

KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PROSES PERKULIAHAN DI FMIPA UNNES

Novi Ratna Dewi dan Moh. Asikin

Pendidikan IPA, Unnes

Pendidikan Matematika, Unnes

E-mail: oscep_n@yahoo.com, mohammad_asikin@yahoo.com

Abstract

The aim of this research is to know the student's degree of satisfaction toward lecture processes. The study was conducted in the odd semester at the Faculty of Mathematics and Science in 2008. The subjects of the research were students of nine majors of four departments in the faculty. The research subjects, numbering 540 students were selected proportionally depending on the number of students in each major. The data of the students' satisfaction were collected with a questioner. The study showed that 74% students felt satisfied with the lectures at the faculty. Three things which need improvement are: written information of the lesson objective at the beginning of every session, the compliance of number of hours in each meeting with the existing regulations, and the return of students' corrected work.

Kata kunci: kepuasan layanan, perkuliahan, dan kinerja mahasiswa

PENDAHULUAN

Perkembangan dunia pendidikan menuntut perguruan tinggi mampu menyelenggarakan pendidikan secara profesional. Upaya yang dilakukan oleh perguruan tinggi adalah meningkatkan kerja dosen untuk memperbaiki proses perkuliahan, agar pemahaman mahasiswa terhadap materi kuliah meningkat. Banyak mahasiswa mampu menyajikan tingkat hapalan yang baik, tetapi pada kenyataannya mereka sering tidak memahami atau tidak mengerti secara mendalam pengetahuan tersebut. Mahasiswa masih membutuhkan bimbingan dalam menghubungkan antara apa yang mereka pelajari dengan bagaimana pengetahuan itu dapat dipergunakan atau dimanfaatkan di kehidupan.

Dosen memiliki peranan penting dalam mewujudkan layanan perkuliahan secara profesional. Sebagai tenaga pengajar, dosen diharapkan terus melakukan upaya perbaikan dan peningkatan kualitas perkuliahan melalui berbagai program yang terencana. Pengembangan bahan perkuliahan berbasis teknologi informasi, multimedia, dan pemanfaatan lingkungan kampus dapat meningkatkan hasil belajar mahasiswa serta mempercepat waktu tempuh studi. Paradigma yang mengutamakan hasil belajar saat ini mulai ditinggalkan, diganti dengan paradigma yang mengutamakan kualitas proses perkuliahan, karena hasil belajar akan baik bila prosesnya juga baik.

Proses penyelenggaraan perkuliahan di FMIPA UNNES masih membutuhkan

perhatian serius. Dalam proses perkuliahan, kinerja mahasiswa dalam perkuliahan menjadi salah satu bagian yang masih perlu diupayakan peningkatannya. Beberapa cara yang telah dilakukan FMIPA Unnes untuk mengetahui tingkat keberhasilan perkuliahan, diantaranya: rekap nilai setiap akhir semester, frekuensi kehadiran dosen, dan mahasiswa melalui presensi, serta monitoring materi perkuliahan melalui jurnal perkuliahan. agar kestabilan dan peningkatan layanan perkuliahan dapat terus ditingkatkan maka cara-cara tersebut masih perlu dimonitoring dari waktu ke waktu.

Penelitian ini difokuskan pada mengukur tingkat keberhasilan proses perkuliahan. Dalam penelitian ini akan dicari jawaban tentang “Apakah mahasiswa merasa puas dengan proses perkuliahan yang telah dilaksanakan? Berapa tingkat kepuasan mahasiswa? Serta untuk mengetahui hal-hal apa saja yang masih perlu dioptimalkan dalam proses perkuliahan?”

Latar belakang terbitnya Peraturan Pemerintah RI Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan merupakan usaha pemerintah untuk meningkatkan mutu pendidikan di Indonesia. Pasal 19 dari peraturan pemerintah tersebut berbunyi “Setiap satuan pendidikan melakukan perencanaan proses pembelajaran, pelaksanaan proses pembelajaran, penilaian hasil pembelajaran, dan pengawasan proses pembelajaran untuk terlaksananya proses pembelajaran yang efektif dan efisien.” Tantangan bagi perguruan tinggi saat ini adalah bagaimana mengimplementasikan Undang-undang No. 14 tahun 2005 tentang Dosen dan Dosen serta PP 19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan.

Dalam rangka meningkatkan mutu pendidikan, pada tahun 2005 pemerintah dan DPR RI telah mensahkan Undang-Undang

RI Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen. Undang-undang tersebut menuntut penyesuaian penyelenggaraan pendidikan dan pembinaan dosen menjadi profesional. Di satu pihak, pekerjaan sebagai dosen akan memperoleh penghargaan yang lebih tinggi, tetapi dipihak lain pengakuan tersebut mengharuskan dosen memenuhi sejumlah persyaratan agar mencapai standar minimal dosen yang profesional.

Pengakuan terhadap dosen sebagai tenaga profesional akan diberikan manakala dosen telah memiliki antara lain kualifikasi akademik, kompetensi, dan sertifikat pendidik yang dipersyaratkan satuan pendidikan tinggi tempat bertugas, serta memiliki kemampuan untuk mewujudkan tujuan pendidikan nasional (Pasal 45). Kualifikasi akademik tersebut harus diperoleh melalui pendidikan tinggi program pascasarjana (Pasal 46). Sertifikat pendidik diperoleh dosen setelah mengikuti pendidikan profesi (Pasal 47 ayat 1). Jenis-jenis kompetensi yang dimaksud dalam Undang-undang tersebut meliputi: kompetensi pedagogik, kompetensi kepribadian, kompetensi sosial, dan kompetensi profesional. Kompetensi pedagogik yaitu kemampuan mengelola perkuliahan yang meliputi pemahaman terhadap mahasiswa, perancangan dan pelaksanaan perkuliahan, evaluasi perkuliahan, dan pengembangan mahasiswa untuk mengaktualisasikan berbagai potensi yang dimilikinya. Kompetensi kepribadian yaitu memiliki kepribadian yang mantap, stabil, dewasa, arif, dan berwibawa menjadi teladan bagi mahasiswa dan berakhlak mulia. Kompetensi sosial yaitu kemampuan berkomunikasi secara efektif dengan peserta didik, sesama pendidik, tenaga kependidikan, orang tua/wali mahasiswa, dan masyarakat sekitar. Kompetensi profesional yaitu kemampuan penguasaan materi

perkuliahan secara luas dan mendalam yang memungkinkannya membimbing mahasiswa memenuhi standar kompetensi.

Dengan memperhatikan penjabaran dari indikator dosen profesional dalam undang-undang tersebut, maka dosen FMIPA UNNES diharapkan dapat melaksanakan proses perkuliahan dengan memahami dan melaksanakan sesuai dengan empat kompetensi yang dimaksud. Bila keempat kompetensi tersebut dapat dipenuhi oleh dosen, maka sudah barang tentu kualitas perkuliahan dan mutu lulusan semakin baik.

Perkuliahan adalah suatu proses pengubahan tingkah laku mahasiswa yang dirancang dengan tujuan tertentu dalam situasi yang interaktif antara berbagai komponen. Perubahan paradigma pendidikan dari mengajar (*teaching*) menjadi belajar (*learning*), memaksa kita untuk mengubah pola pembelajaran di kelas. Berdasarkan paradigma baru ini maka baik mahasiswa maupun dosen keduanya sama-sama belajar. Setiap kegiatan pembelajaran yang sudah berlangsung hendaknya memberikan suatu pelajaran baik bagi dosen maupun mahasiswa. Dosen dalam konteks paradigma baru juga mengalami proses belajar. Bila hal ini dapat berlangsung maka akan tercipta masyarakat belajar (*learning society*) di lingkungan kampus. Perubahan paradigma belajar juga tampak pada empat visi pendidikan menuju abad ke 21 versi UNESCO : *learning to know, learning to do, learning to be* dan *learning to live together* (UNESCO, 1996). Dengan demikian, bisa dikatakan bahwa paradigma pendidikan ini mengarah pada “ belajar bagaimana belajar (*learning how to learn*)”.

Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (MIPA) berhubungan dengan cara mencari tahu tentang alam secara sistematis, sehingga MIPA bukan hanya penguasaan

kumpulan pengetahuan yang berupa fakta-fakta, konsep-konsep, atau prinsip-prinsip saja tetapi juga merupakan suatu proses penemuan. Pendidikan MIPA diharapkan dapat menjadi wahana bagi mahasiswa untuk mempelajari diri sendiri dan alam sekitar, serta prospek pengembangan lebih lanjut dalam menerapkannya di dalam kehidupan sehari-hari. Proses pembelajaran MIPA menekankan pada pemberian pengalaman langsung untuk mengembangkan kompetensi agar menjelajahi dan memahami alam sekitar secara ilmiah. Pembelajaran sains dengan pendekatan inkuiri, menurut *Joice et al* (1992), adalah untuk membantu siswa mengembangkan kemampuan yang diperlukan untuk membangkitkan pertanyaan yang muncul dari rasa keingintahuannya dan upaya mencari jawabnya.

Konsep-konsep MIPA diperlukan dalam kehidupan sehari-hari untuk memenuhi kebutuhan manusia melalui pemecahan masalah-masalah yang dapat diidentifikasi. Penerapan ilmu MIPA perlu dilakukan secara bijaksana agar tidak berdampak buruk terhadap lingkungan. Sehingga pembelajaran MIPA diharapkan ada penekanan pembelajaran yang menghubungkan unsur SaLingTeMas (Sains, Lingkungan, Teknologi dan Masyarakat) yang diarahkan pada pengalaman belajar untuk merancang dan membuat suatu karya melalui penerapan konsep MIPA dan kompetensi bekerja ilmiah secara bijaksana (Binadja, 2000).

Sebenarnya konsep kepuasan pelanggan masih bersifat abstrak. Pencapaian kepuasan dapat merupakan proses yang sederhana, kompleks ataupun rumit. Dalam hal ini peranan setiap individu dalam *service encounter* sangatlah penting dan berpengaruh terhadap kepuasan yang dibentuk. Untuk dapat memahami tingkat kepuasan

pelanggan secara baik, maka perlu dipahami pula sebab-sebab kepuasan.

Banyak pakar yang memberikan definisi terhadap konsep kepuasan pelanggan. Pakar Day (Tjiptono 2004:146) menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian/diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Sementara itu Kotler (2002 : 38) mendefinisikan bahwa nilai yang diterima pelanggan adalah selisih antara jumlah nilai yang diterima dan biaya total pelanggan. Jumlah nilai bagi pelanggan adalah kumpulan manfaat yang diharapkan diperoleh dari produk atau jasa tertentu. Biaya total pelanggan adalah kumpulan pengorbanan yang diperkirakan akan terjadi dalam mengevaluasi, memperoleh, dan menggunakan produk atau jasa tersebut. Itu berarti konsumen akan membeli jasa dari perusahaan yang dianggap menawarkan nilai tertinggi yang diterima pelanggan (*customer delivered value*).

Buttle (1996 dalam Sakhivel 2005) mengemukakan kepuasan pelanggan atas dasar model *gap* (kinerja aktual layanan yang dirasakan "*preceived service perfoemence*" pelanggan dengan layanan yang diharapkan "*expected service*"). Model *gap* ini meliputi 3 bentuk hubungan, yaitu: (a) jika kinerja melebihi harapan, maka mutu layanan dipersepsikan mahasiswa sebagai sangat baik atau unggul (*excellence*), (b) jika kinerja sesuai harapan, maka mutu layanan dipersepsikan mahasiswa sebagai baik, dan (c) jika kinerja berada di bawah harapan, maka mutu layanan dipersepsikan mahasiswa sebagai buruk. Oleh karena itu, kunci untuk mencapai mutu layanan (*excellence*) bersifat konsisten.

Tujuan TQM di pendidikan tinggi adalah memberikan layanan mutu pendidikan untuk menjamin kepuasan pada mahasiswa. Kepuasan mahasiswa berkaitan dengan kepuasan dosen menyampaikan perkuliahan, interaksi antara dosen dan mahasiswa dan dengan layanan-layanan pendukung. Kepuasan mahasiswa akan terlihat seperti penilaian layanan-layanan yang diberikan oleh universitas atau perguruan tinggi; survey kepuasan pelanggan seharusnya dapat melayani dua tujuan dalam tahun-tahun mendatang. Pertama sebagai alat pendidikan tinggi yang lebih komprehensif dan meningkatkan pengalaman pembelajaran mahasiswa secara umum. Kedua sebagai instrumen manajerial untuk menyesuaikan dan mengadopsi lembaga-lembaga pendidikan tinggi ke perubahan dan realitas ekonomi yang lebih maju.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Peneliti berusaha menggambarkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses penyelenggaraan perkuliahan di FMIPA Unnes. Subjek penelitian ini adalah mahasiswa di sembilan prodi dan 4 jurusan yaitu Jurusan Biologi, Jurusan Fisika, Jurusan Kimia dan Jurusan Matematika di FMIPA Unnes. Penelitian dilakukan pada semester gasal tahun 2008.

Sampel dipilih dengan menggunakan teknik *stratified random sampling*. Data dikumpulkan melalui angket yang dibagikan kepada responden. Sampel ditentukan berdasarkan rasio jumlah mahasiswa di sembilan prodi yang ada di empat jurusan di FMIPA Unnes. Dari perhitungan rasio jumlah mahasiswa disetiap jurusan, maka sampel dalam penelitian berjumlah 540 orang mahasiswa dengan distribusi masing-

masing jurusan sebagai berikut: 1) Jurusan Matematika, meliputi Prodi Pendidikan Matematika (Semester 1, 3, dan 5 masing-masing 50 orang), Prodi Matematika (Semester 1, 3, 5, dan 7 masing-masing 10 orang), Prodi Staterkom (Semester 1, 3, dan 5 masing-masing 10 orang); 2) Jurusan Biologi, meliputi Prodi Pendidikan Biologi (Semester 1, 3, dan 5 masing-masing 20 orang), Prodi Biologi (Semester 1, 3, 5, dan 7 masing-masing 10 orang); 3) Jurusan Kimia, meliputi Prodi Pendidikan Kimia (Semester 1, 3, dan 5 masing-masing 20 orang), Prodi

Kimia (Semester 1, 3, dan 5 masing-masing 20 orang); dan 4) Jurusan Fisika, meliputi Prodi Pendidikan Fisika (Semester 1, 3, dan 5 masing-masing 10 orang), Prodi Fisika (Semester 1, 3, 5, dan 7 masing-masing 10 orang).

Definisi operasional dan pengukuran variabel diperlukan dalam analisis guna menjawab permasalahan penelitian. Berdasarkan tinjauan pustaka, maka disusun definisi operasional dan pengukuran variabel pada Tabel 1.

Tabel 1. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Variabel	Definisi	Ukuran
Kepuasan mahasiswa dalam proses perkuliahan	Kepuasan mahasiswa adalah kepuasan dengan penyampaian perkuliahan, interaksi mahasiswa dengan dosen	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penyampaian kontrak perkuliahan oleh dosen 2. Pemanfaatan sumber belajar 3. Jumlah waktu untuk setiap pertemuan 4. Kesesuaian proses perkuliahan dengan kontrak perkuliahan 5. Penugasan dan tes
Kinerja dosen	Diadopsi dari kinerja akademik	Kepuasan mahasiswa

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Jumlah responden sebagai sumber data dalam penelitian ini 540 orang mahasiswa, dari 9 program studi dalam 4 jurusan di

FMIPA Universitas Negeri Semarang. Pengumpulan data dilakukan pada semester gasal 2008. Data hasil angket yang telah di hitung dalam jumlah dan persentase disajikan dalam Tabel 2.

Tabel 2. Data Angket Kepuasan Layanan Perkuliahan di FMIPA UNNES

No.	Pertanyaan	Jumlah Mahasiswa yang Memilih Jawaban		
		<i>ya</i>	<i>tidak</i>	<i>tidak memilih</i>
1.	Dosen mengawali perkuliahan dengan menyampaikan kontrak perkuliahan	512 (94,8%)	23 (4,26%)	5 (0,93%)
2.	Dosen menyampaikan cara penilaian mata kuliah	479 (88,7%)	53 (9,81%)	8 (1,48%)
3.	Dosen menyampaikan tujuan disetiap awal pertemuan perkuliahan	374 (69,3%)	155 (28,7%)	11 (2,04%)
4.	Jumlah jam untuk setiap pertemuan sudah sesuai dengan ketentuan	338 (62,6%)	194 (35,9%)	8 (1,48%)
5.	Proses perkuliahan sudah sesuai dengan kontrak perkuliahan yang telah disepakati antara dosen dan mahasiswa	410 (75,9%)	114 (21,1%)	16 (2,96%)
6.	Materi perkuliahan disampaikan dengan memanfaatkan (jurnal, artikel, dll...)	459 (85%)	71 (13,1%)	10 (1,85%)
7.	Dosen memberikan tugas sesuai dengan materi perkuliahan	470 (87%)	66 (12,2%)	4 (0,74%)
8.	Hasil penugasan yang telah dikumpulkan, dikembalikan, dikoreksi dan diberi nilai	150 (27,8%)	357 (66,1%)	33 (6,11%)

Pertanyaan dalam angket tentang kepuasan layanan perkuliahan berjumlah 10 butir, 8 butir dijadikan data penelitian sedangkan 2 butir tidak. Kedua butir yang tidak dijadikan sumber data penelitian yaitu no. 5 dan no. 10 karena pertanyaannya tidak dapat diberlakukan bagi semua responden. Soal no. 5 dalam angket dengan pertanyaan "Jumlah tatap muka dalam 1 semester" dan soal no. 10 dengan pertanyaan "Hasil ujian dikembalikan kepada mahasiswa" Kedua butir pertanyaan tidak berlaku bagi mahasiswa semester satu, karena angket diberikan sebelum masa ujian tengah semester sehingga tidak digunakan sebagai data penelitian.

Hasil analisis angket menunjukkan bahwa 512 orang atau 94,8% responden memilih jawaban "ya" untuk pertanyaan "Apakah dosen mengawali perkuliahan dengan menyampaikan kontrak perkuliahan?" Kontrak perkuliahan sangat penting disampaikan diawal perkuliahan

karena dalam kontrak perkuliahan antara lain memuat tentang materi perkuliahan dalam satu semester, strategi perkuliahan, dan daftar referensi. Bila kontrak perkuliahan telah disampaikan oleh dosen sejak awal, maka persiapan mahasiswa semakin mantap untuk mengikuti perkuliahan. Namun, bila memperhatikan data pada Tabel 2, responden dengan jumlah 23 orang atau 4,26% dari total responden yang menganggap bahwa dosen di FMIPA UNNES belum menyampaikan kontrak perkuliahan sedangkan 5 orang responden atau 0,93% tidak menentukan jawaban, dengan demikian dapat diambil simpulan bahwa sebagian besar dosen di FMIPA UNNES telah mengawali perkuliahan dengan menyampaikan kontrak perkuliahan. Hal ini tentu tidak terlepas dari pembinaan bagi dosen yang telah dan terus dilakukan oleh pejabat fakultas, pengelola jurusan, dan program studi.

Pertanyaan berikutnya yaitu "Apakah dosen menyampaikan cara penilaian mata kuliah?". Isi kontrak perkuliahan salah

satunya adalah penilaian sehingga data tidak berbeda jauh dengan pertanyaan no. 1, responden yang menjawab "ya" berjumlah 479 orang atau 88,7%. Responden yang memilih jawaban "tidak" berjumlah 53 orang atau 9,81%. Perbedaan jumlah responden yang memilih jawaban "ya" untuk kontrak perkuliahan dengan jawaban "ya" untuk penilaian, diduga karena masih ada sebagian dosen yang mungkin dalam kontrak perkuliahan belum mencantumkan kriteria penilaian. Dengan demikian, walaupun persentasenya kecil karena kurang dari 10% dosen di FMIPA UNNES yang oleh responden dianggap belum menyampaikan cara penilaian, namun dalam rangka peningkatan layanan perlu dilakukan pembinaan lebih lanjut untuk menyamakan persepsi tentang aturan penilaian dalam perkuliahan.

Data berikutnya menunjukkan bahwa responden dengan jumlah 374 orang atau 69,3% menjawab bahwa dosen di FMIPA UNNES telah menyampaikan tujuan di setiap awal pertemuan perkuliahan. Tujuan yang dimaksud yaitu dosen sebelum menjelaskan materi menyampaikan tujuan materi perkuliahan terlebih dahulu. Setiap pertemuan perkuliahan tentu ada tujuan, hal ini penting karena mahasiswa akan memahami pengetahuan apa yang akan diperoleh. Dengan demikian setiap pertemuan, dosen menyampaikan tujuan dari materi perkuliahan yang akan disampaikan. Berdasarkan Tabel 2, berjumlah 155 orang responden atau 28,7% menyatakan bahwa dosen belum menyampaikan tujuan di setiap awal perkuliahan. Diduga 28,7% dosen di FMIPA UNNES setiap pertemuan langsung menyampaikan materi perkuliahan, atau tujuan sudah disampaikan tetapi secara lisan tidak tertulis. Dugaan kedua ini sangat mungkin terjadi karena tidak semua dosen

mengajar dengan media slide powerpoint atau transparansi karena keterbatasan fasilitas penunjang sehingga tujuan perkuliahan tidak ditulis di papan tulis, melainkan disampaikan lisan.

Banyaknya jumlah responden yang menjawab dosen telah menyampaikan kontrak perkuliahan tidak sesuai dengan jawaban atas pertanyaan berikutnya yaitu "Apakah proses perkuliahan sudah sesuai dengan kontrak perkuliahan yang telah disepakati diawal pertemuan perkuliahan?" Terjadi penurunan 18,9% antara menyampaikan kontrak perkuliahan dengan kesesuaian proses perkuliahannya. Secara normatif, dosen akan melaksanakan perkuliahan sesuai dengan yang telah disepakati dengan mahasiswa dalam dokumen kontrak perkuliahan, namun kenyataannya masih ada, meskipun kurang dari 20% dosen yang mengajar dianggap oleh mahasiswa tidak sesuai kesepakatan. Penelitian ini belum pada tahapan melakukan pengumpulan data uji silang pendapat dosen, karena sebagian besar dosen mampu perkuliahan dalam bentuk *team teaching*, yaitu tim pengajar satu mata kuliah yang terdiri dari 2 atau 3 orang. Dengan metode *team teaching*, bila diawal perkuliahan ketika menyepakati kontrak perkuliahan tim tidak masuk bersama-sama, maka tidak menutup kemungkinan akan terjadi perbedaan kesepakatan antar dosen satu tim itu sendiri atau dengan mahasiswa. Dengan demikian, bila mengajar dalam tim maka sebaiknya dosen hadir bersama-sama pada saat pertemuan pertama perkuliahan.

Materi perkuliahan disampaikan dengan memanfaatkan jurnal, artikel, atau sumber lain dari media cetak dan elektronik atau internet di jawab 'ya' oleh 459 orang responden atau 85%. FMIPA terkenal salah satunya karena memiliki dosen-dosen yang telah memanfaatkan jaringan teknologi

informasi dalam proses perkuliahan. Hal ini tidak terlepas dari kebijakan lembaga, dalam hal ini universitas yang memberikan fasilitas bagi dosen untuk mengakses internet di sekitar wilayah kampus. Namun demikian, masih ada sekitar 25% dosen yang dalam proses perkuliahan belum memanfaatkan jurnal dan artikel dalam perkuliahan.

Pertanyaan berikutnya adalah "Apakah dosen memberikan tugas sesuai dengan materi perkuliahan?" dijawab "ya" oleh 470 orang responden atau 87%. Hal ini berbeda signifikan dengan pertanyaan "Apakah hasil penugasan yang telah dikumpulkan, dikembalikan, dikoreksi dan diberi nilai?" dijawab "tidak" oleh 357 orang responden atau 66,1%. Artinya, dosen telah memberikan tugas yang sesuai dengan materi perkuliahan namun sebagian besar belum dikembalikan pada mahasiswa sehingga mahasiswa tidak mengetahui nilai dari tugas yang telah dikumpulkan.

Memperhatikan hasil penelitian yang telah dilakukan, dari 8 butir pertanyaan tentang layanan kepuasan perkuliahan, diperoleh data bahwa 74% mahasiswa sebagai responden menjawab "ya" ini berarti 74% mahasiswa di FMIPA UNNES menyatakan puas dengan layanan yang diberikan dosen selama mengikuti perkuliahan. Namun demikian, masih sekitar 26% dari mahasiswa total responden yang menyatakan belum puas.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

1. Sejumlah 74% Mahasiswa sebagai penerima layanan perkuliahan di FMIPA Universitas Negeri Semarang yang telah merasa puas terhadap layanan perkuliahan yang mereka terima.
2. Tiga hal yang masih perlu dioptimalkan dalam proses perkuliahan yaitu: pe-

nyampaian tujuan perkuliahan secara tertulis pada setiap awal pertemuan, kesesuaian jumlah jam untuk setiap pertemuan dengan aturan yang berlaku, dan pengembalian berkas pekerjaan mahasiswa yang telah dikoreksi.

3. Dengan mengukur tingkat kepuasan layanan perkuliahan bagi mahasiswa hasilnya dapat digunakan untuk melengkapi instrumen yang lebih komprehensif dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa dan kinerja lembaga.

Saran

1. Diperlukan pengukuran tingkat kepuasan layanan perkuliahan di FMIPA Universitas Negeri Semarang secara periodik dan hasilnya ditindaklanjuti.
2. Pembinaan terhadap dosen, terutama dosen-dosen muda sangat diperlukan sehingga di masa mendatang kualitas perkuliahan akan menjadi lebih baik, bermutu, dan terukur.

DAFTAR PUSTAKA

- Binadja, A. 2000. *Pembelajaran IPA Bervisi SALINGTEMAS*. Semarang: UNNES.
- Indonesia. 2005. *Undang-Undang RI Nomor 14 Tahun 2005 Tentang Guru dan Dosen*.
- Indonesia. 2005. *Peraturan Pemerintah RI Nomor 19 Tahun 2005*.
- Joice, B., Weil, M. and Showers, B. 1992. *Models of Teaching*. Fourth Edition. Boston: Allyn and Bacon.
- Kotler, P. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Millennium (Terjemahan). Jakarta: Prenhallindo.

Sakthivel. 2005. TQM Implementaion and Students Satisfication of Academic Performance. *The TQM Magazine* Volume 17.No. 6: 573-589.

Tjiptono, F. 1998. *Strategi Pemasaran*. Jakarta : Gramedia.

UNESCO. 1996. *Belajar: Harta Karun di Dalamnya*. Jakarta: Penerbitan UNESCO/Komisi Nasional Indonesia untuk UNESCO.