

LAPORAN SURVEY KEPUASAN DOSEN

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS**

2019

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	I
A. LATAR BELAKANG	I
B. MAKSUD DAN TUJUAN	I
C. WAKTU DAN TEMPAT	II
D. METODE SURVE	II
E. HASIL SURVEI KEPUASAN DOSEN	III
1. Ketersediaan prasarana untuk menjalankan tugas sebagai dosen	iii
2. Ketersediaan sarana untuk menjalankan tugas sebagai Penjaminan kesejahteraan dosen	iv
3. Prinsip keadilan (equitas) dalam pengembangan dosen	v
4. Prinsip pemerataan kesempatan dalam pengembangan karir dosen	v
5. Fasilitasi pengembangan keilmuan dosen melalui studi lanjut di dalam atau luar negeri	vi
6. Fasilitasi kegiatan dosen pada seminar atau pelatihan di dalam atau luar negeri	vi
7. Fasilitasi publikasi karya ilmiah dosen nasional atau internasional	vii
8. Dukungan untuk kenaikan pangkat atau jabatan dosen oleh atasan	viii
9. Penghargaan terhadap kinerja dosen	ix
10. Fasilitasi keikutsertaan dosen dalam organisasi keilmuan atau profesi	ix

A. Latar Belakang

Menjadi perguruan tinggi yang unggul dan mempunyai kualitas yang baik adalah visi misi setiap perguruan tinggi. Untuk itu, diperlukan pengembangan perguruan tinggi yang memiliki manajemen professional yang baik di kampus. Memiliki pemimpin yang mampu mengayomi, melindungi dan memberikan kenyamanan bagi dosen dan tenaga kependidikan. Kenyamanan baik dosen maupun tenaga kependidikan dalam menjalankan tugas dan perannya tidak terlepas dari pengembangan kompetensi dan pengembangan karir yang disediakan kampus.

Pengertian kepuasan dapat diartikan sebuah perasaan senang dan puas dalam suatu kondisi dimana harapan dan kenyataan dapat terpenuhi. Kepuasan layanan yang diperoleh baik dosen maupun tenaga kependidikan adalah kenyamanan yang diperoleh oleh baik dosen maupun tenaga kependidikan berupa pengembangan kompetensi dan pengembangan karir yang diberikan di IAIN Kudus.

B. Maksud dan Tujuan

Survei Kepuasan Dosen Manajemen Dakwah dilaksanakan setiap tahun sekali dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan yang terdiri dari;

- 1) Ketersediaan prasarana untuk menjalankan tugas sebagai dosen,
- 2) Ketersediaan sarana untuk menjalankan tugas sebagai Penjaminan kesejahteraan dosen,
- 3) Prinsip keadilan (equitas) dalam pengembangan dosen,
- 4) Prinsip pemerataan kesempatan dalam pengembangan karir dosen,
- 5) Fasilitasi pengembangan keilmuan dosen melalui studi lanjut di dalam atau luar negeri,
- 6) Fasilitasi kegiatan dosen pada seminar atau pelatihan di dalam atau luar negeri,
- 7) Fasilitasi publikasi karya ilmiah dosen nasional atau internasional,
- 8) Dukungan untuk kenaikan pangkat atau jabatan dosen oleh atasan,
- 9) Penghargaan terhadap kinerja dosen, dan
- 10) Fasilitasi keikutsertaan dosen dalam organisasi keilmuan atau profesi di Program Studi Manajemen Dakwah sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka pengembangan kompetensi dan pengembangan karir dosen selanjutnya.

C. Waktu dan Tempat

1. Waktu, Survei Kepuasan Dosen dilakukan di Bulan Januari 2019.
2. Tempat, Survei Kepuasan Dosen dilaksanakan di Program Studi Pengembangan Masyarakat Islam.

D. Metode Surve

Survey merupakan salah satu jenis penelitian yang digunakan untuk meneliti gejala suatu kelompok atau perilaku individu. Instrumen yang dipergunakan berupa kuesioner sebagai alat pengambil data dengan tujuan untuk mengetahui: siapa, apa yang responden pikirkan, rasakan. Instrumen kuesioner ini merupakan aspek-aspek layanan kepada mahasiswa, Selanjutnya, dari setiap aspek-aspek diuraikan lagi sub aspek apa saja yang dapat dijadikan indikator survei layanannya. Respoden survey adalah Dosen Tetap Program Studi Manajemen Dakwah berjumlah 13 orang.

Angket penelitian disusun dengan menggunakan Skala Linkert dengan skor penilaian 1 – 5, dimana

SKOR	PILIHAN	KETERANGAN
1	STM	Sangat Tidak Memuaskan
2	TM	Tidak Memuaskan
3	CM	Cukup Memuaskan
4	M	Memuaskan
5	SM	Sangat Memuaskan

Selanjutnya skor penilaian tersebut diakumulasikan untuk setiap jenis pernyataan pada setiap jenis layanan yang disurvei, dan setelah itu nilai akumulasi tersebut dihitung dalam bentuk persentase pada setiap pernyataan yang ada. Nilai persentase tersebut kemudian diasumsikan sebagai tingkat kepuasan dosen.

Penilaian interpretasi responden terhadap kepuasan tersebut adalah hasil nilai yang dihasilkan dengan menggunakan rumus Index %.

Berikut kriteria interpretasi skornya berdasarkan interval:

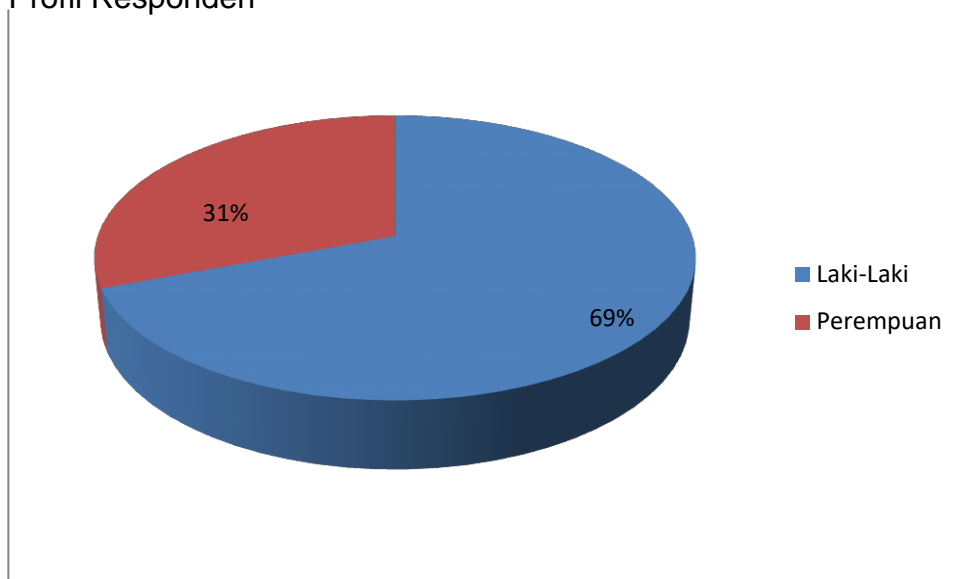
- Angka 0% - 19,99% = Sangat Tidak Memuaskan
- Angka 20% - 39,99% = Tidak Memuaskan
- Angka 40% - 59,99% = Cukup Memuaskan
- Angka 60% - 79,99% = Memuaskan

- Angka 80% - 100% = Sangat Memuaskan

E. Hasil Survei Kepuasan Dosen

Survei kepuasan dosen terhadap layanan mahasiswa yang terdiri dari layanan; 1) Ketersediaan prasarana untuk menjalankan tugas sebagai dosen, 2) Ketersediaan sarana untuk menjalankan tugas sebagai Penjaminan kesejahteraan dosen, 3) Prinsip keadilan (equitas) dalam pengembangan dosen, 4) Prinsip pemerataan kesempatan dalam pengembangan karir dosen, 5) Fasilitasi pengembangan keilmuan dosen melalui studi lanjut di dalam atau luar negeri, 6) Fasilitasi kegiatan dosen pada seminar atau pelatihan di dalam atau luar negeri, 7) Fasilitasi publikasi karya ilmiah dosen nasional atau internasional, 8) Dukungan untuk kenaikan pangkat atau jabatan dosen oleh atasan, 9) Penghargaan terhadap kinerja dosen, dan 10) Fasilitasi keikutsertaan dosen dalam organisasi keilmuan atau profesi. Berikut hasil survei kepuasan dosen tahun 2018 yang dilaksanakan di awal tahun 2019.

Profil Responden



Jumlah responden sebanyak 13 dosen terdiri dari 69% laki-laki dan 31% perempuan.

1. Ketersediaan prasarana untuk menjalankan tugas sebagai dosen



Pada Aspek Ketersediaan prasarana untuk menjalankan tugas sebagai dosen di Manajemen Dakwah IAIN Kudus pada tingkatan 14% Sangat Memuaskan, 64% Memuaskan, 20% Cukup Memuaskan dan 2% Tidak Memuaskan, jika dijumlah secara menyeluruh diinterpretasikan skornya berdasarkan interval berada pada angka 74% yaitu memuaskan.

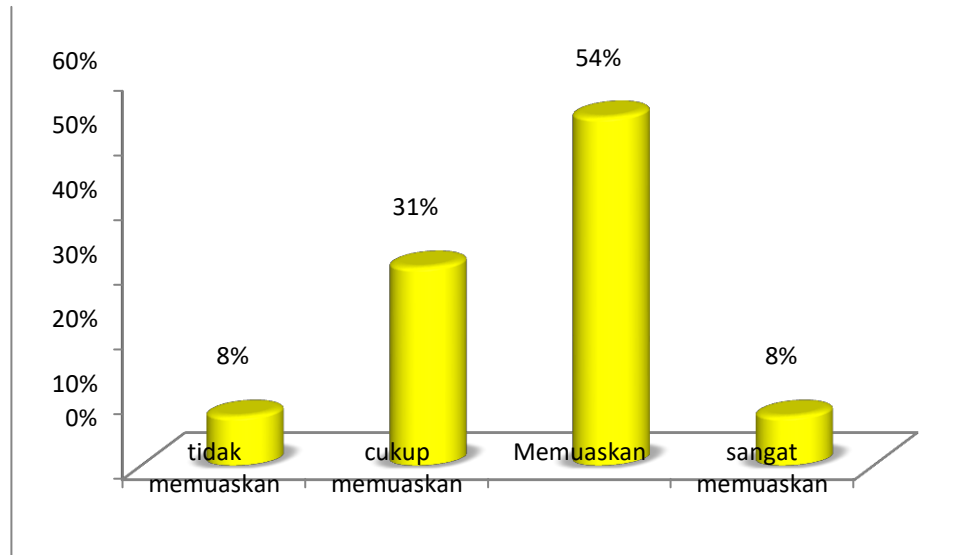
2. Ketersediaan sarana untuk menjalankan tugas sebagai Penjaminan kesejahteraan dosen



Pada Aspek Ketersediaan sarana untuk menjalankan tugas sebagai Penjaminan kesejahteraan dosen di program studi Manajemen Dakwah IAIN Kudus pada tingkatan 8% Sangat Memuaskan,

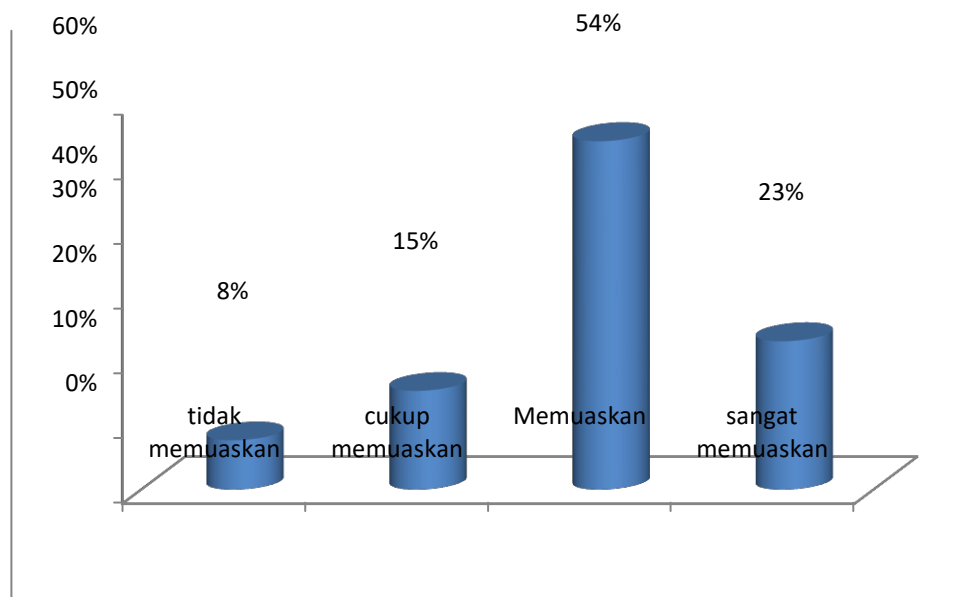
58% Memuaskan, 30% Cukup Memuaskan dan 4% Tidak Memuaskan, jika dijumlah secara menyeluruh diinterpretasikan skornya berdasarkan interval berada pada angka 73% yaitu memuaskan.

3. Prinsip keadilan (equitas) dalam pengembangan dosen



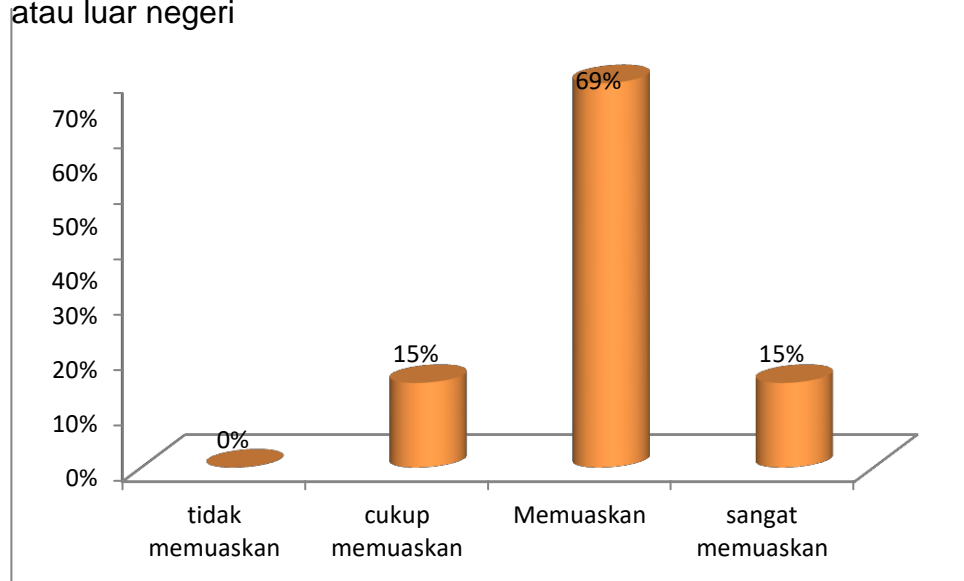
Pada Prinsip keadilan (equitas) dalam pengembangan dosen di IAIN Kudus pada tingkatan 8% Sangat Memuaskan, 54% Memuaskan, 31% Cukup Memuaskan dan 8% Tidak Memuaskan, jika dijumlah secara menyeluruh diinterpretasikan skornya berdasarkan interval berada pada angka 71% yaitu memuaskan.

4. Prinsip pemerataan kesempatan dalam pengembangan karir dosen



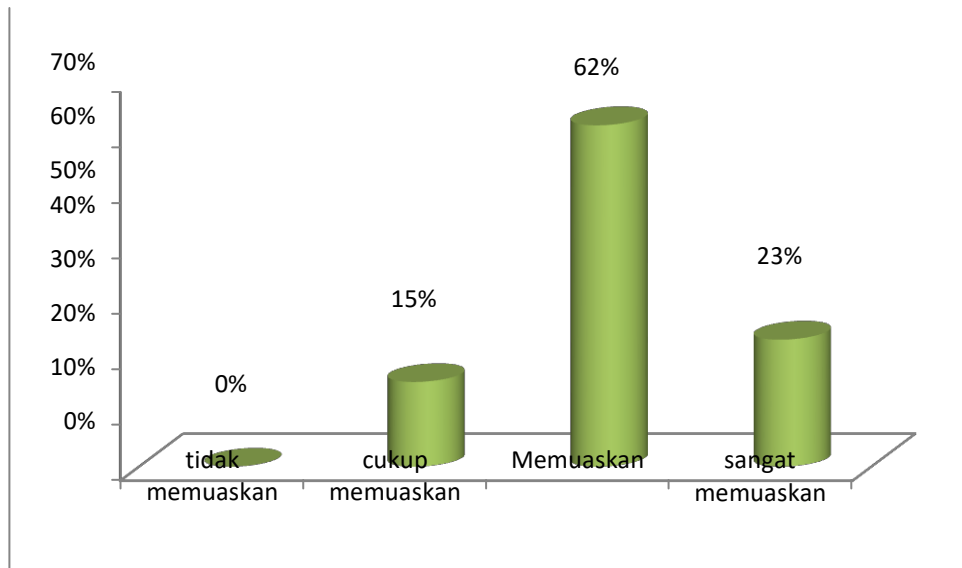
Pada aspek Prinsip pemerataan kesempatan dalam pengembangan karir dosen di Program Studi Manajemen Dakwah IAIN Kudus pada tingkatan 23% Sangat Memuaskan, 54% Memuaskan, 15% Cukup Memuaskan dan 8% Tidak Memuaskan, jika dijumlah secara menyeluruh diinterpretasikan skornya berdasarkan interval berada pada angka 74% yaitu memuaskan.

5. Fasilitasi pengembangan keilmuan dosen melalui studi lanjut di dalam atau luar negeri



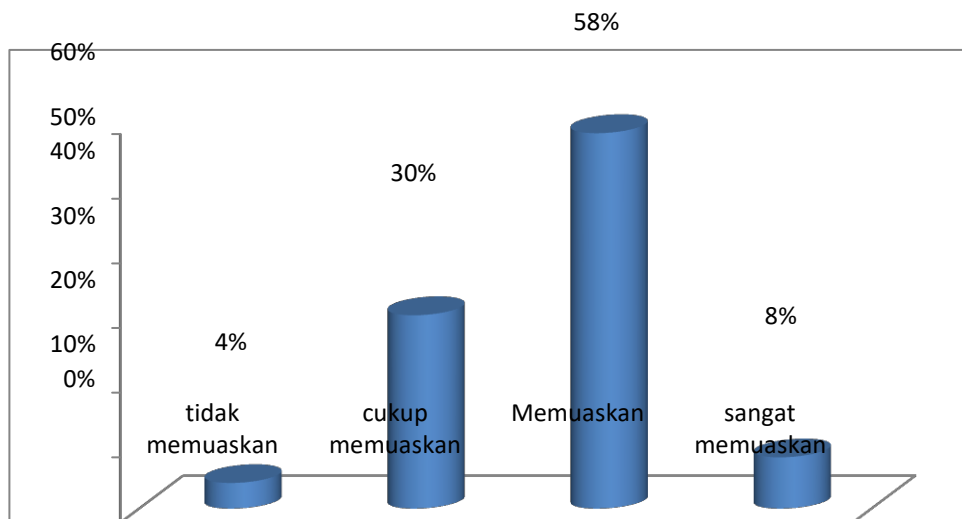
Pada aspek Fasilitasi pengembangan keilmuan dosen melalui studi lanjut di dalam atau luar negeri di Program Studi Manajemen Dakwah IAIN Kudus pada tingkatan 15% Sangat Memuaskan, 69% Memuaskan, 15% Cukup Memuaskan dan 0% Tidak Memuaskan, jika dijumlah secara menyeluruh diinterpretasikan skornya berdasarkan interval berada pada angka 79% yaitu memuaskan.

6. Fasilitasi kegiatan dosen pada seminar atau pelatihan di dalam atau luar negeri



Pada aspek Fasilitasi kegiatan dosen pada seminar atau pelatihan di dalam atau luar negeri Program studi Manajemen Dakwah di IAIN Kudus pada tingkatan 23% Sangat Memuaskan, 62% Memuaskan, 15% Cukup Memuaskan dan 0% Tidak Memuaskan, jika dijumlah secara menyeluruh diinterpretasikan skornya berdasarkan interval berada pada angka 79% yaitu memuaskan.

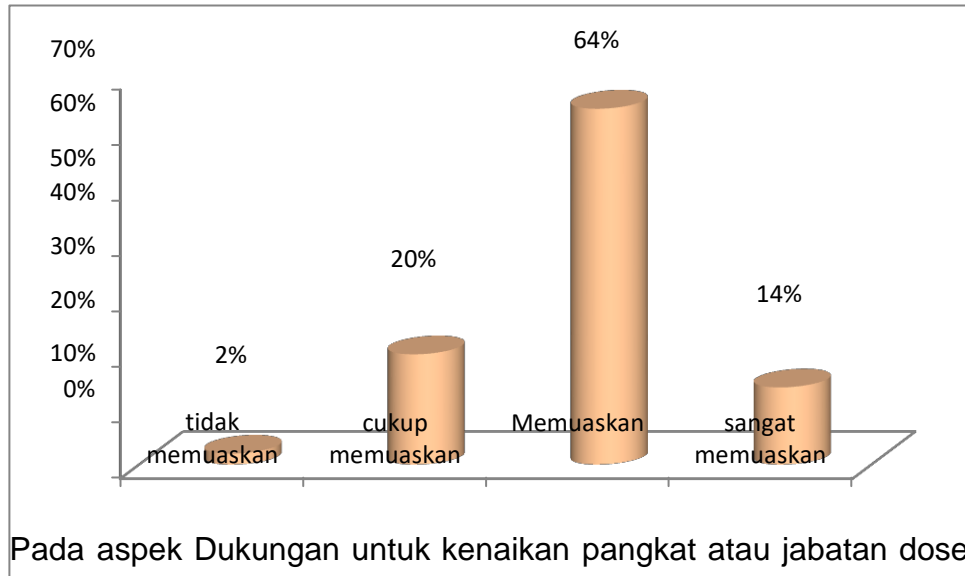
7. Fasilitasi publikasi karya ilmiah dosen nasional atau internasional



Pada aspek Fasilitasi publikasi karya ilmiah dosen nasional atau internasional di IAIN Kudus pada tingkatan 8% Sangat Memuaskan, 58% Memuaskan, 30% Cukup Memuaskan dan 4% Tidak Memuaskan, jika

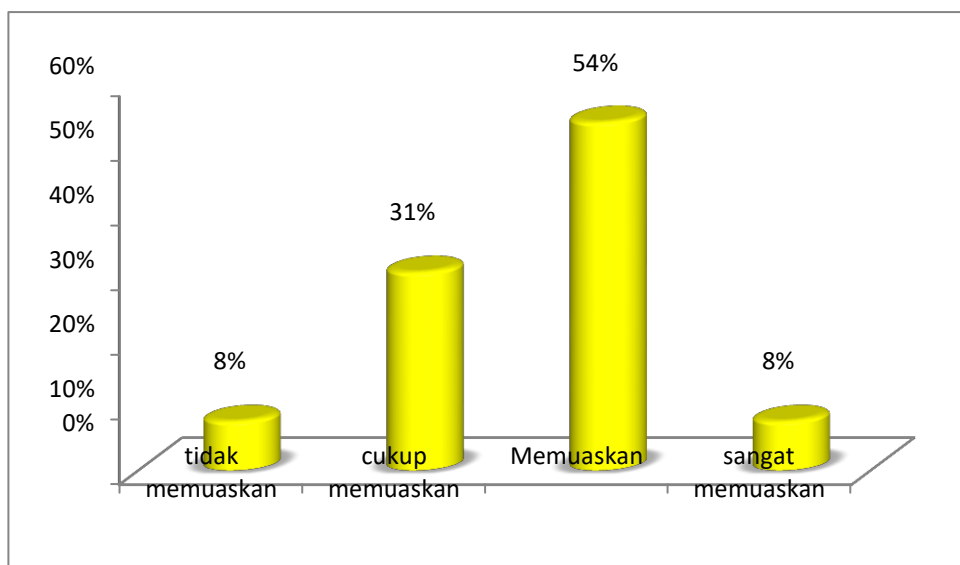
dijumlah secara menyeluruh diinterpretasikan skornya berdasarkan interval berada pada angka 73% yaitu memuaskan

8. Dukungan untuk kenaikan pangkat atau jabatan dosen oleh atasan



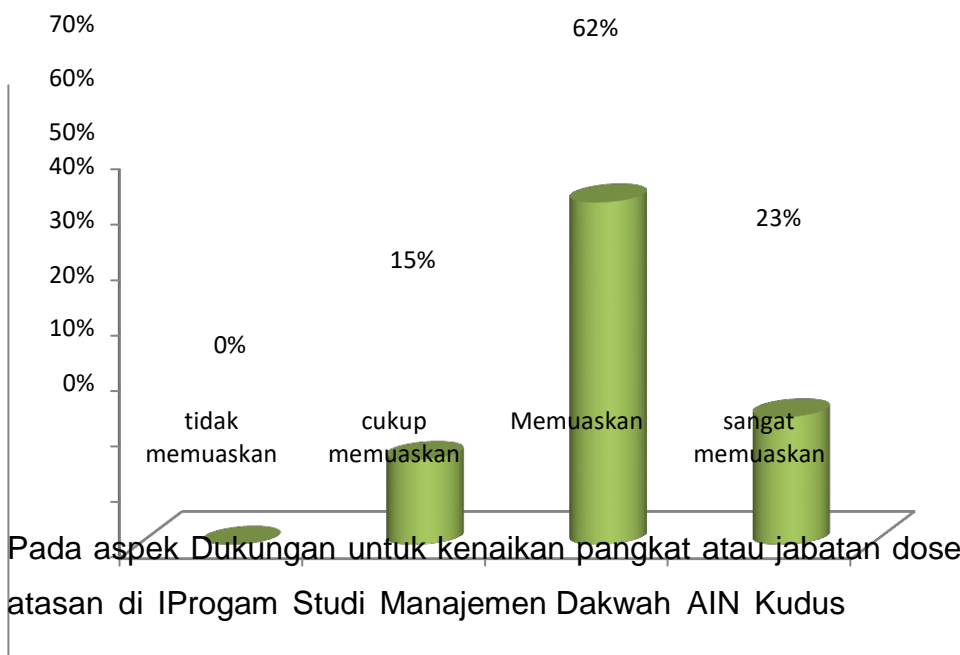
Pada aspek Dukungan untuk kenaikan pangkat atau jabatan dosen oleh atasan di Program Studi Manajemen Dakwah IAIN Kudus pada tingkatan 14% Sangat Memuaskan, 64% Memuaskan, 20% Cukup Memuaskan dan 2% Tidak Memuaskan, jika dijumlah secara menyeluruh diinterpretasikan skornya berdasarkan interval berada pada angka 79% yaitu memuaskan.

9. Penghargaan terhadap kinerja dosen



Pada aspek Dukungan untuk kenaikan pangkat atau jabatan dosen oleh atasan di Program Studi Manajemen Dakwah IAIN Kudus pada tingkatan 8% Sangat Memuaskan, 54% Memuaskan, 3% Cukup Memuaskan dan 8% Tidak Memuaskan, jika dijumlah secara menyeluruh diinterpretasikan skornya berdasarkan interval berada pada angka 76% yaitu memuaskan

10. Fasilitas keikutsertaan dosen dalam organisasi keilmuan atau profesi



Pada aspek Dukungan untuk kenaikan pangkat atau jabatan dosen oleh atasan di IProgram Studi Manajemen Dakwah AIN Kudus

pada tingkatan 23% Sangat Memuaskan, 62% Memuaskan, 15% Cukup Memuaskan dan 0% Tidak Memuaskan, jika dijumlah secara menyeluruh diinterpretasikan skornya berdasarkan interval berada pada angka 77% yaitu memuaskan.

**LAPORAN
SURVEY
KEPUASAN
DOSEN**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS**

2020

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	I
A. LATAR BELAKANG	I
B. MAKSUD DAN TUJUAN	I
C. WAKTU DAN TEMPAT	II
D. METODE SURVE	II
E. HASIL SURVEI KEPUASAN DOSEN	III
1. Ketersediaan prasarana untuk menjalankan tugas sebagai dosen	iii
2. Ketersediaan sarana untuk menjalankan tugas sebagai Penjaminan kesejahteraan dosen	iv
3. Prinsip keadilan (equitas) dalam pengembangan dosen	v
4. Prinsip pemerataan kesempatan dalam pengembangan karir dosen	v
5. Fasilitasi pengembangan keilmuan dosen melalui studi lanjut di dalam atau luar negeri	vi
6. Fasilitasi kegiatan dosen pada seminar atau pelatihan di dalam atau luar negeri	vi
7. Fasilitasi publikasi karya ilmiah dosen nasional atau internasional	vii
8. Dukungan untuk kenaikan pangkat atau jabatan dosen oleh atasan	viii
9. Penghargaan terhadap kinerja dosen	ix
10. Fasilitasi keikutsertaan dosen dalam organisasi keilmuan atau profesi	ix

A. Latar Belakang

Menjadi perguruan tinggi yang unggul dan mempunyai kualitas yang baik adalah visi misi setiap perguruan tinggi. Untuk itu, diperlukan pengembangan perguruan tinggi yang memiliki manajemen professional yang baik di kampus. Memiliki pemimpin yang mampu mengayomi, melindungi dan memberikan kenyamanan bagi dosen dan tenaga kependidikan. Kenyamanan baik dosen maupun tenaga kependidikan dalam menjalankan tugas dan perannya tidak terlepas dari pengembangan kompetensi dan pengembangan karir yang disediakan kampus.

Pengertian kepuasan dapat diartikan sebuah perasaan senang dan puas dalam suatu kondisi dimana harapan dan kenyataan dapat terpenuhi. Kepuasan layanan yang diperoleh baik dosen maupun tenaga kependidikan adalah kenyamanan yang diperoleh oleh baik dosen maupun tenaga kependidikan berupa pengembangan kompetensi dan pengembangan karir yang diberikan di IAIN Kudus.

B. Maksud dan Tujuan

Survei Kepuasan Dosen Manajemen Dakwah dilaksanakan setiap tahun sekali dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan yang terdiri dari;

- 1) Ketersediaan prasarana untuk menjalankan tugas sebagai dosen,
- 2) Ketersediaan sarana untuk menjalankan tugas sebagai Penjaminan kesejahteraan dosen,
- 3) Prinsip keadilan (equitas) dalam pengembangan dosen,
- 4) Prinsip pemerataan kesempatan dalam pengembangan karir dosen,
- 5) Fasilitasi pengembangan keilmuan dosen melalui studi lanjut di dalam atau luar negeri,
- 6) Fasilitasi kegiatan dosen pada seminar atau pelatihan di dalam atau luar negeri,
- 7) Fasilitasi publikasi karya ilmiah dosen nasional atau internasional,
- 8) Dukungan untuk kenaikan pangkat atau jabatan dosen oleh atasan,
- 9) Penghargaan terhadap kinerja dosen, dan
- 10) Fasilitasi keikutsertaan dosen dalam organisasi keilmuan atau profesi di Program Studi Manajemen Dakwah sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka pengembangan kompetensi dan pengembangan karir dosen selanjutnya.

C. Waktu dan Tempat

1. Waktu, Survei Kepuasan Dosen dilakukan di Bulan Januari 2020.
2. Tempat, Survei Kepuasan Dosen dilaksanakan di Program Studi Pengembangan Masyarakat Islam.

D. Metode Surve

Survey merupakan salah satu jenis penelitian yang digunakan untuk meneliti gejala suatu kelompok atau perilaku individu. Instrumen yang dipergunakan berupa kuesioner sebagai alat pengambil data dengan tujuan untuk mengetahui: siapa, apa yang responden pikirkan, rasakan. Instrumen kuesioner ini merupakan aspek-aspek layanan kepada mahasiswa, Selanjutnya, dari setiap aspek-aspek diuraikan lagi sub aspek apa saja yang dapat dijadikan indikator survei layanannya. Respoden survey adalah Dosen Tetap Program Studi Manajemen Dakwah berjumlah 13 orang.

Angket penelitian disusun dengan menggunakan Skala Linkert dengan skor penilaian 1 – 5, dimana

SKOR	PILIHAN	KETERANGAN
1	STM	Sangat Tidak Memuaskan
2	TM	Tidak Memuaskan
3	CM	Cukup Memuaskan
4	M	Memuaskan
5	SM	Sangat Memuaskan

Selanjutnya skor penilaian tersebut diakumulasikan untuk setiap jenis pernyataan pada setiap jenis layanan yang disurvei, dan setelah itu nilai akumulasi tersebut dihitung dalam bentuk persentase pada setiap pernyataan yang ada. Nilai persentase tersebut kemudian diasumsikan sebagai tingkat kepuasan dosen.

Penilaian interpretasi responden terhadap kepuasan tersebut adalah hasil nilai yang dihasilkan dengan menggunakan rumus Index %.

Berikut kriteria interpretasi skornya berdasarkan interval:

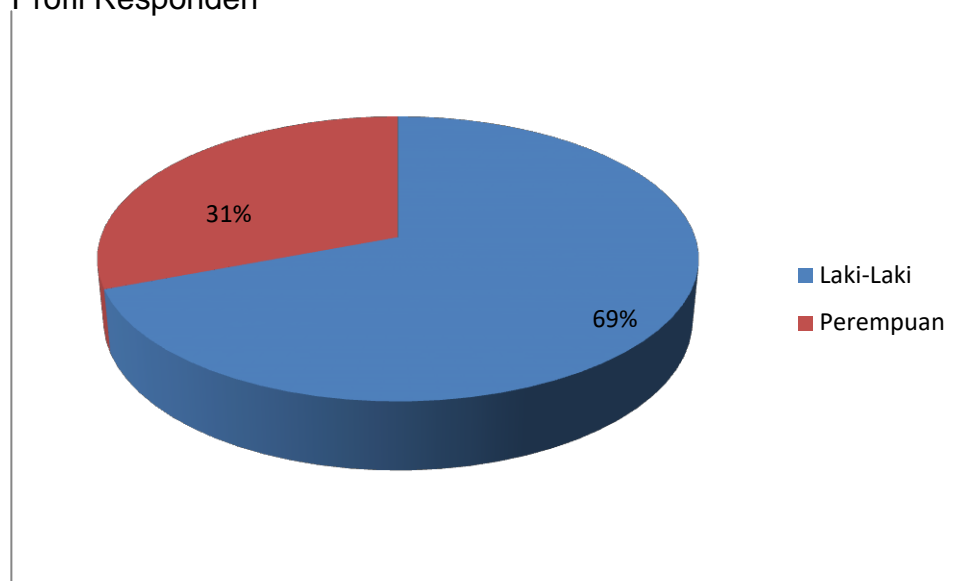
- Angka 0% - 19,99% = Sangat Tidak Memuaskan
- Angka 20% - 39,99% = Tidak Memuaskan
- Angka 40% - 59,99% = Cukup Memuaskan
- Angka 60% - 79,99% = Memuaskan

- Angka 80% - 100% = Sangat Memuaskan

E. Hasil Survei Kepuasan Dosen

Survei kepuasan dosen terhadap layanan mahasiswa yang terdiri dari layanan; 1) Ketersediaan prasarana untuk menjalankan tugas sebagai dosen, 2) Ketersediaan sarana untuk menjalankan tugas sebagai Penjaminan kesejahteraan dosen, 3) Prinsip keadilan (equitas) dalam pengembangan dosen, 4) Prinsip pemerataan kesempatan dalam pengembangan karir dosen, 5) Fasilitasi pengembangan keilmuan dosen melalui studi lanjut di dalam atau luar negeri, 6) Fasilitasi kegiatan dosen pada seminar atau pelatihan di dalam atau luar negeri, 7) Fasilitasi publikasi karya ilmiah dosen nasional atau internasional, 8) Dukungan untuk kenaikan pangkat atau jabatan dosen oleh atasan, 9) Penghargaan terhadap kinerja dosen, dan 10) Fasilitasi keikutsertaan dosen dalam organisasi keilmuan atau profesi. Berikut hasil survei kepuasan dosen tahun 2019 yang dilaksanakan di awal tahun 2020.

Profil Responden



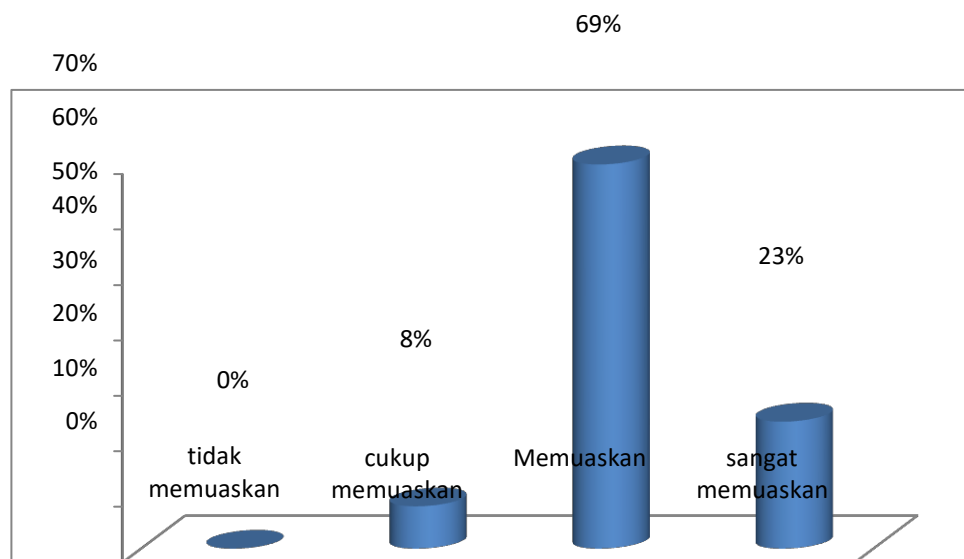
Jumlah responden sebanyak 13 dosen terdiri dari 69% laki-laki dan 31% perempuan.

1. Ketersediaan prasarana untuk menjalankan tugas sebagai dosen



Pada Aspek Ketersediaan prasarana untuk menjalankan tugas sebagai dosen di Manajemen Dakwah IAIN Kudus pada tingkatan 14% Sangat Memuaskan, 64% Memuaskan, 20% Cukup Memuaskan dan 2% Tidak Memuaskan, jika dijumlah secara menyeluruh diinterpretasikan skornya berdasarkan interval berada pada angka 74% yaitu memuaskan.

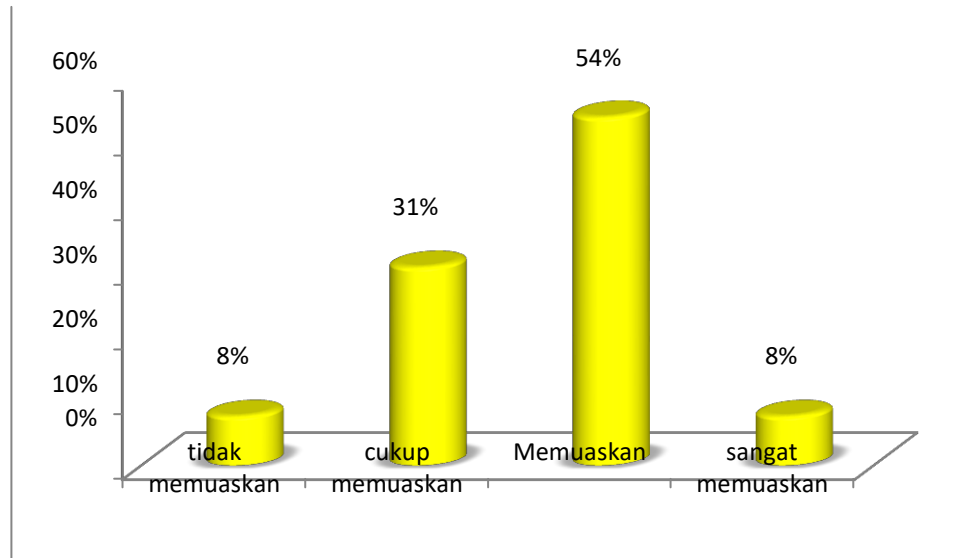
2. Ketersediaan sarana untuk menjalankan tugas sebagai Penjaminan kesejahteraan dosen



Pada Aspek Ketersediaan sarana untuk menjalankan tugas sebagai Penjaminan kesejahteraan dosen di program studi Manajemen Dakwah IAIN Kudus pada tingkatan 23% Sangat Memuaskan,

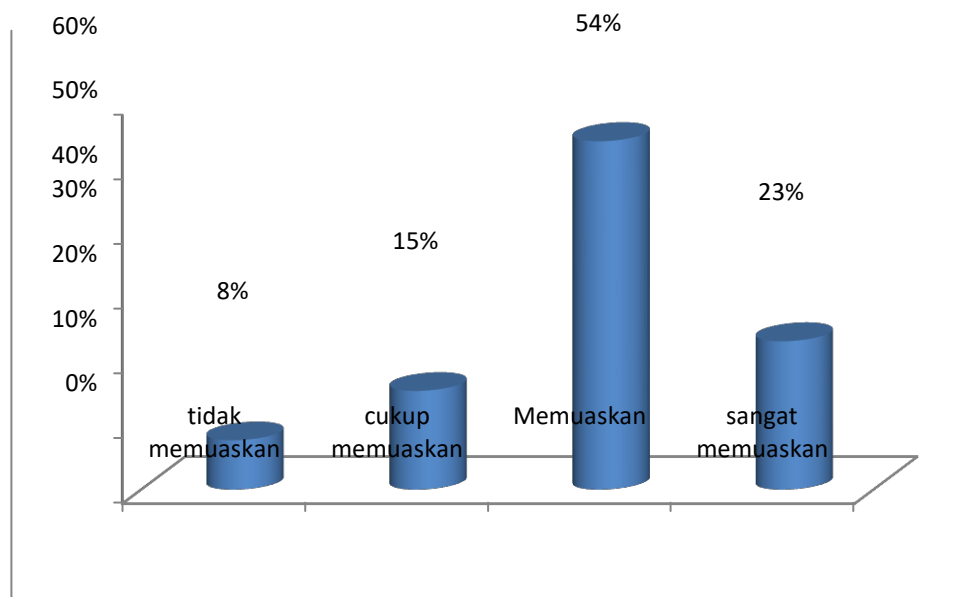
69% Memuaskan, 8% Cukup Memuaskan dan 0% Tidak Memuaskan, jika dijumlah secara menyeluruh diinterpretasikan skornya berdasarkan interval berada pada angka 80% yaitu memuaskan.

3. Prinsip keadilan (equitas) dalam pengembangan dosen



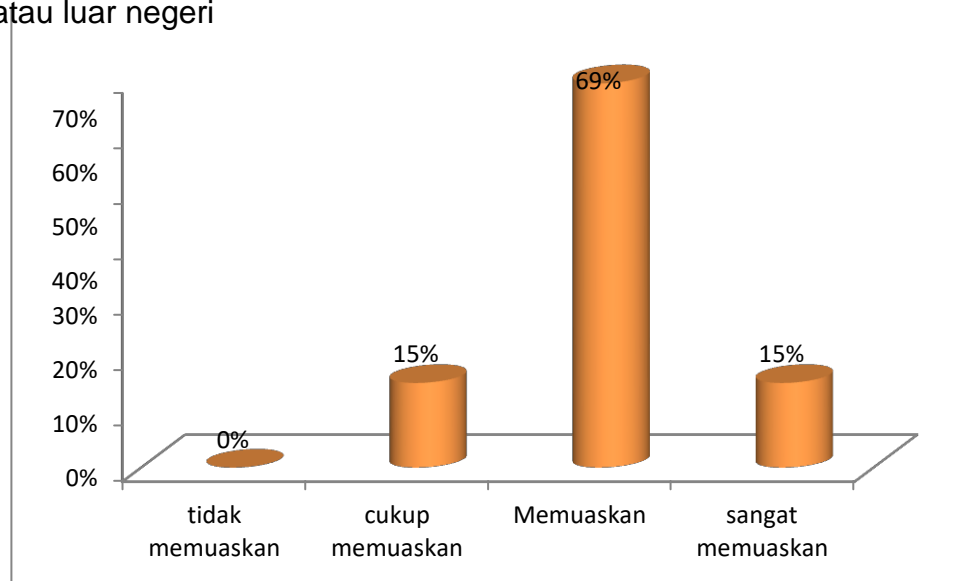
Pada Prinsip keadilan (equitas) dalam pengembangan dosen di Program Studi Manajemen Dakwah IAIN Kudus pada tingkatan 8% Sangat Memuaskan, 54% Memuaskan, 31% Cukup Memuaskan dan 8% Tidak Memuaskan, jika dijumlah secara menyeluruh diinterpretasikan skornya berdasarkan interval berada pada angka 71% yaitu memuaskan.

4. Prinsip pemerataan kesempatan dalam pengembangan karir dosen



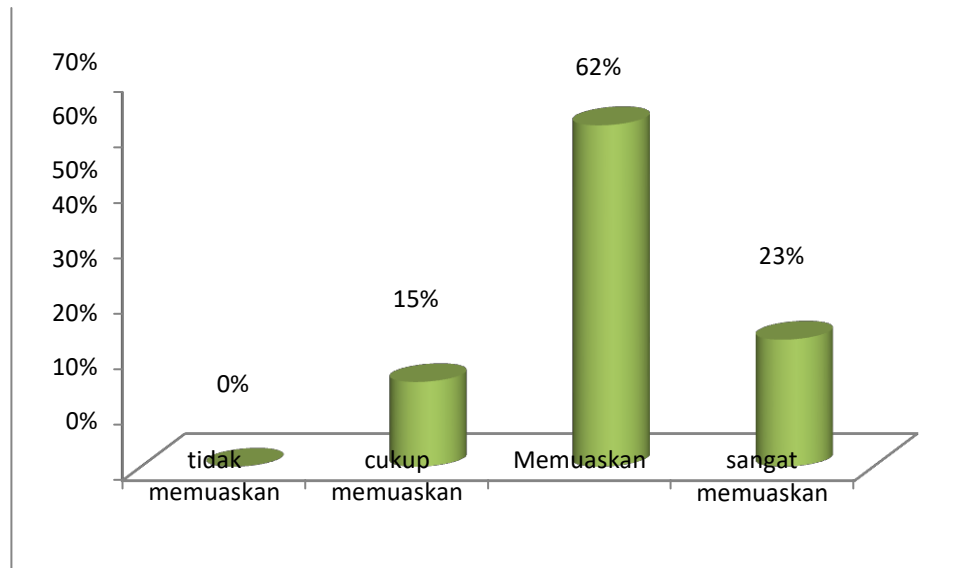
Pada aspek Prinsip pemerataan kesempatan dalam pengembangan karir dosen di Program Studi Manajemen Dakwah IAIN Kudus pada tingkatan 23% Sangat Memuaskan, 54% Memuaskan, 15% Cukup Memuaskan dan 8% Tidak Memuaskan, jika dijumlah secara menyeluruh diinterpretasikan skornya berdasarkan interval berada pada angka 74% yaitu memuaskan.

5. Fasilitasi pengembangan keilmuan dosen melalui studi lanjut di dalam atau luar negeri



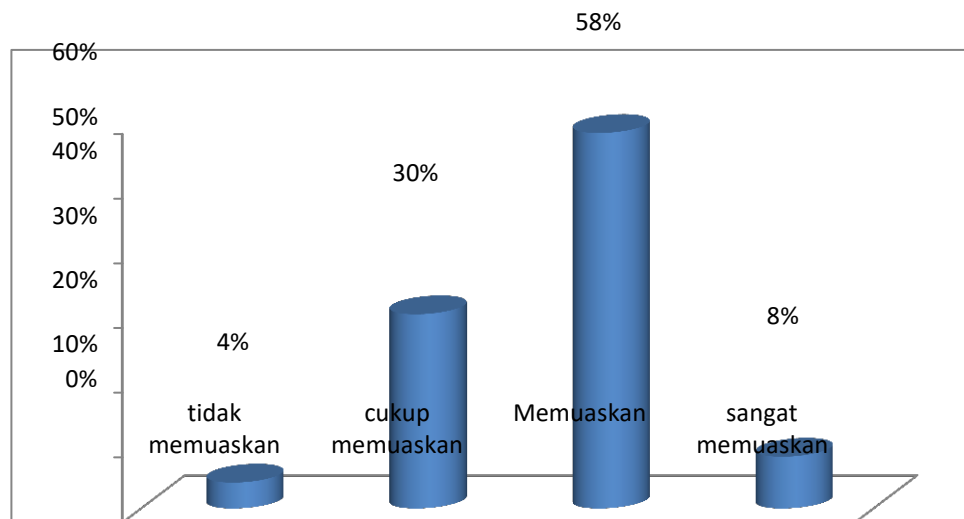
Pada aspek Fasilitasi pengembangan keilmuan dosen melalui studi lanjut di dalam atau luar negeri di Program Studi Manajemen Dakwah IAIN Kudus pada tingkatan 15% Sangat Memuaskan, 69% Memuaskan, 15% Cukup Memuaskan dan 0% Tidak Memuaskan, jika dijumlah secara menyeluruh diinterpretasikan skornya berdasarkan interval berada pada angka 79% yaitu memuaskan.

6. Fasilitasi kegiatan dosen pada seminar atau pelatihan di dalam atau luar negeri



Pada aspek Fasilitasi kegiatan dosen pada seminar atau pelatihan di dalam atau luar negeri Program studi Manajemen Dakwah di IAIN Kudus pada tingkatan 23% Sangat Memuaskan, 62% Memuaskan, 15% Cukup Memuaskan dan 0% Tidak Memuaskan, jika dijumlah secara menyeluruh diinterpretasikan skornya berdasarkan interval berada pada angka 79% yaitu memuaskan.

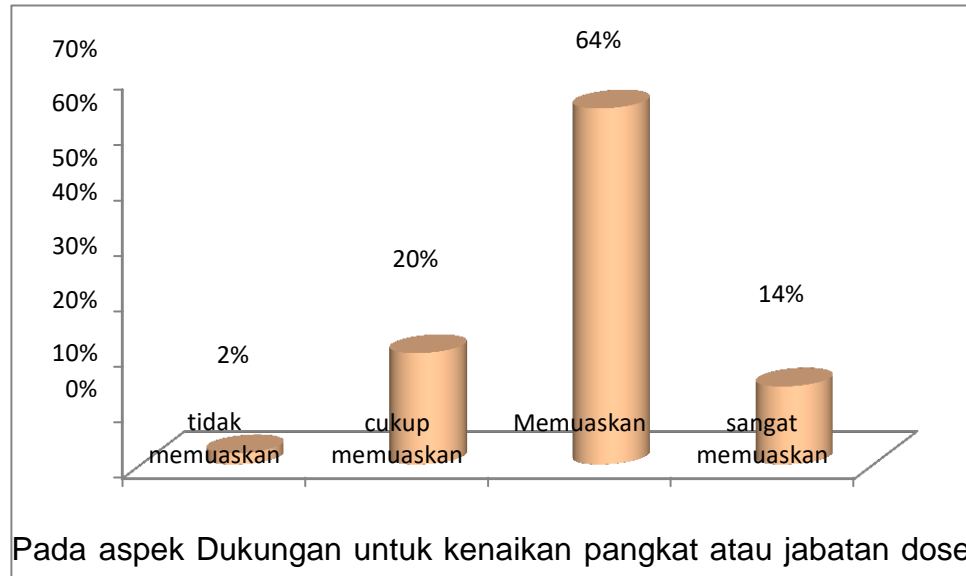
7. Fasilitasi publikasi karya ilmiah dosen nasional atau internasional



Pada aspek Fasilitasi publikasi karya ilmiah dosen nasional atau internasional di IAIN Kudus pada tingkatan 8% Sangat Memuaskan, 58% Memuaskan, 30% Cukup Memuaskan dan 4% Tidak Memuaskan, jika

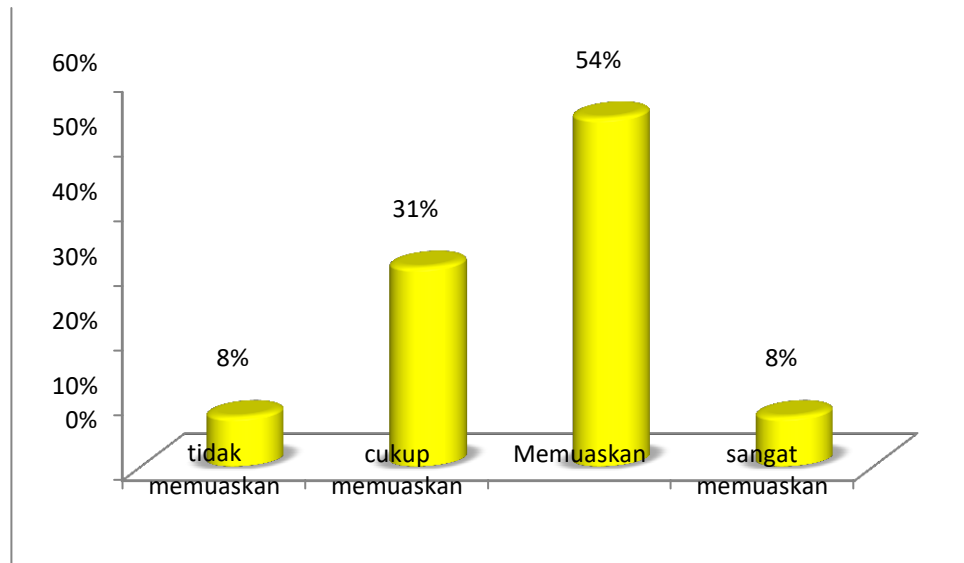
dijumlah secara menyeluruh diinterpretasikan skornya berdasarkan interval berada pada angka 73% yaitu memuaskan

8. Dukungan untuk kenaikan pangkat atau jabatan dosen oleh atasan



Pada aspek Dukungan untuk kenaikan pangkat atau jabatan dosen oleh atasan di Program Studi Manajemen Dakwah IAIN Kudus pada tingkatan 14% Sangat Memuaskan, 64% Memuaskan, 20% Cukup Memuaskan dan 2% Tidak Memuaskan, jika dijumlah secara menyeluruh diinterpretasikan skornya berdasarkan interval berada pada angka 79% yaitu memuaskan.

9. Penghargaan terhadap kinerja dosen



Pada aspek Dukungan untuk kenaikan pangkat atau jabatan dosen oleh atasan di Program Studi Manajemen Dakwah IAIN Kudus pada tingkatan 8% Sangat Memuaskan, 54% Memuaskan, 3% Cukup Memuaskan dan 8% Tidak Memuaskan, jika dijumlah secara menyeluruh diinterpretasikan skornya berdasarkan interval berada pada angka 76% yaitu memuaskan

10. Fasilitas keikutsertaan dosen dalam organisasi keilmuan atau profesi



Pada aspek Dukungan untuk kenaikan pangkat atau jabatan dosen oleh atasan di IPogram Studi Manajemen Dakwah AIN Kudus pada tingkatan 23% Sangat Memuaskan, 62% Memuaskan, 15% Cukup

Memuaskan dan 0% Tidak Memuaskan, jika dijumlah secara menyeluruh diinterpretasikan skornya berdasarkan interval berada pada angka 77% yaitu memuaskan.