

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN INFORMASI
AKADEMIK TERHADAP KESIAPAN DIRI
MENGIKUTI PROGRAM MBKM**

SKRIPSI



Oleh

Faradila Rachamdia

NIM. 19410115

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
2023**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN INFORMASI
AKADEMIK TERHADAP KESIAPAN DIRI
MENGIKUTI PROGRAM MBKM**

SKRIPSI

Diajukan kepada
Dekan Fakultas Psikologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang untuk memenuhi
salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Psikologi (S.Psi)

Oleh

FARADILA RACHMADIA

NIM. 19410115

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN
PENGARUH KUALITAS LAYANAN INFORMASI
AKADEMIK TERHADAP KESIAPAN DIRI
MENGIKUTI PROGRAM MBKM

SKRIPSI

oleh

Faradila Rachmadia

NIM. 19410115

Telah disetujui oleh:

Dosen Pembimbing



Muhammad Jamaluddin, M.Si

NIP. 198011082008011007

Mengetahui,

Dekan Fakultas Psikologi



Prof. Dr. Rifa Hidayah, M.Si

NIP. 197611282002122001

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN INFORMASI
AKADEMIK TERHADAP KESIAPAN DIRI
MENGIKUTI PROGRAM MBKM**

Oleh:
Faradila Rachmadia

telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal, 12 Mei 2023

Susunan Dewan Penguji

Dosen Pembimbing



Muhammad Jamaluddin, M.Si
NIP. 198011082008011007

Anggota Penguji Lain
Penguji Utama



Dr. Endah K. Purwaningtyas, M.Psi
NIP. 1975051420000320003

Ketua Penguji



Umdatul Khoirot, M.Psi, Psikolog
NIP. 19900501201802012198

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana Psikologi
Tanggal, 2023

Mengesahkan

Dewan Fakultas Psikologi



Prof. Dr. Rifa Hidayah, M.Si

NIP. 197611282002122001

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Faradila Rachmadia

NIM : 19410115

Fakultas : Psikologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang

Menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Informasi Akademik Terhadap Kesiapan Diri Mengikuti Program MBKM” adalah benar hasil karya saya sendiri baik sebagian maupun keseluruhan, kecuali dalam bentuk kutipan yang disebutkan sumbernya. Jika dikemudian hari ada claim dari pihak lain, bukan menjadi tanggung jawab Dosen Pembimbing dan pihak Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila pernyataan ini tidak benar, saya bersedia mendapat sanksi.

Malang, 12 Mei 2023

Peneliti



Faradila Rachmadia
NIM. 19410115

MOTO

“Tidak ada rahasia untuk menggapai sukses. Sukses itu dapat terjadi karena persiapan, kerja keras, dan mau belajar dari kegagalan.”

- Collin Powell

HALAMAN PERSEMBAHAN

“Bismillahirrohmanirrohim”

Skripsi ini saya persembahkan kepada keluarga tercinta. Terutama ayah saya Sudirman, Ibu saya Rohani Andayani, dan abang tercinta Fitriansyah Al-Hafiz, karena selalu memberikan perhatian, pengertian, dukungan, sehingga saya masih dapat bertahan, bersabar, dan berbahagia hingga saat ini. Terimakasih juga atas segala doa an harapan baik yang selalu diutarakan dalam sholat maupun yang diucapkan secara langsung kepada saya.

Terimakasih saya ucapkan kepada Bapak Jamaluddin selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan arahan dan masukan. Dan untuk teman-teman satu bimbingan saya, terimakasih telah mau berusaha dan berjuang bersama, semoga selalu lancar urusan kedepannya.

Terimakasih saya ucapkan kepada Caca, Jihan, Ghalda, Melan, Rina, Laura, dan Olga sahabat saya sejak SMP. Terimakasih juga kepada Nashira, Janet, Salsa, Denanta, dan Fadya sahabat saya sejak SMA. Terimakasih juga kepada Abrar Irfani yang selalu memiliki kesan tersendiri bagi saya sejak SMA. Terimakasih kepada Amel, Fira, dan Bia atas segala bantuan dan dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih kepada teman-teman saya di PSM GGB yang telah hadir selama 2 tahun terakhir ini yang juga memberikan warna baru bagi saya. Terimakasih untuk anggota divisi DK2 yang telah memberi keceriaan dalam hari-hari saya. Khususnya untuk Khansa Az-Zahra, terimakasih selalu ada kapanpun dan dimana pun saya membutuhkan teman untuk sekadar melepas penat, dan mencurahkan isi hati saya. Untuk semua, semoga hubungan kita selalu erat sampai kapan pun.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT, atas berkat hidayah dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kesiapan Diri Menghadapi MBKM”. Shalawat serta salam tak lupa dihaturkan kepada Nabi Muhammad SAW. Peneliti mengucapkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. M. Zainuddin, MA, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Prof. Dr. Rifa Hidayah, M.Si, selaku dekan Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Muhammad Jamaluddin, M.Si, selaku dosen pembimbing 1 yang selalu memberikan arahan, masukan, motivasi, serta nasihat.
4. Umdatul Khoirot, M.Psi, selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan arahan dan masukan.
5. Dr. Endah Kurniawati Purwaningtyas, M.Psi selaku dosen penguji yang telah memberikan arahan serta masukan dalam penyelesaian tugas akhir.
6. Dr. Mohammad Mahpur, M.Si, selaku wali dosen yang telah memberikan arahan selama masa perkuliahan.
7. Segenap dosen dan staff akademik Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
8. Semua mahasiswa Fakultas Psikologi Angkatan 2019 yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk menjadi responden.

9. Semua pihak yang turut serta mendukung dan membantu dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, oleh karena itu peneliti mengharapkan saran dan kritikan yang membangun menjadi lebih baik dalam penulisan ini. Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

Malang, 12 Mei 2023

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Faradila', with a horizontal line above it and a small dash to the right.

Faradila Rachmadia
NIM. 19410115

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
MOTO	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
ABSTRAK.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	14
C. Tujuan Penelitian	14
D. Manfaat Penelitian	15
BAB II_KAJIAN TEORI.....	16
A. Kualitas Layanan Akademik.....	16
B. Kesiapan Diri	25
C. Pengaruh Kualitas Layanan Informasi Akademik terhadap Kesiapan Diri Mengikuti Program MBKM.....	34
D. Hipotesis Penelitian.....	37
BAB III_METODE PENELITIAN	38
A. Jenis penelitian	38
B. Identifikasi Variabel Penelitian	38
C. Definisi Operasional.....	39
D. Populasi dan Sampel	40
1. Populasi.....	40
2. Sampel.....	40
E. Teknik Pengumpulan Data	41
1. Kuisisioner.....	41
2. Wawancara.....	41

3.	Dokumentasi	42
F.	Instrumen Penelitian.....	42
1.	Skala Kualitas Layanan Akademik	43
2.	Skala Kesiapan Diri.....	44
G.	Uji Validitas dan Reliabilitas	45
1.	Uji Validitas Alat Ukur	45
2.	Uji Reliabilitas Alat Ukur	48
H.	Metode Analisis Data	50
1.	Uji Asumsi	50
2.	Analisis deskriptif	51
3.	Uji Hipotesis.....	52
	BAB IV_HASIL DAN PEMBAHASAN.....	54
A.	Gambaran Objek Penelitian	54
B.	Waktu dan Tempat penelitian	56
C.	Hasil Penelitian	56
1.	Uji Validitas Instrumen	56
2.	Uji Reliabilitas Instrumen	60
3.	Uji Asumsi	61
4.	Analisis Deskripsi Data.....	62
5.	Pengujian Hipotesis.....	68
6.	Aspek Pembentuk Utama.....	69
D.	Pembahasan.....	71
E.	Keterbatasan Penelitian	94
	BAB V_KESIMPULAN DAN SARAN	95
A.	Kesimpulan	95
B.	Saran.....	96
	DAFTAR PUSTAKA	98
	DAFTAR LAMPIRAN	105

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skor Skala Kualitas Layanan Akademik.....	43
Tabel 3.2 Skor Skala Kesiapan Diri	43
Tabel 3.3 Blueprint Skala Kualitas Layanan Akademik	44
Tabel 3.4 Blueprint Skala Kesiapan Diri	45
Tabel 3.5 Kategori Daya Beda	46
Tabel 3.6 Hasil Uji Coba Validitas Skala Kualitas Layanan Informasi Akademik	47
Tabel 3.7 Hasil Validitas Uji Coba Skala Kesiapan Diri	48
Tabel 3.8 Kriteria Reliabilitas	49
Tabel 3.9 Uji Coba Reliabilitas Skala Kualitas Layanan Akademik dan Kesiapan Diri	50
Tabel 3.10 Kategorisasi.....	52
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan Informasi Akademik.....	57
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Skala Kesiapan Diri.....	59
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas Skala Kualitas Layanan Akademik	60
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Skala Kesiapan Diri	60
Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas	61
Tabel 4.6 Hasil Uji Linearitas	62
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Kualitas Layanan Informasi Akademik	63
Tabel 4.8 Norma Kategorisasi.....	63
Tabel 4.9 Kategori Tingkat Kualitas Layanan Informasi Akademik	63
Tabel 4.10 Deskripsi Indikator Kualitas Layanan Informasi Akademik.....	64
Tabel 4.11 Statistik Deskriptif Kesiapan Diri	65
Tabel 4.12 Norma Kategorisasi.....	66
Tabel 4.13 Kategori Tingkat Kesiapan Diri	66
Tabel 4.14 Deskripsi Indikator Kesiapan Diri.....	67
Tabel 4.15 Uji Regresi Linear Sederhana	69
Tabel 4.16 Faktor Pembentuk Utama Variabel Kualitas Layanan Informasi Akademik	70
Tabel 4.17 Faktor Pembentuk Utama Variabel Kesiapan Diri.....	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 persentase kesiapan menghadapi MBKM	5
Gambar 2 persentase pengaruh informasi terhadap kesiapan diri	10
Gambar 3 persentase faktor lain yang memengaruhi kesiapan diri.....	87

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.1 Kuesioner Penelitian	105
Lampiran 1.2 Uji Coba Validitas dan Reliabilitas	109
Lampiran 1.3 Validitas dan Reliabilitas	111
Lampiran 1.4 Uji Analisis Deskriptif	112
Lampiran 1.5 Uji Normalitas	112
Lampiran 1.6 Uji Linearitas	112
Lampiran 1.7 Kategorisasi	113
Lampiran 1.8 Uji Hipotesis	113

ABSTRAK

Rachmadia, Faradila. 2023. *Pengaruh Kualitas Layanan Informasi Akademik Terhadap Kesiapan Diri Menghadapi MBKM*. Skripsi. Fakultas Psikologi, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

Pembimbing: Muhammad Jamaluddin, M.Si

Salah satu Universitas yang memiliki visi-misi mencetak lulusan terbaik dengan daya saing tinggi, UIN Maliki Malang turut berkontribusi dalam menjalankan program yang dicanangkan Menteri Pendidikan yaitu MBKM (Merdeka Belajar Kampus Merdeka). Kesiapan diri mahasiswa dalam mengikuti program magang MBKM menjadi hal penting yang harus diperhatikan. Apabila mahasiswa memiliki kesiapan diri yang tinggi, maka mahasiswa sudah mampu untuk mengikuti berbagai kegiatan serta menyelesaikan tugas selama mengikuti magang MBKM. Tentu saja, kesiapan tersebut juga di dukung dengan peran layanan informasi akademik dalam mengarahkan serta membagikan informasi penting terkait keperluan selama menjalankan program MBKM. Tujuan penelitian ini yaitu 1) Mengetahui tingkat kualitas layanan informasi Fakultas Psikologi UIN Maliki Malang. 2) Mengetahui tingkat kesiapan diri mahasiswa Fakultas Psikologi angkatan 2019 UIN Maliki Malang dalam menghadapi MBKM. 3) Mengetahui pengaruh kualitas layanan informasi akademik terhadap kesiapan diri mahasiswa Fakultas Psikologi angkatan 2019 UIN Maliki Malang dalam menghadapi MBKM.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan berupa kuesioner dengan kualitas layanan akademik sebagai variabel bebas, dan kesiapan diri sebagai variabel terikat. Penelitian ini mengambil seluruh populasi untuk dijadikan sampel karena mahasiswa yang mengikuti program MBKM kurang dari 100 atau berjumlah 89 orang, dengan teknik pengambilan sampel yaitu teknik sampling jenuh. Metode pengumpulan data menggunakan skala likert dengan teknik analisa data menggunakan analisa regresi linear sederhana.

Hasil penelitian ini adalah mayoritas mahasiswa menilai kualitas pelayanan informasi akademik pada kategori sedang sebanyak 85 mahasiswa dengan persentase 95,5%. Artinya, layanan informasi sudah sesuai dengan harapan mahasiswa. Sedangkan kesiapan diri mahasiswa menghadapi MBKM mayoritas pada kategori sedang yaitu sebanyak 67 mahasiswa dengan persentase 75,3%. Artinya mahasiswa memiliki kesiapan yang baik dalam mengikuti magang MBKM. Berdasarkan nilai signifikansi sebesar 0,739 yang mana lebih besar dari 0,05 maka kualitas layanan informasi akademik tidak berpengaruh terhadap kesiapan diri mahasiswa dalam mengikuti magang MBKM. Artinya, kesiapan diri mahasiswa disebabkan oleh faktor internal individu itu sendiri.

Kata Kunci: Kualitas Layanan Akademik, Kesiapan Diri

ABSTRACT

Rachmadia, Faradila. 2023. *The Influence Information of Academic Service Quality on Self-Readiness to Face MBKM.* Thesis. Faculty of Psychology, State Islamic University of Maulana Malik Ibrahim Malang.

Supervisor: **Muhammad Jamaluddin, M.Si**

As one of the Universities that has vision and mission to produce the best graduates with high competitiveness, UIN Maliki Malang has contributed to running the program launched by the Minister of Education, namely MBKM (Merdeka Belajar Kampus Merdeka). For the successful program, adequate quality information services are needed to assist students in preparing themselves for the program. If the quality of information services is good, then the self-readiness of students will be good. The objectives of this study 1) To determine the level of quality of information services at the Faculty of Psychology UIN Maliki Malang. 2) To find out the level of self-readiness of students of the Faculty of Psychology class of 2019 at UIN Maliki Malang in facing MBKM. 3) To find out the effect of the quality of academic information services on the self-readiness of students of the Faculty of Psychology class of 2019 UIN Maliki Malang in facing MBKM.

This research is descriptive quantitative research. The data collection technique used was a questionnaire with academic service quality as the independent variable, and self-readiness as the dependent variable. This study took the entire population as a sample because less than 100 students were participating in the MBKM program or a total of 89 people, using a sampling technique, namely the saturated sampling technique. The data collection method uses a Likert scale with data analysis techniques using linear regression analysis.

Based on the research, it was found that the majority of students received medium-quality information services as many as 85 students with a percentage of 95.5%, and as many as 4 students with a percentage of 4.4% received high service. While the majority of students' readiness to face MBKM was in the moderate category, namely 67 students with a percentage of 75.3%, and as many as 22 students with a percentage of 24.7% in the high self-readiness category. Based on a significance value of 0.739 which is greater than 0.05, student readiness is not influenced by the quality of academic information services.

Keywords: Academic Service Quality, Self-Readiness

ABSTRAK

تأثير جودة الخدمات الأكاديمية على استعداد الفرد لمواجهة المرحلة. Rachmadia, Faradila. 2023. رسالة بحثية. كلية علم النفس، جامعة إسلامية نيجيري مولانا مالك إبراهيم
مالاتنج.

أستاذة: محمد جمال الدين، ماجستير في العلوم

كإحدى الجامعات التي لديها رؤية ورسالة لتخريج أفضل الخريجين ذوي القدرات العالية، شاركت جامعة UIN Maliki Malang في تنفيذ البرنامج الذي أطلقه وزير التعليم والذي يسمى UIN Maliki Malang (تعلّم حرّ) (ومن أجل سلاسة هذا البرنامج، يتطلب الأمر جودة خدمات المعلومات المناسبة لمساعدة الطلاب على التحضير للمشاركة في البرنامج. إذا كانت جودة خدمات المعلومات جيدة، فإن جاهزية الطلاب ستكون جيدة أيضًا. ويهدف هذا البحث إلى 1) التعرف على مستوى جودة خدمات المعلومات في كلية علم النفس في التعرف على مستوى جاهزية طلاب كلية علم النفس لعام 2019 في UIN Maliki Malang. 2) التعرف على تأثير جودة الخدمات (3) MBKM للمشاركة في برنامج UIN Maliki Malang جامعة UIN Maliki Malang المعلوماتية الأكاديمية على جاهزية الطلاب في كلية علم النفس لعام 2019 في جامعة Malang MBKM للمشاركة في برنامج.

هذا البحث هو بحث كمي وصفي. تم استخدام تقنية جمع البيانات عن طريق الاستبيان، حيث تم اعتماد جودة الخدمة الأكاديمية كمتغير مستقل والاستعداد الذاتي كمتغير معتمد. تم اختيار عينة البحث بالكامل من السكان أقل من 100 أو يبلغ 89 طالبًا، وتم استخدام تقنية MBKM لأن عدد الطلاب الذين يشاركون في برنامج العينة المشبعة لجمع العينة. تم استخدام مقياس ليكرت في جمع البيانات، واستخدام تحليل الانحدار الخطي في تحليل البيانات.

بناءً على الدراسة، تم الحصول على نتيجة تفيد بأن غالبية الطلاب حصلوا على جودة خدمة المعلومات المتوسطة بعدد 85 طالبًا بنسبة 95.5%، في حين حصل 4 طلاب بنسبة 4.4% على جودة خدمة عالية. بينما كان استعداد الطلاب لمواجهة متطلبات المؤهلات المهنية وسوق العمل الأغلبية في فئة المتوسطة، وهم 67 طالبًا بنسبة 75.3%، و22 طالبًا بنسبة 24.7% في فئة استعداد عالية. وبناءً على القيمة المعنوية البالغة التي هي أكبر من 0.05، فإن استعداد الطلاب لمواجهة متطلبات المؤهلات المهنية وسوق العمل لا 0.739 يتأثر بجودة خدمة المعلومات الأكاديمية.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة الأكاديمية، استعداد الذات

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

MBKM merupakan sebuah program baru yang ditetapkan oleh pemerintah berdasarkan Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan (Permendikbud) No. 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi, dan dilaksanakan oleh sejumlah pihak terkait seperti perguruan tinggi, fakultas, program studi (prodi), mahasiswa, dan mitra (Marjan, 2021:183). Pembentukan program ini bertujuan untuk menyiapkan lulusan pendidikan tinggi yang tangguh dalam menghadapi perubahan sosial, budaya, dunia kerja, dan teknologi yang semakin berkembang pesat melalui beberapa kegiatan pembelajaran, seperti pertukaran pelajar, praktik kerja lapangan/magang, riset, proyek, kegiatan wirausaha, dan proyek kerja nyata (Rodiyah, 2021:427).

Berdasarkan buku Panduan Merdeka Belajar Kampus Merdeka yang dikeluarkan oleh Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, MBKM merupakan wujud pembelajaran yang berpusat pada mahasiswa dengan memberikan tantangan dan kesempatan pada mahasiswa untuk mengembangkan inovasi, kreativitas, kapasitas, kepribadian, dan kebutuhan mahasiswa, serta mengembangkan kemandirian dalam menemukan pengetahuan melalui dinamika di lapangan (Jenderal et al., 2020).

Dilansir melalui website dikti.kemdikbud.go.id (diakses pada 14 Mei 2023) ditulis oleh Fasha diketahui bahwa pelaksanaan sosialisasi untuk

menindaklanjuti program MBKM telah dilakukan pada tanggal 15 Juni 2020 melalui aplikasi *zoom-meeting*. Sosialisasi tersebut dihadiri oleh masing-masing perwakilan perguruan tinggi non vokasi se-Indonesia. Kemudian, sosialisai lebih lanjut mengenai program MBKM juga sudah dilaksanakan oleh Perguruan Tinggi Keagamaan. Hal tersebut berdasarkan informasi yang diperoleh melalui website pps.uin-suka.ac.id (diakses pada 14 Mei 2023) bahwa sosialisasi MBKM diselenggarakan oleh UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dan dihadiri oleh masing-masing perwakilan Perguruan Tinggi Keagamaan (PTK) se-Indonesia. Kegiatan tersebut dilakukan melalui *Forum Group Discussion* pada 10 November 2021 yang bertempat di Gedung Prof. R.H.A Soenarjo, Kampus UIN Suka.

Melalui Kebijakan Merdeka Belajar Kampus Merdeka, diharapkan perguruan tinggi-PTKI dapat menjawab tantangan dalam rangka menghasilkan lulusan yang sesuai dengan perkembangan IPTEK yang saat ini memasuki era revolusi industri 4.0, dinamika masyarakat yang memasuki era masyarakat 5.0, dan tuntutan dunia industri. Berdasarkan Panduan Implementasi Merdeka Belajar Kampus Merdeka Tingkat Perguruan Tinggi Keagamaan Islam, yang membedakan dengan pelaksanaan MBKM pada PTN dan PTS terletak pada konteks rancang bangun kurikulum. Pada PTKI, capaian pembelajaran lulusan yang terkait dengan sikap dan tata nilai akhlak mulia, wawasan dan keterampilan dasar bidang keagamaan menjadi keharusan atau keniscayaan sebagai karakteristik lulusan. Oleh karena itu, lulusan PTKI dapat menunjukkan profil diri

sebagai lulusan yang menggambarkan keulamaan dan intelektualitas, dengan dilandasi oleh nilai-nilai profesionalisme sesuai fokus keilmuan dalam program studinya (Pendidikan Tinggi Keagamaan Islam, 2020).

Salah satu Universitas yang memiliki visi-misi dengan mencetak lulusan berdaya saing tinggi dengan menjunjung akhlakul karimah, UIN Maliki Malang turut serta berkontribusi dalam menerapkan salah satu program MBKM (Merdeka Belajar Kampus Merdeka) tersebut. Dilansir melalui website uin-malang.ac.id (diakses pada 3 Desember 2022), diketahui bahwa penerapan program MBKM sudah berjalan sejak tahun 2021 pada mahasiswa angkatan 2019 melalui Program Pertukaran Mahasiswa Tanah Air (PERMATA). Namun, program tersebut belum dilaksanakan di seluruh prodi yang ada di UIN Malang, melainkan hanya prodi-prodi di Fakultas Sains dan Teknologi saja. Namun, program tersebut belum berjalan maksimal karena beberapa alasan, hal tersebut sejalan dengan hasil wawancara yang dilaksanakan pada 3 Januari 2023 berikut:

“Ada sih waktu itu sosialisasinya di jurusan ku, tapi emang banyak yang ngga ikut sosialisasinya gitu. Yang ikut MBKM nya juga dikit banget, lebih banyak yang ikut program magang yang diadakan dari diluar gitu”. (AG, mahasiswa Teknik Informasi)

“Ada kok waktu itu satu ekonomi sosialisasinya, cuma emang yang ikut tuh dikit, pada ngga minat kayanya”. (RV, mahasiswi Fakultas Ekonomi)

“Kalau di jurusan ku emang ngga disarankan buat ikut magang nya sih, emang disuruh fokus skripsian aja. Nah lebih disarankan nya ikut yang program pertukaran pelajar nya aja”. (ND, mahasiswi Biologi)

Berdasarkan hasil wawancara di atas dengan subjek AG, RV, dan ND diketahui bahwa sosialisasi program MBKM sudah dilaksanakan di jurusan masing-masing namun menunjukkan minat yang kurang dari mahasiswa. Berbeda dengan Fakultas Sains dan Teknologi yang lebih menyarankan mahasiswa untuk mengikuti program MBKM di bidang pertukaran pelajar daripada magang.

Penerapan MBKM juga dilaksanakan di Fakultas Psikologi UIN Maliki Malang. Berbeda dengan Fakultas dan Prodi lain yang dimana program tersebut kurang menarik perhatian mahasiswa, di Fakultas Psikologi justru memiliki cukup banyak peminat. Sosialisasi dilaksanakan pada tanggal 19 Agustus 2022 oleh layanan akademik kepada mahasiswa psikologi angkatan 2019 melalui via *zoom meeting*. Minat yang cukup tinggi dapat dilihat dari jumlah mahasiswa yang mengikuti program MBKM yaitu sebanyak 89 orang dikarenakan ketertarikan mahasiswa terhadap keuntungan program yang dijelaskan. Hal ini sebagaimana hasil wawancara dengan beberapa subjek pada tanggal 6 Desember 2022:

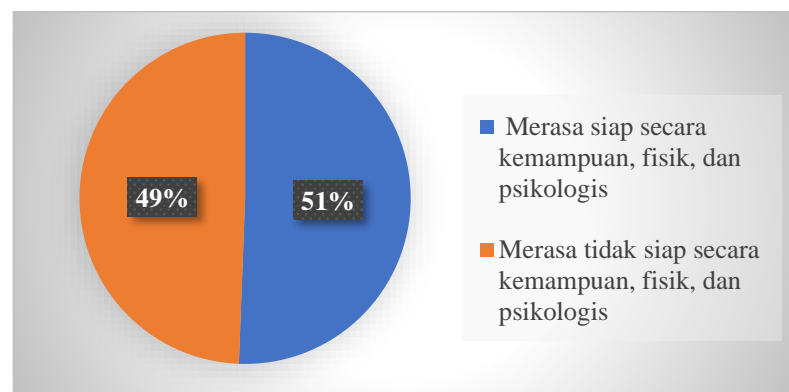
“Sosialisasinya lumayan jelas sih. Untuk program yang mau dijalankan pertama kali juga ini peminatnya juga lumayan banyak sampe 89 orang. Aku sendiri pengen ikut karna bisa lulus 3,5 tahun itu, kan lumayan ya.” (AW, mahasiswi MBKM Dinas Tenaga Kerja Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu)

“Sosialisasi waktu itu udah molor banget dari waktu seharusnya. Katanya tanggal 10 atau 14 gitu tapi baru tanggal 19 dilaksanain, kadang juga informasi susulan tuh suka miss-com karna yang nyampein beda-beda orang. Tapi aku tertarik ikut pengen magang sambil skripsian gitu jadi bisa ambil data langsung. Sama karena

target lulusnya tuh bisa 3,5 tahun juga” (FSA, mahasiswa MBKM Dinas Sosial)

Berdasarkan hasil wawancara di atas dengan subek AW dan FSA diketahui bahwa meskipun mahasiswa menunjukkan minat yang cukup tinggi untuk mengikuti program MBKM karena mahasiswa merasa tertarik dengan keuntungan dapat lulus lebih cepat yaitu 3,5 tahun.

Minat yang tinggi dari mahasiswa Fakultas Psikologi untuk mengikuti MBKM tidak sejalan dengan kesiapan mahasiswa dalam mengikuti program tersebut. Hal ini terlihat dari hasil survey pra-penelitian yang menunjukkan hasil bahwa hampir setengah mahasiswa yaitu 49% atau sebanyak 44 orang dari total 89 mahasiswa yang mengikuti MBKM mengalami ketidaksiapan baik secara kemampuan, fisik, dan psikologis sebagaimana data berikut:



Gambar 1 persentase kesiapan menghadapi MBKM

Data pada diagram Gambar 1 diperkuat dengan hasil wawancara yang dilaksanakan pada tanggal 5 dan 6 Desember 2022 terhadap subjek AR, ADN dan LN. Subjek mengatakan belum memiliki persiapan yang matang untuk mengikuti MBKM sebagaimana wawancara berikut:

“Aku jujur nggak se siap itu, nggak ada persiapan sama sekali malah. Waktu pas pertama-tama disuruh milih MBKM atau PKL biasa tuh aku ngerasanya terlalu cepet gitu karena menurutku ada banyak yang harus dipertimbangkan. Ditambah lagi sosialisasinya waktu itu telat dan deadline buat ngajuin kelompok pkl tuh udah mepet banget, jadi mau gamau yauda aku milih MBKM dan persiapan ku belum matang”. (AR, mahasiswi MBKM Polresta Malang)

“Aku emang sebenarnya persiapan apalagi mental tuh belum siap banget. Kaya ini kan pertama kali ya programnya, jadi ga punya bekal harus ngapain dulu, nyiapin apa aja, kira-kira disana kita bakal ngapain tuh belum belum jelas. Soalnya kalau BAK tuh diatanyain hal yang kita kurang paham tuh suka slow respond gitu jadi kita ngerasanya suka digantungin bingung harus ngapain”. (ADN, mahasiswi MBKM Lembaga Per masyarakatan Perempuan Kelas IIA Malang).

“Nggak siap banget ngejalanin MBKM, informasinya suka mendadak, deadline nya banyak banget. Aku sampai ngerasa stress yang mimpi buruk beberapa kali, terus hampir sebulan juga tuh nangis mulu karena ngerasa nggak sanggup”. (LN, mahasiswi MBKM Polresta Malang)

Berdasarkan hasil wawancara di atas dengan subjek AR dan ADN diperoleh hasil bahwa mahasiswa belum memiliki kesiapan yang cukup untuk baik fisik maupun mental untuk mempersiapkan hal-hal yang diperlukan dalam mengikuti magang MBKM, bahkan tak jarang mahasiswa merasa *stress* dengan disebabkan banyaknya tugas yang harus dikerjakan

selama magang. Waktu pertimbangan awal yang singkat untuk mengajukan kelompok PKL juga menyebabkan mahasiswa terpaksa mengikuti MBKM, sehingga mahasiswa yang belum mengetahui program tersebut secara jelas merasa belum memiliki persiapan yang cukup matang.

Gagne (dalam Anwar, 2017) menjelaskan bahwa kesiapan diri diartikan sebagai keseluruhan kondisi seseorang atau individu yang membuatnya siap baik fisik dan mental untuk menuhi beberapa aspek kebutuhan yang dapat menunjang kesiapan diri. Menurut teori belajar Robert Gagne (dalam Anwar, 2017), untuk menghadapi sesuatu, individu harus mempersiapkan dirinya dengan cara mengembangkan segala potensi atau kemampuan dirinya.

Gagne (dalam Soleh, 2021:3) menjelaskan lima potensi yang harus dikembangkan seseorang sebagai aspek kesiapan dirinya sebelum beradaptasi dengan lingkungannya. Kelima aspek tersebut diantaranya: (1) Keterampilan Intelektual yang di dalamnya mencakup beberapa kemampuan seseorang, seperti kemampuan dalam menentukan konsep, memahami aturan, serta memecahkan masalah. (2) Keterampilan Motorik yang di dalamnya melibatkan kemampuan seseorang dalam mengerjakan sesuatu secara cepat dan tepat. (3) Informasi Verbal yang mencakup kemampuan berbahasa seseorang secara lisan maupun tulisan. (4) Strategi Kognitif melibatkan kemampuan seseorang dalam berpikir dan bertindak secara sistematis. (5) Sikap melibatkan bagaimana respon seseorang

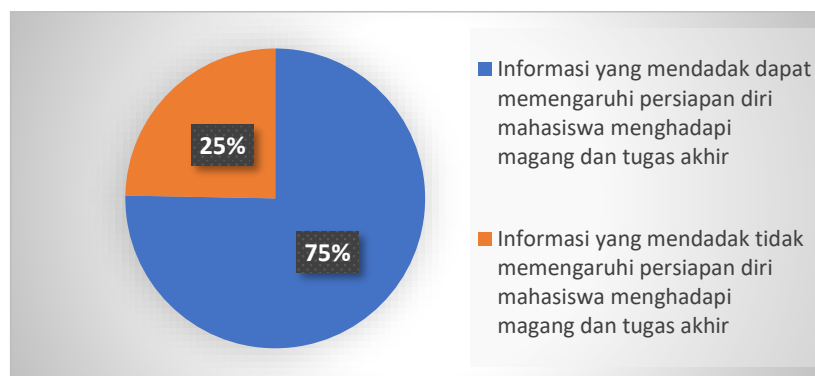
terhadap stimulus serta apakah tindakan seseorang tersebut sudah sesuai dengan nilai dan normal yang berlaku di lingkungan.

Keinginan untuk menunjang aspek-aspek kesiapan mahasiswa dalam mengikuti program MBKM tersebut, memerlukan dukungan dari beberapa pihak, dalam hal ini adalah layanan akademik (Purwanto & Uswah, 2022). Hal tersebut sejalan dengan konsep perencanaan dan pelaksanaan program MBKM, dimana Pemerintah Indonesia melalui Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi yang diluncurkan pada tahun 2020 menyatakan bahwa kerjasama dengan mitra juga akan melibatkan dosen dalam pembimbingan maupun aktivitas akademik untuk mempersiapkan diri mahasiswa melalui peningkatan kompetensinya (Rahmat dkk, 2021:170). Keberhasilan pengelolaan MBKM di Perguruan Tinggi dapat ditentukan oleh kualitas layanan akademik dengan berbagai pelayanan yang diberikan, seperti layanan informasi akademik, administrasi, dan penunjang pembelajaran yang akan menentukan tercapainya tujuan pendidikan di Perguruan Tinggi yang menerapkan Kampus Merdeka (Purwanto & Uswah, 2022).

Peran layanan akademik di Perguruan Tinggi ini bertujuan untuk melakukan sosialisasi kembali terkait program MBKM yang sudah lebih dulu disosialisasikan oleh Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan sebagai bentuk pengenalan serta pemahaman lebih lanjut kepada mahasiswa yang akan mengikuti program tersebut (Lestari et al., 2021).

Parasuraman dkk (dalam Salim, 2019:25) mengartikan layanan akademik sebagai standar ideal pelayanan yang perlu dikendalikan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan mahasiswa. Layanan akademik merupakan interaksi yang dilakukan oleh karyawan untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa seperti jadwal perkuliahan, kegiatan pembelajaran, dan informasi (Purwanto & Uswah, 2022). Salah satu layanan akademik yang memiliki peran penting terkait sosialisasi ini adalah layanan informasi akademik.

Layanan informasi akademik memiliki fungsi dalam memberikan pengenalan terkait program MBKM, pemahaman terkait hal-hal yang perlu dipersiapkan, serta pencegahan terkait kemungkinan adanya kendala-kendala yang dirasakan mahasiswa selama mengikuti program MBKM (Lestari et al., 2021). Menyesuaikan dengan pendapat tersebut, peran layanan informasi akademik ini diperlukan untuk menyampaikan informasi yang berkaitan dengan program MBKM, selain itu staf layanan informasi akademik juga berperan untuk mendengarkan kendala mahasiswa serta memberi pemahaman terhadap kendala yang dirasakan selama mengikuti magang MBKM. Jika informasi yang disampaikan tidak sesuai harapan, maka akan mempengaruhi kesiapan (Prayitno, 2004). Hal ini sebagaimana survey pra-penelitian diperoleh hasil bahwa 75% atau sebanyak 67 mahasiswa merasa bahwa layanan informasi akademik dapat mempengaruhi kesiapan mahasiswa yang ditunjukkan pada data berikut:



Gambar 2 persentase pengaruh informasi terhadap kesiapan diri

Data pada diagram Gambar 2 menjelaskan bahwa layanan informasi akademik Fakultas Psikologi dalam menyampaikan informasi terkait MBKM masih kurang maksimal. Hal ini dikarenakan informasi yang disampaikan mendadak, disampaikan banyak pihak, dan tak jarang menimbulkan *miss* komunikasi. Hal ini diperkuat dengan hasil wawancara yang dilakukan pada 6 Desember 2022 berikut:

“Menurutku fakultas tuh belum siap 100% untuk program ini, ya komunikasinya mungkin masih kurang sama mahasiswa MBKM nya. Soalnya kalau BAK tuh diatanyain hal yang kita kurang paham tuh suka slow respond gitu jadi kita ngerasanya suka digantungin bingung harus ngapain”. (ADN, mahasiswi MBKM Lembaga Perasyarakatan Perempuan Kelas IIA Malang).

“Sejauh ini sih aku merasa emang fakultas belum cukup persiapan juga sih, jadi ngebantu kita tuh kayak ya rada-rada kurang jelas, kadang di oper-oper gitu kita suruh nanya ke siapa. Apalagi ya informasi tadi kan suka ndadak pol jadi lebih ke kayak robot diburu-buruin gitu. Apalagi waktu pengampilan data kemaren tuh persiapan nya kurang data yang diambil juga kurang dalem gara-gara ngejar deadline. Persiapan selama ngejalanin MBKM nih lebih ke yaudah seadanya”. (AMM, mahasiswi MBKM Lembaga Perasyarakatan Perempuan Kelas IIA Malang).

Kurangnya kemampuan layanan informasi akademik dalam memenuhi kebutuhan mahasiswa MBKM menunjukkan kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan. Menurut Parasuraman dkk (dalam Salim, 2019:25) kualitas layanan merupakan standar ideal yang perlu dikendalikan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan mahasiswa. Apabila semakin baik kualitas layanan yang diberikan, maka semakin tinggi rasa kepuasan mahasiswa karena pelayanan sudah sesuai atau melebihi harapan (Sinollah & Masruro, 2019).

Asiah (dalam Sintiawati et al., 2022) mengatakan bahwa pada dasarnya, ada lima hal yang tepat harus dipertimbangkan oleh fakultas untuk mempersiapkan kematangan mahasiswa dalam meimplementasikan ilmu mereka di program MBKM ini, diantaranya apakah kebijakan yang dibuat sudah sesuai, apakah pelaksanaannya tepat, apakah target nya sesuai, apakah lingkungannya mendukung, dan apakah proses yang ditindaklanjuti sudah sesuai,

Kurangnya kemampuan layanan informasi akademik dalam memenuhi kebutuhan mahasiswa MBKM juga dapat mempengaruhi kesiapan mahasiswa yang mengikuti program MBKM. Prayitno (2004) menjelaskan bahwa layanan informasi akademik juga berperan khusus sebagai fungsi konseling dalam memberikan pemahaman untuk menunjang kesiapan mahasiswa.

Penelitian Widi & Tri (2015) dengan judul Pengaruh Layanan Informasi Tentang Motivasi Kerja Terhadap Kesiapan Praktek Kerja Industri menunjukkan bagaimana layanan informasi akademik mempengaruhi kesiapan. Hasil post-test penelitian diperoleh bahwa sebelum dilakukan pemberian pemahaman dan motivasi terkait praktek kerja industri (Prakerin) menunjukkan 94,12% atau sebanyak 32 siswa kelas X Pemasaran 1 di SMK Negeri 1 Pati berada pada tingkat kesiapan diri rendah dari total 34 siswa. Rendahnya kesiapan diri siswa disebabkan oleh kurangnya aspek-aspek kesiapan yang dimiliki siswa seperti kondisi mental, etos kerja, kejujuran, sikap sopan santun, kemampuan komunikasi, dan motivasi diri.

Setelah dilakukan pemberian pemahaman serta motivasi oleh layanan informasi akademik, hasil pre-test menunjukkan peningkatan sebesar 64,70% atau sebanyak 22 siswa berada pada tingkat kesiapan sedang, dan 35,29% siswa berada pada tingkat kesiapan tinggi. Sehingga, peran layanan informasi akademik dapat meningkatkan kesiapan diri siswa dalam menghadapi praktek kerja industri.

Penelitian lain terkait pengaruh kualitas layanan informasi terhadap kesiapan diri juga dilakukan oleh Soni et al., (2022) dengan judul Dampak Implementasi Merdeka Belajar Kampus Merdeka Pada Fakultas Ilmu Budaya Universitas Komputer Indonesia. Hasil menunjukkan bahwa informasi yang dilakukan oleh Perguruan Tinggi baik melalui kegiatan

sosialisasi maupun kanal daring diyakini oleh 64,2% mahasiswa sebagai sumber media utama informasi program pembelajaran MBKM.

Hasil penelitian juga menunjukkan tingkat kesiapan diri mahasiswa sebesar 62,5% atau sebanyak 183 dari total keseluruhan 293 mahasiswa Fakultas Ilmu Budaya Universitas Komputer Indonesia untuk mengikuti MBKM didorong oleh kesadaran diri mereka akan manfaat yang akan didapat jika mengikuti program tersebut. Namun, hal ini juga didukung dengan sosialisasi yang sangat jelas dan lengkap sudah dilakukan oleh layanan informasi akademik Perguruan Tinggi. Namun, hasil penelitian juga menunjukkan adanya pengaruh negatif dari layanan informasi dikarenakan informasi yang diberikan terkadang tidak berasal dari sumber utama.

Berdasarkan pemaparan fenomena dan data di atas, kualitas layanan informasi akademik terhadap kesiapan diri mahasiswa menarik untuk diteliti. Apabila kesiapan individu tidak didukung dengan layanan informasi akademik yang berkualitas, maka akan memberikan dampak negatif terhadap kesiapan diri mahasiswa. Selain itu, berdasarkan referensi penelitian terdahulu oleh Widi & Tri (2015) dan Soni et al., (2022), peneliti ingin melakukan penelitian dengan topik yang sama dikarenakan program magang MBKM ini memiliki peminat lebih di Fakultas Psikologi. Selain itu, program magang tersebut baru diterapkan pertama kali pada mahasiswa angkatan 2019 di Fakultas Psikologi UIN Maliki Malang.

Hasil survey pra-penelitian juga menunjukkan rendahnya kesiapan diri mahasiswa mengikuti MBKM dikarenakan kurangnya kemampuan layanan informasi akademik dalam memberi pelayanan terkait MBKM. Sehingga, peneliti ingin mengkaji topik tersebut lebih dalam dengan mengangkat judul penelitian “Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kesiapan Diri Mengikuti Program MBKM”.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat kualitas layanan informasi akademik Fakultas Psikologi dalam melaksanakan program MBKM?
2. Bagaimana tingkat kesiapan diri mahasiswa Psikologi 2019 dalam mengikuti program MBKM?
3. Bagaimana pengaruh kualitas layanan informasi akademik terhadap kesiapan diri mahasiswa Psikologi 2019 dalam mengikuti program MBKM?

C. Tujuan Penelitian

1. Menguji tingkat kualitas layanan informasi akademik (X) Fakultas Psikologi dalam melaksanakan program MBKM.
2. Menguji tingkat kesiapan diri (Y) mahasiswa Psikologi 2019 dalam mengikuti program MBKM.
3. Menguji pengaruh kualitas layanan informasi akademik (X) terhadap kesiapan diri (Y) mahasiswa Psikologi 2019 dalam mengikuti program MBKM.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kualitas layanan informasi akademik, kesiapan diri, dan pengaruh kualitas layanan informasi akademik terhadap kesiapan diri untuk mengikuti program MBKM.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi dan bahan masukan bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti pengaruh kualitas layanan informasi akademik terhadap kesiapan diri mahasiswa.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Layanan Informasi Akademik
Sebagai bahan masukan, evaluasi, dan pengembangan kualitas layanan informasi akademik di Fakultas Psikologi UIN Maliki Malang dalam menindaklanjuti program MBKM kedepannya.
- b. Bagi Mahasiswa
Memberikan pemahaman kepada mahasiswa untuk melakukan pengembangan secara pengetahuan dan keterampilan untuk menunjang kesiapan diri yang lebih matang.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Kualitas Layanan Akademik

1. Definisi Kualitas Layanan Akademik

Menurut Parasuraman dkk (1990) kualitas layanan merupakan standar ideal pelayanan yang perlu dikendalikan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan mahasiswa (Salim, 2019:25).

Zeithaml (2000) mendefinisikan kualitas layanan sebagai penilaian pelanggan atas keunggulan suatu produk barang maupun jasa secara menyeluruh.

Goetsch Davis (dalam Waluyowati & Bustomi, 2022) mendefinisikan kualitas sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk maupun jasa, didukung oleh proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas dapat diukur melalui intensitas interaksi yang terjadi antara pemberi pelayanan dengan penerima layanan. Apabila pelayanan dilakukan secara maksimal, maka akan mendatangkan kepuasan pelanggan.

Layanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan individu atau kelompok terhadap konsumen melalui kegiatan baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga konsumen memiliki penilaian terhadap pelayanan yang telah diberikan (Rufiyanto et al., 2020:10). Pada bidang akademik, layanan tidak hanya mencakup sikap karyawan, melainkan sarana-prasarana penunjang proses pembelajaran

sumber daya pengajar yang kompeten, serta media pembelajaran.

Sallis (2006) mendefinisikan kualitas layanan akademik dapat dikatakan berkualitas jika sesuai dengan kebutuhan pelanggannya. Apabila kualitas layanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan, maka pelayanan dapat dikatakan berkualitas.

Kualitas layanan akademik menurut Lupiyoadi & Hamdani (2013) adalah nilai yang diberikan oleh pelanggan dalam hal ini mahasiswa, mengenai pelayanan akademik yang diberikan apa sudah sesuai dengan spesifikasi mereka.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan akademik merupakan suatu penilaian mahasiswa terhadap bentuk pelayanan yang diberikan akademik baik berupa sarana dan prasarana penunjang akademik, ketersediaan sumber daya karyawan, tenaga pengajar yang kompeten, dan sikap profesional, untuk memenuhi spesifikasi para pelanggan sehingga mendatangkan kepuasan.

2. Aspek-Aspek Kualitas layanan

Menurut Parasuraman dkk (1990) terdapat lima dimensi aspek yang dipertimbangkan konsumen dalam mempersepsikan kualitas pelayanan, diantaranya sebagai berikut:

a. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Tangibles merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan penyedia jasa pelayanan pendidikan

kepada peserta didik. Peningkatan dimensi *tangibles* ini akan menumbuhkan *image* penyedia jasa terutama pelanggan baru dalam mengevaluasi kualitas jasa.

Beberapa indikator yang terdapat di dalam aspek *tangibles*, diantaranya fasilitas fisik, sarana komunikasi, perlengkapan dan perakalan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya. Indikator-indikator yang terdapat pada aspek penampilan fisik akan berpengaruh pada evaluasi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan suatu instansi atau perusahaan (Sinulloh & Masruro, 2019:49).

b. Reliability (Kehandalan)

Reliability merupakan kemampuan suatu instansi untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu, akurat, dan memuaskan (Lupiyoadi & Hamdani, 2013:182). Komponen yang terdapat dalam dimensi *reliability* ini terdiri dari kompetensi guru/staff karyawan yang meliputi keterampilan, pengetahuan untuk melakukan pelayanan secara cepat, tepat, akurat, dan memuaskan.

Menurut Irawan (2022) terdapat tiga hal besar yang dapat dilakukan suatu instansi atau organisasi dalam upaya meningkatkan *reliability*, pertama adalah pembentukan budaya kerja '*error free*' atau '*no-mistake*'. Kedua adalah organisasi perlu mempersiapkan infrastruktur yang memungkinkan organisasi memberikan

pelayanan '*no mistake*'. Ketiga adalah diperlukan tes sebelum suatu layanan benar-benar diluncurkan.

c. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Responsiveness atau daya tanggap merupakan kemampuan yang dilakukan langsung oleh karyawan atau staff pengajar untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap (Lupiyoadi & Hamdani, 2013:182).

Pada dasarnya daya tanggap tidak hanya mengenai cepatnya pelayanan yang diberikan, melainkan juga kemauan pemberi jasa dalam membantu pelanggan secara tepat (Lupiyoadi dan Hamdani, 2013:183). Dimensi ini menekankan pada perhatian dan kecepatan guru/staf karyawan yang terlibat untuk menanggapi permintaan, pertanyaan, dan keluhan langgan dalam hal ini peserta didik.

d. *Assurance* (Jaminan)

Menurut Parasuraman dkk (dalam Helmy, 2020:27) aspek *assurance* merupakan kemampuan pemberi jasa dalam menumbuhkan kepercayaan pelanggan serta memberi keyakinan untuk mewujudkan rasa aman bagi para pelanggannya.

Menurut Oktafinato (2016) *assurance* atau jaminan adalah dimensi yang melibatkan pengetahuan, sikap sopan santun, dan kemampuan para pegawai di suatu instansi untuk menumbuhkan rasa percaya pada diri pelanggan yang meliputi beberapa hal, seperti komunikasi, keamanan, kompetensi, dan sikap (Rufiyanto

et al., 2020:11).

e. Empati

Empati merupakan suatu aspek yang melibatkan keterampilan individu memberi pelayanan dalam bentuk perhatian, keseriusan, rasa simpatik dan pengertian (Rangkuti, 2006:30). Empati merupakan salah satu aspek penting yang harus dibangun para pemberi jasa dalam upaya memahami keluhan-keluhan yang dirasakan konsumen.

Oktafinato (2016) memberikan pemahaman pada dimensi ini layanan akademik harus memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual sebagai bentuk pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa (Rufiyanto et al., 2020:12). Komponen dari dimensi ini merupakan gabungan dari ketiga akses, yaitu kemudahan memanfaatkan jasa yang ditawarkan, komunikasi, dan pemahaman.

3. Unsur-Unsur Kualitas Layanan

Menurut Anim Ibrahim (2008:28) upaya penyediaan layanan yang berkualitas akan dapat dilakukan dengan berkualitas antara lain harus mengandung unsur-unsur, sebagai berikut:

a. Kesederhanaan

Pada unsur ini suatu pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat membentuk tata cara pelayanan yang mudah, lancar, tepat, tidak berbelit-belit, dan mudah dipahami masyarakat.

b. Tanggung jawab

Unsur ini mencakup kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan layanan secara tepat, serta memberikan respon cepat pada pelanggan ketika terjadi suatu permasalahan. Pentingnya unsur tanggung jawab ini untuk dipenuhi agar pelanggan merasa aman, nyaman, serta meminimalisir resiko terjadinya ketidakpuasan.

c. Kecakapan

Kemampuan petugas pelayanan dalam menguasai keterampilan dan pengetahuan sesuai dengan jenis pelayanan yang akan diberikan. Pada unsur ini mencakup beberapa hal penting, seperti keterbukaan dalam memberikan informasi, komunikasi yang jelas, serta keramahan dalam memberikan pelayanan.

d. Kejelasan

Ketersediaan sarana prasarana dan teknologi yang bersifat nyata, membangun kedekatan dengan pelanggan, serta penyampain informasi yang jelas untuk menghindari kesalahpahaman antara penyedia layanan dengan penerima layanan.

e. Efisiensi dan Ekonomis

Pelayanan hanya dibatasi dalam konteks hal yang dilayani. Selain itu pelaksanaan yang ekonomis baik dari segi waktu, biaya, dan tenaga yang sesuai akan membentuk kualitas pelayanan yang baik.

4. Kualitas Layanan Informasi Akademik dalam Perspektif Islam

Kualitas pelayanan merupakan komponen utama bagi setiap instansi perusahaan maupun pendidikan, sehingga persaingan sangat dipengaruhi oleh kemampuan instansi tersebut dalam memberikan pelayanan yang terbaik dan bermutu dibandingkan pesaingnya. Konsep islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan tidak diperkenankan untuk memberikan kualitas yang buruk. Hal ini sebagaimana Allah berfirman dalam Al-Quran surah Al-Baqarah ayat 267:

طَّيِّبَاتٍ لِلَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفُقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ
وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۚ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ
حَمِيدٌ

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.”

Ayat diatas menjelaskan bahwa Islam sangat memperhatikan bahwa dalam memberi pelayanan hendaknya memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas bukan yang buruk. Pelayanan yang berkualitas bukan hanya dalam hal melayani, melainkan mencakup rasa mengerti, memahami, dan merasakan (Sunardi & Handayani,

2013:87).

Kualitas layanan juga dapat dinilai melalui sikap profesionalitas karyawan, dalam hal ini staf karyawan serta staf pengajar yang terdapat di sebuah instansi pendidikan. Profesionalitas seorang karyawan tercermin melalui beberapa sikap, seperti mempunyai komitmen dalam kepentingan orang lain, menguasai materi pengetahuan, memiliki sikap tanggung jawab dalam memantai, mengamati, serta memahami orang lain, dan yang paling utama adalah bersikap adil (Kasman & Novebri, 2021:70). Hal ini sesuai dengan Firmal Allah dalam Al-Quran surah An-Nisa ayat 58:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ
 إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

Artinya: “*Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat.*”

Ayat diatas menjelaskan bahwa sikap-sikap yang tercermin di dalam sikap profesionalitas merupakan suatu bukti kuat untuk tetap mempertahankan mutu dan kualitas pelayanan yang baik, sehingga perencanaan dan tujuan dapat dicapai secara maksimal (Kasman & Novebri, 2021:71).

Berkaitan dengan penyampain informasi, Islam juga menganjurkan untuk menyampaikan informasi secara baik. Informasi yang ingin disampaikan haruslah menggunakan bahasa yang jelas, baik, sopan, sehingga tidak menyakiti pihak lain. Selain itu, penyampaian informasi yang jelas juga bertujuan untuk menghindari adanya praduga yang salah terhadap objek informasi. Hal ini sebagaimana Firman Allah dalam Al-Quran surah Al-Hujurat ayat 12:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اجْتَنِبُوا كَثِيرًا مِّنَ الظَّنِّ إِنَّ بَعْضَ الظَّنِّ إِثْمٌ وَلَا تَجَسَّسُوا وَلَا يَغْتَبَ بََعْضُكُم بَعْضًا ؕ أَيُّجِبُ أَحَدُكُمْ أَن يَأْكُلَ لَحْمَ أَخِيهِ مَيْتًا فَكَرِهْنَاهُ ؕ وَأَتَّقُوا اللَّهَ ؕ إِنَّ اللَّهَ تَوَّابٌ رَّحِيمٌ

Artinya: “*Hai orang-orang yang beriman, jauhilah kebanyakan purba-sangka (kecurigaan), karena sebagian dari purba-sangka itu dosa. Dan janganlah mencari-cari keburukan orang dan janganlah menggunjingkan satu sama lain. Adakah seorang diantara kamu yang suka memakan daging saudaranya yang sudah mati? Maka tentulah kamu merasa jijik kepadanya. Dan bertakwalah kepada Allah. Sesungguhnya Allah Maha Penerima Taubat lagi Maha Penyayang.*”

Ayat diatas menjelaskan tentang anjuran Islam dalam menyampaikan suatu informasi dengan jelas dan sebaik mungkin, sehingga dapat menghindari prasangka buruk terhadap objek informasi yang disampaikan dari pihak lain (Sofyandi, 2006:324).

B. Kesiapan Diri

1. Definisi kesiapan (Readiness)

Robert Gagne (dalam Anwar, 2017) mendefinisikan kesiapan diri sebagai keseluruhan kondisi seseorang atau individu yang membuatnya siap baik fisik dan mental untuk menuhi beberapa aspek kebutuhan yang dapat menunjang kesiapan diri.

Soemanto mengatakan bahwa *readiness* dapat diartikan sebagai kesiapan atau kesediaan seseorang untuk melakukan sesuatu (Soemanto, 2012:191).

Kesiapan merupakan kondisi individu yang membuatnya siap memberikan respon/jawaban terhadap suatu situasi dengan menggunakan cara tertentu (Slameto, 2010:113).

Menurut Dalyono (2005:52) kesiapan adalah kemampuan yang cukup, baik fisik dan mental. Kesiapan fisik berarti tenaga yang cukup dan kesehatan yang baik, sementara kesiapan mental, memiliki minat dan motivasi yang cukup untuk melakukan suatu kegiatan.

Kesiapan juga diartikan sebagai keadaan kapasitas fisik, mental, dan sosial yang dimiliki siswa untuk beradaptasi dengan lingkungan (Hamalik, 2003:41).

Berdasarkan beberapa definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa kesiapan merupakan kesediaan dan kematangan individu baik secara fisik, psikis, dan sosial dalam memberikan respon terhadap suatu kegiatan untuk mencapai tujuan tertentu.

2. Aspek-Aspek Kesiapan

Kesiapan merupakan kemampuan individu yang juga dapat diperoleh melalui proses pembelajaran. Berdasarkan Teori Gagne (dalam Simarmata et al., 2021), belajar melibatkan perpaduan kognitif dan behavioris dengan memperhatikan kondisi internal seseorang yang mencakup kesiapan individu, serta kondisi eksternal yang melibatkan situasi lingkungan yang dapat mempengaruhi proses belajar seseorang. Untuk memperoleh hasil belajar yang memuaskan, individu harus memperkuat kondisinya dalam hal ini adalah kesiapan diri. Adapun aspek-aspek kesiapan diri yang diungkapkan oleh Gagne (1972) sebagai berikut:

a. Keterampilan Intelektual

Keterampilan intelektual berkaitan dengan kemampuan yang berkenaan dengan pengoperasian simbol-simbol untuk membantu individu dalam berinteraksi dengan lingkungannya masing-masing (Anwar, 2017:82). Konsep simbol yang dimaksud disini bisa berbentuk huruf, angka, kata, dan gambar yang diperoleh melalui proses belajar.

Keterampilan intelektual tiap-tiap individu dapat dibedakan berdasarkan tingkat kompleksitasnya, dimana kemampuan tersebut dapat dilihat dengan kemampuan individu dalam memecahkan masalah, memahami aturan, serta kemampuan berpikir secara konkret (Anwar, 2017:82). Pada kemampuan berpikir konkret,

berkenaan dengan kemampuan individu dalam menghubungkan suatu lambing atau fakta, kemampuan membedakan suatu lambing atau fakta, kemampuan untuk mendefinisikan suatu prosedur, kemampuan dalam mengombinasikan suatu cara, seta kemampuan dalam menggunakan kaidah untuk memecahkan suatu masalah (Anwar, 2017:83).

b. Keterampilan Motorik

Keterampilan motorik merupakan keterampilan yang dimiliki individu dalam mengorganisasikan gerakan, sehingga membentuk keutuhan gerakan yang mulus, teratur, dan tepat waktu (Anwar, 2017:83). Kegiatan motorik tidak hanya melibatkan kegiatan fisik, melainkan juga melibatkan keterampilan intelektual, seperti membaca, menulis, melakukan kegiatan dengan menggunakan alat seperti mikroskop, alat listrik, dan sebagainya. Keterampilan ini membutuhkan proses belajar, dimana dalam teori belajar Gagne seseorang dapat melatih motoriknya untuk melakukan sesuatu. Gerakan-gerakan yang dihasilkan tidak hanya bergerak tanpa makna, melainkan dilakukan dengan maksud tujuan tertentu (Simarmata et al., 2021: 4).

c. Informasi Verbal

Informasi verbal merupakan kemampuan yang dimiliki seseorang berupa keterampilan mengkomunikasikan secara lisan maupun tulisan terhadap pengetahuan yang dimilikinya (Yayuk,

2019:4). Informasi verbal diperoleh sebagai hasil belajar maupun kata-kata yang diucapkan oleh orang lain baik secara langsung, serta melalui beberapa media, seperti media cetak, radio, televisi, serta media lainnya (Ratna, 2011:123).

d. Strategi Kognitif

Strategi kognitif merupakan keterampilan individu dalam melakukan pengendalian dan pengelolaan terhadap keseluruhan aktivitasnya dengan melibatkan proses internal berupa pikiran, perhatian dan ingatan (Hasanuddin, 2017:117).

Pada konsep pembelajaran, strategi kognitif digunakan untuk mengendalikan ingatan dan cara-cara berpikir agar terjadi aktivitas yang efektif. Selain itu, pada proses tersebut inidividu melakukan proses kontrol untuk memilih dan mengubah cara-cara pemberian perhatian, belajar, mengingat, maupun berpikir (Anwar, 2017:83). Beberapa contoh dari strategi kognitif, seperti strategi menghafal, strategi elaborasi, strategi metakognitif, dan strategi pengaturan.

e. Sikap

Sikap merupakan pembawaan individu yang dapat dipelajari dan dapat mempengaruhi perilaku seseorang terhadap objek lain, seperti benda, kejadian-kejadian, atau makhluk hidup lainnya (Simarmata et al., 2021:5).

Sikap juga dapat diartikan sebagai kecakapan individu untuk memilih tindakan apa yang ingin dilakukan dalam menghadapi

suatu objek atau peristiwa dengan melibatkan unsur pemikiran dan perasaan (Soleh, 2021:8).

Pada aspek sikap, Gagne (1972) memusatkan perhatian tentang bagaimana inividu dapat bersikap di lingkungan sosialnya. Sikap-sikap yang dimunculkan tersebut, berkaitan dengan aturan nilai dan norma sosial masyarakat. Sehingga, sikap yang baik dapat diperoleh berdasarkan hasil belajar yang baik pula (Soleh, 2021:9).

3. Jenis-Jenis Kesiapan (Readiness)

Kuswahyuni (2009: 28) membagi kesiapan ke dalam tiga jenis, diantaranya:

a. Kesiapan Diri

Kesiapan diri adalah terbangunnya kekuatan yang dipadu dengan keberanian fisik dalam diri siswa yang berakal sehat sehingga dapat menghadapi segala sesuatu dengan gagah berani.

b. Kesiapan Mental

Kesiapan mental adalah kondisi kepribadian seseorang secara keseluruhan dan bukan hanya kondisi jiwanya. Kondisi kesiapan mental merupakan hasil tumbuh kembang sepanjang hidup seseorang dan diperkuat oleh pengalaman sehari-hari orang yang bersangkutan.

Arikunto (2006:56) menjelaskan bahwa kesiapan mental dipengaruhi oleh:

1. Besar kecilnya kecemasan mempengaruhi murni atau tidaknya hasil belajar.
2. Siswa yang kurang pandai mempunyai kecemasan yang lebih dibanding dengan siswa yang berkemampuan tinggi.
3. Kebiasaan terhadap tipe tes dan pengadministrasinya, mengurangi timbulnya kecemasan dalam tes.
4. Dalam kecemasan tinggi, siswa akan mencapai hasil baik.

c. Kesiapan Kecerdasan

Kesiapan kecerdasan adalah kesigapan bertindak dan kecakapan memahami bisa tumbuh dari berbagai kualitas. Ketajaman intelegensi, otak, dan pikiran dapat membuat siswa lebih aktif daripada siswa yang tidak cerdas. Hal tersebut membuat siswa jadi lebih bisa menyesuaikan diri dengan sekitarnya, makin cepat menyesuaikan diri dengan lingkungannya semakin cepat mengendalikan situasi.

4. Faktor-Faktor Kesiapan (Readiness)

Menurut Dalyono (2005:55) terdapat faktor-faktor yang dapat memengaruhi kesiapan seseorang, diantaranya:

a. Faktor Internal

Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari dalam diri seseorang, meliputi kecerdasan, ketrampilan dan kecakapan, bakat,

kemampuan dan minat, motivasi, kesehatan, kebutuhan psikologis, kepribadian, cita-cita, dan tujuan individu.

b. Faktor Eksternal

Faktor Eksternal merupakan faktor yang berasal dari luar kemampuan individu, meliputi kondisi lingkungan sosial, rasa aman, kesempatan mendapatkan kemajuan, tujuan bersama, serta hubungan sosial. Layanan informasi akademik termasuk salah satu faktor eksternal yang dapat memengaruhi kesiapan mahasiswa, sebagaimana pendapat Prayitno (2004) yang menjelaskan bahwa layanan informasi akademik berperan khusus sebagai fungsi konseling dalam memberikan pemahaman untuk menunjang kesiapan mahasiswa.

5. Kesiapan dalam Perspektif Islam

Pada hakekatnya, perkembangan itu sendiri adalah pola perubahan yang dimulai sejak pembuahan, yang berlanjut sepanjang rentang hidup. Hal tersebut dikarenakan pertumbuhan itu berkaitan dengan perubahan menuju tingkat kedewasaannya atau kematangannya (*maturation*) yang berlangsung secara sistematis, progresif, dan berkesinambungan baik secara fisik dan psikologis (Hanafi, 2018:86).

Mengacu pada fase perkembangan, fase dewasa dimaknai dengan fase dimana individu mencapai usia kematangan sebagai manusia. Pada fase ini, manusia mengalami kematangan baik secara fisik, emosional, mampu menekankan pada kognisi, kemampuan

komunikasi yang baik dan mandiri untuk memenuhi hasrat seksual dan tujuan tertentu (El Hafiz, 2013:173).

Menurut pandangan Islam, manusia diciptakan Tuhan dengan dibekali berbagai potensi (fitrah) dalam dirinya. Potensi itu meliputi potensi jasmani (fisik), rohani (spiritual), dan akal yang dapat memberikan kemampuan kepada manusia untuk menentukan tindakan yang akan dilakukan (Irawan, 2019:51). Ketiga potensi tersebut juga didukung dengan beberapa faktor yang dapat menunjang keberhasilan seseorang, yaitu faktor keturunan dan faktor lingkungan sosial. Melalui ketiga potensi yang dimiliki serta beberapa faktor pendukung, manusia dapat memanfaatkannya untuk menentukan keinginannya. Hal ini sesuai dengan Firman Allah dalam Al-Quran Ar-Rum ayat 30:

تَقَائِمٌ وَجْهَكَ لِلدِّينِ حَنِيفًا فِطْرَتَ اللَّهِ الَّتِي فَطَرَ النَّاسَ عَلَيْهَا لَا تَبْدِيلَ لِخَلْقِ اللَّهِ
ذَلِكَ الدِّينُ الْقَيِّمُ وَلَكِنَّ أَكْثَرَ النَّاسِ لَا يَعْلَمُونَ

Artinya: *“Maka hadapkanlah wajahmu dengan lurus kepada agama Allah; (tetaplah atas) fitrah Allah yang telah menciptakan manusia menurut fitrah itu. Tidak ada perubahan pada fitrah Allah. (Itulah) agama yang lurus; tetapi kebanyakan manusia tidak mengetahui.”*

Ayat diatas menerangkan tentang peranan ketiga potensi tersebut dalam menentukan kesiapan seseorang untuk melakukan kebaikan dan ada kesiapan untuk keburukan. Potensi-potensi tersebut saling melengkapi satu sama lain, potensi spiritual dan akal memegang peranan penting dalam menentukan kesiapan seseorang dalam

mencapai kesuksesan dengan mengarahkan manusia untuk melangkah dan melakukan apa yang diinginkan, sementara potensi fisik hanya sebagai penunjang kedua potensi tersebut agar lebih sempurna (Irawan, 2019:52).

Perlu diketahui bahwa potensi-potensi yang dimiliki manusia itu ada batasannya, jika Allah menghendaki pasti semua dapat berubah sesuai kehendaknya. Oleh karena itu, untuk memaksimalkan potensi yang dimiliki, perlu adanya ambisi yang dapat mendorong manusia untuk meraih keinginannya. Hal ini sesuai dengan Firmal Allah dalam Al-Quran surah Ar-Rad ayat 11:

إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنفُسِهِمْ ۗ وَإِذَا أَرَادَ اللَّهُ بِقَوْمٍ سُوءًا فَلَا مَرَدَّ لَهُ ۗ وَمَا لَهُم مِّن دُونِهِ مِن وَالٍ

Artinya: *“Sesungguhnya Allah tidak merubah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri. Dan apabila Allah menghendaki keburukan terhadap sesuatu kaum, maka tak ada yang dapat menolaknya; dan sekali-kali tak ada pelindung bagi mereka selain Dia.”*

Berdasarkan ayat diatas, bahwa Allah tidak akan merubah keadaan manusia jika manusia itu sendiri tidak memiliki usaha untuk merubahnya. Sehingga, pengembangan potensi yang disertai ambisi di dalam diri manusia penting untuk dilakukan agar manusia dapat menentukan apa yang harus dipersiapkan, dilakukan, dan dihindari untuk mencapai keinginan, ketentraman, dan kebahagiaan (Fadillah & Istati, 2017:218).

C. Pengaruh Kualitas Layanan Informasi Akademik terhadap Kesiapan Diri Mengikuti Program MBKM

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Bab II Pasal 3, Pendidikan Nasional berfungsi dalam mengembangkan 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 demokratis dan bertanggung jawab (Depdiknas, 2003). Berdasarkan tujuan Sistem Pendidikan tersebut, Perguruan Tinggi memiliki fungsi dan tuntutan untuk memberikan layanan akademik yang bermutu tinggi untuk dengan menyediakan program dan fasilitas penunjang sesuai dengan spesifikasi yang dibutuhkan mahasiswa.

Menurut Aliffudin (2012) menyatakan bahwa pelayanan pendidikan merupakan hak mahasiswa yang wajib dipenuhi Perguruan Tinggi sebagai penyedia jasa, karena mahasiswa merupakan pelanggan utama perguruan tinggi (Syakur, 2018:101). Oleh karena itu, kurang tepat apabila memaknai konsep pelayanan pendidikan hanya dalam spektrum kompetisi antar perguruan tinggi. Kualitas layanan yang baik akan memberikan dampak positif terhadap kesiapan mahasiswa dalam menyelesaikan target dari semua bentuk tuntutan akademik.

Kurangnya kemampuan layanan informasi akademik dalam memenuhi kebutuhan mahasiswa MBKM juga dapat mempengaruhi kesiapan mahasiswa yang mengikuti program MBKM. Prayitno (2004) menjelaskan bahwa layanan informasi akademik juga berperan khusus sebagai fungsi konseling dalam memberikan pemahaman untuk menunjang kesiapan mahasiswa.

Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Widi & Tri (2015) dengan judul “Pengaruh Layanan Informasi tentang Motivasi Kerja terhadap Kesiapan Praktek Kerja Industri” yang dilakukan di SMK Negeri 1 PATI. Penelitian dilakukan dengan menggunakan pre-test dan post-test untuk melihat perubahan hasil sebelum dan sesudah informasi diberikan terhadap kesiapan siswa menghadapi Praktek Kerja. Hasil pre-test sebelum siswa diberikan layanan informasi mengenai motivasi kerja untuk menghadapi kegiatan Praktek Kerja Industri menunjukkan bahwa sebanyak 32 dari 34 siswa memiliki tingkat kesiapan yang rendah. Kemudian, setelah diberikan pemberian secara bertahap sebanyak 8 kali, hasil post-test menunjukkan kesiapan siswa yang mencakup aspek sikap, motivasi, dan kreativitas menunjukkan peningkatan yang signifikan. Namun, pada aspek mental masih dalam kategori rendah karna dalam pemberian materi tidak berkaitan langsung dengan materi mental. Hasil tersebut menunjukkan bahwa layanan informasi yang diberikan secara jelas dan dilakukan secara intens, dapat membantu individu dalam mempersiapkan diri menghadapi kegiatan.

Aspek-aspek yang menunjukkan kualitas layanan yang baik tidak hanya diukur dalam penyampaian informasi saja, melainkan juga aspek lainnya. Parasuraman dkk (1990) mengemukakan aspek pendukung lainnya, seperti sarana dan prasarana, respon pelayanan, kehandalan (pengetahuan) dalam melakukan pelayanan, serta sikap empati (Helmy, 2020:27). Apabila aspek-aspek tersebut terpenuhi dengan baik, maka akan mendatangkan kepuasan pelanggan, dalam hal ini mahasiswa.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Ghofiroh & Sudarwanto (2016) dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa” yang dilakukan terhadap organisasi mahasiswa di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya. Peneliti melakukan penelitian tentang kepuasan mahasiswa terhadap penerapan Sistem Manajemen Mutu (SMM) versi terbaru yang diberi nama SMM ISO 9001:2008. Hasil menunjukkan bahwa mahasiswa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh layanan akademik Fakultas Ekonomi salah satunya dalam hal daya tanggap. Hal ini dibuktikan dengan hasil respon responden pada kuesioner yang sudah disebar, mahasiswa merasa puas terhadap kesiapan pegawai yang melayani dalam hal PD III sampai pegawai administrasi, mampu mengerti dan memahami kebutuhan mahasiswa untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan. Sehingga berdasarkan hasil tersebut, diketahui bahwa Fakultas Akademik memiliki kualitas layanan baik dalam menanggapi serta memberikan pelayanan.

D. Hipotesis Penelitian

Sugiyono (2010) mengartikan hipotesis sebagai jawaban sementara dari rumusan masalah penelitian, dan jawaban yang dilandaskan dengan fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Hipotesis penelitian ini adalah terdapat pengaruh antara kualitas layanan informasi akademik terhadap kesiapan diri mahasiswa.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang datanya berupa angka mulai pengumpulan data, penafsiran data, serta penampilan hasilnya (Arikunto, 2012:29). Penelitian dengan metode kuantitatif akan memunculkan data berupa angka atau numerical yang akan diolah menggunakan metode statistika, kemudian akan diperoleh hasil berupa signifikansi hubungan antar variabel yang diteliti (Azwar, 2007:5).

Penelitian ini menggunakan penelitian dengan pendekatan korelasional. Pendekatan korelasional bertujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel satu dengan variabel lainnya apakah memiliki keeratan atau tidak (Azwar, 2007:21). Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk meneliti pengaruh kualitas layanan informasi akademik terhadap kesiapan diri mahasiswa mengikuti MBKM.

B. Identifikasi Variabel Penelitian

Variabel merupakan suatu besaran yang dapat diubah atau berubah, sehingga dapat mempengaruhi hasil penelitian (Siyoto & Sodik, 2015:50). Menurut Azwar (2005:32) variabel adalah simbol yang nilainya dapat bervariasi dari satu subjek ke subjek lain. Ada dua variabel yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu variabel bebas dan variabel terikat:

1. Variabel bebas (independent) merupakan variabel yang dalam variasinya mempengaruhi variabel lain (Azwar, 2007:62). Variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah Kualitas Layanan Akademik.
2. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain (Azwar,2007:62). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kesiapan diri.



C. Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan definisi mengenai variabel akan dirumuskan berdasarkan karakteristik-karakteristik variabel tersebut (Azwar,2007:74). Adapun definisi operasional dari variabel penelitian ini, yaitu:

1. Kualitas layanan informasi akademik

Kualitas layanan akademik merupakan penilaian mahasiswa terhadap kemampuan staf atau karyawan dalam memberi pelayanan informasi secara menyeluruh terkait MBKM, seperti menyediakan sarana dan prasarana, ketanggapan dalam proses pelayanan, kejelasan dan ketepatan penyampaian informasi, kehandalan dalam memberikan pelayanan, serta sikap dalam melakukan pelayanan.

2. Kesiapan diri

Kesiapan merupakan keseluruhan kondisi mahasiswa yang membuatnya siap baik fisik dan mental untuk mengikuti magang

MBKM melalui beberapa aspek penunjang kesiapan diri, seperti keterampilan intelektual, keterampilan motorik, sikap strategis, keterampilan informasi verbal, dan sikap.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Azwar (2007:77) populasi merupakan kelompok subjek yang akan dikenai generalisasi dari hasil penelitian, sehingga kelompok subjek harus memiliki karakteristik untuk membedakan dengan kelompok lainnya. Adapun populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu seluruh mahasiswi Psikologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang angkatan 2019 yang mengikuti program MBKM yaitu sebanyak 89 mahasiswa.

2. Sampel

Menurut Azwar (2007:79) Sampel merupakan sebagian dari populasi yang harus memiliki ciri-ciri yang dimiliki oleh populasinya. Penelitian ini, peneliti melakukan teknik pengambilan sampel dengan teknik sampling jenuh. Menurut Sugiyono (2010) teknik sampling jenuh merupakan teknik penentuan yang semua populasi dijadikan sampel. Arikunto (2006:173) menyatakan bahwa jika jumlah subjek pada populasi kurang dari 100, maka seluruh populasi menjadi sampel penelitian. Maka sampel dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Psikologi angkatan 2019 di UIN Malang yang mengikuti program MBKM berjumlah 89 mahasiswa.

E. Teknik Pengumpulan Data

Instrumen penelitian merupakan peranan yang penting dalam usaha memperoleh informasi yang akurat dan terpercaya (Azwar, 2005:34). Berikut ini penjelasan mengenai instrumen-instrumen yang digunakan, diantaranya:

1. Kuisisioner

Menurut Azwar (2005), kuisisioner merupakan suatu bentuk instrumen pengumpulan data yang sangat fleksibel dan relatif mudah digunakan. Menurut Arikunto (2006:151), kuisisioner merupakan bentuk pernyataan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden. Adapun kuisisioner yang digunakan dalam penelitian ini dalam bentuk tertutup dan responden tidak diberi kesempatan untuk menjelaskan alasan dari pilihan jawaban yang tercantum. Instrumen kuisisioner yang digunakan pada penelitian ini terdiri dari dua bagian, yaitu pertama mengenai skala kualitas layanan akademik dan kedua mengenai skala kesiapan diri.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan peneliti untuk mengumpulkan data pra-penelitian agar dapat memberikan gambaran secara jelas tentang fenomena terkait topik yang akan diteliti. Peneliti menggunakan jenis wawancara terstruktur, yaitu penggalian informasi untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka (Sugiono, 2010:194).

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan pelengkap dari instrumen pengumpulan. Dokumentasi dimaksudkan untuk memberikan penguatan dan bukti yang lebih lengkap atas data-data yang diperoleh sebelumnya, maupun untuk memperoleh informasi baru. Adapun dokumentasi yang digunakan pada penelitian ini ialah pengumpulan data mahasiswa Psikologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang angkatan 2019 yang mengikuti program MBKM.

F. Instrumen Penelitian

Menurut Arikunto (2006:106) skala digunakan untuk mengukur aspek-aspek kepribadian atau aspek kejiwaan yang lain. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert, yaitu skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu (Riduwan, 2009:20). Dengan menggunakan skala ini, variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi dimensi, sub variabel, dan menjadi indikator-indikator yang kemudian menjadi tolak ukur dalam membuat aitem instrumen (Riduwan, 2009:21).

Instrumen pengukuran kualitas layanan akademik dan kesiapan diri terdapat empat pilihan jawaban, yaitu “Selalu”, “Sering”, “Kadang-Kadang”, dan “Tidak Pernah”. Masing-masing instrumen terdiri dari dua macam bentuk pernyataan yaitu pernyataan yang *favorabel* (mendukung atau memihak) dan *unfavorabel* (tidak mendukung). Secara rinci nilai dari masing-masing jawaban skala likert sebagai berikut:

Tabel 3.1 Skor Skala Kualitas Layanan Akademik

Respon	Favorable	Unfavorable
Selalu	4	1
Sering	3	2
Kadang-Kadang	2	3
Tidak Pernah	1	4

Tabel 3.2 Skor Skala Kesiapan Diri

Respon	Favorable	Unfavorable
Selalu	4	1
Sering	3	2
Kadang-Kadang	2	3
Tidak Pernah	1	4

1. Skala Kualitas Layanan Akademik

Instrumen ini dibuat untuk mengukur bagaimana tingkat Kualitas layanan informasi akademik Fakultas Psikologi UIN Malang. Skala ini mengacu pada aspek-aspek Kualitas Layanan yang dijelaskan oleh Parasuraman dkk (1990:47). Peneliti memodifikasi aitem-aitem pernyataan yang disesuaikan pada tujuan penelitian. Sebelum dilakukan uji coba, aitem pada skala kualitas layanan akademik berjumlah 36 butir aitem pernyataan yang terdiri atas aitem *favourable* dan aitem *unfavourable*.

Tabel 3.3 Blueprint Skala Kualitas Layanan Akademik

Aspek	Indikator	No. Sebaran Item		Jumlah
		Favorable	Unfavorable	
Tangible	Sarana dan Prasarana	1,2	19,20	4
	Penampilan Karyawan akademik	3	21	2
Reliability	Kompetensi staf akademik	4,5,6	22,23,24	6
	Sikap profesional	7	25	2
Responsiveness	Penyampaian Informasi	8,9	26,27	4
	Bentuk Komunikasi	10,11,12	28,29,30	6
	Ketepatan waktu	13	31	2
Assurance	Kenyamanan dan keamanan	14	32	2
	Kepuasan	15,16	33,34	4
Empaty	Bentuk Pemahaman dan perhatian	17,18	35,36	6
Total Aitem		18	18	36

2. Skala Kesiapan Diri

Instrumen ini dibuat untuk mengukur tingkat kesiapan diri pada mahasiswa Psikologi UIN Malang angkatan 2019 yang mengikuti program MBKM. Skala ini mengacu pada aspek-aspek kesiapan dikemukakan oleh Robert Gagne (1972). Aitem dimodifikasi dan disesuaikan dengan tujuan penelitian. Sebelum dilakukan uji coba, aitem pada skala kesiapan diri berjumlah 26 butir aitem pernyataan yang terdiri atas aitem *favourable* dan aitem *unfavourable*.

Tabel 3.4 Blueprint Skala Kesiapan Diri

Aspek	Indikator	No. Sebaran Item		Jumlah
		Favorable	Unfavorable	
Keterampilan Intelektual	Pemahaman konsep secara konkret	1,2	14,15	4
	Kemampuan dalam memahami aturan	3	16	2
Keterampilan Motorik	Kemampuan dalam memecahkan masalah	4	17	2
	Melaksanakan suatu kegiatan dengan tepat dan cepat	5,6	18,19	4
Informasi Verbal	Kemampuan merangkai kata secara lisan	7	20	2
	Kemampuan merangkai kata melalui tulisan	8,9	21,22	4
Strategi Kognitif	Kemampuan mengingat dan berpikir secara sistematis	10,11	23,24	4
Sikap	Perilaku yang dimunculkan	12	25	2
	Emosi	13	26	2
Total Item		13	13	26

G. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas Alat Ukur

Menurut Azwar (2014:10) validitas merupakan konsep dalam mengevaluasi alat tes, yang dalam konsepnya mengacu pada kelayakan, kebermaknaan, dan kebermanfaatan inferensi tertentu yang dapat dibuat berdasarkan skor hasil tes yang bersangkutan. Pada umumnya aitem dengan koefisien $> 0,3$ memiliki validitas yang baik. Namun, koefisien aitem dapat diturunkan menjadi 0,2 agar jumlah aitem dapat tercapai (Naga, 2009).

Uji validitas konstruk penelitian ini menggunakan bantuan program IBM SPSS (*Statistical Package or Social Science*) versi 26 for *windows* dengan teknik validitas *Product Moment Pearson*. Validitas aitem menggunakan rujukan indeks diskriminasi sebesar 0,2 dikarenakan banyak aitem yang akan gugur apabila menggunakan indeks diskriminasi sebesar 0,25. Oleh karena itu, validitas aitem 0,2 dapat diterima berdasarkan rujukan kriteria empirik dengan kesepakatan beberapa ahli yang telah dirangkum oleh Prof. Dali S. Naga (2009) sebagai berikut:

Tabel 3.5 Kategori Daya Beda

Nama Ahli	Daya Beda Minimum
Crocker & Algina (1986: 324)	0,2
Nunnaly (1970: 202)	0,2
Aiken (1994: 65)	0,2
Mehrens & Lehmanns (1991:167)	0,2

Aitem-aitem yang valid akan disertakan pada uji selanjutnya, sedangkan aitem yang tidak valid akan digugurkan. Riduwan (2009:353) menyatakan bahwa suatu aitem dapat dikatakan valid apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan skor sig. $< 0,05$ dengan skor r_{tabel} pada penelitian ini sebesar 0,206 (n=89) dan taraf signifikansi 0,05.

Tabel 3.6 Hasil Uji Coba Validitas Skala Kualitas Layanan Informasi Akademik

Aspek	Nomor Item		Jumlah
	Item Valid	Item Gugur	
Tangibles	1,3,20	2,19,21	6
Reliability	4,5,6,7, 22,23,24,25	-	8
Responsiveness	8,9,10,11,12,13, 26,27,28,29,30,31	-	12
Assurance	14,15,16, 32,33,34	-	6
Empati	17,18,35,36	-	4
Jumlah	33	3	36

Aitem dinyatakan valid berdasarkan patokan 0.20 yang dikemukakan oleh beberapa ahli dalam Prof. Dali S. Naga dan dibandingkan dengan nilai pada kolom *Corrected Item-Total Correlation*. Penggunaan validitas aitem diturunkan menjadi 0,2 dikarenakan banyak aitem yang akan gugur apabila menggunakan indeks diskriminasi sebesar 0,25

Berdasarkan tabel 3.6 hasil validitas uji coba skala kualitas layanan akademik menunjukkan bahwa terdapat 33 aitem valid yang memiliki nilai signifikansi $> 0,206$. Sedangkan aitem yang gugur ditunjukkan pada aitem nomor 2, 19, 21 dengan nilai signifikansi $< 0,206$.

Tabel 3.7 Hasil Validitas Uji Coba Skala Kesiapan Diri

Aspek	Nomor Item		Jumlah
	Item Valid	Item Gugur	
Keterampilan Intelektual	1,2,3,4,14,15,17	16	8
Keterampilan Motorik	5,6,18,19	-	4
Informasi Verbal	8,9,22	7,20,21	6
Strategi Kognitif	10,11,23,24	-	4
Sikap	12,13,26	25	4
Jumlah	21	5	26

Aitem dinyatakan valid berdasarkan patokan 0,2 yang dikemukakan oleh beberapa ahli dalam Prof. Dali S. Naga dan dibandingkan dengan nilai pada kolom *Corrected Item-Total Correlation*. Penggunaan validitas aitem diturunkan menjadi 0,2 dikarenakan banyak aitem yang akan gugur apabila menggunakan indeks diskriminasi sebesar 0,25

Berdasarkan tabel 3.7 hasil validitas uji coba skala kesiapan diri menunjukkan bahwa terdapat 21 aitem yang memiliki nilai signifikansi $> 0,206$. Sedangkan aitem yang gugur ditunjukkan pada aitem nomor 7, 16, 20, 21, dan 25 dengan nilai signifikansi $< 0,206$.

2. Uji Reliabilitas Alat Ukur

Menurut Azwar (2014:7) reliabilitas adalah sejauhmana hasil suatu proses pengukuran dapat dipercaya, dan reliabilitas ini memiliki nama lain seperti konsistensi, keterandalam, keterpercayaan, kestabilan, dan sebagainya. Ini menunjukkan kemampuan alat ukur

dalam mengukur sesuatu secara konsisten dari waktu ke waktu. Hasil pengukuran dipercaya apabila diperoleh hasil yang sama dalam beberapa kali pengukuran terhadap kelompok subjek yang sama.

Uji reliabilitas yang akan digunakan perlu diperhitungkan unsur kesalahan pengukuran (*error measurement*). *Error* pengukuran sendiri menunjukkan sejauh mana inkonsistensi hasil ukur terjadi apabila pengukuran dilakukan ulang pada kelompok subjek yang sama (Azwar, 2005:106). Pengukuran semakin reliabel ketika koefisien reliabilitas semakin tinggi jika mendekati angka 1,00 dan semakin rendah jika mendekati 0. Adapun kriteria reliabilitas menurut Arikunto, sebagai berikut:

Tabel 3.8 Kriteria Reliabilitas

Nilai	Keterangan
$0,80 \leq r < 1,00$	Sangat Kuat
$0,60 \leq r < 0,80$	Kuat
$0,40 \leq r < 0,60$	Cukup Kuat
$0,20 \leq r < 0,40$	Rendah
$0,00 \leq r < 0,20$	Sangat Rendah

Koefisien reliabilitas penelitian ini dihitung menggunakan teknik *Alpha Cronbach's* dengan bantuan program *SPSS versi 26 for windows*. Teknik ini digunakan karena dapat dipakai untuk menguji reliabilitas instrumen skala likert atau instrumen yang aitem-aitemnya dalam bentuk *essay*.

Tabel 3.9 Uji Coba Reliabilitas Skala Kualitas Layanan Akademik dan Kesiapan Diri

Variabel	Jumlah Aitem Awal	Jumlah Aitem Valid	Koefisien Alpha Cronbach	Ket.
Kualitas Layanan Informasi Akademik	36	22	0,848	Reliabel
Kesiapan Diri	26	21	0,851	Reliabel

H. Metode Analisis Data

Analisis data penelitian yang sudah diperoleh dimaksudkan sebagai cara untuk mengorganisasikan data sedemikian rupa sehingga dapat dibaca (*readable*) dan dapat di tafsirkan (*interpretable*) (Azwar, 2005:123). Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dapat melalui beberapa tahapan sebagai berikut:

1. Uji Asumsi

Uji asumsi ini dilakukan untuk membuktikan bahwa sampel dan data penelitian terhindar dari terjadinya *error (sampling error)*. Uji asumsi dalam penelitian ini adalah:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan pengujian yang dilakukan untuk mengetahui apakah setaiap variabel memiliki distribusi yang normal atau tidak. Dalam penelitian ini uji normalitas menggunakan aplikasi SPSS 26 for windows dengan uji *Kolmogorov-smirnov*. Hal ini karena jumlahnya melebihi 50. Pada uji normalitas ini, dapat dikatakan distribusi normal apabila signifikan $p > 0,05$.

b. Uji Linearitas

Uji linearitas adalah prosedur yang digunakan untuk mengetahui apakah dua variabel dalam data memiliki hubungan atau pengaruh yang signifikan atau tidak (Ridwan, 2015). Pada penelitian ini uji linearitas menggunakan bantuan SPSS yaitu dengan *test for linearity*. Jika signifikansi *deviation from linearity* > 0,05 maka dapat data dikatakan linear.

2. Analisis deskriptif

Analisis deskriptif bertujuan untuk memberikan deskripsi mengenai subjek penelitian berdasarkan data dari variabel yang diperoleh dari kelompok subjek yang diteliti dan tidak dimaksudkan untuk pengujian hipotesis (Azwar, 2005:126). Deskripsi data yang dilakukan dalam penelitian ini meliputi nilai minimal, nilai maksimal, mean, standar deviasi, kategori jenjang, dan nilai persentase yang dihitung dengan menggunakan Program SPSS versi 26. Adapun rumus mean dan standar deviasi sebagai berikut:

a. Rumus Mean Empirik

$$\mu = \frac{\sum x}{n}$$

μ = Rata-rata empirik

$\sum x$ = Total nilai x

N = Jumlah data

b. Rumus Standar Deviasi Empirik

$$\sqrt{\frac{\sum(x - \mu)^2}{N}}$$

$$(x - \mu)^2 = (\text{nilai data} - \text{nilai mean})^2$$

$$N = \text{Jumlah data}$$

c. Kategorisasi

Analisis data juga menggunakan kategorisasi yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas layanan akademik dan kesiapan diri mahasiswa Psikologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang angkatan 2019 yang mengikuti program MBKM. Kategorisasi atribut subjek dalam penelitian ini dibagi menjadi 3, yaitu tinggi, sedang, dan rendah dengan rumus sebagai berikut:

Tabel 3.10 Kategorisasi

Kategori	Norma
Tinggi	$X \geq M + 1 \text{ SD}$
Sedang	$(M - 1 \text{ SD}) \leq X < (M + 1 \text{ SD})$
Rendah	$X < M - 1 \text{ SD}$

3. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk memperoleh gambaran mengenai seberapa besar pengaruh penerapan variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Data dalam penelitian akan dianalisis menggunakan teknik analisis regresi sederhana yang digunakan untuk

memprediksi atau meramalkan suatu nilai variabel terikat berdasarkan variabel bebas (Sugiyono, 2014). Dasar pengambilan keputusan hipotesis dengan pedoman signifikansi yaitu, jika $p > 0.05$ maka H_0 diterima dan jika $p < 0.05$ maka H_0 ditolak. Uji Hipotesis menggunakan menggunakan aplikasi SPSS 26 for *windows*.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Objek Penelitian

1. Sejarah Singkat Fakultas Psikologi UIN Malang

Berdasarkan data yang diperoleh dari website resmi <https://psikologi.uin-malang.ac.id> (diakses pada 15 Februari 2023), Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang mulai dibuka pada tahun 1977/1988 dan berstatus sebagai jurusan yang masih bergabung dengan Jurusan Tarbiyah ketika UIN Maulana Malik Ibrahim Malang masih berstatus sebagai Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Malang. Untuk memantapkan profesionalitas penyelenggaraan program pendidikan yang diselenggarakan, Program Studi Psikologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang melakukan kerja sama dengan Fakultas Psikologi Universitas Gadjah Masda sebagaimana yang tertuang dalam piagam kerja sama No. UGM/ PS/4214/C/03/04 dan E.III/H.M.01.1/1110/99.

Pada tahun 2002, Jurusan Psikologi berubah menjadi Fakultas Psikologi sebagaimana yang tertuang dalam SK Menteri Agama RI No. E/353/2002 tanggal 17 Juli 2002. Perubahan ini seiring dengan perubahan status STAIN Malang menjadi Universitas Islam Indonesia Sudan (UIIS) yang ditetapkan berdasarkan Memorandum of *Understanding* (MoU) antara Pemerintah Republik Indonesia (Departemen Agama) dengan pemerintah Republik Islam Sudan

(Departemen Pendidikan Tinggi dan Riset). Status Fakultas Psikologi tersebut semakin jelas dengan ditandatanganinya Surat Keputusan Bersama Menteri Pendidikan Nasional dengan Menteri Agama RI Nomor: 1/O/SKB/2004 dan Nomor: NB/B.V/I/Hk.00.1/058/04 tentang perubahan bentuk STAIN (UIIS) Malang menjadi UIN Malang tanggal 23 Januari 2003, serta Keputusan Presiden (Kepres) RI no. No.50/2004 tanggal 21 Juni 2004 tentang perubahan STAIN (UIIS) Malang menjadi Universitas Islam Negeri (UIN) Malang.

2. Visi dan Misi Fakultas Psikologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang

Visi yang dimiliki Fakultas Psikologi adalah terwujudnya Fakultas Psikologi Integratif dalam memadukan Sains dan Islam yang bereputasi Internasional. Adapun misi yang ingin diwujudkan, yaitu mencetak lulusan Psikologi yang berkarakter ulul albab dan menghasilkan Sains Psikologi yang relevan dan berdaya saing tinggi.

3. Tujuan Fakultas Psikologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang

Ada beberapa tujuan yang ingin diwujudkan oleh Fakultas Psikologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, diantaranya:

- a. Menghasilkan Sarjana Psikologi yang memiliki penguasaan terhadap teori dan metodologi, serta mampu mengaplikasikan Ilmu Psikologi dalam tata kehidupan sosial dan kemsyarakatan.

- b. Menghasilkan penelitian yang berkualitas dalam bidang ilmu Psikologi, serta melakukan pengembangan konsep dan teori Psikologi.
- c. Melaksanakan pengabdian pada masyarakat dalam bidang ilmu Psikologi.
- d. Menciptakan iklim hubungan kerja sama yang saling asih, asah dan asuh.

B. Waktu dan Tempat penelitian

Penelitian dilakukan pada tanggal 2 Februari 2023 hingga 24 Februari 2023 dengan cara menyebarkan angket skala kualitas layanan akademik dan kesiapan diri melalui *google form* kepada mahasiswa Fakultas Psikologi angkatan 2019 yang mengikuti program magang MBKM, yaitu sebanyak 89 mahasiswa yang terdiri dari 33 dengan jenis kelamin laki-laki dan 56 dengan jenis kelamin perempuan.

C. Hasil Penelitian

1. Uji Validitas Instrumen

Uji validitas konstruk penelitian ini menggunakan bantuan program SPSS versi 26 for windows dengan teknik validitas *Product Moment Pearson*.

a. Skala Kualitas Layanan Akademik

Uji validitas aitem pada skala kualitas layanan akademik berjumlah 36 aitem yang diujikan kepada 89 subjek. Adapun rincian

hasil uji validitas skala kualitas layanan akademik adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan Informasi Akademik

Nomor Aitem	<i>Person Correlation</i>	Keterangan
1	0,342	Valid
2	0,293	Valid
3	0,233	Valid
4	0,325	Valid
5	0,287	Valid
6	0,330	Valid
7	0,244	Valid
8	0,239	Valid
9	0,356	Valid
10	0,219	Valid
11	0,239	Valid
12	0,245	Valid
13	0,253	Valid
14	0,358	Valid
15	0,448	Valid
16	0,256	Valid
17	0,324	Valid
18	0,278	Valid
19	0,240	Valid
20	0,267	Valid
21	0,290	Valid
22	0,362	Valid
23	0,248	Valid
24	0,375	Valid
25	0,221	Valid
26	0,285	Valid
27	0,547	Valid
28	0,436	Valid
29	0,278	Valid
30	0,430	Valid
31	0,297	Valid
32	0,335	Valid
33	0,298	Valid
34	0,301	Valid
35	0,293	Valid
36	0,229	Valid

Aitem dinyatakan valid berdasarkan patokan 0,2 yang dikemukakan oleh beberapa ahli dalam Prof. Dali S. Naga (2009) dan dibandingkan dengan nilai pada kolom *Corrected Item-Total Correlation*. Berdasarkan tabel 4.1 hasil validitas skala kualitas layanan informasi akademik 36 aitem dinyatakan valid karena $r_{hitung} > r_{tabel}$. Skor r_{tabel} pada penelitian ini sebesar 0,206 pada taraf signifikansi 0,05.

b. Skala Kesiapan Diri

Uji validitas aitem pada skala kualitas layanan akademik berjumlah 26 aitem yang diujikan kepada 89 subjek. Adapun rincian hasil uji validitas skala kualitas layanan akademik adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Skala Kesiapam Diri

Nomor Aitem	Person Correlation	Keterangan
1	0,318	Valid
2	0,477	Valid
3	0,268	Valid
4	0,474	Valid
5	0,441	Valid
6	0,414	Valid
7	0,316	Valid
8	0,222	Valid
9	0,354	Valid
10	0,397	Valid
11	0,423	Valid
12	0,227	Valid
13	0,279	Valid
14	0,251	Valid
15	0,359	Valid
16	0,290	Valid
17	0,267	Valid
18	0,386	Valid
19	0,208	Valid
20	0,369	Valid
21	0,272	Valid
22	0,374	Valid
23	0,372	Valid
24	0,309	Valid
25	0,218	Valid
26	0,225	Valid

Aitem dinyatakan valid berdasarkan patokan 0,2 yang dikemukakan oleh beberapa ahli dalam Prof. Dali S. Naga (2009) dan dibandingkan dengan nilai pada kolom *Corrected Item-Total Correlation*. Berdasarkan tabel 4.2 hasil validitas skala kesiapan diri 26 aitem dinyatakan valid karena $r_{hitung} > r_{tabel}$. Skor r_{tabel} pada penelitian ini sebesar 0,206 pada taraf signifikansi 0,05.

2. Uji Reliabilitas Instrumen

Koefisien reliabilitas penelitian ini dihitung menggunakan teknik *Alpha Cronbach's* dengan bantuan program *SPSS versi 26 for windows*. Koefisien reliabilitas bernilai antara 0 sampai 1,00 yang berarti bahwa semakin mendekati angka 1,00 maka reliabilitasnya semakin tinggi. Adapun hasil uji reliabilitas pada skala kualitas layanan akademik dan kesiapan diri adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas Skala Kualitas Layanan Akademik

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.713	36

Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Skala Kesiapan Diri

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.650	26

Menurut kategorisasi tingkat reliabilitas yang dikemukakan oleh Arikunto (2017), reliabilitas dinyatakan kuat apabila mencapai rentang nilai $0,60 \leq r < 0,80$. Berdasarkan hasil uji reliabilitas, kedua skala di atas dapat dinyatakan reliabel karena pada skala kualitas layanan akademik diperoleh nilai alpha sebesar 0,713 dan pada skala kesiapan diri diperoleh nilai alpha sebesar 0,650. Oleh karena itu, disimpulkan bahwa masing-masing skala memiliki keandalan dalam mengukur tujuan pengukuran.

3. Uji Asumsi

a. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan pengujian yang dilakukan untuk mengetahui apakah setiap variabel memiliki distribusi yang normal atau tidak. Dalam penelitian ini uji normalitas menggunakan aplikasi SPSS 26 for windows dengan uji *Kolmogorov-smirnov*. uji normalitas ini, dapat dikatakan distribusi normal apabila signifikan $p > 0,05$. Adapun hasil dari uji normalitas adalah sebagai berikut:

Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas

Variabel	Asymp. Sig. (2-tailed)	Keterangan
Kualitas Layanan Informasi Akademik dan Kesiapan Diri	0,200	Distribusi Normal

Berdasarkan hasil uji normalitas pada tabel 4.5 diketahui bahwa hasil nilai signifikansi (p) lebih besar dari 0,05 yaitu sebesar 0,200 sehingga dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

b. Uji Linearitas

Uji linearitas adalah prosedur yang digunakan untuk mengetahui apakah dua variabel dalam data memiliki hubungan atau pengaruh yang signifikan atau tidak (Ridwan, 2015). Uji linearitas penelitian ini menggunakan bantuan SPSS yaitu dengan *test for linearity*. Jika signifikansi *deviation from linearity* $> 0,05$ maka dapat

data dikatakan linear. Adapun hasil uji linearitas adalah sebagai berikut:

Tabel 4.6 Hasil Uji Linearitas

Variabel	Nilai Sig.	Keterangan
Kualitas Layanan Informasi Akademik dan Kesiapan Diri	0,154	Linear

Berdasarkan hasil uji linearitas di atas, dapat diketahui bahwa hasil nilai signifikansi (p) lebih besar dari 0,05 yaitu sebesar 0,154 sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan linier yang antara variabel kualitas layanan akademik dengan variabel kesiapan diri.

4. Analisis Deskripsi Data

a. Deskripsi Tingkat Kualitas Informasi Layanan Akademik

Tingkat kualitas layanan akademik di Fakultas Psikologi UIN Malang dalam penelitian ini dibagi menjadi tiga kategori, yaitu tinggi, sedang, dan rendah. Penentuan norma penelitian ini dapat dilakukan setelah mengetahui nilai mean empiric (M) dan standar deviasi (SD) sebagai berikut:

Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Kualitas Layanan Informasi Akademik

Skala	Statistik	Hipotetik	Empirik
Kualitas Layanan Informasi Akademik	Skor Minimum	36	64
	Skor Maksimum	144	97
	Mean	90	87,82
	Standar Deviasi	18	6,46

Setelah diperoleh nilai mean dan standar deviasi, kemudian dilakukan penentuan kategorisasi menggunakan pengujian empirik untuk mengetahui tingkat kualitas layanan akademik dan dikategorisasikan berdasarkan norma kategori berikut:

Tabel 4.8 Norma Kategorisasi

Kategori	Norma
Tinggi	$X \geq M + 1 \text{ SD}$
Sedang	$(M - 1 \text{ SD}) \leq X < (M + 1 \text{ SD})$
Rendah	$X < M - 1 \text{ SD}$

Berdasarkan norma kategorisasi di atas, diperoleh hasil tingkat kualitas layanan informasi akademik berikut:

Tabel 4.9 Kategori Tingkat Kualitas Layanan Informasi Akademik

Nilai	Kategori	Frekuensi	Persentase
$X \geq 94$	Tinggi	8	9%
$81 \leq X < 94$	Sedang	69	77,5%
$X < 80,5$	Rendah	12	13,5%
Total		89	100%

Berdasarkan tabel 4.9 diketahui bahwa frekuensi dan persentase tingkat kualitas layanan informasi akademik Fakultas Psikologi UIN Malang berada pada kategori tinggi, sedang, dan rendah. Hal ini ditunjukkan dengan hasil skor sebesar 9% atau 8 mahasiswa menilai kualitas layanan informasi akademik berada pada kategori tinggi, 77,5% atau 69 mahasiswa menilai kualitas layanan informasi akademik berada pada kategori sedang, dan 13,5% atau 12 mahasiswa menilai kualitas layanan informasi akademik berada pada kategori rendah, dari total subjek sebanyak 89 mahasiswa yang mengikuti program magang MBKM.

Setelah melakukan pengkategorian tingkat kualitas layanan informasi secara menyeluruh, kemudian dilakukan analisis deskriptif pada masing-masing indikator kualitas layanan informasi untuk mengetahui tingkat kategorisasi dari masing-masing indikator tersebut. Adapun analisis deskriptif indikator kualitas layanan informasi sebagai berikut:

Tabel 4.10 Deskripsi Indikator Kualitas Layanan Informasi Akademik

Indikator	Max	Min	Mean	SD	Persentase	Kategori
Tangible	22	12	16,24	1,86	67,69%	Sedang
Reliability	28	14	21,12	1,97	66,01%	Sedang
Responsiveness	32	18	26,14	2,79	54,47%	Sedang
Assurance	18	9	14,92	1,83	62,17%	Sedang
Empaty	13	5	9,38	1,40	58,63%	Sedang

Berdasarkan tabel 4.10 diketahui bahwa kelima aspek kualitas layanan informasi akademik berada pada kategori sedang, ditandai dengan perolehan skor pada aspek *tangible* sebesar 67,69%, *reliability* 66,01%, *responsiveness* 54,47%, *assurance* 62,17%, dan *empaty* 58,63%. Nilai tersebut diperoleh berdasarkan skor interval sebesar 25, dimana kategori rendah dengan interval 25-49, sedang 50-74, dan tinggi 75-100.

b. Deskripsi Tingkat Kesiapan Diri

Tingkat kesiapan diri mahasiswa Fakultas Psikologi angkatan 2019 di UIN Malang yang mengikuti program MBKM dalam penelitian ini dibagi menjadi tiga kategori, yaitu tinggi, sedang, dan rendah. Penentuan norma penelitian ini dapat dilakukan setelah mengetahui nilai mean empirik (M) dan standar deviasi (SD) sebagai berikut:

Tabel 4.11 Statistik Deskriptif Kesiapan Diri

Skala	Statistik	Hipotetik	Empirik
Kesiapan Diri	Skor Minimum	26	61
	Skor Maksimum	104	83
	Mean	65	73,52
	Standar Deviasi	13	4,83

Setelah diperoleh nilai mean dan standar deviasi, kemudian dilakukan penentuan kategorisasi menggunakan pengujian empirik untuk mengetahui tingkat kesiapan diri mahasiswa dan dikategorisasikan berdasarkan norma kategori berikut:

Tabel 4.12 Norma Kategorisasi

Kategori	Norma
Tinggi	$X \geq M + 1 \text{ SD}$
Sedang	$(M - 1 \text{ SD}) \leq X < (M + 1 \text{ SD})$
Rendah	$X < M - 1 \text{ SD}$

Berdasarkan norma kategorisasi di atas, diperoleh hasil tingkat kesiapan diri berikut:

Tabel 4.13 Kategori Tingkat Kesiapan Diri

Nilai	Kategori	Frekuensi	Persentase
$X \geq 77,5$	Tinggi	22	24,7%
$68 \leq X < 77,5$	Sedang	54	60,7%
$X < 68$	Rendah	13	14,6%
Total		89	100%

Berdasarkan tabel 4.13 diketahui bahwa frekuensi dan persentase kesiapan diri mahasiswa Fakultas Psikologi angkatan 2019 di UIN Malang yang mengikuti program MBKM berada pada kategori tinggi, sedang, dan rendah. Hal ini ditunjukkan dengan hasil skor sebesar 24,7% atau 22 mahasiswa memiliki tingkat kesiapan diri yang tinggi, 60,7% atau 54 memiliki tingkat kesiapan diri yang sedang, dan 14,6% atau 13 mahasiswa memiliki tingkat kesiapan diri

yang rendah, dari total subjek sebanyak 89 mahasiswa yang mengikuti program magang MBKM.

Setelah melakukan pengkategorian tingkat kesiapan diri secara menyeluruh, kemudian dilakukan analisis deskriptif pada masing-masing indikator kesiapan diri untuk mengetahui tingkat kategorisasi dari masing-masing indikator tersebut. Adapun analisis deskriptif indikator kesiapan diri sebagai berikut:

Tabel 4.14 Deskripsi Indikator Kesiapan Diri

Indikator	Max	Min	Mean	SD	Persentase	Kategori
Kemampuan Intelektual	26	17	21,52	1,96	67,27%	Sedang
Kemampuan Motorik	14	8	10,92	1,27	68,25%	Sedang
Informasi Verbal	21	11	17,03	1,89	70,97%	Sedang
Strategi Kognitif	14	9	11,46	1,27	71,62%	Sedang
Sikap	15	9	12,58	1,21	78,65%	Tinggi

Berdasarkan tabel 4.14 diketahui bahwa empat aspek kesiapan diri mahasiswa berada pada kategori sedang yang terletak pada perolehan skor aspek kemampuan intelektual sebesar 67,27%, kemampuan motorik 68,25%, informasi verbal 70,97%, dan strategi kognitif 71,62%. Sedangkan aspek sikap berada pada kategori tinggi dengan persentase 78,65%. Nilai tersebut diperoleh berdasarkan skor interval sebesar 25, dimana kategori rendah dengan interval 25-49, sedang 50-74, dan tinggi 75-100.

5. Pengujian Hipotesis

Uji hipotesa bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh kualitas layanan informasi akademik terhadap kesiapan diri mahasiswa angkatan 2019 di Fakultas Psikologi UIN Malang yang mengikuti program magang MBKM. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan teknik regresi linear sederhana Moment yang terdapat pada program SPSS versi 26. Adapun hasil yang dapat dilihat sebagai berikut:

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.028 ^a	.001	-.011	4.85721
a. Predictors: (Constant), Layanan Akademik				

Berdasarkan tabel model *summery* uji regresi sederhana di atas, dapat diketahui bahwa besar nilai korelasi r sebesar 0,028 dan dari output tersebut diperoleh koefisien determinasi atau (*R square*) sebesar 0,001 atau 1% nilai koefisien variabel bebas atau kualitas layanan akademik dapat berpengaruh terhadap variabel terikat atau kesiapan diri pada mahasiswa angkatan 2019 di Fakultas Psikologi UIN Malang yang mengikuti program magang MBKM.

Tabel 4.15 Uji Regresi Linear Sederhana

ANOVA					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
Regression	1.636	1	1.636	.069	.793 ^b
Residual	2052.544	87	23.592		
Total	2054.180	88			
a. Dependent Variable: Kesiapan diri					
b. Predictors: (Constant), Layanan Akademik					

Dari output tersebut, diketahui bahwa F hitung sebesar 0,069 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,793^b lebih dari angka 0,005. Sehingga, disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan informasi akademik tidak berpengaruh terhadap kesiapan diri. mahasiswa angkatan 2019 di Fakultas Psikologi UIN Malang yang mengikuti program magang MBKM. Oleh karena itu H0 diterima dan H1 ditolak.

6. Aspek Pembentuk Utama

a. Kualitas Layanan Informasi Akademik

Faktor pembentuk utama variabel kualitas layanan informasi akademik berdasarkan aspek sebagai berikut:

$$1) \text{ Tangible} = \frac{1446}{7816} = 0,18$$

$$2) \text{ Reliability} = \frac{1880}{7816} = 0,24$$

$$3) \text{ Responsiveness} = \frac{2327}{7816} = 0,29$$

$$4) \text{ Assurance} = \frac{1328}{7816} = 0,16$$

$$5) \text{ Empaty} = \frac{835}{7816} = 0,10$$

**Tabel 4.16 Faktor Pembentuk Utama Variabel Kualitas Layanan
Informasi Akademik**

Aspek	Skor Total Aspek	Skor Total Variabel	Hasil
Tangible	1446	7816	18%
Reliability	1880		24%
Responsiveness	2327		29%
Assurance	1328		16%
Empaty	835		10%

Berdasarkan tabel 4.16 diketahui bahwa aspek pembentuk utama variabel kualitas layanan informasi akademik adalah aspek *responsiveness* atau ketanggapan dengan persentase 29%. Hal tersebut berkaitan dengan komunikasi, penyampaian informasi dan ketepatan waktu. Artinya, aspek *responsiveness* memiliki pengaruh yang besar bahwa layanan informasi akademik memiliki kualitas yang tinggi.

b. Kesiapan Diri

Faktor pembentuk utama variabel kualitas layanan informasi akademik berdasarkan aspek sebagai berikut:

- 1) Kemampuan Intelektual $= \frac{1916}{6544} = 0,29$
- 2) Kemampuan Motorik $= \frac{972}{6544} = 0,14$
- 3) Informasi Verbal $= \frac{1516}{6544} = 0,23$
- 4) Strategi Kognitif $= \frac{1020}{6544} = 0,15$
- 5) Sikap $= \frac{1120}{6544} = 0,17$

Tabel 4.17 Faktor Pembentuk Utama Variabel Kesiapan Diri

Aspek	Skor Total Aspek	Skor Total Variabel	Hasil
Kemampuan Intelektual	1916	6544	29%
Kemampuan Motorik	972		14%
Informasi Verbal	1516		23%
Strategi Kognitif	1020		15%
Sikap	1120		17%

Berdasarkan tabel 4.17 diketahui bahwa aspek pembentuk utama variabel kualitas layanan informasi akademik adalah aspek kemampuan intelektual dengan persentase 29%. Hal tersebut berkaitan dengan kemampuan memahami konsep, memahami aturan, dan memecahkan masalah. Artinya, aspek kemampuan intelektual memiliki pengaruh yang besar terhadap tingginya kesiapan diri mahasiswa.

D. Pembahasan

Di Perguruan Tinggi tingkat kepuasan mahasiswa dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti sistem informasi manajemen, tenaga pengajar, dan kualitas pelayanan yang diberikan para staf karyawan, sehingga faktor-faktor tersebut dapat meningkatkan kesiapan diri mahasiswa untuk menghadapi jenjang kehidupan selanjutnya (Bahrani, 2022:1). Inti dari faktor-faktor tersebut adalah kualitas pelayanan yang merupakan kunci utama jaminan mutu. Sementara itu, kualitas mutu pelayanan bergantung pada kinerja sumber daya manusia dari lembaga yang bersangkutan.

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan atau memberi kepuasan kepada konsumen melalui penawaran jasa yang ditawarkan penyedia jasa pelayanan (Faisal, 2022:1). Pelayanan yang dimaksud pada penelitian ini adalah jenis pelayanan informasi yang diberikan oleh bagian akademik Fakultas Psikologi UIN Malang.

Pelayanan berkaitan erat dengan kualitas mutu. Mutu pelayanan diartikan sebagai seberapa besar perbedaan antara kenyataan dan harapan para mahasiswa atas pelayanan yang mereka terima (Faisal, 2022:2). Oleh karena itu, baik tidaknya kualitas jasa pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi keinginan dan kepentingan mahasiswa secara konsisten. Salah satu bentuk pelayanan yang memiliki peran penting dalam mendukung kesiapan diri mahasiswa adalah melalui sistem informasi. Sistem informasi dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kesiapan dan kepuasan diri mahasiswa, karena keberhasilan sistem informasi dipengaruhi oleh sumber daya manusia yang bersangkutan (Bahrani, 2022:3).

Menurut A.S. Moenir (dalam Faisal, 2022) kualitas layanan informasi dapat dilihat melalui 3 bentuk layanan yang diberikan yaitu: (1) layanan secara Lisan. Layanan secara lisan biasanya berkaitan erat dengan staf yang bertugas di bidang pelayanan informasi, penyuluhan, dan penerangan yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. (2) Layanan secara Tertulis. Layanan tertulis

juga berkaitan dengan pelayanan informasi. Namun, yang membedakannya dengan pelayanan lisan adalah pelayanan tertulis merupakan pengumuman yang tersedia dalam bentuk surat, pamflet, atau brosur yang dimuat pada suatu media, seperti kertas, atau *website* kampus. Agar pelayanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan, yang perlu diperhatikan adalah faktor kecepatan baik dalam pengolahan masalah maupun dalam proses penyelesaian, seperti pengetikan, penandatanganan, dan pengiriman kepada pihak yang bersangkutan. (3) Layanan berbentuk perilaku. Layanan berbentuk perilaku berkaitan dengan keahlian dan keterampilan petugas dalam menyampaikan informasi yang diperlukan mahasiswa. Selain itu, pelayanan ini juga mencakup perilaku yang dimunculkan para petugas, seperti sikap tanggung jawab, komitmen, sikap sopan santun, serta kemampuan petugas dalam menguasai informasi yang akan diberikan.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan informasi juga memiliki peranan penting terhadap kepuasan dan kesiapan diri mahasiswa. Kualitas layanan informasi yang diberikan dapat dinilai oleh mahasiswa yang menerima pelayanan. Kualitas layanan dapat dinilai melalui beberapa hal seperti kemampuan dan keterampilan staf karyawan dalam menyampaikan informasi, kemudahan mahasiswa dalam mengakses layanan informasi melalui *website* akademik, serta sikap karyawan dalam menanggapi masukan dan keluhan yang dirasakan mahasiswa. Apabila semuanya dapat terpenuhi dengan baik, maka akan

menimbulkan kepuasan dan meningkatkan kesiapan diri mahasiswa (Bahrani, 2022:5).

1. Tingkat Kualitas Layanan Akademik Fakultas Psikologi UIN Malang

Kualitas layanan berkaitan erat dengan kegiatan melayani atau memberikan pelayanan atau “*service*”. Menurut konsep pelayanan prima (Adya, 2003:18) kata *service* memiliki banyak makna jika setiap hurufnya diuraikan, yaitu: (1) Huruf “S” untuk singkatan *self-awareness* yang berarti kesadaran diri dalam memahami posisi sehingga mampu memberi pelayanan dengan benar. (2) Huruf “E” untuk singkatan *enthusiasm* yang berarti melaksanakan pelayanan dengan penuh gairah. (3) Huruf “R” untuk singkatan *reform* yang berarti melakukan perbaikan terhadap kinerja pelayanan dari waktu ke waktu. (4) Huruf “V” dari singkatan *value* yang berarti dalam memberi pelayanan harus memiliki nilai tambah. (5) Huruf “I” dari singkatan *impressive* yang berarti dalam hal memberi pelayanan juga harus memberikan tampilan diri yang menarik namun tidak berlebihan. (6) Huruf “C” dari singkatan *care* yang berarti memberi perhatian secara optimal kepada para pelanggan. (7) Huruf “E” dari singkatan *evaluation* yang berarti selalu melakukan evaluasi pelaksanaan layanan yang sudah diberikan.

Makna lain mengenai kata “*service*” juga dikemukakan oleh Catherine DeVrye (Adya, 2003:20), yaitu: *self-esteem* dimaksudkan untuk memberi nilai pada diri sendiri, *exceed expectation* berarti pemberian pelayanan diharapkan mampu melebihi harapan konsumen, *recover* berarti melakukan pemulihan, *vision* berarti memiliki visi untuk melakukan pelayanan secara optimal, *improve* berarti melakukan peningkatan, *care* berarti melakukan pelayanan dengan memberi perhatian, dan *empower* berarti pelayanan bertujuan untuk memberi pemberdayaan.

Menurut Parasuraman dkk (1990), kualitas layanan akademik merupakan standar ideal pelayanan yang perlu dikendalikan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan mahasiswa (Salim, 2019:25). Pada penelitian ini, memfokuskan pada kualitas pelayanan staf akademik Fakultas Psikologi dalam memberikan informasi terkait program magang MBKM. Tingkat kualitas pelayanan informasi program MBKM dapat dilihat melalui aspek-aspek yang dikemukakan oleh Parasuraman dkk (1990), yaitu *tangibels*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empaty*.

Menurut Relifra (2022:141) tingkat kualitas layanan informasi akademik dapat diukur menjadi tiga bagian, yaitu tinggi, sedang, dan rendah dengan masing-masing karakteristik di setiap kategorinya. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil skor sebesar 9% dengan jumlah frekuensi 8 mahasiswa menilai kualitas pelayanan informasi

dalam kategori tinggi. Artinya, layanan yang diterima melebihi asa konsumen, sehingga kualitas layanan dapat dikatakan sangat tinggi serta berkualitas tinggi. Suatu layanan dikatakan berkualitas tinggi jika seluruh aspek yang dimiliki melebihi harapan konsumen. Sebagaimana teori yang dikemukakan Robbins & Judge (dalam Bahrani, 2022). bahwa tingginya kualitas layanan dapat diperoleh jika karyawan menguasai dan menerapkan aspek-aspek layanan dengan baik, yaitu sikap ramah dan sopan, mudah didatangi, berpengetahuan, cepat dalam merespon, serta bersedia melakukan apapun untuk memuhi kebutuhan pelanggan.

Kualitas layanan tinggi juga disebut sebagai pelayanan prima. Pelayanan prima merupakan layanan bermutu tinggi atau pelayanan yang sangat memuaskan atau melebihi dari apa yang diharapkan, singkatnya pelayanan yang terbaik atau tertinggi (Semil, 2018:1). Pelayanan prima dalam bahasa Inggris disebut sebagai “*service excellent*” yang memiliki konsep pelayanan unggul yang dapat melebihi persepsi dan harapan para pelanggan, sehingga pelanggan merasa sangat puas (Semil, 2018:2).

Menurut Kotler & Armstrong (dalam Bahrani 2022) yang rasa kepuasan pelanggan menjadi acuan tingginya tingkat kualitas layanan, sehingga pelanggan akan merasa puas jika harapan terhadap layanan sesuai atau bahkan lebih baik dari apa yang diharapkan.

Sementara itu, hasil penelitian menunjukkan bahwa skor kualitas layanan informasi akademik Fakultas Psikologi dalam menyampaikan informasi terkait program MBKM berada pada kategori sedang. Hal ini ditunjukkan dengan hasil skor yang diperoleh sebesar 77,5% dengan jumlah frekuensi 69 mahasiswa Artinya, layanan yang diterima sudah sesuai atau dapat memenuhi harapan mahasiswa, sehingga kualitas layanan dapat dikatakan baik atau cukup memuaskan. Kualitas layanan sedang juga berkaitan dengan kemampuan penyedia jasa untuk memberikan kepuasan pada pelanggan. Hal ini sejalan dengan teori Kotler & Amstrong (dalam Bahrani, 2022) yang menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan merupakan acuan sebuah kualitas pelayanan, sehingga yang membedakan tingkat kualitas pelayanan terletak pada kepuasan pelanggan dalam merasakannya.

Pada tingkat kualitas layanan sedang, pelanggan merasa aspek-aspek pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan, berbeda dengan tingkat layanan tinggi yang menunjukkan bahwa pelayanan diberikan dengan melebihi ekspektasi pelanggan, dalam hal ini ekspektasi yang sangat memuaskan (Bahrani, 2022:21). Tingkat kualitas yang sedang membutuhkan peningkatan untuk mencapai tingkat layanan dengan kategori tinggi. Salah satu caranya dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang ada di dalamnya. Menurut Dahlan (2023:32), kualitas layanan dapat ditingkatkan melalui peningkatan kemampuan dan keterampilan pekerja dengan

menyesuaikan jabatan atau tugas yang ditempati melalui berbagai pelatihan yang dapat menunjang kinerja para pekerja.

Berkaitan dengan kinerja karyawan, teori Nazir dkk (dalam Suparna, 2020) menjelaskan bahwa karyawan memiliki peran penting dalam peningkatan kualitas layanan, sehingga untuk mencapai kualitas layanan yang maksimal dibutuhkan pengembangan kinerja karyawan melalui berbagai pelatihan yang dapat mendorong sinergi positif, memicu komitmen organisasi, serta mendorong keterlibatan kerja.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa skor kualitas layanan informasi akademik Fakultas Psikologi dalam menyampaikan informasi terkait program MBKM berada pada kategori rendah. Hal ini ditunjukkan dengan hasil skor yang diperoleh sebesar 13,5% dengan jumlah frekuensi 12 mahasiswa Artinya, layanan yang diterima belum sesuai atau tidak memenuhi harapan mahasiswa, sehingga kualitas layanan dapat dikatakan buruk.

Tinggi-rendahnya tingkat kualitas layanan berhubungan dengan kepuasan para pelanggan. Hal ini sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh Putri & Arifiansyah (2020), hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan yang baik akan menciptakan kepuasan pelanggan. Apabila layanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan konsumen, maka pelayanan dikatakan berkualitas dan memuaskan. Tinggi-rendahnya kualitas layanan juga tergantung pada

kemampuan pemberi jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Meskipun kualitas layanan informasi akademik Fakultas Psikologi tergolong pada kategori sedang atau cukup baik, mahasiswa lebih mengharapkan adanya persiapan yang lebih matang baik dalam hal ketepatan waktu pelaksanaan sosialisasi serta kemampuan seluruh staf layanan informasi dalam menanggapi pertanyaan dan keluhan mahasiswa, sehingga tidak menimbulkan kesalahpahaman, sehingga program magang MBKM akan lebih berjalan secara maksimal (Hasil wawancara dengan beberapa mahasiswa yang mengikuti program magang MBKM, tanggal 26 Februari 2023).

Kualitas layanan informasi yang baik merupakan salah satu faktor pendukung kesiapan diri mahasiswa dalam menghadapi tantangan di masa mendatang. Hal ini dapat dilakukan dengan memberikan informasi serta arahan secara jelas mengenai hal-hal yang sekiranya akan dibutuhkan mahasiswa untuk mempersiapkan dirinya (Faisal, 2022:6). Tjiptono (1997:58) menguraikan bahwa pelayanan yang berkualitas juga dapat mendorong terwujudnya rasa kepuasan dalam diri pelanggan dalam hal ini mahasiswa.

2. Tingkat Kesiapan Diri Mahasiswa Fakultas Psikologi Angkatan 2019 dalam Mengikuti Program Magang MBKM

Setiap individu harus mempunyai kesiapan ketika hendak melakukan sesuatu. Kesiapan merupakan suatu potensi seseorang untuk menghadapi sesuatu dan dapat dilihat melalui respon yang ia berikan (Miftahul et al., 2020). Sinta (dalam Miftahul et al., 2020) Kesiapan dalam pembelajaran dapat diartikan sebagai keadaan awal yang dipersiapkan individu untuk memberikan respon terhadap apa yang sedang dipelajari. Kesiapan merupakan upaya individu untuk memberikan respon baik secara fisik, psikis, maupun materi sehingga dapat mencapai tujuan yang diinginkan.

Menurut teori belajar Robert Gagne (1972), untuk menghadapi sesuatu individu harus mempersiapkan dirinya dengan cara mengembangkan segala potensi atau kemampuan yang ada di dirinya. Beberapa potensi yang harus dikembangkan oleh individu, yaitu berkaitan dengan kemampuan intelektual, kemampuan motorik, kemampuan verbal, strategi kognitif, dan sikap yang baik (Soleh, 2021:3). Kelima kemampuan tersebut harus terus diasah agar individu siap dalam menghadapi berbagai tantangan.

Menurut Hersey (1984) tolak ukur kesiapan dapat diberikan untuk menentukan gaya kepemimpinan yang tepat dengan membagi kontinum kesiapan menjadi tiga tingkatan yaitu tinggi, sedang, dan

rendah (Simamarta et al., 2021). Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil skor sebesar 24,7% dengan jumlah frekuensi 22 mahasiswa berada pada tingkat kesiapan diri yang tinggi. Artinya, mahasiswa sudah sangat terampil baik secara kemampuan dan pengetahuan, serta sudah mampu mengerjakan tugas dengan inisiatif sendiri. Mengacu pada karakteristik tersebut, kesiapan diartikan sebagai kemampuan dan kesediaan seseorang untuk mengambil tanggung jawab terhadap perilaku mereka. Hal ini sejalan dengan teori Brama dkk (2022:293) yang menjelaskan bahwa individu dengan kesiapan yang tinggi baik secara fisik maupun psikologis memiliki pengetahuan dan kemampuan dalam melakukan tugas tanpa menunggu arahan. Selain itu, individu dengan tingkat kesiapan tinggi memiliki tingkat motivasi diri dan keinginan untuk menghasilkan pekerjaan dengan kualitas tinggi.

Mc. Donal (dalam Djamarah, 2011) mengatakan bahwa motivasi merupakan sebuah energi di dalam diri seseorang yang disertai dengan timbulnya perasaan dan reaksi untuk memperoleh kesiapan dalam mewujudkan suatu tujuan, sehingga tingginya kesiapan diri seseorang akan menentukan hasil belajarnya.

Adanya pengaruh tingginya tingkat kesiapan diri terhadap hasil belajar diperoleh berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Effendi (2017). Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa peserta didik yang memiliki kesiapan diri tinggi di SMK Muhammadiyah Sukaraja memperoleh hasil belajar yang tinggi pula pada pelajaran

fisika di sekolahnya. Hal tersebut bermakna, jika tingkat kesiapan (*readiness*) semakin tinggi, maka perolehan hasil belajar akan semakin tinggi.

Situational Leadership Model (SLM) memberikan penekanan lebih pada pengikut dan tingkat kematangan mereka, sehingga pemimpin dapat menilai dan menyesuaikan gaya kepemimpinan yang akan diterapkan (Brama dkk, 2022:293). Hersey (1984) mengatakan bahwa individu dengan kesiapan diri tinggi dapat dipimpin dengan gaya kepemimpinan partisipatif. Penerapan gaya ini ditunjukkan dengan peran pemimpin yang sudah tidak lagi menjadi inisiator dalam pelaksanaan tugas, akan tetapi bawahan sudah mengetahui apa, bagaimana, dan kapan tugas harus dikerjakan (Sabil, 2023:42).

Selanjutnya, hasil penelitian diperoleh skor sebesar 60,7% dengan jumlah frekuensi 54 mahasiswa berada pada tingkat kesiapan diri yang sedang. Artinya, mahasiswa sudah memiliki keterampilan dan kemampuan yang baik, tetapi kurang bertanggung jawab terhadap tugas-tugas yang sedang dikerjakan. Individu dengan tingkat kesiapan sedang memerlukan pengembangan kemampuan dan keterampilan untuk mencapai tingkat kesiapan tinggi. Hal ini sesuai dengan pendapat Irawan (2022:3) bahwa pengembangan diri merupakan proses peningkatan kemampuan atau potensi serta kepribadian yang dimiliki individu agar dapat menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Proses pengembangan diri tersebut berkaitan dengan kegiatan pelatihan atau

pembelajaran yang dapat mengasah kemampuan dan kompetensi individu berkaitan dengan minat, bakat, dan kemampuan berinteraksi dengan orang lain.

Menurut Gischa (dalam Irawan, 2022) manfaat dilakukannya pengembangan diri yaitu dapat meningkatkan kesadaran individu untuk terus mengembangkan potensi yang dimiliki, hidup lebih terarah untuk mencapai tujuan yang diinginkan, meningkatkan fokus, meningkatkan motivasi, dan meningkatkan kemampuan interaksi baik personal maupun sosial. Jika pengembangan diri terus dilakukan maka individu akan mencapai tingkat kesiapan diri tinggi. Namun, untuk mencapai tingkat kesiapan tinggi dibutuhkan sebuah motivasi.

Hasil penelitian juga diperoleh skor sebesar 14,6% dengan jumlah frekuensi 13 mahasiswa berada pada tingkat kesiapan diri yang rendah. Artinya, mahasiswa belum memiliki keterampilan dan kemampuan yang baik, dan kurang bertanggung jawab terhadap tugas-tugas yang sedang dikerjakan. Sama halnya dengan tingkat kesiapan sedang, individu pada tingkat kesiapan rendah memerlukan pengembangan baik secara kemampuan dan keterampilan untuk mencapai tingkat kesiapan tinggi (Irawan, 2022:3). Proses pengembangan diri tersebut berkaitan dengan kegiatan pelatihan atau pembelajaran yang dapat mengasah kemampuan dan kompetensi individu berkaitan dengan minat, bakat, dan kemampuan berinteraksi dengan orang lain.

Keinginan untuk mencapai kesiapan diri yang matang dalam proses belajar yang baik untuk menghasilkan hasil belajar yang memuaskan. Gagne (1970) mengemukakan tiga komponen penting yang dibutuhkan selama proses pembelajaran berlangsung, yaitu kondisi eksternal berupa stimulus dari lingkungan itu sendiri, dan kondisi internal yang menggambarkan keadaan internal dan proses kognitif peserta didik, sehingga memperoleh hasil belajar dalam bentuk informasi verbal, keterampilan intelektual, keterampilan motorik, sikap, dan strategi kognitif (Soleh, 2021:3). Ketika proses belajar berjalan dengan lancar maka hasil belajar juga akan maksimal, sehingga jika semua terpenuhi akan membentuk kesiapan diri yang lebih matang untuk menghadapi permasalahan yang ada di lingkungannya.

3. Pengaruh Kualitas Layanan Akademik terhadap Kesiapan Diri Mahasiswa dalam Menghadapi MBKM

Heizer et al., (2015:254) mengemukakan bahwa kualitas layanan memiliki peran penting terhadap reputasi sebuah perusahaan. Baik buruknya kualitas pelayanan dapat dilihat dari kesenjangan pelanggan yang menerima jasa layanan dari perusahaan. Menurut Collier (dalam Yamit, 2001:22) menyatakan bahwa tingkat kualitas layanan merupakan cara terbaik yang konsisten untuk dapat mempertemukan harapan pelanggan dengan sistem kinerja cara pelayanan. Jika pelanggan menerima layanan yang sesuai atau melebihi harapan, maka pelanggan akan mengatakan bahwa layanan perusahaan

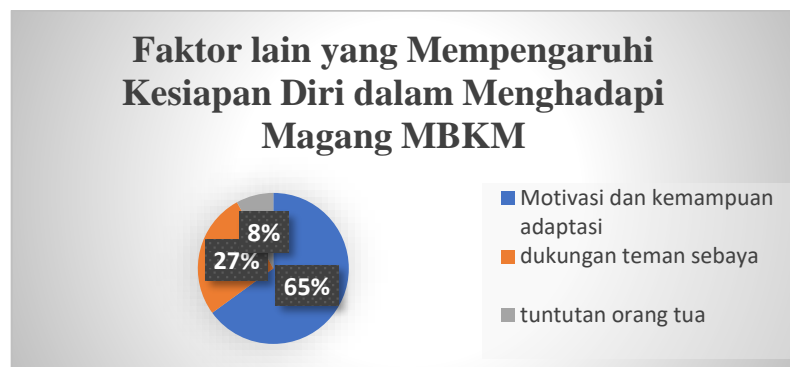
tersebut berkualitas. Namun, apabila pelanggan menerima layanan yang kurang atau tidak sesuai dengan harapan, maka pelanggan akan mengatakan bahwa pelayanan kurang berkualitas.

Menurut Parasuraman (1990) untuk mencapai layanan yang berkualitas bisa melalui lima aspek penting, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empaty*. Kelima aspek tersebut semakin diperkuat dengan enam prinsip pokok yang dikemukakan oleh Tjiptono dan Chandra (2016:141) untuk mencapai layanan yang berkualitas memerlukan strategi kepemimpinan, pendidikan semua karyawan, proses perencanaan, evaluasi proses, komunikasi, dan penghargaan.

Upaya dalam meningkatkan kualitas layanan informasi di Fakultas Psikologi UIN Maliki Malang, perlu dilakukan analisis yang bertujuan untuk melihat pengaruh kualitas layanan terhadap kesiapan diri mahasiswa Fakultas Psikologi yang mengikuti program magang MBKM. Hasil hipotesis penelitian menunjukkan bahwa tidak adanya korelasi yang signifikan dari hubungan kualitas layanan informasi akademik dengan kesiapan diri mahasiswa. Hal ini berdasarkan pengujian dengan menggunakan program SPSS versi 26 for windows menunjukkan nilai signifikansi dari tabel Anova diperoleh sebesar 0,739 yang berarti lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa tinggi rendahnya kesiapan diri mahasiswa untuk menghadapi magang MBKM tidak dipengaruhi oleh kualitas layanan informasi akademik.

Berdasarkan survey pasca penelitian pada 8 Maret 2023 hasil wawancara terhadap beberapa subjek menunjukkan bahwa informasi yang berikan oleh layanan informasi akademik sebagai faktor eksternal dapat dikatakan sebagai faktor pendukung terhadap kesiapan diri mahasiswa. Informasi yang diberikan akademik dapat membantu mahasiswa dalam mempersiapkan diri untuk menyelesaikan tugas-tugas yang telah diberikan agar tidak melewati batas waktu yang sudah ditentukan. Meskipun, informasi tersebut terkadang dirasa kurang jelas. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa tidak terdapat pengaruh kualitas layanan informasi akademik terhadap kesiapan diri mahasiswa, melainkan kesiapan diri mahasiswa menghadapi program MBKM dipengaruhi oleh faktor lainnya. Kustimah (dalam Anisa & Kurniawati, 2020) memaparkan 5 faktor yang dapat mempengaruhi kesiapan diri seseorang, yaitu kesehatan fisik, usia, tingkat kecerdasan, stimulasi yang tepat, dan motivasi. Kemudian, diperkuat oleh Papalia, Old & Feldman (dalam Anisa & Kurniawati, 2020) yang mengemukakan 3 faktor yang dapat mempengaruhi kesiapan, yaitu keturunan, lingkungan, dan kematangan tubuh dan otak. Oleh karena itu, kesiapan seseorang dapat berubah seiring berjalannya waktu sebagai akibat dari pertumbuhan dan perkembangan individu, serta didukung dengan adanya dorongan stimulus dari lingkungan individu seperti keluarga, sosial, dan sebaya (Anisa & Kurniawati, 2020:21).

Mengacu pada teori di atas, faktor lain yang memengaruhi kesiapan diri mahasiswa Fakultas Psikologi angkatan 2019 dalam menghadapi MBKM dapat dijelaskan melalui diagram berikut:



Gambar 3 persentase faktor lain yang memengaruhi kesiapan diri

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner pada tanggal 7 Maret 2023, diketahui bahwa terdapat tiga faktor lain yang mempengaruhi kesiapan diri mahasiswa dalam menghadapi magang MBKM. Faktor pertama merupakan faktor yang berasal dari internal berupa motivasi diri. Hal ini diperkuat dengan hasil penelitian menunjukkan skor sebesar 65% dengan frekuensi sebesar 58 mahasiswa dari total keseluruhan subjek sebesar 89 mahasiswa yang mengikuti program magang MBKM. Kemudian, diperkuat dengan hasil wawancara terhadap beberapa subjek yang dilakukan pada 8 Maret 2023, dapat disimpulkan bahwa individu memiliki kemampuan beradaptasi yang baik dalam menghadapi tugas-tugas dan permasalahan baru. Selain itu, kesiapan diri individu dalam menghadapi MBKM juga didukung karena adanya motivasi yang tinggi untuk lulus lebih cepat, dalam hal ini 3,5 tahun.

Menurut Mc Donald (dalam Sardiman, 2003) Motivasi merupakan suatu perubahan energi yang ada di dalam diri seseorang, yang ditandai dengan timbulnya perubahan sikap dan reaksi-reaksi untuk mencapai tujuan. Menurut Mc Donald (dalam Sardiman, 2003) dalam motivasi mengandung tiga elemen penting, yaitu: (1) motivasi merupakan awal perubahan energi pada manusia. (2) motivasi ditandai dengan rasa atau *feeling*, yaitu berkaitan dengan perasaan, kejiwaan, dan emosi yang dapat menentukan tingkah laku. (3) motivasi dirangsang karena adanya tujuan.

Motivasi seseorang merupakan kekuatan pendorong yang dapat mewujudkan suatu perilaku untuk mencapai tujuan kepuasan dirinya. Setiap orang mempunyai dasar alasan untuk bersedia melakukan sesuatu, adapun alasan ini didorong dengan adanya sebuah motivasi dalam diri. Adanya motivasi belajar yang tinggi dapat membentuk kesiapan diri yang matang. Kesiapan didasarkan pada penguasaan materi oleh masing-masing individu, dan peran motivasi diri untuk belajar menjadi sangat penting karena individu dengan motivasi tinggi menandakan bahwa individu tersebut memiliki kesiapan yang tinggi pula (Aniqo, 2016:4). Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa subjek pada tanggal 8 Maret 2023, ditemukan bahwa motivasi subjek dirangsang dengan adanya tujuan untuk lulus lebih cepat yaitu 3,5 tahun. Tujuan lain juga dikemukakan oleh subjek PS untuk segera mencari pekerjaan. Sehingga, tingginya motivasi subjek untuk

mencapai tujuan yang diinginkan, meningkatkan kesiapan diri individu untuk mempersiapkan diri lebih awal dalam menghadapi berbagai kegiatan, dalam hal ini program magang MBKM.

Adanya pengaruh motivasi terhadap kesiapan diri individu dapat dilihat melalui hasil penelitian yang dilakukan oleh Tania dkk (2018) menunjukkan pengaruh yang positif antara motivasi kerja dengan kesiapan kerja. Artinya, motivasi menuntut individu untuk dapat membuat pertimbangan yang logis, mempunyai kemampuan dan kemauan untuk bekerja sama dengan orang lain, mampu mengendalikan diri/emosi, memiliki sikap kritis, mempunyai kemampuan beradaptasi dengan teknologi dan lingkungan kerja, memiliki keberanian untuk bertanggung jawab, dan mempunyai ambisi untuk berusaha mengikuti perkembangan bidang keahlian. Sehingga, semakin tinggi motivasi yang dimiliki maka kesiapan individu akan semakin tinggi.

Faktor selanjutnya yang menjadi penyebab tingginya kesiapan diri mahasiswa dalam menghadapi program MBKM dipengaruhi oleh faktor eksternal, yaitu lingkungan. Mengacu pada diagram Gambar 3, faktor eksternal yang memengaruhi kesiapan diri mahasiswa untuk menghadapi magang MBKM adalah dukungan teman sebaya. Hal ini sebagaimana hasil penelitian yang menunjukkan skor sebesar 27% dengan frekuensi sebesar 24 mahasiswa dari total keseluruhan subjek sebesar 89 mahasiswa yang mengikuti program magang MBKM.

Kemudian, diperkuat dengan hasil wawancara terhadap beberapa subjek yang dilakukan pada 10 Maret 2023, dapat disimpulkan bahwa dengan adanya dukungan teman sebaya, individu merasa lebih diperhatikan melalui penguatan baik secara verbal maupun perlakuan. Sehingga, ketika individu mulai merasa ingin menyerah, motivasi individu dapat kembali bangkit dengan adanya dukungan dari teman sebayanya.

Menurut Mularasih & Karwono (dalam Almira dkk, 2023:48) kesiapan atau *readiness* merupakan kondisi yang memungkinkan individu untuk belajar dengan mencerna informasi selama proses pembelajaran, Individu akan lebih mudah mencerna informasi pembelajaran melalui diskusi yang dilakukan dengan teman sebayanya. Pengaruh teman sebaya terhadap peningkatan motivasi individu diperkuat dengan penelitian Almira et al., (2023) yang menunjukkan hasil positif antara interaksi teman sebaya terhadap kesiapan individu, dimana jika individu memiliki interaksi teman sebaya yang baik maka proses belajar akan berjalan efektif sehingga kesiapan individu semakin tinggi. Hal tersebut dikarenakan individu dapat bersosialisasi dengan lingkungan sekitarnya dan menjalin kerjasama yang baik dengan cara saling membantu melalui proses diskusi, sehingga dapat membantu individu lain dalam mempersiapkan diri untuk menggapai target nilai yang lebih baik.

Interaksi teman sebaya merupakan salah satu faktor eksternal yang berpengaruh terhadap proses belajar individu dalam membentuk kesiapan. Hubungan antara individu dengan teman sebayanya dapat mempengaruhi kesiapan belajar sehingga individu merasa pembelajaran lebih efektif dan mudah dicerna. Hal ini sejalan dengan pendapat Slavin (dalam Almira et al., 2023) yang menyatakan bahwa semua interaksi yang dilakukan oleh teman sebaya merupakan interaksi bersama orang yang memiliki kesamaan dalam pemikiran, hobi, umur, status sosial, dan tujuan yang sama, karena di dalam sebuah interaksi setiap individu dapat mempertimbangkan untuk bergabung bersama ke dalam misi dan hal-hal yang memiliki kesamaan. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa subjek pada tanggal 10 Maret 2023, dukungan teman sebaya yang diperoleh dapat meningkatkan motivasi subjek dikarenakan adanya kesamaan tujuan yang ingin di capai, dalam hal ini lulus 3,5 tahun.

Faktor eksternal berikutnya yang dapat memengaruhi kesiapan diri mahasiswa untuk menghadapi magang MBKM adalah adanya tuntutan yang berasal dari lingkungan keluarga, dalam hal ini orang tua. Hal ini sebagaimana hasil penelitian menunjukkan skor sebesar 8% dengan frekuensi sebesar 7 mahasiswa dari total keseluruhan subjek sebesar 89 mahasiswa yang mengikuti program magang MBKM. Kemudian, diperkuat dengan hasil wawancara terhadap subjek NM, UL, dan AR yang dilakukan pada 10 Maret 2023 dapat disimpulkan

bahwa kesiapan diri subjek terbentuk karena adanya tekanan dari orang tua untuk lulus cepat (3,5 tahun). Hal ini diharapkan agar subjek dapat segera memperoleh pekerjaan. Mifzal (dalam Lailatul et al., 2018) mengungkapkan bahwa di dalam keluarga orang tua menjadi unsur utama terhadap tumbuh kembang anak, karena lingkungan keluarga yang kondusif mampu merangsang gairah belajar dan memotivasi anak untuk memiliki kesiapan dalam belajar dalam. Pada umumnya, semua orang tua memiliki harapan terhadap anaknya, salah satunya mengenai harapan karir. Harapan merupakan bentuk dasar dari kepercayaan akan sesuatu yang diinginkan dan akan di dapatkan.

Menurut Cheung (dalam Jayanti & Wahyu, 2014) tuntutan orang tua terhadap anak dilakukan orang tua untuk membuat anaknya lebih bertanggung jawab dalam mencapai prestasi yang memuaskan, adapun bentuk-bentuk tuntutan tersebut yaitu memberikan tuntutan atas segala upaya pencapaian belajar anak, melakukan pengawasan pada anak, dan menerapkan kedisiplinan pada anak agar tujuannya segera tercapai.

Berdasarkan kesimpulan hasil wawancara dengan beberapa subjek yang dilakukan pada tanggal 10 Maret 2023, tuntutan orang tua dianggap sebagai faktor eksternal yang dapat meningkatkan motivasi untuk lebih mempersiapkan diri untuk mencapai ke jenjang yang lebih serius dalam hal ini dunia kerja. Sehingga individu semakin termotivasi untuk mencapai target yang ingin dicapai meskipun harus dijalani

hingga mengalami stress. Namun, tak jarang juga tuntutan lebih yang dibebankan pada individu akan menimbulkan ketidaksiapan seseorang dalam menanggung beban atas tuntutan akademik melalui serangkaian jadwal yang panjang dan padat, sehingga mahasiswa stress dan tidak siap dalam menghadapi permasalahan-permasalahan lainnya (Hanum dkk, 2016:82).

Pengaruh tuntutan orang tua terhadap kesiapan diri anak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Jayanti & Wahyu (2014). Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa tuntutan atau harapan berlebihan yang kurang realistis dari orang tua, dapat membuat anak merasa tertekan. Hal ini disebabkan adanya tekanan besar pada diri anak untuk mewujudkan harapan tersebut, sehingga kesiapan diri individu terbentuk karena adanya tuntutan bukan keinginan individu itu sendiri untuk berkembang. Oleh karena itu, untuk menciptakan kesiapan yang lebih matang orang tua harus menciptakan lingkungan keluarga yang kondusif salah satunya dengan tidak menuntut hal-hal yang sekiranya tidak dapat dilalui anak dengan baik karena hal buruk yang akan terjadi adalah timbulnya stress pada anak (Lailatul et al., 2018: 20).

E. Keterbatasan Penelitian

Adapun keterbatasan penelitian ini terdapat pada proses pengambilan data dimana subjek harus membagi waktu untuk mengisi kuesioner ditengah kegiatan magang. Sehingga, informasi yang diberikan responden terkadang tidak menunjukkan keadaan responden yang sebenarnya. Hal ini dapat terjadi karena perbedaan pemikiran, anggapan, pemahan, dan perbedaan kondisi subjek saat mengisi kuesioner penelitian.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisa dan pembahasan dari hasil penelitian tentang pengaruh kualitas layanan informasi akademik terhadap kesiapan diri menghadapi program MBKM, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat kualitas layanan informasi akademik Fakultas Psikologi UIN Maliki Malang berada pada kategori sedang dengan persentase 77,5%. Artinya, kemampuan layanan informasi dalam memberikan pelayanan terkait magang MBKM sudah sesuai dengan harapan mahasiswa atau dapat dikatakan memuaskan.
2. Tingkat kesiapan diri mahasiswa Fakultas Psikologi angkatan 2019 di UIN Maliki Malang dalam mengikuti program magang MBKM berada pada tingkat kesiapan sedang dengan persentase 60,7%. Artinya, mahasiswa sudah mampu secara pengetahuan dan keterampilan dalam mengikuti magang MBKM, hanya saja kurang bertanggung jawab dalam terhadap penugasan yang telah diberikan sehingga masih membutuhkan pengarahan.
3. Pengaruh kualitas layanan informasi akademik terhadap kesiapan diri mahasiswa menunjukkan hasil F hitung sebesar 0,069 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,739 yang berarti lebih besar dari 0,05. Sehingga, dapat dikatakan bahwa variabel kualitas layanan akademik tidak

memiliki pengaruh terhadap kesiapan diri mahasiswa angkatan 2019 di Fakultas Psikologi UIN Malang yang mengikuti program magang MBKM. Artinya, kesiapan diri mahasiswa dalam mengikuti magang MBKM dipengaruhi oleh kemampuan dan keterampilan mahasiswa itu sendiri.

B. Saran

1. Bagi Layanan Informasi Akademik Fakultas Psikologi UIN Maliki Malang

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kualitas layanan informasi akademik Fakultas Psikologi UIN Maliki Malang berada pada kategori sedang. Namun, aspek penting yang harus lebih diperhatikan terkait aspek *responsiveness* yang di dalamnya mencakup kemampuan dalam menyampaikan informasi, komunikasi, dan ketepatan waktu dalam memberi tanggapan, Hal ini dapat dilakukan dengan melakukan evaluasi untuk memberikan pelayanan yang lebih berkualitas tinggi.

1. Bagi Mahasiswa Fakultas Psikologi 2019

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa mahasiswa Fakultas Psikologi angkatan 2019 mayoritas memiliki tingkat kesiapan diri sedang dalam mengikuti magang MBKM. Namun, aspek penting yang harus lebih dipersiapkan adalah kemampuan intelektual yang di dalamnya mencakup kemampuan dalam memecahkan masalah, memahami aturan, dan berpikir konkret. Hal ini dapat dilakukan

dengan pengembangan dan pelatihan yang diperoleh dari lingkungan belajar yang memadai.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya yang memiliki ketertarikan untuk meneliti topik pengaruh kualitas layanan informasi akademik terhadap kesiapan diri dalam mengikuti MBKM diharapkan untuk:

- a. Memperluas subjek penelitian. Tidak hanya sebatas mahasiswa Fakultas Psikologi saja, tetapi juga kepada Fakultas atau Universitas lain yang juga melaksanakan program MBKM.
- b. Memperhatikan variabel dependen lainnya yang dapat mempengaruhi kesiapan diri mahasiswa dalam menghadapi MBKM, seperti motivasi diri, dukungan teman sebaya, dan peran tuntutan orang tua.
- c. Memperhatikan penyusunan skala instrumen penelitian berdasarkan pertimbangan beberapa ahli pakar untuk memperoleh validitas dan reliabilitas alat ukur yang baik salah satunya dengan menggunakan angka validitas aitem sebesar 0,3.

DAFTAR PUSTAKA

- Adya, A. B. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Alifuddin, B. (2012). *Pemasaran Strategik Jasa Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Almira, C., Ponco, D., & Tuty, S. (2023). *Pengaruh Lingkungan Belajar dan Interaksi Teman Sebaya terhadap Kesiapan Belajar Mahasiswa*. *Jurnal Pembelajaran dan Pengembangan Diri*, 3(1), p: 47-57.
- Almira, S., Dewi., & Tuty. (2023). *Pengaruh Lingkungan Belajar dan Interaksi Teman Sebaya Terhadap Kesiapan Belajar Mahasiswa*. *Jurnal Berajah*, 3(1), p: 47-58.
- Aniqo, F. (2016). *Hubungan Motivasi Belajar dengan Kesiapan Kerja Peserta Didik Pelatihan Teknik Otomotif di UPT Pelatuhan Kerja/BLK Surabaya*.
- Anisa, D. F., & Kurniawati, Y. S. (2020). *Kesiapan Anak Masuk Sekolah Dasar*. Jawa Tengah: NEM.
- Anwar, C. (2017). *Teori-Teori Pendidikan Klasik Hingga Kontemporer*. Yogyakarta: IRCISOD.
- Arikunto, S. (2012). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2017). *Pengembangan Instrumen Penelitian dan Penilaian Program*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Azwar, S. (2007). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar, S. (2014). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar, S. (2005). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Bahrani. (2022). *Kualitas Layanan Perguruan Tinggi: Komponen dan Metode*. Banda Aceh: Syiah Kuala University Press.

- Brama, S. B., Arief, V., & Sunardi, A. (2022). *Leadership In Digital Transformation*. Jakarta: KBM Indonesia.
- Dahlan. (2023). *Kualitas Pelayanan Manajemen Sumber Daya Manusia dan Budaya Organisasi*. Jawa Tengah: NEM.
- Dalyono. (2005). *Psikologi Pendidikan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Depdiknas. (2003). *Undang-undang RI No.20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional*.
- Djamarah., & Syaiful Bahri. (2011). *Psikologi Belajar*. Jakarta: Rineka Cipta
- Effendi. (2017). *Hubungan Readiness (Kesiapan) Belajar Siswa dengan Hasil Belajar Fisika Siswa Kelas X SMK Muhammadiyah 03 Sukaraja*. *Jurnal Pendidikan Fisika*, 1(1), p: 15-24.
- El Hafiz, S. (2013). *Dasar-Dasar Psikologi: Pendekatan Konseptual dan Praksis dari Perspektif Kontempore hingga Nuansa Islam*. Jakarta: UHAMKA Press.
- Fadillah, H., & Istati, M. (2017). *Kesiapan Kerja dalam Kepribadian Islami Manusia*. *Jurnal Konseling GUSJIGANG*, 3(2), p: 213-222.
- Faisal, H. (2022). *Pelayanan Perubahan Data Pada Sistem Informasi Akademik di Perguruan Tinggi*. Palembang: Bening Media.
- Ghofiroh, N., & Sudarwanto, T. (2016). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa: (Studi Pada SMM ISO 9001:2008 Kemahasiswaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya)*. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga*, 4(3), 1-9.
- Hamalik, O. (2003). *Perencanaan Pengajaran Berdasarkan Pendekatan Sistem*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hanafi, I. (2018). *Perkembangan Manusia dalam Tinjauan Psikologi dan Alquran*. *Jurnal Pendidikan Islam*, 1(1), 84-99.

- Hanum, L., Kawuryan, F., & Dhania. (2016). *Hubungan Antara Harapan Orangtua dan Keyakinan Diri dengan Stress Akademik Siswa Kelas Unggulan. Prosiding Seminar Nasional “Aktualisasi Potensi Anak Bangsa Menuju Indonesia Emas”*. Kudus: Universitas Muria.
- Hasanuddin. (2017). *Biopsikologi Pembelajaran – Teori dan Aplikasi*. Banda Aceh: Syiah Kuala University Press Darussalam.
- Heizer., Jay., & Render Barry, (2015), *Manajemen Operasi: Manajemen Keberlangsungan dan Rantai Pasokan, Edisi 11*. Jakarta: Salemba Empat.
- Helmy, M. R. (2020). *Pelayanan dalam Dunia Perguruan Tinggi (Pengaruhnya terhadap Kepuasan dan Loyalitas)*. Malang: Literasi Nusantara.
- Hersey., Blanchard., & Johnson. (1984) op. cit., p. 91
- Ibrahim, A. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju.
- Irawan, H. S. (2022). *Pengembangan Diri*. Yogyakarta: Bintang Semesta Media.
- Irawan. (2019). *Potensi Manusia dalam Perspektif Islam. Jurnal Agama, Pendidikan dan Sosial Budaya, 13(1), p: 46-56*.
- Jayanti, R., & Wahyu, I. W. (2014). *Hubungan Antara Tuntutan Orang Tua terhadap Prestasi dengan Perfeksionisme pada Anak Berbakat di SMA Negeri 1 Gresik. Jurnal Psikologi Klinis dan Kesehatan Mental, 3(3), p: 153-158*.
- Jenderal et al., (2020). *Buku Panduan Belajar Merdeka Belajar*. Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Kemdikbud RI.
- Kasman., & Novebri. (2021). *Manajemen dan Supervisi Pendidikan Islam*. Medan: Madina Publisher.
- Kuswahyuni, I. S. 2009. *Pengaruh Lingkar Scrotum Dan Volume Testis terhadap Volume Semen Dan Konsentrasi Sperma Pejantan Simmental, Limousine*

- Dan Brahman. *Seminar Nasional Peternakan dan Veteriner*. Semarang: Fakultas Peternakan Universitas Diponegoro.
- Lailatul et al., (2018). *Pengaruh Orang Tua dan Kesiapan Belajar terhadap Prestasi Belajar IPA*. *Jurnal Pendidikan IPA*, 8(1), p: 20-25.
- Lestari, D., Islami, K., & Hanik, U. (2021). *Peran tendik Universitas Islam Malang dalam Program Merdeka Belajar Kampus Merdeka*. Malang: UNISMA Press.
- Lupiyoadi, R. & Hamdani. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Marjan, F., & Aswita, D. (2021). *Merdeka Belajar Kampus merdeka (MBKM): Bagaimana Penerapan dan Kendala yang Dihadapi oleh Perguruan Tinggi Swasta Aceh*. *Jurnal Dedikasi Pendidikan*, 5(2), p: 603-614.
- Miftahul et al., (2020). *Kesiapan Diri Mahasiswa dalam menghadapi Perkuliahan Daring*. *Jurnal Ilmiah mahasiswa Bimbingan dan konseling*, 3(5).
- Oktafianto, M. M. (2016). *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Menggunakan Model Terstruktur dan UML*. Yogyakarta: Andi.
- Parasuraman, B., & Zeithaml, V.A. (1990). *Conceptual Model of Service. Quality and its implication for future research*. *Jurnal Marketing*, Vol 49. 41-50.
- Perguruan Tinggi Keagamaan Islam. (2020). *Panduan Implementasi Merdeka Belajar-Kampus Merdeka*.
- Prayitno, E. (2004). *Dasar-Dasar Bimbingan dan Konseling*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Purwanto, A., & Uswah. (2022). *Mahasiswa sebagai Stakeholder Pendidikan*. Nusa Tenggara Barat: Pusat Pengembangan Pendidikan dan Penelitian Indonesia.
- Putri, S. D., & Arifiansyah, R. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bengkel Auto Service Cempaka Baru*.
- Rahmat, A., Tiurma, R., & Ginting. (2021). *Dosen Penggerak dalam Era MBKM*.

- Rangkuti, F. (2006). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Ratna, W. (2011). *Teori-Teori Belajar dan Pembelajaran*. Jakarta: Erlangga.
- Relifra. (2022). *Manajemen Pemasaran: Kualitas Pelayanan*. Serang Banten: Sada Kurnia Pustaka.
- Riduwan. (2009). *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Ridwan, A. (2015) *Pembelajaran Sainifik untuk Implementasi Kurikulum 2013*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Rodiyah, R. (2021). *Implementasi Program Merdeka Belajar Kampus Merdeka di Era Digital dalam Menciptakan Karakter Mahasiswa Hukum yang Berkarakter dan Profesional*. *Seminar Nasional Hukum Universitas Negeri Semarang*, 7(2), 425-434.
- Rufiyanto, A., Rochcham, M., & Rohman, A. (2020). *Penerapan Algoritma C4.5 untuk Prediksi Kepuasan Mahasiswa*. Yogyakarta: deepublish.
- Sabil, R. A. (2023). *Efikasi Diri Membangun Kesuksesan dalam Manajemen Perbankan*. Yogyakarta: Nas Media Pustaka.
- Salim, A. I. (2019). *Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian*. Malang: Media Nusa Creative.
- Sallis, E. (2006). *Total Quality Management in Education*. Jogjakarta: IRCiSoD.
- Sardiman., A. M. (2003). *Interaksi dan Motivasi Belajar Mengajar*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Semil, N. (2018). *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah*. Jakarta: Kencana.
- Simarmata, J., Rizki, Y. R., & Rani, R. (2021). *Teori Belajar dan Pembelajaran*. Medan: Yayasan Kita Menulis.

- Sinollah., & Masruro. (2019). *Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual – Parasuraman) dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan. Jurnal Dialektika, 4(1), p: 45-64.*
- Sintiawati, N., Fajarwati, S., & Mulyanto, A. (2022). *Partisipasi Civitas Akademik dalam Implementasi Merdeka Belajar kampus Merdeka. Jurnal Basicedu, 6(1), p: 902-915.*
- Siyoto, S., & Sodik. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian.* Sleman: Literasi Media.
- Slameto. 2010. *Belajar dan Faktor yang mempengaruhinya.* Jakarta: Rineka.
- Soemanto, W. (2012). *Psikologi Pendidikan (Landasan Pemimpin. Pendidikan).* Jakarta: Rineka Cipta
- Sofyandi, A. K. (2006). *Informasi dalam Perspektif Islam. Jurnal Mediator, 7(2), p: 321-328.*
- Soleh, M. H. (2021). *Teori Belajar dan Pembelajaran: Menciptakan Pembelajaran yang Kreatif dan Efektif.* Jakarta: Kencana.
- Soni, M., Rayhan, M., & Ali, M. (2022). *Dampak Implementasi Merdeka Belajar Kampus Merdeka Pada Fakultas Ilmu Budaya Universitas Komputer Indonesia. Majalah Ilmiah UNIKOM, 20(1), p:15-24.*
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D.* Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta.
- Suparna, D. (2020). *Praktik Manajemen Sumber Daya Manusia dan Komitmen Kerja dalam Pelayanan Publik Peran Mediasi Keterlibatan Kerja.* Banten: La Tansa Mashiro.
- Syakur. (2018). *Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa dan Loyalitas Mahasiswa Ditinjau dari Model Pembelajaran di Akademi Farmasi Surabaya. Reformasi, 8(2), 100-108.*

- Tania, E., Maksum, H., & Fernandez. (2018). *Hubungan Motivasi Memasuki Dunia Kerja dengan Kesiapan Kerja Kelas XII Teknik Otomotif di SMK Negeri 1 Batipuh*. *Automotive Engineering Education Journals*, 7(1).
- Tjiptono, F., & Chandra. (2016). *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi.
- Waluyo, N. P., & Bustomi, M. I. (2022). *Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Coffee Shop*. *Jurnal Manajemen Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, 1(1). 13-18.
- Widi, I. E., & Tri, C. A. (2015). *Pengaruh Layanan Informasi Tentang Motivasi Kerja Terhadap Kesiapan Praktek Kerja Industri*. *Jurnal Bimbingan dan Konseling*, 4(3), 1-7.
- Yamit. (2001). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonosia
- Yayuk, E. (2019) *Pengembangan Bahan Ajar Pembelajaran Matematika Untuk Mahasiswa PGSD Semester 6*. *Scholaria: Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan*, 9 (2). pp. 171-182.
- Zeithaml., etc. (2000). *Service Marketing: Integrated Customer Focus Across the Firm*, Mc Graw – Hill Education (uk) limited.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.1 Kuesioner Penelitian

PENGARUH KUALITAS LAYANAN INFORMASI AKADEMIK TERHADAP KESIAPAN DIRI MENGIKUTI PROGRAM MBKM

Assalamualaikum wr.wb

Perkenalkan saya Faradila Rachmadia mahasiswa Psikologi UIN Maliki Malang. Sehubungan dengan penyusunan tugas akhir saya yang berjudul “Pengaruh kualitas Layanan Informasi Akademik terhadap Kesiapan Diri Mengikuti Program MBKM”, saya memohon kesediaan teman-teman untuk mengisi kuesioner penelitian berikut ini. Adapun kriteria responden penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Psikologi Angkatan 2019 yang mengikuti MBKM. Atas kesediaan dan kerjasamanya, saya ucapkan terima kasih.

IDENTITAS RESPONDEN

Nama/Inisial :

Jenis Kelamin :

No. HP :

PETUNJUK PENGISIAN

Berikut ini terdapat beberapa aitem pernyataan, baca dan pahami dengan baik setiap pernyataan. Setiap pernyataan tidak memiliki jawaban benar atau salah, pilihlah jawaban yang paling sesuai dengan diri anda. Anda diminta untuk mengisi pernyataan-pernyataan tersebut sesuai dengan keadaan diri anda, caranya dengan memilih salah satu dari pilihan jawaban yang tersedia yaitu selalu, sering, kadang-

kadang, atau tidak pernah.

SKALA KUALITAS LAYANAN INFORMASI AKADEMI

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		Selalu	Sering	Kadang-Kadang	Tidak pernah
1.	Layanan akademik menyediakan sarana dan prasarana yang memadai				
2.	Informasi MBKM tersedia di web Fakultas Psikologi UIN Malang				
3.	Staf akademik berpenampilan rapi, dan sopan				
4.	Staf akademik dapat diandalkan dalam menangani kendala terkait MBKM				
5.	Informasi mengenai MBKM yang disampaikan staf akademik mudah dipahami				
6.	Kemampuan staf akademik dalam menjelaskan dan menjawab pertanyaan terkait MBKM sangat baik				
7.	Staf akademik selalu datang tepat waktu				
8.	Sosialisasi program MBKM disampaikan secara rinci dan jelas				
9.	Sosialisasi MBKM mudah dipahami				
10.	Saya merasa informasi MBKM yang disampaikan banyak pihak sudah akurat				
11.	Staf akademik membuka ruang diskusi secara tatap muka terhadap keluhan mahasiswa MBKM				
12.	Staf akademik merespon keluhan mahasiswa dengan cepat				
13.	Sosialisasi program MBKM dilaksanakan tepat waktu				
14.	Saya merasa nyaman dengan pelayanan informasi yang diberikan staf akademik				
15.	Saya puas dengan layanan akademik Fakultas Psikologi				
16.	Saya merasa puas dengan pemaparan sosialisasi MBKM				
17.	Staf akademik memberi pemahaman atas kendala mahasiswa MBKM				
18.	Staf akademik memberi perhatian secara personal atas keluhan mahasiswa MBKM				
19.	Layanan Akademik menyediakan sarana dan prasarana yang terbatas				
20.	Informasi mengenai program MBKM tidak tersedia di web Fakultas Psikologi UIN Malang				
21.	Staf akademik berpenampilan lusuh dan tidak sopan				
22.	Saya merasa staf akademik tidak dapat diandalkan dalam menangani kendala terkait MBKM				

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		Selalu	Sering	Kadang-Kadang	Tidak pernah
23.	Informasi mengenai MBKM yang disampaikan staf akademik sulit dipahami				
24.	Kemampuan staf akademik dalam menjelaskan dan menjawab pertanyaan terkait MBKM sangat buruk				
25.	Staf akademik sering datang terlambat				
26.	Saya merasa sosialisasi program MBKM tidak rinci dan jelas				
27.	Sosialisasi MBKM sulit dipahami				
28.	Saya merasa informasi MBKM yang disampaikan banyak pihak menimbulkan kesalahpahaman				
29.	Staf akademik tidak menyediakan ruang diskusi secara tatap muka terhadap keluhan mahasiswa MBKM				
30.	Staf akademik merespon keluhan mahasiswa dengan lambat				
31.	Sosialisasi program MBKM terlambat dari waktu yang seharusnya				
32.	Saya tidak nyaman dengan pelayanan informasi yang diberikan staf akademik				
33.	Saya tidak puas dengan layanan akademik Fakultas Psikologi				
34.	Saya tidak puas dengan pemaparan sosialisasi MBKM				
35.	Staf akademik tidak memberi pemahaman atas kendala mahasiswa MBKM				
36.	Staf akademik tidak memberi perhatian secara personal atas keluhan mahasiswa MBKM				

SKALA KESIAPAN DIRI

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		Selalu	Sering	Kadang-Kadang	Tidak pernah
1.	Layanan akademik menyediakan sarana dan prasarana yang memadai				
2.	Informasi MBKM tersedia di web Fakultas Psikologi UIN Malang				
3.	Staf akademik berpenampilan rapi, dan sopan				
4.	Staf akademik dapat diandalkan dalam menangani kendala terkait MBKM				
5.	Informasi mengenai MBKM yang disampaikan staf akademik mudah dipahami				
6.	Kemampuan staf akademik dalam menjelaskan dan menjawab pertanyaan terkait MBKM sangat baik				
7.	Staf akademik selalu datang tepat waktu				
8.	Sosialisasi program MBKM disampaikan secara rinci dan jelas				
9.	Sosialisasi MBKM mudah dipahami				
10.	Saya merasa informasi MBKM yang disampaikan banyak pihak sudah akurat				
11.	Staf akademik membuka ruang diskusi secara tatap muka terhadap keluhan mahasiswa MBKM				
12.	Staf akademik merespon keluhan mahasiswa dengan cepat				
13.	Sosialisasi program MBKM dilaksanakan tepat waktu				
14.	Saya merasa nyaman dengan pelayanan informasi yang diberikan staf akademik				
15.	Saya puas dengan layanan akademik Fakultas Psikologi				
16.	Saya merasa puas dengan pemaparan sosialisasi MBKM				
17.	Staf akademik memberi pemahaman atas kendala mahasiswa MBKM				
18.	Staf akademik memberi perhatian secara personal atas keluhan mahasiswa MBKM				
19.	Layanan Akademik menyediakan sarana dan prasarana yang terbatas				
20.	Informasi mengenai program MBKM tidak tersedia di web Fakultas Psikologi UIN Malang				
21.	Staf akademik berpenampilan lusuh dan tidak sopan				
22.	Saya merasa staf akademik tidak dapat diandalkan dalam menangani kendala terkait MBKM				
23.	Informasi mengenai MBKM yang disampaikan staf akademik sulit dipahami				
24.	Kemampuan staf akademik dalam menjelaskan dan menjawab pertanyaan terkait MBKM sangat buruk				
25.	Staf akademik sering datang terlambat				
26.	Saya merasa sosialisasi program MBKM tidak rinci dan jelas				

Lampiran 1.2 Uji Coba Validitas dan Reliabilitas
Validitas Uji Coba Kualitas Layanan Informasi Akademik

X01	Pearson Correlation	.327**
	Sig. (2-tailed)	.002
	N	89
X02	Pearson Correlation	.058
	Sig. (2-tailed)	.591
	N	89
X03	Pearson Correlation	.210*
	Sig. (2-tailed)	.048
	N	89
X04	Pearson Correlation	.318**
	Sig. (2-tailed)	.002
	N	89
X05	Pearson Correlation	.439**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	89
X06	Pearson Correlation	.462**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	89
X07	Pearson Correlation	.419**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	89
X08	Pearson Correlation	.316**
	Sig. (2-tailed)	.003
	N	89
X09	Pearson Correlation	.240*
	Sig. (2-tailed)	.023
	N	89
X10	Pearson Correlation	.278**
	Sig. (2-tailed)	.008
	N	89
X11	Pearson Correlation	.597**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	89
X12	Pearson Correlation	.664**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	89
X13	Pearson Correlation	.378**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	89
X14	Pearson Correlation	.514**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	89
X15	Pearson Correlation	.269*
	Sig. (2-tailed)	.011
	N	89
X16	Pearson Correlation	.424**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	89
X17	Pearson Correlation	.299**
	Sig. (2-tailed)	.004
	N	89
X18	Pearson Correlation	.320**
	Sig. (2-tailed)	.002
	N	89
X19	Pearson Correlation	.167
	Sig. (2-tailed)	.117
	N	89
X20	Pearson Correlation	.361**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	89
X21	Pearson Correlation	.205
	Sig. (2-tailed)	.054
	N	89
X22	Pearson Correlation	.510**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	89
X23	Pearson Correlation	.602**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	89
X24	Pearson Correlation	.644**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	89
X25	Pearson Correlation	.428**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	89
X26	Pearson Correlation	.339**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	89
X27	Pearson Correlation	.502**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	89
X28	Pearson Correlation	.617**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	89
X29	Pearson Correlation	.331**
	Sig. (2-tailed)	.002
	N	89
X30	Pearson Correlation	.633**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	89
X31	Pearson Correlation	.577**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	89
X32	Pearson Correlation	.370**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	89
X33	Pearson Correlation	.477**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	89
X34	Pearson Correlation	.790**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	89
X35	Pearson Correlation	.406**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	89
X36	Pearson Correlation	.502**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	89

Validitas Uji Coba Kesiapan Diri

X01	Pearson Correlation	.681**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	89
X02	Pearson Correlation	.787**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	89
X03	Pearson Correlation	.275**
	Sig. (2-tailed)	.009
	N	89
X04	Pearson Correlation	.714**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	89
X05	Pearson Correlation	.819**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	89
X06	Pearson Correlation	.641**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	89
X07	Pearson Correlation	-.153
	Sig. (2-tailed)	.153
	N	89
X08	Pearson Correlation	.221*
	Sig. (2-tailed)	.038
	N	89
X09	Pearson Correlation	.369**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	89
X10	Pearson Correlation	.642**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	89
X11	Pearson Correlation	.676**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	89
X12	Pearson Correlation	.572**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	89
X13	Pearson Correlation	.735**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	89
X14	Pearson Correlation	.535**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	89
X15	Pearson Correlation	.595**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	89
X16	Pearson Correlation	.190
	Sig. (2-tailed)	.074
	N	89
X17	Pearson Correlation	.590**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	89
X18	Pearson Correlation	.563**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	89
X19	Pearson Correlation	.351**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	89
X20	Pearson Correlation	-.114
	Sig. (2-tailed)	.287
	N	89
X21	Pearson Correlation	.182
	Sig. (2-tailed)	.087
	N	89
X22	Pearson Correlation	.485**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	89
X23	Pearson Correlation	.521**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	89
X24	Pearson Correlation	.637**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	89
X25	Pearson Correlation	.144
	Sig. (2-tailed)	.177
	N	89
X26	Pearson Correlation	.559**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	89

Uji Reliabilitas Kualitas Layanan Informasi Akademik dan Kesiapan Diri

Variabel	Koefisien Alpha Cronbach
Kualitas Layanan Informasi Akademik	0,848
Kesiapan Diri	0,851

Lampiran 1.3 Validitas dan Reliabilitas

Validitas Kualitas Layanan informasi Akademik

Correlations		
		Total
X01	Pearson Correlation	.342
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	89
X02	Pearson Correlation	.293
	Sig. (2-tailed)	.005
	N	89
X03	Pearson Correlation	.233
	Sig. (2-tailed)	.023
	N	89
X04	Pearson Correlation	.325
	Sig. (2-tailed)	.002
	N	89
X05	Pearson Correlation	.287
	Sig. (2-tailed)	.006
	N	89
X06	Pearson Correlation	.330
	Sig. (2-tailed)	.002
	N	89
X07	Pearson Correlation	.244
	Sig. (2-tailed)	.021
	N	89
X08	Pearson Correlation	.239
	Sig. (2-tailed)	.024
	N	89
X09	Pearson Correlation	.358
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	89
X10	Pearson Correlation	.219
	Sig. (2-tailed)	.039
	N	89
X11	Pearson Correlation	.239
	Sig. (2-tailed)	.024
	N	89
X12	Pearson Correlation	.245
	Sig. (2-tailed)	.020
	N	89
X13	Pearson Correlation	.253
	Sig. (2-tailed)	.017
	N	89
X14	Pearson Correlation	.358
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	89
X15	Pearson Correlation	.448
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	89
X16	Pearson Correlation	.255
	Sig. (2-tailed)	.016
	N	89
X17	Pearson Correlation	.324
	Sig. (2-tailed)	.002
	N	89
X18	Pearson Correlation	.278
	Sig. (2-tailed)	.008
	N	89
X19	Pearson Correlation	.240
	Sig. (2-tailed)	.024
	N	89
X20	Pearson Correlation	.267
	Sig. (2-tailed)	.012
	N	89
X21	Pearson Correlation	.290
	Sig. (2-tailed)	.006
	N	89
X22	Pearson Correlation	.362
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	89

X23	Pearson Correlation	.248
	Sig. (2-tailed)	.019
	N	89
X24	Pearson Correlation	.375
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	89
X25	Pearson Correlation	.221
	Sig. (2-tailed)	.038
	N	89
X26	Pearson Correlation	.285
	Sig. (2-tailed)	.007
	N	89
X27	Pearson Correlation	.547
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	89
X28	Pearson Correlation	.436
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	89
X29	Pearson Correlation	.278
	Sig. (2-tailed)	.008
	N	89
X30	Pearson Correlation	.430
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	89
X31	Pearson Correlation	.297
	Sig. (2-tailed)	.005
	N	89
X32	Pearson Correlation	.335
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	89
X33	Pearson Correlation	.298
	Sig. (2-tailed)	.005
	N	89
X34	Pearson Correlation	.301
	Sig. (2-tailed)	.004
	N	89
X35	Pearson Correlation	.293
	Sig. (2-tailed)	.005
	N	89
X36	Pearson Correlation	.229
	Sig. (2-tailed)	.031
	N	89

Lampiran 1.4 Uji Analisis Deskriptif

Kualitas Layanan Informasi

Statistics		
N	Valid	89
	Missing	0
Mean		87.82
Std. Deviation		6.46
Range		33.00
Minimum		64.00
Maximum		97.00

Kesiapan

Statistics		
N	Valid	89
	Missing	0
Mean		73.52
Std. Deviation		4.38
Range		22.00
Minimum		61.00
Maximum		83.00

Lampiran 1.5 Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
			Unstandardized Residual
N			89
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	5.03622372	
Most Extreme Differences	Absolute	.122	
	Positive	.117	
	Negative	-.122	
Test Statistic			.122
Asymp. Sig. (2-tailed)			.002 ^c
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	.130 ^d	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.121
		Upper Bound	.139
a. Test distribution is Normal.			
b. Calculated from data.			
c. Lilliefors Significance Correction.			
d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.			

Lampiran 1.6 Uji Linearitas

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
kesiapan diri * layanan akademik	Between Groups	(Combined)	862.525	23	37.501	1.778	.037
		Linearity	1.513	1	1.513	.072	.790
		Deviation from Linearity	861.011	22	39.137	1.856	.029
	Within Groups		1370.981	65	21.092		
	Total		2233.506	88			

Lampiran 1.7 Kategorisasi

Variabel Kualitas Layanan Informasi Akademik

Kategori					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	rendah	12	13.5	13.5	13.5
	sedang	69	77.5	77.5	91.0
	tinggi	8	9.0	9.0	100.0
	Total	89	100.0	100.0	

Variabel Keaiapan Diri

Kategori					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rendah	13	14.6	14.6	14.6
	Sedang	54	60.7	60.7	75.3
	Tinggi	22	24.7	24.7	100.0
	Total	89	100.0	100.0	

Lampiran 1.8 Uji Hipotesis

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.028 ^a	.001	-.011	4.85721

a. Predictors: (Constant), Layanan Akademik

ANOVA					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
Regression	1.636	1	1.636	.069	.793 ^b
Residual	2052.544	87	23.592		
Total	2054.180	88			

a. Dependent Variable: Kesiapan diri
b. Predictors: (Constant), Layanan Akademik