

# Pengembangan Alat Ukur Kualitas Layanan Pembimbingan Tugas Akhir Mahasiswa Fakultas Psikologi UIN Maulana Malik Ibrahim

Rahmatika Sari Amalia<sup>a</sup>, Abd. Hamid Cholili<sup>a</sup>, dan Selly Chandra Ayu<sup>a</sup>

<sup>a</sup>Fakultas Psikologi, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, Malang – Indonesia

Korespondensi: [rahmatika.amalia@psi.uin-malang.ac.id](mailto:rahmatika.amalia@psi.uin-malang.ac.id)

Diserahkan  
Diterima

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan instrumen Kualitas Layanan Pembimbingan Tugas Akhir Mahasiswa Fakultas Psikologi UIN Maulana Malik Ibrahim sebagai skala penilaian yang dapat digunakan oleh Unit Penjaminan Mutu Fakultas secara valid dan reliabel. Populasi dalam penelitian ini adalah Mahasiswa Fakultas Psikologi UIN Maulana Malik Ibrahim dengan sampel sejumlah 124 mahasiswa. Proses pembuatan alat ukur ini melalui beberapa tahapan: (1) Studi literasi terkait definisi konseptual kualitas layanan, (2) Menyusun definisi konseptual berdasarkan teori kualitas layanan (Parasuman, dkk, 1998), (3) Menyusun blueprint dan penulisan aitem, (4) Melakukan expertise judgement, (5) Melakukan perbaikan butir aitem berdasarkan masukan dan saran expertise judgement, (6) Pelaksanaan uji coba alat ukur, (7) Menghitung validitas butir aitem sekaligus menghitung reliabilitas alat ukur, (8) Menyusun hasil dalam bentuk alat ukur dan membuat buku manual alat ukur. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh terdapat 5 dimensi penentu kualitas layanan, yakni reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible. Alat ukur ini terdiri dari 29 butir aitem yang terbukti memenuhi syarat validitas dengan nilai reliabilitas sebesar 0,972. Hal ini menunjukkan bahwa alat ukur ini dapat digunakan untuk mengukur tingkat kualitas layanan atas bimbingan tugas akhir yang diberikan oleh dosen kepada mahasiswa. Sehingga alat ukur ini dapat digunakan sebagai instrumen untuk mengevaluasi layanan bimbingan yang diberikan oleh dosen kepada mahasiswa.

**Abstract.** This study aims to develop an instrument of Quality Services for Final Project Students of the Faculty of Psychology UIN Maulana Malik Ibrahim as a rating scale that can be used by the Faculty Quality Assurance Unit in a valid and reliable manner. The population in this study were students of the Faculty of Psychology UIN Maulana Malik Ibrahim with a sample of 124 students. The process of making this measuring tool goes through several stages: (1) Literacy studies related to the conceptual definition of service quality, (2) Develop conceptual definitions based on service quality theory (Parasuman, et al, 1998), (3) Develop blueprints and item writing, (4) Performing expertise judgment and improving aitem based on expertise judgment input and advice, (5) Implementation of measuring instrument testing, (6) Calculating item validity while calculating reliability of measuring instrument, (7) Compiling results in the form of measuring instruments and make a measuring tool manual. Based on the research results, there are 5 dimensions that determine service quality, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible. This measuring instrument consists of 29 items that have been proven to meet the validity requirements with a reliability value of 0.972. This shows that this measuring instrument can be used to measure the level of service quality for the final assignment guidance given by lecturers to students. So that this measuring tool can be used as an instrument to evaluate the guidance services provided by lecturers to students.

Kata kunci : alat ukur, kualitas layanan, bimbingan tugas akhir

## 1. Pendahuluan

Tugas akhir merupakan salah satu tugas yang harus dipenuhi oleh setiap mahasiswa untuk dapat lulus dan memperoleh gelar dari suatu Pendidikan Tinggi. Keberhasilan mahasiswa

dalam menyelesaikan masa studinya, salah satunya dipengaruhi oleh kemampuan dosen dalam memberikan bimbingan dalam penyelesaian tugas akhir mahasiswa. Sebagaimana dijelaskan oleh Magdalena (2013) dalam penelitiannya ia menemukan bahwa kualifikasi pembimbing merupakan kriteria yang penting dalam proses penyusunan tugas akhir. Selain itu dukungan sarana dan teknis dalam proses bimbingan juga turut memengaruhi keberhasilan mahasiswa dalam penyusunan tugas akhir. Pada Fakultas Psikologi UIN Malang, tugas akhir dirupakan dalam bentuk skripsi di jenjang pendidikan program sarjana dan tesis pada jenjang pendidikan program magister. Pada konteks penyusunan tugas akhir ini, dosen pembimbing memegang peranan penting sebagai unit penyelaras karya tulis ilmiah dalam mewujudkan mutu tugas akhir yang lebih baik. Hal ini juga memerlukan Kerjasama yang harmonis diantara semua pihak, diantaranya adalah keharmonisan antara pihak dosen dengan mahasiswa (Agung, dkk, 2015). Salah satu upaya yang dilakukan untuk dapat menciptakan keharmonisan dan menjamin kebermutuan hasil pembelajaran pada tugas akhir mahasiswa adalah melaksanakan proses bimbingan tugas akhir yang bermutu. Secara rinci, dalam lampiran 5 PerBAN-PT (2019) dijelaskan bahwa salah satu unsur yang dinilai dalam proses Sistem Penjaminan Mutu Eksternal (akreditasi) adalah terkait dengan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses Pendidikan, salah satunya adalah terkait dengan kualitas layanan dalam proses bimbingan tugas akhir.

Unit Penjaminan Mutu Fakultas Psikologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, merupakan bagian penjaminan mutu yang bekerja secara independen dan profesional yang memiliki daya saing (Cheung & Tsui, 2010) perlu untuk melakukan evaluasi secara berkala dan berkelanjutan untuk dapat menjamin kualitas layanan. Salah satunya adalah dalam pelaksanaan bimbingan tugas akhir oleh dosen kepada mahasiswanya. Sebagaimana dijelaskan oleh (Cheung & Tsui, 2010) bahwa penjaminan mutu merupakan suatu dunia yang bekerja dinamis, di mana terdapat upaya peningkatan yang menekankan pada suatu pengukuran kinerja dengan berbasis hasil yang menggabungkan kesesuaian tujuan, transformasi, profesionalisme, pendekatan kolaboratif, internalisasi nilai, dan dapat memberikan keuntungan finansial untuk suatu lembaga. Salah satu cara yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas mutu adalah dengan melakukan evaluasi diri. Evaluasi diri merupakan salah satu tahapan penting dalam sistem penjaminan mutu internal suatu lembaga untuk dapat meningkatkan kepuasan dari stakeholder (Sulaiman & Wibowo, 2016). Adapun teknik yang dipilih oleh Unit Penjaminan Mutu Fakultas Psikologi UIN Malang, salah satunya adalah melalui sebaran angket kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan atas proses pelaksanaan bimbingan oleh dosen. Upaya sebaran angket ini dilakukan sebagaimana tuntutan dalam Satuan Penjaminan Mutu Eksternal (akreditasi), di mana perlu dilakukan pendataan terkait Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap penyelenggaraan pembelajaran. Salah satunya adalah terkait bagaimana dosen melaksanakan proses bimbingan untuk mahasiswa. Hal ini juga disesuaikan dengan mandat yang tertulis dalam dokumen SPMI UIN Maulana Malik Ibrahim Tahun 2019. Hal ini selaras dengan pernyataan Corengia, dkk (2014) & Fadhli (2020) bahwa peningkatan kualitas yang dihasilkan dalam institusi merupakan isu penting yang harus dicapai, sehingga sistem penjaminan mutu internal dan eksternal merupakan sarana penting dalam mencapai tujuan penjaminan mutu pendidikan tinggi, di mana prosedur dan tanggung jawab yang besar ada dalam manajemen mutu suatu lembaga pendidikan tinggi perlu untuk mendapat dukungan dari seluruh stakeholder untuk mendapatkan hasil terbaik.

Adapun dimensi yang harus dipenuhi dalam melakukan evaluasi atas kualitas layanan sesuai mandat akreditasi terdiri dari 5 dimensi: *reliability, responsiveness, assurance, empathy*, dan

*tangible*. Lima dimensi ini mengacu pada konsep SERVQUAL (*Service Quality*) oleh Parasuman, dkk (1985). Adapun penjelasan dari lima dimensi ini berkaitan dengan kemampuan untuk menunjukkan layanan yang telah dijanjikan secara mandiri dan akurat (*reliability*), keinginan untuk membantu pelanggan dan untuk menyediakan layanan yang dijanjikan (*responsiveness*), pengetahuan, kontribusi karyawan, dan kemampuan untuk dapat dipercaya dan percaya diri dihadapan karyawan terhadap layanan yang disediakan (*assurance*), memberikan perhatian, dan perhatian individual terhadap pelanggan (*empathy*), dan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan materi komunikasi (*tangible*). Konsep SERVQUAL ini kemudian dikembangkan oleh Yousapronpaiboon (2013) yang mencakup statement harapan atas layanan, dan persepsi aktual atas layanan yang sudah diberikan.

Berdasarkan hasil dari beberapa penelitian menunjukkan bahwa kualitas suatu pelayanan dalam suatu pendidikan tinggi memiliki hubungan positif yang signifikan dengan kepuasan mahasiswa (Hasan, dkk, 2008; Al-Alak & Alnaser, 2012; Boky, 2016 ). Selain itu beberapa penelitian membuktikan bahwa variabel kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) secara simultan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Lubis & Andayani, 2017; Ismail & Yusuf, 2021). Secara lebih spesifik, hasil dari penelitian lain menunjukkan bahwa aspek *empathy* dan *assurance* memiliki pengaruh yang kuat dalam memengaruhi kepuasan mahasiswa (Hasan, dkk, 2008; Al-Alak & Alnaser, 2012; ). Penelitian dari Boky (2016) menunjukkan hasil bahwa sarana dan prasarana (*tangible*) yang kurang memadai dalam suatu perguruan tinggi dapat menyebabkan ketidakpuasan mahasiswa dalam pembelajaran didalam kelas. Sedangkan penelitian Srinadi & Nilakusmawati (2008) menunjukkan bahwa faktor *reliability* memberikan pengaruh yang dominan dalam menentukan kepuasan mahasiswa. Adapun indikatornya meliputi profesionalisme staf/karyawan, keramahan staf/karyawan, kenyamanan dalam pelayanan, kesopanan staff, kejelasan dalam memberikan informasi oleh staff, dan akurasi perhitungan nilai KHS. Berdasarkan beberapa kajian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa dapat ditingkatkan dengan meningkatkan kualitas pelayanannya, salah satunya adalah layanan bimbingan yang diberikan oleh dosen kepada mahasiswa dalam proses penyusunan tugas akhir. Berdasarkan temuan-temuan ini, maka diperlukan suatu alat ukur yang dapat mengukur kualitas layanan yang diberikan oleh dosen pembimbing kepada mahasiswa dalam layanan penyusunan tugas akhir sehingga karya yang dihasilkan dapat memenuhi standar mutu yang berlaku.

Namun, berdasarkan pengamatan yang dilakukan sepanjang tahun 2019-2022 di lingkungan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, belum terdapat alat ukur yang spesifik yang dapat mengukur kualitas layanan dosen dalam memberikan layanan bimbingan tugas akhir. Sehingga sulit dalam melakukan evaluasi atas kualitas layanan pembimbingan secara objektif, sesuai dengan apa yang dirasakan oleh korespondensi. Oleh karenanya, alat ukur kualitas layanan ini harus memenuhi syarat validitas dan reliabilitas terhadap beberapa aspek kualitas layanan dosen dalam proses bimbingan tugas akhir, agar dapat dilakukan evaluasi secara objektif dan hasilnya dapat memberikan solusi yang tepat dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan, dalam hal ini adalah mahasiswa selama proses pembimbingan berlangsung.

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa diaplikasikan dalam mengukur kualitas layanan pembimbingan tugas akhir mahasiswa di lingkungan Fakultas Psikologi UIN Maulana Malik

Ibrahim Malang. Melalui alat ukur ini, akan diketahui tingkat kualitas layanan dalam bimbingan tugas akhir oleh dosen. Sehingga hasil dari pengukuran kualitas layanan ini dapat dijadikan dasar dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan bimbingan tugas akhir oleh dosen Fakultas Psikologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, sehingga stakeholder dalam hal ini mahasiswa yang sedang menjalankan proses penyusunan tugas akhir akan merasakan kepuasan atas layanan bimbingan yang diberikan oleh dosen. Kepuasan dari mahasiswa ini akan meningkatkan kepercayaan dan menunjukkan kualitas mutu layanan dosen dalam proses bimbingan tugas akhir.

## **2. Metode**

Penelitian untuk pengembangan alat ukur ini melalui beberapa tahapan;

### **(1) Studi literasi terkait definisi konseptual kualitas layanan**

Peneliti melakukan studi literatur terkait dengan definisi kualitas layanan secara konseptual. Berdasarkan studi literatur ini, ditemukan bahwa teori kualitas layanan diungkapkan pertama kali oleh Parasuman, dkk (1985), yang kemudian dikembangkan oleh Yousapronpaiboon (2013) dengan konteks layanan pada pendidikan tinggi. Adapun penjelasan secara teoritikal kualitas layanan adalah penilaian kualitas layanan yang ditentukan oleh ukuran dan arah dari suatu kesenjangan, yakni kesenjangan antara harapan pelanggan dan persepsi manajemen, kesenjangan antara spesifikasi kualitas layanan dan aktualisasi layanan yang diberikan oleh karyawan, maupun kesenjangan terkait penyampaian komunikasi. Adapun dimensinya meliputi; *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible*.

### **(2) Menyusun definisi operasional berdasarkan teori kualitas layanan (Parasuman, dkk, 1998)**

Berdasarkan konstruk teoritis Parasuman, dkk (1985), peneliti mengoperasionalkan teori kualitas layanan dalam bimbingan tugas akhir sebagai rentang penilaian atas suatu harapan dari mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh dosen pembimbing tugas akhir, yang mencakup (1) harapan mahasiswa atas tingkat kemampuan dosen dalam melayani proses bimbingan tugas akhir secara tepat, (2) tingkat keinginan dosen untuk membantu mahasiswa dalam proses bimbingan tugas akhir dengan segera, (3) besarnya pengetahuan, kontribusi dosen, dan kepercayaan diri dosen dalam membimbing mahasiswa saat menyusun tugas akhir, (4) tingkat kesediaan dosen untuk memberikan perhatian secara individual terhadap mahasiswa bimbingannya, dan (5) pemanfaatan fasilitas fisik dan peralatan lain, penampilan dosen, serta alat komunikasi yang digunakan untuk mendukung kelancaran proses bimbingan tugas akhir.

### **(3) Menyusun blueprint dan penulisan aitem**

Definisi operasional membantu peneliti dalam menyusun *blueprint* dan aitem sesuai dengan masing-masing dimensinya. Adapun blueprint dan penulisan aitem sebagai berikut:

**Tabel 1 Penyusunan Aitem**

Dimensi Kualitas Layanan Bimbingan Tugas Akhir	No	Indikator Kualitas Layanan Bimbingan Tugas Akhir	No aitem	Pernyataan Aitem	Ket.
<i>Reliability</i>	1	Dosen pembimbing memberikan layanan seperti yang dijanjikan.	1	Pembimbing memberikan layanan konsultasi tugas akhir (skripsi, tesis, disertasi).	Fav
	2	Kesungguhan dari dosen pembimbing dalam memecahkan masalah.	2	Pembimbing bersungguh-sungguh dalam membantu mengatasi kesulitan tugas akhir (skripsi, tesis, disertasi) mahasiswa.	Fav
	3	Dosen pembimbing melakukan layanan dengan tepat pada (mulai) saat pertama.	3	Pembimbing mampu memberikan arahan dan saran perbaikan atas tugas akhir (skripsi, tesis, disertasi) yang disusun mahasiswa.	Fav
	4	Dosen pembimbing memberikan layanan pada waktu yang ditentukan.	4	Pembimbing tugas akhir (skripsi, tesis, disertasi) menepati waktu bimbingan yang sudah disepakati.	Fav
	5	Dosen pembimbing menginformasikan kapan layanan akan dilakukan	5	Pembimbing tugas akhir (skripsi, tesis, disertasi) memberikan informasi mengenai waktu bimbingan kepada mahasiswa.	Fav
<i>Responsiveness</i>	6	Dosen pembimbing memberikan layanan yang cepat kepada mahasiswa.	6, 7	Pembimbing memberikan respon secara cepat atas kendala tugas akhir (skripsi, tesis, disertasi) yang dihadapi mahasiswa. Pembimbing memberikan kemudahan komunikasi melalui grup WA, <i>personal chat</i> , telpon, email, dll	Fav Fav
	7	Dosen pembimbing selalu membantu mahasiswa.	8	Pembimbing membantu memecahkan masalah yang berkaitan dengan tugas akhir (skripsi, tesis, disertasi) dengan cepat.	Fav
	8	Dosen pembimbing segera menanggapi pertanyaan.	9	Pembimbing memberikan kemudahan untuk berdiskusi mengenai tugas akhir (skripsi, tesis, disertasi) mahasiswa.	Fav

Dimensi Kualitas Layanan Bimbingan Tugas Akhir	No	Indikator Kualitas Layanan Bimbingan Tugas Akhir	No aitem	Pernyataan Aitem	Ket.
Assurance	9	Mahasiswa merasa aman saat menerima layanan.	19	Mahasiswa merasa aman (dari ancaman, pelecehan verbal, fisik, maupun psikologis) saat mengikuti proses bimbingan tugas akhir.	Fav
	10	Dosen pembimbing menunjukkan sikap dan perilaku sopan dengan mahasiswa.	18	Pembimbing menggunakan bahasa yang sopan selama proses bimbingan tugas akhir.	Fav
	11	Dosen pembimbing memiliki pengetahuan untuk mengarahkan dan menjawab pertanyaan mahasiswa.	10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17	Pembimbing memberikan arahan tentang judul penelitian.	Fav
				Pembimbing memberikan arahan tentang kerangka teori sebagai acuan dalam penelitian.	Fav
				Pembimbing memberikan arahan tujuan dan manfaat hasil penelitian	Fav
				Pembimbing memberikan arahan tentang metodologi penelitian yang tepat untuk digunakan dalam tugas akhir mahasiswa	Fav
				Pembimbing memberikan arahan tentang teknik analisa data	Fav
				Pembimbing memberikan arahan tentang teknik penulisan skripsi	Fav
				Pembimbing menguasai topik yang diajukan oleh mahasiswa	Fav
	Pembimbing mampu menjawab pertanyaan mahasiswa terkait dengan tugas akhir yang sedang dikerjakan.	Fav			
	Empathy	12	Dosen pembimbing memberikan perhatian individual kepada mahasiswa bimbingannya.	20, 21	Pembimbing memberikan <i>feedback</i> secara personal atas tugas akhir mahasiswa. Pembimbing memantau perkembangan tugas akhir mahasiswa secara personal.
13		Dosen pembimbing memahami kebutuhan khusus mahasiswa.	22, 23	Pembimbing memahami kebutuhan mahasiswa tugas akhir.	Fav
				Pembimbing peduli dengan kesulitan yang dihadapi mahasiswa.	Fav

Dimensi Kualitas Layanan Bimbingan Tugas Akhir	No	Indikator Kualitas Layanan Bimbingan Tugas Akhir	No aitem	Pernyataan Aitem	Ket.
<i>Tangibles</i>	14	Dosen pembimbing menggunakan peralatan modern dan mutakhir.	24, 25	Pembimbing memberikan kemudahan untuk proses bimbingan secara <i>online</i> .	Fav
				Pembimbing memanfaatkan teknologi virtual ntuk melakukan bimbingan secara <i>online</i> .	Fav
	15	Daya tarik visual fasilitas fisik dalam proses bimbingan	29	Terdapat ruangan khusus dalam melaksanakan proses bimbingan.	Fav
	16	Dosen yang sopan, rapi dan berpakaian bagus.	26, 27	Pembimbing berpenampilan sopan dan rapi.	Fav
				Pembimbing komunikatif, menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh mahasiswa.	Fav
17	Jam operasional yang nyaman.	28	Proses bimbingan dilakukan pada saat jam kerja.	Fav	

#### (4) Melakukan *expertise judgement* dan perbaikan atas butir aitem

Penilaian atas aitem dilakukan oleh 2 orang yang memiliki latar belakang di bidang pendidikan dan 2 orang dalam bidang psikologi. Masing-masing memberikan penilaian atas kelayakan butir aitem dan kesesuaian dengan dimensi dan indikator pengukuran. Berdasarkan penilaian ahli itu, dilakukan beberapa penyesuaian dan perbaikan untuk penulisan butir aitem.

#### (5) Pelaksanaan uji coba alat ukur

Setelah melalui pengujian dari para ahli, dilakukan uji coba alat yang diberikan kepada 124 mahasiswa Psikologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang yang sedang dalam proses menyusun tugas akhir. Uji coba dilakukan melalui Google form dengan waktu kisaran 1 minggu.

#### (6) Menghitung validitas butir aitem sekaligus menghitung reliabilitas alat ukur

Validitas butir aitem dianalisis berdasarkan nilai *corrected item total correlation* dengan nilai batasan  $r \geq 0,30$ . Sedangkan reliabilitas alat ukur ditentukan dengan melihat nilai *Cronbach Alpha*.

#### (7) Menyusun hasil dalam bentuk alat ukur dan membuat buku manual alat ukur

Setelah semua aitem memenuhi validitas dan reliabilitas alat ukur terpenuhi, peneliti membuat buku manual yang dapat memberikan informasi terkait alat ukur yang digunakan.

### 3. Hasil

Pengujian validitas dan reliabilitas alat ukur menggunakan SPSS ver 26.0. Adapun hasil pengujian dapat dilampirkan sebagai berikut:

### Validitas

Menurut Azwar (2015) sebagai kriteria pemilihan aitem terbesar korelasi aitem-total biasanya digunakan batasan  $r \geq 0,30$ . Berdasarkan penghitungan korelasi aitem total ditemukan bahwa seluruh aitem mendapatkan nilai  $\geq 0,30$ , dengan rincian sebagai berikut:

**Tabel 2 Hasil Uji Validitas**

Ite m	Correcte d Item- Total Correlati on	Ite m	Correcte d Item- Total Correlati on	Ite m	Correcte d Item- Total Correlati on	Ite m	Correcte d Item- Total Correlati on	Ite m	Correcte d Item- Total Correlati on	Ite m	Correcte d Item- Total Correlati on
Ite m 1	.837	Ite m 6	.815	Ite m 11	.764	Ite m 16	.691	Ite m 21	.823	Ite m 26	.528
Ite m 2	.799	Ite m 7	.811	Ite m 12	.767	Ite m 17	.804	Ite m 22	.877	Ite m 27	.664
Ite m 3	.737	Ite m 8	.866	Ite m 13	.825	Ite m 18	.683	Ite m 23	.876	Ite m 28	.492
Ite m 4	.770	Ite m 9	.873	Ite m 14	.816	Ite m 19	.525	Ite m 24	.740	Ite m 29	.431
Ite m 5	.780	Ite m 10	.736	Ite m 15	.651	Ite m 20	.790	Ite m 24	.689		

### Reliabilitas

Berdasarkan penghitungan reliabilitas dengan menggunakan SPSS ver 26.0 didapatkan bahwa reliabilitasnya tergolong dalam kategori bagus dengan nilai 0,972.

**Tabel 3 Hasil Uji Reliabilitas**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.972	.974	29

## 4. Pembahasan

Berdasarkan hasil yang ada, seluruh 29 aitem terbukti memenuhi syarat validitas aitem dengan nilai korelasi aitem total  $\geq 0,30$ . Hal ini menunjukkan bahwa setiap aitem tepat dan cermat sebagai instrumen alat ukur untuk melakukan fungsi ukurnya (Azwar, 2005). Beberapa aitem memiliki nilai validitas yang tergolong sangat baik (0.81-1.00), yakni pada dimensi *reliability* pada aitem no 1; dimensi *responsiveness* pada aitem 6, 7, 8, 9; dimensi *assurance* pada aitem 13, 14, 17; dan dimensi *empathy* pada aitem 21, 22, 23. Aitem yang tergolong memiliki validitas yang baik (0.61-0.80) berada pada dimensi *reliability* aitem no 2, 3, 4, 5; dimensi *assurance* pada aitem 10, 11, 12, 15, 16, 18; dimensi *empathy* pada aitem 20; dan *tangible* pada aitem 24, 25, dan 27. Sedangkan aitem yang memiliki validitas tergolong sedang (0.41-0.60) berada pada dimensi *assurance* pada aitem no 19; dan dimensi *tangible* aitem pada aitem no 26, 28, dan 29. Sehingga dapat dikatakan bahwa seluruh aitem yang ada pada alat ukur kualitas layanan bimbingan tugas



akhir seluruhnya memenuhi validitas dan dapat dikatakan valid untuk mengukur kualitas layanan yang diberikan oleh dosen selama layanan bimbingan tugas akhir.

Hasil validitas dari penelitian ini tidak lepas dari teori utama Parasuman, dkk (1985) mengenai kualitas layanan dan konsep kualitas layanan dalam pendidikan tinggi yang dikembangkan oleh Yousapronpaiboon (2013), yang menunjukkan bahwa kelima aspek memenuhi seluruh syarat validitas. Sehingga dapat dikatakan seluruh aspek; *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* merupakan faktor yang dapat mengukur variabel kualitas layanan dosen dalam proses bimbingan tugas akhir secara tepat. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian Srinadi & Nilakusmawati (2008) bahwa kelima faktor tersebut menjadi faktor penentu kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan fakultas. Berdasarkan temuan dalam penelitian ini juga ditemukan bahwa aspek aspek *tangible* memiliki signifikansi yang lebih rendah dibandingkan aspek lain dalam satu alat ukur yang sama, sejalan dengan temuan Hasan, dkk (2008). Di mana nilai validitas untuk aspek ini berada pada kategori sedang. Sedangkan validitas aspek lain yakni *reliability*, *assurance*, *empathy*, dan *responsiveness* berada pada kategori validitas yang sangat baik dan baik.

Sedangkan reliabilitas alat ukur kualitas layanan bimbingan tugas akhir apabila didasarkan data diatas menunjukkan bahwa skala tersebut memiliki nilai reliabilitas 0.972. Hal ini menunjukkan bahwa skala ini memiliki reliabilitas yang tergolong bagus. Sebagaimana ditentukan bahwa nilai reliabilitas yang berada pada rentang 0,80 hingga lebih dari 0.90 tergolong dalam kategori bagus. Hal ini menunjukkan bahwa alat ini memiliki konsistensi untuk mengukur kualitas layanan bimbingan tugas akhir pada beberapa waktu yang berulang dan berlainan. Reliabilitas alat ukur ini menunjukkan nilai yang hampir sama dalam alat ukur Hasan, dkk (2008) tentang kualitas layanan di Institusi Pendidikan Tinggi Privat, yang menunjukkan reliabilitas dimensi *tangible* adalah 0.98, *assurance* menunjukkan nilai 0.887, *reliability* adalah 0.874, *responsiveness* menunjukkan nilai 0.854, dan empati sebesar 0.881. Seluruh dimensi dikatakan reliabel karena nilai cronbach berada diatas nilai 0.75. Selain itu, alat ukur ini secara keseluruhan memiliki reliabilitas yang lebih tinggi dibandingkan alat ukur kualitas layanan Al-Alak & Alnaser (2012) yang memiliki nilai rata-rata reliabilitas sebesar 0.65. Melalui alat ukur tersebut, Al-Alak & Alnaser (2012) ia dapat menemukan hubungan yang positif antara kualitas layanan dengan kepuasan mahasiswa. Sehingga alat ukur dalam penelitian ini dengan nilai reliabilitas lebih tinggi yakni sebesar 0.972 dapat lebih akurat dalam mengukur kualitas layanan dosen dalam memberikan layanan bimbingan tugas akhir.

Hasil penyusunan alat ukur kualitas layanan dosen dalam membimbing penyusunan tugas akhir mahasiswa, yang memenuhi syarat validitas dan reliabilitas dapat dijadikan salah satu alat untuk melakukan evaluasi diri dalam proses penjaminan mutu internal terkait proses pembelajaran, khususnya dalam penyusunan tugas akhir. Sebagaimana dijelaskan oleh Sulaiman & Wibowo (2016) bahwa siklus penjaminan mutu yang dilakukan dengan teratur akan mendorong peningkatan mutu untuk mencapai kepuasan stakeholder. Evaluasi dengan menggunakan instrumen ukur yang tepat merupakan salah satu strategi yang dapat diterapkan untuk dapat menjamin kualitas suatu proses pendidikan. Kusnandi (2017) menyampaikan perlunya suatu strategi dalam upaya peningkatan mutu pendidikan. Evaluasi yang dilakukan dengan menggunakan alat ukur yang akurat akan membantu sistem penjaminan mutu internal Fakultas Psikologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dalam memantau kinerja dosen dalam

memberikan layanan bimbingan tugas akhir, sehingga dapat dijadikan basis data dalam meningkatkan mutu pendidikan, menumbuhkan semangat kerja yang lebih baik, dan membangkitkan kesadaran untuk membangun budaya mutu. Sehingga dosen dapat memberikan pelayanan bimbingan tugas akhir sesuai dengan standar, bahkan melampaui standar yang ditetapkan sebagai wujud kesadaran untuk mencapai mutu pendidikan yang lebih baik.

## 5. Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan pada mahasiswa Fakultas Psikologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang yang sedang menempuh tugas akhir sebagai prasyarat kelulusan. Jumlah subjek penelitian ini adalah 124 orang. Analisis data dilakukan dengan SPSS. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa alat ukur kualitas layanan telah memenuhi syarat-syarat validitas. Alat ukur ini juga dinyatakan reliabel dengan nilai reliabilitas sebesar 0.972. Sehingga alat ukur ini dapat diprediksikan valid dan reliabel dalam mengukur tingkat kualitas layanan yang diberikan oleh dosen kepada mahasiswa dalam proses penyusunan tugas akhir.

Alat ukur kualitas layanan bimbingan tugas akhir terdiri dari 5 aspek yang mencakup *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*. *Reliability* merupakan harapan mahasiswa atas tingkat kemampuan dosen dalam melayani proses bimbingan tugas akhir secara tepat, (2) *Responsiveness* adalah tingkat keinginan dosen untuk membantu mahasiswa dalam proses bimbingan tugas akhir dengan segera, (3) *Assurance* merupakan besarnya pengetahuan, kontribusi dosen, dan kepercayaan diri dosen dalam membimbing mahasiswa saat menyusun tugas akhir, (4) *Empathy* adalah tingkat kesediaan dosen untuk memberikan perhatian secara individual terhadap mahasiswa bimbingannya, dan (5) *Tangible* adalah pemanfaatan fasilitas fisik dan peralatan lain, penampilan dosen, serta alat komunikasi yang digunakan untuk mendukung kelancaran proses bimbingan tugas akhir.

Implikasi dari alat ukur ini adalah sebagai instrumen dalam melakukan monitoring dan evaluasi dalam proses penjaminan mutu internal di Fakultas Psikologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dalam memenuhi standar pendidikan, utamanya pada aspek proses pembimbingan dosen kepada mahasiswa dalam proses penyusunan tugas akhir. Sehingga dapat dihasilkan tugas akhir yang berkualitas dan memenuhi standar yang ditetapkan. Selain itu, hasil dari pengukuran menggunakan instrumen ini akan dapat diperoleh data mengenai kinerja dosen dalam proses bimbingan tugas akhir sehingga dapat dijadikan basis data dalam meningkatkan kualitas mutu pendidikan, terkhusus dalam penyusunan tugas akhir. Selain itu, hasil pengukuran secara tidak langsung juga dapat dijadikan menumbuhkan semangat kerja bagi dosen untuk memberikan layanan bimbingan tugas akhir yang lebih baik serta membangkitkan kesadaran untuk membangun budaya mutu, terutama dalam proses penyusunan tugas akhir oleh mahasiswa.

## Referensi

- Hasan, H.F.A., Ilias, A., Rahman, R.A., & Razak, M.Z.A (2008). Service quality and student satisfaction: A case study at private higher education institutions. *International Business Research*, 1(3), 163-175.
- Al-Alak, B. A., & Alnaser, A. S. M. (2012). Assessing the relationship between higher education service quality dimensions and student satisfaction. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 6(1), 156-164

- Azwar, Saifuddin, Drs. MA. (2005). Penyusunan Skala Psikologi. Jogjakarta : Pustaka Pelajar
- Bancin, A. (2017). Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 9(1), 1–12.
- Bhakti, Y. B., & Rahmawati, E. Y. (2017). Hartono & Tanujaya. *Jurnal Formatif* 7(3): 272-285, 2017, 7(3), 272–285.
- Boky, Y. (2016). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Sekolah Tinggi Theologia Jaffray Makassar. *Jurnal Jaffray*, 14(2), 269. <https://doi.org/10.25278/jj71.v14i2.213>
- Cheung, P. P. T., & Tsui, C. B. S. (2010). Quality Assurance for All. *Quality in Higher Education*, 16(2), 169–171. <https://doi.org/10.1080/13538322.2010.485723>
- Corengia, Á., Del Bello, J. C., Pita Carranza, M., & Adrogué, C. (2014). Quality Assurance Systems of Higher Education - The Case of European Institutions: Origin, Evolution and Trends. *Revista Gestão Universitária Na América Latina - GUAL*, 7(3), 61–76.
- Depdiknas.(2003). *Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah; Buku 1. Koonsep Dasar*. Jakarta: Depdiknas.
- Fadhli, M. (2020). Sistem Penjaminan Mutu Internal Dan Ekstenal Pada Lembaga Pendidikan Tinggi. *Al-Tanzim: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 4(2), 53–65. <https://doi.org/10.33650/al-tanzim.v4i2.1148>
- Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 18, 36-44
- Handayani, R, Yermias T. K, dan Ratminto. (2003). “Analisis Kepuasan Pemakai terhadap Pelayanan Perpustakaan Nasional Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta”. *Sosiosains*, Volume 17 Nomor 2, April 2003. Yogyakarta : Pasca Sarjana FisipolUGM
- Irawan, H. (2003). *Indonesian Customer Satisfaction: Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICSA*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Irawan, H. (2008). *Membedah strategi Kepuasan pelanggan*. Cetakan pertama: PT. Gramedia: Jakarta
- Kementerian Riset, Teknologi, dan P. T., Kemahasiswaan, D. J. P. dan, & Mutu, D. P. (2016). *Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi*. Direktorat Penjaminan Mutu Direktorat Jenderal Pembelajaran dan Kemahasiswaan Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi.
- Kementerian Riset, Teknologi, dan P. T., Kemahasiswaan, D. J. P. dan, & Mutu, D. P. (2014). *Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi*. Direktorat Penjaminan Mutu Direktorat Jenderal Pembelajaran dan Kemahasiswaan Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi
- Khodayari, F., & Khodayari, B. (2011). Service quality in higher education. *Interdisciplinary Journal of Research in Business*, 1(9), 38-46
- Kotler, Philip. (2008). *Principle Of Marketing 12th Edition*. Prinsip-prinsip Pemasaran (12th Ed). Ahli Bahasa: Sabran, Bob. Jakarta: Erlangga.
- Kusnandi. (2017). Konsep Dasar dan Strategi Penjaminan Mutu Pendidikan: Sebagai Review Kebijakan Mutu Pendidikan. *Indonesian Journal of Education Management & Administration Review*, 1(2), 107–118. <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/ijemar/article/download/942/838>
- Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Sucofindo Batam. *Journal of Applied Business Administration*, 1(2), 232–243. <https://doi.org/10.30871/jaba.v1i2.619>
- Lukmantoro, T. (2000). *Tingkat Kecemasan Komunikasi Mahasiswa Dalam Lingkup Akademis*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Madesrinadi, G., & Nilakusumawati, D. (2008). Faktor-faktor Penentu Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Fakultas sebagai Lembaga Pendidikan. *Cakrawal Pendidikan*, 3(3), 217–231.
- Magdalena, H. (2017). Strategi Meningkatkan Kualitas Bimbingan Skripsi Mahasiswa Strata Satu Stmik Atma Luhur. *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi Dan Komputer)*, 2(1), 1–9. <https://doi.org/10.32736/sisfokom.v2i1.16>
- Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia. *Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 49 Tahun 2014 tentang Standar Nasional PendidikanTinggi (2014)*

- Ministry of Education and Culture. (2014). Regulations minister of education and culture: accreditation of courses and colleges. [http://sipma.ui.ac.id/files/dokumen/U\\_PANDUAN\\_AKREDITASI\\_NASIONAL\\_BAN\\_PT/Permendikbud-Nomor-87-Tahun-2014\\_AKREDITASI.pdf](http://sipma.ui.ac.id/files/dokumen/U_PANDUAN_AKREDITASI_NASIONAL_BAN_PT/Permendikbud-Nomor-87-Tahun-2014_AKREDITASI.pdf)
- Mulyasa, E. (2012). *Manajemen & Kepemimpinan Kepala Sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nilakusmawati, DPE. (2008). Faktor-Faktor penentu kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan fakultas sebagai lembaga pendidikan (Studi Kasus di FMIPA, Universitas Udayana). *Cakrawala Pendidikan*, 27 (3).
- Pakdil, F., & Aydin, O. (2007). Expectations and perceptions in airline services: an analysis using weighted SERVQUAL scores. *Journal of Air Transport Management*, 13, 229-237
- Shabri, I., & Yanti, R. (2020). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Prodi Sastra Inggris Universitas Dharma Andalas Padang. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*, 2(1), 51-56. <https://doi.org/10.47233/jteksis.v2i1.88>
- Silitonga, T. (2011). Fenomena komunikasi antarpribadi dosen pembimbing dan mahasiswa dalam bimbingan skripsi (Studi kasus kecemasan berkomunikasi dan ketidakpastian pada mahasiswa FISIP USU) (Skripsi, Universitas Sumatera Utara)
- Sulaiman, A., & Wibowo, U. B. (2016). Implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal Sebagai Upaya Meningkatkan Mutu Pendidikan Di Universitas Gadjah Mada. *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan*, 4(1), 17. <https://doi.org/10.21831/amp.v4i1.8197>
- Ismail, T & Yusuf, R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Indihome Gegerkalong Di Kota Bandung. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 5(1), 1124-1135.
- Tjiptono, F. (1997). *Strategy Pemasaran*. Yogyakarta: Andi offset
- Tjiptono, F. dan G. C. (2012). *Service Quality and Satisfaction (Edisi tiga)*. Jakarta: Andi
- Yousapronpaiboon, K. (2014). SERVQUAL: Measuring Higher Education Service Quality in Thailand. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 116, 1088-1095. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.01.350>
- Zarei, A., Arab, M., Froushani, A., Rashidian, A., & Tabatabaei, S. (2012). Service quality of private hospitals: The Iranian patients' perspective *Health Services Research*, 12(31)