

**FAKTOR-FAKTOR PENENTU KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP
PELAYANAN FAKULTAS SEBAGAI LEMBAGA PENDIDIKAN
(Studi Kasus di FMIPA, Universitas Udayana)**

I Gusti Ayu Made Srinadi dan Desak Putu Eka Nilakusmawati
FMIPA Universitas Udayana

Abstract

The success of a faculty as a work unit in a university is determined by the quality of the given services than can be measured by the satisfaction of the students as its customers. The measurement of the service quality is an important element to provide better, more efficient and more effective services. This study aims to investigate: (1) determinant factors of the students' satisfaction of the services in FMIPA Universitas Udayana; and (2) the dominant factor and its characteristics. The data were collected through a questionnaire administered to 160 students of FMIPA Universitas Udayana to investigate their perceptions of the faculty's services. The data were analyzed using the descriptive technique and the confirmatory factor analysis. The results show that, by percentage, no indicator is in the very good category, only one indicator is in the good category, 9 indicators are in the fairly good category, and 14 indicators are in the poor category. The results indicate that the faculty's service quality needs improving. The results of the factor analysis show that five determinant factors of the students' satisfaction include tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. By the priority scale, the reliability factor should be improved first because it is dominant in determining the students' satisfaction. Quality indicators constituting the reliability factor include (1) staff's/employees' professionalism; (2) employees' sociability; (3) comfortable services; (4) staff's politeness; (5) clarity of the information given by the staff; and (6) accuracy of the grades in grade cards.

Keywords: quality of service, descriptive technique, confirmatory factor analysis, reliability

A. Pendahuluan

Semakin meningkat kebutuhan masyarakat terhadap pendidikan formal, khususnya pendidikan tinggi, menjadikan perguruan tinggi sebagai sektor strategis yang diharapkan dapat menghasilkan sumber daya manusia yang bermutu. Keadaan persaingan yang cukup kompetitif antarperguruan tinggi menuntut lembaga pendidikan memperhatikan mutu pendidikan dan kelembagaan sehingga mampu serta unggul dalam persaingan tersebut.

Perguruan tinggi harus melakukan langkah antisipasi guna menghadapi persaingan yang semakin kompetitif serta bertanggung jawab untuk menggalai dan meningkatkan segala aspek pelayanan yang dimiliki. Penelitian mengenai berbagai permasalahan yang dihadapi perguruan tinggi dalam kaitannya dengan pengukuran mutu jasa, penilaian dengan pendekatan akreditasi serta penilaian yang sifatnya langsung seperti tingkat gagal studi (DO), masa studi dan lainnya dianggap tidak cu-

kup sehingga diperlukan paradigma baru sebagai indikator pengukuran mutu (Sadat, 2002).

Keberhasilan fakultas sebagai unit kerja dalam perguruan tinggi sangat ditentukan oleh mutu pelayanan yang diberikan, dimana pelayanan yang bermutu dapat diidentifikasi melalui kepuasan pelanggan, dalam hal ini adalah mahasiswa. Cravens (Handayani, dkk., 2003) menyatakan bahwa, "Untuk mencapai tingkat kepuasan yang tinggi, diperlukan adanya pemahaman tentang apa yang diinginkan oleh konsumen, dengan mengembangkan komitmen setiap orang yang ada dalam lembaga untuk memenuhi kebutuhan konsumen".

Fakultas MIPA Universitas Udayana (FMIPA Unud) sebagai salah satu lembaga pendidikan tinggi, harus menerapkan konsep mengutamakan kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik. Beberapa bidang pelayanan yang harus dikembangkan secara berkelanjutan meliputi: kurikulum program studi, proses pembelajaran, sumber daya manusia (dosen, pegawai, teknisi), mahasiswa, sarana dan prasarana, suasana akademik, penelitian serta publikasi, pengabdian kepada masyarakat, manajemen lembaga, sistem informasi, dan kerjasama dalam/luar negeri.

Sebuah aspek komprehensif dalam sistem pelayanan adalah mengidentifikasi pengukuran pelayanan jasa. Menurut Parasuraman (Windhyastiti dan Khourouh, 2003), untuk kepentingan pengukuran jasa, mutu harus dipandang dari lima perspektif, yaitu: (1) *content*, menyangkut prosedur standar yang diikuti; (2) *process*, menyangkut ketepatan cara penyampaian jasa sesuai dengan prosedur yang diikuti; (3) *structure*, menyangkut kesesuaian fasilitas fisik dan struktur organisasi dalam men-

dukung pelayanan jasa; (4) *outcome*, menyangkut dampak dari penyampaian jasa dilihat dari tingkat kepuasan konsumen; dan (5) *impact*, menyangkut dampak jangka panjang dari jasa yang diterima oleh konsumen. Menurut Sugito (2005), kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan terpenuhinya keinginan, harapan, dan kebutuhan pelanggan. Bila pelayanan yang diberikan dapat memenuhi keinginan, harapan, dan kebutuhan pelanggan, dinilai pelayanan itu memuaskan.

Pengukuran mutu pelayanan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif. Oleh karena itu, mutu pelayanan harus dimulai dari kebutuhan konsumen akan pelayanan dan berakhir pada persepsi konsumen akan mutu pelayanan yang diberikan. Pengukuran mutu pelayanan dalam bidang pendidikan di FMIPA Unud, tidak hanya dilihat dari pelayanan akademis, tetapi juga dilihat dari pelayanan nonakademis, di antaranya dalam hal administrasi perkuliahan. Pelayanan di sini dapat dipandang sebagai suatu tindakan yang dapat diberikan oleh seluruh jajaran fakultas (pegawai, dosen, teknisi, sarana prasarana, dan dekanat) kepada mahasiswa sebagai pelanggan internalnya.

Banyak faktor yang menentukan pelayanan dalam bidang pendidikan di FMIPA Unud, sehingga dibutuhkan suatu analisis yang dapat melihat pengaruh faktor-faktor tersebut secara keseluruhan. Analisis faktor adalah analisis statistika yang digunakan untuk menemukan beberapa faktor yang mendasari dan mengungkapkan saling keterkaitan diantara variabel. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui hubungan interkorelasi di antara sejumlah besar variabel dengan cara mengidenti-

fikasi satu set dimensi pokok yang sama.

Berdasarkan uraian yang dikemukakan pada latar belakang masalah, pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah faktor-faktor apakah yang menentukan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan FMIPA Unud?

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah: 1) mengetahui faktor-faktor yang menentukan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan FMIPA Unud; dan 2) mengetahui faktor yang bersifat dominan dan mengetahui indikator-indikator yang menyusun faktor dominan tersebut.

B. Landasan Teori

1. Jasa dan Pelayanan

Jasa yang diberikan kepada konsumen mengandung karakteristik (1) *intangibility* (tidak berwujud), artinya bahwa suatu jasa mempunyai sifat tidak berwujud, tidak dapat dilihat, dirasakan, didengar, atau dicium sebelum membelinya; (2) *inseparability* (tidak dapat dipisahkan), artinya bahwa pada umumnya jasa dikonsumsi dan dirasakan pada waktu bersamaan, apabila dikehendaki oleh seseorang untuk diserahkan kepada pihak lainnya, dia akan tetap merupakan bagian dari jasa tersebut, dan hal ini tidak berlaku bagi barang fisik yang diproduksi, dipasok, serta didistribusikan ke pengecer dan akhirnya sampai pada konsumen untuk dikonsumsi; dan (3) *variability* (bervariasi), artinya bahwa barang jasa yang sesungguhnya sangat mudah berubah-ubah karena jasa bergantung pada siapa yang menyajikan dan di mana disajikan.

Kotler (2000) memberikan empat karakteristik batasan untuk jenis-jenis pelayanan jasa, yaitu: (1) jasa berbeda

berdasarkan basis peralatan (*equipment based*) atau basis orang (*people based*); (2) beberapa jenis jasa memerlukan kehadiran klien (*client's presence*); (3) jasa dibedakan dalam memenuhi kebutuhan perorangan (*personal need*) atau kebutuhan bisnis (*business need*); dan (4) jasa dibedakan atas tujuannya, yaitu laba atau nirlaba (*profit or non profit*) dan berdasarkan kepemilikannya yaitu swasta atau publik (*private or public*).

Hadisubroto (Kimsean, dkk., 2003) menyatakan bahwa pelayanan merupakan satu bentuk kesatuan kerja dari peralatan, perlengkapan atau apa saja, dan karyawan dalam penyediaan akomodasi dari kegiatan yang diinginkan oleh orang atau publik. Uraian di atas menunjukkan bahwa lembaga pendidikan merupakan suatu lembaga pemberi jasa pada para konsumen, dalam hal ini konsumennya adalah siswa atau mahasiswa.

2. Mutu Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan memiliki makna yang beragam. Kepuasan tidak selamanya diukur dengan uang, tetapi lebih didasarkan pada pemenuhan perasaan tentang apa yang dibutuhkan seseorang. Kartono (1987) menyatakan bahwa uang tidak selamanya menjadi motif primer bagi seseorang, tetapi kebanggaan dan minat yang besar terhadap sesuatu akan memberi kepuasan tersendiri. Kepuasan juga dapat dipandang sebagai suatu perbandingan apa yang dibutuhkan dengan apa yang diperoleh. Seseorang akan terpenuhi kepuasannya jika perbandingan tersebut cukup adil. Ketidakseimbangan perbandingan, khususnya yang merugikan akan menimbulkan ketidakpuasan. Sebaliknya, ketidakseimbangan yang di-

nilai menguntungkan akan memberikan kepuasan.

Menurut Day Tse dan Wilton (Tjiptono, 1998), kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan tentang kinerja dengan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Dapat dikatakan bahwa kepuasan pelanggan sebagai suatu keadaan terpenuhinya kebutuhan pelanggan, dalam arti semua yang dibutuhkan dapat diterima sesuai dengan kriteria yang diinginkan. Makin tinggi kapasitas kebutuhan yang terpenuhi, maka makin tinggi pula kepuasan yang diterimanya.

Seperti telah disebutkan di atas, jika mutu adalah keinginan untuk memuaskan dan kepuasan adalah rasa senang dan kecewa atas kinerja suatu produk atau jasa yang dihasilkan, maka jika mutu jasa dibandingkan dengan tingkat kepuasan didapat suatu hubungan bahwa kepuasan pelanggan dengan mutu jasa jika dipertemukan akan menghasilkan penerimaan atau penolakan pelayanan. Dengan kata lain, menimbulkan kepuasan dan ketidakpuasan.

Salah satu pelayanan yang dirasakan mahasiswa sebagai pelanggan di fakultas sebagai lembaga pendidikan adalah dalam hal pembelajaran. Ada empat hal yang harus diperhatikan dalam peningkatan pembelajaran di perguruan tinggi (Sudarwan, 1995), meliputi: (1) metode mengajar; (2) mutu pembelajaran; (3) tidak hanya bersifat *descriptive oriented* tetapi mencakup penerapan ilmu yang dipelajari; dan (4) kegiatan pembelajaran membentuk mahasiswa untuk dapat berdiri sendiri secara akademis melalui pola pikir analitis.

Mahasiswa mempunyai harapan tertentu terhadap proses pembelajaran

yang diberikan dosen. Bila mahasiswa merasa proses pembelajaran yang diberikan dosen sesuai dengan yang diharapkan, mereka akan merasa puas dan mengatakan bahwa mutu pembelajaran dosen sudah sangat baik. Sebaliknya, bila yang diterima sangat jauh dari yang diharapkan, dikatakan bahwa mutu pembelajaran dosen sangat kurang baik. Penilaian terhadap mutu pembelajaran dosen berdasarkan tingkat pemenuhan harapan mahasiswa tersebut dipandang sebagai persepsi mahasiswa tentang mutu pembelajaran dosen.

Persepsi dalam psikologi diartikan sebagai salah satu perangkat psikologis yang menandai kemampuan seseorang untuk mengenal dan memberi makna suatu objek yang ada di lingkungannya. Menurut Scheerer (Sutaat, 2005), persepsi adalah representasi fenomenal tentang objek distal sebagai hasil pengorganisasian dari objek distal itu sendiri, medium dan rangsangan proksimal. Proses pemaknaan yang bersifat psikologis sangat dipengaruhi oleh pengalaman, pendidikan dan lingkungan sosial secara umum.

Dalam penyelenggaraan suatu organisasi atau kegiatan yang terorganisasi, penetapan mutu merupakan upaya yang sangat penting karena mutu kinerja sering menentukan kelangsungan organisasi atau kegiatan yang bersangkutan. Penetapan mutu merupakan hal yang sulit. Hal ini antara lain disebabkan: (a) mutu merupakan suatu konsep evaluasi yang subjektif karena selalu dipengaruhi oleh faktor sikap; (2) mutu merupakan fungsi dari maksud dan tujuan dasar dari organisasi atau kegiatan yang bersangkutan.

Peningkatan mutu pendidikan merupakan suatu kebutuhan bagi semua negara, baik negara berkembang atau-

pun negara maju, sehingga menjadi budaya bagi masyarakat untuk terus menerus meningkatkan diri melalui berbagai sarana pendidikan yang tersedia. Taylor (Semiawan, 1998) menyatakan bahwa mutu pendidikan tinggi harus didasarkan pada empat pilar pokok sumber daya di bidang pendidikan tinggi, yaitu sumber daya fisik (*physical resources*), keuangan (*financial resources*), informasi (*information resources*), dan sumber daya manusia (*human resources*).

Konsep mutu pelayanan yang sangat populer adalah konsep ServQual yang dikembangkan oleh Parasuraman, Berry dan Zeithml sejak 15 tahun yang lalu. Pertama kali konsep dari dimensi mutu pelayanan diformulasikan menjadi sepuluh dimensi, kemudian disederhanakan menjadi lima dimensi (Irawan, 2002). Kotler (2000) mengungkapkan lima faktor yang menentukan mutu pelayanan jasa meliputi: (1) *tangible* (bukti langsung) mencakup fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi; (2) *reliability* (reliabilitas), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan; (3) *responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan staf membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap; (4) *assurance* (jaminan), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf, bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan; (5) *empathy* (empati), meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individu para pelanggan.

Mahasiswa dalam manajemen mutu terpadu perguruan tinggi merupakan pelanggan yang harus dipuaskan. Untuk memberikan kepuasan dalam pelayanan kepada mahasiswa, perlu di-

ketahui faktor apa yang dominan menentukan tingkat kepuasan, akan terlihat variabel/indikator yang perlu dipertahankan atau ditingkatkan sehingga kepuasan mahasiswa terhadap mutu pelayanan fakultas akan semakin meningkat.

C. Metode Penelitian

Tahapan-tahapan penelitian yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang diharapkan sebagai berikut.

1. Tahap Pengumpulan Data
Melalui kuesioner yang berisi indikator-indikator pelayanan yang diterima mahasiswa selama menjadi mahasiswa FMIPA Unud. Kuesioner disebar kepada 160 mahasiswa sehingga mewakili mahasiswa FMIPA Universitas Udayana. Kuesioner yang digunakan telah diuji validitas dan reliabilitasnya.
2. Penentuan Variabel Penelitian
Konsep tentang mutu yang merupakan variabel laten (faktor) dalam penelitian ini yaitu: (1) bukti langsung (*tangibles*); (2) kehandalan dosen (*reliability*); (3) sikap tanggap (*responsiveness*); (4) jaminan (*assurance*); dan (5) empati (*empathy*). Pengukuran terhadap faktor tersebut dijabarkan melalui 24 pertanyaan yang merupakan indikator-indikator mutu pelayanan yang disusun dalam kuesioner.
3. Skala Pengukuran
Pengukuran merupakan suatu proses penerjemahan hasil-hasil pengamatan menjadi angka-angka sehingga dapat dianalisis menurut kaidah-kaidah tertentu. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang kejadian atau gejala sosial. Dalam skala likert dapat dibuat lebih ba-

nyak kemungkinan jawaban sehingga memudahkan responden mengekspresikan tingkat pendapat mereka lebih mendekati kenyataan. Ukuran jawaban responden dalam penelitian ini berkisar dari satu sampai empat. Skor tertinggi diberikan untuk jawaban yang paling diharapkan sedangkan skor terendah

untuk jawaban yang paling tidak diharapkan. Data yang diperoleh dari variabel yang diukur, didistribusikan pada kelas/interval yang berbeda dan dinyatakan dalam persen. Banyak pertanyaan dalam kuesioner adalah 24, dan jumlah responden 160 maka diperoleh perhitungan berikut.

- a. Prosentase jumlah skor yang paling diharapkan (skor tertinggi)

$$T = \frac{\text{jumlah skor yang diharapkan}}{\text{skor tertinggi} \times \text{jumlah responden} \times \text{banyak pertanyaan}} \times 100\%$$

$$T = \frac{4 \times 160 \times 24}{4 \times 160 \times 24} \times 100\% = 100\%$$

- b. Prosentase jumlah skor yang tidak diharapkan (skor terendah)

$$R = \frac{\text{jumlah skor yang tidak diharapkan}}{\text{skor tertinggi} \times \text{jumlah responden} \times \text{banyak pertanyaan}} \times 100\%$$

$$R = \frac{1 \times 160 \times 24}{4 \times 160 \times 24} \times 100\% = 25\%$$

- c. Lebar kelas/interval yang dimaksud adalah sebagai berikut :

$$I = \frac{\text{Jarak kelas}}{\text{Jumlah kelas}} = \frac{T - R}{5} = \frac{100\% - 25\%}{5} = 15\%$$

Pengubahan skor tiap-tiap indikator menjadi nilai prosentase skor terhadap skor maksimal dinyatakan dalam ben-

tuk kelas/interval nilai, yang diuraikan dalam Tabel 1.

Tabel 1. Kategori Persepsi Mahasiswa dalam Pencapaian Skor terhadap Skor Maksimal

Kelas	Prosentase Pencapaian Skor terhadap Skor Maksimal	Kategori
1.	$85 \leq x \leq 100$	Sangat Baik
2.	$70 \leq x < 85$	Baik
3.	$55 \leq x < 70$	Cukup Baik
4.	$40 \leq x < 55$	Kurang Baik
5.	$25 \leq x < 40$	Sangat Kurang Baik

Sumber : Kategori menurut Riduwan (2004)

4. Tahapan Analisis Data

Untuk mengetahui persepsi mahasiswa tentang mutu pelayanan dilakukan dengan cara: a) deskriptif, yaitu menghitung prosentase pencapaian skor terhadap skor maksimal; b) konfirmatif, yaitu menentukan variabel laten dari item-item pertanyaan yang merupakan indikator-indikator mutu pelayanan fakultas, yang disusun dalam kuesioner dengan analisis faktor. Variabel laten ini dalam analisis faktor dikenal sebagai faktor. Salah satu tujuan dari analisis faktor adalah untuk mereduksi sejumlah variabel dengan cara mengelompokkan variabel berdasarkan korelasinya. Variabel yang berkorelasi tinggi akan berada dalam kelompok tertentu membentuk suatu faktor, sedangkan variabel-variabel dengan korelasi rendah akan membentuk faktor yang lain.

5. Menginterpretasikan hasil analisis yang diperoleh sehingga memberikan informasi yang bermanfaat.

D. Hasil dan Pembahasan

Ada beberapa hal yang menjadi masalah dalam jasa pelayanan dan mempengaruhi mutu pelayanan, yaitu terjadinya kesenjangan/perbedaan, yang meliputi: (1) perbedaan antara harapan

pelanggan dengan persepsi manajemen mengenai harapan pelanggan; (2) perbedaan antara persepsi manajemen terhadap harapan pelanggan dengan spesifikasi mutu jasa yang dihasilkan; (3) perbedaan antara spesifikasi mutu jasa dengan yang secara aktual disampaikan kepada pelanggan; (4) perbedaan antara minat penyampaian jasa dan apa yang dikomunikasikan tentang jasa kepada pelanggan; (5) perbedaan antara kinerja aktual dengan persepsi pelanggan terhadap jasa. Kesenjangan 5 ini terjadi sebagai akibat terjadinya kesenjangan 1 sampai kesenjangan 4, dimana ukuran yang digunakan oleh pelanggan dalam menilai kinerja perusahaan/ lembaga, yaitu berupa harapannya tentang kinerja tersebut berlainan dengan apa yang telah diperbuat dan diberikan oleh perusahaan/ lembaga (Berry, dkk., 1990).

1. Persepsi Mahasiswa tentang Mutu Pelayanan di FMIPA Unud

Berdasarkan jawaban dari 160 responden mahasiswa FMIPA Unud, dengan memperhatikan frekuensi untuk setiap variabel indikator mutu pelayanan dapat dibentuk menjadi kategori-kategori berdasarkan prosentase pencapaian terhadap skor maksimal. Kategori setiap indikator pelayanan FMIPA Unud dirangkum dalam Tabel 2.

Tabel 2. Prosentase Pencapaian Skor untuk Setiap Indikator Mutu

No.	Indikator	Prosentase Pencapaian Skor dari Skor Maksimal (%)	Kategori
1.	Kenyamanan ruang kuliah	59,06	Cukup Baik
2.	Keadaan fisik meja, kursi	60	Cukup Baik
3.	Kebersihan ruang kuliah	51,41	Kurang Baik
4.	Kesesuaian antara penerima beasiswa dengan syarat penerimaan	42,5	Kurang Baik
5.	Ketersediaan area parkir	64,53	Cukup Baik
6.	Ketersediaan Lab sesuai kebutuhan perkuliahan	58,75	Cukup Baik
7.	Ketersediaan komputer untuk kegiatan administrasi	53,44	Kurang Baik
8.	Keramahaan karyawan/staf	54,22	Kurang Baik
9.	Ketepatan perhitungan nilai dalam KHS	68,28	Cukup Baik
10.	Pelaksanaan janji pelayanan	52,5	Kurang Baik
11.	Kecepatan pelayanan	47,81	Kurang Baik
12.	Respon karyawan	44,53	Kurang Baik
13.	Daya tanggap karyawan	51,88	Kurang Baik
14.	Kehadiran karyawan	63,91	Cukup Baik
15.	Kesabaran karyawan	57,66	Cukup Baik
16.	Kesopanan karyawan	63,13	Cukup Baik
17.	Kenyamanan dalam pelayanan	56,41	Cukup Baik
18.	Profesionalisme staf	57,81	Cukup Baik
19.	Ketepatan jadwal penerimaan beasiswa	59,38	Cukup Baik
20.	Kejelasan pemberian informasi oleh staf	55,31	Cukup Baik
21.	Kurikulum dan silabus mata kuliah	57,97	Cukup Baik
22.	Informasi kaitan antar mata kuliah	70,47	Baik
23.	Pengembalian hasil evaluasi oleh dosen	63,59	Cukup Baik
24.	Penilaian perkuliahan secara objektif	47,19	Kurang baik
Rerata Total		56,74	Cukup Baik

Sumber : Data Primer, 2008

Secara umum, nilai rerata total prosentase pencapaian skor dari skor maksimal untuk semua indikator pelayanan fakultas bernilai 56,74 berada dalam kategori cukup baik. Walaupun pelayanan fakultas dalam kategori cukup baik, nilai rerata total tersebut sangat dekat dengan batas bawah kategori cukup baik, yaitu 55. Nilai ini menunjukkan bahwa FMIPA Unud harus meningkatkan pelayanannya kepada mahasiswa karena terdapat kesenjangan

yang cukup tinggi antara pelayanan yang diharapkan mahasiswa dengan pelayanan aktual yang diterima mahasiswa.

Tabel 2 juga memberikan informasi bahwa tidak ada indikator mutu pelayanan menurut persepsi mahasiswa yang berada dalam kategori sangat baik atau sangat kurang baik. Indikator mutu pelayanan dalam kategori baik hanya pada indikator informasi kaitan antarmata kuliah oleh dosen. Indikator

mutu yang berada dalam kategori kurang baik meliputi: (1) kebersihan ruang kuliah; (2) kesesuaian antara penerima beasiswa dengan syarat penerimaan; (3) ketersediaan komputer untuk kegiatan administrasi; (4) keramahan karyawan/staf; (5) pelaksanaan janji pelayanan; (6) kecepatan pelayanan; (7) respon karyawan; (8) daya tanggap karyawan; dan (9) penilaian perkuliahan secara objektif oleh dosen. Indikator-indikator mutu pelayanan yang lainnya berada dalam kategori cukup baik.

Hampir semua indikator mutu pelayanan perlu ditingkatkan, terlihat bahwa harapan mahasiswa terhadap mutu pelayanan masih lebih tinggi dari mutu pelayanan yang selama ini diterima, baik dari segi sarana prasarana, pelayanan pegawai administrasi (karyawan/staf), pelayanan pihak dekanat (pimpinan fakultas), maupun proses pembelajaran yang diberikan dosen. Peningkatan mutu pelayanan ini merupakan suatu keharusan, di samping mewujudkan peningkatan mutu lulusan, juga diperlukan demi eksis dan perkembangan fakultas di tahun-tahun mendatang, khususnya dalam menumbuhkan minat calon mahasiswa untuk melanjutkan dan menuntut ilmu di FMIPA Unud.

Kesenjangan 1, yaitu perbedaan antara mahasiswa dengan persepsi pihak dekanat mengenai harapan mahasiswa. Hal ini disebabkan karena kurangnya informasi dari mahasiswa yang langsung sampai ke dekanat, atau banyaknya tingkatan pada bagian pelayanan hingga sampai pada dekanat menyebabkan informasi yang sampai pada dekanat tidak lengkap. Pemecahan masalah ini adalah dengan meningkatkan komunikasi antara dekanat dengan mahasiswa, dimana dekanat dapat meluangkan waktu untuk melihat pe-

layanan secara langsung dan merasakan sendiri pelayanan yang diberikan, serta mengetahui apa yang sebenarnya diinginkan mahasiswa. Juga mengurangi jumlah tingkatan antara bagian pelayanan dengan dekanat. Dekanat harus meningkatkan komunikasi dengan para karyawan pada kesempatan non-formal seperti saat makan siang.

Kesenjangan 2, yaitu perbedaan antara persepsi manajemen fakultas terhadap harapan mahasiswa dengan mutu jasa yang dihasilkan. Penyebabnya mungkin karena: (1) kurangnya manajemen fakultas terhadap mutu jasa, misalnya penempatan karyawan/pegawai yang tidak tepat pada bagian pelayanan; (2) keterbatasan fakultas untuk memenuhi keinginan para mahasiswa dan keengganan dekanat untuk berpikir kreatif dalam mengatasinya; (3) standarisasi pekerjaan yang tidak mencukupi karena mutu pelayanan yang tidak dapat distandarisasi sebab sifatnya yang tidak kelihatan dan sulit diukur; (4) tidak adanya penetapan standar mutu bagi pegawai dalam menyediakan pelayanan yang bermutu. Pemecahannya dilakukan berupa: (1) dekanat merancang standar mutu pelayanan, sedangkan kepala tata usaha membuat standar kerjanya, termasuk ketua-ketua jurusan harus mendukung pelaksanaannya; (2) menciptakan inovasi agar kebutuhan mahasiswa dapat dipenuhi; dan (3) menggunakan teknologi untuk tugas-tugas yang sifatnya rutin/berulang.

Kesenjangan 3, yaitu perbedaan antara spesifikasi mutu jasa dengan yang secara aktual disampaikan ke mahasiswa. Hal ini disebabkan karena: (1) ketidaktahuan karyawan apa yang diinginkan dekanat; (2) memberikan tugas pada saat yang bersamaan melayani tugas yang lain; (3) ketidaktepatan pe-

nempatan karyawan; dan (4) lemahnya teknologi, kurangnya fasilitas yang mengikuti perkembangan; (5) tidak ada alat yang tepat untuk mengukur produktivitas jasa yang diberikan. Pemecahan dilakukan dengan: (1) memberikan penjelasan agar karyawan mengerti aturan fakultas; (2) mengikutsertakan karyawan dalam membuat prosedur pelaksanaan kerja; (3) meningkatkan mutu pegawai dan modernisasi teknologi; (4) karyawan harus selalu diawasi; (5) memberdayakan karyawan untuk menemukan potensi diri agar dapat meningkatkan pekerjaan atau ikut memecahkan masalah.

Kesenjangan 4, yaitu perbedaan antara minat penyampaian jasa dan apa yang dikomunikasikan tentang jasa kepada mahasiswa. Penyebabnya adalah: (1) kurang komunikasi antarbagian dan (2) kecenderungan janji yang berlebihan. Pemecahannya dilakukan dengan cara: (1) komunikasikan secara terbuka antarbagian; (2) kembangkan komunikasi yang cocok dan efektif tentang mutu jasa; dan (3) komunikasikan pengertian mutu jasa ke mahasiswa dengan efektif dan tepat, dan tidak membuat salah tafsir.

Kesenjangan 5, yaitu perbedaan antara kinerja aktual dan persepsi mahasiswa terhadap jasa pelayanan. Kesenjangan ini terjadi sebagai akibat kesenjangan 1 sampai dengan kesenjangan 4. Dalam hal ini, ukuran yang digunakan mahasiswa untuk menilai kinerja fakultas yaitu berupa harapannya tentang kinerja tersebut berlainan dengan apa yang telah diberikan fakultas sebagai kinerja aktualnya. Timbulnya perbedaan tersebut disebabkan karena lima faktor, yaitu: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

2. Faktor-faktor Penentu Mutu Pelayanan Fakultas sebagai Lembaga Pendidikan

Faktor merupakan suatu variabel baru yang bersifat tidak dapat diukur atau tidak dapat diamati (*unobservable variable*) secara langsung. Penentuan kelayakan data dianalisis dengan analisis faktor dapat dilihat dari nilai KMO (*Kaiser Meyer Olkin*) yang merupakan ukuran kecukupan sampel dan nilai uji Bartlett's yang menyatakan adanya korelasi secara bersama-sama. Nilai KMO lebih besar dari 0,7 dan uji Bartlett's dengan signifikansi 0,000 dianggap memenuhi, sehingga analisis faktor sah digunakan.

Untuk setiap variabel indikator mutu pelayanan perlu dilihat nilai *anti-imaganya*. Menurut Hair, et al (1995), nilai *anti-image* yang lebih kecil dari 0,5 akan dihilangkan atau diabaikan dalam analisis selanjutnya. Variabel indikator ke-24, yaitu indikator penilaian perkuliahan secara objektif memiliki nilai *anti-image* 0,340 nilainya lebih kecil dari 0,5, maka dihilangkan atau diabaikan pada analisis selanjutnya, sehingga banyak variabel indikator mutu pelayanan yang dianalisis ada sebanyak 23 buah. Data penelitian yang digunakan dengan 23 variabel indikator mutu pelayanan memiliki nilai KMO 0,842 dan uji Bartlett's memenuhi signifikansi 0,000 menunjukkan bahwa analisis faktor sah digunakan dalam menentukan faktor-faktor mutu pelayanan Fakultas, serta menentukan faktor yang bersifat dominan.

Penentuan banyak faktor dalam analisis faktor dapat dilakukan dengan dua cara yaitu secara eksploratif dan secara konfirmatif. Secara eksploratif ditentukan berdasarkan nilai eigen dari matriks kovarians atau matriks korelasi. Umumnya faktor yang memiliki nilai

eigen lebih besar atau sama dengan 1 dianggap sebagai faktor yang bermakna. Secara konfirmatif yaitu menetapkan banyak faktor yang diinginkan tanpa memperhatikan besar nilai eigen masing-masing faktor.

Pada penelitian ini dilakukan analisis faktor secara konfirmatif, yaitu

menetapkan lima faktor yang menentukan mutu pelayanan fakultas sesuai dengan dimensi pelayanan jasa menurut Kotler (2000). Nilai eigen untuk tiap faktor dapat dilihat dalam Tabel 3 berikut.

Tabel 3. Nilai Eigen Matriks Korelasi Variabel Indikator Mutu Pelayanan

Faktor	Nilai Eigen			Faktor	Nilai Eigen		
	Total	% of Variance	Cumulative %		Total	% of Variance	Cumulative %
1	6,409	27,864	27,864	13	0,636	2,767	83,441
2	2,163	9,404	37,268	14	0,597	2,337	85,777
3	1,520	6,609	43,877	15	0,528	2,298	88,075
4	1,284	5,582	49,460	16	0,486	2,112	90,187
5	1,158	5,036	54,495	17	0,425	1,848	92,034
6	1,102	4,792	59,287	18	0,410	1,781	93,815
7	1,012	4,399	63,686	19	0,370	1,465	95,280
8	0,951	4,135	67,821	20	0,329	1,432	96,712
9	0,805	3,501	71,322	21	0,276	1,201	97,913
10	0,753	3,275	74,596	22	0,251	1,091	99,004
11	0,726	3,158	77,755	23	0,229	0,996	100,000
12	0,671	2,919	80,674				

Sumber: Analisis Data Primer, 2008

Kelima faktor yang ditetapkan mampu menerangkan 54,495% keragaman data keseluruhan yang dimiliki. Selanjutnya akan dilihat indikator-indikator apa saja yang membentuk masing-masing faktor berdasarkan nilai skor faktor (*factor loading*) dari masing-

masing indikator. Suatu indikator agar memiliki korelasi yang kuat hanya pada satu faktor maka dilakukan rotasi terhadap matriks skor faktor. Pengelompokan indikator mutu pelayanan ke dalam faktor-faktor diringkaskan dalam Tabel 4.

Tabel 4. Pengelompokan Lima Faktor Hasil Analisis Faktor

Faktor	% Keragaman	Indikator Mutu
<i>Reliability</i> (Kehandalan Karyawan)	27,864	1. Profesionalisme staf/karyawan 2. Keramahan staf/karyawan 3. Kenyamanan dalam pelayanan 4. Kesopanan staf 5. Kejelasan pemberian informasi oleh staf 6. Akurasi perhitungan nilai pada KHS
<i>Empathy</i> (Empati)	9,404	1. Informasi perkuliahan oleh dosen 2. Pengembalian hasil evaluasi/tes oleh dosen 3. Keadaan Meja-Kursi

<i>Tangible</i> (Bukti Langsung)	6,609	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketersediaan parkir 2. Ketersediaan Lab 3. Ketersediaan Komputer untuk administrasi 4. Ketersediaan ruangan , meja, kursi
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	5,582	<ol style="list-style-type: none"> 1. Respon karyawan 2. Kecepatan pelayanan 3. Daya tanggap karyawan 4. Kehadiran karyawan 5. Ketepatan pelaksanaan janji pelayanan 6. Kesabaran karyawan
<i>Assurance</i> (Jaminan)	5,036	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kebersihan ruang kuliah 2. Ketepatan jadwal penerimaan beasiswa 3. Kesesuaian penerima beasiswa dengan syarat penerimaan

Sumber : Analisis Data Primer, 2008

Penamaan faktor-faktor dalam analisis faktor didasarkan atas indikator-indikator yang mendukung faktor tersebut. Indikator-indikator mutu: (1) profesionalisme staf/karyawan; (2) keramahan staf/karyawan; (3) kenyamanan dalam pelayanan; (4) kesopanan staf; (5) kejelasan pemberian informasi oleh staf; dan (6) akurasi perhitungan nilai pada KHS menunjukkan kemampuan staf/karyawan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa sehingga faktor yang didukung oleh indikator-indikator tersebut merupakan faktor *reliability* (reliabilitas).

Faktor kedua didukung oleh indikator-indikator: (1) informasi perkuliahan oleh dosen; (2) pengembalian hasil evaluasi/tes oleh dosen; dan (3) keadaan meja-kursi. Hal ini mencakup kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individu mahasiswa, sehingga faktor kedua ini merupakan faktor *empathy* (empati).

Indikator-indikator: (1) ketersediaan parkir; (2) ketersediaan laboratory; (3) ketersediaan komputer untuk administrasi; dan (4) ketersediaan ruangan, meja, kursi merupakan fasilitas fisik, perlengkapan, sarana dan pra-

sarana termasuk faktor *tangible* (bukti fisik).

Faktor keempat didukung oleh indikator-indikator: (1) respon karyawan; (2) kecepatan pelayanan, (3) daya tanggap karyawan; (4) kehadiran karyawan; (5) ketepatan pelaksanaan janji pelayanan; dan (6) kesabaran karyawan menunjukkan keinginan staf membantu dan memberi pelayanan kepada mahasiswa merupakan faktor *Responsiveness* (daya tanggap).

Faktor kelima didukung oleh indikator-indikator: (1) kebersihan ruang kuliah; (2) ketepatan jadwal penerimaan beasiswa; dan (3) kesesuaian penerima beasiswa dengan syarat penerimaan menunjukkan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan merupakan faktor *Assurance* (jaminan).

Indikator-indikator mutu pelayanan mengelompok membentuk kelima faktor yang menentukan mutu pelayanan. Ketidaksesuaian antara mutu pelayanan yang diharapkan mahasiswa dengan mutu pelayanan aktual yang diberikan pihak fakultas menimbulkan ketidakpuasan mahasiswa atas mutu pelayanan yang selama ini diterima.

3. Faktor Dominan Penentu Mutu Pembelajaran Dosen

Faktor dominan adalah faktor yang mampu menjelaskan keragaman data keseluruhan dengan prosentase paling besar. Faktor kehandalan karyawan (*Reliability*) merupakan faktor dominan penentu mutu pelayanan di FMIPA, Universitas Udayana. Faktor *Reliability* diwakili oleh enam indikator mutu, memiliki skor faktor sebagai berikut.

1. Profesionalisme karyawan dengan skor faktor 0,713 berada pada kategori cukup baik dengan prosentase skor terhadap skor maksimal 57,81%. Indikator ini memiliki nilai skor faktor yang paling tinggi dibanding dengan indikator lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa profesionalisme karyawan sangat menentukan penilaian mahasiswa terhadap mutu pelayanan yang diterima.
2. Keramahan staf memiliki skor faktor 0,694 berada dalam kategori kurang baik dengan prosentase skor terhadap skor maksimal 54,22%.
3. Kenyamanan dalam pelayanan memiliki skor faktor 0,682 berada dalam kategori cukup baik dengan prosentase skor terhadap skor maksimal 56,41%.
4. Kesopanan staf memiliki skor faktor 0,677 berada dalam kategori cukup baik dengan prosentase skor terhadap skor maksimal 63,13%.
5. Kejelasan pemberian informasi oleh karyawan memiliki skor faktor 0,602 berada dalam kategori cukup baik dengan prosentase skor terhadap skor maksimal 55,31%.
6. Akurasi penghitungan nilai pada KHS memiliki skor faktor 0,546 berada dalam kategori cukup baik dengan prosentase skor terhadap skor maksimal 68,28%.

Apabila diperlukan skala prioritas dalam upaya peningkatan mutu pelayanan fakultas, maka faktor *reliability* inilah yang terlebih dahulu harus ditingkatkan karena memberikan pengaruh dominan dalam menentukan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Fakultas MIPA Universitas Udayana sebagai lembaga pendidikan.

Peningkatan profesionalisme karyawan melalui pelatihan-pelatihan profesi dan penempatan karyawan yang sesuai dengan keahliannya sangat diperlukan. Peningkatan keramahan, kesopanan, pemberian rasa nyaman, kejelasan pemberian informasi dan akurasi perhitungan KHS dalam pelayanan oleh staf/karyawan melalui peningkatan komunikasi dekanat pada karyawan dan menanamkan pentingnya pemberian pelayanan yang maksimal kepada mahasiswa, serta menanamkan rasa tanggung jawab dan rasa memiliki fakultas untuk bersama-sama terus mengembangkan lembaga.

E. Simpulan dan Saran

1. Simpulan

Berdasarkan kelima faktor penentu kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan fakultas yaitu faktor *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* apabila diperlukan skala prioritas dalam upaya peningkatan mutu pelayanan, maka faktor *reliability* yang terlebih dahulu harus ditingkatkan, karena memberikan pengaruh dominan dalam menentukan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan FMIPA Unud sebagai lembaga pendidikan. Indikator-indikator mutu yang membentuk faktor *reliability* meliputi: (1) profesionalisme staf/karyawan; (2) keramahan staf/karyawan; (3) kenyamanan dalam pelayanan; (4) kesopanan staf; (5) ke-

jelasan pemberian informasi oleh staf; dan (6) akurasi perhitungan nilai pada KHS

2. Saran

Peningkatan mutu pelayanan FMIPA Unud harus dilakukan agar fakultas sebagai lembaga pendidikan mampu berkembang melalui beberapa hal, seperti berikut.

1. Penetapan standar kerja pada bagian penting dalam pelayanan mahasiswa, misalnya pada bagian akademik dan bagian kemahasiswaan.
2. Peningkatan kemampuan pedagogik dosen secara terus-menerus.
3. Studi banding pada fakultas lain, untuk menemukan kelebihan dan kelemahan fakultas yang sering dijadikan mahasiswa untuk membandingkan pelayanan.

Daftar Pustaka

- Berry, L, and Parasuraman. 1991. *Marketing Service Competing Through Quality*. New York: The Free Press.
- Hair Jr., R..E. Anderson, R.L. Tathan, and W.C. Black. 1995. *Multivariate Data Analysis with Readings (Fourth Edition)*. USA: Prentice-Hall Inc.
- Handayani, R, Yermias T. K., dan Ratminto. 2003. "Analisis Kepuasan Pemakai terhadap Pelayanan Perpustakaan Nasional Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta". *Sosiosains*, Volume 17 Nomor 2, April 2003. Pasca Sarjana Fisipol UGM. Yogyakarta.
- Irawan, H. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo Gramedia.
- Kartono, K. 1987. *Pemimpin dan Kepemimpinan :Apakah Kepemimpinan itu Abnormal*. Jakarta: Rajawali.
- Kimsean, Y. Yermias T. K., dan Ag. Subarsono. 2004. "Analisis Kinerja Publik pada Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Yogyakarta". *Sosiosains*, Volume 17, Nomor 3, Juli 2004. Pascasarjana Fisipol UGM. Yogyakarta.
- Kotler, P. 2000. *Marketing Management. Millennium Edition*. New Jersey: Prentice-Hall International, Inc.
- Riduwan. 2004. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung, Alfabeta.
- Sadat, A. M. 2000. *Analisis Hubungan Kinerja Jasa Perguruan Tinggi terhadap Kepuasan Mahasiswa :Studi Kasus Universitas Indonesia*. Program Pasca Sarjana Ilmu Ekonomi dan Manajemen Universitas Indonesia. Jakarta.
- Semiawan, C. R. 1998. *Pendidikan Tinggi Peningkatan Kemampuan Manusia Sepanjang Hayat Seoptimal Mungkin*. Jakarta, Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi.
- Singarimbun, M. dan Sofyan E. 1989. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta, LP3ES.
- Sudarwan, D. 1995. *Pendidikan Media Komunikasi*. Jakarta, Bumi Aksara.

- Sugito, H. 2005. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. (On-line). www.eprints.qut.edu/achieve/0003941/-01/3491/pdf. Diakses 2 Juli 2008.
- Sutaat. 2005. *Persepsi Legislatif tentang Pembangunan Kesejahteraan Sosial di Daerah* (On-line). <http://deposos.go.id>. Diakses 16 Oktober 2008.
- Tjiptono, F. 1998. *Manajemen Jasa. Edisi Kedua*. Yogyakarta, Penerbit Andi.
- Windhyastiti, I dan Khouroh, U. 2003. Mutu Pelayanan Jasa Pendidikan di Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Malang (Pendekatan Serqual). *Jurnal Penelitian Ilmu-ilmu Sosial*. Volume XV, Nomor 2. Lembaga Penelitian Universitas Merdeka. Malang.