

KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP SISTEM PELAYANAN AKADEMIK

Trisna Mulyeni, Wuryani, dan Dina Mayer Dia Alma
email: mulyeni@gmail.com
Pendidikan Luar Biasa, FIP Universitas Negeri Jakarta

Abstrak: Pelayanan akademik merupakan faktor yang penting dalam peningkatan mutu pendidikan. Kualitas kelayakan pelayanan dapat digambarkan berdasarkan sudut pandang mahasiswa. Penelitian deskriptif dilaksanakan di Jurusan PLB, FIP, Universitas Negeri Jakarta pada bulan Agustus sampai November 2012. Penelitian ini bertujuan menggali dan mengkaji kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik PLB FIP UNJ yang terkait dalam 3 dimensi, yaitu (1) kualitas pelayanan perkuliahan dan bimbingan akademik, (2) kualitas pelayanan administrasi akademik, dan (3) kualitas fasilitas penunjang/pendukung. Sampel penelitian adalah 70 orang mahasiswa PLB yang dipilih secara random dari angkatan 2010 dan 2011. Hasil penelitian menunjukkan bahwa respon terhadap pelayanan akademik mempunyai rentangan cukup memuaskan sampai dengan sangat memuaskan. Kepuasan mahasiswa dalam pelayanan perkuliahan dan bimbingan akademik mempunyai rentangan mulai dari memuaskan sampai pada sangat memuaskan. Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik, merentang mulai dari memuaskan sampai pada sangat memuaskan. Sedangkan rentang kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pendukung/penunjang berada tingkatan cukup memuaskan sampai pada memuaskan. Di antara ketiga profil tersebut, aspek fasilitas pendukung/penunjang berada pada rentangan yang paling rendah. Untuk itu diharapkan peningkatan yang lebih baik dalam aspek fasilitas penunjang.

Kata kunci: kualitas, pelayanan akademik, kepuasan mahasiswa

STUDENTS' SATISFACTION ON ACADEMIC SERVICES STUDENTS'

Abstract: Academic services is essential to improve the quality of higher education. The quality of the services can be determined from the students' point of view. This research was conducted in the Department of Special Education, Faculty of Education, Sate University of Jakarta, from August to November 2012. The purposes of the study are to determine and describe student satisfaction on the academic services. The study included three aspects of services, i.e: (1) services related to teaching and supervising the students, (2) services related to academic administration, and (3) services related to supporting facilities The samples were 70 students chosen by random sampling from the population of second and third year students in the department. The results of the study show that students' satisfaction on the services related to teaching and supervising is ranged from satisfied to very satisfied. Students' satisfaction on the services of academic administration is also ranged from satisfied to very satisfied. Students' satisfaction on supporting facilities is ranged from quite satisfied to satisfied. Among the three aspects of service, supporting facilities has the lowest score. The study then generally implies that the Department of Education for Special Need, needs to improve some aspects of services especially supporting facilities.

Keywords: quality, academic services, students' satisfaction

PENDAHULUAN

Dalam Undang-undang Pendidikan Nasional No 20 Tahun 2003 diungkapkan bahwa pendidikan nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang

bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik. Amanat dalam UU tersebut diemban oleh seluruh lembaga pendidikan. Selanjutnya lembaga-lembaga pendidikan termasuk perguruan tinggi, di antaranya jurusan PLB FIP berkewajiban

untuk mewujudkan amanat nasional dalam bidang pendidikan tersebut.

Jurusan Pendidikan Luar Biasa (PLB) Fakultas Ilmu Pendidikan (FIP) merupakan salah jurusan yang diselenggarakan di lembaga pendidikan tinggi yaitu Universitas Negeri Jakarta, untuk mewujudkan amanat pemerintah di bidang pendidikan. Rencana Strategis Universitas Negeri Jakarta Tahun 2007-2018 mempunyai visi "Menjadi Universitas yang memiliki keunggulan kompetitif dalam membangun Indonesia yang maju, demokratis dan sejahtera berdasarkan Pancasila di era globalisasi." Visi tersebut dijabarkan ke dalam visi jurusan PLB UNJ: "Pada tahun 2017 menjadi jurusan terkemuka di tingkat nasional dalam menghasilkan tenaga pendidik dan kependidikan di bidang pendidikan khusus yang profesional, kompetitif dan dilandasi iman dan taqwa".

PLB sebagai salah satu program studi mempunyai misi sebagai berikut: (1) menyelenggarakan pendidikan untuk menghasilkan tenaga pendidik dan kependidikan di bidang pendidikan khusus, profesional kompetitif dan dilandasi iman dan taqwa; (2) melakukan penelitian kajian untuk mengembangkan keilmuan dan menghasilkan karya-karya ilmiah dan inovatif dalam bidang pendidikan khusus; (3) melakukan pengabdian pada masyarakat sebagai bentuk tanggung jawab akademik dalam memberi kontribusi positif bagi pengembangan masyarakat dan bangsa; (4) menyediakan informasi dan layanan kepada masyarakat dan pihak-pihak terkait dalam pelaksanaan pengembangan pendidikan khusus; dan (5) menjalin kerjasama dengan berbagai pihak terkait (*stakeholders*) dalam pengembangan pendidikan khusus.

Untuk sukses mencapai visi dan misinya, PLB berusaha melakukan pembenahan diri dari berbagai aspek, antara lain aspek akademik, administrasi dan fasilitas penunjang. Proses belajar di perguruan tinggi tidak lepas dari peranan sistem pendidikan yang mendukung lingkungan pembelajaran yang berkualitas, baik dari aspek akademik, administrasi maupun fasilitas fisik sebagai pendukung. Salah satu cara untuk mengetahui keberhasilan dalam usaha tersebut adalah dengan menggali informasi dari peserta didik yang dilayani oleh PLB. Melalui sudut pandang mahasiswa PLB diharapkan dapat mengetahui hal-hal yang menjadi kebutuhan mahasiswa demi mendukung kelancaran proses akademik. Maka untuk itu perlu dilakukan penelitian terkait dengan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di lingkungan jurusan.

Adapun rumusan masalah dalam penelitian

ini adalah bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap sistem pelayanan akademik di jurusan PLB.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai acuan untuk dapat melakukan perbaikan dalam upaya meningkatkan kualitas pendidikan.

Dalam dasawarsa terakhir ini, perguruan tinggi di Indonesia secara kuantitatif berkembang dengan pesat (Syafaruddin, 2012: 33). Perguruan tinggi mengemban misi atas respon kebutuhan dari masyarakat. Namun perkembangan perguruan tinggi tersebut masih terhambat oleh bermacam-macam persoalan seperti sarana dan fasilitas pendukung lainnya. Fenomena menunjukkan ketidakpuasan masyarakat atas kinerja perguruan tinggi. Keadaan ini juga ditunjukkan dengan rendahnya daya serap oleh pasar tenaga kerja sebagai akibat dari anggapan rendahnya mutu pendidikan.

Mutu merupakan salah satu misi utama pendidikan di seluruh dunia. Dunia abad ke 21 adalah dunia yang bebas penuh persaingan, dan persaingan tersebut menuntut mutu yang tinggi. Dengan demikian mutu atau kualitas merupakan inti permasalahan bagi perguruan tinggi di masa depan. Perguruan tinggi yang tidak dapat mempertahankan mutunya akan kalah dalam persaingan. Jadi visi ke depan adalah peningkatan mutu pendidikan (Tilaar, 1998: 249).

Salah satu program peningkatan kualitas dan relevansi pendidikan tinggi adalah dengan melalui peningkatan layanan pendidikan (Mohammad Ali, 2009: 321). Penyediaan kualitas pelayanan telah menjadi tujuan penting bagi sebagian besar lembaga perguruan tinggi (Athiyaman, 1997: 539). Para praktisi sering berasumsi bahwa kualitas pelayanan adalah sama dengan kepuasan konsumen. Persepsi kualitas pelayanan didefinisikan sebagai evaluasi keseluruhan tentang kebaikan atau keburukan dari suatu produk atau jasa.

Kualitas layanan (*service quality*) sangat bergantung pada tiga hal, yakni: (1) sistem, (2) teknologi, dan (3) manusia. Faktor manusia mempunyai peranan yang paling menonjol, dan karena itulah kualitas suatu layanan menjadi tidak mudah untuk ditiru. *ServQual* merupakan salah satu konsep layanan yang banyak dikenal. Ada 5 dimensi kualitas layanan yaitu: (1) *tangible* merupakan bukti langsung yang bisa dilihat, misalnya fasilitas yang canggih; (2) *reliability* merupakan keandalan dalam memberikan pelayanan yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan; (3) *responsiveness* merupakan kecepatan pelayanan

yang diberikan terhadap pelanggan; (4) assurance, adalah kemampuan dalam menanamkan rasa kepercayaan pada pelanggan, misalnya kompetensi dan keamanan; (5) empathy, merupakan harapan untuk mengenal pelanggan lebih jauh, sehingga dibutuhkan kemampuan untuk mengenal kebutuhan dan karakter dari para pelanggan (Darmadi Duriyanto, 40-41).

Selanjutnya, bagaimana kualitas itu ditentukan dan siapa yang menentukan kualitas tersebut. Dalam hal ini, setidaknya dua kemungkinan jawaban yang sangat berbeda. Pertama jika dilihat dari mereka yang memberikan pelayanan, terutama jika mereka adalah para profesional seperti dokter, pengacara, guru dan sebagainya. Namun ada yang berargumentasi dan berpendapat bahwa pada akhirnya kualitas dilihat dari orang-orang yang menggunakan layanan yang dapat memberitahukan apakah layanan itu berkualitas tinggi atau tidak. Jika memenuhi keinginan dan kebutuhan mereka, maka pelayanan yang diberikan dianggap berkualitas, dan sebaliknya jika tidak memenuhi keinginan mereka maka layanan tersebut tidak dianggap berkualitas (Doherty, 2005: 6).

Mutu atau kualitas pendidikan di perguruan tinggi adalah subjek yang kompleks, karena banyak cara untuk menafsirkan kualitas, dan banyak teori, model dan indikator kinerja digunakan untuk mencoba untuk mengukur dan mengevaluasi kualitas. Salah satu cara untuk melihat masalah kualitas, terutama dari lembaga-lembaga publik, adalah mengkaji apakah lembaga tersebut sudah sesuai dengan tujuan yang dicanangkan. Walaupun demikian permasalahan tentang kualitas pendidikan tinggi, dapat juga diketahui dengan melihat kebutuhan atau permintaan dari para mahasiswa (Turner, 2011 :1). Kualitas dalam pendidikan adalah evaluasi dari proses mendidik yang dilihat dari pencapaian bakat atau kemampuan dari para pelanggan sebagai hasil proses tersebut (Hoy 2005 :11-12). Dalam hal ini standar akuntabilitas ditetapkan oleh klien yang membayar untuk proses pendidikan tersebut atau output dari proses pendidikannya, dan dalam hal ini adalah mahasiswa.

Kepuasan siswa atau mahasiswa terhadap lembaga pendidikan terjadi ketika pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan. Mahasiswa akan sangat puas ketika layanan ini melampaui harapan atau benar-benar puas ketika menerima lebih dari yang diharapkan. Sebaliknya, mahasiswa tidak puas dengan lembaga pendidikan ketika layanannya kurang dari harapan. Ketika terjadi kesenjangan yang tinggi antara persepsi dengan harapan tentang kualitas pelayanan, mahasiswa cenderung untuk mengkomunikasikan

aspek-aspek yang negatif (Petruzzellis et al, 2006, dalam Hanaysha et al, 2011: 1).

Kualitas pelayanan dalam industri pendidikan didefinisikan atas dasar evaluasi siswa tentang layanan yang mereka terima yang merupakan bagian dari pengalaman pendidikan (Hanaysha et al, 2011:1). Ini mencakup berbagai kegiatan pendidikan baik di dalam maupun di luar kelas seperti kegiatan berbasis kelas, interaksi anggota mahasiswa fakultas, fasilitas pendidikan, dan kontak dengan staf di perguruan tinggi.

Mahasiswa merupakan pihak terkait yang terkait langsung dengan kepentingan kualitas pendidikan. Penelitian menunjukkan hubungan yang signifikan antara dimensi kualitas pelayanan yaitu, bukti langsung, jaminan dan empati dengan kepuasan mahasiswa, sedangkan daya tanggap dan jaminan secara signifikan berhubungan dengan motivasi siswa. Selanjutnya pada aspek kinerja akademik siswa telah diamati bahwa kepuasan dan motivasi dari siswa merupakan hal yang penting terhadap performan siswa yang lebih baik. Jadi apabila suatu lembaga pendidikan menginginkan bahwa siswa mereka belajar dengan baik maka lembaga pendidikan tersebut harus memuaskan dan memotivasi mereka dengan memberi pelayanan terbaik terkait dengan pengajaran (Ahmed, et al, 2010; 2528)

Di perguruan tinggi, pelayanan akademik dilakukan oleh pelaku pemberi layanan dari beberapa aspek terkait. Aspek tersebut antara lain, aspek pelaku yang terkait langsung dengan perkuliahan dan bimbingan akademik, aspek administrasi dan aspek penunjang seperti fasilitas. Dari segi perilaku, para pemberi pelayanan akademik meliputi : (1) bidang pelayanan perkuliahan dan bimbingan yaitu: informasi jadwal perkuliahan, kesesuaian perkuliahan dengan jadwal, memberikan silabus dan deskripsi mata kuliah, materi mengacu pada silabus pengetahuan yang relevan, jumlah pertemuan perkuliahan tiap semester sesuai dengan rencana, kesesuaian durasi pertemuan dengan bobot SKS, 8penilaian yang objektif, kesesuaian pelaksanaan ujian / evaluasi perkuliahan dengan jadwal, cakupan materi evaluasi/ ujian setiap mata kuliah sesuai dengan tujuan, isi dan relevan materi perkuliahan; (2) pelayanan terkait aspek administrasi bisa dilihat dari ketepatan, kecermatan, dan kecepatan layanan administrasi akademik yang diberikan oleh staf administrasi; dan (3) fasilitas penunjang yaitu kelengkapan ruangan, sarana, kenyamanan, dan suasana lingkungan yang kondusif.

Hasil penelitian Unesco menunjukkan unsur-

unsur yang perlu mendapat perhatian dalam misi meningkatkan mutu pendidikan tinggi, yang meliputi: (1). kaderisasi tenaga dan pimpinan perguruan tinggi. Hal ini memerlukan rencana kerja untuk melanjutkan kelangsungan hidup suatu perguruan tinggi yang bermutu; (b) mengelola sumber-sumber yang ada dalam lembaga perguruan tinggi, termasuk di dalamnya adalah mahasiswa, dana dan fasilitas. Fasilitas yang memadai merupakan faktor yang penting untuk menghasilkan lulusan yang berkualitas; dan (3) pengelolaan sistem administrasi (Tilaar, 1998: 249). Kaderisasi tenaga disini tentunya termasuk didalamnya adalah dosen sebagai faktor yang sangat menentukan kualitas akademik dan karyawan yang berhubungan dengan sistem administrasi.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif, sehingga dapat menggali informasi dari pihak-pihak yang menerima pelayanan akademik yang diberikan oleh PLB FIP UNJ, yaitu mahasiswa PLB FIP UNJ. Penelitian dilakukan di lingkungan Jurusan PLB, Fakultas Ilmu Pendidikan pada bulan Agustus sampai November 2012.

Sampel berjumlah 70 mahasiswa yang dipilih secara random dari populasi mahasiswa angkatan 2010 dan 2011. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Respon kepuasan mahasiswa terhadap butir pertanyaan instrumen berada pada skala SL = Selalu, SR = Sering, J = Jarang, JS = Jarang Sekali, TP = Tidak Pernah. Kriteria penetapan kualitas pelayanan akademik dalam penelitian ini mengacukan pada skala Likert dengan modifikasi sebagai berikut: 0 % - 20 % (tidak memuaskan), 21 % - 40 % (kurang memuaskan), 41 % - 60 % (cukup memuaskan), 61 % - 80 % (memuaskan), dan 81 % - 100% (sangat memuaskan). Analisis data deskriptif kuantitatif dilakukan dengan menggunakan program SPSS.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

1. Respon Mahasiswa Terhadap Pelayanan Perkuliahan dan Bimbingan Akademik.

Secara umum untuk keseluruhan aspek pelayanan perkuliahan dan bimbingan akademik (butir nomor 1 sd 11) mempunyai jumlah skor ideal atau skor maksimal, yaitu: $70 \times 11 \times 5 = 1050 \times 5 = 3850$ yaitu pada kategori SL, (sangat memuaskan). Sedangkan jumlah skor terendahnya adalah $70 \times 11 \times 1 = 1050 \times 1 = 770$ yaitu pada kategori TP (tidak

memuaskan). Jadi berdasarkan analisis data butir nomor 1 s/d 11 yang diperoleh dari 70 responden, maka pelayanan perkuliahan dan bimbingan akademik adalah : $2964/3850 \times 100 \% = 76,9 \%$ (jumlah total nilai respon butir 1-11 per jumlah nilai maksimum/ideal dari 1-11 dikali 100%). Kalau dilihat dari angka tersebut maka respon kepuasan mahasiswa berada pada kategori memuaskan

Deskripsi analisis data respon mahasiswa terhadap pelayanan perkuliahan dan bimbingan akademik yang diperoleh dapat dilihat pada Tabel 1 berikut ini.

Tabel 1. Distribusi Data Frekuensi Respon Terhadap Pelayanan Perkuliahan dan Bimbingan Akademik

No.	N	Sum	Mean	Mean	Std. Deviation
Butir 1	70	296.00	4.2286	.10004	.83703
Butir 2	70	260.00	3.7143	.11356	.95010
Butir 3	70	283.00	4.0429	.10659	.89176
Butir 4	70	286.00	4.0857	.11098	.92850
Butir 5	69	275.00	3.9855	.09115	.75718
Butir 6	70	267.00	3.8143	.11200	.93705
Butir 7	70	281.00	4.0143	.08010	.67013
Butir 8	70	248.00	3.5429	.08312	.69545
Butir 9	70	244.00	3.4857	.08810	.73707
Butir 10	70	270.00	3.8571	.08702	.72803
Butir 11	70	254.00	3.6286	.08674	.72575
Valid N	69				

Selanjutnya, angka rata-rata untuk setiap butir/ aspek secara ringkas dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Perkuliahan dan Bimbingan Akademik

Butir Pertanyaan	Rata-rata	Jumlah Skala Respon
Butir 1	4,2	296
Butir 2	3,7	260
Butir 3	4,0	283
Butir 4	4,1	286
Butir 5	3,9	275
Butir 6	3,8	267
Butir 7	4,0	281
Butir 8	3,5	248
Butir 9	3,1	244
Butir 10	3,8	270
Butir 11	3,6	254
Jumlah		2964

Skor 1 = tidak memuaskan, 2 = kurang memuaskan, 3 = cukup memuaskan, 4 = memuaskan, dan 5 = sangat memuaskan

2. Respon Mahasiswa Terhadap Pelayanan Fasilitas

Penunjang dan Pendukung

Deskripsi analisis data respon kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan fasilitas penunjang dan pendukung yang diperoleh dapat dilihat pada Tabel 3

Tabel 3. Distribusi Data Respon Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Fasilitas Penunjang dan Pendukung

No	N	Sum	Mean	Std. Deviation
Butir 1	70	239.00	3.4143	.89269
Butir 2	70	200.00	2.8571	.92134
Butir 3	70	240.00	3.4286	.79073
Butir 4	70	218.00	3.1143	.92537
Butir 5	70	203.00	2.9000	1.03770
Butir 6	70	187.00	2.6714	1.13854
Butir 7	70	197.00	2.8143	1.08070
Butir 8	70	249.00	3.5571	.89501
Butir 9	70	234.00	3.3429	.79647
Butir 10	70	238.00	3.4000	1.22060
Butir11	70	203.00	2.9000	.90330
Butir 12	70	226.00	3.2286	.95054
Valid N	70			

Secara umum untuk keseluruhan aspek pelayanan fasilitas pendukung (butir 1 s/d 12), mempunyai skor ideal atau skor maksimal: $70 \times 5 \times 12 = 4200$ yaitu pada kategori SL (sangat memuaskan). Sedangkan jumlah skor terendah $70 \times 1 \times 12 = 840$ pada kategori TP (tidak memuaskan). Berdasarkan data butir nomor 1 sd 12 diperoleh dari 70 responden, maka fasilitas penunjang /pendukung perkuliahan di Jurusan PLB, FIP UNJ adalah: $2634/4200 \times 100 \% = 62,7\%$. (jumlah total nilai respon butir 1-12 per jumlah nilai maksimum/ideal dari 1-12 dikali 100%). Kalau dilihat dari angka tersebut maka respon kepuasan mahasiswa berada pada kategori memuaskan. Selanjutnya angka rata-rata untuk setiap butir/aspek secara ringkas dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Fasilitas Penunjang/Pendukung

Butir Pertanyaan	Rata-rata	Jumlah Skala Respon
Butir 1	3,4	249
Butir 2	2,9	200
Butir 3	3,4	240
Butir 4	3,1	218
Butir 5	2,9	203
Butir 6	2,7	187
Butir 7	2,8	197
Butir 8	3,6	249

Butir Pertanyaan	Rata-rata	Jumlah Skala Respon
Butir 9	3,3	234
Butir 10	3,4	238
Butir11	2,9	203
Butir 12	3,2	226
Jumlah		2634

Skor 1 = tidak memuaskan, 2 = kurang memuaskan, 3 = cukup memuaskan, 4 = memuaskan, dan 5 = sangat memuaskan

Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pelayanan Perkuliahan dan Bimbingan Akademik Jurusan PLB

Data yang diperoleh dalam penelitian terhadap Pelayanan Perkuliahan dan Bimbingan Akademik Jurusan PLB dapat diinterpretasikan seperti dalam Tabel 5.

Tabel 5. Kepuasan Terhadap Perkuliahan dan Bimbingan Akademik Jurusan PLB

No	Pelayanan	Kualitas Pelayanan
1	Jurusan PLB menginformasikan jadwal sebelum perkuliahan berlangsung	Sangat Memuaskan
2	Perkuliahan berlangsung sesuai jadwal yang ditentukan	Memuaskan
3	Dosen memberikan silabus dan deskripsi mata kuliah diberikan pada awal perkuliahan	Sangat Memuaskan
4	Materi perkuliahan mengacu pada silabus yang diberikan	Sangat Memuaskan
5	Mahasiswa mendapat pengetahuan, keterampilan, dan wawasan yang relevan dengan program yang dipilih	Memuaskan
6	Jumlah pertemuan perkuliahan tiap semester sesuai rencana	Memuaskan
7	Kesesuaian durasi perkuliahan dengan bobot sks mata kuliah	Sangat Memuaskan
8	Penilaian setiap mata kuliah dilaksanakan dengan objektif dan transparan	Memuaskan
9	Pelaksanaan evaluasi/ujian perkuliahan sesuai dengan jadwal	Memuaskan
10	Cakupan materi evaluasi/ujian setiap mata kuliah sesuai dengan tujuan, isi dan relevan materi perkuliahan	Memuaskan
11	Materi dan proses ujian disajikan dalam bentuk kasus dengan tema yang membahas berbagai isu yang relevan dengan bidang keahlian	Memuaskan

Berdasarkan analisis respon mahasiswa terhadap kualitas pelayanan perkuliahan dan

bimbingan akademik Jurusan PLB, FIP UNJ, maka didapatkan hasil yang berada pada kisaran memuaskan sampai pada sangat memuaskan. Dominansi respon yang lebih banyak adalah pada level memuaskan sehingga dengan demikian boleh dikatakan bahwa hal-hal ini masih menjadi faktor yang belum maksimal di Jurusan PLB, FIP UNJ. Faktor-faktor tersebut tentunya masih dapat ditingkatkan dengan lebih baik sehingga menjadi tingkatan yang sangat memuaskan. Pelayanan perkuliahan dan bimbingan akademik merupakan tugas dari staf pengajar atau dosen. Sehingga apabila mendapat perhatian yang lebih baik dari para dosen, maka akan menjadi faktor kekuatan bagi jurusan PLB. Walaupun demikian ada beberapa aspek dari pelayanan perkuliahan dan bimbingan akademik berada pada kategori sangat memuaskan yang menjadi kekuatan bagi jurusan PLB.

2. Pelayanan Administrasi Akademik Jurusan PLB, FIP UNJ

Data yang diperoleh dalam penelitian terhadap pelayanan administrasi dan akademik dapat diinterpretasikan dalam Tabel 6.

Tabel 6. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Jurusan PLB

No	Aspek-Aspek Pelayanan	Kualitas Pelayanan
1	Layanan yang diberikan oleh staff administrasi kemahasiswaan Jurusan PLB, FIP ramah dan kooperatif	Memuaskan
2	Layanan yang diberikan oleh staff administrasi kemahasiswaan Jurusan PLB, FIP ditentukan oleh faktor finansial	Cukup Memuaskan
3	Proses pelayanan administrasi akademik Jurusan PLB, FIP dalam mengurus surat izin dan surat keterangan tidak lebih dari 1 hari	Memuaskan
4	Pelayanan akademik yang diberikan Dekan, FIP terhadap mahasiswa dilakukan secara efisien dan efektif	Memuaskan
5	Pelayanan akademik yang diberikan PD I, FIP terhadap mahasiswa dilakukan secara efisien dan efektif	Memuaskan
6	Pelayanan administrasi akademik yang diberikan PD II, FIP terhadap mahasiswa dilakukan secara efisien dan efektif	Memuaskan
7	Pelayanan akademik yang diberikan ketua program studi terhadap mahasiswa dilakukan secara efisien dan efektif	Memuaskan
8	Pelayanan akademik yang diberikan sekretaris program studi terhadap mahasiswa dilakukan secara efisien dan efektif	Memuaskan
9	Sistem layanan di perpustakaan membantu dalam melacak buku, jurnal dan informasi yang dibutuhkan	Memuaskan

No	Aspek-Aspek Pelayanan	Kualitas Pelayanan
10	Fasilitas Komputer /internet yang disediakan Jurusan PLB, FIP dapat digunakan untuk kebutuhan kegiatan akademik	Memuaskan

Berdasarkan analisis respon mahasiswa terhadap kualitas pelayanan administrasi akademik maka didapatkan hasil yang berada pada kisaran cukup memuaskan sampai memuaskan. Secara umum pelayanan administrasi akademik berada pada level memuaskan, Dengan demikian dari segi pelayanan administrasi Jurusan PLB, FIP UNJ masih belum maksimal sehingga perlu dilakukan berbagai upaya peningkatan untuk menjadi lebih lebih baik.

Pelayanan administrasi merupakan tugas staf dibagian administrasi jurusan dan lingkungan fakultas. Apabila faktor-faktor tersebut mendapat perhatian dari jurusan dan fakultas tentunya akan dapat ditingkatkan lagi menjadi sangat memuaskan. Penekanan khusus perlu dilakukan pada aspek pelayanan yang termasuk ke dalam kategori cukup memuaskan, yaitu pada butir 2.

3. Pelayanan Fasilitas Pendukung/ Penunjang Jurusan PLB, FIP UNJ

Data yang diperoleh dalam penelitian terhadap kualitas pelayanan fasilitas pendukung/ penunjang jurusan PLB dapat diinterpretasikan dalam Tabel 7.

Tabel 7. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Fasilitas Pendukung/ Penunjang Jurusan PLB

No	Aspek-Aspek Pelayanan	Kualitas Pelayanan
1	Fasilitas ruang dan penataan perpustakaan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa	Memuaskan
2	Jumlah buku dan jurnal perpustakaan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa	Cukup Memuaskan
3	Ruang kuliah, meja dan kursi bersih	Memuaskan
4	Fasilitas ruang kuliah (LCD, Komputer, OHP) memenuhi daya dukung perkuliahan	Memuaskan
5	Fasilitas ruang dan isi lab komputer/ internet dapat digunakan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa	Cukup Memuaskan
6	Fasilitas komputer yang tersedia dapat digunakan untuk analisis data untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa	Cukup Memuaskan
7	Ruang kerja/ diskusi mahasiswa yang tersedia dapat memenuhi kebutuhan mahasiswa	Cukup Memuaskan
8	Konsultasi dengan pembimbing dilakukan di ruang kerja dosen	Memuaskan

No	Aspek-Aspek Pelayanan	Kualitas Pelayanan
9	Fasilitas ruang seminar sesuai dengan kapasitas mahasiswa	Memuaskan
10	Fasilitas ibadah dapat digunakan mahasiswa	Memuaskan
11	Fasilitas olahraga dan kesenian dapat digunakan mahasiswa	Cukup Memuaskan
12	Lingkungan dan iklim akademik mendukung kelancaran studi	Memuaskan

Berdasarkan analisis respon mahasiswa terhadap kualitas pelayanan fasilitas pendukung/penunjang Jurusan PLB, FIP UNJ maka didapatkan hasil dengan kisaran cukup memuaskan sampai pada memuaskan. Cukup banyak aspek fasilitas pendukung/penunjang yang berada dalam kategori cukup memuaskan. Hal ini merupakan faktor yang masih merupakan kelemahan dan perlu mendapat perhatian supaya menjadi lebih maksimal. Perhatian khusus sebaiknya dilakukan pada beberapa aspek yang masih berada pada rentangan cukup memuaskan yaitu butir 2, 5, 6, 7 dan 11 yakni fasilitas internet, komputer, olahraga dan ruang diskusi.

Fasilitas pendukung merupakan faktor yang ternyata cukup dianggap penting oleh mahasiswa. Apabila faktor ini tidak mendapat perhatian secara serius maka dikhawatirkan akan menjadi faktor penghambat dalam mencapai kualitas yang lebih baik sesuai dengan rencana-rencana peningkatan kualitas Jurusan PLB di masa depan. Oleh sebab itu, aspek-aspek ini perlu ditingkatkan lagi untuk dapat meningkatkan kualitas Jurusan PLB, FIP UNJ. Pelayanan yang lebih baik dapat diberikan terutama terhadap jumlah buku dan jurnal serta akses terhadap perpustakaan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa. Hal lain yang dapat dipertimbangkan adalah fasilitas ruang komputer dan internet serta ruang diskusi yang memadai.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan analisis penelitian tentang respon mahasiswa terhadap pelayanan akademik di jurusan PLB FIP UNJ, maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

Pertama, pada dimensi pelayanan perkuliahan dan bimbingan akademik secara umum dikategorikan memuaskan. Hal ini merupakan faktor-faktor yang masih perlu mendapat perhatian jurusan PLB FIP UNJ dalam pelayanan akademik yang diberikan pada mahasiswa, sehingga dapat ditingkatkan menjadi maksimal. Walaupun demikian ada

beberapa aspek yang berada dalam kategori sangat memuaskan yang menjadi kekuatan bagi PLB yaitu: (a) jurusan PLB menginformasikan jadwal sebelum perkuliahan berlangsung; (b) dosen memberikan silabus dan deskripsi mata kuliah diberikan pada awal perkuliahan; (c) materi kuliah mengacu pada silabus yang diberikan; (d) kesesuaian durasi perkuliahan dengan bobot sks setiap mata kuliah.

Kedua, pada dimensi pelayanan administrasi akademik PLB FIP UNJ secara umum juga berada pada kategori memuaskan. Dengan demikian pada semua aspek dimensi pelayanan administrasi akademik ini, jurusan PLB masih perlu berusaha untuk meningkatkan pelayanan yang lebih maksimal

Ketiga, pada dimensi kualitas fasilitas pelayanan penunjang /pendukung PLB FIP UNJ berada dalam kategori memuaskan. Namun perlu adanya penekanan perhatian pada beberapa aspek yang berada dalam kategori cukup memuaskan, yaitu jumlah buku dan jurnal perpustakaan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa, lab komputer, ruang diskusi dan fasilitas olahraga.

Saran

Untuk dapat meningkat kepuasan terhadap pelayanan akademik, maka PLB harus meningkatkan pelayanan pada ketiga dimensi yaitu perkuliahan/bimbingan akademik, pelayanan administrasi dan fasilitas penunjang. Perhatian khusus disarankan pada beberapa aspek yang banyak berasal dari dimensi fasilitas penunjang. Sehubungan dengan itu maka disarankan : (1) menambah jumlah buku dan jurnal perpustakaan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa; (2) menyediakan fasilitas ruang dan isi lab komputer/internet yang dapat digunakan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa; (3) menyediakan fasilitas komputer yang tersedia yang dapat digunakan untuk analisis data untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa; (4) menyediakan ruangan diskusi yang memadai; dan (5) menyediakan fasilitas olah raga sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, M. (2009), *Pendidikan untuk pembangunan nasional*, Bandung: PT Imperial Bakti Utama.
- Ahmed, I, et al. (2010). *Does service quality affect students' performance? Evidence from institutes of higher learning*. African Journal of Business Management Vol. 4(12), pp. 2527-2533.
- Athiyaman, A. (1997). *Linking student satisfaction and service quality perceptions: the case of university education*. european journal of marketing, Vol.

- 31 No. 7. (Diunduh 14 Juni 2012 dari <http://web.uct.ac.za/staff/jbeneke/justin/p528.pdf>)
- Darmadi, Duriyanto, et al, (2004). *Brand equity ten strategi memimpin pasar*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Doherty, G. (2005). *Developing quality system in education*. New York: Taylor Francise Library
- Hanaysha, J.R.M, et al., (2011). *Service quality and students' satisfaction at higher learning institutions: the competing dimensions of malaysian universities' competitiveness*. *Journal of Southeast Asian Research*, Vol. 2011 (2011), diunduh 14 Juni 2013 dari <http://www.ibimapublishing.com/journals/JSAR/2011/855931/855931.pdf>
- Hoy, C. et al. (2005). *Improving quality of education*, London: Taylor & Francis e-Library
- Syafaruddin. (2012). *Pendidikan dan pemberdayaan masyarakat*. Medan: Perdana Publishing.
- Tilaar. H.A.R. (1998). *Beberapa agenda reformasi pendidikan nasional. dalam perspektif abad ke 21*. Magelang: Penerbit Tera Indonesia
- Turner, D.A. (2011). *Quality in higher education, comparative and international education: Adversity of Voices*. Netherlands: Sense Publishers.