

# SURAT PENCATATAN CIPTAAN

Dalam rangka perlindungan ciptaan di bidang ilmu pengetahuan, seni dan sastra berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta, dengan ini menerangkan:

Nomor dan tanggal permohonan : EC00202292020, 21 November 2022

## Pencipta

Nama : **Muridan, M.Ag dan Enung Asmaya, M.A**  
Alamat : Kebarongan RT.01 RW 011, Kemranjen, Kab.Banyumas,  
Banyumas, JAWA TENGAH, 53194  
Kewarganegaraan : Indonesia

## Pemegang Hak Cipta

Nama : **Muridan, M.Ag, Enung Asmaya, M.A dkk**  
Alamat : Kebarongan RT.01 RW 011, Kemranjen, Kab.Banyumas,  
Banyumas, JAWA TENGAH, 53194  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Jenis Ciptaan : **Laporan Penelitian**  
Judul Ciptaan : **Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik Berbasis Online Di Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Profesor Kiai Haji Saifuddin Zuhri Purwokerto Tahun Akademik 2020-2021**

Tanggal dan tempat diumumkan untuk pertama kali di wilayah Indonesia atau di luar wilayah Indonesia : 21 November 2022, di Purwokerto

Jangka waktu perlindungan : Berlaku selama hidup Pencipta dan terus berlangsung selama 70 (tujuh puluh) tahun setelah Pencipta meninggal dunia, terhitung mulai tanggal 1 Januari tahun berikutnya.

Nomor pencatatan : 000407764

adalah benar berdasarkan keterangan yang diberikan oleh Pemohon.  
Surat Pencatatan Hak Cipta atau produk Hak terkait ini sesuai dengan Pasal 72 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta.



a.n Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia  
Direktur Jenderal Kekayaan Intelektual  
u.b.  
Direktur Hak Cipta dan Desain Industri

Anggoro Dasananto  
NIP.196412081991031002

Disclaimer:

Dalam hal pemohon memberikan keterangan tidak sesuai dengan surat pernyataan, Menteri berwenang untuk mencabut surat pencatatan permohonan.

**LAMPIRAN PEMEGANG**

No	Nama	Alamat
1	Muridan, M.Ag	Kebarongan RT 01 RW 011, Kemranjen, Kab.Banyumas
2	Enung Asmaya, M.A	Jl.A.Yani No.40A, Purwokerto Utara, Kab.Banyumas
3	Universitas Islam Negeri Prof.K.H.Saifuddin Zuhri Purwokerto	Jl. A. Yani No.40A, Kec. Purwokerto Utara, Kabupaten Banyumas



**TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP  
LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK BERBASIS ONLINE  
DI FAKULTAS DAKWAH UNIGERISTA ISALM NEGERI  
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO  
TAHUN AKADEMIK 2020-2021**

Muridan, M. Ag  
Enung Asmaya, MA

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>BAB II : Kepuasan Mahasiswa dan Layanan Administrasi Akademik</b> .....	8
A. Mahasiswa .....	8
B. Kepuasan Mahasiswa .....	10
C. Layanan Administrasi Akademik Masa Pandemi Covid 19.....	27
D. Layanan Berbasis <i>Online</i> .....	48
E. Evaluasi Layanan Administrasi Akademik di Perguruan Tinggi .....	52
<b>BAB III : METODOLOGI DALAM MENGENAL LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK</b> ..	59
A. Jenis Penelitian dan Pengukuran .....	59
B. Populasi dan Sample .....	60
C. Sumber Data .....	61
D. Pengumpulan dan Analisis Data .....	62
<b>BAB IV : CONTOH PENELITIAN LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK BERBASIS ONLINE</b> .....	63
A. Gambaran Umum Layanan Administrasi Akademik.....	63
B. Gambaran Responden.....	63
C. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Administrasi Akademik Berbasis Online	63
D. Faktor Pendukung dan Penghambat .....	73
<b>BAB V : PENUTUP</b> .....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillah Robbil'alamin*, segala puji bagi Allah yang telah memberikan hidayah dan innayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan buku tentang kepuasan terhadap layanan administrasi akademik berbasis online di perguruan tinggi. Buku ini dibuat sebagai salah satu panduan praktis bagi mahasiswa dalam memahami dan meneliti kuantitatif.

Buku ini juga memberikan informasi bagaimana melakukan penelitian kuantitatif dengan contoh praktis di dalamnya. Selain itu buku ini juga dapat menjadi informasi tambahan terkait layanan terhadap pengguna bagi para pemangku kepentingan untuk menjaga dan meningkatkan kualitas layanan.

Penulis menyadari bahwa dalam buku ini masih banyak kelemahan dan kekurangannya. Kami sangat berharap kepada pembaca dan berbagai pihak berkenan memberikan kritik, saran atau masukan kepada penulis. Besar harapan kami (penulis) dapat meningkatkan kualitas tulisan di masa-masa berikutnya.

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

Bangsa yang maju adalah bangsa yang masyarakatnya berpendidikan dan cerdas.<sup>1</sup> Dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, perguruan tinggi (PT) memiliki peran yang sangat urgen. Salah satu modal yang dimiliki oleh perguruan tinggi adalah sumber daya manusia (SDM) yang handal, di samping modal lain seperti kemampuan penguasaan terhadap teknologi dan kerja sama.<sup>2</sup> Salah satu amanat yang diperintahkan dalam Undang-undang Dasar (UUD) 1945 adalah mencerdaskan kehidupan bangsa serta membangun ketertiban dunia.<sup>3</sup> Berbekal modal yang dimiliki, perguruan tinggi dapat menginisiasi perubahan masyarakat. Perguruan tinggi dalam hal ini dipandang memiliki kewajiban dan tanggung jawab yang besar dalam mempersiapkan generasi penerus bangsa yang dapat memanfaatkan peluang yang ada.<sup>1</sup> Peran ini sesuai dengan fungsi pendidikan tinggi dan dinyatakan secara jelas dalam Undang-undang No. 12 Tahun 2012 pasal 4 bahwa Pendidikan Tinggi memiliki

---

<sup>1</sup> Aryani Widiyawati, A. (2015, November). Pendidikan Karakter di Tengah Globalisasi: Epistemologi, Terminologi, dan Aksiologi menghadapi MEA 2015. In *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan Ekonomi: Pendidikan Transformatif dan Tantangan Masa Depan Bangsa*. Jember: Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Jember.

<sup>2</sup> Nugrahani, Romdha. "Manajemen Sumber Daya Manusia Perpustakaan Perguruan Tinggi Untuk Mewujudkan Sumber Daya Manusia Yang Berkualitas." *Warta Perpustakaan Pusat Undip* 10.2 (2017).

<sup>3</sup> Indonesia, P. R. (2003). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional.

fungsi dalam mengembangkan kompetensi, membentuk watak dan membangun peradaban bangsa yang bermartabat. Mengembangkan sivitas akademika yang inovatif, responsif, kreatif, terampil, berdaya saing dan kooperatif.<sup>4</sup> Mengembangkan Ilmu Pengetahuan dan teknologi dengan memperhatikan dan menerapkan nilai humanisme.

Peran perguruan tinggi dalam mencerdaskan kehidupan bangsa tidak melepaskan diri dari Tri Dharma perguruan tinggi itu sendiri yang meliputi tiga bidang yaitu pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.<sup>5</sup> Bidang pendidikan dikuatkan untuk menciptakan dan meningkatkan sumber daya manusia (SDM) masyarakat. Bidang penelitian dikuatkan untuk menemukan dan mengembangkan ilmu pengetahuan yang baru dan untuk menjembatani agar ilmu tersebut memiliki manfaat dan dapat dirasakan oleh masyarakat. Bidang pengabdian adalah muara dari keduanya yaitu pengembangan SDM dan ilmu pengetahuan dapat dirasakan secara langsung oleh masyarakat.<sup>6</sup> Begitu beratnya peran perguruan tinggi dalam mengemban tanggung jawab dalam

---

4 Dian, Rahadian, (2016). Pergeseran Paradigma Pembelajaran pada Pendidikan Tinggi. Jurnal Petik, 2(1), 1-7. <https://journal.institutpendidikan.ac.id/index.php/petik/article/viewFile/60/50>

5 Sutrisna, Wibawa. "Tridharma Perguruan Tinggi (Pendidikan Dan Pengabdian Kepada Masyarakat)." *Disampaikan dalam Rapat Perencanaan Pengawasan Proses Bisnis Perguruan Tinggi Negeri*. Yogyakarta 29 (2017): 01-15.

6 Dwi Atmanti, Hastarini. "Investasi sumber daya manusia melalui pendidikan." *Jurnal Dinamika Pembangunan (JDP)* 2.Nomor 1 (2005): 30-39.

membangun masa depan bangsa dan negara, perlu kerja cerdas kerja keras dan kerja ikhlas dalam menjalankannya.<sup>7</sup>

Untuk menciptakan generasi yang cerdas dan berkualitas, perguruan tinggi diwajibkan memberikan layanan pendidikan yang berkualitas kepada mahasiswa. Layanan ini diharapkan akan melahirkan generasi yang berkualitas. Layanan yang ini dapat diwujudkan dalam bentuk komunikasi, informasi, teknologi dan peningkatan bidang bimbingan belajar, peningkatan bakat, minat, kesehatan, beasiswa, bimbingan studi, konseling, peningkatan soft skill dan hard skill dan berbagai pengembangan lain yang menunjang pengembangan mahasiswa.

Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto (UIN SAIZU) purwokerto memiliki komitmen yang besar dan kuat terhadap lahirnya generasi berkualitas. Salah satu jalan yang ditempuh adalah dengan membangun layanan yang berkualitas. Semangat ini ditunjukkan dengan penerapan system layanan pendidikan tinggi berbasis ISO 900221000. Layanan ini menjamin pelayanan yang cepat, tepat dan berkualitas. Layanan seperti ini telah sesuai dengan apa yang digariskan oleh undang-undang undang sistem pendidikan Nasional Indonesia.<sup>8</sup>

---

7 Poernomo, Baby. "Peran Perguruan Tinggi Dalam Menyiapkan Pemimpin Masa Depan menghadapi Era VUCA." *Prosiding Seminar STIAMI*. Vol. 7. No. 2. 2020.

8 Nurcahyo, Rahmat, and Sik Sumaedi. "Studi Penerapan ISO 9001 pada layanan administrasi di perguruan tinggi XYZ." *Jurnal Standardisasi* 13.3 (2011): 155-162.

Untuk menjaga layanan tetap berkualitas pemerintah melalui Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT) juga membuat kebijakan berupa akreditasi bagi lembaga institusi pendidikan tinggi dan program studi.<sup>9</sup> Akreditasi ini menjadi salah satu system yang mengaudit mutu atau kualitas penyelenggaraan perguruan tinggi. Ada tiga kriteria penilaian mutu yang dipakai yaitu unggul, baik sekali dan baik. Kriteria ini menggantikan system akreditasi sebelumnya yang menggunakan system 7 standar dengan penilaian A, B, dan C. Penilaian dilakukan secara obyektif, adil, transparan, dan komprehensif.

Perguruan tinggi sebagai institusi yang bergerak di layanan Pendidikan harus memiliki komitmen yang tinggi untuk memberikan layanan yang berkualitas kepada mahasiswa. Segala sarana dan prasarana dipersiapkan untuk mendukung layanan tersebut. Hadirnya pandemic Covid19 yang masuk di Indonesia dan dideklarasikan tanggal 11 Maret 2020,<sup>10</sup> terjadi perubahan model layanan. Hal ini terjadi karena pemerintah mengarahkan model layanan dari yang sebelumnya mengadopsi model layanan luar jaringan (LURING) menjadi dalam jaringan (DARING). Terjadi perubahan layanan yang sebelumnya dilakukan di kantor menjadi di rumah. Perubahan ini disikapi secara cepat oleh fakultas dengan layanan DARING,

---

<sup>9</sup> Hs, Lasa. "*Standar Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi: Aspek Akreditasi BAN PT Dan Akreditasi PNRI.*" (2019).

<sup>10</sup> Hartanto, Johanes Adhitya. "*Laporan Kerja Praktek di Pt. Indonesia Steel Tube Works (Istw) Semarang.*" (2019).

dengan tidak meninggalkan layanan yang cepat dan tepat. Hadirnya pandemic Covid19 tidak boleh menjadi alasan penurunan kualitas layanan terhadap mahasiswa. Sebuah penelitian yang dilakukan Suaryana menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dilakukan melalui metode IPA, terdapat beberapa atribut/variable yang memiliki kepentingan tetapi kinerja yang dilihat rendah sehingga harus ditingkatkan kualitasnya agar memuaskan. Sedangkan yang menggunakan metode CSI besarnya tingkat kepuasan penggunaan layanan internet kampus “cukup puas” terhadap layanan internet yang diberikan.<sup>11</sup> Atas dasar tersebut berarti ada dua unsur penting dalam menggapai kepuasan yaitu pertama SDM dan kedua adalah sarana dan prasarananya.

Perubahan model layanan di era pandemic yang dilakukan secara daring atau online apakah dapat dirasakan secara positif dan berkualitas oleh mahasiswa atau tidak, atau justru sebaliknya, layanan menjadi terganggu dan tidak berkualitas dan memunculkan ketidakpuasan mahasiswa. Inilah alasan mengapa perlu evaluasi secara berkala.

Selama pandemic Covid19, seluruh perguruan tinggi memberikan layanan administrasi akademik secara online. Layanan tersebut meliputi sarana dan prasarana yang menunjang pembelajaran, layanan

---

11 Suaryana, I.G.N.A., Damayanthi, E. and Merkusiwati, L., 2016. Kualitas dan kepuasan pengguna terhadap sistem informasi akademik berbasis web. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis*, 11(2), pp.84-90 <https://doi.org/10.24843/JIAB.2016.v11.i02.p03>

pengembangan soft skill, layanan pengurusan surat keterangan masih kuliah, layanan cuti akademik, layanan pengajuan judul, seminar proposal, ujian akhir (munaqosyah), pendaftaran wisuda. Selain itu juga ada layanan akademik berupa bimbingan dari Pembimbing Akademik (PA), seminar proposal layanan ujian munaqosyah dan layanan konsultasi non akademik dan lain-lain.<sup>12</sup>

Untuk mengetahui apakah ada penurunan kualitas layanan yang mengakibatkan ketidakpuasan mahasiswa, maka bersandar pada system ISO, system akreditasi BAN-PT dan system Audit Mutu Internal (AMI) bahwa penyelenggaraan pendidikan dengan layanan yang berkualitas itu wajib dilaksanakan baik dalam kondisi normal maupun dalam kondisi pandemic, baik secara luring maupun secara daring.

---

12 Tuerah, Febriany Feibe Rosaline, Lisbeth Mananeke, and Hendra N. Tawas. "Analisis Kualitas Layanan Akademik dan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa." *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 3.4 (2016). <https://doi.org/10.35794/emba.3.4.2015.10920>

## **BAB II**

### **KEPUASAN MAHASISWA DAN LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK**

#### **A. Mahasiswa**

Mahasiswa adalah pengguna layanan pendidikan. Dalam menuntut ilmu diperguruan tinggi, mahasiswa dikenakan biaya jasa pendidikan. Ketika mahasiswa melakukan pembayaran dengan nominal tertentu, tentunya mereka dan orang tuanya memiliki harapan berupa layanan yang baik selama menjalani proses pendidikan. Layanan pendidikan ini dapat berupa fasilitas, pembelajaran yang memadai, tempat belajar yang aman dan nyaman, kecepatan dan ketepatan layanan, kualitas dosen, dan juga kepemimpinan.

Mahasiswa memiliki banyak perbedaan dari latar belakang ekonomi, social, bahkan budaya yang berbeda. Ada mahasiswa yang datang dari wilayah kota yang terbiasa menerima layanan pendidikan yang telah baik sebelumnya dan ada yang datang dari desa dan memiliki latar belakang layanan pendidikan sebagaimana di desa yang kurang cepat dalam pelayanan. Mengacu pada latarbelakang mahasiswa tersebut, tentunya tentunya setiap mahasiswa memiliki persepsi yang berbeda-beda. Sesuai dengan latar belakang pendidikan sebelumnya mahasiswa akan ada yang memiliki persepsi standar rendah, ada yang sedang

da nada yang harapannya sangat tinggi, tentunya ini akan sulit dipenuhi oleh lembaga.

Mahasiswa merupakan sebuah predikat tertinggi dalam yang melekat pada peserta didik pada jenjang pendidikan di Indonesia. Mahasiswa memiliki rata-rata usia remaja akhir antara usia 18 tahun ke atas. Ada kondisi psikologis yang khas pada usia tersebut seperti memiliki pendirian, orientasi tujuan, disiplin, dinamis, aktif dan kreatif. Pemikiran untuk menjadi pribadi mandiri, tangguh dan praktis menjadi warna mental mahasiswa. Mahasiswa dari berbagai negara memiliki peran yang cukup penting dalam sejarah suatu negara. Mahasiswa ini merupakan sosok pemuda yang dalam sifat, sikap dan perilakunya menentukan suatu bangsa.

Mahasiswa merupakan identitas seseorang yang sedang menempuh atau menjalani pendidikan tinggi disebuah perguruan tinggi seperti sekolah tinggi, akademik dan yang paling umum di universitas. Mahasiswa menjadi entitas penting dalam kehidupan pendidikan yang siap berdiri memanggku bangsa dalam peradaban zamannya. Posisi ini menegaskan pola pendidikan perguruan tinggi yang akan membawa mahasiswa sebagai sosok terpelajar yang tidak hanya mempelajari bidang yang ia geluti tetapi juga mengaplikasikan serta mampu menginovasi dan berkeaktivitas tinggi dalam bidangnya. Atas dasar ini diharapkan kelak menjadi agen perubahan suatu bangsa.

Beberapa ahli *Guardian of Value* mendefinisikan mahasiswa sebagai penjaga nilai-nilai masyarakat yang kebenarannya mutlak yakni menjunjung tinggi kejujuran, keadilan, gotongroyong, integritas, empati, dan sifat yang dibutuhkan dalam kehidupan dalam masyarakat lainnya. Selain itu mampu berpikir ilmiah tentang nilai-nilai yang mereka jaga, bahkan sebagai pembawa, penyampai dan penyebar nilai serta ilmu yang dipelajari.<sup>13</sup>

## **B. Kepuasan Mahasiswa**

Kata kepuasan atau satisfaction lahir dari bahasa Latin yaitu kata satis yang artinya cukup baik atau memadai dan kata facio yang berarti membuat. Kata kepuasan atau satisfaction dapat dimaknai dengan perasaan individu mengenai kebahagiaan atau hasil yang menyedihkan dari perbandingan penampilan sebuah produk dan dikaitkan dengan harapan si pelanggan.<sup>14</sup>Kata kepuasan diambil dari kata puas yang bermakna senang, lega, kenyang, karena terpenuhi

---

13 Humannira, Raden Regia,. *Proses Internalisasi Nilai Kearifan Lokal Masyarakat Banten Pada Mahasiswa Yang Tergabung Dalam Organisasi Kedaerahan (studi deskriptif di organisasi kedaerahan Perhimpunan Mahasiswa Banten* (Bandung, Diss. FKIP UNPAS, 2016.

14 .Philip Khotler, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, implementasi dan control*, Terj. Hendra teguh dan Roni Antonius Rusly edisi 9, jilid 1 dan 2, (Jakarta Prehanlindo, 2000), hlm. Armstrong et al. 2006), Hlm. 8

hasratnya.<sup>15</sup> Sementara mahasiswa adalah orang yang sedang belajar pada perguruan tinggi<sup>16</sup>

Kepuasan mahasiswa menurut Sugito adalah sebuah situasi dan kondisi atas terpenuhinya harapan, dan juga kebutuhan mahasiswa.<sup>17</sup> Senada dengan Sugito, Sopiatin mengungkapkan bahwa kepuasan mahasiswa adalah sikap positif mahasiswa atas pelayanan yang diberikan oleh lembaga pendidikan tinggi. Dalam menerima layanan mahasiswa merasakan kesesuaian antara harapan dengan kenyataan.<sup>18</sup>

Kepuasan merupakan kondisi psikologis seseorang dalam menerima dan merespon sebuah stimuli baik yang menerpa pada mata, telinga, hati dan kulit. Kepuasan merupakan sebuah kebutuhan manusia dalam melewati proses interaksi interpersonal, kelompok dan komunitas tertentu. Hal ini terjadi dalam lingkup yang paling dasar seperti dalam keluarga, pendidikan tinggi bahkan dalam berbangsa dan bernegara. Kepuasan acapkali menjadi alasan seseorang untuk mempertahankan cita-cita, mimpi dan harapan

---

15 Retnoningsih, Suharno. 2012. *Kamus besar bahasa Indonesia*. Semarang: CV. Widya Karya), hlm.393

16 Tjiptono, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta: Andi 2000), Hlm. 90

17.Sugito, Mengukur Kepuasan Pelanggan (online). [www.eprint.qut.edu/achieve/0003941/-01/3941/pdf](http://www.eprint.qut.edu/achieve/0003941/-01/3941/pdf) diakses 17 Maret 2017.

18 Sopiatin, *Manajemen belajar berbasis Kepuasan*. (Bogor: Ghalia Indonesia,2010), hlm. 33

bahkan mempertahankan hubungan personal dengan sebuah objek atau realitas tertentu.

Kepuasan manusia berbeda-beda dalam jenis, ukuran, dan nilai. Hal ini dipengaruhi dengan faktor personal dan sosial dimana ia mengambil manfaat atas sebuah objek atau lingkungan tertentu. Faktor personal dapat berupa jenis kelamin, usia, pengalaman, pendidikan, budaya dan nilai hidup serta orientasi dan sebab-sebab perilaku yang dilakukan. Termasuk faktor sosial yang akrab dan dekat dengan kehidupannya seperti terpaan media, norma dan nilai kelompok, ekologis, geografis, kepemimpinan dan design arsitektur tempat tinggal.

Kepuasan memiliki peran strategis dalam mempengaruhi sikap, pendapat dan perilaku konsumen (pengguna manfaat dari sebuah layanan).<sup>19</sup> Hingga saat ini banyak lembaga sosial kemasyarakatan atau bisnis memperhatikan capaian kepuasan pelanggan, konsumen, peserta didik, mahasiswa, memperhatikan unsur-unsur kepuasana, faktor-faktor pendukung dan penghambat. Mereka memahami bahwa kepuasan konsumen adalah prioritas tertinggi dalam layanan dengan terus melakukan inovasi untuk menghasilkan produk dengan kualitas terbaik.

---

19 Trisno, Musanto. "Faktor-faktor kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan: Studi kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya." *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan (Journal of Management and Entrepreneurship)* 6.2 (2004): 123-136.

Kepuasan merupakan bagian dari perihal rasa hati senang atas suatu objek atau peristiwa tertentu. Kepuasan berhubungan dengan rasa maka ada suatu yang harus dilakukan untuk mendapatkan rasa dari konsumen salah satunya adalah dengan memahami unsur-unsur kepuasan. Unsur-unsur ini diartikan dengan suatu akan dianggap puasa jika memiliki beberapa komponen tersebut, adalah sebagai berikut:

Pertama memenuhi harapan pengguna, harapan diartikan dengan cita-cita, mimpi, target dan orientasi perilaku. Harapan menjadi sebab sikap dan perilaku manusia terbentuk. Harapan menjadi penuntun seseorang dalam menjadi target tersebut. Harapan manusia menurut Abraham Maslow meliputi kebutuhan aktualisasi diri, penghargaan, kasih sayang, rasa aman dan kebutuhan fisiologis. Pemenuhan kebutuhan ini berkorelasi dengan kebutuhan fitri manusia yang dalam Islam ditambahkan dengan kebutuhan agama.<sup>20</sup> Kebutuhan manusia terdapat perbedaan dalam level atau tingkat kebutuhan tersebut berupa primer, sekunder dan tertier. Karena itu untuk mengenali prioritas kebutuhan manusia dalam level prioritas yang antara satu individu dan lainnya akan berbeda sesuai dengan faktor personal dan situasional dimana mereka berada. Bagi peserta didik seperti siswa dan mahasiswa

---

20 Prihartanta, Widayat. "Teori-teori motivasi." *Jurnal Adabiya* 1.83 (2015): 1-14.

terdapat berbeda prioritas kebutuhannya, contoh bagi siswa prioritas kebutuhan terletak pada layanan akademik yang sederhana, mudah dan praktis. Dengan tetap menjaga hubungan antara guru, siswa dan orang tua atau wali siswa. Berbeda dengan mahasiswa yang memiliki prioritas berupa layanan yang cepat, on time, dan tepat. Perbedaan ini dipengaruhi oleh karakteristik personal yang berbeda usia, pengalaman dan pendidikan.

Kedua layanan yang tepat waktu; Pelayanan yang tepat waktu merupakan pelayanan yang memuaskan. Pelayanan jenis ini merupakan pelayanan yang memperhatikan kebutuhan akan waktu yang menjadi prioritas setiap konsumen. Ketepatan waktu dalam sebuah layanan akan memudahkan dalam mencapai tujuan dan harapan yang lebih produktif.<sup>21</sup> Penundaan waktu dalam layanan akan merugikan konsumen dalam mencapai harapan. Dan semakin sulit menemukan kepastian waktu dalam layanan akan menghancurkan lembaga layanan dan berakibat pada turunnya kredibilitas lembaga sebagai pelayan publik.

Ketiga Jalinan hubungan, Jalinan hubungan diartikan dengan melakukan komunikasi yang

---

21 Hartati, Farida Wiwik Sri. "Upaya Meningkatkan Kedisiplinan Datang Tepat Waktu di Sekolah Melalui Layanan Bimbingan Kelompok Pada Siswa SMK." *Jurnal Profesi Keguruan* 7.1 (2021): 58-69.

intens, dekat dan non formal.<sup>22</sup> Jaringan ini mengarahkan pada model komunikasi terbuka yakni saling bermitra dan saling mendukung dalam mencapai harapan dengan tugas dan peran masing-masing. Jaringan ini tercipta take and give dalam memberikan respon dan tanggapan yang bersifat konstruktif. Kedua belah pihak memiliki hak untuk menunjukkan pendapat, ide dan gagasan secara terbuka tanpa ada perasaan tertekan dan terancam. Komunikasi dialogis atau *two way communication* menjadi ciri dari sistem jaringan komunikasi yang terbuka yang umum digunakan sebuah layanan untuk menjaga kepuasan, harapan dan capaian. Jaringan ini semata-mata untuk menjaga kepercayaan pelanggan atau konsumen yang selama ini menjadi bagian dalam mitra kerja. Karena itu pelayanan dilakukan dengan berbasis kasih sayang, kejujuran, perhatian dan tanggung-jawab.

Kempat memudahkan komunikasi, Komunikasi menjadi sarana dalam berinteraksi. Komunikasi menjadi alat untuk menyampaikan ide, gagasan dan harapan termasuk menyampaikan kepuasan.<sup>23</sup> Bentuk pesan dari komunikasi bisa berupa bahasa verbal atau non verbal yang bisa

---

22 Andriyani, Rika. *Pola Komunikasi Interpersonal Guru Pendamping pada Anak Penyandang Disabilitas* di SLB Abc Medan Amplas. Diss. 2016.

23 Sarwanto, Sarwanto. "Peran komunikasi ilmiah dalam pembelajaran IPA." *Prosiding SNPS (Seminar Nasional Pendidikan Sains)*. Vol. 3. 2016.

dijadikan pilihan dalam menunjukkan perasaan, pemikiran dan sikap. Adapun media komunikasi bisa berupa alat-alat tradisional atau modern seperti media *online*. Termasuk pilihan metode dalam komunikasi dapat ditentukan sebagai usaha memberikan kemudahan konsumen dalam menerima pesan. Pesan ditujukan kepada konsumen untuk dimengerti, difahami, disikapi dan ditindaklanjuti semata-mata untuk menjaga pemenuhan hak konsumen. Kemudahan dalam komunikasi menjadi salah satu pintu memperoleh informasi, menjelaskan suatu yang tagu, mengargumentasi suatu yang tidak logis dan mengelaborasi suatu yang belum jernis. Komunikasi penting dalam sebuah kemitraan untuk mencapai kepuasan.

Kelima memecahkan masalah, manusia adalah individu yang sarat dengan problematikan hidup, cita-cita, harapan, mimpi, dan kekhawatiran yang berujung pada ketakutan dan kegagalan.<sup>24</sup> Manusia melakukan inklusi atau terlibat dalam kegiatan bersama dengan orang lain agar mendapatkan pemenuhan kebutuhan, dan solusi dari problematika. Banyak organisasi atau layanan masyarakat yang sarat dengan pemenuhan hajat hidup manusia seperti sekolah, perguruan tinggi, pondok pesantren sesuai dengan spesifikasi unit masing-masing. Pemecahan masalah menjadi

---

24 Surbakti, E. B. *Kenakalan orang tua penyebab kenakalan remaja*. Elex Media Komputindo, 2013.

pencapaian kepuasan seseorang dalam Interaksi sosial. Sebuah kepuasan jika masalah dan problematika dapat dibantu dan diselesaikan oleh orang terkait. Kemampuan lembaga dalam pemahaman kebutuhan dan harapan konsumen akan membantu meningkatkan kredibilitas lembaga atau unit layanan sosial.

Perhatian pada aspek kepuasan ini merupakan cara menjaga kredibilitas dan kepercayaan publik. akibatnya publik akan terus memberikan kepercayaan untuk membeli produk jasa atau barang. Kepuasan publik akan memberi pengaruh pada produktivitas lembaga atau layanan sosial, dimana mereka akan terus maju dan berkembang seiring dengan terpenuhi kepuasan publik.

Publik akan menjadi agen iklan dalam memasarkan produk, lebih simple namun cukup efektif dalam mempersuasi dan mempromosikan kepada pengguna lainnya. Menjaga kepuasan sama artinya dengan menjaga kualitas produk yang diproduksi. Untuk mendapat kepuasan ini maka penyedia layanan akan memperhatikan poin-point tersebut diatas. Ada beberapa kriteria psikologis yang dimiliki pemberi layanan berupa kendali diri, kesabaran, empati, rasionalitas dan keteguhan pada prinsip dan konsistensi. Kriteria psikologis ini berhubungan dengan *good etos, good will, good moral character* yang akan membantu efektivitas layanan prima.

Kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik dapat dilihat dari lima indikator utama yaitu:<sup>25</sup> Pertama berkaitan dengan keandalan. Layanan yang memuaskan berkaitan dengan keandalan adalah berupa kebijakan pimpinan, kompetensi dosen dan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan prima, konsisten sesuai yang dijanjikan, dan sesuai dengan kebutuhan dan harapan mahasiswa. Kedua adalah daya tanggap. Kesediaan personil perguruan tinggi dalam mendengar menganalisis persoalan dan mengatasi masalah atau keluhan akademik mahasiswa. Ketiga adalah kepastian, yaitu adanya jaminan kepastian layanan kepada mahasiswa cepat, tepat kepada mahasiswa terutama dari pimpinan, dosen dan tenaga kependidikan. Keempat adalah empati yaitu suatu keadaan mental yang membuat seseorang merasa dirinya dengan keadaan orang lain. Dalam hal ini, perguruan tinggi harus dapat berempati terhadap keadaan dan kebutuhan mahasiswa. Kelima berwujud dalam arti pendidikan tinggi harus memberikan fasilitas yang menunjang proses pendidikan seperti belajar mengajar, gedung, kebersihan lingkungan pendidikan, taman baca dan laboratorium.<sup>26</sup>

---

25 Simamora, Henry. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (Yogyakarta: STIE YKPN, 1997), Hlm. 57

26 . Sopiatin, *Manajemen belajar berbasis Kepuasan...* Hlm. 33-

Harapan- mahasiswa sebagai pengguna, jika kurang terpenuhi maka mereka akan merasakan kecewa karena mereka telah membayar. Jika kinerja terpenuhi sesuai harapan, mahasiswa sebagai pengguna akan merasakan adanya kepuasan. Jika kinerja melebihi espektasi, mahasiswa maka mahasiswa sebagai pengguna akan akan merasa sangat puas.

Untuk menciptakan layanan yang memuaskan mahasiswa, perguruan tinggi harus terus menciptakan dan mengelola sistem yang baik. System yang baik akan memperoleh penilaian yang sangat, efeknya adalah perguruan tinggi mendapatkan image dan penilaian yang baik dari masyarakat dan selanjutnya akan berimplikasi kepada peningkatan kuatitas mahasiswa pelanggan.<sup>27</sup>

Kepuasan mahasiswa dalam proses pendidikan di sebuah perguruan tinggi menjadi prioritas. Mahasiswa menjadi pengguna pertama dalam sistem layanan akademik yang menentukan maju dan mundurnya sebuah proses pendidikan di perguruan tinggi. Memahami kebutuhan mahasiswa menjadi suatu yang niscaya dan penting untuk diperhatikan sebagai upaya memberi pemenuhan kepuasan; yang sesuai dengan tugas perguruan tinggi dalam mengikuti perkembangan

---

27 . Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikan Pangsa Pasar*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), Hlm. 234

dan kebutuhan zaman.<sup>28</sup> Dua elemen penting dalam sistem pemberian layanan berupa tenaga pendidik (dosen) dan tenaga kependidikan (staf administrasi). Kedua elemen ini memiliki peran dan fungsi penting dalam proses layanan akademik di perguruan tinggi. Keduanya memiliki sisi perbedaan dalam tugas dan kewenangan. Namun harus bekerja sama dalam pemenuhan kepuasan mahasiswa. Pada aspek ini tenaga pegawai dituntut memiliki kinerja yang baik. Mengingat organisasi tergantung pada kinerja pegawainya,<sup>29</sup>

Kinerja tenaga pendidik atau kependidikan telah diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2015, tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Pemerintah bak berhubungan dalam standar pendidik dan kependidikan termasuk kompetensi Nomor 19 Tahun 2005 Tentang Standar Nasional Pendidikan.<sup>30</sup> Tenaga pendidik dan kependidikan merupakan entitas sumber daya manusia yang menentukan kebijakan, visi-misi, kebutuhan, pemenuhan, pemberian layanan

---

28 Ali Mulyawan and Rinawati, "Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Serta Implikasinya Pada Loyalitas Mahasiswa (Studi Pada Sekolah Tinggi Manajemen Informatika Dan Komputer Di Kota Bandung)," *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship* 10, no. 2 (2016): 119–131.

29 Rhoma Iskandar et al., "*Kualitas Layanan Dan Kepuasan Layanan Secara DARING Terhadap Loyalitas Mahasiswa Di Masa Pandemi Covid-19*," *Jurnal Inovasi Pendidikan MH Thamrin* 4, no. 2 (2021): 70–78.

30 Theresia Ping and Soerjo Adi Poernomo, "Gaudium, Vestrum: *Jurnal Kateketik Pastoral, Tugas Dan Fungsi Manajemen Pendidik Dan Tenaga Kependidikan*" 5, no. 1 (2021): 1–12.

termasuk pengadaan sarana dan prasarana dalam memenuhi delapan standar kegiatan pendidikan. Menutip pendapat Parwito dari Theresia Ping dan Soetojo Adi Poernomo bahwa ada delapan standar pendidikan yang harus dilaksanakan 1. Daftar isi, 2. Standar kompetensi lulusan, 3. Standar proses pendidikan, 4. Standar sarana dan prasarana, 5. Standar pengelolaan, 6. Standar pembiayaan pendidikan, 7. Standar penilaian pendidikan, 8. Standar tenaga dan kependidikan.<sup>31</sup>

Tenaga pendidik seperti yakni guru, dosen, konselor, pamong belajar, widyaiswara, tutor, instruktur, fasilitator, dan sebutan lain sesuai dengan kekhususannya.<sup>32</sup> Memiliki peran sebagai komunikator (mengkomunikasikan pesan dan informasi kepada komunikan dalam hal ini peserta didik seperti murid atau mahasiswa), katalisator (memberi warna dan perubahan kepada peserta didik) mediator (menjadi pihak yang netral dalam membantu menyelesaikan permasalahan kepada yang sedang berkonflik), fasilitator (membantu mengkondisikan suasana belajar agar peserta mencapai tujuan belajar), manager (mengarahkan, membimbing, mengatur agar peserta didik dan unsur terkait bekerja sama dalam mencapai tujuan), leader (memimpin dan menginspirasi peserta didik untuk bekerja sama dalam mencapai tujuan), dan sejenis lainnya. Karena itu mereka

---

<sup>31</sup> *Ibid.*

<sup>32</sup> *Ibid.*

menjadi agen of change (penanggung-jawab dalam perubahan).

Tenaga kependidikan merupakan mitra kerja yang memiliki tugas dan kewenangan tinggi dalam layanan administrasi. Mereka mendedikasikan waktunya pada aspek administrasi, pengelolaan, pengembangan, pengawasan dan pelayanan teknis untuk menunjang proses pendidikan pada satuan pendidikan (UU Nomor 20/2003, Bab XI, Pasal 39, ayat (1)).<sup>33</sup> Beberapa komponen dalam tenaga kependidikan meliputi pengelola satuan pendidikan, penilik, pengawas, peneliti, pustakawan, laboran, dan teknisi sumber belajar hal ini berdasar UU No. 20, Tahun 2003, Penjelasan Pasal 39, ayat 1. Standar pendidikan dan tenaga kependidikan mencakup kriteria pendidikan, prajabatan, kelayakan fisik maupun mental, serta pendidikan dalam jabatan.

Keduanya memberi kontribusi positif dalam capaian tujuan termasuk capaian pendidikan mahasiswa yang berada di sebuah perguruan tinggi. Ada beberapa kebutuhan mahasiswa yang merupakan harapan kepuasan mahasiswa manakala dapat dilaksanakan dengan baik. Beberapa kebutuhan sekaligus kepuasan mahasiswa adalah sebagai berikut:

1. Memberikan bimbingan skripsi,
2. Memberikan bimbingan perwalian,

---

<sup>33</sup> *Ibid.*

3. Memiliki sikap yang ramah dan terbuka,
4. Memberi informasi nilai,
5. Menyediakan waktu yang cepat dan tepat dalam layanan,
6. Sikap percaya dan bersahabat kepada mahasiswa.

Tugas ini melekat pada tugas pokok dosen untuk memberikan layanan terbaik. Dan tidak sebaliknya melakukan tindak yang tidak sesuai dengan tugas pokoknya sebagai dosen. Adapun tugas dari tenaga kependidikan adalah:

1. Memiliki tugas pokok kerja dalam layanan administrasi,
2. Membantu kebutuhan saran dan prasaran,
3. Pemberian layanan administrasi yang terbuka, adil, bijaksana,
4. Layanan yang cepat, cermat dan mudah merupakan harapan mahasiswa,
5. Termasuk informasi teknis dalam penyelesaian belajar sangat diharapkan mahasiswa.
6. Pemenuhan kebutuhan ruang kelas, nyaman kelas, kelayakan kelas dengan alat-alat tulis,
7. Penyediaan buku-buku, alat transportasi, alat komunikasi, pelayanan kesehatan

dan keamanan dalam kampus menjadi perhatian tenaga kependidikan. Pengenalan atas tugas pokok dari dosen dan staf administrasi akan memudahkan mahasiswa dalam memperoleh kepuasan layanan akademik.

Sebagaimana disebutkan di atas, kepuasan berasal dari kata puas.<sup>34</sup> Puas secara psikologis diartikan dengan rasa penerimaan seseorang atas apa yang diterima, diberi dan dilayani. Kepuasan merupakan ciri capaian seseorang atas suatu hal. Capaian ini diperoleh akibat adanya kesesuaian antara seharusnya dan senyatanya. Suatu yang menjadi cita-cita dan harapan setiap individu dapat memperoleh apa yang direncanakan, diharapkan dan di cita-citakan karena itu seseorang akan mencari kepuasan itu dengan memilih dan memilah yang terbaik.

Mahasiswa memiliki harapan dan cita-cita tinggi dalam meraih pendidikan dengan mendapatkan pelayanan yang mudah dan memuaskan. Karena itu mahasiswa akan memberikan kewajiban kepada lembaga perguruan tinggi dengan mematuhi aturan dan sistem akademik yang ditetapkan. Mahasiswa hadir disebuah perguruan tinggi dengan niat, sikap yang baik, juga peran yang baik. Mereka menempatkan diri sebagai pengguna dengan sikap terbuka, komunikasi yang membangun dan hati yang bijaksana dengan segala ketetapan lembaga. Kondisi ini dilakukan untuk memperoleh umpan balik positif dari lembaga dimana mereka menimba ilmu.

---

34 Athfal Di and Kabupaten Gresik, “*Studi Deskriptif Kepuasan Kerja Guru Tk ‘ Aisyiyah Bustanul Studi Deskriptif Kepuasan Kerja Guru Tk ‘ Aisyiyah B Ustanul Athfal Di,*” no. January (2018).

Kepuasan merupakan kondisi psikologis yang bersifat relatif. Ia hadir sebagai umpan balik internal atas sebuah rangsang yang diterima. Rangsang itu bisa berupa bahasa verbal atau non verbal saat berinteraksi dengan lingkungan sekitar baik yang bersifat fisik atau non fisik. Kendati demikian individu akan mencari kepuasan sesuai dengan harapan dan capaian yang direncanakan. Kepuasan masalah hati, perasaan dan pikiran karena itu ia akan diukur berdasar pikiran, perasaan dan hati setiap individu. Karena itu mengejar untuk mengejar rasa puas adalah dengan hati yang bijaksana dan berpikir positif. Adapun untuk memberikan perbaikan maka lakukan dengan kritik dengan saran dan kritik yang baik.

Pemenuhan kepuasan merupakan kebutuhan manusia yang beragam dan bertingkat. Mahasiswa atau pihak akademik memiliki kebutuhan dalam berbagai aspek biologis, psikologis, sosial-budaya. Jenis kebutuhan ini berkembang dalam tindak komunikasi manusia dengan melakukan interaksi sosial yang harmonis. Sebagai pengguna dalam manfaat publik telah menjadikan perguruan tinggi sebagai tempat belajar untuk menimba ilmu, pengetahuan dan pengalaman yang lebih tinggi. Perguruan tinggi dianggap dapat memenuhi kebutuhan akademik serta jasa dan pelayanan akademik yang lebih baik.

Sebagai entitas manusia yang berada pada usia remaja maka rata-rata usia mahasiswa berada

antara usia 18-22 tahun. Usia yang tidak lagi anak-anak dan masuk di usia dewasa awal. Usia ini menggambarkan sosok individu yang memiliki mimpi besar, cita-cita masa depan, jiwa pengembang diri, pribadi yang aktif dan dinamis, memiliki rasa ingin tahu yang banyak, banyak melakukan uji coba sebagai cara mencari pengalaman dan menemukan identitas diri. Terdapat beberapa usaha mahasiswa dalam pemenuhan kebutuhan tersebut yakni; mengikuti perkuliahan, mengikuti kegiatan intra dan ekstra kampus, mengikuti pelatihan dan lokakarya, membuka jaringan komunikasi, mendekati orang-orang sukses, mengembangkan daya kritis, bersikap aktif, dan kreatif, mencari kerja dan banyak menulis, membaca serta melakukan tindak pengabdian masyarakat. Untuk mendukung usaha tersebut maka ada beberapa ukuran kepuasan mahasiswa adalah sebagai berikut:

1. Mendapatkan perguruan tinggi yang terpercaya yang memberikan jaminan, keyakinan dan kepercayaan kepada pengguna.
2. Mendapatkan layanan akademik yang andal atau bersifat keandalan (*reliability*).
3. Mendapatkan sikap layanan akademik yang empati (*empaty*).
4. Mendapatkan kepastian layanan yang cepat dan cermat (*assurance*)

5. Mendapatkan layanan akademik yang memiliki daya tanggap (*responsiveness* atau *responsibility*)
6. Mendapatkan akademik yang berkaitan dengan dimensi berwujud (*tangible*).

### **C. Layanan administrasi Akademik Masa *Pandemic Covid 19***

Masa *Pandemic corona virus disease 2019* atau sering disebut *Pandemic Covid 19* merupakan masa dimana wabah yang membahayakan karena adanya *virus SarCoV-2 corona*. Virus ini memiliki kekuatan untuk membunuh manusia jika tidak ditangani segera. Penularan virus ini cukup cepat dan menyeluruh kepada siapapun yang berinteraksi dengan seseorang yang sudah terjangkit. Karena itu kebijakan negara Indonesia untuk memutus interaksi sosial secara berjarak (*social distancing*) dengan melakukan 3 M yakni memakai masker, mencuci tangan dengan sabun dan menjaga jarak. Dalam kegiatan sosial diperintah untuk mengadakan pertemuan secara offline. Kebijakan itu tidak hanya diberlakukan kepada pengguna jasa ekonomi namun juga kepada pengguna jasa lainnya seperti jasa pendidikan.

Dalam masa *covid 19* seluruh masyarakat tidak dapat mengakses layanan pendidikan atau administrasi akademik secara langsung. Mereka cukup dengan menggunakan smartphone maka aktivitas pembelajaran dapat tetap berjalan.

Melalui *smartphone* ini aktivitas pelayanan akademik dilakukan secara online. Tenaga pendidik dan kependidikan memberikan informasi dengan berbagai aplikasi misalnya *youtube*, *whats up*, *facebook*, *instagram* dan lain sebagainya, aplikasi tersebut mengirim berbagai pesan baik gambar, tulisan, film, suara, lagu, dan lain-lain.

Masa *pandemic Covid 19* dijadikan sebagai wabah telah menjadikan transformasi layanan bidang administrasi akademik di seluruh perguruan tinggi di Indonesia. *Virus Covid 19* pertama kali hadir pada awal Bulan Desember 2019 di kota Wuhan China. Pada bulan maret 2020 Badan Kesehatan Dunia (*WHO*) menetapkan sebagai *pandemic* karena menyebar di seluruh dunia. Sejak saat itu layanan administrasi akademik diwajibkan dilakukan secara *DARING*. Hal ini karena bahaya penyebaran virus ini yang begitu cepat. Layanan pembelajaran yang dulunya dilakukan secara tatap muka (*luring*) diganti secara *DARING*, begitu juga dengan layanan administrasi akademiknya.

*Pandemi Covid 19* yang belum jelas berakhirnya menjadikan perguruan tinggi merespon layanan administrasi akademik dengan memanfaatkan teknologi yang ada. Dalam hal layanan misalnya perguruan tinggi menggunakan aplikasi populer yang sudah berkembang seperti *Zoom*, *Google Meet*, *Google Class room*, *Whatsapp*, *Telegram* dan lain-lain. Selain

penggunaan aplikasi populer perguruan tinggi juga menggunakan aplikasi yang dibuat untuk memudahkan layanan seperti Sistem Informasi Academic (*SISCA*) dan *E-CLASS* untuk layanan proses pembelajaran, *Sistem Informasi Ma'had'*(*SIMA*) dan lain-lain.

Layanan merupakan kata dasar dari pelayanan. Pelayanan secara istilah diartikan dengan penyampaian secara excellent atau superior dibandingkan dengan harapan konsumen.<sup>35</sup> Penyampaian dalam konteks ini dimaksudkan memberikan bantuan, pertolongan, jasa atau tenaga dan pikiran dengan cara yang terbaik. Tujuannya untuk memberi manfaat, keberlangsungan dan keseimbangan kehidupan manusia sehingga manusia memperoleh kehidupan yang lebih maju dan sejahtera.

Layanan atau pelayanan memiliki arti dalam Bahasa Inggris *service*. *Service* ini identik dengan memberikan manfaat kepada orang lain sesuai dengan jenis layanan tertentu. Pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan seseorang atau kelompok dengan landasan tertentu tingkat hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.<sup>36</sup> Layanan

---

35 Siti Mariah dkk, Pengaruh Motivasi dan Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Layanan Administrasi Akademik, *Jurnal Administrasi Pendidikan*, Vol. XVII, No. 1 Oktober 2013

36 Moenir, AS, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), hal. 26-27

terdapat hubungan timbal balik antara yang dilayani dan melayani. Karena itu keduanya telah memiliki ikatan kebutuhan, pemenuhan dan pelayanan.

Pelayanan merupakan sebuah perhatian sosial yang dilakukan pelayanan sebagai usaha untuk mendapatkan keuntungan bersama. Pelayanan berkaitan dengan hak dan kewajiban antara yang dilayani dan melayani. Karena itu pelayanan merupakan gambaran kecil dari sebuah interaksi sosial yang telah memiliki sistem yang satu dan lainnya saling mempengaruhi. Artinya pelayanan terdiri dari beberapa komponen, memiliki alur kegiatan atau urutan yang dilakukan oleh individu atau kelompok pada suatu organisasi atau kelompok, organisasi, perusahaan, lembaga atau unit usaha. Alur akan berjalan saling berkaitan untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Tujuan dari sistem ini untuk memberikan gambaran proses, mendapatkan hasil atau tujuan dan melakukan evaluasi.

Administrasi menurut Kamus Bahasa Belanda yang dikutip oleh Susilo Siddiq administrasi secara sempit berasal dari kata *administratie* yaitu meliputi kegiatan catat-mencatat, surat-menyurat, pembukuan ringan, ketik- mengetik, agenda dan sebagainya yang

bersifat teknis ketatausahaan.<sup>37</sup> Arti sempit memberikan ciri-ciri khusus dari administrasi yakni berupa kegiatan yang berkaitan dengan data, informasi dan teknis pemberian jasa layanan.

Administrasi secara luas diartikan semua yang mengandung unsur pokok yang sama yaitu adanya kegiatan tertentu, adanya manusia yang melakukan kerja-sama serta mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.<sup>38</sup> Dalam arti luas menegaskan bahwa administrasi berkaitan dengan komunikasi, strategi, tujuan, visi, misi, program dan layanan kepada masyarakat. Karena itu kegiatan administrasi memiliki posisi penting dalam kegiatan pelayanan. Baik dan buruknya sebuah administrasi berdampak pada layanan lembaga penyedia jasa.<sup>39</sup> Termasuk pada kepuasan masyarakat pengguna dalam memanfaatkan jasa layanan tersebut. Dan kepuasan itu berimplikasi pada kepercayaan, loyalitas, kebahagiaan dan kesejahteraan penerima jasa layanan.

Layanan administrasi berbasis online diartikan dengan layanan kegiatan masyarakat yang menggunakan mulai dari pengaturan hingga penerimaan dan mencapai tujuan bersama

---

37 Susilo Shiddiq dan Windha Mega Pradnya D, Sistem Informasi Akademik dan Administrasi SDIT Ar-Raihan Bantul 2013, *Jurnal Ilmiah*, DASI Vol. 14 No.04 Des 2013, ISSN:1411-3201

38 Ibid,

39 Siti Mariah dkk, Pengaruh Motivasi dan Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Layanan Administrasi Akademik, *Jurnal Administrasi Pendidikan*, Vol. XVII. No. 1 Oktober 201

dilakukan secara high teknologi (internet). Internet menjadi alat canggih dalam pengolahan informasi hingga penerimaan kepada masyarakat pengguna. Masyarakat menggunakan internet sebagai konsekuensi layanan administrasi yang juga telah berbasis digitalisasi. Internet menjadi alat transfer informasi dari komunikator kepada komunikan yang menandai adanya modernitas.

Layanan online berasal dari dua kata on dan line. On artinya hidup, line artinya saluran. Pengertian *online* adalah keadaan komputer yang terkoneksi atau terhubung ke jaringan internet. Atau diartikan dengan berada dalam jaringan (internet) yakni perangkat elektronik yang terhubung ke jaringan internet. *Online* ini dipertentangkan dengan *offline* (di luar jaringan internet) atau tidak terhubung dengan perangkat elektronik ke jaringan internet. Masyarakat dapat menggunakan jaringan internet dengan bermodalakan smartphone dan kuota internet maka bisa melakukan komunikasi dan connect ke jaringan internet.

Layanan online secara istilah diartikan dengan the delivery as service using new media such as the web atau penyerahan barang atau jasa dengan menggunakan media yang baru yaitu website.<sup>40</sup> *Website* menjadi pilihan utama

---

40 Kharis Fadlullah Hanna, Minat Beli Online Generasi Millennial: Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan, *Bisnis: Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam*, Vol. 7, No. 2 Desember 2019

masyarakat millennial dalam memberikan atau menerima informasi baik yang bersifat pendidikan, kesehatan, hiburan, atau pesan agama. Sifat dari website serentak, menyeluruh kepada semua lapisan masyarakat. Kualitas pelayanan *online* merupakan suatu tingkat sebuah website secara efektif dan efisien memfasilitasi pelanggan dalam hal pemberian barang atau jasa.<sup>41</sup>

Penggunaan jaringan *online* telah menjadi kebutuhan masyarakat. Saat ini masyarakat (komunikator dan komunikan) aktif menggunakan media online dalam pemenuhan kebutuhan baik psikis, sosial dan spiritual. Kondisi ini disebabkan karena adanya pandemi *covid 19* yang menular. Penggunaan media online menjadi alternatif di saat masyarakat tidak bisa berinteraksi secara langsung di dunia nyata. Terdapat faktor-faktor penyebab masyarakat menggunakan media *online* salah satunya karena keselamatan, keamanan dan efektivitas kualitas layanan dan efisiensi fungsi layanan.

Terdapat beberapa karakteristik media *online*<sup>42</sup>

---

41 Kharis Fadlullah Hanna, Minat Beli Online Generasi Millennial: Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan, *Bisnis: Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam*, Vol. 7, No. 2 Desember 2019

42 Lihat dalam jurnal Firda Abraham, Pemanfaatan Media Online terhadap Interaksi Sosial Masyarakat, "Media Online Utilization as Community's Socail Interaction," *Penelitian Pers dan Komunikasi Pembangunan*, Vol. 18 Nomor 2, Oktober 2014

1. Kecepatan dan aktualitas informasi. Artinya media online memiliki kemampuan dalam merekam peristiwa secara langsung tanpa menunggu waktu, menit atau hari. Sehingga informasi dimanapun berada akan menjadi konsumsi publik.
2. Pembaruan informasi. Artinya media *online* memiliki kekuatan dalam menyimpan informasi tergantung kepada pengguna dalam membuka dan membutuhkan informasi. Sehingga media *online* secara berkesinambungan melakukan pembaruan informasi tanpa henti.
3. Interaktivitas. Artinya media online memiliki kemampuan dalam memediasi komunikator dan komunikan dalam pertukaran pesan. Keduanya bisa saling memberikan respon dan tanggapan baik secara publik atau person.
4. Personalisasi. Artinya media online memfasilitas pengguna sesuai dengan kebutuhannya. Media online secara fungsi bisa digunakan dalam berbagai kepentingan pengguna baik yang bersifat umum atau pribadi.
5. Kapasitas. Artinya media *online* cukup efektif dalam penyimpanan data. Karena itu media *online* berupa media dengan basis high teknologi yang menjangkau jarak dan waktu yang luas.

6. *Hyperlink*. Artinya media online memiliki kemampuan dalam membagikan informasi dan interaksi dalam berbagai layanan. salah satunya dengan menggunakan *link* atau jaringan sebagai fasilitas yang bisa menghubungkan antara komunikan dan komunikator seperti dengan media *chat room*.

Efektivitas sebuah media online dapat dilihat berdasarkan beberapa faktor sebagaimana dibawah ini:

1. Menjangkau jarak yang jauh yang tersebar luas dengan pengguna berasal dari berbagai daerah dan tempat (bersifat heterogen),
2. Memberikan informasi kepada pengguna secara serentak dan serempak (bersifat masif),
3. Memberikan persuasi kepada pengguna dengan kecepatan informasi (*high teknologi*),
4. Memiliki pilihan informasi yang tersedia sehingga menyenangkan pengguna
5. Memiliki simpanan data yang suatu saat diperlukan dapat dibuka kembali.
6. Teyang tersebar luas, mereka berada dalam wilayah yang berjauhan sehingga tidak mampu diberikan secara *one by one*. Heterogenitas pengguna layanan juga membutuhkan media online dalam penerimaan pesan secara serentak dan serempak. Media online cukup efektif dalam mempengaruhi minat pengguna dalam

layanan karena memberikan banyak pilihan baik informasi, edukasi, dan hiburan.

Tantangan penggunaan media online berupa kepemilikan modal *smartphone*, kuota, data dan pulsa yang cukup banyak. Masyarakat dituntut untuk konsumtif dalam pembelian pulsa, kuota atau data sehingga cukup boros dan menguras kantong bagi yang tidak berlebih uang. Mereka akan kesulitan mendapatkan informasi disaat ledakan informasi media sangat cepat. Termasuk informasi layanan jasa akademik yang sudah menggunakan media online baik dalam pembelajaran, penugasan, bimbingan, ujian, bahkan wisuda.

Kendala yang sering muncul dalam penggunaan media *online* adalah sebagai berikut:

1. Adanya biaya yang harus dikeluarkan ketika kita akan melakukan komunikasi dan interaksi dengan komunikan,
2. Hubungan antara komunikator dan komunikan bersifat tidak saling mengenal (*anonim*),
3. Respon dan tanggapan komunikan tertunda meski hanya beberapa detik,
4. Membutuhkan bebas roaming atau tersambung dengan data yang diperlukan,
5. Pesan yang disampaikan langsung kepada pengguna atau tidak melalui penjaga gawang (*gate keeper*),
6. Metode penyampaian pesan bersifat satu arah atau one way communicatin,

7. Penerimaan pesan acapkali menimbulkan kesalahfahaman (*miscommunication*) antara komunikator dan komunikan,
8. Penggunaan kode, simbol dan tanda seringkali digunakan dalam percakapan komunikasi sehingga sulit untuk difahami,
9. dan penerimaan pesan atau jasa layanan akademik. Percepatan informasi dan jasa layanan memaksa pengguna untuk aktif, dinamis dan kreatif dalam menerima setiap informasi yang ada. Hal ini dipengaruhi oleh sifat komunikasi media online yang *delayed communication*.

Komponen dalam pelayanan berupa komunikator atau pemberi layanan, materi atau pesan yang disampaikan, media yang digunakan, efek yang ditimbulkan, segmentasi pengguna layanan, dan umpan balik. Komunikator atau pemberi layanan merupakan orang atau lembaga yang memberikan layanan. kehadiran komunikator sebagai pemberi layanan baik informasi, edukasi, hiburan, arahan, petunjuk agar apa yang menjadi tugas dan kewenangannya bisa disampaikan. Sarat dari komunikator atau pelayan meliputi tiga attitude, communicating of skill, culture, dan sistem of value.

*Attitude* ini berhubungan dengan sikap dan perilaku komunikator dalam memberikan pesan. Attitude ini muncul sebagai pesan yang ditampilkan komunikator. Meski dalam interaksi

media online namun memiliki pengaruh dan dampak kepada komunikasi. Jika attitude baik maka akan memudahkan dalam penerimaan pesan dan sebaliknya. Namun ada yang mengartikan attitude sebagai akhlak dan perangai yang nampak. Beberapa ciri akhlak dalam Islam adalah;<sup>43</sup>

1. Akhlak robbani. Artinya perilaku dan kebiasaan yang bertujuan pada sifat-sifat terpuji yang bersumber dari Allah SWT. Sifat dan kebiasaan ini mengarah pada nilai-nilai prinsip yang menjadi alat ukur dalam menilai kebaikan dan kesalahan. Nilai-nilai ini bersumber dari mata hati yang selalu berkata benar.
2. Akhlak manusiawi. Artinya perilaku dan kebiasaan yang dikembangkan berorientasi pada penghormatan manusia sebagai makhluk yang mulia. Penghormatan ini dimaksudkan sebagai realisasi dari kepatuhan dari pesan-pesan Allah SWT.
3. Akhlak universal. Artinya sifat dan perilaku yang dikembangkan seirama dan selaras dengan nilai-nilai umum yang berkembang dalam agama dan masyarakat. Karena itu keduanya memiliki nilai yang harus saling mendukung dan menguatkan.
4. Akhlak keseimbangan. Artinya sifat dan perilaku manusia berdasar pada sisi

---

43 Akilah Mahmud, Ciri dan Keistimewaan Akhlak dalam Islam, *Sulisena*, Vol. 13, No. 1, 2019

keseimbangan yang telah Allah SWT ciptakan, misalnya adanya unsur kebaikan dan keburukan, unsur jasmani dan ruhani, nilai benar dan salah dan lain sebagainya. Suatu yang berpasangan ini menunjukkan adanya keharusan manusia untuk bersikap seimbang dan menyadari ada sisi kekuatan dan kelemahan dari makhluk Allah SWT.

5. Akhlak realistik. Artinya sifat dan perilaku manusia itu berdasar realitas. Realitas ini menunjukkan suatu kenyataan yang harus disikapi dan diterima manusia sebagai sunatullah. Berpikir realistik akan membantu dalam memperoleh sikap dan perilaku yang bijaksana.

Indikator attitude yang baik dalam kegiatan pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Memiliki perangai yang sopan
2. Memiliki sikap yang sabar
3. Memiliki tutur kata yang lembut
4. Memiliki keputusan yang bijaksana
5. Memiliki sikap melindungi
6. Memiliki sikap peduli
7. Memiliki sifat disiplin
8. Memiliki kesungguhan

Komunikator yang baik memiliki kemampuan dalam berkomunikasi (*communication off skill*). Beberapa indikator yang menunjukkan kemampuan tersebut adalah:

1. Memiliki paralinguistik yang jelas, lugas dan tepat
2. Memiliki kerangka berpikir yang rapih
3. Memiliki wawasan yang luas
4. Memiliki tehnik komunikasi yang menarik
5. Memiliki penampilan yang serasi
6. Memiliki respon yang baik
7. Memiliki percaya diri dengan materi yang disampaikan

Kemampuan ini membantu dalam pembentukan kredibilitas atau dikenal dengan penilaian baik yang terbentuk dari pikiran dan perasaan komunikan. Atau seperangkat persepsi komunikasi tentang sifat-sifat komunikator.<sup>44</sup> Karena itu ada dua hal penting dalam kredibilitas, pertama, kredibilitas itu sebagai persepsi, tidak inheren dalam diri komunikator. Kedua, kredibilitas berkaitan dengan sifat-sifat komunikator. Kredibilitas ini perlu dibangun dan diciptakan oleh komunikator agar terdapat kesan baik dari komunikan. Salah satu yang berhubungan dengan kredibilitas adalah memiliki budaya atau culture yang baik.

Budaya diartikan dengan cipta, karya, dan karsa manusia. Atau dalam definisi lain budaya adalah sebagai totalitas pola perilaku, kesenian, kepercayaan. Kelembagaan, dan semua produk

---

44 Haidar Fitra Siagian, Pengaruh Kredibilitas Komunikator Politik Untuk Mendapatkan Dukungan Khalayak dalam Pemilihan Umum, *Jurnal Dakwah Tabligh*, Vol. 13, No. 2, Desember 2012.

lain dari karya dan pemikiran manusia yang mencirikan kondisi suatu masyarakat atau penduduk yang ditransmisikan bersama.<sup>45</sup> Karena itu budaya menjadi bagian dari lingkungan manusia yang turut serta mempengaruhi kepribadian seseorang. Warna dari ciri, watak dan identitas menjadi cermin budaya yang mengitari. Produk budaya bisa berupa nilai, norma dan tradisi karena itu bisa hal yang baik atau yang buruk. Untuk menjaga kredibilitas diperlukan pemilihan dan pemilahan budaya agar tidak mempengaruhi kredibilitas dari komunikasi atau penggunaan layanan.

Bangunan kredibilitas komunikator juga dipengaruhi oleh tata cara dan aturan nilai yang digunakan atau system of value. Sistem nilai diartikan dengan cara pandang, cara sikap dan cara perilaku. Sistem ini mendasari perilaku seseorang dalam berinteraksi sosial. Karena itu cermin sistem nilai dapat dilihat dari sistem nilai yang dimiliki. Sistem ini mempengaruhi pada sifat dan sikap bahkan peran dalam pelayanan. Jika sistem nilai yang dimiliki baik maka akan baik pula dalam pemberian layanan sebaliknya. Persepsi komunikasi kepada komunikator sangat mudah berubah karena itu untuk mendapatkan hal baik

---

45 Kristiya Septian Putra, Implementasi Pendidikan Islam Melalui Budaya Religius (Religious Culture di Sekolah), *Jurnal Kependidikan*, Vol. 3, No. 2, November 2015

dari komunikasi maka komunikator perlu memperhatikan sistem nilai yang dikembangkan.

Dalam buku Jalaluddin Rakhmat *good ethos* ini memiliki efek komunikasi seperti dibawah ini :

1. Internalisasi. Internalisasi diartikan dengan proses penerimaan pesan akibat dari kepercayaan komunikasi atas pesan yang disampaikan komunikator. Atau penerimaan pengaruh pesan dari komunikator karena adanya kesesuaian dengan sistem nilai yang dimiliki. Penerimaan ini berkaitan dengan gagasan, ide, pemikiran yang sesuai dengan kebutuhan dalam pemecahan masalah, dan tuntutan dari sistem nilai yang dimiliki. Komunikator memiliki keahlian (*expertness*), wawasan, kemampuan dibidangnya (*kredibilitas*). Misalnya seorang dokter yang menyampaikan masalah kesehatan. Penerimaan ini berdasar atas kesadaran yang bersifat rasional. Dimensi *ethos* yang paling relevan disini adalah kredibilitas berupa kepercayaan dan keahlian dari komunikator.<sup>46</sup>
2. Identifikasi. Identifikasi ini merupakan bentuk keterpengaruhannya komunikasi atas pesan komunikator. Identifikasi muncul karena ada sisi ketertarikan komunikasi atas apa yang disampaikan komunikator baik dalam sifat, sikap, peran, perbuatan. Kondisi ini akibat

---

<sup>46</sup> E-Learning Bina Sarana Informatika, Pertemuan 14 Psikologi Komunikator, Copyright, September, 2019

adanya kepuasan komunikasi yang ditunjukkan kepada komunikator untuk membenarkan dan meyakinkan apa yang dibenarkan dan diyakini komunikator. Komunikasi akan ikut serta meniru, melakukan seperti yang dilakukan komunikator misalnya anak kepada orang tuanya, murid kepada gurunya, fans kepada arti idolanya. Dimensi ethos yang paling relevan disini adalah kredibilitas berupa atraksi interpersonal, berupa daya tarik komunikator.

3. Ketundukan. Ketundukan ini diartikan dengan kesiapan seseorang melaksanakan pesan komunikator. Ketundukan ini hadir karena komunikasi mengharapkan efek sosial yang memuaskan yang akan diberikan komunikator. Ketundukan komunikasi bukan semata-mata karena ia mempercayai pesan yang disampaikan namun karena komunikasi membutuhkan reward atau penghargaan dari komunikator dan menghindari punishment atau hukuman yang akan timbul dari komunikator apabila tidak melaksanakan pesan yang disampaikan. Dimensi ethos yang paling relevan disini adalah kredibilitas berupa kekuasaan dari komunikator

Efek dimensi ethos nampak nyata dalam interaksi komunikator dan komunikasi. Hal itu dapat terjadi dalam berbagai jenis komunikasi termasuk jenis layanan jasa administrasi akademik. yang akan

menimbulkan berbagai pengaruh kepada pengguna. Karena itu untuk mewujudkan interaksi layanan yang memuaskan diperlukan tiga hal yaitu:

1. Kredibilitas (*credibility*)
2. Atraksi (*attractiveness*)
3. Kekuasaan (*source power*)

Mengutip pendapat Jalaluddin Rakhmat bahwa *good ethos* ini dari dua kata *good* dan *ethos*. *Good* artinya baik dan *ethos* artinya watak, kepribadian, kepercayaan seseorang. Dalam konteks komunikasi dia memiliki sikap yang mantap, tegas, jelas, lugas, dinamis, aktif dan. Cerdas. Indikator *good ethos* adalah:

1. Memiliki wawasan, pengalaman, ilmu, keterampilan dalam bidang keahlian,
2. Memiliki kemampuan dalam berkomunikasi
3. Memiliki teknik layanan yang prima
4. Memiliki inisiatif dan kreatif
5. Memiliki cara berpikir yang logis
6. Memiliki jiwa kepemimpinan

Beberapa faktor pembentuk *good ethos*, adalah

1. Memiliki latar belakang pendidikan yang sesuai,
2. Memiliki keahlian yang memadai,
3. Memiliki citra diri,
4. Memiliki jaringan komunikasi,
5. Memiliki lingkungan yang mendukung,
6. Memiliki watak dan pribadi yang sehat.

Kredibilitas juga berhubungan dengan tiga hal berupa *good will*. *Good will* ini berasal dari dua kata yakni *good dan will*. *Good* adalah baik dan *will* berupa kemauan, harapan, keinginan, motivasi yang me

1. Memiliki sikap percaya diri
2. Berpikir positif
3. Sikap disiplin dan semangat
4. Memiliki motivasi dan harapan
5. Jiwa yang terbuka

*Good will* ini berhubungan dengan sikap yang harus dimiliki oleh seorang komunikator. *Good will* ini membantu komunikator untuk menjaga interaksi sosial dengan komunikan berlangsung baik. Beberapa point yang harus dikembangkan adalah sebagai berikut:

1. Memiliki cita-cita dan harapan
2. Memiliki usaha yang sungguh-sungguh,
3. Memiliki inisiatif, motivasi dan keyakinan yang kuat
4. Memiliki sikap pelayanan yang ramah
5. Memiliki ketulusan
6. Memiliki kepercayaan diri
7. Memiliki komunikasi yang terbuka
8. Memiliki sikap dan kepedulian sosial
9. Memiliki ketenangan
10. Memiliki kesederhanaan.

Aspek ketiga berupa *good moral character*. Aspek ini diartikan dengan nilai masyarakat yang dipatuhi dan ditaati sebagai ketaatan dan

penghormatan kepada nilai-nilai baik yang berkembang. Komunikator sebagai bagian dari masyarakat memiliki keharusan untuk taat dan patuh sehingga menjadi pribadi yang menarik secara sifat dan kebiasaan. Beberapa ciri *good moral character* adalah:

1. Memiliki sifat yang serasi dengan situasi dan kondisi
2. Memiliki tata cara bicara yang sopan
3. Memiliki sifat ramah dan gembira
4. Memiliki sikap yang tidak sombong
5. Bersikap adil
6. Berlaku sederhana
7. Jauh dari sifat tercela
8. Sabar
9. Jujur dan dapat dipercaya

Aspek ini berkonotasi dengan akhlak, sikap, sifat yang etis dan pantas baik atas moral agama dan masyarakat. Perilaku yang terpuji, sifat yang mulia, penampilan yang menarik, sikap sosial yang terbuka, dan tindak yang santun akan berimplikasi pada suasana layanan yang indah dan menyenangkan.

Komponen lain dalam pelayanan berupa materi atau pesan yang disampaikan. Materi ini dapat berupa pesan verbal atau non verbal. Pesan verbal berupa informasi yang disampaikan oleh lisan dan tulisan. Pesan ini bertujuan untuk didengarkan atau dibaca. Karena itu pesan menjadi penting untuk diperhatikan huruf, kata dan kalimat

yang baik dan benar. Salah satu yang mengikat dalam bahasa verbal adalah fonologis, morfologis, sintaksis dan semantik. Kegagalan dalam penggunaan unsur-unsur verbal akan berdampak pada kesalahan dalam memahami dan memaknai pesan.

Pesan *non verbal* berupa intonasi suara yang disampaikan, yang darinya akan ditemukan makna dari pesan tersebut. Karena itu tinggi rendahnya suara yang disampaikan atau cepat dan lambat suara yang diterima akan memberi makna tertentu. Keterampilan dalam menggunakan pesan non verbal akan tercipta komunikasi yang serasi. Pesan non verbal lain yang dapat disampaikan dalam proses pelayanan berupa artifaktual atau aksesoris yang digunakan, tampilan dan ekspresi wajah menentukan dalam penerimaan pelayanan. Kesalahan dalam menggunakan aksesoris akan berimplikasi pada penolakan.

Pesan non verbal lainnya berupa proksemik yaitu bahasa jarak baik fisik, psikis, sosial, politik dan spiritual. Pesan ini menentukan tujuan pemberi pesan tertentu untuk disampaikan kepada penerima. Jika ia menunjukkan jarak yang akrab, dekat dan terbuka maka akan mendapat kesan baik dari pengguna dan sebaliknya jika menunjukkan jarak sosial yang tidak akrab dan tidak dekat akan menimbulkan rasa tidak nyaman..

Pesan berhubungan dengan kode, tanda, dan simbol. Stimuli indrawi akan menangkap kode,

tanda, dan simbol sebagai sebuah pesan tertentu untuk dimaknai. Pilihan kode, tanda dan simbol cukup banyak karena itu kekayaan atas kode, tanda dan simbol menjadi perlu dipelajari oleh setiap komponen layanan. tujuan pelayanan adalah untuk memenuhi kebutuhan tertentu maka usaha yang harus dilakukan adalah belajar berbahasa yang baik dan benar.

#### **D. Layanan Berbasis Online**

Ada dua layanan administrai akademik yang dapat diakses secara online yaitu:

1. Layanan *berbasis Alikasi Web*

Web dalam system informasi online ditandai dengan dengan penulusuran melalui *World Wide Web* (www) merupakan layanan berbasis internet. Dalam web terdapat dokumen yang di dalamnya diformat dalam *Hyper Text Markup Language* (HTML).<sup>47</sup> Internet adalah merupakan jaringan yang bersifat global. Pada awalnya aplikasi dalam internet dibangun berdasarkan Bahasa HTML dengan protocol yang digunakan adalah *Hyper Text Transfer Protokol* (HTTP). Pada perkembangan berikutnya, beberapa skrip dan

---

<sup>47</sup> Aji Supriyanto, *WEB dengan HTML dan XML* (Yogyakarta: Grava Ilmu, 2007), h. 3

objek dikembangkan kembali diperluas dengan penggunaan HTML berupa PHP.<sup>48</sup>

Aplikasi berbasis web dapat dibagi menjadi dua model yaitu statis dan dinamis. Web statis menggunakan model HTML. Pada model statis ini memiliki kekurangan berupa keharusan untuk menjaga program secara terus menerus agar dapat mengikuti setiap perubahan. Kelemahan ini dapat diatasi dengan web dinamis. Dalam web dinamis dengan menambahkan perangkat lunak tambahan dengan cara dikonekskan dengan basis data. Dengan demikian perubahan informasi dapat dilakukan oleh operator atau yang bertanggung jawab terhadap kemitakhiran data, dan tidak menjadi tanggung jawab pemrograman atau webmaster.<sup>49</sup>

Sistem web yang dibangun di dalam perguruan tinggi dan dibangun untuk pelayanan akademik disebut dengan Sistem Informasi Akademik (SIA). Sistem ini merupakan penggunaan perangkat lunak yang disajikan untuk memberikan informasi dan menata administrasi yang berkaitan dengan akademik. Penggunaan sistem ini diharapkan segala kegiatan administrasi akademik dapat

---

48 Moh. Sulhan, *Pengembangan aplikasi Berbasis web dengan PHP dan ASP* (Yogyakarta: Gava Media, 2006), h. 3.

49 Enartin R. Gunawas, "*Sistem Informasi alumni Jurusan Teknik Informatika Berbasis Website*" (Skripsi Sajarna Fakultas Teknik Informatika Universitas Haluoleo, Kendari, 2011), h. 20.

dikelola dengan baik dan data dapat diperoleh dengan cepat.<sup>50</sup> Sistem ini dalam perguruan tinggi dapat dikombinasi dengan orang, fasilitas, teknologi, media dan prosedur-prosedur dalam mengelolah, menyimpan dan mendistribusikan data dan informasi yang berkaitan dengan pendidikan atau akademik.<sup>51</sup>

System informasi berbasis web ini memiliki manfaat bagi aministrasi di perguruan tinggi yaitu:

- a. Pengurusan KRS berbasis *online*;
- b. Meningkatkan kecepatan nformasi bagi sivitas akademika;
- c. Mahasswa dapat mengecek langsung melalui media yang dimilkinya;
- d. Membantu penjadwalan dan floating maa kuliah;
- e. Pengiriman data yan cepat;
- f. Menekan biaya akademik dengan biaya yang lebih murah ;
- g. Fitur engkap dan mudah.<sup>52</sup>
- h. Ada dua model layanan akademik di perguruan tinggi

---

50 3Liatmaja Rizka dan Wardati .....h. 13

51 Rahmawati, "Analisis Penerapan Sistem Informasi Akademik (Siakad) Online Di Universitas Sultan Ageng Tirtayasa," *Jurnal Ilmu Administrasi* Negara Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, volume 3, no.1, (2012): h. 14.

52 Siti Rochaniah, Pengembangan Sistem Informasi Online di Sekolah, *Jurnal teknik Informasi* Vol.1, Mei 2016

## 2. Layanan Aplikasi Berbasis *Mobile*

Layanan aplikasi berbasis mobile dan sering disebut dengan *mobile Apps* merupakan layanan berbasis aplikasi yang didasarkan pada perangkat lunak dan pengoperasiannya dijalankan melalui perangkat *mobile* seperti Smartphone, Tablet, iPod. Aplikasi ini memiliki sistem operasi yang mendukung perangkat lunak secara *standalone*. Platform pendistribusian aplikasi mobile yang tersedia, biasanya dikelola oleh owner dari mobile operating system, seperti store (*Apple App*), store (*Google Play*), Store (*Windows Phone*) dan world (*BlackBerry App*).

Aplikasi mobile dapat digunakan untuk membantu mengakses layanan *internet* menggunakan perangkat *mobile* mereka. Dibandingkan dengan mobile phone terdahulu, smartphone dan tablet PC menawarkan berbagai fungsi yang jauh lebih luas. Aplikasi mobile semakin banyak digunakan untuk pengelolaan berbagai tugas dalam kehidupan sehari-hari. Saat ini, lebih dari 900.000 aplikasi telah tersedia di *Apple App Store* (Sistem Operasi: iOS, Pengembang: Apple) dan kira-kira 700.000 lebih aplikasi telah

## **E. Evaluasi Layanan Administrasi Akademik di Perguruan Tinggi**

Hakikatnya perguruan tinggi merupakan lembaga layanan akademik mahasiswa dalam bidang kependidikan. Disampaikan oleh Raillon dan Syarbaini yang dikutip oleh Isgar bahwa perguruan tinggi merupakan agen pembaharuan di masyarakat.<sup>53</sup> Menurut Barnet yang dikutip oleh Isgar terdapat empat hakikat pengertian perguruan tinggi, adalah sebagai berikut:<sup>54</sup>

1. Sebagai penghasil tenaga kerja yang bermutu (qualified manpower). Ukuran ini dilihat dari lulusan (output) perguruan tinggi yang memiliki nilai (value) dan kualitas. Ukurannya lulusan diterima pasar kerja (employment rate) dan kadang berdasar pendapatan rata-rata dalam karirnya.
2. Sebagai lembaga pelatihan dan karier penelitian. Mutu perguruan tinggi ditentukan oleh penampilan atau capaian penelitian yang dihasilkan. Termasuk serapan dana penelitian yang diterima oleh staf, lembaga dan pengakuan baik hadiah dan penghargaan penelitian dalam level nasional atau internasional, serta publikasi dalam jurnal ilmiah yang diakui pakar sejawat (peer group)
3. Organisasi pengelola pendidikan tinggi yang efisien. Perguruan ini akan dinilai baik jika

---

<sup>53</sup> Ibid,

<sup>54</sup> Ibid,

sumber daya, perolehan dan dan mahasiswa yang dikelola (throughput) semakin banyak dan,

4. Sebagai lembaga yang memperluas sumber pengkayaan kehidupan. Ukuran ini dapat dilihat dari adanya percepatan jumlah mahasiswa, variasi program studi, rendahnya biaya pendidikan, serta rasio dosen dan mahasiswa cukup besar.

Perguruan tinggi akan melakukan evaluasi pelayanan akademik. Evaluasi ini dimaksudkan untuk menemukan kekuatan dan kelemahan dalam pelayanan. Evaluasi dapat dilakukan dalam bentuk formatif dan sumatif. Artinya evaluasi formatif itu akan dilakukan dalam setiap waktu dan kesempatan tanpa menunggu waktu sampai pelayanan itu berakhir. Sedangkan evaluasi sumatif dilakukan setelah pelayanan itu selesai dilaksanakan. Evaluasi dalam Bahasa Inggris diartikan dengan evaluation berasal dari kata value yakni nilai dengan keyakinan bahwa dalam setiap hal itu terdapat baik dan buruk, salah dan benar, cukup dan kurang, indah dan jelek, sehat dan sakit dan lain sebagainya.<sup>55</sup>

Evaluasi sumatif memiliki sisi positif dalam tindak memberi penilaian. Evaluasi jenis ini dilakukan dengan melakukan evaluasi dengan membuat laporan akhir kegiatan. Tujuannya untuk

---

<sup>55</sup> Ajat Rukajat, *Teknik Evaluasi Pembelajaran*, Yogyakarta: Deepublish, 2018,

membaca efektivitas, efisiensi dan responsivitas dari program yang telah diselesaikan. Termasuk menemukan gambaran program, peristiwa dan kegiatan yang perlu dilanjutkan, dimodifikasi, dipertahankan atau diberhentikan. Dari

Evaluasi merupakan kerja sistematis yang terdiri dari tahapan yang harus dilewati. Tahapan ini berkaitan dengan penetapan tujuan yang akan dicapai, komponen pelaksana layanan, karakteristik penerima layanan, kegiatan atau jenis layanan, media dan metode pelayanan dalam sistem yang akan terlibat dalam kerja evaluasi. Karena itu pelaksanaan evaluasi layanan dapat terukur gambaran keberhasilannya melalui instrumen evaluasi yang ditetapkan. Adapun teknis evaluasi dengan memperbandingkan, menilai, mengukur antara usaha dan capaian termasuk menilai elemen-elemen pelayanan.

Terdapat tujuan utama dalam evaluasi layanan akademik di perguruan tinggi yakni memberikan bantuan kepada pengguna primer (mahasiswa) dalam kemudahan menerima dan mengakses informasi akademik. Informasi itu berupa kebijakan, aturan, nilai, dan norma akademik. Atau bimbingan, persetujuan dan pengendalian perilaku agar memperoleh nilai akademik yang baik. Layanan akademik akan bergerak dengan profesional, aktif dan dinamis semata-mata untuk memberikan yang terbaik kepada pengguna dalam mengakses layanan.

Perguruan tinggi menjadi agen of change menuju bangsa yang unggul dan ber peradaban. Maka perguruan tinggi ini memiliki tugas pertama dan utama yang dilaksanakan berupa pemenuhan fasilitas akademik yang unggul dan memuaskan, mudah dan terjangkau, adil, transparan dan tanggung-jawab. Pemenuhan itu berhubungan dengan ruang lingkup layanan kependidikan (mahasiswa) seperti kurikulum, silabus, rancangan pembelajaran, perkuliahan, evaluasi perkuliahan, praktikum dan bimbingan tugas mandiri. (jurnal).

Kebutuhan mahasiswa akan diberikan layanan akademik berupa proses kerja yang menggunakan strategi dalam pencapaian tujuan. Strategi ini dimaksudkan sebagai taktik, siasat agar tujuan akademik tercapai. Untuk mencapai tujuan maka diperlukan kesadaran bersama dari seluruh komponen akademik mulai dari tenaga pendidik, pengampu atau pengajar, mahasiswa dan lingkungan fisik, sosial dan budaya. Terdapat beberapa tahapan strategi dalam layanan akademik, pertama,

1. Secara khusus layanan akademik berhubungan dengan perolehan manfaat dari saran dan prasarana
2. yang mendukung pada kemudahan memperoleh layanan akademik berupa perkuliahan, pengembangan diri, bimbingan karier yang unggul serta berdaya saing.

3. Manfaat layanan ini dapat diterima pengguna primer baik dalam kondisi dan situasi normal atau abnormal sehingga hak dan kewajiban antara satu pihak dengan pihak lainnya tetap berjalan serasi dan harmonis.
4. Seluruh pengguna dapat memperoleh pelayanan yang adil, tidak membedakan suku, agama, gender, bahasa.
5. Beberapa asas dalam layanan adalah transparansi, akutabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak dan keseimbangan hak dan kewajiban.

Mahasiswa pengguna menjadi “raja” mitra dalam layanan publik. Pelayanan ini berbasis pada memberi manfaat baik informasi, jasa, sarana dan prasarana. Perguruan tinggi memiliki kewajiban untuk memberi informasi dibawah ini:

1. Ttransparan kepada pengguna terkait layanan registrasi mahasiswa, layanan perubahan rencana studi, layanan cuti akademik, layanan pengunduran diri mahasiswa, layanan sidang tugas akhir, layanan sidang akadmeik/yudisium, dan layanan penerbitan transkrip nilai.
2. Layanan lain berupa layanan penerbitan ijazah, layanan wisuda, layanan legalisasi transkrip dan ijazah, layanan pembentukan organisasi, layanan pembentukan unit kegiatan kemahasiswaan, layanan pengusulan program kegiatan mahasiswa, layanan

kegiatan ilmiah mahasiswa, dan layanan beasiswa.

3. Layanan perkuliahan yang juga penting disampaikan kepada mahasiswa seperti penyampaian rencana pembelajaran satu semester, penyampaian silabus, penetapan kontrak kuliah, dan lain-lain.
4. Misi transparansi ini berarti adanya keterbukaan informasi dan mampu menyajikan informasi yang relevan, secara tepat dan akurat perihal pengelolaan.

Layanan akademik memperhatikan kesamaan hak merupakan asas yang wajib ditegakkan. Asas pelayanan jenis ini berkaitan dengan kepentingan publik atau orang banyak. Publik merupakan komposisi masyarakat yang beragam suku, agama, ras, gender dan status sosial, politik dan budaya. Asas layanan ini mengusung misi persamaan dalam layanan tanpa melihat dan membandingkan siapa yang lebih menguntungkan dan merugikan. Artinya mereka mendapatkan pelayanan yang baik dan tepat.

Hakikat evaluasi dari layanan perguruan tinggi dapat diartikan dengan layanan pendidikan untuk masyarakat pengguna primer (mahasiswa) secara humanis. Yakni memanusiakan pengguna dengan sifat-sifat kemanusiaan. Sifat-sifat kemanusiaan berkaitan dengan rasa keadilan, kemampuan, kebutuhan dan situasi dan kondisi yang terjadi dari masyarakat pengguna. Termasuk

memberikan rasa aman, nyaman dan terpenuhi tujuan pelayanan berdasar asas-asas layanan

Tugas layanan akademik yakni melaksanakan layanan dan evaluasi pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat serta registrasi mahasiswa dan statistik akademik. Untuk implementasi tugas terdapat usaha membantu masyarakat pengguna dalam mempermudah suatu kegiatan akademik dengan melakukan komunikasi, dan interaksi dengan pengguna serta melakukan koordinasi dalam menghimpun data arsip surat akademik kepada pihak-pihak terkait.

Layanan administrasi akademik pada sebuah perguruan tinggi idealnya tidak boleh terlalu jauh antara apa yang diharapkan dengan apa yang diterima mereka. Semakin dekat harapan dan kenyataan yang diterima maka kepuasan mahasiswa akan semakin terpenuhi. Levin pernah mengatakan bahwa pendidikan tinggi yang memberikan harapan tinggi dan mendorong untuk mencapai harapan tersebut akan memiliki tingkat keberhasilan secara akademik yang lebih tinggi.<sup>56</sup>

---

56 . Sopiatin, *Manajemen belajar berbasis Kepuasan*. .....Hlm.

### **BAB III**

## **METODE MENGENAL KEPUASAN LAYANAN**

#### **A. Jenis dan Pengukuran**

Penelitian tentang kepuasan mahasiswa merupakan penelitian *survey*. Penelitian *survey* adalah penelitian yang memiliki maksud untuk mengumpulkan informasi berupa keadaan atau gejala menurut apa adanya. Pada penelitian ini data diperoleh dan dihimpun dari sampel yang dapat mewakili populasi.<sup>57</sup> Informasi atau data diperoleh melalui kuesioner yang diberikan dan diisi oleh responden. Kuesioner ini dibuat dalam bentuk pertanyaan yang sangat sesuai maksud dan tujuan penelitian. Penelitian tentang kepuasan mahasiswa diukur dengan variabel-variabel tertentu. Variabel diuraikan secara rinci dan dibuat butir-butir pertanyaan dalam kuesioner. Jawaban dari setiap pertanyaan, akan diukur dengan skala. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert, dengan nilai yaitu : (1) Sangat Tidak Puas, (2) Tidak Puas, (3) Kurang Puas, (4), Puas (5). Sangat Puas (6) Sangat Puas.

---

57 . Masri Singarimbun *Metode Penelitian Survei., Edisi Revisi.* (Jakarta: LP3S. 1989), hlm. 5

## B. Populasi dan Sampel

populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. populasi dalam sebuah penelitian dapat dibedakan menjadi dua yaitu populasi *finit* dan populasi *infini*. Populasi finit merujuk pada suatu populasi yang jumlah anggotanya sudah dapat diketahui secara pasti oleh peneliti. Sementara populasi *infini* kebalikannya, merupakan suatu populasi yang jumlah anggotanya masih belum atau tidak dapat diketahui.

Berdasarkan sifatnya populasi juga terbagi menjadi dua bagian, yakni populasi homogen dan heterogen. Populasi homogen berarti populasi yang memiliki unsur-unsur bersifat sama. Populasi jenis ini tidak mempersoalkan jumlah secara kuantitatif. Penelitian di bidang eksakta memiliki populasi bersifat homogen seperti larutan air, cairan, dsb. Sementara populasi heterogen berarti unsur-unsur dalam populasi tersebut memiliki sifat yang beragam atau bervariasi. Populasi jenis ini memerlukan batas-batas yang harus ditetapkan terlebih dahulu baik secara kuantitatif maupun kualitatif. Pada

penelitian di bidang sosial populasi yang digunakan cenderung

Sampel merupakan bagian dari populasi. Penentuan sample dilakukan melalui statistic dan Pengukuran didasarkan pada pada estimasi yang dapat menggambarkan keadaan populasi yang sebenarnya. Pengambilan sampel dapat dilakukan secara *puposif*.

Penggunaan sampel dalam sebuah populasi yang besar dalam penelitian kuantitatif akan membantu penghematan bagi peneliti baik waktu, tenaga maupun biaya apabila peneliti harus meneliti seluruh individu dalam suatu populasi. Selain itu peneliti dapat menghemat biaya, lebih cepat dan *relative* lebih mudah cara pengolahan datanya,

### **C. Sumber Data**

Sumber data terdiri dari primer dan sekunder. Data primer berupa kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik diperoleh melalui angket yang diedarkan dan diisi oleh mahasiswa. Data sekunder melalui berbagai literature berupa buku, google scholar, panduan mahasiswa, profil lembaga, media massa baik cetak, elektronik mapun online.

## D. Pengumpulan dan analisis data

Pengumpulan data dilakukan dengan metode:

### 1. Angket

Angket atau sering disebut kuesioner adalah suatu daftar yang berisikan rangkaian suatu hal atau suatu bidang dan harus dijawab, dikerjakan oleh orang yang diteliti atau responden.<sup>58</sup> Angket digunakan untuk mengumpulkan data pokok yang berkaitan dengan tujuan penelitian. Untuk menghasilkan data yang valid peneliti juga akan menggali data dengan menggunakan model triangulasi data.

### 2. Analisis Data

Analisis data adalah sebuah proses mencari dan menyusun data secara sistematis agar mudah dipahami orang lain.<sup>59</sup> Analisis ini melibatkan pekerjaan dengan data penyusunan dan pemecahannya ke dalam unit-unit yang ditangani, perangkumannya, pencarian pola-pola dan dan penemuan apa yang penting dan apa yang perlu dipelajari dan

---

<sup>58</sup>. Riyanto dan Ahmad Tajeh, *Pengantar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Teras, 2009) hlm. 84

<sup>59</sup> Ibid.

pembuatan keputusan apa yang akan dikatakan kepada orang lain.<sup>60</sup>

---

<sup>60</sup> Ibid.

**BAB IV**  
**CONTOH LAYANAN AKADEMIK**  
**BERBASIS ONLINE MASA PANDEMIK**  
**COVID19**

**A. Layanan Layanan Administrasi Akademik Berbasis *Online***

Layanan administrasi akademik di masa *pandemic Covid19* adalah layanan yang dilakukan dengan menggunakan dua model layanan. Layanan pertama dilakukan melalui *website* Layanan yang dilakukan melalui web diantaranya adalah pendaftaran PPL, pengajuan judul, seminar proposal, pendafrtan komprehensif dan pendaftaran munaqosyah.

Untuk layanan pembelajaran, informasi akademik, bimbingan skripsi, seminar proposal ujian komprehensif dan munaqosyah dilakua melalui beberapa aplikasi berbasis mobile, seperti *whatsapp, telegram, dan zoom.*

**B. Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan**

Ada enam aspek yang dijadikan indikator kepuasan dalam penelitian ini yaitu aspek tangible, realibility, Responsiveness, Assurances, Emphaty, Sistem Informasi:

1. Aspek Tangible

Tabel 8  
Aspek *Tangible*

KRITERIA	KATEGORI	INTERVAL	FREK	(%)
1. Tangible	SANGAT PUAS	26-30	2	1%
	PUAS	21-25	76	45%
	KURANG PUAS	16-20	70	42%
	TIDAK PUAS	11-15	19	11%
	SANGAT TIDAK PUA	6-10	1	1%
Jumlah			168	100%

Aspek tangible adalah aspek yang meliputi: ketersediaan layanan online baik berbasis website/mobile Phone dalam kegiatan akademik website fakultas, e-learning, SISCA, e-class, zoom, google Clasroom, whatsapp, telegram), referensi yang disediakan secara Online, ketersediaan fasilitas wifi kampus di Fakltas Dakwah, ketersediaan aplikasi untuk pengajuan judul skripsi, bimbingan PA, seminar proposal, munaqosyah dan layanan administrasi lainnya menunjukkan bahwa.

Mahasiswa memiliki kepuasan yang tinggi 45 %, kurang puas ada pada 42%

2. Asek Realibility (Keandalan Dosen dan Tenaga Administrasi

Tabel 10  
Aspek *Reliability*

2 Reliabilit y	SANGA T PUAS	60-70	18	11 %
	PUAS	49-59	108	64 %
	KURAN G PUAS	38-48	39	23 %
	TIDAK PUAS	26-37	3	2%
	SANGA T TIDAK PUA	14-25	0	0%
Jumlah			168	100%

Pada aspek realibility atau keandalan dosen dan tenaga administrasi dapat dijelaskan sebagai berikut: mahasiswa sangat puas dengan keandalan dosen dan tenaga administrasi sebesar 11%. Ada 64 % puas 23 % mahasiswa merasa Puas dan 23 persen kurang puas. Terdapat pula mahasiswa yang kurang puas

sebesar 2 % dan tidak puas sebesar 0 %. Dari data ini dapat diuraikan bahwa mahasiswa Fakultas Dakwah memiliki kepuasan terhadap layanan administrasi akademik pada aspek keandalan dosen dan tenaga administrasi

Tabel 11  
Aspek *Responsiveness*

3. Aspek Responsiveness

3. Responsiveness	SANGAT PUAS	31- 35	3	2%
	PUAS	25- 30	81	48%
	KURANG PUAS	19- 24	67	40%
	TIDAK PUAS	13- 18	14	8%
	SANGAT TIDAK PUAS	7-12	3	2%

Aspek responsiveness dalam penelitian ini meliputi ketersediaan layanan bimbingan akademik secara online baik yang dilakukan oleh fakultas maupun prodi terhadap problem

3 Responsiveness	SANGAT PUAS	31-35	3	2%
	PUAS	25-30	81	48%
	KURANG PUAS	19-24	67	40%
	TIDAK PUAS	13-18	14	8%
	SANGAT TIDAK PUA	7-12	3	2%
Jmlah			168	100%

akademik mahasiswa. Bantuan ini meliputi problem akademik mahasiswa, proses pengajuan beasiswa berprestasi dan tidak mampu. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa puas terhadap layanan pada aspek responsiveness sebesar 48%, sangat puas sebesar 2% kurang puas 40 % tidak puas 8 % dan sangat tidak puas sebesar 2 %. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa layanan kepada mahasiswa pada aspek responsiveness yang dilakukan oleh Fakultas Dakwah memuaskan.

#### 4. Asspek *Assurances* (Perlakuan pada Mahasiswa)

**Tabel 12**

4. <i>Assurances</i>	SANGAT PUAS	34-40	16	10%
	PUAS	27-33	110	65%
	KURANG PUAS	20-26	32	19%
	TIDAK PUAS	14-19	6	4%
	SANGAT TIDAK PUAS	8-13	4	2%
Jumlah			168	100 %

Aspek *assurances* dalam penelitian ini adalah terkait dengan perlakuan terhadap mahasiswa. Pada aspek *assurances* ini yang menjadi Dasar adalah staf administrasi akademik santun dalam memberikan layanan online terhadap mahasiswa. Dosen pembimbing akademik santun dalam memberikan bimbingan akademik secara Online. Dosen pembimbing skripsi memberikan respon cepat dan ramah saat bimbingan Online. Segala persoalan atau keluhan akademik mahasiswa ditangani secara baik oleh dosen dan tenaga administrasi. Dosen melakukan koreksi atas tugas yang diberikan dan mengembalikan kembali terhadap mahasiswa. Memberikan toleransi terhadap

mahasiswa dalam perkuliahan karena factor kesulitan jaringan.

Dari hasil survey didapatkan data bahwa mahasiswa sangat puas terhadap layanan administrasi akademik berbasis online pada aspek assurances dengan percentase 10 %. Terdapat 65 % mahasiswa puas, 19 % kurang puas, tidak puas 4% dan 2% sangat tidak puas. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa mahasiswa puas terhadap layanan administrasi akademik pada aspek assurances yang dilakukan oleh Fakultas Dakwah.

## 5. Asek Emphaty

Tabel 13  
Aspek *Emphaty*

5 Emphaty	SANGAT PUAS	31-35	11	7%
	PUAS	25-30	93	55%
	KURANG PUAS	19-24	50	30%
	TIDAK PUAS	13-18	11	7%
	SANGAT TIDAK PUA	7-12	3	2%
JUMAH			168	100%

Aspek empathy adalah aspek kepuasan mahasiswa terhadap kepentingan mahasiswa. Aspek Empathy ini meliputi: Kepedulian fakultas untuk mengingatkan mahasiswa agar menjaga proses selama pandemik covid 19, monitoring fakultas terhadap kemajuan akademik mahasiswa melalui dosen pembimbing akademik, dosen dan staf akademik bersikap terbuka dan kooperatif terhadap mahasiswa, fakultas/prodi memahami minat dan bakat mahasiswa dan berusaha mengembangkan melalui organisasi intra atau komunitas mahasiswa.

Dari aspek di atas diperoleh data bahwa mahasiswa sangat puas atas empathy dosen dan tenaga administrasi sebanyak 7 %, puas sebanyak 55% kurang puas 30%, tidak puas sebanyak 7 % dan sangat tidak puas 2%. Dengan demikian pada aspek layanan empathy yang dilakukan oleh Fakultas Dakwah itu memuaskan.

## **6. Aspek Sistem Informasi**

Aspek Information System adalah Sistem informasi kemahasiswaan atau sistem informasi yang memudahkan mahasiswa dalam melakukan akses. Aspek Information System dalam penelitian ini meliputi: Kepedulian Fakultas dalam merespon kepentingan dan kesulitan mahasiswa yang

berkaitan dengan kegiatan layanan Online. Fakultas melakukan monitoring kemajuan mahasiswa yang dilakukan secara online oleh dosen misalnya pada pembimbingan akademik mahasiswa, Dosen bersikap terbuka terhadap mahasiswa serta kooperatif. Memahami minat dan bakat mahasiswa serta berusaha mengembangkan melalui organisasi intra/ekstra/komunitas mahasiswa. Mengingat masa pandemic masih berlangsung, fakultas dan prodi mengarahkan dengan berbasis online baik melalui website/mobile.

Tabel 14

6 Sistem Informa s	SANGAT PUAS	26-30	6	4%
	PUAS	21-25	82	49%
	KURANG PUAS	16-20	57	34%
	TIDAK PUAS	11-15	22	13%
	SANGAT TIDAK PUA	6-10	1	1%
JUMLAH			168	100%

Dari data di atas dapat dijabarkan bahwa pada aspek Information ditemukan data sangat puas sebanyak 4 %, puas sebanyak 49 persen, mahasiswa yang kurang puas sebanyak 34 %,

tidak puas 13 %, sangat tidak puas sebanyak 1 %.

Dengan demikian dapat diambil benang merahnyabahwa mahasiswa Fakultas Dakwah merasa puas terhadap layanan sistem informasi administrasi akademik yang diterimanya.

### C. Faktor Pendukung dan Penghambat

Dari beberapa jawaban yang diperoleh dari mahasiswa, ditemukan bahwa layanan yang mendukung adanya kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik berbasis online adalah Fakultas Dakwah telah mengadopsi dua sistem layanan administrasi akademik baik yang berbasis website di <https://dakwah.uinsaizu.ac.id>. Website ini juga terhubung dengan link website UIN SAIZU di [https:// https://uinsaizu.ac.id/](https://uinsaizu.ac.id/) dan layanan berbasis mobile baik melalui Instagram, whatsapp, zoom, google Classroom, dan Google meet. Untuk layanan berbasis mobile khususnya melalui whatsapp dan telegram dilakukan dalam rentang waktu yang melebihi jam kerja.

Untuk kendala yang dirasakan mahasiswa adalah diketemukan adanya jaringan internet yang kurang stabil baik pada wifi kampus dan juga jaringan mobile internet di sebagian wilayah tepat tinggal mahasiswa. Terdapat alasan mahasiswa yang merasa seharusnya mendapatkan kuota data dari negara tetapi mereka tidak mendapatkan. Selain itu diketemukan juga jawaban mahasiswa

yang merasa kurang puas tetapi bukan dari layanan fakultas tetapi karena factor yang gadget yang dimiliki kurang mendukung untuk layanan online. Penyimpanan internal gadget mahasiswa tidak memenuhi data aplikasi telegram, google Classroom, Zoom dan juga google meet dan lain-lain.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

Kepuasan adalah sebuah keadaan dimana pengguna merasa harapan, keinginan dan kebutuhannya terpenuhi. dapat disimpulkan sebagai berikut: pada aspek Tangibles atau bukti fisik mahasiswa merasa puas dengan layanan administrasi akademik Fakultas Dakwah dengan persentase 45 %. Pada Aspek Reliability keandalan dosen dan tenaga administrasi, mahasiswa mayoritas juga merasakan kepuasan dengan persentase 65 %. Pada aspek responsifness mahasiswa puas dengan skor 48 %. Pada aspek assurances rata-rata mahasiswa puas dengan persentase 65 %, pada aspek emphaty 55 % mahasiswa puas dengan emphaty dosen dan tenaga administrasi. Pada aspek system informasi mahasiswa juga puas dengan skor 49 %.

Kendala yang sering dirasakan mahasiswa adalah adanya jaringan internet yang kurang stabil baik pada wifi kampus dan juga jaringan mobile internet di sebagian wilayah tempat tinggal mahasiswa, *Handphone* mahasiswa yang sebagian besar memiliki spek lama dengan penyimpanan yang kurang memadai untuk berbagai aplikasi pembelajaran dan layanan lainnya seperti aplikasi telegram, google Classroom, Zoom dan juga google meet dan lain-lain.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abraham, Firda, Pemanfaatan Media Online terhadap Interaksi Sosial Masyarakat, "Media Online Utilization as Community's Social Interaction," *Penelitian Pers dan Komunikasi Pembangunan*, Vol. 18 Nomor 2, Oktober 2014
- Andriyani. 2016. Rika. Pola Komunikasi Interpersonal Guru Pendamping Pada Anak Penyandang Disabilitas Di Slb Abc. Medan: Amplas.
- Athfal, Kabupaten Gresik, "Studi Deskriptif Kepuasan Kerja Guru Tk ' Aisyiyah Bustanul Studi Deskriptif Kepuasan Kerja Guru Tk ' Aisyiyah Bustanul Athfal," no. January (2018).
- Atmanti, Dwi. Hastarini. "Investasi sumber daya manusia melalui pendidikan." *Jurnal Dinamika Pembangunan (JDP)* 2.Nomor 1 (2005)
- Borang LKPS Prodi PMI 2020
- BUKU, IV, and Pedoman Evaluasi Diri. "BAN-PT."
- E-Learning Bina Sarana Informatika, Pertemuan 14 Psikologi Komunikator, Copyright, September, 2019
- Febriany, Tuerah. Feibe Rosaline, Lisbeth Mananeke, and Hendra N. Tawas. "Analisis Kualitas Layanan Akademik dan Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa." *Jurnal Emba: Jurnal*

- Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 3.4 (2016).
- Firmanto, Antonius Denny, and Nanik Wijiyati Aluwesia. "Etika Kuliah *DARING* Seminar Tinggi San Giovanni XXIII dalam Perspektif Etika Franz Magnis Suseno." *Vocat: Jurnal Pendidikan Katolik* 1.2 (2021)
- Hartati, Farida Wiwik Sri. "Upaya Meningkatkan Kedisiplinan Datang Tepat Waktu di Sekolah Melalui Layanan Bimbingan Kelompok Pada Siswa SMK." *Jurnal Profesi Keguruan* 7.1 (2021)
- Hanna, Kharis Fadlullah, Minat Beli Online Generasi Millennial: Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan, *Bisnis: Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam*, Vol. 7, No. 2 Desember 2019
- Hartanto, Johannes Adhitya. "Laporan Kerja Praktek di pt. Indonesia Steel Tube Works (istw) semarang." (2019).
- Humannira, Raden Regia. 2016. *Proses Internalisasi Nilai Kearifan Lokal Masyarakat Banten Pada Mahasiswa Yang Tergabung Dalam Organisasi Kedaerahan (studi deskriptif di organisasi kedaerahan Perhimpunan Mahasiswa, Banten Bandung*. Diss. FKIP UNPAS
- Indonesia, P. R. (2003). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional.

Iskandar, Rhoma, et al., "Kualitas Layanan Dan Kepuasan Layanan Secara *DARING* Terhadap Loyalitas Mahasiswa Di Masa Pandemi Covid-19," *Jurnal Inovasi Pendidikan MH Thamrin* 4, no. 2 (2021)

Kurniasih, Eem. and Lusi Rachmiazasi Masduki. "Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Tutorial Online Mata Kuliah Kurikuler Matematika SMA." *AKSIOMA: Jurnal Matematika dan Pendidikan Matematika* 5.1/MARET (2014).

Kotler, Philip. 2006. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, implementasi dan control, Terj. Hendra teguh dan Roni Antonius Rusly edisi 9, jilid 1 dan 2*, (Jakarta Prehanlindo, 2000), hlm. Armstrong et al.

Laporan survey kepuasan mahasiswa pada pembelajaran *DARING* semester genap 2019/2020 yang dilakukan penelitian pada Universitas Jember tahun

Lasa, Hs. "Standar Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi: Aspek Akreditasi BAN PT Dan Akreditasi PNRI." (2019).

Mahmud, Ciri dan Keistimewaan Akhlak dalam Islam, *Sulisena*, Vol. 13, No. 1, 2019

Mariah, Siti, dkk, Pengaruh Motivasi dan Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Layanan Administrasi

Akademik, *Jurnal Administrasi Pendidikan*, Vol. XVII. No. 1 Oktober 2013

Mulyawan, Ali, and Rinawati, "Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Serta Implikasinya Pada Loyalitas Mahasiswa (Studi Pada Sekolah Tinggi Manajemen Informatika Dan Komputer Di Kota Bandung)," *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship* 10, no. 2 (2016)

Musanto, Trisno. "Faktor-faktor kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan: Studi kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya." *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Journal of Management and Entrepreneurship*, 6.2 (2004)

Nugrahani, Romdha. "*Manajemen Sumber Daya Manusia Perpustakaan Perguruan Tinggi Untuk Mewujudkan Sumber Daya Manusia yang Berkualitas.*" *Warta Perpustakaan Pusat Undip* 10.2 (2017).

Nurchahyo, Rahmat, and Sik Sumaedi. "Studi Penerapan ISO 9001 pada layanan administrasi di perguruan tinggi XYZ." *Jurnal Standardisasi* 13.3 (2011)

Ping, Theresia and Soerjo Adi Poernomo, "Gaudium, Vestrum: *Jurnal Kateketik Pastoral, Tugas Dan Fungsi Manajemen Pendidik Dan Tenaga Kependidikan*" 5, no. 1 (2021)

Poernomo, Baby. "Peran Perguruan Tinggi Dalam Menyiapkan Pemimpin Masa Depan menghadapi

Era VUCA." *Prosiding Seminar STIAMI*. Vol. 7. No. 2. 2020.

Putra, Kristiya Septian, Implementasi Pendidikan Islam Melalui Budaya Religius (Religious Culture di Sekolah), *Jurnal Kependidikan*, Vol. 3, No. 2, November, 2015

Prihartanta, Widayat. "Teori-teori motivasi." *Jurnal Adabiya* 1.83 (2015)

Rahadian, Dian. (2016). Pergeseran Paradigma Pembelajaran pada Pendidikan Tinggi. *Jurnal Petik*, 2(1)

Rahmawati, Diana. "Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi kepuasan mahasiswa." *Jurnal Economia* 9.1 (2013)

Retnoningsih, Suharno. 2012. *Kamus besar bahasa Indonesia*. Semarang: CV. Widya Karya),

Riyanto. 2009. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Teras.

Sopiatin. 2010. *Manajemen belajar berbasis Kepuasan*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Sugito, Mengukur Kepuasan Pelanggan (online). [www.eprint.qut.edu/achieve/0003941/01/3941/pdf/diakses](http://www.eprint.qut.edu/achieve/0003941/01/3941/pdf/diakses) 17 Maret 2017.

Tjiptono. 2000. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta: Andi Offset

- Sarwanto. "Peran komunikasi ilmiah dalam pembelajaran IPA." *Prosiding SNPS* (Seminar Nasional Pendidikan Sains). Vol. 3. 2016.
- Shiddiq, Susilo dan Windha Mega Pradnya D, Sistem Informasi Akademik dan Administrasi SDIT Ar-Raihan Bantul 2013, *Jurnal Ilmiah, DASI* Vol. 14 No.04 Des 2013 , no. 2 (2016)
- Singarimbun, Masri. 1989. *Metode Penelitian Survey, Edisi Revisi*. Jakarta: LP3S
- Siregar, Rinco, Edukasi Tentang Upaya Pencegahan Covid 2019 Pada Masyarakat Pasar Sukaramai Kecamatan Medan Aren tahun 2020, *Jurnal Abdimas Mutiara*, Vol. 1 No. 2, September 2020
- Surbakti, E. B. 2013. *Kenakalan orang tua penyebab kenakalan remaja*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Siagian, Haidar Fitra, Pengaruh Kredibilitas Komunikator Politik Untuk Mendapatkan Dukungan Khalayak dalam Pemilihan Umum, *Jurnal Dakwah Tabligh*, Vol. 13, No. 2, Desember 2022
- Simamora, Henry. 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE YKPN.
- \_\_\_\_\_. 2011 *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikan Pangsa Pasar*, Jakarta: Rineka Cipta.

Wibawa, Sutrisna. "Tridharma Perguruan Tinggi (Pendidikan dan Pengabdian Kepada Masyarakat)." Disampaikan dalam Rapat Perencanaan Pengawasan Proses Bisnis Perguruan Tinggi Negeri. Yogyakarta 29 (2017)

Widiyawati, Aryani. (2015, November). Pendidikan Karakter di Tengah Globalisasi: Epistemologi, Terminologi, dan Aksiologi menghadapi MEA 2015. In Prosiding Seminar Nasional Pendidikan Ekonomi: Pendidikan Transformatif dan Tantangan Masa Depan Bangsa. Jember: Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Jember



NO	1. Tangibles							SKOR	KATEGORI
	1	2	3	4	5	6			
1	4	2	3	3	4	4	20	KURANG PUAS	
2	3	2	4	2	3	4	18	KURANG PUAS	
3	3	2	5	4		5	19	KURANG PUAS	
4	3	2	5	4	4	4	22	PUAS	
5	4	3	5	4		4	20	KURANG PUAS	
6	3	2	5	4	4	4	22	PUAS	
7	4	2	5	4	4	4	23	PUAS	
8	4	2	5	4	4	4	23	PUAS	
9	5	2	5	5	4	4	25	PUAS	
10	5	3	4	4	4	4	24	PUAS	
11	4	4	4	4	4	4	24	PUAS	
12	4	1	4	4	4	4	21	PUAS	
13	4	1	4	3	4	4	20	KURANG PUAS	
14	4	4	4	4	4	4	24	PUAS	
15	3	3	3	3	4		16	KURANG PUAS	
16	4	4	4	3	4		19	KURANG PUAS	
17	5	2	4	5	5		21	PUAS	
18	4	1	4	4	4	4	21	PUAS	
19	4	1	4	5	3		17	KURANG PUAS	
20	5	2	4	4	4	4	23	PUAS	
21	4	2	3	4	3	4	20	KURANG PUAS	

22	5	2	5	2	3	4	21	PUAS
23	4	2	4	3	3	4	20	KURANG PUAS
24	5	2	5	2	3	4	21	PUAS
25	4	3	4	4	4	4	23	PUAS
26	3	3	3	3	3	4	19	KURANG PUAS
27	3	3	3	3	2	3	17	KURANG PUAS
28	4	3	4	4	4	4	23	PUAS
29	4	1	4	4	4		17	KURANG PUAS
30	4	2	4	4			14	TIDAK PUAS
31	3	1	3	2	4	3	16	KURANG PUAS
32	4	1	4	5	4	3	21	PUAS
33	3	3	1	3	3		13	TIDAK PUAS
34	3	3	4	4	4	3	21	PUAS
35	4	1	4	2	3	3	17	KURANG PUAS
36	4	1	4	4	4	3	20	KURANG PUAS
37	4	2	4	4	4	3	21	PUAS
38	5	2	5	3	3	3	21	PUAS
39	4	1	4	4	4	4	21	PUAS
40	4	3	4	4	4	4	23	PUAS
41	4	1	4	3	3	4	19	KURANG PUAS

42	4	3	4	4	4	4	23	PUAS
43	4	3	4	4	4	4	23	PUAS
44	4	2	3	4	4	4	21	PUAS
45	5	1	4	2	5	4	21	PUAS
46	4	1	4	4	4	4	21	PUAS
47	4	1	4	3	3		15	TIDAK PUAS
48	4	1	4	2	4	4	19	KURANG PUAS
49	3	1	3	1	3	2	13	TIDAK PUAS
50	4	3	4	5	4	4	24	PUAS
51	4	1	4	3	4		16	KURANG PUAS
52	3	2	3	3	3	3	17	KURANG PUAS
53	3	2	4	3	3	3	18	KURANG PUAS
54	3	2	4	3	4	3	19	KURANG PUAS
55	4	1	4	2	4	4	19	KURANG PUAS
56	5	1	5	3	4		18	KURANG PUAS
57	3	1	3	3	3	1	14	TIDAK PUAS
58	3	1	3	3	3	1	14	TIDAK PUAS
59	5	5	5	5	5	5	30	SANGAT PUAS
60	4	2	3	3	3	4	19	KURANG PUAS

61	4	1	3	3	2	4	17	KURANG PUAS
62	4	1	5	5	4	5	24	PUAS
63	4	3	4	4	4	3	22	PUAS
64	4	1	3	4	3		15	TIDAK PUAS
65	4	1	4	4	4	4	21	PUAS
66	4	4	4	3	3	4	22	PUAS
67	4	4	4	4	4	4	24	PUAS
68	4	2	4	4	4	4	22	PUAS
69	4	2	4	4	3	4	21	PUAS
70	4	3	4	1	4	3	19	KURANG PUAS
71	4	3	4	3	4	3	21	PUAS
72	4	3	4	4	5		20	KURANG PUAS
73	4	1	5	5	5	5	25	PUAS
74	3	1	1	2	3	4	14	TIDAK PUAS
75	3	1	3	3	3		13	TIDAK PUAS
76	3	1	3	3	3		13	TIDAK PUAS
77	3	1	4	4	5	5	22	PUAS
78	3	1	4	3	4		15	TIDAK PUAS
79	4	4	5	5	5	5	28	SANGAT PUAS
80	4	4	3	3	4	2	20	KURANG PUAS
81	3	2	4	4	4	3	20	KURANG PUAS

82	3	3	2	2	2	4	16	KURANG PUAS
83	3	3	2	4		4	16	KURANG PUAS
84	3	3	2	2	2	4	16	KURANG PUAS
85	4	2	4	3		4	17	KURANG PUAS
86	4	2	3	5	5	5	24	PUAS
87	4	2	4	3	3	4	20	KURANG PUAS
88	3	1	2	4	3	3	16	KURANG PUAS
89	4	3	3	3	4	4	21	PUAS
90	2	3	3	3	3	4	18	KURANG PUAS
91	4	3	4	4	4	4	23	PUAS
92	4	2	4	4	4	4	22	PUAS
93	3	3	5	5	3	5	24	PUAS
94	5	3	4	3	4	5	24	PUAS
95	4	4	3	3	4	4	22	PUAS
96	3	3	4	4	3	4	21	PUAS
97	3	4	3	3	3	4	20	KURANG PUAS
98	4	1	4	5	4	4	22	PUAS
99	4	1	4	5	4	4	22	PUAS
100	4	4	4	4	4	4	24	PUAS

101	3	4	2	4	2	3	18	KURANG PUAS
102	3	1	3	4	3	3	17	KURANG PUAS
103	4	3	2	3	4	4	20	KURANG PUAS
104	3	3	3	3	3	3	18	KURANG PUAS
105	3	2	2	3	2	3	15	TIDAK PUAS
106	4	2	3	4	2	2	17	KURANG PUAS
107	3	2		3	2	3	13	TIDAK PUAS
108	4	2	4	4	4	3	21	PUAS
109	4	1	4	1	3	1	14	TIDAK PUAS
110	4	3	4	3	3	3	20	KURANG PUAS
111	4	2	4		4	5	19	KURANG PUAS
112	3	1	3	3	3	3	16	KURANG PUAS
113	4	3	4	4	4	4	23	PUAS
114	5	2	4	4	4	4	23	PUAS
115	2	1	2	4	3		12	TIDAK PUAS
116	4	4	3	3	3	3	20	KURANG PUAS
117	2	2	4	4	3	4	19	KURANG PUAS
118	3	4	4	4	3	4	22	PUAS

119	2	1	4	3	3	4	17	KURANG PUAS
120	1	1	1	3	3	4	13	TIDAK PUAS
121	4	3		4	4	3	18	KURANG PUAS
122	3	3	3	4	3	3	19	KURANG PUAS
123	3	4	4	4	3	3	21	PUAS
124	4	3	3	3	4		17	KURANG PUAS
125	4	3	4	3	4	4	22	PUAS
126	4	4	4	4	4	4	24	PUAS
127	4	4	4	4	3	4	23	PUAS
128	3	3	3	2	3	3	17	KURANG PUAS
129	4	4	4	4	4	4	24	PUAS
130	3	3	3	3	3	3	18	KURANG PUAS
131	4	3	4	4	4	4	23	PUAS
132	4	3	4	3	4	4	22	PUAS
133	3	1	3	4	3	3	17	KURANG PUAS
134	3	3	3	4	3	4	20	KURANG PUAS
135	3	1	4	3	3	3	17	KURANG PUAS
136	3	2	4	3	3	3	18	KURANG PUAS

137	3	1	3	3	3	4	17	KURANG PUAS
138	4	3	3	3	3	3	19	KURANG PUAS
139	2	1	3	2	3	3	14	TIDAK PUAS
140	3	2	3	3	3	2	16	KURANG PUAS
141	4	3	4	3	3	4	21	PUAS
142	4	1	3		4	4	16	KURANG PUAS
143	1	2		3	1	3	10	SANGAT TIDAK PUAS
144	4	4	4	4	4	3	23	PUAS
145	3	4	4	4	4	4	23	PUAS
146	4	2	3	2	4		15	TIDAK PUAS
147	4	3	4	4	4	4	23	PUAS
148	4	2	3	2	4	4	19	KURANG PUAS
149	4	3	3	3	4	3	20	KURANG PUAS
150	4	4	4	4	4	4	24	PUAS
151	3	2	3	3	3	3	17	KURANG PUAS
152	3	2	2	2	3	3	15	TIDAK PUAS
153	4	3	4	3	3	4	21	PUAS
154	3	4	2	3	1	4	17	KURANG PUAS

155	4	3	3	4	3	3	20	KURANG PUAS
156	4	3	3	3	3	4	20	KURANG PUAS
157	4	2	3	3	3	4	19	KURANG PUAS
158	3	3	4	4	4	4	22	PUAS
159	4	4	4	4	3	5	24	PUAS
160	4	4	3	4	4	3	22	PUAS
161	4	3	4	4	3	5	23	PUAS
162	4	3	4	5	3	5	24	PUAS
163	4	3	4	4	4	4	23	PUAS
164	4	4	4	5	4	3	24	PUAS
165	4	4	4	4	4	4	24	PUAS
166	4	2	4	3	4	4	21	PUAS
167	3	4	3	4	4	4	22	PUAS
168	4	2	4	3	3	4	20	KURANG PUAS

## 2. Reliability

1	2	3	4	5	6	7	8	9	#	#	#	#	#	SKOR	KATEGORI
4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	54	PUAS
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	65	SANGAT PUAS
4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	64	SANGAT PUAS
4	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	3	55	PUAS
4	4	4	4	5	5	4	5	3	4	4	3	3	3	55	PUAS
4	3		4	5	3	5	4	4	5	4	4	2	4	51	PUAS
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4		4	4	3	60	SANGAT PUAS
5	5	5	5	5	4	4	4	5	5		5	4	4	60	SANGAT PUAS
4	4	4	4	4	5	4	4	4			5	3	4	49	PUAS
4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	3	58	PUAS
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	PUAS
4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	57	PUAS
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4		4	4	4	51	PUAS
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	PUAS
4	3	4	4	5	4	4	4	4	4		4	4	4	52	PUAS
4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	53	PUAS
5	4	5	5	5	4	5	5	5	5		4	4	5	61	SANGAT PUAS
4	3	4	4	4	3	4	4	4	4		4	4	4	50	PUAS
4	4	5	4	5	5	5	5	5	5			4	4	55	PUAS
4	4	5	4	4	4	5	4	4	4		4	4	4	54	PUAS
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	PUAS
4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	55	PUAS
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			3	3	46	KURANG PUAS
4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	56	PUAS

4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	50	PUAS
3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	51	PUAS
3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	2	2	2	43	KURANG PUAS
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	PUAS
4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	57	PUAS
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	PUAS
4	2	4	3	3	3	4	2	4	4		3	4	3	43	KURANG PUAS
4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	3	3	51	PUAS
4	3	4		4	4	4	4	4						31	TIDAK PUAS
4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	51	PUAS
3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	54	PUAS
4	3	4	3	4	3	4	2	4	4		4	4	4	47	KURANG PUAS
4	4	4	3	3	3	4	3	4	4		3	4	3	46	KURANG PUAS
4	3	4	3	4	5	4	4	3	4		4	4	4	50	PUAS
4	4	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	55	PUAS
4	5	5	4	5	3	4	2	4	4	4	3	4	4	55	PUAS
4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	60	SANGAT PUAS
1	4	4	4	5	4	4	3	2	2	2	2	2	5	44	KURANG PUAS
1	4	4	4	1	4	4	1	1	1	1	1	1	4	32	TIDAK PUAS
4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	54	PUAS
5	4	5	3	5	2	4	4	4	3		4	4	4	51	PUAS

4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	60	SANGAT PUAS
4	4	4	3	4	3	4	3	4			3	3	4	43	KURANG PUAS
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	55	PUAS
3	3	5	3	5	3	4	3	4	3	2	3	3	4	48	KURANG PUAS
4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	59	PUAS
3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	54	PUAS
4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	51	PUAS
4	3	4	3	4	3	4	4	4	3		3	4	4	47	KURANG PUAS
4	3	4	3	4	3	4	3	4	3		4	4	4	47	KURANG PUAS
4	3	4		4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	50	PUAS
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59	PUAS
3	3	4		4	3	4	4	3	1	1	3	4	4	41	KURANG PUAS
3	3	4		4	3	4	4	3	1	1	3	4	4	41	KURANG PUAS
4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	64	SANGAT PUAS
4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	51	PUAS
4	3	5	4	4	3	4	4	5	4		5	4	4	53	PUAS
4	4	5	5	5	4	5	4	4	5		2	3	5	55	PUAS
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55	PUAS
4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	56	PUAS
4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	57	PUAS

4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55	PUAS
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57	PUAS
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55	PUAS
4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	56	PUAS
3	4	5	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	49	PUAS
4	3	4	2	4	2	3	3	4	1	2	3	3	3	3	41	KURANG PUAS
4	4	5	5	4	3	2	3	3	3		4	3	4	4	47	KURANG PUAS
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	69	SANGAT PUAS
5	4	5	4	5	3	4	5	5	5	4	4	4	3	3	60	SANGAT PUAS
4	3	4	4	4	3	4	3	3	4		1	2	3	3	42	KURANG PUAS
4	3	4	4	4	3	4	3	3	4		1	2	3	3	42	KURANG PUAS
4	2	5	5	4	3	5	3	4	2		4	4	5	5	50	PUAS
4	4	4	4	5	4	3	3	4	4		4	4	4	4	51	PUAS
5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	66	SANGAT PUAS
5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	66	SANGAT PUAS
4	4	5	5	5	4	4	4		4	5	3	3	4	4	54	PUAS
3	2	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	46	KURANG PUAS
4		4	4	4	3	4	3	4	3	5	4	4	4	4	50	PUAS

3	3	4	4	4	3	4	2	3	4	4	3	3	2	46	KURANG PUAS
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	PUAS
4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	67	SANGAT PUAS
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57	PUAS
4	3	3	3	5	3	4	3	4	3	4		4	3	46	KURANG PUAS
3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	53	PUAS
3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	2	2	2	42	KURANG PUAS
4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	53	PUAS
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	52	PUAS
5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	66	SANGAT PUAS
4	3	4	4	5	3	3	3	3	4	5	5	5	5	56	PUAS
4	4	4	5	4	4		4	4	5	5	4	4	4	55	PUAS
4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	50	PUAS
3	4	4	3	4	2	4	3	3	3	4	3	3	3	46	KURANG PUAS
3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	54	PUAS
3	4	4	4	3	4	4	4	5	5	3	2	3	4	52	PUAS
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	PUAS
3	3	4	3	3	4	3	3	4	4		3	3	4	44	KURANG PUAS
3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	50	PUAS
4	5	5	5	4	2	3	2	4	4	4	2	2	3	49	PUAS

3	3	4	3	3	3	3	3	3	3		3	3	3	40	KURANG PUAS
2	3	4	2	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	45	KURANG PUAS
3	3	4	3	4	4	4	2	4	4	3	2	3	2	45	KURANG PUAS
3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	2	40	KURANG PUAS
4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	51	PUAS
3	2	4	3	4	4	4	2	3	4	3	3	3	4	46	KURANG PUAS
3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	47	KURANG PUAS
4	5	5	3	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	58	PUAS
3	4	3	2	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	48	KURANG PUAS
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	PUAS
4	4	5	3	5	4	5	4	3	4	4	4	4	5	58	PUAS
4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	51	PUAS
3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	49	PUAS
4	4	4	3	4	3	4	2	3					3	34	TIDAK PUAS
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	PUAS
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	54	PUAS
3	3	5	1	4	4	5	2	4	4	4	3	3	3	48	KURANG PUAS
4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	54	PUAS
4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	49	PUAS
4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	55	PUAS

4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			4	4	48	KURANG PUAS
4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	51	PUAS
4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	50	PUAS
4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	54	PUAS
4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	51	PUAS
4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	54	PUAS
3	4	4	4	4	3	4	3	4	3		4	3	4	47	KURANG PUAS
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	PUAS
4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	51	PUAS
3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	48	KURANG PUAS
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	55	PUAS
4	4	4	4	5	5	4	3	5	5	4	4	4	5	60	SANGAT PUAS
4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	52	PUAS
4	4	5	4	5	3	4	3	4	4	5	4	4	4	57	PUAS
	4	3	4	4	3	3	4	3	3		3	3	4	41	KURANG PUAS
3	3	3	3	2	3	4	3	3			4	4	4	39	KURANG PUAS
3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	52	PUAS
4	3	4	3	3	3	5	4	3	3	4	4	4	4	51	PUAS
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	PUAS
3	3	5		4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	45	KURANG PUAS

4	4	4	4	4	3		4	3	4	3	3	4	4	48	KURANG PUAS	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	PUAS	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	55	PUAS	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	55	PUAS	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	PUAS	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	58	PUAS
5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	62	SANGAT PUAS	
3	4	4	4	4	3	2		2	3	3	3	3	3	41	KURANG PUAS	
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	55	PUAS	
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	55	PUAS	
4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	61	SANGAT PUAS	
4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	50	PUAS	
3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	2	47	KURANG PUAS	
3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	5	4	3	4	50	PUAS	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	57	PUAS	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	PUAS	
3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	49	PUAS	
5	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	53	PUAS	
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	55	PUAS	
4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	50	PUAS	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	58	PUAS	
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	55	PUAS	

4	5	5	4	5	5	5	4	3	3	5	4	4	4	60	SANGAT PUAS
4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	53	PUAS
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	57	PUAS

3. Responsiveness									
1	2	3	4	5	6	7	SKOR	KATEGORI	
4	4	4	3	4	3	4	26	PUAS	
5	5	5	4	4	5	5	33	SANGAT PUAS	
4	3	3	4	4	3	4	25	PUAS	
3	3	3	4	3	3	4	23	KURANG PUAS	
3	3	3	3	3	3	4	22	KURANG PUAS	
4	3	3	4	3	3	4	24	KURANG PUAS	
4	4	4	4	3	3	4	26	PUAS	
4	4	4	4	3	3	4	26	PUAS	
4	4	4	4	4	3	4	27	PUAS	
4	4	4	4	5	3	4	28	PUAS	
4	4	4	4	4	4	4	28	PUAS	
4	4	4	4	3	3	4	26	PUAS	
4	4	4	4	4	4	4	28	PUAS	
4	4	4	4	4	4	4	28	PUAS	
4	4	4	4	4		4	24	KURANG PUAS	
	4	4	4	4	4	4	24	KURANG PUAS	
4	4	4	3	4	4	4	27	PUAS	
4	4	4			3		15	TIDAK PUAS	

4	4	4		3			15	TIDAK PUAS
4	4	5	4	4	4	4	29	PUAS
4	4	4	4	4	4	4	28	PUAS
4	3	2	2	2	2	1	16	TIDAK PUAS
3	3	3	4	4	4	4	25	PUAS
4	3	2	3	3	3	2	20	KURANG PUAS
3	3	3	3	3	3	4	22	KURANG PUAS
4	3	4	4	4	3	3	25	PUAS
3	3	3	3	3	2	3	20	KURANG PUAS
4	4	4	4	3	4	4	27	PUAS
4	4	4	4	4	4	4	28	PUAS
4	4	4	4	4	4	4	28	PUAS
3	3	2	2		3		13	TIDAK PUAS
5	3	3	4	4	3	4	26	PUAS
3		3					6	SANGAT TIDAK PUAS
3	3	3	3	3	3	4	22	KURANG PUAS
3	3	4	3	3	3	4	23	KURANG PUAS
4	2	2	2	3	4	3	20	KURANG PUAS
3	3	2	2	3	3	3	19	KURANG PUAS
4	2	2	2	3	4	3	20	KURANG PUAS
4	2	2	3	4	4	4	23	KURANG PUAS
3	4	4	4	4	4	4	27	PUAS
5	4	4	4	4	4	4	29	PUAS
4	4	4	4	4	4	4	28	PUAS
4	4	4	4	4	4	4	28	PUAS

4	4	4		4	4	4	24	KURANG PUAS
4	4	2					10	SANGAT TIDAK PUAS
4	4	4	4	4	4	4	28	PUAS
3	3	4	3		3		16	TIDAK PUAS
4	4	4	3	3	2	3	23	KURANG PUAS
3	3	4	5	2	2	2	21	KURANG PUAS
3	3	3	4	3	4	4	24	KURANG PUAS
4	4	3	4	4	3	4	26	PUAS
4	4	4	4	4	3	4	27	PUAS
3	3	3	3	3	3	3	21	KURANG PUAS
3	3	4	3	3	3	3	22	KURANG PUAS
4	4	3	3	3	4	4	25	PUAS
4	3	4	4	4	4	4	27	PUAS
3	3	4	5	2	3	2	22	KURANG PUAS
3	3	4	5	2	3	2	22	KURANG PUAS
4	3	3	3	3	3	4	23	KURANG PUAS
4	4	4	3	3	3	3	24	KURANG PUAS
4	3	5	3	4	4	4	27	PUAS
4	5	5	5	5	4	4	32	SANGAT PUAS
5	4	4	4	4	4	4	29	PUAS
4	4	4	2	2	4	4	24	KURANG PUAS
4	4	4	2	2	4	4	24	KURANG PUAS
4	4	4	4	4	4	4	28	PUAS
4	4	4	4	4	4	4	28	PUAS
4	4	4	4	4	4	4	28	PUAS

4	4	3	3	3	4	4	25	PUAS
3	3	2	3	3	3	3	20	KURANG PUAS
3	3	2	2	2	2	2	16	TIDAK PUAS
1	3	5		1	3	3	16	TIDAK PUAS
5	5	5	2	4	4	5	30	PUAS
3	5	3	3	4	5	5	28	PUAS
2	2	3	3	3	3	3	19	KURANG PUAS
2	2	3	3	3	3	3	19	KURANG PUAS
4	4	5	4	4	4	4	29	PUAS
4	4	4	4	4	4	4	28	PUAS
5	4	4	4	4	5	5	31	SANGAT PUAS
5	5	3	3	3	3	5	27	PUAS
4	4	4	3	4	4	4	27	PUAS
3	4	3	3	3	3	3	22	KURANG PUAS
3	3	3	3	3	4	3	22	KURANG PUAS
3	3	3	3	3	3	3	21	KURANG PUAS
4	4	4	4	4	4	4	28	PUAS
4	5	4	3	4	4	5	29	PUAS
4	4	3	4	2	4	4	25	PUAS
3	4	4	2	1	3	1	18	TIDAK PUAS
3	4	3	4	3	4	4	25	PUAS
3	2	2	2	2	2	2	15	TIDAK PUAS
4	4	4	3	4	4	4	27	PUAS
4	3	3	4	4	4	4	26	PUAS
5	4	4	3	3	3	5	27	PUAS
5	4	4	3	3	3	4	26	PUAS

4	4	3	2	3	4	4	24	KURANG PUAS
4	4	3	3	3	3	4	24	KURANG PUAS
4	3	3	3	3	3	3	22	KURANG PUAS
4	4	4	4	4	5	4	29	PUAS
5	4	4	3	3	3	3	25	PUAS
4	4	4	3	4	4	4	27	PUAS
4	4	4	4	4	4	3	27	PUAS
3	3	4	4	4	3	4	25	PUAS
3	3	4	3	3	4	3	23	KURANG PUAS
3	3	3	2	2	3	3	19	KURANG PUAS
3	3	3	3	3	3	1	19	KURANG PUAS
2	2	3	2	2	1	3	15	TIDAK PUAS
3	2	2	2	3	3	4	19	KURANG PUAS
4	3	3	3	4	4	4	25	PUAS
3	2	1	2	2	3	3	16	TIDAK PUAS
4	3	3	3	3	3	3	22	KURANG PUAS
2	3	3	2	2	3	4	19	KURANG PUAS
3	3	4	5		5	4	24	KURANG PUAS
4	3	4	3	3	4	4	25	PUAS
4	5	4	3	4	4	4	28	PUAS
4	3	3	2	2	2	4	20	KURANG PUAS
4	3	4	4	4	3	4	26	PUAS
	3	4	1	1	4	3	16	TIDAK PUAS
4	4	4	4	4	4	4	28	PUAS
4	4	3	3	2	2	3	21	KURANG PUAS
4	4	3	1	1	3	3	19	KURANG PUAS

4	4	3	3	2	3	2	21	KURANG PUAS
4	3	3	3	3	3	3	22	KURANG PUAS
4	3	4	4	4	3	4	26	PUAS
4	4	4	4	4	4	4	28	PUAS
4	3	3	3	3	3	4	23	KURANG PUAS
3	4	3	4	3	4	3	24	KURANG PUAS
3	4	3	4	4	4	4	26	PUAS
3	4	4	4	4	4	4	27	PUAS
4	4	3	4	4	4	4	27	PUAS
3	3	4	3	3	3	3	22	KURANG PUAS
4	4	4	4	4	4	4	28	PUAS
3	3	4	3	3	4	4	24	KURANG PUAS
3	3	3	3	3	3	4	22	KURANG PUAS
4	4	4	4	4	4	4	28	PUAS
4	4	4	4	3	3	2	24	KURANG PUAS
3	3	4	3	3	3	4	23	KURANG PUAS
4	4	3	4	3	4	4	26	PUAS
3	3	3	4	4	3	3	23	KURANG PUAS
3	2	3	2		3		13	TIDAK PUAS
3	3	3	3	3	4	3	22	KURANG PUAS
4	4	4	3	3	3	4	25	PUAS
3	2	4	2	3	4	3	21	KURANG PUAS
3	3	2	1	2	3	2	16	TIDAK PUAS
3	4	4	2	3	3	3	22	KURANG PUAS
4	4	4	4	4	4	4	28	PUAS
4	4	4	4	4	4	4	28	PUAS

4	4	4	3	3	4	3	25	PUAS
4	4	4	4	4	4	4	28	PUAS
3	3	4	3	4	4	4	25	PUAS
4	4	4	4	4	5	5	30	PUAS
3	3	3	3	4	3	3	22	KURANG PUAS
3	3	4	4	4	4	4	26	PUAS
3	4	3	3	3	4	3	23	KURANG PUAS
5	4	4	4	4	4	4	29	PUAS
4	3	3	3	2	3	3	21	KURANG PUAS
4	3	3	3	3	3	4	23	KURANG PUAS
4	3	3	3	3	3	4	23	KURANG PUAS
4	4	4	4	4	4	4	28	PUAS
4	4	4	4	4	4	4	28	PUAS
4	3	3	3	3	3	3	22	KURANG PUAS
4	3	4	4	4	4	4	27	PUAS
4	3	4	4	4	4	4	27	PUAS
3	3	4	4	4	3	4	25	PUAS
4	4	4	4	4	4	4	28	PUAS
4	4				3		11	SANGAT TIDAK PUAS
4	3	4	3	3	3	3	23	KURANG PUAS
3	3	3	3	3	4	3	22	KURANG PUAS
4	4			4	4	4	20	KURANG PUAS

#### 4. Assurances

1	2	3	4	5	6	7	8	SKOR	KATEGORI
4	4	4	4	3	4	3	4	30	PUAS
5	5	5	5	5	5	5	5	40	SANGAT PUAS
3	5		4	4	4	4	4	28	PUAS
3	4		4	4	5	5	4	29	PUAS
4	4		4	4	5	5	5	31	PUAS
2			4	4	5	4	4	23	KURANG PUAS
2	4		4	4	5	5	5	29	PUAS
2	4		4	4	5	5	5	29	PUAS
3	4		4	4	5	5	5	30	PUAS
5	5	4	4	4	3	4	5	34	SANGAT PUAS
4	4	4	4	4	4	4	4	32	PUAS
3	3	3	3	3	4	4	4	27	PUAS
4	4	4	4	4	4	4	4	32	PUAS
4	4	4	4	4	4	4	4	32	PUAS
4						4	4	12	SANGAT TIDAK PUAS
4	4	4	4	3	3	4	4	30	PUAS
5				4	4	4	5	22	KURANG PUAS
4			3	2	4	4	4	21	KURANG PUAS
4			2	3	4	4	4	21	KURANG PUAS
4	4	4	4	4	3	4	4	31	PUAS
4	4	4	4	4	4	4	4	32	PUAS

3	5	4	3	4	4	4	4	31	PUAS
					4	4	4	12	SANGAT TIDAK PUAS
3	5	4	3	4	4	4	4	31	PUAS
4	4	4	4	3	3	4	4	30	PUAS
4	3	3	3	4	3	4	4	28	PUAS
2	4	2	2	3	3	3	3	22	KURANG PUAS
4	4	3	3	3	4	4	4	29	PUAS
4	4		2	3	4	4	4	25	KURANG PUAS
4	4	4	4	4	4	4	4	32	PUAS
4			3	3	4	4	2	20	KURANG PUAS
4	4	4	4	4	4	4	4	32	PUAS
								0	SANGAT TIDAK PUAS
5	5	5	4	3	4	4	4	34	SANGAT PUAS
4	4	4	4	4	4	3	3	30	PUAS
4			1	4	3	4	2	18	TIDAK PUAS
4			3	3	4	4	3	21	KURANG PUAS
3			3	4	3	4	2	19	TIDAK PUAS
4	4	3	4	4	1	5	5	30	PUAS
4	3	4	3	3	4	4	5	30	PUAS
4	4	4	4	4	3	4	5	32	PUAS

4	4		1	2	4	5	5	25	KURANG PUAS
4	4	4	1	1	4	4	4	26	KURANG PUAS
4	4	4	4	4	4	4	4	32	PUAS
			3	3	2	3	3	14	TIDAK PUAS
4	4	4	4	4	4	5	5	34	SANGAT PUAS
4	4		4	3	3	4	4	26	KURANG PUAS
4	4	4	4	4	4	4	4	32	PUAS
4	4	2	3	3	5	3	3	27	PUAS
4	4	4	4	3	5	5	4	33	PUAS
4	4	3	3	3	3	4	4	28	PUAS
4	3	3	3	4	3	3	4	27	PUAS
4	3		3	3	4	4	4	25	KURANG PUAS
4	3		3	3	4	4	4	25	KURANG PUAS
4	4	4	4	3	3	4	4	30	PUAS
5	4	4	4	4	4	4	4	33	PUAS
4	4	1	3	3	4	4	3	26	KURANG PUAS
4	4	1	3	3	4	4	3	26	KURANG PUAS
4	4	4	4	4	4	4	4	32	PUAS
4	4	4	3	4	5	4	4	32	PUAS
4	5	5	4	4	4	5	4	35	SANGAT PUAS

4	4	5	3	4	1	4	5	30	PUAS
4	4	4	4	4	4	4	4	32	PUAS
4	4	4	4	4	4	4	4	32	PUAS
4	4	4	4	4	4	4	4	32	PUAS
4	4	4	4	4	4	4	4	32	PUAS
4	4	4	4	4	4	4	4	32	PUAS
4	4	4	4	4	4	4	4	32	PUAS
4	4	4	4	4	4	4	4	32	PUAS
5	4	4	4	4	4	4	4	33	PUAS
4	4	3	3	1	2	3	4	24	KURANG PUAS
3	2	2	3	4	4	3	4	25	KURANG PUAS
3				4	3	4	1	15	TIDAK PUAS
5	5	5	5	5	5	5	5	40	SANGAT PUAS
4	5	4	5	5	5	4	5	37	SANGAT PUAS
3	3	3	3	3	3	3	4	25	KURANG PUAS
3	3	3	3	3	3	3	4	25	KURANG PUAS
4				1	3	4	5	17	TIDAK PUAS
4	4		4	3	4	4	3	26	KURANG PUAS
5	5	5	5	5	5	5	5	40	SANGAT PUAS
4	4		5	5	5	5	5	33	PUAS
4	4	4	4	4	4	4	4	32	PUAS
4	4	4	4	5	5	5	5	36	SANGAT PUAS
4	3	4	3	4	3	4	4	29	PUAS

4	4	4	3	3	3	3	4	28	PUAS
4	4	4	4	4	4	4	4	32	PUAS
5	5	4	4	4	5	4	5	36	SANGAT PUAS
4	4	4	4	4	4	4	4	32	PUAS
3	4	5	3	2	3	3	1	24	KURANG PUAS
4	4	4	3	3	4	4	3	29	PUAS
3	3	3	3	3	3	3	3	24	KURANG PUAS
4	4	4	4	4	4	4	4	32	PUAS
4	4	4	4	4	4	4	4	32	PUAS
4	5	5	5	5	5	5	5	39	SANGAT PUAS
4	5	5	4	4	3	3	4	32	PUAS
4	4	4	4	4	3	4	4	31	PUAS
4	4	4	4	4	3	3	4	30	PUAS
3	4	4	4	4	4	4	5	32	PUAS
4	5	5	4	4	3	4	4	33	PUAS
5	5	5	4	5	4	4	4	36	SANGAT PUAS
4	4	4	4	4	4	4	4	32	PUAS
4	4	4	3	3	3	3	4	28	PUAS
4	3	3	3	4	3	4	4	28	PUAS
4	4	3	3	4	4	5	4	31	PUAS
3	4		4	3	3	3	3	23	KURANG PUAS
4	4	4	4	4	4	4	4	32	PUAS
4	4	3	3	3	4	4	3	28	PUAS

3	3	3	2	3	2	3	4	23	KURANG PUAS
3	4	3	4	4	4	4	4	30	PUAS
3	4	2	2	3	4	4	4	26	KURANG PUAS
4	4	4	3	3	4	4	4	30	PUAS
4	4	4	4	4	4	4	4	32	PUAS
3	4	4	3	3	3	4	4	28	PUAS
4	4	4	4	3	3	4	4	30	PUAS
4	4	5	4	3	5	4	5	34	SANGAT PUAS
4	4	4	4	4	4	4	4	32	PUAS
4	4	4	4	4	4	4	4	32	PUAS
3	4	4	4	3	2	4	4	28	PUAS
4	4	4	4	4	4	4	4	32	PUAS
4	4	4	4	3	4	4	4	31	PUAS
4	4	4	4	2	4	4	5	31	PUAS
4	4	4	4	4	3	4	5	32	PUAS
4	4	4	3	3	4	3	3	28	PUAS
3	4	3	4	4	4	4	4	30	PUAS
4	4			4	4	4		20	KURANG PUAS
5	4	4	4	4	3	5	4	33	PUAS
4	3	4	3	4	3	4	3	28	PUAS
4	4	4	4	4	4	4	4	32	PUAS
4	3	4	4	3	3	4	3	28	PUAS
4	4			4	4	4	4	24	KURANG PUAS

4	4	4	4	4	4	4	4	32	PUAS
4					4	4		12	SANGAT TIDAK PUAS
4	4	4	4	4	3	4	3	30	PUAS
4	4	4	4	2	4	3	3	28	PUAS
4	4	4	4	4	4	4	4	32	PUAS
4	4	3	4	4	4	5	5	33	PUAS
3	4	4	4	3	3	4	4	29	PUAS
4	4	4	4	3	3	4	4	30	PUAS
3	3	3	3		4	3	2	21	KURANG PUAS
3	3	3			3	3	2	17	TIDAK PUAS
4	4	4	4	3	4	4	4	31	PUAS
4	4	4	4	4	3	3	4	30	PUAS
4	4	4	4	4	4	4	4	32	PUAS
4	4	4	4	3	4	4	4	31	PUAS
4	3	3	3	2	3	3	3	24	KURANG PUAS
4	4	4	4	4	4	4	4	32	PUAS
4	4	4	4	4	4	4	4	32	PUAS
4	4	4	4	4	4	4	4	32	PUAS
4	4	4	4	4	4	4	4	32	PUAS
4	4	4	4	4	4	4	4	32	PUAS
4	4	4	4	4	4	4	4	32	PUAS
4	4	4	4	4	4	4	4	32	PUAS
3	3	4	3	3	3	3	4	26	KURANG PUAS
3	4	3	4	4	3	4	4	29	PUAS

4	4	3	4	3	4	3	4	29	PUAS
3	5	4	4	3	4	4	4	31	PUAS
4	4		3	4	4	3	4	26	KURANG PUAS
4	5	5	5	5	2	3	3	32	PUAS
4	5	5	5	5	2	4	4	34	SANGAT PUAS
3	5	4	5	3	2	3	3	28	PUAS
4	4	5	4	4	4	4	4	33	PUAS
2	3	5	3	3	4	4	4	28	PUAS
4	3	3	4	4	4	4	4	30	PUAS
4	4	4	4	3	4	3	4	30	PUAS
4	4	4	3	4	4	4	4	31	PUAS
4	5	5	4	4	5	4	4	35	SANGAT PUAS
4	4	3	3	4	4	4		26	KURANG PUAS
4	4	5	4	5	4	5	4	35	SANGAT PUAS
4	3	3	3	4	4	4	4	29	PUAS
4	4	5	5	4	3	4	4	33	PUAS

6. Sistem Informasi							
1	2	3	4	5	6	SKOR	KATEGORI
3	4	4	4	3	4	22	PUAS
4	4	4	4	4	4	24	PUAS
4	4	3	4	4	4	23	PUAS

4	3	4	4	3	3	21	PUAS
4	3	4	4	4	4	23	PUAS
4	4	4	4	4	4	24	PUAS
4	4	5	4	4	4	25	PUAS
4	4	4	4	4	4	24	PUAS
4	3	3	4	4	4	22	PUAS
3	4	4	4	5	4	24	PUAS
4	4	4	4	4	4	24	PUAS
4	3	3	3	3	3	19	KURANG PUAS
4	4	4	3	4	4	23	PUAS
4	4	4	4	4	4	24	PUAS
4	4	4	4	4	4	24	PUAS
4	4	4	4	4	4	24	PUAS
4		4	5	5	5	23	PUAS
4	4	3	3	3	4	21	PUAS
4	4	3	3	3	4	21	PUAS
4	4	4	4	4	4	24	PUAS
3	4	4	4	4	4	23	PUAS
3	3	3	4	4	4	21	PUAS
3	3	3	3	3	3	18	KURANG PUAS
2	3	3	4	4	4	20	KURANG PUAS
3	4	4	3	4	4	22	PUAS
3	3	3	3	3	3	18	KURANG PUAS
3	3	3	3	3	3	18	KURANG PUAS
3	3	3	4	3	3	19	KURANG PUAS
3	3	3	3	3	3	18	KURANG PUAS

3	3	3	3	4	4	20	KURANG PUAS
3	3	3	2	2	3	16	KURANG PUAS
4	3	3	4	5	5	24	PUAS
3	3	3	4			13	TIDAK PUAS
3	3	3	4	4	4	21	PUAS
3	3	4	3	4	2	19	KURANG PUAS
3	4	3	3	2	3	18	KURANG PUAS
2	3	3	3	3	3	17	KURANG PUAS
2	3	3	3	3	2	16	KURANG PUAS
3	3	3	3	3	3	18	KURANG PUAS
4	3	3	3	4	4	21	PUAS
4	4	4	4	4	3	23	PUAS
5	1	1	1	4	4	16	KURANG PUAS
4	1	1	1	4	4	15	TIDAK PUAS
4	4	4	5	5	4	26	SANGAT PUAS
4			3	4	4	15	TIDAK PUAS
4	4	5	5	4	4	26	SANGAT PUAS
2	3	2	3	4	4	18	KURANG PUAS
4	4	4	4	4	4	24	PUAS
3	3	4	5	5	3	23	PUAS
4	4	5	4	4	5	26	SANGAT PUAS
3	3	3	4	3	3	19	KURANG PUAS
3	3	4	4	4	3	21	PUAS
3	3	4	4	4	3	21	PUAS
4	3	3	3	4	3	20	KURANG PUAS
3	3	3	4	3	4	20	KURANG PUAS

3	3	4	4	4	3	21	PUAS
3	3	3	3	3	3	18	KURANG PUAS
3	3	3	3	3	4	19	KURANG PUAS
4	4	4	4	4	4	24	PUAS
3	3	4	4	4	4	22	PUAS
5	4	4	5	4	5	27	SANGAT PUAS
3	4	5	5	4	4	25	PUAS
4	4	4	4	4	4	24	PUAS
4	4	4	4	4	4	24	PUAS
4	4	4	4	4	4	24	PUAS
4	4	4	4	4	4	24	PUAS
4	4	4	4	4	4	24	PUAS
4	4	4	4	4	4	24	PUAS
4	4	4	4	4	4	24	PUAS
3	4	4	3	3	4	21	PUAS
2	1	2	3	3	3	14	TIDAK PUAS
3	2	3	4	4	3	19	KURANG PUAS
2		2	3	1	3	11	TIDAK PUAS
5	5	5	5	5	5	30	SANGAT PUAS
3	2	3	3	4	3	18	KURANG PUAS
2	2	2	2	2	2	12	TIDAK PUAS
2	2	2	2	2	2	12	TIDAK PUAS
4		4	3	4		15	TIDAK PUAS
3	4	4	4	4	4	23	PUAS
5	5	4	4	4	5	22	PUAS
4	4	4	4	4	4	20	KURANG PUAS
4	4	4	5	3	3	20	KURANG PUAS

3	3	3	3	3	3	15	TIDAK PUAS
3	3	3	3	3	3	15	TIDAK PUAS
2	3	3	3	3	3	14	TIDAK PUAS
4	4	4	4	4	4	20	KURANG PUAS
3	4	4	5	4	5	20	KURANG PUAS
4	4	4	4	4	4	20	KURANG PUAS
3	2	2	4	3	2	14	TIDAK PUAS
4	4	3	4	4	4	19	KURANG PUAS
2	3	3	3	3	3	14	TIDAK PUAS
4	3	3	4	3	4	17	KURANG PUAS
4	4	4	4	4	4	20	KURANG PUAS
5	3	5	5	5	5	23	PUAS
						0	SANGAT TIDAK PUAS
4	4	4	5	4	4	21	PUAS
3	2	3	3	2	3	13	TIDAK PUAS
3	3	3	3	3	3	15	TIDAK PUAS
4	4	5	4	3	4	20	KURANG PUAS
5	4	3	5	4	5	21	PUAS
4	3	4	4	4	4	19	KURANG PUAS
2	3	3	3	2	3	16	KURANG PUAS
3	4	4	4	4	3	22	PUAS
5	3	4	4	3	4	23	PUAS
3	3	2	2	3	3	16	KURANG PUAS
2	4	4	2	4	3	19	KURANG PUAS
2	3	3	3	2	2	15	TIDAK PUAS
2	2	3	3	2	3	15	TIDAK PUAS

4	4	4	4	4	4	24	PUAS
3	3	4	4	4	3	21	PUAS
3	3	3	3	3	3	18	KURANG PUAS
4	4	4	4	4	4	24	PUAS
2	2	2	3	2	2	13	TIDAK PUAS
3	3	4	4	4	4	22	PUAS
5	4	4	5	4	4	26	SANGAT PUAS
4	4	4	3	4	4	23	PUAS
4	3	4	3	3	3	20	KURANG PUAS
2	3	2	2	2	2	13	TIDAK PUAS
4	4	4	3	3	3	21	PUAS
4	4	3	3	3	3	20	KURANG PUAS
2	2	3	3	2	2	14	TIDAK PUAS
4	4	4	4	4	4	24	PUAS
3	3	3	3	3	4	19	KURANG PUAS
3	4	3	3	3	3	19	KURANG PUAS
4		4	4	4	4	20	KURANG PUAS
3	3	4	4	4	4	22	PUAS
3	4	3	4	3	4	21	PUAS
4	4	4	4	4	4	24	PUAS
3	3	3	4	4	3	20	KURANG PUAS
3	4	4	4	4	4	23	PUAS
3	3	3	3	3	3	18	KURANG PUAS
4	4	4	4	4	4	24	PUAS
3	3	4	4	4	4	22	PUAS
3	2	2	3	3	3	16	KURANG PUAS

4	4	4	4	4	4	24	PUAS
4	4	4	4	4	4	24	PUAS
3	3	3	4	3	3	19	KURANG PUAS
4	4	4	4	4	4	24	PUAS
3	3	3	3	3	3	18	KURANG PUAS
2	2	2	2	2	2	12	TIDAK PUAS
4	4	4	4	4	3	23	PUAS
4	3	4	4	3	4	22	PUAS
4	4	4	3	4	4	23	PUAS
2	3	3	3	2	3	16	KURANG PUAS
2	2	3	3	3	2	15	TIDAK PUAS
3	3	3	3	3	3	18	KURANG PUAS
4	4	4	4	4	4	24	PUAS
4	4	4	4	4	4	24	PUAS
3	4	3	4	4	4	22	PUAS
3	3	3	3	3	4	19	KURANG PUAS
4	4	4	4	4	4	24	PUAS
3	3	4	3	4	4	21	PUAS
2	2	4	3	3	3	17	KURANG PUAS
4	4	4	4	4	3	23	PUAS
2	4	4	4	4	2	20	KURANG PUAS
3	3	3	3	3	3	18	KURANG PUAS
3	5	5	4	2	2	21	PUAS
4	5	5	4	2	2	22	PUAS
4	4	4	4	4	4	24	PUAS
4	4	4	4	4	4	24	PUAS

4	3	3	4	3	3	20	KURANG PUAS
4	4	4	4	4	4	24	PUAS
4	4	4	4	4	4	24	PUAS
4	4	3	3	3	3	20	KURANG PUAS
4	4	4	4	4	4	24	PUAS
3	3	3	3	3	3	18	KURANG PUAS
4	4	5	5	4	3	25	PUAS
3	3	3	3	3	3	18	KURANG PUAS
4	4	4	4	4	4	24	PUAS

KRITERIA	KATEGORI	INTERVAL	
1. Tangibles	SANGAT PUAS	26-30	
	PUAS	21-25	
	KURANG PUAS	16-20	
	TIDAK PUAS	11-15	
	SANGAT TIDAK PUAS	6-10	
JUMLAH			
2. Reliability	SANGAT PUAS	60-70	
	PUAS	49-59	
	KURANG PUAS	38-48	
	TIDAK PUAS	26-37	
	SANGAT TIDAK PUAS	14-25	
JUMLAH			

3. Responsiveness	SANGAT PUAS	31-35
	PUAS	25-30
	KURANG PUAS	19-24
	TIDAK PUAS	13-18
	SANGAT TIDAK PUAS	7-12
4. Assurances	SANGAT PUAS	34-40
	PUAS	27-33
	KURANG PUAS	20-26
	TIDAK PUAS	14-19
	SANGAT TIDAK PUAS	8-13
5. Emphaty	SANGAT PUAS	31-35
	PUAS	25-30
	KURANG PUAS	19-24
	TIDAK PUAS	13-18
	SANGAT TIDAK PUAS	7-12
JUJAH		
6. Sistem Informasi	SANGAT PUAS	26-30
	PUAS	21-25
	KURANG PUAS	16-20
	TIDAK PUAS	11-15
	SANGAT TIDAK PUAS	6-10
JUMLAH		

---