



LAPORAN

HASIL ANALISIS KEPUASAN PADA PELAYANAN
BADAN AKREDITASI NASIONAL
PERGURUAN TINGGI

2015

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur ke hadirat Allah YME, laporan Analisis Data Kepuasan Pada Pelayanan BAN-PT dapat diselesaikan sesuai dengan rencana semula. Kegiatan uji coba ini bertujuan untuk mengetahui indeks kepuasan dari Program Studi Terhadap Pelayanan BAN-PT.

Semoga hasil ini dapat menjadikan dasar perbaikan kedepan oleh BAN PT untuk dapat memberikan pelayanan yang excellence.

Hormat Kami,

Tim Penyusun

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I PENDAHULUAN	2
1.1. Latar Belakang	2
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan dan Manfaat	4
1.3.1. Tujuan	4
1.3.2. Manfaat	5
BAB II PELAKSANAAN KEGIATAN.....	6
2.1. Tempat, dan Waktu Uji Coba.....	6
2.2 Tim	6
BAB III METODE ANALISIS DATA	10
3.1. Teknik Analisis Data.....	10
3.1.1. Uji Validitas dan Reliabilitas instrumen	10
3.1.2 Analisis Deskriptif	13
3.1.3 Analisis PLS.....	13
BAB IV HASIL ANALISIS	22
4.1. Distribusi Responden	22
4.2. Distribusi Jawaban Responden	22
4.3. Analisis Instrumen	30
4.4.1. Analisis Deksriptif	38
4.4.2. Analisis Pengaruh	43
BAB V KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT.....	50
5.1. Kesimpulan	50
5.2. Tindak Lanjut.....	51
DAFTAR PUSTAKA	52
LAMPIRAN -----DATA	53
LAMPIRAN -----VALIDITAS DAN RELIABILITAS	59

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Tujuan nasional bangsa Indonesia yang tercantum dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 pada alenia ke empat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Sejalan dengan upaya untuk mencerdaskan kehidupan bangsa, dalam batang tubuh konstitusi itu diantaranya Pasal 20, Pasal 21, Pasal 28 C ayat (1), Pasal 31 dan Pasal 32, dinyatakan bahwa pemerintah mengusahakan dan menyelenggarakan satu sistem pendidikan nasional. Sistem pendidikan nasional diwujudkan dalam Undang-undang No 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. Sistem pendidikan nasional adalah keseluruhan komponen pendidikan yang saling terkait secara terpadu untuk mencapai tujuan pendidikan nasional.

Selanjutnya pada pasal 3 Undang-undang tersebut dinyatakan bahwa, “pendidikan nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap kreatif, mandiri, dan menjadi warga Negara yang demokratis serta bertanggungjawab.

Pendidikan di Indonesia diselenggarakan melalui jalur, jenjang dan jenis pendidikan. Jalur pendidikan adalah wahana yang dilalui peserta didik untuk mengembangkan potensi dirinya dalam suatu proses pendidikan yang sesuai dengan tujuan pendidikan. Terdapat tiga jalur pendidikan yaitu, jalur pendidikan formal, nonformal dan informal. Pendidikan formal adalah jalur pendidikan yang terstruktur dan berjenjang yang terdiri atas pendidikan dasar, pendidikan menengah dan pendidikan tinggi.

Pendidikan tinggi sendiri senantiasa dituntut dapat memberikan pengembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi dengan memperhatikan dan menerapkan nilai Humaniora. Selain itu pendidikan tinggi juga berfungsi untuk menghasilkan Sivitas Akademika yang inovatif, responsif, kreatif, terampil, berdaya saing, dan kooperatif melalui pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi.

Untuk menjalankan fungsi dan mencapai tujuan pendidikan tersebut, Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi melakukan standarisasi mutu pendidikan tinggi melalui suatu badan akreditasi pemerintah (BAN PT), BAN PT sendiri memiliki menjadi lembaga akreditasi independen yang bermartabat, kredibel, dan akuntabel serta menjadi rujukan nasional dan internasional dalam mendukung terwujudnya sistem pendidikan tinggi yang unggul dan berkarakter. Visi ini dapat dicapai dengan Mengembangkan sistem akreditasi nasional pendidikan tinggi, Melaksanakan akreditasi perguruan tinggi di Indonesia

secara handal dan Melaksanakan penjaminan mutu lembaga akreditasi mandiri.

Mengacu pada Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, dalam meningkatkan mutu pendidikan nasional secara bertahap, terencana, dan terukur Pemerintah melakukan akreditasi perguruan tinggi. Hal ini tertuang pada BAB XVI Bagian Kedua Pasal 60 tentang Akreditasi, yang berbunyi: 1) Akreditasi dilakukan untuk menentukan kelayakan program dan satuan pendidikan pada jalur pendidikan formal dan nonformal pada setiap jenjang dan jenis pendidikan; 2) Akreditasi terhadap program dan satuan pendidikan dilakukan oleh lembaga mandiri yang berwenang sebagai bentuk akuntabilitas publik; 3) Akreditasi dilakukan atas dasar kriteria yang bersifat terbuka; dan 4) Ketentuan mengenai akreditasi sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), ayat (2), dan ayat (3) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Pemerintah.

Akreditasi Perguruan Tinggi merupakan proses penilaian secara komprehensif terhadap kelayakan program dan satuan pendidikan tinggi, yang diwujudkan dengan adanya sertifikasi yang dikeluarkan oleh suatu lembaga yang mandiri dan profesional. Penggunaan instrumen akreditasi yang komprehensif dikembangkan berdasarkan standar yang mengacu pada Standar Nasional Pendidikan (SNP).

Mengingat pentingnya akreditasi sebagai salah satu bentuk akuntabilitas publik, pemerintah melalui Peraturan UU No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 60 ayat (1) dan (2). Pasal 60 ayat (1) UU No. 20 Tahun 2003 menyatakan bahwa akreditasi dilakukan untuk menentukan kelayakan program dan satuan pendidikan pada jalur pendidikan formal dan nonformal pada setiap jenjang dan jenis pendidikan. Akreditasi terhadap program dan satuan pendidikan dilakukan oleh Pemerintah dan/atau lembaga mandiri yang berwenang

sebagai bentuk akuntabilitas publik (Pasal 60 (2), UU No. 20 Tahun 2003). Lebih lanjut, UU No. 20 Tahun 2003 juga mengatur bahwa Ijazah dan Sertifikat Kompetensi hanya dapat dikeluarkan oleh satuan pendidikan yang terakreditasi (Pasal 61 ayat (2) dan (3)).

Salah satu tugas Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN PT) yaitu melaksanakan akreditasi perguruan tinggi pada berbagai jenis dan jenjang pendidikan tinggi. Sementara itu, BAN PT dimaknai sebagai badan evaluasi mandiri yang menetapkan kelayakan program dan atau satuan jalur pendidikan non formal dengan mengacu pada standar nasional pendidikan.

Seperti telah dikemukakan bahwa, melalui akreditasi perguruan tinggi atau satuan pendidikan tinggi akan memperoleh status akreditasi. Status perguruan tinggi merupakan cermin kinerja institusi yang bersangkutan dan menggambarkan mutu. Setelah institusi diakreditasi, maka akan memperoleh nilai akreditasi dan saran-saran dari asesor dalam rangka peningkatan mutu. Dengan demikian nilai akreditasi dan saran-saran asesor akan dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan mutu lebih lanjut. Atas dasar kondisi tersebut, pada setiap tahunnya BAN PT melakukan monitoring dan evaluasi (monev) terhadap satuan pendidikan yang telah diakreditasi. Namun demikian, hasil monev belum dianggap cukup untuk dijadikan bahan pertimbangan perbaikan penyelenggaraan akreditasi. Oleh karena itu, merasa perlu untuk melakukan Evaluasi tentang pelaksanaan pelayanan akreditasi perguruan tinggi secara lebih obyektif, independen, dan komprehensif.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka untuk dapat meningkatkan kepuasan perguruan tinggi khususnya program studi atas pelayanan yang diberikan oleh BAN PT diperlukan analisis kepuasan pelayanan untuk menemukan faktor-faktor apa yang memberikan kontribusi besar pada kepuasan pelayanan dan atribut pelayanan mana yang harus mendapatkan fokus perhatian untuk lebih ditingkatkan.

1.3. Tujuan dan Manfaat

1.3.1. Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan BAN PT dan menemukan atribut yang

harus mendapatkan perhatian untuk segera diperbaiki. Serta mengetahui index customer satisfaction BAN PT.

1.3.2. Manfaat

Memberikan gambaran kepada BAN PT mengenai faktor-faktor yang paling berpengaruh terhadap pelayanan BAN PT dan memberikan informasi atribut mana yang harus mendapatkan perhatian paling besar.

BAB II

PELAKSANAAN KEGIATAN

2.1. Tempat Pelaksanaan.

Tempat Ruang Sidang Gedung Pasca Sarjana (Lantai III) Universitas Padjadjaran – Bandung .

2.2 Tim

A. Penyusunan Draft Desain, Kegiatan Survei Tingkat Kepuasan Pelanggan pada, Tanggal 18 s.d. 20 September 2015 tempat, Ruang Sidang Pasca Sarjana lt. III Universitas Padjadjaran – Bandung, yang dihadiri oleh;

- | | |
|--------------------------------|--------------------------|
| 1. Ahmad Bachruddin, MS | Universitas Padjadjaran |
| 2. Farah Kristiani, M.Si | Universitas Padjadjaran |
| 3. I Gede Nyoman Mindra, M.Si. | Universitas Padjadjaran |
| 4. Dr. Yudhie Andriyana, M.Sc. | Universitas Padjadjaran |
| 5. Zulhanif, M.Sc. | Universitas Padjadjaran. |

B. Penyusunan Draft Desain II, Kegiatan Survei Tingkat Kepuasan Pelanggan pada, Tanggal 26 s.d. 27 September 2015 tempat, Ruang Sidang Pasca Sarjana lt. III Universitas Padjadjaran – Bandung, yang dihadiri oleh;

- | | |
|------------------------------------|--------------------------|
| 1. Dr. Asep Harja, M.Si | Universitas Padjadjaran |
| 2. Rudi Rusadi, S.Si., M. Kom | Universitas Padjadjaran |
| 3. Drs. Sudartianto, M.S. | Universitas Padjadjaran |
| 4. H. Bernik Matkua, M.Sc. | Universitas Padjadjaran |
| 5. Tata S. Wirasmita, S.Si., M.Ag. | Universitas Padjadjaran. |

C. Perbaikan dan Finalisasi Draft Desain, Kegiatan Survei Tingkat Kepuasan Pelanggan pada, Tanggal 2 s.d. 3 Oktober 2015 tempat, Ruang Sidang Pasca Sarjana lt. III Universitas Padjadjaran – Bandung, yang dihadiri oleh;

- | | |
|--------------------------------|--------------------------|
| 1. Ahmad Bachruddin, MS | Universitas Padjadjaran |
| 2. Farah Kristiani, M.Si | Universitas Padjadjaran |
| 3. I Gede Nyoman Mindra, M.Si. | Universitas Padjadjaran |
| 4. Dr. Yudhie Andriyana, M.Sc. | Universitas Padjadjaran |
| 5. Zulhanif, M.Sc. | Universitas Padjadjaran. |

D. Penyusunan Draft Desain, Kegiatan Survei Tingkat Kepuasan Pelanggan pada, Tanggal 9 s.d. 11 Oktober 2015 tempat, Ruang Sidang Pasca Sarjana lt. III Universitas Padjadjaran – Bandung, yang dihadiri oleh;

1. Ahmad Bachruddin, MS Universitas Padjadjaran
2. Farah Kristiani, M.Si Universitas Padjadjaran
3. I Gede Nyoman Mindra, M.Si. Universitas Padjadjaran
4. Dr. Yudhie Andriyana, M.Sc. Universitas Padjadjaran
5. Zulhanif, M.Sc. Universitas Padjadjaran.

E. Pembahasan Draft Desain, Kegiatan Survei Tingkat Kepuasan Pelanggan pada, Tanggal 17 s.d. 18 Oktober 2015 tempat, Ruang Sidang Pasca Sarjana lt. III Universitas Padjadjaran – Bandung, yang dihadiri oleh;

1. Dr. Asep Harja, M.Si Universitas Padjadjaran
2. Rudi Rusadi, S.Si., M. Kom Universitas Padjadjaran
3. Drs. Sudartianto, M.S. Universitas Padjadjaran
4. H. Bernik Matkua, M.Sc. Universitas Padjadjaran
5. Tata S. Wirasmita, S.Si., M.Ag. Universitas Padjadjaran.

F. Perbaikan dan Finalisasi Draft Desain, Kegiatan Survei Tingkat Kepuasan Pelanggan pada, Tanggal 24 s.d. 25 Oktober 2015 tempat, Ruang Sidang Pasca Sarjana lt. III Universitas Padjadjaran – Bandung, yang dihadiri oleh;

1. Ahmad Bachruddin, MS Universitas Padjadjaran
2. Farah Kristiani, M.Si Universitas Padjadjaran
3. I Gede Nyoman Mindra, M.Si. Universitas Padjadjaran
4. Dr. Yudhie Andriyana, M.Sc. Universitas Padjadjaran
5. Zulhanif, M.Sc. Universitas Padjadjaran.

G. Kegiatan pengumpulan data melalui On Line, Survei Tingkat Kepuasan Pelanggan pada, Tanggal 27 Oktober s.d. 5 Nopember 2015 tempat, Ruang Sidang Pasca Sarjana lt. III Universitas Padjadjaran – Bandung, yang dihadiri oleh;

1. Sri Winarni, M.Si Universitas Padjadjaran
2. Defi Yusti, M.Si Universitas Padjadjaran
3. Afri Nicko H. S.Sos. Universitas Padjadjaran
4. Agus Setyawan, S. Form. Universitas Padjadjaran
5. Budi handoko, M.Si. Universitas Padjadjaran.

- | | |
|-------------------------------|--------------------------|
| 6. Bertho Tantular, M.Si. | Universitas Padjadajaran |
| 7. Neneng Sunengsih, M. Star. | Universitas Padjadajaran |
| 8. Anna Chadidjah, M.T. | Universitas Padjadajaran |
| 9. Dr. Yusef Suparman, M.Sc. | Universitas Padjadajaran |
| 10. Vera Octavia, M.Stat. | Universitas Padjadajaran |

H. Kegiatan Pengolahan dan Analisis Data, Kegiatan Survei Tingkat Kepuasan Pelanggan pada, Tanggal 6 s.d. 10 Nopember 2015 tempat, Ruang Sidang Pasca Sarjana It. III Universitas Padjadajaran – Bandung, yang dihadiri oleh;

- | | |
|------------------------------------|---------------------------|
| 1. Ahmad Bachruddin, M.S. | Universitas Padjadajaran |
| 2. Farah Kristiani, M.Si. | Universitas Padjadajaran |
| 3. I Gede Nyoman Mindra, M.Si. | Universitas Padjadajaran |
| 4. Dr. Yudie Andriyana, M.Sc. | Universitas Padjadajaran |
| 5. Zulhanif, M.Sc. | Universitas Padjadajaran. |
| 6. Dr. Asep Harja, M.Si | Universitas Padjadajaran |
| 7. Tata S. Wirasmita, S.Si., M.Ag. | Universitas Padjadajaran |
| 8. Drs. Sudartianto, M.S. | Universitas Padjadajaran |
| 9. H. Bernik Matkua, M.Sc. | Universitas Padjadajaran |
| 10. Rudi Rosadi, S.Si., M.Kom. | Universitas Padjadajaran |

I. Kegiatan Review Data Statistik, Kegiatan Survei Tingkat Kepuasan Pelanggan pada, Tanggal 16 s.d. 20 Nopember 2015 tempat, Ruang Sidang Pasca Sarjana It. III Universitas Padjadajaran – Bandung, yang dihadiri oleh;

- | | |
|------------------------------------|---------------------------|
| 1. Ahmad Bachruddin, M.S. | Universitas Padjadajaran |
| 2. Farah Kristiani, M.Si. | Universitas Padjadajaran |
| 3. I Gede Nyoman Mindra, M.Si. | Universitas Padjadajaran |
| 4. Dr. Yudie Andriyana, M.Sc. | Universitas Padjadajaran |
| 5. Zulhanif, M.Sc. | Universitas Padjadajaran. |
| 6. Dr. Asep Harja, M.Si | Universitas Padjadajaran |
| 7. Tata S. Wirasmita, S.Si., M.Ag. | Universitas Padjadajaran |
| 8. Drs. Sudartianto, M.S. | Universitas Padjadajaran |
| 9. H. Bernik Matkua, M.Sc. | Universitas Padjadajaran |
| 10. Rudi Rosadi, S.Si., M.Kom. | Universitas Padjadajaran |

J. Penyusunan Draft Laporan, Kegiatan Survei Tingkat Kepuasan Pelanggan pada, Tanggal 24 s.d. 25 Oktober 2015 tempat, Ruang Sidang Pasca Sarjana lt. III Universitas Padjadjaran – Bandung, yang dihadiri oleh;

1. Ahmad Bachruddin, MS Universitas Padjadjaran
2. Farah Kristiani, M.Si Universitas Padjadjaran
3. I Gede Nyoman Mindra, M.Si. Universitas Padjadjaran
4. Dr. Yudhie Andriyana, M.Sc. Universitas Padjadjaran
5. Zulhanif, M.Sc. Universitas Padjadjaran.

K. Pembahasan Draft Laporan, Kegiatan Survei Tingkat Kepuasan Pelanggan pada, Tanggal 4 s.d. 5 Desember 2015 tempat, Ruang Sidang Pasca Sarjana lt. III Universitas Padjadjaran – Bandung, yang dihadiri oleh;

1. Dr. Asep Harja, M.Si Universitas Padjadjaran
2. Rudi Rusadi, S.Si., M. Kom Universitas Padjadjaran
3. Drs. Sudartianto, M.S. Universitas Padjadjaran
4. H. Bernik Matkua, M.Sc. Universitas Padjadjaran
5. Tata S. Wirasmita, S.Si., M.Ag. Universitas Padjadjaran.

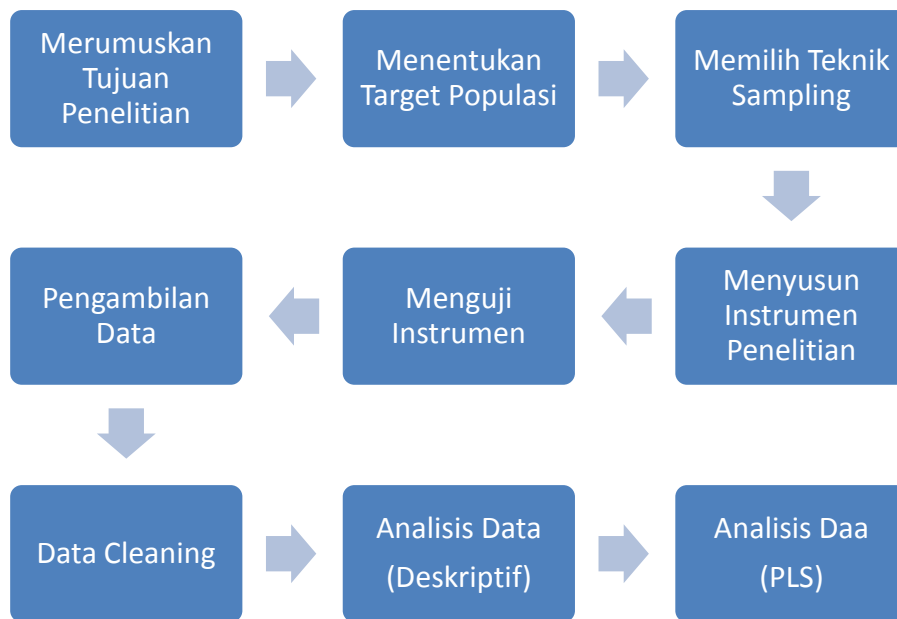
L. Perbaikan dan Finalisasi Laporan, Kegiatan Survei Tingkat Kepuasan Pelanggan pada, Tanggal 4 s.d. 5 Desember 2015 tempat, Ruang Sidang Pasca Sarjana lt. III Universitas Padjadjaran – Bandung, yang dihadiri oleh;

1. Ahmad Bachruddin, MS Universitas Padjadjaran
2. Farah Kristiani, M.Si Universitas Padjadjaran
3. I Gede Nyoman Mindra, M.Si. Universitas Padjadjaran
4. Dr. Yudhie Andriyana, M.Sc. Universitas Padjadjaran
5. Zulhanif, M.Sc. Universitas Padjadjaran.
6. Dr. Asep Harja, M.Si Universitas Padjadjaran
7. Rudi Rusadi, S.Si., M. Kom Universitas Padjadjaran
8. Drs. Sudartianto, M.S. Universitas Padjadjaran
9. H. Bernik Matkua, M.Sc. Universitas Padjadjaran
10. Tata S. Wirasmita, S.Si., M.Ag. Universitas Padjadjaran.

BAB III METODE ANALISIS DATA

3.1. Teknik Analisis Data

Secara keseluruhan, proses penelitian ini dilakukan melalui tahap yang tersaji pada **Gambar 3.1** berikut ini:



Gambar 3.1 Tahapan Analisis

Sebagaimana tersaji pada **Gambar 3.1** di atas, proses analisis dilakukan dalam tiga tahap sebagai berikut:

1. Uji validitas dan reliabilitas instrumen
2. Analisis Deskriptif
3. Analisis PLS

Secara lebih detail, masing-masing analisis tersebut dijelaskan pada sub-bab berikut:

3.1.1. Uji Validitas dan Reliabilitas instrumen

a. Uji Validitas Instrumen

Uji validitas dimaksudkan untuk memperoleh kepastian mengenai cukup layak atau tidaknya pernyataan-pernyataan alat ukur dalam menjangkau kriteria

yang diharapkan oleh peneliti. Dalam hal ini sejauhmana alat ukur dapat mengukur apa yang hendak diukur.

Uji validitas instrumen penelitian ini menggunakan rumus *Korelasi Pearson Product Moment* dari Karl Pearson dengan formulasi sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{(n \cdot \sum xy) - (\sum x \sum y)}{\sqrt{\{n \cdot \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n \cdot \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Dimana :

r_{xy} = koefisien validitas item yang dicari

X = skor yang diperoleh dari seluruh item

y = skor total yang diperoleh dari seluruh Item

$\sum x$ = jumlah skor dalam distribusi x

$\sum y$ = jumlah skor dalam distribusi y

$\sum x^2$ = jumlah kuadrat masing-masing skor x

$\sum y^2$ = jumlah kuadrat masing-masing skor y

n = Jumlah responden

Pengujian signifikan terhadap kriteria validitas setiap butir pernyataan dengan kriteria pengujian adalah koefisien validitas dianggap signifikan jika nilai $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ pada $\alpha = 0,05$. Dari hasil pengujian validitas, apabila terdapat pernyataan signifikan maka butir pernyataan tersebut tidak digunakan.

Untuk menguji tingkat validitas alat ukur dalam penelitian ini digunakan *software SPSS (Statistic Product and Service Solution) for Windows*. Langkah-langkah dalam menguji validitas butir/item kuesioner adalah sebagai berikut:

1. menentukan hipotesis

H_0 : skor butir berkorelasi positif dengan skor faktor

H_1 : skor butir tidak berkorelasi positif dengan skor faktor

2. menentukan nilai r_{tabel}

Dengan *degree of freedom* (df) = n – 2 dengan tingkat signifikan 5 % maka diperoleh nilai r_{tabel} . Dimana n adalah jumlah sampel. dengan $\alpha = 5\%$ dan $df = 30 - 2 = 28$ diperoleh $r_{tabel} = 0,239$

3. mencari r_{hitung}

Nilai r_{hitung} untuk tiap item (variabel) bisa dilihat pada kolom *corrected item-total corelation*

4. mengambil keputusan

Dasar pengambilan keputusan:

- ⇔ Jika r_{hitung} positif, serta $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka butir atau variabel tersebut valid
- ⇔ Jika r_{hitung} tidak positif, serta $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka butir atau variabel tersebut tidak valid

Jadi jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ tapi bertanda negatif, H_0 tetap akan ditolak.

b. Uji Reliabilitas

Instrumen yang reliabel berarti instrumen yang apabila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek akan menghasilkan data yang sama. Rumus yang digunakan untuk menguji reliabilitas instrumen menggunakan rumus menggunakan rumus *Spearman Brown* (Arikunto, 1998: 173), yaitu tehnik belah dua (ganjil-genap). Tehnik belah dua dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. membagi item-item pernyataan yang valid dalam dua belahan. Dalam penelitian ini cara yang diambil adalah berdasarkan nomor genap-ganjil. Nomor ganjil di belahan pertama sedangkan nomor genap dibelahan kedua;
2. skor masing-masing item pada tiap belahan dijumlahkan sehingga menghasilkan dua skor total untuk masing-masing responden, yaitu skor total belahan pertama dan skor total belahan kedua;
3. mengkorelasikan skor belahan pertama dan skor belahan kedua dengan tehnik korelasi *product moment*;
4. mencari angka reliabilitas untuk keseluruhan item tanpa dibelah dengan rumus yang dikembangkan oleh Spearman Brown (Bernardin and Rusell, 1993: 656) sebagai berikut:

$$r_{xx} = \frac{2r_b}{1 + r_b}$$

Dimana:

r_{xx} = reliabilitas untuk seluruh instrumen

r_b = korelasi *product moment* antara belahan ganjil dan genap dari instrumen

Beranjak dari rumus diatas, maka nilai koefisien reliabilitas dibandingkan dengan r_{tabel} (5%), dari hasil perbandingan tersebut selanjutnya diuji signifikasinya dengan kriteria pengujian, yaitu koefisien reliabilitas dianggap signifikan jika harga $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ pada $\alpha = 0,05$. hasil pengujian reliabilitas mengartikan signifikansi dari alat pengungkap data keempat variabel.

Langkah-langkah dalam menguji reliabilitas butir/item kuesioner adalah sebagai berikut:

1. menentukan hipotesis

H_0 : skor butir berkorelasi positif dengan skor faktor

H_1 : skor butir tidak berkorelasi positif dengan skor faktor

2. menentukan nilai r_{tabel}

Dengan *degree of freedom* (df) = $n - 2$ dan tingkat signifikan 5 % maka diperoleh nilai r_{tabel} . Dengan $\alpha = 5\%$ dan $df = 30 - 2 = 28$ diperoleh $r_{\text{tabel}} = 0,239$

3. mencari r_{hitung}

Nilai r_{hitung} adalah angka *Alpha*

4. mengambil keputusan

Dasar pengambilan keputusan:

⇔ Jika $r_{\text{hitung}}(\text{Alpha})$ positif, serta $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$, maka butir atau variabel tersebut reliabel

⇔ Jika $r_{\text{hitung}}(\text{Alpha})$ tidak positif, serta $r_{\text{hitung}} < r_{\text{tabel}}$, maka butir atau variabel tersebut tidak reliabel

Jadi jika $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ tapi bertanda negatif, H_0 tetap akan ditolak.

3.1.2 Analisis Deskriptif

Pada bagian ini, dilakukan proses analisis deskriptif yang hanya bertujuan untuk melihat tidak hanya demografi responden, tetapi juga melihat pola data dari setiap/beberapa item kuesioner. Seringkali sajian statistik deskriptif memberikan gambaran yang lebih menarik atau mudah dibaca. Disamping itu, dalam beberapa keadaan, penggunaan statistik deskriptif memberikan gambaran awal tentang pola data yang ada yang selanjutnya menarik untuk dikaji secara inferensial, yaitu berupaya menarik kesimpulan yang bersifat umum dengan menggunakan data sampel yang ada.

3.1.3 Analisis PLS

Partial Least Square yang disingkat PLS dikembangkan pertama kali oleh Herman Wold sekitar akhir tahun 1960'an untuk mengolah data di bidang ekonometrik sebagai alternatif SEM. PLS ini merupakan jenis SEM yang berbasis komponen dengan sifat konstruktif formatif. PLS juga disebut sebagai teknik *prediction-oriented*. Pendekatan PLS secara khusus berguna untuk memprediksi

variabel dependen dengan melibatkan sejumlah besar variabel independen (Michael and Andreas, 2004). PLS dapat juga digunakan untuk memprediksi dalam model, sehingga PLS sering juga diaplikasikan tidak semata dalam analisis konfirmatori tetapi juga dalam studi eksplorasi ketika dasar teorinya masih lemah. Pendekatan PLS adalah *distribution free* (tidak mengasumsikan data berdistribusi tertentu). Jadi untuk tujuan prediksi dengan asumsi teori yang lemah dan tidak memenuhi kaidah dalam SEM yang berbasis kovarian, maka pendekatan PLS lebih cocok. Dengan pendekatan PLS diasumsikan bahwa semua ukuran variance adalah variance yang berguna untuk dijelaskan. Oleh karena pendekatan untuk mengestimasi variabel laten dianggap sebagai kombinasi linear dari indikator, maka mampu menghindarkan masalah *indereminacy* dan memberikan definisi yang pasti dari komponen skor (Wold, 1992). PLS dimaksudkan untuk *causal-predictive analysis* dalam situasi kompleksitas yang tinggi dan dukungan teori yang lemah.

Ada beberapa metode yang dikembangkan berkaitan dengan PLS yaitu model PLS Regression (PLS-R) dan PLS Path Modeling (PLS-PM). PLS Path Modeling dikembangkan sebagai alternatif pemodelan persamaan struktural (SEM). PLS-PM berbasis varian berbeda dengan metode SEM dengan software AMOS, Lisrel, EQS menggunakan basis kovarian.

Secara umum, ada beberapa hal yang membedakan analisis PLS dengan model analisis SEM yang lain:

Data tidak harus berdistribusi normal multivariate.

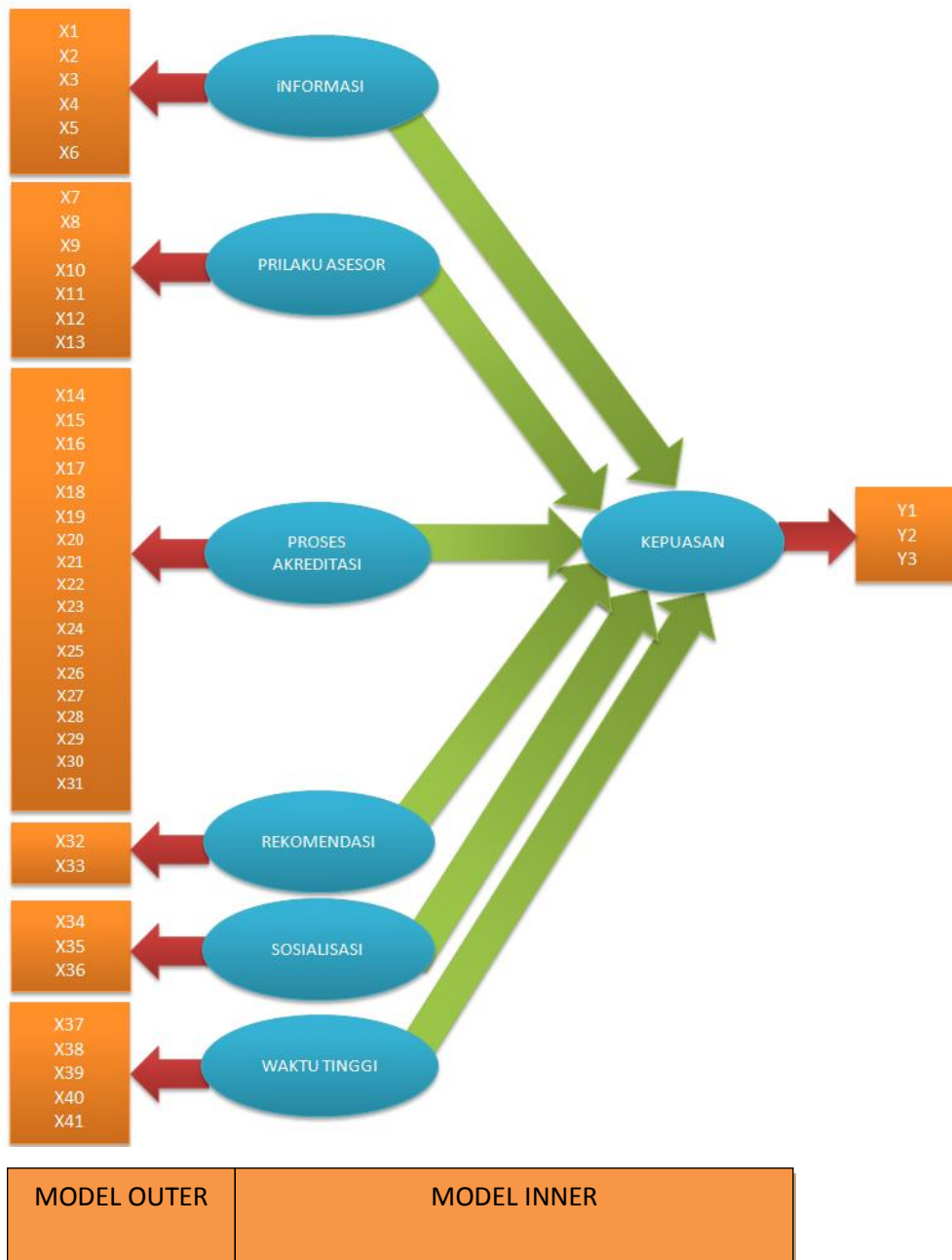
1. Dapat digunakan sampel kecil. Minimal sampel >30 dapat digunakan.
2. PLS selain dapat digunakan untuk mengkonfirmasi teori, dapat juga digunakan untuk menjelaskan ada atau tidaknya hubungan antar variabel laten.
3. PLS dapat menganalisis sekaligus konstruk yang dibentuk dengan indikator reflektif dan formatif
4. PLS mampu mengestimasi model yang besar dan kompleks dengan ratusan variabel laten dan ribuan indikator (Falk and Miller, 1992)

Pemodelan dalam PLS-Path Modeling ada 2 model :

1. Model structural (Inner model) yaitu model struktural yang menghubungkan antar variabel laten.

2. Model Measurement (Outer Model yaitu model pengukuran yang menghubungkan indikator dengan variabel latennya.

Dalam PLS Path Modeling terdapat 2 model yaitu outer model dan Inner model. Kriteria uji dilakukan pada kedua model tersebut.



Outer model (Model Measurement)

Model ini menspesifikasi hubungan antar variabel laten dengan indikator-indikatornya. atau dapat dikatakan bahwa outer model mendefinisikan bagaimana setiap indikator berhubungan dengan variabel latennya. Uji yang dilakukan pada outer model :

- *Convergent Validity*. Nilai convergen validity adalah nilai loading faktor pada variabel laten dengan indikator-indikatornya. Nilai yang diharapkan >0.7 .
- *Discriminant Validity*. Nilai ini merupakan nilai cross loading faktor yang berguna untuk mengetahui apakah konstruk memiliki diskriminan yang memadai yaitu dengan cara membandingkan nilai loading pada konstruk yang

dituju harus lebih besar dibandingkan dengan nilai loading dengan konstruk yang lain.

- *Composite Reliability*. Data yang memiliki composite reliability >0.8 mempunyai reliabilitas yang tinggi.
- *Average Variance Extracted (AVE)*. Nilai AVE yang diharapkan >0.5 .
- *Cronbach Alpha*. Uji reliabilitas diperkuat dengan Cronbach Alpha. Nilai diharapkan >0.6 untuk semua konstruk.

Uji yang dilakukan diatas merupakan uji pada outer model untuk indikator reflektif. Untuk indikator formatif dilakukan pengujian yang berbeda. Uji untuk indikator formatif yaitu :

- *Significance of weights*. Nilai weight indikator formatif dengan konstruknya harus signifikan.
- *Multicollinearity*. Uji multicollinearity dilakukan untuk mengetahui hubungan antar indikator. Untuk mengetahui apakah indikator formatif mengalami multicollinearity dengan mengetahui nilai VIF. Nilai VIF antara 5- 10 dapat dikatakan bahwa indikator tersebut terjadi multicollinearity.

Masih ada dua uji untuk indikator formatif yaitu *nomological validity* dan *external validity*.

Inner Model (Model Structural).

Uji pada model struktural dilakukan untuk menguji hubungan antara konstruk laten. Ada beberapa uji untuk model struktural yaitu :

- *R Square* pada konstruk endogen. Nilai R Square adalah koefisien determinasi pada konstruk endogen. Menurut Chin (1998), nilai R square sebesar 0.67 (kuat), 0.33 (moderat) dan 0.19 (lemah)
- *Estimate for Path Coefficients*, merupakan nilai koefisien jalur atau besarnya hubungan/pengaruh konstruk laten. Dilakukan dengan prosedur *Bootstrapping*.
- *Effect Size (f square)*. Dilakukan untuk mengetahui kebaikan model.
- *Prediction relevance (Q square)* atau dikenal dengan Stone-Geisser's. Uji ini dilakukan untuk mengetahui kapabilitas prediksi dengan prosedur blinfolding. Apabila nilai yang didapatkan 0.02 (kecil), 0.15 (sedang) dan 0.35 (besar). Hanya dapat dilakukan untuk konstruk endogen dengan indikator reflektif.

Dalam outer model terdapat dua tipe indikator yaitu indikator reflektif dan indikator formatif.

1. **Indikator reflektif.** Indikator ini mempunyai ciri-ciri : arah hubungan kausalitas dari variabel laten ke indikator, antar indikator diharapkan saling berkorelasi (instrumen harus memiliki *consistency reliability*), menghilangkan satu indikator, tidak akan merubah makna dan arti variabel yang diukur, dan kesalahan pengukuran (eror) pada tingkat indikator. Sebagai contoh model indikator reflektif adalah variabel yang berkaitan dengan sikap (*attitude*) dan niat membeli (*purchase intention*).
2. **Indikator formatif.** Ciri-ciri model indikator reflektif yaitu : arah hubungan kausalitas dari indikator ke variabel laten, antar indikator diasumsikan tidak berkorelasi (tidak diperlukan uji reliabilitas konsistensi internal), menghilangkan satu indikator berakibat merubah makna dari variabel laten., dan kesalahan pengukuran berada pada tingkat variabel laten. Variabel laten dengan indikator formatif dapat berupa variabel komposit. Sebagai contoh variabel status sosial ekonomi diukur dengan indikator yang saling mutual exclusive (pendidikan, pekerjaan, dan tempat tinggal). variabel kualitas pelayanan dibentuk oleh 5 dimensi yaitu *tangible, reliability, responsive, emphaty dan assurance*.

1. Penaksiran parameter

Model persamaan struktural dalam penelitian ini menggunakan pendekatan *Partial Least Square*. Metode penaksiran didalam PLS-PM adalah metode Kuadrat Terkecil (*least square methods*). Tahap pertama dalam pendugaan parameter PLS adalah (Vinzi, et.al, 2010:398) :

1. Melakukan perhitungan skor variabel laten untuk setiap variabel laten keunggulan kepemilikan, tingkat keadopsian ekspor, kondisi lingkungan koreporasi, Investasi langsung keluar negeri dan kapabilitas dinamis berdasarkan kombinasi linear masing-masing indikator.
2. Melakukan perhitungan koefisien korelasi antara skor variabel laten dengan skor dimensi dan indikator untuk mendapatkan koefisien loading faktor
3. Melakukan analisis regresi linier berganda berdasarkan skor variabel laten yang diperoleh pada tahap pertama.

2. Evaluasi model

Evaluasi model dalam PLS-PM meliputi evaluasi model pengukuran dan evaluasi model struktural (Hair et al., 2013: 97)

a. Evaluasi Model Pengukuran

Evaluasi model pengukuran merupakan evaluasi validitas dan reliabilitas dari dimensi dan indikator dalam mengukur variabel penelitian. Ukuran yang digunakan untuk melihat validitasnya adalah *convergence validity*, dan *discriminant validity*. Sedangkan ukuran reliabilitas yang digunakan adalah *Composite reliability*.

i. *Convergent validity*

Uji validitas yang dimaksud adalah pengujian terhadap indikator dalam variabel laten untuk memberikan kepastian bahwa indikator yang digunakan dalam penelitian sesungguhnya mampu dipahami dengan baik oleh responden, sehingga tidak akan terjadi kesalahpahaman terhadap indikator yang digunakan. *Convergent validity* dalam PLS menyatakan ukuran korelasi positif antara indikator dengan konstruk yang diukurnya. Keragaman setiap indikator harus mampu dijelaskan secara maksimum oleh konstruk yang diukur. *Convergent validity* diukur dari *outer loading factor* dan kuadrat dari loading faktor menyatakan *variance* yang dijelaskan oleh konstruk. Karakteristik ini dinamakan *Indicator Reliability*. Indikator dengan loading faktor kurang dari 0.40 harus dieliminasi dari model pengukuran (Hair, Hult, Ringle, & Sarstedt, 2013:102)..

ii. *Discriminant validity*

Discriminant validity menunjukkan sejauh mana item mampu membedakan *construct* yang seharusnya diukur. Item memiliki *discriminant validity* yang tinggi jika item tersebut hanya valid mengukur *construct* yang diukur dan tidak valid jika digunakan untuk mengukur *construct* yang berbeda. Untuk melihat *construct validity* digunakan ukuran *Average Variance Extracted* (AVE) sebagai indikator yang mengatakan bahwa secara keseluruhan item mengukur *construct* yang sesuai.

$$AVE = \frac{\sum_{i=1}^k \lambda_i^2}{k}$$

Dengan λ_i adalah *loading factor* dan k banyaknya item dalam mengukur satu dimensi/construct (Vinzi et.al 2010).

Nilai AVE harus lebih besar sama dengan 0.50 dengan maksud bahwa 50% keragaman dari indikator-indikator yang digunakan dapat dijelaskan oleh dimensi/variabel penelitian (Hair, Hult, Ringle, & Sarstedt, 2013:105).

iii. Composite reliability

Adalah indeks yang menunjukkan sejauhmana suatu alat pengukur dapat dipercaya untuk diandalkan (konsistensi alat ukur untuk mengukur dalam gejala yang sama). Nilai dari composite reliability variabel laten adalah suatu nilai yang dapat mengukur kestabilan, kekonsistenan dari pengukuran reliabilitas gabungan, dengan persamaannya adalah sebagai berikut:

$$pc = \frac{(\sum \lambda_i)^2}{(\sum \lambda_i)^2 + \sum_i vaer(\varepsilon_i)}$$

Apabila didapatkan nilai composite reliability yang tinggi yaitu nilainya lebih besar dari 0.7, maka dapat dikatakan indikator-indikator memiliki konsistensi internal yang tinggi dalam mengukur konstraknya (Hair, Hult, Ringle, & Sarstedt, 2013:101). Sedangkan apabila indikatornya bersifat formatif, maka digunakan signifikansi dari pembobotan (weights) untuk melihat kecocokan modelnya. Pemilihan composite reliability dalam mengukur reliabilitas karena Composite reliability mempertimbangkan perbedaan loading faktor untuk setiap indikator sehingga memberikan hasil yang konsisten dengan convergence dan discriminant validity (Hair, Hult, Ringle, & Sarstedt, 2013:101)

b. Evaluasi Model Struktural

Evaluasi model struktural didasarkan pada beberapa statistic diantaranya adalah (Hair, Hult, Ringle, & Sarstedt, 2013:97)

1. Koefisien Determinasi R^2
Nilai ini menunjukkan kemampuan konstruk eksogen menjelaskan variasi pada konstruk endogen. Ada 3 kriteria nilai yaitu : 0,67 artinya tinggi, 0,33 artinya moderat dan 0,19 (lemah).
2. Koefisien Predictive Relevance Q^2
Nilai Q^2 berguna untuk validasi kemampuan prediksi model. Jika nilainya lebih besar dari 0, maka hal ini menunjukkan bahwa variabel laten eksogen baik (sesuai) sebagai variabel penjelas yang mampu memprediksi variabel endogennya (Yamin dan Kurniawan, 2011)
3. Ukuran effect size f^2

Effect size dilakukan untuk mengetahui perubahan nilai pada konstruk endogen. Perubahan nilai menunjukkan pengaruh konstruk eksogen terhadap konstruk endogen apakah memiliki pengaruh yang substantif. Interpretasi nilai f^2 yaitu 0,15; 0,22 dan 0,35 dengan variabel laten eksogen berturut-turut memiliki pengaruh kecil, moderat, dan besar

4. Ukuran Goodness of fit Index

Pengujian ini dilakukan untuk validasi model secara keseluruhan. Menurut Yamin dan Kurniawan (2011), nilai GoF terbentang antara 0-1 dengan interpretasi nilai ini yaitu: 0,1 (GoF kecil), 0,25 (GoF moderat), dan 0,36 (GoF besar).

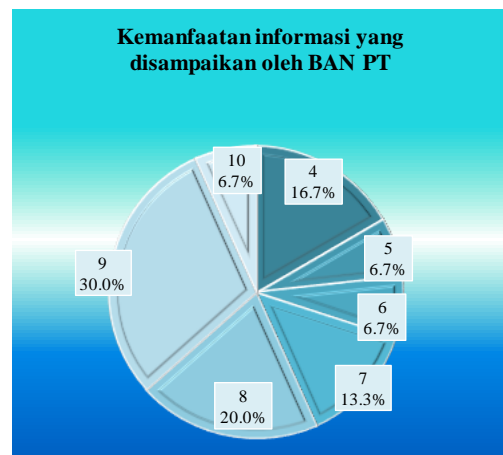
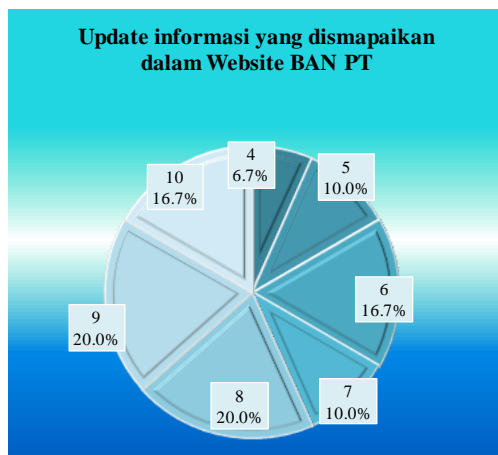
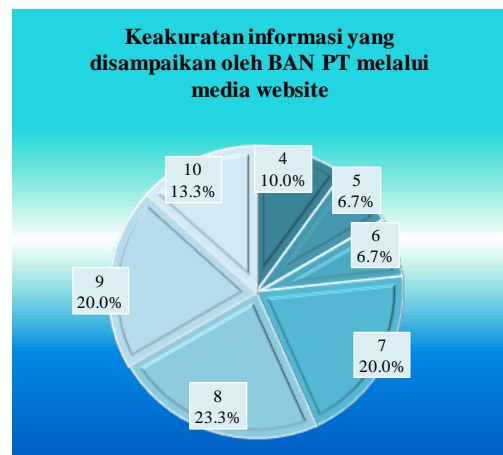
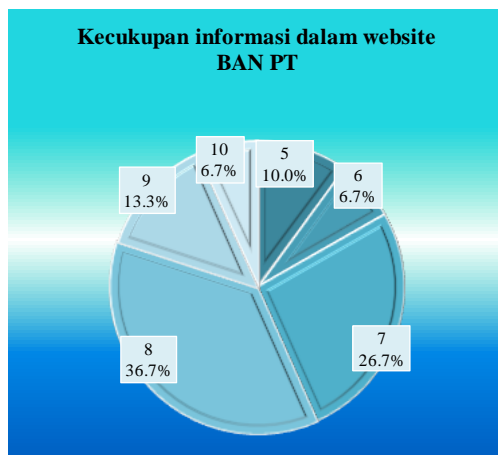
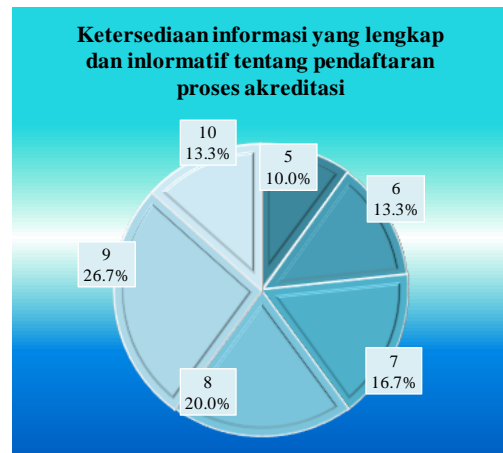
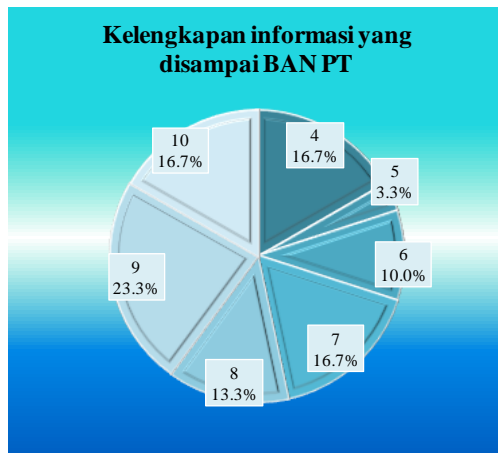
BAB IV HASIL ANALISIS

4.1. Distribusi Responden

Untuk uji tujuan uji validitas dan reliabilitas awal responden, telah dilakukan pengumpulan data melibatkan beberapa responden dari beberapa program studi.

4.2. Distribusi Jawaban Responden

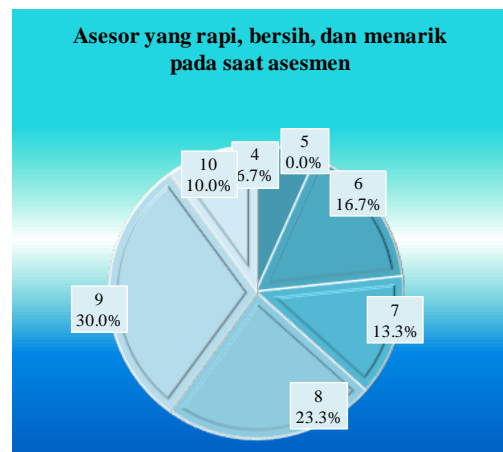
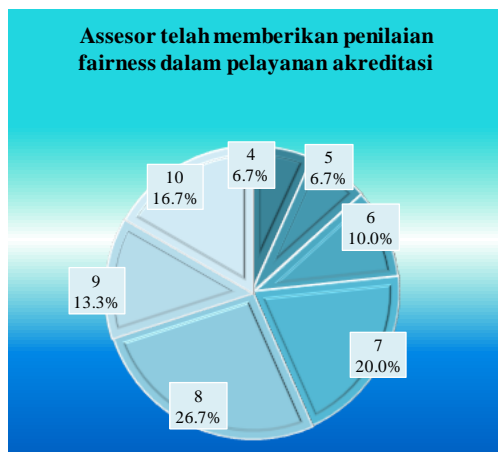
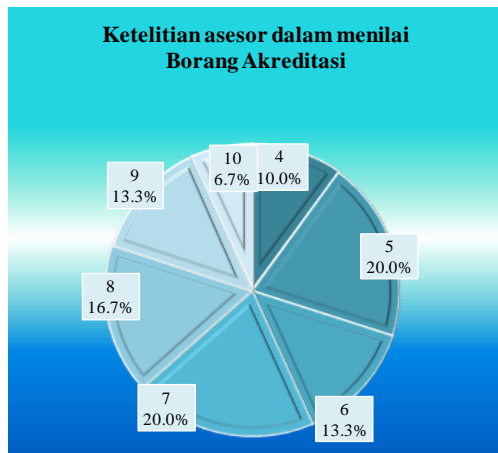
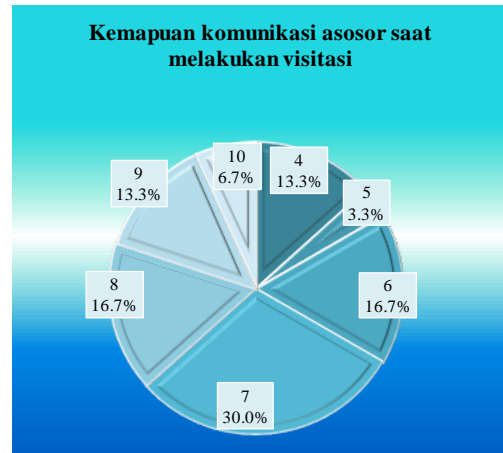
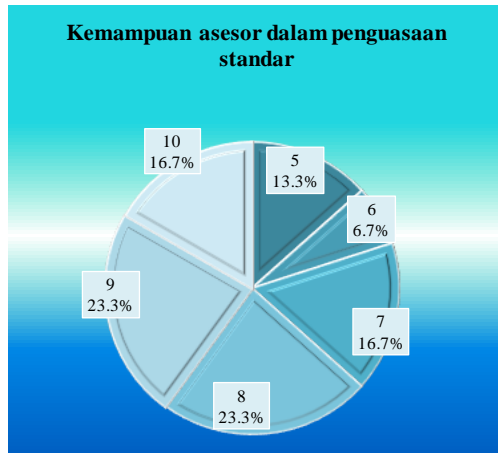
Variabel Informasi

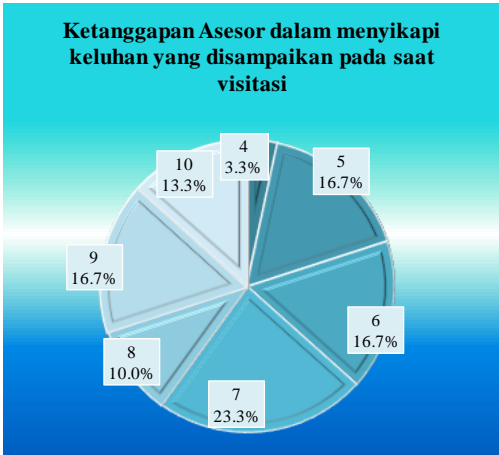
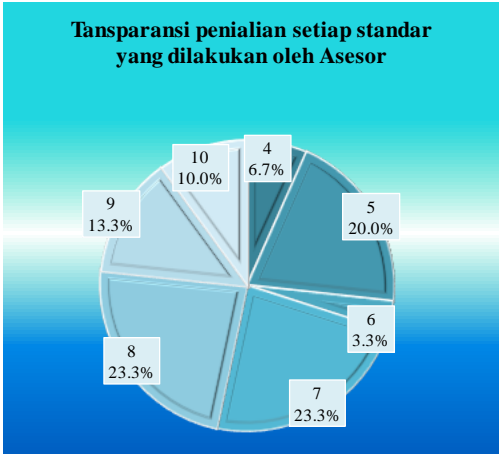


Mayoritas responden memberikan jawaban positif terhadap informasi yang BAN-PT | HASIL ANAISIS KUALITAS PELAYANAN TAHUN 2015

disampaikan namun demikian masih ada sebagian responden yang memberikan penilaian negative khususnya pada kelengkapan informasi di Web

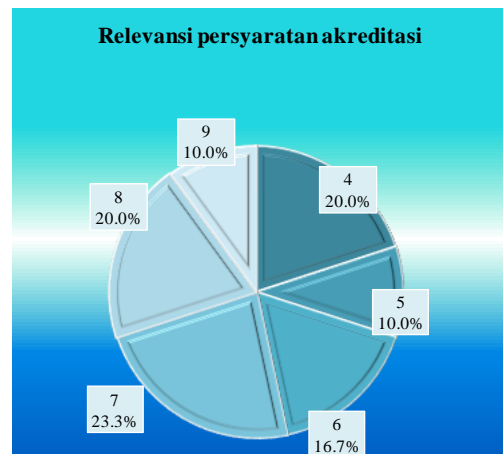
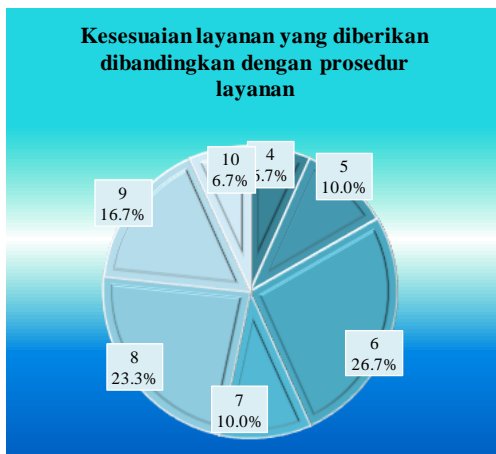
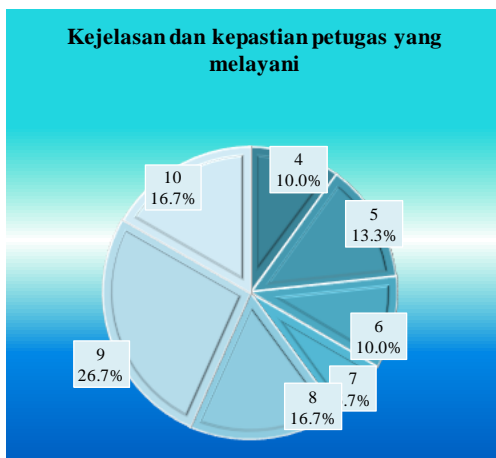
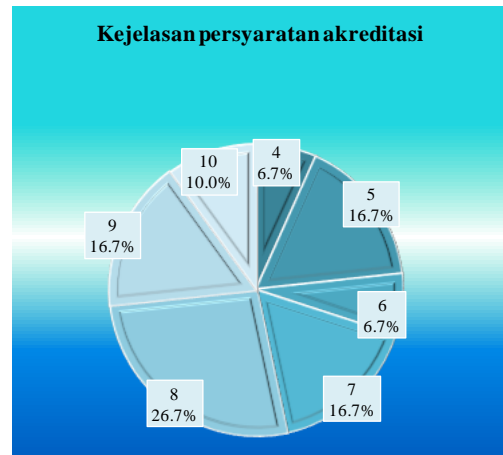
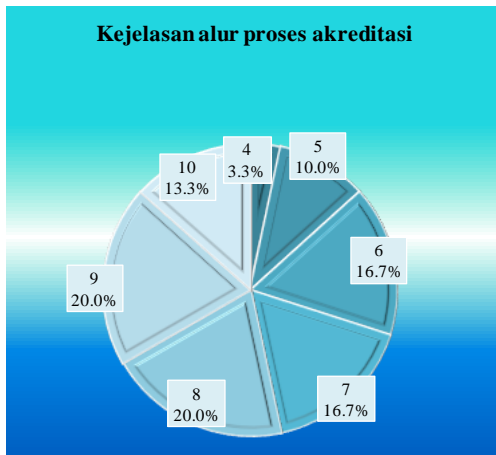
Variabel Prilaku Asesor

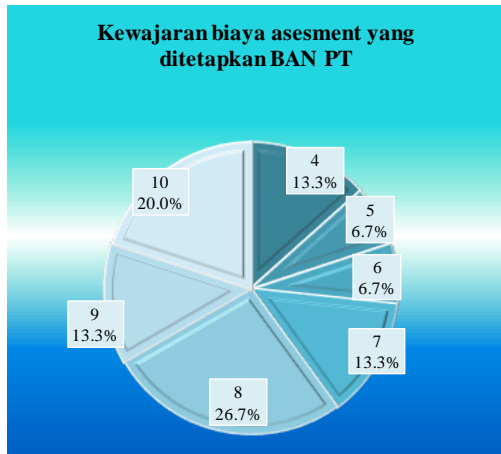
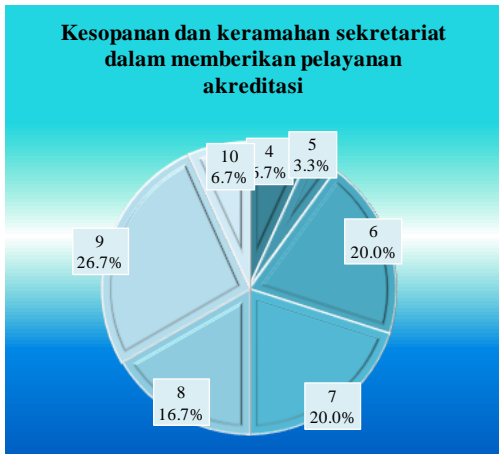
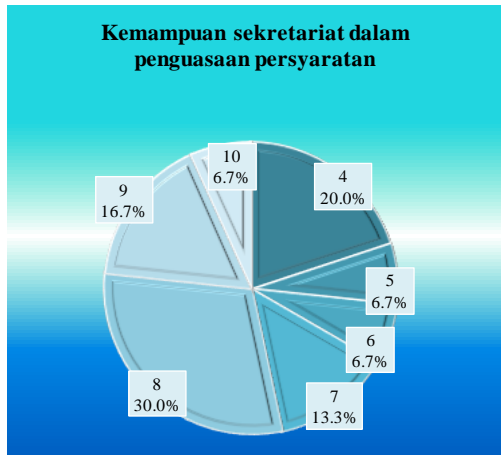
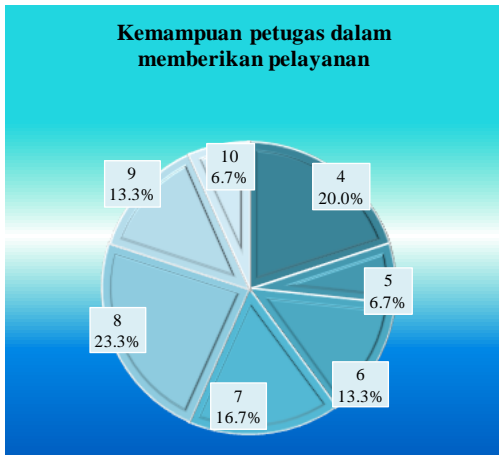
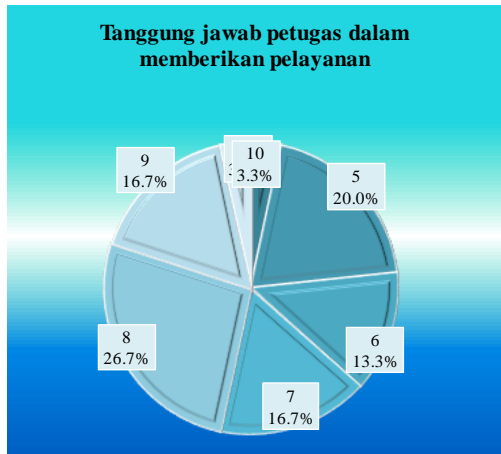
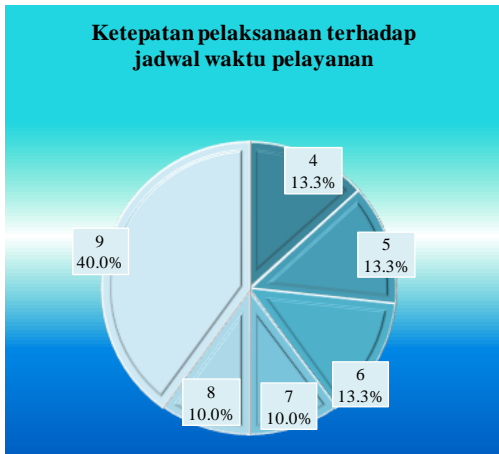
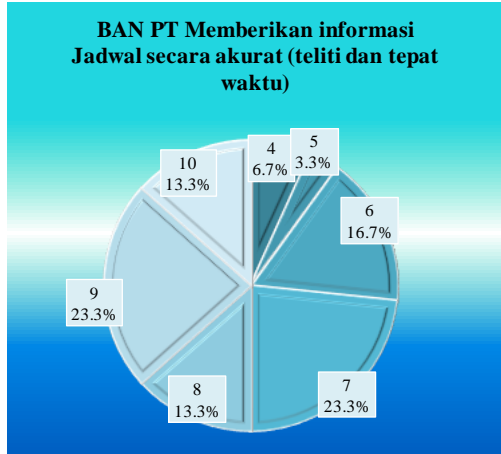


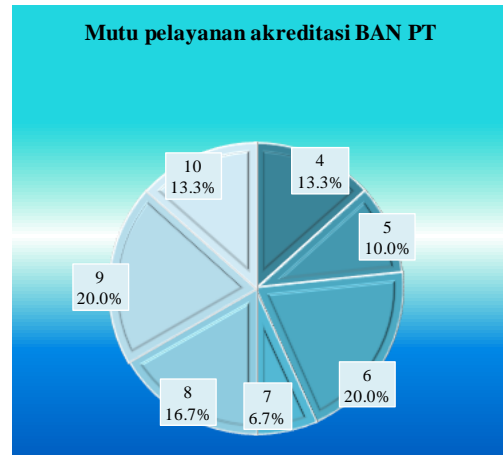
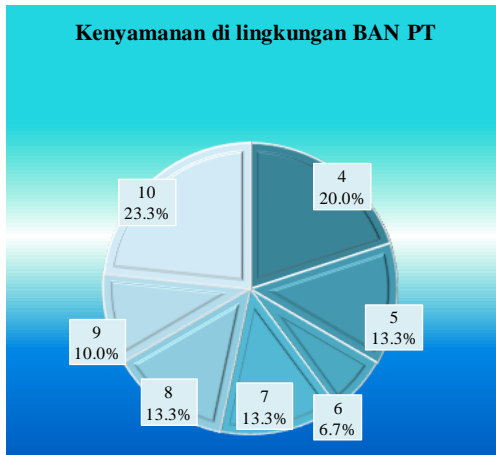


Kemampuan komunikasi asesor masih perlu ditingkatkan karena sebagian Program studi masih ada yang menilai rendah. Begitu juga masalah independensi harus menjadi perhatian.

Variabel Proses Akreditasi

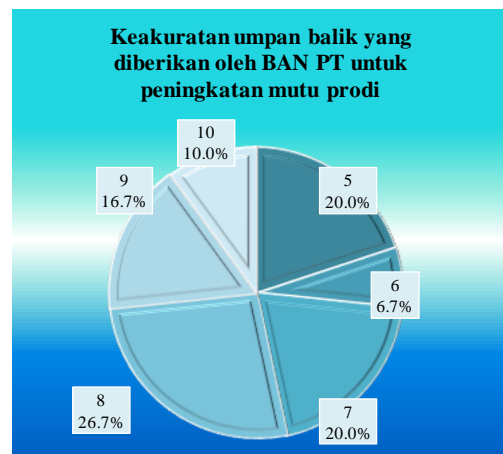
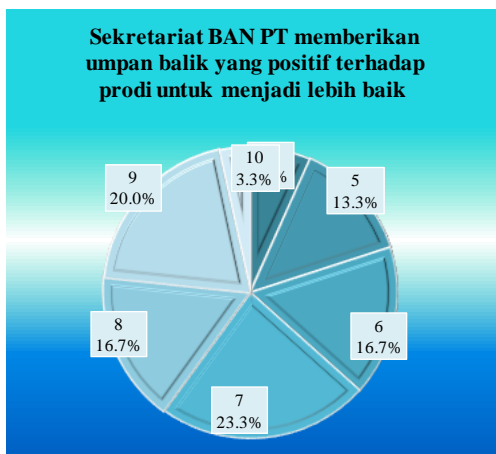






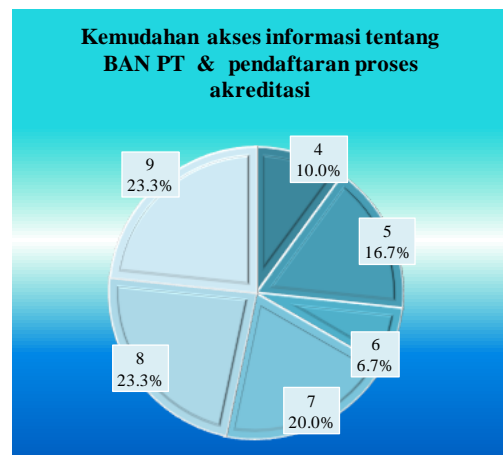
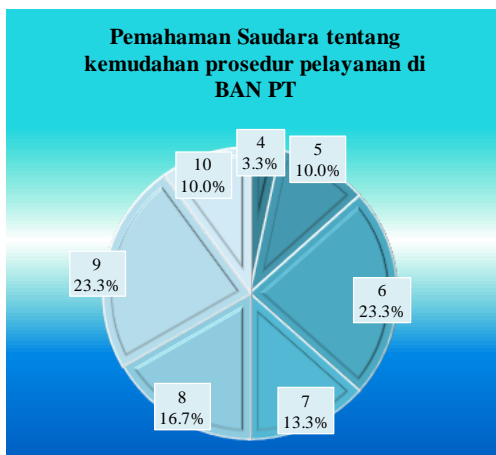
Relevansi dari persyaratan akreditasi masih menjadi perhatian karena sebagian prodi menilai adanya hal yang kurang relevan. Selain itu lokasi penyerahan laporan fisik juga dikeluarkan oleh sebagian program studi dan pelayanan saat menyerahkan laporan fisik.

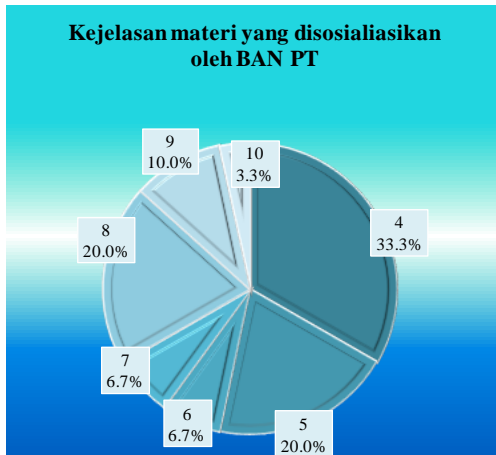
Variabel Rekomendasi



Secara umum rekomendasi dinilai sudah baik oleh sebagian program studi.

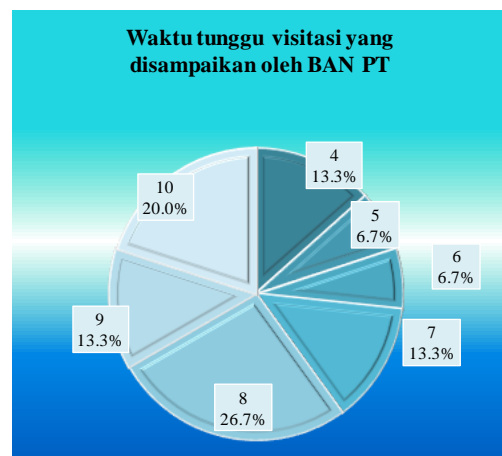
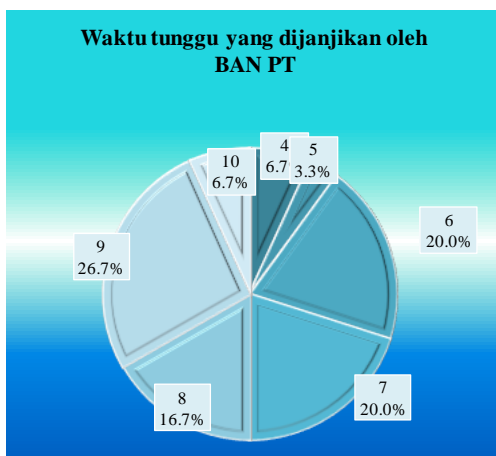
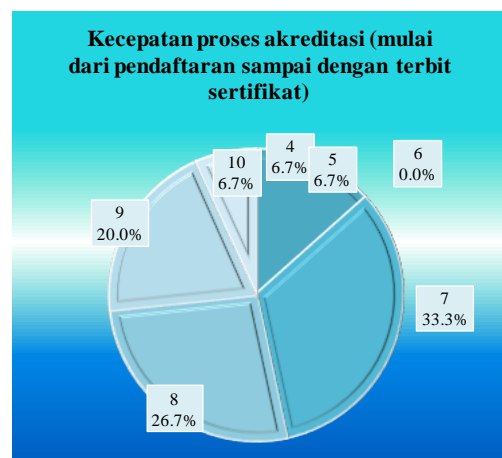
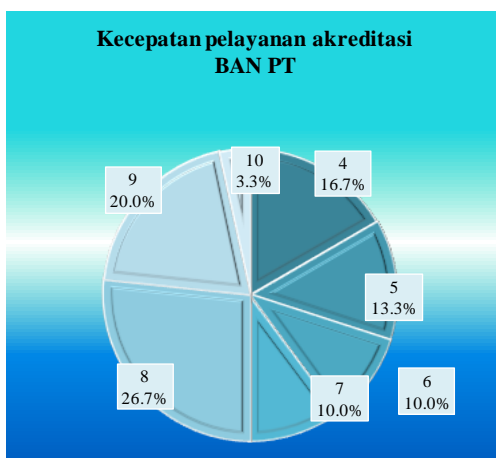
Variabel Sosialisasi

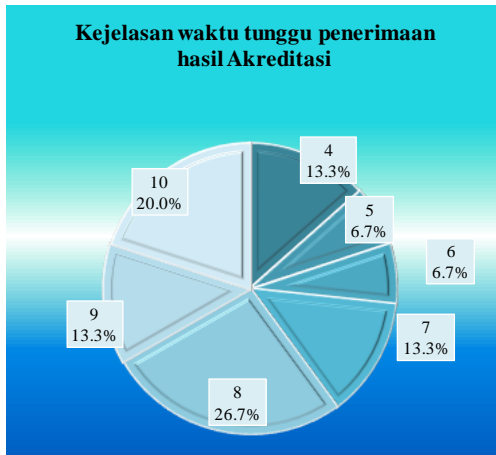




Untuk variabel sosialisasi secara umum dinilai baik kecuali untuk jelaskan sosialisasi yang dilakukan. Seringkali program studi tidak mendapat kejelasan kapan akan dilakukan assesment atau kunjungan lapangan.

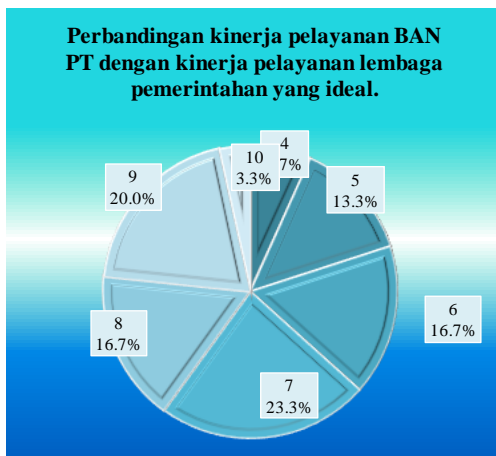
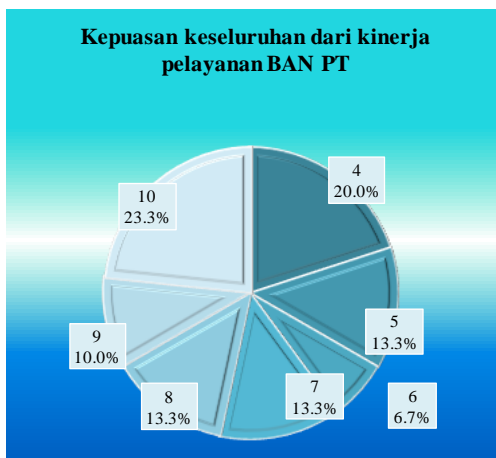
Variabel Waktu Tenggang



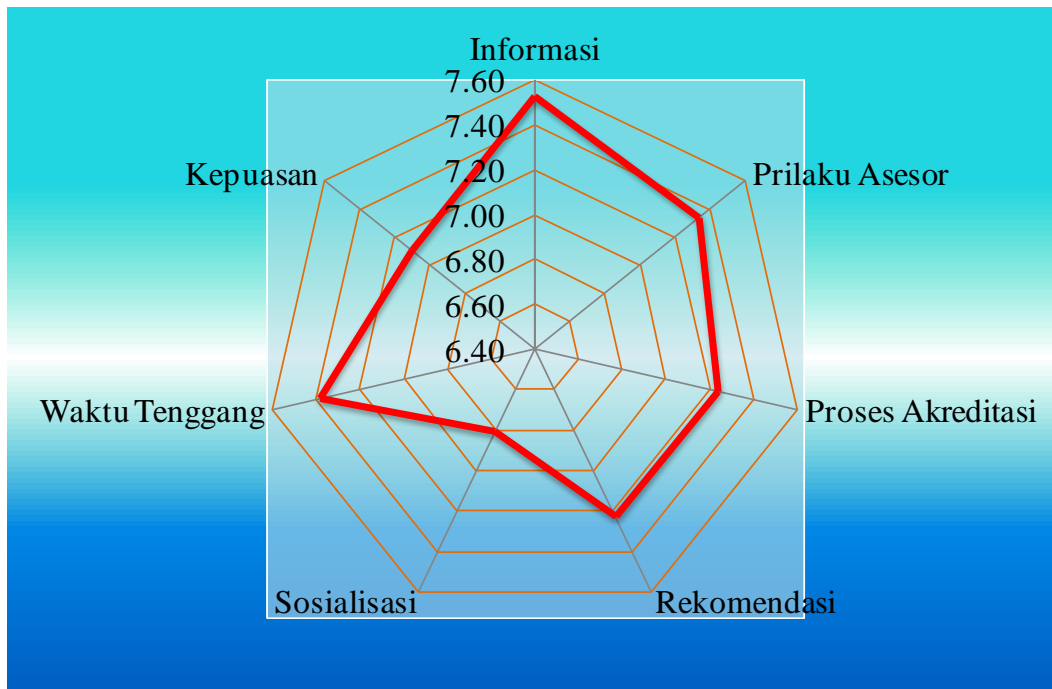


Waktu tenggang secara umum dinilai sudah baik namun sebagian prodi masih menilai kurang kejelasannya waktu tenggang masih menjadi masalah.

Variabel Kepuasan Secara Umum



Secara umum program studi puas dengan pelayanan yang diberikan oleh BAN PT selama ini namun tentunya harus masih ditingkatkan terkait dengan aspek informasi, perilaku assessor, sosialisasi, waktu tunggu.



Hasil analisis menunjukkan bahwa kepuasan nilai rata-ratanya sebesar 7.1 dengan nilai kepuasan atas informasi paling tinggi yaitu mencapai skor 7.53.

4.3. Analisis Instrumen

Analisis instrumen dilakukan bertujuan untuk mengetahui tingkat validitas dan reliabilitas dari item-item yang digunakan dalam studi Kualitas Pelayanan BAN-PT. Analisis instrument menggunakan analisis skor total item correlated dan indeks pemahaman dengan hasil sebaga iberikut :

Tabel 3.3 Analisis Validitas Instrumen Informasi

No	Item	Koef Validitas	Reliabilitas Tanpa Item ke-i	t-hitung	t-tabel	Keterangan
1	Bagaimana kelengkapan informasi yang disampai BAN PT	0.686	0.798	4.984	1.701	Valid
2	Bagaimana ketersediaan informasi yang lengkap dan inlormatif tentang pendaftaran proses akreditasi	0.307	0.864	1.710	1.701	Valid
3	Baimana kecukupan informasi dalam website BAN PT	0.577	0.823	3.741	1.701	Valid
4	Bagaimana keakuratan informasi yang disampaikan oleh BAN PT melalui media website	0.848	0.763	8.477	1.701	Valid
5	Bagaimana update informasi	0.590	0.818	3.872	1.701	Valid

	yang disampaikan dalam Website BAN PT					
6	Bagaimana kemanfaatan informasi yang disampaikan oleh BAN PT	0.721	0.789	5.507	1.701	Valid

Tabel 3.3 Analisis Validitas Instrumen Prilaku Asesor

No	Item	Koef Validitas	Reliabilitas Tanpa Item ke-i	t-hitung	t-tabel	Keterangan
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang Kemampuan asesor dalam penguasaan standar	0.768	0.879	6.351	1.701	Valid
2	Bagaimana kemampuan komunikasi asesor saat melakukan visitasi	0.804	0.876	7.154	1.701	Valid
3	Bagaimana ketelitian asesor dalam menilai Borang Akreditasi	0.547	0.895	3.461	1.701	Valid
4	Bagaimana pengetahuan dan kecakapan Asesor dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti kepada prodi	0.743	0.879	5.872	1.701	Valid
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang Assesor telah memberikan penilaian fairness dalam pelayanan akreditasi	0.751	0.879	6.016	1.701	Valid
6	Penampilan asesor yang rapi, bersih, dan menarik pada saat asesmen	0.807	0.876	7.239	1.701	Valid
7	Bagaimana tansparansi penialian setiap standar yang dilakukan oleh Asesor	0.501	0.898	3.066	1.701	Valid
8	Bagaimana independensi asesor dalam memberikan	0.570	0.896	3.672	1.701	Valid

No	Item	Koef Validitas	Reliabilitas Tanpa Item ke-i	t-hitung	t-tabel	Keterangan
	penilaian dalam visitasi					
9	Bagaimana ketanggapan Asesor dalam menyikapi keluhan yang disampaikan pada saat visitasi	0.541	0.895	3.405	1.701	Valid

Tabel 3.3 Analisis Validitas Instrumen Proses Akreditasi

No	Item	Koef Validitas	Reliabilitas Tanpa Item ke-i	t-hitung	t-tabel	Keterangan
1	Bagaimana kejelasan alur proses akreditasi	0.517	0.895	3.199	1.701	Valid
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan persyaratan akreditasi	0.604	0.892	4.011	1.701	Valid
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani	0.226	0.906	1.226	1.701	Tidak Valid
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan BAN PT	0.736	0.887	5.756	1.701	Valid
5	Bagaimana kesesuaian layanan yang diberikan dibandingkan dengan prosedur layanan	0.478	0.896	2.878	1.701	Valid
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang relevansi persyaratan akreditasi	0.567	0.893	3.641	1.701	Valid
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	0.688	0.889	5.011	1.701	Valid
8	Bagaiman BAN PT Memberikan informasi Jadwal secara akurat (teliti dan tepat waktu)	0.555	0.893	3.529	1.701	Valid
9	Bagaimana tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	0.738	0.887	5.785	1.701	Valid

No	Item	Koef Validitas	Reliabilitas Tanpa Item ke-i	t- hitung	t- tabel	Keterangan
10	Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	0.491	0.895	2.982	1.701	Valid
11	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	0.591	0.892	3.880	1.701	Valid
12	Bagaimana pendapat Saudara tentang Kemampuan sekretariat dalam penguasaan persyaratan	0.622	0.891	4.205	1.701	Valid
13	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan sekretariat dalam memberikan pelayanan akreditasi	0.579	0.893	3.759	1.701	Valid
14	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya asesment yang ditetapkan BAN PT	0.528	0.895	3.294	1.701	Valid
15	Bagaimana tentang kenyamanan di lingkungan BAN PT	0.586	0.893	3.831	1.701	Valid
16	Secara keseluruhan bagaimana mutu pelayanan akreditasi BAN PT	0.611	0.891	4.086	1.701	Valid

Tabel 3.3 Analisis Validitas Instrumen Rekomendasi

No	Item	Koef Validitas	Reliabilitas Tanpa Item ke-i	t- hitung	t- tabel	Keterangan
1	Sekretariat BAN PT memberikan umpan balik yang positif terhadap prodi untuk menjadi lebih baik	0.874		9.518	1.701	Valid
2	Bagaimana keakuratan umpan balik yang diberikan oleh BAN PT untuk peningkatan mutu prodi	0.874		9.518	1.701	Valid

Tabel 3.3 Analisis Validitas Instrumen Sosiasiasi

No	Item	Koef Validitas	Reliabilitas Tanpa Item ke-i	t- hitung	t- tabel	Keterangan
1	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di BAN PT	0.316	0.414	1.760	1.701	Valid
2	Bagaimana Kemudahan akses informasi tentang BAN PT & pendaftaran proses akreditasi	0.386	0.302	2.212	1.701	Valid
3	Bagaimana kejelasan materi yang disosialisasikan oleh BAN PT	0.272	0.502	1.497	1.701	Tidak Valid

Tabel 3.3 Analisis Validitas Instrumen Waktu Tunggu

No	Item	Koef Validitas	Reliabilitas Tanpa Item ke-i	t- hitung	t- tabel	Keterangan
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan akreditasi BAN PT	0.694	0.802	5.102	1.701	Valid
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan proses akreditasi (mulai dari pendaftaran sampai dengan terbit sertifikat)	0.488	0.852	2.957	1.701	Valid
3	Bagaimana ketepatan waktu tunggu yang dijanjikan oleh BAN PT	0.499	0.851	3.048	1.701	Valid
4	Bagaimana kejelasan waktu	0.792	0.772	6.863	1.701	Valid

	tunggu visitasi yang disampaikan oleh BAN PT					
5	Bagaimana kejelasan waktu tunggu penerimaan hasil Akreditasi	0.800	0.770	7.058	1.701	Valid

Tabel 3.3 Analisis Validitas Instrumen Kepuasan

No	Item	Koef Validitas	Reliabilitas Tanpa Item ke-i	t-hitung	t-tabel	Keterangan
1	Kepuasan keseluruhan dari kinerja pelayanan BAN PT	0.587	0.600	3.841	1.701	Valid
2	Perbandingan tingkat kinerja pelayanan BAN PT yang telah dirasakan dengan harapan anda	0.467	0.733	2.798	1.701	Valid
3	Perbandingan kinerja pelayanan BAN PT dengan kinerja pelayanan lembaga pemerintahan yang ideal.	0.632	0.577	4.312	1.701	Valid

Tabel 3.3 Analisis Realibilitas

No.	Variabel	Reliabilitas	R-Kritis	Keterangan
1	Informasi	0.839	0.700	Reliabel
2	Perilaku Asesor	0.897	0.700	Reliabel
3	Proses Akreditasi	0.899	0.700	Reliabel
4	Rekomendasi	0.933	0.700	Reliabel
5	Sosialisasi	0.505	0.700	Cukup Reliabel
6	Waktu Tunggu	0.845	0.700	Reliabel
7	Kepuasan	0.726	0.700	Reliabel

Berdasarkan hasil analisis validitas dan reliabilitas yang telah dilakukan diketahui bahwa mayoritas item dapat dinyatakan valid dan reliabel. Kecuali dua item yang harus diperbaiki yaitu 1) Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani, dan 2) Bagaimana kejelasan materi yang disosialisasikan oleh BAN PT.

Berdasarkan hasil analisis validitas semua item disimpulkan valid dalam mengukur variabel kualitas pelayanan BAN-PT.

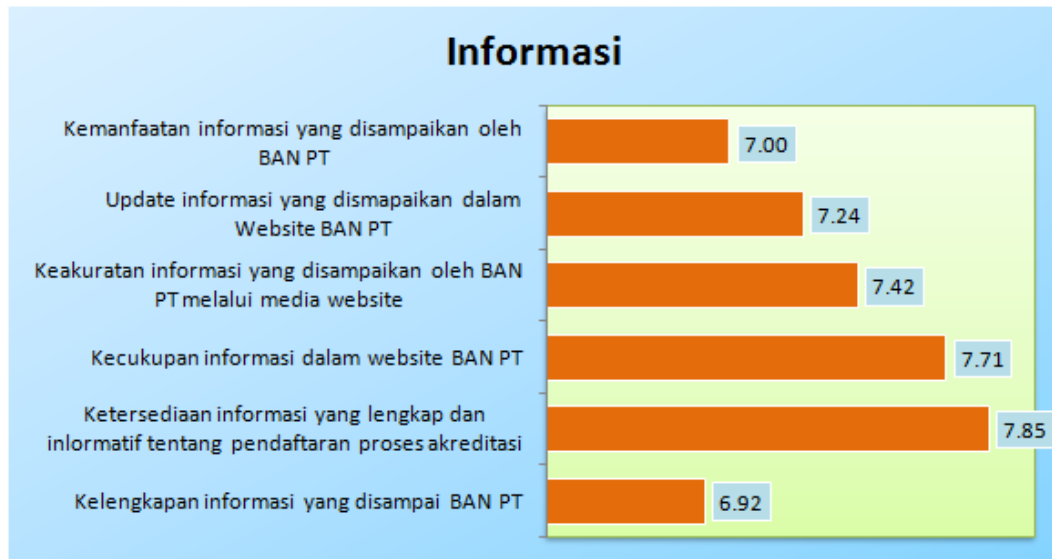
4.4. Analisis Hasil Pengukuran Kepuasan Pelayanan BAN PT

4.4.1. Analisis Deskriptif

Pada bagian ini, disajikan hasil analisis secara deskriptif yang lebih mendetail terhadap item-item dari variabel kualitas pelayanan BAN PT. Keberadaan analisis deskriptif dari hasil sebuah penelitian akan sangat membantu tidak hanya bagi para pembaca atau penelaah, tetapi juga bagi peneliti sendiri untuk mengetahui bagaimana pola data yang akan dianalisis sehingga akan mengetahui bagaimana perlakuan yang sebaiknya diberikan terhadap data tersebut sebelum dianalisis lebih jauh. Adanya analisis deskriptif ini juga sangat membantu dalam memahami kondisi data secara cepat.

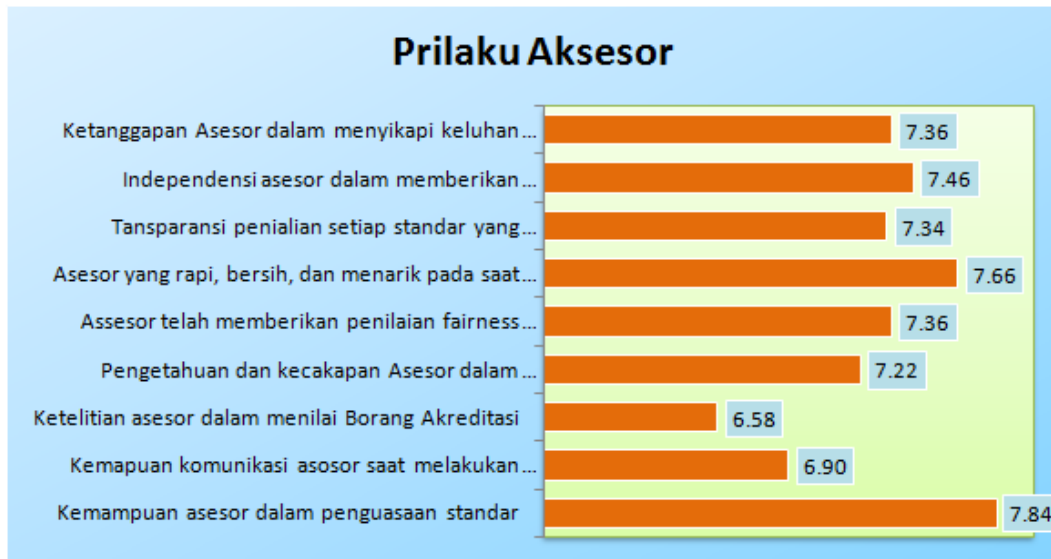
Secara terurut, analisis deskriptif diawali dari variabel Informasi, Prilaku Asesor, Proses Akreditasi, Rekomendasi, Sosialisasi, Waktu Tunggu, dan Kepuasan sebagai berikut;

A. Informasi



Sebagaimana tersaji pada gambar di atas, terlihat bahwa pada variabel Informasi, skor yang tertinggi adalah pada item ketersediaan informasi yang lengkap dan informatif tentang pendaftaran proses akreditasi. Penurunan secara skor terjadi dengan trend yang hampir linier sampai dengan skor terkecil yang dimiliki oleh item kelengkapan informasi yang disampaikan BAN PT. Hal ini sangat menarik untuk dicermati karena adanya kondisi yang bertolak belakang dengan informasi pendaftaran. Di satu sisi point pendaftaran mendapatkan skor yang paling tinggi, namun secara umum, ternyata kelengkapan informasinya itu sendiri mendapatkan skor yang paling rendah di antara semua item pertanyaan yang diberikan pada variabel ini. Namun demikian, nilainya masih di atas nilai tengah skor pertanyaan, yaitu 5 (lima).

B. Prilaku Asesor



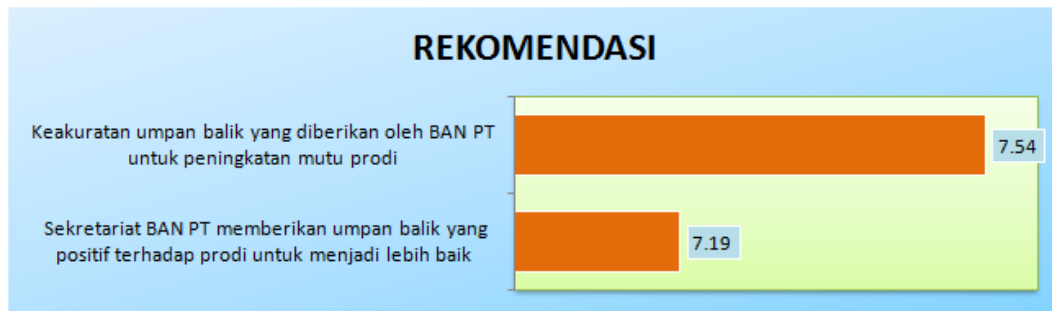
Nampak bahwa fluktuasi yang dimiliki oleh skor item-item pada variabel Prilaku Asesor ini cukup beragam. Skor tertinggi ada pada item kemampuan asesor dalam penguasaan standar. Namun ternyata kemampuan ini tidak didukung oleh adanya ketelitian asesor dalam menilai Borang Akreditasi. Ternyata skor pada item tersebut menempati posisi paling rendah, walaupun skor tersebut masih berada di atas nilai tengah pertanyaan yang diberikan kepada responden. Tentu saja, skor yang rendah dari ketelitian ini akan menyebabkan kekecewaan-kekecewaan dari Prodi yang diakreditasi. Oleh karena itu, diperlukan adanya sikap yang lebih teliti lagi dari para asesor dalam menyelenggarakan proses akreditasi Prodi. Nampak pula bahwa terdapat skor yang sama yang dimiliki oleh dua item, yaitu item ketanggapan asesor dalam menyikapi keluhan dan item asesor telah memberikan penilaian *fairness*. Skor tersebut tidak berbeda jauh juga dengan skor yang dimiliki oleh item transparansi penilaian terhadap standar yang dilakukan oleh asesor (hanya terpaut selisih 0,02). Hal ini menunjukkan bahwa ketiga item tersebut memiliki karakteristik yang relatif sama.

C. Proses Akreditasi



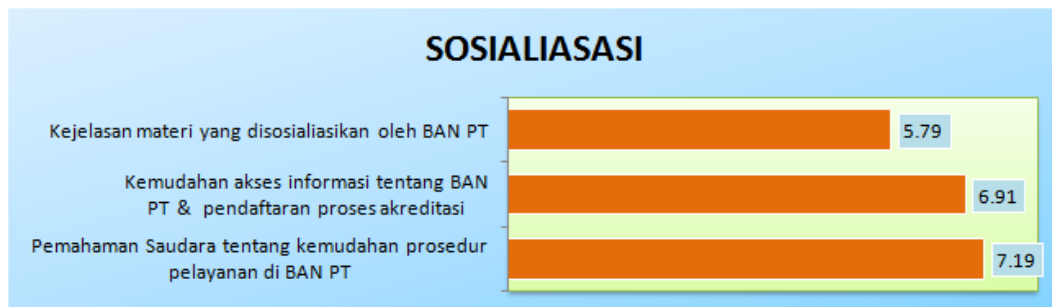
Terdapat banyak sekali item pada variabel Proses Akreditasi ini. Fluktuasi skornya pun nampak begitu beragam. Skor yang tertinggi terdapat pada item kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan, yang kemudian disusul oleh item kejelasan dan kepastian petugas yang melayani. Hal ini cukup menarik karena faktor kedisiplinan petugas merupakan faktor yang dominan yang ditunjang oleh adanya kejelasan dan kepastian dari petugas tersebut. Adapun skor terendah ada pada item relevansi persyaratan akreditasi. Oleh karena itu, item ini sepertinya harus diperhatikan kembali keberadaannya.

D. Rekomendasi



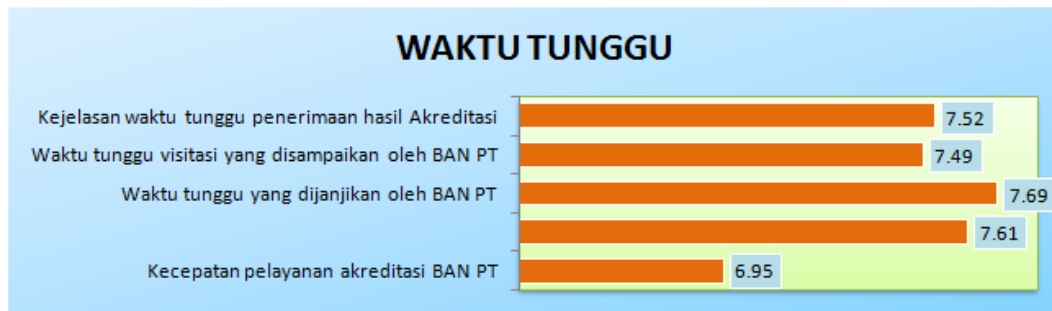
Terdapat hanya dua item pada variabel rekomendasi ini. Walaupun nampak bahwa perbedaan skor kedua item ini cukup besar, namun selisihnya tidak lebih dari satu poin. Skor yang lebih besar dimiliki oleh item keakuratan umpan balik yang diberikan oleh BAN PT untuk peningkatan mutu Prodi, sedangkan skor lebih rendah ada pada item sekretariat BAN PT memberikan umpan balik yang positif terhadap Prodi untuk menjadi lebih baik.

E. Sosialisasi



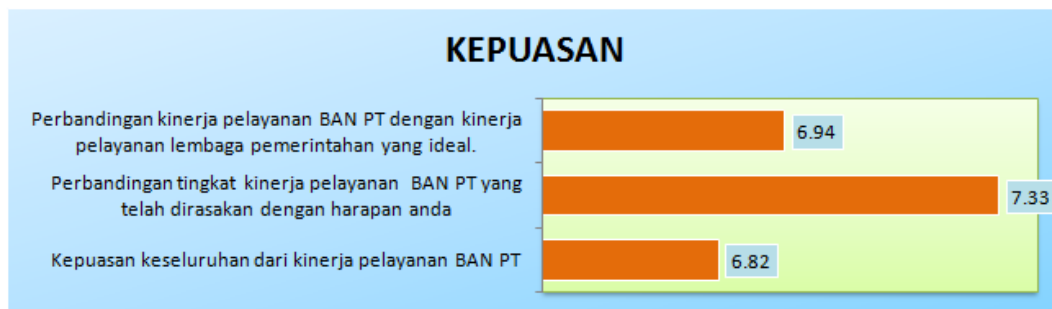
Pada variabel ini terdapat tiga item. Secara terurut dari skor terbesar ke terkecil adalah pada item pemahaman responden tentang kemudahan prosedur pelayanan di BAN PT, item kemudahan akses informasi tentang BAN PT & pendaftarand proses akreditasi, dan item dengan skor terendah yaitu kejelasan materi yang disosialisasikan oleh BAN PT. Oleh karena itu, perlu adanya perhatian khusus dari BAN PT untuk item yang terakhir ini. Namun demikian ternyata pemahaman tentang kemudahan prosedur pelayanan di BAN PT paling tinggi.

F. Waktu Tunggu



Untuk item-item pada variabel waktu tunggu ini, ternyata skor-skoranya mengelompok menjadi dua bagian. Kelompok pertama dengan skor rendah yang hanya memiliki satu item, yaitu kecepatan pelayanan akreditasi BAN PT. Sedangkan sisanya berada pada kelompok kedua yang memuat item-item dengan skor yang cukup tinggi. Skor tertinggi pada item ini adalah ketepatan waktu tunggu yang dijanjikan oleh BAN PT.

G. Kepuasan



Dari tiga item yang terdapat pada variabel kepuasan ini, skor yang tertinggi dimiliki oleh item perbandingan tingkat kinerja pelayanan BAN PT yang telah dirasakan dengan harapan Prodi, yang kemudian disusul oleh item perbandingan kinerja pelayanan BAN PT dengan kinerja pelayanan lembaga pemerintahan yang ideal. Skor terendah ada pada item kepuasan keseluruhan dari kinerja BAN PT. Walaupun skor tersebut berada di atas titik tengah penilaian, namun tentu saja hal ini harus mendapat perhatian dari BAN PT agar secara keseluruhan, Prodi merasakan adanya kepuasan yang tinggi terhadap kinerja pelayanan BAN PT.

Berdasarkan ukuran overall satisfaction diperoleh index customer satisfaction atas BAN PT sebesar **7.03 (Tujuh Koma Kosong Tiga)** Masuk dalam kategori tinggi

4.4.2. Analisis Pengaruh

Analisis yang digunakan untuk menjelaskan pengaruh dari faktor-faktor pelayanan terhadap kepuasan BAN PT adalah Partial Least Square. PLS terdiri dari dua model yaitu model pengukuran dan struktural atau sering disebut model

outer dan model inner. Model outer menjelaskan validitas dari item dan model struktural menjelaskan pengaruh antar variabel sesuai yang dihipotesiskan.

Pada penelitian ini akan dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas pada masing-masing variabel laten merupakan model reflektif yaitu variabel latent Informasi, Perilaku Asesor, Proses Akreditasi, Rekomendasi, Sosialisasi, Waktu tenggang dan Kepuasan.

Dalam model pengukuran reflektif diasumsikan bahwa variabel manifes dianggap sebagai variabel yang disebabkan oleh latent variabelnya. Oleh karena itu, diasumsikan bahwa indikator haruslah memiliki hubungan yang erat, sedemikian rupa sehingga mereka berada dalam kelompok yang mengukur satu dimensi yang sama atau variabel latent yang bersesuaian. Dalam rangka untuk menilai sejauh mana suatu variabel latent adalah unidimensi pada model pengukuran reflektif maka dipergunakan tiga buah indeks yang paling umum, yaitu: 1) analisis komponen utama, 2) Cronbach α , dan 3) Dillon-Goldstein ρ .

Penggunaan analisis komponen utama didasarkan pada nilai eigen. Jika variabel latent adalah unidimensional, maka nilai eigen pertama dari matriks korelasi harus lebih besar dari satu sedangkan eigen value kedua dan seterusnya harus lebih kecil dari 1. Sedangkan koefisien Cronbach α mengevaluasi seberapa Setuju variabel indikator mengukur variabel latennya. Sebagai aturan praktis, laten variabel dianggap unidimensional ketika nilai α Cronbach lebih besar dari 0,7. Seperti halnya Cronbach α , indeks Dillon-Goldstein ρ juga mengukur sejauh mana suatu latent variabel unidimensi hanya saja Dillon-Goldstein ρ fokus pada jumlah varians dari variabel indikator dalam laten yang sama. Sebagai aturan praktis, variabel latent dianggap sebagai unidimensional ketika ρ Dillon-Goldstein lebih besar dari 0,7. Nilai-nilai eigen dari analisis komponen utama serta nilai-nilai α Cronbach, dan ρ Dillon-Goldstein, ditunjukkan dalam Tabel 4.2.

Tabel 4.2 Analisis Model Outer (Reliabilitas)

Latent variable	Item	Cronbach's alpha	D.G. rho (PCA)
INFORMASI	6	0.849	0.897
PRILAKU ASESOR	9	0.924	0.938
PROSES AKREDITASI	16	0.925	0.993
REKOMENDASI	2	0.954	0.978
SOSIALIASI	3	0.603	0.791
WAKTU TENGGANG	5	0.808	0.877
KEPUASAN	3	0.551	0.776

Terlihat pada Tabel 4.2 variabel latent variabel latent variabel latent Informasi, Perilaku Asesor, Proses Akreditasi, Rekomendasi, Sosialisasi, Waktu

tanggung dan Kepuasan, telah memenuhi kriteria unidimensionalitas berdasarkan analisis komponen utama dan indikator lainnya seperti Cronbach yang memenuhi nilai ambang batas 0,70. Demikian pula, nilai ρ Dillon-Goldstein juga berada di atas 0,70 untuk masing-masing variabel laten. Sedangkan Reliabilitas setiap variabel manifest dinilai dengan memeriksa nilai loading dari indikator untuk masing-masing latennya. Nilai loading (lihat tabel 4) merupakan nilai korelasi antara indikator dan variabel latennya. Sedangkan nilai *communality* adalah kuadrat dari nilai loading yang tidak lain adalah nilai variansnya. Selain itu, cara yang lebih mudah untuk menilai reliabilitas untuk masing-masing indikator adalah dengan memeriksa korelasi dengan variabel latennya (lihat tabel 4).

Communality mengukur seberapa besar yang variasi dari variabel manifest varians yang dapat dijelaskan dari variabel latennya. Kolom keempat pada tabel 3 berisi indeks *communality* untuk masing-masing variabel manifest. Nilai *Communality* diharapkan harus lebih besar dari 0,50, hal ini berarti bahwa 50% atau lebih variasi dari variabel indikator dapat dijelaskan oleh variabel latennya. Pada tabel 4 dapat dilihat bahwa semua variabel manifest memiliki nilai *communality* di atas 0.5 ini mengindikasikan kontribusi setiap indikator dalam menjelaskan variabel latennya sudah cukup baik karena berada pada batas kriteria yang sudah ditetapkan

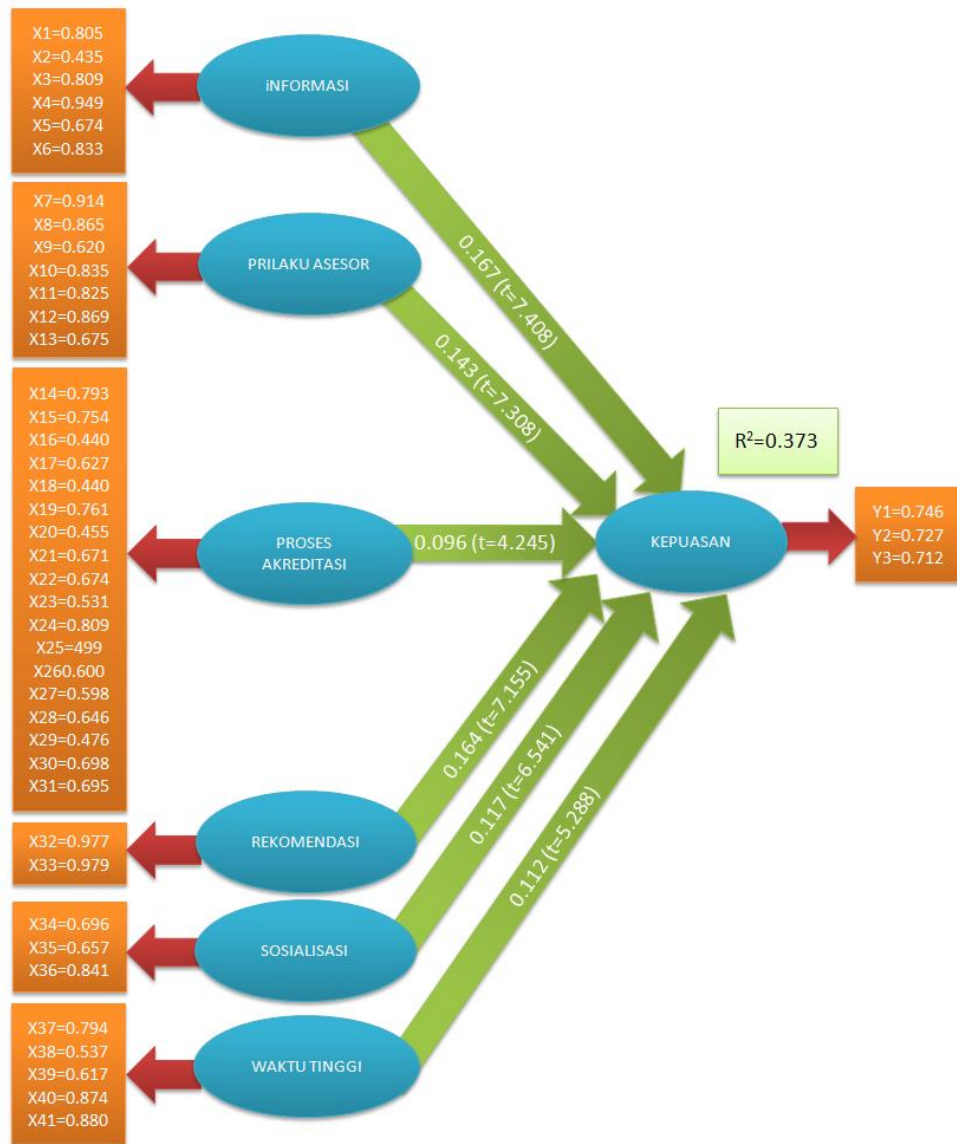
Tabel 4. Analisis Model Outer (Validitas)

Latent variable	Item	Standardized loadings	Communality	Critical ratio (CR)	Keterangan	
INFORMASI	Kelengkapan informasi yang disampaikan BAN PT	X1	0.805	0.897	13.296	Valid
	Ketersediaan informasi yang lengkap dan informatif tentang pendaftaran proses akreditasi	X2	0.435	0.660	4.088	Valid
	Kecukupan informasi dalam website BAN PT	X3	0.809	0.900	29.146	Valid
	Keakuratan informasi yang disampaikan oleh BAN PT melalui media website	X4	0.949	0.974	71.100	Valid
	Update informasi yang disampaikan dalam Website BAN PT	X5	0.674	0.821	9.261	Valid
	Kemanfaatan informasi yang disampaikan oleh BAN PT	X6	0.833	0.913	14.617	Valid
PRILAKU ASESOR	Kemampuan asesor dalam penguasaan standar	X7	0.914	0.956	35.442	Valid
	Kemampuan komunikasi asesor saat melakukan visitasi	X8	0.865	0.930	30.777	Valid
	Ketelitian asesor dalam menilai	X9	0.620	0.787	6.748	Valid

	Borang Akreditasi					
	Pengetahuan dan kecakapan Asesor dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti kepada prodi	X10	0.835	0.914	22.341	Valid
	Asesor telah memberikan penilaian fairness dalam pelayanan akreditasi	X11	0.825	0.908	17.961	Valid
	Asesor yang rapi, bersih, dan menarik pada saat asesmen	X12	0.869	0.932	22.913	Valid
	Tansparansi penialian setiap standar yang dilakukan oleh Asesor	X13	0.675	0.821	9.917	Valid
	Independensi asesor dalam memberikan penialian dalam visitasi	X14	0.793	0.891	15.954	Valid
	Ketanggapan Asesor dalam menyikapi keluhan yang disampaikan pada saat visitasi	X15	0.754	0.869	13.267	Valid
PROSES AKREDITASI	Kejelasan alur proses akreditasi	X16	0.440	0.663	2.451	Valid
	Kejelasan persyaratan akreditasi	X17	0.627	0.792	4.027	Valid
	Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani	X18	0.444	0.211	4.241	Valid
	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan BAN PT	X19	0.761	0.872	9.352	Valid
	Kesesuaian layanan yang diberikan dibandingkan dengan prosedur layanan	X20	0.455	0.674	2.467	Valid
	Relevansi persyaratan akreditasi	X21	0.671	0.819	7.895	Valid
	Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	X22	0.674	0.821	5.507	Valid
	BAN PT Memberikan informasi Jadwal secara akurat (teliti dan tepat waktu)	X23	0.531	0.729	3.800	Valid
	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	X24	0.809	0.899	5.737	Valid
	Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	X25	0.499	0.706	3.391	Valid
	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	X26	0.600	0.775	4.564	Valid
	Kemampuan sekretariat dalam penguasaan persyaratan	X27	0.598	0.773	3.522	Valid
	Kesopanan dan keramahan sekretariat dalam memberikan pelayanan akreditasi	X28	0.646	0.803	6.208	Valid
	Kewajaran biaya asesment yang ditetapkan BAN PT	X29	0.476	0.690	3.072	Valid
	Kenyamanan di lingkungan BAN PT	X30	0.698	0.836	4.579	Valid
	Mutu pelayanan akreditasi BAN PT	X31	0.695	0.834	4.543	Valid
REKOMENDASI	Sekretariat BAN PT memberikan umpan balik yang positif terhadap prodi untuk menjadi lebih baik	X32	0.977	0.989	183.715	Valid
	Keakuratan umpan balik yang	X33	0.979	0.989	172.762	Valid

	diberikan oleh BAN PT untuk peningkatan mutu prodi					
SOSIALIASI	Pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di BAN PT	X34	0.696	0.834	6.587	Valid
	Kemudahan akses informasi tentang BAN PT & pendaftaran proses akreditasi	X35	0.657	0.811	4.692	Valid
	Kejelasan materi yang disosialisasikan oleh BAN PT	X36	0.841	0.917	12.453	Valid
WAKTU TENGGANG	Kecepatan pelayanan akreditasi BAN PT	X37	0.794	0.891	14.393	Valid
	Kecepatan proses akreditasi (mulai dari pendaftaran sampai dengan terbit sertifikat)	X38	0.537	0.733	3.825	Valid
	Waktu tunggu yang dijanjikan oleh BAN PT	X39	0.617	0.786	6.265	Valid
	Waktu tunggu visitasi yang disampaikan oleh BAN PT	X40	0.874	0.935	7.785	Valid
	Kejelasan waktu tunggu penerimaan hasil Akreditasi	X41	0.880	0.938	8.058	Valid
KEPUASAN	Kepuasan keseluruhan dari kinerja pelayanan BAN PT	Y1	0.746	0.864	5.433	Valid
	Perbandingan tingkat kinerja pelayanan BAN PT yang telah dirasakan dengan harapan anda	Y2	0.727	0.853	9.809	Valid
	Perbandingan kinerja pelayanan BAN PT dengan kinerja pelayanan lembaga pemerintahan yang ideal.	Y3	0.712	0.844	9.903	Valid

Bentuk visualisasi dari koefisien jalur pada tabel 6 disajikan pada gambar 1 sbb:



Gambar 4.1

Model Pengaru Kualitas Pelayanan BAN PT

Pada Gambar 4.1 dapat dilihat bahwa semua koefisien jalur berpengaruh positif untuk semua variabel laten endogennya dan berbeda secara nyata pada taraf alpha=0.05, Secara lengkap pengaruh langsung dan tdak langsung dari variabel laten endogen maupaun eksogen dapat dilihat pada tabel 4.1 sbb:

4.1. Analisis Model Pengaruh

Latent variable	Value	Standard error(Bootstrap)	Critical ratio (CR)
INFORMASI	0.167	0.022	7.408
PRILAKU ASESOR	0.143	0.020	7.308
PROSES AKREDITASI	0.096	0.023	4.245
REKOMENDASI	0.164	0.023	7.155

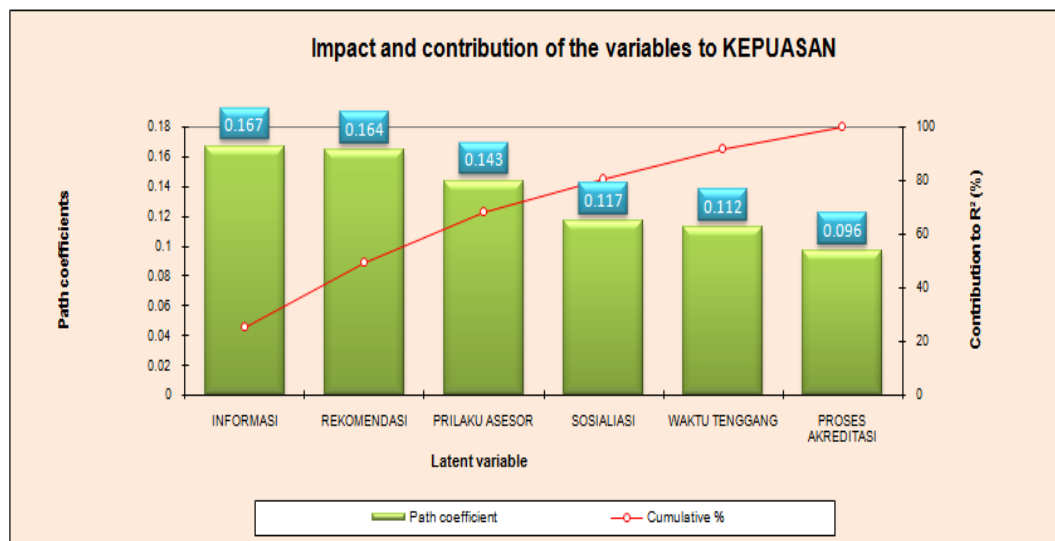
SOSIALIASI	0.117	0.018	6.541
WAKTU TENGGANG	0.112	0.021	5.288

Sedangkan kontribusi terbesar yang mempengaruhi tingkat kepuasan layanan di BAN PT adalah faktor infoemasi hal ini dapat dilihat pada tabel 4.1 sbb:

4.1. Analisis Kontribusi

	INFORMAS I	REKOME N-DASI	PRILAK U ASESOR	SOSIA -LIASI	WAKTU TENGGANG	PROSES AKREDITAS I
Correlation	0.561	0.553	0.483	0.393	0.379	0.325
Path coefficient	0.167	0.164	0.143	0.117	0.112	0.096
Correlation * path coefficient	0.093	0.091	0.069	0.046	0.043	0.031
Contribution to R² (%)	25.050	24.293	18.574	12.275	11.404	8.405
Cumulative %	25.050	49.342	67.916	80.190	91.595	100.000

Hasil-hasil pada tabel 4.1 dapat disajikan dalam bentuk diagram batang seperti pada gambar 2 sbb:



BAB V KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT

5.1. Kesimpulan

Secara keseluruhan model kepuasan sudah dapat dijelaskan oleh variabel latent Informasi, Perilaku Asesor, Proses Akreditasi, Rekomendasi, Sosialisasi, Waktu tenggang. Hasil analisis secara deskriptif menunjukkan bahwa item yang memiliki skor terbesar terdapat pada variabel latent Informasi. Hal ini sejalan dengan hasil-hasil yang diperoleh dalam analisis lanjutan (proses inferensial) yang digunakan dalam penelitian ini. Semua skor penilaian prodi terhadap kinerja BAN PT berada di atas nilai tengah penilaian. Namun ada beberapa skor yang tidak berbeda jauh dengan nilai tersebut. Adapun mengenai kepuasan Prodi secara keseluruhan ternyata memiliki skor yang cukup rendah juga. Namun demikian, jika dibandingkan antara harapan Prodi dengan kinerja BAN PT, ternyata skornya cukup tinggi, bahkan yang paling tinggi diantara item-item kepuasan yang ditanyakan.

Berdasarkan ukuran overall satisfaction diperoleh index customer satisfaction atas BAN PT sebesar **7.03 (Tujuh Koma Kosong Tiga)** Masuk dalam kategori tinggi.

Semua faktor Informasi, Perilaku Asesor, Proses Akreditasi, Rekomendasi, Sosialisasi, Waktu tenggang memberikan pengaruh yang positif terhadap tingkat kepuasan dan berbeda secara statistik pada tingkat kekeliruan 5%.

Secara keseluruhan variabilitas faktor Informasi, Perilaku Asesor, Proses Akreditasi, Rekomendasi, Sosialisasi, Waktu tenggang mempengaruhi tingkat kepuasan sebesar 0.373. Terdapat faktor lain yang mempengaruhi tingkat kepuasan diluar faktor Informasi, Perilaku Asesor, Proses Akreditasi, Rekomendasi, Sosialisasi, Waktu tenggang .

Faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan adalah kejelasan informasi dan yang kurang dominan adalah proses akreditasi.

5.2. Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil penelitian kepuasan pada pelayanan BAN PT ini, terdapat beberapa hal yang direkomendasikan untuk menjadi perhatian BAN PT untuk ditingkatkan pelayanannya, seperti variabel Informasi yang ternyata memberikan efek paling dominan terhadap kepuasan Prodi terhadap kinerja BAN PT. Oleh karena itu, perlu adanya upaya dari BAN PT untuk meningkatkan kinerja dari aspek ini.

Penelitian ini dilakukan secara general, tanpa melibatkan semua jenis perguruan tinggi pengusul dalam proses stratifikasi (PTN, PTS, PTAN, PTAS, dan Kedinasan). Bisa jadi bahwa masing-masing jenis PT tersebut memiliki karakteristik penilaian yang berbeda-beda. Oleh karena itu, akan sangat menarik jika dilakukan studi yang lebih mendalam terhadap jenis-jenis PT tersebut, baik itu dengan menggunakan instrumen penilaian yang sama, ataupun dilakukan penyesuaian-penyesuaian yang dianggap perlu.

DAFTAR PUSTAKA

- Aiken, L. R. (1997). *Psychological Testing and Assesment Ninth Edition*. Pepperdine University: Allyn and Bacon
- Donna M. Mertens (2010). *Research and Evaluation in Education and Psychology: Integrating Diversity With Quantitative, Qualitative and Mix Methods*. Sage Publications
- Hair, Jr., J., F., Hult, G., T., M., Ringle, C., M., & Sarstedt, M., 2013, *A Primer On Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*, SAGE Publications, USA
- Sugiyono, (2011). *Metodologi Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*, Alfabeta, Bandung.
- <http://www.marketrends.asia/2014/01/survei-online-kelebihan-dan-kekurangan.html>

LAMPIRAN -----DATA

No. Resp	Informasi						Prilaku Asesor								
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	10	9	8	8	9	8	10	7	5	8	9	9	8	9	5
2	10	10	9	9	9	8	9	7	9	10	10	9	7	4	5
3	4	6	5	4	4	4	8	7	7	7	7	8	8	8	7
4	5	8	7	5	6	4	5	4	5	5	5	6	5	4	6
5	7	9	7	7	7	7	7	6	6	5	7	7	7	7	6
6	4	5	6	4	5	4	8	7	7	7	8	8	9	9	7
7	6	7	7	6	6	5	7	6	6	5	7	7	7	7	7
8	7	10	8	9	9	8	9	7	7	8	8	8	10	10	8
9	7	10	7	7	8	7	8	8	10	10	6	7	7	10	9
10	9	8	8	8	8	8	6	4	5	5	5	6	5	5	6
11	4	8	9	9	9	9	9	8	7	5	10	8	10	7	8
12	4	6	7	5	6	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
13	9	7	9	9	10	9	6	6	5	5	6	6	5	6	6
14	9	7	8	7	8	7	7	6	6	7	7	7	8	7	7
15	9	9	8	10	10	9	10	8	8	9	8	9	4	8	9
16	9	9	8	8	8	7	9	7	8	8	8	9	9	5	9
17	10	7	7	8	6	9	9	9	9	9	9	10	9	6	5
18	10	10	8	7	9	9	8	9	8	6	9	10	7	10	5
19	9	6	8	8	8	8	8	8	5	10	10	8	7	9	7
20	8	8	8	9	7	10	10	9	10	9	8	9	8	10	10
21	6	5	7	6	6	6	8	5	7	10	7	10	9	4	10
22	8	9	10	9	4	9	5	4	4	4	4	4	5	4	5
23	8	8	9	8	5	10	10	10	9	9	8	9	8	9	10
24	7	7	8	10	10	8	9	7	8	8	8	8	5	9	9
25	6	9	7	7	7	6	8	7	7	7	7	8	8	7	7
26	4	9	5	4	5	4	7	10	5	9	9	9	8	9	7
27	8	8	10	10	10	5	10	8	4	10	10	9	10	10	9
28	10	6	5	7	10	9	7	6	6	5	6	6	7	6	6

29	9	5	8	10	8	9	9	9	9	9	8	6	6	5	8
30	7	9	6	8	9	9	5	7	8	9	10	9	5	9	10

No. Resp	Proses Akreditasi															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31
1	7	9	6	8	7	4	8	10	9	7	6	7	8	7	10	6
2	5	10	8	10	7	9	9	5	9	7	8	8	9	8	9	6
3	8	8	10	9	6	8	8	9	7	6	9	8	6	10	8	8
4	10	9	9	7	8	8	9	8	8	8	7	9	9	10	7	9
5	9	8	9	9	5	7	9	6	9	9	8	8	10	7	7	8
6	6	5	8	6	6	5	6	7	5	6	5	5	6	6	4	5
7	6	5	6	4	6	5	5	6	4	5	4	4	6	5	4	4
8	6	5	7	6	6	5	6	6	4	5	4	4	6	6	4	5
9	7	4	4	10	9	8	9	10	9	8	5	10	9	7	10	5
10	8	8	6	10	6	6	8	6	6	10	4	8	7	9	9	10
11	9	8	9	7	8	7	9	7	7	8	7	9	9	10	7	8
12	8	8	5	9	8	7	4	8	9	9	9	9	7	10	10	6
13	10	9	4	8	8	8	9	8	8	9	8	10	9	7	7	9
14	10	9	5	9	8	9	10	9	9	8	8	7	9	10	8	9
15	8	7	8	7	9	4	8	9	9	5	7	7	7	8	6	10
16	8	7	8	6	6	6	7	7	5	7	6	6	7	8	5	6
17	6	9	10	10	8	8	10	9	8	8	8	8	4	4	10	9
18	9	7	9	6	7	7	8	7	6	7	6	8	8	9	5	8
19	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
20	9	8	9	7	8	7	8	7	6	8	7	9	8	9	6	8
21	6	8	7	6	10	6	8	9	9	6	7	8	6	9	9	10
22	9	4	10	8	9	4	6	8	9	9	10	8	7	10	4	6
23	5	10	8	9	9	7	9	9	9	4	9	4	10	8	8	9
24	10	6	10	9	4	8	10	7	5	6	8	9	8	8	5	6
25	7	10	9	7	9	7	7	10	9	8	4	4	8	5	10	10
26	7	7	10	8	10	6	9	6	9	5	8	6	9	4	10	7
27	9	7	9	6	6	6	7	7	5	7	6	7	7	8	5	7
28	7	6	5	7	6	9	5	10	6	9	9	8	6	8	8	9
29	8	8	9	8	5	4	9	9	7	8	10	5	9	8	10	4
30	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4

No. Resp	Rekomendasi		Sosialisasi			Waktu Tenggang					Kepuasan		
	1	2	1	2	3	1	2			3	1	2	3
	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43	P44
1	6	6	8	8	9	8	9	9	8	9	4	4	4
2	4	5	10	5	7	9	7	9	8	8	4	4	4
3	4	5	9	9	5	7	7	6	10	10	4	5	5
4	7	8	6	6	4	5	7	6	5	5	4	5	5
5	7	7	7	6	4	8	8	10	7	7	4	5	5
6	9	9	9	8	9	8	8	8	8	8	5	6	6
7	8	8	4	4	4	4	5	6	4	4	5	6	6
8	9	10	9	8	8	8	9	9	6	6	5	6	6
9	7	9	8	8	5	8	9	9	8	9	6	6	6
10	6	6	9	9	4	4	9	7	9	9	6	7	7
11	8	8	6	8	8	10	4	8	10	10	7	8	7
12	5	5	8	7	4	9	10	7	10	10	7	8	7
13	7	7	5	4	4	9	9	9	8	7	7	8	7
14	6	7	10	7	6	9	8	6	10	10	7	10	7
15	6	7	7	7	8	6	8	9	9	8	8	4	7
16	8	8	6	9	8	4	4	4	4	4	8	9	8
17	9	9	9	9	5	4	5	4	4	4	9	6	8
18	9	8	6	5	4	9	10	7	8	8	10	4	9
19	10	9	9	7	5	7	7	10	9	8	10	8	9
20	7	7	10	7	5	9	7	8	9	9	10	6	9
21	5	5	5	9	6	8	8	8	7	8	4	9	10
22	9	10	6	8	5	5	7	7	10	10	5	9	9
23	5	5	8	9	4	7	7	9	8	8	8	9	6
24	8	8	8	5	9	5	7	7	6	6	8	9	7
25	6	7	5	4	4	5	7	6	5	5	9	10	5
26	7	8	6	5	4	6	8	7	7	7	10	8	8
27	9	9	7	8	10	8	8	8	7	7	10	7	9
28	5	5	9	7	7	4	7	6	4	4	9	10	8
29	8	8	6	9	8	6	9	9	8	8	10	10	8
30	7	10	7	5	8	8	8	5	10	10	10	9	9

**LAMPIRAN -----VALIDITAS DAN RELIABILITAS
INFORMASI**

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.839	6

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Item_1	7.43	2.063	30
Item_2	7.80	1.562	30
Item_3	7.57	1.305	30
Item_4	7.53	1.814	30
Item_5	7.53	1.871	30
Item_6	7.30	1.968	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item_1	37.73	40.961	.686	.798
Item_2	37.37	53.826	.307	.864
Item_3	37.60	50.869	.577	.823
Item_4	37.63	40.447	.848	.763
Item_5	37.63	44.999	.590	.818
Item_6	37.87	41.223	.721	.789

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
45.17	63.316	7.957	6

PRILAKU ASESOR

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.897	9

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Item_7	7.87	1.613	30
Item_8	7.00	1.702	30
Item_9	6.80	1.789	30
Item_10	7.40	2.027	30
Item_11	7.60	1.734	30
Item_12	7.77	1.612	30
Item_13	7.17	1.783	30
Item_14	7.23	2.144	30
Item_15	7.23	1.775	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item_7	58.20	115.821	.768	.879
Item_8	59.07	113.099	.804	.876
Item_9	59.27	120.409	.547	.895
Item_10	58.67	109.471	.743	.879
Item_11	58.47	114.257	.751	.879
Item_12	58.30	114.631	.807	.876
Item_13	58.90	122.162	.501	.898

Item_14	58.83	114.351	.570	.896
Item_15	58.83	120.833	.541	.895

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
66.07	145.099	12.046	9

PROSES AKREDITASI

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.899	16

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Item_16	7.53	1.697	30
Item_17	7.30	1.784	30

Item_18	7.53	2.030	30
Item_19	7.47	1.776	30
Item_20	7.10	1.689	30
Item_21	6.43	1.654	30
Item_22	7.60	1.831	30
Item_23	7.57	1.716	30
Item_24	7.10	1.918	30
Item_25	7.07	1.596	30
Item_26	6.83	1.913	30
Item_27	7.03	1.956	30
Item_28	7.43	1.633	30
Item_29	7.53	1.995	30
Item_30	7.10	2.280	30
Item_31	7.17	2.019	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item_16	108.27	315.030	.517	.895
Item_17	108.50	308.052	.604	.892
Item_18	108.27	328.340	.226	.906
Item_19	108.33	300.575	.736	.887
Item_20	108.70	317.459	.478	.896
Item_21	109.37	313.137	.567	.893
Item_22	108.20	301.959	.688	.889
Item_23	108.23	312.461	.555	.893
Item_24	108.70	296.631	.738	.887
Item_25	108.73	318.547	.491	.895

Item_26	108.97	305.826	.591	.892
Item_27	108.77	302.875	.622	.891
Item_28	108.37	312.930	.579	.893
Item_29	108.27	308.064	.528	.895
Item_30	108.70	297.734	.586	.893
Item_31	108.63	302.102	.611	.891

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
115.80	349.062	18.683	16

REKOMENDASI

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.933	2

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Item_32	7.03	1.629	30
Item_33	7.43	1.612	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item_32	7.43	2.599	.874	. ^a
Item_33	7.03	2.654	.874	. ^a

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
14.47	9.844	3.137	2

SOSIALISASI

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.505	3

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Item_34	7.40	1.694	30
Item_35	7.00	1.702	30
Item_36	6.03	1.991	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item_34	13.03	8.654	.316	.414
Item_35	13.43	8.047	.386	.302
Item_36	14.40	7.697	.272	.502

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
20.43	14.668	3.830	3

WAKTU TENGGANG

Case Processing Summary

DATA HASIL ANALISIS KEMERUSOAN LAYANAN TAHUN 2015

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.845	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Item_37	6.90	1.900	30
Item_38	7.53	1.525	30
Item_39	7.43	1.633	30
Item_40	7.53	1.995	30
Item_41	7.53	1.995	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item_37	30.03	32.516	.694	.802
Item_38	29.40	39.490	.488	.852
Item_39	29.50	38.397	.499	.851

Item_40	29.40	29.903	.792	.772
Item_41	29.40	29.766	.800	.770

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
36.93	51.168	7.153	5

KEPUASAN

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.726	3

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Item_42	7.10	2.280	30
Item_43	7.17	2.019	30
Item_44	7.03	1.629	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item_42	14.20	9.614	.587	.600
Item_43	14.13	12.395	.467	.733
Item_44	14.27	13.030	.632	.577

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
21.30	23.114	4.808	3