

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku-Buku:

- Ahmad Tanzeh. 2011. Metodologi Penelitian Praktis. Yogyakarta: Teras
- Boediono, B. 2003. Pelayanan Prima. Rineka Cipta: Jakarta
- Daryanto. 2006. Administrasi Pendidikan. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Ibnu Syamsi, S. U.2004. Efisiensi, Sistem, dan Prosedur Kerja, PT Bumi Aksara: Jakarta
- Syafiie, Inu Kencana. 2003. Kepemimpinan Pemerintahan Indonesia. Bandung: Refika Aditama.
- Ulbert Silalahi. 2005. Studi Tentang Ilmu Administrasi Konsep, Teori dan Dimensi. Bandung: Sinar Baru Algensindo
- Kurniawan, Agung. 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaruan.
- Mahsun, Mohamad, 2006. Pengukuran Kinerja Sektor Publik, Penerbit BPFE, Yogyakarta
- Moenir, A.S. 2006. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, PT. Bumi Aksara
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin W. Laksana. 2015. Manajemen Pelayanan Publik. Pustaka Setia : Bandung
- Pasolong, Harbani.2007. Teori Administrasi Publik. Bandung : Alfabet
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. Manajemen Pelayanan.Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Rohman, Ahmad Ainur,dkk. 2008. Reformasi Pelayanan Publik. Malang: Program Sekolah Demokrasi Bekerja Sama dengan Averrodes Press
- Simanjuntak, Ahmad, 2005. Administrasi Perkantoran Moderen, PenerbitLiberti, Yogyakarta
- Sinambela, L.P. 2010. Reformasi Pelayanan Publik;Teori,Kebijakan dan Implementasicetakan kelima Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Sampara Lukman. 2006. Manajemen Kualitas Pelayanan, Jakarta : STIA LAN Press.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2008. Reformasi Pelayanan Publik.Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi, 2006, Metode Penelitian Survei ( Editor), LP3ES, Jakarta

Syafiie, Inu Kencana. 2006. Sistem Administrasi publik Republik Indonesia (SANKRI). Jakarta : PT Bumi Aksara.

Siagian, Sondang P. 2008. Teori Pengembangan Organisasi. Jakarta: Bumi Aksara

Tika, P. 2008. Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan. Jakarta: Bumi Aksara

#### **Jurnal:**

Tayyib Muhammad. 2015. Kualitas Pelayanan Paspor Di Kantorimigrasi Kelas I Makassar. Skripsi. <http://repository.unhas.ac.id>. Diakses Pada 20 November 2015

#### **Undang-Undang:**

Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman penyelenggaraan Pelayanan Umum

Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian

#### **Internet:**

Selama 2015, Imigrasi Kelas I Khusus Medan Cetak 59.853 Paspor, 150 Orang Asing Dipulangkan. Edisi 31 Desember 2015, <http://www.dnaberita.com/berita-12475-selama-2015-imigrasi-kelas-i-khusus-medan-cetak-59853-paspor-150-orang-asing-d> Diakses Pada 02 Maret 2016

Imigrasi Kelas I Medan Tingkatkan Pelayanan. Edisi 17-11-2015. <http://www.koran-sindo.com/news.php?r=6&n=136&date=2015-11-17>. Diakses Pada 02 Maret 2016

<http://medan.imigrasi.go.id>

<http://www.imigrasi.go.id/index.php/hubungi-kami/kantor-imigrasi>

Medan, .... Mei 2016

Kepada:  
Yth. Bapak/Ibu/Sdr. Yang  
terpilih sebagai responden  
di,-

Tempat

Dengan Hormat,

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Henrikus Waruwu

NIM : 12 852 0021

Jabatan: Mahasiswa Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan  
Politik Universitas Medan Area

Alamat : Jl. Jermal III Ujung Medan

Dengan ini memohon kesediaan Bapak/Ibu serta Sdr/I untuk mengisi daftar pertanyaan yang telah saya lampirkan. Jawaban dari Bapak/Ibu serta Sdr/I akan saya gunakan sebagai sumber data dalam penulisan tugas akhir (skripsi) yang merupakan salah satu syarat dalam penyelesaian perkuliahan di program Strata 1 (S1) Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area. Adapun judul penelitian yang saya lakukan adalah **“Efektivitas Pelayanan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan”** Dalam pengisian daftar pertanyaan ini, saya akan menjamin kerahasiaan identitas Bapak/Ibu serta Sdr/i.

Atas bantuan yang Bapak/Ibu serta Sdr/I berikan, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Henrikus Waruwu

**KUESIONER PENELITIAN**  
**EFEKTIVITAS PELAYANAN PASPOR PADA KANTOR IMIGRASI**  
**KELAS I KHUSUS MEDAN**

**Pengantar:** Penelitian ini dilakukan dalam rangka tugas akhir penyusunan skripsi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Medan Area. Informan dimohon untuk memberikan jawaban atas setiap pertanyaan yang diajukan. Kesungguhan informan dalam memberikan jawaban akan mempengaruhi kualitas hasil penelitian.

**Petunjuk:** Informan dimohon memberikan jawaban dengan melingkari salah satu jawaban yang informan anggap benar untuk mewakili jawaban informan.

Identitas Informan:

Umur : ..... Tahun

Jenis Kelamin : 1. Laki-laki 2. Perempuan

Pendidikan Terakhir :

- |            |               |
|------------|---------------|
| 1. SD      | 2. SLTP       |
| 3. SLTA    | 4. D1/D2/D3   |
| 5. S-1     | 6. S-2 Keatas |
| 7. Lainnya |               |

Pekerjaan :

- |                        |                   |
|------------------------|-------------------|
| 1. PNS/TNI/POLRI       | 2. Pegawai Swasta |
| 3. Wiraswasta/Usahawan | 4. Mahasiswa      |
| 5. Lainnya             |                   |

Warga Negara : 1. WNI

2. WNI Keturunan
3. Lainnya

**Pertanyaan:**

1. Apakah Bapak/Ibu/Saudara mengetahui kejelasan informasi tentang Penerbitan Surat Perjalanan Republik Indonesia (Pasport), secara *manual* maupun secara *online* ?
  - a. Sangat Mengetahui
  - b. Mengetahui
  - c. Cukup Mengetahui
  - d. Kurang Mengetahui
  - e. Tidak Mengetahui
  
2. Bagaimana menurut pendapat Bapak/Ibu tentang kejelasan informasi mengenai tata cara dan persyaratan pembuatan pasport di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Medan?
  - a. Sangat Baik
  - b. Baik
  - c. Cukup Baik
  - d. Kurang Baik
  - e. Tidak Baik
  
3. Bagaimana menurut Bapak/Ibu tentang kemudahan prosedur atau tata cara pembuatan pasport pada saat ini?
  - a. Sangat Mudah
  - b. Mudah
  - c. Cukup Mudah
  - d. Sulit
  - e. Sangat Sulit
  
4. Bagaimana menurut Bapak/Ibu/Saudara tentang Ketanggapan pegawai Dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh pemohon Paspor mulai dari pengambilan antrian, pemeriksaan kelengkapan dan keabsahan persyaratan, pengambilan foto dan sidik jari, wawancara, dan pengambilan Pasport?
  - a. Sangat Tanggap
  - b. Tanggap
  - c. Cukup Tanggap
  - d. Kurang Tanggap
  - e. Tidak Tanggap

5. Menurut Bapak/Ibu dengan prosedur dan tata cara pembuatan pasport saat ini apakah masih memerlukan bantuan dari biro jasa atau calo?
  - a. Sangat Perlu
  - b. Perlu
  - c. Cukup Perlu
  - d. Kurang Perlu
  - e. Tidak Perlu
6. Bagaimana menurut Bapak/Ibu/Saudara mengenai mekanisme Penerbitan Surat Perjalanan Republik Indonesia (Pasport) ?
  - a. Sangat Baik
  - b. Baik
  - c. Cukup Baik
  - d. Kurang Baik
  - e. Tidak Baik
7. Bagaimana menurut Bapak/Ibu kejelasan informasi tentang rincian biaya dan waktu penyelesaian dalam pembuatan pasport?
  - a. Sangat Jelas
  - b. Jelas
  - c. Cukup Jelas
  - d. Kurang Jelas
  - e. Tidak Jelas
8. Apakah tarif atau biaya pembuatan pasport saat ini sudah sesuai ?
  - a. Sangat Sesuai
  - b. Sesuai
  - c. Cukup Sesuai
  - d. Kurang Sesuai
  - e. Tidak Sesuai
9. Menurut Bapak/Ibu/, apakah jangka waktu penyelesaian pasport telah sesuai dengan yang di Informasikan?
  - a. Sangat Sesuai
  - b. Sesuai
  - c. Cukup Sesuai
  - d. Kurang Sesuai
  - e. Tidak Sesuai

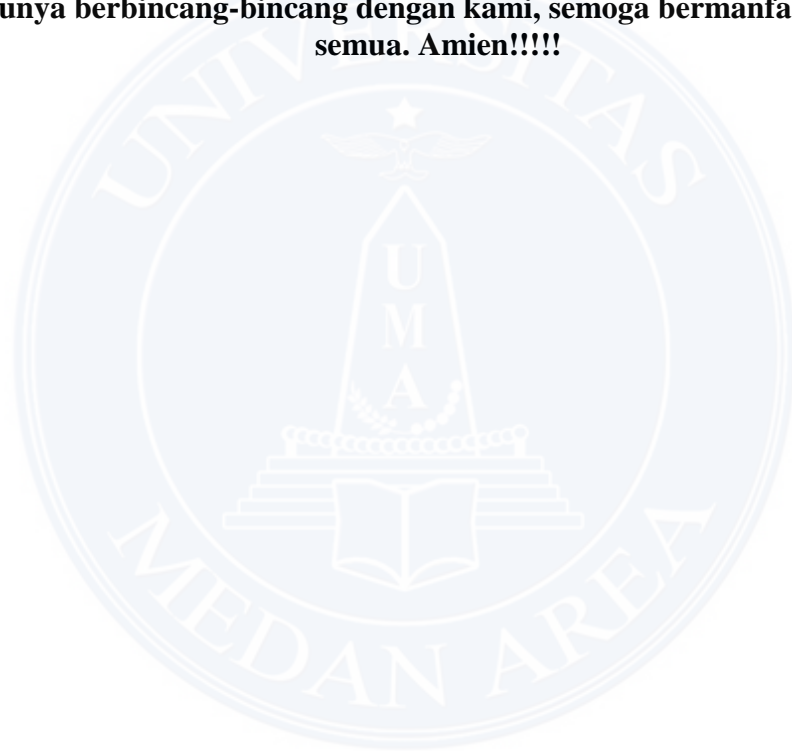
10. Bagaiman menurut Bapak/Ibu mengenai pembagian tugas pegawai dalam memberikan pelayanan pembuatan Paspor?
- Sangat Jelas
  - Jelas
  - Cukup Jelas
  - Kurang Jelas
  - Tidak Jelas
11. Bagaiman menurut Bapak/Ibu mengenai kejelasan Syarat-Syarat Dalam Pelaksanaan Pembuatan Paspor?
- Sangat Jelas
  - Jelas
  - Cukup Jelas
  - Kurang Jelas
  - Tidak Jelas
12. Bagaimanan menurut Bapak/Ibu tentang keramahan dari petugas dalam memberikan pelayanan?
- Sangat Ramah
  - Ramah
  - Cukup Ramah
  - Kurang Ramah
  - Tidak Ramah
13. Bagaimanan menurut Bapak/Ibu tentang Kesopanan dari petugas dalam memberikan pelayanan?
- Sangat Sopan
  - Sopan
  - Cukup Sopan
  - Kurang Sopan
  - Tidak Sopan
14. Bagaimana menurut Bapak/Ibu tentang kesiapan para petugas dalam menanggapi keluhan dari masyarakat yang membuat pasport?
- |                |                |
|----------------|----------------|
| a. Sangat Baik | d. Kurang Baik |
| b. Baik        | e. Tidak Baik  |
| c. Cukup Baik  |                |

15. Bagaimana menurut Bapak/Ibu tentang kelengkapan fasilitas yang ada pada kantor Imigrasi, seperti ruang tunggu, toilet, tempat ibadah dan areal parkir?
- Sangat Memadai
  - Memadai
  - Cukup Memadai
  - Kurang Memadai
  - Tidak Memadai
16. Apakah fasilitas yang ada saat ini dapat memberikan kenyamanan bagi Bapak/Ibu?
- Sangat nyaman
  - Nyaman
  - Cukup Nyaman
  - Kurang Nyaman
  - Tidak Nyaman
17. Apakah Bapak/Ibu/Saudara dalam pengurusan Surat Perjalanan Republik Indonesia (Pasport) menerima pelayanan sesuai dengan yang diinginkan?
- Sangat Sesuai
  - Sesuai
  - Cukup Sesuai
  - Kurang Sesuai
  - Tidak Sesuai
18. Bagaimana menurut Bapak/Ibu/Saudara mengenai tahu atau tidaknya pemberi layanan terhadap ketentuan dalam pelayanan pembuatan Paspor?
- Sangat mengetahui
  - Mengetahui
  - Kurang Mengetahui
  - Tidak Mengetahui
  - Sangat Tidak Mengetahui
19. Bagaimana menurut Bapak/Ibu/Saudara mengenai kebenaran data yang tertera pada paspor yang telah diterima oleh pemohon paspor?
- |                 |                 |
|-----------------|-----------------|
| a. Sangat Benar | d. Kurang Benar |
| b. Benar        | e. Tidak Benar  |
| c. Cukup Benar  |                 |



20. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara tentang pelayanan publik Penerbitan Surat Perjalanan Republik Indonesia (Pasport) di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan?
- a. Sangat Baik
  - b. Baik
  - c. Cukup Baik
  - d. Kurang Baik
  - e. Tidak Baik

**Terima kasih atas kesediaan Ibu/Bapak/Saudara meluangkan waktunya berbincang-bincang dengan kami, semoga bermanfaat bagi kita semua. Amien!!!!**



## MASTER DATA

No	Umur	Kat.Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	SOAL EFEKTIFITAS PENGURUSAN PASPOR																			
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	34	2	L	S-2	PNS	4	4	5	4	5	4	3	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
2	59	3	P	SD	Wiraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
3	35	2	P	SLTA	Guru	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	77
4	41	2	P	S-1	Wiraswasta	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	89
5	38	2	L	Diploma	PNS	2	4	2	4	4	4	2	4	2	2	2	2	2	4	4	2	4	4	4	60
6	37	2	P	SLTA	Wiraswasta	4	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	77
7	35	2	L	SD	Wiraswasta	5	5	3	4	5	3	3	5	4	5	3	3	3	3	4	5	5	4	5	82
8	27	1	P	S-1	Pegawai Swasta	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	82
9	35	2	L	SLTP	Wiraswasta	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	98
10	46	2	L	S-1	PNS	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	91
11	31	2	P	S-2	Dosen	3	4	5	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	5	75
12	18	1	P	SLTA	Mahasiswa	3	5	3	5	4	3	5	3	3	3	5	5	5	4	4	4	4	5	5	82
13	47	3	L	S-1	Wiraswasta	4	4	4	4	5	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	77
14	38	2	P	S-1	PNS	4	3	4	4	5	4	2	3	4	4	3	2	3	2	4	4	4	4	4	71
15	42	2	P	S-2	Dosen	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	89
16	24	1	L	S-1	Pegawai Swasta	4	4	4	3	5	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	2	4	4	5	75
17	56	3	P	S1	Mahasiswa	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	97
18	33	2	L	SLTP	Mahasiswa	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	79

19	25	1	L	S-1	PNS	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	3	3	3	4	3	4	4	4	4	80
20	39	2	P	D3	Wiraswasta	4	3	4	3	5	3	5	3	4	4	5	2	3	2	2	2	3	4	4	3	68
21	28	1	L	S-1	Pegawai Swasta	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	79
22	50	3	P	S-1	PNS	4	4	3	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	3	4	3	76
23	36	2	L	S-1	Wiraswasta	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	81
24	20	1	P	SLTA	Mahasiswa	2	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	81
25	29	1	P	S-1	Guru	5	4	3	3	5	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	76
26	36	2	L	S-2	PNS	4	5	5	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	83
27	43	2	L	S-1	Wiraswasta	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	83
28	35	2	P	SLTA	Wiraswasta	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	80
29	48	3	L	SLTA	Wiraswasta	4	4	4	4	5	4	4	4	2	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	73
30	32	2	L	S-1	Wiraswasta	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	85
31	36	2	L	SLTA	Wiraswasta	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	81
32	20	1	P	SLTA	Pegawai Swasta	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	81
33	20	1	P	SLTA	Wiraswasta	2	5	2	3	2	5	5	4	2	2	5	5	3	5	5	3	5	1	5	5	74
34	26	1		S-1	Pegawai Swasta	4	4	5	3	5	4	5	3	5	5	5	3	3	3	2	3	2	3	3	3	73
35	17	1	L	SLTA	Wiraswasta	2	5	3	5	5	5	2	5	1	5	4	2	5	3	5	5	4	5	4	5	80
36	24	1	L	S-1	Pegawai Swasta	4	4	3	4	2	4	5	3	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	3	4	77
37	59	3	L	SLTA	PNS	4	4	4	4	5	4	4	4	2	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	73
38	55	3	L	S-1	PNS	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
39	28	1	P	SLTA	Wiraswasta	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	73

40	41	2	L	SLTP	Wiraswasta	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	80	
41	35	2	L	SLTA	Wiraswasta	4	4	4	4	5	4	4	4	2	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	73	
42	33	2	L	S1	Pegawai Swasta	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	85
43	26	1	L	SLTA	Wiraswasta	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	3	4	3	4	4	5	5	88
44	20	1	P	SLTA	Mahasiswa	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	97
45	20	1	P	SLTA	Mahasiswa	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	79
46	44	2	P	SLTA	Mahasiswa	3	5	3	5	4	3	5	3	3	3	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	82
47	26	1	L	S-1	Wiraswasta	4	4	4	4	5	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	77
48	32	2	P	S-1	Mahasiswa	2	3	4	4	5	4	5	4	4	2	5	2	3	4	5	5	3	4	4	2	74
49	63	3	L	S-1	PNS	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	92
50	23	1	P	S-1	Mahasiswa	5	5	2	5	2	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84

**Keterangan Umur :**

1. > 35 Tahun
2. 36-45 Tahun
3. >46 Tahun

## Frequencies

### Frequency Table

Umur Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<30 Tahun	18	36,0	36,0	36,0
	31-45 Tahun	24	48,0	48,0	84,0
	>46 Tahun	8	16,0	16,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	L	26	52,0	52,0	52,0
	P	24	48,0	48,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Pendidikan Terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	D3	1	2,0	2,0	2,0
	Diploma	1	2,0	2,0	4,0
	S-1	22	44,0	44,0	48,0
	S-2	4	8,0	8,0	56,0
	SD	2	4,0	4,0	60,0
	SLTA	17	34,0	34,0	94,0
	SLTP	3	6,0	6,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Pekerjaan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Dosen	2	4,0	4,0	4,0
Guru	2	4,0	4,0	8,0
Mahasiswa	9	18,0	18,0	26,0
Pegawai Swasta	7	14,0	14,0	40,0
PNS	10	20,0	20,0	60,0
Wiraswasta	20	40,0	40,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

**Soal 1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Mengetahui	5	10,0	10,0	10,0
Kurang Mengetahui	8	16,0	16,0	26,0
Mengetahui	31	62,0	62,0	88,0
Sangat Menegetahui	6	12,0	12,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

**Soal 2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Baik	4	8,0	8,0	8,0
Baik	29	58,0	58,0	66,0
Sangat Baik	17	34,0	34,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

**Soal 3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sulit	3	6,0	6,0	6,0
	Cukup Mudah	9	18,0	18,0	24,0
	Mudah	26	52,0	52,0	76,0
	Sangat Mudah	12	24,0	24,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Soal 4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Tanggap	6	12,0	12,0	12,0
	Tanggap	33	66,0	66,0	78,0
	Sangat Tanggap	11	22,0	22,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Soal 5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Perlu	5	10,0	10,0	10,0
	Cukup Perlu	1	2,0	2,0	12,0
	Kurang Perlu	6	12,0	12,0	24,0
	Tidak Perlu	38	76,0	76,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Soal 6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Baik	7	14,0	14,0	14,0
	Baik	30	60,0	60,0	74,0
	Sangat Baik	13	26,0	26,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Soal 7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Jelas	4	8,0	8,0	8,0
	Cukup Jelas	5	10,0	10,0	18,0
	Jelas	19	38,0	38,0	56,0
	Sangat Jelas	22	44,0	44,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

#### Soal 8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Sesuai	3	6,0	6,0	6,0
	Cukup Sesuai	12	24,0	24,0	30,0
	Sesuai	27	54,0	54,0	84,0
	Sangat Sesuai	8	16,0	16,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

#### Soal 9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Sesuai	1	2,0	2,0	2,0
	Kurang Sesuai	7	14,0	14,0	16,0
	Cukup Sesuai	3	6,0	6,0	22,0
	Sesuai	26	52,0	52,0	74,0
	Sangat Sesuai	13	26,0	26,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

#### Soal 10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent



Valid	Kurang Jelas	6	12,0	12,0	12,0
	Cukup Jelas	6	12,0	12,0	24,0
	Jelas	29	58,0	58,0	82,0
	Sangat Jelas	9	18,0	18,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Soal 11**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Jelas	1	2,0	2,0	2,0
	Cukup Jelas	3	6,0	6,0	8,0
	Jelas	29	58,0	58,0	66,0
	Sangat Jelas	17	34,0	34,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Soal 12**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Ramah	8	16,0	16,0	16,0
	Cukup Ramah	11	22,0	22,0	38,0
	Ramah	21	42,0	42,0	80,0
	Sangat Ramah	10	20,0	20,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Soal 13**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Sopan	4	8,0	8,0	8,0
	Cukup Sopan	12	24,0	24,0	32,0
	Sopan	28	56,0	56,0	88,0
	Sangat Sopan	6	12,0	12,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Soal 14**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

Valid	Kurang Baik	3	6,0	6,0	6,0
	Cukup Baik	7	14,0	14,0	20,0
	Baik	36	72,0	72,0	92,0
	Sangat Baik	4	8,0	8,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Soal 15**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Memadai	3	6,0	6,0	6,0
	Cukup Memadai	2	4,0	4,0	10,0
	Memadai	36	72,0	72,0	82,0
	Sangat Memadai	9	18,0	18,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Soal 16**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Nyaman	2	4,0	4,0	4,0
	Cukup Nyaman	6	12,0	12,0	16,0
	Nyaman	33	66,0	66,0	82,0
	Sangat Nyaman	9	18,0	18,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Soal 17**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Sesuai	2	4,0	4,0	4,0
	Cukup Sesuai	3	6,0	6,0	10,0
	Sesuai	40	80,0	80,0	90,0
	Sangat Sesuai	5	10,0	10,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Soal 18**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

Valid	Tidak Mengetahui	1	2,0	2,0	2,0
	Cukup Mengetahui	4	8,0	8,0	10,0
	Mengetahui	41	82,0	82,0	92,0
	Sangat Mengetahui	4	8,0	8,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

#### Soal 19

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Benar	3	6,0	6,0	6,0
	Benar	30	60,0	60,0	66,0
	Sangat Benar	17	34,0	34,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

#### Soal 20

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Baik	1	2,0	2,0	2,0
	Cukup Baik	5	10,0	10,0	12,0
	Baik	27	54,0	54,0	66,0
	Sangat Baik	17	34,0	34,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

#### Keterangan Efektifitas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Efektif	39	78,0	78,0	78,0
	Sangat EFektif	8	16,0	16,0	94,0
	Tidak Efektif	3	6,0	6,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

## DOKUMENTASI PENELITIAN

