

TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA DAN PROSES BELAJAR MENGAJAR DI PERGURUAN TINGGI X

Husnayetti

STIE Ahmad Dahlan Jakarta
Jl. Ciputat Raya No. 77 Cireundeu, Jakarta Selatan
Email: husnayetti.tatang@facebook.com

Abstract

This paper is to (1) analyze the level of satisfaction of students in the learning process; (2) analyze the variables that give satisfaction to the students in the learning process, (3) analyze the relation between suitability levels with expected performance provided. This study used a technique Importance Performance Analysis (IPA). The result shows, the level of student satisfaction in general is low. Based on the sequences, the lowest suitability level is the speed and accuracy of employees in resolving student complaints, internet and intranet facilities, availability and completeness of the facilities in the library reading room and lecture hall comfort.

Kata kunci: pelayanan, kepuasan, belajar mengajar

PENDAHULUAN

Perguruan tinggi sebagai sektor strategis diharapkan mampu menghasilkan sumberdaya manusia yang bermutu. Keadaan persaingan yang kompetitif antar perguruan tinggi menuntut lembaga pendidikan harus memperhatikan mutu pendidikan dan kelembagaan sehingga mampu serta unggul dalam persaingan tersebut. Perguruan tinggi harus melakukan langkah antisipasi guna menghadapi persaingan yang semakin kompetitif serta bertanggung jawab untuk menggali dan meningkatkan segala aspek pelayanan yang dimiliki. Penelitian mengenai berbagai permasalahan yang dihadapi perguruan tinggi dalam kaitannya dengan pengukuran mutu jasa, penilaian dengan pendekatan akreditasi, masa studi jumlah *Drop Out* dan lainnya dianggap tidak cukup sehingga diperlukan paradigma baru sebagai indikator pengukuran mutu (Sadat, 2002).

Keberhasilan suatu perguruan tinggi sangat ditentukan oleh mutu pelayanan yang diberikan, dimana pelayanan yang bermutu dapat diidentifikasi melalui kepuasan pelanggan, dalam hal ini adalah mahasiswa. Cravens (Handayani et al, 2003) menyatakan bahwa "untuk mencapai tingkat kepuasan yang tinggi diperlukan adanya pemahaman tentang apa yang diinginkan oleh konsumen, dengan mengembangkan komitmen setiap orang yang ada dalam lembaga untuk memenuhi kebutuhan konsumen". Selanjutnya menurut Simonson (1993), agar dapat memenangkan persaingan perlu memenuhi apa yang diinginkan oleh mahasiswa. Tindakan terbaik yang perlu dilakukan oleh lembaga pendidikan tinggi adalah menggunakan umpan balik dari mahasiswa untuk mengendalikan perubahan organisasional (Bergin, 1997). Kesesuaian antara keinginan atau persepsi konsumen (*customer voice*) dan keinginan organisasi pengelola/perguruan tinggi (*company voice*) syarat penting dalam keberhasilan proses pendidikan (Muafi dan Siswanti, 2007).

Perguruan Tinggi X sebagai salah satu lembaga pendidikan tinggi yang berlokasi di Jakarta Selatan menawarkan 4 (empat) program studi yaitu Manajemen, Keuangan & Perbankan, Diploma III Akuntansi dan Akuntansi Strata Satu. Salah satu strategi untuk dapat digunakan agar tetap eksis adalah bukan hanya sekedar *brand* yang kuat tapi bagaimana jasa/ pelayanan dikemas sedemikian rupa sehingga memberikan kepuasan kepada mahasiswa yang kuliah di Perguruan Tinggi X. Keunggulan yang dimiliki oleh Perguruan Tinggi X adalah dosen yang berkompeten di bidangnya, lokasi kampus yang strategis, fasilitas proses belajar mengajar dan kegiatan mahasiswa lengkap, beasiswa bagi mahasiswa yang berprestasi, kurikulum yang berbasis kompetensi dan uang kuliah yang ringan serta fasilitas pendukung lainnya (sarana olah raga, musholla, kantin, dll).

Ada beberapa jasa pendidikan/program yang menawarkan jasa yang sama yaitu (bidang ekonomi) yaitu Universitas Islam Negeri (UIN) Jakarta, Universitas Muhammadiyah Jakarta (UMJ) serta Universitas Pamulang (UMPAM).

Persaingan dalam pemberian jasa pendidikan semakin dirasakan saat ini dan masa yang akan datang. Untuk mengantisipasi hal itu, Perguruan Tinggi X dituntut tidak hanya menawarkan jasa dalam bentuk fisik saja, tetapi juga harus mampu mendiferensiasi jasa yang ditawarkan sehingga selalu ada di dalam benak konsumen dan dapat dijadikan referensi utama dalam pemilihan jasa pendidikan serta melayani mahasiswa lebih profesional sehingga mereka merasa puas dan menyampaikan kepada rekannya untuk kuliah di Perguruan Tinggi X. Penawaran barang atau jasa oleh perusahaan yang mampu membangkitkan emosional konsumen akan lebih tepat dilakukan dibandingkan dengan yang hanya menawarkan produk berwujud saja, dimana konsumen saat ini lebih menekankan sisi emosional ketimbang menawarkan kecanggihan teknologi (Gusti, 2008).

Strategi yang dapat digunakan adalah dengan merancang produk/layanan jasa prima dengan didukung oleh tenaga pengajar yang kompeten di bidangnya, layanan administrasi yang cepat dan ramah serta didukung oleh fasilitas fisik yang memadai.

Menurut Jhon (dalam Tjiptono, 2005), secara garis besar konsep *service* mengacu pada tiga lingkup definisi utama: *industry* (berbagai sub sektor dalam kategorisasi aktivitas ekonomi), *output* atau penawaran (produk *intangible* dengan *ouput* lebih berupa aktivitas dari pada objek fisik), dan proses penyampaian jasa inti interaksi personal, kinerja dalam arti luas dan pengalaman layanan. Sementara Kotler (2000) mendefinisikan jasa sebagai setiap tindakan atau perbuatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Dalam kasus Perguruan Tinggi X, bila dilihat dari jumlah perolehan mahasiswa selama 4 tahun terakhir dari TA 2007/2008 s/d 2010/2011 (tabel-1) dimana jumlahnya sangat berfluktuatif dan bahkan cenderung terjadi penurunan jumlah mahasiswa.

Tabel 1
Perkembangan Jumlah Mahasiswa
Tahun Akademik 2007-2011 per Program Studi

Prog. Studi	Tahun Akademik			
	2007/2008	2008/2009	2009/2010	2010/2011
S1 Manajemen	62	70	138	157
S1 Akuntansi	110	101	158	109
D-3 Keu & Perbankan	18	8	34	36
D-3 Akuntansi	37	20	31	21
Jumlah	227	199	361	323

Sumber: BAA Perguruan Tinggi X

Pada tabel di atas, terlihat bahwa jumlah mahasiswa dari tahun akademik 2007/2008 sampai dengan 2010/2011 sangat berfluktuatif

dan bahkan cenderung terjadi penurunan jumlah mahasiswa.

Pelayanan jasa pendidikan di Perguruan Tinggi X tidak luput dari keluhan mahasiswa terutama tentang dosen mengajar, ruangan yang kurang nyaman serta nilai UTS dan UAS yang kadang-kadang terlambat. Untuk menindaklanjuti keluhan mahasiswa tersebut perlu dilakukan penelitian tentang kepuasan mahasiswa terutama berkaitan dengan proses belajar mengajar sehingga dapat dijadikan dasar evaluasi diri dan mampu meningkatkan kinerja lembaga. Hasil penelitian ini diharapkan akan menghasilkan output berupa kebijakan yang bertujuan untuk dapat mengantisipasi persaingan di masa yang akan datang.

Lokasi Perguruan Tinggi X Jakarta sangat strategis yaitu di perbatasan Jakarta Selatan dan Tangerang Selatan. Dengan lokasi yang strategis ini diharapkan dapat menjadi peluang yang besar dalam meningkatkan jumlah penerimaan mahasiswa baru. Namun demikian berdasarkan data yang dimiliki tentang Penerimaan Mahasiswa Baru (tabel 1) di atas cenderung berfluktuasi. Penulis menduga faktor lokasi tidak berpengaruh secara signifikan dalam pengambilan keputusan dalam memilih kuliah di Perguruan Tinggi X. Oleh sebab itu Perguruan Tinggi X harus mampu menganalisa lebih jauh faktor-faktor yang mempengaruhi calon mahasiswa dalam pengambilan keputusan dalam memilih perguruan tinggi.

Selanjutnya orientasi peningkatan pelayanan harus diarahkan pada peningkatan eksistensi organisasi. Rencana yang sudah dibuat sebagai usaha untuk peningkatan pelayanan perlu dijalankan dengan baik. Misalnya dengan meningkatkan profesionalisme manajemen tenaga administrasi dan edukatif sehingga pelayanan terhadap mahasiswa menjadi lebih berkualitas dan operasional organisasi lebih efektif dan efisien.

Perguruan Tinggi X sebagai salah satu lembaga pendidikan tinggi, harus menerapkan

konsep mengutamakan kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik. Beberapa bidang pelayanan yang harus dikembangkan secara berkelanjutan meliputi kurikulum program studi, proses pembelajaran, sumber daya manusia (dosen dan karyawan), sarana dan prasarana. Terciptanya kepuasan mahasiswa melalui proses belajar mengajar dapat merupakan promosi tanpa mengeluarkan biaya karena mahasiswa yang merasa puas tersebut akan menyampaikan kepada rekan-rekannya yang lain untuk memilih tempat kuliah di Perguruan Tinggi X. Dengan kata lain mahasiswa tersebut membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang dapat menguntungkan lembaga (Tjiptono, 1997,24).

TUJUAN PENELITIAN

Harapan bahwa pendidikan tinggi harus mampu memberikan pelayanan terbaik bagi peserta didik telah disampaikan secara luas oleh Arco (1995) dan Sadat (2002). Untuk mencapai itu, kesesuaian antara keinginan atau persepsi konsumen (*customer voice*) dan keinginan organisasi pengelola/perguruan tinggi (*company voice*) syarat penting dalam keberhasilan proses pendidikan (Muafi dan Siswanti, 2007).

Berdasar pada studi itu, tujuan yang penelitian ini adalah (1) menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa dalam proses belajar mengajar; (2) menganalisis variable-variabel yang memberikan kepuasan kepada mahasiswa dalam proses belajar; (3) menganalisis tingkat kesesuaian antara harapan dan kinerja (pelayanan) yang diberikan.

Dengan mengetahui dan memahami tingkat kepentingan (ekspektasi) dan kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan mahasiswa di Perguruan Tinggi X, maka organisasi dapat menentukan strategi yang lebih tepat dalam mencapai sasaran organisasi. Selanjutnya hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan untuk

menentukan strategi yang tepat dalam rangka meningkatkan kepuasan mahasiswa khususnya pelayanan dalam proses belajar mengajar di lingkungan Perguruan Tinggi X.

METODE

Penelitian ini menggunakan teknik *Importance Performance Analysis (IPA)*. Teknik analisis ini digunakan untuk memetakan hubungan antara kepentingan dengan kinerja dengan harapan dari masing-masing atribut yang ditawarkan dan kesenjangan antara kinerja dengan harapan dari atribut tersebut. Teknik IPA ini terdiri dari dua komponen: *pertama*, *Gap Analysis* yang digunakan untuk melihat kesenjangan antara kinerja suatu atribut dengan harapan konsumen terhadap atribut tersebut. *Kedua*, diagram *Cartecius* yang bertujuan untuk mengetahui respon konsumen terhadap atribut yang disampaikan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja dari atribut tersebut (Rangkuti, 2003).

Untuk pengukuran jawaban responden digunakan skala Likert, dimana jawaban untuk pertanyaan positif maupun negatif dibedakan atas 5 skala. Untuk pertanyaan positif contoh skor jawaban berikut:

- a. Sangat setuju dengan skor 5
- b. Setuju dengan skor 4
- c. Netral dengan skor 3
- d. Kurang setuju dengan skor 2
- e. Sangat tidak setuju dengan skor 1

Selanjutnya dibuat matriks kepentingan dengan cara menghitung skor penilaian mahasiswa terhadap tingkat kepentingan dan kinerja serta skor rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja. Untuk mengetahui rata-rata harapan dan rata-rata kinerja, maka nilai total masing-masing variabel kinerja dan harapan dibagi dengan jumlah responden, yang rata-ratanya dihitung dengan menggunakan rumus:

$$\bar{X}_i = \frac{\sum_{i=1}^k X_i}{n} \dots\dots\dots(1)$$

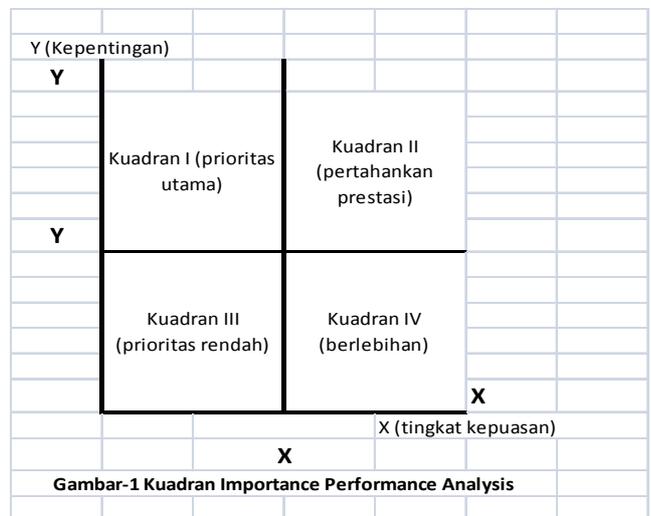
$$\bar{Y}_i = \frac{\sum_{i=1}^k Y_i}{n} \dots\dots\dots(2)$$

Dimana:

\bar{X}_i : Bobot rata-rata tingkat penilaian kinerja atribut ke-i

\bar{Y}_i : Bobot rata-rata tingkat penilaian kepentingan atribut ke-i

Kemudian hasil tersebut akan dipetakan pada Diagram Analisis Kepentingan dan Kinerja (*Importance- Performance Analysis Diagram*).



Perhitungan tingkat kesesuaian perlu dilakukan untuk mengetahui urutan prioritas atribut-atribut dari dimensi kualitas yang menjadi prioritas perbaikan yang dinilai berdasarkan persentase perbandingan nilai kinerja dengan tingkat kepentingan atribut menurut penilai dari responden yang dihitung dengan menggunakan rumus:

$$Tk_i = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \dots\dots\dots(3)$$

HASIL DAN PEMBAHASAN

Jumlah mahasiswa Perguruan Tinggi X pada semester Ganjil 2010/2011 adalah sebanyak 1.007 orang yang merupakan populasi dalam penelitian ini. Selanjutnya responden yang diambil adalah sebanyak 150 orang ($\pm 15\%$ dari jumlah populasi).

Tabel 2 di bawah ini memperlihatkan bahwa sebagian responden berskala dari S1 Manajemen mengingat jumlah populasinya juga lebih besar dibandingkan dengan Program Studi (PS) yang lain. Selanjutnya ditentukan populasi masing-masing PS dan per-semester. Untuk semester yang lebih lama mempunyai peluang yang lebih besar untuk dijadikan sampel. Hal tersebut dimaksudkan bahwa mereka lebih lama mengikuti proses belajar mengajar, sehingga diharapkan mereka akan lebih merasakan pelayanan yang diberikan.

Tabel 2
Jumlah Responden Berdasarkan Angkatan dan Program Studi

Prog. Studi	Sampel (15%)	Jumlah
S1 Manajemen	65,1	65
S1 Akun tansi	59,85	59
D-3 Keu & Per bankan	15,9	16
D-3 Akun tansi	10,2	10
Jumlah	151,05	150

Sumber: data diolah

Tabel 3
Jumlah Responden Berdasarkan Per-program Studi dan Per-semester

Prog. Studi	Smt 1	Smt 3	Smt 5	Smt 7	Jumlah
S1 Manaje- men	7 (10%)	12 (20%)	20 (30%)	26 (40%)	65
S1 Akun- Tansi	6 (10%)	12 (20%)	17 (30%)	24 (40%)	59
D-3 Keu & Perbankan	3 (20%)	6 (35%)	7 (45%)		16
D-3 Akun tansi	2 (20%)	3 (35%)	5 (45%)		10
Jumlah	18	33	49	50	150

Sumber: data diolah

Dari hasil survey keseluruhan atribut dimensi kualitas jasa (*tangible, reability, responsiveness, assurance, empathy*) yaitu kepentingan atau harapan mahasiswa dengan kinerja, dengan menggunakan skala Likert.

Tabel 4
Nilai Rata-rata Tingkat Harapan dan Kinerja Dimensi *Tangible*

No	Variabel	Nilai Rata-Rata Harapan	Nilai Rata-Rata Kinerja
1	Bagaimana kenyamanan ruang kuliah	4,60	2,99
2	Bagaimana kelengkapan dan kesiapan media perkuliahan	4,43	3,31
3	Bagaimana ketersediaan dan kelengkapan fasilitas ruang baca di perpustakaan	4,50	3,02
4	Bagaimana kondisi fasilitas pendukung (laboratorium)	4,50	2,77
5	Bagaiman ketersediaan dan kelengkapan fasilitas komputer	4,50	3,12
6	Bagaiaman kelengkapan isi Buku Panduan Akademik	4,45	3,50
7	Bagaimana Penampilan dan busanan dosen saat di kelas	4,45	3,69
8	Bagaimana Penampilan dan busana karyawan pada saat bekerja	4,41	3,42
9	Bagaimana fasilitas internet dan intranet	4,50	2,91
10	Bagaiaman fasilitas pendukung lainnya (aula, lobby, publik space)	4,00	3,10

Sumber : data diolah

Secara umum terlihat bahwa masalah utama yang mempunyai nilai kinerja paling rendah adalah adalah fasilitas pendukung di laboratorium. Mahasiswa tidak puas dengan fasilitas pendukung yang ada di laboratorium seperti komputer, karena komputer sering bermasalah ketika mereka mengikuti perkuliahan sementara proses pembelajaran di laboratorium sangat tergantung pada komputer yang digunakan sebagai media pembelajaran. Yang perlu menjadi perhatian dalam pemilihan media pembelajaran antara lain adalah menyangkut keluwesan, kepraktisan dan

ketahanan media yang bersangkutan dalam jangka waktu lama. Artinya bisa digunakan dimanapun dengan peralatan yang ada di kelas serta mudah dibawa kemana-mana dan mudah dipindah-pindahkan.

Tabel 5
Nilai Rata-rata Tingkat Harapan dan Kinerja Dimensi *Reliability*

No	Variabel	Nilai Rata-Rata Harapan	Nilai Rata-Rata Kinerja
1	Bagaimana konten mata kuliah yang diberikan dalam Proses Belajar Mengajar	4,47	3,51
2	Bagaimana kedisiplinan dan transparansi dosen dalam proses belajar mengajar	4,45	3,30
3	objektifitas penilaian hasil ujian oleh dosen	4,50	3,20
4	Bagaimanakah ketepatan waktu pembagian KHS	4,45	3,22
5	Bagaimanakah akurasi perhitungan IP dalam KHS	4,45	3,15
6	Bagaimana metode perkuliahan yang digunakan dalam proses belajar mengajar	4,30	3,45
7	Bagaimana kontribusi tugas yang diberikan dapat membantu anda dalam memahami materi kuliah	4,37	3,41
8	Bagaiamana kemudahan yang anda rasakan dalam membuat catatan dan memahami materi kuliah	4,34	3,35
9	Bagaimana ketersediaan literatur yang mendukung proses belajar mengajar	4,50	3,17
10	Bagaimana ketersediaan silabus/handout perkuliahan yang mendukung proses belajar mengajar yang disediakan oleh dosen	4,39	3,20

Sumber : data diolah

Secara umum konten mata kuliah yang disampaikan oleh dosen sudah *up-to-date*, namun di tataran implementasi, pemberian contoh kurang membumi (kondisi sebenarnya), sehingga agak sedikit menyulitkan mahasiswa.

Hal ini tercermin dari nilai rata-rata kinerja berada di bawah nilai harapan mahasiswa yaitu 3,51 dan nilai harapan mahasiswa 4,47. Tapi *gap* ini tidak terlalu jauh masih kurang dari satu. Meskipun demikian hal ini harus mendapat perhatian bagi dosen agar dalam memberikan contoh dan ilustrasi disesuaikan dengan kondisi nyata. Kalau ini diwujudkan maka akan dapat meningkatkan kualitas proses belajar mengajar dan dapat meningkatkan kualitas mahasiswa.

Selanjutnya faktor kehandalan yang dianggap mahasiswa penting (yang mempunyai nilai harapan yang tinggi (4,45) adalah kedisiplinan dalam proses belajar mengajar, ketepatan waktu pembagian Kartu Hasil Studi (KHS) serta akurasi perhitungan Indeks Prestasi dalam KHS.

Keluhan mahasiswa lainnya adalah masih ada beberapa dosen yang kurang konsisten terutama masalah kehadiran dan sering tidak hadir tanpa pemberitahuan terlebih dahulu. Hal ini yang kadang-kadang membuat mahasiswa kecewa. Bahkan dalam kotak saran yang peneliti sediakan, mahasiswa menyebutkan "jadwal kuliah jangan diubah-ubah seenaknya dong". Di masa datang, hal ini harus menjadi perhatian bagian yang terkait terutama pimpinan bidang akademik, sehingga diharapkan mengubah jadwal tanpa sepengetahuan mahasiswa tidak terjadi lagi. Hal ini tentu ditujukan agar mahasiswa tidak kecewa dengan dosen.

Dalam hal ini, seorang dosen membutuhkan informasi terhadap mahasiswa yang akan diajarnya (karakteristik) agar perkuliahan dapat berjalan secara optimal. Misalnya dosen harus tahu siapa yang akan diajarnya sehingga dosen tersebut dapat memperkirakan pengetahuan awal yang dimiliki oleh mahasiswa tersebut sehingga proses belajar mengajar dapat optimal.

Tabel 6
Nilai Rata-rata Tingkat Harapan
dan Kinerja Dimensi *Responsiveness*

No	Variabel	Nilai Rata-Rata Harapan	Nilai Rata-Rata Kinerja
1	Bagaimana kesigapan dosen dalam menjawab dan menyelesaikan masalah anda	4.20	3.25
2	Bagaimana kecepatan dan ketepatan karyawan dalam menyelesaikan keluhan anda	4.60	2.85
3	Bagaimana kesigapan dosen PA dalam melayani anda	4.40	3.15
4	Bagaimana kesesuaian kebijakan akademik dengan kebutuhan anda	4.10	3.15
5	Bagaimana kejelasan informasi yang diberikan oleh petugas	4.34	3.17

Sumber : data diolah

Secara umum, dimensi ini mempunyai *gap* yang cukup tinggi dengan rata-rata diatas 1. Hal ini dapat diterjemahkan bahwa kesigapan yang diberikan dalam merespon permasalahan mahasiswa lambat atau tidak sesuai dengan keinginan mahasiswa. Yang paling menonjol adalah kesigapan dosen dalam menyelesaikan masalah mahasiswa dengan nilai harapan rata-rata sebesar 4,49 sedangkan nilai rata-rata kinerjanya hanya sebesar 3,25. Artinya, dosen kurang merespons dan menanggapi permasalahan yang disampaikan oleh mahasiswa sehingga mahasiswa harus mencari solusi sendiri. Hal inilah yang dirasakan oleh mahasiswa secara umum. Hal ini perlu mendapatkan keterangan lebih lanjut dan perlu dikonfirmasi ke dosen sehingga pada masa yang akan datang dosen dapat memperbaharui metode dalam merespons permasalahan yang disampaikan oleh mahasiswa.

Kritikan yang tidak kalah “pedas” nya adalah ketika menyoroti kinerja karyawan. Variabel ini mempunyai nilai kinerja yang paling rendah dibandingkan dengan variabel lain pada dimensi *responsiveness*. Mahasiswa secara umum menyampaikan bahwa pelayanan di semua unit perlu ditingkatkan terutama masalah keramahan, atau istilah mereka

“karyawannya jutek-jutek”. Mereka menyarankan untuk dilakukan pelatihan tentang pelayanan dan kalau upaya ini belum berhasil, strategi yang dapat dilakukan adalah rotasi, mutasi atau pemberhentian. Pimpinan harus segera melakukan perbaikan di bidang pelayanan ini mulai dari hal-hal yang kecil yang dapat segera dilakukan. Intinya adalah pelayanan itu harus dilakukan dengan setulus hati dan dengan sikap yang ramah.

Tabel 7
Nilai Rata-rata Tingkat Harapan
dan Kinerja Dimensi *Assurance*

No	Variabel	Nilai Rata-Rata Harapan	Nilai Rata-Rata Kinerja
1	Bagaimana status Akreditasi Program Studi anda	4.50	3.61
2	Bagaimana reputasi dan citra PT X di masyarakat	4.54	3.10
3	Bagaimana jenjang pendidikan para dosen	4.51	3.74
4	Bagaimana kemampuan dosen dalam menyampaikan materi perkuliahan	4.51	3.10
5	Bagaimana kemampuan karyawan dalam bekerja	4.50	3.20

Sumber : data diolah

Tabel 8
Nilai Rata-rata Tingkat Harapan
dan Kinerja Dimensi *Empathy*

No	Variabel	Nilai Rata-Rata Harapan	Nilai Rata-Rata Kinerja
1	Bagaimana kemudahan menghubungi dosen dan karyawan	4.41	3.31
2	Bagaimana keramahan dosen dalam melayani anda	4.49	3.30
3	Bagaimana pengenalan nama mahasiswa oleh dosen dan karyawan	4.20	3.16
4	Bagaimana kemampuan dosen pembimbing memahami perilaku dan kebutuhan anda	4.45	3.30
5	Bagaimana ketersediaan waktu dosen diluar jam perkuliahan untuk pelayanan konsultasi	4.25	3.09

Sumber: data diolah

Menurut penilaian mahasiswa, keramahan dosen merupakan variabel yang mempunyai nilai yang paling tinggi (4,49) karena mereka berpendapat dengan keramahan yang dimiliki dosen akan mempengaruhi semangat belajar mereka dan kegiatan pembelajaran yang mereka ikuti merupakan sesuatu yang menyenangkan sehingga nilai yang diperoleh akan baik. Sementara kinerja yang diberikan mempunyai nilai rata-rata 3,30, jadi ada *gap* sebesar 1,19. Untuk memperkecil *gap* ini kebijakan yang perlu diambil antara lain adalah dengan meningkatkan *softskill* dosen sehingga bisa memberikan pelayanan yang lebih prima (pelayanan setulus hati).

Secara umum kemampuan dosen dalam memahami kebutuhan mahasiswa sudah baik meskipun masih perlu ditingkatkan. Nilai harapan dari mahasiswa tentang kemampuan dosen dalam memahami kebutuhan mahasiswa mempunyai nilai rata-rata 4,45 sedangkan kinerjanya mempunyai nilai rata-rata 3,30. *Gap* ini dapat diperbaiki dengan meningkatkan komunikasi antara dosen dan mahasiswa.

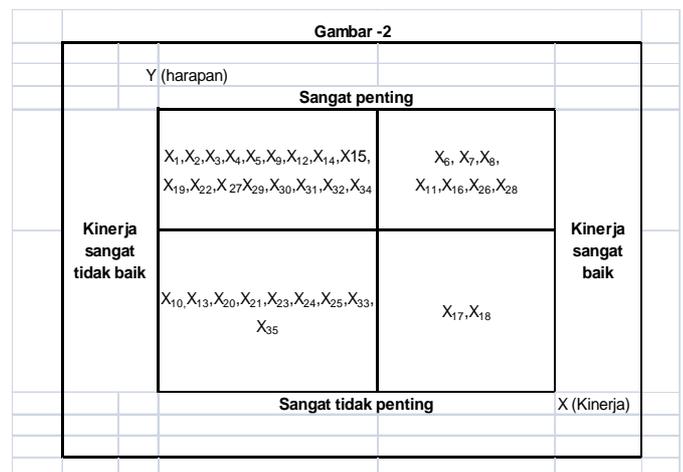
Hasil penilaian di atas menunjukkan hasil dari skor penilaian mahasiswa terhadap tingkat kepentingan dan kinerja serta skor rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja. Misalnya skor penilaian mahasiswa terhadap kelengkapan isi buku panduan akademik dengan total skor kepentingan 667 dan skor kinerja 485. Total skor ini kemudian dimasukkan ke dalam rumus (1) dan (2).

Dengan menggunakan kedua rumus di atas, akan didapatkan nilai skor rata-rata tingkat kepentingan sebesar 4,45 dan skor rata-rata nilai kinerja 4,35 untuk atribut kelengkapan isi buku panduan akademik. Sehingga untuk atribut tersebut dapat diartikan bahwa antara kinerja dan harapan masih terdapat ketimpangan, yakni kinerjanya masih rendah dibanding dengan harapan mahasiswa.

Untuk mengetahui rata-rata harapan dan rata-rata kinerja, maka nilai masing-masing variabel harapan dan kinerja pada tabel di atas akan dibagi dengan jumlah responden.

Kemudian hasil tersebut akan dipetakan pada diagram Analisis Kepentingan-Kinerja (*Importance Performance Analysis Diagram*). Nilai rata-rata harapan dan kinerja tersebut akan dibandingkan dan untuk membandingkan keduanya hanya akan dilihat melalui angka depannya saja (angka dibelakang koma diabaikan). Pertimbangan ini dilakukan mengingat Kotler (2006) dalam penelitiannya terhadap bengkel mobil juga memberlakukan hal yang sama.

Data yang sudah diolah selanjutnya dimasukkan dalam Diagram Cartecius. Gambar di bawah ini menunjukkan bahwa dari 35 variabel kepuasan mahasiswa Perguruan Tinggi X terhadap proses belajar mengajar tersebar pada empat kuadran, yaitu kuadran I terdapat 17 variabel, kuadran II terdapat 7 Variabel dan kuadran III terdapat 9 variabel. Sedangkan pada kuadran IV terdapat 2 variabel. Adapun selengkapnya dapat dilihat sebagai berikut.



Kuadran I: Kuadran I menunjukkan variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa atas pelayanan. Masalah-masalah yang berada di kuadran ini penanganannya perlu diprioritaskan karena keberadaan variabel-variabel inilah yang dinilai sangat penting oleh mahasiswa. Sedangkan tingkat kinerja yang diberikan belum memuaskan. Hal ini menggambarkan bahwa pada variabel-variabel kinerja/pelayanan yang diberikan lebih rendah dari keinginan

mahasiswa sehingga Perguruan Tinggi X perlu dan harus meningkatkan kinerja variabel-variabel ini agar optimal dan dapat mengurangi tingkat ketidakpuasan mahasiswa.

Kuadran II: Kuadran II menunjukkan variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa atas pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan atau kepentingan mahasiswa, sehingga dapat memuaskan mahasiswa. Ini berarti kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi yang diharapkan mahasiswa. Pelayanan yang diberikan Perguruan Tinggi X telah mampu memuaskan mahasiswanya. Untuk itu Perguruan Tinggi X perlu mempertahankan kinerja variabel-variabel ini.

Kuadran III: Kuadran III menunjukkan bahwa variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa atas pelayanan yang diberikan berada dalam kuadran ini dinilai masih kurang penting bagi mahasiswa, sedangkan kualitas pelaksanaannya biasa atau cukup saja. Hal ini berarti kinerja dan harapan mahasiswa pada suatu variabel berada pada tingkat rendah, sehingga memberikan prioritas rendah terhadap variabel-variabel ini.

Kuadran IV: Kuadran IV menunjukkan bahwa variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa atas pelayanan yang diberikan dalam kuadran ini dinilai berlebihan dalam kinerjanya. Hal ini disebabkan oleh mahasiswa menganggap variabel ini tidak terlalu penting. Akan tetapi kinerja yang diberikan dilakukan dengan baik sekali sehingga sangat memuaskan.

KESIMPULAN

Berdasarkan pada uraian di atas, dapat diambil kesimpulan antara lain:

1. Tingkat kepuasan mahasiswa secara umum masih rendah yaitu dengan nilai rata-rata -1,5 yang ditandai adanya *gap* antara harapan mahasiswa dan kinerja atau pelayanan yang diberikan oleh Perguruan Tinggi X dalam proses belajar mengajar.

2. Faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa yang diteliti terdiri dari 35 variabel yang dikelompokkan dalam 5 penilaian dimensi jasa yaitu *tangible, reability, responsiveness, assurance* dan *empathy*. Kelima dimensi tersebut terdistribusi dalam 4 kuadran sehingga dengan pendistribusian variabel tersebut dalam 4 kuadran dapat membantu pengelola dalam mengambil kebijakan.
3. Berdasarkan analisis tingkat kesesuaian diperoleh informasi bahwa tingkat kesesuaian yang paling rendah adalah kecepatan dan ketepatan karyawan dalam menyelesaikan keluhan mahasiswa, fasilitas internet dan intranet, ketersediaan dan kelengkapan fasilitas ruang baca di perpustakaan, kenyamanan ruang kuliah, ketersediaan silabus/*handout* perkuliahan yang mendukung proses belajar mengajar yang disediakan oleh dosen, kelengkapan dan kesiapan media perkuliahan, objektifitas penilaian hasil ujian oleh dosen, akurasi perhitungan IP dalam KHS, dan ketersediaan literatur yang mendukung proses belajar mengajar.

DAFTAR PUSTAKA

- Arco, Jerome S., 1995, *Quality in Education*, St. Lucie Press, Florida
- Gusti, I., 2008, *Analisa Kepuasan Mahasiswa Terhadap Proses Belajar Mengajar di Program Diploma III FE UNUD*, Buletin Studi Ekonomi Volume 13 Nomor 1 Tahun 2008
- Handayani, R, Yermias T. K., dan Ratminto. 2003, *Analisis Kepuasan Pemakai terhadap Pelayanan Perpustakaan Nasional Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta*". Jurnal Sosiosains, Vol. 17 No. 2, April 2003. Pasca Sarjana Fisipol UGM, Yogyakarta
- Kotler, P. dan Susanto, AB., 2000, *Manajemen Pemasaran*, Terj. Hendra Teguh, Ronny A. Rusli dan Benjamin Molan, Edisi Milenium, Prenhallindo Jakarta
- Muafi dan Yuni Siswanti, 2007, *Anteseden Ekuitas Merek Perguruan Tinggi: SEM dengan*

Pendekatan Two Step", Jurnal Manajemen
Usahawan Indonesia, No. 03, TH. XXXVI

Rangkuti, F., 2003, *Teknik Mengukur dan Strategi
Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan
Analisis Kasus PLN-JO*, Gramedia, Jakarta

Sadat, A.M., 2000, *Analisis Hubungan Kinerja
Jasa Perguruan Tinggi terhadap Kepuasan
Mahasiswa: Studi Kasus Universitas Indonesia,
Program Pasca Sarjana Ilmu Ekonomi dan
Manajemen Universitas Indonesia*, Jakarta

Tjiptono, F., 2005, *Manajemen Jasa*, Penerbit
Andi, Yogyakarta