

# KEPUASAN PELANGGAN MAHASISWA MANAJEMEN PENDIDIKAN FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO

**Nur Gamar**

*Institut Agama Islam Negeri Sultan Amai Gorontalo*

## Abstrak

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tanggapan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik di Program Studi Manajemen Pendidikan (Prodi MP) S1, dan aspek-aspek apa yang memiliki tanggapan paling baik dan aspek-aspek yang perlu ditingkatkan dari para pengelola. Metode penelitian ini adalah studi kasus dengan jenis penelitian kualitatif di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta (FIP UNG). Sumber data yang digunakan adalah mahasiswa MP S1, Tata Usaha, dan sumber dokumen berupa Pedoman Akademik FIP UNG Tahun 2016. Data diperoleh dari hasil wawancara dengan teknik triangulasi sumber dan triangulasi metode. Analisis data dilakukan dengan pemaknaan melalui tahapan: data collection, data reduction, data display, dan data verifikasi. Temuan penelitian pada aspek layanan administrasi akademik di Prodi MP S1 pada umumnya mahasiswa menyatakan cukup baik. Pada aspek pembelajaran oleh Dosen di kelas umumnya terkategori baik. Harapan terhadap layanan administratif dan akademik mengisyaratkan bahwa masih banyak aspek yang perlu diperbaiki dan perlu mendapatkan pengawasan yang jelas serta pemeliharaan yang terkontrol secara kontinu. Aspek yang memiliki tanggapan paling baik adalah aspek kepribadian, komunikasi, penguasaan terhadap materi perkuliahan, rencana perkuliahan dan strategi pembelajaran. Sedangkan Aspek yang masih perlu ditingkatkan adalah masalah wifi (hotspot) dan ketersediaan sarana pembelajaran di kelas maupun di Perpustakaan.*

**Kata kunci:** *Kepuasan, pelanggan, manajemen pendidikan*

## A. Pendahuluan

Kualitas Pelayanan kepada pelanggan dapat dilakukan dalam bentuk fasilitas fisik, peralatan dan komunikasi (*Tangible*) serta kemampuan memberikan jasa yang sesuai (*Reliability*). Pelanggan perlu mengetahui baik biaya yang dikeluarkan maupun pelayan serta kemauan pelanggan merespon (*Responsiveness*).

Gaspersz (2003: 125) mengatakan bahwa fokus dari pengukuran kualitas terletak pada sistem secara keseluruhan. Gaspersz (2003:126-127) menjelaskan bahwa pengukuran performansi kualitas terhadap layanan yang

diberikan untuk mencapai kepuasan pelanggan dapat dilakukan pada tiga tingkat, yaitu: tingkat proses, tingkat *output*, dan tingkat *outcome*. Sedangkan Atep Adya Barata (2004:23) mengatakan bahwa satu-satunya jalan untuk mempertahankan agar organisasi selalu didekati dan diingat pelanggan adalah dengan cara mengembangkan pola layanan terbaik.

SDM selaku pengelola di bidang pendidikan bertugas untuk memberi pelayanan kepada *stakeholders* dalam hal ini peserta didik sebagai pelanggan eksternal dan sesama mitra kerja sebagai pelanggan internal. Melalui kualitas layanan yang diberikan sebagai salah satu indikator kinerja sumber daya manusia (SDM) dapat diketahui apakah suatu lembaga pendidikan akan dapat mencapainya efisiensi dan

efektivitas pencapaian tujuannya. Bagi para pengelola, kinerja yang dihasilkan tercermin dari perilaku kerjanya yang dapat mencapai standar bahkan mampu melebihi standar.

Untuk mencapai kepuasan pelanggan ini diperlukan indikator kinerja yang jelas sehingga arah pencapaian sasaran organisasi semakin jelas. Untuk itu perlu dilakukan pengkajian tentang “Kepuasan Pelanggan, Studi Kasus Pada Mahasiswa Manajemen Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo Tahun 2016”.

### B. Kajian Pustaka

Kepuasan pelanggan merupakan sasaran dari suatu upaya manajemen yang dilakukan lembaga baik yang berorientasi pada bisnis (profit) maupun lembaga/organisasi nirlaba (non profit) seperti lembaga pendidikan. Frank M. Gryna, Ricard C. H. Chua, and Joseph A. DeFeo (2007:12) menjelaskan, *“a customer is anyone who is affected by the service, product or process.”* Pelanggan adalah siapapun yang terpengaruh oleh pelayan, produk dan proses. Kedua pendapat ahli tersebut diperkuat lagi oleh pendapat Fandy Tjiptono (2003:103) menjelaskan “pelanggan adalah orang yang menerima hasil pekerjaan seseorang atau suatu organisasi.” Francis Buttle (2004:21) berpendapat *“customer satisfaction is the customer’s fulfilment response to a consumption experience, or some part of it.”* Kepuasan pelanggan adalah suatu respon terpenuhinya kebutuhan mereka atau sebagian yang terpenuhinya.

Sudarwan Danim (2006:54) menjabarkan tiga jenis pelanggan: pertama, pelanggan primer, adalah siswa atau pihak-pihak yang menerima jasa pendidikan secara langsung; kedua, pelanggan sekunder, adalah pihak-pihak yang berkepentingan terhadap mutu jasa pendidikan. Pihak yang termasuk kategori pelanggan sekunder adalah orangtua, pemerintah yang menanggung biaya pendidikan, tenaga akademik dan tenaga administrasi pendidikan; dan ketiga, pelanggan tersier, adalah pelanggan yang tidak terkait langsung dengan pelayanan jasa pendidikan,

tetapi berkepentingan terhadap mutu pendidikan karena mereka memanfaatkan hasil jasa pendidikan. Pihak yang termasuk dalam pelanggan tersier adalah masyarakat, dunia usaha dan pemerintah.

Pendapat mengenai mahasiswa sebagai pelanggan pendidikan diutarakan oleh Richardus Eko Indrajit (2006:139) berpendapat “kalau kita mengatakan bahwa produk universitas adalah ilmu pengetahuan dan pendidikan, maka pengguna produk yaitu mahasiswa adalah pelanggannya.” Karena objek dari penelitian ini adalah mahasiswa maka berdasarkan konsep di atas dapat diketahui mahasiswa sebagai pelanggan eksternal dan tergolong pada pelanggan primer pendidikan.

Dalam dunia pendidikan tinggi mahasiswa penting mengetahui tingkat kepuasannya. Sebagai pelanggan perlu melihat faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Lebih lanjut, elemen kepuasan mahasiswa menurut Richardus Eko Indrajit (2006:149) dapat berupa “proses pembelajaran, kelancaran administrasi, keramahan pelayanan, kejelasan dan ketaatan peraturan.”

Dapat dijelaskan kepuasan pelanggan adalah respon dari perilaku yang ditunjukkan oleh pelanggan dengan membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan setelah menggunakan produk atau jasa. Robbins (2011:599) menjelaskan terdapat tiga tipe dalam perilaku kerja, yaitu *“task performance, citizenship, dan counterproductivity”*. Demikian pula Colquitt (2011:36-47) menjelaskan secara detil tentang *“job performance”* yaitu: *“two categories are task performance and citizenship behavior, both of which contribute positively to the organization. The third category is counterproductive behavior, which contributes negatively to the organization.”* Kinerja merupakan hasil atau merupakan keluaran dari suatu produk (*outcomes*). Dengan demikian bahwa kinerja sebagai hasil kerja dapat dicapai oleh seseorang dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi yang

bersangkutan. Ivancevich (2008:33) menjelaskan 5 hal untuk mengukur kinerja seseorang, yaitu berasal dari pribadi pekerja yang bersangkutan, organisasi, perencanaan, strategi pelaksanaan, peningkatan keahlian dan peluang yang diberikan.

Schermerhorn (2011:10) menjelaskan, organisasi merupakan suatu sistem terbuka (open system):” *all organizations are open system that interact with their environment. They do so in a continual process of obtaining resources input-people, information, resources, and capital. and transforming them into outputs in the form of finished goods and services for costumers.*” Organisasi yang dapat dipandang sebagai suatu proses harus memiliki sejumlah informasi sesuai kebutuhan *stakeholders*. Organisasi yang baik mampu mengelola data menjadi informasi dan kemudian berlangsung secara terus menerus sehingga membentuk sebuah pengetahuan mengenai arah dan rutinitas kerja serta karakteristik organisasi.

Manajemen merupakan rangkaian aktivitas termasuk perencanaan dan pengambilan keputusan; pengorganisasian; kepemimpinan; dan pengendalian yang diarahkan pada sumber daya organisasi (manusia, fisik, dan informasi) dengan maksud untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Implementasi manajemen yang efektif memerlukan berbagai strategi yang akan mensintesis antara pengetahuan dan seni, yang merupakan campuran dari objektivitas rasional dan pandangan intuitif. Menurut beberapa ahli dijelaskan dalam teori *managerial grid* (teori jaringan manajerial) yang dikemukakan oleh Blake dan Mouton dalam Griffin (2004:76) menggambarkan pemimpin yang efektif adalah yang *concern* pada tugas dan pada orang (9.9). Pada peta kepemimpinan yang efektif, manajemen tim (9.9) dijelaskan bahwa pencapaian kerja didapatkan dari SDM yang memiliki komitmen, saling ketergantungan yang memunculkan hubungan saling percaya dan saling menghormati. Seorang pemimpin dalam mengelola pendidikan harus memiliki

kemampuan mengajak dan membawa mitra kerjanya ke arah perubahan sekarang dan masa depan. Untuk itu diperlukan sikap positif, antusiasme, menjadi pelaku dan *role model* dalam perubahan. Sikap luwes, adalah faktor penentu keberhasilan dalam perubahan. Seorang pemimpin pendidikan harus memiliki kemampuan menilai kapabilitas organisasi: keadaan sekarang tentang gaya dan keahlian staf, sistem, dan strukturnya.

Julian Birkinshaw (2010:14) menyebutkan: “*management is what you and how you do it.*” Dalam konteks tersebut, manajemen dipandang sebagai suatu cara dalam melakukan sesuatu yang menunjang pencapaian tujuan organisasi. Robbins dan Coulter (2007:37) menjelaskan, “*management involves coordinating and overseeing the work cativities of others so that their activities are completed efficiently and effectively.*” Aktivitas pengawasan (*overseeing*) dan pengkoordinasian (*coordinating*) merupakan hal yang membedakan posisi manajerial dan non manajerial.

### C. Metode

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan melakukan studi kasus di Fakultas Ilmu Pendidikan UNG. Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan adalah mahasiswa Manajemen Pendidikan S1, Tata Usaha, Kaprodi, Dosen dan sumber dokumen berupa Pedoman Akademik FIP UNG Tahun 2017. Data dikumpulkan dengan: wawancara analisis dokumen, dan dilakukan konfirmasi dengan triangulasi sumber dan metode. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik *snowball sampling*. Analisis data dilakukan dengan pemaknaan pada setiap temuan penelitian melalui tahapan: *data collection, data reduction, data display*, dan data verifikasi.

### D. Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini mengungkap tentang kepuasan pelanggan untuk mendapatkan hasil evaluasi kinerja program studi dengan pihak pengguna terutama mahasiswa. Aspek yang

dinilaidengan menggunakan angket meliputi: layanan administrasi yang terdiri dari aspek layanan administrasi akademik di program studi dan pelaksanaan layanan penasehat akademik (dosen PA), Untuk Dosen dan Pembelajaran terdiri dari aspek penguasaan dosen terhadap materi perkuliahan, kemampuan dosen dalam mengajar, kepribadian dosen (hangat/positif/konstruktif), penyampaian rencana pembelajaran (kontrak perkuliahan), penggunaan metode/strategi dalam perkuliahan (efektif dan menyenangkan), kemampuan berkomunikasi/berbicara, penggunaan media/alat pembelajaran, pelaksanaan penilaian (adil, terbuka dan objektif), pemberian tugas dalam perkuliahan (tepat/bermanfaat/proporsional), koreksi dan *feedback* terhadap tugas mahasiswa (tugas diperiksa, dan dikembalikan kepada mahasiswa), ketersediaan dan kualitas buku rujukan (referensi), dan kehadiran dosen dalam perkuliahan. Untuk kualitas sarana belajar di kelas terdiri dari aspek kelengkapan dan kualitas sarana/alat belajar di kelas, kenyamanan ruang belajar dan kebersihan dan keindahan ruang belajar.Sedangkan untuk sarana pendukung di luar kelas terdiri dari aspek ketersediaan dan kualitas *wifi (hotspot)* untuk mendukung pembelajaran, kelengkapan dan kenyamanan perpustakaan (ruang baca) di Fakultas, serta kecukupan dan kenyamanan fasilitas belajar/diskusi/istirahat di luar kelas. Selanjutnya hasil penelitian berdasarkan temuan penelitian diuraikan sebagai berikut:

### **1. Kualitas layanan administrasi akademik di program studi.**

Layanan administrasi akademik di program studi meliputi layanan pemberian sarana pendukung pembelajaran seperti *remote LCD*, absen kelas, dan perangkat untuk mengaktifkan LCD seperti ketersediaan layar (*screen*), *spidol board maker*, sikap dan perilaku pengelola (TU) di Program Studi, dan perangkat pendukung lainnya.. Dari penyebaran angket, diperoleh hasil terkait layanan administrasi akademik di program studi sebanyak 13% menjawab sangat baik,

30% baik, 14% cukup baik, dan 10% menjawab tidak baik.

### **2. Pelaksanaan Layanan Penasehat Akademik (PA)**

Layanan PA bagi mahasiswa sesungguhnya merupakan hal yang sangat penting. Dari mulai merencanakan mata kuliah yang akan ditempuh selama satu semester sampai dengan hasilnya sudah selayaknya terekam di dalam buku layanan akademik yang disiapkan.Kondisi ini berlangsung di awal semester dan di akhir semester saat mahasiswa sudah menerima nilai dan menuliskannya di buku layanan akademik. Dari penyebaran angket, diperoleh hasil terkait pelaksanaan layanan Penasehat Akademik (PA) sebanyak 2% menjawab sangat baik, 41% menjawab baik, cukup baik 44%dan sebanyak 12% menjawab kurang baik.

### **3. Penguasaan Dosen terhadap Materi Perkuliahan**

Sebagai seorang professional, sudah selayaknya seorang dosen menguasai materi perkuliahan yang diampunya.Seorang dosen harus memiliki spesialisasi yang jelas dalam penguasaan keilmuannya.Penguasaan suatu ilmu tidak bisa dilakukan seperti pepatah”sambil menyelam minum air”.Penguasaan terhadap ilmu atau mata kuliah yang diampunya harus merupakan persyaratan mutlak bagi seorang dosen ketika dijadwal kuliah.Dari penyebaran angket, diperoleh hasil terkait penguasaan dosen terhadap materi perkuliahan sebanyak 21% menjawab sangat baik, 58% menjawab baik, 18% menjawab cukup baik, dan 3% mengatakan tidak baik .

### **4. Kemampuan Dosen dalam Mengajar**

Sesuai dengan mata kuliah yang diampunya seorang dosen dituntut untuk memiliki kemampuan pedagogik yang jelas.Seorang dosen dituntut mampu melakukan pembelajaran yang jelas, benar, penuh kreativitas dan memiliki keinovasian dalam strategi pembelajaran.Jadi seorang dosen bukan hanya sekedar pandai mentransfer ilmunya tapi juga mampu mewujudkan perubahan perilaku pada mahasiswa yang diajarnya.Dari penyebaran angket, diperoleh

hasil terkait kemampuan dosen dalam mengajar sebanyak 12% menjawab sangat baik, 62% menjawab baik, 20% menjawab cukup baik, 3% mengatakan kurang baik, dan 3% mengatakan tidak baik.

### 5. Kepribadian Dosen

Seorang dosen sudah selayaknya memiliki sosok pribadi yang hangat, positif dan konstruktif. Mahasiswa yang diajarnya adalah sosok manusia yang sudah dianggap dewasa sehingga pembelajaran yang dilakukannya adalah pembelajaran andragogik bukan pedagogik. Mahasiswa dapat menjadi fatner dalam pembelajaran. Dengan perubahan yang terjadi di era global ini bisa terjadi keterampilan tertentu dari mahasiswa atau bahkan ilmu

pengetahuannya sudah melebihi dosen yang mengajarnya. Disinilah dituntut dosen yang harus memiliki kepribadian positif terutama dalam cara berpikir dan bersikap konstruktif. Dari penyebaran angket, diperoleh hasil terkait kepribadian dosen sebanyak 21% menjawab sangat baik, 61% menjawab baik 15% menjawab cukup baik, dan 3% menyatakan tidak baik.

### 6. Penggunaan Media/Alat Pembelajaran

Pada saat pembelajaran berlangsung seorang dosen sudah selayaknya mampu menggunakan sarana teknologi informasi komunikasi (TIK). Misalnya saja dalam penggunaan laptop, pemaparan melalui *power point*, pemanfaatan *screen*, bahkan saat perkuliahan ada yang perlu ditambah atau dikurangi dalam *power point* bisa dilakukan saat itu juga oleh seorang dosen. Istilah "Gaptek" harus benar-benar diantisipasi dan dihindari dengan cara mau belajar dan bertanya dengan siapa pun dan kepada siapa pun. Dari penyebaran angket, diperoleh hasil terkait penggunaan media/alat pembelajaran sebanyak 12% menjawab sangat baik dan 61% menjawab baik, dan sebanyak 27% menjawab cukup baik.

### 7. Pemberian Tugas dalam Perkuliahan

Salah satu strategi pembelajaran yang dapat dilakukan seorang dosen adalah dengan cara pemberian tugas dalam perkuliahan. Tugas-tugas yang diberikan perlu

mempertimbangkan kapasitas mahasiswa dalam melakukannya, waktu yang dibutuhkan dan bobot kesulitan dari setiap tugas yang diberikan. Pemberian tugas dalam perkuliahan bukan suatu upaya mempersulit mahasiswa dalam belajar dan menyiksa mereka terutama pada aspek waktu yang digunakan dan pertimbangan aspek psikologis lainnya. Tugas-tugas dalam perkuliahan harus diberikan secara tepat, proporsional, bermanfaat, dan terjangkau oleh mahasiswa yang mengerjakannya. Dari penyebaran angket, diperoleh hasil terkait pemberian tugas dalam perkuliahan sebanyak 6% menjawab sangat baik, 58% menjawab baik, cukup baik 33% dan sebanyak 3% menjawab tidak baik.

### 8. Ketersediaan dan Kualitas Buku Rujukan

Ketersediaan dan kualitas buku rujukan merupakan sarana pendukung pembelajaran yang vital bagi mahasiswa. Buku-buku tersebut dapat diperoleh di Perpustakaan atau disiapkan dosen dalam bentuk *e-book*. Mahasiswa dapat juga menggunakan bahan rujukan pembelajaran yang dimuat dalam suatu jurnal ilmiah yang terakreditasi atau bereputasi. Dari penyebaran angket, diperoleh hasil terkait ketersediaan dan kualitas buku rujukan sebanyak 11% menjawab sangat baik, 37% menjawab baik, 49% menjawab cukup baik, 3% mengatakan kurang baik.

### 9. Kehadiran Dosen dalam Perkuliahan

Dalam Buku Panduan Akademik dan dalam rencana perkuliahan sudah dijelaskan berapa kali seharusnya dosen mengajar. Kehadiran dosen dalam perkuliahan masih merupakan keharusan dan setiap hadir dosen diwajibkan menandatangani dalam dokumen absensi perkuliahan. Misalnya untuk mata kuliah yang berbobot 3 sks dosen dituntut hadir selama 16 kali dan pada mata kuliah yang berbobot 4 sks dosen diwajibkan hadir sebanyak 32 kali. Bukti kehadiran dosen dalam perkuliahan, akan terekam di dalam daftar absensi perkuliahan yang telah disiapkan. Dari penyebaran angket, diperoleh hasil terkait kehadiran dosen dalam perkuliahan sebanyak 6% menjawab sangat baik, 55% menjawab

baik 36% menjawab cukup baik, dan 3% menyatakan kurang baik.

### **10. Kelengkapan dan Kualitas Sarana/Alat Belajar di Kelas**

Kelengkapan dan kualitas sarana/alat belajar di kelas sudah selayaknya ada dalam kondisi yang baik. Kelengkapan dan kualitas sarana/alat belajar di kelas dapat memotivasi mahasiswa dalam melakukan pembelajaran. Di samping itu juga memudahkan dan mendukung dosen di dalam pelaksanaan pembelajaran di kelas. Sarana pembelajaran di kelas harus disesuaikan dengan kebutuhan mahasiswa atau disesuaikan dengan program studi serta materi kuliah yang akan dipelajarinya. Dari penyebaran angket, kelengkapan dan kualitas sarana/alat belajar di kelas diperoleh hasil sebanyak

39% menjawab baik, 46% menjawab cukup baik, 12% menjawab kurang baik dan 3% menyatakan tidak baik.

### **11. Kenyamanan Ruang Perkuliahan**

Kenyamanan ruang belajar di era teknologi seperti sekarang ini dapat dilengkapi dengan alat penyejuk ruangan (AC). Kapasitas AC harus disesuaikan dengan luas ruang kelas dan daya tampung mahasiswanya. Ruang belajar yang sejuk dapat terwujud jika AC terawat dengan baik. Dengan demikian kenyamanan ruang belajar harus diimbangi dengan adanya pemeliharaan yang baik dari salah satu sarana pendukung pembelajaran yang ada di kelas tersebut. Dari penyebaran angket, kenyamanan ruang belajar diperoleh hasil sebanyak 12% menjawab sangat baik, dan 42% menjawab baik, sebanyak 43% menyatakan cukup baik, dan sebanyak 3% menyatakan tidak baik.

### **12. Kelengkapan dan Kenyamanan Perpustakaan di Fakultas**

Perpustakaan bagi suatu Universitas atau Perguruan Tinggi merupakan jantungnya sebuah kampus. Kelengkapan buku-buku sesuai Prodi yang ada, jurnal ilmiah atau referensi lainnya yang mendukung terwujudnya tujuan pembelajaran yang diharapkan dapat difasilitasi di Perpustakaan. Demikian pula untuk ketersediaan ruang baca yang nyaman

bagi mahasiswa maupun dosen sudah selayaknya tersedia di Perpustakaan. Dari penyebaran angket, diperoleh hasil terkait kelengkapan dan kenyamanan perpustakaan di Fakultas, sebanyak 30% menjawab baik, 55% cukup baik, dan 15% menjawab kurang baik.

### **E. Pembahasan**

Dari hasil jawaban terhadap angket yang disebar kepada mahasiswa nampak bahwa pada aspek layanan administrasi akademik di Prodi, pelaksanaan layanan penasehat akademik (Dosen PA), penggunaan metode/strategi dalam perkuliahan, ketersediaan dan kualitas buku rujukan, kenyamanan ruang belajar, dan kelengkapan serta kenyamanan Perpustakaan di Fakultas terkategori cukup baik. Pada umumnya mahasiswa masih menemukan kendala dalam layanan administrasi akademik disebabkan oleh keterlambatan layanan dari pihak pengelola dan sikap yang katanya cenderung "galak". Pada aspek pelaksanaan layanan penasehat akademik (dosen PA) kendala lebih disebabkan oleh faktor salah pengertian dari informasi yang diperoleh oleh pihak mahasiswa atau ketidak tahuan mahasiswa karena tidak memperoleh informasi dari pihak pengelola. Mahasiswa jarang memanfaatkan peran PA selama perkuliahan bahkan ada yang sampai mereka lulus. Sedangkan pada aspek lainnya yaitu penggunaan metode/strategi dalam perkuliahan masih ada dosen yang hanya ceramah terus lalu memberi tugas. Pada aspek ketersediaan dan kualitas buku rujukan, dari informasi yang diperoleh menunjukkan masih ada dosen yang tidak memberi tahu buku-buku apa yang digunakan dan mahasiswa disuruh mencari sendiri. Ada mahasiswa yang mempersepsi bahwa seharusnya memang mahasiswa yang proaktif mencari referensi yang relevan, sementara mahasiswa lainnya mempersepsi itu menyulitkan mereka dalam proses perkuliahan.

Untuk kenyamanan ruang perkuliahan dan kelengkapan serta kenyamanan ruang baca di Perpustakaan Fakultas, ditemukan informasi bahwa mahasiswa merasa tidak nyaman

dengan kursi yang didudukinya, ruangan yang kadang-kadang tidak sejuk lagi serta sulit mencari buku-buku atau referensi yang relevan dengan mata kuliah yang diajarkan atau kesulitan saat mengerjakan tugas-tugas dari dosen. Berdasarkan temuan yang diperoleh, maka hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat Gaspersz (2003:126-127) yang menjelaskan bahwa pengukuran performansi kualitas terhadap layanan yang diberikan untuk mencapai kepuasan pelanggan dapat dilakukan pada tiga tingkat, yaitu: tingkat proses, tingkat *output*, dan tingkat *outcome*. Oliver (1997:13) menjelaskan, “*satisfaction is the customer fulfillment response. It is judgment that a product or service feature, or the product or service it self, provided (or is providing) a pleasurable level of consumption-related fulfillment, including levels of under or overfulfillment*”. Kepuasan adalah respon telah terpenuhinya kebutuhan pelanggan. Hal ini berarti bahwa penentuan produk atau pelayanan, dilayani atau melayani telah memenuhi kebutuhan, termasuk dalam level lebih dari cukup.

Pada aspek penguasaan dosen terhadap materi perkuliahan, kemampuan dosen dalam mengajar, kepribadian dosen, penyampaian rencana pembelajaran, kemampuan berkomunikasi, penggunaan media/alat pembelajaran, pelaksanaan penilaian, pemberian tugas dalam perkuliahan, koreksi dan *feedback* terhadap tugas mahasiswa, ketersediaan dan kualitas buku rujukan, kehadiran dosen dalam pembelajaran, kelengkapan dan kualitas sarana/alat belajar di kelas, kebersihan dan keindahan ruang belajar, dan kecukupan serta kenyamanan fasilitas belajar/istirahat umumnya terkategori baik. Mahasiswa umumnya merasa aspek-aspek itu tidak terlalu merugikan mahasiswa, meskipun ada beberapa mahasiswa yang mengatakan cukup baik, kurang baik bahkan ada yang mengatakan tidak baik. Mahasiswa mengatakan bahwa aspek-aspek yang terkategori cukup baik bahkan kurang baik dan tidak baik dapat segera diperbaiki karena cukup

mengganggu semangat atau motivasi mereka dalam belajar dan mengganggu proses pembelajaran. Seperti pada temuan sebelumnya, Gasperzs (2003:140) menjelaskan dikaitkan dengan dunia pendidikan, dapat dijelaskan interaksi antara pelanggan eksternal (siswa/mahasiswa) dan pelanggan internal (guru/dosen) mencakup: ketepatan waktu, penampilan seseorang (guru atau siswa), kesopanan dan tanggapan terhadap keluhan-keluhan, berkaitan dengan bantuan yang diberikan dalam menyelesaikan masalah-masalah yang diajukan pelanggan. Sedangkan Atep Adya Barata (2004:23) mengatakan bahwa satu-satunya jalan untuk mempertahankan agar organisasi selalu didekati dan diingat pelanggan adalah dengan cara mengembangkan pola layanan terbaik. Francis Buttle (2004:21) menjelaskan “*customer satisfaction is the customer’s fulfillment response to a consumption experience, or some part of it.*” Kepuasan pelanggan adalah suatu respon terpenuhinya kebutuhan mereka atau sebagian yang terpenuhinya.

Persepsi pelanggan akan terus berkembang seiring dengan kesinambungan interelasi yang diberikan antara sumber daya manusia (SDM) sebagai penyedia layanan jasa dan pelanggan sebagai *stakeholders* yang membutuhkan layanan termasuk di dalamnya para pemakai/pengguna. Untuk kepentingan itulah, maka SDM suatu lembaga pendidikan yang menyediakan layanan jasa perlu melakukan perubahan yang terus menerus (*continuous improvement*) dan proses pembelajaran (*learning process*). Schermerhorn (2011:10) menjelaskan bahwa organisasi merupakan suatu sistem terbuka (*open system*), “*all organizations are open system that interact with their environment. They do so in a continual process of obtaining resources input-people, information, resources, and capital. and transforming them into outputs in the form of finished goods and services for costumers.*” Organisasi yang baik mampu mengelola data menjadi informasi dan kemudian berlangsung secara terus menerus

sehingga membentuk sebuah pengetahuan mengenai arah dan rutinitas kerja serta karakteristik organisasi.

#### F. Kesimpulan

Pada aspek layanan administrasi akademik di Prodi MP S1 pada umumnya mahasiswa menyatakan cukup baik termasuk juga aspek pelaksanaan layanan penasehat akademik (Dosen PA), penggunaan metode/strategi dalam perkuliahan, ketersediaan dan kualitas buku rujukan, kenyamanan ruang belajar, dan kelengkapan serta kenyamanan Perpustakaan di Fakultas. Sedangkan pada aspek penguasaan dosen terhadap materi perkuliahan, kemampuan dosen dalam mengajar, kepribadian dosen, penyampaian rencana pembelajaran, kemampuan berkomunikasi, penggunaan media/alat pembelajaran, pelaksanaan penilaian, pemberian tugas dalam perkuliahan, koreksi dan *feedback* terhadap tugas mahasiswa, ketersediaan dan kualitas buku rujukan, kehadiran dosen dalam pembelajaran, kelengkapan dan kualitas sarana/alat belajar di kelas, kebersihan dan keindahan ruang belajar, dan kecukupan serta kenyamanan fasilitas belajar/istirahat umumnya terkategori baik.

Harapan terhadap layanan administratif dan akademik dalam upaya mencapai kepuasan pelanggan selayaknya tidak terkategori cukup baik yang mengisyaratkan bahwa masih banyak aspek yang perlu diperbaiki dan mendapatkan pengawasan yang jelas serta pemeliharaan yang terkontrol secara kontinu.

Aspek yang memiliki tanggapan paling baik hanya terjadi pada penyebaran jawaban mahasiswa yang jumlahnya tidak melebihi dari 12%. Aspek tersebut adalah kepribadian, komunikasi, penguasaan terhadap materi perkuliahan, rencana perkuliahan dan strategi pembelajaran.

Aspek yang masih perlu ditingkatkan dan membuat mahasiswa

sebagai pelanggan tidak puas adalah masalah *wifi (hotspot)*. Aspek ini bukan hanya pada masalah ketersediaannya, tetapi juga kualitasnya. Permasalahan lain yang juga mendapat jawaban tidak baik dan tidak memuaskan mahasiswa adalah ketersediaan sarana pembelajaran di kelas maupun di Perpustakaan.

#### Daftar Pustaka

- Fandy Tjiptono & Anastasia Diana. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi, 2003
- Francis Buttle, *Customer Relationship Management*, Burlington : Elsevier Butterworth-Heinemann, 2004
- Frank M. Gryna, Ricard C. H. Chua, and Joseph A. DeFeo, *Juran's Quality Planning And Analysis*, New York : Mc Graw-Hill, 2007
- Gaspersz. *Total Quality Management*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003
- Ivancevich M. John, Robert Konopaske and Michael T. Metteson. *Organizational Behavior and Management*, eight Edition. New York: Mc Graw Hill Companies, 2008
- John R. Schermerhorn. *Management*, 11e. Hoboken: John Wiley & Sons, Inc. 2011
- Julian Birkinshaw. *Reinventing Management: Smarter Choices for Getting Work Done*. San Fransisco: Josey-Bass. 2010
- Ricky W. Griffin. Alih bahasa Gina Gania, *Management*, Jakarta: Erlangga 2004
- Stephen P. Robbins and Timothy A. Judge, *Organization Behavior Fourteenth Edition*, New Jersey: Pearson Edition, Inc New Jersey, 2011
- Sudarwan Danim, *Visi Baru Manajemen Sekolah*, Jakarta : PT. Bumi Aksara, 2006