

ANALISIS KUESIONER KEPUASAN MAHASISWA PADA  
PELAYANAN AKADEMIK DI JURUSAN ILMU PENDIDIKAN  
FKIP ULM MENGGUNAKAN *RASCH MODEL*



SKRIPSI

Oleh :

Nila Ratana Santi

NIM : 1910113320018

Program Studi Pendidikan Ekonomi  
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan  
Universitas Lambung Mangkurat  
Banjarmasin

2023

ANALISIS KUESIONER KEPUASAN MAHASISWA PADA  
PELAYANAN AKADEMIK DI JURUSAN ILMU PENDIDIKAN  
FKIP ULM MENGGUNAKAN *RASCH MODEL*

Oleh :

NILA RATANA SANTI

1910113320018

Skripsi

Diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan gelar Sarjana (S1)  
Pendidikan Program Studi Pendidikan Ekonomi Jurusan Pendidikan Ilmu  
Pengetahuan Sosial

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI  
JURUSAN PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL  
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
BANJARMASIN

2023

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nila Ratana Santi

NIM : 1910113320018

Jurusan /Program Studi : Pendidikan IPS/Pendidikan Ekonomi

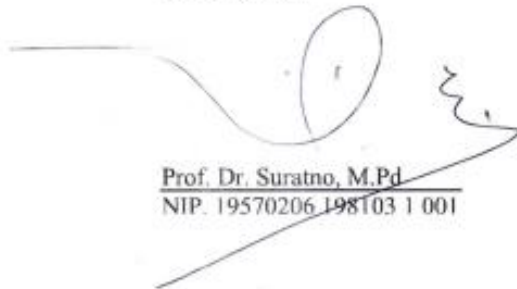
Menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul “ANALISIS KUESIONER KEPUASAN MAHASISWA PADA PELAYANAN AKADEMIK DI JURUSAN ILMU PENDIDIKAN FKIP ULM MENGGUNAKAN *RASCH MODEL*” ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri. Selain itu, sumber informasi yang dikutip dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar Pustaka.

Apabila ada dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan saya.

Banjarmasin, 02 Januari 2024

Mengetahui:

Pembimbing I



Prof. Dr. Suratno, M.Pd  
NIP. 19570206 198103 1 001

Yang Menyatakan,



METERAL TEMPEL  
DCC15AKX620410905

Nila Ratana Santi  
NIM. 1910113320018

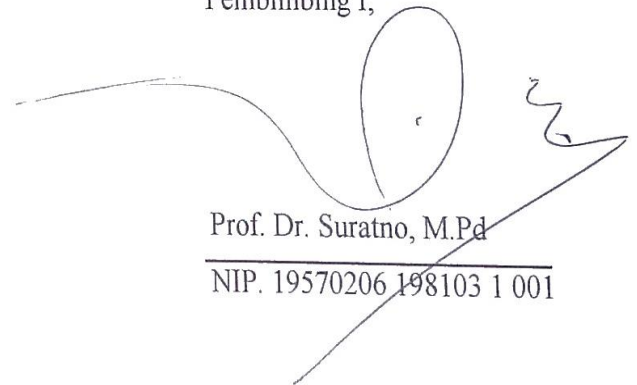
## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Nama : Nila Ratana Santi  
NIM : 1910113320018  
Judul Skripsi : Analisis Kuesioner Kepuasan Mahasiswa Pada Pelayanan Akademik Di Jurusan Ilmu Pendidikan FKIP ULM Menggunakan *Rasch Model*

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lambung Mangkurat.

Banjarmasin, 2 Januari 2024

Pembimbing I,



Prof. Dr. Suratno, M.Pd

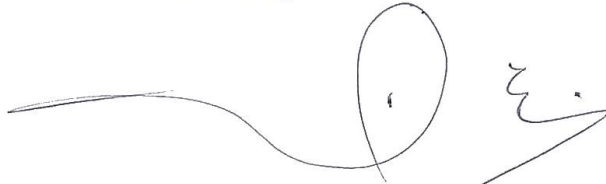
NIP. 19570206 198103 1 001

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul : Analisis Kuesioner Kepuasan Mahasiswa Pada Pelayanan Akademik Di Jurusan Ilmu Pendidikan FKIP ULM Menggunakan *Rasch Model* Yang disusun oleh : Nila Ratana Santi, NIM : 1910113320018, isi telah dipertahankan didepan dewan penguji pada 2 januari 2024

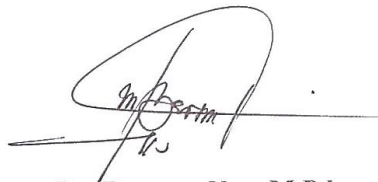
### Dewan Penguji

#### Pembimbing I



Prof. Dr. Suratno, M.Pd  
NIP. 19570206 198103 1 001

#### Penguji I



Dr. Baseran Nor, M.Pd  
NIP. 19820321 200604 1 001

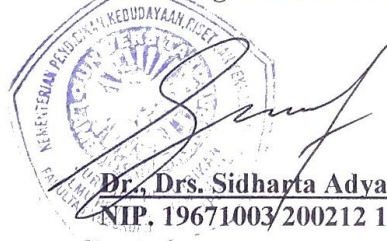
#### Penguji II



Maulana Rizky, SE, M.Acc, Ak  
NIP. 19890202 201504 1 003

### Mengetahui

#### Ketua Jurusan Ilmu Pengetahuan Sosial



Dr. Drs. Sidharta Adyatma, M.Si  
NIP. 19671003/200212 1 001

#### Koordinator Program Studi Pendidikan Ekonomi



Dr. Muhammad Rahmattullah, M.Pd  
NIP. 19820413 200501 1 001

## ABSTRAK

Nila Ratana Santi, 2023. *Analisis Kepuasan Mahasiswa Pada Pelayanan Akademik di Jurusan Ilmu Pendidikan FKIP ULM Menggunakan Rasch Model*. Skripsi, Program Studi Pendidikan Ekonomi, FKIP Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin. (Pembimbing: Prof. Dr. H Suratno, M. Pd).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan memberikan informasi mengenai tingkat validitas dan kualitas instrumen kuesioner pelayanan Akademik Di Jurusan Ilmu Pendidikan Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Lambung Mangkurat. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Subjek penelitian ini ditujukan kepada alat ukur kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik dengan jumlah subjek sebanyak 4 item (butir pertanyaan dalam kuesioner pelayanan akademik) yang direspon oleh Mahasiswa sebanyak 576 responden pada semester ganjil tahun ajaran 2022/2023 angkatan 2019. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik analisis dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan analisis validitas menggunakan rasch model bahwa dari 4 item yang dianalisis terdapat 3 item yang dinyatakan valid yaitu item “fasilitas pelayanan akademik yang tersedia”, “tingkat kehadiran tenaga akademik”, dan “pelayanan tenaga akademik”. Sedangkan 1 item dinyatakan tidak valid, yaitu item “jam/waktu pelayanan akademik”. Hasil yang di dapat dilihat dari Tingkat Kualitas Instrumen Pelayanan Akademik tiap item yang menjadi alat ukur kepuasan mahasiswa pada pelayanan akademik dapat di tarik kesimpulan bahwa berdasarkan analisis tingkat item bias yang diukur untuk keseluruhan program studi masih terdapat item yang mengalami bias . akan tetapi, berdasarkan analisis item bias untuk perbandingan antara setiap progam studi yang dinyatakan bahwa semua item tidak mengalami bias sehingga dapat dinyatakan bahwa kualitas item-item pengukur kepuasan mahasiswa pada pelayanan akademik baik.

Kata kunci : Validitas , Kualitas, Kuesioner Pelayanan Akademik, Rasch Model

## MOTTO

“Jangan Merasa Tertinggal, Setiap Orang Punya Proses Dan Rezeki Masing-Masing”

## PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Kepada Kedua orang tua saya, Bapak Slamet Prianto dan Mama Ida Royani, yang telah menjaga dan merawat saya dari kecil hingga sebesar ini dengan tulus penuh keikhlasan. Memberikan dukungan, semangat, doa dan mempercayakan semua apa yang saya lakukan, walaupun mereka mungkin tidak mengerti apa yang saya akan lakukan, namun mereka selalu percaya kepada saya dan sampai ketitik dimana saya bisa menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini hanyalah hadiah kecil dari saya untuk semua pengorbanan yang telah berikan. Ucapan terimakasih dari anak kedua kalian ini mungkin sederhana namun bagi saya itu hal yang tulus saya sampaikan atas apapun yang telah kalian berikan kepada saya.
2. Keluarga saya yang selalu mendukung dan mendoakan saya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini
3. Teman-teman saya selama kuliah. Berkat semangat, doa dan bantuan dari kalian semua skripsi ini dapat saya selesaikan.
4. Mahasiswa Pendidikan Ekonomi FKIP ULM. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk kalian semua.



## KATA PENGANTAR

Segala Puji syukur saya panjatkan kepada tuhan yang maha esa. Yang telah memberikan segala nikmat, petunjuk dan hidayah nya dalam mengerjakan skripsi ini sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kuesioner Kepuasan Mahasiswa Pada Pelayanan Akademik Di Jurusan Ilmu Pendidikan Fkip ULM Menggunakan *Rasch Model*”.

Penyusunan skripsi ini tidaklah mudah, perlu manajemen waktu yang sangat tinggi dan penuh dengan tantangan, namun dengan ketekunan, semangat dan bimbingan dari dosen pembimbing, maka skripsi ini bisa selesai. Skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar sarjana pendidikan (S-1) pada Program Studi Pendidikan Ekonomi, Jurusan Pendidikan Ilmu Pendidikan Sosial, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan ini masih terdapat kekurangan, oleh karena itu penulis menerima kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan untuk kedepannya. Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan dapat menunjang keberhasilan yang memuaskan. terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, bimbingan, dan pengarahan dari berbagai pihak. Untuk itu, penyusun menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad, S.E., M.Si. selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat, Banjarmasin.
2. Bapak Prof. Dr. Sunarno Basuki, Drs., M.Kes., AIFO selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Lambung Mangkurat, Banjarmasin.
3. Bapak Dr., Drs. Sidharta Adyatma, M.Si. selaku Ketua Jurusan Ilmu Pengetahuan Sosial Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin

4. Bapak Prof. Dr. Suratno, M.pd selaku dosen Pembimbing yang telah memberikan pengetahuan terkait tentang penelitian dan selalu memberikan arahan dan masukan untuk skripsi yang telah diselesaikan ini.
5. Bapak Dr. Muhammad Rahmattullah, M.Pd. selaku Koordinator Program Studi, Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lambung Mangkurat, Banjarmasin sekaligus penguji Seminar Hasil dan Sidang Skripsi yang telah memberikan motivasi, arahan dan masukan untuk penelitian yang telah terselesaikan.
6. Bapak Dr.Baseran Nor, M. Pd dan Bapak Maulana Rizky, SE, M.Acc, Ak Selaku Penguji Seminar Proposal, Seminar Hasil dan Sidang Skripsi, yang telah memberikan motivasi, arahan dan masukan untuk penelitian yang telah terselesaikan.
7. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Pendidikan Ekonomi yang telah memberikan pengetahuan, ilmu, nasehat, dan pelajaran pada saat perkuliahan.
8. Semua pihak yang turut membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak mungkin disebutkan satu persatu

Banjarmasin, Januari 2024

Penulis,

Nilia Ratana Santi

NIM. 1910113320018

## DAFTAR ISI

<u>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN</u> .....	2
<u>LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI</u> .....	3
<u>LEMBAR PENGESAHAN</u> .....	4
<u>ABSTRAK</u> .....	5
<u>MOTTO</u> .....	6
<u>PERSEMBAHAN</u> .....	7
<u>KATA PENGANTAR</u> .....	8
<u>DAFTAR ISI</u> .....	10
<u>DAFTAR GAMBAR</u> .....	12
<u>DAFTAR TABEL</u> .....	13
<u>BAB I</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>A. Latar Belakang Masalah</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>B. Identifikasi masalah</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>C. Pembatasan masalah</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>D. Rumusan Masalah</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>E. Tujuan Penelitian</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>F. Manfaat Penelitian</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>BAB II</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>A. Kajian Pustaka</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. <u>Instrumen Atau Alat Ukur Kepuasan Mahasiswa</u> ..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. <u>Validitas dan Kualitas</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. <u>Pelayanan Akademik</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4. <u>Kuesioner</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5. <u>Rasch Model</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>B. Penelitian yang relevan</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>C. Kerangka Berpikir</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>BAB III</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>A. Tempat dan Waktu Penelitian</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>B. Desain Penelitian</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>C. Populasi dan Sampel</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>D. Teknik Pengambilan Sampel</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>E. Teknik Pengumpulan Sampel</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

F. <u>Teknik Analisis Data</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
G. <u>Prosedur Penelitian</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB IV</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. <u>Gambaran Umum</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. <u>Gambaran Umum Objek Penelitian</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. <u>Gambaran Umum Responden</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. <u>Hasil Penelitian</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. <u>Validitas Instrumen Pelayanan Akademik</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. <u>Kualitas Instrumen Pelayanan Akademik</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. <u>Pembahasan</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. <u>Tingkat Validitas Instrumen Kuesioner Pelayanan Akademik</u>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. <u>Kualitas Instrumen Kuesioner Pelayanan Akademik</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB V</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. <u>Kesimpulan</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. <u>Tingkat Validitas Instrumen Pelayanan Akademik</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. <u>Tingkat Kualitas Instrumen Pelayanan Akademik</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. <u>Saran</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>REFERENSI</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR GAMBAR

- Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3. 1 Prosedur penelitian ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 1 Tingkat Kepuasan Mahasiswa Berdasarkan Respon terhadap Setiap Item Instrumen  
..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 2 Item Instrumen yang Mengalami Bias Berdasarkan Program Studi **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 3 DIF antara Bimbingan Konseling dengan Pendidikan Guru Sekolah Dasar ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 4 DTF antara Bimbingan Konseling dengan Pendidikan Guru Sekolah Dasar ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 5 DIF antara Bimbingan Konseling dengan Pendidikan Anak Usia Dini ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 6 DTF antara Bimbingan Konseling dengan Pendidikan Anak Usia Dini ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 7 DIF antara Bimbingan Konseling dengan Pendidikan Khusus.. **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 8 DTF antara Bimbingan Konseling dengan Pendidikan Khusus. **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 9 DIF antara Bimbingan Konseling dengan Teknologi Pendidikan ... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 10 DTF antara Bimbingan Konseling dengan Teknologi Pendidikan **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 11 DIF antara Pendidikan Guru Sekolah Dasar dengan Pendidikan Anak Usia Dini  
..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 12 DTF antara Pendidikan Guru Sekolah Dasar dengan Pendidikan Anak Usia Dini  
..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 13 DIF antara Pendidikan Guru Sekolah Dasar dengan Pendidikan Khusus ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 14 DTF antara Pendidikan Guru Sekolah Dasar dengan Pendidikan Khusus ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 15 DIF antara Pendidikan Guru Sekolah Dasar dengan Teknologi Pendidikan..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 16 DTF antara Pendidikan Guru Sekolah Dasar dengan Teknologi Pendidikan..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 17 DIF antara Pendidikan Anak Usia Dini dengan Pendidikan Khusus ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 18 DTF antara Pendidikan Anak Usia Dini dengan Pendidikan Khusus ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 19 DIF antara Pendidikan Anak Usia Dini dengan Teknologi Pendidikan ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 20 DTF antara Pendidikan Anak Usia Dini dengan Teknologi Pendidikan ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 21 DIF antara Pendidikan Khusus dengan Teknologi Pendidikan **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 22 DTF antara Pendidikan Khusus dengan Teknologi Pendidikan .... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 23 DPF (*Differential Person Functioning*)..... **Error! Bookmark not defined.**



## DAFTAR TABEL

<u>Tabel 4. 1 Nilai Logit Tiap Item (Item Measure)</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>Tabel 4. 2 Kategori Frekuensi Setiap Item</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>