

MENGUKUR KINERJA PELAYANAN PENDIDIKAN DENGAN SKALA GUTTMAN (Kasus Di Perguruan Tinggi "X" Program Sistem Informasi Komputer)

Suranto

Email : ranto_ums@yahoo.com

(Teknik Industri – Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta)
Jl. A. Yani Tromol Pos 1 Pabelan Kartasura 57102 Telp 0271 717417

Abstraksi

Peningkatan mutu berkelanjutan sangat di harapkan guna mencapai tujuan yang ditetapkannya. Penelitian ini meliputi 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, sehingga dapat menghasilkan lulusan yang berdaya saing). 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). Penelitian ini di maksudkan sebagai evaluasi guna mengetahui kinerja pelayanan lembaga pendidikan perguruan tinggi "X", di jurusan sistem informasi komputer. Metode analisis yang digunakan validitas angket, reliabilitas dan skala guttman atau analisa skala (scale analisis) yang sangat baik untuk meyakinkan peneliti tentang kesatuan dimensi dari sikap atau sifat yang diteliti, yang disebut isi universal (universe of content) atau atribut universal (universe attribute). Obyek penelitian di lakukan di perguruan tinggi "X", jurusan sistem informasi komputer. Pengambilan data berdasarkan pada observasi, dokumentasi dari data empiris, angket, interview, teori yang relevan. Adapun sampel dalam penelitian ini terdiri dari 50 mahasiswa, terdiri atas 15 mahasiswa semester 1, 15 mahasiswa 3, 10 mahasiswa semester 5 dan 10 mahasiswa semester 7 yang di ambil secara random. Berdasarkan hasil analisis dengan skala guttman, maka di peroleh hasil (Sangat memuaskan/sangat setuju =13 butir), (Puas / setuju = 9 butir), (Tidak Puas/Tidak Setuju = 1 butir) (Sangat tidak puas/sangat tidak setuju = 1butir). Dengan demikian dapat di simpulkan bahwa lebih dari 85% pelayanan di jurusan sistem informasi komputer telah memberikan kepuasan. Sekalipun telah mendapatkan 85% kepuasan dari pengguna, pihak 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 perguruan tinggi "X" di bawah kendali manajer peningkatan akademik (pembantu ketua I). Di harapkan evaluasi ini memberikan dukungan peran QA untuk lebih memberikan kontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan pendidikan yang berlangsung.

Kata kunci : *Pelayanan, Pendidikan, Guttman*

A. Pendahuluan

Setiap lembaga pendidikan memiliki paradigma sebagai visi yang akan di raihinya. Dalam rangka mencapai visi dan langkah melakukan misi suatu lembaga pendidikan, ia memiliki langkah dan rencana yang berbeda dalam mewujudkannya.

Untuk itu, lembaga pendidikan yang dikelola harus memiliki daya tarik terhadap calon siswa. Oleh karenanya kemampuan kerja dan identitas program studi sangat penting untuk memikat calon mahasiswa (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, sehingga dapat menghasilkan lulusan yang berdaya saing. *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).

Sejalan dengan kebijakan utama dalam Strategi Pengembangan Pendidikan Tinggi Jangka Panjang (HELTS) 2003-2010. Setiap lembaga pendidikan merasakan peningkatan mutu akademik, merupakan tuntutan untuk dipenuhi guna mengantisipasi konvergensi dari berbagai dampak yang ada. Untuk itu melalui serangkaian aktivitas yang berkesinambungan tentang 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.

Menurut Djunaidi (2004) sebenarnya 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 belum sesuai harapan, dan belum efisiennya pelayanan.

Berdasarkan penjelasan Djunaidi (2004) di atas bahwa permasalahan yang sudah teridentifikasi oleh peneliti sebelumnya, di lembaga pendidikan perguruan tinggi "X" hampir mengalami permasalahan yang serupa. Maka melalui penelitian ini diharapkan akan memberikan masukan yang signifikan bagi kelangsungan kegiatan belajar-mengajar. 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; (e) peningkatan efisiensi pelayanan; dan (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 dan 2008) telah memberikan kepuasan peserta didik (pemakainya). Karena pengukuran kinerja pelayanan ini akan memberikan masukan dan evaluasi yang positif bagi kelangsungan lembaga pendidikan (prodi) yang saat ini semakin menurun peserta didiknya.

B. Teori

Berbicara tentang pelayanan, maka kita tidak lepas dengan 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 manufactur atau bidang lainnya. Kunci dari kesuksesan suatu kinerja lembaga adalah pelayanan yang memuaskan.

1. Pengertian Jasa

Jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (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):

1. *Intangibility*

Artinya jasa tidak dapat dilihat akan tetapi dapat dirasakan dan dinikmati karena jasa tidak berwujud, tetapi berwujud perbuatan berupa pelayanan.

2. *Inseparability*

Artinya jasa tidak dapat dipisahkan, biasanya dimana jasa tersebut dihasilkan dan disitulah dikonsumsi.

3. *Variability*

Artinya jasa bisa berubah-ubah, jasa mempunyai banyak nama dan bentuk, mutu dan jenisnya tergantung siapa, kapan dan dimana jasa tersebut dihasilkan.

4. *Perishability*

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. Implementasi TQM

TQM (*Total Quality Management*) adalah metodologi yang mendasari perkembangan manajemen mutu yang mengendalikan organisasi secara keseluruhan yang bertujuan meningkatkan nilai yang diperoleh konsumen secara berkelanjutan dengan cara perencanaan dan perbaikan proses dan sistem (Irianto, 2003 dalam Suranto, 2009). Manfaat implementasi TQM dalam penelitian ini adalah: (a) mutu pendidikan terjaga dengan baik; (b) pencegahan dan menemukan secara dini kesalahan; (c) mengurangi jumlah ketidakpuasan layanan; (d) memperbaiki hubungan dengan pelanggan sebagai tolok ukur tercapainya suatu visi dan misi lembaga pendidikan; dan (e) menunjukkan letak kesalahan atau kekurangan.

3. Pengertian Skala Guttman

Skala Guttman, disebut juga metode *scalogram* atau analisa skala (*scale analysis*) sangat baik untuk meyakinkan peneliti tentang kesatuan dimensi dari sikap atau sifat yang diteliti, yang disebut isi universal (*universe of content*) atau atribut universal (*universe attribute*). Dalam prosedur Guttman, suatu atribut universal mempunyai dimensi satu jika atribut ini menghasilkan suatu skala kumulatif yang perfek. Skala

Guttman diberi nama menurut ahli yang mengembangkannya, yaitu Louis Guttman. Skala ini mempunyai ciri penting, yaitu: (Nasir, 1998 dalam Widodo, 2004)

- a. Skala Guttman merupakan skala kumulatif. Jika seseorang menginginkan pertanyaan atau pertanyaan yang berbobot lebih berat, maka ia juga akan menyetujui pertanyaan atau pernyataan yang kurang berbobot lainnya.
- b. Skala Guttman ingin mengukur satu dimensi saja dari suatu variabel yang multidimensi, sehingga skala ini termasuk mempunyai sifat undimensional.

Skala Guttman selain dapat dibuat dalam bentuk pilihan ganda, juga dapat dibuat dalam *check list*. Jawaban dapat dibuat skor tertinggi satu dan terendah nol. Dalam penelitian ini, Skala Guttman digunakan untuk mengetahui tanggapan-tanggapan atau untuk mengukur sesuatu dari responden sikap yang terdapat pada produk yang sedang diteliti. Koefisien reproduibilitas, yang mengukur derajat ketepatan alat ukur dibuat (yaitu daftar pertanyaan) dihitung dengan menggunakan rumus menurut Nasir, 1998 (Widodo, 2004)

$$K_r = 1 - \frac{e}{n} \dots\dots\dots (1)$$

Keterangan :

n Total kemungkinan jawaban, yaitu jumlah pertanyaan \times jumlah responden

e = Jumlah error

K_r = Koefisien reproduibilitas

Langkah selanjutnya adalah mencari koefisien skalabilitas yang dicari dengan

$$\text{rumus } K_s = 1 - \frac{e}{p} \dots\dots\dots (2)$$

Keterangan :

e = Jumlah Error

p = Jumlah kesalahan yang diharapkan

K_r = Koefisien skalabilitas

Kemungkinan jumlah kesalahan yang diharapkan dicari demikian jika jawaban yang diberikan adalah ya atau tidak, atau dicek dan tidak dicek, Maka kemungkinan mendapat jawaban yang benar adalah 0.5. Jumlah kemungkinan yang diharapkan adalah $0.5 \times m$ yaitu kemungkinan memperoleh cek dikalikan dengan total kesalahan. Dengan demikian $p = 0.5 \times m$, dan rumus di atas menjadi $K_s = 1 - \frac{e}{0.5m}$ skala yang mempunyai $K_s > 0.6$ sudah dianggap baik, maka koefisien skalabilitas dari penelitian

ini adalah
$$K_s = 1 - \frac{e}{0.5m} \dots\dots\dots (3)$$

Dari hasil koefisien skalabilitas diatas maka skala yang mempunyai $K_s > 0.6$ sudah dianggap baik, jadi koefisien sklabilitas dari penelitian tentang sikap responden (Nasir, 1998 dalam Widodo, 2004)

Teknik analisis data yang digunakan adalah: (1) uji validitas angket yang digunakan untuk menguji apakah 24 butir item (soal) angket shahih atau tidak; (2) uji reliabilitas yang digunakan untuk mengetahui konsistensi soal (keandalan) butir soal yang diisi oleh responden; (3) analisis Skala Guttman untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa. Adapun kategori soal angket berupa soal positif dan negatif yang berjumlah 24 soal atribut dan diberikan kepada 50 mahasiswa sebagai sampel dalam penelitian ini.

a. Uji Validitas

adalah uji yang digunakan untuk menguji kevalidan instrumen penelitian.

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

(Djarwanto & Subagyo, 1996)

b. Uji Reliabilitas

adalah uji yang digunakan untuk menguji keandalan instrumen.

$$r_{tot} = \frac{2 \cdot r_{11}}{1 + r_{\frac{11}{22}}}$$

(Djarwanto & Subagyo, 1996)

c. Langkah Uji Skala Guttman

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 “ya” dari responden dibagi menjadi empat kategori yaitu ≤ 19 masuk dalam kategori sangat tidak puas, 20 – 29 masuk dalam kategori tidak puas, 30 – 39 masuk dalam kategori puas, 40 – 50 masuk dalam kategori sangat puas.

C. Pengolahan dan pembahasan

Di dalam penelitian ini urutan-urutan pengerjaannya dengan uji validitas, uji reliabilitas dan analisis kepuasan skala guttman.

1. Uji Kepuasan dengan Skala Guttman

Di bawah ini terdapat **contoh analisis** dari hasil penelitian lembaga pendidikan, dimana di peroleh atribut angket yang diberikan pada responden sebanyak 50 responden. Tabel-1 adalah rekapitulasi hasil penelitian berdasarkan data mentah yang diolah.

Tabel – 1. Atribut Angket

| No | Atribut (item) |
|----|---|
| 1 | Apakah saudara puas dengan sikap dan layanan pimpinan yang ditunjukkan para pimpinan di lingkungan lembaga selama ini |
| 2 | Apakah saudara puas dengan pimpinan dan layanan birokrasi di tata usaha |
| 3 | Apakah saudara puas dengan program beasiswa yang diberikan saat ini |
| 4 | Apakah saudara puas dengan fasilitas dan macam kegiatan ekstrakurikuler |

| | |
|----|---|
| | saat ini |
| 5 | Apakah saudara puas dengan strategi yang dirumuskan oleh lembaga dengan adanya kurikulum yang berbasis kompetensi |
| 6 | Apakah saudara puas dengan kondisi ruang kuliah dan ruang lab. |
| 7 | Apakah saudara puas dengan pemberian training dan out bond dilapangan untuk pembekalan mahasiswa |
| 8 | Apakah saudara puas dengan penerapan komputerisasi dan penguasaan bahasa inggris bagi mahasiswa |
| 9 | Apakah saudara puas dengan menghadirkan para ahli agar terbuka wawasan bagi para mahasiswa |
| 10 | Apakah saudara puas dengan kerjasama antar perguruan tinggi penyelenggara progdi ilmu komputer |
| 11 | Apakah saudara puas kerjasama PT dengan lembaga instansi pemerintah dan pusat kerja |
| 12 | Apakah saudara setuju dengan penjarangan NEM masuk di di PT dengan skor yang tinggi |
| 13 | Apakah saudara setuju setelah lulus mempunyai waktu tunggu dalam bekerja relatif pendek |
| 14 | Apakah saudara setuju saat lulus dengan IPK yang tinggi |
| 15 | Apakah saudara setuju waktu pengerjaan skripsi dalam waktu yang relatif pendek |
| 16 | Apakah saudara setuju waktu kuliah saudara lebih cepat |
| 17 | Apakah saudara setuju dosen minimal harus bergelar master |
| 18 | Apakah saudara setuju dengan pengadaan semester pendek (SP) |
| 19 | Apakah saudara puas dengan sarana fasilitas lab dan kegiatan lab |
| 20 | Apakah saudara setuju dengan jaringan alumni yang ada |
| 21 | Apakah saudara setuju dengan pelayanan Biro KP dan TAny |
| 22 | Apakah saudara puas dengan layanan para dosen dan pimpinan selama ini |
| 23 | Apakah saudara puas dengan model pembayaran yang ada saat ini |
| 24 | Apakah saudara puas dengan fasilitas sarana & prasarana serta pendukung pendidikan {PBM} saat ini |

Sumber : Data Yang Telah di Olah (Suranto, 2008)

Keterangan

0 – 20 = Sangat Tidak Puas (sangat tidak setuju)

21 – 30 = Tidak Puas (tidak setuju)

31 – 40 = Puas (setuju)

41 – 50 = Sangat Puas (sangat setuju)

Dari total pilihan jawaban yang tersedia untuk responden adalah 24 butir x 50 siswa = 1200. Total eror yang terjadi pada skala adalah total pilihan 1200 dikurangi

dengan total jawaban yang tidak setuju, yaitu: 1200 - 48. Untuk menjawab ini, perlu dicari koefisien reproduibilitas dan koefisien skalabilitas. Koefisien reproduibilitas, yang mengukur derajat ketepatan alat ukur dibuat dan dihitung dengan menggunakan rumus:

$$K_r = 1 - \frac{e}{n}$$

$$K_r = 1 - \frac{48}{1199} = 0.96, \text{ karena } K_r > 0.90 \text{ dianggap baik, maka Skala}$$

Guttman di atas dengan $K_r = 0.96$ dianggap baik untuk digunakan.

Langkah selanjutnya adalah mencari koefisien skalabilitas yang dicari dengan

rumus $K_s = 1 - \frac{e}{p}$ dengan

e = Jumlah Error

p = Jumlah kesalahan yang diharapkan

K_s = Koefisien skalabilitas

Kemungkinan jumlah kesalahan yang diharapkan dicari demikian jika jawaban yang diberikan adalah “ya” atau “tidak”, atau dicek dan tidak dicek, Maka kemungkinan mendapat jawaban yang benar adalah 0.5. Dengan demikian $p = 0.5 \times m$, dan rumus di atas menjadi $K_s = 1 - \frac{e}{0.5m}$ skala yang mempunyai $K_s > 0.6$ sudah dianggap baik, maka koefisien skalabilitas dari penelitian ini adalah

$$K_s = 1 - \frac{e}{0.5m}$$

$$K_s = 1 - \frac{1}{0.5(1152)} = 1 - \frac{1}{576} = 0.999$$

Hasil di atas menunjukkan koefisien skalabilitas adalah 0.999 maka skala yang mempunyai $K_s > 0.6$ sudah dianggap baik. Jadi, koefisien skalabilitas dari penelitian tentang sikap mahasiswa terhadap kepuasan belajar sudah dianggap baik dan layak untuk digunakan. Atribut yang di bahas satu persatu, lebih lanjut di

tunjukkan dalam Tabel di atas, rekapitulasi kepuasan atribut. Sebagai contoh analisis, dapat dilihat pada atribut ke satu. Dari 50 responden yang menjawab, 10 responden menjawab “ya” dan 10 responden “tidak”. Untuk jawaban “ya” diberi simbol (X), dan untuk jawaban “tidak” diberi simbol (o), serta yang tidak mengisi keduanya diberi tanda (). Berdasarkan data menjawab “ya” sebesar 40, berarti puas.

Tabel- 2. Rekapitulasi Hasil Atribut Angket

| No | Atribut | Ya | Tidak | Keterangan |
|----|--|----|-------|---------------|
| 1 | Apakah saudara puas dengan sikap dan layanan pimpinan yang ditunjukkan para pimpinan di lingkungan lembaga ini | 40 | 10 | Puas |
| 2 | Apakah saudara puas dengan pimpinan dan layanan birokrasi di tata usaha | 47 | 3 | Sangat Puas |
| 3 | Apakah saudara puas dengan program beasiswa yang diberikan saat ini | 48 | 2 | Sangat Puas |
| 4 | Apakah saudara puas dengan fasilitas dan macam kegiatan ekstrakurikuler saat ini | 38 | 12 | Puas |
| 5 | Apakah saudara puas dengan strategi yang dirumuskan oleh lembaga adanya kurikulum yang berbasis kompetensi | 43 | 7 | Sangat Puas |
| 6 | Apakah saudara puas dengan kondisi ruang kuliah dan ruang lab. | 45 | 5 | Sangat Puas |
| 7 | Apakah saudara puas dengan pemberian training dan out bond dilapangan untuk pembekalan mahasiswa | 37 | 13 | Puas |
| 8 | Apakah saudara puas dengan penerapan komputerisasi dan penguasaan bahasa inggris bagi mahasiswa | 35 | 15 | Puas |
| 9 | Apakah saudara puas dengan menghadirkan para ahli agar terbuka wawasan bagi para mahasiswa | 43 | 7 | Sangat Puas |
| 10 | Apakah saudara puas dengan kerjasama antar perguruan tinggi penyelenggara progdi ilmu komputer | 24 | 26 | Tidak Puas |
| 11 | Apakah saudara puas kerjasama PT dengan lembaga instansi pemerintah dan pusat kerja | 36 | 14 | Puas |
| 12 | Apakah saudara setuju dengan penjarangan NEM masuk lembaga dengan skor yang tinggi | 44 | 6 | Sangat Setuju |
| 13 | Apakah saudara setuju setelah lulus mempunyai waktu tunggu dalam bekerja relatif pendek | 46 | 4 | Sangat setuju |
| 14 | Apakah saudara setuju saat lulus dengan IPK yang tinggi | 46 | 4 | Sangat setuju |
| 15 | Apakah saudara setuju waktu pengerjaan skripsi dalam waktu yang relatif pendek | 50 | 0 | Sangat setuju |
| 16 | Apakah saudara setuju waktu kuliah saudara lebih | 50 | 0 | Sangat |

| | cepat | | | setuju |
|----|---|----|----|-------------------|
| 17 | Apakah saudara setuju dosen minimal harus bergelar master | 49 | 1 | Sangat setuju |
| 18 | Apakah saudara setuju dengan pengadaan semester pendek | 46 | 4 | Sangat setuju |
| 19 | Apakah saudara puas dengan sarana fasilitas lab dan kegiatan lab | 32 | 18 | Puas |
| 20 | Apakah saudara sudah puas dengan jaringan alumni yang ada | 19 | 21 | Sangat Tidak Puas |
| 21 | Apakah saudara setuju dengan pelayanan Biro KP - TA | 34 | 16 | Puas |
| 22 | Apakah saudara puas dengan layanan para dosen dan pimpinan selama ini | 32 | 18 | Puas |
| 23 | Apakah saudara puas dengan model pembayaran yang ada saat ini | 49 | 1 | Sangat Puas |
| 24 | Apakah saudara puas dengan fasilitas sarana & prasarana serta pendukung pendidikan {PBM} saat ini | 41 | 9 | Sangat Puas |

Sumber data yang diolah (Suranto, 2008)

2. Implementasi Quality Assurance

Dalam meningkatkan mutu pendidikan, pelayanan dan peningkatan kualitas, jurusan sistem informasi di Perguruan Tinggi "X" menerapkan *Quality Assurance*. Penerapan QA di dasarkan pada data yang diteliti di atas. Penelitian di atas sebagai bagian peran implementasi QA yang terbilang baru diterapkan secara sistematis dan aktif. Dengan demikian diharapkan penerapan QA di Perguruan Tinggi "X" lebih mampu memberikan masukan, evaluasi, perencanaan dalam memberikan kualitas layanan yang lebih baik.

D. Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian di dapatkan bahwa mutu kegiatan pelayanan, pembelajaran perkuliahan dan praktikum serta administrasi di lembaga pendidikan "X" sudah: (Sangat Memuaskan/Sangat Setuju = 13), (Puas /Setuju = 9 butir), (Tidak Puas/Tidak Setuju = 1) (Sangat Tidak Puas/Sangat Tidak Setuju = 1). Oleh karena itu, pihak manajemen harus berusaha meningkatkan kualitas pelayanan bagi item-item yang

skornya kurang memuaskan dan mempertahankan item-item yang skornya telah sesuai dengan harapan.

Daftar Pustaka

- Djarwanto dan Subagyo, 1996. *Statistik Induktif*. BPFE. UGM. Yogyakarta. pp 113-117
- Djunaidi, M. 2004. *Peningkatan Pembelajaran Efektif*. Jurnal Ilmiah Teknik Industri UMS. Volume 3. No 6. April 2004. pp 34-35
- Kottler, Philip, 1997. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, edisi 9e, PT. Prehallindo, Jakarta, pp 89-92
- Suranto. 2007. *Strategi RANTA_S Untuk Peningkatan Kuliatas Jurusan, PPS Doktor UNY*. Yogyakarta. Pp 3-4
- Suranto. 2008. Pengukuran Pelayanan Pembelajaran di STMIK AUB Surakarta : Hasil Data Mentah. , Progd Sistem Informasi. Makalah, Surakarta, pp 45-47
- Suranto. 2009. *Manajemen Mutu Pendidikan*. Cv. Aneka Ilmu, Semarang. Pp 22, 31
- Widodo, Agung. 2004. *Analisis Sikap Kepuasan Pengguna Motor Sanek Jenis Bebek Dengan Skala Guttman Di Kecamatan Juwiring Klaten*. Skripsi, Teknik Industri UMS. pp 29-32