

LAPORAN

KEPUASAN MAHASISWA

PROSES PENDIDIKAN



ADMINISTRASI PENDIDIKAN

PASCASARJANA UNM 2021

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, berkat kuasa dan kehendak Allah yang selalu melimpahkan barakah-Nya kepada semua umat yang dikasihi-Nya, pengukuran kepuasan mahasiswa untuk Komponen Pelayanan akademik dengan metode pengukuran yang lebih komprehensif, baik dari sisi parameter, alat ukur maupun hasil pengukurannya dapat kami selesaikan. Kami mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan kontribusinya dalam proses persiapan, pelaksanaan sampai terselesaikannya laporan hasil pengukuran kepuasan mahasiswa, diantaranya yaitu:

1. Ketua Prodi Administrasi Pendidikan yang telah memberikan dukungan moril dan materil
2. Responden penelitian yaitu mahasiswa Prodi Administrasi Pendidikan yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner di sela-sela kesibukan mereka menjalankan tugas akademik maupun tugas kemahasiswaan lainnya.
3. Penjaminan Mutu, yang telah membantu terlaksananya pengukuran ini mulai dari persiapan, proses pengambilan data, input data, analisa hasil sampai penulisan laporan.

Pelaksanaan dan penyajian hasil pengukuran memang masih membutuhkan masukan dan umpan balik yang bersifat membangun agar bisa segera dilakukan perbaikan secara tepat dan konstruktif.

Makassar, Juni 2021

Tim

EXECUTIVE SUMMARY

Pengukuran kepuasan mahasiswa bertujuan, pertama untuk mengetahui tingkat kepuasan layanan akademik dan kepuasan layanan kegiatan kemahasiswaan yang terdiri 5 aspek yaitu keandalan, daya tanggap, kepastian, empathy, dan tangible. Kedua untuk mendapatkan umpan balik balik terkait dengan upaya perbaikan secara berkelanjutan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa sebagai salah satu stakeholder dan yang ketiga adalah untuk menentukan komponen atau aspek kinerja lembaga yang perlu segera ditindaklanjuti berdasarkan skala prioritas.

Responden yang menjadi sample adalah 8 mahasiswa Prodi Administrasi Pendidikan. Alat ukur yang digunakan dalam survei ini berupa skala, yaitu Skala untuk mengukur seberapa puas (tingkat kepuasan) mahasiswa terhadap kinerja lembaga pada 5 komponen pembelajaran, fasilitas dan layanan. Sistem penilaian Skala menggunakan Skala Likert dengan 5 alternatif pilihan jawaban, yang bergerak dari angka 1 (tidak puas) sampai dengan 5 (sangat puas.)

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Evaluasi terhadap implementasi sistem mutu di lingkungan Prodi Administrasi Pendidikan adalah salah satu proses yang secara rutin dilakukan dalam rangka menjaga keberlangsungan berjalannya sebuah sistem sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan. Pengukuran kepuasan mahasiswa sebagai salah satu stakeholder terhadap layanan yang diterimanya di Prodi Administrasi Pendidikan, merupakan bagian dari proses evaluasi tersebut yang pelaksanaannya diatur Penjaminan Mutu Prodi Administrasi Pendidikan.

Keberhasilan suatu jasa pelayanan dalam mencapai tujuannya sangat tergantung pada konsumennya, dalam arti perusahaan memberikan layanan yang bermutu kepada para pelanggannya akan sukses dalam mencapai tujuannya. Sekarang ini mutu pelayanan telah menjadi perhatian utama dalam memenangkan persaingan. Mutu pelayanan dapat dijadikan sebagai salah satu strategi lembaga untuk menciptakan kepuasan konsumen. Suatu pendidikan bermutu tergantung pada tujuan dan yang akan dilakukan dalam pendidikan. Definisi pendidikan bermutu harus mengakui bahwa pendidikan apapun termasuk dalam suatu sistem. Mutu dalam beberapa bagian dari sistem mungkin baik, tetapi mutu kurang baik yang ada di bagian lain dari sistem, yang menyebabkan berkurangnya mutu pendidikan secara keseluruhan dari pendidikan.

Definisi mutu layanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampainya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono dan Diana, 2003). Mutu pelayanan diketahui dengan cara membandingkan harapan/ kepentingan pelanggan atas layanan yang ideal dengan layanan yang benar-benar mereka terima. Menurut Feigenbaum (1996) mutu merupakan kekuatan penting yang dapat membuahkan keberhasilan baik di dalam organisasi dan pertumbuhan lembaga, hal ini juga bisa diterapkan di dalam penyelenggaraan pelayanan mutu pendidikan. Selanjutnya jika mutu dikaitkan dalam penyelenggaraan

pendidikan maka dapat berpedoman pada Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional dan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan yang menyatakan bahwa penjaminan mutu adalah wajib baik internal maupun eksternal.

Apabila jasa pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka mutu pelayanan yang dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan maka mutu pelayanan dipersepsikan sebagai mutu yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka mutu pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan/kepentingan pelanggannya secara konsisten. Kajian mengenai karakteristik jasa pada lembaga pendidikan tinggi, terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan, yakni:

1. Perguruan tinggi termasuk ke dalam kelompok jasa murni (*pure service*), dimana pemberian jasa yang dilakukan didukung alat kerja atau sarana pendukung semata, seperti ruangan kelas, kursi, meja, dan buku-buku;
2. Jasa yang diberikan membutuhkan kehadiran pengguna jasa (mahasiswa), jadi di sini pelanggan yang mendatangi lembaga pendidikan tersebut untuk mendapatkan jasa yang diinginkan (meskipun dalam perkembangannya ada yang menawarkan program jarak, kampus terbuka, dan kuliah jarak jauh);
3. Penerimaan jasa adalah orang, jadi merupakan pemberian jasa yang berbasis orang. Sehingga berdasarkan hubungan dengan pengguna jasa (pelanggan / mahasiswa) adalah *high contact system* yaitu hubungan pemberi jasa dengan pelanggan tinggi. Pelanggan dan penyedia jasa terus berinteraksi selama proses pemberian jasa berlangsung. Untuk menerima jasa, pelanggan harus menjadi bagian dari sistem jasa tersebut;
4. Hubungan dengan pelanggan adalah berdasarkan member relationship, di mana pelanggan telah menjadi anggota lembaga pendidikan tersebut, sistem pemberian jasanya secara terus menerus dan teratur sesuai kurikulum yang telah ditetapkan.

Prodi Administrasi Pendidikan, dituntut untuk senantiasa memberikan pelayanan yang prima untuk menjamin kepuasan pelanggannya. Selain pelanggan internal (dosen dan tenaga kependidikan), Prodi Administrasi Pendidikan memiliki pelanggan internal utama yaitu mahasiswa. Untuk mendapatkan gambaran tentang mutu layanan Prodi Administrasi Pendidikan terhadap pelanggan internal (mahasiswa) dalam bidang akademik. Untuk itu perlu dilakukan survey kepuasan pelanggan internal (mahasiswa).

B. Tujuan Pengukuran

Tujuan dari kegiatan pengukuran kepuasan mahasiswa secara umum adalah untuk menjaga keberlangsungan implementasi sistem mutu di Prodi Administrasi Pendidikan. Salah satu syarat dalam sistem manajemen mutu adalah umpan balik dari stakeholders sebagai acuan bagi manajemen dalam menyusun program kerja rutin maupun program pengembangan maupun dalam menentukan arah kebijakan lembaga, khususnya yang terkait dengan stakeholders. Secara khusus, pengukuran dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik, untuk mendapatkan umpan balik terkait dengan upaya perbaikan secara berkelanjutan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa sebagai salah satu stakeholder dan untuk menentukan komponen atau aspek kinerja lembaga yang perlu segera ditindaklanjuti berdasarkan skala prioritas.

C. Waktu Pelaksanaan Kegiatan

Persiapan untuk pengukuran kepuasan mahasiswa dimulai sejak bulan Oktober 2020 sampai dengan Februari 2021 dengan menyusun alat ukur kepuasan mahasiswa yang baru sesuai dengan hasil identifikasi komponen kepuasan dari pengukuran periode sebelumnya.

D. Responden

Total responden yang diukur tingkat kepuasannya sebanyak 8 mahasiswa Prodi Administrasi Pendidikan.

E. Komponen & Aspek Pengukuran

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan layanan kegiatan kemahasiswaan diukur pada 4 aspek, yaitu:

1. Keandalan (*reliability*): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan
2. Daya tanggap (*responsiveness*): kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa dengan cepat
3. Kepastian (*assurance*): kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan
4. Empati (*empathy*): kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa
5. *Tangible*: penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana

BAB II

KONSEP TEORI

Kamus Besar Bahasa Indonesia (Dahlan, dkk., 1995:646) menjelaskan pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Sejalan dengan hal tersebut, Norman (1991:14) menyatakan karakteristik pelayanan sebagai berikut:

1. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
2. Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tindakan sosial.
3. Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya terjadi dalam waktu dan tempat bersamaan.

Pengertian lebih luas mengenai pelayanan disampaikan Daviddow dan Uttal dalam Sutopo dan Suryanto (2003) bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang meningkatkan kepuasan pelanggan. Pelayanan yang menjadi produk dari organisasi pemerintahan adalah pelayanan masyarakat (publik service). Pelayanan tersebut diberikan untuk memenuhi hak masyarakat, baik layanan sipil maupun publik. Artinya kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak dan melekat pada setiap orang, baik secara pribadi maupun berkelompok (organisasi), serta dilakukan secara universal. Teori ini sesuai dengan pendapat Moenir (1998) yang menjelaskan bahwa hak atas pelayanan itu sifatnya universal, berlaku terhadap siapa saja yang berkepentingan atas hak tersebut.

Thoha (1995) menjelaskan bahwa tugas pelayanan lebih menekankan kepada mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, dan mempersingkat waktu proses. Sedangkan tugas mengatur lebih menekankan kepada kepuasan atau power yang melekat pada posisi jabatan birokrasi. Lebih lanjut Pasolong (2007) berpendapat bahwa pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok, dan organisasi baik

langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (1993), mengemukakan pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63/KEP/M.PAN/2003, tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang disebut pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-Undangan.

Lebih spesifik lagi Dwiyanto (2005:141) mendefinisikan Pelayanan Publik sebagai serangkaian aktivitas yg dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Betapa penting nya birokrasi dalam pelayanan publik sehingga birokrasi selalu menjadi sorotan dan perhatian masyarakat baik pengguna layanan secara langsung maupun tidak . Tidak hanya barang yang dihasilkan dalam pelayanan publik, tetapi juga jasa dalam hal memberikan pelayanan administrasi.

Berdasarkan teori para ahli tersebut di atas, maka pelayanan adalah suatu kegiatan atau tindakan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan baik berupa barang ataupun jasa yang menghasilkan manfaat bagi penerima layanan.

BAB III

METODE DAN ANALISIS DATA

A. Metode

Metode yang digunakan dalam pengukuran kepuasan pelanggan internal ini adalah metode survey melalui penyebaran kuisioner. Responden dalam penelitian adalah mahasiswa Prodi Administrasi Pendidikan yang berjumlah 8 orang.

B. Analisis Data

Analisis data dilakukan dalam 2 tahap, yaitu: (1) Analisis sebaran data kepuasan, (2) Analisis data kepuasan. Untuk analisis data kepuasan dilakukan dengan cara data yang diperoleh akan ditabulasi sesuai dengan pilihan jawaban responden dan dilanjutkan dengan pembuatan tabel persentase untuk melihat kecenderungan jawaban responden. Analisis ini menggunakan bantuan software SPSS 25.0.

BAB IV
HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan

		Statistics				
		Daya				
		Keandalan	Tanggap	Kepastian	Empati	Tangible
N	Valid	8	8	8	8	8
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		4,7500	4,6250	4,6250	4,7500	4,7500
Median		5,0000	5,0000	5,0000	5,0000	5,0000
Mode		5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
Std. Deviation		,46291	,51755	,51755	,46291	,46291
Sum		38,00	37,00	37,00	38,00	38,00

		Keandalan			
		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	2	25,0	25,0	25,0
	Sangat Puas	6	75,0	75,0	100,0
Total		8	100,0	100,0	

		Daya Tanggap			
		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	memuaskan	3	37,5	37,5	37,5
	sangat memuaskan	5	62,5	62,5	100,0
Total		8	100,0	100,0	

		Kepastian			
		Frequenc		Valid	Cumulative
		y	Percent	Percent	Percent
Valid	memuaskan	3	37,5	37,5	37,5
	sangat memuaskan	5	62,5	62,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

		Empati			
		Frequenc		Valid	Cumulative
		y	Percent	Percent	Percent
Valid	memuaskan	2	25,0	25,0	25,0
	sangat memuaskan	6	75,0	75,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

		Tangible			
		Frequenc		Valid	Cumulative
		y	Percent	Percent	Percent
Valid	memuaskan	2	25,0	25,0	25,0
	sangat memuaskan	6	75,0	75,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Berdasarkan semua tabel diatas menunjukkan bahwa sebaran jawaban responden terhadap persepsi mahasiswa terhadap layanan akademik Prodi Administrasi Pendidikan adalah pada semua aspek terlihat bahwa jawaban responden hanya terdapat pada kategori memuaskan dan sangat memuaskan (> 50%). Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum layanan kegiatan pendidikan di prodi administrasi pendidikan di Pascasarjaan UNM telah memberikan layanan yang memuaskan kepada seluruh mahasiswa..

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survey kepuasan pelanggan mahasiswa pada bidang akademik dapat disimpulkan bahwa secara umum tanggapan mahasiswa administrasi pendidikan pascasarjana UNM telah diberikan layanan secara maksimal dalam kegiatan pendidikan di prodi Administrasi Pendidikan Pascasarjana UN

B. Rekomendasi

Meskipun secara umum seluruh aspek layanan sudah mendapatkan persepsi positif dari mahasiswa namun ada beberapa hal yang masih perlu perhatian antara lain:

1. Optimalisasi sarana prasarana yang ada dan mengusulkan perbaikan dan pengadaan sarpras yang kurang.
2. Pembimbingan yang lebih intensif, terutama dalam publikasi hasil disertasi