

**LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN  
TENAGA KEPENDIDIKAN**



**Disusun oleh :**

**Ahmad Rizki Nugrahawan, M.Pd**

**FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA**

**2022**

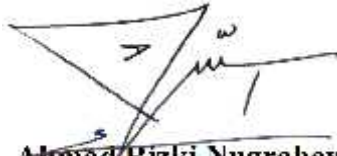
## HALAMAN PENGESAHAN

1. Judul Penelitian : Survey Kepuasan Tenaga Kependidikan Fakultas Agama Islam Uhamka
2. Peneliti :
- a. Nama Lengkap : Ahmad Rizki Nugrahawan, M.Pd
  - b. Jenis Kelamin : Laki-laki
  - c. NIDN : 0315068703
  - d. Jabatan Fungsional : Asisten Ahli
  - e. Fakultas/Jurusan : Agama Islam/Pendidikan Agama Islam
  - f. NomorvHP : 0822-9921-8422
  - g. Alamat surel (email) : arizki@uhamka.ac.id
3. Lokasi Penelitian : Jakarta dan sekitarnya
4. Lama Penelitian : 3 Bulan (Juni-September 2022)

Jakarta, 20 September 2022



Peneliti;



**Ahmad Rizki Nugrahawan, M.Pd**  
NIDN. 0312057703

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan kurniaNya pada penulis untuk menyelesaikan dan melaporkan penelitian ini. Selanjutnya salawat dan salam semoga tercurah pada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW, beserta keluarga, para sahabat dan pengikutnya yang setia sampai akhir zaman.

Mutu suatu Fakultas didalam Perguruan Tinggi khususnya PTM tidak hanya ditentukan oleh bagusnya materi perkuliahan, dosen yang professional dan biaya yang terjangkau tetapi juga ditentukan oleh tenaga kependidikan yang professional. Mereka adalah garda depan dalam pelaksanaan seluruh hal yang menyangkut administrasi perkuliahan bagi untuk dosen dan mahasiswa. Mengingat hal tersebut, maka dalam rangka untuk lebih mengembangkan mutu setiap Fakultas yang ada di Universitas Muhammadiyah Prof. DR. Hamka, Lembaga penjamin mutu UHAMKA mengadakan penelitian survei kepuasan Tenaga Kependidikan di Fakultas Agama Islam UHAMKA.

Kepada semua pihak yang sudah membantu terselenggaranya penelitian ini seperti, lembaga penjamin mutu, lembaga penelitian UHAMKA, para alumni serta mahasiswa yang banyak membantu pada penyebaran angket dan semua pihak yang tidak bisa disebutkan di sini satu per satu kami mengucapkan banyak terima kasih atas segala bantuannya. Kami menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kami mengharapkan kritik dan sarannya demi penyempurnaan laporan ini. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Jakarta, 20 September 2022

Peneliti

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL...</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>BAB I     PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>LATAR BELAKANG .....</b>	<b>1</b>
<b>PEMBATASAN MASALAH.....</b>	<b>4</b>
<b>PERUMUSAN MASALAH .....</b>	<b>4</b>
<b>TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN .....</b>	<b>5</b>
<b>BAB II     TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>6</b>
<b>BAB III    METODE PENELITIAN.....</b>	<b>14</b>
<b>BAB IV    HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>17</b>
<b>BAB V     KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>25</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>27</b>

**LAMPIRAN-LAMPIRAN : BIODATA PENELITI**

## **BAB I PENDAHULUAN**

Program pendidikan tinggi dilakukan untuk mendukung tujuan tersedia dan terjangkaunya layanan pendidikan tinggi, bermutu, relevan, berdaya saing internasional, dan kesetaraan di semua provinsi. Peningkatan mutu Perguruan Tinggi juga diperlukan untuk menjaga kualitas Perguruan Tinggi menuju era 5.0. Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA dalam upaya untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pendidikan tinggi telah memperoleh akreditasi institusi dengan peringkat A (Unggul) dari Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT) sejak tahun 2000. Penilaian akreditasi ini meliputi 15 indikator yang diantaranya adalah kepemimpinan, kemahasiswaan, sumber daya manusia, kurikulum, prasarana dan sarana, pendanaan, tata pamong, sistem pengelolaan, sistem pembelajaran, suasana akademik, sistem informasi, sistem jaminan mutu, lulusan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat serta program studi.

Dosen sebagai penggerak Pendidikan Perguruan Tinggi mempunyai peran dalam kualitas Perguruan Tinggi. Dosen harus berusaha mewujudkan Catur Dharma Perguruan Tinggi Muhammadiyah, memahami tugas dan tanggungjawabnya dari proses pembelajaran sampai pengembangan diri melalui penelitian. Pentingnya peran dosen dalam peningkatan mutu, perguruan tinggi harus memberikan kesempatan dalam pengembangan diri dan karirnya, memenuhi imbalan jasa yang telah diberikan secara profesional dan memberikan fasilitas sarana dan prasarana menunjang proses pembelajaran dan kegiatan lainnya.

Perguruan Tinggi yang baik juga memiliki alur birokrasi yang sudah tersistem. Adanya kesinambungan antara dosen dengan pimpinan dan lembaga pendidikan. Pimpinan berperan dalam pengembangan diri dan karir dosen dengan koordinasi yang baik terhadap dosen-dosen yang berada dalam satu institusi. Tenaga Kependidikan berperan dalam kemajuan kegiatan-kegiatan perguruan tinggi.

Dalam hal ini Fakultas Agama Islam UHAMKA, ingin mengevaluasi mutu perguruan tinggi melalui kepuasan Tenaga Kependidikan. Survei ini bertujuan mengidentifikasi kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap tugas pokok, kepuasan tenaga kependidikan terhadap imbalan, kesempatan pengembangan diri dan karir. Kepuasan terhadap prasarana dan sarana, kepuasan terhadap pimpinan, Survei Kepuasan Tenaga Kependidikan di Fakultas Agama Islam UHAMKA.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana tingkat kepuasan tenaga Kependidikan FAI UHAMKA terhadap tugas pokok, imbalan, kesempatan pengembangan diri dan karir, prasarana dan sarana, serta pimpinan,”.

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan informasi mengenai tingkat kepuasan dosen terhadap Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA. Adapun tujuan khusus penelitian ini adalah untuk melihat kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap :

1. Pekerjaan/Tugas pokok
2. Imbalan
3. Pimpinan
4. Rekan Kerja

5. Kesempatan pengembangan diri dan karir

## **BAB II KAJIAN TEORI**

Menurut Tjiptono kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evolusi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan (Fandy Tjiptono, 1995). Kotler mengungkapkan bahwa kepuasan merupakan tingkatan di mana kinerja anggapan produk sesuai dengan ekspektasi. Semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan, akan semakin tinggi pula kesetiaan pelanggan, yang intinya akan menghasilkan kinerja perusahaan yang lebih baik. Perusahaan yang cerdas bertujuan untuk memuaskan pelanggan dengan hanya menjanjikan apa yang dapat mereka berikan, lalu memberikan lebih dari yang mereka janjikan (Kotler & Armstrong, 2008).

Kepuasan merupakan suatu sikap dari setiap orang termasuk dosen atas hasil pekerjaan yang dilakukan dengan segala kondisi yang dihadapi. Konteks hasil pekerjaan tersebut adalah dimana lembaga pendidikan atau universitas dimana dosen bekerja, dilayani dengan sebaik mungkin. Pengaruh positif dari rasa puas antara lain meningkatkan kecintaan, loyalitas, disiplin, dan dedikasi terhadap lembaga pendidikan.

Survei kepuasan merupakan cara untuk mengetahui, mengukur, dan memantau suatu hal berdasarkan pengalaman dari responden tersebut. Survei kepuasan dilakukan karena adanya manfaat yang didapat seperti reputasi akan



semakin positif, dapat mendorong terciptanya loyalitas responden, memungkinkan terciptanya rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan, meningkatkan keuntungan, dan mendorong setiap responden untuk bekerja dengan tujuan yang lebih baik lagi kedepannya (Shinta, 2011).

Raymon menyimpulkan bahwa tingkat kepuasan dipengaruhi beberapa faktor, yaitu :

1. *Service Quality*,
2. *Product Quality*,
3. *Price*,
4. *Situational Factor*,
5. *Personal Factor* (Panjaitan, 2019).

*Service quality* identik dengan memenuhi kebutuhan pelanggan, dengan harapan untuk memuaskan kebutuhan pelanggan. Hal itu membuat kualitas pelayanan ditentukan oleh pelanggan dan merupakan kategori subjektif karena tergantung pada kebutuhan dan harapan pelanggan. Tingkat kualitas pelayanan yang sama, tetapi diterima oleh pelanggan yang berbeda akan terasa berbeda, dan bahkan pelanggan yang sama terkadang merasa berbeda di lain waktu, berbeda-beda tahapannya (Vy & Tam, 2021). Singh dalam Xiang menyampaikan bahwa *service quality* tidak hanya terkait dengan kelangsungan hidup dan pertumbuhan organisasi, tetapi juga terkait dengan bagaimana organisasi mempertahankan keunggulan kompetitifnya dengan mencapai keunggulan kinerja. Chen mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai evaluasi individu konsumen tentang efektivitas dan kemandirian dari proses penyampaian layanan (Lin, Chen, Liu, & Li, 2020). Menurut Zeithaml & Bitner

dalam Alimatus, kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan dan pengendalian yang diharapkan, lebih dari itu tingkat keunggulan adalah untuk memenuhi keinginan pelanggan. Jadi, ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu : pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dirasakan. Baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada penyedia layanan dalam memenuhi pelanggan secara konsisten (Dewi, 2021). Dengan demikian kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan, seperti apakah yang seharusnya diberikan oleh penyedia jasa. *Service quality* mempunyai fokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu kriteria penting yang mempengaruhi setiap organisasi tidak peduli apakah itu sektor bisnis atau sektor jasa. Sebuah layanan dikatakan berkualitas hanya jika dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Kebutuhan dan harapan berkembang atas dasar budaya masyarakat, standar hidup mereka, pendidikan, usia, dll. Salah satu indikator dari kualitas pelayanan adalah memuaskan kebutuhan pelanggan. *Service Quality* dapat dilihat sebagai realisasi dari apa yang baik dan buruk, dan apa adanya dapat diterima dan tidak dapat diterima (Sajna & Mohamed Haneefa, 2021). Kualitas pelayanan juga berhubungan dengan retensi dan kepuasan pelanggan, sehingga dapat mengurangi reputasi. Dalam pasar kompetitif setiap pelanggan menuntut layanan yang lebih baik. Meningkatkan kualitas layanan akan memiliki efek yang menguntungkan pada kinerja keuangan dan operasional bisnis. Selanjutnya, interaksi antara penyedia

layanan dan pelanggan adalah inti utama dari bisnis jasa. Pelayanan melibatkan kontak intim antara penyedia layanan dan penerima layanan, hal seperti itu dalam kesempatan kontak akan sangat mempengaruhi evaluasi pelanggan (Yang, Huang, & Wei, 2015).

Kualitas pelayanan merupakan konsep abstrak yang sangat sulit diukur. Karena kualitas pelayanan adalah fenomena subjektif yang dapat bervariasi dari orang ke orang. Ada banyak metode yang digunakan dalam pengukuran kualitas pelayanan. Model *service quality* yang paling banyak digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan ialah model yang dikembangkan oleh Parasuraman dkk. model ini memiliki struktur yang fleksibel. Model ini dapat digunakan pada berbagai sektor layanan dan perusahaan sesuai dengan kebutuhan. Parasuraman mengkonseptualisasikan kualitas pelayanan akan menentukan karakteristik dari layanan tersebut (Akman & Kopuz, 2018).

Parasuraman menyebutkan lima dimensi yang mengukur kualitas pelayanan, yaitu :

1. *Reability* (keandalan), kemampuan untuk dipercaya karena melakukan pelayanan sesuai dengan yang sudah dijanjikan dengan tepat.
2. *Tangibles* (penampilan fisik), kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang sudah dijanjikan dengan nyata.
3. *Responsiveness* (tanggap), kemampuan untuk membantu para pelanggan secara tanggap dan memberikan pelayanan sebaik mungkin.
4. *Assurance* (jaminan), pengetahuan dan kesopanan para pegawai serta kemampuan untuk menumbuhkan rasa percaya dan yakin kepada perusahaan.

5. *Empathy* (perhatian), perhatian yang tulus yang diberikan kepada para pelanggan (Zouari & Abdelhedi, 2021).

Berdasarkan hal itu, peningkatan kualitas pelayanan melalui survei kepuasan tenaga kependidikan sangat diperlukan, dimana tenaga kependidikan merupakan penunjang utama dalam perguruan tinggi. Tanggapan tenaga kependidikan mengenai kepuasan terhadap tugas pokok, imbalan yang diberikan, kesempatan dalam pengembangan diri dan karir, dan birokrasi pimpinan diperlukan untuk meningkatkan mutu Perguruan Tinggi.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Jenis penelitian ini tergolong kuantitatif yaitu penelitian yang menekankan analisis pada data-data numerikal (angka-angka) yang diolah dengan metode statistika. Tujuannya untuk mengetahui kepuasan tenaga kependidikan Fakultas Agama Islam UHAMKA, kemudian berdasarkan hasil analisis diharapkan ada perbaikan pelayanan jika memang dirasa masih belum baik dan mempertahankan pelayanan yang sudah dirasa baik.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif analisis, mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data berupa orang atau Lembaga berdasarkan fakta-fakta dengan apa adanya. Memusatkan perhatian pada permasalahan yang ada, menggambarkan fakta tentang permasalahan yang diselidiki diiringi dengan interpretasi rasional yang seimbang serta mendapatkan makna dan implikasi dari suatu masalah.

Penelitian mengenai kepuasan tenaga kependidikan FAI UHAMKA dilakukan di lingkungan sivitas akademika wilayah DKI Jakarta dan sekitarnya. Penelitian dilaksanakan pada bulan Juli-September 2022.

Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik survei. Teknik survei digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu secara alami, peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan angket. Hal itu digunakan untuk memperoleh fakta dari gejala-gejala yang ada dan mencari keterangan secara faktua (Sugiyono, 2009). Instrumen penelitian

yang digunakan berupa angket yang diberikan melalui *google form*. Peneliti dalam hal ini menggunakan alat ukur berupa skala, dan skala yang digunakan adalah skala Likert. Pada skala model Likert perangsang subjek untuk menjawab pertanyaan. Respon yang diharapkan dari subjek adalah memberikan dua penilaian berdasarkan variasi skor yang disediakan.

Analisis data yang digunakan adalah analisis unvariat untuk memperoleh gambaran tentang distribusi jawaban responden berdasarkan masing-masing variable. Data akan disajikan dalam bentuk tabel yang disertai dengan narasi. Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis dengan menggunakan statistik deskriptif kuantitatif berdasarkan nilai rata-rata kemudian diklasifikasikan berdasarkan kategori seperti yang tertulis pada teknik pengumpulan data sebagai berikut :

$$\frac{\text{Jumlah skor hasil pengumpulan data}}{\text{Jumlah skor ideal}} \times 100\%$$

$$\text{Interval} = \frac{n - t_i}{k_c} h$$

$$\text{Interval} = \frac{100 - 1}{5}$$

$$\text{Interval} = 19,8$$

Sehingga dapat dibuat kategori sebagai berikut :

Sangat Puas	: skor 5	: angka 79,6% - 99,4%
Puas	: skor 4	: angka 59,7% - 79,5%
Cukup Puas	: skor 3	: angka 39,8% - 59,6%
Tidak Puas	: skor 2	: angka 19,8% - 39,7%
Sangat Tidak Puas	: skor 1	: angka 1% - 19,8%

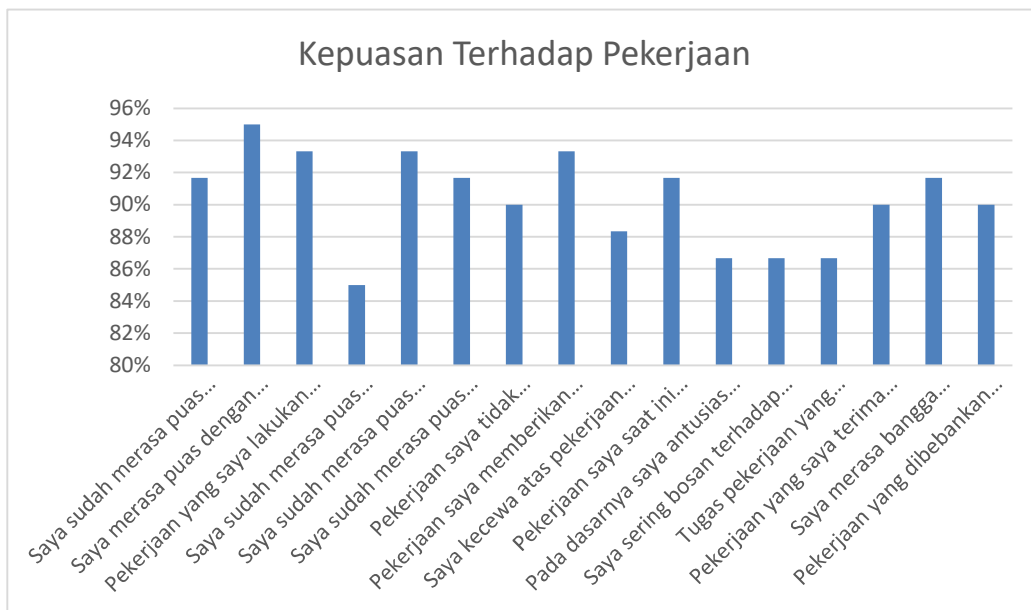
## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Identitas Tenaga Kependidikan

Total responden tenaga kependidikan FAI UHAMKA yang mengisi angket kepuasan berjumlah 12 (dua belas) orang. Mulai bekerja di UHAMKA bervariasi dari tahun 1998 sampai tahun bekerja 2022. Jenis kelamin responden 6 laki-laki dan 6 perempuan. Pendidikan terakhir responden sebagian besar S1.

### 4.2 Hasil Analisis

#### 4.2.1. Kepuasan Terhadap Pekerjaan



Gambar diatas menunjukkan kepuasan tenaga kependidikan terhadap pekerjaan dengan indikator : 1. Saya sudah merasa puas dengan pekerjaan yang dijalani saat ini dengan prosentase 91% (sangat puas), 2. Saya merasa puas dengan beban pekerjaan yang terkadang dilimpahkan kepada saya

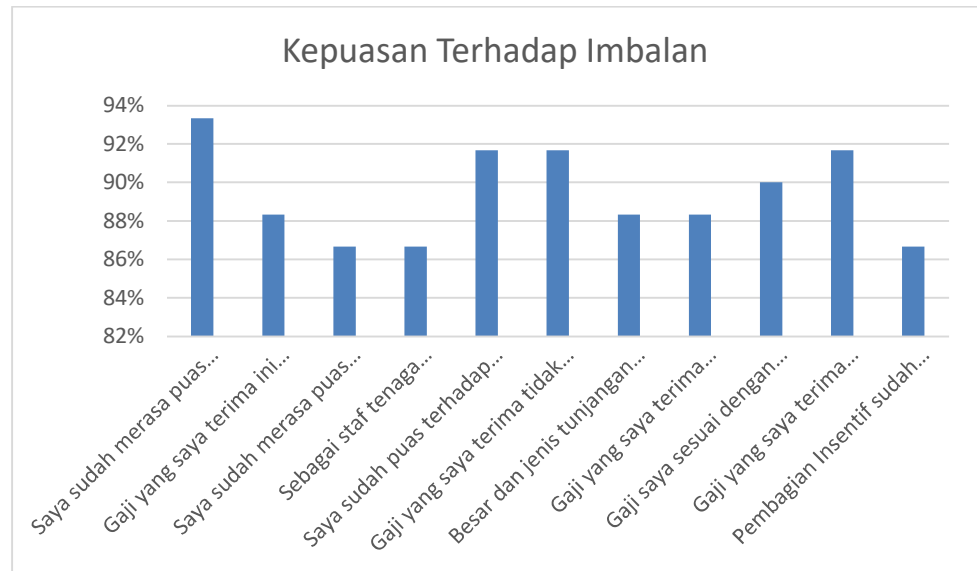
dengan prosentase 95% (sangat puas), 3. Pekerjaan yang saya lakukan saat ini sudah sesuai dengan latar belakang pendidikan, kemampuan, dan keahlian saya dengan prosentase 93% (sangat puas), 4. Saya sudah merasa puas dengan kenyamanan (ventilasi/pencahayaan) di ruangan tempat bekerja dengan prosentase 85% (sangat puas), 5. Saya sudah merasa puas dengan kelengkapan sarana (komputer, printer, ATK) di ruangan tempat bekerja 93%(sangat puas), 6. Saya sudah merasa puas dengan sistem informasi (telepon, internet, email, faximili) di ruangan tempat bekerja 92% (sangat puas), 7. Pekerjaan saya tidak berperan penting bagi kemajuan UHAMKA mendapat prosentase 90% dengan arti merasa berperan penting (sangat puas), 8. Pekerjaan saya memberikan saya peluang mempersiapkan kemajuan saya dimasa yang akan datang dengan prosentase 93% (sangat puas), 9. Saya kecewa atas pekerjaan yang saya jalani saat ini mendapat prosentase 88% yang berarti tidak ada kekecewaan (sangat puas), 10. Pekerjaan saya saat ini kurang menarik mendapat prosentase 92% dengan arti merasa menarik (sangat puas), 11. Pada dasarnya saya antusias dengan pekerjaan saya saat ini dengan prosentase 87% (sangat puas), 12. Saya sering bosan terhadap pekerjaan yang saya lakukan saat ini mendapat prosentase 87% tidak bosan (sangat puas) 13. Tugas pekerjaan yang diberikan saat ini sesuai dengan kemampuan saya dengan prosentase 87% (sangat puas), 14. Pekerjaan yang saya terima saat ini sudah sesuai dengan keinginan saya dengan prosentase 90% (sangat puas), 15. Saya merasa bangga terhadap pekerjaan yang saya miliki dengan prosentase 92% (sangat puas), 16. Pekerjaan yang dibebankan kepada saya memberi saya peluang untuk mengambil keputusan sendiri, memberi kebebasan dan ketidaktergantungan dengan



prosentase 90% (sangat puas).

Dari 16 indikator kepuasan terhadap pekerjaan, tenaga kependidikan Program Studi Agama Islam Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA memiliki rata-rata 90 % yang menyatakan sangat puas.

#### 4.2.2. Kepuasan Terhadap Imbalan

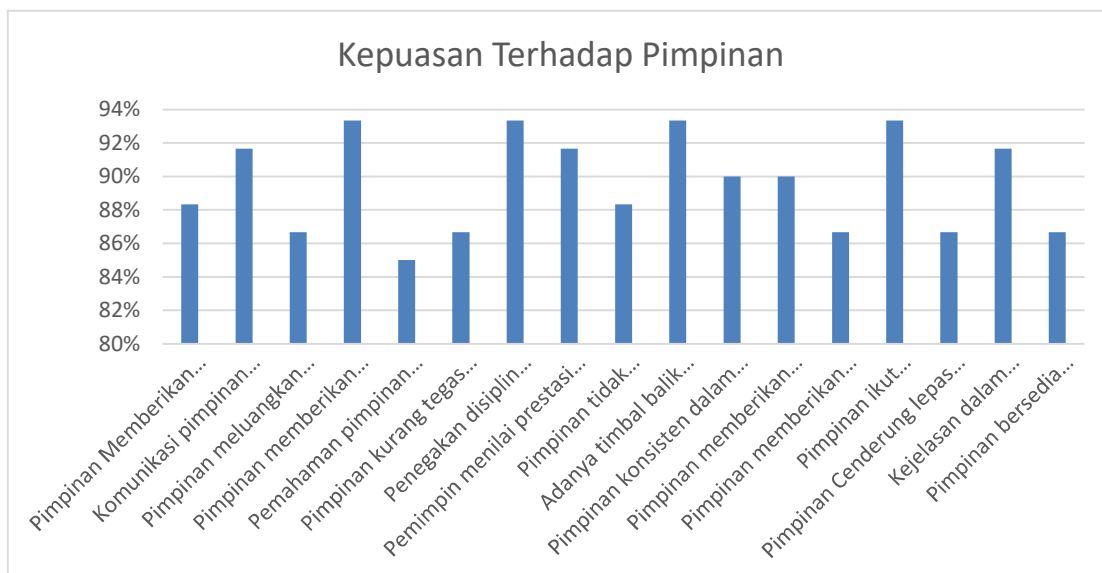


Gambar diatas menunjukkan kepuasan tenaga kependidikan terhadap imbalan dengan indikator : 1. Saya sudah merasa puas dengan gaji pokok yang diterima saat ini dengan prosentase 93% (sangat puas), 2. Gaji yang saya terima ini sudah memuaskan, sesuai dengan beban kerja dan tanggung jawab yang saya emban dengan prosentase 88% (sangat puas), 3. Saya sudah merasa puas dengan penghasilan yang diberikan oleh UHAMKA dengan prosentase 87% (sangat puas), 4. Sebagai staf tenaga kependidikan di UHAMKA ini, saya merasa puas dengan pendapatan yang diterima bila dibandingkan dengan prestasi kerja yang selama ini saya tunjukkan dengan prosentase 87% (sangat puas), 5. Saya sudah puas terhadap tunjangan-tunjangan yang diberikan oleh UHAMKA di luar gaji pokok yang saya terima dengan prosentase 92% (sangat puas), 6. Gaji yang saya terima tidak sesuai dengan tingkat pendidikan saya, Besar dan jenis tunjangan yang diterima sudah sesuai 92% (sangat puas), 7. Besar dan jenis tunjangan yang diterima sudah sesuai dengan prosentase 88% (sangat puas), 8. Gaji yang saya terima sudah sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang dibebankan kepada saya dengan prosentase 88% (sangat puas), 9. Gaji saya sesuai dengan tingkat keterampilan yang saya miliki dengan prosentase 90% (sangat puas), 10. Gaji yang saya terima sesuai dengan Standar Pemerintah, Pembagian

Insentif sudah adil dengan prosentase 92% (sangat puas), 11. Pembagian Insentif sudah adil dengan prosentase 87% (sangat puas).

Dari 11 indikator kepuasan terhadap imbalan, tenaga kependidikan Program Studi Agama Islam Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA memiliki rata-rata 89 % yang menyatakan sangat puas.

### 4.2.3. Kepuasan Terhadap Supervisi Pimpinan

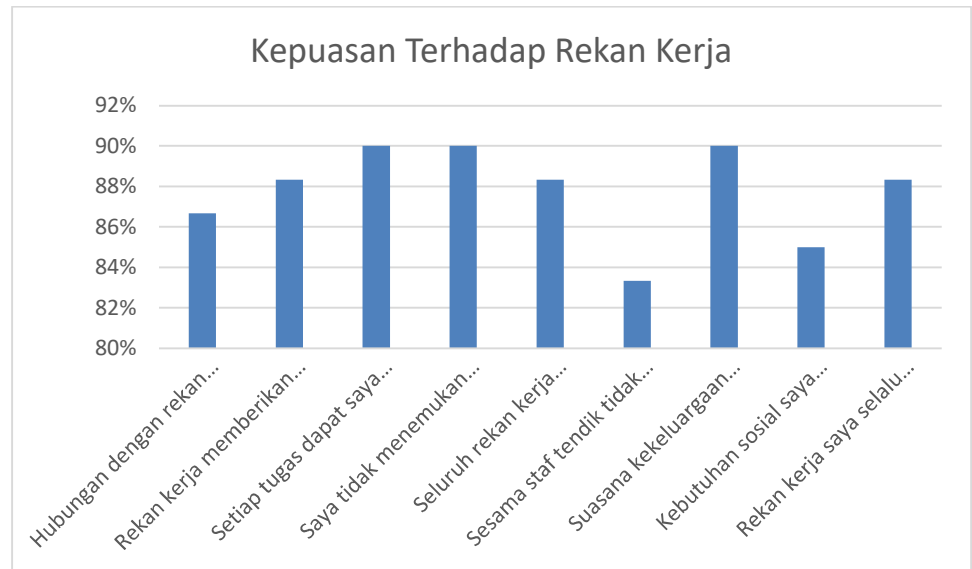


Gambar diatas menunjukkan kepuasan tenaga kependidikan terhadap supervisi pimpinan dengan indikator : 1. Pimpinan Memberikan Arahan Langsung dengan prosentase 88% (sangat puas), 2. Komunikasi pimpinan dengan tendik baik dengan prosentase 92% (sangat puas), 3. Pimpinan meluangkan waktu untuk membantu tendik dengan prosentase 87% (sangat puas), 4. Pimpinan memberikan kesempatan untuk penyampaian ide-ide dengan prosentase 93% (sangat puas), 5. Pemahaman pimpinan terhadap pekerjaan sudah baik dengan prosentase 85% (sangat puas), 6. Pimpinan kurang tegas dalam memberikan peringatan kepada tendik dengan prosentase 87% (sangat puas), 7. Penegakan disiplin pimpinan sudah baik dengan prosentase 93% (sangat puas), 8. Pemimpin menilai prestasi tendik secara adil dan objektif dengan prosentase 92% (sangat puas), 9. Pimpinan tidak

memberikan penghargaan terhadap keberhasilan tendik mendapat prosentase 88% dalam memberikan penghargaan (sangat puas), 10. Adanya timbal balik pimpinan terhadap pekerjaan tendik dengan prosentase 93% (sangat puas) 11. Pimpinan konsisten dalam menerapkan aturan bagi tendik dengan prosentase 90% (sangat puas), 12. Pimpinan memberikan masukan-masukan dalam penyelesaian pekerjaan dengan prosentase 90% (sangat puas), 13. Pimpinan memberikan pengarahan untuk pengembangan diri dengan prosentase 87% (sangat puas), 14. Pimpinan ikut berpartisipasi dalam penentuan tugas tendik dengan prosentase 93% (sangat puas), 15. Pimpinan Cenderung lepas tangan dalam diskusi menghadapi masalah mendapat prosentase 87% dengan arti pimpinan bertanggung jawab menghadapi masalah (sangat puas), 16. Kejelasan dalam memberikan bimbingan yang diberikan pimpinan dengan prosentase 92% (sangat puas), 17. Pimpinan bersedia memberikan bimbingan ketika kesulitan dengan prosentase 87% (sangat puas).

Dari 17 indikator kepuasan terhadap pimpinan, tenaga kependidikan Program Studi Agama Islam Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA memiliki rata-rata 90 % yang menyatakan sangat puas.

#### 4.2.4. Kepuasan Terhadap Rekan Kerja

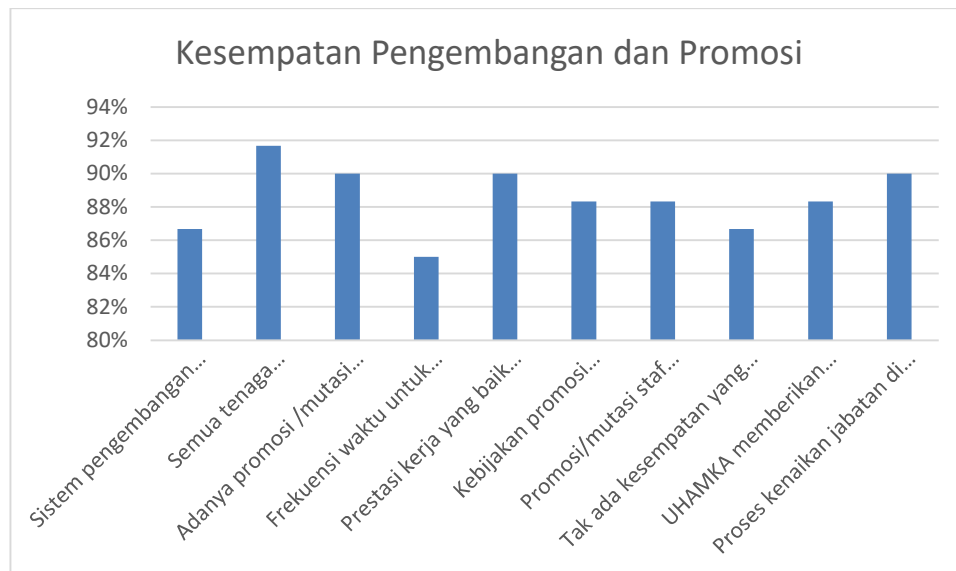


Gambar diatas menunjukkan kepuasan tenaga kependidikan terhadap rekan kerja dengan indikator : 1. Hubungan dengan rekan kerja terjalin dengan baik dengan prosentase 87% (sangat puas), 2. Rekan kerja memberikan bantuan langsung dalam upaya untuk menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktunya dengan prosentase 88% (sangat puas), 3. Setiap tugas dapat saya selesaikan dengan baik bila ada dukungan dari rekan kerja di kantor dengan prosentase 90% (sangat puas), 4. Saya tidak menemukan kesulitan dalam bekerjasama dengan rekan kerja dengan prosentase 90% (sangat puas), 5. Seluruh rekan kerja bertanggung jawab terhadap hasil pekerjaan dengan prosentase 88% (sangat puas), 6. Sesama staf tendik tidak menghormati hak-hak individual masing-masing dengan prosentase 83% artinya mereka saling menghormati hak-hak individual (sangat puas), 7. Suasana kekeluargaan dalam bekerja terbina dengan baik dengan prosentase 90% (sangat puas), 8. Kebutuhan sosial saya untuk berinteraksi dengan rekan kerja di

kantor terpenuhi dengan prosentase 85% (sangat puas), 9. Rekan kerja saya selalu memberi nasehat, dukungan dan membantu saya apabila menghadapi kesulitan dalam pekerjaan dengan prosentase 88% (sangat puas).

Dari 9 indikator kepuasan terhadap rekan kerja, tenaga kependidikan Program Studi Agama Islam Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA memiliki rata-rata 88 % yang menyatakan sangat puas.

#### 4.2.5. Kepuasan Terhadap Pengembangan dan Promosi



Gambar diatas menunjukkan kepuasan tenaga kependidikan terhadap pengembangan dan promosi dengan indikator : 1. Sistem pengembangan karir di UHAMKA dilakukan secara proporsional (adil) dengan prosentase 87% (sangat puas), 2. Semua tenaga Kependidikan di UHAMKA memperoleh kesempatan yang sama untuk promosi/mutasi atau rotasi dengan prosentase 92% (sangat puas), 3. Adanya promosi /mutasi yang dilakukan oleh UHAMKA memotivasi staf tenaga kependidikan untuk lebih berkembang dan maju dengan prosentase 90% (sangat puas), 4. Frekuensi waktu untuk

promosi/mutasi untuk staf tenaga kependidikan dirasakan sudah tepat dengan prosentase 85% (sangat puas), 5. Prestasi kerja yang baik menghasilkan promosi jabatan untuk staf tenaga kependidikan dengan prosentase 90% (sangat puas), 6. Kebijakan promosi (kenaikan pangkat/jabatan) di UHAMKA saat ini belum sesuai dengan prosentase 88% artinya sudah sesuai (sangat puas), 7. Promosi/mutasi staf tenaga kependidikan di UHAMKA saat ini sudah dilakukan secara obyektif dengan prosentase 88% (sangat puas), 8. Tak ada kesempatan yang diberikan oleh UHAMKA untuk meningkatkan karier dengan prosentase 87% artinya ada kesempatan yang diberikan (sangat puas), 9. UHAMKA memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi setiap setiap staf tenaga kependidikan untuk dapat naik jabatan dengan prosentase 88% (sangat puas), 10. Proses kenaikan jabatan di UHAMKA terbuka terbuka bagi siapa saja yang berpotensi tanpa diskriminasi dengan prosentase 90% (sangat puas).

Dari 10 indikator kepuasan terhadap pengembangan dan promosi, tenaga kependidikan Program Studi Agama Islam Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA memiliki rata-rata 89 % yang menyatakan sangat puas.

#### **4.2.3. SARAN-SARAN**

Berikut peneliti sampaikan saran-saran yang disampaikan oleh tendik FAI uhamka:

- a. Penting untuk menumbuhkan solidaritas antar rekan kerja, sehingga dibutuhkan ruang-ruang kebersamaan yang informal untuk memupuk rasa memiliki terhadap kampus dengan mengoptimalkan pelayanan.
- b. Melakukan pelatihan-pelatihan untuk mengembangkan skill dan wawasan tenaga kependidikan
- c. Memotifasi tenaga kependidikan untuk berprestasi dengan menambah reward sesuai dengan prestasi masing-masing.
- d. Mengadakan pertemuan rutin guna menyerap aspirasi dan ide-ide tenaga kependidikan Uhamka.



## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Simpulan

Dari pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat peneliti disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Tenaga Kependidikan Uhamka menyatakan sangat puas terhadap pekerjaan dengan rata-rata 90%.
2. Tenaga Kependidikan Uhamka menyatakan sangat puas terhadap imbalan dengan rata-rata 89%.
3. Tenaga Kependidikan Uhamka menyatakan sangat puas terhadap supervisi pimpinan dengan rata-rata 90%.
4. Tenaga Kependidikan Uhamka menyatakan sangat puas terhadap rekan kerja dengan rata-rata 88%.
5. Tenaga Kependidikan Uhamka menyatakan sangat puas terhadap pengembangan dan promosi dengan rata-rata 89%.

#### 5.2 Rekomendasi

NO	Temuan	Rencana/kegiatan tindak alanjut	waktu	biaya
<b>Kepuasan terhadap pekerjaan</b>				
1.	Belum massif pelatihan-pelatihan yang dilakukan secara berkala guna pengembangan skil tenaga kependidikan	Massifikasi pelatihan bagi tenaga kependidikan untuk meningkatkan skill		
2.	Aktivitas monoton yang berpotensi memunculkan kebosanan dalam bekerja	Menciptakan suasana lingkungan kerja yang variatif		

<b>Kepuasan terhadap imbalan</b>				
1	Tunjangan diluar gaji pokok masih minim	Evaluasi dan tingkatkan tunjangan untuk memastikan kesejahteraan tendik aman		
<b>Kepuasan terhadap suvervisi pimpinan</b>				
1	Frekuensi bertemu pimpinan dan Intensitas komunikasi pimpinan yang kurang	Tingkatkan frekuensi pertemuan dan komunikasi		
<b>Kepuasan terhadap rekan kerja</b>				

1	Kurang pelibatan rekan kerja dalam menyelesaikan masalah pekerjaan	Mendorong solidaritas antar rekan kerja dengan kegiatan shilaturahmi		
<b>Kesempatan pengembangan dan promosi</b>				
1	Frekuensi waktu untuk promosi/mutasi untuk staf tenaga kependidikan kurang tepat	Perhitungkan waktu agar sesuai dengan kondisi dan kebutuhan		

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian; Suatu MetodePraktek*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Asnawi. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azhar, Ervin. dkk. 2015. *Laporan Penelitian: Survey Kepuasan Alumni Program Studi Pendidikan Matematika Terhadap Kualitas Penyelenggaraan Proses Pendidikan di UHAMKA*. Jakarta: LPM UHAMKA.
- Bungin, Burhan. 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana.
- Ciptono, Fandi dan Anastasya. 2001. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Press.
- Fattah, Nanang. 2004. *Konsep Manajemen Berbasis Sekolah dan Dewan Sekolah*. Bandung: Pustaka Bani Quraisy.
- Furqon. 2001. *Jurnal Pengembangan Penilaian Sekolah*. Jakarta: Depdiknas.
- Heri, Totong, 2017. *Survey Kepuasan Alumni Pendidikan Agama Islam Terhadap Pelayanan Pendidikan di Uhamka tahun 2016/2017*
- John Hall, et.al. 2002. *Transformational Leadership: The Transformation of Manager and Associates*. Tersedia: [www.edis.ifas.ufl.edu](http://www.edis.ifas.ufl.edu)
- Luthans, Fred. 2003. *Organizational Behavior*. New York: McGraw-Hill.
- Majid, Abdul . 2005. *Perencanaa Pembelajaran*. Bandung : Rosdakarya.
- Munandar. 2007. *Guru Profesional Implementasi Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Mulyasa. 2003. *Kurikulum Berbasis Kompetensi: Konsep, Karakteristik, dan Implementasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Muhaimin. 2004. *Pengendalian Mutu Pendidikan Sekolah Menengah, Konsep, Prinsip, dan Instrumen*. Bandung: Kusuma Karya.
- Namsa, Yunus. 2006. *Psikologi Belajar*. Jakarta: Gramedia.
- Nawawi, Hadari. 2003. *Kepemimpinan Mengefektifkan Organisasi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Richard L. 2006. *Management (6<sup>th</sup> Edition)*. Singapura: Thomson Learning CV.
- Rosmiaty, dkk. 2008. *Kepemimpinan Kependidikan dalam Manajemen Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Suradinata, Ermaya. 2005. *Pemimpin dan Kepemimpinan Pemerintahan*. Jakarta: Gramedia.

## LAMPIRAN

### 1. Biodata Peneliti

#### BIODATA PENELTI

##### A. Identitas Diri

1	Nama Lengkap	Ahmad Rizki Nugrahawan,M.Pd
2	Jenis Kelamin	Laki-laki
3	Jabatan Fungsional	Asisten Ahli
4	NIP/NIK	D.18.1341
5	NIDN	0315068703
6	Tempat, tanggal lahir	Bekasi, 15 Juni 1987
7	E-mail	arizki@uhamka.ac.id
8	Nomor Telepon/HP	0822-9921-8422
9	Alamat Kantor	Jl Limau II Kebayoran Baru, Jakarta Selatan
10	Nomor Telepon/Faks	-
11	Mata Kuliah yang Diampu	Pengajaran Bahasa Arab

##### B. Riwayat Pendidikan

	<i>S-1</i>	<i>S-2</i>	<i>S3</i> <i>(Dalam Proses)</i>
Nama Perguruan Tinggi	Universitas Negeri Jakarta	Universitas Negeri Jakarta	Universitas Negeri Jakarta

Bidang Ilmu	Pendidikan Bahasa Arab	Pendidikan Bahasa	Linguistik Terapan
Tahun Masuk- Lulus	2007 – 2011	2012-2014	2023 - 2027
Judul Skripsi/Tesis	Af' alul Mazidah dalam bahasa Arab dan Bahasa Indonesia (Studi Analisis Kontrastif)	Deiksis dalam Al- Quran Surat al- Baqarah Juz 1(Studi Analisis Isi)	-
Nama Pembimbing	Romdhoni, M.Pd Prof. Dr Yumna Rasyid, M.Pd.	Prof.Dr. Zainal Rafli, M.Pd., Dr. Nuruddin, MA.	-

### C. Pengalaman Penelitian dalam 5 Tahun Terakhir

No.	Judul	Institusi	Tahun	Dana (jt)
1	Analisis Bahan Ajar Al-Qary Al-Arabiyy	Lembaga Penelitian UHAMKA	2019	5
2	Kompetensi Berbahasa Arab	Lembaga	2020	10

	Warga Muhammadiyah di Kota Bekasi	Penelitian UHAMKA		
3				

#### **D. Pengalaman Pengabdian Kepada Masyarakat dalam 5 Tahun Terakhir**

No.	Judul Kegiatan	Ketua/anggota	Sumber Biaya	Tahun
1.	Pelatihan Penggunaan Bahan Ajar Digital Pada Pembelajaran Bahasa Arab Bagi Guru SDIT Labschool Al-Fatah Kota Bekasi	Anggota	LPPM UHAMKA	2020
2.	Peningkatan Kompetensi Gramatikal Bahasa Arab melalui Blog di SMK Muhammadiyah 01 Kota Bekasi	Ketua	LPPM UHAMKA	2021
3.	Pelatihan pembuatan bahan ajar digital dengan aplikasi flipbuilder & bookcreator di SDI Labschool STAI Bani Saleh Kota Bekasi	Ketua	LPPM UHAMKA	2021
4.	Peningkatan Kompetensi Menulis (Kitabah) Bahasa Arab melalui	Ketua	LPPM UHAMKA	2022

	Aplikasi Rapid Typing di SMA Muhammadiyah Cileungsi			
--	--	--	--	--

Semua data yang saya isikan dan tercantum dalam biodata ini adalah benar dan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum. Apabila di kemudian hari ternyata dijumpai ketidak-sesuaian dengan kenyataan, saya sanggup menerima sanksi.

Demikian biodata ini saya buat dengan sebenarnya untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam pengajuan proposal penelitian reguler.

Jakarta, 20 September 2022



**Ahmad Rizki Nugrahawan, M.Pd**  
**NIDN. 0315068703**



## 2. Data Penelitian

### A. Kepuasan terhadap Pekerjaan

Saya sudah merasa puas dengan pekerjaan yang dijalani saat ini	Saya merasa puas dengan beban pekerjaan yang terkadang dilimpahkan kepada saya	Pekerjaan yang saya lakukan saat ini sudah sesuai dengan latar belakang pendidikan, kemampuan, dan keahlian saya	Saya sudah merasa puas dengan kenyamanan (ventilasi/pencahayaan) di ruangan tempat bekerja	Saya sudah merasa puas dengan kelengkapan sarana (komputer, printer, ATK) di ruangan tempat bekerja	Saya sudah merasa puas dengan sistem informasi (telepon, internet, email, faximili) di ruangan tempat bekerja
5	5	5	4	5	5
5	5	5	5	4	5
5	4	5	4	5	4
5	4	5	4	4	4
5	5	5	5	4	4
5	5	5	3	5	5
3	5	4	5	5	5
4	5	5	5	5	5
4	5	3	4	5	4
4	5	4	4	4	5
5	4	5	5	5	5
5	5	5	3	5	4
92%	95%	93%	85%	93%	92%
Pekerjaan saya tidak berperan penting bagi kemajuan UHAMKA	Pekerjaan saya memberikan saya peluang mempersiapkan kemajuan saya dimasa yang akan datang	Saya kecewa atas pekerjaan yang saya jalani saat ini	Pekerjaan saya saat ini kurang menarik	Pada dasarnya saya antusias dengan pekerjaan saya saat ini	Saya sering bosan terhadap pekerjaan yang saya lakukan saat ini
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	4	4

4	4	3	4	5	5
4	4	5	5	5	3
5	5	4	4	5	5
4	4	5	4	3	4
5	5	3	5	5	3
5	5	5	4	4	5
5	5	5	5	4	4
3	5	5	4	4	4
4	4	3	5	5	5
5	5	5	5	3	5
90%	93%	88%	92%	87%	87%
<b>Tugas pekerjaan yang diberikan saat ini sesuai dengan kemampuan saya</b>	<b>Pekerjaan yang saya terima saat ini sudah sesuai dengan keinginan saya</b>	<b>Saya merasa bangga terhadap pekerjaan yang saya miliki</b>	<b>Pekerjaan yang dibebankan kepada saya memberi saya peluang untuk mengambil keputusan sendiri, memberi kebebasan dan ketidaktergantungan</b>		
5	5	5	5		
3	4	5	5		
5	5	4	4		
3	5	4	5		
5	3	5	5		
4	5	4	4		
4	4	5	4		
5	5	4	5		
4	3	5	4		
4	5	5	3		
5	5	4	5		
5	5	5	5		
87%	90%	92%	90%		

## B. Kepuasan terhadap Imbalan

Saya sudah merasa puas dengan gaji pokok yang diterima saat ini	Gaji yang saya terima ini sudah memuaskan, sesuai dengan beban kerja dan tanggung jawab yang saya emban	Saya sudah merasa puas dengan penghasilan yang diberikan oleh UHAMKA	Sebagai staf tenaga kependidikan di UHAMKA ini, saya merasa puas dengan pendapatan yang diterima bila dibandingkan dengan prestasi kerja yang selama ini saya tunjukkan	Saya sudah puas terhadap tunjangan-tunjangan yang diberikan oleh UHAMKA di luar gaji pokok yang saya terima	Gaji yang saya terima tidak sesuai dengan tingkat pendidikan saya
5	5	5	5	5	4
4	4	4	4	5	5
5	5	5	5	4	5
4	4	3	5	5	5
4	5	4	4	5	5
5	4	4	4	5	3
5	4	5	5	4	4
5	3	3	4	4	5
4	5	5	3	5	5
5	5	5	5	4	5
5	4	5	3	5	5
5	5	4	5	4	4
93%	88%	87%	87%	92%	92%
Besar dan jenis tunjangan yang diterima sudah sesuai	Gaji yang saya terima sudah sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang dibebankan kepada saya	Gaji saya sesuai dengan tingkat keterampilan yang saya miliki	Gaji yang saya terima sesuai dengan Standar Pemerintah	Pembagian Insentif sudah adil	
5	5	5	5	4	
5	5	5	5	4	
5	4	5	4	4	
3	5	3	5	4	
5	3	4	4	5	
4	4	5	4	3	

5	5	4	5	5
3	4	4	4	5
5	5	5	5	5
5	3	4	5	5
4	5	5	5	5
4	5	5	4	3
88%	88%	90%	92%	87%

### C. Kepuasan terhadap Pimpinan

Pimpinan Memberikan Arahan Langsung	Komunikasi pimpinan dengan tendik baik	Pimpinan meluangkan waktu untuk membantu tendik	Pimpinan memberikan kesempatan untuk penyampaian ide-ide	Pemahaman pimpinan terhadap pekerjaan sudah baik	Pimpinan kurang tegas dalam memberikan peringatan kepada tendik
4	4	4	5	3	5
5	5	5	4	5	4
4	5	3	5	4	3
4	5	5	4	5	4
5	5	4	5	4	4
4	4	3	4	4	4
4	5	5	5	5	5
4	4	3	4	4	5
5	4	5	5	3	5
4	4	5	5	5	5
5	5	5	5	4	3
5	5	5	5	5	5
88%	92%	87%	93%	85%	87%
Penegakan disiplin pimpinan sudah baik	Pemimpin menilai prestasi tendik	Pimpinan tidak memberikan	Adanya timbal balik pimpinan terhadap	Pimpinan konsisten dalam menerapkan aturan bagi tendik	Pimpinan memberikan masukan-masukan dalam penyelesaian pekerjaan

	secara adil dan objektif	penghargaan terhadap keberhasilan tendik	pekerjaan tendik		
5	4	5	4	5	5
5	5	4	5	3	4
5	5	4	5	5	5
4	4	5	5	4	4
5	5	5	5	4	3
5	5	4	4	5	5
4	5	4	5	4	5
5	4	5	5	5	5
4	4	3	5	5	3
5	5	5	3	4	5
5	4	5	5	5	5
4	5	4	5	5	5
93%	92%	88%	93%	90%	90%
<b>Pimpinan memberikan pengarahan untuk pengembangan diri</b>	<b>Pimpinan ikut berpartisipasi dalam penentuan tugas tendik</b>	<b>Pimpinan Cenderung lepas tangan dalam diskusi menghadapi masalah</b>	<b>Kejelasan dalam memberikan bimbingan yang diberikan pimpinan</b>	<b>Pimpinan bersedia memberikan bimbingan ketika kesulitan</b>	
3	5	4	5	4	
5	4	5	5	4	
4	5	5	5	5	
5	4	5	4	4	
3	5	4	5	5	
5	4	5	3	3	
4	5	3	5	4	
5	5	4	4	5	
3	5	4	5	4	

5	5	5	4	5
5	4	3	5	5
5	5	5	5	4
87%	93%	87%	92%	87%

#### D. Kepuasan Terhadap Rekan Kerja

Hubungan dengan rekan kerja terjalin dengan baik	Rekan kerja memberikan bantuan langsung dalam upaya untuk menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktunya	Setiap tugas dapat saya selesaikan dengan baik bila ada dukungan dari rekan kerja di kantor	Saya tidak menemukan kesulitan dalam bekerjasama dengan rekan kerja	Seluruh rekan kerja bertanggung jawab terhadap hasil pekerjaan
4	5	5	5	4
5	5	5	4	5
4	5	4	5	4
5	4	5	4	5
4	5	4	5	3
5	4	3	4	5
4	5	5	5	3
5	4	5	4	5
3	3	3	4	5
4	3	5	5	5
5	5	5	5	5
4	5	5	4	4
87%	88%	90%	90%	88%
Sesama staf tendik tidak menghormati hak-hak individual masing-masing	Suasana kekeluargaan dalam bekerja terbina dengan baik	Kebutuhan sosial saya untuk berinteraksi dengan rekan kerja di kantor terpenuhi	Rekan kerja saya selalu memberi nasehat, dukungan dan membantu saya apabila menghadapi kesulitan dalam pekerjaan	

5	4	5	5
4	5	5	4
4	4	3	5
3	4	3	4
5	5	4	5
3	4	5	5
5	5	4	4
3	4	4	5
5	5	4	3
4	4	5	5
5	5	4	5
4	5	5	3
83%	90%	85%	88%

### E. Kesempatan Pengembangan diri dan Karir

Sistem pengembangan karir di UHAMKA dilakukan secara proporsional (adil)	Semua tenaga Kependidikan di UHAMKA memperoleh kesempatan yang sama untuk promosi/mutasi atau rotasi	Adanya promosi /mutasi yang dilakukan oleh UHAMKA memotivasi staf tenaga kependidikan untuk lebih berkembang dan maju	Frekuensi waktu untuk promosi/mutasi untuk staf tenaga kependidikan dirasakan sudah tepat	Prestasi kerja yang baik menghasilkan promosi jabatan untuk staf tenaga kependidikan
4	5	5	4	5
4	4	5	5	5
5	5	4	5	4
3	4	4	3	5
4	5	5	5	3
5	4	4	4	5
3	5	5	3	4
4	5	4	4	4

5	3	4	4	5
5	5	4	4	4
5	5	5	5	5
5	5	5	5	5
87%	92%	90%	85%	90%
Kebijakan promosi (kenaikan pangkat/jabatan) di UHAMKA saat ini belum sesuai	Promosi/mutasi staf tenaga kependidikan di UHAMKA saat ini sudah dilakukan secara obyektif	Tak ada kesempatan yang diberikan oleh UHAMKA untuk meningkatkan karier	UHAMKA memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi setiap staf tenaga kependidikan untuk dapat naik jabatan	Proses kenaikan jabatan di UHAMKA terbuka terbuka bagi siapa saja yang berpotensi tanpa diskriminasi
4	5	5	5	5
4	4	4	3	4
5	5	4	4	5
5	4	5	5	4
4	3	4	3	5
5	5	3	5	4
4	5	3	5	5
5	5	5	4	4
5	4	5	5	5
5	5	4	5	4
4	3	5	4	5
3	5	5	5	4
88%	88%	87%	88%	90%



