

ANALISIS LAYANAN AKADEMIK MAHASISWA FKIP UST YOGYAKARTA

Irham Taufiq¹, Esti Harini², dan Denik Agustito³

^{1,2,3}Pendidikan Matematika, Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa
Jl. Batikan UH III/1043 Yogyakarta
Email: irham.taufiq@ustjogja.ac.id

ABSTRACT

The aim of this research was to know some academic service satisfaction problem to FKIP students. The population of this research was the 7th semester FKIP UST students of the 2018/2019 academic year. Samples were taken 10% of the population. The research design used was descriptive qualitative research through populative observations from UST FKIP students. Questionnaire for the satisfaction of student academic services at FKIP UST is worthy of use. Feasibility can be seen from the results of material validation. The material validation was carried out by material experts, that were Dean of FKIP, and two Head of Study Programs. The average score for the material is 4.76 and is included in the criteria very well. The activity carried out to obtain data on this matter was to make a questionnaire and ask the students year 2015 to fill out the questionnaire. The result was the tendency of the level of student satisfaction with the quality of service in FKIP UST is in the category of quite satisfied. While the level of satisfaction trends for each aspect, 5 aspects in the category are quite satisfied and 1 dimension in the category is satisfied.

Keywords: questionnaire, academic service, satisfaction

PENDAHULUAN

Setiap perguruan tinggi dituntut untuk memiliki kualitas pelayanan akademik dan non akademik yang baik agar menjadi pilihan bagi stakeholdernya. Hal itu untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa sebagai alat ukur dalam mengevaluasi tingkat kualitas pelayanan institusinya. Saat ini, kepuasan mahasiswa telah menjadi alat yang penting dalam mengevaluasi kualitas pelayanan perguruan tinggi. Beberapa ketidakpuasan mahasiswa terhadap layanan akademik FKIP adalah beberapa dosen masih datang terlambat, dosen pembimbing akademik belum sepenuhnya membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan studi, masih banyaknya mahasiswa yang lulus tidak tepat waktu, dan lain-lain.

Lembaga pendidikan merupakan suatu lembaga yang memberikan atau menyelenggarakan pelayanan berupa pendidikan. Lembaga pendidikan

diyakini mempunyai tugas yang sangat penting yaitu menyiapkan sumber daya manusia agar mampu bertindak sebagai pembawa perubahan dan pencerahan hidup lebih baik. Upaya memenuhi keinginan mahasiswa merupakan kunci sukses memenangkan persaingan dan tindakan terbaik yang perlu dilakukan oleh lembaga pendidikan tinggi adalah menggunakan umpan balik dari mahasiswa untuk melakukan perubahan pelayanan.

Kesesuaian antara keinginan mahasiswa dan kehendak Perguruan Tinggi merupakan syarat penting keberhasilan proses pendidikan di Perguruan Tinggi. Setiap mahasiswa menghendaki kepuasan maksimal dari setiap layanan yang terdapat di lembaga pendidikan, dengan kepuasan maksimal yang didapat oleh mahasiswa akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan. Sistem pendidikan yang bermutu adalah pendidikan yang

diselenggarakan dengan cara yang sistematis dan konsisten serta berkaitan erat dengan kualitas sumber daya manusia. Hal ini didasarkan pada kenyataan bahwa *output* (keluaran) dari suatu sistem pendidikan adalah sumber daya manusia yang akan digunakan dalam industri dan pembangunan di suatu daerah atau suatu institusi. Upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia dapat dilakukan dengan perbaikan sistem pendidikan yang selanjutnya dapat menghasilkan sistem pendidikan yang bermutu. Evaluasi diri suatu lembaga dilakukan secara bertahap dengan melibatkan mahasiswa.

Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa (UST masih dalam proses pengembangan dan memiliki permasalahan yang kompleks. Berdasarkan observasi FKIP memiliki permasalahan pada sistem layanan akademik. Mayoritas keluhan mahasiswa tertuju pada layanan tersebut.

Layanan akademik yang dikeluhkan oleh sebagian besar mahasiswa di FKIP terkait masih adanya dosen yang acap kali tidak menunaikan tugasnya bahkan seringkali terlambat, intensitas keluarnya nilai perolehan akhir mahasiswa yang seringkali tidak tepat waktu, bimbingan/konsultasi akademik yang tidak memuaskan, sulitnya mendapatkan informasi terkait beasiswa, rendahnya fasilitas yang mendukung proses perkuliahan seperti LCD, dan ruang kuliah, serta kebersihan toilet dan fasilitas pendukung perkuliahan lainnya yang tidak memadai. Sementara di sisi lain mahasiswa dituntut untuk mampu menghasilkan prestasi akademik yang baik dan semakin meningkat.

Keberhasilan fakultas sebagai unit kerja dalam perguruan tinggi sebagai lembaga pendidikan sangat ditentukan oleh mutu pelayanan yang diberikan, dimana pelayanan yang bermutu dapat diidentifikasi melalui kepuasan pengguna jasa, dalam hal ini adalah mahasiswa. Kepuasan adalah hasil dari pemenuhan konsumen bahwa pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang (Irawan, 2002). Untuk mencapai tingkat kepuasan yang tinggi, diperlukan adanya pemahaman apa yang diinginkan konsumen, dengan mengembangkan komitmen setiap orang yang ada dalam lembaga untuk memenuhi kebutuhan konsumen (Cravens, 1994).

Sebagai salah satu institusi pendidikan yang memiliki komitmen untuk menghasilkan pendidikan yang bermutu, dapat melakukan pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa. Analisis ini untuk menentukan apakah FKIP UST telah mampu memenuhi ketentuan-ketentuan yang diharapkan oleh mahasiswa. Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa tidak hanya dilakukan sekali. Tetapi sebaiknya dilakukan minimalnya satu tahun sekali. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk meneliti analisis layanan akademik mahasiswa FKIP UST.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian pengembangan (*Research And Development*), dengan model pengembangan yang dipilih adalah model pengembangan yang dipilih mengikuti prosedur sederhana yang terdiri dari 5 langkah yaitu Analisis produk yang akan dikembangkan (studi eksplorasi), Pengembangan produk awal,

validasi Ahli dan revisi produk, Uji coba lapanga terbatas dan revisi produk, Uji coba langan utama dan produk akhir. Subyek penelitian yang digunakan adalah mahasiswa FKIP UST semester VII Tahun Akademik 2018/2019. Populasi penelitian adalah seluruh mahasiswa FKIP semester VII Tahun Akademik 2018/2019. Mahasiswa FKIP terdiri dari 9 program studi. Jumlah mahasiswa FKIP semester VI adalah 1200. Adapun sampel penelitian ini adalah 10% dari total populasi tersebut yaitu 120. (Arikunto, Suharsimi, 2010: 174). Adapun teknik pengambilan sampel adalah *simple random sampling*, yang mana mahasiswa dipilih secara acak masing-masing 13 mahasiswa dari setiap prodi di FKIP.

Analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data kedalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data. Setelah data dari lapangan terkumpul dengan menggunakan metode pengumpulan data di atas, maka peneliti akan mengolah dan menganalisis data tersebut dengan menggunakan analisis secara deskriptif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sesuai dengan rencana capaian yang diharapkan, bahwa pada tengah tahun pertama ini peneliti sudah melakukan langkah/tahap yang pertama yakni studi eksplorasi. Kegiatan yang dilakukan pada tahap ini adalah peneliti melakukan penjelajahan/kajian yang bertujuan untuk menggali informasi lebih banyak tentang hal-hal yang berkaitan dengan pembuatan produk. Kajian yang dilakukan meliputi kajian mengenai apa saja pelayanan akademik yang perlu

ditingkatkan. Semua hasil kajian ini menjadi bahan untuk menentukan model matrikulasi yang akan di kembangkan di FKIP UST.

Angket ini berisi 29 pernyataan tertutup dan 4 pernyataan terbuka. Skoring angket dengan menggunakan skala Likert dengan keterangan skor 5:Sangat Baik, skor 4 : Baik,

Skor 3 : Biasa, Skor 2: Jelek, Skor 1 : Sangat Jelek. Skor sebaliknya untuk pernyataan negatif.

Angket yang akan disebarakan kepada mahasiswa tahun pertama ini bertujuan untuk mengungkap minat siswa dan untuk mendapatkan data layanan akademik apalagi yang harus ditingkatkan.

Pembahasan hasil validasi adalah Berdasarkan tahap-tahap penelitian yang telah dilakukan, angket ini telah divalidasi oleh ahli materi. Hasil dari validasi materi diperoleh skor rata-rata 4,67 pada aspek isi, skor rata-rata pada aspek konstruksi diperoleh 4,83, sedangkan pada aspek bahasa diperoleh skor rata-rata 4,8 sehingga diperoleh rata-rata semua komponen adalah 4,76 dengan kriteria sangat baik. Aspek konstruksi mempunyai skor rata-rata tertinggi dibandingkan dengan skor rata-rata dari aspek yang lain. Sedangkan aspek kelayakan isi mempunyai skor rata-rata terendah. Berdasarkan hasil validasi tersebut butir-butir pernyataan yang disajikan dalam angket tersebut sudah layak untuk digunakan.

Angket ini telah disebarakan kepada mahasiswa FKIP angkatan 2015 atau semester 7 tahun akademik 2018/2019 karena mereka sudah mengalami lebih lama layanan akademik FKIP UST.

Uji coba lapangan adalah uji kepuasan layanan akademik mahasiswa FKIP UST Yogyakarta yang dilakukan oleh peneliti terhadap subjek yang menjadi sasaran. Uji coba lapangan dibagi menjadi dua yaitu uji coba lapangan terbatas dan uji coba lapangan utama. Uji coba lapangan terbatas dilakukan dengan 10 mahasiswa FKIP dengan tingkat kemampuan pemahaman tinggi, sedang dan rendah. Uji coba lapangan terbatas dilakukan untuk merevisi produk, Setelah dilakukan revisi, kemudian dilakukan uji coba lapangan utama dalam penelitian ini adalah 120 mahasiswa FKIP angkatan 2015 dari sembilan program studi.

1. Hasil analisis deskriptif angket kepuasan layanan akademik mahasiswa FKIP UST

Kecenderungan kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan di FKIP UST secara keseluruhan, diperoleh skor tertinggi $29 \times 5 = 145$ dan skor terendah $29 \times 1 = 29$. Untuk mengetahui kecenderungan data tersebut diperlukan skor M ideal dan SD ideal sebagai berikut :

$$M = (145 + 29) : 2 = 87 \quad \text{dan} \quad SD = (145 - 29) : 6 = 19,33$$

Dengan rata-rata 95,89 berarti kecenderungan kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan di FKIP UST dalam kategori cukup puas.

2. Hasil analisis deskriptif angket kepuasan layanan akademik mahasiswa FKIP UST masing – masing aspek

- a. Aspek *Tangibles* (Sarana pendidikan- Alat perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan)

Diperoleh skor tertinggi $5 \times 5 = 25$ dan skor terendah $5 \times 1 = 5$. Untuk mengetahui kecenderungan data tersebut diperlukan skor M ideal dan SD ideal sebagai berikut :

$$M = (25 + 5) : 2 = 15 \quad \text{dan} \quad SD = (25 - 5) : 6 = 3,33$$

Dengan rata-rata 16,06 berarti kecenderungan kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan pada Aspek *Tangibles* (Sarana pendidikan- Alat perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan) di FKIP UST dalam kategori cukup puas.

- b. Aspek *Reliability* (Kehandalan Dosen, staf akademik)

Diperoleh skor tertinggi $6 \times 5 = 30$ dan skor terendah $6 \times 1 = 6$. Untuk mengetahui kecenderungan data tersebut diperlukan skor M ideal dan SD ideal sebagai berikut :

$$M = (30 + 6) : 2 = 18 \quad \text{dan} \quad SD = (30 - 6) : 6 = 4$$

Dengan rata-rata 21,28 berarti kecenderungan kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan pada Aspek *Reliability* (Kehandalan Dosen, staf akademik) di FKIP UST dalam kategori puas.

- c. Aspek *Responsiveness* (Sikap Tanggap)

Diperoleh skor tertinggi $5 \times 5 = 25$ dan skor terendah $5 \times 1 = 5$. Untuk mengetahui kecenderungan data tersebut diperlukan skor M ideal dan SD ideal sebagai berikut :

$$M = (25 + 5) : 2 = 15 \quad \text{dan} \quad SD = (25 - 5) : 6 = 3,33$$

Dengan rata-rata 16,22 berarti kecenderungan kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan pada Aspek *Responsiveness* (Sikap Tanggap) di FKIP UST dalam kategori cukup puas.

- d. Aspek *Assurance* (Perlakuan pada mahasiswa)

Diperoleh skor tertinggi $3 \times 5 = 15$ dan skor terendah $3 \times 1 = 3$. Untuk mengetahui kecenderungan data tersebut diperlukan skor M ideal dan SD ideal sebagai berikut :

$$M = (15+3):2=9 \text{ dan } SD = (15-3):6 = 2$$

Dengan rata-rata 9,56 berarti kecenderungan kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan pada Aspek *Assurance* (Perlakuan pada mahasiswa) di FKIP UST dalam kategori cukup puas.

- e. Aspek *Empathy* (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)

Diperoleh skor tertinggi $5 \times 5 = 25$ dan skor terendah $5 \times 1 = 5$. Untuk mengetahui kecenderungan data tersebut diperlukan skor M ideal dan SD ideal sebagai berikut :

$$M = (25+5):2=15 \text{ dan } SD = (25-5):6 = 3,33$$

Dengan rata-rata 15,89 berarti kecenderungan kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan pada Aspek *Empathy* (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa) di FKIP UST dalam kategori cukup puas.

- f. Aspek *Information System* (Pelayanan dan Kemudahan akses Sistem Informasi Akademik/SIAKAD)

Diperoleh skor tertinggi $5 \times 5 = 25$ dan skor terendah $5 \times 1 = 5$. Untuk mengetahui kecenderungan data tersebut diperlukan skor M ideal dan SD ideal sebagai berikut :

$$M = (25+5):2=15 \text{ dan } SD = (25-5):6 = 3,33$$

Dengan rata-rata 16,29 berarti kecenderungan kepuasan mahasiswa

terhadap kualitas layanan pada Aspek *Information System* (Pelayanan dan Kemudahan akses Sistem Informasi Akademik/SIAKAD) di FKIP UST dalam kategori cukup puas.

PEMBAHASAN

1. Pembahasan Hasil Analisis Deskriptif tingkat kepuasan masing-masing aspek

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa kecenderungan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik di FKIP UST secara keseluruhan dalam kategori cukup puas. Hal ini berarti mahasiswa cukup puas dengan pelayanan tenaga akademis maupun non akademis. Baik dari sisi dosen, karyawan, cleaning service, juru parkir, satpam dan hal hal pendukung lainnya.

Berikut penjelasan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap masing-masing aspek.

- a. Aspek *Tangibles* (Sarana pendidikan- Alat perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan)

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa kecenderungan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap aspek *Tangibles* (Sarana pendidikan- Alat perkuliahan, Media Pengajaran dan Prasarana Pendidikan) di FKIP UST dalam kategori cukup puas. Ini berarti mahasiswa cukup puas terhadap sarana pendidikan, alat perkuliahan, media pengajaran dan prasarana pendidikan yang tersedia di FKIP.

- b. Aspek *Reliability* (Kehandalan Dosen, staf akademik)

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa kecenderungan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Aspek *Reliability* (Kehandalan Dosen, staf akademik) di FKIP UST dalam kategori puas. Ini berarti mahasiswa puas terhadap kehandalan dosen dan layanan dari staf akademik di FKIP.

c. Aspek *Responsiveness* (Sikap Tanggap)

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa kecenderungan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Aspek *Responsiveness* (Sikap Tanggap) di FKIP UST dalam kategori cukup puas. Ini berarti mahasiswa cukup puas terhadap sikap tanggap di FKIP.

d. Aspek *Assurance* (Perlakuan pada mahasiswa)

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa kecenderungan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Aspek *Assurance* (Perlakuan pada mahasiswa) di FKIP UST dalam kategori cukup puas. Ini berarti mahasiswa cukup puas terhadap perlakuan pada mahasiswa di FKIP.

e. Aspek *Empathy* (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa)

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa kecenderungan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Aspek *Empathy* (Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa) di FKIP UST dalam kategori cukup puas. Ini berarti mahasiswa cukup puas terhadap Pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa di FKIP.

f. Aspek *Information System* (Pelayanan dan Kemudahan akses Sistem Informasi Akademik/SIKAD)

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa kecenderungan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap Aspek *Information System* (Pelayanan dan Kemudahan akses Sistem Informasi Akademik/SIKAD) di FKIP UST dalam kategori cukup puas. Ini berarti mahasiswa cukup puas terhadap Pelayanan dan Kemudahan akses Sistem Informasi Akademik/SIKAD di FKIP.

Komentar dan saran digunakan sebagai acuan untuk memperbaiki layanan akademik FKIP UST. Komentar dan saran mahasiswa terhadap layanan akademik FKIP secara umum adalah sebagai berikut:

1. AC diperbaiki atau ditambah lagi karena ruangan kelas masih panas
2. Beberapa papan tulis perlu diganti
3. Saat pengisian KRS server sering down
4. Sarana dan prasarana di setiap prodi disamakan.
5. Wifi/akses internet di kurang lancar
6. Dosen kurang cepat memberikan informasi apabila kuliah kosong/libur karena dosen berhalangan
7. Portal akademik belum dimanfaatkan secara maksimal
8. TV di Hall depan kurang dimanfaatkan untuk informasi bagi mahasiswa/dosen
9. Kamar mandi/toilet masih kotor
10. Ditambah gazebo dan spot hijau lagi

11. LCD tdk ada remotnya sehingga setiap kali menghidupkannya harus manual
12. Staf TU kurang senyum
13. Ditambah UKS untuk mahasiswa yang sakit saat di kampus
14. Ditambah washtofel/tempat cuci tangandi depan kelas atau diarea tertentu
15. Beberapa dosen kurang tepat waktu

SIMPULAN

Pada tahap eksplorasi, Angket kepuasan layanan akademik mahasiswa FKIP UST ini layak digunakan. Kelayakan dapat dilihat dari hasil validasi materi. Validasi materi dilakukan oleh ahli materi yaitu

Dekan FKIP, dan dua orang Kaprodi. Skor rata-rata untuk materi yaitu 4,76 dan masuk dalam kriteria sangat baik. Kecenderungan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan di FKIP UST adalah dalam kategori cukup puas. Sedangkan kecenderungan tingkat kepuasan untuk masing masing aspek, 5 aspek dalam kategori cukup puas dan 1 dimensi dalam kateogori puas.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Cravens. 1994. *Strategic Marketing*. Texas Christian University, Richard E. Irwin Inc.
- Irawan, H, 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo Gramedia.