

TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS LAYANAN AKADEMIK JURUSAN PENJASKESREK

I Nyoman Kanca
Ni Putu Dwi Sucita Dartini

Jurusan Penjaskesrek
Fakultas Olahraga dan Kesehatan Universitas Pendidikan Ganesha
e-mail: inyoman.kanca@yahoo.com

Abstract: The aims of the research is to determine the level of students satisfaction and service quality of academic of Penjaskesrek Departement that include five dimension that is tangible, reliability, responsiveness, assurance, and emphaty. The sample of this research is 268 people who are students of Penjaskesrek Departement taken randomly (simple random sampling). Data were analyzed using descriptive analysis. The results showed (1) the level of student satisfaction is quite satisfied and (2) the service quality of academic is good enough. Student satisfaction level is divided into five dimensions that the results showed quite satisfied for tangible dimension, satisfied for reliability, responsiveness, assurance, and emphaty. Service quality of academic of Penjaskesrek Departement that the results showed quite good for tangible and emphaty dimensions, reliability, responsiveness and assurance dimensions of service quality is good.

Keywords : student satisfaction, service quality, academic service of Penjaskesrek.

Abstrak : Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa dan kualitas layanan akademik Jurusan Penjaskesrek yang meliputi 5 dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Sampel penelitian 268 orang mahasiswa Jurusan Penjaskesrek, FOK Undiksha yang diambil secara acak (*simple random sampling*). Data dianalisis menggunakan analisis deskriptif untuk mengetahui tingkat kepuasan dan kualitas layanan akademik Jurusan Penjaskesrek. Kesimpulan hasil penelitian adalah (1) mahasiswa cukup puas dengan layanan akademik Jurusan Penjaskesrek dan (2) kualitas layanan akademik Jurusan Penjaskesrek cukup baik. Tingkat kepuasan mahasiswa dibagi menjadi lima dimensi yang hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan dimensi *tangible* adalah cukup puas, dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* kategori puas. Dari kualitas layanan akademik Jurusan Penjaskesrek untuk kelima dimensi kualitas layanan dimensi *tangible* cukup baik, dimensi *reliability* baik, dimensi *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* kualitas layanan kategori cukup baik.

Kata-kata kunci : kepuasan mahasiswa, kualitas layanan, layanan akademik Jurusan Penjaskesrek

PENDAHULUAN

Pada era globalisasi sekarang ini, pendidikan dipandang sebagai suatu kebutuhan dalam masyarakat, hal ini menjadikan pendidikan tinggi sebagai komoditi pasar yang menyediakan layanan atau jasa di bidang pendidikan dalam rangka menghasilkan sumber daya manusia yang bermutu. Perguruan tinggi sebagai salah satu organisasi jasa, mengalami peningkatan tuntutan dari masyarakat. Tuntutan terhadap perguruan tinggi bukan hanya menghasilkan lulusan berkualitas secara akademik, melainkan juga pembuktian akuntabilitas yang baik. 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 cukup sehingga diperlukan paradigma baru sebagai indikator pengukuran mutu pendidikan.

Mahasiswa sebagai konsumen yang menikmati jasa layanan pendidikan di perguruan tinggi perlu mendapatkan pertimbangan. Sebab setiap kontak yang dilakukan saat menjalani proses pendidikan akan meninggalkan kesan yang tidak dapat dilupakan. Kesan baik akan membuat mahasiswa menceritakan hal yang baik kepada orang lain, begitu juga kesan buruk akan membuat mahasiswa menceritakan hal yang buruk kepada orang lain. Kepuasan mahasiswa harus menjadi dasar dari keputusan manajemen, sehingga perguruan tinggi harus menjadikan peningkatan kepuasan mahasiswa sebagai suatu sasaran yang

mendasar. Penyelenggaraan program pendidikan di perguruan tinggi seharusnya dapat memberi kepuasan bagi mahasiswa yang berakibat pada adanya peningkatan jumlah mahasiswa yang cukup signifikan. Semakin banyak mahasiswa yang masuk ke perguruan tinggi yang bersangkutan, akan meningkatkan nilai perguruan tinggi yang pada gilirannya akan memberikan citra yang baik kepada perguruan tinggi tersebut.

Perguruan tinggi sebagai penyedia jasa harus memberikan pelayanan (*service quality*) yang berkualitas kepada mahasiswa. Salah satu karakteristik adalah *intangible* (tidak berwujud). Tjiptono (2008) mengemukakan bahwa dalam mengevaluasi jasa yang bersifat *intangible*, konsumen umumnya menggunakan atribut : (1) bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi; (2) keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan; (3) daya tanggap (*responsibility*), yaitu keinginan para staff dan karyawan untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap; (4) jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan; dan (5) empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen

Universitas Pendidikan Ganesha (UNDIKSHA) merupakan salah satu perguruan tinggi negeri di Bali yang menyediakan layanan jasa

pendidikan. Jurusan Pendidikan Jasmani, Kesehatan dan Rekreasi (Penjaskesrek) merupakan salah satu jurusan di UNDIKSHA di bawah naungan Fakultas Olahraga dan Kesehatan (FOK) juga harus dapat meningkatkan kualitas layanan kepada mahasiswa sebagai konsumen. Dalam 4 tahun terakhir terjadi penurunan penerimaan mahasiswa baru secara signifikan. Tahun 2011 jumlah mahasiswa baru di Jurusan Penjaskesrek adalah 171 orang, tahun 2012 mengalami penurunan dengan jumlah mahasiswa 137 orang, tahun 2013 berjumlah 104 orang dan tahun 2014 Jurusan Penjaskesrek hanya menerima 77 orang mahasiswa. Penurunan jumlah penerimaan mahasiswa baru dari tahun ke tahun dapat dijadikan salah satu indikator kualitas layanan yang masih kurang. Dari hasil pengamatan dan wawancara dengan beberapa mahasiswa, masih banyak keluhan yang dirasakan oleh mahasiswa terhadap layanan jurusan Penjaskesrek, seperti sarana pembelajaran yang masih kurang seperti LCD, pegawai yang datang tidak tepat waktu, sarana dan prasarana perkuliahan di lapangan yang sudah tidak layak, penggunaan ruang kuliah yang bersamaan, sulitnya menemui dosen saat bimbingan KRS maupun skripsi, tidak optimalnya penggunaan fasilitas laboratorium dan fitness olahraga, dan lain sebagainya.

Dalam kaitannya dengan kepuasan mahasiswa, hal tersebut harus segera dibenahi agar pegawai maupun staf pengajar dapat memberikan pelayanan yang prima kepada mahasiswa secara lebih profesional. Pengorbanan yang dikeluarkan oleh mahasiswa berupa uang untuk membayar segala biaya

pendidikan dan waktu yang dihabiskan harus diimbangi oleh layanan yang diberikan perguruan tinggi. Kepuasan/ketidakpuasan pelanggan merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Kotler (1997) mengatakan bahwa kepuasan adalah hasil yang dirasakan oleh konsumen yang mengalami kinerja sebuah lembaga yang sesuai dengan harapannya. Cravens (dalam Handayani, *et al*, 2003) menyatakan bahwa untuk mencapai tingkat kepuasan yang tinggi diperlukan adanya pemahaman tentang apa yang diinginkan konsumen, dengan mengembangkan komitmen bahwa setiap orang dalam lembaga berusaha untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Umpan balik dari mahasiswa secara langsung dari keluhan mahasiswa merupakan alat untuk mengukur kepuasan pelanggan. Mengingat pentingnya penelitian tentang tingkat kepuasan mahasiswa sebagai *stakeholder* utama dan proses akademik yaitu layanan akademik merupakan proses inti dalam perguruan tinggi maka peneliti meneliti “Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Layanan Akademik Jurusan Penjaskesrek FOK UNDIKSHA”.

Tujuan penelitian ini adalah untuk (1) mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan akademik Jurusan Penjaskesrek dan (2) kualitas layanan akademik Jurusan Penjaskesrek.

KAJIAN TEORI

Kepuasan Mahasiswa

Kotler (1997) mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu

produk dengan harapan-harapannya. Sedangkan, pelanggan diartikan orang yang membeli dan menggunakan produk. Dalam perusahaan yang bergerak dibidang jasa, pelanggan adalah orang yang menggunakan jasa pelayanan. Gasperz (2008) mendefinisikan pelanggan sebagai “semua orang yang menuntut kita atau lembaga untuk memenuhi suatu standar kualitas tertentu, dan karena itu akan berpengaruh pada performansi lembaga”.

Yamit (2004) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah hasil yang dirasakan atas penggunaan produk atau jasa, yang dirasakan terhadap produk atau jasa tersebut sama atau melebihi harapan yang diinginkan oleh konsumen. Kepuasan pelanggan tercapai bila kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan terpenuhi. Mengetahui persepsi pelanggan terhadap kepuasan sangatlah penting, agar tidak terjadi kesenjangan (gap) persepsi antara perusahaan dengan pelanggan.

Dalam penelitian ini pelanggan yang dimaksud adalah mahasiswa sebab mahasiswa merupakan orang yang menggunakan jasa pelayanan di perguruan tinggi. Dari keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh sebuah perguruan tinggi, pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh mahasiswa mengenai kepuasan yang dirasakan. Berdasarkan pada pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa adalah perbandingan antara persepsi mahasiswa (*perceived service*) dengan ekspektasi mahasiswa (*expected service*) terhadap layanan akademik Jurusan Penjasokesrek

Kualitas Layanan

Kualitas layanan mencerminkan perbandingan antara tingkat layanan yang diberikan perusahaan dibandingkan dengan ekspektasi/harapan pelanggan (Tjiptono, 2008). Kualitas layanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi atau melampaui harapan pelanggan. Kualitas layanan yang baik bukanlah dari sudut pandang pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang pengguna jasa (mahasiswa). Parasuraman et.al (1985) mengatakan ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas jasa/pelayanan, *expected service* (pelayanan yang diharapkan) dan *perceived service* (pelayanan yang diterima). Jika kualitas layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan, maka layanan dikatakan berkualitas dan memuaskan. Sebaliknya, jika kualitas layanan yang dirasakan kurang dari kualitas yang diharapkan maka layanan dikatakan tidak berkualitas atau tidak memuaskan.

Melalui serangkaian penelitian terhadap berbagai macam industri jasa, konsep *ServQual* merupakan konsep yang paling banyak di gunakan oleh pelaku bisnis di seluruh dunia yang berkecimpung dalam hal pelayanan pengguna jasa Konsep ini disederhanakan menjadi 5 dimensi yaitu (1) bukti fisik/wujud (*tangibles*) adalah berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan; (2) empati (*empathy*) berarti perhatian secara individual yang diberikan kepada pengguna jasa (keramahtamahan)

dan berusaha untuk memahami keinginan dan kebutuhan serta mampu menangani keluhan pengguna jasa secara baik dan tepat; (3) kehandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk memenuhi janji pelayanan yang dijanjikan dengan akurat, tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati; (4) daya tanggap (*responsiveness*) yaitu menggambarkan keinginan untuk membantu dan untuk menyediakan layanan yang cepat dan tepat; dan (5) jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.

Di lembaga Perguruan Tinggi pemantauan dan pengukuran terhadap kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan merupakan hal yang sangat esensial, karena langkah tersebut dapat memberikan umpan balik dan masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan mahasiswa. Oleh karena itu, dalam kaitannya dengan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan akademik di Jurusan Penjaskesrek maka pengukuran kualitas layanan menggunakan metode survei yaitu berupa penyebaran kuesioner kepada mahasiswa sebagai pengguna jasa yang meliputi 5 dimensi yaitu dimensi fisik (*tangibles*), dimensi empati (*empathy*), dimensi kehandalan (*reliability*), dimensi daya tanggap (*responsiveness*), dan dimensi jaminan (*assurance*)

Layanan Akademik

Pelayanan akademik adalah sebagai tindakan atau kegiatan yang dilakukan oleh pegawai akademik/jurusan kepada mahasiswa

untuk memberikan kemudahan pada pemenuhan kebutuhan mahasiswa dalam hal yang berkaitan dengan kegiatan akademik. Tujuan layanan akademik adalah menciptakan keseragaman dan ektifitas pelayanan dalam pengelolaan layanan administrasi akademik, agar diperoleh kesamaan pemahaman, sikap, dan tindakan serta terbinanya kedisiplinan mahasiswa, staf administrasi akademik (pegawai) dan staf pengajar (dosen) dalam melaksanakan layanan akademik. Layanan-layanan akademik di Jurusan Penjaskesrek FOK UNDIKSHA adalah (1) layanan administrasi akademik yang berupa registrasi administrasi, heregistrasi administrasi, registrasi akademik, dan heregistrasi akademik; (2) layanan akademik meliputi registrasi akademik (layanan untuk memprogramkan mata kuliah yang akan ditempuh), heregistrasi akademik, pembimbing akademik, perkuliahan (penyusunan jadwal kuliah, perencanaan perkuliahan dan pelaksanaan perkuliahan), pemantauan studi mahasiswa (pemantauan kehadiran mahasiswa dan dosen, pemantauan masa studi mahasiswa), layanan bimbingan skripsi, pembimbing skripsi, ujian-ujian (ujian mata kuliah, pra ujian skripsi, ujian skripsi), yudisium dan wisuda; (3) layanan kesejahteraan dan minat mahasiswa yaitu dalam bidang kesejahteraan, pengembangan wawasan pendidikan tinggi dan kepribadian serta kemasyarakatan meliputi beasiswa, organisasi kemahasiswaan (HMJ), wadah minat dan bakat (UKM) dan sebagainya; (4) layanan sarana dan prasarana akademik seperti ruang perkuliahan dan penunjangnya (kursi, meja, papan tulis, dll), laboratorium

olahraga, gedung olahraga, lapangan olahraga (tenis lapangan, bolabasket, bolavoli, sepakbola), sarana dan prasarana perkuliahan (LCD, bola, raket, dll), fitness center, tempat parkir, dan akses internet.

METODE

Penelitian dilakukan menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti sekelompok manusia, atau obyek tertentu dengan tujuan untuk membuat deskripsi, gambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat hubungan antar fenomena yang diselidiki. Penelitian ini dilakukan di Jurusan Penjaskesrek FOK Undiksha. Pelaksanaan penelitian dilaksanakan pada bulan Agustus - September Tahun 2015. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Jurusan Penjaskesrek yang masih aktif. Sampel penelitian berjumlah 268 orang mahasiswa yang diambil menggunakan teknik *simple random sampling*.

Dalam penelitian ini instrumen yang dipakai adalah kuesioner tingkat kepuasan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa diukur dengan membandingkan antara persepsi mahasiswa (*perceived service*) dengan ekspektasi (*expected service*) terhadap kualitas layanan akademik yang meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Untuk pengukuran jawaban responden digunakan skala Likert yang dibedakan atas 5 skala.

Tabel 01 Skala Likert untuk Pengukuran

| Persepsi | | Ekspektasi | |
|-------------|-------|----------------|-------|
| Pengukuran | Bobot | Pengukuran | Bobot |
| Sangat Baik | 5 | Sangat Penting | 5 |
| Baik | 4 | Penting | 4 |
| Cukup Baik | 3 | Cukup Penting | 3 |
| Kurang Baik | 2 | Kurang Penting | 2 |
| Tidak Baik | 1 | Tidak Penting | 1 |

Uji validitas dilakukan dengan menghitung korelasi antara masing-masing pernyataan dengan skor total dengan menggunakan rumus teknik korelasi "*product moment*". Berdasarkan perhitungan tersebut, dari 60 butir pernyataan terdapat 52 butir pernyataan yang valid dan 8 butir pernyataan yang tidak valid. Sedangkan, koefisien reliabilitas instrumen dianalisis menggunakan *alfa cronbach*. Dari perhitungan reliabilitas instrumen kualitas layanan diperoleh $r_{hitung} = 0,977$ dan r_{tabel} untuk $n = 20$ dengan taraf signifikansi 0,05 adalah 0,444. Jadi, $r_{hitung} > r_{tabel}$ sehingga instrumen penelitian reliabel.

Analisis data menggunakan analisis deskriptif dengan mencari rata-rata tingkat kepuasan mahasiswa untuk masing-masing dimensi dan secara umum kemudian buat interval. Rentang tersebut akan digunakan sebagai dasar kriteria tingkat kepuasan mahasiswa.

Tabel 02 Kriteria Tingkat Kepuasan Mahasiswa dan Tingkat Kepentingan Layanan Akademik

| Tingkat Kepuasan Mahasiswa | Rentang Nilai | Tingkat Kepentingan Layanan |
|----------------------------|---------------|-----------------------------|
| Sangat Puas | 4,40 – 5,00 | Sangat Penting |
| Puas | 3,60 – 4,39 | Penting |
| Cukup Puas | 2,80 – 3,59 | Cukup Penting |
| Kurang Puas | 1,90 – 2,79 | Kurang Penting |
| Tidak Puas | 1,00 – 1,89 | Tidak Penting |

Kualitas layanan diperoleh dengan membandingkan antara persepsi mahasiswa (*perceived service = Xi*) dengan harapan (*expected service = Yi*).

$$\text{Kualitas Layanan} = \frac{Xi}{Yi}$$

Hasil perbandingan akan dibandingkan dengan tabel 03 berikut.

Tabel 03 Kriteria Penilaian Terhadap Rasio Kualitas Pelayanan – Harapan
(Gaspersz, 2008)

| Interval Rasio | Kriteria Penilaian |
|----------------|--------------------|
| 1 – +1 | Sangat Baik |
| 0,8 – 0,99 | Baik |
| 0,6 – 0,79 | Cukup Baik |
| 0,4 – 0,59 | Kurang Baik |
| 0,2 – 0,39 | Tidak Baik |

Hasil tersebut selanjutnya dipetakan pada Diagram Analisis Kepuasan Mahasiswa dan Kualitas Layanan Akademik.

| Y (Ekspetasi) | |
|--------------------------------|------------------------------------|
| Kuadran I Prioritas Utama | Kuadran II Pertahankan Prestasi |
| Kudran III Prioritas rendah | Kuadran IV Berlebihan |
| X (Persepsi) | |

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil penyebaran kuesioner keseluruhan dimensi kualitas layanan (*tangible, reability, responsiveness, assurance, emphaty*) yaitu kepentingan atau harapan mahasiswa dengan kenyataan atau kinerja dengan menggunakan skala Likert diperoleh data tingkat kepuasan mahasiswa sebagai berikut. **Tabel 04 Nilai Rata-Rata Tingkat Ekspetasi dan Persepsi terhadap Kualitas Layan Akademik Jurusan Penjaskesrek**

| Dimensi | Nilai Rata-Rata Harapan | Nilai Rata-Rata Kenyataan |
|------------------------|-------------------------|---------------------------|
| <i>Tangible</i> | 4,84 | 3,06 |
| <i>Reability</i> | 4,74 | 3,80 |
| <i>Respon-siveness</i> | 4,79 | 3,64 |
| <i>Assu-rance</i> | 4,70 | 3,65 |
| <i>Emphaty</i> | 4,77 | 3,76 |
| \bar{x} | 4,77 | 3,58 |

Secara umum terlihat bahwa masalah utama yang mempunyai nilai kinerja (kenyataan) paling rendah adalah dimensi *tangible*. Mahasiswa kurang puas dengan ruang perkuliahan yang belum memberikan

kenyamanan, ketersediaan alat pendukung pembelajaran terutama LCD, sarana dan prasana kegiatan perkuliahan di lapangan serta ketersediaan kamar kecil yang bersih. Yang perlu mendapat perhatian adalah ketersediaan alat pendukung perkuliahan baik di kelas maupun di lapangan. Berdasarkan kuesioner terbuka, mahasiswa banyak mengeluhkan jika saat kuliah teori selalu kekurangan LCD, padahal dosen pengampu mata kuliah mengharuskan mahasiswa meminjam LCD karena sangat penting sebagai media pembelajaran. Alat perkuliahan praktik juga dikeluhkan sebab mahasiswa sering menggunakan alat yang kurang layak seperti banyak bola yang sudah rusak yang dipakai padahal di laboratorium masih banyak bola yang bagus.

Dimensi *reability* dengan tingkat kepuasan yang masih rendah adalah kehadiran dosen di kelas dan pegawai yang tidak tepat waktu serta kemampuan pegawai dalam melayani kepentingan mahasiswa yang masih kurang. Berdasarkan data yang dikumpulkan mahasiswa banyak mengeluh mengenai ketidaktepatan waktu kehadiran pegawai terutama pegawai laboratorium tempat peminjaman alat. Mahasiswa memulai perkuliahan pagi jam 07.30 wita, namun kadang pegawai datang lebih dari jam yang ditentukan. Begitu juga dengan istirahat siang dimana pegawai sering mendahului untuk beristirahat dan datang melebihi waktu yang telah ditentukan sehingga mengganggu proses pembelajaran. Kehadiran dosen menjadi keluhan, beberapa dosen sering datang terlambat ke kelas bahkan sampai lebih dari 30 menit

tanpa konfirmasi kepada koordinator tingkat.

Layanan dimensi *responsiveness* yang menurut mahasiswa belum memuaskan adalah urusan surat menyurat, informasi seputar perkuliahan, kegiatan akademik, beasiswa, dan lainnya serta kemudahan membuat janji dengan staf akademik. Berdasarkan hasil survey kepada mahasiswa, urusan surat menyurat di jurusan dirasakan kadang lambat. Hal ini bisa dimaklumi sebab kegiatan surat menyurat di jurusan langsung ditangani oleh sekretaris jurusan tanpa bantuan staf akademik. Informasi seputar perkuliahan, kegiatan akademik dan beasiswa ada di web lembaga maupun fakultas, jika ada pengumuman di papan pengumuman kadang waktu pelaksanaan mepet dengan saat pengumuman ditempelkan yang membuat mahasiswa kebingungan.

Dimensi *assurance* dirasakan kurang memuaskan keramahan pegawai, kesediaan memberikan layanan tanpa terkecuali, memberikan layanan secara cepat dan tanggap serta pengembalian tugas-tugas mahasiswa. Hasil survey kepada mahasiswa menunjukkan bahwa kadang pegawai melayani kepentingan mahasiswa tidak ramah sehingga memberikan kesan ketidaknyamanan. Pengembalian tugas yang dikerjakan mahasiswa oleh dosen juga banyak dikeluhkan. Hal ini dikarenakan masih banyak dosen yang tidak mengembalikan tugas yang telah dikerjakan oleh mahasiswa menyangkut materi perkuliahan, sehingga mahasiswa tidak memperoleh *feedback* dari tugas yang telah mereka kerjakan.

Secara umum layanan dimensi *emphaty* sudah memuaskan,

namun kesediaan pegawai melayani dengan semangat dan cepat banyak dikeluhkan mahasiswa. Berdasarkan hasil survey, mahasiswa merasa bahwa staf akademik kadang tidak bersemangat untuk melayani keluhan mahasiswa dan beberapa kali layanan akademik dirasa lambat untuk mereka terima.

Berdasarkan analisis data, kualitas layanan akademik Jurusan Penjaskesrek dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 05 Kualitas Layanan Akademik Jurusan Penjaskesrek

| Dimensi | Rasio | Kategori |
|------------------------|-------------|-------------------|
| <i>Tangible</i> | 0,63 | Cukup Baik |
| <i>Reability</i> | 0,80 | Baik |
| <i>Respon-siveness</i> | 0,76 | Cukup Baik |
| <i>Assu-rance</i> | 0,78 | Cukup Baik |
| <i>Emphaty</i> | 0,79 | Cukup Baik |
| \bar{x} | 0,75 | Cukup Baik |

Secara umum kualitas layanan akademik Jurusan Penjaskesrek berada pada kategori cukup. Hal ini mengindikasikan bahwa ada kesenjangan yang cukup tinggi antara harapan dan kenyataan yang mahasiswa terima dari layanan akademik Jurusan Penjaskesrek Dimensi *tangible* merupakan dimensi yang paling buruk kualitas layanannya dan yang paling baik adalah dimensi *reability*.

Berdasarkan hasil IPA analisis diperoleh data sebagai berikut.

| Y (Ekspetasi) | |
|------------------------------|--|
| Kuadran I <i>tangible</i> | Kuadran II <i>responsiveness,</i> <i>emphaty</i> |
| Kudran III - | Kuadran IV <i>reability</i> <i>assurance</i> |
| X (Persepsi) | |

Sesuai dengan analisis dengan teknik IPA dapat dipetakan bahwa kualitas layanan yang menjadi prioritas utama yang harus diperbaiki (kuadran I) adalah dimensi *tangible* karena dianggap sangat penting namun layanan belum dilaksanakan sesuai keinginan mahasiswa sehingga dianggap mengecewakan. Pada kuadran II, layanan dianggap penting dan pelayanannya sudah sangat memuaskan sehingga wajib dipertahankan adalah dimensi *responsiveness* dan *emphaty*. Kuadran III dengan layanan akademik yang kurang penting dan pelaksanaannya juga kurang memuaskan tidak ada dimensi kualitas layanan dalam kuadran ini, sedangkan kudran IV dengan layanan dianggap kurang penting tetapi pelayanan memuaskan meliputi dimensi *reliability* dan dimensi *assurance*.

Mengingat hasil penelitian di atas bahwa tingkat kepuasan dan kualitas layanan masih dalam kategori cukup, maka pihak Jurusan Penjaskesrek (pimpinan, dosen, dan pegawai) harus dapat meningkatkan kualitas layanannya terutama pada dimensi yang masih kurang agar tingkat kepuasan mahasiswa meningkat yang nantinya

berimplikasi pada penambahan jumlah mahasiswa serta mutu Jurusan Penjaskesrek. Sebab kualitas layanan sangat berhubungan dengan tingkat kepuasan. Hal ini senada dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Mas'ud (2009) bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan apotek Kimia Farma dengan tingkat kepuasan pelanggan. Penelitian lain dilakukan Aryani dan Rosinta (2010) menunjukkan terdapat pengaruh antara kualitas layanan KFC terhadap kepuasan pelanggan mahasiswa FISIP UI, dan Susanto (2011) mendapatkan hasil penelitian bahwa kualitas layanan akademik berpengaruh signifikan pada kepuasan mahasiswa kuliah di UNP.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan data hasil analisis dan pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik Jurusan Penjaskesrek berada pada kategori cukup puas.
2. Kualitas layanan akademik Jurusan Penjaskesrek secara umum berada pada kategori cukup baik.
3. Berdasarkan *Importance Performance Analysis* (IPA) dapat dipetakan bahwa Kuadran I yang menjadi prioritas utama yang harus diperbaiki dimensi *tangible*, kuadran II pelayanannya sudah sangat memuaskan sehingga wajib dipertahankan adalah dimensi *responsiveness* dan *emphaty*, kuadran III tidak ada serta kudran IV pelayanan

memuaskan meliputi dimensi *reability* dan *assurance*

Saran- yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan adalah (1) penyelenggara (pimpinan, dosen maupun pegawai) Jurusan Penjaskesrek perlu meningkatkan kualitas layanan akademik terhadap dimensi-dimensi yang menunjukkan tingkat kepuasan yang tidak signifikan dengan harapan mahasiswa, (2) dimensi *tangible* terutama ketersediaan LCD dan peralatan olahraga yang dipakai saat perkuliahan perlu mendapat perhatian yang lebih dari Jurusan Penjaskerek karena dianggap dimensi atau indikator yang paling kurang, (3) penelitian ini perlu ditindaklanjuti karena hampir semua pertanyaan /pernyataan terbuka yang diberikan ke mahasiswa berisi komentar-komentar yang sama terhadap dimensi-dimensi yang perlu segera diperbaiki oleh penyelenggara untuk meningkatkan kualitas layanan, dan (4) penelitian ini perlu diperbaiki dari segi pengukuran statistiknya untuk mendapatkan hasil yang lebih akurat.

DAFTAR PUSTAKA

- Aryani, Dwi dan Rosinta, Febrina. 2010. "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Membentuk Loyalitas Pelanggan". *Jurnal Administrasi dan Organisasi* 114-126. Tersedia pada <http://journal.ui.ac.id/index.php/jbb/article/view/632/617>. Diakses pada tanggal 15 Mei 2015.
- Barnes, James G. 2003. *Secret of Customer Relationship Management*. Yogyakarta : Penerbit Andi.

- Gaspersz, Vincent. 2008. *Total Quality Management*. Jakarta: Gramedia.
- Handayani, R, Yermias T, K, dan Ratminto. 2003. *Analisis kepuasan Pemakai terhadap Pelayanan Perpustakaan Nasional Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta*” Jurnal Sosiosains, Vol 17 No. 2, April 2003. Pasca Sarjana Fisipol UGM Yogyakarta.
- Irianto, Agus. 2004. *Statistik Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta : Prenada Media
- Kotler, Philip, 1997. *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Control Jilid I*. Edisi Kesembilan. Jakarta: PT Prenhallindo
- Lupiyoadi, R. 2001. *Manajemen Pemasaran : Teori dan Praktik*. Jakarta : Salemba Empat.
- Mas’ud. 2009. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Apotek Kimia Farma Jakarta Menggunakan Model Servqual. *Majalah Ilmu Kefarmasian*, Vol VI No. 2 Agustus. (hal 56-74)
- Parasuraman, Leonard L. Berry, and Valarie A. Zeithml. 1985. *A Conceptual Model Of Services Quality And Its Implications For Future Research*. Journal Of Marketing, Vol.49, P.41-50.
- Susanto, Perengki. 2011. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik dan Citra Merek Lembaga terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Pandang”. *Jurnal Pendidikan*. Tersedia pada <http://ejournal.fip.unp.ac.id>. Diakses pada tanggal 18 Mei 2015.
- Tjiptono. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: Andi Yogyakarta
- Yamit, Zulhan. 2004. *Manajemen Kualitas: Produk Dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.