

# TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN PENDIDIKAN (Studi Deskriptif di STKIP PGRI Pontianak)

Syarifah Fadillah<sup>1</sup>, Yudi Darma<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Dosen Pendidikan Matematika IKIP PGRI Pontianak Jl. Ampera No.88  
Telp.(0561)748219 Fax. (0561)6589855  
e-mail: atick\_fdl@yahoo.co.id<sup>1</sup>

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan persepsi, harapan dan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan pada program studi di lingkungan STKIP PGRI Pontianak. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian evaluasi yang dilaksanakan dalam upaya mengetahui kekuatan dan kelemahan pelayanan pendidikan pada program studi di lingkungan STKIP PGRI Pontianak.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) persepsi mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan termasuk dalam kategori baik dengan rata-rata persepsi sebesar 3,66; (2) harapan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan termasuk dalam kategori tinggi dengan rata-rata harapan sebesar 4,35; dan (3) tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan termasuk dalam kategori puas dengan rata-rata kepuasan sebesar 73,31.

**Kata Kunci:** Pelayanan Pendidikan, Persepsi, Harapan, Tingkat kepuasan.

## Abstract

*The aim of this study was to describe the perceptions, expectations and satisfaction levels of students to educational services programme in environmental studies STKIP PGRI Pontianak. The method used is an evaluation study conducted in an effort to find out the strength and weaknesses of educational services in the environmental studies programme STKIP PGRI Pontianak.*

*The results showed that: (1) students' perceptions of educational services included in either perception category with an average of 3,66; (2) expectations of students to educational services included in the high category with an average expectation of 4,35; and (3) the level of student satisfaction with the services included in the satisfaction category of educational content with an average of 73,31.*

**Key Word:** Educational Services, Perceptions, Expectations, Satisfaction Levels.

## PENDAHULUAN

Nuh (Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia) dalam artikel yang disampaikan Banar Fil Ardhi (2012) dalam kegiatan Rembug Nasional Pendidikan dan Kebudayaan 2012 mengatakan bahwa “Kesadaran masyarakat terhadap pendidikan mulai meningkat. Ditambah lagi anggaran pendidikan nasional yang terus meningkat, menyebabkan harapan masyarakat terhadap layanan pendidikan menjadi tinggi”.

Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap dunia pendidikan secara otomatis akan meningkatkan permintaan masyarakat terhadap dunia pendidikan.

Hal ini tentunya akan mempengaruhi persaingan di antara penyedia layanan pendidikan. Didasari dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu institusi penyedia layanan pendidikan, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya.

Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila konsumen merasa benar-benar puas, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama. “Kepuasan pelanggan berkontribusi pada sejumlah aspek krusial, seperti terciptanya loyalitas pelanggan, meningkatnya reputasi perusahaan atau instansi, berkurangnya elastisitas harga, berkurangnya biaya transaksi masa depan, dan meningkatnya efisiensi dan produktifitas karyawan” (Tjiptono, 2011: 423).

Oleh karena itu perusahaan atau instansi dalam hal ini penyedia layanan pendidikan harus memulai memikirkan pentingnya kepuasan pelanggan yaitu melalui pelayanan pelanggan secara lebih matang dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan.

Di tengah ketatnya persaingan penyedia layanan pendidikan, hal ini yang menjadi dasar dan motivasi bagi Sekolah Tinggi Keguruan dan Ilmu Pendidikan Persatuan Guru Republik Indonesia (STKIP-PGRI) Pontianak sebagai salah satu institusi pendidikan yang berkomitmen untuk menghasilkan pendidikan yang bermutu dengan mengutamakan pelayanan pendidikan yang sesuai dengan harapan masyarakat, agar menambah minat masyarakat untuk menggunakan layanan pendidikan yang disediakan oleh STKIP PGRI Pontianak.

STKIP PGRI Pontianak sangat mengedepankan pelayanan pendidikan yang menjadi jembatan (ujung tombak) dalam pelaksanaan kegiatan pendidikan. Dapat disimpulkan bahwa dalam proses kegiatan pendidikan di STKIP PGRI Pontianak sangat mengutamakan lingkungan pembelajaran yang kondusif agar dapat memberikan layanan pendidikan yang maksimal. Hal ini juga diaplikasikan oleh prodi-prodi yang ada di lingkungan STKIP PGRI Pontianak.

STKIP-PGRI Pontianak pada mulanya, memiliki empat program studi, yaitu program studi administrasi pendidikan (AP), Bimbingan dan Konseling (BK), Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan (PPKn) serta Pendidikan Matematika. Namun saat ini program studi Administrasi Pendidikan sudah ditutup. Saat ini STKIP-PGRI Pontianak saat ini menyelenggarakan sepuluh program studi pendidikan S-1 yang terdiri dari: (1) Bimbingan dan Konseling (BK), (2) Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan (PPKn), (3) Pendidikan Matematika, (4) Pendidikan Sejarah, (5) Pendidikan Jasmani dan Kesehatan, (6) Pendidikan Geografi, (7) Pendidikan Fisika, (8) Pendidikan Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia, (9) Pendidikan Pendidikan Bahasa Inggris, dan (10) Pendidikan Teknologi Informasi dan Komputer.

STKIP PGRI Pontianak yang memiliki sepuluh program studi tentunya sangat membutuhkan sarana evaluasi sebagai perbaikan dalam melaksanakan pelayanan pendidikan, hal ini juga tentunya akan diharapkan mampu mendobrak peringkat nilai akreditasi yang sebelumnya untuk masing-masing program studi. Hal ini didukung pula oleh minat masyarakat terhadap STKIP PGRI Pontianak yang secara kuantitas hampir tidak pernah surut. Hal ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor yang diantaranya bahwa masih sangat dibutuhkannya tenaga pendidik di Provinsi Kalimantan Barat.

Dengan semakin bertambahnya minat masyarakat terhadap STKIP PGRI Pontianak tentu hal ini menjadi pemacu oleh pihak pelaksana pendidikan untuk selalu meningkatkan pelayanan dan pelaksanaan pendidikan. Pelayanan pendidikan disini dapat dipandang sebagai suatu tindakan yang dapat diberikan oleh seluruh jajaran yang ada pada masing-masing program studi di STKIP PGRI Pontianak kepada mahasiswa sebagai pelanggan internalnya. Jajaran yang ada pada program studi seperti ketua prodi, sekretaris prodi, kepala laboratorium, dosen, laboran, dan staff administrasi.

Craves (dalam Srinadi dan Nilakusumawati, 2008: 218) mengatakan bahwa “untuk mencapai tingkat kepuasan yang tinggi, diperlukan adanya pemahaman tentang apa yang diinginkan konsumen, dengan mengembangkan komitmen setiap orang yang ada dalam lembaga untuk memenuhi kebutuhan

konsumen”. Dalam rangka memberikan kepuasan yang tinggi kepada konsumen atau pelanggan internal (mahasiswa) diperlukan pemahaman tentang apa yang diinginkan oleh konsumen, untuk itu setiap program studi perlu menjalin kerjasama dengan Himpunan Mahasiswa (HIMA) secara terorganisir untuk mengadakan kegiatan Forum Diskusi Dosen dan Mahasiswa (FDDM).

Kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui apa yang diinginkan oleh mahasiswa terhadap pelayanan yang ada pada program studi selaku garda terdepan yang secara langsung terkait dengan mahasiswa di STKIP PGRI Pontianak dan merupakan ajang *sharing* antara mahasiswa dengan jajarannya yang ada di setiap program studi dalam menyikapi permasalahan yang ada di setiap program studi masing-masing.

STKIP PGRI Pontianak perlu melakukan evaluasi atas kualitas pelayanan pendidikan yang diberikan kepada mahasiswa. Hal ini bertujuan untuk dapat mempertahankan dan meningkatkan kredibilitasnya serta untuk menepis persepsi negatif tersebut. Mahasiswa sebagai pelanggan atau konsumen berhak untuk menilai tentang pelayanan pendidikan yang diberikan, apakah telah sesuai antara harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh mahasiswa.

Pengukuran tentang sejauhmana institusi pendidikan mampu memenuhi harapan pelanggannya, dapat dijadikan titik tolak untuk menentukan mutu pelayanan pendidikan suatu institusi pendidikan. Hal ini direalisasikan melalui pengukuran tingkat kepuasan pelanggan/pemakai jasa pendidikan. Menurut Srinadi dan Nilakusumawati (2008: 218) “pengukuran tingkat kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif”. Untuk itu pelayanan pendidikan harus dimulai dari kebutuhan konsumen akan pelayanan dan berakhir pada tingkat kepuasan konsumen akan mutu pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan penjelasan di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan/pemakai jasa pendidikan, dan salah satunya mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di program studi di lingkungan STKIP PGRI Pontianak.

## **METODE**

Jenis penelitian ini adalah penelitian evaluasi (*evaluation research*) yang dilaksanakan dalam upaya mengetahui kekuatan dan kelemahan pelayanan pendidikan pada program studi di lingkungan STKIP PGRI Pontianak, serta suatu cara menentukan perbaikan bagi para pengambil keputusan di sebagai wahana revitalisasi pelayanan pendidikan sebagai instansi pendidikan yang profesional.

Teknik pengumpul data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dokumentasi dan komunikasi tak langsung. Budiyo (2003: 54) berpendapat bahwa teknik dokumentasi adalah cara pengumpulan data dengan melihatnya dalam dokumen-dokumen yang telah. Dalam penelitian ini teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data mahasiswa dari direktori program studi di lingkungan STKIP PGRI Pontianak. Teknik komunikasi tak langsung adalah cara pengumpulan data melalui pengajuan pertanyaan-pertanyaan tertulis kepada subyek penelitian, responden, atau sumber data dan jawaban diberikan secara tertulis pada angket (Budiyo, 2003: 47). Dalam penelitian ini, teknik komunikasi tak langsung digunakan untuk mengumpul data mengenai respon mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan yang diberikan program studi. Angket yang digunakan adalah angket tertutup dan terbuka.

Untuk memperoleh simpulan berdasarkan hasil yang menjadi fokus kajian dalam penelitian ini. Data yang terhimpun dianalisis secara deskriptif, analisis *servqual* (*service quality*) dan dideskripsikan sesuai dengan tujuan penelitian. Model *servqual* didasarkan pada asumsi bahwa konsumen membandingkan pelayanan pada atribut-atribut relevan dengan standar ideal/sempurna untuk masing-masing kategori. Penilaian kualitas pelayanan menggunakan model *servqual* mencakup perhitungan perbedaan diantara nilai yang diberikan pada pelanggan untuk setiap pasang pertanyaan berkaitan dengan harapan dan persepsi. Skor *service quality* untuk setiap pasang pertanyaan bagi masing-masing responden dapat dihitung berdasarkan: Skor *Servqual* = Skor Persepsi – Skor Harapan (Tjiptono, 2011). Pengukuran hasil survei dapat dilakukan dengan membandingkan antara rata-rata harapan dengan persepsi dan tiap butir instrumen. Dengan demikian akan didapatkan *gap* kesenjangan, yaitu

selisih kenyataan dan harapan. Hasil  $> -1$  (misal: -0,40) berarti baik; dan hasil  $< -1$  (misal: -1,20) berarti kurang baik.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dari pengumpulan data dalam penelitian ini pada mahasiswa yang memenuhi kriteria dan terpilih sebagai sampel penelitian disepuluh program studi pendidikan di lingkungan STKIP PGRI Pontianak. Adapun rekapitulasi terkait informasi yang diperoleh berdasarkan hasil temuan di lapangan (pengumpulan data) dikelompokkan dalam lima dimensi yaitu: *reliabilities*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*, dengan 44 pernyataan.

Dimensi *reliabilities* atau ketetapan mengukur beberapa hal berkaitan dengan: pertama, kehadiran dosen dalam pelaksanaan perkuliahan, hasil temuan penelitian menunjukkan bahwa rata-rata untuk kategori persepsi dan harapan masing-masing sebesar 3,67 (baik) dan 4,53 (sangat tinggi). Kedua, ketepatan waktu dosen dalam memberikan perkuliahan sesuai jadwal, rata-rata untuk kategori persepsi sebesar 3,63 (baik) dan kategori harapan sebesar 4,44 (sangat tinggi). Ketiga, obyektivitas penilaian dosen terhadap hasil belajar mahasiswa, rata-rata untuk kategori persepsi dan harapan masing-masing sebesar 3,76 (baik) dan 4,45 (sangat tinggi). Keempat, tentang prosedur pelayanan yang diberikan staf bertele-tele, temuan penelitian menunjukkan bahwa rata-rata untuk kategori persepsi sebesar 3,27 (cukup baik) dan harapan 1,40 (sangat tinggi). Kelima, kejelasan dosen dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan dalam perkuliahan, rata-rata untuk kategori persepsi dan harapan masing-masing sebesar 3,96 (baik) dan 4,67 (sangat tinggi). Keenam, tidak terjadi kesalahan staf dalam membuat surat izin penelitian, rata-rata untuk kategori persepsi sebesar 3,81 (baik) dan harapan masing-masing sebesar 4,43 (sangat tinggi).

Dimensi *responsiveness* atau daya tanggap meliputi: pertama, antusiasme dosen dalam membimbing penelitian, rata-rata untuk kategori persepsi dan harapan masing-masing sebesar 3,88 (baik) dan 4,54 (sangat tinggi). Kedua, kesediaan dosen pembimbing akademik (PA) dalam membantu mahasiswa yang mengalami masalah akademik menunjukkan bahwa rata-rata untuk kategori

persepsi dan harapan masing-masing sebesar 4,00(baik) dan 4,58 (sangat tinggi). Ketiga, kesediaan staf untuk dikomplain jika terjadi kesalahan dalam membuat surat, rata-rata untuk kategori persepsi sebesar 3,59 (baik) dan harapan sebesar 4,50 (sangat tinggi). Keempat, kesediaan ketua prodi mendengar keluhan dari mahasiswa, hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata untuk kategori persepsi dan harapan masing-masing sebesar 3,83(baik) dan 4,60 (sangat tinggi). Kelima, ketepatan waktu dosen dalam mengumumkan nilai mata kuliah, rata-rata untuk kategori persepsi sebesar 3,40 (baik) dan harapan sebesar 4,51 (sangat tinggi). Keenam, tindak lanjut dosen dalam menanggapi keluhan mahasiswa tentang hasil perkuliahan, temuan penelitian menunjukkan bahwa rata-rata untuk kategori persepsi dan harapan masing-masing sebesar 3,60 (baik) dan 4,46 (sangat tinggi). Ketujuh, staf segera menyampaikan hal penting tentang pelayanan pendidikan, rata-rata untuk kategori persepsi dan harapan masing-masing sebesar 3,87 (baik) dan 4,56 (sangat tinggi). Kedelapan, ketua prodi segera menindaklanjuti keluhan mahasiswa, rata-rata untuk kategori persepsi dan harapan masing-masing sebesar 3,83 (baik) dan 4,58 (sangat tinggi).

Dimensi *assurance* atau jaminan mengukur beberapa hal yakni pertama, teknik mengajar dosen masih menggunakan metode konvensional menunjukkan bahwa rata-rata untuk kategori persepsi dan harapan masing-masing sebesar 3,28 (cukup baik) dan 3,09 (cukup tinggi). Kedua, penyampaian dosen dalam perkuliahan dengan jelas, rata-rata untuk kategori persepsi sebesar 3,74 (baik) dan harapan sebesar 4,56 (sangat tinggi). Ketiga, penguasaan materi dosen dalam perkuliahan yang diajarkan, menunjukkan bahwa rata-rata untuk kategori persepsi dan harapan masing-masing sebesar 3,80 (baik) dan 4,54 (sangat tinggi). Keempat, dosen tidak merendahkan mahasiswa yang belum menguasai materi perkuliahan, hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata untuk kategori persepsi dan harapan masing-masing sebesar 3,95 (baik) dan 4,39 (sangat tinggi). Kelima, staff memberikan pelayanan dengan ekspresi acuh rata-rata untuk kategori persepsi dan harapan masing-masing sebesar 3,13 (cukup baik) dan 2,94 (tinggi). Keenam, keramahan ketua prodi dalam melayani keluhan mahasiswa menunjukkan bahwa rata-rata untuk kategori persepsi dan harapan masing-masing sebesar

4,07 (sangat baik) dan 4,65 (sangat tinggi). Ketujuh, dosen tidak mengingkari janji jika membuat janji dengan mahasiswa, rata-rata untuk kategori persepsi sebesar 3,66 (baik) dan harapan sebesar 4,44 (sangat tinggi). Kedelapan, staf tidak mengingkari janji jika membuat janji dengan mahasiswa, rata-rata untuk kategori persepsi dan harapan masing-masing sebesar 3,73 (baik) dan 4,45 (sangat tinggi). Kesembilan, jaminan kerahasiaan keluhan mahasiswa oleh ketua prodi, menunjukkan rata-rata untuk kategori persepsi dan harapan masing-masing sebesar 4,06 (sangat baik) dan 4,53 (sangat tinggi). Kesepuluh, keamanan komputer laboratorium komputer dari virus, menunjukkan bahwarata-rata untuk kategori persepsi sebesar 3,09 (baik) dan harapan sebesar 4,35 (sangat tinggi). Kesebelas, kesesuaian mata kuliah dengan dunia kerja yang ditawarkan prodi menunjukkan bahwarata-rata untuk kategori persepsi dan harapan masing-masing sebesar 3,86 (baik) dan 4,57 (sangat tinggi).

Dimensi *empathy* meliputi: pertama, ketua prodi mudah ditemui menunjukkan bahwa rata-rata untuk kategori persepsi dan harapan masing-masing sebesar 3,62 (baik) dan 4,67 (sangat tinggi). Kedua, dosen memberitahu jika perkuliahan kosong, rata-rata untuk kategori persepsi dan harapan masing-masing sebesar 3,74 (baik) dan 4,54 (sangat tinggi). Ketiga, bahasa yang digunakan staff dalam menyampaikan informasi dapat dengan mudah dipahami menunjukkan bahwarata-rata untuk kategori persepsi dan harapan masing-masing sebesar 4,02 (sangat baik) dan 4,56 (sangat tinggi). Keempat, dosen melibatkan mahasiswa dalam kegiatan penelitian, menunjukkan bahwarata-rata untuk kategori persepsi dan harapan masing-masing sebesar 3,71 (baik) dan 4,27 (sangat tinggi). Kelima, dosen menghargai pendapat mahasiswa dalam perkuliahan, rata-rata untuk kategori persepsi dan harapan masing-masing sebesar 4,04 (sangat baik) dan 4,61 (sangat tinggi). Keenam, dosen memberikan waktu luang di luar jam perkuliahan untuk diskusi menunjukkan bahwa rata-rata untuk kategori persepsi dan harapan masing-masing sebesar 3,45 (baik) dan 4,41 (sangat tinggi). Ketujuh, dosen memotivasi mahasiswa dalam perkuliahan menunjukkan bahwa rata-rata untuk kategori persepsi 3,96 (baik) dan harapan sebesar 4,53 (sangat tinggi).

Dimensi yang terakhir adalah *tangible* atau bukti fisik. Dimensi ini meliputi: pertama, kelayakan kursi perkuliahan, rata-rata untuk kategori persepsi dan harapan masing-masing sebesar 3,40 (baik) dan 4,58 (sangat tinggi). Kedua, kesesuaian jumlah kursi dengan kapasitas mahasiswa menunjukkan bahwa rata-rata untuk kategori persepsi dan harapan masing-masing sebesar 3,36 (baik) dan 4,54 (sangat tinggi). Ketiga, kenyamanan dalam penataan ruang kuliah prodi, rata-rata untuk kategori persepsi sebesar 3,40 (baik) dan harapan masing-masing sebesar 4,49 (sangat tinggi). Keempat, kondisi pencahayaan ruang kuliah menunjukkan bahwa rata-rata untuk kategori persepsi dan harapan masing-masing sebesar 3,64 (baik) dan 4,48 (sangat baik). Kelima, kesesuaian jumlah komputer dengan kapasitas mahasiswa menunjukkan bahwa rata-rata untuk kategori persepsi sebesar 3,35 (baik) dan harapan sebesar 4,49 (sangat tinggi). Keenam, kondisi peralatan komputer di laboratorium komputer berfungsi dengan baik, menunjukkan bahwa rata-rata untuk kategori persepsi dan harapan masing-masing sebesar 3,38 (baik) dan 4,53 (sangat tinggi). Ketujuh, kenyamanan fasilitas kipas angin di ruang kelas menunjukkan bahwa rata-rata untuk kategori persepsi dan harapan masing-masing sebesar 2,97 (cukup baik) dan 4,49 (sangat tinggi). Kedelapan, kondisi media pembelajaran (LCD) di ruang kuliah tidak berfungsi dengan baik, menunjukkan rata-rata untuk kategori persepsi dan harapan masing-masing sebesar 3,16 (cukup baik) dan 3,54 (cukup tinggi). Kesembilan, dosen berpenampilan rapi, menunjukkan bahwa rata-rata untuk kategori persepsi dan harapan masing-masing sebesar 3,94 (baik) dan 4,43 (sangat tinggi). Kesepuluh, staff menggunakan tanda pengenal menunjukkan bahwa rata-rata untuk kategori persepsi dan harapan masing-masing sebesar 3,43 (baik) dan 4,31 (sangat tinggi). Kesebelas, kebermanfaatan informasi *social media* (facebook, twitter dll) di Prodi. Keduabelas, perlunya *website (blog)* prodi dalam memberikan informasi secara lengkap rata-rata untuk kategori persepsi dan harapan masing-masing sebesar 4,25 (sangat baik) dan 4,67 (sangat tinggi).

Berdasarkan hasil perhitungan pada analisis deskriptif di atas terkait persepsi dan harapan mahasiswa, selanjutnya dideskripsikan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di program studi. Persepsi yang

dimaksud adalah respon atau penilaian dari mahasiswa terhadap kualitas pelayanan pendidikan di program studi atau keadaan sebenarnya, sedangkan harapan adalah harapan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di semua program studi di lingkungan STKIP PGRI Pontianak, berdasarkan hasil temuan tersebut akan dibahas setiap rata-rata unsur pelayanan yang dilihat sesuai kategori nilai kepuasannya berdasarkan angka GAP yang muncul untuk total keseluruhan responden terpilih yang menjawab setiap item pertanyaan dalam 5 (lima) dimensi terhadap 44 (empat puluh empat) pertanyaan, adapun data tersebut dapat dilihat pada Tabel 1 berikut.

Tabel1  
Gap Service Quality

Dimensi	No	Persepsi	Harapan	Gap	Kepuasan
<i>Reliabilitas</i>	1	3,67	4,55	-0,88	Baik
	2	3,63	4,44	-0,81	Baik
	3	3,76	4,45	-0,70	Baik
	4	1,40	3,96	-2,56	Kurang Baik
	5	3,96	4,67	-0,71	Baik
	6	3,81	4,43	-0,62	Baik
<i>Responsiveness</i>	7	3,88	4,54	-0,66	Baik
	8	4,00	4,58	-0,58	Baik
	9	3,59	4,50	-0,91	Baik
	10	3,83	4,60	-0,77	Baik
	11	3,40	4,51	-1,11	Kurang Baik
	12	3,60	4,46	-0,86	Baik
	13	3,87	4,56	-0,69	Baik
	14	3,83	4,58	-0,75	Baik
<i>Assurance</i>	15	3,28	3,09	0,19	Baik
	16	3,74	4,56	-0,83	Baik
	17	3,80	4,54	-0,74	Baik
	18	3,95	4,39	-0,44	Baik
	19	3,13	2,94	0,19	Baik
	20	4,07	4,65	-0,58	Baik
	21	3,66	4,44	-0,78	Baik
	22	3,73	4,45	-0,72	Baik
	23	4,06	4,53	-0,47	Baik
	24	3,09	4,35	-1,27	Kurang Baik
	25	3,86	4,57	-0,71	Baik
<i>Empathy</i>	26	3,62	4,67	-1,05	Kurang Baik

	27	3,74	4,54	-0,80	Baik
	28	4,02	4,56	-0,54	Baik
	29	3,71	4,27	-0,56	Baik
	30	4,04	4,61	-0,57	Baik
	31	3,45	4,41	-0,96	Baik
	32	3,96	4,53	-0,57	Baik
<i>Tangible</i>	33	3,40	4,58	-1,18	Kurang Baik
	34	3,36	4,54	-1,18	Kurang Baik
	35	3,40	4,49	-1,10	Kurang Baik
	36	3,64	4,48	-0,84	Baik
	37	3,35	4,49	-1,14	Kurang Baik
	38	3,38	4,53	-1,15	Kurang Baik
	39	2,97	4,49	-1,52	Kurang Baik
	40	3,16	3,54	-0,38	Baik
	41	3,94	4,43	-0,49	Baik
	42	3,43	4,31	-0,87	Baik
	43	3,92	4,44	-0,52	Baik
	44	4,25	4,67	-0,42	Baik
	<b>Jumlah</b>	<b>3,66</b>	<b>4,35</b>	<b>-0,69</b>	<b>Baik</b>

Berdasarkan Tabel 1 dapat dilihat bahwa rata-rata persepsi keseluruhan 3,66 yang termasuk dalam kategori “baik”, sedangkan rata-rata harapan responden keseluruhan 4,35 yang termasuk dalam kategori “sangattinggi”. Secara keseluruhan dari item pertanyaan tersebut memiliki rata-rata untuk angka gap sebesar -0,69, sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di STKIP PGRI tergolong “baik”.

Terdapat beberapa hal yang perlu mendapatkan perhatian mengenai kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan di STKIP PGRI Pontianak. Pada dimensi *reliabilities*, pada item pernyataan keempat tentang prosedur pelayanan yang diberikan staf bertele-tele, temuan penelitian menunjukkan bahwa rata-rata untuk kategori persepsi sebesar 3,27 (cukup baik) dan harapan 1,40 (sangat tinggi), *gap* antara persepsi dan harapan sebesar (-2,56). Hal ini menunjukkan kesenjangan antara harapan dan persepsi yang cukup besar, sehingga memerlukan perbaikan dalam pelayanan, khususnya dalam prosedur pelayanan staff terhadap mahasiswa, dibuat dengan prosedur yang praktis, tanpa harus bertele-tele.

Pada dimensi *responsiveness*, item pernyataan kesebelas tentang ketepatan waktu dosen dalam mengumumkan nilai mata kuliah, rata-rata untuk kategori persepsi sebesar 3,40 (baik) dan harapan sebesar 4,51 (sangat tinggi). Kesenjangan antara persepsi dan harapan sebesar (-1,11) tergolong kurang baik. Hal ini menunjukkan bahwa dosen masih sering terlambat dalam mengumumkan nilai mata kuliah sehingga menyulitkan mahasiswa dalam menyusun rencana studi pada semester berikutnya.

Pada dimensi *assurance* terdapat tiga item yang perlu mendapatkan perhatian, yaitu item 15, 19, dan 24. Item 15 menanyakan tentang cara mengajar dosen menggunakan metode konvensional. Persepsi mahasiswa tergolong cukup baik, hal ini menunjukkan bahwa masih cukup banyak dosen yang mengajar hanya dengan metode konvensional. Namun, harapan mahasiswa juga tergolong cukup tinggi, sehingga *gap* antara persepsi dan harapan baik. Harapan yang tergolong cukup tinggi menunjukkan bahwa sebagian mahasiswa menyenangi cara dosen mengajar walaupun menggunakan metode konvensional. Walaupun tingkat kepuasan mahasiswa tentang cara mengajar dosen ini baik, tetap saja diperlukan perbaikan dalam cara mengajar dosen. Dosen perlu memvariasikan cara mengajarnya dengan berbagai macam metode untuk meningkatkan pemahaman mahasiswa dalam mata kuliah.

Item 19 menanyakan tentang staff memberikan pelayanan dengan ekspresi acuh. Rata-rata untuk kategori persepsi dan harapan masing-masing sebesar 3,13 (cukup baik) dan 2,94 (cukup tinggi), hal ini menunjukkan bahwa dalam pelayanan kepada mahasiswa, staff masih bersikap kurang ramah kepada mahasiswa. Walaupun harapan mahasiswa agar staff melayani dengan ramah tidak terlalu tinggi, namun tentunya hal ini perlu diperbaiki demi kenyamanan mahasiswa dalam mendapatkan pelayanan pendidikan berkaitan dengan administrasi.

Item 24 menanyakan tentang keamanan komputer laboratorium komputer dari virus, menunjukkan bahwa rata-rata untuk kategori persepsi sebesar 3,09 (baik) dan harapan sebesar 4,35 (sangat tinggi), *gap* antara persepsi dan harapan sebesar (-1,27). Keamanan komputer dari virus, bukanlah suatu yang mudah untuk

dilakukan, namun demikian demi kenyamanan mahasiswa dalam belajar, hal ini perlu terus diupayakan.

Pada dimensi *empathy*, item kedua puluh enam tentang ketua prodi mudah ditemui menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa tergolong kurang baik dengan nilai *gap* (-1,05). Kondisi ini terjadi karena kesibukan ketua prodi selaku pimpinan, juga sebagai dosen yang jam mengajarnya belum dapat dikurangi karena masih banyak dosen yang masih dalam tugas belajar.

Dimensi *tangible* atau bukti fisik merupakan dimensi yang perlu mendapatkan banyak perhatian karena pada dimensi ini terdapat enam item yang tingkat kepuasan mahasiswa tergolong kurang baik. Item-item tersebut adalah 33, 34, 35, 37, 38, dan 39. Item-item tersebut berupa pernyataan mengenai kelayakan dan jumlah kursi di ruang perkuliahan, kenyamanan dalam penataan ruang kuliah, kesesuaian antara jumlah komputer dengan jumlah mahasiswa, kelayakan peralatan komputer di laboratorium, dan kenyamanan fasilitas kipas angin di ruang kuliah. Dalam beberapa hal tersebut memerlukan perhatian dari pihak lembaga STKIP PGRI Pontianak untuk dapat memperbaiki atau memperbanyak fasilitas yang dirasakan kurang oleh mahasiswa.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Persepsi mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan Program Studi di lingkungan STKIP PGRI Pontianak termasuk dalam kategori baik dengan rata-rata persepsi sebesar 3,66.
2. Harapan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan Program Studi di lingkungan STKIP PGRI Pontianak termasuk dalam kategori sangat tinggi dengan rata-rata harapan sebesar 4,35.
3. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan Program Studi di lingkungan STKIP PGRI Pontianak termasuk dalam kategori puas dengan rata-rata kepuasan sebesar 73,31.

4. Dalam beberapa hal terdapat gap yang cukup besar antara persepsi dan harapan mahasiswa, antara lain: dalam pelayanan staff, pengumuman nilai oleh dosen, kesulitan mahasiswa dalam menemui ketua prodi, fasilitas ruang perkuliahan dan komputer. Hasil analisis data menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa dalam beberapa hal tersebut tergolong kurang baik.
5. Dalam beberapa hal mahasiswa merasa sangat puas terhadap pelayanan akademik antara lain kesediaan pembimbing akademik dalam mendengar keluhan mahasiswa, kenyamanan berkomunikasi dengan ketua program studi, penghargaan dosen terhadap pendapat mahasiswa dalam perkuliahan, dan ketersediaan *website* yang memberikan informasi yang lengkap kepada mahasiswa tentang program studi.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut disarankan beberapa hal berikut:

1. Dosen lebih profesional dalam mengelola perkuliahan khususnya dalam mengumumkan nilai mata kuliah dan penggunaan model-model pembelajaran yang inovatif dalam perkuliahan.
2. Pelayanan staff kepada mahasiswa diperbaiki, melayani dengan prosedur yang tidak bertele-tele disertai dengan senyum yang ramah.
3. Perbaiki dalam fasilitas ruang kuliah dan laboratorium, antara lain memperbanyak kipas angin, kursi yang layak, komputer yang memadai, dan penataan ruang kuliah yang nyaman.
4. Dalam beberapa hal yang tingkat kepuasan mahasiswa sudah mencapai puas dan sangat puas, hendaknya hal-hal tersebut dipertahankan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Banar Fil Ardi. 2012. *Harapan Masyarakat pada Layanan Pendidikan Tinggi*. Tersedia di <http://edukasi.kompas.com/read/2012/02/27/14103228/>. Diakses pada tanggal 12 maret 2012.

Budiyono. 2003. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Surakarta: UNS Press.

Srinadi, I G.A.M. dan Nilakusmawati, D.P.E. 2008. *Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Fakultas Sebagai Lembaga Pendidikan (Studi Kasus di FMIPA Universitas Udayana)*. *Cakrawala Pendidikan*, XXVII (3): 217-218.

Tjiptono, F. 2011. *Pemasaran Jasa*. Malang: Banyumedia Publishing.