

**LAPORAN KEGIATAN
EVALUASI
Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan**



**GUGUS MUTU PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS/DIREKTORAT EKONOMI
UNIVERSITAS SARJANAWIYATA TAMANSISWA
YOGYAKARTA
2022**

HALAMAN PENGESAHAN

1. **Judul** : Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Pendidikan

2. **Pelaksana GMP**
 - a. Nama Lengkap : Dr. E. Didik Subiyanto, S.E., M.M
 - b. NIDN : 0506096702
 - c. Jabatan Struktural : GMP
 - d. Program Studi : Manajemen
 - e. Fakultas/Direktorat : FE
 - f. HP : 08994110194
 - g. Alamat email : didiks@ustjogja.ac.id

3. **Tempat Kegiatan** : Prodi Manajemen

4. **Waktu Kegiatan** : Semester genap 2021 - 2022

Yogyakarta, 10 Juni 2022

Mengesahkan,
Ketua Program Studi Manajemen

GMP Prodi Manajemen



Nonik Kusuma Ningrum, S.E., M.Sc
NIDN : 0526088701



Dr. E. Didik Subiyanto, S.E., M.M
NIDN: 0506096702

DAFTAR ISI

Halaman Sampul.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
DAFTAR ISI	iv
A. Kata Pengantar	1
B. Tujuan	2
C. Dasar Hukum	2
D. Ruang Lingkup (C1, C2, C3 dst)	2
E. Waktu Pelaksanaan: Semester Genap 2021 - 2022	2
F. Metodologi Penelitian	2
G. Data Hasil dan Pembahasan	2

A. Kata Pengantar

Kualitas pendidikan ditentukan oleh komitmen yang tinggi dari semua pemangku kepentingan. Jalan untuk mencapai ke arah itu sangatlah panjang dan membutuhkan tenaga pikiran dan biaya, kurikulum yang memadai serta fasilitas yang cukup. Bicara kualitas adalah bicara proses artinya mulai dari input, proses dan output harus terpilih. Jadi membutuhkan waktu, tidak ada yang instan. Tenaga pengajar juga harus berkualitas. Dengan berkualitasnya tenaga pengajar, maka mahasiswanya pun yang dihasilkan juga berkualitas. Dosen harus memberikan contoh yang baik kepada mahasiswa (ing ngarse sung tulodo). Bentuk dari contoh tersebut dapat berupa antara lain: tingkat pendidikan dosen, publikasi karya ilmiah dosen baik di tingkat nasional maupun tingkat internasional, hibah-hibah kompetitif, baik tingkat daerah, nasional maupun tingkat internasional.

Visioner seorang pemimpin sangat menentukan arah dan perkembangan atau pertumbuhan suatu perguruan tinggi. Pimpinan khususnya kaprodi harus memiliki arah yang jelas tentang perkembangan kedepan. Ketua program studi harus memiliki komitmen yang kuat untuk memajukan dan menjaga kualitas lulusan yang dihasilkan. Komitmen ini dapat diwujudkan dalam bentuk, antara lain: selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan pasar kerja dan industri. Dengan demikian lulusan yang dihasilkan dapat terserap di pasar kerja. Selalu memperhatikan kualitas secara komprehensif, baik itu kualitas dosen, kualitas tenaga kependidikan, sarana dan prasarana, kesejahteraan para penyelenggara pendidikan.

Kurikulum pendidikan harus di evaluasi secara periodik, misalnya 3 tahun sekali. Evaluasi secara sistemik dan terstruktur. Pemangku kepentingan seperti pengguna lulusan, alumni, para pakar pendidikan, para pakar praktisi, pemerintah baik pusat maupun daerah, semua harus dilibatkan dalam penyusunan kurikulum. Dengan harapan evaluasi kurikulum ini dapat menghasilkan kurikulum yang berkualitas.

Sarana dan prasarana harus lengkap dan dapat di perbaharui (*up ti date*) secara periodik sehingga tidak *out of date*. Sarana dan prasarana sangat menentukan kualitas pendidikan. Agar pendidikan dapat berkualitas, maka perlu dukungan sarana dan prasarana yang memadai. Dengan sarana dan prasarana yang memadai ini, mahasiswa dapat belajar secara maksimal. Misalnya kualitas internet menggunakan serat *fiber optic*. Kemudahan mahasiswa untuk mengakses publikasi nasional maupun internasional sebagai dasar untuk menulis karya ilmiah.

B. Tujuan

Adapun tujuan dari evaluasi ini yaitu mengukur tingkat kepuasan mahasiswa atas layanan yang disediakan oleh UST, dengan harapan untuk menghasilkan kualitas pendidikan yang semakin berkualitas dengan memperhatikan kebutuhan dan keinginan mahasiswa dalam arti luas

C. Dasar Hukum

Surat Keputusan Rektor Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa No.61/UST/Kep/Rek/V/2021 tentang Gugus Mutu Prodi antar waktu tahun 2021 di lingkungan Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta.

D. Ruang Lingkup (C1, C2, C3 dst)

E. Waktu Pelaksanaan: Semester Genap 2021 - 2022

F. Metodologi Penelitian

Statistik Program for Social Science (SPSS) digunakan untuk analisis data dan penyajiannya baik dengan table, grafik, dan deskriptif. Analisis deskriptif adalah gambaran tentang distribusi jawaban responden baik secara absolut maupun persentase. Selain itu penelitian ini juga dapat memberikan informasi tentang mean, dan modus jawaban responden. Hal ini dimaksudkan untuk mengetahui tingkat jawaban terbanyak oleh responden apakah diatas rata atau dibawah rata-rata

G. Data Hasil dan Pembahasan

1. Tingkat Kepuasan mahasiswa terhadap proses Pendidikan a. Reliability

Tabel 1 berikut adalah hasil analisis deskriptif untuk variable pelayanan proses Pendidikan pada dimensi Reliability:

Tabel 1: Reliability

Kode	Indikator	N	Minimum	Maximum	Mean
R1	Dosen memiliki kemampuan sesuai dengan bidang keahliannya dan bersikap Asah, Asih, Asuh.	1756	1	4	3.17
R2	Dosen menyampaikan RPS, kontrak perkuliahan, teknik dan porsi penilaian kepada mahasiswa di awal perkuliahan	1756	1	4	3.22
R3	Dosen menyampaikan/ mendiskusikan program/ sistem e-learning yang akan digunakan	1757	1	4	3.17
R4	Kemampuan tenaga kependidikan untuk melayani administrasi kemahasiswaan	1756	1	4	3.14
R5	Kualitas layanan tenaga kependidikan untuk memenuhi kepentingan mahasiswa	1756	1	4	3.15
R6	Kualitas pengelola Prodi/Fakultas/Direktorat dalam memberikan pelayanan prima kepada mahasiswa	1756	1	4	3.14
R7	Materi perkuliahan dapat diakses/diunduh secara online.	1756	1	4	3.20
R8	Materi perkuliahan yang diberikan sesuai tujuan pembelajaran yang ditetapkan	1756	1	4	3.19

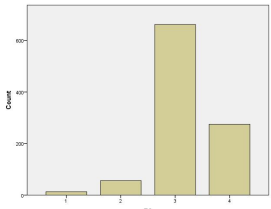
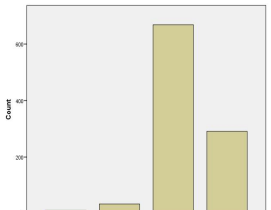
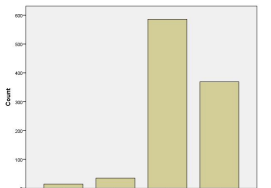
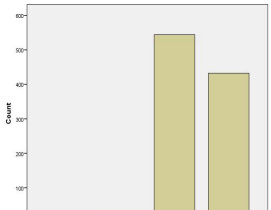
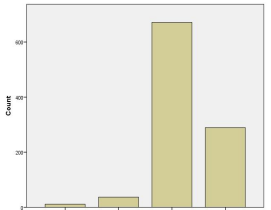
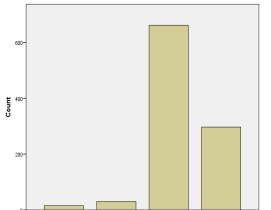
R9	Media online yang digunakan sesuai dengan jenis pokok bahasan pada mata kuliah	1756	1	4	3.17
R10	Penyampaian materi perkuliahan online diberikan dosen dengan jelas	1756	1	4	3.13
R11	Sistem Informasi Pembelajaran Daring (SI PEDAR) dimanfaatkan oleh dosen sebagai sistem e-learning dalam proses perkuliahan	1756	1	4	3.21
R12	Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab secara online	1756	1	4	3.16
Valid N (listwise)		1756			

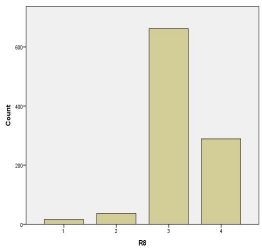
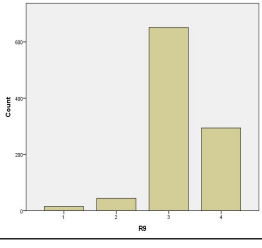
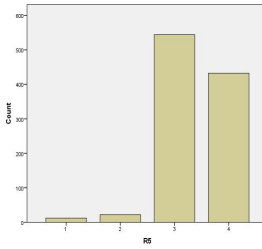
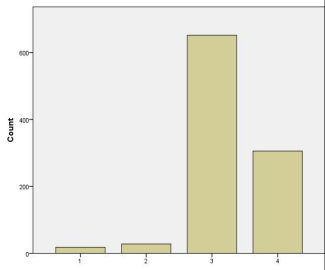
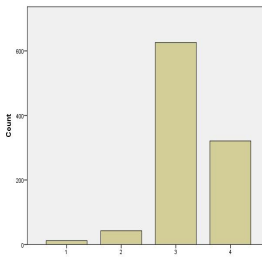
Pada dimensi Reliability dari 12 item pertanyaan/ pernyataan pada R10 memiliki rata-rata terendah yaitu 3,13. R2 memiliki rata-rata tertinggi yaitu sebesar 3,22, pada skala 1 sampai dengan 4.

Selanjutnya untuk lebih mudah dan cepat dipahami disajikan pula hasil olah data berupa grafik. Berikut adalah grafik hasil olah data pada dimensi *Reliability*:

Grafik 1: Reliability

Item	Diagram	Deskripsi
R1		Pada R1 pilihan terbanyak adalah 3, kemudian 4, 2, dan 1.

<p>R2</p>		<p>Pada R2 pilihan terbanyak adalah 3, kemudian 4, 2, dan 1.</p>
<p>R3</p>		<p>Pada R3 pilihan terbanyak adalah 3, kemudian 4, 2, dan 1.</p>
<p>R4</p>		<p>Pada R4 pilihan terbanyak adalah 3, kemudian 4, 2, dan 1.</p>
<p>R5</p>		<p>Pada R5 pilihan terbanyak adalah 3, kemudian 4, 2, dan 1.</p>
<p>R6</p>		<p>Pada R6 pilihan terbanyak adalah 3, kemudian 4, 2, dan 1.</p>
<p>R7</p>		<p>Pada R7 pilihan terbanyak adalah 3, kemudian 4, 2, dan 1.</p>

<p>R8</p>	 <p>A bar chart with 'Count' on the y-axis (0 to 800) and 'R8' on the x-axis (1, 2, 3, 4). The bars show counts of approximately 20 for category 1, 50 for category 2, 750 for category 3, and 400 for category 4.</p>	<p>Pada R8 pilihan terbanyak adalah 3, kemudian 4, 2, dan 1.</p>
<p>R9</p>	 <p>A bar chart with 'Count' on the y-axis (0 to 800) and 'R9' on the x-axis (1, 2, 3, 4). The bars show counts of approximately 20 for category 1, 50 for category 2, 750 for category 3, and 400 for category 4.</p>	<p>Pada R9 pilihan terbanyak adalah 3, kemudian 4, 2, dan 1.</p>
<p>R10</p>	 <p>A bar chart with 'Count' on the y-axis (0 to 800) and 'R10' on the x-axis (1, 2, 3, 4). The bars show counts of approximately 20 for category 1, 50 for category 2, 750 for category 3, and 450 for category 4.</p>	<p>Pada R10 pilihan terbanyak adalah 3, kemudian 4, 2, dan 1.</p>
<p>R11</p>	 <p>A bar chart with 'Count' on the y-axis (0 to 800) and 'EMP3' on the x-axis (1, 2, 3, 4). The bars show counts of approximately 20 for category 1, 50 for category 2, 750 for category 3, and 350 for category 4.</p>	<p>Pada R10 pilihan terbanyak adalah 3, kemudian 4, 2, dan 1.</p>
<p>R12</p>	 <p>A bar chart with 'Count' on the y-axis (0 to 800) and 'RES2' on the x-axis (1, 2, 3, 4). The bars show counts of approximately 20 for category 1, 50 for category 2, 750 for category 3, and 450 for category 4.</p>	<p>Pada R10 pilihan terbanyak adalah 3, kemudian 4, 2, dan 1.</p>

b. Responsiveness

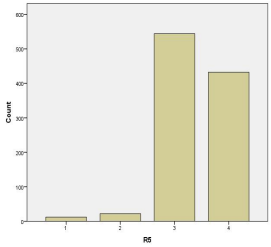
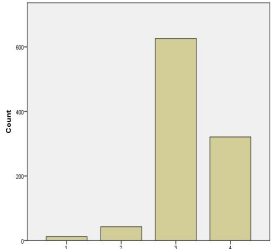
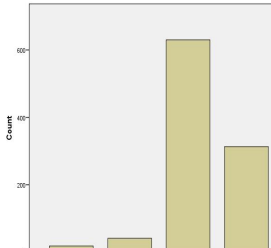
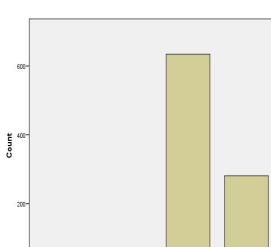
Hasil olah data dimensi *Responsiveness* disajikan pada table 2 berikut dengan 5 item pertanyaan/pernyataan:

Tabel 2: Responsiveness

Descriptive Statistics					
		N	Minimum	Maximum	Mean
RES1	Dosen wali/PA membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah dalam pembelajaran dan penyelesaian Tugas Akhir	1756	1	4	3.14
RES2	Dosen, tenaga kependidikan dan/atau pengelola menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi	1756	1	4	3.11
RES3	Pemberian solusi/ alternatif oleh dosen apabila ada mahasiswa yang tidak dapat mengikuti perkuliahan online karena alasan tertentu.	1756	1	4	3.12
RES4	UST memberikan layanan kesehatan bagi mahasiswa	1756	1	4	3.07
RES5	Umpan balik dosen terhadap tugas/ujian (tanggapan, pengembalian tugas, ujian)	1756	1	4	3.12
Valid N (listwise)		1756			

Table 2 di atas pada dimensi *Responsiveness* dapat dijelaskan bahwa RES2 memiliki rata-rata terendah yaitu 3,11, dan RES1 memiliki rata-rata tertinggi yaitu 3,14 pada skala 1 sampai dengan 3. Selanjutnya berikut adalah grafik *Responsiveness*:

Grafik 2: Responsiveness:

Item	Diagram	Deskripsi										
RES 1	 <table border="1" data-bbox="453 562 724 808"> <caption>Data for RES1 Diagram</caption> <thead> <tr> <th>Choice</th> <th>Count</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>~10</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>~20</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>~650</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>~450</td> </tr> </tbody> </table>	Choice	Count	1	~10	2	~20	3	~650	4	~450	<p>Pada RES1 pilihan terbanyak adalah 3, kemudian 4, 2, dan 1.</p>
Choice	Count											
1	~10											
2	~20											
3	~650											
4	~450											
RES 2	 <table border="1" data-bbox="453 864 724 1111"> <caption>Data for RES2 Diagram</caption> <thead> <tr> <th>Choice</th> <th>Count</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>~10</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>~20</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>~650</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>~350</td> </tr> </tbody> </table>	Choice	Count	1	~10	2	~20	3	~650	4	~350	<p>Pada RES2 pilihan terbanyak adalah 3, kemudian 4, 2, dan 1.</p>
Choice	Count											
1	~10											
2	~20											
3	~650											
4	~350											
RES 3	 <table border="1" data-bbox="453 1167 724 1413"> <caption>Data for RES3 Diagram</caption> <thead> <tr> <th>Choice</th> <th>Count</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>~10</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>~20</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>~650</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>~350</td> </tr> </tbody> </table>	Choice	Count	1	~10	2	~20	3	~650	4	~350	<p>Pada RES3 pilihan terbanyak adalah 3, kemudian 4, 2, dan 1.</p>
Choice	Count											
1	~10											
2	~20											
3	~650											
4	~350											
RES 4	 <table border="1" data-bbox="453 1469 724 1715"> <caption>Data for RES4 Diagram</caption> <thead> <tr> <th>Choice</th> <th>Count</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>~10</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>~50</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>~650</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>~300</td> </tr> </tbody> </table>	Choice	Count	1	~10	2	~50	3	~650	4	~300	<p>Pada RES4 pilihan terbanyak adalah 3, kemudian 4, 2, dan 1.</p>
Choice	Count											
1	~10											
2	~50											
3	~650											
4	~300											

RES 5		Pada RES5 pilihan terbanyak adalah 3, kemudian 4, 2, dan 1.
----------	--	---

c. Assurance

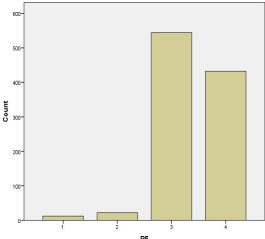
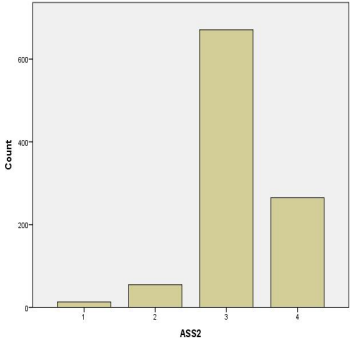
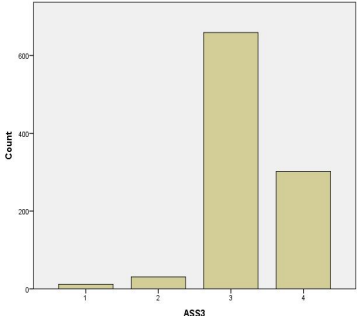
Assurance adalah dimensi ke tiga dari pelayanan dengan hasil olah data ditampilkan pada table 3 berikut:

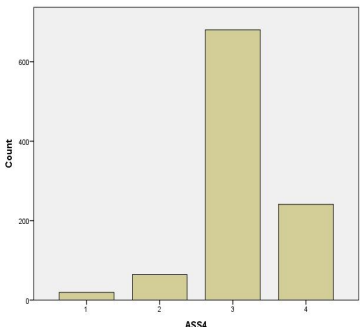
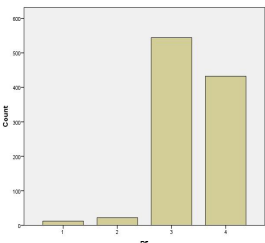
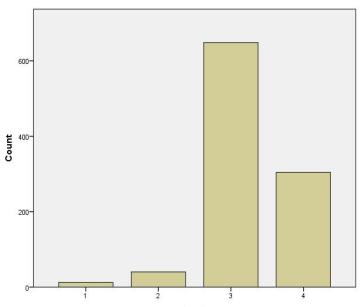
Tabel 3: Assurance

		Descriptive Statistics			
		N	Minimum	Maximum	Mean
ASS1	Dosen memberikan nilai yang objektif	1756	1	4	3.14
ASS2	Ketepatan waktu perkuliahan sesuai dengan jadwal yang disepakati	1756	1	4	3.12
ASS3	Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan UST dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali	1756	1	4	3.14
ASS4	Setiap pekerjaan/tugas selalu dikoreksi dan dikembalikan pada mahasiswa	1756	1	4	3.08
ASS5	Staf administrasi/tenaga kependidikan santun dan ramah dalam memberikan pelayanan	1756	1	4	3.14
ASS6	Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran	1756	1	4	3.13
Valid N (listwise)		1756			

Pada table 3 dapat dijelaskan bahwa ASS4 memiliki rata-rata terendah yaitu 3,08, dan ASS1, ASS5 memiliki rata-rata tertinggi yaitu 3,14 pada skala 1 sampai dengan 4. Grafik 3 berikut adalah untuk mempermudah dan mempercepat memahami hasil olah data:

Grafik 3: Assurance

Item	Diagram	Deskripsi
ASS1		Pada ASS1 pilihan terbanyak adalah 3, kemudian 4, 2, dan 1.
ASS2		Pada ASS2 pilihan terbanyak adalah 3, kemudian 4, 2, dan 1.
ASS3		Pada ASS3 pilihan terbanyak adalah 3, kemudian 4, 2, dan 1.

ASS4		Pada ASS4 pilihan terbanyak adalah 3, kemudian 4, 2, dan 1.
ASS5		Pada ASS5 pilihan terbanyak adalah 3, kemudian 4, 2, dan 1.
ASS6		Pada ASS6 pilihan terbanyak adalah 3, kemudian 4, 2, dan 1.

d. Empathy

Selanjutnya hasil olah data pada dimensi *Empathy* tersaji dalam table 4 berikut:

Tabel 4: Empathy

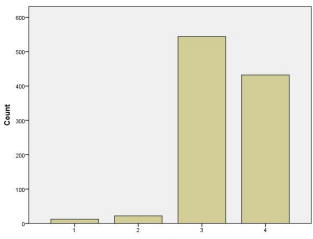
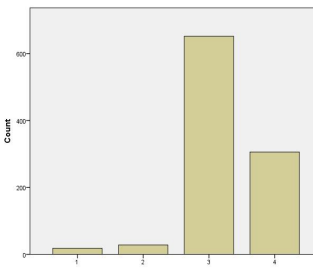
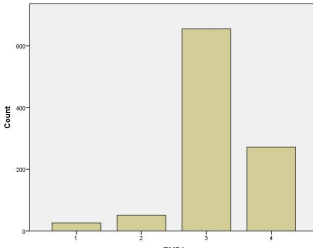
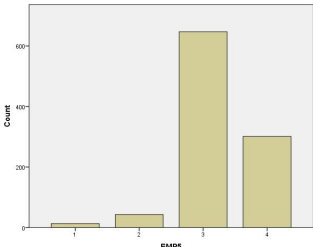
Descriptive Statistics					
		N	Minimum	Maximum	Mean
EM1	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) atas persetujuan orang tua mahasiswa/wali yang ditandai dengan surat pernyataan.	1756	1	4	3.08

EM2	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah	1756	1	4	3.13
EM3	Dosen bersikap sebagai pamong, terbuka, kooperatif, konsultatif dan korektif dengan mahasiswa.	1756	1	4	3.14
EM4	Dosen, tendik dan pengelola memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling	1756	1	4	3.10
EM5	Kepedulian dosen, tendik dan pengelola dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa	1755	1	4	3.10
Valid N (listwise)		1755			

Pada table 4 menjelaskan bahwa EM1 memiliki rata-rata terendah, dan EM3 memiliki rata-rata tertinggi yaitu 3,14 pada sakala 1 sampai dengan 4 . Selanjutnya ditampilkan juga untuk grafik *Empathy* berikut:

Grafik 4: Empathy

Item	Diagram	Deskripsi
EMP1		Pada EMP1 pilihan terbanyak adalah 3, kemudian 4, 2, dan 1.

EMP2		Pada EMP2 pilihan terbanyak adalah 3, kemudian 4, 2, dan 1.
EMP3		Pada EMP3 pilihan terbanyak adalah 3, kemudian 4, 2, dan 1.
EMP4		Pada EMP4 pilihan terbanyak adalah 3, kemudian 4, 2, dan 1.
EMP5		Pada EMP5 pilihan terbanyak adalah 3, kemudian 4, 2, dan 1.

e. Tangibles

Dimensi terakhir dari pelayanan adalah *Tangibles*, dengan hasil olah data disajikan dalam table 5 berikut:

Tabel 5: Tangibles

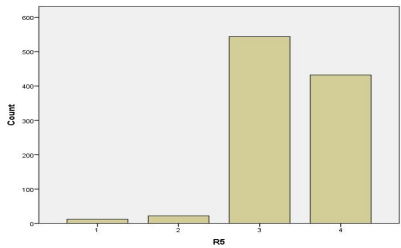
		N	Minimum	Maximum	Mean
TANG1	Fasilitas sistem informasi pembelajaran e-learning sesuai dengan kebutuhan perkuliahan	1756	1	4	3.14

TANG2	Manajemen maintenance/perawatan sistem informasi pembelajaran e-learning dilaksanakan dengan baik	1756	1	4	3.14
TANG3	Sistem Informasi Pembelajaran e-learning sesuai dengan Peralatan (HP/laptop/PC) yang saya miliki	1756	1	4	3.17
Valid N (listwise)		1756			

Dimesi tangibles pada item TANG2 dan TANG2 memiliki rata-rata yang sama yaitu 3,14, dan TANG3 memiliki rata-rata 3,17. Berikutnya adalah grafik tangibles dari variable pelayanan:

Grafik 5: Tangibles:

Item	Diagram	Deskripsi
TANG1	<p>The bar chart for TANG1 displays the frequency of responses for ratings 1, 2, 3, and 4. The y-axis represents the count, ranging from 0 to 600. The x-axis represents the rating. The bars show that rating 3 is the most frequent, with a count of approximately 650. Rating 4 has a count of approximately 250, rating 2 has a count of approximately 50, and rating 1 has a count of approximately 20.</p>	Pada TANG1 pilihan terbanyak adalah 3, kemudian 4, 2, dan 1.
TANG2	<p>The bar chart for TANG2 displays the frequency of responses for ratings 1, 2, 3, and 4. The y-axis represents the count, ranging from 0 to 600. The x-axis represents the rating. The bars show that rating 3 is the most frequent, with a count of approximately 650. Rating 4 has a count of approximately 250, rating 2 has a count of approximately 50, and rating 1 has a count of approximately 20.</p>	Pada TANG2 pilihan terbanyak adalah 3, kemudian 4, 2, dan 1.

TANG3	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>RS</th> <th>Count</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>~20</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>~30</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>~550</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>~450</td> </tr> </tbody> </table>	RS	Count	1	~20	2	~30	3	~550	4	~450	<p>Pada TANG3 pilihan terbanyak adalah 3, kemudian 4, 2, dan 1.</p>
RS	Count											
1	~20											
2	~30											
3	~550											
4	~450											

H. Kesimpulan

Dari hasil olah data maka ada beberapa kesimpulan yang dapat ditarik dari hasil riset ini:

Reliability: Pada dimensi Reliability dari 12 item pertanyaan/pernyataan

pada R10 memiliki rata-rata terendah yaitu 3,13. R2 memiliki rata-rata tertinggi yaitu sebesar 3,22, pada skala 1 sampai dengan 4.

Responsiveness: Table 2 di atas pada dimensi *Responsiveness* dapat dijelaskan bahwa RES2 memiliki rata-rata terendah yaitu 3,11, dan RES1 memiliki rata-rata tertinggi yaitu 3,14 pada skala 1 sampai dengan 3. Selanjutnya berikut adalah grafik *Responsiveness*:

Assurance: Pada table 3 dapat dijelaskan bahwa ASS4 memiliki rata-rata terendah yaitu 3,08, dan ASS1, ASS5 memiliki rata-rata tertinggi yaitu 3,14 pada skala 1 sampai dengan 4. Grafik 3 berikut adalah untuk mempermudah dan mempercepat memahami hasil olah data:

Empathy: Pada table 4 menjelaskan bahwa EM1 memiliki rata-rata terendah, dan EM3 memiliki rata-rata tertinggi yaitu 3,14 pada skala 1 sampai dengan 4. Selanjutnya ditampilkan juga untuk grafik *Empathy* berikut:

Tangibles: Dimensi tangibles pada item TANG2 dan TANG2 memiliki rata-rata yang sama yaitu 3,14, dan TANG3 memiliki rata-rata 3,17.

I. Saran-Saran

Dosen/Tenaga Kependidikan Saran secara umum perlu perbaikan pada setiap aplikasi dari item pertanyaan/pernyataan, sehingga akan meningkatkan kinerja organisasi.

J. Saran dan Rencana Tindak Lanjut (RTL)

Perlu ada perbaikan untuk rata-rata yang terendah dalam setiap dimensi, dan perlu peningkatan untuk rata-rata tertinggi pada setiap dimensi karena skor tertinggi ada di nilai 4.

