

## Daftar Pustaka

### Buku/Skripsi/Jurnal

- Ahmad, B. (2018). *Buku Ajar Pelayanan Publik*. Phinisi Utama Media.
- Aprianty, D. R. (2016). Penerapan kebijakan e-government dalam peningkatan mutu pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 4(4), 1589–1602.
- Baladiyah, N. (2022). Inovasi Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistika dan Persandian Provinsi Sulawesi Selatan. Universitas Hasanuddin.
- Creswell, J. (2020). Pengantar Penelitian Mixed Methods. *Pustaka Pelajar.*, Yogyakarta
- Delistiana, D. D., Purnamasari, H., & Gumilar, G. G. (2020). Manajemen Penerapan SP4N LAPOR! Dalam Pelayanan Publik di Kabupaten Bekasi. *Gorontalo Journal of Government and Political Studies*, 3(2), 103–114.
- Elisa. (2021). *Implementasi Aplikasi Laporan! Pada Keluhan Bantuan Sosial Di Kota Pekanbaru* [Skripsi]. Universitas Islam Riau.
- Gorton, M., Brous, D., Coleman, M., & Schwarz, R. (2005). *Health Service Review Council: Guide to Complaint Handling in Health Care Services*. Australia.
- Haspo, L. N. A., & Frinaldi, A. (2020). Penerapan Aplikasi SP4N-LAPOR Dalam Manajemen Pengaduan Masyarakat di Kota Solok. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 2(2), 26–33.
- Ishaka, M. (2019). Analisis Implementasi Kebijakan Terhadap Pelaksanaan KepMENPAN NO. 63 TAHUN 2003 Dalam Pelaksanaan Pelayanan Kebutuhan Dasar Masyarakat di Kota Bima NTB. *Jurnal Ilmiah Administrasi Negara*, 16(1).
- Ishaq, I. A. (2022). *Penerapan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (Lapor) Sebagai Layanan Pengaduan Bagi Masyarakat di Kabupaten Bone Provinsi Sulawesi Selatan*.
- Karim, N., Hendriyadi, H., & Rohayati, W. (2020). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Melalui E-Service Quality Di Kota Jambi. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(2), 135–150.
- Lingga, I. E. (2022). *Implementasi Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayan Publik Nasional di Kabupaten Karo*.
- Mardiyah. (2021). *Efektivitas Penggunaan Aplikasi Qlue-Smart City Terhadap Pelayanan Keluhan Masyarakat (Studi Kasus Pada Pengguna Aplikasi Qlue Di Kota Tarakan Kalimantan Utara)* [Skripsi]. Universitas Hasanuddin.
- Mursalim, S. W. (2018). Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Sistem Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 15(1), 1–17.

- Rahayu, A. Y. S., Vishnu Juwono, & Krisna Puji Rahmayanti. (2020). *Pelayanan Publik Dan E-Government* (Y. S. Hayati, Ed.; 1st ed.). PT Rajagrafindo Pustaka.
- RAHMADHIANI, H. (2021). *Penyelenggaraan Pelayanan Publik Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dan Fiqih Siyasah (Studi Kasus di Kecamatan Seruyan Raya Kabupaten Seruyan Kalimantan Tengah)*.
- Rizki, V. L., & SE, M. M. (2022). Definisi Manajemen. *Pengantar Manajemen (Konsep Dan Tinjauan Teoretis)*, 1.
- Sahambangung, I., Mantiri, M. S., & Sampe, S. (2021). Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Lapangan Sawang Kabupaten Kepulauan Siau Tagulandang Biaro. *GOVERNANCE*, 1(2).
- Saputra, M. A. Y., Fadillah, M. N., & Setiadi, D. (2021). APLIKASI CHECKLIST SAFETY BERBASIS MOBILE MENGGUNAKAN METODE JOB SAFETY ANALYSIS (JSA) UNTUK AUDIT KESEHATAN DAN KESELAMATAN KERJA (K3) DI PT. MATAHARI PUTRA PRIMA, TBK. *JSI (Jurnal Sistem Informasi) Universitas Suryadarma*, 8(2), 257–262.
- Selviana. (2020). *Implementasi Pelayanan Publik SP4N-LAPOR Di Dinas Komunikasi Informatika Statistik Dan Persandian Kabupaten Bantaeng* [Skripsi]. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Subekti, D. (2013). Manajemen Komplain Pelanggan Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan di RSUD Dr. Iskak Tulungagung. *Journal. Unair. Ac. Id*, 1, 47–55.
- Sugiyono. (2021). *Statistika Untuk Penelitian* (31st ed.). Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif* (Setiyawani, Ed.; 3rd ed.). Alfabeta.
- Sukyadi, D. (2009). Model Interoperabilitas Sistem Informasi Layanan Publik Studi Kasus: e-Government. *Karya Akhir, Prodi Magister Teknologi Informasi, Fasilkom, UI, Jakarta*.
- Tjiptono, F. (2009). *Strategi Pemasaran*, edisi kedua, cetakan ketujuh. Penerbit: Andi Offset, Yogyakarta.
- Yohanitas, W. A. (2018). Strategi Penanganan Pengaduan Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 15(1), 103–115.

### **Dokumen / Peraturan Perundang-undangan**

Buku Panduan Untuk Penyelenggara dan Administrator Pada Pemerintah Provinsi/Kabupaten/Kota (Adopsi dan Integrasi LAPOR-SP4N Untuk Pelayanan Publik Yang Lebih Baik)

Blueprint Sistem Aplikasi E-Government

Cetak Biru Aplikasi (Penyusunan Master Plan TIK Kabupaten Subang 2017-2021)

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 Tentang SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik)

Keputusan Menteri PANRB nomor 680 Tahun 2020

Peraturan Menteri PANRB Nomor 46 Tahun 2020 Tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024

Keputusan MENPAN Nomor 58 Tahun 2002

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Prinsip Pelayanan Publik

### **Website**

Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2020, August 24). *Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan Didorong Tindaklanjuti Aduan Masyarakat Terkait Covid-19*. <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/pemerintah-provinsi-sulawesi-selatan-didorong-tindaklanjuti-aduan-masyarakat-terkait-covid-19>

Ombudsman Republik Indonesia. (2021). *Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Layanan Penanganan Laporan/Pengaduan Masyarakat terkait Pelayanan Publik*. [https://ombudsman.go.id/produk/lihat/733/LS\\_file\\_20220824\\_144429.pdf](https://ombudsman.go.id/produk/lihat/733/LS_file_20220824_144429.pdf)

<https://kominfo.sulselprov.go.id/>

**L**

**A**

**M**

**P**

**I**

**R**

**A**

**N**

## I. Biodata Peneliti

### Biodata

#### Identitas Diri :

Nama : Azwar Ramadhan Arif  
Tempat, Tanggal Lahir : Makassar, 20 Desember 2000  
Jenis Kelamin : Laki-Laki  
Alamat : BTN Pondok Asri 2 Blok E/6  
No. Handphone : 08975504098  
E-mail : [azwarramadhan20@gmail.com](mailto:azwarramadhan20@gmail.com)




#### Riwayat Pendidikan :

2006-2007 : TK Islam Dinul Qarim Sudiang  
2007-2013 : SDIT Al-Akhyar Pondok Madinah  
2013-2016 : SMP PLUS AL-ASHRI  
2016-2019 : SMAN 15 Makassar  
2019-2023 : S1 Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin

#### Riwayat Organisasi :

- Koordinator Departemen Komunikasi & Informasi Himpunan Mahasiswa Ilmu Administrasi (HUMANIS) Fisip Unhas, 2021-2022
- Steering Comitee Kampoeng Humanis 2023

## II. Surat izin Penelitian

  
**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
Jl. Bougainville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936  
Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : [ptsp@sulselprov.go.id](mailto:ptsp@sulselprov.go.id)  
Makassar 90231

---

Nomor	: 16286/S.01/PTSP/2023	<b>Kepada Yth.</b>
Lampiran	: -	Kepala Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Prov. Sulawesi Selatan
Perihal	: <u>Izin penelitian</u>	

di-  
Tempat

Berdasarkan surat Dekan FISIP UNHAS Makassar Nomor : 2793/UN4.8.1/PT.01.04/2023 tanggal 27 April 2023 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a	: <b>AZWAR RAMADHAN ARIF</b>
Nomor Pokok	: E011191091
Program Studi	: Ilmu Administrasi Publik
Pekerjaan/Lembaga	: Mahasiswa (S1)
Alamat	: Jl. P. Kemerdekaan Km., 10 Makassar

PROVINSI SULAWESI SELATAN

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

**" MANAJEMEN PENGADUAN MASYARAKAT PADA DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIKA DAN PERSANDIAN PROVINSI SULAWESI SELATAN (STUDI KASUS PENGADUAN MELALUI APLIKASI SP4N LAPOR) "**


Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **12 Mei s/d 12 Juni 2023**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami *menyetujui* kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar  
Pada Tanggal 12 Mei 2023

A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN  
PLT. KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU  
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN

	<b>Drs. MUH SALEH, M.Si.</b>
	Pangkat : PEMBINA UTAMA MUDA Nip : 19690717 199112 1002

Tembusan Yth  
1. Dekan FISIP UNHAS Makassar di Makassar;  
2. *Portingal.*

### III. Dokumentasi



## IV. Lampiran Kuesioner

**KUESIONER PENELITIAN MANAJEMEN PENGADUAN MASYARAKAT  
PADA DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIKA DAN  
PERSANDIAN PROVINSI SULAWESI SELATAN (STUDI KASUS  
PENGADUAN MELALUI APLIKASI SP4N LAPOR)**



No. Kuesioner :

Dengan adanya penelitian dalam penulisan skripsi sebagai prasyarat menyelesaikan program sarjana strata I (S1) di Departemen Ilmu Administrasi, jurusan Ilmu Administrasi Publik, Universitas Hasanuddin. Maka dengan ini saya Azwar Ramadhan A., mengharapkan bantuan Bapak/Ibu/Saudara untuk memberikan tanggapan dan kesan Bapak/Ibu/Saudara dengan mengisi kuisisioner penelitian ini sesuai dengan keadaan yang sebenarnya ataupun yang dirasakan. Bantuan Bapak/Ibu/Saudara sangat berharga dalam penelitian ini dan hasil dari kuisisioner ini tidak untuk dipublikasikan, melainkan untuk kepentingan penelitian semata. Atas partisipasi dan perhatian serta kesediaan waktu Bapak/Ibu/Saudara saya ucapkan terimakasih.

### A. Identitas Responden

- Jenis Kelamin :  Laki-laki  Perempuan  
Umur :  a. ≤ 30 tahun  d. 41 – 45 tahun  g. ≥ 56 tahun  
 b. 31–35 Tahun  e. 46 – 50 tahun  
 c. 36–40 tahun  f. 51 – 55 tahun
- Pendidikan Terakhir:  a. Tamat SMA  c. S1  d. S3  
 b. D3  d. S2
- Masa Kerja :  a. 0 – 10 tahun  c. 21 – 30 tahun  
 b. 11– 20 tahun  d. ≥ 31 tahun

### B. Petunjuk Pengisian

Berikut merupakan pernyataan-pernyataan yang berkaitan dengan Manajemen Pengaduan Masyarakat Pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistika dan Persandian Provinsi Sulawesi Selatan (Studi Kasus Pengaduan Melalui Aplikasi SP4N LAPOR) . Bapak/Ibu dimohon untuk dapat menjawab setiap pertanyaan dengan keyakinan tinggi serta tidak mengosongkan satu jawaban pun dan tiap pertanyaan hanya boleh ada satu jawaban. Menjawab pertanyaan dengan cara memberi checklist (√) pada salah satu jawaban yang dianggap paling sesuai dengan kondisi yang sebenarnya.

- STS : Sangat Tidak Setuju / Sangat Tidak Baik  
TS : Tidak Setuju / Tidak Baik  
S : Setuju / Baik  
SS : Sangat Setuju / Sangat Baik



**Indikator Quality Improvement (Peningkatan Kualitas)**

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		STS	TS	S	SS
1	Perbaikan sistem dilakukan secara berkala berdasarkan data pengaduan yang didapatkan				
2	Peningkatan pelayanan terus menerus dilakukan				
3	Terdapat evaluasi kinerja super admin dan admin penghubung dalam memberikan pelayanan				

**Indikator Open Disclosure (Keterbukaan Menerima Pengaduan)**

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		STS	TS	S	SS
1	Terdapat penjelasan faktual mengenai permasalahan yang dialami masyarakat.				
2	Admin/Staff menyampaikan pernyataan bersalah jika terdapat kelalaian pelayanan yang diberikan.				
3	Pemerintah memberikan dukungan terhadap masyarakat yang melapor.				

**Indikator Komitmen**

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		STS	TS	S	SS
1	Pegawai memiliki kemauan kuat dalam menerapkan prinsip dan tujuan SP4N LAPOR.				
2	Staff memiliki komitmen dalam menerapkan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang berlaku.				
3	Terdapat pelatihan yang diberikan untuk meningkatkan kemampuan pegawai dalam mengelola pengaduan masyarakat				

**Indikator Accesibility (Aksesibilitas)**

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		STS	TS	S	SS
1	Aplikasi SP4N LAPOR dapat digunakan kapan saja dan dimana saja oleh masyarakat.				
2	Informasi mengenai SP4N LAPOR dapat dengan mudah ditemukan oleh masyarakat.				
3	Masyarakat dapat dengan mudah menggunakan Aplikasi SP4N LAPOR.				

**Indikator Responsiveness (Kemampuan Bereaksi)**

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		STS	TS	S	SS
1	Pengaduan masyarakat ditanggapi dengan cepat.				
2	Pengaduan ditangani tepat waktu				
3	Pengaduan diselesaikan dengan tuntas.				

**Indikator Transparency & Accountability (Transparansi dan Akuntabilitas)**

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		STS	TS	S	SS
1	Penanganan pengaduan dilakukan secara kontinuitas.				
2	Perkembangan pengaduan diinformasikan kepada masyarakat melalui Aplikasi.				
3	Hasil dari pengaduan disampaikan kepada masyarakat melalui Aplikasi.				

**Indikator Privacy & Confidentially (Privasi dan Rahasia)**

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		STS	TS	S	SS
1	Kerahasiaan identitas masyarakat yang melapor senantiasa dijaga.				
2	Data pengguna dikumpulkan hanya digunakan untuk proses pengaduan.				
3	Sistem keamanan data pengguna selalu dijaga.				

## V. Lampiran Tabulasi

No. Kuesioner	Quality Improvement			Total
	X1	X2	X3	
1	4	4	4	12
2	3	3	3	9
3	3	4	4	11
4	3	3	4	10
5	3	3	3	9
6	3	3	4	10
7	3	3	3	9
8	3	3	3	9
9	3	4	3	10
10	3	3	3	9
11	4	4	3	11
12	3	4	4	11
13	2	3	2	7
14	3	4	4	11
15	3	4	3	10
16	3	3	3	9
17	3	4	4	11
18	3	4	3	10
19	4	4	4	12
20	3	3	3	9
21	3	3	3	9
22	3	3	3	9
23	3	3	3	9
24	3	3	3	9
25	3	4	3	10
26	4	3	3	10
27	3	3	3	9
28	3	4	4	11
29	3	4	3	10
30	3	4	4	11
31	3	3	4	10
32	4	4	4	12
33	3	3	4	10
34	4	4	4	12
35	3	3	3	9
36	3	3	3	9

37	4	3	3	10
38	3	4	3	10
39	3	4	3	10
40	3	3	3	9
41	3	4	3	10
42	1	2	1	4
43	3	3	3	9
44	3	4	3	10
45	3	3	3	9
46	3	3	3	9
No. Kuesioner	Open Disclosure			Total
	X1	X2	X3	
1	4	4	4	12
2	3	3	3	9
3	4	4	4	12
4	3	4	3	10
5	3	3	3	9
6	3	4	3	10
7	3	2	3	8
8	3	3	3	9
9	3	3	3	9
10	3	3	3	9
11	3	3	3	9
12	4	3	4	11
13	3	2	3	8
14	3	2	2	7
15	3	4	4	11
16	4	4	4	12
17	4	3	4	11
18	3	3	3	9
19	3	3	3	9
20	3	4	4	11
21	3	3	3	9
22	3	3	4	10
23	3	4	3	10
24	3	3	3	9
25	3	4	4	11
26	4	3	3	10
27	3	3	3	9
28	3	4	4	11
29	3	3	4	10
30	3	3	3	9

31	3	4	4	11
32	3	3	4	10
33	3	4	4	11
34	3	3	3	9
35	4	4	4	12
36	3	3	3	9
37	3	3	4	10
38	3	4	4	11
39	3	3	4	10
40	3	3	3	9
41	3	4	3	10
42	1	3	3	7
43	3	3	3	9
44	3	3	3	9
45	3	3	3	9
46	4	3	3	10
No. Kuesioner	Commitment			Total
	X1	X2	X3	
1	3	3	3	9
2	3	3	4	10
3	4	4	4	12
4	3	3	4	10
5	3	3	3	9
6	3	3	3	9
7	3	3	4	10
8	3	3	3	9
9	3	3	4	10
10	3	3	3	9
11	4	3	3	10
12	3	4	4	11
13	4	2	2	8
14	3	3	4	10
15	4	4	3	11
16	4	4	3	11
17	4	4	4	12
18	3	3	4	10
19	4	4	4	12
20	3	3	3	9
21	3	3	3	9
22	3	3	3	9
23	3	4	4	11
24	3	3	3	9

25	3	3	3	9
26	3	4	3	10
27	4	4	4	12
28	4	4	3	11
29	3	3	3	9
30	3	3	3	9
31	4	4	4	12
32	4	4	4	12
33	3	3	4	10
34	4	4	4	12
35	3	3	4	10
36	3	3	3	9
37	3	3	4	10
38	4	3	3	10
39	4	3	4	11
40	3	3	3	9
41	3	3	3	9
42	3	3	3	9
43	3	3	3	9
44	3	3	3	9
45	3	3	3	9
46	3	4	3	10
No. Kuesioner	Accesibility			Total
	X1	X2	X3	
1	3	3	3	9
2	4	3	4	11
3	4	4	4	12
4	4	3	3	10
5	3	3	3	9
6	4	4	4	12
7	4	4	4	12
8	3	3	3	9
9	4	3	3	10
10	3	3	3	9
11	4	4	4	12
12	4	4	4	12
13	4	3	3	10
14	3	3	3	9
15	3	3	3	9
16	4	3	4	11
17	4	4	4	12
18	4	3	3	10

19	4	4	4	12
20	4	3	4	11
21	3	4	4	11
22	4	3	3	10
23	4	4	4	12
24	3	3	3	9
25	4	4	4	12
26	3	4	3	10
27	4	4	4	12
28	4	4	3	11
29	4	4	4	12
30	3	3	3	9
31	4	4	4	12
32	4	4	4	12
33	4	4	3	11
34	4	4	4	12
35	4	4	4	12
36	3	3	3	9
37	4	3	4	11
38	4	3	3	10
39	3	4	3	10
40	3	3	3	9
41	3	3	3	9
42	4	4	4	12
43	3	3	3	9
44	4	3	3	10
45	3	4	3	10
46	4	3	3	10

No. Kuesioner	Responsiveness			Total
	X1	X2	X3	
1	3	3	3	9
2	4	3	3	10
3	4	4	4	12
4	2	2	3	7
5	3	3	3	9
6	4	4	3	11
7	3	3	3	9
8	3	3	3	9
9	3	3	3	9
10	3	3	3	9
11	4	4	4	12
12	4	4	4	12



13	3	3	3	9
14	3	2	3	8
15	3	3	4	10
16	4	3	3	10
17	4	4	4	12
18	3	3	3	9
19	4	4	4	12
20	3	3	3	9
21	4	4	4	12
22	3	3	3	9
23	3	3	3	9
24	3	3	3	9
25	4	3	4	11
26	3	3	4	10
27	3	3	3	9
28	4	4	4	12
29	4	4	4	12
30	3	3	3	9
31	4	4	4	12
32	3	3	3	9
33	3	3	4	10
34	4	4	4	12
35	4	4	4	12
36	3	3	3	9
37	4	4	3	11
38	3	4	4	11
39	3	4	4	11
40	3	3	3	9
41	3	3	3	9
42	3	3	4	10
43	4	4	4	12
44	3	3	3	9
45	3	3	3	9
46	3	3	3	9
No. Kuesioner	Transparency & Accountability			Total
	X1	X2	X3	
1	3	3	3	9
2	3	3	3	9
3	4	4	3	11
4	3	2	4	9
5	3	3	3	9
6	3	3	3	9

7	3	3	4	10
8	3	3	3	9
9	3	3	3	9
10	3	2	2	7
11	4	4	4	12
12	3	4	4	11
13	3	2	2	7
14	3	3	3	9
15	3	3	3	9
16	3	3	4	10
17	4	4	4	12
18	3	4	4	11
19	4	4	4	12
20	3	3	3	9
21	3	4	3	10
22	3	3	3	9
23	3	3	3	9
24	3	3	3	9
25	3	4	4	11
26	4	3	3	10
27	3	3	3	9
28	3	3	4	10
29	4	4	4	12
30	3	3	3	9
31	3	3	3	9
32	3	3	3	9
33	3	4	4	11
34	3	4	4	11
35	3	3	3	9
36	3	3	3	9
37	3	3	3	9
38	3	3	4	10
39	3	3	3	9
40	3	3	3	9
41	3	3	3	9
42	3	3	3	9
43	3	3	3	9
44	3	4	3	10
45	3	3	3	9
46	3	3	3	9
No. Kuesioner	<b>Privacy &amp; Confidentially</b>			<b>Total</b>
	X1	X2	X3	

1	3	3	3	9
2	4	3	4	11
3	4	4	4	12
4	4	4	4	12
5	3	3	3	9
6	4	4	4	12
7	4	4	4	12
8	3	3	3	9
9	4	3	4	11
10	3	3	3	9
11	4	4	4	12
12	4	3	4	11
13	4	3	3	10
14	4	4	4	12
15	4	3	4	11
16	4	4	4	12
17	4	4	4	12
18	4	3	4	11
19	4	4	4	12
20	4	3	4	11
21	4	3	3	10
22	3	3	4	10
23	3	3	3	9
24	3	3	3	9
25	4	4	4	12
26	4	3	3	10
27	4	4	4	12
28	4	4	4	12
29	3	3	3	9
30	3	3	3	9
31	4	4	4	12
32	4	3	4	11
33	4	4	4	12
34	4	3	4	11
35	4	4	4	12
36	3	3	3	9
37	4	3	4	11
38	3	3	3	9
39	4	3	3	10
40	3	3	3	9
41	3	3	3	9
42	3	3	3	9

43	4	2	3	9
44	3	4	4	11
45	3	3	3	9
46	3	3	4	10

