

**INDEKS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KINERJA
HIMPUNAN MAHASISWA JURUSAN MANAJEMEN
DAKWAH (HMJ MD) UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**

SKRIPSI

Diajukan Oleh :

**HERI AGUSMAN
NIM. 140403051**

Jurusan Manajemen Dakwah



**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH**

2019

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana S-1 dalam Ilmu Dakwah
Jurusan Manajemen Dakwah**



Oleh

HERI AGUSMAN
NIM. 140403051

Disetujui Oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Mahmuddin, M. Si
NIP. 197210201997031002

Fakhruddin, SE, MM.
NIP. 196406162014111002

SKRIPSI

**Telah Dinilai oleh Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry
Dinyatakan Lulus dan Disahkan Sebagai
Tugas Akhir Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana (S1) Ilmu Dakwah
Jurusan Manajemen Dakwah**

Diajukan Oleh :

HERI AGUSMAN
NIM.140403051

Pada Hari/Tanggal

**Jum'at, 25 Januari 2019 M/
19 Jumadil Awal 1440 H**

di

Darussalam-Banda Aceh

Panitia Sidang Munaqasyah

Ketua,

Dr. Mahmuddin, M. Si.
NIP.197210201997031002

Anggota I,

Khairul Habibi, S.Sos.I, M. Ag.
NIDN. 2025119101

Sekretaris,

Fakhrudin, SE, MM.
NIP.196406162014111002

Anggota II,

Muzakkir Zabir, S.Sos.I, MA
NIDN. 2110109101

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh**

Dr. Fakhri, S. Sos., MA
NIP. 96411291998031001



PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya:

Nama : Heri Agusman
NIM : 140403051
Jenjang : Strata Satu (S-1)
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah

Menyatakan bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat karya yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dirujuk dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Jika dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.

Banda Aceh, 12 Juli 2018
Yang Menyatakan.




Heri Agusman
NIM: 140403051

ABSTRAK

Berdasarkan Pengamatan Peneliti, yang menjadi Permasalahan pada Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah disebabkan: Kurangnya Fasilitas pelayanan sehingga dapat menghambat kelancaran pelayanan, Tingkat kenyamanan selama proses pelayanan masih rendah, Asumsi Mahasiswa Terhadap waktu pelayanan masih lambat, Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah (HMJ-MD) belum melakukan analisa tingkat kepuasan secara berkala, Kualitas pelayanan berdasarkan tingkat kepuasan Mahasiswa dalam Mengukur Kinerja Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah (HMJ-MD) yang belum diketahui. Maka Peneliti Menfokuskan Penelitian ini Pada kualitas pelayanan berdasarkan tingkat kepuasan Mahasiswa dalam Mengukur Kinerja Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah (HMJ-MD) yang belum diketahui. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Pelayanan Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah (HMJ MD). Penelitian ini adalah Penelitian deskriptif dengan pendekatan Kuantitatif, Populasi Penelitian ini adalah Pengurus HMJ MD dan Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah UIN Ar-Raniry sebanyak 428 orang. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara *Teknik Survei*. Ukuran sampel sebanyak 127 orang dengan menggunakan Rumus Slovin. Teknik pengumpulan data menggunakan Observasi, Dokumentasi dan Angket. Teknik analisis data menggunakan Analisis indeks kepuasan Masyarakat (IKM), Interpretasi dan Analisis Kuadran. Hasil Penelitian ini menunjukkan berdasarkan indikator Kepuasan Mahasiswa HMJ MD Nilai konversi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 64,90, indikator yang memiliki nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tertinggi Perilaku Pelaksana=3,99 dengan nilai konversi sebesar 79,84 nilai bobot “B” kategori “Setuju”, Sedangkan Nilai terendah Indikator Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan=2,45 dengan nilai konversi sebesar 48,98 nilai bobot “D” kategori “Tidak Setuju”. Berdasarkan indikator Kinerja HMJ MD menunjukkan Nilai konversi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 67,20, Indikator yang memiliki nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tertinggi Sarana dan Prasarana=4,54 dengan nilai konversi 90,71 nilai bobot “A” kategori “Sangat Penting”, sedangkan nilai terendah Indikator Biaya/ Tarif=1,97 dengan nilai konversi 39,37 nilai bobot “D” kategori “Tidak Penting”. Hal ini dapat dibuktikan dengan Hasil Analisis Kuadran, Kuadran A: sangat Penting oleh mahasiswa tapi HMJ MD tidak melaksanakan, Kuadran B: Penting bagi Mahasiswa dan HMJ MD Melakukan, Kuadran C: Kurang Penting Bagi Mahasiswa Tapi HMJ MD Melakukan, Kuadran D: Tidak Penting Bagi Mahasiswa Tapi HMJ MD Melakukan.

Kata kunci: Kepuasan, Kinerja, Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, atas rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah (HMJ MD) UIN Ar-Raniry Banda Aceh”**. Shalawat beriring salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Rasulullah SAW, keluarga, serta para sahabat beliau sekalian.

Adapun tujuan penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana S-1 dalam Ilmu Dakwah dan Komunikasi pada Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Kota Banda Aceh.

Ucapan terimakasih yang tak terhingga penulis tujuikan kepada kedua orangtua penulis yaitu Ibunda Suriati dan Ayahanda Sukiman yang telah mengorbankan segala sesuatunya untuk keberhasilan dan kesuksesan dari awal hingga akhir proses perkuliahan berlangsung, yang tidak dapat penulis tuturkan dengan kata-kata, hanya kepada Allahlah, penulis kembalikan dan semoga keduanya senantiasa dalam lindungan-Nya.

Selanjutnya penulis juga mengucapkan ribuan terimakasih kepada seluruh keluarga yang telah memberi dukungan yang tak ternilai, dan banyak membantu dalam proses perkuliahan baik dari segi material maupun non material. Terutama kepada Tuti Wahyuni dan Muhammad Al-Fatha (adik kandung) yang telah

memberikan semangat dan doa setiap saat dan kepada bapak Fauzi yang telah banyak membantu penulis.

Disamping itu, ucapan terimakasih penulis juga ditujukan kepada semua pihak yang telah membantu dalam Penyelesaian penulisan skripsi ini, diantaranya:

1. Bapak Dr. Fakhri, S.Sos.,MA selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Bapak Dr. Jailani, M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah.
3. Ibu Raihan S.Sos.I.,MA selaku Penasehat Akademik yang telah memotivasi dan memberikan nasehat terbaik untuk penulis dari awal hingga akhir perkuliahan.
4. Bapak Dr. Mahmudin, M.Si. dan Bapak Fakhruddin,SE,MM. selaku pembimbing I dan II dalam penyusunan skripsi, yang telah meluangkan waktunya dari awal hingga akhir, serta menjadi motivator terhebat dalam liku-liku penyelesaian skripsi ini.
5. Seluruh Dosen serta staf pada Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.
6. Muhammad Fajar selaku Ketua Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah (HMJ MD) periode 2017-2018.
7. Seluruh Keluarga Besar Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah (HMJ-MD) periode 2017-2018.
8. Seluruh Keluarga Besar Manajemen Dakwah Unit 13 Tahun Angkatan 2014 yang merupakan sahabat seperjuangan saat dibangku perkuliahan.

9. Bg Herdi, Bg Fauzan, Bg Jurmadi dan Alumni Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
10. Agus Munandar, Muhammad Fajar, Haris Syahputra, Rahmat Suadi, Azwar Husaini, Rizka Fadillah, Zaharatul Husna selaku sahabat yang telah banyak membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini.
11. Keluarga besar KPM pasie Pawang Kabupaten Aceh jaya, Teunom.

Hanya Allah SWT yang dapat membalas segala bentuk kebaikan dari semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, bila terdapat kekurangan dan kesalahpahaman dalam penulisan skripsi ini, dengan kerendahan hati penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat konstruktif demi kesempurnaan skripsi ini.

Banda Aceh, 8 Januari 2019

Penulis,

جامعة الرانيري

A R - R A N I R Y

Heri Agusman

NIM. 140403051

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Pembatasan Masalah.....	6
D. Rumusan Masalah	6
E. Tujuan Penulisan	7
F. Manfaat Penulisan.....	7
G. Penjelasan Istilah.....	8
1. Indeks	8
2. Kepuasan	8
3. Kinerja	9
4. Himpunan Mahasiswa Jurusan	9
BAB II LANDASAN TEORI	11
A. Penelitian Sebelumnya yang Relevan	11
B. Pengertian Indeks Kepuasan Mahasiswa	12
1. Tujuan dan Sasaran	13
2. Manfaat	13
3. Unsur-unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	14
4. Laporan Hasil Penyusunan Indeks	16
C. Pengertian Kepuasan	17
1. Faktor Keandalan (Reability).....	19
2. Faktor Ketanggapan (Responsiveness)	19
3. Faktor Keyakinan (Confidence)	19
4. Faktor Empati (Empathy).....	20
5. Faktor berwujud (Tangible)	20
D. Pengertian Kinerja	21
E. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja	28
F. Penilaian Kinerja (Performance Appraisal)	31
G. Pengertian Pelayanan	33
H. Strategi Pelayanan	34
I. Himpunan Mahasiswa Jurusan	36
1. Pengertian Himpunan Mahasiswa Jurusan	36
2. Bentuk Organisasi Kemahasiswaan	36
3. Kedudukan, Fungsi dan Tanggungjawab	37
4. Tugas dan Wewenang Himpunan Mahasiswa Jurusan	38
5. Pertanggungjawaban HMJ	39
6. Kepengurusan, Anggota dan Masa Bakti	39

7. Calon Ketua di Masing-masing Tingkatan	40
8. Tata Cara Pemilihan Ketua	41
9. Kriteria Panitia	41
J. Diagram Kartesius	42
K. Kerangka Pikir	44
L. Pertanyaan	45
BAB III METODE PENELITIAN	47
A. Definisi Operasional Variabel Penelitian	47
B. Pendekatan dan Metode Penelitian	48
C. Populasi Penelitian dan Teknik Pengambilan Sampel	48
1. Populasi Penelitian	48
2. Teknik Pengambilan Sampel	49
D. Teknik Pengumpulan Data	50
1. Mengumpulkan Data Primer	50
2. Data Sekunder	51
E. Instrumen Penelitian	51
1. Pedoman Observasi dan Dokumentasi	51
2. Angket	52
F. Uji Coba Instrumen	53
1. Uji Validitas	54
2. Uji Reliabilitas	54
G. Teknik Pengelolaan dan Analisis Data	55
1. Teknik Pengolahan Data	55
2. Analisis IKM dan Interpretasi	56
3. Analisis Kuadran	58
H. Penarikan Kesimpulan	58
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	59
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	59
B. Deskripsi Data Penelitian	64
C. Uji Coba Instrumen	77
1. Uji Validitas	77
2. Uji Reliabilitas	79
D. Teknik Pengolahan Data	80
1. Uji Validitas	80
2. Uji Reliabilitas	81
E. Analisis dan Pembahasan Indeks Kepuasan Masyarakat Mahasiswa Terhadap Kinerja HMJ MD UIN Ar-Raniry Banda Aceh	82
F. Pembahasan Hasil Analisis IKM	98
G. Analisis Diagram Kartesius Terhadap Kinerja HMJ MD	103
BAB V PENUTUP	109
A. Kesimpulan	109
B. Saran	110
DAFTAR PUSTAKA	111
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

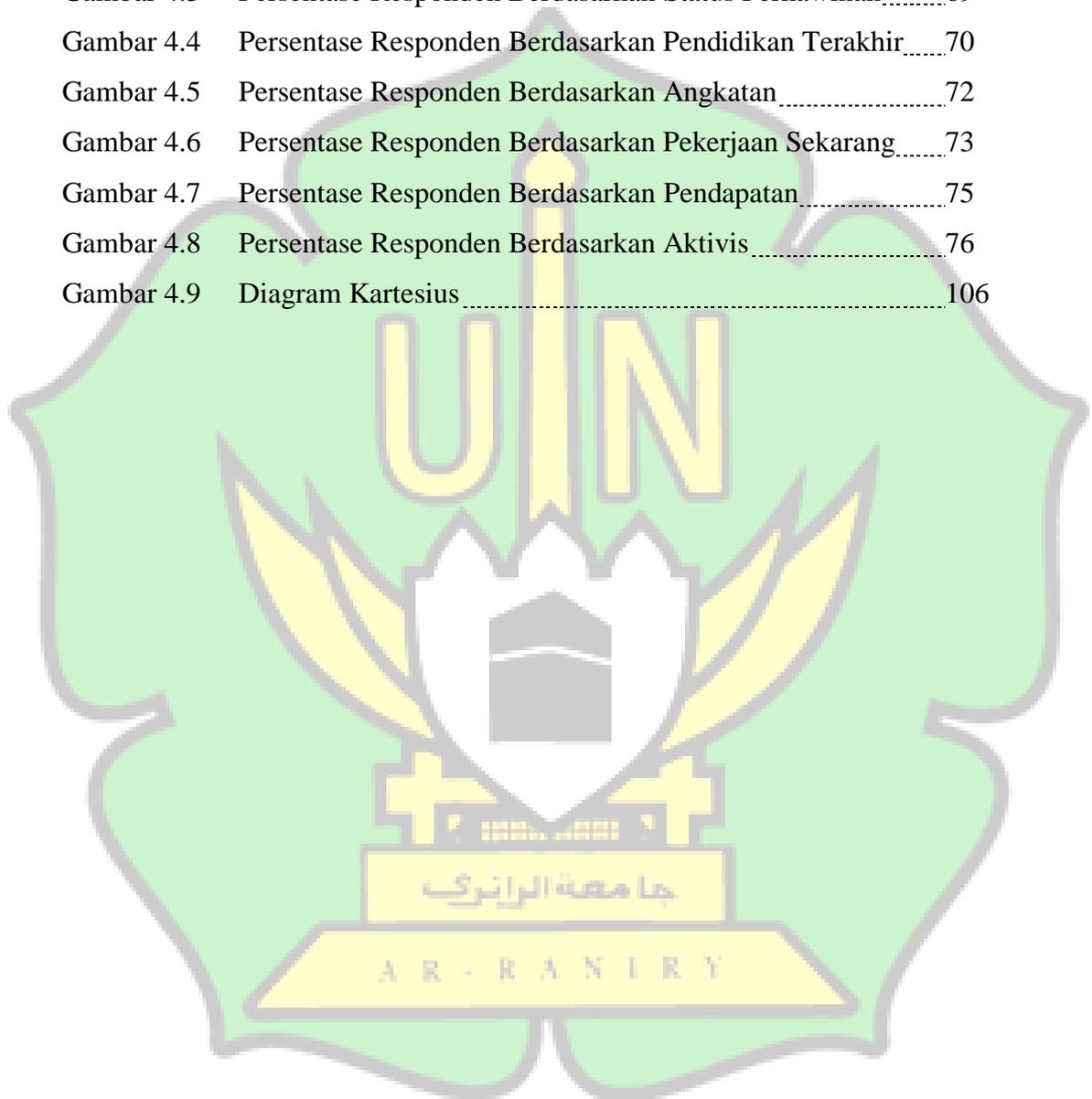
Halaman

Tabel 3.1	Defenisi Operasional Variabel Penelitian	47
Tabel 3.2	Pedoman Observasi dan Dokumentasi	51
Tabel 3.3	Komponen Unsur yang ditanya	52
Tabel 3.4	Skor Item Instrument Indeks Kepuasan Mahasiswa	53
Tabel 3.5	Skor Item Instrument Tingkat Kinerja	53
Tabel 3.6	Interpretasi Reliabilitas Instrument	55
Tabel 3.7	Nilai Persepsi dan Interval IKM	57
Tabel 4.1	Populasi Data	64
Tabel 4.2	Jenis Kelamin	65
Tabel 4.3	Usia	66
Tabel 4.4	Status Perkawinan	68
Tabel 4.5	Pendidikan Terakhir	70
Tabel 4.6	Angkatan	71
Tabel 4.7	Pekerjaan Sekarang	73
Tabel 4.8	Pendapatan	74
Tabel 4.9	Aktivis	76
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas	78
Tabel 4.11	Hasil Uji Reliabilitas	79
Tabel 4.12	Hasil Uji Validitas	80
Tabel 4.13	Hasil Uji Reliabilitas	82
Tabel 4.14	Nilai Skor Per Unsur Kepuasan	83
Tabel 4.15	Nilai Skor Per Unsur Kinerja	83
Tabel 4.16	Nilai Rata-rata Per Unsur Kepuasan	84
Tabel 4.17	Nilai Rata-rata Per Unsur Kinerja	85
Tabel 4.18	Nilai Rata-rata Tertimbang Kepuasan	85
Tabel 4.19	Nilai Rata-rata Tertimbang Kinerja	86
Tabel 4.20	Nilai Interval, Konversi dan bobot Kepuasan	87
Tabel 4.21	Nilai Interval, Konversi dan bobot Kinerja	88
Tabel 4.22	Skor Rata-rata Kepuasan dan Kinerja	105

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 4.1	Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	65
Gambar 4.2	Persentase Responden Berdasarkan Usia	67
Gambar 4.3	Persentase Responden Berdasarkan Status Perkawinan.....	69
Gambar 4.4	Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	70
Gambar 4.5	Persentase Responden Berdasarkan Angkatan.....	72
Gambar 4.6	Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan Sekarang.....	73
Gambar 4.7	Persentase Responden Berdasarkan Pendapatan.....	75
Gambar 4.8	Persentase Responden Berdasarkan Aktivis.....	76
Gambar 4.9	Diagram Kartesius	106



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Keputusan Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry tentang Pembimbing Skripsi Mahasiswa.
- Lampiran 2 Surat Pengantar Penelitian Ilmiah Mahasiswa Dari Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry
- Lampiran 3 Surat Telah Melakukan Penelitian Ilmiah dari Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Kepada Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh
- Lampiran 4 Surat Telah Melakukan Penelitian Ilmiah dari Ketua Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah (HMJ MD) UIN Ar-Raniry Kepada Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh
- Lampiran 5 Kuesioner
- Lampiran 6 Tabulasi Jawaban Responden
- Lampiran 7 Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 8 Tabel R
- Lampiran 9 Struktur Organisasi HMJ MD
- Lampiran 10 Program Kerja HMJ MD
- Lampiran 11 Nama-nama Pengurus Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah (HMJ MD)
- Lampiran 12 Dokumentasi Pada Saat Penelitian
- Lampiran 13 Dokumentasi Pada Saat Sidang Munaqasyah

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini perhatian terhadap kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan telah semakin besar karena pada dasarnya tujuan dari perusahaan atau lembaga pendidikan adalah untuk menciptakan rasa puas pada pelanggan. Semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan, maka akan mendatangkan keuntungan yang semakin besar bagi perusahaan, karena pelanggan akan melakukan pembelian ulang terhadap produk perusahaan. Namun, apabila tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan kecil, maka terdapat kemungkinan bahwa pelanggan tersebut akan pindah ke produk pesaing.¹

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia kepuasan adalah puas, merasa senang, perihal hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya. Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa telah mendapatkan pelayanan suatu jasa dengan baik.²

Menurut Trisno Musanto mengutip pendapat Band dalam buku *Membangun Kepuasan pelanggan*, dalam penelitian Yonas Boky mengatakan kepuasan pelanggan merupakan tingkatan di mana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang mengakibatkan terjadinya pembelian

¹A.B Susanto. “*Manajemen Pemasaran Jasa Di Indonesia, Analisis Perencanaan, Implementasi dan pengendalian*”, 2000, (Edisi pertama), Jakarta: Salemba Empat. hlm 45

²<https://ibnuhasanhasibuan.wordpress.com/pengertian-kepuasan-konsumen/> Diakses pada tanggal 4 Juni 2018

ulang atau kesetiaan. Selain itu Trisno juga mengutip pendapat dari Mowen bahwa kunci terciptanya kepuasan pelanggan terletak pada kinerja yang ditunjukkan oleh agen yang diartikan sebagai kualitas agen tersebut.³

Intinya kepuasan sebagai akibat timbulnya perasaan seseorang setelah membandingkan antara hasil kinerja dengan keinginannya. Sedangkan tingkat kepuasan merupakan hasil perbedaan antara harapan dengan kinerja yang dilakukan. Apabila kinerja tidak sesuai harapan, maka hasilnya adalah kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapannya, maka hasilnya puas. Bila kinerja melebihi harapan akan timbul perasaan sangat puas, demikian juga sebaliknya. Dengan kata lain, pengertian kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan.⁴

Pelayanan secara umum adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, pelayanan adalah menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain seperti tamu atau pembeli. Menurut Kotler, pelayanan adalah aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak kasat mata, dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain tersebut.⁵

³Yonas Boky, "Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Sekolah Tinggi Theologia Jaffray Makassar ", JURNAL JAFFRAY, Vol. 14, No. 2, Oktober 2016, yonasboky.stj@gmail.com, di akses pada tanggal 14 Agustus 2018, pukul 09.45 WIB

⁴<https://ibnuhasanhasibuan.wordpress.com/pengertian-kepuasan-konsumen/> Di Akses Pada Tanggal 16 Maret 2018

⁵Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Ketiga. Rineka Cipta: Jakarta hal. 24

Hadi pranata berpendapat bahwa, pelayanan adalah aktivitas tambahan di luar tugas pokok (*job description*) yang diberikan kepada konsumen-pelanggan, nasabah, dan sebagainya serta dirasakan baik sebagai penghargaan maupun penghormatan. Sedangkan pelayanan menurut Gronroos adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.⁶

Organisasi merupakan wadah, salah satu kegiatan yang dilakukan oleh organisasi adalah memberikan pelayanan baik kepada unit-unit kegiatan di dalam organisasi maupun kepada pihak diluar organisasi. Aktivitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap pencapaian mutu dan tujuan dari organisasi. Hal ini juga berlaku untuk Organisasi Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah (HMJ-MD) dalam memberikan pelayanan publik kepada mahasiswa dituntut untuk bertindak cepat dan akurat, semakin cepat dan akurat pelayanan yang diberikan maka kualitas pelayanan akan semakin baik.

Organisasi Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah (HMJ-MD) yang ada di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry adalah sebuah organisasi kemahasiswaan di bawah Naungan Prodi Manajemen Dakwah yang memiliki sistem sinerji dengan prodi, dengan tujuan untuk menampung semua aspirasi mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah baik dalam bidang akademisi maupun

⁶Ratminto dan Atik Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta. hal. 24

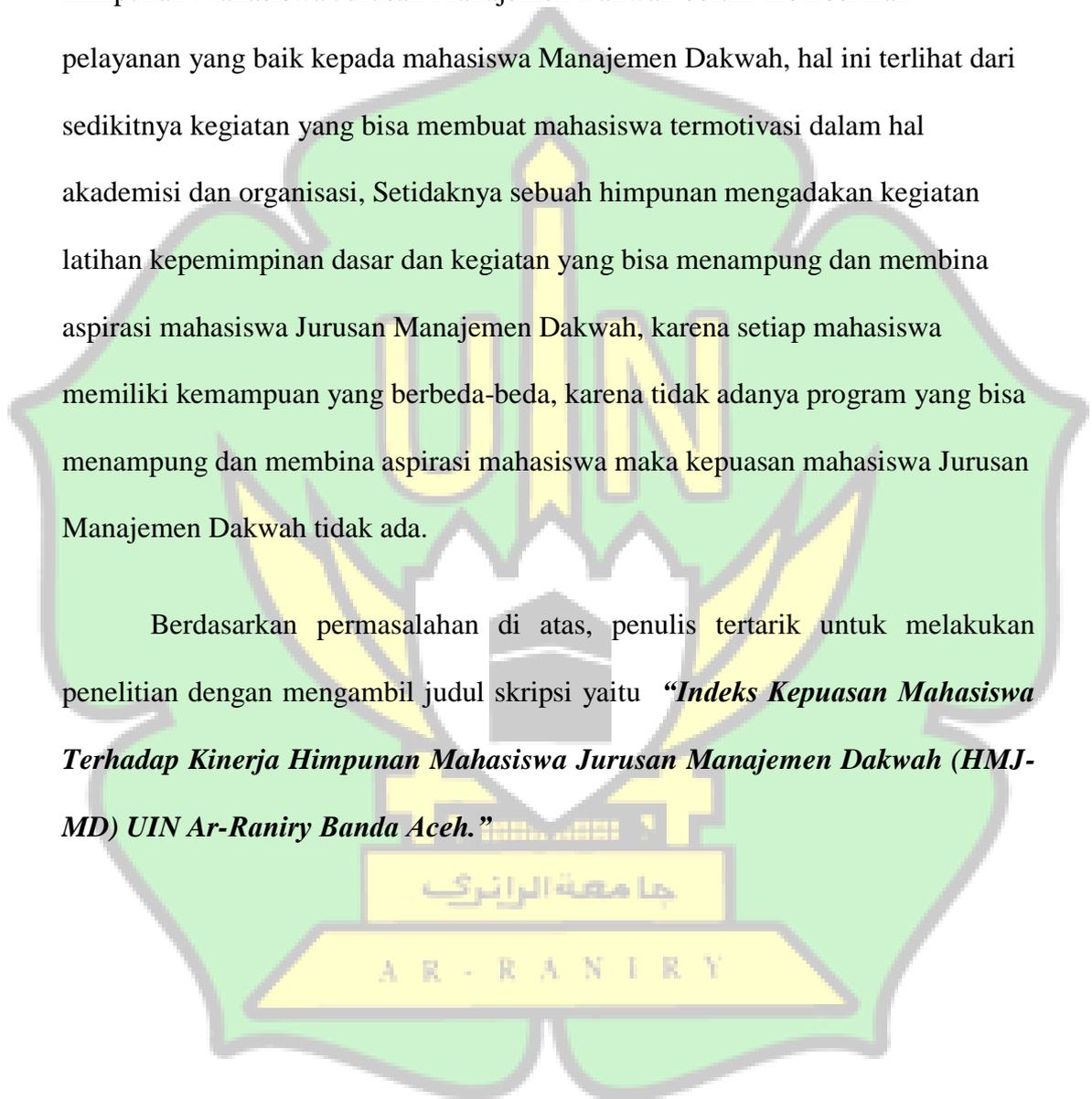
organisasi, disamping itu Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah (HMJ-MD) juga pemicu agar mahasiswa mau melibatkan dirinya dalam kegiatan sosial kemasyarakatan serta mau ambil bagian dalam mengawasi semua kebijakan dari pemerintahan Indonesia.

Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah (HMJ-MD) sebagai penyedia layanan publik tentunya bertanggungjawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada mahasiswa. Rendahnya mutu pelayanan serta terlalu berbelit-belit membuat mahasiswa sebagai pengguna layanan tidak terpuaskan dan menjadi enggan mengurus segala sesuatu yang berhubungan dengan Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah (HMJ-MD), akibatnya menjadi citra buruk terhadap layanan yang diberikan. Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan di Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah (HMJ-MD) terdapat beberapa permasalahan yang dijumpai dalam melakukan pelayanan. Fasilitas pelayanan merupakan salah satu aspek mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan, pemenuhan fasilitas merupakan salah satu hal yang harus diperhatikan. Tingkat kenyamanan juga salah satu faktor yang menghambat pelayanan karena tidak tersedia petugas dan jadwal pelayanan yang terjadwal dengan baik. Tujuan utama dari pelayanan adalah kepuasan masyarakat (mahasiswa), kepuasan dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar.

Namun pada kenyataannya permasalahan yang sering dikeluhkan adalah waktu pelayanan yang masih terlalu lama. Penilaian tingkat kepuasan masyarakat (Mahasiswa) menjadi ukuran kinerja pelayanan publik dan untuk mengukur kualitas pelayanan salah satu metode yang digunakan adalah Indek Kepuasan

Masyarakat dan harus dilakukan berkala, sedangkan di Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah (HMJ-MD) belum dilakukan pelayanan yang baik terhadap mahasiswa Manajemen Dakwah, sejauh tinjauan peneliti bahwa Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah belum memberikan pelayanan yang baik kepada mahasiswa Manajemen Dakwah, hal ini terlihat dari sedikitnya kegiatan yang bisa membuat mahasiswa termotivasi dalam hal akademisi dan organisasi, Setidaknya sebuah himpunan mengadakan kegiatan latihan kepemimpinan dasar dan kegiatan yang bisa menampung dan membina aspirasi mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah, karena setiap mahasiswa memiliki kemampuan yang berbeda-beda, karena tidak adanya program yang bisa menampung dan membina aspirasi mahasiswa maka kepuasan mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah tidak ada.

Berdasarkan permasalahan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul skripsi yaitu ***“Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah (HMJ-MD) UIN Ar-Raniry Banda Aceh.”***



B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas ada beberapa permasalahan yang dapat diidentifikasi:

1. Kurangnya Fasilitas pelayanan sehingga dapat menghambat kelancaran pelayanan
2. Tingkat kenyamanan selama proses pelayanan masih rendah
3. Asumsi mahasiswa terhadap waktu pelayanan masih lambat
4. Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah (HMJ-MD) belum melakukan analisa tingkat kepuasan secara berkala
5. Kualitas pelayanan berdasarkan tingkat kepuasan mahasiswa dalam mengukur kinerja Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah (HMJ-MD) belum diketahui.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas perlu dibatasi pembatasan masalah. Permasalahan dalam penelitian ini difokuskan pada kualitas pelayanan berdasakan tingkat kepuasan mahasiswa dalam mengukur kinerja Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah (HMJ-MD) belum diketahui.

D. Rumusan Masalah

Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini: “Bagaimana kinerja Pelayanan Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah (HMJ-MD) UIN

Ar-Raniry Banda Aceh. diukur berdasarkan kepuasan mahasiswa menggunakan indeks kepuasan masyarakat”.

E. Tujuan Penulisan

Berdasarkan pokok permasalahan yang telah dirumuskan tersebut, maka tujuan yang hendak dicapai dari penulisan skripsi ini: “Untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap kinerja Pelayanan Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah (HMJ-MD) UIN Ar-Raniry Banda Aceh, diukur berdasarkan kepuasan Mahasiswa menggunakan Indeks kepuasan Masyarakat”.

F. Manfaat Penulisan

Adapun manfaat penelitian mengenai indeks kepuasan mahasiswa terhadap kinerja Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah (HMJ-MD) UIN Ar-Raniry Banda Aceh yang diharapkan dalam penelitian ini adalah:

1. Secara praktis, dapat dijadikan sebagai tolak ukur kepuasan Mahasiswa Manajemen Dakwah terhadap kinerja Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah (HMJ-MD) UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Secara teoritis, dapat menambah ilmu pengetahuan dibidang manajemen terutama dalam ruang lingkup lingkungan organisasi, dan dapat dijadikan referensi tambahan kepada mahasiswa lain dalam melaksanakan penelitian selanjutnya.

G. Penjelasan Istilah

Agar tidak terjadi kesalahan bagi para pembaca dalam memahami istilah yang ada dalam penulisan ini, maka peneliti perlu menjelaskan istilah-istilah yang terdapat di dalam penulisan ini. Adapun istilah yang dimaksud yaitu :

1. Indeks

Indeks adalah ukuran gabungan untuk suatu variabel. Pengukuran kepuasan melalui beberapa dimensi atau aspek. Dalam penelitian ini setiap pernyataan diberi bobot (*weight*) yang sama. Hal ini dikarenakan peneliti belum menentukan alasan yang kuat untuk menyangsikan ketidaksamaan bobot pernyataan dalam masing-masing dimensi.⁷

Indeks yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kekuatan atau daya dari pemberian Indeks kepuasan mahasiswa terhadap kinerja himpunan mahasiswa jurusan manajemen dakwah (HMJ-MD) UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

2. Kepuasan

menurut Kotler dalam penelitian Yoga Budi Bhakti dan Eva Yuni Rahmawati mengungkapkan bahwa, kepuasan pelanggan yaitu tingkatan dimana anggapan kinerja (*perceived performance*) produk akan sesuai dengan harapan seorang pelanggan. Bila kinerja produk jauh lebih rendah dibandingkan harapanpelanggan, pembelinya tidak puas. Sebaliknya bila kinerja sesuai dengan

⁷Yoga Budi Bhakti dan Eva Yuni Rahmawati, “*Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Program Studi Pendidikan Matematika*”, Jurnal Formatif 7(3): 272-285, 2017, bhaktiyoga.budi@gmail.com, di akses pada tanggal 14 Agustus 2018, pukul 09.24 WIB

harapan atau melebihi harapan, pembelinya merasa puas atau merasa amat gembira.⁸

Kepuasan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap kinerja Pelayanan Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah (HMJ-MD) UIN Ar-Raniry Banda Aceh, diukur berdasarkan kepuasan Mahasiswa menggunakan Indeks kepuasan Masyarakat.

3. Kinerja

Gibson mengungkapkan bahwa kinerja adalah pencapaian atas tujuan organisasi yang dapat terbentuk output kuantitatif maupun kualitatif, kreatifitas, fleksibilitas, dapat diandalkan atau hal-hal lain yang dapat diinginkan organisasi.⁹

Kinerja yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kinerja himpunan mahasiswa jurusan Manajemen Dakwah (HMJ-MD) UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

4. Himpunan Mahasiswa Jurusan

Himpunan Mahasiswa Jurusan adalah organisasi mahasiswa di tingkat jurusan di suatu perguruan tinggi. Keberadaan himpunan mahasiswa jurusan haruslah berdasarkan prinsip dari, oleh dan untuk mahasiswa. Himpunan mahasiswa jurusan merupakan media bagi anggotanya untuk mengembangkan pola pikir dan kepribadian yang berkaitan dengan disiplin ilmunya agar siap terjun ke masyarakat.¹⁰

⁸Yoga Budi Bhakti dan Eva Yuni Rahmawati, “*Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Program Studi Pendidikan Matematika*”, Jurnal Formatif 7(3): 272-285, 2017, bhaktiyoga.budi@gmail.com, di akses pada tanggal 14 Agustus 2018, pukul 09.24 WIB

⁹ Supriati, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Perusahaan Sari Jati Di Srage*, Jurnal Paradigma Vol. 12, No. 01, Februari – Juli 2014 – 93, Email : suprihati18@yahoo.com, di akses pada tanggal 14 Agustus 2018, pukul 09.45 WIB

¹⁰<https://id.m.wikipedia.org/wiki/himpunan-mahasiswa-jurusan>. diakases 29 Juli 2018

Himpunan Mahasiswa Jurusan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah Himpunan Mahasiswa jurusan manajemen Dakwah (HMJ-MD).



BAB II

LANDASAN TEORI

A. Penelitian Sebelumnya yang Relevan

Penelitian tentang indeks kepuasan mahasiswa terhadap kinerja himpunan mahasiswa sudah pernah dilakukan oleh beberapa penelitian, namun dalam kajian yang berbeda. Diantaranya skripsi dari Dinda Tuti Sulastri, Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam⁴⁵ Bekasi, 2016, dengan judul skripsi “Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen.” Skripsi ini mengkaji tentang Kinerja Dosen pada Universitas Islam⁴⁵ Bekasi. Metode yang digunakan adalah deskriptif analisis. Hasil analisis yang diperoleh menjelaskan bahwa secara umum kinerja dosen belum sepenuhnya sesuai dengan harapan mahasiswa karena nilai tingkat kesesuaiannya 97,33% lebih kecil dari 100%.

Vicky Ertanto Arey Artopo, 2016, dengan judul skripsi “Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen Fakultas Psikologi dan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.” Skripsi ini mengkaji tentang Kinerja Dosen Fakultas Psikologi dan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta. Metode yang digunakan adalah kuantitatif. Hasil analisis yang diperoleh menjelaskan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kinerja dosen Universitas Muhammadiyah Surakarta pada fakultas Psikologi sebesar 54.6% dan fakultas Ekonomi dan Bisnis sebesar 52.4%.

Yoga Budi Bhakti, dan Eva Yuni Rahmawati, Universitas Indraprasta PGRI Jakarta, 2017, dengan judul skripsi “Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap

Pelayanan Program Studi Pendidikan Matematika.” Skripsi ini mengkaji tentang Pelayanan Program Studi Pendidikan Matematika di Universitas Indraprasta PGRI Jakarta. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Hasil analisis yang diperoleh menjelaskan bahwa kepuasan mahasiswa pendidikan matematika terhadap pelayanan program studi ditinjau dari lima dimensi sebesar 3,43 yang berarti merasa cukup puas.

Pada penelitian karya ilmiah ini, peneliti lebih fokus pada indeks kepuasan Mahasiswa terhadap kinerja Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah (HMJ-MD) UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Sehingga dalam penulisan ini tidak tertuju dan memiliki kesamaan dengan peneliti yang lain, meski penggunaan teori ada yang sama, namun tujuan dan lokasi atau objek penelitian mengarah pada tempat yang belum pernah diteliti serta memiliki arah dan pandangan yang berbeda dengan peneliti yang lain. Tujuan dari peneliti dalam penelitian ini agar menjadi bahan evaluasi kedepan.

B. Pengertian Indeks Kepuasan Mahasiswa

Indeks adalah ukuran gabungan untuk suatu variabel. Pengukuran kepuasan melalui beberapa dimensi atau aspek. Dalam penelitian ini setiap pernyataan diberi bobot (*weight*) yang sama. Hal ini dikarenakan peneliti belum menentukan alasan yang kuat untuk menyangsikan ketidaksamaan bobot pernyataan dalam masing-masing dimensi.

Indeks kepuasan merupakan suatu hasil representasi dari skala kepuasan beberapa dimensi yang dibentuk dari beberapa indikator atau item atau atribut. Tingkat dan indeks kepuasan merupakan suatu nilai yang diberikan oleh

mahasiswa atas pelayanan yang telah dilakukan oleh Program Studi Pendidikan Matematika Unindra. Item-item dinyatakan dalam bentuk pernyataan yang menggambarkan skala pengukuran kepuasan menurut persepsi responden. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah 1 sampai dengan 5. Angka “1” menyatakan sangat tidak puas, “2” menyatakan tidak puas, angka “3” menyatakan cukup puas, dan angka “4” menyatakan puas dan angka “5” menyatakan sangat puas.¹

1. Tujuan, dan Sasaran

- a. Tujuan ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Sasaran Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan, mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik, mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

2. Manfaat

Manfaat Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai berikut :

- a. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan kepada publik.

¹Yoga Budi Bhakti dan Eva Yuni Rahmawati, “Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Program Studi Pendidikan Matematika”, Jurnal Formatif 7(3): 272-285, 2017, bhaktiyoga.budi@gmail.com, di akses pada tanggal 14 Agustus 2018, pukul 09.24 WIB

- b. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan kesehatan secara periodik.
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
- d. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah (HMJ-MD)
- e. Bagi masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan kesehatan di lingkungannya.²

3. Unsur-Unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

a. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

c. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

d. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari

² Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, hal. 7.

penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

f. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

g. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

i. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak

(komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).³

4. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

- a. Indeks setiap unsur pelayanan Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur).
- b. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.
- c. Penyusunan Jadwal. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:
 1. Persiapan, 6 (enam) hari kerja
 2. Pelaksanaan pengumpulan data, 6 (enam) hari kerja
 3. Pengolahan data indeks, 6 (enam) hari kerja

³peraturan menteri pendayagunaan aparatur Negara dan reformasi birokrasi republik Indonesia nomor 14 tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, hal. 8-9.

4. Penyusunan dan pelaporan hasil, 6 (enam) hari kerja.⁴

C. Pengertian Kepuasan

Kinerja Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah (HMJ-MD) sebagai penyedia jasa dapat diketahui melalui kepuasan para mahasiswa sebagai pelanggannya. Oleh karena itu, Kepuasan pelanggan bergantung kepada kinerja anggapan produk terhadap ekspektasi pelanggan atau pembeli. Jika kinerja tidak memenuhi ekspektasi, maka pelanggan akan mengalami kekecewaan. Sebaliknya jika kinerja sesuai dengan ekspektasi maka pelanggan mengalami kepuasan, dan jika kinerja melebihi ekspektasi maka pelanggan akan sangat puas.⁵

Dewasa ini perhatian terhadap kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan telah semakin besar karena pada dasarnya tujuan dari perusahaan atau lembaga pendidikan adalah untuk menciptakan rasa puas pada pelanggan. Semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan, maka akan mendatangkan keuntungan yang semakin besar bagi perusahaan, karena pelanggan akan melakukan pembelian ulang terhadap produk perusahaan. Namun, apabila tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan kecil, maka terdapat kemungkinan bahwa pelanggan tersebut akan pindah ke produk pesaing.⁶

⁴peraturan menteri pendayagunaan aparatur Negara dan reformasi birokrasi republik Indonesia nomor 14 tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, hal 21.

⁵Yonas Boky, “Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Sekolah Tinggi Theologia Jaffray Makassar”, JURNAL JAFFRAY, Vol. 14, No. 2, Oktober 2016, yonasboky.sttj@gmail.com, di akses pada tanggal 14 Agustus 2018, pukul 09.45 WIB

⁶A.B Susanto. “Manajemen Pemasaran Jasa Di Indonesia, Analisis Perencanaan, Implementasi dan pengendalian”, 2000, (Edisi pertama), Jakarta: Salemba Empat. hlm 45

Menurut Trisno Musanto mengutip pendapat Band dalam buku *Membangun Kepuasan pelanggan*, dalam penelitian Yonas Boky mengatakan kepuasan pelanggan merupakan tingkatan di mana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan. Selain itu Trisno juga mengutip pendapat dari Mowen bahwa kunci terciptanya kepuasan pelanggan terletak pada kinerja yang ditunjukkan oleh agen yang diartikan sebagai kualitas agen tersebut.⁷

Menurut Muin dalam penelitian Yoga Budi Bhakti dan Eva Yuni Rahmawati mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan dapat didefinisikan secara sederhana, yaitu sebagai suatu keadaan saat kebutuhan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk atau jasa yang dikonsumsi. Bagi perusahaan yang berfokus pada pelanggan, kepuasan pelanggan adalah sasaran dan sekaligus alat pemasaran.⁸

Sedangkan menurut Kotler dalam penelitian Yoga Budi Bhakti dan Eva Yuni Rahmawati mengungkapkan bahwa, kepuasan pelanggan yaitu tingkatan dimana anggapan kinerja (*perceived performance*) produk akan sesuai dengan harapan seorang pelanggan. Bila kinerja produk jauh lebih rendah dibandingkan harapan pelanggan, pembelinya tidak puas. Sebaliknya bila kinerja sesuai dengan

⁷Yonas Boky, "*Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Sekolah Tinggi Theologia Jaffray Makassar*", JURNAL JAFFRAY, Vol. 14, No. 2, Oktober 2016, yonaboky.stj@gmail.com, di akses pada tanggal 14 Agustus 2018, pukul 09.45 WIB

⁸Yoga Budi Bhakti dan Eva Yuni Rahmawati, "*Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Program Studi Pendidikan Matematika*", Jurnal Formatif 7(3): 272-285, 2017, bhaktiyoga.budi@gmail.com, di akses pada tanggal 14 Agustus 2018, pukul 09.24 WIB

harapan atau melebihi harapan, pembelinya merasa puas atau merasa amat gembira.⁹

Menurut Philip Kotler dalam Supranto, dalam penelitian Yonas Boky, dapat dispesifikkan dari teori jasa, pelayanan dan kepuasan pelanggan maka dihasilkan faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan adalah:¹⁰

1. Faktor keandalan (reliability)

Keandalan adalah kemampuan penyedia layanan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan konsisten dan terpercaya. Kepuasan akan terpenuhi apabila jasa yang ditawarkan kepada pelanggan sesuai dengan yang dijanjikan.

2. Faktor ketanggapan (responsiveness)

Ketanggapan adalah kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau tanggap. Ketanggapan akan memberikan pengaruh yang baik terhadap kepuasan pelanggan, karena ketika suatu perusahaan mampu memberikan tanggapan yang baik kepada konsumennya maka akan menambah nilai tersendiri bagi perusahaan di mata pelanggannya.

3. Faktor keyakinan (confidence)

Keyakinan adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau “assuransi”. Jadi, pelanggan akan mengalami kepuasan apabila ada

⁹Ibid

¹⁰Yonas Boky, “Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Sekolah Tinggi Theologia Jaffray Makassar “, JURNAL JAFFRAY, Vol. 14, No. 2, Oktober 2016, yonasboky.stj@gmail.com, di akses pada tanggal 14 Agustus 2018, pukul 09.45 WIB

jaminan yang mampu diberikan oleh penyedia jasa terhadap kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan serta adanya rasa aman yang dialami oleh pelanggan terhadap barang-barang yang dibawanya.

4. Faktor empati (emphaty)

Empati adalah adanya rasa peduli, pemberian perhatian pribadi bagi pelanggan. Hal ini sangat penting karena kepuasan pelanggan juga akan tercapai apabila timbul rasa nyaman yang dialami oleh pelanggan dalam menggunakan jasa pelayanan yang diberikan.

5. Faktor berwujud (tangible)

Berwujud adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi. Faktor ini juga akan memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan, karena semakin baik kualitas dari fasilitas yang digunakan dalam pemberian jasa akan semakin baik pula tingkat kepuasan pelanggan.

Kepuasan dapat diukur dengan menggunakan berbagai metode, (Kotler) mengidentifikasi 4 metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut :

1. Sistem Keluhan dan Saran

Memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan. Media yang digunakan

biasanya kotak saran, kartu komenter, saluran telepon khusus (costemer hot line).

2. Survei Kepuasan Pelanggan

Melalui survei untuk memperoleh umpan balik secara langsung dari pengguna jasa terhadap pelayanan yang diberikan.

3. Ghost Shopping

Metode ini dilakukan dengan mempekerja beberapa orang (ghost shopper) yang bersikap sebagai pelanggan dan pesaing selanjutnya mereka akan menyampaikan kekuatan dan kelemahan internal dan eksternal berdasarkan pengalaman mereka.

4. Lost Customer Analysis

Metode ini menganalisa kepuasan dengan cara menghubungi pelanggan yang telah berhenti membeli atau beralih. Hasilnya akan diperoleh penyebabnya dan berguna untuk mengambil langkah kebijakan selanjutnya.¹¹

Berdasarkan penjabaran tersebut metode Survei Kepuasan Pelanggan merupakan salah satu cara untuk mengetahui tingkat Kepuasan.

D. Pengertian Kinerja

Kinerja diterjemahkan sebagai performance, di mana sama artinya dengan Achievement. Pengertian performance diterjemahkan menjadi kinerja, yang

¹¹ Enterprice Jubilee, 2009, ” Customer Relationship Management dengan Blog”, Penerbit PT Elex Media Komputindo, Jakarta. hal. 12

berarti prestasi kerja atau pelaksanaan kerja atau pencapaian kerja atau hasil kerja/unjuk kerja/penampilan kerja. LAN Achievement adalah merupakan prestasi atas hasil usaha yang dilakukan.

Hornby, Rivai dan Moh. Basri Menyatakan Kinerja diterjemahkan dengan Performance yang berasal dari akar kata “to perform (melaksanakan)” yang mempunyai beberapa makna sebagai berikut:

1. Melakukan, menjalankan, melaksanakan (to do or carry out execute),
2. Memenuhi atau melaksanakan kewajiban suatu janji (to discharge of fulfill as vow),
3. Melaksanakan atau menyempurnakan tanggung jawab (to execute or complete an understanding),
4. Melakukan sesuatu yang diharapkan oleh seseorang atau mesin (to do what is expected of a person or machine).

Selanjutnya dalam kamus besar bahasa Indonesia kata kinerja memiliki beberapa pengertian yaitu:

1. Sesuatu yang dicapai,
2. Prestasi yang diperoleh,
3. Penampilan kerja.

Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya. Wibowo kinerja adalah sesuatu yang dicapai atau prestasi yang diperlihatkan.

Berdasarkan pengertian di atas dapat dinyatakan bahwa kinerja adalah proses seseorang atau sekelompok orang melakukan suatu kegiatan dan

menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan. Menurut Gibson, et al., bahwa kinerja adalah tingkat keberhasilan dalam melaksanakan tugas dan kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Tugas (job) yang diberikan kepada seseorang sebaiknya sesuai dengan keahliannya agar hasil kerjanya baik, hal ini dapat dilihat dari ketercapaian tujuan yang ditetapkan.

Hal yang sama dinyatakan oleh Rivai dan Basri bahwa kinerja hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu disepakati bersama. Kinerja (performance) adalah hasil kerja yang bersifat kongkret, dapat diamati, dan dapat diukur.

Rucky berpendapat bahwa prestasi kerja atau penampilan kerja yakni “performances is defined as the record of outcomes produced on specified job function or activity during a specified time period” (kinerja sebagai catatan tentang hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan tertentu selama kurun waktu tertentu).

Bernadin dan Russel dalam Suhartono, mengemukakan sebagai berikut “performance is defined as the record of outcomes produced on a specified job function or activity during a specified time period”. Kinerja adalah catatan tentang hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan tertentu selama kurun waktu tertentu.

Jadi dengan demikian, kinerja merupakan hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan dan terlebih dahulu telah disepakati bersama.

Menurut Gibson, Ivancevich, dan Donnelly bahwa kinerja merupakan alat ukur manajemen yang digunakan untuk menilai tingkat pertanggungjawaban seseorang dalam melakukan tugasnya. Jadi kinerja adalah hasil penilaian perilaku seseorang, yang meliputi seberapa baik seseorang telah menyelesaikan satu tugas atau pekerjaan. Terkait dengan pendapat ahli di atas Owen mendefinisikan kinerja adalah hasil penilaian atas seberapa efektif dan efisien seorang manajer memanfaatkan sumber daya untuk mencapai tujuan. Wibowo mengemukakan bahwa kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut.

Selanjutnya, Stolovich dan Keeps dalam Veithzal Mengemukakan bahwa kinerja merupakan seperangkat hasil yang dicapai dan merujuk pada tindakan pencapaian serta pelaksanaan sesuatu pekerjaan yang diminta. Pertanyaan Wibowo, Stolovich dan keeps tersebut di atas memberikan pengertian yang lebih luas tentang hakikat kinerja, yang meliputi unjuk kerja atau perilaku dalam pelaksanaan kerja dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut.

Sesungguhnya, kinerja telah menjadi bahasan dalam manajemen umum sejak 1990-an terutama dalam kajian manajemen kinerja. Keberadaan manajemen kinerja (performance management) dengan pengukuran kinerja (performance

measurement) telah digunakan di beberapa Negara seperti Amerika Serikat, Inggris, Australia, dan New Zealand sebagai alat untuk memonitoring dan reporting berbagai aktivitas bisnis dalam rangka mewujudkan good corporate (tata kelola perusahaan) dan akuntabilitas. Sebagai sebuah sistem yang terintegrasi, Winardi manajemen kinerja diyakini dapat digunakan untuk mendukung pengambilan keputusan, peningkatan kualitas pelayanan, dan pelaporan.

Robbins dan Coulter secara khusus menjelaskan kinerja tingkat tinggi adalah hasil dari melakukan sesuatu yang benar pada waktu yang tepat. Penjelasan melakukan sesuatu yang benar menunjuk pada efektivitas tindakan yang dilakukan pekerja untuk mencapai tujuan. Wibowo mengemukakan bahwa kinerja yang efektif dalam pekerjaan adalah hasil dari melakukan sesuatu yang benar pada waktu yang tepat.

Berdasarkan penjelasan Robin dan Coulter serta Wibowo dapat diketahui bahwa kinerja yang efektif adalah kinerja tingkat tinggi yang melakukan sesuatu yang benar pada waktu yang tepat.

Sejalan dengan uraian di atas berdasarkan kajian tersebut, maka kinerja adalah prestasi yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas atau pekerjaannya dengan hasil yang baik sesuai dengan standar, kriteria dan norma yang ditetapkan untuk pekerjaan itu. Hal ini menunjukkan bahwa penekanan kinerja adalah untuk mendapatkan hasil yang berorientasi pada efektifitas dan efisiensi untuk mencapai suatu tujuan, dengan kata lain, jika sumber daya yang dimaksudkan adalah sumber daya manusia, maka kinerja bawahan dipengaruhi oleh kepemimpinan.

Menurut Benton performance act of doing that which is required by a contract. Artinya kinerja adalah perbuatan yang dituntut sesuai dengan perjanjian/kontrak. Menurut Robbins kinerja adalah ukuran dari hasil yang dilakukan dengan menggunakan kriteria yang disetujui bersama. Kriteria yang dipakai sangat tergantung pada factor-faktor yang terkait dengan pekerjaan, misalnya kriteria kinerja untuk pimpinan perusahaan berbeda dengan pimpinan suatu lembaga pendidikan, meskipun kedua-duanya manajer atau pimpinan suatu organisasi.

Ukuran standar bagi kriteria harus memenuhi empat hal yaitu:

1. Validitas; standar itu harus sah dalam arti komponen nilai tambah. Misalnya, dalam beberapa situasi, pakaian adalah sangat penting, berpakaian tidak rapi menunjukkan sikap masa bodoh terhadap mutu produk dan jasa. Jadi dalam situasi lain, standar pakaian menjadi unsur yang tidak relevan, karena tidak ada hubungannya dengan nilai tambah.
2. Realisme, suatu standar harus realistis, di mana dalam berusaha perlu menyempurnakannya jika hal itu tidak dapat dicapai, keseimbangan harus terjadi antara standar yang begitu rendah, yang tidak luas, dan standar-standar yang terlalu tinggi, berakibat pada menurunnya kinerja individu.
3. Kesepakatan, standar tidak dipaksakan, tetapi harus disepakati secara saling menguntungkan, jika suatu standar dipaksakan, maka setiap orang berusaha mencari alasan mengapa standar itu tidak dapat dicapai. Jika suatu standar itu disepakati, setiap orang berusaha untuk mengatasi kesulitan-kesulitan yang ditimbulkan.

4. Obyektivitas; harus ada obyektivitas pengukuran dalam menaksir atau menilai pelaksanaan kerja hanya dapat diputuskan secara subyektif yang akan memicu konflik dan penurunan komponen nilai tambah. Westerman dan Donoghue mengatakan standar yang umum dipakai dalam perusahaan adalah produksi. Meningkatnya produksi yang umumnya berbentuk barang menunjukkan meningkatnya kinerja.

Kinerja seseorang menunjukkan tingkat kompetensi atau profesionalismenya. Kemampuan atau kompetensi menurut Jhonson diartikan sebagai suatu kinerja yang rasional yang memberikan kepuasan untuk mencapai tujuan dalam suatu kondisi. Kemampuan atau kompetensi tersebut dapat dianggap sebagai pilar dari suatu profesi di mana seseorang pegawai yang kompeten harus dapat menunjukkan karakteristik sebagai berikut:

1. Mampu melakukan sesuatu pekerjaan tertentu secara rasional;
2. Menguasai perangkat pengetahuan tentang seluk beluk apa yang menjadi tugas pekerjaannya;
3. Memahami basic standard tentang ketentuan kelayakan normative minimal kondisi dan proses yang dapat ditoleransi dan kriteria keberhasilan yang dapat diterima dari apa yang dilakukan;
4. Memiliki motivasi dan aspirasi unggulan dalam melakukan tugas pekerjaan serta;
5. Memiliki kewenangan yang memancarkan penguasaan perangkat kompetensinya dalam batas tertentu dapat didemonstrasikan, sehingga memungkinkan memperoleh pengakuan pihak berwenang.

Smith dalam Mulyasa mengatakan bahwa kinerja adalah “is output drives from processes, human otherwise” (kinerja adalah merupakan hasila atau keluaran dari suatu proses). Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan suatu wujud perilaku seseorang atau organisasi dengan orientasi prestasi.

Sedangkan menurut stoner Kinerja adalah prestasi kerja yang dapat ditunjukkan oleh seorang karyawan atau pegawai dan merupakan hasil kerja yang dapat dicapainya selama kurun waktu tertentu dalam melakukan pekerjaan yang dibebankan kepadanya, berdasarkan kecakapan, pegalaman dan kesungguhan berdarkan standar dan ukuran penilaian yang telah ditetapkan.¹²

Sedangkan Cormick dan Tiffin, mengemukakan kinerja adalah kuantitas, kualitas, dan waktu yang digunakan dalam menjalankan tugas. Berikut penjelasannya:

1. Kuantitas adalah hasil yang dapat dihitung sejauh mana seseorang dapat berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
2. Kualitas adalah bagaimana seseorang dalam menjalankan tugasnya, yaitu mengenai banyaknya kesalahan yang dibuat, kedisiplinan dan ketepatan.
3. Waktu kerja adalah mengenai jumlah absen yang dilakukan, keterlambatan, dan lamanya masa kerjadalam tahun yang telah dijalani.¹³

E. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja

¹² Biner Ambarita dkk, *Perilaku Organisasi*,(Bandung: Alfabeta, 2014), hal. 192-199

¹³ EdySutrisno, *Budaya organisasi*, ed. 1, cet. ke-2, (Jakarta: Kencana, 2011), hal. 172

Kinerja seorang tenaga kerja atau karyawan dalam suatu organisasi atau institusi kerja, dipengaruhi oleh banyak faktor, baik faktor dari dalam pegawai itu sendiri maupun faktor lingkungan atau organisasi kerja itu sendiri. Menurut Gibson faktor-faktor yang menentukan kinerja seseorang, dikelompokkan menjadi 3 faktor utama, yakni:

1. Variabel individu, yang terdiri: pemahaman terhadap pekerjaannya, pengalaman kerja, latar belakang keluarga, tingkat sosial ekonomi, dan faktor demografi (umur, jenis kelamin, etnis, dan sebagainya).
2. Variabel organisasi, yang antara lain terdiri dari: kepemimpinan, desain pekerjaan, sumberdaya yang lain, struktur organisasi, dan sebagainya.
3. Variabel psikologis, yang terdiri dari persepsi terhadap pekerjaan, sikap terhadap pekerjaan, motivasi, kepribadian, dan sebagainya.¹⁴

Sedangkan menurut Stoner kinerja seorang karyawan atau tenaga kerja dipengaruhi oleh motivasi, kemampuan, faktor persepsi.¹⁵

Suhertian menjelaskan bahwa kinerja dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Faktor internal meliputi sikap, minat, intelegensi, motivasi, dan kepribadian. Sedangkan faktor eksternal adalah sarana, prasarana, insentif, Suasana kerja, kepemimpinan, pengetahuan manajemen, keamanan dan lingkungan kerja. Kedua faktor ini harus saling mendukung satu sama lainnya. Apabila faktor internal dan eksternal ini tersedia dengan baik maka kinerja seseorangpun akan menjadi baik.

¹⁴ Gibson, organisasi struktur dan proses, (Jakarta: Binapura Aksara Publisher, 2008), hal 85.

¹⁵ Notoatmodjo, Soekidjo, *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2009), hal. 124.

Colquitt, LePine dan Wesson mengemukakan faktor yang berpengaruh terhadap kinerja (job performance) adalah individual outcomes, hal ini dipengaruhi oleh mekanisme individu (individual mechanisms), mekanisme organisasi (organizational mechanisms), mekanisme kelompok (group mechanisms), dan karakteristik individu (individual characteristics). Lebih lanjut, Colquitt, LePine dan Wesson menambahkan mekanisme individu menyangkut kepuasan kerja, stress, motivasi, kepercayaan, rasa keadilan, etika. Mekanisme organisasi menyangkut budaya organisasi, dan struktur organisasi. Mekanisme kelompok menyangkut gaya dan perilaku kepemimpinannya, kuasa dan pengaruh kepemimpinan, tim dan prosesnya, karakteristik tim. Sedangkan, karakteristik individu menyangkut kepribadian dan nilai-nilai budaya, serta kemampuan.

Menurut Steers faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah kemampuan, motivasi, sikap, minat, dan penerimaan terhadap pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya. Anoraga menyatakan beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja seseorang yaitu: daya tarik pekerjaan, upah (insentif), keamanan dan perlindungan, pengetahuan manajemen, lingkungan dan suasana kerja, harapan dan pengembangan karir, keterlibatan dalam pengembangan organisasi, perhatian dan kepemimpinan.

Amstrong dan Baron mengemukakan bahwa kinerja dipengaruhi oleh empat faktor yang dominan yaitu:

1. Faktor kepemimpinan, yang meliputi kualitas, bimbingan dan motivasi,
2. Faktor pribadi yang meliputi motivasi dan komitmen, keterampilan dan kompetensi,

3. Faktor sistem yang meliputi fasilitas kerja dan sistem pekerjaan,
4. Faktor situasional, yang meliputi suasana lingkungan kerja, unsur internal dan eksternal.¹⁶

F. Penilaian Kinerja (performance Appraisal)

Penilaian Kinerja (performance appraisal) merupakan suatu proses yang dilakukan secara sistematis terhadap kinerja pegawai atau sumber daya manusia (SDM) berdasarkan pekerjaan yang ditugaskan atau dibebankan kepada mereka. Menurut Gordon bahwa penilaian terhadap kinerja merupakan suatu upaya untuk mengetahui kecakapan maksimal pekerjaan yang dilakukan atas dasar kriteria tertentu. Sedangkan, penilaian kinerja menurut Simamora adalah alat yang berfaedah tidak hanya untuk mengevaluasi kerja dari para karyawan, tetapi juga untuk mengembangkan dan memotivasi kalangan karyawan. Hasibuan, menyatakan pengertian dari penilaian kinerja adalah menilai rasio hasil kerja nyata dari standar kualitas maupun kuantitas yang dihasilkan setiap karyawan.

Andrew F. Sikula dalam Hasibuan juga menyatakan penilaian kinerja adalah evaluasi yang sistematis terhadap pekerjaan yang telah dilakukan oleh karyawan dan ditujukan untuk pengembangan. Dale Yoder dalam Hasibuan mendefinisikan penilaian kinerja merupakan prosedur yang formal dilakukan di dalam organisasi untuk mengevaluasi pegawai dan sumbangan serta kepentingan bagi pegawai.

¹⁶ Biner Ambarita dkk, *Perilaku Organisasi*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hal. 211-213

Penilaian kinerja menurut Siswanto adalah suatu kegiatan yang dilakukan manajemen atau penyelia. Penilai untuk menilai kinerja tenaga kerja dengan cara membandingkan kinerja atas kinerja dengan uraian atau deskripsi pekerjaan dalam suatu periode tertentu biasanya setiap akhir tahun. Penilaian kinerja sangat bermanfaat bagi dinamika pertumbuhan organisasi secara keseluruhan. Melalui penilaian tersebut, maka dapat diketahui bagaimana kondisi riil pegawai dilihat dari kinerja. Penilaian kinerja adalah sangat penting bagi organisasi untuk menilai prestasi kerja karyawannya. Pentingnya penilaian kinerja karyawan paling tidak ada dua kepentingan, yaitu kepentingan karyawan yang bersangkutan dan untuk kepentingan organisasi. Bagi karyawan, penilaian memberikan umpan balik tentang pelaksanaan kerja mereka, misalnya tentang kemampuan, kekurangan, potensinya dan sebagainya yang pada gilirannya bermanfaat untuk perbaikan kinerja, penyesuaian kompensasi, pengembangan karirnya dan sebagainya. Sedangkan bagi organisasi, hasil penilaian kinerja dapat dipakai sebagai pertimbangan untuk pengembangan keputusan, tentang berbagai hal, seperti kebutuhan program pendidikan dan latihan, rekrutmen, seleksi, program pengenalan, penempatan dan sistem imbalan.

Dharma mengemukakan cara mengukur dan menilai kinerja seseorang atau pegawai sangat bergantung kepada jenis suatu pekerjaan. Ada beberapa situasi yang memerlukan standar yang sama bagi semua pegawai yang melakukan pekerjaan serupa. Kebijakan manajemen seharusnya menegaskan perlunya penetapan standar yang sama bagi semua pegawai yang melakukan pekerjaan

tertentu dalam suatu organisasi artinya ada ketetapan (standar) yang jelas tentang tujuan dan sasaran khusus bagi setiap orang.

Penetapan sasaran ini sering harus dilakukan melalui proses negosiasi antara atasan dan bawahan. Biasanya sasaran ini menggambarkan keluaran (output) atau hasil yang diharapkan dari pelaksanaan pekerjaan seseorang. Jadi dengan demikian, kinerja merujuk kepada tingkat keberhasilan dalam melaksanakan tugas serta kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.¹⁷

G. Pengertian Pelayanan

Pelayanan publik merupakan segala kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik baik organisasi, lembaga yang hakekatnya pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban sebagai abdi masyarakat.

Menurut Moenir, pelayanan adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses, sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang lain dalam masyarakat.¹⁸

Menurut Jhingan dalam buku Abdul Muthaleb pelayanan adalah suatu kegiatan atay urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain secara fisik dan menyediakan kepuasan pelayanan.¹⁹

¹⁷ Biner Ambarita dkk, *Perilaku Organisasi*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hal. 218-220

¹⁸ Moenir, HAS, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, Edisi V), hal. 64.

H. Strategi Pelayanan

Dalam mewujudkan pelayanan yang mampu memuaskan masyarakat maka perlu diperhatikan hal-hal berikut ini :

1. Visi Misi

Visi pelayanan merupakan komitmen dari seluruh manajemen terhadap kualitas pelayanan yang akan disediakan. Visi sifatnya sangat umum dan memiliki jangkauan jauh ke depan. Visi kemudian dijabarkan ke dalam misi yang sifatnya lebih operasional. Baik visi maupun misi di susun atas dasar perkembangan kebutuhan masyarakat pelanggan maupun perubahan lingkungan.

2. Tujuan dan Sasaran Pelayanan

Meskipun misi sifatnya lebih operasional dibandingkan visi, tetapi dalam mewujudkannya diperlukan tahapan pencapaian melalui rencana tindak. Oleh karena itu, dalam jangka menengah misi dijabarkan ke dalam tujuan. Selanjutnya, tujuan dijabarkan ke dalam sasaran-sasaran yang terukur dan siap dioperasionalkan pencapaiannya.

3. Standar Pelayanan dan Ukuran Keberhasilan Pelayanan

Standar-standar diperlukan dalam kaitan komitmen unit pelayanan terhadap pelanggan. Standar-standar tidak hanya meliputi standar produk pelayanan tetapi juga standar operasional yang memungkinkan setiap

¹⁹Abdul Muthaleb, *Pelayanan Perpustakaan IAIN Ar-Raniry Dalam Meningkatkan Minat Baca*, (Banda Aceh, 2013), hal 13.

petugas pelayanan mampu melaksanakan tugasnya sesuai dengan petunjuk yang jelas dan baku.²⁰

Standar-standar pelayanan perlu ditentukan dengan tujuan :

- 1) Menjadi alat monitoring dan analisis terhadap kinerja pelayanan sesuai dengan sasaran yang telah ditetapkan.
- 2) Menjadi alat komunikasi yang efektif antara masyarakat dengan penyedia layanan.
- 3) Memberikan fokus yang jelas.
- 4) Memberikan informasi akuntabilitas pelayanan yang harus dipertanggung jawabkan oleh unit penyedia layanan.
- 5) Menjadi alat bagi pengembalian keputusan.

Standar-standar ditetapkan dengan tahap-tahap sebagai berikut:

- 1) Mengetahui secara jelas pelayanan yang diberikan.
- 2) Melakukan konsultasi dengan pelanggan, pegawai, dan stakeholders
- 3) Menetapkan standar.
- 4) Mengembangkan pelaporan kinerja
- 5) Memberdayakan seluruh elemen dalam unit pelayanan.
- 6) Mengkomunikasikan standar.²¹

I. Himpunan Mahasiswa Jurusan

1. Pengertian Himpunan Mahasiswa Jurusan

²⁰Batinggi dan Babu Ahmad, *Manajemen Pelayanan Publik*, (yogyakarta: CV Andi Offset, 2013), hal 55

²¹Ibid, hal. 56

Himpunan Mahasiswa Jurusan adalah organisasi mahasiswa di tingkat jurusan di suatu perguruan tinggi. Keberadaan himpunan mahasiswa jurusan haruslah berdasarkan prinsip dari, oleh dan untuk mahasiswa. Himpunan mahasiswa jurusan merupakan media bagi anggotanya untuk mengembangkan pola pikir dan kepribadian yang berkaitan dengan disiplin ilmunya agar siap terjun ke masyarakat.²²

2. Bentuk Organisasi Kemahasiswaan

a. Organisasi kemahasiswaan di tingkat UIN Ar Raniry dapat dibedakan

ke dalam tiga jenis, yaitu :

- 1) Senat Mahasiswa (SEMA)
- 2) Dewan Mahasiswa (DEMA)
- 3) Unit kegiatan mahasiswa/khusus (UKM/UKK)²³

b. Organisasi kemahasiswaan di tingkat Fakultas dapat dibedakan ke dalam tiga jenis, yaitu:

- 1) Senat Mahasiswa Fakultas (SEMA-F)
- 2) Dewan Mahasiswa Fakultas (DEMA-F)
- 3) Himpunan Mahasiswa Jurusan/Prodi (HMJ/HM-PS)

c. Bentuk atau badan kelengkapan organisasi kemahasiswaan yang lain dapat ditetapkan berdasarkan kesepakatan antar mahasiswa selama tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan statuta UIN Ar – Raniry.

²²<https://id.m.wikipedia.org/wiki/himpunan-mahasiswa-jurusan>. diakses 29 Juli 2018

²³ Lampiran keputusan rektor UIN Ar raniry no 13 Tahun 2014 tentang Pedoman Organisasi Kemahasiswaan UIN Ar Raniry. Tahun 2014

3. Kedudukan, Fungsi dan Tanggungjawab

- a. Kedudukan organisasi kemahasiswaan adalah sebagai kelengkapan non-struktural pada UIN Ar-Raniry.
- b. Organisasi kemahasiswaan UIN Ar-Raniry mempunyai fungsi sebagai:
 - 1) Perwakilan mahasiswa untuk menampung dan menyalurkan aspirasi mahasiswa, menetapkan garis-garis besar program dan kegiatan kemahasiswaan
 - 2) Wahana komunikasi antar civitas akademika²⁴
 - 3) Wahana pengembangan potensi mahasiswa sebagai insan akademis, calon ilmuwan dan intelektual yang berguna bagi masyarakat.
 - 4) Wahana pengembangan intelektual, bakat dan minat, pelatihan keterampilan, organisasi, manajemen dan kepemimpinan mahasiswa
 - 5) Sarana pembinaan dan pengembangan kader-kader agama dan bangsa yang berpotensi dalam melanjutkan kesinambungan pembangunan nasional

²⁴Lampiran keputusan rektor UIN Ar raniry no 13 Tahun 2014 tentang *Pedoman Organisasi Kemahasiswaan* UIN Ar Raniry. Tahun 2014

- 6) Sarana pemeliharaan dan pengembangan ilmu yang dilandasi oleh norma akademis, etika, moral dan wawasan kebangsaan.
- c. Mekanisme tanggungjawab organisasi kemahasiswaan ditetapkan melalui kesepakatan antara mahasiswa dengan pimpinan UIN Ar-Raniry dengan tetap berpedoman bahwa pimpinan UIN Ar-Raniry merupakan penanggungjawab segala kegiatan di UIN Ar Raniry.
- d. Pengurus organisasi kemahasiswaan disahkan dan dilantik oleh pimpinan UIN Ar-Raniry sesuai dengan kedudukan/tingkat organisasi yang bersangkutan; rektor untuk tingkat institute, Dekan untuk tingkat Fakultas dan Ketua Jurusan untuk tingkat Jurusan.
- e. Pengurus organisasi kemahasiswaan bertanggungjawab kepada pimpinan UIN Ar Raniry sesuai dengan kedudukan tingkat organisasinya.²⁵
4. Tugas dan Wewenang Himpunan Mahasiswa Jurusan (HMJ)
- Himpunan Mahasiswa Jurusan (HMJ) merupakan lembaga eksekutif di tingkat jurusan/program studi.HMJ berfungsi sebagai pelaksana kegiatan mahasiswa di tingkat jurusan .HMJ memeiliki jalur koordinatif dengan DEMA-F. Tata kerja HMJ adalah otonom ke anggota di masing-masing jurusan, yaitu:²⁶
- a. Status HMJ

²⁵Lampiran keputusan rektor UIN Ar-raniry No. 13 Tahun 2014 tentang *Pedoman Organisasi Kemahasiswaan* UIN Ar Raniry. Tahun 2014

²⁶Ibid

- 1) Lembaga kemahasiswaan di tingkat jurusan sebagai pelaksana program kerja kegiatan kemahasiswaan sesuai dengan bidang Jurusan.
- 2) Subsistem kelembagaan non-struktural tingkat jurusan.

b. Fungsi HMJ

- 1) Sebagai wadah untuk menjabarkan, melaksanakan, mengembangkan kegiatan kemahasiswaan di tingkat jurusan.
- 2) Melaksanakan koordinasi dan sinkronisasi kegiatan kemahasiswaan di tingkat jurusan.

c. Tugas HMJ

Menjabarkan, melaksanakan dan Mengembangkan kegiatan kemahasiswaan di tingkat jurusan atau program studinya masing-masing.

5. Pertanggung jawaban HMJ

- a. Sebagai lembaga organisasi kemahasiswaan di tingkat jurusan. HMJ bertanggung jawab kepada mahasiswa melalui musyawarah mahasiswa Jurusan.
- b. Sebagai subsistem kelembagaan non structural Jurusan, HMJ bertanggung jawab kepada Ketua Jurusan.

6. Kepengurusan, Anggota dan Masa Bakti

- a. Pengurus organisasi kemahasiswaan pada masing-masing tingkatan sekurang-kurangnya terdiri atas : Ketua, Sekretaris, Bendahara dan Bidang-Bidang.
 - b. Jumlah anggota pengurus organisasi kemahasiswaan ditetapkan berdasarkan kebutuhan dengan berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
 - c. Pengurus, sebagaimana disebut pada poin 1 dipilih melalui mekanisme pemilihan yang tata cara dan mekanismenya ditetapkan oleh Senat Mahasiswa (SEMA) di tingkat UIN Ar Raniry atau Senat Mahasiswa Fakultas (SEMA-F) di tingkat fakultas sepanjang tidak bertentangan dengan Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Islam Kementerian Agama RI, No.1774 Tahun 2013.²⁷
7. Calon ketua di masing-masing tingkatan
- a. Memiliki indeks Prestasi Kumulatif (IPK) minimal 3.25
 - b. Minimal duduk di semester V, atau VI dan maksimal semester VII atau VIII.
 - c. Mampu membaca Al Quran dengan baik dan lancar.
 - d. Memperoleh rekomendasi dari pimpinan UIN/Fakultas/Jurusan sesuai menurut tingkatan masing-masing.
 - e. Pernah menjadi pengurus Ormawa intra kampus yang dibuktikan dengan SK

²⁷Lampiran keputusan rektor UIN Ar raniry no 13 Tahun 2013 tentang *Pedoman Organisasi Kemahasiswaan* UIN Ar Raniry. Tahun 2014

- f. Sehat jasmani dan rohani yang dibuktikan dengan surat keterangan dari dokter pemerintah.
 - g. Bersedia dicalonkan dan atau mencalonkan diri secara bertulis.
 - h. Tidak pernah melanggar tata tertib dan kode etik mahasiswa
 - i. Memiliki visi, misi dan program yang jelas.
8. Anggota organisasi kemahasiswaan pada masing-masing tingkat adalah seluruh mahasiswa yang terdaftar dan masih aktif dalam kegiatan akademik.
 9. Masa bakti pengurus organisasi kemahasiswaan adalah 1 (satu) tahun dan khusus untuk ketua tidak dapat dipilih kembali untuk periode selanjutnya.
 10. Tata Cara Pemilihan Ketua
 - a. HMJ/HMPS yang akan berakhir masa jabatan membentuk panitia pemilihan dan diusulkan ke pimpinan Fakultas untuk ditetapkan.
 - b. Tata tertib pencalonan ketua HMJ/HMPS ditetapkan oleh SEMA-F.
 - c. Komposisi panitia terdiri atas Ketua, Sekretaris, Bendahara dan Anggota.
 - d. Tugas panitia melaksanakan penjangkaran bakal calon, penetapan calon, dan pelaksanaan pemilihan Ketua HMJ/HMPS.
 - e. Jumlah panitia maksimal 9 orang.
 11. Kriteria Panitia

- a. Berstatus sebagai mahasiswa aktif yang dibuktikan dengan menunjukkan slip pembayaran SPP²⁸
- b. Pernah menjadi pengurus lembaga intra kampus.
- c. Bersedia menjadi panitia yang dibuktikan dengan pernyataan bertulis.
- d. Tidak diperkenankan mencalonkan diri sebagai kandidat ketua HMJ
- e. Minimal menduduki semester IV dan maksimal VIII, atau V-VII.
- f. Panitia menyampaikan hasil pemilihan kepada Ketua Jurusan untuk diteruskan kepada pimpinan Fakultas dengan melampirkan berita acara pemilihan.
- g. Penyampaian hasil pemilihan dilakukan paling lambat 7 hari setelah pemilihan.
- h. Pimpinan Fakultas menetapkan dan melantik pengurus HMJ terpilih.
- i. Pemilihan ketua HMJ dilaksanakan dengan menggunakan sistem pemilihan langsung oleh mahasiswa Jurusan yang bersangkutan.²⁹

J. Diagram Kartesius

Diagram kartesius adalah suatu bangunan yang terdiri atas 4 bagian yang di batasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik X dan Y merupakan rata-rata dari skor tingkat, sedangkan titik Y merupakan rata-rata skor tingkat harapan kepentingan. Dimana X merupakan indeks kepuasan mahasiswa ,

²⁸Lampiran keputusan rektor UIN Ar raniry no 13 Tahun 2014 tentang *Pedoman Organisasi Kemahasiswaan* UIN Ar Raniry. Tahun 20134

²⁹Lampiran keputusan Rektor UIN Ar raniry No. 13 Tahun 2014 tentang *Pedoman Organisasi Kemahasiswaan* UIN Ar Raniry. Tahun 2014

sedangkan Y merupakan kinerja himpunan mahasiswa jurusan Manajemen Dakwah.

Adapun rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100 \%$$

Dimana :
 Tki = Tingkat kesesuaian responden
 Xi = Skor penilaian indeks kepuasan
 Yi = Skor penilaian kinerja himpunan

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh tingkat pelaksanaan, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan. Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen dengan :

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Dimana :
 \bar{X} = Skor rata-rata tingkat pelaksanaan kepuasan
 \bar{Y} = Skor rata-rata tingkat kepentingan
 n = Jumlah responden

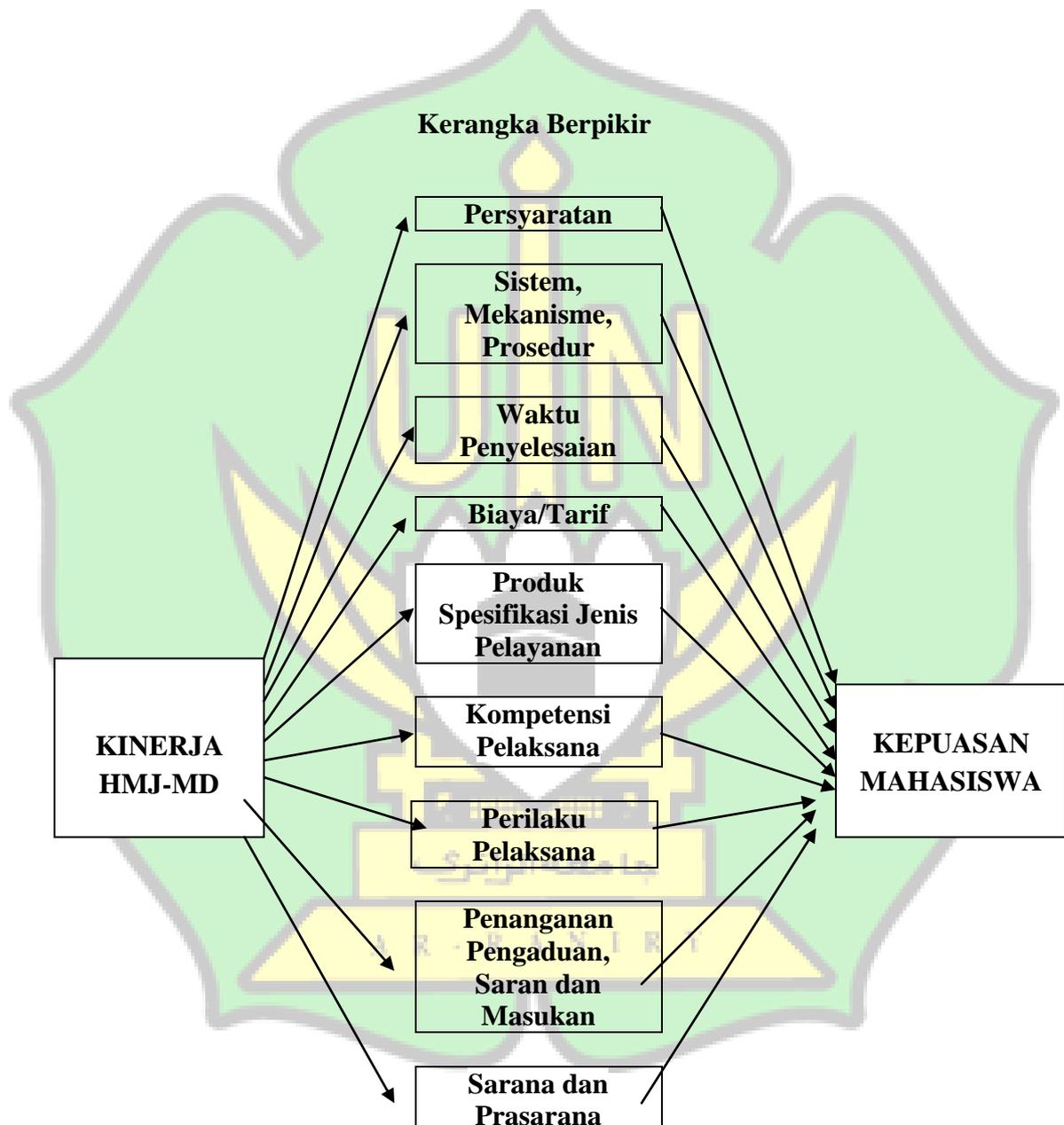
KUADRAN I	KUADRAN II
KUALITAS UTAMA	PERTAHANKAN PRESTASI

<p>(CONCENTRATE HERE)</p> <p>Atribut pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh mahasiswa tetapi pelayanannya tidak memuaskan sehingga HMJ-MD harus meningkatkan kualitas pelayanan</p>	<p>(KEEP UP THE GOOD WORK)</p> <p>Atribut pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh mahasiswa dan pelayanannya sangat memuaskan, sehingga HMJ-MD harus mempertahankan kualitas pelayanannya</p>
<p>KUADRAN III</p> <p>KUALITAS RENDAH</p> <p>(LOW PRIORITY)</p> <p>Atribut pada kuadran ini dianggap tidak penting oleh mahasiswa dan pelayanannya kurang memuaskan</p>	<p>KUADRAN IV</p> <p>BERLEBIHAN</p> <p>(POSSIBLE OVERKILL)</p> <p>Atribut pada kuadran ini dianggap tidak penting oleh mahasiswa tetapi pelayanannya memuaskan</p>

K. Kerangka pikir

Kerangka pikir dalam penelitian ini HMJ-MD memiliki peran penting dikalangan mahasiswa jurusan manajemen dakwah dalam memberikan pelayanan. Guna untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan diberikan, maka pengukuran kualitas pelayanan digunakan Indeks Kepuasan yang terdiri dari sembilan(9) kriteria pelayanan Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah (HMJ-MD) terhadap Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Semakin tinggi nilai indeks kepuasan maka semakin tinggi pula kualitas kinerja Himpunan

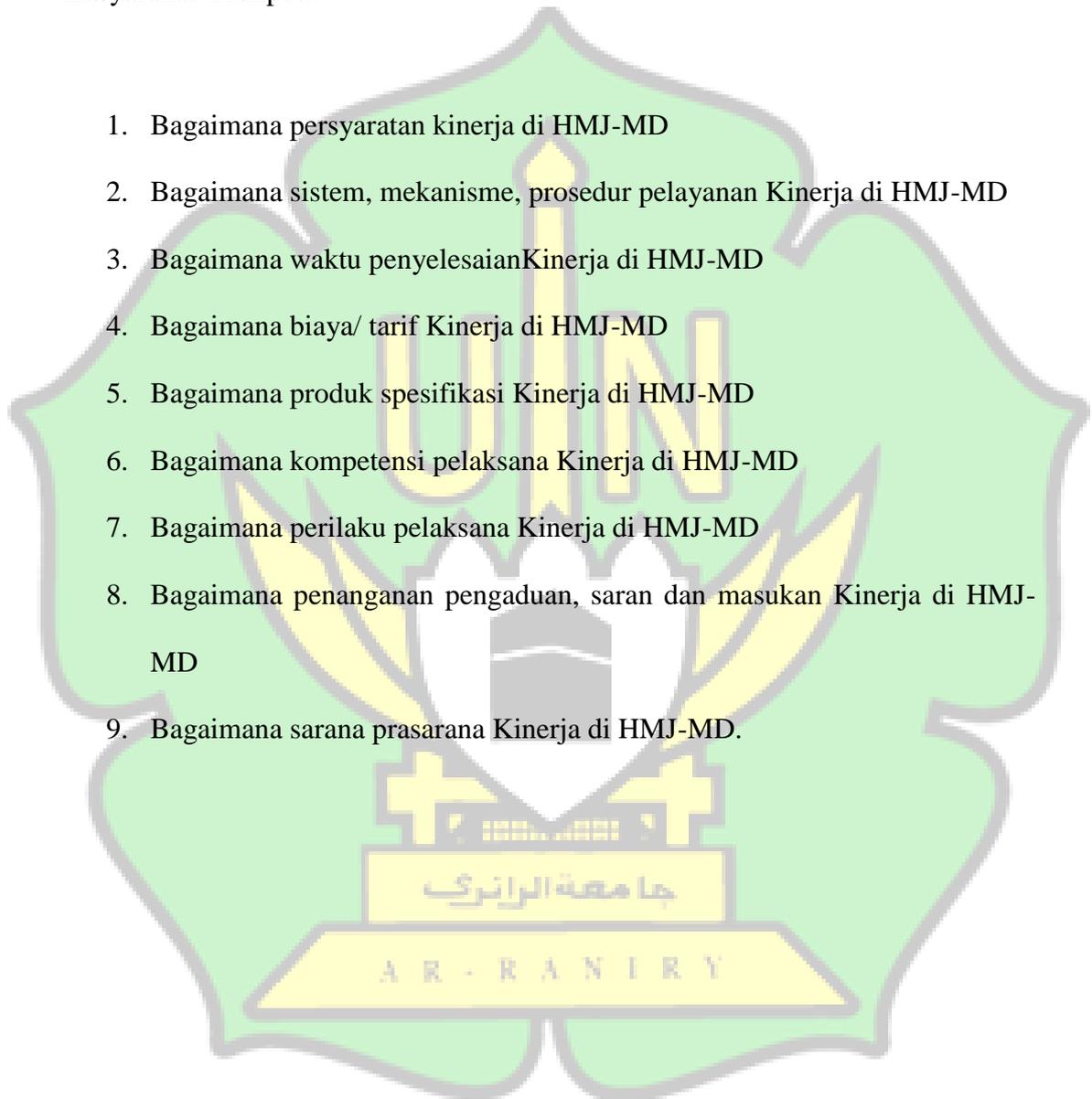
Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah (HMJ-MD) dan sebaliknya. Berikut skema kerangka pikir penelitian:



L. Pertanyaan

Pertanyaan penelitian yang dirumuskan adalah bagaimana Pelayanan HMJ-MD diukur berdasarkan kepuasan mahasiswa menggunakan indeks kepuasan masyarakat. Meliputi:

1. Bagaimana persyaratan kinerja di HMJ-MD
2. Bagaimana sistem, mekanisme, prosedur pelayanan Kinerja di HMJ-MD
3. Bagaimana waktu penyelesaian Kinerja di HMJ-MD
4. Bagaimana biaya/ tarif Kinerja di HMJ-MD
5. Bagaimana produk spesifikasi Kinerja di HMJ-MD
6. Bagaimana kompetensi pelaksana Kinerja di HMJ-MD
7. Bagaimana perilaku pelaksana Kinerja di HMJ-MD
8. Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan Kinerja di HMJ-MD
9. Bagaimana sarana prasarana Kinerja di HMJ-MD.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Definisi Operasional Variabel penelitian

Definisi operasional adalah petunjuk tentang bagaimana suatu variabel dalam penelitian, dimaksudkan untuk memperjelas istilah-istilah dan sekaligus batasan, sehingga tidak menimbulkan penafsiran lain. Dalam penelitian ini penulis menggunakan kriteria kualitas pelayanan 9 indikator sesuai dengan keputusan Menteri PANRB No 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik dan akan dijadikan instrument pengukuran dari responden dalam memberikan tanggapan atas pertanyaan sebagai dasar pengukuran Indeks Kepuasan Mahasiswa.

Tabel 3.1 Defenisi Operasional Variabel Penelitian

No	Variabel	Defenisi variabel	Indikator	Ukuran	Skala	Item pertanyaan
		Kinerja adalah pencapaian atas tujuan organisasi yang dapat terbentuk output kuantitatif	1. Persyaratan 2. Sistem, mekanismedan prosedur 3. Waktu penyelesaian			

1.	Kinerja	maupun kualitatif, kreatifitas, fleksibilitas, dapat diandalkan atau hal-hal lain yang dapat diinginkan organisasi. (Sumber: Gibson)	4. Biaya/ tariff 5. Produk spesifikasi Jenis pelayanan 6. Kompetensi Pelaksana 7. Perilaku pelaksana 8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan 9. Sarana dan prasarana	1-18	Inteval	A1-A10
----	---------	---	--	------	---------	--------

B. Pendekatan dan metode Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono, metode kuantitatif merupakan jenis penelitian yang datanya berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik.¹

Metode yang diterapkan dalam penelitian ini adalah metode dengan menggunakan teknik survei, yaitu metode penyelidikan yang diadakan untuk

¹Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2008), h. 13

memperoleh fakta dari gejala-gejala yang ada dan mencari keterangan-keterangan secara faktual.²

Metode survei yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah penyebaran kuesioner kepada pengurus HMJ-MD dan Mahasiswa jurusan manajemen dakwah.

C. Populasi Penelitian dan Teknik Pengambilan Sampel

1. Populasi Penelitian

Populasi adalah keseluruhan Elemen atau unsur yang akan diteliti.³ Adapun yang menjadi Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Unsur Pengurus yang terlibat dalam organisasi Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah (HMJ-MD) dan mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Karena besarnya populasi maka dalam penelitian ini dilakukan Sampling.

2. Teknik pengambilan sampel

Pengambilan sampel merupakan salah satu hal yang sangat penting untuk diperhatikan. Seperti dijelaskan Sugiyono bahwa “sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi”.⁴ Karena penelitian bertujuan untuk mengambil kesimpulan terhadap populasi dari sampel tersebut.

² Moh Nazir, *Metode Penelitian*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005), Hal, 56

³ Upe, Ambo dan Damsid, *Asas-Asas Multiple Researches: dari Norman K. Denzin hingga John W. Creswell*, (Yogyakarta: Tiara Wacana, 2010), hal. 88

⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D...*, h. 118

Untuk menentukan ukuran jumlah sampel yang dibutuhkan sebagai responden dapat ditentukan dengan menggunakan teori Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

keterangan:

n = sampel

N = ukuran populasi

e^2 = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir.

Berdasarkan rumus diatas, maka dapat diperoleh responden dalam penelitian ini sebanyak yang dapat mewakili populasi.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini guna untuk mendapatkan data yang dibutuhkan, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah:

1. Mengumpulkan data primer

a. Observasi

Teknik ini dilakukan dengan mengamati dan mencatat secara langsung dilokasi penelitian atas objek yang diteliti untuk mendapatkan data yang akurat dan relevan sesuai dengan penulis butuhkan seperti fasilitas pelayanan, kenyamanan pelayanan, jadwal pelayanan, pengukuran pelayanan.

b. Dokumentasi

Teknik ini digunakan untuk memperoleh informasi tentang visi misi Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah (HMJ-MD), struktur organisasi Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah (HMJ-MD), dan tugas pokok Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah (HMJ-MD).

c. Pengisian angket

Angket digunakan untuk mengambil data tentang Kepuasan Mahasiswa dengan cara meminta mahasiswa untuk memberi pernyataan bagaimana mereka bersikap terhadap pelayanan yang mereka peroleh dari Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah (HMJ-MD).

2. Data sekunder

Mencari data sekunder yang dapat diperoleh dari berbagai sumber, baik dari literatur, artikel, data lembaga, dan lain-lain yang dianggap relevan dengan penelitian.

E. Instrumen penelitian

Instrumen penelitian digunakan agar penelitiannya lebih sistematis dalam mengumpulkan data. Instrumen penelitian yang penulis gunakan dalam mengumpulkan data:

1. Pedoman observasi dan dokumentasi

Dalam memperoleh data awal melalui observasi digunakan pedoman observasi sebagai acuan untuk tercapai tujuan penelitian.

Tabel 3.2 Pedoman Observasi dan Dokumentasi

No	Pedoman observasi dan dokumentasi	Keterangan
1	Fasilitas pelayanan	Sarana dan prasarana yang dimiliki dan digunakan oleh HMJ-MD dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa/i
2	Kenyamanan pelayanan	Ketersediaan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa
3	Jadwal pelayanan	Jadwal dan lama pelayanan yang diberikan oleh HMJ-MD kepada mahasiswa
4	Pengukuran pelayanan	Kegiatan pelayanan yang diberikan HMJ-MD kepada mahasiswa
5	Dokumentasi	Visi misi, struktur organisasi, dan tugas pokok HMJ-MD

2. Angket

Angket yang digunakan adalah jenis angket tertutup, dimana tiap butir pertanyaan telah disediakan alternatif jawaban dan responden hanya memilih salah satu alternatif yang telah tersedia.

Bentuk pertanyaan yang digunakan 5 butir pertanyaan berbentuk Favorable (positif) dan Unfavorable (negatif).

Tabel 3.3 Komponen Unsur yang ditanya

Komponen	Unsur yang ditanya	No butir pertanyaan	Jumlah pertanyaan	Bentuk pertanyaan
Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja HMJ-MD	Persyaratan	1, 2	2	Favorable
	Sistem, mekanisme, dan prosedur	3, 4	2	Unfavorable
	Waktu penyelesaian	5, 6	2	Favorable
	Biaya/tariff	7, 8	2	Unfavorable
	Produk spesifikasi jenis pelayanan	9,10	2	Favorable
	Kompetensi pelaksana	11, 12	2	Unfavorable
	Perilaku pelaksana	13, 14	2	Favorable
	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	15, 16	2	Unfavorable
	Sarana dan prasarana	17, 18	2	Favorable

Teknik pengukuran instrumen penelitian ini menggunakan alat ukur Linkert's Summated Rating (LSR) dengan 5 skala pengukuran dari alternatif jawaban pertanyaan Favorable dan Unfavorable. Untuk mengukur Indeks Kepuasan Mahasiswa pada angket penelitian (nomor pertanyaan; 1,3,5,7,9,11,13,15,17) diberi jawaban: Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Kurang Setuju (KS), Tidak Setuju (TS), Sangat Tidak Setuju (STS). Sedangkan Pedoman untuk menilai tingkat kinerja pada angket penelitian (nomor pertanyaan ; 2, 4, 6, 8, 10, 12, 14, 16, 18) diberi jawaban, Sangat Penting (SP), Penting (P), Kurang Penting (KP), Tidak Penting (TP), Sangat Tidak Penting (STP).

Tabel 3.4 Skor item instrument Indeks kepuasan Mahasiswa

Pilihan jawaban	Skor	
	Favorable	Unfavorable
Sangat setuju (SS)	5	1
Setuju (S)	4	2
Kurang setuju (KS)	3	3
Tidak setuju (TS)	2	4
Sangat Tidak setuju(STS)	1	5

Tabel 3.5 Skor item instrument Tingkat Kinerja

Pilihan jawaban	Skor	
	Favorable	Unfavorable
Sangat Penting (SP)	5	1
Penting (P)	4	2
Kurang Penting (KP)	3	3
Tidak Penting (TP)	2	4
Sangat Tidak Penting (STP)	1	5

F. Uji Coba Instrumen

Uji coba instrumen penelitian yang dipilih adalah Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Karena memiliki karakteristik yang sama dengan objek penelitian. Tujuannya untuk mengukur valid tidaknya angket yang akan digunakan dalam pengumpulan data penelitian.

1. Uji Validitas

Tiap penelitian metode angket harus dilakukan uji validitas, tujuannya untuk mengukur ketepatan (valid) instrumen yang digunakan. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan Statistical Product and Service Solutions (SPSS 20). Dari hasil perhitungan korelasi akan didapat koefisien korelasi yang digunakan untuk mengukur tingkat validitas suatu item yang menjadi penentuan layak tidaknya item pertanyaan yang digunakan. Dasar pengambilan keputusan dalam uji validitas apabila nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka

instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid), dan sebaliknya.

2. Uji Reliabilitas

Agar angket yang digunakan benar-benar dapat dipercaya sebagai alat pengumpul data maka perlu dilakukan Uji Reliabilitas (keandalan). Dasar pengambilan keputusan jika nilai $\alpha > r_{\text{tabel}}$ maka angket dinyatakan reliabel. Jika nilai $\alpha > 0,60$ artinya reliabilitas mencukupi (sufficient reliability), sementara jika $\alpha > 0,80$ memiliki reliabilitas yang tinggi, Sedangkan jika nilai α 0,40 - 0,60 maka reliabilitas agak rendah, jika nilai $\alpha < 0,40$ maka reliabilitas rendah. Jika α rendah maka instrumen tidak reliabel. Uji Reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan Statistical Product and Service Solutions (SPSS 20). Dan interpretasi nilai seperti pada tabel dibawah ini:

Tabel 3.6 Interpretasi reliabilitas instrument

Besarnya Nilai r	Interpretasi
0,80 – 1	Tinggi
0,60 – 0,80	Cukup
0,40 – 0,60	Agak rendah
0,20 – 0,40	Rendah
0,00 – 0,20	Sangat rendah

G. Teknik pengolahan dan Analisis Data

1. Teknik Pengolahan Data

Penelitian ini menggunakan teknik pengolahan data analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik. Teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan nilai rata-rata tiap unsur pelayanan.

Pengolahan data penelitian yang dilakukan:

a. Editing

Setelah angket di isi dan dikembalikan oleh responden kepada penulis, selanjutnya akan penulis teliti kelengkapan pengisian angket, apabila ada hal-hal yang belum lengkap baik dalam identitas dan jawaban yang dijawab responden, maka akan penulis hubungi kembali untuk disempurnakan agar angket tersebut sah digunakan dan hanya angket yang terisi dengan benar dan sah yang digunakan untuk pengolahan data.

b. Koding

Koding merupakan kegiatan pengkodean merubah data berbentuk huruf menjadi data berbentuk angka (bilangan), untuk pertanyaan Favorable maupun untuk pertanyaan Unfavorable. Pengkodean yang digunakan sesuai dengan pembahasan pada angket (tabel 3.3).

c. Tabulasi Data

Setelah data terkumpul akan ditabulasi dalam bentuk tabel yang memuat informasi dari data diantaranya; pemetaan karakteristik responden, pemetaan jawaban dari responden, dan pada masing-masing item diberi skor agar nantinya dapat diproses dalam bentuk angka dan akan disesuaikan dengan teknik analisis yang akan digunakan.

2. Analisis indeks kepuasan masyarakat (IKM) dan Interpretasi

Analisis indeks kepuasan masyarakat (IKM) dalam penelitian ini didasarkan pada “PERMENPAN RB NOMOR 14 TAHUN 2017 TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT”. Terdapat 9 unsur yang dikaji perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), Setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus:

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah} \times \text{bobot}}{\text{jumlah} \times \text{unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

Keterangan: X = Jumlah unsur yang disurvei

N = Bobot nilai per unsur

Guna memperoleh nilai IKM menggunakan rumus:

$$SKM = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Guna memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 20–100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 20, dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM \text{ Unit pelayanan} \times 20$$

Kemudian dikategorikan sesuai dengan nilai persepsi dan interval nilai IKM sebagai berikut:

Tabel 3.7 Nilai persepsi dan Interval IKM

NILAI BOBOT		NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	INTERVAL NILAI BOBOT RESPONDEN	KATEGORI	
					KEPUASAN	KINERJA
1	E	1.00 - 1.79	20.00 - 35.99	127.00 - 228.59	STS	STP
2	D	1.80 - 2.59	36.00 - 51.99	228.60 - 330.19	TS	TP
3	C	2.60 - 3.39	52.00 - 67.99	330.20 - 431.79	KS	KP
4	B	3.40 - 4.19	68.00 - 83.99	431.80 - 533.39	S	P
5	A	4.20 - 5.00	84.00 - 100.00	533.40 - 635.00	SS	SP

Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan nilai bobot rata-rata tertimbang. maka, diperoleh nilai rata-rata tertimbang per unsur. Sedangkan nilai indeks gabungan untuk setiap unit pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama dan hasil tersebut merupakan nilai indeks kepuasan mahasiswa terhadap kinerja himpunan mahasiswa jurusan manajemen dakwah.

3. Analisis Kuadran

Analisis kuadran digunakan untuk menghitung rata-rata penilaian tingkat kepentingan (importance) dari mahasiswa jurusan Manajemen

Dakwah dan kinerja (performance) dari himpunan Mahasiswa jurusan Manajemen Dakwah untuk setiap item kuesioner dengan rumus:

$$\bar{x}_i = \frac{\sum x_i}{n} \text{ dan } \bar{y}_i = \frac{\sum y_i}{n}$$

Keterangan:

\bar{x}_i : Bobot rata-rata tingkat penilaian kinerja

\bar{y}_i : Bobot rata-rata tingkat penilaian kepentingan

n : jumlah responden

Setelah diperoleh nilai bobot dari setiap unsur kemudian nilai tersebut diplotkan kedalam kuadran cartesius dengan menggunakan program Statistical Product and Service Solutions (SPSS 20) Sebagai dasar pengambilan kesimpulan.

H. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan Merupakan hasil akhir dari penelitian, data yang berbentuk angka akan penulis jelaskan dalam bentuk kalimat sehingga diperoleh deskripsi dan penjelasan dari hasil penelitian Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah (HMJ-MD).

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Singkat Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah (HMJ MD)

Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh Berdiri Pada tahun 1968 yang mempunyai tujuan melahirkan sarjana dakwah dan publistik, berpengetahuan dan memiliki keahlian untuk menyampaikan dakwah dengan berbagai cara kepada umat. Pada awal berdirinya Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry di pimpin oleh Dekan A. Hasjmi dari tahun 1969 sampai tahun 1977, kemudian dilanjutkan Drs. M. Thahir Harun dari tahun 1977 sampai dengan 1982. Pada tahun 1982 sampai 1985 Fakultas Dakwah dipimpin oleh Drs. Syahbuddin Mahsyiddin, 1985 sampai 1988 oleh Drs. Abdurrahman Ali, kemudian tahun 1988 sampai 1991 dipimpin oleh Drs. M. Hasan Basry, MA.

Kemudian pada tahun 1991 sampai 1996 dipimpin oleh Drs. Amin Hasan Nasution, 1996 sampai 2001 oleh Dr. H. Rusjdi Ali Muhammad, SH, 2001 sampai 2004 oleh Drs. H. Rahman Kaoy. Dr Hj. Arbiyah Lubis memimpin Fakultas Pada tahun 2004 sampai 2008. Dilanjutkan oleh Drs. Maimun Yusuf, M. Ag pada tahun 2008 sampai 2012. Tahun 2012 sampai dengan 2016 dipimpin oleh Dr. A. Rani Usman, M. Si, kemudian dilanjutkan oleh Dr.

Kusmawati Hatta, M.Pd dari tahun 2016 sampai 2017.¹ Dan tahun 2018 dipimpin oleh Dr. Fakhri, S.Sos., MA sampai saat ini. Fakultas Dakwah dan Komunikasi memiliki empat jurusan yaitu jurusan KPI, BKI, MD dan PMI yang mempunyai tujuan yang sama dalam memajukan Fakultas Dakwah dan Komunikasi.

1. Visi, Misi dan Tujuan

a. Visi:

Menjadikan Fakultas yang unggul dalam pengembangan ilmu Dakwah dan Komunikasi serta ilmu-ilmu sosial berbasis keislaman.

b. Misi:

- 1) Menciptakan sarjana yang memiliki kompetensi akademik, professional, dan berakhlak mulia.
- 2) Mengebangkan riset dalam bidang ilmu dakwah dan ilmu-ilmu sosial berbasis keislaman.
- 3) Mentransformasikan nilai-nilai ilmu pengetahuan untuk mencerdaskan masyarakat dalam memperkuat syariat islam menuju masyarakat yang maju dan mandiri.

c. Tujuan:

- 1) Mendidik mahasiswa menjadi sarjana yang memiliki kompetensi akademik, professional dan berakhlak mulia.

¹ Panduan akademik UIN Ar-Raniry Banda Aceh Tahun Akademik 2016/2017, hal. 15.

- 2) Mendidik dan menyiapkan sarjana yang terampil dalam mengembangkan penelitian bidang ilmu dakwah dan ilmu-ilmu sosial berbasis keislaman.
- 3) Melahirkan sarjana yang mampu mentransformasikan ilmu bagi kepentingan agama dan masyarakat.²

Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah (HMJ MD) adalah sebuah lembaga resmi yang berdiri di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh dibawah naungan Wadek III (Bidang Kemahasiswaan dan Kerja Sama antar Lembaga).

Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah didirikan sejak tahun 1999³, Devisi-devisi yang bernaung dibawah struktur kepengurusan Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah sering kali melakukan perubahan demi untuk menyesuaikan dengan orientasi program jurusan manajemen dakwah dan juga proses pembentukan diri dari organisasi itu sendiri. Pada tahun 2012 Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah dipimpin oleh saudara M. Nazar dan disambung oleh saudara Herdi Anwar pada tahun 2014. Seterusnya pada tahun 2015, Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah dipimpin oleh saudara Jurmadi, semasa pimpinan beliau, banyak kegiatan yang bertujuan untuk menyatukan silaturrahi dilaksanakan seperti kegiatan olahraga futsal yang disertai oleh mahasiswa Jurusan

² Panduan akademik....., hal. 145

³ Hasil wawancara penulis dengan Jurmadi, Ketua Umum HMJ-MD Periode 2015/2016, Banda Aceh, 07 September 2018

Manajemen Dakwah. Kini Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah dikelola oleh saudara M.Fajar,⁴

Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah adalah sebagai wadah aspirasi anggotanya, sekaligus sebagai mediator dan fasilitator dalam menunjang keilmuan dibidang Manajerial dan itu semua merupakan bentuk “*concern*” merasa berkewajiban dan memiliki tanggungjawab moral mewujudkan aspirasi dan konsistensi organisasi lewat aktivitas-aktivitas yang berdaya guna.

2. Visi Misi Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah

Visi dan misi organisasi Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah secara umum sebagai berikut:

Visi : Menjadikan himpunan mahasiswa jurusan manajemen dakwah yang kompeten baik secara akademis maupun non akademis yang dilandaskan semangat kebersamaan dan kekeluargaan.

Misi :

- a. Mengembangkan minat dan bakat mahasiswa dalam bidang penalaran, olahraga dan seni untuk membangun reputasi manajemen dakwah.
- b. Mengakomodir kreatifitas atau sumber daya masyarakat manajemen dakwah guna terbentuknya jurusan manajemen dakwah yang unggul dan berprestasi

⁴ Hasil wawancara penulis dengan M.Fajar, Ketua HMJ-MD Periode 2017/2018, Banda Aceh, 12 September 2018

- c. Melanjutkan dan mengembangkan prestasi yang diraih oleh manajemen dakwah yang sudah diraih pada masa sebelumnya.
- d. Menjalin solidaritas civitas manajemen dakwah baik antar mahasiswa maupun Alumni Manajemen Dakwah dengan azas kebersamaan dan kekeluargaan.⁵

3. Tujuan Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah

Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah ini bertujuan untuk melahirkan mahasiswa yang pandai berorganisasi karena sangat ironisnya bila anak-anak jurusan manajemen dakwah tidak bisa hidup dalam organisasi.

Disamping itu, himpunan mahasiswa jurusan manajemen dakwah juga beranggapan bahwa kecemerlangan didalam akademik saja tidak cukup untuk dijadikan bekal setelah selesai kuliah nanti.⁶ Maka dengan itu himpunan mahasiswa jurusan manajemen dakwah bertujuan untuk melatih dan mengasah bakat mahasiswa dalam berorganisasi, Selain itu, secara tidak langsung dengan berorganisasi mahasiswa akan terlatih skill pengucapan awamnya kerna tidak sedikit dikalangan mahasiswa yang sulit untuk memberikan ucapan dihadapan umum.

B. Deskripsi Data penelitian

⁵ Hasil Dokumentasi *Visi Misi Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah* , Tahun 2017/2018

⁶ Hasil wawancara penulis dengan Jurmadi, Ketua Umum HMJ-MD Periode 2015/2016, Banda Aceh, 07 September 2018

Tabel 4.1 Populasi Data

UNSUR POPULSI	POPULASI				UKURAN SAMPEL			
	Jumlah		Persentase		SLOVIN		PEMBULATAN	
	L	P	L	P	L	p	L	P
PENGURUS HMJ 2017-2018	35	26	8.18	6.07	10.37	7.70	10	8
2012	9	2	2.10	0.47	2.67	0.59	3	1
2013	35	2	8.18	0.47	10.37	0.59	10	1
2014	36	50	8.41	11.68	10.67	14.81	11	15
2015	33	32	7.71	7.48	9.78	9.48	10	9
2016	55	29	12.85	6.78	16.29	8.59	16	9
2017	49	35	11.45	8.18	14.52	10.37	15	10
JUMLAH	252	176	58.88	41.12	74.66	52.14	75	52
	428		100		126.80		127	

Penelitian ini dilakukan di Jurusan Manajemen dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Pelaksanaan Penelitian dilakukan pada bulan September s/d Desember. Responden dalam penelitian ini adalah Mahasiswa Manajemen Dakwah Dan Pengurus Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah (HMJ-MD). Adapun jumlah Responden 127 Orang, Laki-Laki Terdiri dari 75 Orang dan perempuan 52 Orang. Sesuai dengan Karakteristik Responden seperti dibawah ini:

- a. Jenis kelamin

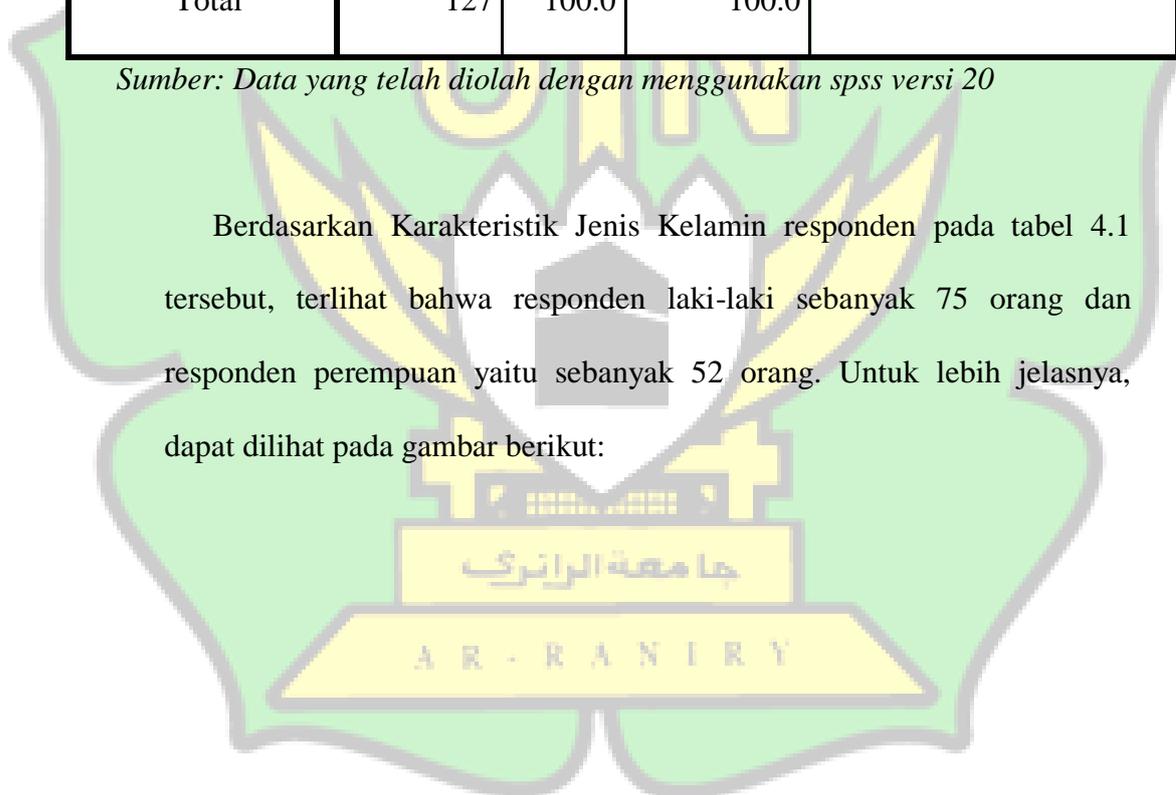
Responden berdasarkan jenis kelamin dapat ditunjukkan pada tabel 4.2 berikut ini:

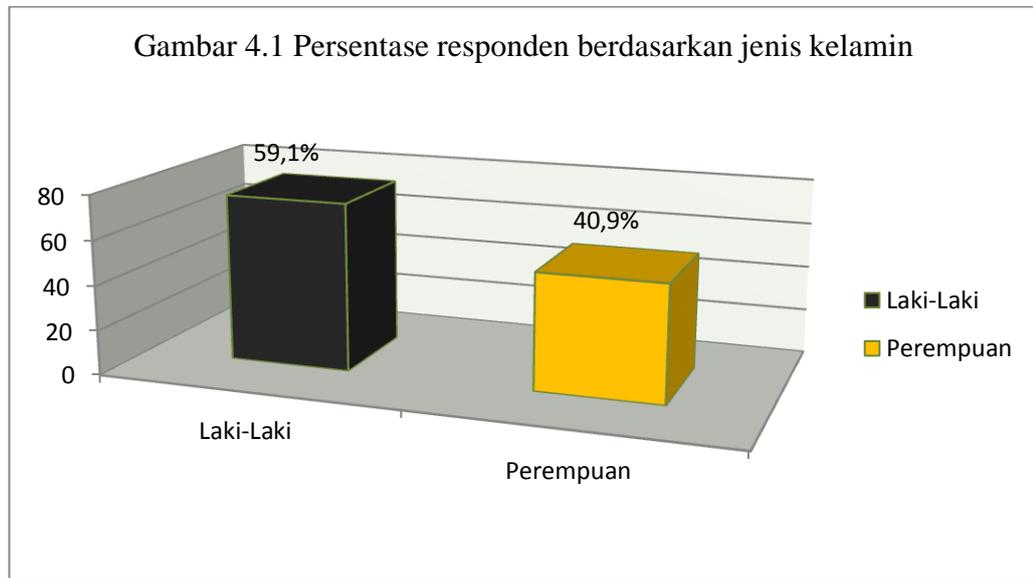
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki-Laki	75	59.1	59.1	59.1
Valid Perempuan	52	40.9	40.9	100.0
Total	127	100.0	100.0	

Sumber: Data yang telah diolah dengan menggunakan spss versi 20

Berdasarkan Karakteristik Jenis Kelamin responden pada tabel 4.1 tersebut, terlihat bahwa responden laki-laki sebanyak 75 orang dan responden perempuan yaitu sebanyak 52 orang. Untuk lebih jelasnya, dapat dilihat pada gambar berikut:





Dari diagram diatas dapat dilihat bahwa tingkat persentase responden berdasarkan jenis kelamin yaitu, yang berjenis kelamin laki-laki adalah 59,1%, sedangkan perempuan 40,9%.

Oleh karena itu, dari data karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, dapat disimpulkan bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki merupakan responden yang paling dominan dalam penelitian ini, sedangkan responden yang berjenis kelamin perempuan merupakan responden yang paling sedikit dalam penelitian ini.

b. Usia

Responden berdasarkan usia atau umur dapat ditunjukkan pada tabel

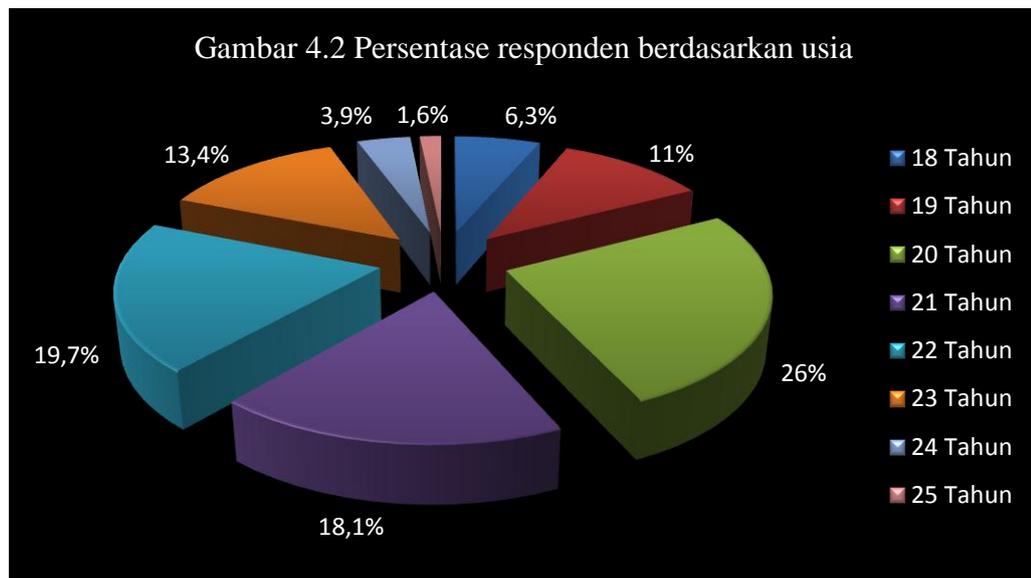
4.3 berikut ini:

Tabel 4.3 Usia Responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
18 Tahun	8	6.3	6.3	6.3
19 Tahun	14	11.0	11.0	17.3
20 Tahun	33	26.0	26.0	43.3
21 Tahun	23	18.1	18.1	61.4
Valid 22 Tahun	25	19.7	19.7	81.1
23 Tahun	17	13.4	13.4	94.5
24 Tahun	5	3.9	3.9	98.4
25 Tahun	2	1.6	1.6	100.0
Total	127	100.0	100.0	

Sumber: Data yang telah diolah dengan menggunakan spss versi 20

Berdasarkan Karakteristik Usia responden pada tabel 4.2 tersebut, menunjukkan bahwa responden yang berusia 18 tahun sebanyak 8 orang, usia 19 tahun sebanyak 14 orang, usia 20 tahun sebanyak 33 orang, usia 21 tahun sebanyak 23 orang, usia 22 tahun sebanyak 25 orang, usia 23 tahun sebanyak 17 orang, usia 24 tahun sebanyak 5 orang dan usia 25 tahun sebanyak 2 orang. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Dari diagram diatas maka diketahui bahwa tingkat persentase responden berdasarkan usia yaitu, yang berusia 18 tahun adalah 6,3%, usia 19 tahun adalah 11%, usia 20 tahun adalah 26%, usia 21 tahun adalah 18,1%, usia 22 tahun adalah 19,7%, usia 23 tahun adalah 13,4%, usia 24 tahun 3,9%, dan usia 25 Tahun adalah 1,6%.

Oleh karena itu, dari data karakteristik responden berdasarkan usia tersebut, dapat disimpulkan bahwa responden yang berusia 20 Tahun adalah responden yang paling dominan dalam penelitian ini, yang kemudian diikuti responden yang berusia 22 Tahun, usia 21 tahun, usia 23 tahun, usia 19 tahun, usia 18 tahun, usia 24 tahun, dan usia responden 25 tahun merupakan responden yang paling sedikit dalam penelitian ini.

c. Status Perkawinan

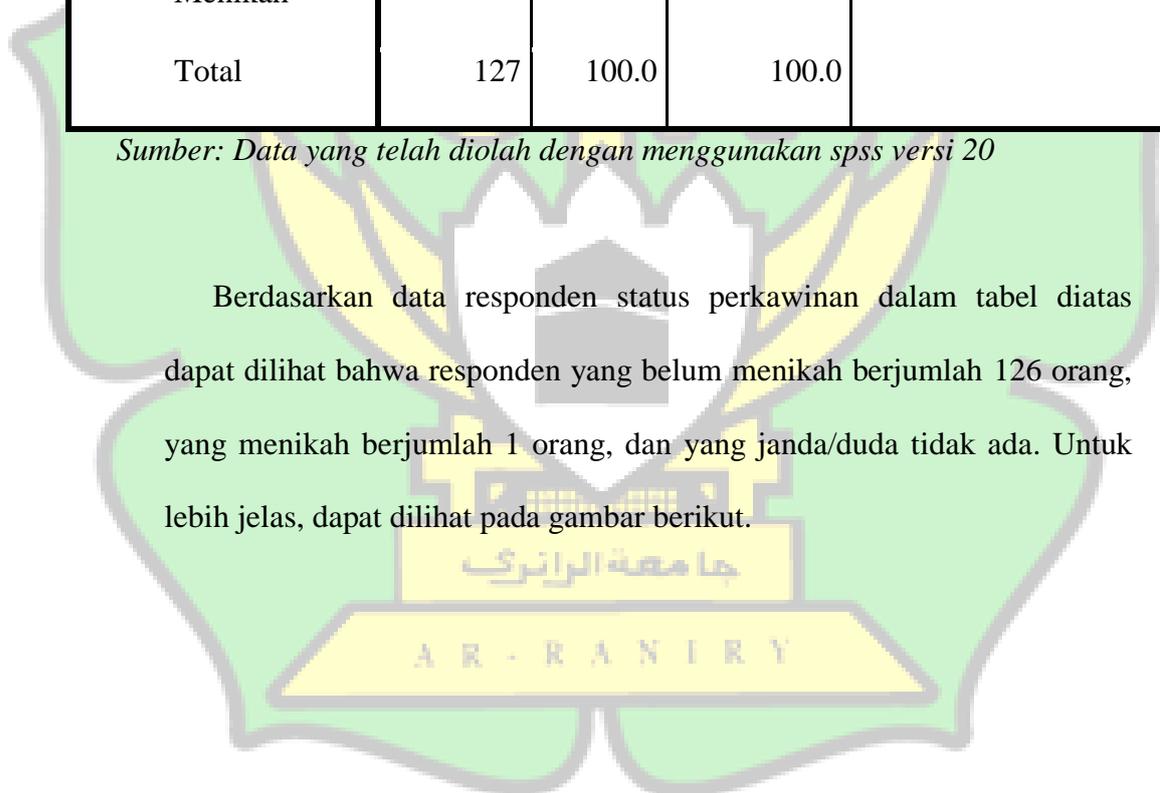
Responden berdasarkan status perkawinan dapat ditunjukkan pada tabel 4.4 berikut ini:

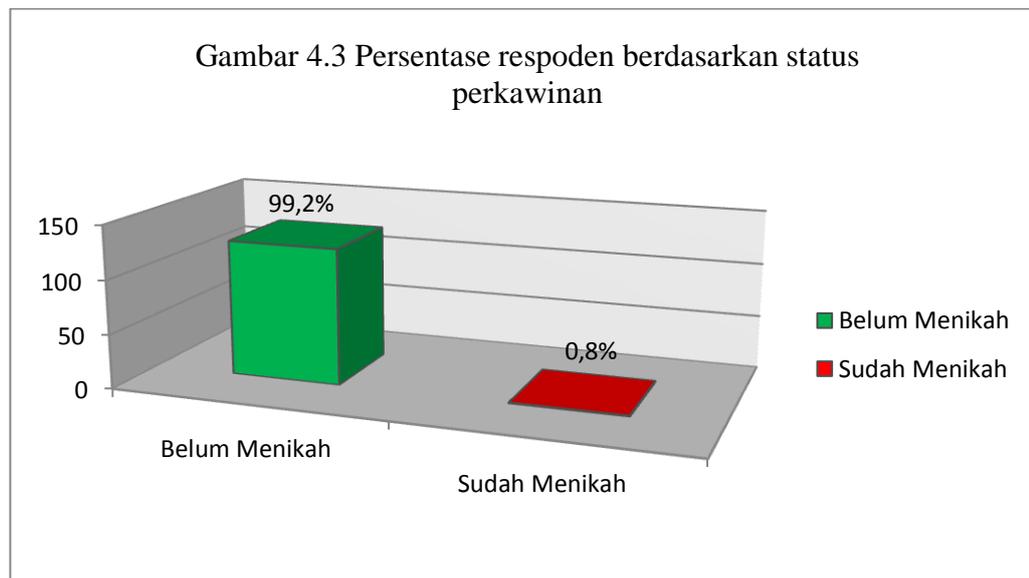
Tabel 4.4 Status Perkawinan Responden

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Belum Menikah	126	99.2	99.2	99.2
Valid Sudah Menikah	1	.8	.8	100.0
Total	127	100.0	100.0	

Sumber: Data yang telah diolah dengan menggunakan spss versi 20

Berdasarkan data responden status perkawinan dalam tabel diatas dapat dilihat bahwa responden yang belum menikah berjumlah 126 orang, yang menikah berjumlah 1 orang, dan yang janda/duda tidak ada. Untuk lebih jelas, dapat dilihat pada gambar berikut.





Dari diagram di atas maka dapat diketahui bahwa tingkat persentase responden berdasarkan status perkawinan yaitu, yang belum menikah adalah 99,2%, yang menikah adalah 0,8%, sedangkan yang janda/duda adalah 0%.

Oleh karena itu, dari data karakteristik responden berdasarkan status perkawinan dapat disimpulkan bahwa, responden yang belum menikah adalah responden yang paling dominan dalam penelitian ini.

d. Pendidikan Terakhir

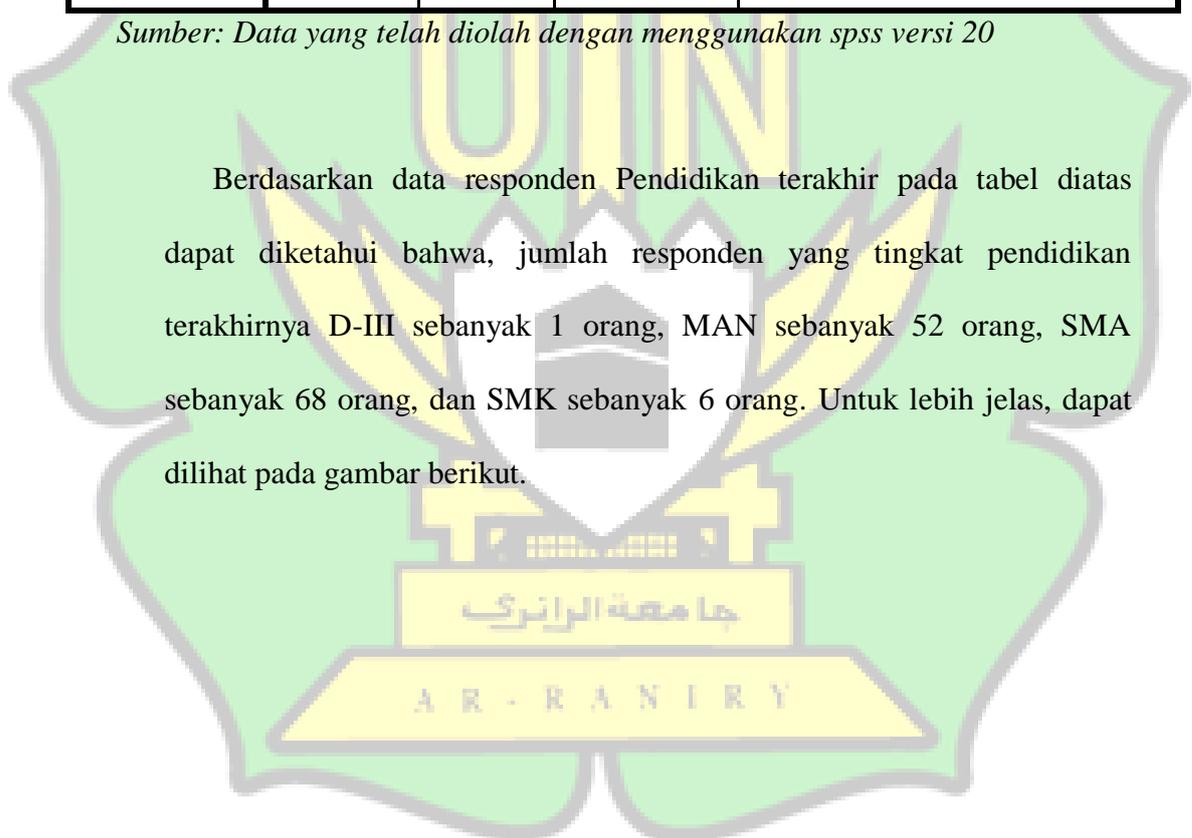
Responden berdasarkan pendidikan terakhir dapat ditunjukkan pada tabel 4.5 berikut ini:

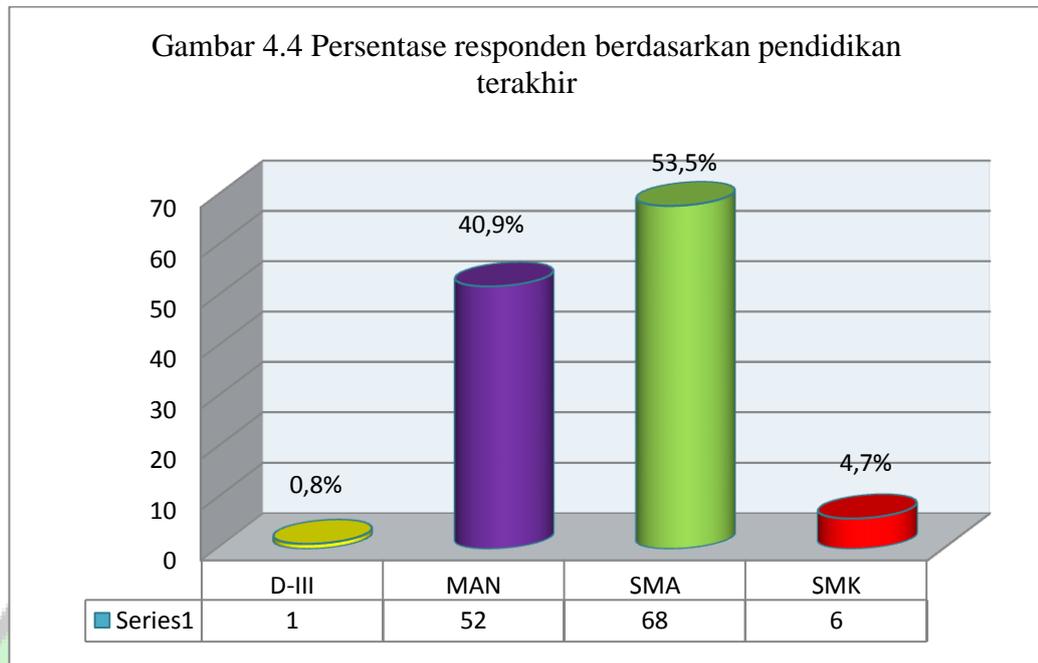
Tabel 4.5 Pendidikan Terakhir Responden

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
D-III	1	.8	.8	.8
MAN	52	40.9	40.9	41.7
Valid SMA	68	53.5	53.5	95.3
SMK	6	4.7	4.7	100.0
Total	127	100.0	100.0	

Sumber: Data yang telah diolah dengan menggunakan spss versi 20

Berdasarkan data responden Pendidikan terakhir pada tabel diatas dapat diketahui bahwa, jumlah responden yang tingkat pendidikan terakhirnya D-III sebanyak 1 orang, MAN sebanyak 52 orang, SMA sebanyak 68 orang, dan SMK sebanyak 6 orang. Untuk lebih jelas, dapat dilihat pada gambar berikut.





Dari diagram di atas maka dapat diketahui bahwa tingkat persentase responden berdasarkan pendidikan terakhir yaitu, yang D-III 0,8%, MAN 40,9%, SMA 53,5%, SMK 4,7%.

Oleh karena itu, dari data karakteristik responden berdasarkan Pendidikan terakhir dapat disimpulkan bahwa, responden yang SMA adalah responden yang paling dominan dalam penelitian ini, yang kemudian diikuti responden yang pendidikan terakhir MAN, pendidikan terakhir SMK, dan pendidikan terakhir D-III merupakan responden yang sedikit dalam penelitian ini.

e. Angkatan Tahun

Responden berdasarkan angkatan tahun dapat ditunjukkan pada tabel

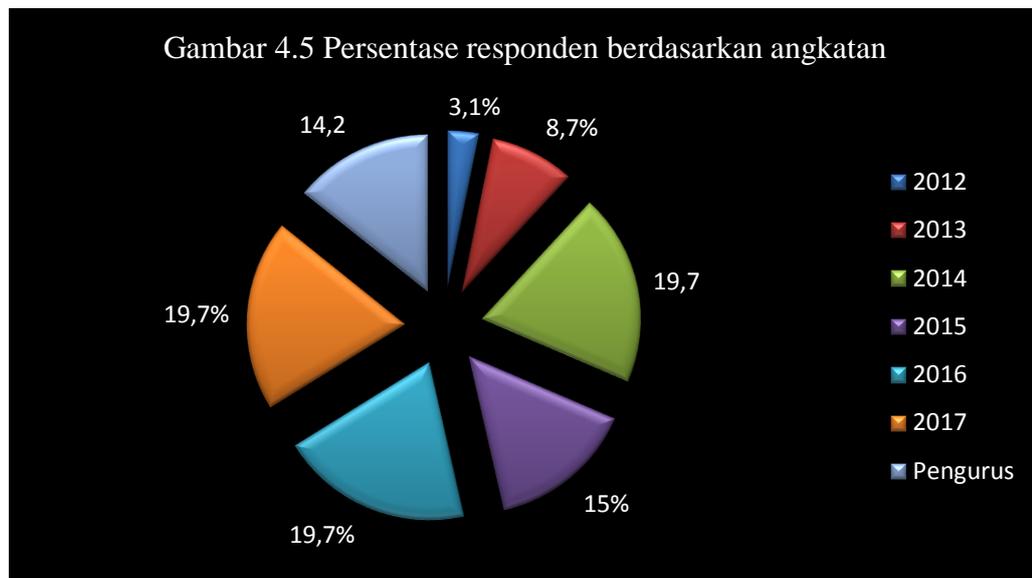
4.6 berikut ini:

Tabel 4.6 Angkatan Responden

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2012.	4	3.1	3.1	3.1
2013.	11	8.7	8.7	11.8
2014.	25	19.7	19.7	31.5
2015.	19	15.0	15.0	46.5
Valid 2016.	25	19.7	19.7	66.1
2017.	25	19.7	19.7	85.8
Pengurus	18	14.2	14.2	100.0
Total	127	100.0	100.0	

Sumber: Data yang telah diolah dengan menggunakan spss versi 20

Berdasarkan data responden Angkatan dalam tabel diatas dapat dilihat bahwa responden 2012 berjumlah 4 orang, angkatan 2013 berjumlah 11 orang, angkatan 2014 berjumlah 25 orang, angkatan 2015 berjumlah 19 orang, angkatan 2016 berjumlah 25 orang, angkatan 2017 berjumlah 25 orang, dan pengurus HMJ-MD berjumlah 18 orang. Untuk lebih jelas, dapat dilihat pada gambar berikut.



Dari diagram diatas tingkat persentase responden berdasarkan angkatan yaitu, responden angkatan 2012 3,1%, responden angkatan 2013 8,7%, responden angkatan 2014 19,7%, responden angkatan 2015 15,0%, responden angkatan 2016 19,7%, responden angkatan 2017 19,7%, dan pengurus HMJ-MD 2017-2018 14,2%.

Oleh karena itu, dari data karakteristik berdasarkan angkatan dapat disimpulkan bahwa, responden angkatan 2014, 2016, dan 2017 adalah responden yang paling dominan dalam penelitian ini. Kemudian diikuti oleh responden angkatan 2015, pengurus HMJ-MD, angkatan 2013, dan angkatan 2012 merupakan responden yang paling sedikit dalam penelitian ini.

f. Pekerjaan Sekarang

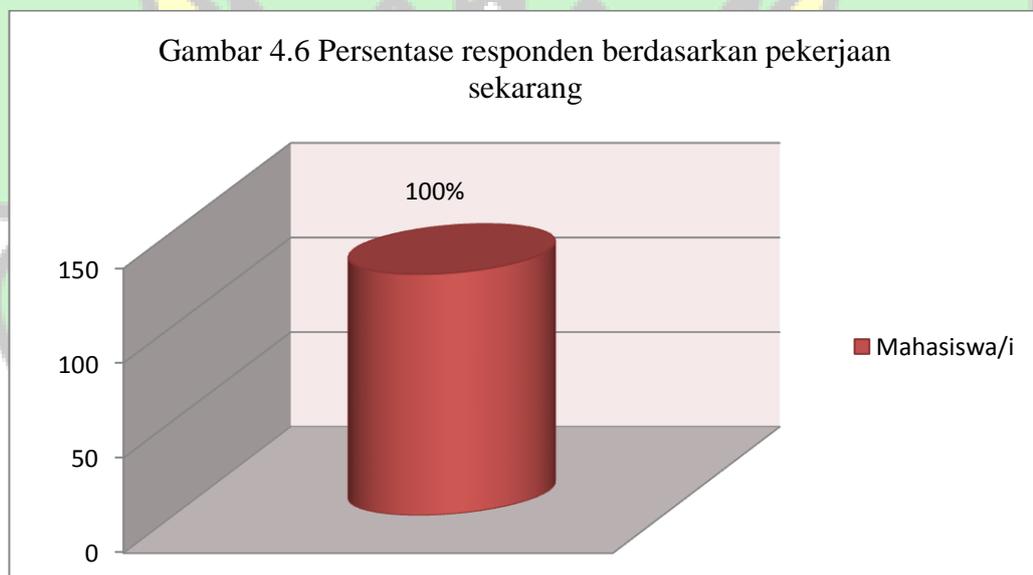
Responden berdasarkan pekerjaan sekarang dapat ditunjukkan pada tabel 4.7 berikut ini:

Tabel 4.7 Pekerjaan Responden

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Mahasiswa/i	127	100.0	100.0	100.0
Total	127	100.0	100.0	

Sumber: Data yang telah diolah dengan menggunakan spss versi 20

Berdasarkan data responden pekerjaan sekarang adalah Mahasiswa/i berjumlah 127 orang. Untuk lebih jelas, dapat dilihat pada gambar berikut.



Dari diagram di atas maka dapat diketahui bahwa tingkat persentase responden berdasarkan pekerjaan sekarang yaitu Mahasiswa/i adalah 100%.

Oleh karena itu, dari data karakteristik responden berdasarkan Pekerjaan sekarang dapat disimpulkan bahwa, responden Mahasiswa/i adalah responden yang paling dominan dalam penelitian ini.

g. Pendapatan Perbulan

Responden berdasarkan pendapatan perbulan sekarang dapat ditunjukkan pada tabel 4.8 berikut ini:

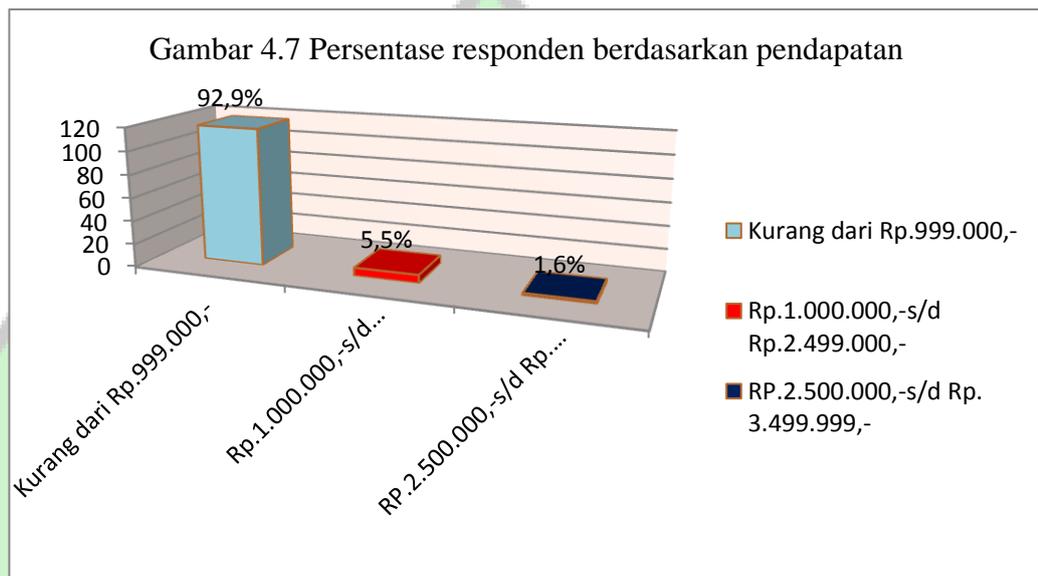
Tabel 4.8 Pendapatan Responden

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Kurang dari Rp.999.000,-	118	92.9	92.9	92.9
Rp.1.000.000,-s/d Valid Rp.2.499.000,-	7	5.5	5.5	98.4
RP.2.500.000,-s/d Rp. 3.499.999,-	2	1.6	1.6	100.0
Total	127	100.0	100.0	

Sumber: Data yang telah diolah dengan menggunakan spss versi 20

Berdasarkan karakteristik pendapatan responden pada tabel 4.7 tersebut menunjukkan bahwa, karakteristik responden dengan pendapatan perbulan kurang dari Rp.999.000,- sebanyak 118 orang, responden dengan pendapatan perbulan Rp.1.000.000,s/d Rp.2.499.000,- sebanyak 7 orang,

dan responden dengan pendapatan perbulan RP.2.500.000,s/d Rp.3.499.000,- sebanyak 2 orang. Untuk lebih jelas, dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Dari diagram di atas maka dapat diketahui bahwa tingkat persentase responden berdasarkan pendapatan perbulan yaitu kurang dari Rp.999.000,- adalah 92,9%, Rp.1.000.000,-s/d Rp.2.499.000,- adalah 5,5%, Rp.2.500.000,-s/d Rp.3.499.999,- adalah 1,6%.

Oleh karena itu, dari data karakteristik responden berdasarkan Pendapatan perbulan dapat disimpulkan bahwa, responden kurang dari Rp.999.000,- adalah responden yang paling dominan dalam penelitian ini, kemudian diikuti responden Rp.1.000.000,-s/d Rp.2.499.000,- dan responden pendapatan Rp.2.500.000,-s/d Rp.3.499.999,- merupakan responden pendapatan yang sedikit dalam penelitian ini.

h. Aktivistis HMJ-MD

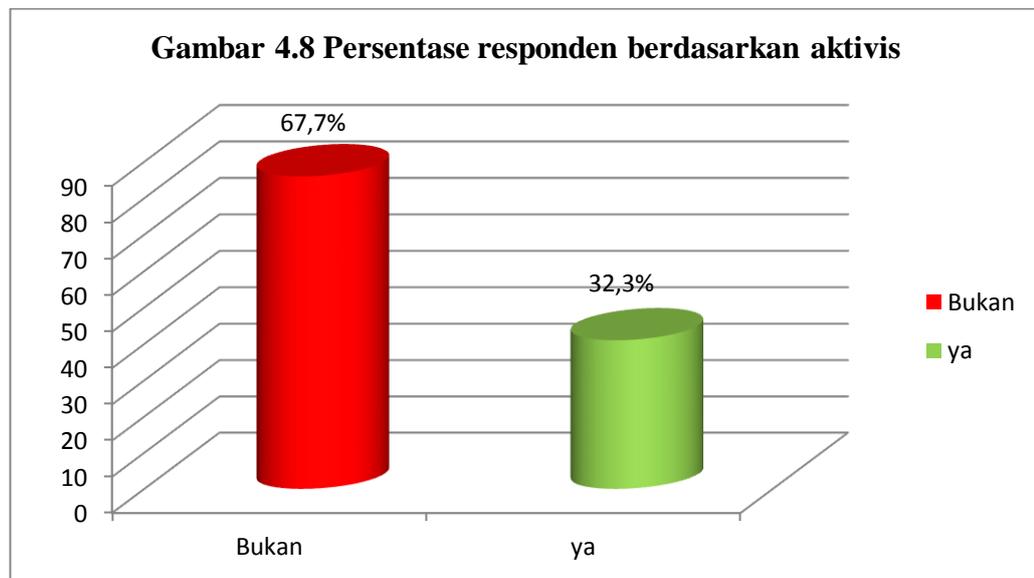
Responden berdasarkan pendapatan perbulan sekarang dapat ditunjukkan pada tabel 4.9 berikut ini:

Tabel 4.9 AKTIVIS

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Bukan	86	67.7	67.7	67.7
Valid Ya	41	32.3	32.3	100.0
Total	127	100.0	100.0	

Sumber: Data yang telah diolah dengan menggunakan spss versi 20

Berdasarkan data responden Aktivistis dalam tabel diatas dapat dilihat bahwa responden Bukan pengurus HMJ-MD berjumlah 86 orang, pengurus HMJ-MD (ya) berjumlah 41 orang, dan lainnya tidak ada. Untuk lebih jelas, dapat dilihat pada gambar berikut.



Dari diagram diatas tingkat persentase responden berdasarkan aktivis yaitu, Bukan pengurus HMJ-MD 67,7%, pengurus HMJ-MD (ya) 32,3%.

Oleh karena itu, dari data karakteristik berdasarkan aktivis dapat disimpulkan bahwa, responden Bukan pengurus HMJ-MD adalah responden yang paling dominan dalam penelitian ini, kemudian diikuti pengurus HMJ-MD (ya) merupakan responden aktivis yang sedikit dalam penelitian ini.

C. Uji Coba Instrumen

Penelitian ini menggunakan data primer. Data dikumpulkan dengan teknik kuesioner, yaitu dengan memberikan pernyataan tertulis kepada responden. Selanjutnya responden memberikan tanggapan atas pernyataan yang diberikan. Mengingat pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner, kesungguhan responden dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan merupakan hal

yang sangat penting dalam penelitian. Kuesioner yang diberikan dirancang dengan menggunakan skala likert. Keabsahan atau kesahihan suatu hasil penelitian sosial sangat ditentukan oleh alat ukur yang digunakan. Untuk mengatasi hal tersebut diperlukan dua macam pengujian yaitu test of validity (uji validitas atau kesahihan) dan test of reliability (uji kehandalan).

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui valid dari tiap item pertanyaan dan jumlah sampel pada penelitian ini berjumlah 31 orang. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka item pernyataan tersebut dinyatakan valid, dan jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka item pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid. Dimana nilai r_{tabel} ($n-2=31$) untuk taraf kesalahan 7,5% yaitu sebesar 0,264.

Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas

Variabel	Item pertanyaan	Pearson correlation	r tabel (taraf signifikan 7,45%)	Ket
Kinerja	U1	0,406	0,264	Valid
	U2	0,435		
	U3	0,396		
	U4	0,451		
	U5	0,469		
	U6	0,423		
	U7	0,397		
	U8	0,387		
	U9	0,560		
	U10	0,395		
	U11	0,405		
	U12	0,488		
	U13	0,505		
	U14	0,397		
	U15	0,373		
	U16	0,364		
	U17	0,412		
	U18	0,419		

Sumber: Data yang telah diolah dengan menggunakan SPSS versi 20

Dari tabel uji validitas dengan menggunakan SPSS versi 20 di atas, dapat dilihat bahwa koefisien validitas (R) atau $r_{hitung} > r_{tabel}$. Dari hasil uji validitas tiap item pertanyaan, maka dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan pada penelitian ini dinyatakan valid dan penelitian ini dapat dilanjutkan.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk menilai konsistensi dari suatu alat ukur dalam mengukur gejala yang sama atau membuat hasil konsisten. Pada penelitian ini, untuk melakukan uji reliabilitas digunakan metode pengukuran reliabilitas *Alpha Cronbach* (α) karena setiap butir pernyataan menggunakan skala pengukuran interval. Suatu instrument dapat dikatakan reliable/ handal apabila nilai *alpha* (α) lebih besar dari 0,60, dan apabila nilai *alpha* (α) lebih kecil dari 0,60 maka instrument dinyatakan tidak reliabel.

Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas

Variable	Reabilitas Coeficient	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kinerja	18 item pertanyaan	0.726	Reliable

Sumber: Data yang telah diolah dengan menggunakan SPSS versi 20

Dari tabel uji reliabilitas dengan menggunakan SPSS versi 20 di atas, dapat dilihat bahwa nilai $\alpha > 0,60 = (\alpha_{\text{Kinerja}}=0.726) > 0,60$. Dari hasil uji reliabilitas variabel maka dapat disimpulkan bahwa variabel pada penelitian ini dinyatakan reliable.

D. Teknik Pengolahan Data

Pengujian kuesioner tentang Indeks kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah UIN Ar-Raniry Banda Aceh, mencakup Uji Validitas dan Uji Reliabilitas. Pengujian ini dilakukan dengan tujuan agar penulis tidak mengambil kesimpulan yang salah mengenai gambaran keadaan yang sebenarnya terjadi. Pengujian validitas dan reliabilitas ini menggunakan program Statistical Product and Service Solutions (SPSS 20).

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui valid dari tiap item pertanyaan dan jumlah sampel pada penelitian ini berjumlah 127 orang. Jika $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ maka item pernyataan tersebut dinyatakan valid, dan jika $r_{\text{hitung}} < r_{\text{tabel}}$ maka item pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid. Dimana nilai r_{tabel} ($n-2=125$) untuk taraf kesalahan 7,5% yaitu sebesar 0,128.

Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas

Variabel	Item pertanyaan	Pearson correlation	r tabel (taraf signifikan 7,45%)	Ket

Kinerja	U1	0,464	0,128	Valid
	U2	0,260		
	U3	0,489		
	U4	0,221		
	U5	0,712		
	U6	0,280		
	U7	0,332		
	U8	0,203		
	U9	0,555		
	U10	0,255		
	U11	0,488		
	U12	0,243		
	U13	0,490		
	U14	0,254		
	U15	0,355		
	U16	0,215		
	U17	0,486		
	U18	0,274		

Sumber: Data yang telah diolah dengan menggunakan SPSS versi 20

Dari tabel uji validitas dengan menggunakan SPSS versi 20 di atas, dapat dilihat bahwa koefisien validitas (R) atau $r_{hitung} > r_{tabel}$. Dari hasil uji validitas tiap item pertanyaan, maka dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan pada penelitian ini dinyatakan valid dan penelitian ini dapat dilanjutkan.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk menilai konsistensi dari suatu alat ukur dalam mengukur gejala yang sama atau membuat hasil konsisten. Pada penelitian ini, untuk melakukan uji reliabilitas digunakan metode pengukuran reliabilitas *Alpha Cronbach* (α) karena setiap butir pernyataan menggunakan skala pengukuran interval. Suatu instrument dapat dikatakan reliable/ handal apabila nilai *alpha* (α) lebih besar dari 0,60, dan apabila

nilai *alpha* (α) lebih kecil dari 0,60 maka instrument dinyatakan tidak reliabel.

Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas

Variable	Reabilitas Coeficient	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kinerja	18 item pertanyaan	0.635	Reliable

Sumber: Data yang telah diolah dengan menggunakan SPSS versi 20

Dari tabel uji reliabilitas dengan menggunakan SPSS versi 20 di atas, dapat dilihat bahwa nilai $\alpha > 0,60 = (\alpha_{\text{Kinerja}} = 0.635) > 0,60$. Dari hasil uji reliabilitas variabel maka dapat disimpulkan bahwa variabel pada penelitian ini dinyatakan reliabel.

E. Analisis dan Pembahasan Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah UIN Ar-Raniry Banda Aceh

1. Analisis dan Pembahasan Kinerja Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah (HMJ-MD) UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Analisis indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah (HMJ-MD) UIN Ar-Raniry Banda Aceh berdasarkan pada pengolahan data hasil Kuesioner pengukuran 9 unsur pelayanan sebagai berikut:

- a. Perhitungan Nilai Skor Kepuasan Per Unsur dari 9 unsur yang dinilai:

Tabel 4.14 Nilai Skor Per Unsur Kepuasan

NO	UNSUR KEPUASAN	NILAI PER UNSUR
1	Persyaratan Pelayanan	467
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	330
5	Waktu penyelesaian	431
7	Biaya/ Tarif	437
9	Produk spesifikasi jenis pelayanan	460
11	Kompetensi pelaksana	362
13	Perilaku pelaksana	507
15	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	311
17	Sarana dan prasarana	441

- b. Perhitungan Nilai Skor Kinerja Per Unsur dari 9 unsur yang dinilai:

Tabel 4.15 Nilai Skor Per Unsur Kinerja

NO	UNSUR Kinerja	NILAI PER UNSUR
2	Persyaratan Pelayanan	558
4	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	290
6	Waktu penyelesaian	492
8	Biaya/ Tarif	250
10	Produk spesifikasi jenis Pelayanan	570
12	Kompetensi pelaksana	333
14	Perilaku pelaksana	550
16	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	260
18	Sarana dan prasarana	576

- c. Perhitungan Nilai rata-rata Per Unsur Kepuasan dari 9 unsur yang dinilai:

$$\text{Nilai rata - rata per unsur} = \frac{\text{jumla} \square \text{ nilai per unsur}}{\text{jumla} \square \text{ Responden}}$$

Tabel 4.16 Nilai Rata-rata Per Unsur Kepuasan

No	Unsur kepuasan	JUMLAH NILAI PER UNSUR JUMLAH RESPONDEN	NILAI RATA-RATA PER UNSUR
1	Persyaratan Pelayanan	467 : 127	3,68
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	330 : 127	2,60
5	Waktu penyelesaian	431 : 127	3,39
7	Biaya/ Tarif	437 : 127	3,44
9	Produk spesifikasi jenis pelayanan	460 : 127	3,62
11	Kompetensi pelaksana	362 : 127	2,85
13	Perilaku pelaksana	507 : 127	3,99
15	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	311 : 127	2,45
17	Sarana dan prasarana	441 : 127	3,47

- d. Perhitungan Nilai rata-rata Per Unsur Kinerja dari 9 unsur yang dinilai:

$$\text{Nilai rata - rata per unsur} = \frac{\text{jumla} \square \text{ nilai per unsur}}{\text{jumla} \square \text{ Responden}}$$

Tabel 4.17 Nilai Rata-rata Per Unsur Kinerja

No	Unsur Kinerja	<u>JUMLAH NILAI PER UNSUR JUMLAH RESPONDEN</u>	NILAI RATA-RATA PER UNSUR
2	Persyaratan Pelayanan	558 : 127	4,39
4	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	290 : 127	2,28
6	Waktu penyelesaian	492 : 127	3,87
8	Biaya/ Tarif	250 : 127	1,97
10	Produk spesifikasi jenis pelayanan	570 : 127	4,49
12	Kompetensi pelaksana	333 : 127	2,62
14	Perilaku pelaksana	550 : 127	4,33
16	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	260 : 127	2,05
18	Sarana dan prasarana	576 : 127	4,54

- e. Perhitungan Nilai rata-rata Tertimbang Kepuasan dari 9 unsur yang dinilai:

$$NRR \text{ Tertimbang} = NRR \text{ Per Unsur} \times 0,11$$

Tabel 4.18 Nilai Rata-rata Tertimbang Kepuasan

No	Unsur Kepuasan	<u>JUMLAH NILAI PER UNSUR JUMLAH RESPONDEN</u>	NILAI RATA-RATA TERTIMBANG
1	Persyaratan	3,68 x 0,11	0,404
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	2,60 x 0,11	0,286
5	Waktu penyelesaian	3,39 x 0,11	0,373
7	Biaya/ Tarif	3,44 x 0,11	0,379
9	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,62 x 0,11	0,398
11	Kompetensi pelaksana	2,85 x 0,11	0,314
13	Perilaku pelaksana	3,99 x 0,11	0,439
15	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	2,45 x 0,11	0,269
17	Sarana dan prasarana	3,47 x 0,11	0,382
Σ NRR TERTIMBANG			3,245

- f. Perhitungan Nilai rata-rata Tertimbang Kinerja dari 9 unsur yang dinilai:

$$NRR \text{ Tertimbang} = NRR \text{ Per Unsur} \times 0,11$$

Tabel 4.19 Nilai Rata-rata Tertimbang Kinerja

No	UNSUR Kinerja	JUMLAH NILAI PER UNSUR JUMLAH RESPONDEN	NILAI RATA-RATA TERTIMBANG
2	Persyaratan Pelayanan	4,39 x 0,11	0,483
4	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	2,28 x 0,11	0,251
6	Waktu penyelesaian	3,87 x 0,11	0,426
8	Biaya/ Tarif	1,97 x 0,11	0,217
10	Produk spesifikasi jenis pelayanan	4,49 x 0,11	0,494
12	Kompetensi pelaksana	2,62 x 0,11	0,288
14	Perilaku pelaksana	4,33 x 0,11	0,476
16	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	2,05 x 0,11	0,225
18	Sarana dan prasarana	4,54 x 0,11	0,499
Σ NRR TERTIMBANG			3,360

- g. Perhitungan Nilai Indeks

Menghitung Nilai Indeks Kepuasan dilakukan sesuai dengan PERMENPAN RB NO.14 Tahun 2017. Untuk mempermudah Interpretasi nilai IKM antara rentang 20-100, maka nilai rata-rata tertimbang dikonversikan dengan nilai dasar 20. Rumusnya:

$$\text{Nilai Konversi IKM} = \Sigma \text{NRR Tertimbang} \times 20$$

Selanjutnya Nilai Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) HMJ-MD disesuaikan dengan kategori mutu pelayanan berdasarkan indeks yang ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 4.20 Nilai interval, konversi dan bobot Kepuasan

NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	Nilai Bobot	KINERJA HMJ MD
3,68	73,54	B	Setuju
2,60	51,97	C	Kurang Setuju
3,39	67,87	C	Kurang Setuju
3,44	68,82	B	Setuju
3,62	72,44	B	Setuju
2,85	57,01	C	Kurang Setuju
3,99	79,84	B	Setuju
2,45	48,98	D	Tidak Setuju
3,47	69,45	B	Setuju

Sumber: Data kuesioner yang telah diolah

Berdasarkan Tabel diatas, maka kepuasan Mahasiswa Manajemen Dakwah memperoleh nilai hasil konversi (73,54), (51,97), (67,87), (68,82), (72,44), (57,01), (79,84), (48,98), dan (69,45). Maka nilai bobot (B), (C), (C), (B), (B), (C), (B), (D), (B). Dengan kategori (Setuju), (Kurang Setuju), (Kurang Setuju), (Setuju), (Setuju), (Kurang Setuju), (Setuju), (Tidak Setuju), (Setuju).

Tabel 4.21 Nilai interval, konversi dan bobot Kinerja

NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI	Nilai Bobot	KINERJA HMJ MD
--------------------	-------------------------	-------------	----------------

	IKM		
4,39	87,87	A	Sangat Penting
2,28	45,67	D	Tidak Penting
3,87	77,48	B	Penting
1,97	39,37	D	Tidak Penting
4,49	89,76	A	Sangat Penting
2,62	52,44	C	Kurang Penting
4,33	86,61	A	Sangat Penting
2,05	40,94	D	Tidak Penting
4,54	90,71	A	Sangat Penting

Sumber: Data kuesioner yang telah diolah

Berdasarkan Tabel diatas, maka kinerja Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah (HMJ-MD) memperoleh nilai hasil konversi (87,87), (45,67), (77,48), (39,37), (89,76), (52,44), (86,61), (40,94), dan (90,71). Maka nilai bobot (A), (D), (B), (D), (A), (C), (A), (D), (A). Dengan kategori (Sangat Penting), (Tidak Penting), (Penting), (Tidak Penting), (Sangat Penting), (Kurang Penting), (Sangat Penting), (Tidak Penting), (Sangat Penting).

Apabila dilihat dari masing-masing unsur indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap Kinerja Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah (HMJ-MD) berikut hasil penelitian indeks kepuasan mahasiswa dari masing-masing unsur:

a. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan Pelayanan terdapat pada butir No 1 dan 2, hasil perhitungan kepuasan mahasiswa terhadap kinerja HMJ-MD dan Kinerja HMJ-MD Sebagai berikut:

Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja HMJ MD

Jumlah Nilai Unsur Persyaratan Pelayanan = 467

$$\text{Nilai rata – rata Per Unsur} = \frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{467}{127}$$

$$= 3,68$$

Nilai IKM Unsur Persyaratan Pelayanan = $3,68 \times 20 = 73,54$

Kinerja HMJ-MD

Jumlah Nilai Unsur Persyaratan Pelayanan = 558

$$\text{Nilai rata – rata Per Unsur} = \frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{558}{127}$$

$$= 4,39$$

Nilai IKM Unsur Persyaratan Pelayanan = $4,39 \times 20 = 87,87$

Berdasarkan perhitungan unsur persyaratan pelayanan kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN RB No.14 Tahun 2017 Tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, Kepuasan Mahasiswa terhadap Kinerja HMJ-MD 73,54 dengan kategori “Setuju” sedangkan Kinerja HMJ-MD 87,87 dengan kategori “Sangat Penting”.

b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Sistem, Mekanisme, dan Prosedur terdapat pada butir kuesioner No 3 dan 4, hasil perhitungan kepuasan mahasiswa terhadap kinerja HMJ-MD dan Kinerja HMJ-MD Sebagai berikut:

Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja HMJ MD

Jumlah Nilai Unsur Sistem, Mekanisme, dan prosedur =330

$$\text{Nilai rata – rata Per Unsur} = \frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{330}{127}$$

$$= 2,60$$

Nilai IKM Unsur sistem, mekanisme, dan prosedur = 2,60 x 20 =
51,97

Kinerja HMJ-MD

Jumlah Nilai Unsur sistem, mekanisme, dan prosedur =290

$$\text{Nilai rata – rata Per Unsur} = \frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{290}{127}$$

$$= 2,28$$

Nilai IKM Unsur sistem, mekanisme, dan prosedur = 2,28 x 20
=45,67

Berdasarkan perhitungan unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN RB No.14 Tahun 2017 Tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, Kepuasan Mahasiswa terhadap Kinerja HMJ-MD 51,97 dengan kategori “Kurang Setuju” sedangkan Kinerja HMJ-MD 45,67 dengan kategori “Tidak Penting”.

c. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian terdapat pada butir kuesioner No 5 dan 6, hasil perhitungan kepuasan mahasiswa terhadap kinerja HMJ-MD dan Kinerja HMJ-MD Sebagai berikut:

Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja HMJ MD

Jumlah Nilai Unsur Waktu penyelesaian = 431

$$\text{Nilai rata – rata Per Unsur} = \frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{431}{127}$$

$$= 3,39$$

Nilai IKM Unsur Waktu Penyelesaian = $3,39 \times 20 = 67,87$

Kinerja HMJ-MD

Jumlah Nilai Unsur Waktu Penyelesaian =492

$$\text{Nilai rata – rata Per Unsur} = \frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{492}{127}$$

$$= 3,87$$

Nilai IKM Unsur Waktu Penyelesaian = $3,87 \times 20 = 77,48$

Berdasarkan perhitungan unsur Waktu Penyelesaian kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN RB No.14 Tahun 2017 Tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, Kepuasan Mahasiswa terhadap Kinerja HMJ-MD 67,87 dengan kategori “Kurang Setuju” sedangkan Kinerja HMJ-MD 77,48 dengan kategori “Penting”.

d. Biaya/ Tarif

Waktu/ Tarif terdapat pada butir kuesioner No 7 dan 8, hasil perhitungan kepuasan mahasiswa terhadap kinerja HMJ-MD dan Kinerja HMJ-MD Sebagai berikut:

Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja HMJ MD

Jumlah Nilai Unsur Biaya/ Tarif = 437

$$\text{Nilai rata – rata Per Unsur} = \frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{437}{127}$$

$$= 3,44$$

Nilai IKM Unsur Biaya/ Tarif = 3,44 x 20 = 68,82

Kinerja HMJ-MD

Jumlah Nilai Unsur Biaya/ Tarif =250

$$\text{Nilai rata – rata Per Unsur} = \frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{250}{127}$$

$$= 1,97$$

Nilai IKM Unsur Biaya/ Tarif = 1,97 x 20 =39,37

Berdasarkan perhitungan unsur Biaya/ Tarif kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN RB No.14 Tahun 2017 Tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, Kepuasan Mahasiswa terhadap Kinerja HMJ-MD 68,82 dengan kategori “Setuju” sedangkan Kinerja HMJ-MD 39,37 dengan kategori “Tidak Penting”.

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan terdapat pada butir kuesioner No 9 dan 10, hasil perhitungan kepuasan mahasiswa terhadap kinerja HMJ-MD dan Kinerja HMJ-MD Sebagai berikut:

Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja HMJ MD

Jumlah Nilai Unsur produk spesifikasi jenis pelayanan = 460

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata – rata Per Unsur} &= \frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{460}{127} \\ &= 3,62 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM Unsur produk spesifikasi jenis pelayanan} &= 3,62 \times 20 \\ &= 72,44 \end{aligned}$$

Kinerja HMJ-MD

$$\text{Jumlah Nilai Unsur produk spesifikasi jenis pelayanan} = 570$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata – rata Per Unsur} &= \frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{570}{127} \\ &= 4,49 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM Unsur produk spesifikasi jenis pelayanan} &= 4,49 \times 20 \\ &= 89,76 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN RB No.14 Tahun 2017 Tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, Kepuasan Mahasiswa terhadap Kinerja HMJ-MD 72,44 dengan kategori “Setuju” sedangkan Kinerja HMJ-MD 89,76 dengan kategori “Sangat Penting”.

f. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana terdapat pada butir kuesioner No 11 dan 12, hasil perhitungan kepuasan mahasiswa terhadap kinerja HMJ-MD dan Kinerja HMJ-MD Sebagai berikut:

Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja HMJ MD

Jumlah Nilai Unsur Kompetensi Pelaksana = 362

$$\text{Nilai rata – rata Per Unsur} = \frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{362}{127}$$

$$= 2,85$$

Nilai IKM Unsur kompetensi pelaksana = 2,85 x 20 = 57,01

Kinerja HMJ-MD

Jumlah Nilai Unsur kompetensi pelaksana = 333

$$\text{Nilai rata – rata Per Unsur} = \frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{333}{127}$$

$$= 2,62$$

Nilai IKM Unsur kompetensi pelaksana = 2,62 x 20 = 52,44

Berdasarkan perhitungan unsur Kompetensi Pelaksana kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN RB No.14 Tahun 2017 Tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, Kepuasan Mahasiswa terhadap Kinerja HMJ-MD 57,01 dengan kategori “Kurang Setuju” sedangkan Kinerja HMJ-MD 52,44 dengan kategori “Kurang Penting”.

g. Perilaku Pelaksana R - R A N I R Y

Perilaku Pelaksana terdapat pada butir kuesioner No 13 dan 14, hasil perhitungan kepuasan mahasiswa terhadap kinerja HMJ-MD dan Kinerja HMJ-MD Sebagai berikut:

Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja HMJ MD

Jumlah Nilai Unsur Perilaku Pelaksana = 507

$$\text{Nilai rata – rata Per Unsur} = \frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{507}{127}$$

$$= 3,99$$

Nilai IKM Unsur Perilaku pelaksana = $3,99 \times 20 = 79,84$

Kinerja HMJ-MD

Jumlah Nilai Unsur Perilaku pelaksana = 550

$$\text{Nilai rata – rata Per Unsur} = \frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{550}{127}$$

$$= 4,33$$

Nilai IKM Unsur Perilaku Pelaksana = $4,33 \times 20 = 86,61$

Berdasarkan perhitungan unsur Perilaku Pelaksana kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN RB No.14 Tahun 2017 Tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, Kepuasan Mahasiswa terhadap Kinerja HMJ-MD 79,84 dengan kategori “Setuju” sedangkan Kinerja HMJ-MD 86,61 dengan kategori “Sangat Penting”.

h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan terdapat pada butir kuesioner No 15 dan 16, hasil perhitungan kepuasan mahasiswa terhadap kinerja HMJ-MD dan Kinerja HMJ-MD Sebagai berikut:

Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja HMJ MD

Jumlah Nilai Unsur Penanganan pengaduan, saran dan masukan = 311

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata – rata Per Unsur} &= \frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{311}{127} \\ &= 2,45 \end{aligned}$$

Nilai IKM Unsur Penanganan pengaduan, saran dan masukan = 2,45 x

$$20 = 48,98$$

Kinerja HMJ-MD

Jumlah Nilai Unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan = 260

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata – rata Per Unsur} &= \frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{260}{127} \\ &= 2,05 \end{aligned}$$

Nilai IKM Unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan = 2,05 x

$$20 = 40,94$$

Berdasarkan perhitungan unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN RB No.14 Tahun 2017 Tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, Kepuasan Mahasiswa terhadap Kinerja HMJ-MD 48,98 dengan kategori “Tidak Setuju” sedangkan Kinerja HMJ-MD 40,94 dengan kategori “Tidak Penting”.

i. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana terdapat pada butir kuesioner No 17 dan 18, hasil perhitungan kepuasan mahasiswa terhadap kinerja HMJ-MD dan Kinerja HMJ-MD Sebagai berikut:

Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja HMJ MD

Jumlah Nilai Unsur Sarana dan prasarana = 441

$$\text{Nilai rata – rata Per Unsur} = \frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{441}{127}$$

$$= 3,47$$

Nilai IKM Unsur Sarana dan prasarana = $3,47 \times 20 = 69,45$

Kinerja HMJ-MD

Jumlah Nilai Unsur Sarana dan prasarana = 576

$$\text{Nilai rata – rata Per Unsur} = \frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{576}{127}$$

$$= 4,54$$

Nilai IKM Unsur Sarana dan prasarana = $4,54 \times 20 = 90,71$

Berdasarkan perhitungan unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN RB No.14 Tahun 2017 Tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, Kepuasan Mahasiswa terhadap Kinerja HMJ-MD 69,45 dengan kategori “Setuju” sedangkan Kinerja HMJ-MD 90,71 dengan kategori “Sangat Penting”.

F. Pembahasan Hasil Analisis IKM

Hasil Perhitungan dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah terhadap kinerja himpunan mahasiswa jurusan manajemen dakwah (HMJ MD) UIN Ar-Raniry Banda Aceh

yang diukur dengan menggunakan analisis indeks kepuasan masyarakat. Setelah dilakukan analisis maka kesimpulan sementara dapat dilihat bahwa nilai indeks kepuasan Mahasiswa terhadap kinerja HMJ MD berdasarkan indikator Kepuasan Mahasiswa HMJ MD adalah sebagai berikut:

$$\text{Nilai konversi IKM} = \sum \text{NRR Tertimbang} \times 20$$

$$\text{Nilai konversi IKM} = 3,245 \times 20 = 64,90$$

indikator yang memiliki nilai IKM tertinggi adalah 3,99 dengan nilai konversi sebesar 79,84 nilai bobot “B” kategori “Setuju”, Sedangkan Nilai Terendah adalah 2,45 dengan nilai konversi sebesar 48,98 nilai bobot “D” kategori “Tidak Setuju”.

berdasarkan indikator Kinerja HMJ MD adalah sebagai berikut:

$$\text{Nilai konversi IKM} = \sum \text{NRR Tertimbang} \times 20$$

$$\text{Nilai konversi IKM} = 3,360 \times 20 = 67,20$$

Indikator yang memiliki nilai IKM tertinggi adalah 4,54 dengan nilai konversi 90,71 nilai bobot “A” kategori “Sangat Penting”, sedangkan nilai terendah adalah 1,97 dengan nilai konversi 39,37 nilai bobot “D” kategori “Tidak Penting”.

Berdasarkan data penelitian yang telah dianalisis, selanjutnya akan dibahas hasil penelitian untuk masing-masing indikator.

a. Persyaratan Pelayanan diHMJ MD

Persyaratan pelayanan diHMJ MD dapat dikatakan belum sesuai dengan mahasiswa harapan. Hasil penelitian menunjukkan indeks kepuasan mahasiswa 3,68 dengan nilai Konversi IKM 73,54, sedangkan Kinerja HMJ MD 4,39 dengan nilai konversi IKM 87,87.

Pembahasan diatas menunjukkan bahwa masih terdapat mahasiswa yang menganggap persyaratan pelayanan kurang sesuai dengan jenis pelayanan yang diinginkan, maka perlu dilakukan upaya-upaya untuk terus meningkatkan kemudahan pelayanan diHMJ MD dalam melayani Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah Uin Ar-Raniry Banda Aceh.

b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur diHMJ MD

Sistem, Mekanisme dan Prosedur diHMJ MD dapat dikatakan belum sesuai dengan Kinerja HMJ MD. Hasil penelitian menunjukkan indeks kepuasan Mahasiswa 2,60 dengan nilai Konversi IKM 51,97, sedangkan Kinerja HMJ MD 2,28 dengan nilai Konversi IKM 45,67.

Pembahasan diatas menunjukkan bahwa masih terdapat mahasiswa yang menganggap Sistem, Mekanisme dan Prosedur HMJ MD kurang sesuai dengan Kinerja HMJ MD, maka Kinerja HMJ MD perlu menjalankan Sistem, Mekanisme dan prosedur dengan Baik.

c. Waktu Penyelesaian diHMJ MD

Waktu Penyelesaian diHMJ MD dapat dikatakan belum sesuai dengan Mahasiswa harapan. Hasil penelitian menunjukkan indeks Kepuasan Mahasiswa 3,39 dengan nilai Konversi IKM 67,87, sedangkan Kinerja HMJ MD 3,87 dengan nilai Konversi 77,48.

Pembahasan diatas menunjukkan bahwa masih terdapat Mahasiswa yang menganggap Waktu Penyelesaian Kinerja HMJ MD belum sesuai dengan Kepuasan Mahasiswa, maka perlu ditingkatkan Waktu Penyelesaian diHMJ MD dalam melakukan kegiatan atau mengatur Jam pelayanan bagi Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

d. Biaya/ Tarif diHMJ MD

Biaya/ Tarif diHMJ MD dapat dikatakan belum sesuai dengan harapan Mahasiswa. Hasil penelitian menunjukkan indeks Kepuasan Mahasiswa 3,44 dengan nilai Konversi 68,82, sedangkan Kinerja HMJ MD 1,97 dengan nilai Konversi 39,37.

Pembahasan diatas menunjukkan bahwa Masih terdapat yang menganggap Biaya/ Tarif Kepuasan Mahasiswa belum sesuai dengan Kinerja HMJ MD, maka Perlu ditingkatkan Kinerja HMJ MD dalam menetapkan Biaya/ Tarif diHMJ MD.

e. Produk Spesifikasi Pelayanan diHMJ MD

Produk Spesifikasi Pelayanan diHMJ MD dapat dikatakan belum sesuai dengan Mahasiswa harapkan. Hasil penelitian menunjukkan indeks Kepuasan 3,62 dengan nilai Konversi 72,44, sedangkan Kinerja HMJ MD 4,49 dengan nilai Konversi 89,76.

Pembahasan diatas menunjukkan bahwa masih terdapat mahasiswa yang menganggap Produk Spesifikasi Pelayanan diHMJ MD kurang sesuai dengan jenis pelayanan yang diinginkan, maka perlu adanya

tujuan yang terukur bagi pengurus HMJ MD dalam menjalankan roda Organisasi sesuai dengan Visi-Misi Organisasi.

f. Kompetensi Pelaksana diHMJ MD

Kompetensi Pelaksana diHMJ MD dapat dikatakan belum sesuai dengan Mahasiswa harapan. Hasil penelitian menunjukkan indeks kepuasan Mahasiswa 2,85 dengan nilai Konversi IKM 57,01, sedangkan Kinerja HMJ MD 2,62 dengan nilai Konversi IKM 52,44.

Pembahasan diatas menunjukkan bahwa masih terdapat mahasiswa yang menganggap Kompetensi Pelaksana diHMJ MD kurang sesuai dengan Pelaksanaan diHMJ MD, maka pengurus HMJ MD perlu dalam memberikan Pelayanan Kompetensi (kecakapan) kepada Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

g. Perilaku Pelaksana diHMJ MD

Perilaku Pelaksana diHMJ MD dapat dikatakan belum sesuai dengan mahasiswa harapan. Hasil penelitian menunjukkan indeks kepuasan mahasiswa 3,99 dengan nilai Konversi IKM 79,84, sedangkan Kinerja HMJ MD 4,33 dengan nilai konversi IKM 86,61.

Pembahasan diatas menunjukkan bahwa masih terdapat mahasiswa yang menganggap Perilaku Pelaksana kurang sesuai dengan jenis pelayanan yang diinginkan, maka Petugas diHMJ MD perlu bersikap ramah dan sopan dalam meningkatkan pelayanan diHMJ MD dalam

melayani Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah Uin Ar-Raniry Banda Aceh.

h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan diHMJ MD

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di HMJ MD dapat dikatakan belum sesuai dengan Mahasiswa harapkan. Hasil penelitian menunjukkan indeks kepuasan Mahasiswa 2,45 dengan nilai Konversi IKM 48,98, sedangkan Kinerja HMJ MD 2,05 dengan nilai Konversi IKM 40,94.

Pembahasan diatas menunjukkan bahwa masih terdapat mahasiswa yang menganggap Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan diHMJ MD kurang sesuai, maka Kinerja HMJ MD perlu ditingkatkan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

i. Sarana dan Prasarana diHMJ MD

Sarana dan Prasarana diHMJ MD dapat dikatakan belum sesuai dengan mahasiswa harapkan. Hasil penelitian menunjukkan indeks kepuasan mahasiswa 3,47 dengan nilai Konversi IKM 69,45, sedangkan Kinerja HMJ MD 4,54 dengan nilai konversi IKM 90,71.

Pembahasan diatas menunjukkan bahwa masih terdapat mahasiswa yang menganggap Sarana dan Prasarana kurang sesuai dengan jenis pelayanan yang diinginkan, maka perlu dilakukan upaya-upaya untuk terus meningkatkan kemudahan Fasilitas yang disediakan untuk

memudahkan Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah UIN Ar-Raniry Banda Aceh dalam proses pelayanan.

G. Analisis diagram kartesius terhadap kinerja HMJ MD

Salah satu cara mengetahui Kepuasan Mahasiswa Terhadap kinerja HMJ MD adalah dengan analisis data menggunakan diagram kartesius. Data hasil penelitian akan diolah dan dimunculkan dalam satu bagan yang dibagi atas empat bagian (Kuadran A, B, C, D) dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (X,Y). X merupakan Rata-rata dari Rata-rata skor kinerja HMJ MD dalam memberikan kepuasan kepada mahasiswa, sedangkan Y rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa dari pelayanan HMJ MD.

Inti dari Diagram Kartesius adalah untuk mengetahui titik atau area mana mahasiswa puas dan diarea mana mahasiswa belum puas atau kecewa setelah dilakukan analisis seputar indikator-indikator indek kepuasan mahasiswa apa saja yang masuk ke dalam kategori (Concentrate Here, Keep up with the good work, Low Priority, dan Possibly Overkill) terhadap kinerja dari HMJ MD. Dalam menginterpretasi kuadran sebagai berikut:

- Kuadran A: Concentrate Here (Konsentrasi di sini)

Kuadran ini menunjukkan unsur yang dianggap sangat penting oleh mahasiswa tapi HMJ MD belum melaksanakan sesuai dengan keinginan mahasiswa jurusan Manajemen Dakwah sehingga mengecewakan bagi mahasiswa jurusan Manajemen Dakwah.

- Kuadran B: Keep up with the good work (Pertahankan Prestasi)

Kuadran ini menunjukkan unsur yang dianggap penting dan berhasil dilaksanakan HMJ MD dan unsur yang berada di kuadran ini wajib dipertahankan karena dianggap sangat penting dan sangat memuaskan oleh mahasiswa.

- Kuadran C: Low Priority (Prioritas Rendah)

Kuadran ini menunjukkan unsur biasa-biasa saja karena dianggap kurang penting oleh mahasiswa dan oleh HMJ MD tidak terlalu memberikan perhatian pada faktor-faktor tersebut.

- Kuadran D: Possibly Overkill (Terlalu Berlebihan)

Kuadran ini menunjukkan unsur yang dianggap tidak penting dan tidak diharapkan oleh mahasiswa, tetapi dilakukan berlebihan oleh HMJ MD.

Pembobotan dari hasil pengolahan kuesioner dilakukan pada masing-masing indikator, kemudian dicari rata-rata untuk memperoleh nilai kesesuaian antara tingkat kepuasan dan kinerja. Untuk mencari nilai tingkat kesesuaian:

$$Tki = \frac{x_i}{y_i} \times 100\%$$

Tabel 4.22 Skor Rata-rata Kepuasan dan Kinerja

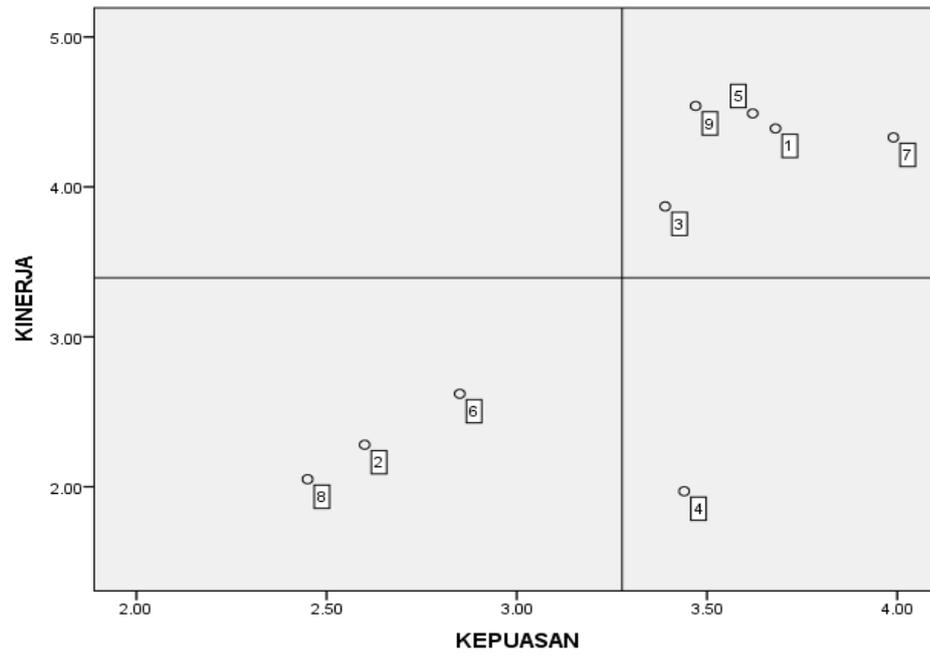
Atribut	Nama Atribut	Rata-rata(Kepuasan)	Rata-rata(Kinerja)
1	Persyaratan	3,68	4,39
2	Pelayanan		
3	Sistem,Mekanisme, dan prosedur	2,60	2,28
4			

5	Waktu Penyelesaian	3,39	3,87
6			
7	Biaya/ Tarif	3,44	1,97
8			
9	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,62	4,49
10			
11	Kompetensi Pelaksana	2,85	2,62
12			
13	Perilaku Pelaksana	3,99	4,33
14			
15	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	2,45	2,05
16			
17	Sarana dan Prasarana	3,47	3,474,54
18			
Rata-rata		3,27	3,39

Dari Tabel diatas memperlihatkan hasil perhitungan nilai Rata-rata tingkat Kepuasan Mahasiswa dan Rata-rata tingkat Kinerja HMJ MD untuk setiap Kuadran. Untuk mempergunakan nilai rata-rata pada skala pengukuran tingkat Kepuasan Mahasiswa dan tingkat Kinerja HMJ MD sebagai garis pemisah antar kuadran seperti terlihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 4.9 Diagram Kartesius



Berdasarkan Grafik *IPA* pada gambar diatas, maka faktor-faktor yang berkaitan dengan pelayanan Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah UIN Ar-Raniry Banda Aceh dapat dikelompok dalam masing-masing kuadran sebagai berikut:

KUADRAN I (PRIORITAS UTAMA)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh Mahasiswa tetapi pelayanannya tidak memuaskan. Atribut-atribut ini prioritas utama untuk segera dilakukan perbaikan oleh HMJ MD.

Kesimpulan:Lembaga/ HMJ MD memprioritaskan untuk fokus memperbaiki Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini, dikarenakan kualitas Kinerja Pelayanannya tidak memuaskan.

KUADRAN II (PERTAHAN PRESTASI)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh Mahasiswa dan kinerja pelayanan HMJ MD sangat memuaskan.

Atribut 1 (Persyaratan Pelayanan), Atribut 3 (Waktu Penyelesaian), Atribut 5 (Produk spesifikasi Jenis Pelayanan), Atribut 7 (Perilaku Pelaksana), Atribut 9 (Sarana dan Prasarana).

Kesimpulan: Mahasiswa sangat puas, lembaga/ HMJ MD harus mempertahankan Atribut-atribut kualitas pelayanan yang berada pada kuadran ini.

KUADRAN III (PRIORITAS RENDAH)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting oleh Mahasiswa dan Kinerja pelayanan HMJ MD kurang memuaskan.

Atribut 2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur), Atribut 6 (Kompetensi Pelaksana), Atribut 8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan).

Kesimpulan: Walaupun Atribut ini oleh Mahasiswa dianggap tidak terlalu penting namun oleh lembaga harus memperbaiki kualitas layanan Kinerja kepada Mahasiswa.

KUADRAN IV (BERLEBIHAN)

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting oleh Mahasiswa, tetapi Mahasiswanya memuaskan (berlebihan).

Atribut 4 (Biaya/ Tarif)

Kesimpulan: Mahasiswa sudah merasakan puas atas kinerja pelayanan yang diberikan oleh HMJ MD

Berdasarkan Hasil Analisis Kartesius IPA, rekomendasi untuk HMJ MD agar dilakukan perbaikan: Atribut 2 (Sistem, Mekanisme dan Prosedur), Atribut 6 (Kompetensi Pelaksana), Atribut 8 (Penanganan Pengaduan,Saran dan Masukan).



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Himpunan Mahasiswa jurusan Manajemen Dakwah (HMJ MD) UIN Ar-Raniry Banda Aceh, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut.

1. Berdasarkan indikator Kepuasan Mahasiswa HMJ MD Nilai konversi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 64,90, indikator yang memiliki nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tertinggi Perilaku Pelaksana=3,99 dengan nilai konversi sebesar 79,84 nilai bobot “B” kategori “Setuju”, Sedangkan Nilai terendah Indikator Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan=2,45 dengan nilai konversi sebesar 48,98 nilai bobot “D” kategori “Tidak Setuju”.
Berdasarkan indikator Kinerja HMJ MD menunjukkan Nilai konversi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 67,20, Indikator yang memiliki nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tertinggi Sarana dan Prasarana=4,54 dengan nilai konversi 90,71 nilai bobot “A” kategori “Sangat Penting”, sedangkan nilai terendah Indikator Biaya/ Tarif=1,97 dengan nilai konversi 39,37 nilai bobot “D” kategori “Tidak Penting”.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Melaksanakan Kegiatan yang sangat Penting/ Prioritas Meliputi; Persyaratan Pelayanan, Waktu Penyelesaian, Produk spesifikasi Jenis Pelayanan, Perilaku Pelaksana, Sarana dan Prasarana.
2. Mempertahankan Kegiatan Penting Meliputi; Persyaratan Pelayanan, Waktu Penyelesaian, Produk spesifikasi Jenis Pelayanan, Perilaku Pelaksana, Sarana dan Prasarana.
3. Meniadakan Kegiatan Kurang Penting Meliputi; Sistem Mekanisme dan Prosedur, Kompetensi Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.
4. HMJ MD Tidak perlu Melakukan Biaya/ Tarif dikarenakan Mahasiswa Tidak Membutuhkan.



DAFTAR PUSTAKA

Buku:

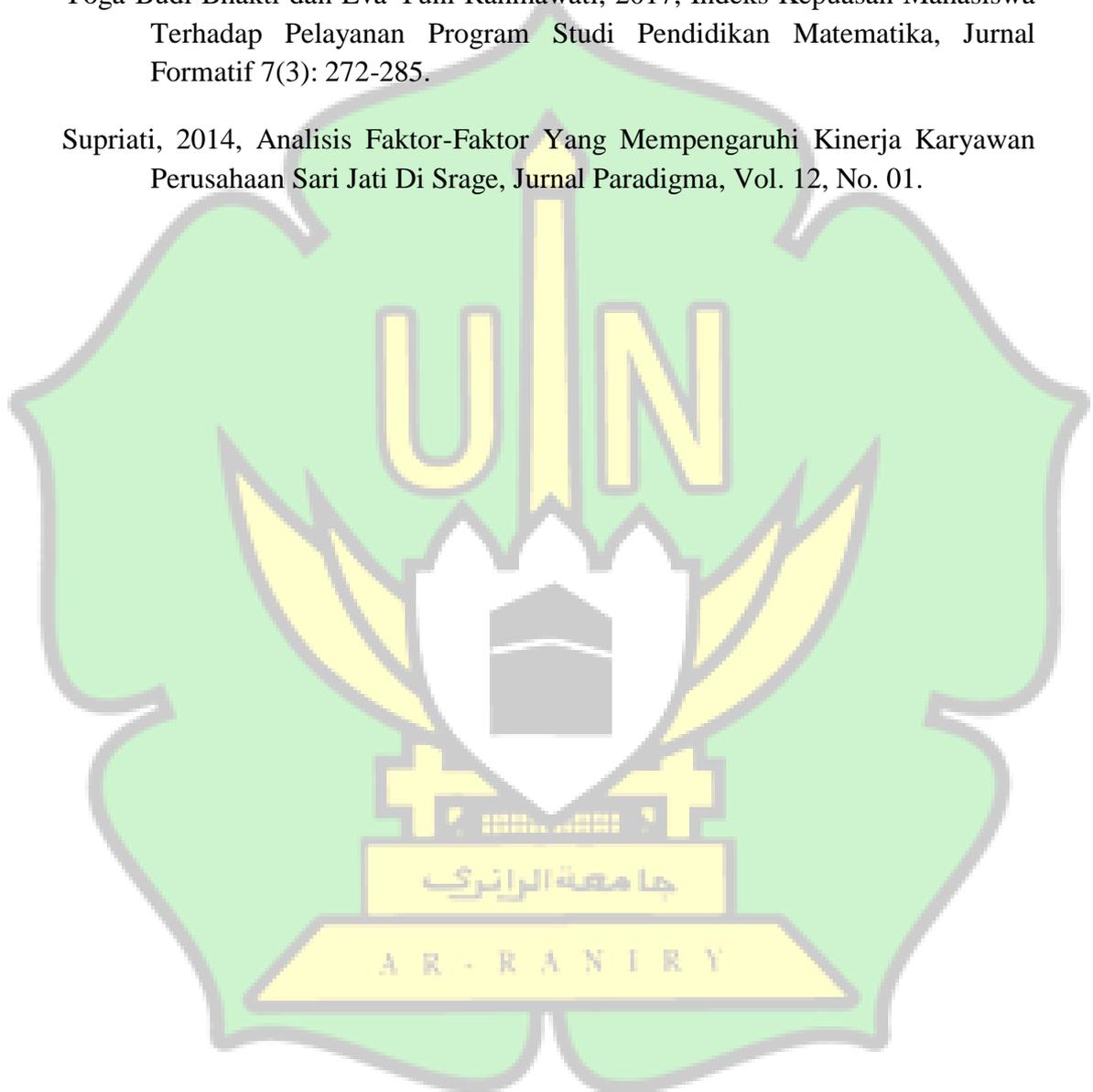
- Ambarita, Biner dkk, Perilaku Organisasi. Bandung: Alfabeta, 2014.
- Batinggi dan Ahmad, Babu, Manajemen Pelayanan Publik. Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2013.
- Gibson, Organisasi Struktur dan Proses. Jakarta: Banipura Aksara Publisher, 2008.
- Julibee, Enterprice, Costumer Relationship Management dengan Blog. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2009.
- Moenir, HAS, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nazir, Moh, Metode Penelitian. Bogor:Ghalia Indonesia, 2005.
- Ratminto dan Winarsih, Atik, Manajemen Pelayanan. Yogyakarta:Pustaka Pelajar, 2005.
- Soekidjo, Notoatmodjo, Pengembangan Sumber Daya Manusia. Jakarta: Rineka Cipta, 2009.
- Sugiono, Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta, 2008.
- Supranto, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Jakarta:Rineka Cipta, 2006.
- A.B Susanto, Manajemen Pemasaran Jasa di Indonesia, Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian. Jakarta :Salemba Empat, 2000.
- Sutrisno, Edy, Budaya Organisasi. Jakarta: Kencana, 2011.
- Upe, Ambo daqn Damsid, Asas-asas Multiple Researches: dari Norman K. Denzin hingga Jhon W.Creswell. Yogyakarta:Tiara Wacana, 2010.

Jurnal Internet (Elektronik):

Yonas Boky, 2016, Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Sekolah Tinggi Theologia Jaffray Makassar, Jurnal Jaffray, Vol. 14, No. 2.

Yoga Budi Bhakti dan Eva Yuni Rahmawati, 2017, Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Program Studi Pendidikan Matematika, Jurnal Formatif 7(3): 272-285.

Supriati, 2014, Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Perusahaan Sari Jati Di Srage, Jurnal Paradigma, Vol. 12, No. 01.



Lampiran 5: Kuesioner

PETUNJUK

Berilah checklist(✓) pada jawaban yang saudara/i pilih.

1. Alternatif jawaban yang tersedia:

a. STS (Sangat Tidak Setuju)

Berarti saudara/i berpendapat bahwa apa yang terkandung dalam pertanyaan tersebut sungguh-sungguh tidak benar dan tidak sesuai arah pemikiran yang dirasakan.

b. TS (Tidak Setuju)

Berarti saudara/i berpendapat bahwa apa yang terkandung dalam pertanyaan tersebut lebih banyak tidak benarnya.

c. KS (Kurang Setuju)

Berarti saudara/i berpendapat bahwa apa yang terkandung dalam pertanyaan tersebut tidak berpihak atau sulit menyatakan setuju.

d. S (Setuju)

Berarti saudara/i berpendapat bahwa apa yang terkandung dalam pertanyaan tersebut lebih banyak benar.

e. SS (Sangat Setuju)

Berarti saudara/i berpendapat bahwa apa yang terkandung dalam pertanyaan tersebut sungguh-sungguh benar dan sesuai dengan arah pemikiran yang dirasakan.

f. STP (Sangat Tidak Penting)

Berarti saudara/i berpendapat bahwa apa yang terkandung dalam pertanyaan tersebut sungguh-sungguh tidak penting dan tidak sesuai arah pemikiran yang dirasakan.

g. TP (Tidak Penting)

Berarti saudara/i berpendapat bahwa apa yang terkandung dalam pertanyaan tersebut lebih banyak tidak penting.

h. KP (Kurang Penting)

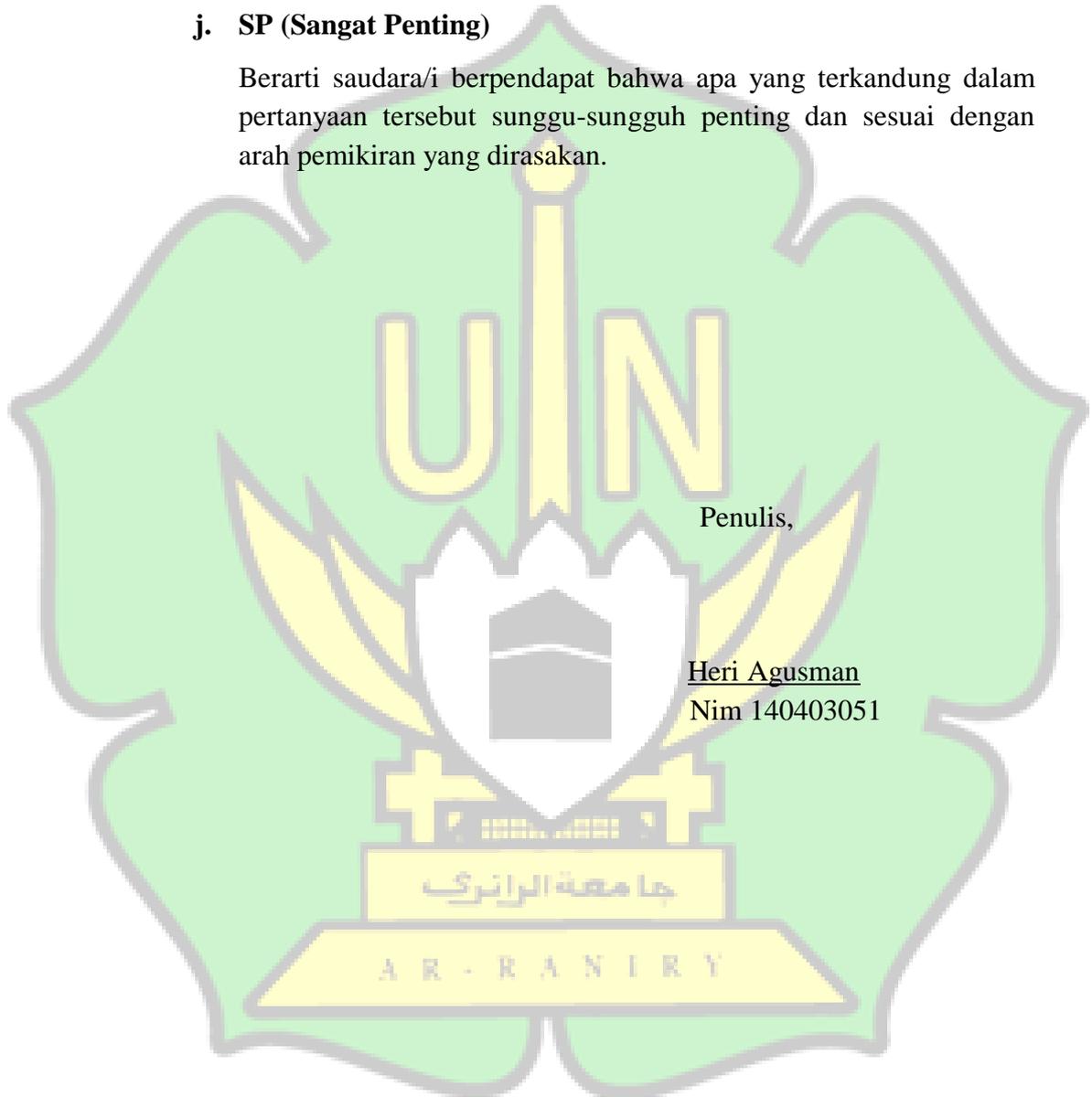
Berarti saudara/i berpendapat bahwa apa yang terkandung dalam pertanyaan tersebut tidak berpihak atau sulit menyatakan penting.

i. P (Penting)

Berarti saudara/i berpendapat bahwa apa yang terkandung dalam pertanyaan tersebut lebih banyak penting.

j. SP (Sangat Penting)

Berarti saudara/i berpendapat bahwa apa yang terkandung dalam pertanyaan tersebut sungguh-sungguh penting dan sesuai dengan arah pemikiran yang dirasakan.



Penulis,

Heri Agusman
Nim 140403051

Tanggal Survei :
.....

Jam :

IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Jenis Kelamin : laki perempuan

Usia : Tahun

Status Perkawinan : Belum Menikah Sudah Menikah
 Janda/Duda

Pendidikan Terakhir : SMA/MAN/SMK D-III
 S1 S2 S3

Angkatan Tahun : 2012 2013 2014
 2015 2016 2017

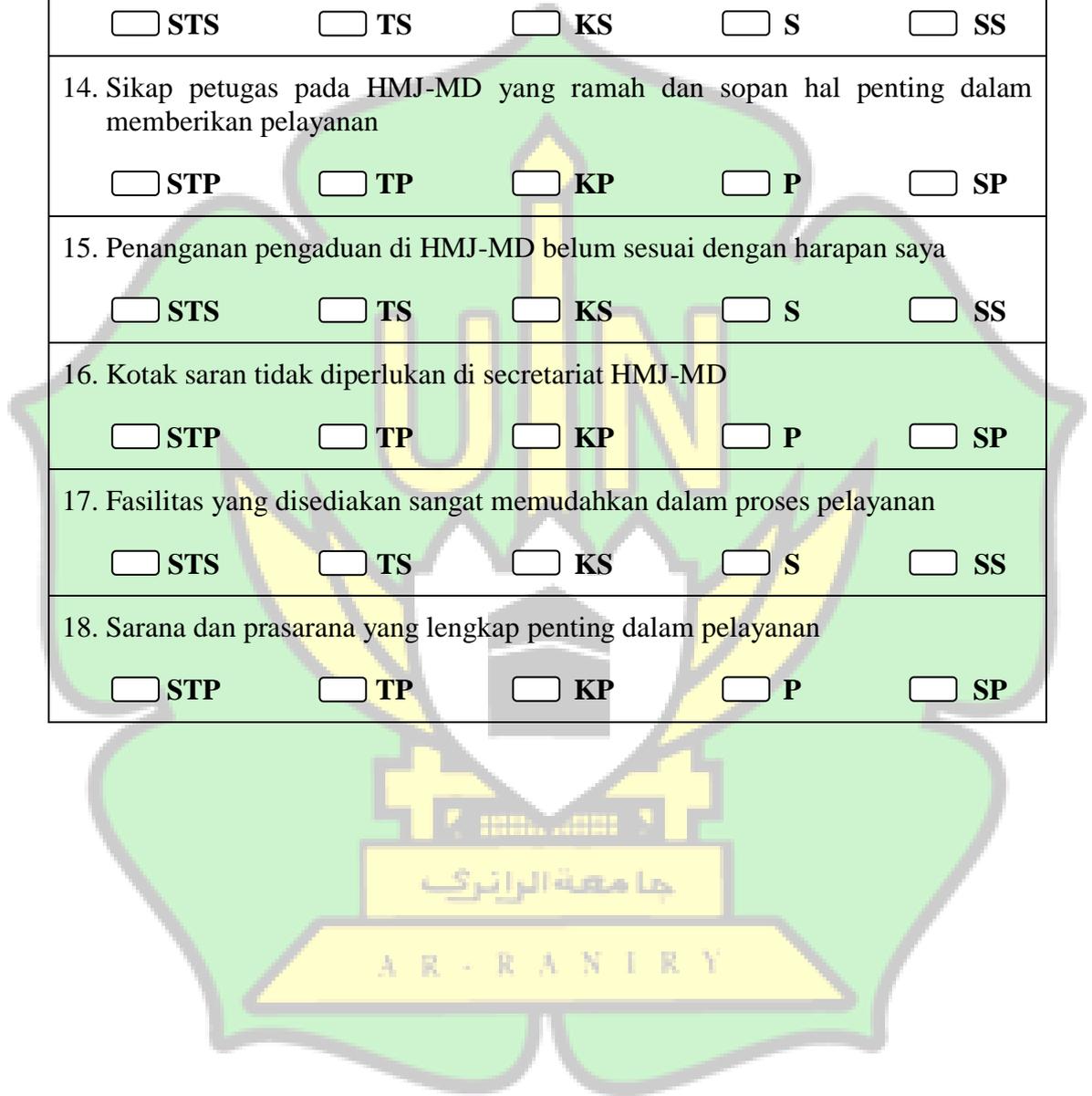
Pekerjaan Sekarang : Mahasiswa/Mahasiswi
 Karyawan
 Pegawai Dosen

Pendapatan Perbulan : Kurangdari Rp.999.000,-
 Rp. 1.000.000,- s/d Rp.2.499.999,-
 Rp. 2.500.00,- s/d Rp.3.499.999,-
 Diatas Rp.3.500.000,-

Aktifis HMJ-MD : Ya Lainnya
 Bukan

1. Persyaratan Pelayanan di HMJ-MD tidak berbelit-Belit	<input type="checkbox"/> STS	<input type="checkbox"/> TS	<input type="checkbox"/> KS	<input type="checkbox"/> S	<input type="checkbox"/> SS
2. HMJ-MD perlu Cepat memberi respon pada keluhan mahasiswa manajemen dakwah	<input type="checkbox"/> STP	<input type="checkbox"/> TP	<input type="checkbox"/> KP	<input type="checkbox"/> P	<input type="checkbox"/> SP
3. Informasi mengenai prosedur pelayanan di HMJ-MD tidak mudah saya dapatkan	<input type="checkbox"/> STS	<input type="checkbox"/> TS	<input type="checkbox"/> KS	<input type="checkbox"/> S	<input type="checkbox"/> SS
4. Prosedur alur pelayanan tidak tersedia di secretariat HMJ-MD	<input type="checkbox"/> STP	<input type="checkbox"/> TP	<input type="checkbox"/> KP	<input type="checkbox"/> P	<input type="checkbox"/> SP
5. Kecepatan proses pelayanan yang diberikan oleh HMJ-MD tepat waktu	<input type="checkbox"/> STS	<input type="checkbox"/> TS	<input type="checkbox"/> KS	<input type="checkbox"/> S	<input type="checkbox"/> SS
6. HMJ-MD perlu menyediakan jam pelayanan bagi mahasiswa yang terjadwal	<input type="checkbox"/> STP	<input type="checkbox"/> TP	<input type="checkbox"/> KP	<input type="checkbox"/> P	<input type="checkbox"/> SP
7. HMJ-MD memungut biaya dari mahasiswa dalam memberikan pelayanan	<input type="checkbox"/> STS	<input type="checkbox"/> TS	<input type="checkbox"/> KS	<input type="checkbox"/> S	<input type="checkbox"/> SS
8. Perlu adanya biaya tambahan dalam menjalankan organisasi HMJ-MD	<input type="checkbox"/> STP	<input type="checkbox"/> TP	<input type="checkbox"/> KP	<input type="checkbox"/> P	<input type="checkbox"/> SP
9. Pengurus HMJ-MD dalam menjalankan roda organisasi sudah sesuai dengan visi-misi organisasi	<input type="checkbox"/> STS	<input type="checkbox"/> TS	<input type="checkbox"/> KS	<input type="checkbox"/> S	<input type="checkbox"/> SS
10. Penting adanya tujuan yang terukur bagi Pengurus HMJ-MD tiap periode kepengurusan	<input type="checkbox"/> STP	<input type="checkbox"/> TP	<input type="checkbox"/> KP	<input type="checkbox"/> P	<input type="checkbox"/> SP
11. Pengurus yang ditempatkan pada bidang di struktur organisasi HMJ-MD tidak professional Dalam memberikan pelayanan	<input type="checkbox"/> STS	<input type="checkbox"/> TS	<input type="checkbox"/> KS	<input type="checkbox"/> S	<input type="checkbox"/> SS

12. Kompetensi (kecakapan) tidak penting dalam memberikan pelayanan Kepada mahasiswa di HMJ-MD	<input type="checkbox"/> STP	<input type="checkbox"/> TP	<input type="checkbox"/> KP	<input type="checkbox"/> P	<input type="checkbox"/> SP
13. Petugas HMJ-MD bersikap ramah dan sopan saat memberikan pelayanan	<input type="checkbox"/> STS	<input type="checkbox"/> TS	<input type="checkbox"/> KS	<input type="checkbox"/> S	<input type="checkbox"/> SS
14. Sikap petugas pada HMJ-MD yang ramah dan sopan hal penting dalam memberikan pelayanan	<input type="checkbox"/> STP	<input type="checkbox"/> TP	<input type="checkbox"/> KP	<input type="checkbox"/> P	<input type="checkbox"/> SP
15. Penanganan pengaduan di HMJ-MD belum sesuai dengan harapan saya	<input type="checkbox"/> STS	<input type="checkbox"/> TS	<input type="checkbox"/> KS	<input type="checkbox"/> S	<input type="checkbox"/> SS
16. Kotak saran tidak diperlukan di secretariat HMJ-MD	<input type="checkbox"/> STP	<input type="checkbox"/> TP	<input type="checkbox"/> KP	<input type="checkbox"/> P	<input type="checkbox"/> SP
17. Fasilitas yang disediakan sangat memudahkan dalam proses pelayanan	<input type="checkbox"/> STS	<input type="checkbox"/> TS	<input type="checkbox"/> KS	<input type="checkbox"/> S	<input type="checkbox"/> SS
18. Sarana dan prasarana yang lengkap penting dalam pelayanan	<input type="checkbox"/> STP	<input type="checkbox"/> TP	<input type="checkbox"/> KP	<input type="checkbox"/> P	<input type="checkbox"/> SP



Lampiran 6: Tabulasi Jawaban Responden

1. Karakteristik Responden

		NAMA			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Abdurrahman	1	.8	.8	.8
	Ade Daman Huri	1	.8	.8	1.6
	Ade Mutia	1	.8	.8	2.4
	Adis Saprina	1	.8	.8	3.1
	Agus Munandar	1	.8	.8	3.9
	Ahmad Muhazir	1	.8	.8	4.7
	Al Muqhirah	1	.8	.8	5.5
	Amal Wahyu	1	.8	.8	6.3
	Ammar Restu	1	.8	.8	7.1
	Andi Arasasta	1	.8	.8	7.9
	Andrian Saputra	1	.8	.8	8.7
	Ardiyal Rizki Mouna	1	.8	.8	9.4
	Azwar Husaini	1	.8	.8	10.2
	Chairul Fajri Alma	1	.8	.8	11.0
	Dede Adistira	1	.8	.8	11.8
	Desra Fauziah	1	.8	.8	12.6
	Dirja Saputra	1	.8	.8	13.4
	Distrianita	1	.8	.8	14.2
	Dzaky Murtadha Dawud	1	.8	.8	15.0
	Elfha Wirda	1	.8	.8	15.7
	Elsa Nabila	1	.8	.8	16.5
	Fachry Purnama	1	.8	.8	17.3
	Fahrul Reza	1	.8	.8	18.1
	Faisal Azmi	1	.8	.8	18.9
	Fazriadi	1	.8	.8	19.7
	Fitri Maulia Agusti	1	.8	.8	20.5
	Harun	1	.8	.8	21.3
	Helmi	1	.8	.8	22.0

Husnul Hamdi	1	.8	.8	22.8
Ida Fadila	1	.8	.8	23.6
Ikramullah Fajar	1	.8	.8	24.4
Iqlima	1	.8	.8	25.2
Irhamnas Sholihin	1	.8	.8	26.0
Isma Yanti	1	.8	.8	26.8
Jefandi Setiawan	1	.8	.8	27.6
Jeri Prananda	1	.8	.8	28.3
Khairul Munawar	1	.8	.8	29.1
Khairunnisa	1	.8	.8	29.9
Khairurrijal	1	.8	.8	30.7
Kiswani	1	.8	.8	31.5
Lasmiah	1	.8	.8	32.3
Lina Khairunnisak	1	.8	.8	33.1
Loly Aulia	1	.8	.8	33.9
M Mushawwirul Khayri	1	.8	.8	34.6
M Rafsanjani	1	.8	.8	35.4
M. Ali Musa	1	.8	.8	36.2
M. Harist R. Syahputra	1	.8	.8	37.0
M. Rizky Ramadhan	1	.8	.8	37.8
M. Syahri Riza	1	.8	.8	38.6
Maghfirah	1	.8	.8	39.4
Makhfirah	1	.8	.8	40.2
Mas Dedi	1	.8	.8	40.9
Maskur	1	.8	.8	41.7
Maulidia	1	.8	.8	42.5
Mentari Putri	1	.8	.8	43.3
Mohd. Reza Pahlevi	1	.8	.8	44.1
Mufrida	1	.8	.8	44.9
Muhammad Andra Azhari	1	.8	.8	45.7
Muhammad Arif Aulia	1	.8	.8	46.5
Muhammad Fajar	1	.8	.8	47.2
Muhammad Nur Qadrijal	1	.8	.8	48.0
Muhammad Syahrul Hady	1	.8	.8	48.8
Mukhrizal	1	.8	.8	49.6

Mulia Nandar	1	.8	.8	50.4
Mulia Rahayu	1	.8	.8	51.2
Munawir	1	.8	.8	52.0
Murtaza	1	.8	.8	52.8
Muzhaffar Syah Bin Ahmad	1	.8	.8	53.5
Nasrullah	1	.8	.8	54.3
Nia Niati	1	.8	.8	55.1
Nida Mumtia	1	.8	.8	55.9
Ninda Dwi Putri	1	.8	.8	56.7
Niswah	1	.8	.8	57.5
Noni Permata Sari	1	.8	.8	58.3
Nurdiniah	1	.8	.8	59.1
Nurhaliza	1	.8	.8	59.8
Nuri Adha	1	.8	.8	60.6
Nurul Husna	1	.8	.8	61.4
Rahmad Efendi	1	.8	.8	62.2
Rahmat Suaidi	1	.8	.8	63.0
Razi Arani	1	.8	.8	63.8
Reza Rizky Wahyudi	1	.8	.8	64.6
Rinal Khatami	1	.8	.8	65.4
Risfan Affandi	1	.8	.8	66.1
Riski Mustaqim	1	.8	.8	66.9
Riswan	1	.8	.8	67.7
Rizka Fadillah	1	.8	.8	68.5
Rizka Maulida Riza	1	.8	.8	69.3
Rizki Fonna	1	.8	.8	70.1
Rizki Mubarak	1	.8	.8	70.9
Ronil Handika	1	.8	.8	71.7
Rusna	1	.8	.8	72.4
Safrawi	1	.8	.8	73.2
Safrina	1	.8	.8	74.0
Salmida	1	.8	.8	74.8
Santia	1	.8	.8	75.6
Sarung Ilham	1	.8	.8	76.4
Sayed Ma'mur	1	.8	.8	77.2

Serli Purna Roja	1	.8	.8	78.0
Shofi Atikah	1	.8	.8	78.7
Sindya Dewi	1	.8	.8	79.5
Siti Khadijah	1	.8	.8	80.3
Siti Nurjayanti	1	.8	.8	81.1
Suriati N	1	.8	.8	81.9
Syagir Arsalan	1	.8	.8	82.7
Syarief Hidayatullah	1	.8	.8	83.5
T. Fadhil Arafah	1	.8	.8	84.3
T.M. Ariq	1	.8	.8	85.0
Tarmidin	1	.8	.8	85.8
Taufik Hidayat	1	.8	.8	86.6
TR. Idris	1	.8	.8	87.4
Wahyuni Hidayatullah	1	.8	.8	88.2
Wahyuni Sarah	1	.8	.8	89.0
Widia Safitri	1	.8	.8	89.8
Wilda Marlisa	1	.8	.8	90.6
Wilda Maya Lestari	1	.8	.8	91.3
Wulandar	1	.8	.8	92.1
Yarli Wisma Salna	1	.8	.8	92.9
Yasan Daud	1	.8	.8	93.7
Yudi Arie Maulana	1	.8	.8	94.5
Yulia Syafrina	1	.8	.8	95.3
Yuni Aramita	1	.8	.8	96.1
Yuniarti Sarah	1	.8	.8	96.9
Zaharatul Husna	1	.8	.8	97.6
Zannataini	1	.8	.8	98.4
Zulfadli	1	.8	.8	99.2
Zulkardi	1	.8	.8	100.0
Total	127	100.0	100.0	

Tanggal Survei

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	-----------	---------	---------------	--------------------

	05-12-2018	5	3.9	3.9	3.9
	03-12-2018	3	2.4	2.4	6.3
	04-12-2018	1	.8	.8	7.1
	05-12-2018	4	3.1	3.1	10.2
	22-11-2018	4	3.1	3.1	13.4
Valid	23-11-2018	17	13.4	13.4	26.8
	26-11-2018	31	24.4	24.4	51.2
	27-11-2018	25	19.7	19.7	70.9
	28-11-2018	13	10.2	10.2	81.1
	29-11-2018	24	18.9	18.9	100.0
	Total	127	100.0	100.0	

Jam

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	7:45:00.00	1	.8	.8
	9:00:00.00	4	3.1	3.9
	9:10:00.00	1	.8	4.7
	9:15:00.00	4	3.1	7.9
	9:18:00.00	1	.8	8.7
	9:20:00.00	3	2.4	11.0
	9:25:00.00	1	.8	11.8
	9:30:00.00	11	8.7	20.5
	9:35:00.00	3	2.4	22.8
Valid	9:40:00.00	1	.8	23.6
	9:41:00.00	2	1.6	25.2
	9:42:00.00	1	.8	26.0
	9:44:00.00	1	.8	26.8
	9:45:00.00	4	3.1	29.9
	9:51:00.00	1	.8	30.7
	10:00:00.00	4	3.1	33.9
	10:10:00.00	2	1.6	35.4
	10:45:00.00	1	.8	36.2

10:52:00.00	1	.8	.8	37.0
11:00:00.00	10	7.9	7.9	44.9
11:05:00.00	2	1.6	1.6	46.5
11:08:00.00	3	2.4	2.4	48.8
11:11:00.00	1	.8	.8	49.6
11:13:00.00	1	.8	.8	50.4
11:30:00.00	3	2.4	2.4	52.8
11:33:00.00	3	2.4	2.4	55.1
11:34:00.00	2	1.6	1.6	56.7
11:36:00.00	1	.8	.8	57.5
11:37:00.00	1	.8	.8	58.3
11:39:00.00	1	.8	.8	59.1
11:46:00.00	3	2.4	2.4	61.4
11:47:00.00	1	.8	.8	62.2
11:50:00.00	1	.8	.8	63.0
11:55:00.00	1	.8	.8	63.8
11:56:00.00	1	.8	.8	64.6
11:57:00.00	1	.8	.8	65.4
11:58:00.00	2	1.6	1.6	66.9
12:00:00.00	2	1.6	1.6	68.5
12:01:00.00	1	.8	.8	69.3
12:06:00.00	1	.8	.8	70.1
12:07:00.00	1	.8	.8	70.9
12:10:00.00	2	1.6	1.6	72.4
12:14:00.00	1	.8	.8	73.2
12:19:00.00	1	.8	.8	74.0
12:23:00.00	1	.8	.8	74.8
12:24:00.00	1	.8	.8	75.6
12:30:00.00	3	2.4	2.4	78.0
12:35:00.00	1	.8	.8	78.7
12:36:00.00	1	.8	.8	79.5
12:38:00.00	1	.8	.8	80.3
12:41:00.00	1	.8	.8	81.1
12:44:00.00	1	.8	.8	81.9
12:59:00.00	1	.8	.8	82.7

13:12:00.00	3	2.4	2.4	85.0
13:25:00.00	1	.8	.8	85.8
14:00:00.00	1	.8	.8	86.6
14:07:00.00	2	1.6	1.6	88.2
14:10:00.00	1	.8	.8	89.0
14:15:00.00	1	.8	.8	89.8
14:19:59.99	1	.8	.8	90.6
14:30:00.00	1	.8	.8	91.3
14:31:00.00	1	.8	.8	92.1
15:00:00.00	2	1.6	1.6	93.7
15:12:59.99	1	.8	.8	94.5
15:35:00.00	2	1.6	1.6	96.1
15:49:00.00	1	.8	.8	96.9
15:49:59.99	1	.8	.8	97.6
15:51:00.00	2	1.6	1.6	99.2
15:55:00.00	1	.8	.8	100.0
Total	127	100.0	100.0	

JENIS KELAMIN

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki-Laki	75	59.1	59.1	59.1
Valid Perempuan	52	40.9	40.9	100.0
Total	127	100.0	100.0	

USIA

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 18 Tahun	8	6.3	6.3	6.3
19 Tahun	14	11.0	11.0	17.3
20 Tahun	33	26.0	26.0	43.3
21 Tahun	23	18.1	18.1	61.4

22 Tahun	25	19.7	19.7	81.1
23 Tahun	17	13.4	13.4	94.5
24 Tahun	5	3.9	3.9	98.4
25 Tahun	2	1.6	1.6	100.0
Total	127	100.0	100.0	

STATUS PERKAWINAN

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Belum Menikah	126	99.2	99.2	99.2
Valid Sudah Menikah	1	.8	.8	100.0
Total	127	100.0	100.0	

PENDIDIKAN TERAKHIR

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
D-III	1	.8	.8	.8
MAN	52	40.9	40.9	41.7
Valid SMA	68	53.5	53.5	95.3
SMK	6	4.7	4.7	100.0
Total	127	100.0	100.0	

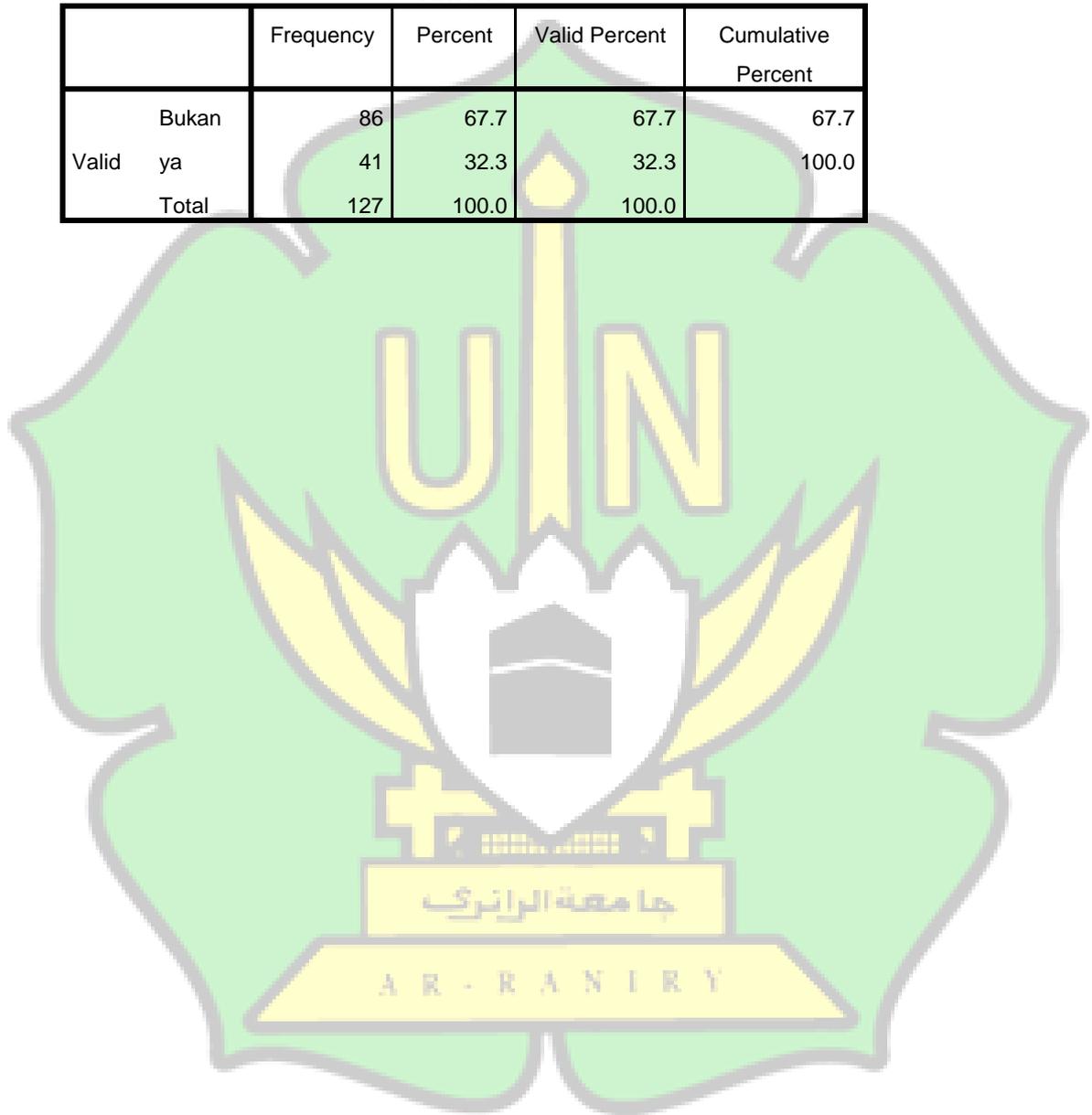
PENDAPATAN

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Kurang dari Rp.999.000,-	118	92.9	92.9	92.9
Valid Rp.1.000.000,-s/d Rp.2.499.000,-	7	5.5	5.5	98.4

RP.2.500.000,-s/d Rp. 3.499.999,-	2	1.6	1.6	100.0
Total	127	100.0	100.0	

AKTIFIS

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Bukan	86	67.7	67.7	67.7
Valid ya	41	32.3	32.3	100.0
Total	127	100.0	100.0	



Lampiran 8: Tabel R

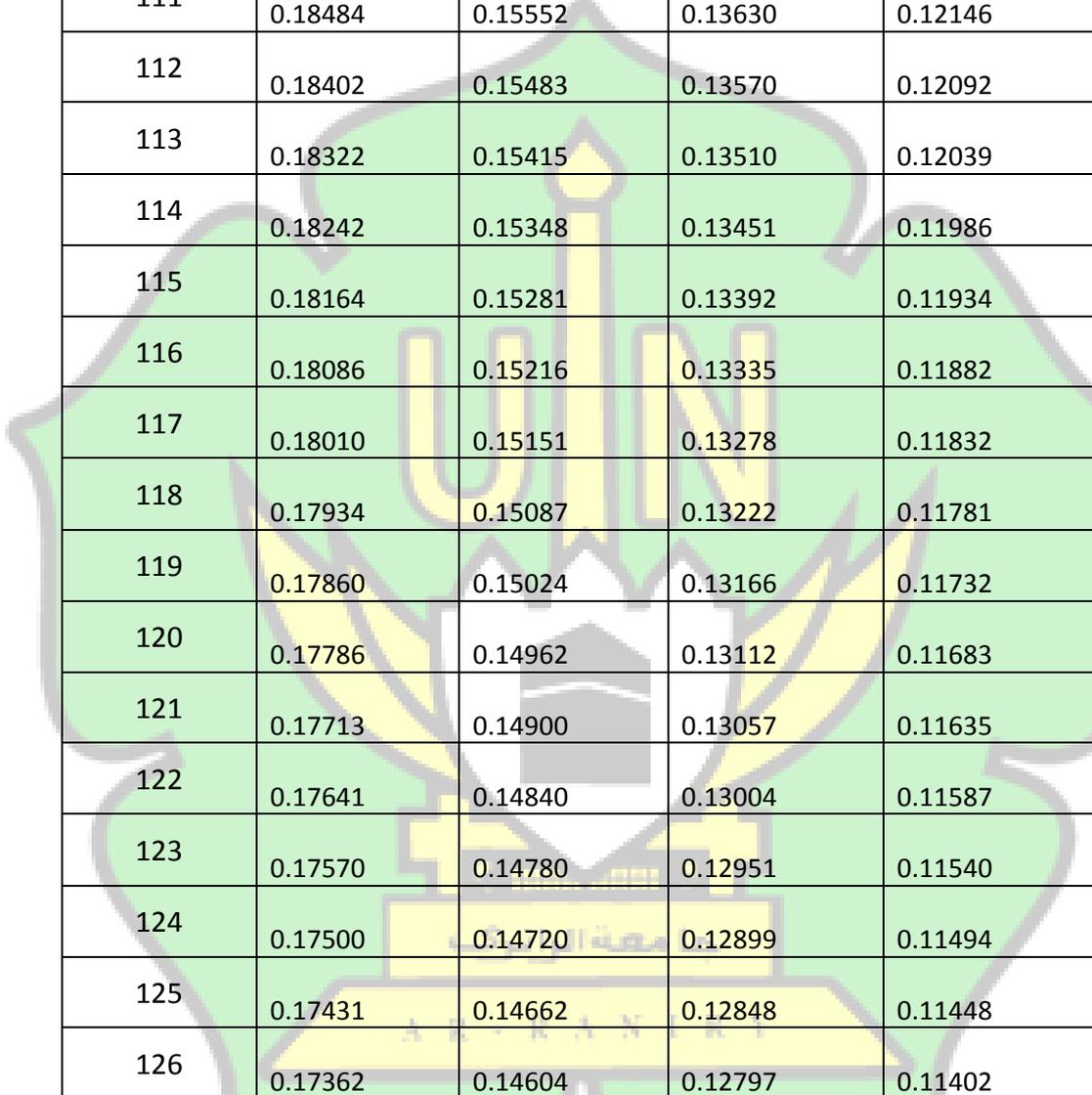
degrees of freedom (df=N-2)	TINGKAT SIGNIFIKAN UNTUK UJI SATU ARAH			
	0.025	0.05	0.075	0.1
	TINGKAT SIGNIFIKAN UNTUK UJI DUA ARAH			
	0.05	0.1	0.15	0.2
1	0.99692	0.98769	0.97237	0.95106
2	0.95000	0.90000	0.85000	0.80000
3	0.87834	0.80538	0.74326	0.68705
4	0.81140	0.72930	0.66445	0.60840
5	0.75449	0.66944	0.60507	0.55086
6	0.70673	0.62149	0.55872	0.50673
7	0.66638	0.58221	0.52139	0.47159
8	0.63190	0.54936	0.49055	0.44280
9	0.60207	0.52140	0.46454	0.41866
10	0.57598	0.49726	0.44224	0.39806
11	0.55294	0.47616	0.42284	0.38022
12	0.53241	0.45750	0.40578	0.36456
13	0.51398	0.44086	0.39061	0.35069
14	0.49731	0.42590	0.37702	0.33828
15	0.48215	0.41236	0.36476	0.32710

16	0.46828	0.40003	0.35361	0.31696
17	0.45553	0.38873	0.34342	0.30770
18	0.44376	0.37834	0.33407	0.29921
19	0.43286	0.36874	0.32543	0.29138
20	0.42271	0.35983	0.31743	0.28414
21	0.41325	0.35153	0.31000	0.27741
22	0.40439	0.34378	0.30306	0.27114
23	0.39607	0.33652	0.29657	0.26527
24	0.38824	0.32970	0.29047	0.25977
25	0.38086	0.32328	0.28474	0.25459
26	0.37389	0.31722	0.27933	0.24972
27	0.36728	0.31149	0.27422	0.24511
28	0.36101	0.30606	0.26938	0.24075
29	0.35505	0.30090	0.26479	0.23661
30	0.34937	0.29599	0.26042	0.23268
31	0.34396	0.29132	0.25626	0.22894
32	0.33879	0.28686	0.25230	0.22537
33	0.33384	0.28259	0.24851	0.22197
34	0.32911	0.27852	0.24489	0.21871
35	0.32457	0.27461	0.24143	0.21560
36	0.32022	0.27086	0.23810	0.21261
37	0.31603	0.26727	0.23491	0.20975
38	0.31201	0.26381	0.23185	0.20699

39	0.30813	0.26048	0.22890	0.20434
40	0.30440	0.25728	0.22606	0.20180
41	0.30079	0.25419	0.22332	0.19934
42	0.29732	0.25121	0.22068	0.19697
43	0.29396	0.24833	0.21814	0.19469
44	0.29071	0.24555	0.21568	0.19248
45	0.28756	0.24286	0.21330	0.19034
46	0.28452	0.24026	0.21099	0.18828
47	0.28157	0.23773	0.20876	0.18628
48	0.27871	0.23529	0.20660	0.18434
49	0.27594	0.23292	0.20451	0.18247
50	0.27324	0.23062	0.20247	0.18064
51	0.27063	0.22839	0.20050	0.17888
52	0.26809	0.22622	0.19859	0.17716
53	0.26561	0.22411	0.19672	0.17549
54	0.26321	0.22206	0.19491	0.17387
55	0.26087	0.22006	0.19315	0.17229
56	0.25859	0.21812	0.19143	0.17075
57	0.25637	0.21623	0.18976	0.16926
58	0.25420	0.21438	0.18814	0.16780
59	0.25209	0.21258	0.18655	0.16638
60	0.25003	0.21083	0.18500	0.16500
61	0.24803	0.20912	0.18349	0.16365

62	0.24606	0.20745	0.18202	0.16233
63	0.24415	0.20582	0.18058	0.16104
64	0.24228	0.20423	0.17918	0.15979
65	0.24045	0.20267	0.17781	0.15856
66	0.23866	0.20115	0.17647	0.15736
67	0.23691	0.19967	0.17516	0.15619
68	0.23520	0.19821	0.17387	0.15504
69	0.23352	0.19679	0.17262	0.15392
70	0.23188	0.19539	0.17139	0.15282
71	0.23028	0.19403	0.17019	0.15174
72	0.22871	0.19269	0.16901	0.15069
73	0.22716	0.19139	0.16786	0.14966
74	0.22565	0.19010	0.16673	0.14865
75	0.22417	0.18885	0.16562	0.14766
76	0.22272	0.18761	0.16454	0.14669
77	0.22130	0.18641	0.16347	0.14574
78	0.21990	0.18522	0.16243	0.14480
79	0.21853	0.18406	0.16141	0.14389
80	0.21718	0.18292	0.16040	0.14299
81	0.21586	0.18180	0.15941	0.14211
82	0.21457	0.18070	0.15845	0.14124
83	0.21329	0.17961	0.15749	0.14039
84	0.21204	0.17855	0.15656	0.13956

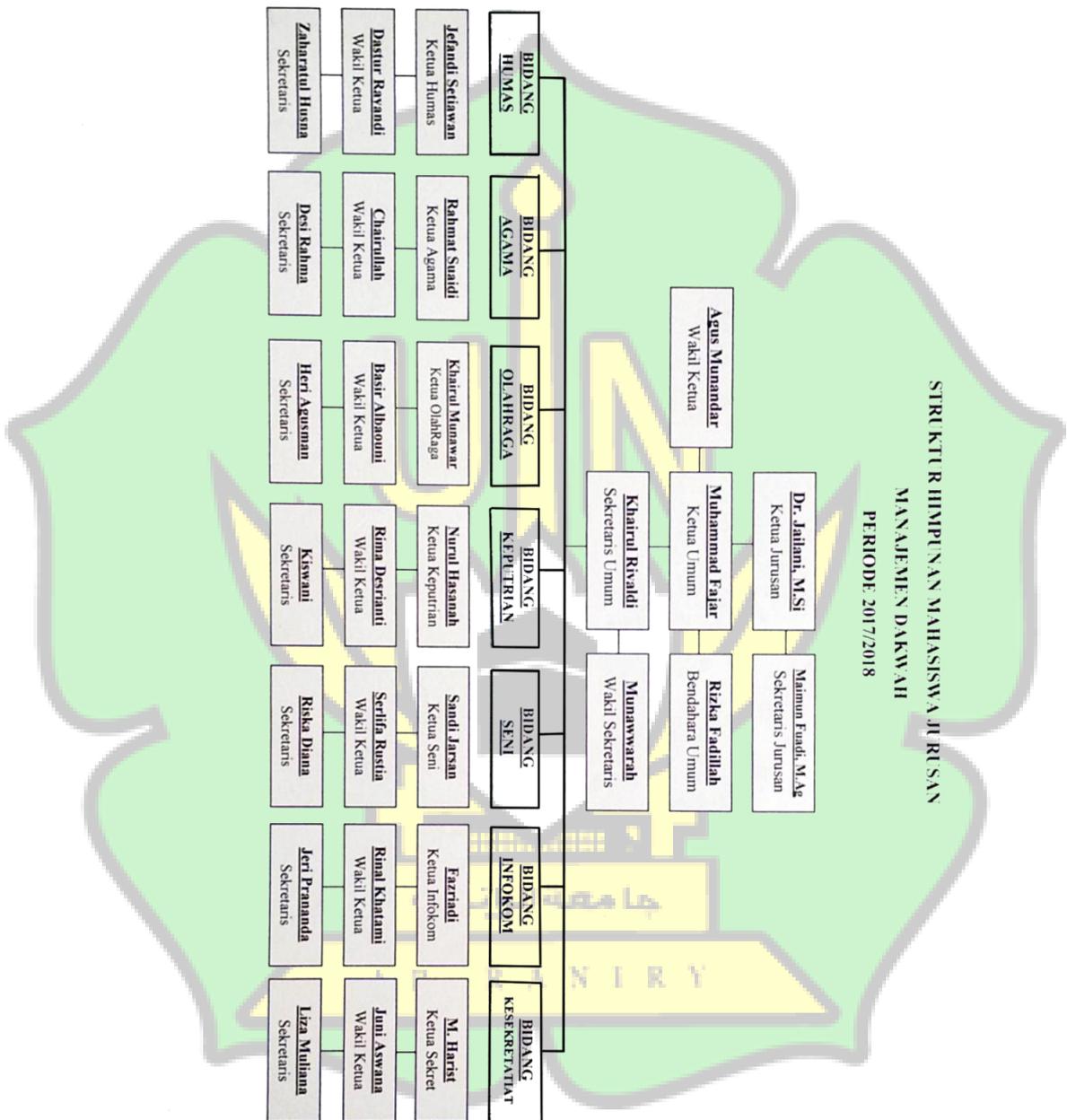
85	0.21081	0.17751	0.15564	0.13874
86	0.20960	0.17649	0.15474	0.13793
87	0.20841	0.17548	0.15385	0.13714
88	0.20725	0.17449	0.15298	0.13636
89	0.20610	0.17352	0.15213	0.13560
90	0.20497	0.17256	0.15128	0.13484
91	0.20386	0.17162	0.15046	0.13410
92	0.20276	0.17069	0.14964	0.13338
93	0.20169	0.16978	0.14884	0.13266
94	0.20063	0.16888	0.14805	0.13195
95	0.19958	0.16800	0.14727	0.13126
96	0.19856	0.16713	0.14651	0.13058
97	0.19755	0.16627	0.14576	0.12990
98	0.19655	0.16543	0.14501	0.12924
99	0.19557	0.16460	0.14428	0.12859
100	0.19460	0.16378	0.14356	0.12795
101	0.19365	0.16298	0.14286	0.12731
102	0.19271	0.16218	0.14216	0.12669
103	0.19179	0.16140	0.14147	0.12608
104	0.19088	0.16063	0.14079	0.12547
105	0.18998	0.15987	0.14012	0.12487
106	0.18909	0.15912	0.13946	0.12428
107	0.18822	0.15838	0.13881	0.12370



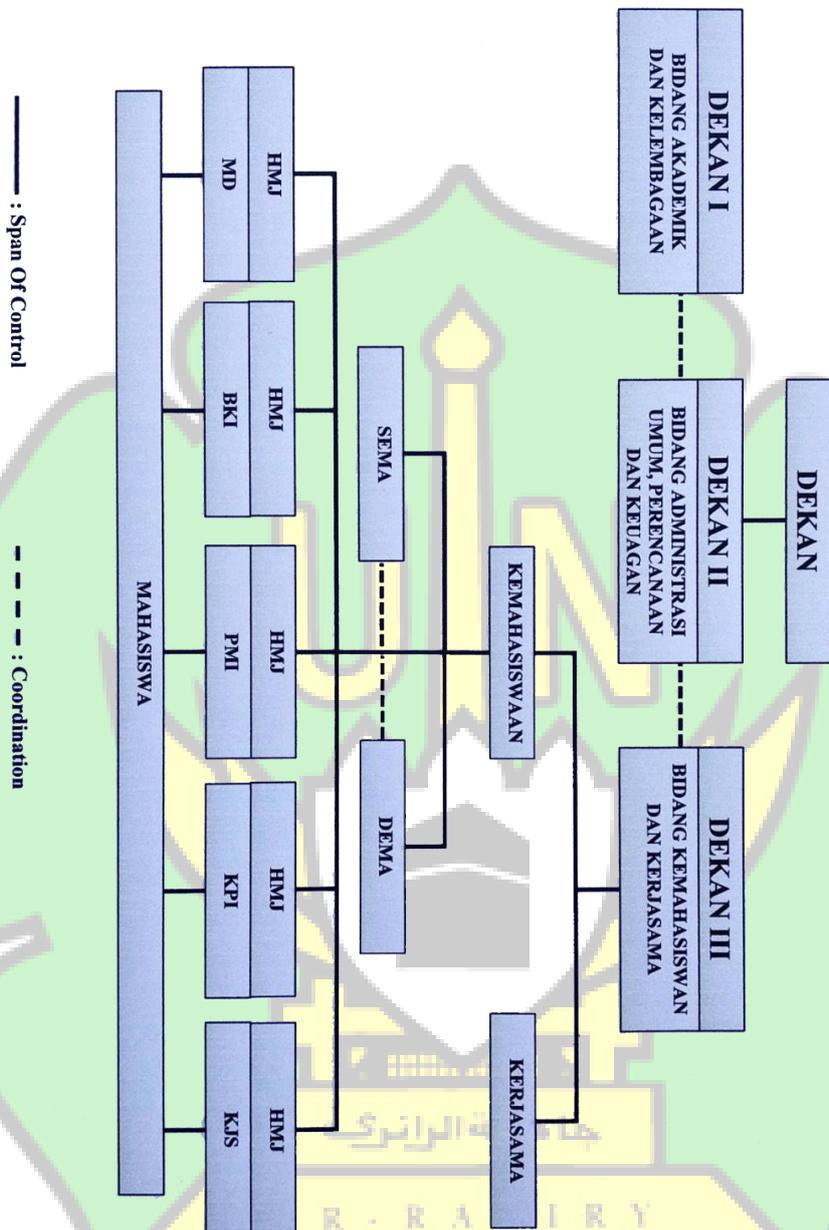
108	0.18736	0.15765	0.13817	0.12313
109	0.18651	0.15693	0.13754	0.12257
110	0.18567	0.15622	0.13692	0.12201
111	0.18484	0.15552	0.13630	0.12146
112	0.18402	0.15483	0.13570	0.12092
113	0.18322	0.15415	0.13510	0.12039
114	0.18242	0.15348	0.13451	0.11986
115	0.18164	0.15281	0.13392	0.11934
116	0.18086	0.15216	0.13335	0.11882
117	0.18010	0.15151	0.13278	0.11832
118	0.17934	0.15087	0.13222	0.11781
119	0.17860	0.15024	0.13166	0.11732
120	0.17786	0.14962	0.13112	0.11683
121	0.17713	0.14900	0.13057	0.11635
122	0.17641	0.14840	0.13004	0.11587
123	0.17570	0.14780	0.12951	0.11540
124	0.17500	0.14720	0.12899	0.11494
125	0.17431	0.14662	0.12848	0.11448
126	0.17362	0.14604	0.12797	0.11402
127	0.17295	0.14547	0.12747	0.11357
128	0.17228	0.14490	0.12697	0.11313
129	0.17161	0.14434	0.12648	0.11269
130	0.17096	0.14379	0.12599	0.11226

131	0.17031	0.14324	0.12551	0.11183
132	0.16967	0.14270	0.12504	0.11141
133	0.16904	0.14217	0.12457	0.11099
134	0.16842	0.14164	0.12411	0.11058
135	0.16780	0.14112	0.12365	0.11017
136	0.16719	0.14060	0.12319	0.10976
137	0.16658	0.14009	0.12275	0.10936
138	0.16598	0.13959	0.12230	0.10896
139	0.16539	0.13909	0.12186	0.10857
140	0.16481	0.13859	0.12143	0.10819
141	0.16423	0.13810	0.12100	0.10780
142	0.16365	0.13762	0.12057	0.10742
143	0.16309	0.13714	0.12015	0.10705
144	0.16252	0.13666	0.11974	0.10668
145	0.16197	0.13620	0.11932	0.10631
146	0.16142	0.13573	0.11892	0.10594
147	0.16087	0.13527	0.11851	0.10558
148	0.16033	0.13482	0.11811	0.10523
149	0.15980	0.13437	0.11772	0.10487
150	0.15927	0.13392	0.11733	0.10453

Lampiran 9: Struktur Organisasi HMJ MD



STRUKTUR ORGANISASI HIMPUNAN MAHASISWA JURUSAN (HMJ) FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
 UIN AR-RANIRY BANDA ACEH TAHUN 2014.



Lampiran 10: Program Kerja HMJ MD

**Program Kerja
Himpunan Mahasiswa Jurusan
Manajemen Dakwah Periode 2017/2018**

No	Nama Bidang	Program Kerja	Ket
1	Bidang Humas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Baksos Pulo Aceh 2. Kerja Sama antar lembaga internal maupun eksternal 3. Mengikuti galang dana untuk membantu korban di setiap bencana 	
2	Bidang Agama	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengajian umum 2. Tes membaca Al-Qur'an Mahasiswa baru tahun 2017 3. Buka puasa bersama Manajemen Dakwah 	
3	Bidang Olahraga	<ol style="list-style-type: none"> 1. Turnamen Futsal antar Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah 2. Mengikuti setiap turnamen yang ada didalam kampus maupun di luar kampus 	
4	Bidang keputrian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kajian islami yang diadakan setiap hari Jum'at khusus untuk perempuan 	
5	Bidang Seni	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membuat grup nasyid Manajemen Dakwah 2. Latihan seminggu sekali 	
6	Bidang infokom	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membuat dan melanjutkan kembali web site tentang HMJ MD 2. Pelatihan dasar Corel Draw 	
7	Bidang Kesekretariat	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membuat papan nama Sekret 2. Mengatirkan sekret setiap perkuliahan 3. Membeli ambal dan keperluan sekret lainnya 	

Di tetapkan di Banda Aceh,
Pada tanggal, 08 Mei 2017
Himpunan Mahasiswa Jurusan
Manajemen Dakwah


Muhammad Fajar
 Ketua Umum

Lampiran 11: Nama-nama Pengurus Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Lampiran I : Surat Keputusan Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry

Nomor : Un.07/KJ-MD/PP 00 9/2355/2017, Tanggal 01 April 2017

Tentang PERSONALIA PENGURUS HIMPUNAN MAHASISWA JURUSAN (HMJ)
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI UIN AR-RANIRY PERIODE 2017-2018

No	Nama	Jabatan	Ket
1	Dr. Kusmawati Hatta, M Pd	Dewan Pelindung Organisasi	Dekan Fadakom
2	Drs. Baharuddin AR, M Si	Dewan Pelindung Organisasi	Wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan & Kerjasama
3	Dr. Jailani, M Si	Dewan Pembina Organisasi	Ketua Jurusan Manajemen Dakwah
4	Maimun Fuadi, S Ag , M Ag	Dewan Pembina Organisasi	Sekretaris Jurusan Manajemen Dakwah
5	Al Khalil	Dewan Penasehat Organisasi	Alumni
6	Oky Mulkan	Dewan Penasehat Organisasi	Alumni
7	Abdul Haris	Dewan Penasehat Organisasi	Alumni
8	Muzakkir Zabir	Dewan Pengawas	Alumni
9	Herdi Anwar	Dewan Pengawas	Alumni
10	Fauzan	Dewan Pengawas	Alumni
11	Jurmadi	Dewan Pengawas	Alumni
12	Syarief Hidayatullah	Dewan Pengawas	
13	Muhammad Fajar	Ketua Umum	
14	Agus Munandar	Wakil Ketua	
15	Khairul Rivaldi	Sekretaris Umum	
16	Munawwarah	Wakil Sekretaris	
17	Rizka Fadillah	Bendahara Umum	
18	Jefandi Setiawan	Ketua	Departemen Hubungan Masyarakat dan Mahasiswa
19	Dastur Rayandi	Wakil Ketua	
20	Zaharatul Husna	Sekretaris	
21	Serli Purna Roja	Anggota	
22	Dede Adistra	Anggota	
23	Moh. Reza Pahlevi	Anggota	
24	Khairul Munawar	Ketua	Departemen OlahRaga
25	Basir Albouni	Wakil Ketua	
26	Heri Agusman	Sekretaris	
27	Khairul Ikhsan		
28	Taufik Hidayat		
29	Distrinanita		
30	Mentari Putri		
31	Rahmat Suaidi	Ketua	Departemen Keagamaan
32	Chairullah. M	Wakil Ketua	
33	Desi Rahmat	Sekretaris	

34	Maulisa Ulfa	Anggota	
35	Risna Maulida	Anggota	
36	Zahara Sausan	Anggota	
37	Mar'atus Shaleha	Anggota	
38	Nurul Hasanah	Ketua	Departemen Keputrian
39	Rima Desrianti	Wakil Ketua	
40	Kiswani	Sekretaris	
41	Maghfirah	Anggota	
42	Badratunnisa	Anggota	
43	Deni Fatmawati	Anggota	
44	Fazriadi	Ketua	Departemen Informasi dan Komunikasi
45	Rinal Khatami	Wakil	
46	Jeri Prananda	Sekretaris	
47	Riski Mustaqim	Anggota	
48	Andrian Saputra	Anggota	
49	Rizki Mubaraq	Anggota	
50	Sandi Jarsan	Ketua	Departemen Seni dan Budaya
51	Serlifa Rustia	Wakil Ketua	
52	Riska Diana	Sekretaris	
53	Zannatami	Anggota	
54	Ninda Dwi Putri	Anggota	
55	Dian Nurul Anjeli	Anggota	
56	M Harist	Ketua	Departemen Kesekretarian
57	Juni Aswani	Wakil	
58	Liza Muliana	Sekretaris	
59	Boby Riski	Anggota	
60	Nida Mumtia	Anggota	
61	T R Idris	Anggota	

Ditetapkan di Banda Aceh

Pada tanggal, 21 April 2017

Ani Pimpinan Fakultas Dakwah Dan Komunikasi UIN Ar-

Raniry

Ketua Jurusan Manajemen Dakwah

Jailani



A R - R A N I R Y



UIN



Lampiran 13: Dokumentasi Pada Saat Sidang Munaqasyah



2. Jawaban Responden Terhadap Kinerja HMJ MD

NO	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	U15	U16	U17	U18
1	5	5	4	4	5	4	5	2	5	4	3	2	5	5	4	2	4	5
2	5	5	5	4	5	1	4	1	5	5	5	1	5	5	4	5	5	5
3	5	5	4	2	3	4	2	2	4	4	5	1	4	4	2	2	5	4
4	4	3	3	3	4	3	5	2	5	4	3	3	5	5	3	2	3	4
5	5	5	4	4	5	4	5	2	5	4	3	2	5	5	4	2	4	5
6	5	5	5	4	5	1	4	1	5	5	5	1	5	5	4	5	5	5
7	5	5	4	4	5	4	5	2	5	4	3	2	5	5	4	2	4	5
8	5	5	1	1	5	5	3	1	5	5	2	1	5	4	1	1	5	4
9	3	4	4	1	4	4	2	2	4	4	2	2	5	5	2	1	4	4
10	4	5	5	1	3	4	4	3	4	5	3	2	4	4	2	2	4	5
11	4	5	2	2	3	4	3	3	3	5	3	3	4	4	2	2	3	5
12	4	5	2	2	3	4	3	3	3	5	3	3	4	4	2	2	3	5
13	4	5	2	2	3	4	3	3	3	5	3	3	4	4	2	2	3	5
14	4	5	2	2	3	4	3	3	3	5	3	3	4	4	2	2	3	5
15	4	5	3	2	3	5	5	5	4	5	3	2	5	5	4	2	3	5
16	2	5	1	2	1	3	3	2	4	5	3	5	3	5	2	3	3	5
17	4	5	2	2	3	5	5	2	2	5	2	2	3	5	2	1	3	5
18	4	5	2	2	1	4	5	5	1	4	1	5	5	5	1	1	1	5
19	4	5	2	2	4	5	3	1	4	5	2	2	4	4	2	3	5	5
20	4	5	3	2	3	4	3	1	4	5	3	2	4	5	2	1	3	5
21	4	5	4	2	4	5	4	2	4	5	3	2	4	5	2	1	3	5
22	4	5	3	2	4	5	3	1	4	5	3	1	4	5	2	1	4	5
23	4	3	2	2	4	3	4	2	4	4	3	2	4	4	1	3	1	5
24	4	4	2	3	2	3	4	4	2	2	4	4	2	2	4	3	3	3
25	4	4	3	2	4	3	1	1	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4
26	4	5	1	1	5	5	5	1	5	5	1	5	5	5	1	5	5	5
27	4	4	1	2	2	4	4	2	2	4	4	2	4	4	2	2	4	4
28	3	4	2	2	4	5	5	2	5	5	1	2	5	5	2	1	4	5

29	4	4	5	2	5	5	5	2	5	4	5	4	5	4	1	3	5	5
30	4	4	2	1	4	4	2	2	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4
31	4	4	2	1	4	4	2	2	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4
32	4	3	2	2	4	3	3	2	4	4	3	2	4	4	1	3	1	5
33	4	3	2	2	4	3	3	2	4	4	2	3	4	4	2	3	1	5
34	1	5	2	2	3	3	3	1	2	5	2	2	4	4	2	1	4	5
35	4	4	1	2	4	4	3	2	4	4	3	2	5	5	3	1	4	5
36	4	5	5	5	4	4	5	3	4	5	3	4	5	5	3	2	4	5
37	3	5	2	4	4	4	4	4	4	4	1	3	4	5	1	2	3	5
38	4	4	2	1	4	4	4	2	3	5	4	2	5	4	1	2	2	5
39	4	4	2	2	3	4	3	2	4	4	2	1	4	4	2	1	4	4
40	4	5	4	4	5	5	4	1	5	5	4	4	5	5	4	1	4	5
41	5	5	3	1	5	5	1	1	5	5	4	4	5	2	1	2	4	5
42	1	5	1	3	2	1	5	2	2	4	2	5	1	1	1	5	1	1
43	4	4	2	2	4	4	3	1	5	4	2	3	3	4	3	2	1	5
44	4	5	2	2	5	4	4	4	5	5	1	4	5	5	2	1	5	5
45	4	5	3	2	4	5	5	2	5	5	5	5	5	5	3	5	1	5
46	4	5	2	2	5	4	2	2	4	4	1	1	4	4	1	2	4	4
47	3	5	2	2	2	4	5	3	3	4	2	2	5	4	2	4	3	5
48	4	4	3	2	4	4	5	2	4	5	3	1	4	5	3	1	4	4
49	3	4	3	1	3	2	3	2	5	3	2	2	3	4	4	1	3	4
50	3	2	2	2	4	4	3	2	3	4	2	2	4	4	2	2	4	4
51	3	2	3	5	4	2	5	1	4	5	2	3	4	5	2	1	4	5
52	4	5	1	2	1	4	2	1	1	5	2	1	3	5	1	1	3	5
53	4	4	4	3	4	3	5	1	4	5	4	3	4	4	3	5	4	5
54	4	4	4	2	1	4	5	2	4	4	5	3	4	4	3	2	4	4
55	4	5	2	2	2	5	4	4	3	5	4	2	3	4	3	2	3	4
56	4	4	3	2	4	4	3	2	4	4	3	2	4	4	3	2	4	4
57	1	2	5	3	2	4	4	2	4	5	3	3	4	4	4	1	5	5
58	2	4	2	2	1	4	2	2	1	5	1	1	1	4	1	2	4	5

59	4	4	3	1	4	4	5	2	3	4	3	2	5	4	2	2	4	5
60	4	4	3	3	3	4	3	2	4	5	2	3	5	4	2	3	3	4
61	5	5	5	5	5	5	2	1	5	5	5	2	5	5	3	1	5	5
62	4	2	1	5	4	2	5	4	2	4	1	4	5	5	4	2	4	5
63	4	4	2	2	3	4	3	2	3	4	3	4	4	4	2	2	3	5
64	2	5	2	1	3	5	3	2	4	5	3	2	5	5	2	1	2	5
65	4	4	2	2	4	3	4	2	4	5	4	2	4	4	2	2	4	4
66	4	5	2	3	4	3	2	2	5	3	1	2	3	4	3	2	3	5
67	4	4	2	4	4	5	5	4	3	4	3	3	4	5	2	4	4	4
68	4	4	3	1	4	4	5	2	3	4	3	2	5	4	2	2	4	4
69	4	4	2	2	1	4	5	1	4	4	4	2	5	5	1	1	1	4
70	4	4	2	2	2	4	5	1	3	5	2	2	5	5	1	2	1	4
71	4	4	2	2	2	4	5	1	2	5	2	2	5	5	1	1	1	4
72	4	4	4	1	4	5	4	1	4	5	4	1	4	5	4	1	5	5
73	2	4	4	4	3	4	4	3	3	4	2	2	2	4	2	1	2	4
74	1	5	3	1	5	5	5	4	1	4	5	4	5	1	4	5	2	1
75	2	4	4	2	1	4	4	2	2	5	5	3	5	4	3	1	1	4
76	1	5	5	5	4	4	5	1	1	1	5	5	1	1	5	5	1	1
77	4	5	4	1	4	5	4	1	3	5	3	1	4	5	2	1	3	5
78	4	5	2	2	4	5	2	1	5	5	2	3	5	5	2	1	4	5
79	4	5	4	2	2	3	3	1	5	5	2	1	3	3	4	3	4	5
80	4	5	4	2	2	3	3	1	5	5	2	1	3	3	4	3	4	5
81	4	4	4	2	4	4	5	2	4	4	3	2	5	5	2	5	4	5
82	4	4	2	2	2	4	2	2	4	4	2	2	4	4	2	2	4	4
83	5	5	4	4	5	4	5	2	5	4	1	1	2	2	1	2	4	5
84	5	5	4	4	5	4	5	2	5	4	1	1	2	2	1	2	4	5
85	5	5	4	4	5	4	5	2	5	4	1	1	2	2	1	2	4	5
86	4	5	3	2	5	4	2	2	4	5	4	4	4	5	3	1	5	5
87	4	5	3	2	5	4	2	2	4	5	4	4	4	5	3	1	5	5
88	4	5	3	2	5	4	2	2	4	5	4	4	4	5	3	1	5	5

89	4	5	3	2	5	4	2	2	4	5	4	4	4	5	3	1	5	5
90	4	5	3	2	5	4	2	2	4	5	4	4	4	5	3	1	5	5
91	4	5	3	2	5	4	2	2	4	5	4	4	4	5	3	1	5	5
92	3	5	3	2	5	4	2	2	4	5	4	4	4	5	3	1	5	5
93	1	5	3	2	5	4	2	2	4	5	4	4	4	5	3	1	5	5
94	4	4	2	2	3	4	3	2	4	5	3	3	3	4	3	3	4	5
95	4	3	1	1	4	3	5	2	3	4	4	4	5	5	2	5	4	3
96	3	5	2	2	3	5	5	3	3	4	3	2	3	5	2	2	3	3
97	3	5	2	2	3	5	5	3	5	5	2	2	5	5	2	2	3	4
98	4	4	2	2	4	4	2	2	4	4	2	2	4	4	2	2	4	4
99	4	5	2	2	1	5	5	1	1	5	1	1	1	5	1	1	1	5
100	4	5	1	2	1	5	1	1	1	5	1	5	1	5	2	1	1	5
101	4	5	1	2	1	5	1	1	1	5	1	5	1	5	5	1	1	5
102	4	5	1	2	1	5	1	1	1	5	1	5	1	5	5	1	1	5
103	4	5	2	2	2	5	3	1	4	5	1	1	4	5	2	1	2	5
104	4	3	3	1	4	5	2	3	4	4	3	2	3	5	2	2	3	5
105	4	4	3	3	5	3	4	2	4	5	2	3	4	5	1	2	4	4
106	4	4	2	2	3	4	3	2	3	4	2	3	4	3	2	2	3	4
107	4	4	2	2	4	4	5	2	3	4	5	5	3	4	5	5	4	4
108	3	3	2	2	4	5	4	2	3	5	2	1	4	5	4	2	2	4
109	3	4	2	2	3	4	4	3	3	5	2	2	4	4	5	4	3	3
110	4	5	2	1	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	1	5	5
111	3	4	2	3	1	3	3	2	3	5	2	1	4	4	2	2	4	5
112	3	4	2	3	1	3	3	2	3	5	2	1	4	4	2	2	4	5
113	4	4	2	2	1	1	2	2	4	4	2	2	4	4	2	2	4	4
114	3	3	2	2	2	4	3	2	5	4	3	2	5	4	2	1	4	4
115	3	5	2	5	3	5	1	1	2	5	2	2	5	5	1	1	1	5
116	4	4	3	2	3	4	3	1	4	5	1	1	3	5	1	1	4	5
117	4	5	2	1	4	5	3	1	4	5	3	5	5	5	3	1	5	5
118	4	5	1	2	1	1	2	1	4	4	4	2	5	5	3	1	4	5

119	4	5	3	3	4	4	2	2	4	4	4	2	5	5	2	2	4	4	
120	4	4	1	2	5	4	2	2	4	5	4	2	5	5	5	1	4	5	
121	3	5	4	1	3	2	1	1	4	5	4	1	4	5	2	1	4	5	
122	4	4	1	5	3	4	4	1	4	5	2	2	5	4	3	2	4	4	
123	4	5	1	2	5	5	4	1	2	5	4	4	4	5	2	2	4	5	
124	4	5	3	2	3	4	4	2	4	4	2	3	4	5	2	2	4	5	
125	1	4	2	2	1	1	2	2	4	1	2	2	4	4	2	2	4	4	
126	2	3	2	2	1	1	2	1	2	4	2	2	4	4	2	2	4	4	
127	1	3	2	2	1	1	2	1	2	4	4	2	4	4	2	2	4	4	
Σ	467	558	330	290	431	492	437	250	460	570	362	333	507	550	311	260	441	576	7625
Rata	3.68	4.4	2.6	2.3	3.4	3.87	3.4	2	3.6	4.5	2.9	2.62	3.99	4.33	2.45	2.05	3.5	4.54	60.03



U6	Pearson Correlation	.226 [*]	.311 ^{**}	-.010	-.183 [*]	.238 ^{**}	1	.103	.121	-.034	.315 ^{**}	-.021	.113	.028	.174	-.041	-.241 ^{**}	-.103	.154	.280 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.011	.000	.911	.040	.007		.251	.176	.702	.000	.812	.205	.755	.051	.646	.006	.250	.085	.001
	N	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127
U7	Pearson Correlation	.060	-.098	.203 [*]	.239 ^{**}	.136	.103	1	.319 ^{**}	.034	-.107	.023	-.048	.156	-.102	-.035	.335 ^{**}	-.125	-.193 [*]	.332 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.501	.273	.022	.007	.127	.251		.000	.703	.232	.802	.591	.080	.255	.693	.000	.161	.029	.000
	N	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127
U8	Pearson Correlation	-.058	-.005	-.068	.001	.056	.121	.319 ^{**}	1	-.096	-.168	.017	.193 [*]	.106	-.094	.038	.075	-.022	-.133	.203 [*]
	Sig. (2-tailed)	.518	.957	.446	.990	.533	.176	.000		.282	.058	.849	.030	.235	.293	.668	.404	.805	.137	.022
	N	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127
U9	Pearson Correlation	.393 ^{**}	.063	.385 ^{**}	.066	.514 ^{**}	-.034	.034	-.096	1	.063	.109	-.177 [*]	.404 ^{**}	.118	.036	.008	.477 ^{**}	.307 ^{**}	.555 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000	.480	.000	.460	.000	.702	.703	.282		.483	.222	.046	.000	.188	.687	.933	.000	.000	.000
	N	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127
U10	Pearson Correlation	.199 [*]	.223 [*]	-.021	-.135	.079	.315 ^{**}	-.107	-.168	.063	1	-.025	-.039	.182 [*]	.425 ^{**}	-.049	-.251 ^{**}	.132	.480 ^{**}	.255 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.025	.012	.814	.130	.375	.000	.232	.058	.483		.783	.661	.041	.000	.584	.004	.138	.000	.004
	N	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127
U11	Pearson Correlation	.027	.055	.343 ^{**}	-.112	.268 ^{**}	-.021	.023	.017	.109	-.025	1	.265 ^{**}	.308 ^{**}	-.020	.347 ^{**}	.232 ^{**}	.235 ^{**}	-.167	.488 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.765	.538	.000	.208	.002	.812	.802	.849	.222	.783		.003	.000	.824	.000	.009	.008	.060	.000
	N	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127
U12	Pearson Correlation	-.122	.080	-.178 [*]	-.057	.130	.113	-.048	.193 [*]	-.177 [*]	-.039	.265 ^{**}	1	-.049	-.029	.256 ^{**}	.217 [*]	-.078	-.131	.243 ^{**}

SKOR	Pearson Correlation	.464**	.260**	.489**	.221*	.712**	.280**	.332**	.203*	.555**	.255**	.488**	.243**	.490**	.254**	.355**	.215*	.486**	.274**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.000	.012	.000	.001	.000	.022	.000	.004	.000	.006	.000	.004	.000	.015	.000	.002	
	N	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	127	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	127	100.0

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

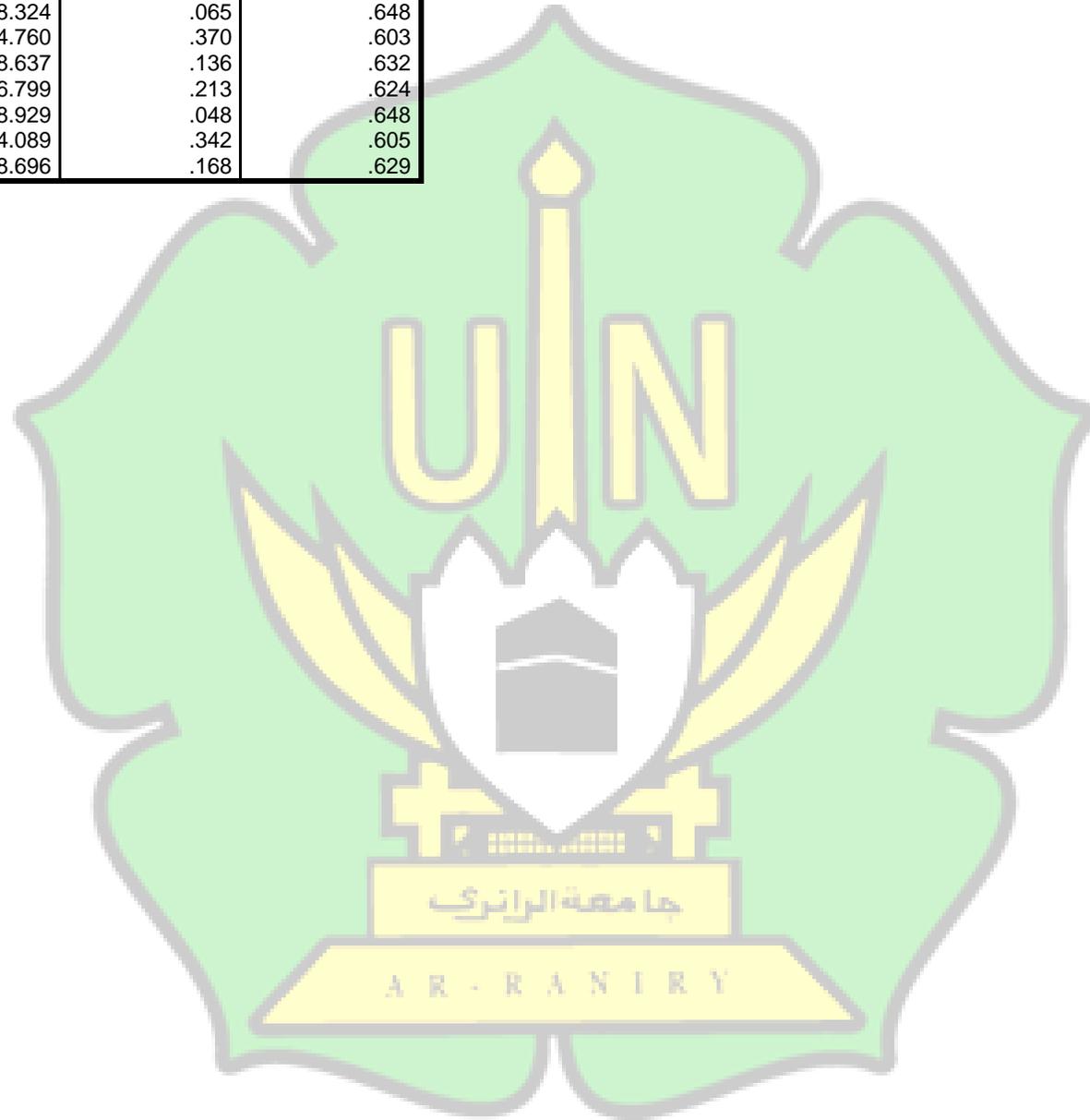
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.635	18

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
U1	56.36	45.773	.350	.608
U2	55.65	48.866	.155	.630
U3	57.44	44.582	.366	.603
U4	57.76	48.980	.076	.641
U5	56.65	39.294	.604	.556
U6	56.17	48.028	.140	.633
U7	56.60	46.750	.159	.634
U8	58.07	49.289	.077	.639
U9	56.42	43.404	.434	.592

U10	55.55	49.027	.155	.630
U11	57.19	44.139	.341	.605
U12	57.42	48.324	.065	.648
U13	56.05	44.760	.370	.603
U14	55.71	48.637	.136	.632
U15	57.59	46.799	.213	.624
U16	57.99	48.929	.048	.648
U17	56.57	44.089	.342	.605
U18	55.50	48.696	.168	.629



Lampiran Karakteristik Responden

NO				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	.8	.8	.8
2	1	.8	.8	1.6
3	1	.8	.8	2.4
4	1	.8	.8	3.1
5	1	.8	.8	3.9
6	1	.8	.8	4.7
7	1	.8	.8	5.5
8	1	.8	.8	6.3
9	1	.8	.8	7.1
10	1	.8	.8	7.9
11	1	.8	.8	8.7
12	1	.8	.8	9.4
13	1	.8	.8	10.2
14	1	.8	.8	11.0
15	1	.8	.8	11.8
16	1	.8	.8	12.6
17	1	.8	.8	13.4
18	1	.8	.8	14.2
19	1	.8	.8	15.0
20	1	.8	.8	15.7
21	1	.8	.8	16.5
22	1	.8	.8	17.3
23	1	.8	.8	18.1
24	1	.8	.8	18.9
25	1	.8	.8	19.7
26	1	.8	.8	20.5
27	1	.8	.8	21.3
28	1	.8	.8	22.0
29	1	.8	.8	22.8
30	1	.8	.8	23.6

Valid

31	1	.8	.8	24.4
32	1	.8	.8	25.2
33	1	.8	.8	26.0
34	1	.8	.8	26.8
35	1	.8	.8	27.6
36	1	.8	.8	28.3
37	1	.8	.8	29.1
38	1	.8	.8	29.9
39	1	.8	.8	30.7
40	1	.8	.8	31.5
41	1	.8	.8	32.3
42	1	.8	.8	33.1
43	1	.8	.8	33.9
44	1	.8	.8	34.6
45	1	.8	.8	35.4
46	1	.8	.8	36.2
47	1	.8	.8	37.0
48	1	.8	.8	37.8
49	1	.8	.8	38.6
50	1	.8	.8	39.4
51	1	.8	.8	40.2
52	1	.8	.8	40.9
53	1	.8	.8	41.7
54	1	.8	.8	42.5
55	1	.8	.8	43.3
56	1	.8	.8	44.1
57	1	.8	.8	44.9
58	1	.8	.8	45.7
59	1	.8	.8	46.5
60	1	.8	.8	47.2
61	1	.8	.8	48.0
62	1	.8	.8	48.8
63	1	.8	.8	49.6
64	1	.8	.8	50.4
65	1	.8	.8	51.2

66	1	.8	.8	52.0
67	1	.8	.8	52.8
68	1	.8	.8	53.5
69	1	.8	.8	54.3
70	1	.8	.8	55.1
71	1	.8	.8	55.9
72	1	.8	.8	56.7
73	1	.8	.8	57.5
74	1	.8	.8	58.3
75	1	.8	.8	59.1
76	1	.8	.8	59.8
77	1	.8	.8	60.6
78	1	.8	.8	61.4
79	1	.8	.8	62.2
80	1	.8	.8	63.0
81	1	.8	.8	63.8
82	1	.8	.8	64.6
83	1	.8	.8	65.4
84	1	.8	.8	66.1
85	1	.8	.8	66.9
86	1	.8	.8	67.7
87	1	.8	.8	68.5
88	1	.8	.8	69.3
89	1	.8	.8	70.1
90	1	.8	.8	70.9
91	1	.8	.8	71.7
92	1	.8	.8	72.4
93	1	.8	.8	73.2
94	1	.8	.8	74.0
95	1	.8	.8	74.8
96	1	.8	.8	75.6
97	1	.8	.8	76.4
98	1	.8	.8	77.2
99	1	.8	.8	78.0
100	1	.8	.8	78.7

101	1	.8	.8	79.5
102	1	.8	.8	80.3
103	1	.8	.8	81.1
104	1	.8	.8	81.9
105	1	.8	.8	82.7
106	1	.8	.8	83.5
107	1	.8	.8	84.3
108	1	.8	.8	85.0
109	1	.8	.8	85.8
110	1	.8	.8	86.6
111	1	.8	.8	87.4
112	1	.8	.8	88.2
113	1	.8	.8	89.0
114	1	.8	.8	89.8
115	1	.8	.8	90.6
116	1	.8	.8	91.3
117	1	.8	.8	92.1
118	1	.8	.8	92.9
119	1	.8	.8	93.7
120	1	.8	.8	94.5
121	1	.8	.8	95.3
122	1	.8	.8	96.1
123	1	.8	.8	96.9
124	1	.8	.8	97.6
125	1	.8	.8	98.4
126	1	.8	.8	99.2
127	1	.8	.8	100.0
Total	127	100.0	100.0	

NAMA

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Abdurrahman	1	.8	.8	.8

Ade Daman Huri	1	.8	.8	1.6
Ade Mutia	1	.8	.8	2.4
Adis Saprina	1	.8	.8	3.1
Agus Munandar	1	.8	.8	3.9
Ahmad Muhazir	1	.8	.8	4.7
Al Muqhirah	1	.8	.8	5.5
Amal Wahyu	1	.8	.8	6.3
Ammar Restu	1	.8	.8	7.1
Andi Arasasta	1	.8	.8	7.9
Andrian Saputra	1	.8	.8	8.7
Ardiyal Rizki Mouna	1	.8	.8	9.4
Azwar Husaini	1	.8	.8	10.2
Chairul Fajri Alma	1	.8	.8	11.0
Dede Adistira	1	.8	.8	11.8
Desra Fauziah	1	.8	.8	12.6
Dirja Saputra	1	.8	.8	13.4
Distrinanita	1	.8	.8	14.2
Dzaky Murtadha Dawud	1	.8	.8	15.0
Elfha Wirda	1	.8	.8	15.7
Elsa Nabila	1	.8	.8	16.5
Fachry Purnama	1	.8	.8	17.3
Fahrul Reza	1	.8	.8	18.1
Faisal Azmi	1	.8	.8	18.9
Fazriadi	1	.8	.8	19.7
Fitri Maulia Agusti	1	.8	.8	20.5
Harun	1	.8	.8	21.3
Helmi	1	.8	.8	22.0
Husnul Hamdi	1	.8	.8	22.8
Ida Fadila	1	.8	.8	23.6
Ikramullah Fajar	1	.8	.8	24.4
Iqlima	1	.8	.8	25.2
Irhamnas Sholihin	1	.8	.8	26.0
Isma Yanti	1	.8	.8	26.8
Jefandi Setiawan	1	.8	.8	27.6
Jeri Prananda	1	.8	.8	28.3

Khairul Munawar	1	.8	.8	29.1
Khairunnisa	1	.8	.8	29.9
Khairurrijal	1	.8	.8	30.7
Kiswani	1	.8	.8	31.5
Lasmiah	1	.8	.8	32.3
Lina Khairunnisak	1	.8	.8	33.1
Loly Aulia	1	.8	.8	33.9
M Mushawwirul Khayri	1	.8	.8	34.6
M Rafsanjani	1	.8	.8	35.4
M. Ali Musa	1	.8	.8	36.2
M. Harist R. Syahputra	1	.8	.8	37.0
M. Rizky Ramadhan	1	.8	.8	37.8
M. Syahri Riza	1	.8	.8	38.6
Maghfirah	1	.8	.8	39.4
Makhfirah	1	.8	.8	40.2
Mas Dedi	1	.8	.8	40.9
Maskur	1	.8	.8	41.7
Maulidia	1	.8	.8	42.5
Mentari Putri	1	.8	.8	43.3
Mohd. Reza Pahlevi	1	.8	.8	44.1
Mufrida	1	.8	.8	44.9
Muhammad Andra Azhari	1	.8	.8	45.7
Muhammad Arif Aulia	1	.8	.8	46.5
Muhammad Fajar	1	.8	.8	47.2
Muhammad Nur Qadrijal	1	.8	.8	48.0
Muhammad Syahrul Hady	1	.8	.8	48.8
Mukhrizal	1	.8	.8	49.6
Mulia Nandar	1	.8	.8	50.4
Mulia Rahayu	1	.8	.8	51.2
Munawir	1	.8	.8	52.0
Murtaza	1	.8	.8	52.8
Muzhaffar Syah Bin Ahmad	1	.8	.8	53.5
Nasrullah	1	.8	.8	54.3
Nia Niati	1	.8	.8	55.1
Nida Mumtia	1	.8	.8	55.9

Ninda Dwi Putri	1	.8	.8	56.7
Niswah	1	.8	.8	57.5
Noni Permata Sari	1	.8	.8	58.3
Nurdiniah	1	.8	.8	59.1
Nurhaliza	1	.8	.8	59.8
Nuri Adha	1	.8	.8	60.6
Nurul Husna	1	.8	.8	61.4
Rahmad Efendi	1	.8	.8	62.2
Rahmat Suaidi	1	.8	.8	63.0
Razi Arani	1	.8	.8	63.8
Reza Rizky Wahyudi	1	.8	.8	64.6
Rinal Khatami	1	.8	.8	65.4
Risfan Affandi	1	.8	.8	66.1
Riski Mustaqim	1	.8	.8	66.9
Riswan	1	.8	.8	67.7
Rizka Fadillah	1	.8	.8	68.5
Rizka Maulida Riza	1	.8	.8	69.3
Rizki Fonna	1	.8	.8	70.1
Rizki Mubarak	1	.8	.8	70.9
Ronil Handika	1	.8	.8	71.7
Rusna	1	.8	.8	72.4
Safrawi	1	.8	.8	73.2
Safrina	1	.8	.8	74.0
Salmida	1	.8	.8	74.8
Santia	1	.8	.8	75.6
Sarung Ilham	1	.8	.8	76.4
Sayed Ma'mur	1	.8	.8	77.2
Serli Purna Roja	1	.8	.8	78.0
Shofi Atikah	1	.8	.8	78.7
Sindya Dewi	1	.8	.8	79.5
Siti Khadijah	1	.8	.8	80.3
Siti Nurjayanti	1	.8	.8	81.1
Suriati N	1	.8	.8	81.9
Syagir Arsalan	1	.8	.8	82.7
Syarief Hidayatullah	1	.8	.8	83.5

T. Fadhil Arafah	1	.8	.8	84.3
T.M. Ariq	1	.8	.8	85.0
Tarmidin	1	.8	.8	85.8
Taufik Hidayat	1	.8	.8	86.6
TR. Idris	1	.8	.8	87.4
Wahyuni Hidayatullah	1	.8	.8	88.2
Wahyuni Sarah	1	.8	.8	89.0
Widia Safitri	1	.8	.8	89.8
Wilda Marlisa	1	.8	.8	90.6
Wilda Maya Lestari	1	.8	.8	91.3
Wulandar	1	.8	.8	92.1
Yarli Wisma Salna	1	.8	.8	92.9
Yasan Daud	1	.8	.8	93.7
Yudi Arie Maulana	1	.8	.8	94.5
Yulia Syafrina	1	.8	.8	95.3
Yuni Aramita	1	.8	.8	96.1
Yuniarti Sarah	1	.8	.8	96.9
Zaharatul Husna	1	.8	.8	97.6
Zannataini	1	.8	.8	98.4
Zulfadli	1	.8	.8	99.2
Zulkardi	1	.8	.8	100.0
Total	127	100.0	100.0	

Tanggal Survei

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
05-12-2018	5	3.9	3.9	3.9
03-12-2018	3	2.4	2.4	6.3
04-12-2018	1	.8	.8	7.1
Valid 05-12-2018	4	3.1	3.1	10.2
22-11-2018	4	3.1	3.1	13.4
23-11-2018	17	13.4	13.4	26.8
26-11-2018	31	24.4	24.4	51.2

27-11-2018	25	19.7	19.7	70.9
28-11-2018	13	10.2	10.2	81.1
29-11-2018	24	18.9	18.9	100.0
Total	127	100.0	100.0	

Jam				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
7:45:00.00	1	.8	.8	.8
9:00:00.00	4	3.1	3.1	3.9
9:10:00.00	1	.8	.8	4.7
9:15:00.00	4	3.1	3.1	7.9
9:18:00.00	1	.8	.8	8.7
9:20:00.00	3	2.4	2.4	11.0
9:25:00.00	1	.8	.8	11.8
9:30:00.00	11	8.7	8.7	20.5
9:35:00.00	3	2.4	2.4	22.8
9:40:00.00	1	.8	.8	23.6
9:41:00.00	2	1.6	1.6	25.2
9:42:00.00	1	.8	.8	26.0
9:44:00.00	1	.8	.8	26.8
9:45:00.00	4	3.1	3.1	29.9
9:51:00.00	1	.8	.8	30.7
10:00:00.00	4	3.1	3.1	33.9
10:10:00.00	2	1.6	1.6	35.4
10:45:00.00	1	.8	.8	36.2
10:52:00.00	1	.8	.8	37.0
11:00:00.00	10	7.9	7.9	44.9
11:05:00.00	2	1.6	1.6	46.5
11:08:00.00	3	2.4	2.4	48.8
11:11:00.00	1	.8	.8	49.6
11:13:00.00	1	.8	.8	50.4

11:30:00.00	3	2.4	2.4	52.8
11:33:00.00	3	2.4	2.4	55.1
11:34:00.00	2	1.6	1.6	56.7
11:36:00.00	1	.8	.8	57.5
11:37:00.00	1	.8	.8	58.3
11:39:00.00	1	.8	.8	59.1
11:46:00.00	3	2.4	2.4	61.4
11:47:00.00	1	.8	.8	62.2
11:50:00.00	1	.8	.8	63.0
11:55:00.00	1	.8	.8	63.8
11:56:00.00	1	.8	.8	64.6
11:57:00.00	1	.8	.8	65.4
11:58:00.00	2	1.6	1.6	66.9
12:00:00.00	2	1.6	1.6	68.5
12:01:00.00	1	.8	.8	69.3
12:06:00.00	1	.8	.8	70.1
12:07:00.00	1	.8	.8	70.9
12:10:00.00	2	1.6	1.6	72.4
12:14:00.00	1	.8	.8	73.2
12:19:00.00	1	.8	.8	74.0
12:23:00.00	1	.8	.8	74.8
12:24:00.00	1	.8	.8	75.6
12:30:00.00	3	2.4	2.4	78.0
12:35:00.00	1	.8	.8	78.7
12:36:00.00	1	.8	.8	79.5
12:38:00.00	1	.8	.8	80.3
12:41:00.00	1	.8	.8	81.1
12:44:00.00	1	.8	.8	81.9
12:59:00.00	1	.8	.8	82.7
13:12:00.00	3	2.4	2.4	85.0
13:25:00.00	1	.8	.8	85.8
14:00:00.00	1	.8	.8	86.6
14:07:00.00	2	1.6	1.6	88.2
14:10:00.00	1	.8	.8	89.0
14:15:00.00	1	.8	.8	89.8

14:19:59.99	1	.8	.8	90.6
14:30:00.00	1	.8	.8	91.3
14:31:00.00	1	.8	.8	92.1
15:00:00.00	2	1.6	1.6	93.7
15:12:59.99	1	.8	.8	94.5
15:35:00.00	2	1.6	1.6	96.1
15:49:00.00	1	.8	.8	96.9
15:49:59.99	1	.8	.8	97.6
15:51:00.00	2	1.6	1.6	99.2
15:55:00.00	1	.8	.8	100.0
Total	127	100.0	100.0	

JENIS KELAMIN

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki-Laki	75	59.1	59.1	59.1
Valid Perempuan	52	40.9	40.9	100.0
Total	127	100.0	100.0	

USIA

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
18 Tahun	8	6.3	6.3	6.3
19 Tahun	14	11.0	11.0	17.3
20 Tahun	33	26.0	26.0	43.3
21 Tahun	23	18.1	18.1	61.4
Valid 22 Tahun	25	19.7	19.7	81.1
23 Tahun	17	13.4	13.4	94.5
24 Tahun	5	3.9	3.9	98.4
25 Tahun	2	1.6	1.6	100.0
Total	127	100.0	100.0	

STATUS PERKAWINAN

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Belum Menikah	126	99.2	99.2	99.2
Sudah Menikah	1	.8	.8	100.0
Total	127	100.0	100.0	

PENDIDIKAN TERAKHIR

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid D-III	1	.8	.8	.8
MAN	52	40.9	40.9	41.7
SMA	68	53.5	53.5	95.3
SMK	6	4.7	4.7	100.0
Total	127	100.0	100.0	

PENDAPATAN

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang dari Rp.999.000,-	118	92.9	92.9	92.9
Rp.1.000.000,-s/d Rp.2.499.000,-	7	5.5	5.5	98.4
RP.2.500.000,-s/d Rp.3.499.999,-	2	1.6	1.6	100.0
Total	127	100.0	100.0	

AKTIFIS

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Bukan	86	67.7	67.7	67.7
Valid ya	41	32.3	32.3	100.0
Total	127	100.0	100.0	

Tabel R

degrees of freedom (df=N-2)	TINGKAT SIGNIFIKAN UNTUK UJI SATU ARAH			
	0.025	0.05	0.075	0.1
	TINGKAT SIGNIFIKAN UNTUK UJI DUA ARAH			
	0.05	0.1	0.15	0.2
1	0.99692	0.98769	0.97237	0.95106
2	0.95000	0.90000	0.85000	0.80000
3	0.87834	0.80538	0.74326	0.68705
4	0.81140	0.72930	0.66445	0.60840
5	0.75449	0.66944	0.60507	0.55086
6	0.70673	0.62149	0.55872	0.50673
7	0.66638	0.58221	0.52139	0.47159
8	0.63190	0.54936	0.49055	0.44280
9	0.60207	0.52140	0.46454	0.41866
10	0.57598	0.49726	0.44224	0.39806
11	0.55294	0.47616	0.42284	0.38022
12	0.53241	0.45750	0.40578	0.36456
13	0.51398	0.44086	0.39061	0.35069
14	0.49731	0.42590	0.37702	0.33828
15				

	0.48215	0.41236	0.36476	0.32710
16	0.46828	0.40003	0.35361	0.31696
17	0.45553	0.38873	0.34342	0.30770
18	0.44376	0.37834	0.33407	0.29921
19	0.43286	0.36874	0.32543	0.29138
20	0.42271	0.35983	0.31743	0.28414
21	0.41325	0.35153	0.31000	0.27741
22	0.40439	0.34378	0.30306	0.27114
23	0.39607	0.33652	0.29657	0.26527
24	0.38824	0.32970	0.29047	0.25977
25	0.38086	0.32328	0.28474	0.25459
26	0.37389	0.31722	0.27933	0.24972
27	0.36728	0.31149	0.27422	0.24511
28	0.36101	0.30606	0.26938	0.24075
29	0.35505	0.30090	0.26479	0.23661
30	0.34937	0.29599	0.26042	0.23268
31	0.34396	0.29132	0.25626	0.22894
32	0.33879	0.28686	0.25230	0.22537
33	0.33384	0.28259	0.24851	0.22197
34	0.32911	0.27852	0.24489	0.21871
35	0.32457	0.27461	0.24143	0.21560
36	0.32022	0.27086	0.23810	0.21261
37	0.31603	0.26727	0.23491	0.20975
38				

	0.31201	0.26381	0.23185	0.20699
39	0.30813	0.26048	0.22890	0.20434
40	0.30440	0.25728	0.22606	0.20180
41	0.30079	0.25419	0.22332	0.19934
42	0.29732	0.25121	0.22068	0.19697
43	0.29396	0.24833	0.21814	0.19469
44	0.29071	0.24555	0.21568	0.19248
45	0.28756	0.24286	0.21330	0.19034
46	0.28452	0.24026	0.21099	0.18828
47	0.28157	0.23773	0.20876	0.18628
48	0.27871	0.23529	0.20660	0.18434
49	0.27594	0.23292	0.20451	0.18247
50	0.27324	0.23062	0.20247	0.18064
51	0.27063	0.22839	0.20050	0.17888
52	0.26809	0.22622	0.19859	0.17716
53	0.26561	0.22411	0.19672	0.17549
54	0.26321	0.22206	0.19491	0.17387
55	0.26087	0.22006	0.19315	0.17229
56	0.25859	0.21812	0.19143	0.17075
57	0.25637	0.21623	0.18976	0.16926
58	0.25420	0.21438	0.18814	0.16780
59	0.25209	0.21258	0.18655	0.16638
60	0.25003	0.21083	0.18500	0.16500
61				

	0.24803	0.20912	0.18349	0.16365
62	0.24606	0.20745	0.18202	0.16233
63	0.24415	0.20582	0.18058	0.16104
64	0.24228	0.20423	0.17918	0.15979
65	0.24045	0.20267	0.17781	0.15856
66	0.23866	0.20115	0.17647	0.15736
67	0.23691	0.19967	0.17516	0.15619
68	0.23520	0.19821	0.17387	0.15504
69	0.23352	0.19679	0.17262	0.15392
70	0.23188	0.19539	0.17139	0.15282
71	0.23028	0.19403	0.17019	0.15174
72	0.22871	0.19269	0.16901	0.15069
73	0.22716	0.19139	0.16786	0.14966
74	0.22565	0.19010	0.16673	0.14865
75	0.22417	0.18885	0.16562	0.14766
76	0.22272	0.18761	0.16454	0.14669
77	0.22130	0.18641	0.16347	0.14574
78	0.21990	0.18522	0.16243	0.14480
79	0.21853	0.18406	0.16141	0.14389
80	0.21718	0.18292	0.16040	0.14299
81	0.21586	0.18180	0.15941	0.14211
82	0.21457	0.18070	0.15845	0.14124
83	0.21329	0.17961	0.15749	0.14039
84				

	0.21204	0.17855	0.15656	0.13956
85	0.21081	0.17751	0.15564	0.13874
86	0.20960	0.17649	0.15474	0.13793
87	0.20841	0.17548	0.15385	0.13714
88	0.20725	0.17449	0.15298	0.13636
89	0.20610	0.17352	0.15213	0.13560
90	0.20497	0.17256	0.15128	0.13484
91	0.20386	0.17162	0.15046	0.13410
92	0.20276	0.17069	0.14964	0.13338
93	0.20169	0.16978	0.14884	0.13266
94	0.20063	0.16888	0.14805	0.13195
95	0.19958	0.16800	0.14727	0.13126
96	0.19856	0.16713	0.14651	0.13058
97	0.19755	0.16627	0.14576	0.12990
98	0.19655	0.16543	0.14501	0.12924
99	0.19557	0.16460	0.14428	0.12859
100	0.19460	0.16378	0.14356	0.12795
101	0.19365	0.16298	0.14286	0.12731
102	0.19271	0.16218	0.14216	0.12669
103	0.19179	0.16140	0.14147	0.12608
104	0.19088	0.16063	0.14079	0.12547
105	0.18998	0.15987	0.14012	0.12487
106	0.18909	0.15912	0.13946	0.12428
107				

	0.18822	0.15838	0.13881	0.12370
108	0.18736	0.15765	0.13817	0.12313
109	0.18651	0.15693	0.13754	0.12257
110	0.18567	0.15622	0.13692	0.12201
111	0.18484	0.15552	0.13630	0.12146
112	0.18402	0.15483	0.13570	0.12092
113	0.18322	0.15415	0.13510	0.12039
114	0.18242	0.15348	0.13451	0.11986
115	0.18164	0.15281	0.13392	0.11934
116	0.18086	0.15216	0.13335	0.11882
117	0.18010	0.15151	0.13278	0.11832
118	0.17934	0.15087	0.13222	0.11781
119	0.17860	0.15024	0.13166	0.11732
120	0.17786	0.14962	0.13112	0.11683
121	0.17713	0.14900	0.13057	0.11635
122	0.17641	0.14840	0.13004	0.11587
123	0.17570	0.14780	0.12951	0.11540
124	0.17500	0.14720	0.12899	0.11494
125	0.17431	0.14662	0.12848	0.11448
126	0.17362	0.14604	0.12797	0.11402
127	0.17295	0.14547	0.12747	0.11357
128	0.17228	0.14490	0.12697	0.11313
129	0.17161	0.14434	0.12648	0.11269
130				

	0.17096	0.14379	0.12599	0.11226
131	0.17031	0.14324	0.12551	0.11183
132	0.16967	0.14270	0.12504	0.11141
133	0.16904	0.14217	0.12457	0.11099
134	0.16842	0.14164	0.12411	0.11058
135	0.16780	0.14112	0.12365	0.11017
136	0.16719	0.14060	0.12319	0.10976
137	0.16658	0.14009	0.12275	0.10936
138	0.16598	0.13959	0.12230	0.10896
139	0.16539	0.13909	0.12186	0.10857
140	0.16481	0.13859	0.12143	0.10819
141	0.16423	0.13810	0.12100	0.10780
142	0.16365	0.13762	0.12057	0.10742
143	0.16309	0.13714	0.12015	0.10705
144	0.16252	0.13666	0.11974	0.10668
145	0.16197	0.13620	0.11932	0.10631
146	0.16142	0.13573	0.11892	0.10594
147	0.16087	0.13527	0.11851	0.10558
148	0.16033	0.13482	0.11811	0.10523
149	0.15980	0.13437	0.11772	0.10487
150	0.15927	0.13392	0.11733	0.10453

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

1. Nama Lengkap : Heri Agusman
2. Tempat/Tgl.Lahir : Rantau Binuang, 18 Agustus 1996
3. Jenis Kelamin : Laki-laki
4. Agama : Islam
5. NIM : 140403051
6. Kebangsaan : Warga Negara Indonesia (WNI)
7. Alamat : Kedai Padang
 - a. Kecamatan : Kluet Utara
 - b. Kabupaten : Aceh Selatan
 - c. Provinsi : Aceh
8. Telp/HP : 085296504743
9. E-Mail : heriagusman49@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan

10. SD/MI : MIN Rantau Binuang (2002 s.d. 2008)
11. SMP/MTs : MTSN Suak Bakung (2008 s.d. 2011)
12. SMA/MAN/SMK : SMKN 1 Pasie Raja(2011 s.d. 2014)
13. Perguruan Tinggi : UIN Ar-Raniry, Banda Aceh (2014 s.d. Sekarang)

C. Data Orangtua

14. Nama Ayah : Sukiman
15. Nama Ibu : Suriati
16. Pekerjaan :
 - a. Ayah : Tani
 - b. Ibu : Ibu Rumah Tangga
17. Alamat : Kedai Padang, Kluet Utara Kab. Aceh Selatan

Banda Aceh, 8 Januari 2019
Peneliti,

Heri Agusman
NIM. 140403051