LAPORAN

SURVEY TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP SARANA DAN PRASARANA DI PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK SIPIL UNIVERSITAS TRISAKTI

FAKULTAS TEKNIK SIPIL & PERENCANAAN
UNIVERSITAS TRISAKTI
2023

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI i

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1. Latar Belakang 1

1.2. Tujuan 1

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 2

2.1. Pengertian Sarana dan Prasarana 2

2.2. Standar Sarana dan Prasarana Berdasarkan Permenristekdikti 2

2.3. Kepuasan Pelanggan 3

BAB III METODE SURVEI 5

3.1. Metode *Likert Scale* Survei 5

3.2. Populasi dan Sampel 5

3.2.1. Populasi 5

3.2.2. Sampel 5

3.3. Jenis dan Sumber Data 5

3.3.1. Data Primer 5

3.3.2. Data Sekunder 5

3.4. Teknik Pengumpulan Data 6

3.5. Instrumen penelitian dan skala pengukuran 6

3.6. Analisis Data 8

3.6.1. Uji Validitas dan Reliabilitas Data 8

3.6.2. Importance Performance Analysis 9

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 11

4.1. Karakteristik Responden 11

4.2. Uji Validitas dan Reliabilitas 11

4.3. *Importance Performance Analysis* 12

BAB V KESIMPULAN 17

5.1. Kesimpulan 17

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perguruan tinggi adalah lembaga yang mengajarkan ilmu pengetahuan sekaligus mengatasi masalah bagi masyarakat dan lembaga pelatihan sumber daya manusia. Untuk mewujudkan peran sebagai pusat kajian dan pengembangan ilmu pengetahuan, memerlukan sarana dan prasarana yang baik sehingga mempermudah dalam proses transfer ilmu pengetahuan. Pemerintah melalui permenristekdikti telah menetapkan sarana dan prasarana sebagai salah satu standar nasional pendidikan tinggi. Di dalam permenristekdikti No. 44 Tahun 2015 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi Bagian Ketujuh Pasal 31 menyatakan bahwa Standar sarana dan prasarana pembelajaran merupakan kriteria minimal tentang sarana dan prasarana sesuai dengan kebutuhan isi dan proses pembelajaran dalam rangka pemenuhan capaian pembelajaran lulusan. Oleh karenanya sarana dan prasarana merupakan salah satu bagian penting untuk terselenggaranya proses pendidikan yang berkualitas dan bermutu.

Program studi Teknik Sipil Universitas Trisakti sebagai penyelenggara layanan pendidikan yang mengelola sarana dan prasarana pendidikan memerlukan pengukuran terhadap persepsi tentang kepuasan mahasiswa terkait sarana dan prasarana pendidikan. Menurut Philip Kotler (dalam J. Supranto, 2006: 237) dapat dispesifikan dari teori jasa, pelayanan dan kepuasan pelanggan maka dihasilkan faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan prodi adalah faktor *tangibles*, faktor *reliability*, faktor *responsiveness*, faktor *assurance* dan faktor *empathy*. Berdasarkan pemaparan tersebut, akan dilakukan suatu survei dan akan dianalisis menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) untuk mengukur persepsi tentang kepuasan mahasiswa terkait sarana dan prasarana pendidikan di lingkungan program studi Teknik Sipil Universitas Trisakti.

1.2. Tujuan

Survei kepuasan ini merupakan bagian dari monitoring dan evaluasi yang berkelanjutan terkait kualitas sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Prodi Magister Teknik Sipil Usakti. Secara rinci, tujuan survei diuraikan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana Prodi Magister Teknik Sipil Usakti.
2. Untuk mendapatkan gambaran dan informasi sebagai dasar peningkatan kualitas sarana dan prasarana

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan suatu alat atau bagian yang memiliki peran sangat penting bagi keberhasilan dan kelancaran suatu proses, termasuk juga dalam lingkup pendidikan. Sarana dan prasarana pendidikan adalah fasilitas yang mutlak dipenuhi untuk memberikan kemudahan dalam menyelenggarakan suatu kegiatan pendidikan. Pengertian sarana dan prasarana secara etimologi memiliki perbedaan namun dalam dunia pendidikan sering kali di sebut sarana prasarana pendidikan mengingat kedua alat tersebut saling berkaitan erat sebagai fasilitas pendidikan.

Pengertian sarana dan prasarana pendidikan menurut Tim Perumus Penyusun Pedoman Pembukuan Media Pendidikan Departemen Pendidikan Dan Kebudayaan, dibedakan sesuai dengan fungsinya, yaitu:

- Sarana pendidikan adalah semua fasilitas yang diperlukan dalam proses belajar mengajar, baik yang bergerak maupun yang tidak bergerak agar pencapaian tujuan pendidikan dan berjalan dengan lancar, teratur, efektif dan efisien.
- Prasarana pendidikan adalah fasilitas yang secara tidak langsung menunjang jalannya proses pendidikan, seperti: halaman, kebun atau taman sekolah, jalan menuju ke sekolah, tata tertib sekolah, dan sebagainya.

2.2. Standar Sarana dan Prasarana Berdasarkan Permenristekdikti

Di dalam permenristekdikti No. 44 Tahun 2015 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi Bagian Ketujuh Pasal 32 ayat pertama mengenai standar sarana pembelajaran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 paling sedikit terdiri atas:

a. perabot;
b. peralatan pendidikan;
c. media pendidikan;
d. buku, buku elektronik, dan repositori;
e. sarana teknologi informasi dan komunikasi;
f. instrumentasi eksperimen;
g. sarana olahraga;
h. sarana berkesenian;
i. sarana fasilitas umum;
j. bahan habis pakai; dan

k. sarana pemeliharaan, keselamatan, dan keamanan

Pada Pasal 33 dijelaskan bahwa standar prasarana pembelajaran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 paling sedikit terdiri atas:

a. lahan;
b. ruang kelas;
c. perpustakaan;
d. laboratorium/studio/bengkel kerja/unit produksi;
e. tempat berolahraga;
f. ruang untuk berkesenian;
g. ruang unit kegiatan mahasiswa;
h. ruang pimpinan perguruan tinggi;
i. ruang dosen;
j. ruang tata usaha; dan
k. fasilitas umum.

2.3. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang dirasakan seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya, dengan kata lain kepuasan sebagai evaluasi paska konsumsi dimana suatu alternatif yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan (Kotler dan Keller, 2007: 138).

Menurut Philip Kotler (dalam J. Supranto, 2006: 237) dapat dispesifikan dari teori jasa, pelayanan dan kepuasan pelanggan maka dihasilkan faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah

1) Faktor berwujud (*tangible*)

   Berwujud adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi. Faktor ini juga akan memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasaan pelanggan, karena semakin baik kulaitas dari fasilitas-fasilitas yang digunakan dalam pemberian jasa akan semakin baik pula tingkat kepuasan pelanggan.

2) Faktor keandalan (*reliability*)

   Keandalan adalah kemampuan penyedia layanan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan konsisten dan terpercaya. Kepuasan pelanggan akan terpenuhi apabila kualitas produk/jasa yang diberikan sesuai dengan janjinya kepada para pelanggan.

3) Faktor ketanggapan (*responsiveness*)

Ketanggapan adalah kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau tanggap. Ketanggapan akan memberikan pengaruh yang baik terhadap kepuasan pelanggan, karena tanggapan yang baik akan memberikan nilai kepuasan yang baik pula.

4) Faktor jaminan (assurance)

Keyakinan adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau "assurance". Jadi, pelanggan akan merasa puas apabila ada jaminan terhadap kualitas layanan yang diberikan penyedia jasa maupun terhadap keamanan barang yang dibawa pelanggan.

5) Faktor empati (*emphaty*)

Empati adalah adanya rasa peduli, pemberian perhatian pribadi bagi pelanggan. Hal ini menjadi penting karena kepuasan pelanggan juga akan tercapai apabila timbul rasa nyaman yang dialami oleh pelanggan dalam menggunakan jasa pelayanan yang diberikan.

BAB III METODE SURVEI

3.1. Metode *Likert Scale* Survei

Metode *Likert Scale* Survei digunakan dalam survei ini, yaitu dengan menyebar kuesioner secara daring dengan menggunakan *google form* kepada mahasiswa Prodi Magister Teknik Sipil. Metode *Likert scale* survei adalah metode penelitian kuantitatif untuk mendapatkan data dari sekelompok orang dengan pendekatan setuju/tidak setuju, puas/tidak puas, dan sebagainya tentang sikap, opini, tingkah laku, persepsi atau karakteristik dari orang tersebut. Dalam penelitian jenis ini, peneliti mengumpulkan data secara kuantitatif, data tersebut berupa kuesioner yang dapat dianalisis secara statistik untuk menunjukkan trend dari respon yang diberikan oleh populasi sasaran tentang fenomena yang dibahas (Creswell, 2014, 2016). Data diolah menggunakan aplikasi SPSS 22. Data yang didapat dan diolah dari *google form* tersebut disajikan dalam bentuk tabel atau diagram untuk kemudian di analisis menggunkan metode IPA untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terkait sarana dan prasarana di lingkungan Prodi Magister Teknik Sipil Usakti.

3.2. Populasi dan Sampel

3.2.1. Populasi

Mahasiswa Prodi Magister Teknik Sipil di Fakultas Teknik Sipil & Perencanaan Universitas Trisakti yang masih aktif terdaftar pada semester genap tahun akademik 2021-2022.

3.2.2. Sampel

Pemilihan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik Sampling Acak Sederhana pada Mahasiswa Prodi Magister Teknik Sipil di Fakultas Teknik Sipil & Perencanaan Universitas Trisakti yang masih aktif terdaftar pada semester genap tahun akademik 2021-2022.

3.3. Jenis dan Sumber Data

3.3.1. Data Primer

Data primer diperoleh secara langsung melalui penelitian terhadap responden yaitu mahasiswa Teknik Sipil, dengan penyebaran kuesioner yang di isi secara daring oleh mahasiswa menggunakan *Google Form.*

3.3.2. Data Sekunder

Pengumpulan data sekunder pada penelitian ini diperoleh dalam bentuk jurnal, dan berbagai literatur dari kepustakaan dan internet yang terkait dengan pokok bahasan yang akan diteliti.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Data dalam penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan metode:

1) Library Researh (Studi Kepustakaan)

   Studi kepustakaan ini merupakan penelitian perpustakaan dengan mempelajari dan mengutip literatur dan teori-teori yang memiliki kaitan dengan penelitian ini.

2) Field Research (Studi Lapangan)

   Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner/angket dimana kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis untuk dijawabn oleh responden. Kuesioner ini disebarkan secara langsung kepada responden, melalui alamat email, nomor telepon serta menggunakan aplikasi *Google Form.*

3.5. Instrumen penelitian dan skala pengukuran

a. Bagian identitas responden

   Bagian ini berisi tentang screening awal responden penelitian. Responden akan ditanya mengenai NIM, angkatan dan jenis kelamin. Hal ini dimaksudkan bahwa responden yang dipilih sesuai dengan karakteristik populasi yang telah ditentukan oleh peneliti sebelumnya, yaitu Mahasiswa Prodi Magister Teknik Sipildi Fakultas Teknik Sipil & Perencanaan Universitas Trisakti yang masih aktif terdaftar pada semester genap tahun akademik 2021-2022.

b. Bagian kedua berisi tentang item-item pernyataan

   Pada bagian ini berisi item-item pernyataan yang penyataan akan diukur dengan menggunakan 5 poin skala likert, dengan menanyakan sekaligus tingkat kepuasan (persepsi) dan tingkat kepentingan (harapan) atas kualitas pelayanan dengan bobot nilai 1 sampai dengan 5.

   Untuk kategori tingkat **kepuasan** terhadap pernyataan tiap item, dinilai dengan skor tingkatan sebagai berikut.

Tabel 3.1 Skala Likert untuk kategori tingkat Kepuasan

Bobot Nilai	Keterangan
1	Sangat Tidak Puas
2	Tidak Puas
3	Cukup Puas
4	Puas
5	Sangat Puas

Untuk kategori tingkat **kepentingan** terhadap pernyataan tiap item, dinilai dengan skor tingkatan sebagai berikut.

Tabel 3.2 Skala Likert untuk kategori tingkat Kepentingan

Bobot Nilai	Keterangan
1	Sangat Tidak Penting
2	Tidak Penting
3	Cukup Penting
4	Penting
5	Sangat Penting

Kuesioner terdiri dari 16 item pernyataan terkait atribut-atribut sarana pembelajaran dan prasarana pembelajaran Prodi Magister Teknik Sipil Usakti. Berikut kisi-kisi pernyataan yang disusun berdasarkan standar sarana dan prasarana yang tertulis dalam Permenristekdikti no. 44 tahun 2015 Bagian Ketujuh terkait Standar Sarana dan Prasarana.

- perabot dan peralatan pendidikan;
    1. Kursi dan meja di dalam kelas dapat digunakan dengan nyaman. [Tangible]
    2. Papan tulis (*white board*), proyektor, *sound system* dan media pembelajaran lainnya telah tersedia di dalam kelas dan berfungsi dengan baik. [Tangible]
- Buku, buku elektronik, dan repositori;
    3. Jurusan/Program Studi menyediakan akses terhadap jurnal-jurnal elektronik untuk memenuhi kebutuhan referensi mahasiswa. [Responsiveness]
- Teknologi informasi dan komunikasi;
    4. Website informasi dan pelayanan akademik (informasi mata kuliah, mengisi KRS, cetak KPU dan lainnya) dapat diakses dan digunakan dengan mudah. [Reliability]
    5. Ruang kelas Online (Zoom, google meet) dan Platform Learning Management System (LMS Trisakti, Google Class Room, dll) dapat diakses dan digunakan dengan mudah. [Responsiveness]
- Instrumentasi eksperimen;
    6. Instrumentasi eskperimen di laboratorium dapat berfungsi dengan baik. [Reliability]
- Ruang Kelas, Laboratorium, Ruang Komunal Mahasiswa
    7. Kenyamanan dan kapasitas ruang kelas telah memadai. [Emphaty]
    8. Laboratorium yang ada sudah sesuai dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa Teknik Sipil. [Reliability]
    9. Kebersihan dan kenyamanan Ruang Kegiatan dan Organisasi Mahasiswa telah memadai. [Emphaty]
    10. Kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu dan ruang pelayanan administrasi di Prodi Magister Teknik Sipil. [Emphaty]
- Fasilitas umum;
    11. Sebaran dan kecepatan akses internet kampus (wifi kampus) di lingkungan Prodi Magister Teknik Sipil. [Reliability]
    12. Kebersihan dan kenyamanan fasilitas ibadah di lingkungan Program Studi Teknik Sipil. [Emphaty]
    13. Kebersihan dan jumlah fasilitas toilet di lingkungan Program Studi Teknik Sipil telah memadai. [Tangible]
    14. Tempat parkir kendaraan di sekitar lingkungan Prodi Magister Teknik Sipilsudah mencukupi. [Tangible]
- Pemeliharaan, keselamatan, dan keamanan

15. Rambu-rambu dan isyarat bahaya terlihat dengan jelas dan mudah dipahami. [Emphaty]
16. Fasilitas kebersihan (tempat sampah, tempat cuci tangan, hand sanitizer dll) telah sedia dan memadai. [Emphaty]

c. Bagian ketiga pertanyaan terbuka mengenai komplain/keluhan dan saran mereka terkait sarana dan prasarana pembelajaran yang ada di Prodi Magister Teknik SipilUniversitas Trisakti.

3.6. Analisis Data

3.6.1.Uji Validitas dan Reliabilitas Data

Uji Validitas data bertujuan untuk mengetahui sejauh mana validitas data yang didapatkan dari penyebaran kuestioner. Untuk mengukur uji validitas ini penulis menggunakan aplikasi SPSS dengan melihat hasilnya dari tabel *Corrected Item-Total Correlation*. Dalam penelitian ini instrumen disusun berdasarkan pada validitas dengan jalan mengembangkan indikator menjadi butir-butir pertanyaan ke dalam instrumen. Kriteria pengujian adalah jika $\mathrm{r_{hitung}} > \mathrm{r_{tabel}}$ dan atau nilai sig. < 0,05 yang berarti pertanyaan valid, sebaliknya jika $\mathrm{r_{hitung}} < \mathrm{r_{tabel}}$ dan atau nilai sig. > 0,05 berarti pertanyaan tidak valid (Thoifah, 2015).

Cara pengujian validitas dengan menghitung korelasi antar skor masing-masing pertanyaan dan skor total dengan menggunakan rumus korelasi *Product Moment*, seperti sebagai berikut (Sugiyono, 2011):

$$r_{xy} = \frac{n\sum_{i=1}^{n} x_i y_i - \sum_{i=1}^{n} x_i \sum_{i=1}^{n} y_i}{\sqrt{n\sum_{i=1}^{n} x_i^2 - \left(\sum_{i=1}^{n} x_i\right)^2}\sqrt{n\sum_{i=1}^{n} y_i^2 - \left(\sum_{i=1}^{n} y_i\right)^2}}$$

di mana:
r = korelasi produk momen
x = skor masing-masing atribut
y = skor total seluruh atribut
n = jumlah responden

Suatu kuestioner dikatakan reliabel atau handal apabila jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konstan atau stabil dari waktu ke waktu (Imam, 20015). Reliabilitas adalah istilah yang dipakai untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran diulangi dua kali atau lebih. Reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. (Masri Singarimbun, Sofian Effendi, 2006).

Dalam penelitian ini uji Reliabilitas menggunakan metode *alpha cronbrach* (α) karena butir pertanyaan menggunakan pengukuran skala. Rumusnya:

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1}\right)\left(1 - \frac{\sum \sigma_b{}^2}{\sigma_1{}^2}\right)$$

di mana

r_{11} = Reabilitas instrumen (*alpha cronbrach*)
k = Banyaknya butir pertanyaan
$\sum \sigma_b{}^2$ = Jumlah varian butir
$\sigma_1{}^2$ = Varian total

Dasar pengambilan keputusan uji reliabilitas :

- *Cronbrach's alpha > 0,6 → Cronbrach's alpha acceptable (construct reliable)*
- *Cronbrach's alpha < 0,6 → Cronbrach's alpha poor acceptable (construct unreliable)*

3.6.2.Importance Performance Analysis

Menurut Tjiptono (2011) teknik ini dikemukakan pertama kali oleh Martilla dan James pada tahun 1977 dalam artikel mereka "*Importance-Performance Analysis*" yang dipublikasikan di *Journal of Marketing*. Pada teknik ini, responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan dan kinerja perusahaan, kemudian nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja tersebut dianalisis pada *Importance-Performance Matrix*, yang mana sumbu x mewakili kepuasan sedangkan sumbu y mewakili harapan.

$$\bar{X} = \frac{\sum x_i}{n} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum y_i}{n}$$

di mana:

$\bar{X}$ = Skor rata-rata tingkat kinerja

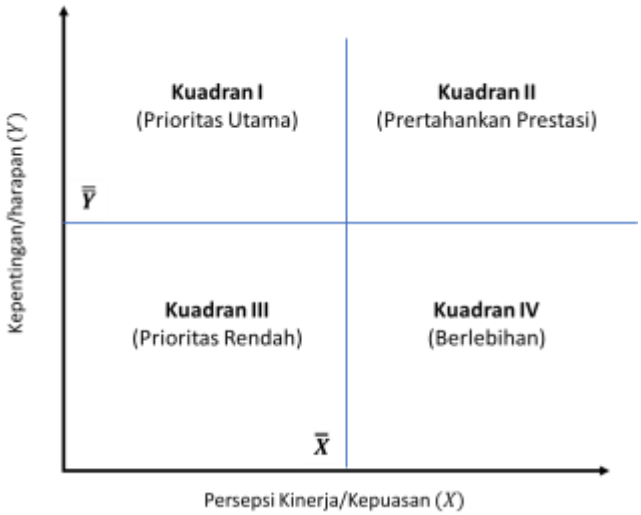
$\bar{Y}$ = Skor rata-rata tingkat kepentingan

$\sum x_i$ = Jumlah skor tingkat kinerja tiap atribut

$\sum y_i$ = Jumlah skor tingkat kepentingan tiap atribut

n = banyaknya responden

Maka nanti akan didapat hasil berupa empat kuadran sesuai gambar berikut:



Gambar 3.1. Matriks *Importance Performance Analysis*

Sumbu X merupakan tingkat kinerja, sedangkan Y merupakan tingkat harapan/kepentingan stakeholder . Sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat kinerja, sedangkan sumbu (Y) tegak akan diisi oleh skor tingkat kepentingan.

Keterangan gambar :

1) Kuadran I

   Menunjukkan pernyataan yang dianggap penting oleh *stakeholder*, tetapi pada kenyataannya pernyataan tersebut belum sesuai dengan harapan. Tingkat kinerja dari pernyataan tersebut lebih rendah daripada tingkat harapan terhadap pernyataan tersebut. Item-item pernyataan yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih ditingkatkan lagi kinerjanya agar dapat memuaskan *stakeholder*

2) Kuadran II

   Pernyataan di kuadran ini memiliki tingkat harapan dan kinerja yang tinggi. Hal ini menunjukan bahwa pernyataan tersebut penting dan wajib dipertahankan untuk waktu selanjutnya karena dianggap sangat penting/diharapkan dan hasilnya sangat memuaskan

3) Kuadran III

   Pada kuadaran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap mempunyai tingkat persepsi atau kinerja aktual yang rendah dan tidak terlalu penting dan atau tidak terlalu diharapkan oleh *stakeholder* sehingga institusi tidak perlu memprioritaskan atau memberikan perhatian lebih pada faktor-faktor tersebut

4) Kuadran IV

   Pernyataan di kuadran ini memiliki tingkat harapan rendah menurut *stakeholder* akan tetapi memiliki kinerja yang baik, sehingga dianggap berlebihan oleh *stakeholder*

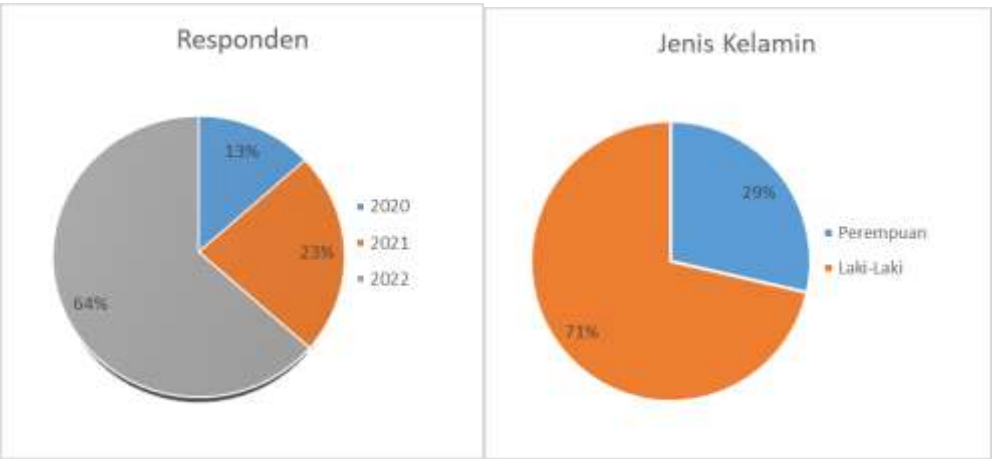
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Karakteristik Responden

Responden dalam survey ini adalah mahasiswa program studi Magister Teknik Sipil dari angkatan 2020 sampai dengan angkatan 2022 yang aktif dan sedang menempuh kuliah semester genap Tahun Akademik 2021/2022. Kuestioner dalam bentuk *Google Form* disebarkan melalui pesan *Whatsapp* kepada 254 responden (mahasiswa) dan yang telah kembali sebanyak 81 kuestioner.

Tabel 4.1 Karakteristik responden mahasiswa berdasarkan jenis kelamin dan program studi

Jenis Kelamin	**Jenis Kelamin**		**Total**
	Perempuan	**Laki-laki**	
2020	0	4	**4**
2021	5	7	**12**
2022	7	19	**26**
Total	**12**	**30**	**42**



Gambar 4.1. Karakteristik responden berdasarkan angkatan dan jenis kelamin

4.2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Kemudian berdasarkan hasil kuesioner pada sampel ini dilakukan uji validitas dengan menggunakan perangkat lunak IBM SPSS versi 22. Item dikatakan valid jika nilai r-hitung lebih besar dari r-tabel ($r_{hitung} > r_{tabel}$). Pada taraf signifikansi $\alpha = 0{,}05$ dan dengan derajat kebebasan $df = 42 - 2 = 40$, dapat disimpulkan bahwa seluruh item dinyatakan valid. Hal ini dikarenakan nilai r-hitung untuk semua item lebih besar dari nilai $r_{tabel} = 0{,}221$. Berikut adalah hasil uji validitasnya.

Tabel 4.2 Hasil uji validitas kuesioner untuk Mahasiswa

No	ITEM PERNYATAAN	KEPUASAN		HARAPAN	
		r hitung	STATUS	r hitung	STATUS
1	Item Pernyataan 1	0,753	valid	0,860	valid
2	Item Pernyataan 2	0,751	valid	0,909	valid
3	Item Pernyataan 3	0,652	valid	0,868	valid
4	Item Pernyataan 4	0,661	valid	0,894	valid
5	Item Pernyataan 5	0,728	valid	0,865	valid
6	Item Pernyataan 6	0,686	valid	0,885	valid
7	Item Pernyataan 7	0,785	valid	0,930	valid
8	Item Pernyataan 8	0,754	valid	0,934	valid
9	Item Pernyataan 9	0,769	valid	0,879	valid
10	Item Pernyataan 10	0,885	valid	0,891	valid
11	Item Pernyataan 11	0,608	valid	0,839	valid
12	Item Pernyataan 12	0,783	valid	0,890	valid
13	Item Pernyataan 13	0,727	valid	0,876	valid
14	Item Pernyataan 14	0,592	valid	0,860	valid
15	Item Pernyataan 15	0,758	valid	0,839	valid
16	Item Pernyataan 16	0,831	valid	0,877	valid

Selanjutnya, untuk melihat reliabilitas item, maka dapat dilihat dari nilai alpha cronbach (α) pada output SPSS. Jika nilai *Alpha Croncbach* $\geq$ 0,70, maka item dinyatakan reliabel. Berikut adalah output uji reliabilitas menggunakan perangkat lunak IBM SPSS versi 22.

Tabel 4.3 Hasil uji reliabilitas kuesioner untuk Mahasiswa

KEPUASAN		HARAPAN		N of Items
Cronbach's Alpha	STATUS	Cronbach's Alpha	STATUS	
0,943	reliabel	0,981	reliabel	16

Dari data Tabel 4.3 di atas, diketahui bahwa nilai *Alpha Croncbach* untuk kuesioner ini memiliki nilai $>$ 0,7. Dengan demikian kuesioner ini dinyatakan *Reliable*.

4.3. *Importance Performance Analysis*

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) bertujuan untuk melakukan pemetaan tingkat kepentingan (harapan) mahasiswa dan tingkat kepuasan (persepsi) mahasiswa atas item-item sarana dan prasarana dalam lingkungan kampus Prodi Magister Teknik Sipilusakti ke dalam kuadran-kuadran. Kuadran ini akan diperoleh dengan mempertemukan nilai rata-rata antara tingkat kepentingan (harapan) dan tingkat kepuasan (persepsi) atas kinerja layanan FTSP Usakti ke dalam sebuah garis vertikal dan horisontal yang membatasi antar kuadran.

Pertama dilakukan pemetaan terhadap manakah item - item sarana dan prasarana yang masuk dalam keempat kategori kuadran tersebut. Untuk itu akan dilakukan perhitungan untuk mendapatkan nilai rata-rata kepentingan *Mean Importance Score (MIS*) dan rata-rata kepuasan *Mean Satisfaction Score (MSS),*

tingkat kesesuaian dan Gap untuk tiap item pernyataan pada kuesioner. Tingkat kesesuaian merupakan rasio antara nilai MSS dengan MIS, sedangkan Gap merupakan selisih antara MSS dengan MSS.

$$Tingkat\ kesesuaian\ item\ ke-i = \frac{MSS_i}{MIS_i} \times 100\%$$

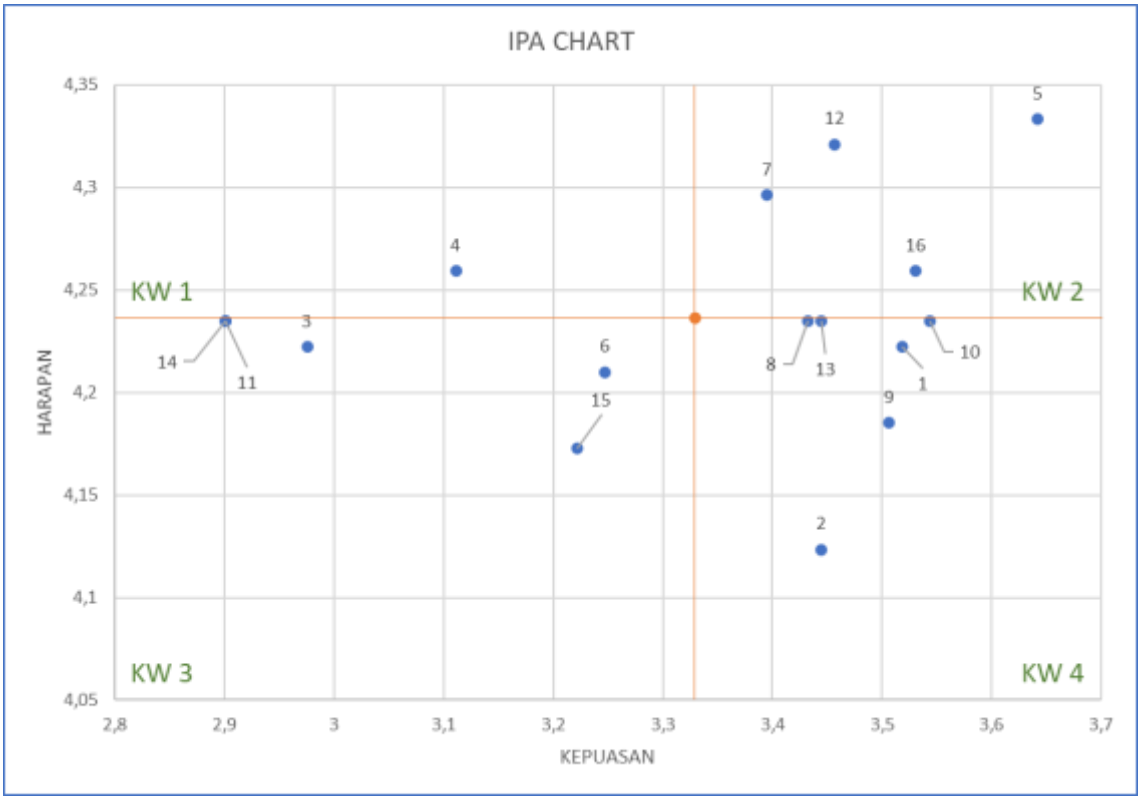
$$Gap\ item\ ke-i = MSS_i - MIS_i$$

Berikut tabel perhitungan nilai *Mean Importance Score*, *Mean Satisfaction Score* serta tingkat kesesuaian untuk tiap item pernyataan pada kuesioner.

Tabel 4.4 Perhitungan pada *Importance Performance Analysis*

NO	**Item Pernyataan ke**	**MSS** (Mean Satisfaction Score)	**MIS** (Mean Importance Score)	**Tingkat Kesesuaian**	**Gap** (MSS – MIS)
Kategori Prioritas Utama (Kuadran I)					
1	Item Pernyataan ke - 4	3,111	4,259	73,04%	-1,148
Kategori Dipertahankan (Kuadran II)					
1	Item Pernyataan ke - 5	3,642	4,333	84,05%	-0,691
2	Item Pernyataan ke - 7	3,395	4,296	79,02%	-0,901
3	Item Pernyataan ke - 12	3,457	4,321	80,00%	-0,864
4	Item Pernyataan ke - 16	3,531	4,259	82,90%	-0,728
Kategori Prioritas Rendah (Kuadran III)					
1	Item Pernyataan ke - 3	2,975	4,222	70,47%	-1,247
2	Item Pernyataan ke - 6	3,247	4,210	77,13%	-0,963
3	Item Pernyataan ke - 11	2,901	4,235	68,51%	-1,333
4	Item Pernyataan ke - 14	2,901	4,235	68,51%	-1,333
5	Item Pernyataan ke - 15	3,222	4,173	77,22%	-0,951
Kategori Berlebihan (Kuadran IV)					
1	Item Pernyataan ke - 1	3,519	4,222	83,33%	-0,704
2	Item Pernyataan ke - 2	3,444	4,123	83,53%	-0,679
3	Item Pernyataan ke - 8	3,432	4,235	81,05%	-0,802
4	Item Pernyataan ke - 9	3,506	4,185	83,78%	-0,679
5	Item Pernyataan ke - 10	3,543	4,235	83,67%	-0,691
6	Item Pernyataan ke - 13	3,444	4,235	81,34%	-0,790
TOTAL		53,272	67,778		
Garis Batas		3,329	4,236		

Dari tabel di atas, kita memperoleh garis tengah untuk sumbu horizontal sebesar 4,236 dan garis tengah untuk sumbu vertikal sebesar 3,329. Dari hasil pengolahan data pada analisis IPA di atas, dapat divisualisasikan menggunakan diagram pencar, manakah item-item layanan yang masuk dalam kuadran I, II, III dan IV.



Gambar 4.2. Diagram pencar pemetaan tingkat kepuasan dan harapan item-item sarana dan prasarana pada metode IPA

Dari Tabel 4.4. dan Gambar 4.2. dapat diketahui bahwa terdapat 1 item layanan yang masuk dalam kuadran I atau kategori prioritas utama, 4 item layanan yang masuk dalam kuadran II atau kategori dipertahankan, 5 item dalam kuadran III atau kategori prioritas rendah dan 6 item dalam kuadran IV atau kategori layanan yang berlebihan.

Kuadran 1:

Berdasarkan analisis metode IPA, pada item pernyataan ke-4, mahasiswa memiliki harapan yang tinggi terkait layanan sarana teknologi informasi dan komunikasi yang diberikan prodi, namun kepuasan mahasiswa relatif rendah. Berdasarkan hal ini maka item ini perlu menjadi prioritas prodi untuk diperbaiki pelayanannya. Berikut adalah item pernyataan ke-4:

Kategori	**No Item**	**Pernyataan**
Prioritas Utama	Ke-4	Website informasi dan pelayanan akademik (informasi mata kuliah, mengisi KRS, cetak KPU dan lainnya) dapat diakses dan digunakan dengan mudah.

Kuadran 2:

Pada kuadran 2 merupakan kategori dipertahankan, yakni harapan dan kepuasan mahasiswa akan suatu layanan sarana & prasarana sama-sama tinggi. Oleh karena itu penyataan yang masuk kedalam kategori ini harus dipertahankan.

Kategori	No Item	Pernyataan
Dipertahankan	ke - 5	Ruang kelas Online (Zoom, google meet) dan Platform Learning Management System (LMS Trisakti, Google Class Room, dll) dapat diakses dan digunakan dengan mudah.
	ke - 7	Laboratorium yang ada sudah sesuai dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa Teknik Sipil.
	ke - 12	Kebersihan dan kenyamanan fasilitas ibadah di lingkungan Prodi Magister Teknik Sipil.
	ke - 16	Fasilitas kebersihan (tempat sampah, tempat cuci tangan, hand sanitizer dll) telah sedia dan memadai.

Kuadran 3:

Pada kuadran tiga menjelaskan bahwa kepuasan mahasiswa pernyataan-pernyataan yang masuk kuadran ini rendah dan harapan mahasiswa akan hal tersebut juga rendah. Hal ini menunjukkan pernyataan yang kurang memuaskan mahasiswa, namun pada kuadran ini hal tersebut tidak dianggap penting sehingga tidak perlu memberikan perhatian yang lebih. Pihak prodi tetap perlu melakukan evaluasi karena juga berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, tetapi tidak menjadi prioritas utama dalam perbaikan.

Kategori	No Item	Pernyataan
Prioritas Rendah	ke – 3	Jurusan menyediakan akses terhadap jurnal-jurnal elektronik untuk memenuhi kebutuhan referensi mahasiswa.
	ke – 6	Instrumentasi eskperimen di laboratorium tersedia dan dapat berfungsi dengan baik.
	ke – 11	Sebaran dan kecepatan akses internet kampus (wifi kampus) di lingkungan Prodi Magister Teknik Sipil.
	ke – 14	Tempat parkir kendaraan di sekitar lingkungan Prodi Magister Teknik Sipil sudah mencukupi.
	ke – 15	Rambu-rambu dan isyarat bahaya terlihat dengan jelas dan mudah dipahami.

Kuadran 4:

Pada kuadran 4 menjelaskan sarana dan prasarana pada kuadran ini, mahasiswa merasa puas namun mahasiswa menganggap item-item tersebut tidak terlalu penting. Pernyataan pada kuadran ini dapat sedikit dikurangi perhatiannya untuk memaksimalkan pernyataan yang berada di kuadran satu.

Kategori	No Item	Pernyataan
Berlebihan	ke – 1	Kursi dan meja di dalam kelas dapat digunakan dengan nyaman.

	ke – 2	Papan tulis (white board), proyektor, sound system dan media pembelajaran lainnya telah tersedia di dalam kelas dan berfungsi dengan baik.
	ke – 8	Kenyamanan dan kapasitas ruang kelas telah memadai.
	ke – 9	Kebersihan dan kenyamanan Ruang Kegiatan dan Organisasi Mahasiswa.
	ke – 10	Kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu dan ruang pelayanan administrasi di Prodi Magister Teknik Sipil.
	ke – 13	Kebersihan dan jumlah fasilitas toilet di lingkungan Prodi Magister Teknik Sipil telah memadai.

BAB V KESIMPULAN

5.1. Kesimpulan

1. Terdapat 16 item pernyataan yang digunakan untuk mengukur kepuasan dan harapan mahasiswa terhadap sarana dan prasarana pendidikan di lingkungan Program Studi Magister Teknik Sipil.
2. Dengan Metode IPA ke 16 item pernyataan tersebut dikelompokkan kedalam 4 kategori berdasarkan pemetaan antara kepuasan dan kepentingan (harapan) terkait 16 pernyataan dalam kuersioner. Hasilnya:

Kategori	No Item	Pernyataan	Keterangan
Prioritas Utama	Ke-4	Website informasi dan pelayanan akademik (informasi mata kuliah, mengisi KRS, cetak KPU dan lainnya) dapat diakses dan digunakan dengan mudah.	Prioritas utama dalam perbaikan layanan.
Dipertahankan	ke - 5	Ruang kelas Online (Zoom, google meet) dan Platform Learning Management System (LMS Trisakti, Google Class Room, dll) dapat diakses dan digunakan dengan mudah.	Layanan sarana dan prasarana ini dapat dipertahankan
	ke - 7	Laboratorium yang ada sudah sesuai dengan kebutuhan keilmuan bagi mahasiswa Teknik Sipil.	
	ke - 12	Kebersihan dan kenyamanan fasilitas ibadah di lingkungan Prodi Magister Teknik Sipil.	
	ke - 16	Fasilitas kebersihan (tempat sampah, tempat cuci tangan, hand sanitizer dll) telah sedia dan memadai.	
Prioritas Rendah	ke – 3	Jurusan menyediakan akses terhadap jurnal-jurnal elektronik untuk memenuhi kebutuhan referensi mahasiswa.	Layanan sarana dan prasarana ini kurang dianggap penting oleh mahasiswa. Dalam hal kepuasan mahasiswa, item ini tidak terlalu prioritas dalam perbaikan layanan
	ke – 6	Instrumentasi eskperimen di laboratorium tersedia dan dapat berfungsi dengan baik.	
	ke – 11	Sebaran dan kecepatan akses internet kampus (wifi kampus) di lingkungan Prodi Magister Teknik Sipil.	
	ke – 14	Tempat parkir kendaraan di sekitar lingkungan Prodi Magister Teknik Sipil sudah mencukupi.	
	ke – 15	Rambu-rambu dan isyarat bahaya terlihat dengan jelas dan mudah dipahami.	

Berlebihan	ke – 1	Kursi dan meja di dalam kelas dapat digunakan dengan nyaman.	Layanan sarana dan prasarna pada kategori ini dapat sedikit dikurangi perhatiannya untuk memaksimalkan perbaikan layanan yang berada di kuadran satu.
	ke – 2	Papan tulis (white board), proyektor, sound system dan media pembelajaran lainnya telah tersedia di dalam kelas dan berfungsi dengan baik.	
	ke – 8	Kenyamanan dan kapasitas ruang kelas telah memadai.	
	ke – 9	Kebersihan dan kenyamanan Ruang Kegiatan dan Organisasi Mahasiswa.	
	ke – 10	Kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu dan ruang pelayanan administrasi di Prodi Magister Teknik Sipil.	
	ke – 13	Kebersihan dan jumlah fasilitas toilet di lingkungan Prodi Magister Teknik Sipil telah memadai.	