

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

Metodologi memiliki cakupan makna yang menyangkut prosedur dan cara melakukan pengujian data yang diperlukan untuk memecahkan dan menjawab masalah penelitian. Peran metodologi penelitian sangat menentukan dalam upaya menghimpun data yang diperlukan dalam penelitian, dengan kata lain metodologi penelitian akan memberikan petunjuk terhadap pelaksanaan penelitian atau petunjuk bagaimana penelitian ini dilakukan. Dalam penelitian ini metodologi penelitian berisikan mengenai bagaimana prosedurnya, jenis data yang dikumpulkan, alat yang digunakan untuk memperoleh data, teknik analisis data dan sebagainya akan dibahas lebih lanjut dalam poin-poin berikut:

- A. Defenisi Operasional
- B. Metode Penelitian
- C. Lokasi Populasi dan Sampel Penelitian
- D. Teknik Pengumpulan Data
- E. Tahap Penyebaran dan Pengumpulan Angket
- F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

#### **A. Definisi Operasional**

Defenisi operasional yang merupakan uraian mengenai konsep variabel secara teknis, menjadi penghubung antara konsep suatu variabel dengan langkah penyusunan instrumen. Dengan merujuk pada teori yang ada, peneliti merumuskan definisi operasional untuk menghindari timbulnya salah pengertian

dan penafsiran dari pembaca dikarenakan banyaknya istilah yang digunakan dalam penelitian ini, terutama yang berkaitan dengan variabel penelitian.

Variabel yang akan didefinisikan dalam penelitian ini yaitu:

### **1. Kepuasan Mahasiswa**

Kepuasan menurut Mulyadi (2009:1) adalah “merupakan keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan yang ditampilkan dalam sikap positif terhadap berbagai kegiatan dan tanggapannya menghadapi lingkungan luar”. Sedangkan menurut Manulang (2008:33), “kepuasan merupakan penilaian konsumen terhadap fitur-fitur produk atau jasa yang berhasil memberikan pemenuhan kebutuhan dan harapan pelanggan”.

Berdasarkan kedua pendapat tersebut, maka peneliti membuat definisi operasional variabel kepuasan mahasiswa untuk penelitian ini yaitu *suatu keadaan dimana terjadinya kesesuaian antara harapan dengan kenyataan yang dirasakan oleh mahasiswa, khususnya yang berada di lingkungan FIP, terkait dengan layanan akademik yang bermutu selama ia menempuh pendidikan tinggi di UPI.*

### **2. Mutu Layanan Akademik**

Definisi mutu layanan akademik merujuk pada pengertian masing-masing kata, yakni berawal dari mutu. Menurut Juran dalam Tjiptono (2005:15), mengatakan bahwa mutu adalah “terpenuhinya persyaratan, tahan dalam penggunaan, terpenuhinya kebutuhan konsumen, bebas dari kerusakan, serta memenuhi kepuasan”. Hal ini berarti bahwa mutu adalah *hal atau*

*atribut yang melekat pada produk, baik berupa barang maupun jasa, dimana atribut tersebut tidak dapat terlepas dari produk itu sendiri.*

Layanan atau pelayanan memiliki makna dalam Tata Bahasa Indonesia yang sama. Menurut Zeithaml dalam Prasetyaningrum (2009:30), kualitas pelayanan didefinisikan sebagai penilaian pelanggan atas keunggulan atau keistimewaan suatu produk atau layanan secara menyeluruh. Menurut Dhanay (2010:4), layanan berkaitan pula dengan konsep *total quality service* atau layanan mutu terpadu, yakni suatu keadaan ketika sebuah lembaga pendidikan memiliki kemampuan untuk memberikan pelayanan bermutu kepada para pelanggan maupun pemilik lembaga pendidikan (pemerintah atau yayasan) dan pegawainya. Yang dimaksud dengan pelanggan yang dilayani perguruan tinggi (pelanggan perguruan tinggi) adalah:

- a. Pelanggan internal: dosen, pustakawan, laboran, teknisi dan tenaga administrasi.
- b. Pelanggan eksternal terdiri atas: pelanggan primer (mahasiswa), pelanggan sekunder (orang tua, pemerintah dan masyarakat), pelanggan tertier (pemakai/penerima lulusan).

Merujuk pada konsep penjaminan mutu pendidikan, khususnya di pendidikan tinggi, Hanafiah dalam Dhanay (2010:2) menjelaskan bahwa perlu adanya pengelolaan mutu secara total yang didefinisikan sebagai “suatu pendekatan yang sistematis, praktis, dan strategis dalam menyelenggarakan suatu organisasi, yang mengutamakan kepentingan pelanggan”.

Perguruan tinggi memiliki misi yang tercermin dalam Tri Dhama Perguruan Tinggi yang merupakan *rule of the game* dari perguruan tinggi itu sendiri, yang membedakannya dengan Taman Kanak-Kanak, Sekolah Dasar, Sekolah Menengah Pertama (SMP) dan Sekolah Menengah Atas (SMA) bahkan dengan lembaga kursus. Jika hanya bersandar pada faktor-faktor teknis (material), maka tidak ada bedanya antara perguruan tinggi (PT) dengan lembaga pendidikan dibawahnya.

Tri Dharma Perguruan Tinggi sendiri seperti yang diamatkan dalam Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional (Sisdiknas) No.20 Tahun 2003, merupakan syarat wajib yang harus dipenuhi atau dijalankan oleh perguruan tinggi yang ada di Indonesia. Dimana pada pasal 20 ayat 2 dikatakan: “Perguruan tinggi berkewajiban menyelenggarakan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.”

Dharma Perguruan Tinggi yang pertama, yakni pendidikan (pengajaran atau akademik) akan menjadi fokus dari penelitian ini. Yang dimaksud dengan pendidikan (pengajaran atau akademik) disini adalah peran PT dalam rangka meneruskan pengetahuan atau dengan kata lain dalam rangka *transfer of knowledge* ilmu pengetahuan yang telah dikembangkan melalui penelitian oleh mahasiswa di perguruan tinggi.

Berdasarkan uraian tersebut, maka dirumuskanlah definisi operasional dari mutu layanan akademik untuk penelitian ini yaitu *seperangkat rencana, fasilitas dan kegiatan dalam rangka pemberian pengalaman akademik baik di dalam maupun di luar kelas dari pihak penyelenggara pendidikan kepada*

*mahasiswa dengan memperhatikan kebutuhan mahasiswa secara total selama ia mengenyam pendidikan tinggi di UPI.*

Aspek dari mutu layanan akademik itu sendiri meliputi beberapa aspek berikut:

**a. Rumusan Kurikulum**, yang terdiri dari komponen sebagai berikut:

- 1) Rumusan kurikulum jurusan/prodi. Indikatornya; Kompetensi dasar keprofesian jurusan terangkum dalam muatan/isi/materi kurikulum pada masing-masing jurusan/prodi.
- 2) Struktur mata kuliah. Indikatornya: (a) Pemberian mata kuliah khusus tentang bimbingan penulisan karya ilmiah (paper/skripsi) pada masing-masing jurusan/prodi; dan (b) Penggunaan laboratorium (kelas/lapangan) yang optimal untuk praktikum setiap mata kuliah.
- 3) Penjadwalan. Indikatornya: (a) Penjadwalan mata kuliah pada setiap semester dilakukan tepat waktu; dan (b) Pemberian kesempatan bagi mahasiswa untuk mengikuti perkuliahan dalam semester pendek.
- 4) Penugasan dosen. Indikatornya: (a) Rasio jumlah dosen dengan jumlah mahasiswa yang dilayani pada setiap mata kuliah seimbang; (b) Peran dosen pembimbing kemahasiswaan bagi organisasi kemahasiswaan pada masing-masing jurusan/prodi yang optimal; dan (c) Peran tim pengembang laboratorium untuk praktek perkuliahan pada masing-masing jurusan/prodi yang professional.

**b. Layanan Proses Pembelajaran,** terdiri dari komponen berikut:

- 1) Rencana perkuliahan. Indikatornya: Pemberian silabus dan SAP (satuan acara perkuliahan) oleh tim dosen pada setiap mata kuliah.
- 2) Strategi perkuliahan. Indikatornya: (a) Kehadiran dan kerjasama tim dosen pengampu mata kuliah (*team teaching*) pada setiap perkuliahan; dan (b) Pemberian pedoman/petunjuk pelaksanaan tugas berstruktur, praktikum dan belajar mandiri mahasiswa.
- 3) Penggunaan media, alat & sumber belajar. Indikatornya: (a) Ketersediaan fasilitas pendukung perkuliahan (kursi, whiteboard, spidol dan proyektor) yang memadai pada setiap ruang kuliah; (b) Pengemasan materi dalam bentuk slide, powerpoint, handout dll oleh tim dosen; (c) Penggunaan media komputer oleh tim dosen dalam setiap perkuliahan tatap muka di dalam kelas/luar kelas; dan (d) Pemanfaatan metode pembelajaran interaktif berbasis internet dalam setiap mata kuliah secara efektif.
- 4) Evaluasi hasil belajar. Indikatornya: (a) Terstrukturnya perangkat evaluasi hasil pembelajaran dalam setiap mata kuliah yang dipublikasikan kepada mahasiswa dan (b) Pelaksanaan evaluasi hasil pembelajaran oleh dosen secara kontinu.

**c. Layanan KKN,** terdiri dari komponen berikut:

- 1) Perencanaan KKN. Indikatornya: Penentuan lokasi dan tempat KKN yang jelas dan akurat.

- 2) Strategi pelaksanaan KKN. Indikatornya: (a) Terselenggaranya program KKN secara berkelompok, dan secara individual yang disesuaikan dengan karakteristik jurusan mahasiswa; dan (b) Pemberian pembekalan kepada peserta KKN secara regular dan berorientasi pada prioritas program pembangunan daerah.
- 3) Penggunaan media & mitra kerja. Indikatornya: Keterlibatan secara optimal mitra kerja dalam pelaksanaan KKN (media cetak/elektronik, perusahaan, dan LSM dalam negeri/luar negeri).
- 4) Penugasan dosen pembimbing. Indikatornya: (a) Ketersediaan jumlah dosen pembimbing yang memadai untuk jumlah kelompok mahasiswa dalam satu lokasi; dan (b) Keterlaksanaan kewajiban dosen pembimbing KKN dalam kegiatan penelitian dan pengabdian masyarakat secara terpadu yang dilaksanakan secara kolaboratif dengan mahasiswa.
- 5) Dukungan sarana & prasarana KKN. Indikatornya: Pemberian bantuan sarana dan fasilitas standar untuk kelancaran pelaksanaan program bagi peserta dan dosen pembimbing KKN.
- 6) Dukungan biaya pelaksanaan KKN. Indikatornya: Pendayagunaan dan pertanggungjawaban keuangan baik yang bersumber dari internal UPI maupun eksternal (block grant) secara akuntabel dan optimal.
- 7) Monitoring dan evaluasi hasil KKN. Indikatornya: (a) Ketersediaan perangkat evaluasi hasil pelaksanaan KKN yang diketahui oleh



mahasiswa peserta KKN; (b) Keterlibatan unsur pemerintah daerah dengan dosen pembimbing KKN dalam evaluasi kinerja kelompok mahasiswa KKN secara proporsional; (c) Penyerahan laporan pertanggungjawaban terhadap fasilitas dan biaya yang dipergunakan oleh kelompok mahasiswa KKN dan dosen pembimbing kepada pihak yang berkepentingan tepat pada waktunya; dan (d) Pengkajian hasil laporan KKN untuk ditindaklanjuti bersama secara kelembagaan antara UPI dengan pemerintah daerah, baik dalam bentuk penelitian dan atau pengabdian masyarakat yang dilaksanakan oleh civitas akademik.

**d. Layanan PLP**, yang terdiri dari komponen berikut:

- 1) Perencanaan PLP. Indikatornya: (a) Ketersediaan pedoman PLP pada masing-masing jurusan/prodi; (b) Penentuan lokasi PLP sesuai dengan lapangan profesi setiap jurusan/prodi; dan (c) Pembuatan jadwal kegiatan PLP sesuai perjanjian kerjasama yang telah dibentuk dengan lembaga terkait.
- 2) Strategi pelaksanaan PLP. Indikatornya: Keterlaksanaan PLP memiliki pendekatan dan strategi yang berbeda sesuai dengan profesionalisasi ketenagakerjaan pada masing-masing jurusan/prodi (pendidik, kependidikan dan non kependidikan).
- 3) Penggunaan media & mitra kerja. Indikatornya: (a) Penentuan lokasi sekolah/lembaga tempat PLP berdasarkan pada kesepakatan kerjasama kemitraan; dan (b) Penentuan mitra tempat PLP



didasarkan pada pertimbangan prospek kerja lulusan di sektor formal baik di instansi pemerintah, non pemerintah, ataupun di instansi perusahaan.

4) Penugasan dosen. Indikatornya: (a) Rasio jumlah dosen dengan jumlah mahasiswa yang dilayani pada satu lokasi PLP seimbang; dan (b) Penugasan dosen pembimbing berdasarkan pada kemampuan dan pemahaman terhadap misi PLP.

5) Monitoring dan evaluasi hasil PLP. Indikatornya: (a) Ketersediaan perangkat evaluasi hasil pelaksanaan PLP sesuai karakteristik jurusan/prodi yang diketahui oleh peserta PLP; (b) Keterlaksanaan monitoring dan bimbingan dilakukan secara regular baik langsung maupun tidak langsung oleh dosen pembimbing; (c) Keterlibatan dosen luar biasa dan dosen pembimbing utama yang proporsional dalam evaluasi kinerja PLP secara individu maupun kelompok; (d) Penyerahan laporan pertanggungjawaban secara individu dan kelompok PLP kepada pihak yang berkepentingan tepat pada waktunya dan (e) Pengkajian hasil laporan PLP untuk ditindaklanjuti bersama secara kelembagaan antara UPI dengan lembaga mitra untuk perbaikan dan peningkatan PLP lebih lanjut.

**e. Layanan Tugas Akhir Penyelesaian Studi (penulisan skripsi),** yang terdiri dari komponen berikut:

1) Rencana penelitian. Indikatornya: (a) Penyusunan proposal penelitian berdasarkan pada *grand design mapping problems* dan

target-target yang ingin dicapai setiap pengembangan ilmu dan profesi setiap jurusan/program studi; dan (b) Pembahasan dan persetujuan proposal oleh Tim Pengembang Penelitian (dewan skripsi).

- 2) Penugasan dosen pembimbing. Indikatornya: Penugasan tim dosen pembimbing didasarkan pada kepakaran dosen dalam bidangnya.
- 3) Strategi pembimbingan. Indikatornya: (a) Keterlaksanaan proses bimbingan oleh dosen pembimbing secara berkala (minimal satu minggu sekali); dan (b) Pembagian tugas dan kewenangan di antara anggota tim pembimbing terhadap substansi penelitian dilakukan secara professional.
- 4) Dukungan sarana & prasarana penelitian. Indikatornya: Terfasilitasinya mahasiswa yang mengalami kesulitan dalam menemukan sumber-sumber referensi yang mutakhir oleh tim dosen pembimbing.
- 5) Monitoring dan evaluasi hasil penelitian. Indikatornya: (a) Pemberian pertimbangan oleh tim dosen terhadap hasil penelitian untuk kelayakan mengikuti ujian siding; dan (b) Terlaksananya kewajiban tim dosen pembimbing untuk membuat naskah akademik untuk Jurnal Ilmiah yang disusun secara kolaborasi dengan mahasiswa yang dibimbingnya.

**f. Layanan Wisuda**, yang terdiri dari komponen berikut:

- 1) Rumusan program wisuda. Indikatornya: (a) Ketersediaan panduan penyelenggaraan wisuda yang dilaksanakan secara reguler untuk setiap jurusan/program studi; dan (b) Terselenggaranya wisuda dengan adanya pembagian kewenangan secara berjenjang antara universitas, fakultas dan program studi.
- 2) Dukungan sarana & prasarana (operasional dan pendukung). Indikatornya: Terlaksananya kewajiban dosen pembimbing untuk membekali wisudawan dalam memasuki dunia alumni dan tantangan di masyarakat.
- 3) Dukungan biaya. Indikatornya: Tersedianya anggaran biaya untuk operasional pelepasan wisudawan.
- 4) Monitoring dan evaluasi hasil. Indikatornya: Ketersediaan pemantau untuk memonitor dan mengevaluasi penyelenggaraan wisuda dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan pelayanan wisuda lebih lanjut.

Uraian tersebut dapat dilihat secara lebih jelasnya melalui tabel kisi-kisi penelitian berikut:

Tabel 3.1  
Kisi-Kisi Penelitian

No.	Komponen	Indikator	No Item	Jenis Data
1	<b>Rumusan Kurikulum</b>			
	Rumusan kurikulum jurusan/prodi	1) Kompetensi dasar keprofesian jurusan terangkum dalam muatan/isi/materi kurikulum pada masing-masing jurusan/prodi	1	Ordinal

No.	Komponen	Indikator	No Item	Jenis Data
	Struktur mata kuliah	2) Pemberian mata kuliah khusus tentang bimbingan penulisan karya ilmiah (paper/skripsi) pada masing-masing jurusan/prodi 3) Penggunaan laboratorium (kelas/lapangan) yang optimal untuk praktikum setiap mata kuliah	2, 3	Ordinal
	Penjadwalan	4) Penjadwalan mata kuliah pada setiap semester dilakukan tepat waktu 5) Pemberian kesempatan bagi mahasiswa untuk mengikuti perkuliahan dalam semester pendek	4, 5	Ordinal
	Penugasan dosen	6) Rasio jumlah dosen dengan jumlah mahasiswa yang dilayani pada setiap mata kuliah seimbang 7) Peran dosen pembimbing kemahasiswaan bagi organisasi kemahasiswaan pada masing-masing jurusan/prodi yang optimal 8) Peran tim pengembang laboratorium untuk praktek perkuliahan pada masing-masing jurusan/prodi yang profesional	6, 7, 8	Ordinal
<b>2</b>	<b>Layanan Proses Pembelajaran</b>			
	Rencana perkuliahan	9) Pemberian silabus dan SAP (satuan acara perkuliahan) oleh tim dosen pada setiap mata kuliah	9	Ordinal
	Strategi perkuliahan	10) Kehadiran dan kerjasama tim dosen pengampu mata kuliah ( <i>team teaching</i> ) pada setiap perkuliahan 11) Pemberian pedoman/petunjuk pelaksanaan tugas berstruktur, praktikum dan belajar mandiri mahasiswa	10, 11	Ordinal
	Penggunaan media, alat & sumber belajar	12) Ketersediaan fasilitas pendukung perkuliahan (kursi, whiteboard, spidol dan proyektor) yang memadai pada setiap ruang kuliah. 13) Pengemasan materi dalam bentuk slide, powerpoint, handout dll oleh tim dosen 14) Penggunaan media komputer oleh tim dosen dalam setiap perkuliahan tatap muka di dalam kelas/luar kelas 15) Pemanfaatan metode pembelajaran interaktif berbasis internet dalam setiap mata kuliah secara efektif	12, 13, 14, 15, 16, 17, 18	Ordinal
	Evaluasi hasil belajar	16) Terstrukturnya perangkat evaluasi hasil pembelajaran dalam setiap mata kuliah yang dipublikasikan kepada mahasiswa 17) Pelaksanaan evaluasi hasil pembelajaran oleh dosen secara kontinu	19, 20, 21	Ordinal
<b>3</b>	<b>Layanan KKN</b>			
	Perencanaan KKN	18) Penentuan lokasi dan tempat KKN yang jelas dan akurat	22	Ordinal
	Strategi pelaksanaan KKN	19) Terselenggaranya program KKN secara berkelompok, dan secara individual yang disesuaikan dengan karakteristik jurusan mahasiswa 20) Pemberian pembekalan kepada peserta KKN secara regular dan berorientasi pada prioritas program pembangunan daerah	23, 24, 25, 26	Ordinal
	Penggunaan media & mitra kerja	21) Keterlibatan secara optimal mitra kerja dalam pelaksanaan KKN (media cetak/elektronik, perusahaan, dan LSM dalam negeri/luar negeri)	27	Ordinal

No.	Komponen	Indikator	No Item	Jenis Data
	Penugasan dosen pembimbing	22) Ketersediaan jumlah dosen pembimbing yang memadai untuk jumlah kelompok mahasiswa dalam satu lokasi 23) Keterlaksanaan kewajiban dosen pembimbing KKN dalam kegiatan penelitian dan pengabdian masyarakat secara terpadu yang dilaksanakan secara kolaboratif dengan mahasiswa	28, 29	Ordinal
	Dukungan sarana & prasarana KKN	24) Pemberian bantuan sarana dan fasilitas standar untuk kelancaran pelaksanaan program bagi peserta dan dosen pembimbing KKN	30	Ordinal
	Dukungan biaya pelaksanaan KKN	25) Pendayagunaan dan pertanggungjawaban keuangan baik yang bersumber dari internal UPI maupun eksternal (block grant) secara akuntabel dan optimal	31	Ordinal
	Monitoring dan evaluasi hasil KKN	26) Ketersediaan perangkat evaluasi hasil pelaksanaan KKN yang diketahui oleh mahasiswa peserta KKN 27) Keterlibatan unsur pemerintah daerah dengan dosen pembimbing KKN dalam evaluasi kinerja kelompok mahasiswa KKN secara proporsional 28) Penyerahan laporan pertanggungjawaban terhadap fasilitas dan biaya yang dipergunakan oleh kelompok mahasiswa KKN dan dosen pembimbing kepada pihak yang berkepentingan tepat pada waktunya 29) Pengkajian hasil laporan KKN untuk ditindaklanjuti bersama secara kelembagaan antara UPI dengan pemerintah daerah, baik dalam bentuk penelitian dan atau pengabdian masyarakat yang dilaksanakan oleh civitas akademik	32, 33, 34, 35	Ordinal
<b>4</b>	<b>Layanan PLP</b>			
	Perencanaan PLP	30) Ketersediaan pedoman PLP pada masing-masing jurusan/prodi 31) Penentuan lokasi PLP sesuai dengan lapangan profesi setiap jurusan/prodi 32) Pembuatan jadwal kegiatan PLP sesuai perjanjian kerjasama yang telah dibentuk dengan lembaga terkait	36, 37, 38	Ordinal
	Strategi pelaksanaan PLP	33) Keterlaksanaan PLP memiliki pendekatan dan strategi yang berbeda sesuai dengan profesionalisasi ketenagakerjaan pada masing-masing jurusan/prodi (pendidik, kependidikan dan non kependidikan)	39	Ordinal
	Penggunaan media & mitra kerja	34) Penentuan lokasi sekolah/lembaga tempat PLP berdasarkan pada kesepakatan kerjasama kemitraan 35) Penentuan mitra tempat PLP didasarkan pada pertimbangan prospek kerja lulusan di sektor formal baik di instansi pemerintah, non pemerintah, ataupun di instansi perusahaan.	40, 41	Ordinal
	Penugasan dosen	36) Rasio jumlah dosen dengan jumlah mahasiswa yang dilayani pada satu lokasi PLP seimbang 37) Penugasan dosen pembimbing berdasarkan pada kemampuan dan pemahaman terhadap misi PLP	42, 43	Ordinal

No.	Komponen	Indikator	No Item	Jenis Data
	Monitoring dan evaluasi hasil PLP	38) Ketersediaan perangkat evaluasi hasil pelaksanaan PLP sesuai karakteristik jurusan/prodi yang diketahui oleh peserta PLP 39) Keterlaksanaan monitoring dan bimbingan dilakukan secara regular baik langsung maupun tidak langsung oleh dosen pembimbing 40) Keterlibatan dosen luar biasa dan dosen pembimbing utama yang proporsional dalam evaluasi kinerja PLP secara individu maupun kelompok 41) Penyerahan laporan pertanggungjawaban secara individu dan kelompok PLP kepada pihak yang berkepentingan tepat pada waktunya 42) Pengkajian hasil laporan PLP untuk ditindaklanjuti bersama secara kelembagaan antara UPI dengan lembaga mitra untuk perbaikan dan peningkatan PLP lebih lanjut	44, 45, 46, 47, 48	Ordinal
<b>5</b>	<b>Layanan Tugas Akhir Penyelesaian Studi (penulisan skripsi)</b>			
	Rencana penelitian	43) Penyusunan proposal penelitian berdasarkan pada grand design mapping problems dan target-target yang ingin dicapai setiap pengembangan ilmu dan profesi setiap jurusan/program studi 44) Pembahasan dan persetujuan proposal oleh Tim Pengembang Penelitian (dewan skripsi)	49, 50	Ordinal
	Penugasan dosen pembimbing	45) Penugasan tim dosen pembimbing didasarkan pada kepakaran dosen dalam bidangnya	51	Ordinal
	Strategi pembimbingan	46) Keterlaksanaan proses bimbingan oleh dosen pembimbing secara berkala (minimal satu minggu sekali) 47) Pembagian tugas dan kewenangan di antara anggota tim pembimbing terhadap substansi penelitian dilakukan secara profesional	52, 53	Ordinal
	Dukungan sarana & prasarana penelitian	48) Terasilitasinya mahasiswa yang mengalami kesulitan dalam menemukan sumber-sumber referensi yang mutakhir oleh tim dosen pembimbing	54	Ordinal
	Monitoring dan evaluasi hasil penelitian	49) Pemberian pertimbangan oleh tim dosen terhadap hasil penelitian untuk kelayakan mengikuti ujian sidang 50) Terlaksananya kewajiban tim dosen pembimbing untuk membuat naskah akademik untuk Jurnal Ilmiah yang disusun secara kolaborasi dengan mahasiswa yang dibimbingnya	55, 56,	Ordinal
<b>6</b>	<b>Layanan Wisuda</b>			
	Rumusan program wisuda	51) Ketersediaan panduan penyelenggaraan wisuda yang dilaksanakan secara regular untuk setiap jurusan/program studi 52) Terselenggaranya wisuda dengan adanya pembagian kewenangan secara berjenjang antara universitas, fakultas dan program studi.	57, 58	Ordinal
	Dukungan sarana & prasarana (operasional dan pendukung)	53) Terlaksananya kewajiban dosen pembimbing untuk membekali wisudawan dalam memasuki dunia alumni dan tantangan di masyarakat	59	Ordinal
	Dukungan biaya	54) Tersedianya anggaran biaya untuk operasional pelepasan wisudawan	60	Ordinal
	Monitoring dan evaluasi hasil	55) Ketersediaan pemantau untuk memonitor dan mengevaluasi penyelenggaraan wisuda dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan pelayanan wisuda lebih lanjut	61	Ordinal



## **B. Metode dan Pendekatan**

### **1. Metode**

Secara umum metode penelitian menggambarkan rancangan penelitian yang meliputi prosedur atau langkah-langkah yang harus ditempuh, waktu penelitian, sumber data, serta dengan cara apa data tersebut diperoleh dan diolah/dianalisis (Rosyid, 2010:1). Metode dalam penelitian ini adalah metode deskriptif, dimana peneliti berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi saat sekarang sehingga peneliti memusatkan perhatian kepada masalah-masalah aktual sebagaimana adanya pada saat penelitian berlangsung (Rosyid, 2010:3-4).

Melalui penelitian deskriptif, peneliti berusaha mendeskripsikan peristiwa dan kejadian yang menjadi pusat perhatian tanpa memberikan perlakuan khusus terhadap peristiwa tersebut, yakni bagaimanakah tingkat kepuasan mahasiswa di lingkungan FIP terhadap mutu layanan akademik yang dirasakannya yang diklasifikasikan berdasarkan jurusan dan angkatan.

### **2. Pendekatan**

Pendekatan penelitian ini adalah kuantitatif, yakni digunakan untuk pengolahan data hasil penyebaran angket. Tidak seperti penelitian kuantitatif lainnya, penelitian ini tidak memiliki hipotesis, melainkan hanya terdapat pertanyaan penelitian. Sebab jenis penelitian ini adalah penelitian survey, yakni suatu jenis penelitian untuk mengetahui variabel-variabel seperti pendapat, persepsi, sikap, prestasi, motivasi, dan lain-lain. Dengan demikian, pendekatan kuantitatif yang dimaksud dalam penelitian ini adalah teknik



dalam mengumpulkan dan mengolah data penelitian yang menggunakan perhitungan secara statistik dan untuk menjawab pertanyaan penelitian.

## **C. Lokasi, Populasi dan Sampel Penelitian**

### **1. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di lingkungan Fakultas Ilmu Pendidikan (FIP) yang merupakan salah satu fakultas yang ada di Universitas Pendidikan Indonesia (UPI). Adapun UPI itu sendiri beralamatkan di Jln. Dr. Setiabudhi No. 229 Bandung. Pemilihan lokasi dilatarbelakangi oleh pertimbangan jarak dan konten dari penelitian, dengan maksud agar lebih efektif dan efisien.

### **2. Populasi Penelitian**

Populasi menurut Sugiyono (2003:90) adalah: “wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kualitas karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Sedangkan menurut Arikunto (2002:115), “Populasi adalah keseluruhan objek penelitian”. Oleh karena itu peneliti beranggapan bahwa populasi merupakan sasaran yang menjadi bahan pengkajian bagi peneliti. Dengan adanya populasi, maka sasaran penelitian menjadi terlihat lebih jelas, yakni dari jumlah dan karakteristik populasi.

Peneliti menentukan populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh mahasiswa regular FIP yang berjumlah 2872 orang. Karakteristik dari populasi penelitian yaitu FIP terdiri dari beberapa jurusan dan program studi, selain itu juga mahasiswa yang terdaftar terdiri dari angkatan 2006 sampai 2010 seperti yang tertera dalam tabel berikut:

Tabel 3.2  
Jumlah Populasi Penelitian

No.	Jurusan/Program Studi	Angkatan					Total
		2006	2007	2008	2009	2010	
1.	Administrasi Pendidikan		62	63	51	58	234
2.	Bimbingan dan Konseling		79	89	105	111	384
3.	Pendidikan Luar Sekolah		38	55	86	64	243
4.	Pendidikan Luar Biasa	1	91	79	111	76	358
5.	Teknologi Pendidikan		62	73	80	89	304
6.	Pendidikan Guru Sekolah Dasar		57	100	157	235	549
7.	Pendidikan Guru Pendidikan Anak Usia Dini		77	112	69	62	320
8.	Perpustakaan dan Informasi				33	29	62
9.	Psikologi	2	94	87	124	111	418
<b>Total</b>		3	560	658	816	835	<b>2872</b>

Sumber Data: Administrasi Bidang Akademik FIP

### 3. Sampel Penelitian

Sebelum menentukan besarnya sampel yang diambil dari populasi, terlebih dahulu peneliti uraikan makna dari sampel penelitian. Menurut Sugiyono (2004:73) adalah “bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi penelitian”. Sedangkan menurut Arikunto (2002:109), “sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti”.

Kriteria sampel yang representatif tergantung pada dua aspek, yaitu akurasi sampel dan ketelitian (presisi) sampel. Menurut Supomo (2002:118), sampel yang akurat adalah “sejauh mana statistik sampel dapat mengestimasi parameter populasi dengan tepat, yakni yang berkaitan dengan tingkat keyakinan (kebenaran)”. Tingkat keyakinan dalam statistik dinyatakan dalam persentasi, misal jika dinyatakan tingkat keyakinan 90%, maka berarti akurasi statistik sampel dapat mengestimasi parameter populasinya dengan benar sebesar 90% dan probabilitas estimasi hasil penelitian tidak benarnya adalah 10% yang dinyatakan dengan tingkat signifikansi sebesar 0,1.

Kriteria dari sampel yang representatif lainnya adalah presisi sampel, yakni sejauh mana hasil penelitian berdasarkan sampel dapat merefleksikan realitas populasinya dengan teliti. Presisi menunjukkan tingkat ketepatan hasil penelitian berdasarkan sampel yang menggambarkan karakteristik populasinya (Supomo, 2002:118).

Merujuk pada konsep sampel tersebut, penelitian ini yang memiliki jumlah populasi sebesar 2872 orang mahasiswa, diambil sampelnya sebesar 10%, dikarenakan jumlah populasi yang sangat besar. Sehingga total sampelnya adalah sebanyak 287 orang. Adapun persebaran sampel pada tiap angkatan dan jurusan dilakukan dengan menggunakan teknik *proportionate stratified random sampling*, dimana pengambilan sampel mahasiswa untuk menjadi responden berdasarkan tiap angkatan dan jurusannya adalah sebesar 10%. Dengan demikian maka persebaran sampelnya adalah seperti berikut:

Tabel 3.3  
Persebaran Sampel pada Masing-Masing Jurusan dan Angkatan

No.	Jurusan/Program Studi	Angkatan					Total
		2006	2007	2008	2009	2010	
1.	Administrasi Pendidikan		6	6	5	6	23
2.	Bimbingan dan Konseling		8	9	10	11	38
3.	Pendidikan Luar Sekolah		4	6	9	6	25
4.	Pendidikan Luar Biasa		9	8	11	8	36
5.	Teknologi Pendidikan		6	7	8	9	30
6.	Pendidikan Guru Sekolah Dasar		6	10	16	24	56
7.	Pendidikan Guru Pendidikan Anak Usia Dini		8	11	7	6	32
8.	Perpustakaan dan Informasi				3	3	6
9.	Psikologi		9	9	12	11	41
<b>Total</b>			56	66	81	84	<b>287</b>

Tidak hanya mahasiswa yang masih aktif kuliah, mahasiswa yang telah menyelesaikan studinya juga turut menjadi responden, yakni untuk keperluan pengambilan data yang berhubungan dengan aspek tugas akhir penyelesaian

studi dan aspek layanan wisuda. Namun tidak ditentukan nominal jumlah responden, karena keterbatasan peneliti dalam mencari responden dari kalangan mahasiswa tersebut. Oleh sebab itu peneliti membuat batas minimal sebesar 29 orang, atau sama dengan 10% dari jumlah responden mahasiswa yang masih aktif kuliah.

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

##### **1. Jenis dan Sumber Data**

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis, yaitu: data primer dan data sekunder. Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (Indriantoro, 2001:147). Data primer dalam penelitian ini bersumber dari jawaban responden terhadap angket yang disebar. Kegunaan dari data primer itu sendiri adalah sebagai bahan data utama dalam pengolahan data penelitian, sebab melalui data primer ini, hasil pengolahan data dari respondenlah yang akan mampu menjawab permasalahan dan pertanyaan penelitian.

Jenis data yang kedua adalah data sekunder. Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui perantara, artinya diperoleh dan dicatat oleh pihak lain (Indriantoro, 2002:147). Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari berbagai literatur seperti: buku, jurnal, skripsi dan tesis. Buku, skripsi dan tesis yang digunakan diperoleh baik secara *online* melalui internet maupun secara langsung melalui perpustakaan.

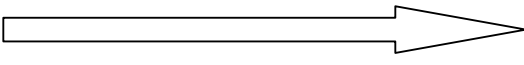
Jurnal merupakan jenis literatur yang berisi artikel-artikel yang menelaah berbagai macam konsep-konsep teoritis. Artikel yang dimuat dalam jurnal akademik atau jurnal professional dapat berupa artikel teoritis dan hasil penelitian empiris (Indriantoro, 2002:43). Berbagai literatur tersebut digunakan oleh peneliti sebagai bahan perbandingan dan sebagai sumber pengetahuan bagi peneliti dalam memahami struktur dan metode penelitian sejenis, baik secara konseptual maupun secara praktis.

## 2. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan bagian dari proses pengujian data yang berkaitan dengan sumber dan cara untuk memperoleh data penelitian (Indriantoro, 2002:11). Peneliti menentukan angket sebagai alat pengumpulan data dalam penelitian ini. Angket merupakan alat pengumpul data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2009:199). Masing-masing pernyataan akan dinilai atau diambil jawaban dari responden dengan menggunakan skala pengukuran.

Seperti yang telah disebutkan di awal bahwa jenis penelitian ini adalah survey, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengukur pendapat, persepsi, sikap, prestasi, motivasi, dan lain-lain, maka skala pengukuran yang digunakan adalah *rating scale* dengan skala 1-5, dimana masing-masing angka memiliki nilai yang berbeda dan secara bertingkat semakin besar nilainya. Yakni dimulai dari tingkat terendah yang diwakili oleh angka 1, dan

seterusnya sehingga angka yang memiliki nilai paling besar diwakilkan oleh angka 5. Adapun perinciannya seperti gambar berikut:

	1	2	3	4	5
<b>Kinerja/Kenyataan yang dirasakan (perceived)</b>					
	Negatif		Netral		Positif

Gambar 3.1  
Penggunaan *Rating Scale* untuk Angket Penelitian

Data yang dihasilkan dari alat pengumpul data yang menggunakan skala pengukuran *rating scale*, akan berbentuk data ordinal. Selain itu jawaban berupa angka yang merupakan data mentah berbentuk kuantitatif itu kemudian ditafsirkan oleh peneliti ke dalam pengertian kualitatif. Sehingga terdapat perbedaan yang mencolok antara *rating scale* dengan skala likert, yang justru dari data kualitatif ditafsirkan ke dalam data kuantitatif.

Menurut Sugiyono (2002:92) *rating scale* lebih fleksibel, artinya responden yang menjawab senang atau tidak senang; setuju atau tidak setuju; pernah-tidak pernah adalah merupakan data kualitatif. Dalam *rating scale* responden tidak akan menjawab salah satu dari jawaban kualitatif yang telah disediakan, tetapi menjawab salah satu jawaban kuantitatif yang telah disediakan. Sehingga tidak terbatas untuk pengukuran sikap saja tetapi untuk mengukur persepsi responden terhadap fenomena lainnya, seperti untuk mengukur status ekonomi, kelembagaan, pengetahuan, kemampuan, proses kegiatan dan lain-lain.

Berdasarkan karakteristik dari populasi yang terdiri dari berbagai tingkatan, maka angketnya pun dikelompokkan menjadi 4 bagian. Pengelompokkannya adalah sebagai berikut:

- a. Angket A = angket yang berisi keseluruhan aspek mutu layanan akademik, yakni terdiri dari 6 aspek (rumusan kurikulum, layanan proses pembelajaran, layanan KKN, layanan PLP, layanan tugas akhir penyelesaian studi (penulisan skripsi) dan layanan wisuda). Angket ini ditujukan untuk mahasiswa yang telah lulus (yang telah memperoleh layanan wisuda).
- b. Angket B = angket yang berisi 5 aspek mutu layanan akademik, yaitu: rumusan kurikulum, layanan proses pembelajaran, layanan KKN, layanan PLP dan layanan tugas akhir penyelesaian studi (penulisan skripsi). Angket ini ditujukan untuk mahasiswa yang belum lulusan dan atau masih sedang menyusun skripsi, yakni sekitar angkatan 2005 dan 2006.
- c. Angket C = angket yang berisi 4 aspek mutu layanan akademik, yaitu: rumusan kurikulum, layanan proses pembelajaran, layanan KKN dan layanan PLP. Angket ini ditujukan untuk mahasiswa yang sedang memperoleh layanan PLP, yakni angkatan 2007.
- d. Angket D = angket yang berisi 2 aspek mutu layanan akademik, yaitu: rumusan kurikulum dan layanan proses pembelajaran. Angket ini ditujukan untuk mahasiswa yang belum memperoleh layanan KKN, yakni mahasiswa angkatan 2008 sampai 2010.



Tabel 3.4  
Pengelompokan Angket

Jenis Angket	Aspek Mutu Layanan Akademik yang Dinilai	Jenis Responden
Angket A	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rumusan kurikulum</li> <li>2. Layanan proses pembelajaran</li> <li>3. Layanan KKN</li> <li>4. Layanan PLP</li> <li>5. Layanan tugas ahir penyelesaian studi (penulisan skripsi)</li> <li>6. Layanan wisuda</li> </ol>	Mahasiswa yang telah lulus
Angket B	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rumusan kurikulum</li> <li>2. Layanan proses pembelajaran</li> <li>3. Layanan KKN</li> <li>4. Layanan PLP</li> <li>5. Layanan tugas ahir penyelesaian studi (penulisan skripsi)</li> </ol>	Mahasiswa angkatan 2006
Angket C	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rumusan kurikulum</li> <li>2. Layanan proses pembelajaran</li> <li>3. Layanan KKN</li> <li>4. Layanan PLP</li> </ol>	Mahasiswa angkatan 2007
Angket D	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rumusan kurikulum</li> <li>2. Layanan proses pembelajaran</li> </ol>	Mahasiswa angkatan 2008-2010

### 3. Teknik Pengolahan Data

Teknik pengolahan data atau analisis data merupakan bagian dari proses pengujian data yang hasilnya digunakan sebagai bukti yang memadai untuk menarik kesimpulan penelitian, oleh karenanya agar hasilnya memberikan bukti yang meyakinkan, peneliti menggunakan teknik statistik untuk menganalisis data penelitian (Indirantoro, 2002:11). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, oleh karenanya peran statistik dalam pengolahan data penelitian ini sangat penting.

Terdapat dua macam jenis statistik, yaitu statistik deskriptif dan statistik inferensial. Statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah statistik deskriptif, dimana kegunaannya adalah untuk menganalisis data dengan cara

mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2009:207).

Statistik deskriptif dalam penelitian pada dasarnya merupakan proses transformasi data penelitian dalam bentuk tabulasi sehingga mudah dipahami dan diinterpretasikan. Tabulasi menyajikan ringkasan, pengaturan atau penyusunan data dalam bentuk tabel numerik dan grafik. Statistik deskriptif digunakan untuk memberikan informasi mengenai karakteristik variabel penelitian. Ukuran-ukuran yang digunakan adalah mean atau rata-rata. Penggunaan statistik deskriptif dalam penelitian ini digunakan untuk menganalisis secara deskriptif pula.

## **E. Prosedur Penelitian**

### **1. Prosedur Pelaksanaan Pengumpulan Data**

Prosedur pelaksanaan pengumpulan data adalah segala sesuatu yang menyangkut tata cara pengumpulan data yang terdiri dari serangkaian kegiatan dalam upaya pelaksanaan pengumpulan data penelitian. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui tiga tahap yaitu sebagai berikut:

#### **a. Tahap Persiapan**

Tahap persiapan ini dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- 1) Melakukan studi pendahuluan dengan cara mewawancarai 20 orang mahasiswa dari Jurusan Adpend tentang mutu proses pembelajaran di Jurusan Adpend. Dari 20 orang tersebut, 12 orang menjawab

masih belum memuaskan, 2 orang yang telah puas dan 6 orang yang biasa-biasa saja. Dengan demikian ditemukanlah permasalahan mengenai rendahnya kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan, dan melalui dosen pembimbing peneliti diarahkan dalam hal penyempurnaan judul dengan memfokuskan permasalahan kepada mutu layanan akademik serta cakupannya lebih meluas, yakni tidak hanya di tingkat jurusan akan tetapi di tingkat fakultas.

2) Persiapan penelitian yang meliputi langkah-langkah dalam hal pengurusan surat izin penelitian:

- Meminta surat pengantar izin penelitian dari Kantor Jurusan Adpend dengan menyerahkan salinan proposal penelitian dan meminta surat pengangkatan dosen pembimbing skripsi, yakni dengan mengajukan dua nama dosen yang akan menjadi calon pembimbing skripsi.
- Meneruskan surat pengantar izin penelitian dan pengajuan pembuatan SK Pembimbing dari Jurusan Adpend kepada dekan FIP UPI melalui staf administrasi bidang akademik FIP UPI.
- Meneruskan surat pengantar izin penelitian dari dekan FIP UPI kepada pihak Rektorat UPI bidang kemahasiswaan melalui staf administrasi di BAAK.
- Setelah mendapat surat izin penelitian dari Pembantu Rektor bidang Akademik dan Kemahasiswaan untuk melakukan

penelitian di lingkungan FIP, maka peneliti menyerahkan surat izin tersebut ke Dekan FIP melalui stafnya.

#### **b. Uji coba Instrumen (Angket)**

Uji coba instrumen (angket) dilakukan sebelum angket yang sesungguhnya disebar kepada responden. Hal ini dimaksudkan untuk mengetahui kekurangan atau kelemahan yang terjadi, baik dalam bentuk redaksi maupun isi dari angket tersebut, sehingga bisa dilakukan perbaikan agar angket tersebut memenuhi persyaratan yang telah ditentukan yaitu angket yang memenuhi syarat validitas dan reliabilitas.

Pengujian validitas dan reabilitas angket dilakukan dengan menggunakan pengolahan data statistik, yaitu rumus untuk mengetahui validitas dan reabilitas angket, baik secara keseluruhan maupun untuk masing-masing butir pernyataan di dalam angket. Uji coba dilakukan kepada 76 orang mahasiswa sebagai responden.

##### **1) Uji Validitas Alat Pengumpul Data**

Validitas adalah suatu pengukuran untuk mengetahui apakah instrumen benar-benar dapat mengukur suatu atribut yang dikehendaki. Dengan demikian validitas instrumen akan menunjukkan apakah instrumen yang dimaksud dapat digunakan sebagai alat pengumpul data penelitian atau tidak. Menurut Sugiyono (2006:137), jika instrumen dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data itu valid, sehingga valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.

Pengujian validitas konstruksi dilakukan dengan analisis faktor, yaitu dengan mengkorelasikan antar skor item instrument dalam suatu faktor, dan mengkorelasikan skor faktor dengan skor total. Hasil perhitungan korelasi ( $r$  hitung) dilihat dari item total correlation kemudian diinterpretasikan dengan cara mengkonsultasikan dengan  $r$  kritis yaitu untuk menentukan valid tidaknya instrument. Menurut Sugiyono (2007:141) kriteria pengujian validitas adalah seperti berikut:

- Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  kritis, maka butir soal memiliki validitas konstruksi yang baik.
- Jika  $r$  hitung  $<$   $r$  kritis, maka butir soal tidak memiliki validitas konstruksi yang baik.

Uji coba angket penelitian ini dilakukan untuk menentukan validitas dan realibilitas instrumen. Hasil perhitungan korelasi ( $r$  hitung) yang dilihat dari *item total correlation* kemudian diinterpretasikan dengan cara mengkonsultasikan dengan  $r$  kritis. Jika  $r$  hitung lebih besar atau sama dengan  $r$  kritis maka item pernyataan dinyatakan memiliki validitas konstruksi yang kuat.

Setelah pengujian angket dilakukan, maka diperoleh data yang telah diolah dengan menggunakan rumus *Product Moment* untuk menguji validitas tiap item seperti berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \sum x_i y_i - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{\{n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2\} \{n \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2\}}}$$

Tabel 3.5  
 Hasil Perhitungan Uji Validitas  
 Masing-Masing Item Pernyataan

No Item Pertanyaan	Harga $t_{hitung}$	Harga $t_{kritis}$	Keterangan
1	0.406	0.30	Valid
2	0.319	0.30	Valid
3	0.592	0.30	Valid
4	0.384	0.30	Valid
5	0.502	0.30	Valid
6	0.438	0.30	Valid
7	0.497	0.30	Valid
8	0.543	0.30	Valid
9	0.670	0.30	Valid
10	0.615	0.30	Valid
11	0.706	0.30	Valid
12	0.664	0.30	Valid
13	0.489	0.30	Valid
14	0.593	0.30	Valid
15	0.535	0.30	Valid
16	0.553	0.30	Valid
17	0.302	0.30	Valid
18	0.408	0.30	Valid
19	0.536	0.30	Valid
20	0.703	0.30	Valid
21	0.442	0.30	Valid
22	<b>0.248</b>	0.30	<b>Tidak Valid</b>
23	<b>0.222</b>	0.30	<b>Tidak Valid</b>
24	0.418	0.30	Valid
25	0.360	0.30	Valid
26	0.398	0.30	Valid
27	0.724	0.30	Valid
28	0.445	0.30	Valid
29	0.609	0.30	Valid
30	0.625	0.30	Valid
31	<b>0.273</b>	0.30	<b>Tidak Valid</b>
32	0.635	0.30	Valid
33	0.459	0.30	Valid
34	0.755	0.30	Valid
35	0.631	0.30	Valid
36	0.536	0.30	Valid
37	0.472	0.30	Valid
38	0.651	0.30	Valid
39	0.743	0.30	Valid
40	0.692	0.30	Valid
41	0.394	0.30	Valid
42	0.533	0.30	Valid
43	0.411	0.30	Valid
44	0.827	0.30	Valid

No Item Pertanyaan	Harga $t_{hitung}$	Harga $t_{kritis}$	Keterangan
45	0.734	0.30	Valid
46	0.827	0.30	Valid
47	0.647	0.30	Valid
48	0.692	0.30	Valid
49	0.917	0.30	valid
50	0.753	0.30	Valid
51	0.753	0.30	Valid
52	0.940	0.30	Valid
53	0.802	0.30	Valid
54	0.580	0.30	Valid
55	0.353	0.30	Valid
<b>56</b>	<b>0.274</b>	0.30	<b>Tidak Valid</b>
57	0.320	0.30	Valid
58	0.784	0.30	Valid
59	0.720	0.30	Valid
<b>60</b>	<b>0.067</b>	0.30	<b>Tidak Valid</b>
<b>61</b>	<b>0.157</b>	0.30	<b>Tidak Valid</b>

Keterangan Tabel :

- Jumlah item yang tidak valid sebanyak 6 item
- Jumlah item soal yang valid sebanyak 48 item

Hasil uji validitas angket tersebut menghasilkan 48 item pernyataan yang dinyatakan valid, 5 item pernyataan tidak valid (yaitu item nomor 22, 23, 31, 60 dan 61) dan 1 item pernyataan *error* (yaitu item nomor 56). Artinya, keenam item tersebut (tidak valid) tidak dapat digunakan untuk pengumpul data penelitian ini, sehingga keenam item tersebut dihilangkan, yaitu:

Tabel 3.6  
Item Pertanyaan yang dihilangkan

No Item	PERTANYAAN
22.	Penentuan lokasi dan pembagian kelompok KKN yang jelas dan akurat
23.	Pelaksanaan KKN dilakukan secara berkelompok dengan komposisi anggota kelompok yang heterogen



31.	Anda melakukan pendayagunaan dan pertanggungjawaban keuangan baik yang bersumber dari internal UPI maupun eksternal (block grant) secara akuntabel dan optimal
56.	Tim dosen pembimbing skripsi Anda membuat naskah akademik untuk Jurnal Ilmiah yang disusun secara kolaborasi dengan Anda
60.	Anggaran biaya untuk operasional pelepasan wisudawan disediakan oleh penyelenggara wisuda
61.	Penyelenggaraan wisuda dimonitoring dan dievaluasi untuk perbaikan pelayanan wisuda lebih lanjut

Setelah melakukan uji validitas dan proses bimbingan, maka setiap aspek dalam angket ditambah item butir pernyataannya, yakni diakhiri dengan butir pernyataan tentang kepuasan mahasiswa secara keseluruhan terhadap masing-masing aspek mutu layanan akademik, butir pernyataan tersebut yaitu:

Tabel 3.7  
Butir Pernyataan Tambahan

No. Aspek	Pernyataan	No Item
1	Secara keseluruhan tingkat kepuasan Anda terhadap rumusan kurikulum di jurusan/prodi Anda	9
2	Secara keseluruhan tingkat kepuasan Anda terhadap proses pembelajaran di jurusan/prodi Anda	23
3	Secara keseluruhan kepuasan Anda terhadap layanan KKN	35
4	Secara keseluruhan tingkat kepuasan Anda terhadap layanan PLP	49
5	Secara keseluruhan tingkat kepuasan Anda terhadap layanan penyelesaian tugas akhir (skripsi)	57
6	Secara keseluruhan tingkat kepuasan Anda terhadap layanan wisuda	62

## 2) Uji Reliabilitas Alat Pengumpul Data

Uji realibilitas dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui konsistensi dari instrumen sebagai alat ukur, sehingga hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan uji statistik *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ). Suatu variabel dikatakan reliabel apabila memberikan nilai *Cronbach Alpha*  $> 0,60$ .

Adapun rumus uji realibilitasnya adalah sebagai berikut:

$$r_i = \frac{2r_b}{1+r_b}$$

Dimana:

$r_i$  = reliabilitas internal seluruh instrumen

$r_b$  = korelasi product moment antara belahan pertama dan kedua

Berdasarkan hasil perhitungan (terlampir) reliabilitas dengan menggunakan rumus uji realibilitas tersebut, maka diperoleh hasil perhitungannya seperti berikut:

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.997	56

Tabel diatas menunjukkan bahwa harga  $r_{hitung}$  sebesar 0,997 sedangkan harga  $r_{tabel} = 0,60$ . Maka  $r_{hitung} > r_{tabel} = 0,997 > 0,60$ . Artinya, instrumen tersebut layak (*reliabel*) untuk digunakan sebagai instrumen penelitian. Karena angket yang akan digunakan sebagai instrumen penelitian adalah angket yang sudah melalui tahap uji validitas seperti yang telah dijelaskan di atas. Sehingga angket tersebut sudah dapat dikatakan *reliabel* dan layak untuk digunakan dalam proses pengumpulan data. Dengan asumsi, bahwa angket yang sudah valid, sudah pasti *reliabel*. Tetapi angket yang *reliabel* belum tentu valid.

## 2. Tahap Penyebaran dan Pengumpulan Angket

Tahapan selanjutnya setelah melakukan uji coba angket dan diketahui hasilnya bahwa angket sudah dinyatakan valid dan reliabel, adalah

melaksanakan penyebaran angket untuk mendapatkan data yang diinginkan. Angket disebar kepada 287 orang mahasiswa yang berada di lingkungan FIP sesuai dengan persebaran sampel pada tiap jurusan dan angkataannya selama 10 hari, yaitu dimulai dari tanggal 23 Mei 2011 sampai tanggal 01 Juni 2011.

Penyebaran angket tidak hanya dilakukan secara manual, akan tetapi juga dilakukan dengan cara mengirimkan email kepada alumni dan mahasiswa angkatan 2006 yang masih dalam proses penyusunan tugas akhir penyelesaian studi (skripsi). Jenis angket yang dikirim adalah angket A untuk alumni dan angket B untuk mahasiswa angkatan 2006.

### **3. Tahap Pengolahan Data**

Tahap pengolahan data dilakukan apabila angket yang sudah disebar baik secara manual maupun melalui email kepada responden sudah terkumpul. Pengolahan data dalam penelitian ini seperti yang telah dijelaskan di awal, yaitu menggunakan perhitungan dengan statistik deskriptif. Adapun langkah-langkah pengolahan datanya adalah sebagai berikut:

#### **a. Seleksi Angket**

Langkah ini merupakan langkah pemeriksaan terhadap kelengkapan angket. Peneliti memeriksa dan melakukan seleksi terhadap seluruh data yang terkumpul dari responden serta memeriksa keutuhan angket. Dari 300 angket yang disebar, jumlah angket yang terkumpul sebanyak 300 angket. Dan angket yang dikirim ke email sebanyak 50 angket, akan tetapi yang mendapat respon hanya sebanyak 37 angket. Jadi total responden adalah 337 orang dengan rincian sebagai berikut: 287 orang yang terdiri

dari mahasiswa angkatan 2010 sampai dengan angkatan 2007; dan 50 orang terdiri dari mahasiswa angkatan 2006 dan alumni.

**b. Input Data**

Langkah selanjutnya adalah menginput data dari angket ke perangkat lunak pengolah data (Ms Excel), yaitu memindahkan hasil isian berupa data kuantitatif yang menggunakan skala pengukuran *rating scale* di dalam angket ke dalam masing-masing kolom butir pernyataan yang telah dibuat di Ms Excel. Akan tetapi pemasukan data ke dalam Ms. Excel dibagi menjadi dua tahap pengisian nilai, yaitu:

1) Pengisian Kolom Nilai harapan atau tingkat kepentingan

Nilai harapan atau tingkat kepentingan dari masing-masing butir pernyataan pada tiap aspek mutu layanan akademiknya memiliki nilai sebesar 5, sebab keseluruhan butir pernyataan dianggap memiliki nilai harapan atau tingkat kepentingan yang sama oleh seluruh responden.

2) Pengisian Kolom Nilai kinerja atau kenyataan yang dirasakan

Jumlah kolom butir pernyataan sebanyak 62, namun dikelompokkan berdasarkan masing-masing jenis angket. Sehingga data yang sudah diinput akan berbentuk seperti gambar berikut:

The image shows a large grid of numerical data representing survey input. The grid is organized into four groups labeled 'Aspek No 1 dan 2', 'Aspek No 3 dan 4', 'No 5', and 'No 6'. Each group contains multiple rows of numbers, likely representing ratings for different survey items. The numbers are mostly 1, 2, 3, 4, and 5, indicating a Likert scale.

Gambar 3.2  
Contoh *Input* Data Berdasarkan Jenis Angket

Gambar 3.2 tersebut merupakan input data mentah dari keseluruhan responden dan aspek mutu layanan akademik. Pada gambar terlihat perbedaan dari masing-masing jenis angket, sehingga terbagi menjadi 4 kelompok sesuai dengan jenis angket dan respondennya.

Kelompok 1 (angket A) terdiri dari aspek mutu layanan akademik no 1 dan 2 (rumusan kurikulum dan layanan proses pembelajaran), kelompok 2 (angket B) terdiri dari aspek mutu layanan akademik no 3 dan 4 (layanan KKN dan layanan PLP), kelompok 3 terdiri dari aspek mutu layanan akademik no 5 (layanan tugas akhir penyelesaian studi) dan kelompok 4 terdiri dari aspek mutu layanan no 6 (layanan wisuda).

### c. Menghitung *Weighth*

Setelah keseluruhan data dimasukkan sesuai dengan kolomnya (nilai harapan dan nilai kinerja atau kenyataan yang dirasakan), maka selanjutnya adalah mencari nilai bobot dari adanya perhitungan tingkat kepentingan (nilai harapan) yang dikalikan dengan kinerja atau kenyataan yang dirasakan. Adapun rumusnya seperti yang terdapat pada tabel 2.1 yang berjudul “Alternatif Pengukuran *Cerived Satisfaction*”, berikut:

Kepuasan Pelanggan = *Tingkat Kepentingan x Perceived Performance*

atau

$$CS = \sum (I_i * PP_i)$$

Dengan:

CS = Kepuasan Pelanggan

I = Tingkat Kepentingan

PP = *Perceived Performance*

#### **d. Menghitung Index Mutu Layanan Akademik**

Index mutu layanan akademik didapat dari perhitungan total nilai kinerja atau kenyataan yang dirasakan oleh seluruh responden, caranya adalah yaitu dengan menghitung total dan rata-rata dari keseluruhan butir pada kolom kinerja atau kenyataan yang dirasakan. Dengan adanya index mutu layanan akademik ini, dapat diketahui bagaimana mutu layanan akademik menurut penilaian dari mahasiswa yang diklasifikasikan berdasarkan jurusan dan angkatannya.

#### **e. Menghitung Index Kepuasan Mahasiswa**

Index kepuasan mahasiswa dihitung dengan cara membagi nilai *weight* (bobot) dengan total nilai harapan atau tingkat kepentingan untuk setiap butir pernyataan dan seluruh responden pada masing-masing aspek mutu layanan akademik. Dengan adanya index kepuasan mahasiswa, dapat diketahui mahasiswa dari angkatan dan jurusan mana yang memiliki tingkat kepuasan yang tinggi dan rendah baik pada setiap aspek mutu layanan akademik maupun secara keseluruhan aspek mutu layanan akademik.