

**LAPORAN HASIL MONITORING DAN EVALUASI  
KEPUASAAN MAHASISWA**



**FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS AL-KHAIRIYAH**

**2022**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kami panjatkan kehadirat ALLAH SWT, berkat rahmat-Nya kami dapat melaksanakan kegiatan monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa dan menyelesaikan laporan monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer Universitas Al-Khairiyah. Laporan ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menjelaskan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan selama menjadi mahasiswa di Fakultas Ilmu Komputer. Monev kepuasan mahasiswa ini sangat penting dilakukan untuk mengukur kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga pendidik dan tenaga kependidikan serta pengelola. Laporan ini dapat digunakan sebagai masukan yang berguna untuk meningkatkan kualitas layanan, baik layanan akademik dan layanan non akademik di Fakultas Ilmu Komputer melalui perbaikan berkelanjutan.

Kami menyadari bahwa laporan ini jauh dari kata sempurna sehingga masih banyak kekurangan baik dalam pelaksanaan dan tulisan. Semoga laporan ini dapat dimanfaatkan oleh pimpinan dan pihak-pihak lain untuk melakukan pembenahan dan perbaikan terhadap sistem dan praktik pengelolaan Pendidikan di Fakultas Ilmu Komputer Universitas AL-Khairiyah

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	2
<b>BAB I</b> .....	5
<b>PENDAHULUAN</b> .....	5
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	5
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	6
<b>1.3 Tujuan Penelitian</b> .....	6
<b>1.4 Manfaat Hasil Monitoring dan Evaluasi</b> .....	7
<b>1.5 Implikasi Terhadap Kebijakan</b> .....	7
<b>BAB II</b> .....	8
<b>LANDASAN TEORI</b> .....	8
<b>2.1 Tinjauan Teoritis</b> .....	8
<b>BAB III</b> .....	11
<b>METODE PENELITIAN</b> .....	11
<b>3.1 Definisi Operasional Komponen</b> .....	11
<b>3.2 Rancangan Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi</b> .....	13
<b>3.3 Populasi dan Sampel</b> .....	13
<b>3.4 Tempat dan Waktu Pelaksanaan Kegiatan</b> .....	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
<b>3.5 Penyusunan Instrumen</b> .....	14
<b>3.6 Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen</b> .....	17
<b>3.7 Pengumpulan Data</b> .....	18
<b>3.8 Teknik Analisis Data</b> .....	18
<b>BAB IV</b> .....	19
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	19
<b>4.1 Hasil Pelaksanaan Monev Kepuasan Mahasiswa</b> .....	19
<b>4.2 Pembahasan</b> .....	24

<b><i>BAB V</i></b> .....	<b>26</b>
<b><i>PENUTUP</i></b> .....	<b>26</b>
<b>5.1 Kesimpulan</b> .....	<b>26</b>
<b>5.2 Saran/Rekomendasi</b> .....	<b>28</b>
<b><i>DAFTAR PUSTAKA</i></b> .....	<b>30</b>

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Keberhasilan Universitas Al-Khairiyah dalam mencapai visi dan misi, salah satunya ditentukan oleh kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan pada masing-masing program studi dilihat dari pemberian layanan akademik dan non akademik. Mahasiswa selain berperan sebagai input, mereka juga adalah pelanggan jasa (*customer*) yang memanfaatkan jasa Universitas dalam penyelenggaraan kegiatan pendidikan. Karenanya dalam konsep pelayanan baik sector akademis dan non akademis, kepuasan mahasiswa menjadi penting dan digunakan sebagai umpan balik bagi peningkatan kualitas layanan bagi seluruh Fakultas dan Program Studi yang ada di Universitas Al-Khairiyah.

Teknik Informatika merupakan salah satu prodi yang ada di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Al-Khairiyah kualitas pelayanan terhadap mahasiswa dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif untuk dapat bersaing dengan fakultas lainnya yang menyelenggarakan program studi yang sama. Keunggulan kompetitif ini akan terlihat dari keberhasilan keterserapan alumni mampu berkompetisi dan masuk di dunia kerja. Keberhasilan ini akan selaras dengan kualitas pelayanan yang mereka terima selama menjadi mahasiswa. Jika kualitas pelayanan mendapat hasil yang kurang memuaskan akan berdampak pada penurunan kualitas alumni dilihat dari penurunan kualitas kompetensi yang mereka miliki, penurunan jumlah mahasiswa khususnya, jika ini dibiarkan maka dalam jangka panjang daya saing akan melemah dan menjadi sulit berkembang. Pemberian pelayanan prima yang berkualitas oleh Program Studi Teknik Informatika Fakultas Ilmu Komputer harus melibatkan seluruh sistem dan sumberdaya seperti pola penyelenggaraan (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dukungan sarana dan prasarana yang memadai serta struktur kelembagaan dan rumusan kebijakan yang sesuai dengan kebutuhan para stakeholder. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang telah diberikan oleh Program Studi Teknik Informatika Fakultas Ilmu Komputer. Hasil kegiatan monev ini akan menjadi masukan serta umpan balik bagi perbaikan serta peningkatan kualitas pelayanan Program Studi Teknik Informatika Fakultas Ilmu Komputer di masa selanjutnya.

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, Program Studi Teknik Informatika Fakultas Ilmu Komputer perlu melakukan kegiatan monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa guna menjamin mutu pelayanan yang telah diberikan dan dijalankan oleh sesuai dengan aturan, prosedur dan ketentuan.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah sebagaimana yang telah dipaparkan diatas, dapat diajukan rumusan masalah sebagai berikut.

1. Bagaimanakah tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Program Studi Teknik Informatika Fakultas Ilmu Komputer ditinjau dari lima komponen yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), *emphaty* dan daya dukung sarpras (*tangibles*)?
2. Komponen apakah yang perlu ditingkatkan dari indeks kepuasan mahasiswa terhadap layanan Fakultas Ilmu Komputer?
3. Apakah solusi yang dapat diberikan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang menjadi ketidakpuasan mahasiswa terhadap implementasi pelayanan Fakultas Ilmu Komputer?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah sebagaimana dipaparkan diatas, maka tujuan dari pelaksanaan monitoring dan evaluasi ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk dapat mendeskripsikan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Fakultas Ilmu Komputer ditinjau dari komponen *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*
2. Untuk dapat mengetahui komponen apa yang harus ditingkatkan dalam implementasi pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa
3. Untuk merumuskan solusi-solusi yang harus dipertimbangkan dan dilakukan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan

## **1.4 Manfaat Hasil Monitoring dan Evaluasi**

Temuan hasil kegiatan monitoring dan evaluasi ini diharapkan dapat dijadikan bahan dasar sebagai umpan balik khususnya bagi jajaran pimpinan Fakultas Ilmu Komputer untuk membuat suatu kebijakan yang bermutu serta tepat sasaran tentang sistem manajemen mutu layanan kepada mahasiswa, sehingga terimplementasikannya pelayanan prima yang menimbulkan kepuasan di kalangan mahasiswa, dan pada akhirnya akan mendorong citra positif terhadap keberadaan.

## **1.5 Implikasi Terhadap Kebijakan**

Adapun implikasi dari pelaksanaan kegiatan monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa adalah: (1) diperlukan suatu standar operasional prosedur yang Tangguh dalam mengimplementasikan praktek pelayanan prima kepada mahasiswa; (2) diperlukan adanya dukungan dari sumber daya manusia (SDM) yang handal dalam melaksanakan praktek pelayanan prima; (3) diperlukan adanya dukungan fasilitas serta penunjang baik sarana dan prasarana yang layak serta memadai untuk menunjang sistem manajemen pelayanan dan kinerja SDM.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Tinjauan Teoritis**

Pada hakikatnya keberadaan seseorang dalam suatu organisasi harus mampu menjalankan tugas pokok dan fungsi (tupoksi) masing-masing. Seseorang ketika menjalankan tugas pokok dan fungsinya sesungguhnya mereka melakukan tugas pelayanan baik kepada atasannya maupun kepada bawahannya. Tentu saja dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya tersebut dibutuhkan sikap dan perilaku yang sopan, santun, tulus, jujur dan memiliki jiwa pengabdian bekerja dan melayani. Jika mereka telah melaksanakan tupoksi dengan baik, maka dapat dikatakan kinerja mereka dikatakan baik dan dapat memberikan dampak kepuasan bagi orang terlibat dalam lingkungan pekerjaan tersebut.

Dari paparan tersebut dapat diartikan bahwa setiap orang yang terlibat dalam suatu Lembaga/organisasi sudah seharusnya dan sepiantasnya memiliki jiwa melayani, dan dengan mengetahui, mengerti dan memahami hakikat serta prinsip pelayan dalam suatu organisasi, maka akan terwujud iklim kerja, budaya kerja dan keharmonisan dan keselarasan dalam suatu organisasi dalam mencapai tujuan organisasi.

Berikut diberikan beberapa referensi terkait dengan definisi kepemimpinan pelayan. Menurut Laub (1999) "kepemimpinan pelayan adalah sebuah pemahaman praktik kepemimpinan yang lebih mengutamakan pengembangan kebutuhan anggotanya, staf dan bawahannya dibandingkan dengan kepentingan serta kebutuhan pribadi sang pemimpin". Laub menyatakan bahwa ada enam hal penting dalam praktek kepemimpinan pelayan yaitu:

- a. Menghargai orang lain dengan cara mendengarkan dengan seksama, melayani kebutuhan pihak lain sebagai prioritas utama.
- b. Mengembangkan kesempatan orang lain dalam meningkatkan kompetensi kerja untuk terus belajar, memberikan keteladanan, dan memberdayakan pihak lain
- c. Meningkatkan kolaborasi dalam suatu komunitas yaitu dengan membangun hubungan yang kuat, serta menghargai perbedaan suku, budaya, agama, dan ras serta status social, ekonomi individu



- d. Menunjukkan autentisitas yaitu melalui peningkatan integritas dan sistem kepercayaan dan keterbukaan.
- e. Menunjukkan jiwa kepemimpinan yang futuristik yaitu melalui mampu mengambil inisiatif, mampu menggambarkan masa depan dan mampu mengidentifikasi tujuan-tujuan yang ada.
- f. Mampu menunjukkan sikap pendistribusian kekuasaan serta status kepemimpinan yaitu melalui perilaku penciptaan visi Bersama, penyebaran kekuasaan dalam pengambilan keputusan dan status untuk semua level dalam organisasi.

Menurut Spears (1995), menjabarkan menjadi sepuluh karakteristik kepemimpinan pelayanan sebagai berikut:

- a. Mendengarkan; prinsip kepemimpinan pelayan ini menunjukkan kemampuan dan komitmen untuk mengenali serta memahami secara jelas kata-kata yang disampaikan oleh orang lain.
- b. Empati; prinsip kepemimpinan pelayan ini menunjukkan sikap empati kepada orang lain. Orang perlu diterima dan diakui sebagai pribadi yang berharga dan berada serta memiliki keunikan masing-masing.
- c. Spirit; prinsip kepemimpinan pelayan ini menunjukkan sikap yang mampu menyemangati sisi emosional orang lain.
- d. Kesadaran diri; prinsip kepemimpinan pelayanan ini menunjukkan sikap untuk memahami persolan yang melibatkan etika dan nilai-nilai yang sifatnya universal.
- e. Persuasive; prinsip kepemimpinan pelayan yang menggunakan strategi pendekatan secara personal yang bertujuan untuk mempengaruhi orang lain

menuju sikap kerja yang positif dengan tidak menggunakan wewenang dan kekuasaan yang berasal dari kedudukan atau otoritas formal dalam membuat suatu keputusan dalam organisasi.

- f. Konseptualisasi; prinsip kepemimpinan pelayan yang berusaha meningkatkan kemampuan dirinya dalam melihat suatu masalah dari perspektif yang melampaui realitas masa lalu dan saat ini.
- g. Futuristic; prinsip kepemimpinan pelayan yang berusaha memprediksi serta menangkap peluang positif di masa depan secara tepat dalam pengambilan keputusan.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

Berdasarkan dari paparan di atas, yang menjadi fokus perhatian dalam pelaksanaan monitoring dan evaluasi kepuasan ini adalah kepuasan mahasiswa. Kepuasan yang dimaksud adalah kepuasan dalam hal pelayanan yang dirasakan oleh mahasiswa dalam menerima pelayanan yang diberikan oleh tenaga pendidik dan tenaga kependidikan di lingkup Fakultas Ilmu Komputer.

#### **3.1 Definisi Operasional Komponen**

Kepuasan mahasiswa merupakan tingkat terpenuhinya hampir semua kebutuhannya secara baik dan berkualitas dalam menunjang keberhasilan studi mereka. Tentu saja dalam hal ini pelaku pemberi pelayanan prima itu adalah tenaga pendidik dan tenaga kependidikan. Kepuasan mahasiswa ini diukur dari indikator perasaan senang atau puas atas pelayanan yang ramah, tanggap, tepat dan benar yang telah diberikan oleh dosen, pegawai, dan para pimpinan Fakultas Ilmu Komputer (Dekanat) kepada para mahasiswa yang dimulai sejak mereka menjadi mahasiswa sampai dengan di akhir program perkuliahan mereka. Untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan FTK digunakan kuesioner tertutup (*closed questionnaire*) dengan penggunaan lima skala likert yaitu sangat puas (5), puas (4), cukup puas (3), kurang puas (2), dan tidak puas (1). Jawaban responden untuk butir pernyataan/pertanyaan yang bersifat positif diberikan skor 5, 4, 3, 2, dan 1. Dan sebaliknya untuk butir pernyataan/pertanyaan yang bersifat negative diberikan skor 1, 2, 3, 4, dan 5.

Dalam hal ini kualitas pelayanan Fakultas Ilmu Komputer akan dibagi menjadi beberapa komponen kualitas pelayanan. Berikut beberapa komponen kualitas yang akan digunakan untuk melakukan kegiatan monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Fakultas Ilmu Komputer baik oleh tenaga pendidik maupun tenaga kependidikan.

1. Keandalan (*Reliability*) adalah kemampuan Fakultas Ilmu Komputer dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan mahasiswa terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik, santun dan lain sebagainya. Pada komponen reliability akan mengevaluasi sejauh mana kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa.

2. Daya tanggap (*Responsiveness*) adalah kemampuan Fakultas Ilmu Komputer dalam hal tanggap memberikan pelayanan yang responsif serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti. Pada komponen *responsiveness* (daya tanggap) akan mengevaluasi sejauh mana daya tanggap/sisi respon dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa akademik dengan cepat dan tepat.
3. Kepastian (*Assurance*) adalah kemampuan Fakultas Ilmu Komputer dalam memberikan jaminan dan kepastian pelayanan yang ditunjukkan oleh sikap sopan santun, komunikasi yang baik, dan wawasan serta pengetahuan yang dimiliki dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. sehingga menimbulkan level pelayanan yang terpercaya yang ditunjukkan oleh tenaga kependidikan. Pada komponen *assurance* ini akan mengevaluasi sejauh mana dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola mampu memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.
4. Empati (*Empathy*) adalah kemampuan Fakultas Ilmu Komputer dalam memberikan perhatian yang tulus dengan cara memberikan strategi pendekatan personal secara profesional kepada mahasiswa, hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan mahasiswa secara akurat, spesifik dan jelas. Pada komponen ini akan mengevaluasi sejauh mana kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.
5. Daya dukung sarpras (*Tangibles*) adalah bukti konkret kualitas pelayanan Fakultas Ilmu Komputer untuk memberikan pelayanan prima bagi mahasiswa, baik dari sisi fisik tampilan bangunan, kenyamanan sarana dan prasarana, kelengkapan fasilitas

utama dan penunjang, kelengkapan teknologi pendukung, hingga performance dari tenaga pendidik dan tenaga kependidikan di lingkungan Fakultas Ilmu Komputer. Pada komponen ini akan mengevaluasi sejauh mana kepuasan mahasiswa terhadap ketercukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana yang ada di lingkungan Fakultas Ilmu Komputer yang dapat digunakan untuk mendukung kegiatan akademik.

Kelima komponen kualitas pelayanan ini sejatinya harus benar-benar dipahami, dihayati, serta ditunjukkan oleh segenap civitas akademika Fakultas Ilmu Komputer baik oleh tenaga pendidik dan tenaga kependidikan memberikan layanan terhadap mahasiswa.

### **3.2 Rancangan Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi**

Pelaksanaan monev kepuasan mahasiswa dilakukan dengan menggunakan pendekatan survey. Survey merupakan salah satu jenis penelitian yang digunakan untuk meneliti gejala suatu kelompok atau perilaku individu. Dalam survey, penggalan data umumnya menggunakan kuesioner sebagai alat pengambil data dengan tujuan untuk mengetahui: siapa, apa yang responden pikirkan, rasakan, atau kecenderungan suatu tindakan. Atau jika disesuaikan dengan maksud tujuan pelaksanaan monev ini adalah untuk mengevaluasi sejauh mana tingkat keterpuasan berdasarkan kebutuhan mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer dalam menerima pelayanan dari tenaga pendidik dan tenaga kependidikan di lingkungan Fakultas Ilmu Komputer

### **3.3 Populasi dan Sampel**

Teknik sampling yang digunakan adalah sampel jenuh. Adapun jumlah sample adalah mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer sebanyak 55 orang mahasiswa. Sampel yang digunakan adalah sampel jenuh karena semua populasi digunakan sebagai sampel. Sehingga total sampel jenuh berjumlah 55 orang. Dari 55 sampel, jumlah angket yang dikembalikan sebanyak 100 %, sehingga sampel akhir yang dipergunakan adalah 55 orang dengan ukuran tingkat kesalahan 5% (0,05). Adapun penjelasan demografi sampel jenuh adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.1** Demografi Sampel

No	Program Studi	Jumlah
1	Pendidikan Teknik Informatika	18
	Jumlah	55

### 3.4 Penyusunan Instrumen

Untuk menyusun instrumen kepuasan mahasiswa didasarkan pada lima komponen, yaitu: (1) keandalan (*reliability*); (2) daya tanggap (*responsiveness*); (3) kepastian (*assurance*); (4) empati (*empathy*); (5) daya dukung sarpras (*tangible*).

**Tabel 3.2** Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Mahasiswa

No	Aspek/Indikator Layanan	Jumlah Butir	Nomor Butir
1	<i>Reliability</i>	9	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9
2	<i>Responsiveness</i>	6	9, 10, 11, 12, 13, 14 15
3	<i>Assurance</i>	6	16, 17, 18, 19, 20, 21
4	<i>Empathy</i>	6	22, 23, 24, 25, 26, 27
5	<i>Tangible</i>	7	28, 29, 30, 31, 32, 33, 34

Kelima komponen tersebut di atas menjadi variable kuesioner pengukuran monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa. Adapun pernyataan yang dapat disusun untuk melaksanakan monev kepuasan mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer Universitas Al-Khairiyah dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 3.3** Deskripsi Pernyataan Instrumen

- A. Keandalan (*reliability*): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	Kejelasan materi perkuliahan diberikan dosen					
2	Waktu yang disediakan untuk diskusi dan tanya jawab					
3	Bahan ajar suplemen (handout, modul, dll) telah diberikan kepada mahasiswa untuk melengkapi materi perkuliahan					
4	Dosen mengembalikan hasil ujian/tugas dengan nilai yang obyektif					
5	Dosen datang tepat waktu					
6	Dosen memadai sesuai dengan bidang keahliannya					

7	Satuan Acara Perkuliahan/Rencana Perkuliahan Semester yang dibuat dosen relevan					
8	Kemampuan staf akademik untuk melayani administrasi kemahasiswaan					
9	Kualitas layanan staf akademik untuk memenuhi kepentingan mahasiswa					

B. Daya tanggap (*responsiveness*): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat.

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	FIK/Prodi menyediakan dosen Bimbingan Konseling bagi mahasiswa					
2	FIK/Prodi menyediakan beasiswa bagi mahasiswa yang tidak mampu					
3	FIK/Prodi membantu mahasiswa apabila menghadapi masalah akademik					
4	Pimpinan FIK/Prodi beserta jajarannya menyediakan waktu bagi orang tua mahasiswa untuk berkonsultasi					
5	FIK/Prodi memberikan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit					
6	FIK/Prodi memberikan bantuan asuransi bagi mahasiswa yang mendapatkan musibah kecelakaan					

C. Kepastian (*assurance*): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan.

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	Staf administrasi akademik santun dalam memberikan pelayanan					
2	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani dengan baik oleh FIK/Prodi melalui dosen PA (Pembimbing Akademik).					
3	Permasalahan/keluhan mahasiswa ditangani dengan baik oleh FIK/Prodi melalui dosen bimbingan konseling					

4	Setiap pekerjaan/tugas selalu dikembalikan pada mahasiswa					
5	Waktu dipergunakan secara efektif oleh dosen dalam proses pengajaran					
6	Sanksi bagi mahasiswa yang melanggar peraturan yang telah ditetapkan FIK/Prodi dan berlaku untuk semua mahasiswa tanpa terkecuali					

D. Empati (*empathy*): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	Kepedulian FIK/Prodi dalam memahami kepentingan dan kesulitan mahasiswa					
2	Besarnya kontribusi biaya (sumbangan pengembangan lembaga) dibicarakan dengan orangtua wali mahasiswa					
3	FIK/Prodi memonitor terhadap kemajuan mahasiswa melalui dosen Pembimbing Akademik atau dosen bimbingan konseling					
4	Dosen bersedia membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan bidang akademik/mata kuliah					
5	Dosen bersikap terbuka, kooperatif dengan mahasiswa					
6	FIK/Prodi berusaha memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha untuk mengembangkannya					

E. *Tangible*: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
1	Ruang kuliah tertata dengan bersih, dan rapi					
2	Ruang kuliah sejuk dan nyaman					
3	Sarana pembelajaran tersedia di ruang kuliah.					
4	FIK/Prodi mempunyai perpustakaan yang lengkap secara terpusat di Lembaga Undiksha					



5	Laboratorium, bengkel yang relevan dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa (alat bengkel, computer, bahan praktik boga, kecantikan, busana)					
6	Ketersediaan fasilitas kamar kecil yang cukup dan bersih					
7	Fasilitas ibadah yang dapat dipergunakan oleh mahasiswa di FIK/Prodi					

Dalam hal ini kualitas pelayanan FIK/Prodi akan dibagi menjadi beberapa komponen kualitas pelayanan yaitu:

### 3.6 Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Sebelum instrumen ini dapat digunakan maka sebelumnya harus dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Proses penilaian validitas isi tiap butir instrumen kepuasan mahasiswa dilakukan dengan menggunakan teknik penilaian ahli (*expert judgement*). Proses penilaian dilakukan oleh 15 (lima belas) orang ahli. Proses penilaian ahli didasarkan atas 3 (tiga) aspek, yaitu: isi, konstruksi dan kebahasaan. Berdasarkan hasil penilaian ahli terhadap instrumen berjumlah 34 butir terdapat beberapa catatan mengenai kesesuaian butir dengan indikator, kesesuaian indikator dengan materi, kesesuaian penggunaan Bahasa serta kesesuaian butir pernyataan dengan responden. Dari hasil revisi tersebut, kemudian dilanjutkan dengan perbaikan instrumen berdasarkan catatan atau revisi yang diberikan oleh para ahli.

Selanjutnya instrumen kepuasan mahasiswa diujicobakan kepada 40 mahasiswa FIK/Prodi yang termasuk dalam populasi. Pengujian validitas dan reliabilitas didistribusikan kepada mahasiswa di luar anggota sampel. Untuk uji validitas menggunakan rumus korelasi produk moment dan uji validitas menggunakan rumus Alpha Cronbach's dengan  $n = 40$  dan  $\alpha = 5\%$ . Berikut disajikan hasil perhitungan masing-masing komponen dalam bentuk tabel excel. Perhitungan instrumen kepuasan mahasiswa dilakukan dengan bantuan software *SPSS versi 22.0*, diperoleh hasil bahwa 34 butir item dinyatakan valid. Sehingga dalam pelaksanaan monitoring dan evaluasi ini dapat menggunakan instrumen dengan jumlah butir sebanyak 34 butir.

Setelah dilakukan uji validitas terhadap 34 butir, dilanjutkan dengan melaksanakan uji reliabilitas instrumen. Koefisien reliabilitas instrumen dianalisis dengan menggunakan *Alpha-Cronbach*. Berdasarkan hasil perhitungan reliabilitas instrumen kepuasan mahasiswa menggunakan software *SPSS versi 22.0*, diperoleh koefisien reliabilitas untuk komponen “keandalan (*reliability*)”  $r_{1.1} = 0,97$ ; untuk komponen “daya tanggap (*responsiveness*)” dengan koefisien reliabilitas  $r_{1.1} = 0,91$ ; untuk komponen “kepastian (*assurance*)” dengan koefisien reliabilitas  $r_{1.1} = 0,66$ ; untuk komponen “empati” dengan koefisien reliabilitas  $r_{1.1} = 0,87$ ; untuk komponen “daya dukung sarpras (*tangible*)” dengan koefisien reliabilitas  $r_{1.1} = 0,65$ .

Dengan menggunakan kriteria yang dikemukakan oleh *Guilford* maka, hasil uji coba menunjukkan koefisien reliabilitas instrumen kepuasan mahasiswa pada kategori “sangat tinggi” sehingga instrumen ini dapat digunakan untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap layanan Fakultas Ilmu Komputer.

**Tabel 3.4** Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

<b>Komponen</b>	<b>Uji validitas</b>	<b>Uji Reliabilitas</b>
<i>Reliability</i>	Valid (9 butir)	0,97 (Sangat Tinggi)
<i>Responsiveness</i>	Valid (6 butir)	0,91 (Sangat Tinggi)
<i>Assurance</i>	Valid (6 butir)	0,66 (Tinggi)
<i>Emphaty</i>	Valid (6 butir)	0,87 (Sangat Tinggi)
<i>Tangible</i>	Valid (7 butir)	0,65 (Tinggi)

### 3.7 Pengumpulan Data

Dengan menggunakan instrumen pengumpulan data berupa kuesioner, proses pengumpulan data dilakukan kepada mahasiswa Program Studi Teknik Informatika Fakultas Ilmu Komputer Universitas Al-Khairiyah berjumlah 55 orang sebagai responden.

### 3.8 Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dalam pelaksanaan monev ini dianalisis dengan teknik analisis deskriptif kuantitatif. “Teknik analisis deskriptif kuantitatif merupakan suatu cara pengolahan data yang dilakukan dengan jalan menyusun secara sistematis dalam bentuk angka-angka dan atau persentase mengenai suatu objek yang diteliti sehingga diperoleh kesimpulan umum”

(Agung, 2011:118). Untuk melakukan perhitungan hasil Analisa digunakan software *SPSS versi 22.0*. Ukuran tingkat kepuasan mahasiswa selanjutnya dikelompokkan berdasarkan kategori dalam Tabel berikut:

**Tabel 3.5** Klasifikasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa

<b>Rentang Skor</b>	<b>Klasifikasi/Predikat</b>
4 - 5	Sangat puas
3 - 3,9	Puas
2,35 - 2,9	Cukup
1,68 - 2,34	Tidak Puas
0 - 1,67	Sangat Tidak Puas

## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Hasil Pelaksanaan Monev Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan mahasiswa merupakan tingkat keterpenuhan kebutuhan mahasiswa terhadap sistem dan praktik manajemen pelayanan yang meliputi lima komponen kualitas pelayanan yaitu: keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), empati (*empathy*) dan daya dukung sarpras (*tangible*). Pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa ini sangat penting dilakukan karena mahasiswa merupakan komponen utama yang menerima jasa layanan dari Program Studi Teknik Informatika Fakultas Ilmu Komputer Universitas Al-Khairiyah dan akan berdampak pada peningkatan citra Program Studi Teknik Informatika Fakultas Ilmu Komputer Universitas Al-Khairiyah dalam menyelenggarakan Pendidikan yang berkualitas. Untuk skala penilaian menggunakan rentang skor yang akan dijelaskan pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.1** Rentang Skor Penilaian Tingkat Kepuasan

Rentang Skor	Klasifikasi/Predikat
4 - 5	Sangat puas
3 - 3,9	Puas
2,35 – 2,9	Cukup
1,68 – 2,34	Tidak Puas
0 - 1,67	Sangat Tidak Puas

Berikut ini akan disajikan hasil Analisa dalam bentuk tabel dari pelaksanaan monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa Program Studi Teknik Informatika Fakultas Ilmu Komputer Universitas Al-Khairiyah terhadap layanan yang diberikan. Hasil Analisa disajikan pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.2.** Deskripsi Data Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan FIK

No.	Komponen	Hasil SPSS
		Mean
<b>1</b>	<b>Keandalan (<i>Reliability</i>)</b>	<b>4.275</b>
	3.1 Kejelasan materi	4.364
	3.2 Waktu untuk diskusi	4.491
	3.3 Ketersediaan bahan ajar	4.127

	3.4 Pengembalian hasil ujian/tugas	4.309
	3.5 Ketepatan waktu mengajar	3.945
	3.6 Kesesuaian kompetensi dosen dalam mengajar	4.400
	3.7 Relevansi perangkat pembelajaran	4.200
	3.8 Kemampuan staf akademik memberikan pelayanan	4.345
	3.9 Kualitas pelayanan staf akademik	4.291
<b>2</b>	<b>Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)</b>	<b>4.142</b>
	a. Layanan bimbingan konseling	4.218
	b. Layanan beasiswa	4.236
	c. Layanan permasalahan akademik	4.364
	d. Ketersediaan waktu konsultasi bagi orangtua	4.091
	e. Layanan bantuan pengobatan (bagi mahasiswa sakit)	3.945
	f. Layanan bantuan asuransi (bagi mahasiswa kecelakaan)	4.000
<b>3</b>	<b>Kepastian (<i>Assurance</i>)</b>	<b>4.267</b>
	a. Pelayanan yang santun	4.309
	b. Pelayanan dosen PA (pembimbing akademik)	4.364
	c. Pelayanan layanan konseling	4.218
	d. Pemberian tugas balikan kepada mahasiswa	4.036
	e. Efektifitas waktu mengajar oleh dosen	4.364
	f. Pemberlakuan sanksi kepada seluruh mahasiswa (tanpa kecuali)	4.309
<b>4</b>	<b>Empati (<i>Empathy</i>)</b>	<b>4.179</b>
	a. Kepedulian prodi memahami kesulitan mahasiswa	4.145
	b. Pelaksanaan diskusi pembiayaan akademik dengan orangtua	4.000
	c. Pelaksanaan monitoring kemajuan studi mahasiswa	4.164
	d. Ketersediaan dosen membantu kesulitan belajar mahasiswa	4.236
	e. Sikap kooperatif dengan mahasiswa	4.255
	f. Pengembangan minat dan bakat mahasiswa	4.273
<b>5</b>	<b>Daya dukung sarpras (<i>Tangible</i>)</b>	<b>4.234</b>
	a. Penataan ruang perkuliahan	4.382
	b. Kenyamanan ruang perkuliahan	4.182
	c. Ketersediaan sarana pembelajaran di ruang perkuliahan	4.200
	d. Ketersediaan perpustakaan	4.273
	e. Ketersediaan laboratorium/bengkel	4.236
	f. Ketersediaan toilet/fasilitas umum	4.218
	g. Ketersediaan tempat ibadah	4.145

Berdasarkan hasil yang tertera pada table 4.2 dapat dilihat bahwa hasil kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Program Studi Teknik Informatika Fakultas Ilmu Komputer Universitas Al-Khairiyah yang diberikan oleh tenaga pendidik dan tenaga kependidikan dilihat dari lima komponen kualitas semuanya berada pada tingkat sangat puas.

Untuk keseluruhan komponen kualitas rata mendapatkan nilai mean diatas 4.000 (sangat puas). Begitu juga untuk nilai indikator yang ada pada masing-masing komponen kualitas berada pada nilai diatas 4.000 (sangat puas). Hanya beberapa indikator yang mendapatkan nilai dibawah

4.000 yaitu indikator “ketepatan waktu mengajar” pada komponen “keandalan (*reliability*)” yaitu mendapatkan nilai mean 3.945 dan indikator “layanan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit” pada komponen “daya tanggap (*responsiveness*)”.

**Tabel 4.3** Urutan Nilai Berdasarkan Komponen Kualitas

No	Komponen	Mean	Skala
1	Keandalan ( <i>reliability</i> )	4.275	Sangat puas
2	Kepastian ( <i>assurance</i> )	4.267	Sangat puas
3	Daya dukung sarpras ( <i>tangible</i> )	4.234	Sangat puas
4	Empati ( <i>empathy</i> )	4.179	Sangat puas
5	Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> )	4.142	Sangat puas

Berdasarkan hasil yang tertera pada table 4.3, dapat dilihat bahwa urutan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Program Studi Teknik Informatika Fakultas Ilmu Komputer Universitas Al-Khairiyah dari peringkat pertama sampai peringkat lima adalah komponen: (1) keandalan/*reliability*; (2) kepastian/*assurance*; (3) daya dukung sarpras/*tangible*; (4) empati/*empathy*; (5) daya tanggap/*responsiveness*. Pada peringkat pertama mahasiswa mendapatkan keterpuasan dalam hal pelayanan yang diberikan oleh dosen dalam memberikan perkuliahan dan layanan akademik yang diberikan oleh tenaga kependidikan dan pengelola. Sebagai contoh, mahasiswa merasa sangat puas terhadap beberapa hal diantaranya: ketersediaan waktu diskusi yang disediakan oleh dosen kepada mahasiswa, dalam memberikan materi perkuliahan telah disesuaikan dengan kompetensi dosen yang mengampu mata kuliah tersebut dan kejelasan materi yang disampaikan.

**Tabel 4.4** Urutan Nilai Pada Komponen Keandalan (*Reliability*)

No	Indikator	Mean	Skala
1	Waktu untuk diskusi	4.491	Sangat puas
2	Kesesuaian kompetensi dosen dalam mengajar	4.400	Sangat puas
3	Kejelasan materi	4.364	Sangat puas
4	Kemampuan staf akademik memberikan pelayanan	4.345	Sangat puas
5	Pengembalian hasil ujian/tugas	4.309	Sangat puas

6	Kualitas pelayanan staf akademik	4.291	Sangat puas
7	Relevansi perangkat pembelajaran	4.200	Sangat puas
8	Ketersediaan bahan ajar	4.127	Sangat puas
9	Ketepatan waktu mengajar	3.945	Puas

Berdasarkan hasil yang tertera pada table 4.4 dapat dilakukan Analisa urutan tiga indikator yang menunjukkan keterpuasan adalah mahasiswa merasa sangat puas terhadap waktu yang disediakan oleh dosen untuk dapat melakukan diskusi terkait materi dan diskusi akademik lainnya. Nilai kepuasan pada indikator ini berada pada nilai mean 4.491. kemudian untuk peringkat yang kedua berada pada indikator kepuasan mahasiswa terhadap kesesuaian kompetensi dosen dalam mengajar dengan nilai mean 4.400. pada peringkat ketiga, mahasiswa merasa sangat puas terhadap kejelasan materi yang diberikan oleh dosen dalam perkuliahan dengan nilai mean 4.364.

**Tabel 4.5** Urutan Nilai Pada Komponen Kepastian (*Assurance*)

No	Indikator	Mean	Skala
1	Pelayanan dosen PA (pembimbing akademik)	4.364	Sangat puas
2	Efektifitas waktu mengajar oleh dosen	4.364	Sangat puas
3	Pelayanan yang santun	4.309	Sangat puas
4	Pemberlakuan sanksi kepada seluruh mahasiswa (tanpa kecuali)	4.309	Sangat puas
5	Pelayanan layanan konseling	4.218	Sangat puas
6	Pemberian tugas balikan kepada mahasiswa	4.036	Sangat puas

Berdasarkan hasil yang tertera pada table 4.5 dapat dilakukan Analisa urutan tiga indikator yang menunjukkan keterpuasan mahasiswa terhadap pelayanan Program Studi Teknik Informatika Fakultas Ilmu Komputer Universitas Al-Khairiyah jika dilihat dari komponen “kepastian (*assurance*)” yaitu keterpuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik yang dilakukan oleh pembimbing akademik dan efektifitas waktu mengajar yang dilakukan oleh dosen mendapatkan nilai mean 4.364. Mahasiswa juga merasa keterpuasan dalam hal sikap santun yang ditunjukkan dosen ketika mengajar dalam kegiatan perkuliahan dengan nilai mean 4.309.

**Tabel 4.6** Urutan Nilai Pada Komponen Daya Dukung Sarpras (*Tangible*)

No	Indikator	Mean	Skala
1	Penataan ruang perkuliahan	4.382	Sangat puas
2	Ketersediaan perpustakaan	4.273	Sangat puas
3	Ketersediaan laboratorium/bengkel	4.236	Sangat puas
4	Ketersediaan toilet/fasilitas umum	4.218	Sangat puas
5	Ketersediaan sarana pembelajaran di ruang perkuliahan	4.200	Sangat puas

6	Kenyamanan ruang perkuliahan	4.182	Sangat puas
7	Ketersediaan tempat ibadah	4.145	Sangat puas

Berdasarkan hasil yang tertera pada table 4.6 dapat dilakukan Analisa urutan terhadap tiga indikator yang menunjukkan keterpuasan mahasiswa pada komponen “daya dukung sarpras (*tangible*)” yaitu terletak pada indikator keterpuasan mahasiswa pada penataan ruang perkuliahan, ketersediaan perpustakaan dan ketersediaan laboratorium/bengkel.

**Tabel 4.7** Urutan Nilai Pada Komponen Empati (*Empathy*)

No	Indikator	Mean	Skala
1	Pengembangan minat dan bakat mahasiswa	4.273	Sangat puas
2	Sikap kooperatif dengan mahasiswa	4.255	Sangat puas
3	Ketersediaan dosen membantu kesulitan belajar mahasiswa	4.236	Sangat puas
4	Pelaksanaan monitoring kemajuan studi mahasiswa	4.164	Sangat puas
5	Kepedulian prodi memahami kesulitan mahasiswa	4.145	Sangat puas
6	Pelaksanaan diskusi pembiayaan akademik dengan orang tua	4.000	Sangat puas

Berdasarkan hasil yang tertera pada table 4.7 dapat dilakukan Analisa urutan terhadap tiga indikator yang menunjukkan keterpuasan mahasiswa pada komponen “empati (*empathy*)” yaitu terletak pada indikator pengembangan minat, bakat mahasiswa. Mahasiswa merasa terpuaskan dengan kemampuan dosen dalam memberikan layanan dalam mengembangkan minat dan bakat yang dimiliki oleh mahasiswa. Mahasiswa juga merasa terpuaskan dengan sikap dosen yang sangat kooperatif dengan mahasiswa dalam hal kegiatan akademik dan non akademik. Selain itu, mahasiswa merasa terpuaskan dengan sikap ketersediaan dosen dalam memberikan waktu ekstra untuk membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan belajar. **Tabel 4.8** Urutan Nilai Pada Komponen Daya Tanggap (*Responsiveness*)

No	Indikator	Mean	Skala
1	Layanan permasalahan akademik	4.364	Sangat puas
2	Layanan beasiswa	4.236	Sangat puas
3	Layanan bimbingan konseling	4.218	Sangat puas
4	Ketersediaan waktu konsultasi bagi orangtua	4.091	Sangat puas
5	Layanan bantuan asuransi (bagi mahasiswa kecelakaan)	4.000	Sangat puas

6	Layanan bantuan pengobatan (bagi mahasiswa sakit)	3.945	Puas
---	---	-------	------

Berdasarkan hasil yang tertera pada table 4.8, dapat ditarik kesimpulan bahwa komponen “daya tanggap (*responsiveness*)” merupakan komponen pada peringkat kelima (terbawah), ini memiliki makna bahwa mahasiswa kurang merasa terpuaskan terhadap kecepatan dan ketepatan layanan yang dirasakan oleh mahasiswa terhadap pelayanan Program Studi Teknik Informatika Fakultas Ilmu Komputer Universitas Al-Khairiyah

Adapun urutan tiga indikator yang menunjukkan keterpuasan mahasiswa pada komponen “daya tanggap (*responsiveness*)” yaitu terletak pada indikator layanan permasalahan akademik, layanan beasiswa, serta layanan bimbingan akademik.

#### 4.2 Pembahasan

Berdasarkan deksripsi data sebagaimana disajikan pada bagian sebelumnya, dapat dibuatkan suatu simpulan bahwa dari lima komponen kualitas pelayanan Program Studi Teknik Informatika Fakultas Ilmu Komputer Universitas Al-Khairiyah terhadap mahasiswa, ditemukan bahwa berdasarkan ranking tertinggi yang memberikan keterpuasan paling tinggi adalah pada komponen “keandalan (*reliability*)” disusul oleh keterpuasan pada komponen kepastian (*assurance*), daya dukung sarpras (*tangible*), empati dan daya tanggap (*responsiveness*). Ini membuktikan bahwa mahasiswa merasa sangat puas terhadap layanan yang diberikan oleh dosen dalam beberapa hal antara lain: (1) kepuasan dari pemberian waktu oleh dosen untuk memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk berdiskusi; (2) kepuasan dalam memberikan kejelasan materi pada perkuliahan; (3) mahasiswa merasa sangat puas dengan efektifitas penggunaan waktu yang digunakan dalam perkuliahan; (4) mahasiswa merasa sangat puas dengan perangkat pembelajaran yang telah diberikan sebelum kegiatan perkuliahan dimulai; (5) mahasiswa merasa sangat puas dengan ketersediaan bahan ajar yang diberikan oleh dosen; (6) mahasiswa merasa puas dengan pelayanan akademik yang diberikan oleh bagian pengelola dan tenaga kependidikan. Adapun yang menjadi fokus peningkatan pada komponen “keandalan (*reliability*)” ini adalah peningkatan ketepatan mengajar yang dilakukan oleh dosen. Dosen diharapkan dapat memberikan informasi segera terkait keterlambatan pelaksanaan pembelajaran sehingga tidak membuat mahasiswa menunggu jam belajar tanpa adanya informasi keterlambatan.

Pada komponen “kepastian (*assurance*)”, yang menjadi fokus perhatian dan peningkatan adalah perihal pengembalian serta umpan balik hasil tugas/UTS/UAS mahasiswa.

Hal ini sangat penting sebagai feedback kegiatan perkuliahan, mahasiswa menjadi tahu materi apa saja yang harus ditingkatkan. Disamping itu perlu juga memperhatikan aspek pemberian layanan konseling (konseling kerja dan karir), ini sangat dibutuhkan oleh mahasiswa untuk dapat lebih mendekatkan tujuan perkuliahan yaitu menuju keberhasilan



terserapnya alumni Program Studi Teknik Informatika Fakultas Ilmu Komputer Universitas Al-Khairiyah di dunia kerja.

Pada komponen “daya dukung sarpras (*tangible*)”, yang menjadi fokus perhatian adalah kurangnya ketersediaan tempat ibadah dan kenyamanan ruang perkuliahan. Diharapkan F Program Studi Teknik Informatika Fakultas Ilmu Komputer Universitas Al-Khairiyah dan Lembaga mampu mejembatani kebutuhan sarana prasarana mahasiswa dalam kegiatan perkuliahan. Dukungan sarana dan prasarana akan dapat meningkatkan fokus/konsentrasi pada saat kegiatan perkuliahan.

Pada komponen “empati (*empathy*)”, yang menjadi perhatian oleh para pimpinan Program Studi Teknik Informatika Fakultas Ilmu Komputer Universitas Al-Khairiyah adalah perlunya mempertimbangkan keterlibatan orang tua dalam diskusi pembiayaan akademik. Perlunya mengetahui kondisi real mahasiswa dengan menghadirkan orang tua mereka. Perlunya diadakan diskusi dan sharing dengan tatap muka langsung untuk menampung aspirasi serta kebutuhan dan harapan mereka terhadap dunia Pendidikan. Sehingga kebijakan nantinya yang akan dirumuskan berdasarkan pada kebutuhan mahasiswa dan menyentuh jiwa mahasiswa.

Komponen yang harus menjadi fokus peningkatan kualitas adalah pada komponen

“daya tanggap (*responsiveness*)”, walaupun komponen ini memiliki nilai mean diatas 4.000

(sangat tinggi) tetapi dalam perankingan ini masih berada pada urutan paling bawah. Komponen ini terkait dengan kemampuan dan kemauan dari dosen, tenaga kependidikan dan pengelola untuk memberikan layanan secara cepat dan tepat. Hasil Analisa ini menunjukkan bahwa pada komponen ini menunjukkan pada peringkat terbawah, dapat disebabkan oleh beberapa hal: (1) pelayanan terkait beasiswa dan bimbingan konseling masih terpusat di

Lembaga; (2) kurangnya diskusi dan sharing dengan melibatkan peran orang tua mahasiswa dalam membahas kemajuan hasil akademik mahasiswa; (3) kurangnya pemberian layanan asuransi dan bantuan biaya bagi mahasiswa yang sakit. Penting kiranya beberapa aspek pada indikator pada komponen “daya tanggap (*responsiveness*)” untuk menjadi pertimbangan dengan pendekatan kemanusiaan oleh para pimpinan Program Studi Teknik Informatika Fakultas Ilmu Komputer Universitas Al-Khairiyah . Aspek pada indikator ini akan menjadi intrinsik motivasi/semangat bagi mahasiswa untuk meningkatkan kompetensi dan hasil belajar. Dengan mempertimbangkan dan diharapkan nantinya mengimplementasikan aspek ini, maka menimbulkan dampak tersentuhnya kebutuhan dasar mahasiswa.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pelaksanaan monitoring dan evaluasi yang telah dilakukan dan hasil pelaksanaan yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya diatas, maka kesimpulan pelaksanaan kegiatan monev ini adalah sebagai berikut:

1. Hasil pelaksanaan monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa secara keseluruhan menunjukkan bahwa mahasiswa sangat puas terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Program Studi Teknik Informatika Fakultas Ilmu Komputer Universitas Al-Khairiyah dalam hal layanan akademik. Urutan komponen kualitas peringkat kepuasan mahasiswa mulai dari tertinggi ke terendah adalah (1) keandalan (*reliability*); (2) kepastian (*assurance*); (3) daya dukung sarpras (*tangible*); (4) empati (*empathy*); (5) daya tanggap (*responsiveness*). Peringkat pertama berada pada komponen kualitas “keandalan (*reliability*)” dengan nilai mean 4.275. Dari hasil ini menunjukkan bahwa mahasiswa merasa sangat puas dengan diberikannya waktu bagi mahasiswa untuk dapat berdiskusi, kejelasan materi pada saat kegiatan perkuliahan serta kompetensi dosen yang disesuaikan dengan mata kuliah yang diampu. Hal ini menjadi aspek positif dari profesionalitas dosen di lingkungan Program Studi Teknik Informatika Fakultas Ilmu Komputer Universitas Al-Khairiyah yang harus dipertahankan. Komponen “daya tanggap (*responsiveness*)” merupakan komponen yang harus ditingkatkan kualitas pelayanan oleh Program Studi Teknik Informatika Fakultas Ilmu Komputer Universitas Al-Khairiyah. Komponen ini menghasilkan nilai mean terendah yaitu

4.142. Beberapa aspek yang harus dipertimbangkan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan Program Studi Teknik Informatika Fakultas Ilmu Komputer Universitas Al-Khairiyah adalah: pemberian layanan bantuan pengobatan bagi mahasiswa yang sedang sakit serta ketersediaan waktu bagi orang tua untuk mendapatkan informasi seputar kemajuan hasil belajar mahasiswa.

2. Komponen yang harus menjadi fokus peningkatan kualitas adalah pada komponen

“daya tanggap (*responsiveness*)”, walaupun komponen ini memiliki nilai mean diatas

4.000 (sangat tinggi) tetapi dalam perankingan ini masih berada pada urutan paling bawah. Komponen ini terkait dengan kemampuan dan kemauan dari dosen, tenaga kependidikan dan pengelola untuk memberikan layanan secara cepat dan tepat. Hasil Analisa ini menunjukkan bahwa pada komponen ini menunjukkan pada peringkat terbawah, dapat disebabkan oleh beberapa hal: (1) pelayanan terkait beasiswa dan bimbingan konseling masih terpusat di Lembaga; (2) kurangnya diskusi dan sharing dengan melibatkan peran orang tua mahasiswa dalam membahas kemajuan hasil akademik mahasiswa; (3) kurangnya pemberian layanan asuransi dan bantuan biaya bagi mahasiswa yang sakit.

3. Apakah solusi yang dapat diberikan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan

yang menjadi ketidakpuasan mahasiswa terhadap implementasi pelayanan

Program Studi Teknik Informatika Fakultas Ilmu Komputer Universitas Al-

Khairiyah ?

Fokus utama yang harus dipertimbangkan dan dilakukan oleh Program Studi Teknik Informatika Fakultas Ilmu Komputer Universitas Al-Khairiyah dalam memberikan pelayanan prima kepada mahasiswa terletak pada komponen “daya tanggap (*responsiveness*)” pada indikator atau aspek pemberian layanan pengobatan bagi mahasiswa yang sakit serta perlunya melibatkan peran serta orang tua mahasiswa dalam bentuk kegiatan diskusi dan sharing untuk mengetahui keadaan real dari mahasiswa serta mampu menjaring aspirasi serta kebutuhan akademis dari orang tua dan mahasiswa, sehingga terjadi keselarasan dan kesepadanan antara harapan orang tua dan tujuan Pendidikan. Perlunya pemberian santunan/bantuan bagi mahasiswa yang sedang sakit dan atau mengalami kecelakaan ini sangat penting untuk menjadi bahan pertimbangan dengan pendekatan kemanusiaan oleh para pimpinan Program Studi Teknik Informatika Fakultas Ilmu Komputer Universitas Al-Khairiyah . Aspek pada indikator ini akan menjadi intrinsik motivasi/semangat bagi mahasiswa untuk meningkatkan

kompetensi dan hasil belajar mereka. Dengan mempertimbangkan aspek-aspek ini dan diharapkan nantinya dapat terimplementasikan, maka akan menimbulkan dampak tersentuhnya kebutuhan dasar mahasiswa.

Beberapa hal lainnya yang turut juga menjadi perhatian adalah peningkatan kualitas pelayanan yang dapat dilihat dari beberapa aspek diantaranya: (1) peningkatan kedisiplinan waktu mengajar; (2) pemberian feedback/umpan balik terhadap hasil tugas/UTS/UAS kepada mahasiswa; (3) peningkatan ketersediaan tempat ibadah; (4) peningkatan kenyamanan tempat perkuliahan; (5) keterlibatan peran serta orangtua mahasiswa untuk dapat diajak berdiskusi bersama terkait dengan beban kisaran pembiayaan akademik yang relevan dengan keadaan sosial dan ekonomi mereka.

## **5.2 Saran/Rekomendasi**

Berdasarkan simpulan temuan penelitian sebagaimana telah dijabarkan di atas, beberapa saran/rekomendasi yang dapat diajukan adalah sebagai berikut:

1. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa agar dilaksanakan secara intensif dan berkelanjutan. Ini sangat penting dilaksanakan sebagai umpan balik bagi peningkatan kualitas pembelajaran di Program Studi Teknik Informatika Fakultas Ilmu Komputer Universitas Al-Khairiyah .
2. Perlunya dilakukan peningkatan terhadap beberapa hal diantaranya perlunya memberikan skala prioritas pada pemberian layanan bantuan/santunan bagi mahasiswa yang sedang sakit (dalam kategori sakit serius) dan atau sedang mengalami kecelakaan. Ini sangat penting dipertimbangkan untuk memberikan stimulus positif guna peningkatan semangat belajar mahasiswa.
3. Hasil pelaksanaan monitoring dan evaluasi kepuasan mahasiswa agar dapat dijadikan umpan balik bagi peningkatan keberlanjutan Program Studi Teknik Informatika Fakultas Ilmu Komputer Universitas Al-Khairiyah . Hal ini sangat penting, mengingat mahasiswa merupakan komponen utama dan terbesar dalam menerima pelayanan yang akan berdampak pada eksistensi Program Studi Teknik Informatika Fakultas Ilmu Komputer Universitas Al-

Khairiyah di masyarakat dan tingkat kepercayaan (*trust*) dunia kerja terhadap lulusan dari Program Studi Teknik Informatika Fakultas Ilmu Komputer Universitas Al-Khairiyah .

4. Kepada para pimpinan Program Studi Teknik Informatika Fakultas Ilmu Komputer Universitas Al-Khairiyah (Dekan , Ketua Program Studi)

agar secara koordinatif dan intensif melakukan pengawasan dan pembinaan terhadap kinerja pelayanan yang dilakukan oleh dosen dan pegawai. Hal yang perlu dibenahi adalah dari sisi moralitas dan mentalitas dosen dengan memberikan pelayanan prima kepada mahasiswa dengan penuh tanggung jawab secara lahir dan bathin.

5. Kepada seluruh dosen, pegawai dan pengelola, perlunya peningkatan kesadaran diri akan arti peran dan fungsi profesionalitas kerja yang diwujudkan dalam wujud bhakti dalam belajar, bekerja, berkarya dan memberikan pelayanan secara tulus ikhlas kepada mahasiswa sebagai generasi penerus bangsa. Jika kesadaran diri akan peran dan fungsi profesionalitas kerja tumbuh dari masing-masing individu, niscaya keharmonisan, keselarasan dan keseimbangan akan terwujud

## DAFTAR PUSTAKA

-----, 2014. Buku Ajar Metodologi Penelitian Pendidikan. Malang: Aditya Media Publishing.

Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi. 2008. Buku IIIA tentang Akreditasi Program Studi Sarjana. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional.

Laub (1999). *Assessing The Servant Organization: Development of the servant organizational leadership assessment (SOLA) Instrument*. Florida Atlantic University.

Spears, L. (1995). *Reflections on Leadership: How Robert K. Greenleaf's Theory of Servant Leadership Influenced Today's Top Management Thinkers*. John Wiley & Sons.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. Jakarta: Sinar Grafika.

## LAMPIRAN 1: Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

### UJI ANGKET KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN FAKULTAS ILMU KOMPUTER KOMPONEN KEANDALAN (*RELIABILITY*)

Responden	Reliability (1)									Jumlah Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1.	3	2	2	4	4	3	2	4	4	28
2.	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
3.	4	3	3	3	3	2	4	3	2	27
4.	4	3	4	4	4	3	1	2	3	28
5.	4	3	2	3	4	3	3	2	3	27
6.	3	1	3	3	4	4	4	4	4	30
7.	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
8.	4	3	2	3	4	3	3	2	3	27
9.	4	1	3	3	4	4	4	4	4	31
10.	2	1	3	3	4	4	4	4	4	29
11.	2	1	3	3	4	4	4	4	4	29
12.	4	3	2	3	4	3	3	2	3	27
13.	4	3	3	3	3	2	4	3	2	27
14.	2	1	3	3	4	4	4	4	4	29
15.	4	3	2	3	4	3	3	2	3	27
16.	4	3	2	3	2	3	4	3	2	26
17.	4	3	4	3	2	3	3	2	3	27
18.	2	3	3	3	4	4	4	4	4	31
19.	4	1	2	3	4	2	3	4	2	25
20.	4	3	3	3	3	4	2	3	4	29
21.	3	3	2	3	4	3	3	2	3	26
22.	4	4	3	3	4	4	4	4	4	34
23.	3	2	2	4	4	3	2	4	4	28
24.	3	4	4	2	1	4	4	4	4	30
25.	4	4	3	3	4	4	4	4	4	34
26.	2	2	3	3	1	2	4	4	3	24
27.	4	4	3	3	4	4	4	4	4	34

28.	3	4	2	4	3	1	4	4	3	28
29.	4	4	3	4	1	2	4	4	4	30
30.	3	2	3	3	4	4	4	4	4	31
31.	4	3	3	3	4	4	4	4	4	33
32.	4	4	2	3	3	1	2	4	4	27
33.	3	3	3	4	4	2	2	3	4	28
34.	2	1	2	2	1	3	3	3	3	20
35.	4	4	4	3	3	1	3	2	4	28
36.	2	3	2	3	4	3	3	2	3	25
37.	4	3	3	4	4	4	4	4	4	34
38.	4	4	2	3	3	1	2	4	4	27
39.	4	4	4	4	4	2	3	4	4	33
40.	5	4	4	4	4	4	4	3	4	36

**PERHITUNGAN**

<b>N butir soal</b>	9									
<b>Korelasi</b>	0.4	0.414	0.506	0.435	0.44	0.527	0.415	0.447	0.622	
<b>Nilai Kritis</b>	0.321	0.321	0.321	0.321	0.321	0.321	0.321	0.321	0.321	
<b>Hasil Uji Validitas</b>	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	
<b>Variansi total</b>	11.9									
<b>Variansi tiap butir soal</b>	0.67	1.138	0.472	0.281	0.969	1.023	0.695	0.702	0.461	
<b>Jml Var tiap butir soal</b>	6.41									
<b>Re. Alpha Cronbach</b>	97%									

**UJI ANGKET KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP LAYANAN  
KOMPONEN DAYA TANGGAP (*RESPONSIVENESS*)**

Responden	Responsiveness (2)						Jumlah total
	1	2	3	4	5	6	
1	4	4	3	2	2	1	16
2	3	3	3	4	4	4	21
3	3	4	3	2	2	4	18



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

<b>N butir soal</b>	6					
<b>Korelasi</b>	0.595	0.634	0.406	0.629	0.514	0.477
<b>Nilai Kritis</b>	0.321	0.321	0.321	0.321	0.321	0.321
<b>Hasil Uji Validitas</b>	valid	valid	valid	valid	valid	valid
<b>Variansi total</b>	8.079					
<b>Variansi tiap butir soal</b>	0.818	0.666	0.281	1.272	0.562	1.003
<b>Jml Var tiap butir soal</b>	4.601					
<b>Re. Alpha Cronbach</b>	91%					

**UJI ANGKET KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN  
KOMPONEN KEPASTIAN (*ASSURANCE*)**

<b>Responden</b>	<b>Assurance (3)</b>						<b>Jumlah</b>
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	
1	3	2	2	4	4	3	18
2	4	4	3	4	4	4	23
3	4	3	3	3	3	2	18
4	4	3	4	4	4	3	22
5	4	3	2	3	4	3	19
6	3	1	3	3	4	4	18
7	4	4	3	4	4	4	23
8	4	3	2	3	4	3	19
9	4	1	3	3	4	4	19
10	2	1	3	3	4	4	17
11	2	1	3	3	4	4	17
12	4	3	2	3	4	3	19

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

**PERHITUNGAN**

<b>N butir soal</b>	6					
<b>Korelasi</b>	0.637	0.554	0.475		0.545	0.404
<b>Nilai Kritis</b>	0.321	0.321	0.321	0.516	0.321	0.321
<b>hasil Uji Validitas</b>	valid	valid	valid	valid	valid	valid
<b>Variansi total</b>	7.054					
<b>Variansi tiap butir soal</b>	0.666	1.138	0.472	0.281	0.969	1.023

<b>Jml tiap soal</b>	<b>Var butir</b>	4.549
<b>Re. Cronbach</b>	<b>Alpha</b>	66.1%

**UJI ANGKET KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP LAYANAN FTK  
KOMPONEN EMPATI (*EMPATHY*)**

Reponden	Empathy (4)						Jumlah
	1	2	3	4	5	6	
1	2	4	4	3	2	4	19
2	3	4	4	4	4	4	23
3	3	3	3	2	4	3	18
4	4	4	4	3	1	2	18
5	2	3	4	3	3	2	17
6	3	3	4	4	4	4	22
7	3	4	4	4	4	4	23
8	2	3	4	3	3	2	17
9	3	3	4	4	4	4	22
10	3	3	4	4	4	4	22
11	3	3	4	4	4	4	22
12	2	3	4	3	3	2	17
13	3	3	3	2	4	3	18
14	3	3	4	4	4	4	22
15	2	3	4	3	3	2	17
16	2	3	2	3	4	3	17
17	4	3	2	3	3	2	17
18	3	3	4	4	4	4	22
19	2	3	4	2	3	4	18
20	3	3	3	4	2	3	18
21	2	3	4	3	3	2	17
22	3	3	4	4	4	4	22
23	2	4	4	3	2	4	19
24	4	2	1	4	4	4	19
25	3	3	4	4	4	4	22
26	3	3	1	2	4	4	17

27	3	3	4	4	4	4	22
28	2	4	3	1	4	4	18
29	3	4	1	2	4	4	18
30	3	3	4	4	4	4	22
31	3	3	4	4	4	4	22
32	2	3	3	1	2	4	15
33	3	4	4	2	2	3	18
34	2	2	1	3	3	3	14
35	4	3	3	1	3	2	16
36	2	3	4	3	3	2	17
37	3	4	4	4	4	4	23
38	2	3	3	1	2	4	15
39	4	4	4	2	3	4	21

40            4            5            4            4            4            3            24

**PERHITUNGAN**

<b>N butir soal</b>	6						
<b>Korelasi</b>	0.443	0.364	0.51	0.729	0.576	0.548	
<b>Nilai Kritis</b>	0.321	0.321	0.321	0.321	0.321	0.321	
<b>Uji Validitas</b>	valid	valid	valid	valid	valid	valid	
<b>Variansi</b>							
<b>total</b>	7.269						
<b>Variansi tiap butir soal</b>	0.472	0.346	0.969	1.023	0.695	0.702	
<b>Jml Var tiap butir soal</b>	4.206						
<b>Re. Alpha</b>							

87.4%

**Cronbach**

**UJI ANGKET KEPUASAN MAHASISWA  
TERHADAP LAYANAN FTK  
FAKTOR TANGIBLE**

Responden	Tangible (5)							Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	
1	3	2	2	4	4	3	2	20

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

PERHITUNGAN							
<b>N butir soal</b>	7						
<b>Korelasi</b>	0.563	0.505	0.504	0.426	0.48	0.493	0.379
<b>Nilai Kritis</b>	0.321	0.321	0.321	0.321	0.321	0.321	0.321
<b>uji validitas</b>	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid
<b>Variansi total</b>	8.1641						
<b>Variansi tiap butir soal</b>	0.666	1.138	0.472	0.281	0.969	1.023	0.695
<b>Jml Var tiap butir soal</b>	5.2436						
<b>Re. Alpha Cronbach</b>	65%						

## LAMPIRAN 2: HASIL UJI ANALISA DATA

### A. Komponen Keandalan (*Reliability*)

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
RELIA1	4.364	.6767	55
RELIA2	4.491	.6905	55
RELIA3	4.127	.8401	55
RELIA4	4.309	.7168	55
RELIA5	3.945	.9703	55
RELIA6	4.400	.6831	55
RELIA7	4.200	.6777	55
RELIA8	4.345	.7750	55
RELIA9	4.291	.8750	55

**Summary Item Statistics**

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	4.275	3.945	4.491	.545	1.138	.027	9
Item Variances	.599	.458	.941	.484	2.056	.029	9
Inter-Item Correlations	.631	.385	.777	.392	2.017	.007	9

### B. Komponen Daya Tanggap (*Responsiveness*)

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
RESP1	4.218	.8754	55
RESP2	4.236	1.0709	55
RESP3	4.364	.7294	55
RESP4	4.091	.8227	55
RESP5	3.945	1.0259	55
RESP6	4.000	.9813	55

**Summary Item Statistics**

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	4.142	3.945	4.364	.418	1.106	.025	6
Item Variances	.856	.532	1.147	.615	2.156	.056	6
Inter-Item Correlations	.599	.447	.775	.329	1.737	.011	6



### C. Komponen Kepastian (*Assurance*)

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
ASSR1	4.309	.7667	55
ASSR2	4.364	.6487	55
ASSR3	4.218	.7623	55
ASSR4	4.036	.7926	55
ASSR5	4.364	.6195	55
ASSR6	4.309	.7905	55

**Summary Item Statistics**

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	4.267	4.036	4.364	.327	1.081	.016	6
Item Variances	.538	.384	.628	.244	1.637	.012	6
Inter-Item Correlations	.573	.439	.664	.225	1.513	.006	6

### D. Komponen Empati (*Empathy*)

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
EMPT1	4.145	.9510	55
EMPT2	4.000	1.0000	55
EMPT3	4.164	.8111	55
EMPT4	4.236	.8381	55
EMPT5	4.255	.8437	55
EMPT6	4.273	.8704	55

**Summary Item Statistics**

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	4.179	4.000	4.273	.273	1.068	.010	6
Item Variances	.789	.658	1.000	.342	1.520	.018	6
Inter-Item Correlations	.650	.449	.804	.355	1.791	.013	6

E. Komponen Daya Dukung Sarpras (*Tangible*)

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
TANG1	4.382	.7575	55
TANG2	4.182	1.0200	55
TANG3	4.200	.8028	55
TANG4	4.273	.7566	55
TANG5	4.236	.6929	55
TANG6	4.218	.7623	55
TANG7	4.145	.8032	55

**Summary Item Statistics**

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	4.234	4.145	4.382	.236	1.057	.006	7
Item Variances	.648	.480	1.040	.560	2.167	.033	7
Inter-Item Correlations	.546	.357	.699	.342	1.958	.007	7