

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA PADA PELAYANAN PROGRAM STUDI PPKN

Rohani¹, Hadi Rianto²

^{1,2}Program Studi PPKn Fakultas IPPS IKIP PGRI Pontianak
 Jalan Ampera Nomor 88 Pontianak 78116
¹e-mail: muslimah.ani@gmail.com

Abstrak

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Program Studi PPKn. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan bentuk penelitian *survey*. Sampel penelitian berjumlah 182 mahasiswa. Adapun hasil penelitiannya yaitu tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan administrasi Program Studi PPKn mencapai 70,58% dengan kategori “Baik”. Sementara tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan pengajuan judul, seminar, dan skripsi Program Studi PPKn mencapai 72,28% dengan kategori “Baik”. Selanjutnya tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan dosen penasehat akademik Program Studi PPKn mencapai persentase 70,23% dengan kategori “Baik”.

Kata Kunci: kepuasan, pelayanan, program studi.

Abstract

The purpose of this study was to determine the level of student satisfaction with the services of PPKn study program. The method used in this research was descriptive method with survey forms. The sample in this study were 182 students. The results of the research are students' satisfaction to administrative quality service educations reached a percentage of 70.58% with category of "Good". While the students' satisfaction on the service quality of filing the research title, seminar, and thesis of PPKn study program reached a percentage of 72.28% to the category of "Good", and students' satisfaction on service quality of academic advisory reached a percentage of 70.23% to the category of "Good".

Keywords: satisfaction, service, study program.

PENDAHULUAN

Negara mengatur dalam Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah untuk mengakomodir tentang kepuasan pemakai jasa di lingkungan Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Dunia pendidikan, sebagai salah satu bentuk pelayanan di masyarakat, dapat menerapkan prinsip-prinsip yang tertuang dalam surat keputusan tersebut. Pengukuran tentang sejauh mana institusi pendidikan mampu memenuhi harapan para pengguna jasa layanan tersebut, sehingga dapat dijadikan titik tolak untuk menentukan mutu pelayanan pendidikan suatu institusi pendidikan. Hal

tersebut direalisasikan melalui pengukuran tingkat kepuasan pemakai/pelanggan jasa pendidikan.

Pelanggan atau pemakai jasa pendidikan terdiri dari berbagai pihak, diantaranya mahasiswa, orang tua mahasiswa, dan perusahaan pemakai lulusan dari suatu institusi pendidikan. Di lingkungan Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan (PS-PPKn), mahasiswa merupakan pelanggan langsung dari suatu sistem pelayanan, karena mahasiswa merupakan pihak yang langsung terlibat dalam proses yang dilaksanakan suatu institusi pendidikan.

PS-PPKn IKIP PGRI Pontianak sebagai salah satu institusi pendidikan yang memiliki komitmen untuk menghasilkan pendidikan yang bermutu harus dapat melakukan pengukuran tingkat kepuasan mahasiswanya. Hal tersebut dilakukan untuk menentukan apakah PS-PPKn IKIP PGRI Pontianak telah memberikan kualitas layanan seperti yang diharapkan oleh mahasiswa. Berkaitan dengan pelayanan tersebut, Kotler (2000) mendefinisikan bahwa pelayanan (jasa) sebagai suatu perbuatan seseorang atau suatu kelompok menawarkan pada kelompok atau orang lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan produksinya berkaitan atau tidak dengan fisik produk. Sejalan dengan pendapat tersebut, Stanton (1981) menyatakan bahwa jasa adalah sesuatu yang dapat didefinisikan secara terpisah, tidak berwujud dan ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan di mana jasa dihasilkan dengan menggunakan benda-benda berwujud atau tidak.

Pelayanan jasa di lingkungan program studi yang baik harus memperhatikan faktor penentu mutu jasa pelayanan yaitu: (1) Keandalan (*reliability*), merupakan kemampuan dosen/staf administrasi dan pengurus program studi untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya, akurat, dan konsisten; (2) Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kemauan dari dosen/staf administrasi dan pengurus program studi membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat dan bermakna serta kesediaan mendengar dan mengatasi keluhan yang diajukan; (3) Kepastian (*assurance*), yaitu kemampuan dosen/staf administrasi dan pengurus program studi untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada mahasiswa; (4) Empati (*empathy*), yaitu kesediaan dosen/staf administrasi dan pengurus program studi untuk lebih peduli dan

memberikan perhatian secara pribadi kepada mahasiswa; dan (5) Berwujud (*tangible*), yaitu berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan berbagai materi komunikasi.

Berdasarkan pemikiran dari uraian tersebut, maka perlu dilakukan sebuah penelitian untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap sistem pelayanan PS-PPKn IKIP PGRI Pontianak, dengan tujuan untuk meningkatkan mutu layanan PS-PPKn IKIP PGRI Pontianak. Lingkup penelitian dibatasi hanya di lingkungan program studi karena adanya keterbatasan waktu dan dana penelitian.

METODE

Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif. Penggunaan metode deskriptif dalam penelitian bertujuan untuk menggambarkan secara jelas tentang kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan PS-PPKn IKIP PGRI Pontianak tahun 2015. Untuk memperoleh hasil yang optimal dari pelaksanaan penelitian, bentuk penelitian yang digunakan adalah *survey studies*. Sampel dalam penelitian sebanyak 182 mahasiswa dari jumlah populasi sebanyak 373 mahasiswa dengan tingkat kesalahan 5%.

Pengumpulan data menggunakan teknik komunikasi langsung dengan angket sebagai alat pengumpul data. Reliabilitas dan validitas kuisioner terlebih dahulu diujicobakan kepada 30 (tiga puluh) orang mahasiswa terlebih dahulu sebelum angket diberikan pada sampel (responden) sebenarnya. Analisis data dilakukan dengan menghitung rata-rata kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa terhadap kualitas layanan administrasi PS-PPKn IKIP PGRI Pontianak. Selanjutnya, menghitung rata-rata kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan pengajuan judul, seminar, dan skripsi di PS-PPKn IKIP PGRI Pontianak, serta melakukan penghitungan rata-rata kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan dosen pembimbing akademik PS-PPKn IKIP PGRI Pontianak.

Analisis data yang dilakukan dalam penelitian menggunakan rumus perhitungan statistik *mean* (rata-rata) dan persentase. Adapun kategori yang digunakan dalam penelitian yaitu sangat baik, baik, cukup baik, dan kurang baik.

Tabel 1 Kategori Penilaian

Kategori	Interval
Sangat Baik	80% - 100%
Baik	60% - 79%
Cukup Baik	25% - 59%
Kurang Baik	0% - 24%

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian diperoleh melalui angket yang diberikan kepada mahasiswa PS-PPKn IKIP PGRI Pontianak yang aktif di tahun akademik 2015/2016. Angket dihitung menggunakan rumus statistik sederhana. Hasil penelitian yang telah dihitung menggunakan nilai atau rata-rata skor untuk menentukan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan PS-PPKn IKIP PGRI Pontianak. Adapun tingkat kepuasan yang diteliti dalam penelitian yaitu kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan administrasi program studi, pelayanan terhadap pengajuan judul, seminar, dan skripsi, serta pelayanan dosen penasehat akademik.

Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi PS-PPKn IKIP PGRI Pontianak

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan administrasi PS-PPKn IKIP PGRI Pontianak dideskripsikan dalam tabel berikut.

Tabel 2 Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi PS-PPKn IKIP PGRI Pontianak

No	Aspek dan Indikator	Σ Skor Aktual	Σ Skor Maks Ideal	%	Kategori Penilaian
1.	Tatanan Administrasi rapi dan teratur	561	728	77,06	Baik
2.	Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, cepat, dan tepat	542	728	74,45	Baik
3.	Memberikan pelayanan memuaskan sesuai kebutuhan	506	728	69,51	Baik
4.	Menunjukkan disiplin kerja	511	728	70,19	Baik
5.	Memberikan tanggapan terhadap permohonan pelayanan	537	728	73,76	Baik

6.	Prosedur penyampaian informasi jelas dan mudah dimengerti	521	728	71,57	Baik
7.	Bekerja sesuai jam kerja	425	728	58,38	Cukup
8.	Cepat memberikan tanggapan apabila terjadi kesalahan pada hasil pelayanan	451	728	61,95	Baik
9.	Memiliki sikap sopan, ramah, jujur, dan dapat dipercaya	513	728	70,47	Baik
10.	Memiliki kemampuan dan pengetahuan dalam memberikan pelayanan	535	728	73,49	Baik
11.	Memberikan kemudahan dalam akses pelayanan	509	728	69,92	Baik
12.	Tidak membiarkan pengguna layanan menunggu antrian terlalu lama	491	728	67,45	Baik
13.	Komunikasi pelayanan berlangsung baik	520	728	71,43	Baik
14.	Memberikan perlakuan yang sama pada semua pengguna layanan	507	728	69,64	Baik
15.	Berpenampilan rapi dan sopan	519	728	71,29	Baik
16.	Ruang pelayanan dan ruang tunggu nyaman	535	728	73,49	Baik
17.	Kantor tertata secara rapi dan bersih	547	728	75,14	Baik
18.	Tersedia sarana publikasi informasi	515	728	70,74	Baik
19.	Sistem informasi (komputer) yang ada bekerja dengan baik	518	728	71,15	Baik
JUMLAH		9763	13832	70,58	Baik

Berdasarkan Tabel 2, terlihat bahwa secara keseluruhan persentase tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan administrasi PS-PPKn IKIP PGRI Pontianak mencapai skor aktual 9763 dari skor ideal 13832, dengan persentase mencapai 70,58%, dengan kategori “Baik”.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa **puas** dengan pelayanan PS-PPKn IKIP PGRI Pontianak yang ditandai dengan tatanan administrasi rapi dan teratur, pelayanan yang tidak berbelit-belit, cepat dan tepat, memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan. Hasil penelitian sesuai dengan Kotler (2009) yang mengemukakan ada lima determinan kualitas pelayanan sebagai berikut: (1) Kepercayaan atau kehandalan (*reliability*): kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya; (2) Daya tanggap (*responsiveness*): kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan; (3) Keyakinan (*assurance*): pengetahuan dan kesopanan Pustakawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan; (4) Empati (*empaty*): syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan; dan (5) Berwujud (*tangibles*): penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi.

Uraian tersebut dapat dimaknai bahwa untuk menjaga kualitas pelayanan administrasi program studi perlu mempersiapkan staf yang mampu memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat serta terpercaya, mempunyai pengetahuan yang baik tentang pekerjaannya, sopan dan santun dalam berpenampilan, serta peduli dengan mahasiswa.

Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Pengajuan Judul, Seminar, dan Skripsi PS-PPKn IKIP PGRI Pontianak

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan pengajuan judul, seminar, dan skripsi PS-PPKn IKIP PGRI Pontianak dideskripsikan dalam tabel 3.

Tabel 3 Persentase Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Pengajuan Judul, Seminar, dan Skripsi PS-PPKn IKIP PGRI Pontianak

No	Aspek dan Indikator	Σ Skor Aktual	Σ Skor Maks Ideal	%	Kategori Penilaian
1.	Prosedur pengajuan judul tidak berbelit-belit	297	400	74,25	Baik
2.	Judul yang sudah disampaikan di prodi diperiksa dengan cepat	268	400	67,00	Baik

3.	Judul yang tidak diterima diberikan catatan dengan jelas	307	400	76,75	Baik
4.	Prosedur pendaftaran seminar tidak lama	304	400	76,00	Baik
5.	Pemberian penyanggah dosen dilakukan dengan cepat	286	400	71,50	Baik
6.	Tim penilai dari prodi selalu hadir	311	400	77,75	Baik
7.	Prodi selalu menginformasikan mahasiswa yang akan ujian desain seminar	261	400	65,25	Baik
8.	Prosedur pendaftaran skripsi tidak lama	293	400	73,25	Baik
9.	Pemberian penguji dosen dilakukan dengan cepat	298	400	74,50	Baik
10.	Prodi selalu menginformasikan mahasiswa yang akan ujian skripsi	266	400	66,50	Baik
JUMLAH		2891	4000	72,28	Baik

Berdasarkan Tabel 3, terlihat bahwa secara keseluruhan bahwa persentase tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kepuasan pelayanan pengajuan judul, seminar, dan skripsi mencapai skor aktual 2891 dari skor ideal 4000, dengan persentase mencapai 72,27%, dengan kategori “Baik”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa sudah puas dengan pelayanan pengajuan judul, seminar, dan skripsi yang ditandai dengan prosedur pengajuan judul tidak berbelit-belit, judul yang disampaikan diperiksa dengan cepat, judul yang tidak diterima diberi catatan dengan jelas, prosedur pendaftaran seminar dan skripsi tidak lama, serta pemberian penyanggah dan penguji dilakukan dengan cepat.

Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Dosen Penasehat Akademik PS-PPKn IKIP PGRI Pontianak

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan dosen penasehat akademik PS-PPKn IKIP PGRI Pontianak dideskripsikan dalam Tabel 4.

Tabel 4 Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Dosen Penasehat Akademik PS-PPKn IKIP PGRI Pontianak

No	Aspek dan Indikator	Σ Skor Aktual	Σ Skor Maks Ideal	%	Kategori Penilaian
1.	Dosen PA memberikan pertimbangan banyaknya sks yang harus diambil mahasiswa bimbingannya	552	728	75,82	Baik
2.	Membantu mahasiswa bimbingannya dalam merumuskan mata kuliah yang akan diambil	450	728	61,81	Baik
3.	Menandatangani Kartu Rencana Studi	606	728	83,24	Sangat Baik
4.	Memberikan dorongan pada mahasiswa bimbingannya untuk belajar secara teratur dan hidup disiplin diri	529	728	72,66	Baik
5.	Mengikuti perkembangan mahasiswa bimbingannya	532	728	73,08	Baik
6.	Memotivasi mahasiswa yang tidak berprestasi dalam belajar	557	728	76,51	Baik
7.	Memberikan rekomendasi tentang mahasiswa bimbingannya kepada pihak yang memerlukan secara tertulis maupun lisan	432	728	59,34	Cukup
8.	Membina mahasiswa bimbingannya dalam hal berperilaku	452	728	62,09	Baik
9.	Tidak membocorkan rahasia pribadi mahasiswa kepada yang tidak berkepentingan untuk kelembagaan	556	728	76,37	Baik
10.	Menyiapkan waktu luang untuk mahasiswa bimbingannya	447	728	61,40	Baik
JUMLAH		5113	7280	70,23	Baik

Berdasarkan Tabel 4, terlihat bahwa secara keseluruhan bahwa persentase tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan dosen penasehat

akademik PS-PPKn IKIP PGRI Pontianak mencapai skor aktual 5113 dari skor ideal 7280, dengan persentase mencapai 70,23 %, dengan kategori “Baik”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa sudah merasa puas dengan bimbingan yang telah diberikan dosen pembimbing akademik. Sebagian dosen pembimbing akademik sudah melaksanakan tugasnya dengan baik. Hasil penelitian diperkuat oleh pendapat Tim Penulis (2015: 52) yang menyatakan bahwa tugas Pembimbing Akademik yaitu: (1) Dosen PA memberikan pertimbangan banyaknya SKS yang harus diambil mahasiswa bimbingannya; (2) Membantu mahasiswa bimbingannya dalam merumuskan mata kuliah yang akan diambil; (3) Menandatangani Kartu Rencana Studi; (4) Memberikan dorongan pada mahasiswa bimbingannya untuk belajar secara teratur dan hidup disiplin diri; (5) Mengikuti perkembangan mahasiswa bimbingannya; (6) Memotivasi mahasiswa yang tidak berprestasi dalam belajar; (7) Memberikan rekomendasi tentang mahasiswa bimbingannya kepada pihak yang memerlukan secara tertulis maupun lisan; (8) Membina mahasiswa bimbingannya dalam hal berperilaku; (9) Tidak membocorkan rahasia pribadi mahasiswa kepada yang tidak berkepentingan untuk kelembagaan; dan (10) Menyiapkan waktu luang untuk mahasiswa bimbingannya.

Uraian tersebut dimaknai bahwa ada beberapa tugas dosen penasehat akademik seperti mempertimbangkan banyaknya SKS dan membimbing dalam merumuskan mata kuliah yang harus diambil mahasiswa, menandatangani KRS, mengikuti perkembangan mahasiswa bimbingannya, dan memotivasi mahasiswa yang tidak berprestasi dalam belajar serta menyiapkan waktu luang untuk mahasiswa bimbingannya.

SIMPULAN

Berdasarkan pada hasil analisis data penelitian yang telah diuraikan, maka diketahui bahwa secara umum tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan PS-PPKn IKIP PGRI Pontianak Tahun 2015 mencapai persentase 71,03% dengan kriteria “Baik” atau sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh PS-PPKn IKIP PGRI Pontianak. Adapun simpulan khusus penelitian yaitu: (1) Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan administrasi PS-PPKn IKIP

PGRI Pontianak mencapai persentase 70,58% dengan kategori “Baik”; (2) Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan pengajuan judul, seminar, dan skripsi PS-PPKn IKIP PGRI Pontianak mencapai persentase 72,28% dengan kategori “Baik”; dan (3) Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan dosen penasehat akademik PS-PPKn IKIP PGRI Pontianak mencapai persentase 70,23% dengan kategori “Baik”.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek, Edisi Revisi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Kotler, P. 2000. *Manajemen Pemasarana*. Jakarta: Indeks.
- Kotler, P. 2009. *Manjemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Jakarta: Erlangga.
- Stanton. 1981. *Fundamental of Marketing*. Grolier, Incorporated.
- Sugiono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- KepMen: Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah untuk mengakomodir tentang kepuasan pemakai jasa di lingkungan Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Tim Penulis. 2015. Pedoman Operasional IKIP-PGRI Pontianak Tahun Akademik 2015/2016.