

# KEPUASAN MAHASISWA JURUSAN PENDIDIKAN TEKNIK MESIN TERHADAP LAYANAN AKADEMIK DAN NON AKADEMIK

Wagiran  
Jurusan Pendidikan Teknik Mesin FT UNY  
wagiran@uny.ac.id  
Laporan Penelitian, Fakultas Teknik UNY 2012

---

## Abstrak

*Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran kepuasan mahasiswa terhadap layanan aspek akademik maupun non akademik. Secara rinci tujuan penelitian ini adalah untuk: (a) Mendapatkan gambaran kepuasan kerja mahasiswa Jurusan Pendidikan Teknik Mesin terhadap layanan akademik dan non akademik, (b) Mendapatkan gambaran aspek layanan apa saja yang dominan memberikan kepuasan terhadap mahasiswa, (c) Mendapatkan gambaran aspek layanan apa saja yang dominan tidak memberikan kepuasan terhadap mahasiswa*

*Penelitian ini merupakan penelitian survey eksploratif yang bertujuan untuk mendapatkan data tentang kepuasan mahasiswa. Penelitian dilakukan terhadap mahasiswa reguler semester 5 sebanyak 29 orang". Data dikumpulkan melalui angket tertutup dan terbuka serta wawancara terbatas. Data dianalisis secara deskriptif.*

*Hasil penelitian menunjukkan bahwa : (a) kepuasan mahasiswa termasuk dalam kategori sangat rendah hingga sedang, (b) Aspek layanan yang dirasa memiliki tingkat kepuasan tinggi berturut-turut adalah: Kualitas Pembelajaran, Kualitas materi perkuliahan, Kelayakan materi perkuliahan yang diberikan, Layanan tatusaha/pengajaran, Kesesuaian materi pembelajaran dengan tujuan karir, Layanan Pembimbingan Akademik (PA), Kemudahan memperoleh informasi akademik, Beasiswa, Layanan SIAKAD, Dukungan komputer dalam proses registrasi. Aspek layanan yang dirasa memiliki tingkat ketidak kepuasan berturut-turut adalah: Layanan perpustakaan jurusan, Layanan kesehatan, Penghargaan jurusan terhadap kegiatan ekstrakurikuler, Layanan konseling permasalahan pribadi, Ketersediaan ruang bersantai dan berkomunikasi antar teman, Kesempatan mengikuti penelitian dosen, Kegiatan, invitasi, kejuaraan dengan mahasiswa luar universitas, Area parkir, Ketersediaan fasilitas kegiatan-kegiatan kemahasiswaan (pentas seni, invitasi, dll), Penyaluran kerja lulusan.*

**Kata kunci:** *kepuasan mahasiswa, jasa pendidikan, layanan*

# PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang Masalah

Pendidikan pada dasarnya menyiapkan peserta didik untuk hidup pada era mendatang yang akan ditandai dengan perubahan dalam segala aspek termasuk teknologi yang begitu cepat. Menghadapi tuntutan tersebut lembaga pendidikan harus merubah orientasinya yaitu dengan tidak hanya melatih peserta didiknya menguasai suatu ketrampilan, tetapi lebih dari itu juga harus menyiapkan mereka untuk memiliki daya adaptasi yang baik, disamping harus memiliki komitmen moral yang baik, mau hidup berdampingan dengan baik dalam masyarakat yang multikultur, multireligi, dan multi etnis. Dengan demikian peran dan fungsi yang tepat dari pendidikan adalah membangkitkan potensi peserta didik untuk menjadi kritis, dan kemampuan berpikir tingkat tinggi disamping memberikan ketrampilan teknis untuk bekerja. Kemampuan ini diperlukan untuk menjadi anggota masyarakat sosio budaya yang mampu berpikir reflektif dan kritis dan menjunjung tinggi nilai-nilai etika dan prinsip-prinsip demokrasi. Dalam hal ini pendidikan juga harus membekali peserta didiknya dengan kecakapan hidup baik kecakapan hidup *generic* maupun spesifik.

Dengan berbagai tantangan yang timbul akibat perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, globalisasi, krisis ekonomi, desentralisasi, dan masuknya perguruan tinggi asing, sudah saatnya perlu dilakukan reformasi dalam bidang pendidikan. Reformasi tersebut harus merubah paradigma pengelolaan pendidikan dari sekedar manajemen sosial. Tujuan utamanya adalah menghasilkan pelanggan (mahasiswa dan orangtua mahasiswa serta para *stakeholders* lainnya) puas dan setia terus menggunakan jasa pendidikan. Oleh karena itu memberikan mutu pelayanan bidang akademis yang tinggi dan pelayanan non akademis yang prima adalah keharusan untuk kesuksesan pada suatu institusi pendidikan.

Sesuai paradigma baru manajemen perguruan tinggi sebagai industri jasa maka perlu peningkatan kualitas jasa yang terdiri atas jasa kurikuler, jasa penelitian, jasa pengabdian kepada masyarakat, jasa administrasi dan jasa ekstra kurikuler. Salahsatu bentuk jasa kurikuler adalah penyelenggaraan perkuliahan antara lain: kurikulum, rancangan perkuliahan, silabus, materi perkuliahan, proses perkuliahan dan evaluasi. Jasa kurikulum akan berkualitas jika didukung sarana dan prasarana perkuliahan yang memadai.

Sebagai sebuah industri jasa, kepuasan pelanggan merupakan indikator keberhasilan institusi pendidikan dalam menjalankan fungsinya. Disamping itu, kepuasan pelanggan merupakan faktor esensial dalam penerapan Total Quality Manajemen (TQM), karena itu lembaga pendidikan dan latihan dalam hal ini sekolah maupun perguruan tinggi harus mengidentifikasi para pelanggan dan kebutuhannya secara cermat serta berusaha memuaskannya. Menurut Ivancevies yang dikutip Endah Wahyuningsih (2004) langkah pertama dalam menerapkan TQM adalah memandang peserta didik/mahasiswa sebagai pelanggan utama yang harus dilayani. Melalui program pengembangan jasa secara berkelanjutan akan dapat disajikan dan diberikan jasa pendidikan sesuai dengan kebutuhan pelanggan sehingga akan tercipta kepuasan pelanggan

Jurusan Pendidikan Teknik Mesin Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta sebagai bagian dari sistem pendidikan tinggi dihadapkan pada berbagai tantangan baik perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, globalisasi maupun persaingan dengan lembaga pendidikan lainnya. Oleh karena itu pembenahan manajemen, orientasi pelanggan, dan penerapan manajemen mutu semacam Quality Assurance, Quality Management, Total Quality Management hingga ke ISO 9001:2000 merupakan tuntutan untuk mampu tetap bertahan dan mampu bersaing di masa depan. Salahsatu langkah penting yang harus dilakukan untuk mulai melakukan perubahan itu adalah perlunya diketahui seberapa kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik maupun non akademik selama ini. Tanpa langkah awal tersebut, sulit dilakukan upaya-upaya perbaikan selanjutnya. Oleh karena itu penelitian tentang kepuasan mahasiswa sangat penting untuk dilakukan.

Pentingnya penilaian kepuasan mahasiswa selaras dengan rumusan yang ditetapkan dalam prosedur akreditasi yang butir 2.5 yang menyatakan bahwa Perguruan tinggi wajib melakukan survei kepuasan mahasiswa terhadap layanan aktivitas kemahasiswaan dengan kriteria sebagai berikut:

- a. **Sangat baik:** Memiliki instrumen untuk mengukur kepuasan mahasiswa dan hasilnya digunakan untuk perbaikan kinerja yang relevan secara berkelanjutan.
- b. **Baik:** Memiliki instrumen untuk mengukur kepuasan mahasiswa dan hasilnya digunakan untuk perbaikan kinerja yang relevan, tetapi tidak secara berkelanjutan.
- c. **Cukup:** Memiliki instrumen untuk mengukur kepuasan mahasiswa, tetapi hasilnya tidak digunakan untuk perbaikan kinerja yang relevan.

- d. **Kurang:** Tidak memiliki instrumen untuk mengukur kepuasan mahasiswa.  
(BAN, 2007)

Bagaimana gambaran kepuasan kerja mahasiswa terhadap layanan akademik maupun non akademik ?, aspek apa saja yang dirasakan memberikan kepuasan kepada mahasiswa ?, aspek apa saja yang tidak memberikan kepuasan kepada mahasiswa ?, faktor apa saja yang berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa ?, langkah apa saja yang perlu ditempuh dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik ? langkah apa saja yang perlu ditempuh dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap layanan non akademik ?. Pertanyaan-pertanyaan inilah yang akan dibahas dalam penelitian ini.

Pada umumnya penelitian pengukuran kepuasan pelanggan lebih banyak diaplikasikan untuk pelanggan pemakai produk bawahan jasa layanan. Pentingnya pengukuran kepuasan pelanggan menyebabkan aplikasi pengukuran kepuasan juga terjadi di bidang pendidikan. Banyak perguruan tinggi telah melakukan pengukuran kepuasan dan menjadi kegiatan rutin untuk memberikan landasan penting di dalam membuat program yang mempertimbangkan aspek kepuasan (Florida International University, British Columbia College&Institute, dan lain-lain). Dalam konteks aplikasi di Indonesia, adanya perubahan paradigma perguruan tinggi di Indonesia yang lebih fokus ke pelanggan dibandingkan produktivitas lulusan menstimulasi pentingnya dilakukan pengukuran kepuasan pelanggan.

Karakteristik pelanggan perguruan tinggi relatif kompleks dan beragam sehingga pelanggan tidak hanya tunggal (single) tetapi banyak pihak (multiple) dengan faktor/kriteria kepuasan berbeda pula. Dalam aplikasi di perguruan tinggi pelanggan lebih cocok diidentikkan dengan istilah stakeholder perguruan tinggi diantaranya mahasiswa, pemakai lulusan, masyarakat, dan dosen&karyawan. Pihak mahasiswa adalah stakeholder utama karena pihak yang berkepentingan dan langsung dipengaruhi oleh pembelajaran dan manajemen pengelola perguruan tinggi.

Mengingat pentingnya penelitian tentang tingkat kepuasan mahasiswa sebagai stakeholder utama, penelitian ini bermaksud menemukan gambaran kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan non akademik, faktor yang berpengaruh, serta upaya yang perlu dilakukan dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa. Dengan ditemukannya kepuasan mahasiswa maka langkah lanjutan semakin mudah dirumuskan.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, permasalahan penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran kepuasan kerja mahasiswa Jurusan Pendidikan Teknik Mesin terhadap layanan akademik dan non akademik ?
2. Aspek layanan apa saja yang dominan memberikan kepuasan terhadap mahasiswa ?
3. Aspek layanan apa saja yang dominan tidak memberikan kepuasan terhadap mahasiswa ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan non akademik. Secara rinci tujuan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Mendapatkan gambaran kepuasan kerja mahasiswa Jurusan Pendidikan Teknik Mesin terhadap layanan akademik dan non akademik ?
2. Mendapatkan gambaran aspek layanan apa saja yang dominan memberikan kepuasan terhadap mahasiswa ?
3. Mendapatkan gambaran aspek layanan apa saja yang dominan tidak memberikan kepuasan terhadap mahasiswa ?

## **D. Kontribusi Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif dalam pemecahan masalah bidang pendidikan dengan perbaikan manajemen dan layanan sebagai upaya meningkatkan kualitas pendidikan. Hasil penelitian ini diharapkan merupakan masukan yang berharga dan dapat ditindaklanjuti dalam rangka meningkatkan kualitas pendidikan khususnya dalam hal layanan yang memuaskan mahasiswa sebagai pelanggan utama.

Bagi pengajra/dosen, hasil penelitian ini diharapkan merupakan masukan untuk melakukan evaluasi diri guna peningkatan perannya dalam menghasilkan lulusan yang benar-benar dibutuhkan di lapangan kerja, yang berdaya saing.

Bagi pihak pengambil keputusan, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi umpan balik bagi evaluasi dan perbaikan kebijakan-kebijakan yang diterapkan selama ini terutama yang berkaitan dengan layanan.

## TINJAUAN PUSTAKA

### A. Karakteristik Usaha Jasa Pendidikan

Sebagai industri jasa menurut Kotler (1997: p. 465) terdapat empat karakteristik yang membedakan dengan industri barang, meliputi: *intangibility*, *inseparability*, *variability*, dan *perisability*

### B. Kepuasan Pelanggan dan Peningkatan Kualitas Pelayanan

Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan, dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Sedangkan suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Jadi keterkaitan antara kepuasan dan mutu pelayanan adalah: bila mutu pelayanan berkualitas atau tinggi maka kepuasan konsumen/pelanggan akan meningkat atau tinggi. Dengan kata lain *customer/* pelanggan akan puas atau sangat puas bila kualitas atau mutu pelayanan dapat dipercaya, diandalkan dan teruji. Kepuasan dan kualitas pelayanan layanan merupakan dua hal yang tak terpisahkan.

Beberapa pakar telah berhasil mengidentifikasi 10 faktor utama yang menentukan kualitas jasa yang meliputi: *reliability*, *responsiveness*, *competence*, *access*, *courtesy*, *communications*, *credibility*, *security*, *understanding/knowing the customer and tangibles*. Kesepuluh dimensi tersebut di atas dalam pengukurannya dapat dirangkum menjadi lima saja yaitu: (1) bukti langsung (*tangibles*) yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi, (2) kehandalan (*reliability*) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, (3) daya tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, (4) jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan, (5) empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

### C. Pengukuran Kepuasan Mahasiswa

Seiring dengan perubahan paradigma pendidikan sebagai lembaga layanan, beberapa perguruan tinggi telah melakukan pengukuran kepuasan pelanggan dalam hal ini kepuasan masyarakat, kepuasan karyawan maupun kepuasan mahasiswa. Bahkan hal ini merupakan kegiatan rutin sebagai bahan laporan kinerja organisasi dalam hal ini pimpinan perguruan tinggi sebagai salahsatu indikator kinerja. Beberapa perguruan tinggi yang telah melakukan pengukuran kepuasan mahasiswa secara periodik dengan berbagai model assessment berikut instrumennya antara lain:

1. Sheffield Hallam University dengan *Centre for Research and Evaluation* ([www.shu.uk/research/cre](http://www.shu.uk/research/cre))
2. University of Southern California ([www.usc.edu](http://www.usc.edu)) melakukan pengukuran kepuasan mahasiswa menggunakan kuisisioner *Student Opinion Survey (SOS)*
3. *University of Central Florida* ([http://www.ucf.edu/eas2pdf/SSI\\_ExecutiveSummary.pdf](http://www.ucf.edu/eas2pdf/SSI_ExecutiveSummary.pdf)). Instrumen yang dipergunakan dalam pengukuran kepuasan ini berupa *Student Satisfaction Inventory (SSI)*
4. Universitas Humboldt ([www.humboldt.edu](http://www.humboldt.edu)) secara periodik juga telah melakukan pengukuran kepuasan mahasiswa dengan menggunakan indikator yang sama dengan yang digunakan oleh University of Central Florida.
5. SHU University ([www.shu.ac.uk](http://www.shu.ac.uk))
6. Universitas Terbuka Inggris ([www.openup.co.uk](http://www.openup.co.uk))

7. Dengan mengutip program beberapa perguruan tinggi di Britain, New Zealand, Sweden, Australia and Poland, *CRQ - The Centre for Research* ([www.bcu.ac.uk/crq/indek.htm](http://www.bcu.ac.uk/crq/indek.htm)) into Quality menyusun apa yang dinamakan sebagai Student Satisfaction Manual.
8. CSLUB ([www.cslub.edu/devisions/students2](http://www.cslub.edu/devisions/students2)) secara periodic telah melakukan pengukuran kepuasan mahasiswa.
9. Machmud Syahril (menawarkan pendekatan *servQual* untuk mengukur kepuasan mahasiswa melalui analisis pengukuran Gap 5 pada lima dimensi *servqual* yang terdiri dari dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy.
10. Muhammad Guntur dan Bambang Setiadi ([www.eprint.ums.ac.id](http://www.eprint.ums.ac.id)) menawarkan prinsip conceptual model of service quality dalam mengukur kepuasan pelanggan.
11. Ratnawati ([www.depdiknas.go.id](http://www.depdiknas.go.id)) menyatakan bahwa Metode *ServQual* merupakan cara pengukuran kepuasan pelanggan yang sederhana, mudah digunakan dan diinterpretasikan, dan cara ini dapat digunakan untuk semua pengukuran yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan, tidak terkecuali bidang pendidikan.
12. Hastings University ([www.hastings.edu/igbase/igtemplate](http://www.hastings.edu/igbase/igtemplate)) secara periodic juga telah melakukan pengukuran kepuasan mahasiswa dengan menggunakan *Noel-Levitz Student Satisfaction Inventory (SSI)*. Dengan mengembangkan 88 pertanyaan, dapat dianalisis tingkat kepuasan mahasiswa berikut peringkatnya.
13. *Office of Information Management and Institutional Research* ([www.imir.iupui.edu/mir/](http://www.imir.iupui.edu/mir/)) mempopulerkan *IUPUI Student Satisfaction and Priorities Survey Instrument* sebagai upaya mengukur kepuasan mahasiswa terhadap layanan perkuliahan dengan mengembangkan sejumlah 111 pertanyaan.
14. Institut Teknologi Surabaya ([www.its.ac.id](http://www.its.ac.id)) telah melakukan pengukuran kepuasan mahasiswa sebagai bagian dari kinerja rector yang dilaporkan tiap tahun. Criteria kepuasan mahasiswa meliputi aspek akademik, lingkungan kampus, kehidupan kampus, komunikasi/informasi, pelayanan, dan keamanan

#### **D. Menjaga Kualitas Pelayanan/Jasa**

Sebuah perusahaan jasa termasuk lembaga pendidikan harus menjaga kualitas pelayanan/jasa yang ditawarkan agar selalu berada di atas saingannya dan lebih hebat dari yang dibayangkan oleh konsumennya. Apabila kualitas jasa yang diterima oleh konsumen lebih baik atau sama dengan yang ia bayangkan, maka ia cenderung akan mencobanya kembali. Akan tetapi bila *perceived services* lebih rendah dari *expected services* maka konsumen akan kecewa dan akan menyetop hubungannya dengan perusahaan jasa yang bersangkutan.

## **METODE PENELITIAN**

### **A. Desain Penelitian**

Penelitian ini dilakukan terhadap mahasiswa Jurusan Pendidikan Teknik Mesin, FT UNY, dilakukan dalam waktu 4 bulan efektif. Penelitian ini merupakan penelitian survey dengan pendekatan kuantitatif. Data dikumpulkan setelah kejadian berlangsung.

### **B. Populasi dan Sampel Penelitian**

Populasi penelitian ini adalah mahasiswa reguler jurusan pendidikan teknik mesin semester 5. Sampel diambil purposif sebesar 29 mahasiswa dengan mempertimbangkan karakteristik mahasiswa.

### **C. Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket yang mengungkap tingkat harapan dan kepuasan mahasiswa terhadap berbagai aspek layanan. Wawancara terbatas digunakan sebagai upaya menggali data pendukung analisis

#### D. Instrumen Pengumpul Data

Instrumen pengumpul data dalam penelitian ini berupa kuisioner/angket. Angket tersebut digunakan untuk menjangkau data harapan dan kepuasan mahasiswa. Butir-butir pertanyaan dikembangkan dari indikator yang disusun dengan referensi dari berbagai sumber yang meliputi aspek:

- *Academic Advising Effectiveness*
- *Campus Climate*
- *Campus Life*
- *Campus Support Services*
- *Concern for the Individual*
- *Instructional Effectiveness*
- *Recruitment and Financial Aid Effectiveness*
- *Registration Effectiveness*
- *Responsiveness to Diverse Populations*
- *Safety and Security*
- *Service Excellence*
- *Student Centeredness*

Validasi instrumen dilakukan melalui rational judgment.

#### E. Teknik Analisis Data

Data kuantitatif yang diperoleh dari angket dan dokumentasi yang terkumpul dianalisis dengan analisis deskriptif. Sedangkan data yang sifatnya kualitatif hasil wawancara terbatas akan diorganisasikan ke dalam suatu pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga menghasilkan kesimpulan yang bermakna dan saling melengkapi atau mengkonfirmasi dengan temuan-temuan kuantitatif dari hasil angket.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### A. Deskripsi Data Hasil Penelitian

#### 1. Tingkat Kepuasan Mahasiswa

Berdasarkan data yang terkumpul dan dapat dianalisis, deskripsi data kepuasan mahasiswa dapat ditampilkan pada Tabel 2.

Tabel 2. Deskripsi Data Kepuasan Mahasiswa

No	Butir	Deskripsi	Etos kerja
1	Jumlah Butir		46
2	Skor tertinggi		230
3	Skor terendah		46
4	Rerata kriteria		138
5	SD kriteria		30,7
6	Rerata Hasil penelitian		113,10
7	Kategori		
	➤ Sangat Tinggi (%)	211,8 ke atas	0
	➤ Tinggi (%)	174,9 sampai 211,7	0
	➤ Sedang (%)	138 sampai 174,8	10,35
	➤ Rendah (%)	101,2 sampai 137	55,17
	➤ Sangat Rendah (%)	Dibawah 101,1	34,48
8	Skor Maksimal		6670
9	Skor Hasil Penelitian		3280
10	Pencapaian skor (%)		49%
11	Kategori (Kesimpulan)		Rendah - Sedang

Berdasarkan data pada Tabel 2. dengan memperhatikan perbandingan rerata hasil penelitian dibandingkan rerata kriteria, kategori serta pencapaian skor dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa termasuk dalam kategori sangat rendah hingga sedang.

## 2. Aspek Kepuasan Mahasiswa

Aspek kepuasan mahasiswa dapat dilihat dari peringkat sepuluh besar atas dari pernyataan yang diajukan kepada mahasiswa. Berdasarkan analisis data peringkat sepuluh besar atas aspek layanan tersebut secara berturut-turut dapat ditampilkan dalam Tabel 3.

Tabel 3. Aspek Kepuasan Mahasiswa

Item	Skor
Kualitas Pembelajaran	86
Kualitas materi perkuliahan	84
Kelayakan materi perkuliahan yang diberikan	83
Layanan tatusaha/pengajaran	81
Kesesuaian materi pembelajaran dengan tujuan karir	81
Layanan Pembimbingan Akademik (PA)	80
Kemudahan memperoleh informasi akademik	80
Basiswa	79
Layanan SIAKAD	79
Dukungan komputer dalam proses registrasi	78

Berdasarkan data pada Tabel. 3 di atas aspek layanan yang dirasa memiliki tingkat kepuasan tinggi berturut-turut adalah: Kualitas Pembelajaran, Kualitas materi perkuliahan, Kelayakan materi perkuliahan yang diberikan, Layanan tatusaha/pengajaran, Kesesuaian materi pembelajaran dengan tujuan karir, Layanan Pembimbingan Akademik (PA), Kemudahan memperoleh informasi akademik, Basiswa, Layanan SIAKAD, Dukungan komputer dalam proses registrasi.

## 3. Aspek Ketidakpuasan Mahasiswa

Aspek ketidakpuasan mahasiswa dapat dilihat dari peringkat sepuluh besar bawah dari pernyataan yang diajukan kepada mahasiswa. Berdasarkan analisis data peringkat sepuluh besar bawah aspek layanan tersebut secara berturut-turut dapat ditampilkan dalam Tabel 4.

Tabel 4. Aspek Ketidakpuasan Mahasiswa

Item	Skor
Layanan perpustakaan jurusan	56
Layanan kesehatan	56
Penghargaan jurusan terhadap kegiatan ekstrakurikuler	56
Layanan konseling permasalahan pribadi	58
Ketersediaan ruang bersantai dan berkomunikasi antar teman	58
Kesempatan mengikuti penelitian dosen	59
Kegiatan, invitasi, kejuaraan dengan mahasiswa luar universitas	62
Area parkir	63
Ketersediaan fasilitas kegiatan-kegiatan kemahasiswaan (pentas seni, invitasi, dll)	63
Penyaluran kerja lulusan	65

Berdasarkan data pada Tabel. 4 di atas aspek layanan yang dirasa memiliki tingkat ketidakpuasan berturut-turut adalah: Layanan perpustakaan jurusan, Layanan kesehatan, Penghargaan jurusan terhadap kegiatan ekstrakurikuler, Layanan konseling permasalahan pribadi, Ketersediaan ruang bersantai dan berkomunikasi antar teman, Kesempatan mengikuti penelitian dosen, Kegiatan, invitasi, kejuaraan dengan mahasiswa luar universitas, Area parkir, Ketersediaan fasilitas kegiatan-kegiatan kemahasiswaan (pentas seni, invitasi, dll), Penyaluran kerja lulusan.

## **B. Pembahasan**

Hasil analisis data menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa dalam berbagai aspek menunjukkan kategori rendah hingga sedang. Hal ini merupakan informasi berharga bagi jurusan dalam meningkatkan kinerja jurusan yang salahsatunya ditunjukkan dengan kepuasan mahasiswa. Rendahnya kepuasan mahasiswa tersebut harus segera ditindaklanjuti dengan perbaikan pada sektor-sektor yang dirasa memberikan kepuasan rendah.

Mengingat pentingnya peningkatan kepuasan mahasiswa seiring dengan paradigma pendidikan sebagai layanan maupun paradigma pengelolaan pendidikan yang fokus pada pelanggan, perbaikan dan peningkatan kinerja dalam aspek akademik seperti pembelajaran, kurikulum, fasilitas, layanan, iklim akademik maupun aspek non akademik seperti layanan bimbingan dan konseling perlu mendapatkan perhatian. Hal yang perlu dilakukan adalah menentukan skala prioritas bagi peningkatan kinerja jurusan.

Dilihat dari aspek kepuasan mahasiswa yang ditunjukkan dengan peringkat skor, terlihat bahwa aspek akademik, registrasi dan pembimbingan merupakan aspek yang paling tinggi memberikan kepuasan. Meskipun demikian dilihat dari pencapaian skor memang masih berada pada tingkat sedang. Oleh karenanya peningkatan aspek-aspek tersebut harus tetap dilakukan

Dilihat dari aspek ketidakpuasan dalam hal ini aspek yang memberikan kepuasan paling rendah tampak bahwa aspek-aspek pengembangan diri mahasiswa kurang difasilitasi dan dihargai. Oleh karenanya penting bagi jurusan untuk memberikan fasilitasi pengembangan diri mahasiswa dengan berbagai macam kegiatannya.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **A. Kesimpulan**

1. Dengan memperhatikan perbandingan rerata hasil penelitian dibandingkan rerata kriteria, kategori serta pencapaian skor dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa termasuk dalam kategori sangat rendah hingga sedang
2. Aspek layanan yang dirasa memiliki tingkat kepuasan tinggi berturut-turut adalah: Kualitas Pembelajaran, Kualitas materi perkuliahan, Kelayakan materi perkuliahan yang diberikan, Layanan tatusaha/pengajaran, Kesesuaian materi pembelajaran dengan tujuan karir, Layanan Pembimbingan Akademik (PA), Kemudahan memperoleh informasi akademik, Beasiswa, Layanan SIAKAD, Dukungan komputer dalam proses registrasi.
3. Aspek layanan yang dirasa memiliki tingkat ketidakpuasan berturut-turut adalah: Layanan perpustakaan jurusan, Layanan kesehatan, Penghargaan jurusan terhadap kegiatan ekstrakurikuler, Layanan konseling permasalahan pribadi, Ketersediaan ruang bersantai dan berkomunikasi antar teman, Kesempatan mengikuti penelitian dosen, Kegiatan, invitasi, kejuaraan dengan mahasiswa luar universitas, Area parkir, Ketersediaan fasilitas kegiatan-kegiatan kemahasiswaan (pentas seni, invitasi, dll), Penyaluran kerja lulusan.



## B. Saran

1. Mengingat masih rendahnya tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan, perlu dilakukan upaya sungguh-sungguh dalam
2. Perlu dilakukan pengukuran kepuasan mahasiswa secara periodik sebagai bagian dari penilaian kinerja organisasi (jurusan, fakultas, universitas). Hal tersebut merupakan salahsatu bagian penting dalam proses evaluasi diri menuju peningkatan kinerja organisasi
3. Perlu dilakukan kajian komprehensif dalam merumuskan instrumen abku pengukuran kepuasan mahasiswa

## C. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini masih terbatas pada analisis deskriptif kepuasan mahasiswa. Pengembangan selanjutnya dari penelitian ini adalah penyusunan konstruk alat ukur kepuasan mahasiswa serta analisis gap antara derajat harapan dan derajat kepuasan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Buchari Alma (2003). *Pemasaran stratejik jasa pendidikan*. Bandung: Alfa Beta
- Dadang Hidayat (2004) “Akreditasi, sertifikasi lembaga pendidikan dan kejuruan”. *Proceeding Makalah Konvensi Nasional Aptekoindo II dan Temu Karya XIII FT/FPTK/JPTK Universitas/IKIP Se Indonesia*. Jakarta: 12 – 14 Februari 2004. hal. 88
- Gagak Margono (2004) “Aplikasi analisis faktor dalam menentukan karakteristik kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan internal”. *Proceeding Makalah Konvensi Nasional Aptekoindo II dan Temu Karya XIII FT/FPTK/JPTK Universitas/IKIP Se Indonesia*. Jakarta: 12 – 14 Februari 2004. hal. 141
- Mulyasa. (2002). *Manajemen berbasis sekolah: Konsep, strategi dan implementasi*. Bandung: Rosda
- Sri Endah Wahyuningsih (2004) “Pengembangan kualitas jasa pendidikan sebagai strategi meningkatkan loyalitas mahasiswa (pelanggan) pada jurusan di fakultas teknik” *Proceeding Makalah Konvensi Nasional Aptekoindo II dan Temu Karya XIII FT/FPTK/JPTK Universitas/IKIP Se Indonesia*. Jakarta: 12 – 14 Februari 2004. hal. 331
- Tampubolon (2001) *Perguruan tinggi bermutu: paradigma baru dan manajemen pendidikan tinggi menghadapi tantangan abad ke-21*. Jakarta: Gramedia

\_\_\_\_\_, Undang-Undang No.22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan daerah

\_\_\_\_\_, Undang-Undang No. 25 Tahun 1999 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah

([www.shu.uk/research/cre](http://www.shu.uk/research/cre))

([www.usc.edu](http://www.usc.edu))

([http://piaaweb.ucf.edu/eas2pdf/SSI\\_ExecutiveSummary.pdf](http://piaaweb.ucf.edu/eas2pdf/SSI_ExecutiveSummary.pdf))

([www.humboldt.edu](http://www.humboldt.edu))

([www.shu.ac.uk](http://www.shu.ac.uk))

([www.openup.co.uk](http://www.openup.co.uk))

([www.bcu.ac.uk/crq/indek.htm](http://www.bcu.ac.uk/crq/indek.htm))

([www.cslub.edu/devisions/students2](http://www.cslub.edu/devisions/students2))

([www.eprint.ums.ac.id](http://www.eprint.ums.ac.id))

([www.depdiknas.go.id](http://www.depdiknas.go.id))

([www.hastings.edu/igbase/igtemplate](http://www.hastings.edu/igbase/igtemplate))

*Office of Information Management and Institutional Research* ([www.imir.iupui.edu/mir/](http://www.imir.iupui.edu/mir/))