}TK &= (4 \times 78,6\%) + (3 \times 19,7\%) + (2 \times 1,7\%) + 0\% \\ &= 314,2\% + 59,2\% + 3,3\% + 0\% = 376,8\% \\ P_{JPD} &= \frac{376,8\%}{4} = 94,2\%\end{aligned}$$

Tingkat kepuasan untuk pernyataan 7 sebesar 94,2%. Nilai persentase tersebut berada pada Nilai Index $75\% < \text{Satisfaction Index} \leq 100\%$. Hal tersebut menunjukkan hasil survey pernyataan 7 berada pada tingkat sangat baik. Dengan demikian, penerima layanan puas atas kesopanan dan keramahan petugas pada Biro Administrasi Umum, Akademik dan Kemahasiswaan.

Pernyataan 8

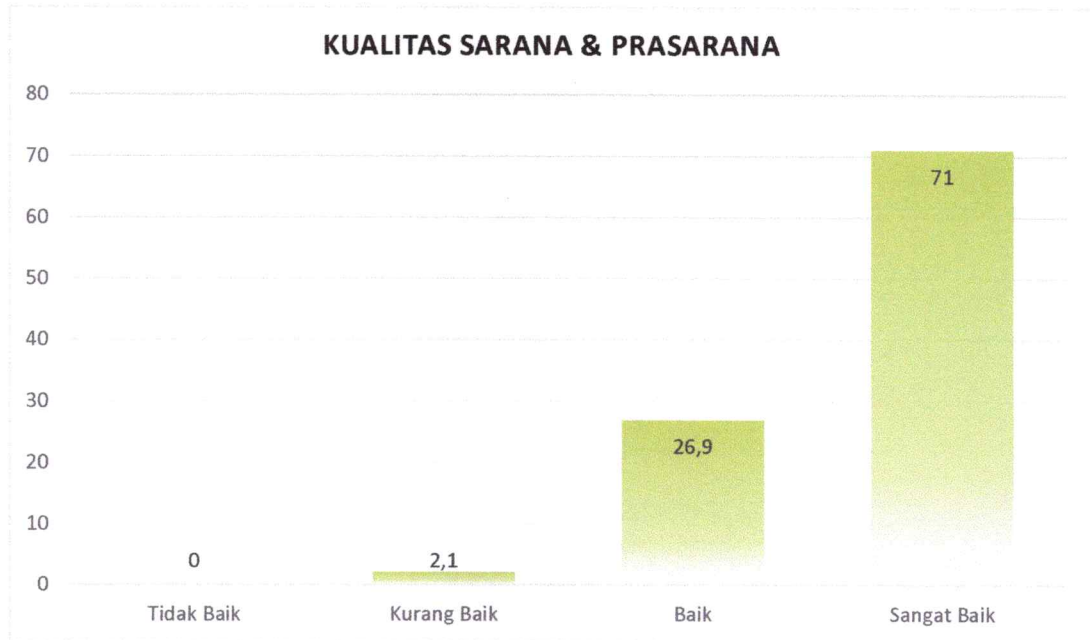


Diagram di atas menunjukkan bahwa pernyataan 8 memperoleh 0% jawaban tidak baik; 2,1% jawaban kurang baik; 26,9% jawaban baik; dan 71% jawaban sangat baik. Berikut perhitungan tingkat kepuasan dari 238 responden untuk pernyataan 8:

$$\begin{aligned} TK &= (4 \times 71\%) + (3 \times 26,9\%) + (2 \times 2,1\%) + 0\% \\ &= 284\% + 80,6\% + 4,2\% + 0\% = 368,9\% \\ P_{JPD} &= \frac{368,9\%}{4} = 92,2\% \end{aligned}$$

Tingkat kepuasan untuk pernyataan 8 sebesar 92,2%. Nilai persentase tersebut berada pada Nilai Index $75\% < \text{Satisfaction Index} \leq 100\%$. Hal tersebut menunjukkan hasil survey pernyataan 8 berada pada tingkat sangat baik. Dengan demikian, penerima layanan puas atas kualitas sarana dan prasarana.

Pernyataan 9

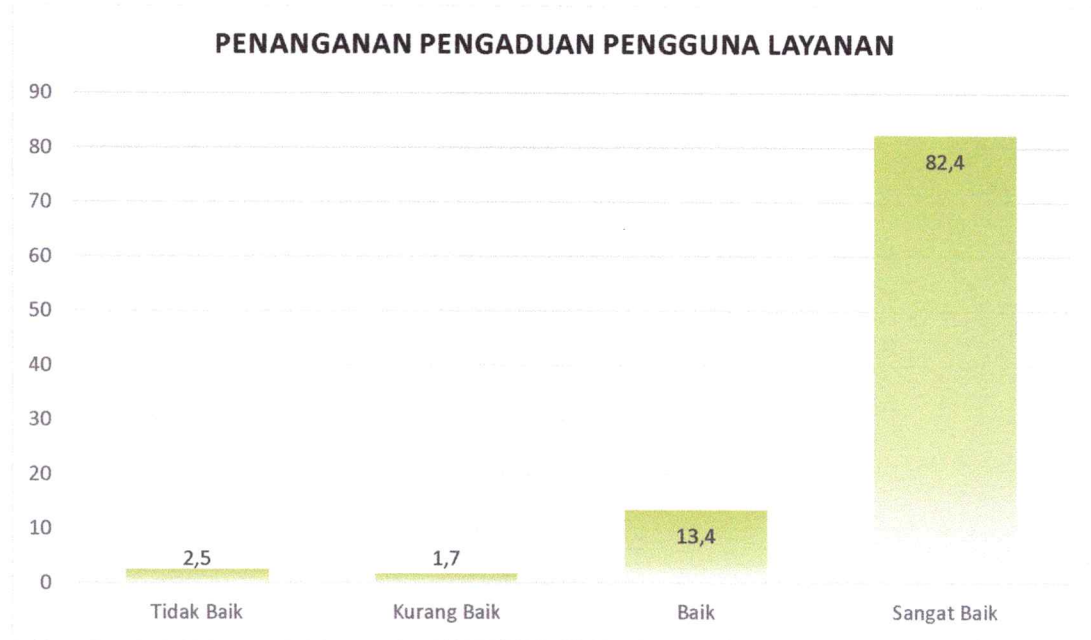


Diagram di atas menunjukkan bahwa pernyataan 9 memperoleh 2,5% jawaban tidak baik; 1,7% jawaban kurang baik; 13,4% jawaban baik; dan 82,4% jawaban sangat baik. Berikut perhitungan tingkat kepuasan dari 238 responden untuk pernyataan 9:

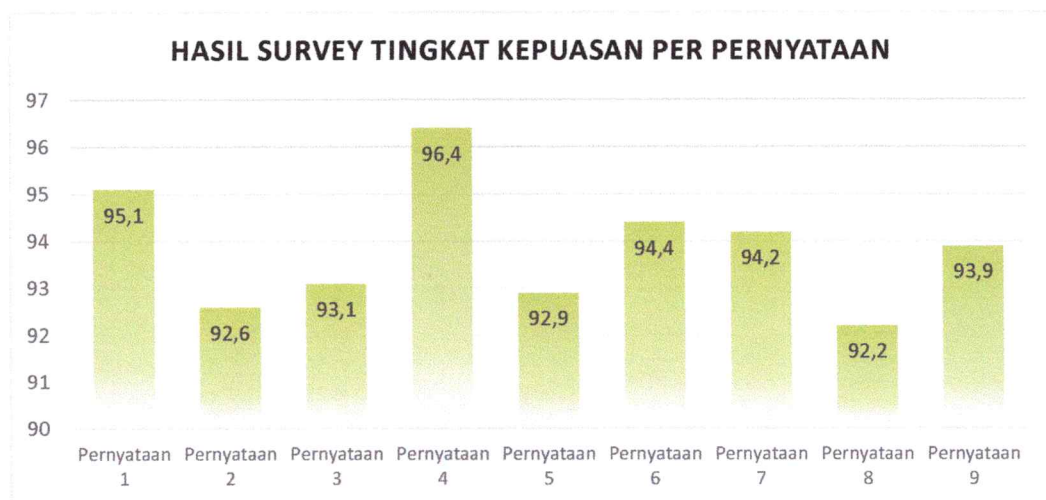
$$\begin{aligned}TK &= (4 \times 82,4\%) + (3 \times 13,4\%) + (2 \times 1,7\%) + 2,5\% \\ &= 329,4\% + 40,3\% + 3,3\% + 2,5\% = 375,6\% \\ P_{JPD} &= \frac{375,6\%}{4} = 93,9\%\end{aligned}$$

Tingkat kepuasan untuk pernyataan 9 sebesar 93,9%. Nilai persentase tersebut berada pada Nilai Index $75\% < \text{Satisfaction Index} \leq 100\%$. Hal tersebut menunjukkan hasil survey pernyataan 9 berada pada tingkat sangat baik. Dengan demikian, penerima layanan merasa bahwa penanganan pengaduan pengguna layanan telah terwadahi dengan sangat baik.

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

3. Hasil Survey Tingkat Kepuasan Per Pernyataan

No.	4*%Sangat Baik	3*%Baik	2*%Kurang Baik	1*% Tidak Baik	Tingkat Kepuasan	Persentase Tingkat Kepuasan
1.	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.					
	329,4%	49,1%	1,6%	0,4%	380,6%	95,1%
2.	Kemudahan prosedur pelayanan pada Biro AUAK.					
	292,4%	75,6%	1,6%	0,8%	370,5%	92,6%
3.	Kecepatan waktu staf Biro AUAK dalam memberikan pelayanan.					
	300,8%	68,0%	3,3%	0,4%	372,6%	93,1%
4.	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan pada Biro AUAK.					
	354,6%	25,2%	5,8%	0%	385,7%	96,4%
5.	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam Standar Pelayanan dengan hasil yang diberikan.					
	294,1%	75,6%	1,6%	0,4%	371,8%	92,9%
6.	Kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.					
	317,6%	56,7%	3,3%	0%	377,7%	94,4%
7.	Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.					
	314,2%	59,2%	3,3%	0%	376,8%	94,2%
8.	Kualitas Sarana dan Prasarana penunjang pelayanan.					
	284,0%	80,6%	4,2%	0%	368,9%	92,2%
9.	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan					
	329,4%	40,3%	3,3%	2,5%	375,6%	93,9%



Tabel dan diagram di atas menunjukkan bahwa persentase tingkat kepuasan tertinggi yaitu pada pernyataan 4 berbunyi “Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan” dengan persentase tingkat kepuasan sebesar 96,4%. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Biro Administrasi Akademik terjangkau/gratis dimana tidak ada pungutan biaya dalam pelaksanaan pelayanan yang dibutuhkan.

Selanjutnya, tabel dan diagram di atas menunjukkan bahwa persentase tingkat kepuasan terendah yaitu pada pernyataan 8 berbunyi “Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana” dengan persentase tingkat kepuasan sebesar 92,2%. Nilai persentase tersebut berada pada kriteria sangat baik (berdasarkan Nilai *Customer Satisfaction Index*). Meskipun demikian, perlu dilakukan evaluasi terkait sarana dan prasarana pendukung pelayanan melalui upaya secara rutin melakukan pemeriksaan sarana dan prasarana dan melakukan perbaikan atau penggantian apabila terjadi kerusakan.

BAB IV

RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil survey tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan Biro Administrasi Umum, Akademik dan Kemahasiswaan IAIN Kudus berada pada kriteria sangat baik. Meskipun demikian, perlu dilakukan evaluasi kinerja untuk melakukan perbaikan dan peningkatan yaitu dalam kemudahan prosedur pelayanan, kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan dan kualitas sarana dan prasarana. Dengan adanya evaluasi dan perbaikan maka diharapkan dapat memberikan tingkat kepuasan yang lebih baik lagi.

Kesimpulan Saran dari responden pada Tiap Layanan :

1. Layanan Akademik dan Kemahasiswaan

- Kecepatan dan Ketepatan: Diharapkan layanan lebih cepat, tepat, dan ramah.
- Infrastruktur: Akses jalan dan fasilitas pembelajaran di beberapa gedung perlu diperbarui.
- Birokrasi: Birokrasi yang rumit harus dievaluasi.
- Teknologi: Penggunaan teknologi untuk optimalkan layanan dan keamanan data.
- Fasilitas: Perbaikan alat-alat pembelajaran dan fasilitas umum seperti kipas angin di masjid.
- Komunikasi: Informasi yang lebih cepat dan responsif serta sosialisasi program yang lebih baik.
- Pelayanan: Layanan harus lebih konsisten, ramah, dan responsif.
- Kenyamanan: Ruang pelayanan yang lebih luas dan nyaman.

2. Layanan Kearsipan

- Pelatihan: Perlu diadakan pelatihan kearsipan setiap tahun karena rotasi pegawai.
- Personil: Penambahan personil untuk meningkatkan pelayanan.
- Digitalisasi: Pengembangan aplikasi pengelolaan arsip dan bimtek pola pengarsipan digital.
- Sarana dan Prasarana: Perlu ruang penyimpanan arsip dan peningkatan kualitas sarana prasarana.
- Sosialisasi: Sosialisasi program lebih ditingkatkan.
- Inovasi: Terus berinovasi dalam melayani.

3. Layanan Kehumasan

- Konten: Perlu konten yang lebih upgrade dan sosialisasi program lebih intensif.
- Pelayanan: Menjaga dan meningkatkan pelayanan yang sudah baik.
- Pelatihan: Perlu pelatihan dan workshop untuk tim humas.
- Kecepatan: Update berita lebih cepat.

- Inovasi: Terus berinovasi dalam melayani.
4. Layanan Keuangan
 - Platform: Belum ada platform aplikasi pencairan keuangan sehingga timeline pencairan tidak jelas.
 - Digitalisasi: Layanan perlu ditingkatkan ke era digital.
 - Sosialisasi: Sosialisasi program yang lebih baik.
 - Pelayanan: Menjaga dan meningkatkan kualitas layanan.
 5. Layanan Organisasi, Kepegawaian dan Hukum
 - Kolaboratif: Layanan harus lebih berkolaboratif dan proaktif.
 - Sosialisasi: Perlu sosialisasi dan bimtek terkait penyusunan SKP dan regulasi kepegawaian.
 - Pelayanan: Menjaga kualitas layanan yang sudah sangat baik dan terus ditingkatkan.
 - Infrastruktur: Perluasan ruang untuk layanan dan sistem informasi yang lebih sistemik.
 6. Layanan Pengadaan Barang dan Jasa
 - Pelayanan: Menjaga dan meningkatkan kualitas layanan.
 - Sarana Disabilitas: Pengadaan sarana prasarana bagi mahasiswa disabilitas.
 - Aplikasi: Pengadaan aplikasi terkait peminjaman ruangan dan barang.
 - Sosialisasi: Sosialisasi program lebih baik.
 7. Layanan Perencanaan
 - Efisiensi: Bekerja lebih efektif, efisien, dan menghasilkan perencanaan yang lebih baik.
 - Aplikasi: Pengembangan aplikasi SIMPAN dan real time data realisasi anggaran.
 - Personil: Penambahan tenaga JF Perencana pada masing-masing unit.
 - Sosialisasi: Sosialisasi program yang lebih intensif.
 - Pelayanan: Menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan.
 8. Layanan Tata Usaha, Perlengkapan dan Rumah Tangga
 - Pelayanan: Menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan.
 - Sarana dan Prasarana: Perbaiki AC dan protektor yang tidak berfungsi.
 - Birokrasi: Pemangkasan birokrasi yang memakan waktu lama.
 - Infrastruktur: Tambah gudang penyimpanan barang.
 - Kenyamanan: Memberikan kenyamanan lebih bagi mahasiswa dan dosen dalam menggunakan fasilitas.

Kendala

1. Terdapat hasil survey tingkat kepuasan mahasiswa pada masing-masing pernyataan yang masih perlu ditingkatkan yaitu pernyataan 8 berbunyi “Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana” dengan persentase tingkat kepuasan sebesar 92,2%.
2. Kerusakan sarana kategori Elektronik yang mendadak.

Faktor Pendukung

1. Adanya PTSP *online* maupun *offline* yang mempermudah layanan pada Biro Administrasi Umum, Akademik dan Kemahasiswaan.
2. Bagi mahasiswa terdapat layanan *Help Desk* Akademik dan Kemahasiswaan melalui Whatsapp (wa.me/6281328728772) untuk mempermudah mahasiswa dalam berkomunikasi dan mendapatkan informasi.

Perbaikan (Tindakan Perbaikan Jangka Pendek)

1. Mengajukan penggantian sarana/peralatan yang rusak.

Rencana Tindak Lanjut (Tindakan Perbaikan untuk Periode Selanjutnya)

1. Pemeriksaan rutin fasilitas kampus, kantor dan fasilitas penunjang layanan serta melakukan koordinasi dengan unit terkait yaitu Bagian Tata Usaha, Perlengkapan dan Rumah Tangga untuk perbaikan atau penggantian sarana/prasarana yang rusak.

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Survey Tingkat Kepuasan terhadap Layanan Biro Administrasi Umum, Akademik dan Kemahasiswaan IAIN Kudus

Sebagai upaya Biro Administrasi Umum, Akademik dan Kemahasiswaan IAIN Kudus untuk tetap memberikan pelayanan yang terbaik bagi seluruh *stakeholder* serta agar dapat dilakukan evaluasi dan upaya perbaikan layanan, mohon bisa meluangkan waktu untuk memberikan penilaian secara obyektif sesuai tingkat kepuasan anda terhadap pernyataan-pernyataan berikut. Respon dari anda sangat berarti bagi kami. Keamanan dan kerahasiaan data anda akan senantiasa kami jaga. Seluruh pernyataan diukur dengan Skala likert 1-4. Skor untuk masing-masing jawaban adalah sebagai berikut:

Tidak Baik = Skor 1 Kurang Baik = Skor 2
Baik = Skor 3
Sangat Baik = Skor 4

Kuesioner dibuat menggunakan *google form* sesuai dengan link <https://forms.gle/dbEtKbYBfDMteXaw5> dan link tersebut dikirimkan kepada pada responden untuk diisi. Kuesioner yang harus diisi oleh responden sebagai berikut:

The screenshot shows a Google Form titled "Survey Kepuasan Pengguna Layanan". The form is for the "Biro Administrasi Umum, Akademik dan Kemahasiswaan Tahun 2024" at IAIN Kudus. The user is logged in as "biroauak@iainkudus.ac.id". The form has a "Draft saved" indicator. A red asterisk indicates a required question: "Email *". The email field is empty and has a red error message: "Must be a valid email". Below the email field is a radio button question: "Jenis Responden *". There are two options: "Dosen / Tenaga Kependidikan" (selected) and "Mahasiswa / Alumni". At the bottom, there are "Next" and "Clear form" buttons. The footer includes the text "Never submit passwords through Google Forms." and "This form was created inside of IAIN Kudus. Report Abuse". The Google Forms logo is at the bottom.

Survey Kepuasan Pengguna Layanan

biroauak@iainkudus.ac.id [Switch account](#)



* Indicates required question

Identitas Diri

Unit Kerja / Fakultas *

biro

[Back](#)

[Next](#)

[Clear form](#)

Never submit passwords through Google Forms.

This form was created inside of IAIN Kudus. [Report Abuse](#)

Google Forms

Survey Kepuasan Pengguna Layanan

biroauak@iainkudus.ac.id [Switch account](#)



* Indicates required question

Kuisisioner

Survey kepuasan pengguna layanan pada Biro Administrasi Umum, Akademik dan Kemahasiswaan

Jenis Layanan *

- Layanan Akademik dan Kemahasiswaan
- Layanan Tata Usaha, Perlengkapan dan Rumah Tangga
- Layanan Perencanaan
- Layanan Keuangan
- Layanan Organisasi, Kepegawaian dan Hukum
- Layanan Kearsipan
- Layanan Kehumasan
- Layanan Pengadaan Barang dan Jasa

Layanan yang diterima

Your answer

Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan *

- Tidak Ada
- Ada tetapi tidak berfungsi
- Berfungsi kurang maksimal
- Dikelola dengan Baik

Saran Perbaikan *

Your answer

[Back](#)

[Submit](#)

[Clear form](#)

Never submit passwords through Google Forms.

This form was created inside of IAIN Kudus. [Report Abuse](#)

Google Forms

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian * persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.

- | | | | | | |
|--------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|---------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| Tidak Sesuai | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Sangat Sesuai |

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini *

- | | | | | | |
|-------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|--------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| Tidak Mudah | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Sangat Mudah |

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan *

- | | | | | | |
|-----------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| Tidak Responsif | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Sangat Responsif |

Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan *

- | | | | | | |
|--------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|--------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| Sangat Mahal | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Gratis |

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan *

	1	2	3	4	
Tidak Sesuai	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Sesuai

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan *

	1	2	3	4	
Tidak Kompeten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Kompeten

Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan *

	1	2	3	4	
Tidak Sopan dan Tidak Ramah	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Sopan dan Ramah

Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana *

	1	2	3	4	
Buruk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Baik

Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan *

- Tidak Ada
- Ada tetapi tidak berfungsi
- Berfungsi kurang maksimal
- Dikelola dengan Baik

Saran Perbaikan *

Your answer

[Back](#)

[Submit](#)

[Clear form](#)

Never submit passwords through Google Forms.

This form was created inside of IAIN Kudus. [Report Abuse](#)

Google Forms

2. Uji Kualitas Instrumen

CORRELATIONS

```

/VARIABLES=X1 X2 X3 X4 X5 X6 X7 X8 X9 Total
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
  
```

Correlations

Notes

Output Created	12-AUG-2024 08:22:21	
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	239
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
Syntax	CORRELATIONS /VARIABLES=X1 X2 X3 X4 X5 X6 X7 X8 X9 Total /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.	
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,05

Correlations

		X1	X2	X3	X4	X5	X6
X1	Pearson Correlation	1	.585**	.585**	.187**	.498**	.473**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.004	.000	.000
	N	238	238	238	238	238	238
X2	Pearson Correlation	.585**	1	.693**	.358**	.621**	.536**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	238	238	238	238	238	238
X3	Pearson Correlation	.585**	.693**	1	.189**	.665**	.520**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.003	.000	.000
	N	238	238	238	238	238	238
X4	Pearson Correlation	.187**	.358**	.189**	1	.328**	.270**
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.003		.000	.000
	N	238	238	238	238	238	238
X5	Pearson Correlation	.498**	.621**	.665**	.328**	1	.432**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	238	238	238	238	238	238
X6	Pearson Correlation	.473**	.536**	.520**	.270**	.432**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	238	238	238	238	238	238
X7	Pearson Correlation	.480**	.520**	.576**	.282**	.546**	.638**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	238	238	238	238	238	238
X8	Pearson Correlation	.386**	.384**	.422**	.242**	.490**	.484**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	238	238	238	238	238	238
X9	Pearson Correlation	.292**	.342**	.316**	.174**	.261**	.290**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.007	.000	.000
	N	238	238	238	238	238	238
Total	Pearson Correlation	.707**	.804**	.793**	.465**	.769**	.730**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	238	238	238	238	238	238

Correlations

		X7	X8	X9	Total
X1	Pearson Correlation	.480**	.386**	.292**	.707**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000
	N	238	238	238	238
X2	Pearson Correlation	.520**	.384**	.342**	.804**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000
	N	238	238	238	238
X3	Pearson Correlation	.576**	.422**	.316**	.793**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000
	N	238	238	238	238
X4	Pearson Correlation	.282**	.242**	.174**	.465**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.007	.000
	N	238	238	238	238
X5	Pearson Correlation	.546**	.490**	.261**	.769**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000
	N	238	238	238	238
X6	Pearson Correlation	.638**	.484**	.290**	.730**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000
	N	238	238	238	238
X7	Pearson Correlation	1	.576**	.280**	.771**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	238	238	238	238
X8	Pearson Correlation	.576**	1	.327**	.688**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	238	238	238	238
X9	Pearson Correlation	.280**	.327**	1	.553**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	238	238	238	238
Total	Pearson Correlation	.771**	.688**	.553**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	238	238	238	238

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

Reliability

Notes

Output Created	12-AUG-2024 08:33:44	
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	239
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax	RELIABILITY /VARIABLES=X1 X2 X3 X4 X5 X6 X7 X8 X9 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /SUMMARY=TOTAL.	
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,01

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	238	99.6
	Excluded ^a	1	.4
	Total	239	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.865	9

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	30.00	7.814	.623	.849
X2	30.10	7.230	.729	.837
X3	30.08	7.331	.718	.839
X4	29.95	8.521	.347	.871
X5	30.09	7.456	.689	.842
X6	30.03	7.716	.649	.847
X7	30.04	7.581	.699	.842
X8	30.12	7.665	.585	.852
X9	30.05	7.854	.393	.875