

## EVALUASI KINERJA LAYANAN PENDIDIKAN DENGAN SKALA LIKERT (Kasus Program Teknik Informatika Komputer)

Suranto

(Teknik Industri – Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta)

Jl. A. Yani Tromol Pos 1 Pabelan Kartasura 57102 Telp 0271 717417

Email : ranto\_ums@yahoo.com

### Abstraksi

Penelitian ini bertujuan mengevaluasi mutu layanan lembaga pendidikan terhadap konsumen. Penelitian ini ditekankan pada tiga aspek yaitu *academic atmosphere* (suasana akademis yang menunjukkan tingkat kepuasan peran dari seluruh sivitas akademika sebagai persyaratan untuk pelaksanaan proses belajar mengajar yang kondusif). *Labor market* (yang ditunjukkan dengan langkah-langkah penyesuaian antara kurikulum dan fasilitas penunjang dengan kebutuhan lapangan kerja), serta *accountability* (yang menunjukkan derajat kepedulian penyelenggaraan aktivitas di dalam institusi dengan tuntutan fungsi Tri Dharma pendidikan tinggi). Metode analisis yang digunakan validitas angket, reliabilitas dan skala likert tentang kesatuan dimensi dari sikap atau sifat yang diteliti. Obyek penelitian dilakukan pada lembaga pendidikan program studi teknik informatika komputer. Pengambilan data berdasarkan pada observasi, angket, dan interview. Sampel dalam penelitian ini terdiri dari 40 mahasiswa, terdiri atas 10 mahasiswa semester 2, 10 mahasiswa 4, 10 mahasiswa semester 6 dan 10 mahasiswa semester 8, di ambil secara random. Berdasarkan hasil analisis dengan skala likert, diperoleh hasil bahwa layanan sudah sangat memuaskan/sangat setuju (SP) ada 7 item kategori, Puas/setuju (P) ada 12 item kategori, dan Tidak Puas/Tidak Setuju ada 1 item kategori. Satu item kategori tersebut bidang menghadirkan para ahli dan pakar dibidang komputer untuk memberi kualiah umum, motivasi, atau pengembangan diri mahasiswa. Disimpulkan bahwa lebih dari 95% pelayanan di program studi teknik informatika komputer telah memberikan kepuasan. Sekalipun telah mendapatkan 95% kepuasan dari pengguna, manajemen harus berusaha meningkatkan mutu pelayanan atas skor item yang kurang memuaskan dan mempertahankan bagi skor item yang telah memberikan kepuasan. Hasil penelitian ini merupakan sebagian dari peran QA (Quality Assurance) yang baru saja diterapkan secara aktif dan profesional di program studi dilembaga pendidikan di bawah kendali manajer peningkatan akademik (pembantu ketua I), agar peningkatan layanan terhadap konsumen semakin baik dan meningkatkan nilai akreditasi dan layanan pengguna.

**Kata kunci : Layanan, Pendidikan, Likert**

### A. Pendahuluan

Lembaga pendidikan memiliki paradigma sebagai visi yang akan di raih. Dalam rangka mencapai visi, ia memiliki rencana yang berbeda dalam mewujudkannya. Untuk itu, lembaga pendidikan yang dikelola harus memiliki daya tarik terhadap calon siswa. Kemampuan kerja dan identitas program studi, penting sebagai pematik calon siswa (peserta didik). *Academic atmosphere* merupakan suasana akademis yang menunjukkan tingkat kepuasan peran dari seluruh sivitas akademika sebagai persyaratan untuk pelaksanaan proses belajar mengajar yang kondusif. *Labor market* ditunjukkan dengan langkah-langkah penyesuaian antara kurikulum dan fasilitas penunjang dengan kebutuhan lapangan kerja. Sedangkan *Accountability* menunjukkan derajat

kepedulian penyelenggaraan aktivitas di dalam institusi dengan tuntutan fungsi Tri Dharma pendidikan tinggi [Djunaidi, 2004].

Setiap lembaga pendidikan berusaha meningkatkan mutu layanan akademik. Untuk itu melalui serangkaian aktivitas yang berkesinambungan berupa evaluasi pendidikan, dimaksudkan untuk meningkatkan efisiensi dan produktivitas dalam rangka perbaikan mutu akademik. Dari hasil evaluasi diri yang dilakukan secara komprehensif, diharapkan dapat ditemukan beberapa akar permasalahan yang harus diatasi. Permasalahan tersebut secara global dapat dikelompokkan menjadi beberapa titik perhatian, yaitu kurangnya sikap kepemimpinan sivitas akademika, kurangnya daya saing jurusan atau program studi, belum adanya suasana akademis

yang kondusif, mutu sistem manajemen yang masih harus ditingkatkan, masih belum efisiennya pelayanan yang masih perlu ditingkatkan.

Penelitian ini melanjutkan penelitian sebelumnya tentang kepuasan kinerja pembelajaran (Suranto, 2009), melalui penelitian ini diharapkan akan memberikan masukan yang signifikan bagi kelangsungan kegiatan belajar mengajar yang lebih baik. Butir soal pertanyaan hanya difokuskan pada (a) peningkatan sikap kepemimpinan sivitas akademika, (b) peningkatan daya saing lulusan, (c) pengembangan sistem manajemen internal dan eksternal, (d) peningkatan suasana akademis, dan (e) peningkatan efisiensi pelayanan (f) peningkatan mutu lulusan dan pengembangan mutu lulusan atau calon alumni.

Dalam penelitian ini, apakah pelayanan yang di berikan dan dilakukan selama dua tahun terakhir ini (2007-2008) telah memberikan kepuasan peserta didik (pemakainya).

## B. Kajian Teori

Berbicara tentang pelayanan, tidak lepas dari pengertian pelayanan jasa. Pelayanan yang baik di harapkan mendapatkan *feedback* yang baik pula dari para penggunanya. *Customer satisfaction* merupakan hal penting dalam pelayanan jasa, baik jasa jual beli, jasa dalam dunia pendidikan, jasa dalam bidang *manufacture* atau bidang lainnya. Kunci dari kesuksesan suatu kinerja lembaga adalah pelayanan yang memuaskan.

### 1. Pengertian Jasa

Jasa merupakan setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya bersifat *intangibile* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu (Kotler, 1993). Jasa bisa berupa pemberian pelayanan secara langsung maupun tidak langsung, yang memiliki karakteristik utama yang membedakannya dengan barang, yaitu (Kotler, 1993): a) *Intangibility*, artinya jasa tidak dapat dilihat akan tetapi dapat dirasakan dan dinikmati karena jasa tidak berwujud, tetapi berwujud perbuatan berupa pelayanan. b) *Inseparability*, artinya jasa tidak dapat dipisahkan, biasanya dimana jasa tersebut dihasilkan dan disitulah dikonsumsi. c) *Variability*, artinya jasa bisa berubah-ubah, jasa mempunyai banyak nama dan bentuk, mutu dan jenisnya tergantung siapa, kapan dan dimana jasa tersebut dihasilkan. d) *Pershability*, artinya jasa tidak dapat disimpan

dan tidak mempunyai daya tahan, hal ini tidak menjadi masalah jika permintaannya tetap karena untuk menyiapkan pelayanan permintaan tersebut mudah.

### 2. Pengertian Skala Likert

Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi, seseorang atau sekelompok, orang tertentu tentang fenomena sosial. Dalam skala likert variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel (Sugiyono, 2011). Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari positif sampai negatif, yang dapat berupa kata-kata. Data interval tersebut juga dapat dianalisis dengan menghitung rata-rata jawaban berdasar skoring setiap jawaban dari responden.

Skala Likert dapat dibuat dalam bentuk pilihan ganda, juga dapat dibuat dalam *check list*. Jawaban dapat dibuat skor tertinggi dan terendah. Dalam penelitian ini, Skala likert digunakan untuk mengetahui tanggapan-tanggapan atau untuk mengukur suatu dari responden sikap yang terdapat pada produk yang sedang diteliti.

Teknik analisis data yang digunakan adalah uji validitas angket yang digunakan untuk menguji apakah 20 butir item (soal) angket shahih atau tidak. Kemudian Uji reliabilitas yang digunakan untuk mengetahui konsistensi soal (keandalan) butir soal yang diisi oleh responden, serta analisis Skala likert untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa. Adapun kategori soal angket berupa soal positif dan negatif yang berlawanan berjumlah 20 soal atribut dan diberikan kepada 40 mahasiswa sebagai sampel dalam penelitian ini. Adapun rumus formulasi uji validitas yang digunakan adalah :

#### a. Uji Validitas

Adalah uji yang digunakan untuk menguji kevalidan instrumen data.

$$r_{xy} = \frac{N \cdot \sum XY - (\sum X) \cdot (\sum Y)}{\sqrt{(N \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2) \cdot (N \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

(Djarwanto & Subagyo, 1996)

#### b. Uji Reliabilitas

Adalah Uji yang digunakan untuk menguji keandalan data.

$$R_{tot} = \frac{2 \cdot (r_{1/2} \cdot r_{1/2})}{1 + r_{1/2} \cdot r_{1/2}}$$

(Djarwanto & Subagyo, 1996)

**c. Langkah Uji Skala Likert**

Dari data yang mempunyai nilai cek yang paling tinggi disusun berurutan sesuai dengan nilai cek tertinggi sampai yang terendah, setelah itu kemudian dianalisis atribut-atribut apa yang menjadi keinginan dan yang dianggap penting oleh para responden. Untuk nilai jawaban dari responden dibagi menjadi empat kategori yaitu 1 sampai 4. Jika diintervalkan maka kategori Sangat Setuju (SS) = 20 soal x 4 x 40 = 3.200, artinya mendekati angka tersebut pelayanan sangat baik, Kategori setuju (S) = 20 soal x 3 x 40 = 2.400, artinya mendekati angka tersebut pelayanan dikatakan baik. Kategori Tidak setuju (TS) = 20 soal x 2 x 40 = 1.600, artinya mendekati angka tersebut pelayanan dikatakan tidak baik/kurang

baik/kurang memuaskan, dan kategori sangat tidak setuju (STS) = 20 soal x 1 x 40 = 800, artinya mendekati angka tersebut pelayanan sangat tidak baik/sangat tidak memuaskan.

**C. Pengolahan dan pembahasan**

Langkah pertama adalah 20 soal telah lolos uji validitas dan reliabilitas instrumen, artinya instrumen dapat digunakan dan layak sebagai alat ukur, dengan konsistensi atau keajegan yang terukur. Tabel-1 terdapat analisis dari hasil penelitian pelayanan kepuasan, dimana diperoleh atribut angket yang diberikan pada responden sebanyak 40 responden. Tabel-1 adalah rekapitulasi hasil penelitian berdasarkan data mentah yang diolah, dan tabel-2 hasil penelitian.

**Tabel - 1. Atribut Angket**

No	Atribut [item]
1	Apakah saudara puas dengan sikap dan layanan pimpinan serta pelayanan tata usaha birokrasi pimpinan
2	Apakah saudara puas dengan layanan dan birokrasi di tata usaha
3	Apakah saudara puas dengan fasilitas dan macam kegiatan ekstrakurikuler saat ini
4	Apakah saudara puas dengan visi, misi dan strategi yang dirumuskan oleh lembaga dengan adanya kurikulum yang berbasis kompetensi
5	Apakah saudara puas dengan kondisi ruang kuliah dan ruang lab.
6	Apakah saudara puas dengan pemberian training dan out bond dilapangan untuk pembekalan mahasiswa
7	Apakah saudara puas dengan penerapan komputerisasi dan penguasaan bahasa inggris bagi mahasiswa
8	Apakah saudara puas dengan menghadirkan para ahli agar terbuka wawasan bagi para mahasiswa
9	Apakah saudara puas dengan kerjasama antar perguruan tinggi penyelenggara progdi ilmu computer dan lembaga terkait maupun pemerintah
10	Apakah saudara setuju setelah lulus mempunyai waktu tunggu dalam bekerja relatif pendek dengan IPK yang tinggi
11	Apakah saudara setuju waktu pengerjaan skripsi dalam waktu yang relatif pendek
12	Apakah saudara setuju waktu kuliah saudara lebih cepat sesuai standar
13	Apakah saudara setuju dosen minimal harus bergelar master
14	Apakah saudara setuju dengan pengadaan semester pendek (SP)
15	Apakah saudara setuju dengan jaringan alumni yang ada
16	Apakah saudara setuju dengan pelayanan Biro KP dan Skripsi
17	Apakah saudara puas dengan layanan para dosen, tata usaha dan pimpinan selama ini
18	Apakah saudara puas dengan model pembayaran yang ada saat ini
19	Apakah saudara puas dengan fasilitas sarana & prasarana serta pendukung pendidikan {PBM} saat ini
20	Apakah saudara puas dengan model pembelajaran di kampus saudara ini

Sumber : Data Yang Telah di Olah

**Keterangan**

- 0 - 800 = Sangat Tidak Puas (sangat tidak setuju) - STP
- 801 - 1.600 = Tidak Puas (tidak setuju) - TP
- 1.601 - 2.400 = Puas (setuju) - P
- 2.401 - 3.200 = Sangat Puas (sangat setuju) - SP

Tabel- 2. Rekapitulasi Hasil Atribut Angket

No	Atribut [item]	Skor Total	Keterangan
1	Apakah saudara puas dengan sikap dan layanan pimpinan serta pelayanan tata usaha birokrasi pimpinan	2.342	Puas
2	Apakah saudara puas dengan layanan dan birokrasi di tata usaha	2.228	Puas
3	Apakah saudara puas dengan fasilitas dan macam kegiatan ekstrakurikuler saat ini	1.898	Puas
4	Apakah saudara puas dengan visi, misi dan strategi yang dirumuskan oleh lembaga dengan adanya kurikulum yang berbasis kompetensi	2.186	Puas
5	Apakah saudara puas dengan kondisi ruang kuliah dan ruang lab.	2.458	Sangat puas
6	Apakah saudara puas dengan pemberian training dan out bond dilapangan untuk pembekalan mahasiswa	2.388	Puas
7	Apakah saudara puas dengan penerapan komputerisasi dan penguasaan bahasa inggris bagi mahasiswa	1.688	Puas
8	Apakah saudara puas dengan menghadirkan para ahli agar terbuka wawasan bagi para mahasiswa	1.488	Tidak puas
9	Apakah saudara puas dengan kerjasama antar perguruan tinggi penyelenggara progdi ilmu computer dan lembaga terkait maupun pemerintah	1.698	Puas
10	Apakah saudara setuju setelah lulus mempunyai waktu tunggu dalam bekerja relatif pendek dengan IPK yang tinggi	2.566	Sangat puas
11	Apakah saudara setuju waktu pengerjaan skripsi dalam waktu yang relatif pendek	2.688	Sangat puas
12	Apakah saudara setuju waktu kuliah saudara lebih cepat sesuai standar	2.756	Sangat puas
13	Apakah saudara setuju dosen minimal harus bergelar master	1.998	Puas
14	Apakah saudara setuju dengan pengadaan semester pendek (SP)	2.766	Sangat puas
15	Apakah saudara setuju dengan jaringan alumni yang ada	1.698	Puas
16	Apakah saudara setuju dengan pelayanan Biro KP dan Skripsi	1.897	Puas
17	Apakah saudara puas dengan layanan para dosen, tata usaha dan pimpinan selama ini	2.289	Puas
18	Apakah saudara puas dengan model pembayaran yang ada saat ini	2.671	Sangat puas
19	Apakah saudara puas dengan fasilitas sarana & prasarana serta pendukung pendidikan [PBM] saat ini	2.599	Sangat puas
20	Apakah saudara puas dengan model pembelajaran di kampus saudara ini	2.237	Puas

Sumber : data yang diolah

#### D. Simpulan dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian di dapatkan bahwa mutu kegiatan pelayanan, pembelajaran perkuliahan dan praktikum serta administrasi di lembaga pendidikan program teknik informatika komputer bahwa layanan sudah sangat memuaskan/sangat setuju (SP) ada 7 item kategori, Puas/setuju (P) ada 12 item kategori, dan Tidak Puas/Tidak Setuju ada 1 item kategori. Satu item kategori tersebut

bidang menghadirkan para ahli dan pakar dibidang komputer untuk memberi kuliah umum, motivasi, atau pengembangan diri mahasiswa. Adapun saran pada pihak manajemen harus berusaha meningkatkan kualitas pelayanan bagi yang skor itemnya kurang memuaskan dan minimal mempertahankan bagi skor item yang telah memberikan layanan kepuasan. Maka disinilah peran *Quality Assurance* di perguruan tinggi baik tingkat universitas maupun program studi di jalankan dengan baik dan berkelanjutan.

### Daftar Pustaka

- Djunaidi, M. 2004. *Peningkatan Pembelajaran Efektif*. Jurnal Ilmiah Teknik Industri UMS. Volume 3. No 6. April 2004, pp 60-61.
- Kotler, Philip, 1993. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, edisi 9e, PT. Prehallindo, Jakarta, pp -110
- Sugiyono, 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, Alfabeta. Bandung, pp - 90.
- Suranto Djarwanto & Subagyo, 1996. *Statistik Induktif*. BPFE. UGM. Yogyakarta, pp 113-114
- . 2009. *Mengukur Kinerja Pelayanan Pendidikan Dengan Skala Likert (Kasus Di Perguruan Tinggi X Program Studi Informatika Komputer)*, Jurnal Kaunia, volume VI, no 11 April 2010. Fakultas Sainstek UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, pp 1-12