

**ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA PROGRAM STUDI  
PENDIDIKAN SENI TARI TERHADAP PELAYANAN  
AKADEMIK STKIP PGRI BANJARMASIN**

Suwarjiya<sup>1</sup>

**1. Program Studi Pendidikan Seni Tari STKIP PGRI Banjarmasin**  
ragerr710@gmail.com (08122703726)

**ABSTRAK**

Berdasarkan survei (2010) oleh pengurus Himpunan Mahasiswa Jurusan Pendidikan Seni Tari STKIP PGRI Banjarmasin sebagian mahasiswa merasa ada dosen yang kehadiran dalam perkuliahannya kurang tanpa sebab yang jelas, pengumuman nilai hasil ujian tidak tepat waktu, penggunaan jam mengajar tidak optimal, dosen kurang memberikan umpan balik atas tugas mahasiswa. Berdasarkan hasil survei inilah perlu kiranya diadakan penelitian pada seluruh mahasiswa agar diperoleh gambaran yang lengkap tentang kepuasan mahasiswa program studi Pendidikan Seni Tari karena survei yang dilakukan tersebut belum dijelaskan jumlah sampel, teknik pengambilan sampel, dan instrumen penelitiannya. Pengetahuan tentang kepuasan mahasiswa akan memberikan banyak manfaat. Penelitian yang dilakukan ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan 1) harapan mahasiswa atas layanan akademik STKIP PGRI Banjarmasin, 2) persepsi realisasi performa layanan menurut pandangan mahasiswa, 3) untuk mengetahui gap atau kesenjangan antara tingkat ekspektasi dan persepsi terhadap layanan akademik, memberi informasi prioritas layanan yang harus diperbaiki oleh STKIP PGRI Banjarmasin. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Teknik pengumpulan data dengan angket. Responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah mahasiswa Prodi Pendidikan Seni Tari angkatan tahun 2012-2014 yang jumlah populasinya 169 mahasiswa, sampel yang dipilih untuk dijadikan subyek penelitian dengan menggunakan rumus Slovin dan berjumlah 119 sampel. Hasil penelitian menunjukkan ekspektasi mahasiswa atas layanan akademik berada pada kisaran rata-rata skor 4,51 s.d. 4,62 dengan kategori penting. Realisasi performa persepsi layanan berada pada kisaran rata-rata skor 3,14 s.d 3,73 dengan kategori puas. Gap atau kesenjangan terjadi jarak signifikan yaitu pada kisaran rata-rata skor -1,41 s.d. -0,89 dan terjadi kesenjangan negatif atau kurang puas. Prioritas layanan yang harus dilakukan perbaikan oleh STKIP PGRI Banjarmasin pada *inner-personality* dan *capability* dari diri pengelola layanan. Faktor tersebut dirangkum dalam Bukti Langsung (*tangibles*) dan daya tanggap (*responsibility*). Simpulan dari penelitian bahwa ekspektasi mahasiswa Program Studi Pendidikan Seni Tari pada kategori sangat penting terdapat pada variabel *tangibles*. Persepsi berada pada kategori Puas terutama pada variabel *reliability*. Skor GAP terjadi kesenjangan negative atau ni bawah nol. Saran untuk STKIP PGRI Banjarmasin supaya memprioritaskan aspek yang berada pada kuadran II

Kata Kunci: Ekspektasi, persepsi, kepuasan, layanan akademik, STKIP PGRI Banjarmasin

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Berbagai upaya yang dilakukan oleh lembaga untuk meningkatkan pelayanan kepada mahasiswa misalnya memberikan pelayanan dengan cepat dan ramah, memberikan bantuan keuangan, menyediakan sarana prasarana. Namun demikian kenyataan menunjukkan bahwa ada sebagian mahasiswa merasa tidak puas. Hal ini ditunjukkan saat diadakan survei (2010) oleh pengurus Himpunan Mahasiswa Jurusan Pendidikan Seni Tari STKIP PGRI Banjarmasin sebagian mahasiswa merasa ada dosen yang kehadiran dalam perkuliahannya kurang tanpa sebayang jelas, pengumuman nilai hasil ujian tidak tepat waktu, penggunaan jam mengajar tidak optimal, dosen kurang memberikan umpan balik atas tugas mahasiswa. Dari hasil survei tersebut kemudian melakukan tindak lanjut dengan mengadakan kegiatan penalaran, workshop penyusunan instrumen (soal ujian) yang diikuti oleh dosen Program Studi Pendidikan Seni tari, sehingga selama kurun waktu tiga tahun berdasarkan penilaian gugus penjaminan mutu Prodi, sudah ada peningkatan kinerja dan performa dosen dalam fungsi pembelajaran.

Berdasarkan hasil survei inilah perlu kiranya diadakan penelitian pada seluruh mahasiswa agar diperoleh gambaran yang lengkap tentang kepuasan mahasiswa program studi Pendidikan Seni Tari karena survei yang dilakukan tersebut belum dijelaskan jumlah sampelnya, teknik pengambilan sampel, dan instrumen penelitiannya. Pengetahuan tentang kepuasan mahasiswa akan memberikan banyak manfaat.

Manfaat tersebut antara lain: kepuasan mahasiswa berfungsi sebagai pedoman untuk mengarahkan seluruh organisasi ke arah pemenuhan kebutuhan mahasiswa sehingga menjadi sumber dari keunggulan daya saing yang berkelanjutan. Mahasiswa memilih penyedia jasa berdasarkan informasi dari teman, keluarga, atau dari lembaga, kemudian setelah menerima jasa itu mereka membandingkan jasa yang dialaminya dengan jasa yang diharapkan. Jika jasa yang dialami berada di bawah jasa yang diharapkan, mahasiswa akan merasa tidak puas. Sedangkan jika jasa yang dialami oleh mahasiswa memenuhi atau melebihi harapan mereka, maka mereka akan puas atau sangat puas.

Untuk meningkatkan kualitas jasa dan kepuasan mahasiswa program studi Pendidikan Seni Tari STKIP PGRI Banjarmasin diperlukan informasi yang cukup dari paramahasiswa agar kualitas jasa yang ditingkatkan sesuai dengan yang diharapkan oleh mahasiswa. Untuk meningkatkan kualitas jasa, lembaga perlu:

- a. Melakukan pemantauan dan pengukuran kepuasan mahasiswa secara berkesinambungan.
- b. Memberikan pendidikan dan pelatihan menyangkut komunikasi, dan public relation kepada setiap jajaran manajemen dan karyawan.

Untuk itulah penelitian ini diadakan dengan harapan dapat mengungkap tingkat kepuasan mahasiswa yang selanjutnya dapat digunakan untuk mengambil kebijaksanaan yang berhubungan dengan kepuasan mahasiswa tersebut. Menurut Philip Kotler (2005) ketidakpuasan itu muncul karena adanya kesenjangan antara: (1) harapan konsumen dan persepsi manajemen., (2) persepsi manajemen dan spesifikasi kualitas jasa., (3) spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa, (4) penyampaian jasa dan komunikasi eksternal., dan (5) jasa yang dialami oleh pelanggan dan jasa yang diharapkan.

Permasalahan dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut, sebagian mahasiswa Program Studi Pendidikan Seni Tari STKIP PGRI Banjarmasin merasa tidak puas. Berbagai indikator ketidakpuasan mereka antara lain: yang berhubungan dengan: (1) dosen yang meliputi: kehadiran dosen, pengumuman nilai ujian, (2) sarana, jadwal kuliah, kapasitas ruang kuliah, (3) dosen Penasehat.

Kepuasan mahasiswa dapat dilihat dari berbagai aspek namun dalam penelitian ini dibatasi pada layanan administrasi, kondisi kampus, layanan penasehat akademik, dan kegiatan pengajaran

### **B. Rumusan Masalah**

Kajian dari penelitian ini terutama berkaitan dengan masalah kualitas isi dan penyajian jasa Program Studi Pendidikan Seni Tari STKIP PGRI Banjarmasin.

1. Bagaimanakah tingkat kesenjangan (GAP) antara Ekspektasi dan Persepsi mahasiswa program studi Pendidikan Seni Tari STKIP PGRI Banjarmasin terhadap pelayanan Akademik STKIP PGRI Banjarmasin?
2. Bagaimanakah tingkat kepuasan mahasiswa program studi Pendidikan Seni Tari STKIP PGRI Banjarmasin terhadap pelayanan Akademik STKIP PGRI Banjarmasin?
3. Faktor apa yang prioritas ditingkatkan pada layanan Akademik mahasiswa program studi Pendidikan Seni Tari STKIP PGRI Banjarmasin?

### **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui:

1. Tingkat kesenjangan (GAP) antara Ekspektasi dan Persepsi mahasiswa program studi Pendidikan Seni Tari STKIP PGRI Banjarmasin terhadap pelayanan Akademik STKIP PGRI Banjarmasin.
2. Tingkat kepuasan mahasiswa program studi Pendidikan Seni Tari STKIP PGRI Banjarmasin terhadap pelayanan Akademik STKIP PGRI Banjarmasin.
3. Faktor yang prioritas ditingkatkan pada layanan Akademik mahasiswa program studi Pendidikan Seni Tari STKIP PGRI Banjarmasin.

### **D. Manfaat Penelitian**

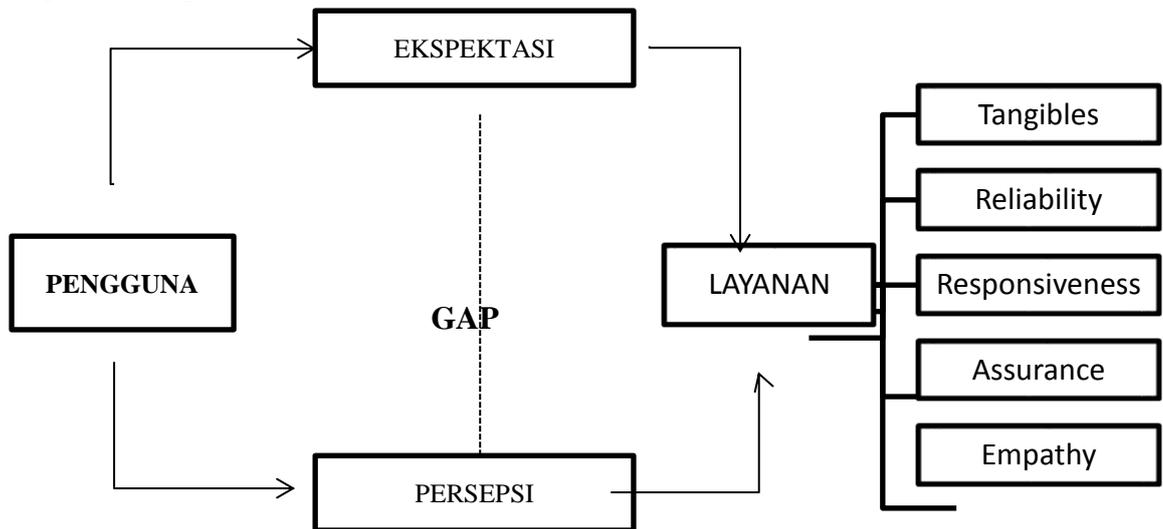
Penelitian ini diharapkan akan bermanfaat, terutama :

1. Manfaat praktis dan penelitian ini adalah sebagai informasi untuk masukan serta perbaikan proses pengelolaan pembelajaran pada Jurusan Pendidikan Seni Tari STKIP PGRI Banjarmasin. Dengan penelitian ini diharapkan akan diketahui persoalan serta hambatan yang dihadapi, sehingga dapat dijadikan sebagai titik pijak dan pemberi arah untuk perbaikan pengelolaan kualitas di masa yang akan datang.
2. Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah memberikan sumbangsih terhadap perkembangan ilmu pendidikan, terutama yang berkaitan dengan pengelolaan (manajemen) pendidikan.

## METODE PENELITIAN

### A. Rancangan Penelitian

Penelitian dilaksanakan dengan focus obyek amatan berupa kualitas layanan pendidikan oleh STKIP PGRI Banjarmasin. Adapun alur kerangka konseptual berpikir untuk menggambarkan perbedaan ekspektasi dan persepsi pengguna layanan pendidikan yang diberikan oleh STKIP PGRI Banjarmasin, dapat dilihat pada Gambar berikut.



*Gambar alur kerangka konseptual berpikir perbedaan ekspektasi dan persepsi mahasiswa Pendidikan Seni tari STKIP PGRI Banjarmasin*

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif, yaitu penelitian sifatnya memberikan gambaran yang lebih detail mengenai suatu gejala atau fenomena (Prasetyo dan Miftahul, 2005: 42). Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari respon jawaban dan pendapat yang diberikan responden, yaitu para pengguna layanan STKIP PGRI Banjarmasin. Respon jawaban dan pendapat tersebut direkam ke dalam borang kuisioner yang dibagikan kepada responden berdasarkan pertanyaan-pertanyaan yang terangkum di dalamnya. Kuisioner sebelumnya dibagikan oleh peneliti atau enumerator kepada responden, sebelum kemudian dikumpulkan kembali oleh peneliti (atau enumerator) atau dikembalikan oleh responden kepada peneliti (atau enumerator). Butir-butir pertanyaan di dalam kuisioner merupakan penjabaran atas variable-variabel berikut :

- Bukti langsung (tangibles);
- Keandalan (reliability);
- Daya tanggap (responsiveness);
- Jaminan (assurance); dan
- Empaty.

Pertanyaan-pertanyaan tersebut merupakan perangkat indicator untuk digunakan secara praktis menyatakan persepsi responden atas harapan atau ekspektasi layanan public serta pelayanan kenyataan kinerja yang ditunjukkannya. Penilaian atas harapan dan kinerja tersebut dinyatakan dalam besaran kuantitatif. Selisih antara besaran harapan dan besaran kinerja dalah gap yang dipresentasikan sebagai indeks kepuasan pengguna atas layanan.

## B. Definisi Variabel dan Bahasan

Di dalam penelitian yang dilakukan ini digunakan sejumlah variabel dan peristilahan teknis dan operasional sebagaimana dijelaskan berikut, yaitu :

1. Layanan publik atau pelayanan umum adalah bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk fisik barang maupun jasa yang menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh STKIP PGRI Banjarmasin dalam rangka pemenuhan kebutuhan pengguna maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan akademik.
2. Kepuasan (dalam hal ini kepuasan atas layanan) adalah fungsi dari kesan kinerja dan harapan atau ekspektasi atas layanan dimaksud. Sebaliknya, jika kinerja lebih buruk dari harapan, maka terbentuklah kesenjangan (*gap*) yang mencerminkan ketidakpuasan.
3. Kualitas layanan adalah kondisi yang berhubungan seberapa jauh kinerja STKIP PGRI Banjarmasin dalam menyediakan pelayanan yang sesuai dengan harapan pengguna pelayanan.
4. Persepsi terkait kepuasan didekati, diukur secara kuantitatif berdasarkan variabel-variabel, yaitu: (a) bukti langsung (*tangibles*); (b) keandalan (*reliability*); (c) daya tanggap (*responsiveness*); (d) jaminan (*assurance*); dan (e) empati. Penjelasan masing-masing variabel serta indikator yang menjabarkannya dapat dilihat lebih lanjut pada pasal tentang instrumen penelitian.
5. Indeks kepuasan adalah besaran kuantitatif yang menunjukkan simpulan umum atas kinerja layanan STKIP PGRI Banjarmasin berdasar persepsi pengguna dengan membandingkannya dengan harapan atau ekspektasi. Indeks Kepuasan adalah interpretasi kuantitatif atas besaran kesenjangan (*gap*).

## C. Metode Pengumpulan Data dan Penentuan Responden

Data yang diperlukan dalam penelitian itu diperoleh berdasarkan isian yang diberikan oleh responden pada lembar pertanyaan atau kuesioner yang dibagikan oleh peneliti langsung, dan dibantu oleh resepsionis, terkait dengan persepsi dan pendapat berkenaan dengan tingkat kepentingan dan performa layanan STKIP PGRI Banjarmasin.

## D. Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian berupa kuesioner yang dikembangkan berdasar kisi-kisi variabel berikut, yaitu:

- Bukti langsung (*tangibles*) meliputi: fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi,
- Keandalan (*reliability*), kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan,
- Daya tanggap (*responsiveness*), keinginan para staff pengelola untuk membantu para pengguna dan memberikan pelayanan,
- Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, adab, sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh staff pengelola layanan, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan,
- Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan peserta sertifikasi.

Pernyataan terkait persepsi tersebut diungkapkan secara kuantitatif dengan menggunakan skala Likert pada kisaran skor antara 1 sampai 5. Persepsi berkenaan dengan harapan atau ekspektasi atas layanan diungkapkan dengan pernyataan “kepentingan” dengan padanan skor, yaitu

- ❖ Sangat penting           diberi skor    5
- ❖ Penting                   diberi skor    4
- ❖ Cukup penting           diberi skor    3
- ❖ Kurang penting          diberi skor    2
- ❖ Tidak penting           diberi skor    1

Sementara itu, penilaian atas persepsi/ kenyataan kinerja layanan diungkapkan dengan padanan skor:

- ❖ Sangat puas             diberi skor    5
- ❖ Puas                      diberi skor    4
- ❖ Cukup puas             diberi skor    3
- ❖ Kurang puas            diberi skor    2
- ❖ Tidak puas              diberi skor    1

### E. Validitas Data

Validitas merupakan ukuran yang menunjukkan tingkat kesahihan suatu instrument. Instrument yang sah memiliki validitas tinggi. Instrument yang dikatakan sah apabila mampu mengukur apa yang diinginkan, mampu mengungkapkan dari variable yang diteliti, mampu mengungkapkan dari variable yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrument menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran validitas yang dimaksud (Arikunto, 2006: 170). Pendekatan yang digunakan untuk menguji validitas adalah dengan besaran korelasi *product moment* Pearson (Ridwan, 2010: 109; Sugiyono, 2010: 255; Sujono, 2009: 206; Singarimbun, 2008: 137; Muhidin, 2007: 170; dan Arikunto, 2006: 274)

### F. Reliabilitas

Reliabilitas mengandung pengertian bahwa suatu instrument dapat dipercaya untuk digunakan sebagai pengumpul data karena instrument tersebut lebih baik. Dari hasil perhitungan yang dilakukan atas data diperoleh koefisien Alpha Cronbach untuk komponen variable yang berkenaan dengan ekspektasi responden atas layanan STKIP PGRI Banjarmasin adalah sebesar 0,985; sedangkan untuk variable berkenaan dengan persepsi sebesar 0,971 (table 3.2 – rincian terdapat pada lampiran 4a dan 4b)

Tabel 1. Hasil Pengujian Reliabilitas

	<i>Cronbach Alpha</i>	<i>Cronbach's Alpha based on Stanadardized Item</i>	<i>N of Item</i>
Ekspektasi	.985	.986	50
Persepsi	.971	.973	50

Dengan koefisiensi Alpha Cronbach yang lebih besar dari 0,6 tersebut diinterpretasikan bahwa instrument yang digunakan untuk mengukur persepsi responden atas ekspektasi dan realisasi kinerja layanan STKIP PGRI Banjarmasin memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi.

### G. Teknik Analisa Data

Data hasil observasi yang direkam dari pendapat dan penilaian ekspektasi atau harapan dan persepsi responden atas layanan STKIP PGRI Banjarmasin diolah dan dianalisis sebagai berikut

1. Skor ekpekstasi atau harapan rwsponden atas kinerja layanan
2. Skor persepsi atau kenyataan responden atas layanan kinerja layanan .
3. Skor *gap* atau kesenjangan
4. Interpretasi besaran skor *gap* atau kesenjangan
5. Analisis *Important – Performance*.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan sebagai berikut:

1. Ada kesenjangan (GAP) antara Ekspektasi dan Persepsi mahasiswa program studi Pendidikan Seni Tari STKIP PGRI Banjarmasin terhadap pelayanan Akademik STKIP PGRI Banjarmasin.

Tabel 2. Rata-rata nilai skor ekspektasi dan persepsi mahasiswa atas layanan akademik STKIP PGRI Banjarmasin, serta Gap antara keduanya

No	Variabel	Rata-rata skor		Gap	Kategori penilaian
		Ekspektasi	Persepsi		
1	Tangibles	4,55	3,14	-1,41	Cukup
2	Realibility	4,62	3,73	-0,89	Cukup
3	Responsiveness	4,51	3,18	-1,33	Cukup
4	Assurance	4,55	3,46	-1,09	Cukup
5	Empati	4,56	3,51	-1,05	Cukup

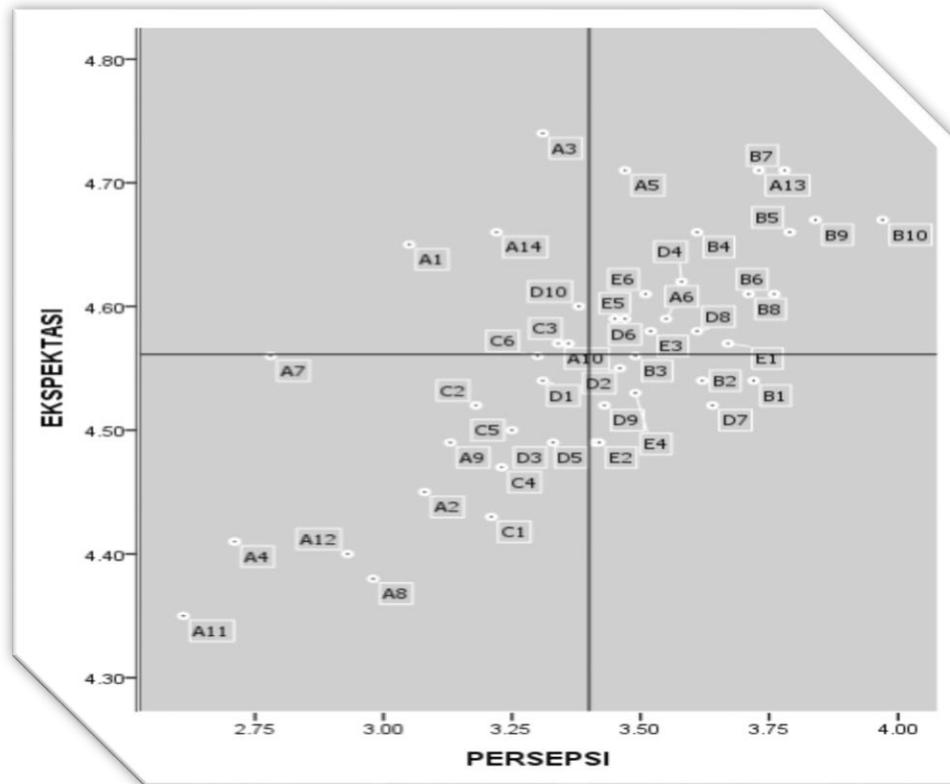
2. Ada kepuasan mahasiswa program studi Pendidikan Seni Tari STKIP PGRI Banjarmasin terhadap pelayanan Akademik STKIP PGRI Banjarmasin.

Tabel 3. Sebaran frekuensi skor dan rata-rata nilai skor persepsi atas layanan akademik STKIP PGRI Banjarmasin

No	Variabel	Frekuensi					Rata-rata skor	Kategori penilaian
		1	2	3	4	5		
1	Tangibles	9	24	40	33	13	3,14	Puas
		7,56	20,17	33,61	27,73	10,92		
2	Reliability	0	8	38	50	23	3,73	Puas
		0,00	6,72	31,93	42,02	19,33		
3	Responsiveness	3	20	49	37	10	3,18	Puas
		2,52	16,82	41,18	31,09	8,40		
4	Assurance	3	16	38	49	13	3,46	Puas
		2,52	13,45	31,93	41,18	10,92		
5	Empati	2	15	38	47	17	3,51	Puas
		1,68	12,61	31,93	39,50	14,29		

3. Ada Faktor yang diprioritaskan untuk ditingkatkan pada layanan Akademik mahasiswa program studi Pendidikan Seni Tari STKIP PGRI Banjarmasin

Tabel 4. Pemetaan Ekspektasi dan Persepsi Mahasiswa Atas Layanan Akademik STKIP PGRI Banjarmasin, pemilahan komponen-komponen variabel ke dalam kuadran grafik Cartesius



No	Kode	Komponen Variabel
<b>KUADRAN I</b>		
1	A5	Ketersediaan alat pendukung (LCD, Komputer, dll)
2	A6	Ruang Perpustakaan
3	A13	Tersedia Mushalla untuk beribadah
4	A14	Tersedia toilet untuk keperluan fasilitas mahasiswa
5	B4	Kehadiran dosen di kelas sesuai dengan jadwal
6	B5	Kemampuan dosen menyampaikan bahan ajar
7	B6	Kesempatan berdiskusi/ bertanya dalam perkuliahan
8	B7	Dosen memotivasi mahasiswa berpartisipasi aktif dalam perkuliahan
9	B8	Kemampuan dosen memberi contoh yang relevan
10	B9	Kemampuan dosen menanggapi pertanyaan/ pendapat mahasiswa
11	B10	Kesesuaian materi ujian dengan materi kuliah
12	D6	Petugas memahami prosedur layanan

Analisis Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Seni Tari Terhadap  
Pelayanan Akademik STKIP PGRI Banjarmasin

13	D8	Petugas mampu menggunakan dan mengaplikasi computer dan teknologi informasi dalam mengelola layanan
14	E1	PA mempunyai perhatian yang besar terhadap prestasi mahasiswa bimbingannya
15	E3	PA Membantu menyusun program selama satu semester sesuai dengan beban kuliah mahasiswa dan perubahannya
16	E5	PA berinisiatif untuk menghubungi mahasiswa jika ada bimbingan yang belum diselesaikan
17	E6	PA membantu prestasi dengan mahasiswa menyusun program belajar secara lengkap dan program khusus yang dipilih
<b>KUADRAN II</b>		
1	A1	Tersedia komputer di setiap bidang layanan
2	A3	Ruang Kelas
3	A10	Kantin Mahasiwa
4	A14	Tersedia toilet untuk keperluan fasilitas mahasiswa
5	C3	Petugas pelayanan segera memberikan informasi apabila masih ada syarat yang belum bisa dipenuhi mahasiswa
6	C6	Petugas memahami persoalan dan kesulitan yang dihadapi mahasiswa serta mencoba memberikan solusi untuk mengatasinya
7	D10	Petugas selalu tepat janji dalam memberikan layanan bagi para mahasiswa
<b>KUADRAN III</b>		
1	A2	Ketersediaan ruang tunggu untuk mahasiswa
2	A4	Ruang kerja dilengkapi dengan AC
3	A7	Tersedia website yang update/ wifi gratis/hot spot
4	A8	Taman/aula/ruang public
5	A9	Halaman area parker
6	A11	Fasilitas olah raga
7	A12	Fasilitas ekstra kurikuler
8	C1	Petugas pelayanan memberikan masukan dan bantuan dalam menginterpretasikan manual prosedur
9	C2	Petugas pelayanan memberikan informasi dan masukan praktis terkait dengan penyiapan berkas administrasi yang diperlukan
11	C5	Petugas memberikan kepedulian, khususnya kepada calon pengguna layanan
12	C6	Petugas memahami persoalan dan kesulitan yang dihadapi mahasiswa serta mencoba memberikan solusi untuk mengatasinya
13	D1	Petugas terampil melayani mahasiswa dengan baik
14	D3	Petugas bersikap sabar dalam melayani mahasiswa

KUADRAN IV		
1	B1	Kejelasan tujuan setiap mata kuliah
2	B2	Kesesuaian materi perkuliahan dengan SAP
3	B3	Ketersediaan modul/ handout/ bahan kuliah
4	D2	Petugas bersikap ramah dalam melayani mahasiswa
5	D7	Petugas mampu memberi penjelasan dan informasi terkait prosedur layanan, tanpa harus berkonsultasi dengan sejawat atau atasan.
6	D9	Petugas mampu melakukan hubungan dan komunikasi secara formal dengan mahasiswa
7	E2	PA mudah ditemui jika diperlukan
8	E4	PA berkomunikasi dengan baik tentang masalah akademik yang dihadapi mahasiswa bimbingan dan turut berusaha mencari pemecahannya

## KESIMPULAN DAN SARAN

### A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian atas masalah yang dirumuskan pada penelitian ini, dapat disimpulkan beberapa hal yaitu:

#### 1. Ekspektasi

Mahasiswa Program Studi Pendidikan Seni Tari mempunyai harapan sangat tinggi terhadap layanan yang bersifat *inner- personality* dan *capability* dirangkum dalam variabel keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), bukti langsung (*tangible*), dan empati) lebih penting dan berpengaruh dibandingkan dengan faktor fisik dan infra struktur penunjang pelaksanaan layanan.

#### 2. Persepsi

Realisasi performa layanan STKIP PGRI Banjarmasin yang dirasakan mahasiswa Prodi Pendidikan Seni Tari yang ditunjukkan oleh rata-rata nilai skor setiap variabel yang diamati, yaitu bukti langsung berada dalam kisaran puas. Dari hasil pemetaan ekspektasi mahasiswa diidentifikasi ada 46 butir variabel komponen ada 41 butir (atau 89,1 % dari variabel komponen yang ada) yang termasuk kedalam kategori layanan puas. Dari 46 butir tersebut, 5 butir (= 10,8%) merupakan komponen variabel dengan persepsi mahasiswa cukup puas.

#### 3. Gap

Perbedaan antara realisasi performa layanan dan tuntutan ekspektasi atau harapan menimbulkan gap atau kesenjangan. Rata-rata gap antara keduanya variabel yang diamati keandalan (*reliability*), *empati*, jaminan (*assurance*), daya tanggap (*responsiveness*), dan bukti langsung (*tangible*) yang signifikan dengan perbedaan atau gap antara -1,41 s.d. -0,89 bernilai negatif berarti realisasi performa layanan dipersepsikan lebih kecil dari tuntutan ekspektasi atau harapan sehingga menyebabkan ketidakpuasan.

4. Pemetaan ekspektasi dan persepsi mahasiswa atas layanan akademik DTKIP PGRI Banjarmasin

Komponen pada kuadran I menunjukkan tuntutan ekspektasi mahasiswa atas komponen layanan dimaksud tinggi, namun disikapi dengan performa realisasi layanan yang tinggi pula. Pada lokasi disinilah posisi layanan yang terbaik dan kompetitif karena tingginya ekspektasi bertemu dengan tingginya performa realisasi berdasarkan persepsi mahasiswa. Posisi ini tidak memenuhi tuntutan kepuasan mahasiswa berdasarkan kedudukan relative antar keduanya yang ternyata performa realisasi layanan lebih rendah dari ekspektasi, terdapat Gap yang menggambarkan tidak tercapainya kepuasan mahasiswa. Tindakan strategis atas komponen-komponen yang termasuk ke dalam kuadran ini adalah mempertahankan prestasi yang diperoleh, serta melakukan perbaikan dan penyempurnaan yang terus menerus sehingga terjadi peningkatan performa realisasi dalam upaya untuk memenuhi tuntutan ekspektasi mahasiswa.

Komponen pada kuadran II, tuntutan ekspektasi mahasiswa atas komponen layanan tinggi, namun disikapi dengan realisasi rendah. Komponen variabel yang termasuk pada lokasi kuadran II ini ada sebanyak 7 butir (Tabel 4.39) atau 15.22% dari keseluruhan komponen variabel yang ada. Posisi ini merupakan posisi yang krusial dan prioritas untuk dibenahi dengan serius dan tidak dapat dibiarkan berlarut-larut seperti demikian. Gap antara keduanya menyebabkan ketidakpuasan atas layanan yang diberikan. Komponen yang berada di lokasi kuadran II ini, yaitu berkaitan dengan ketersediaan computer, ruang kelas, kantin, toilet serta pelayanan petugas.

## B. Saran

Supaya mencapai visi misi Unggul Profesional dan berkarakter STKIP PGRI Banjarmasin mau tidak mau harus memprioritaskan kepuasan layanan, karena untuk menuju unggul bisa diawali dari kepuasan layanan. Adapun prioritas utama yang kami sarankan adalah:

1. Ruang Kelas Program studi Pendidikan Seni tari di STKIP PGRI Banjarmasin, hendaknya segera menambah ruang prktik tari dan musik dengan spesifikasi yang sesuai dengan rasio jumlah rombongan belajar serta dilengkapi dengan saraana yang mutakhir dan memadai, baik standard proses maupun standard pertunjukkan.
2. Kantin Mahasiswa sebaiknya kampus mengelola sendiri kantin mahasiswa, sehingga pihak kanpus secara tidak langsung ikut mengawasi masalah kelayakan makanan yang di konsumsi oleh mahasiswa, hal ini merupakan langkah frefentif menanggulangi persoalan kesehatan. Selain itu agar mahasiswa tidak terlalu jauh keluar dari kampus.
3. Penambahan jumlah toilet di beberapa tempat yang lebih dekat dengan kegiatan mahasiswa, karena yang sudah ada masih cukup jauh. Kalau perlu dibedakan toilet putra dan toilet untuk putri/
4. Lebih tanggap dalam melayani pelanggan yaitu Petugas pelayanan segera memberikan informasi apabila masih ada syarat yang belum bisa dipenuhi mahasiswa.
5. Petugas memahami persoalan dan kesulitan yang dihadapi mahasiswa serta mencoba memberikan solusi untuk mengatasinya.

6. Petugas selalu tepat janji dalam memberikan layanan bagi para mahasiswa.
7. STKIP PGRI Banjarmasin tetap memfokuskan diri untuk mempertahankan dan meningkatkan persepsi performa layanan yang sudah tergolong baik, dan memiliki tuntutan ekspektasi atau harapan mahasiswa yang tinggi, disamping selalu berupaya mendorong performa persepsi layanan menjadi lebih baik terutama yang diekspektasi tinggi oleh mahasiswa. Apabila diperlukan, relokasi sumberdaya pendukung bisa dilakukan dengan mengurangi atau meninggalkan butir-butir komponen yang diekspektasikan rendah oleh mahasiswa.
8. Komponen-komponen pada variabel bukti langsung (*tangibles*) merupakan titik lemah persepsi performa layanan STKIP PGRI Banjarmasin yang dapat mempengaruhi citra performa layanan secara keseluruhan. Karena swngat krusial untuk segera dibenahi dan didorong sehingga realisasi performanya menjadi lebih baik dan lebih baik lagi. Konsistensi atas fokus ini sangat perlu dijaga karena pembenahannya dapat melibatkan sumberdaya finansial yang sangat besar yang harus diusahakan dalam anggaran pembelanjaan dan dilakukan secara bertahap pada setiap tahun penganggaran.
9. Pemanfaatan potensi teknologi komputer (TIK) melalui internet dan database elektronik termasuk hal yang diabaikan oleh STKIP PGRI Banjarmasin. Dalam jangka panjang, tuntutan ekspektasi atas keberadaannya akan semakin penting dan tidak dapat dihindari. Karena itu sangat direkomendasikan agar STKIP PGRI Banjarmasin menginisiasi rintisan pengembangannya. Website supaya diperbaharui (*updated*) secara konsisten sebagai salah satu media untuk keperluan komunikasi dan pencitraan diri serta melengkapi dan menyempurnakan bangunan website STKIP PGRI. Untuk hal tersebut, hal nutama yang berperan yang perlu disiapkan adalah keberadaan sumberdaya manusia yang kompeten, infrastruktur dan perangkat pendukungnya, serta *mindset* pimpinan dan pengambil kebijakan, khususnya di lingkungan YPLP PT PGRI Banjarmasin.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Boeree, G. (2005). *SEjarah Psikologi*. Jogjakarta: Ar Ruzz Media.
- Candra, T. F. (2016). *Service Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Nurliyani, dkk (2010). *Survei Kinerja Dosen Progrm Studi Pendidikan Seni tari STKIP PGRI Banjarmasin*. Banjarmasin: STKIP PGRI Banjarmasin.
- Faturrahman. (2002). *Keadilan (Perspektif Psikologi)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hamdani, R. L. (2006). *Managemen Pemasaran Jasa Edisi kedua*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kartono, D. G. (1987). *Kamus Psikologi*. Bandung: CV. Pioner Jaya.

Analisis Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Seni Tari Terhadap  
Pelayanan Akademik STKIP PGRI Banjarmasin

---

- Mursid. (2993). *Managemen Pemasaran*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mursyidah, A. (2010). *Analisis Kepuasan Mahasiswi Tentang Pelayanan Pendidikan Pada Akademi Kebidanan Bunga Kalimantan Banjarmasin*. Banjarmasin: UNLAM.
- Rangkuti, F. (2002). *Measuring Costumer Satisfaction, Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Umum.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. PT Alfabeta.
- Supranoto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan; Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. (1996). *Strategi Bisnis dan Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- (2000). *Management Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- (2016). *Service Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Walgito, B. (2002). *Psikologi Sosial (Suatu Pengantar)*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Yamit, Z. (2001). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonesia.
- Yazid. (2001). *Pemasaran Jasa: Konsep dan Implementasi*. Yogyakarta: Ekonesia.
- dkk, Kepuasan Mahaswa terhadap dosen Program Studi Pendidikan Seni dalam mengajar, 2010; dkk, Survei Kinerja Dosen Progrm Studi Pendidikan Seni tari STKIP PGRI Banjarmasin, 2010)