



## STUDI DESKRIPTIF KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KINERJA LEMBAGA PROGRAM STUDI DAN PASCA SARJANA UNNES

Joko Widodo ✉

Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang, Semarang, Indonesia

### Info Artikel

*Sejarah Artikel:*  
Diterima April 2012  
Disetujui Juni 2012  
Dipublikasikan September 2012

*Keywords:*  
Organization performance;  
Student satisfaction;  
Academic services

### Abstrak

Penelitian ini mendeskripsikan kepuasan mahasiswa pada layanan akademik program studi (Prodi) dan program pascasarjana (PPs), Mendeskripsikan kinerja akademik program studi dan program pascasarjana, Mendeskripsikan faktor-faktor yang mendukung kinerja akademik prodi dan PPs. Populasi penelitian ini adalah mahasiswa PPs aktif S2 semester 2 berjumlah 621 orang. Sedangkan sampel penelitian diambil secara simple random sampling berjumlah 102 orang. Hasil penelitian menunjukkan Kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik baik pada lingkup Prodi maupun lingkup PPs tergolong dalam kategori baik. Deskripsi hasil kinerja akademik Prodi, secara umum termasuk kategori baik. Berdasarkan hasil deskripsi enam indikator kinerja akademik PPs, secara umum rata-rata berada pada kategori baik. Kinerja akademik PPs ditentukan oleh indikator sarana prasarana pendidikan (*tangibles*), kehandalan dosen dan staf (*reliability*), sikap tanggap dosen dan staf akademik (*responsibility*), perlakuan dosen dan staf pada mahasiswa (*assurance*), pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa (*emphaty*), dan kepuasan mahasiswa (*satisfaction*). Saran yang diberikan hendaknya Program pascasarjana perlu mendorong peningkatan jumlah dosen dengan kualifikasi doktor (S3) sehingga layanan akademik perkuliahan dapat meningkat dan berdampak pula pada kinerja akademik secara keseluruhan.

### Abstract

*This study aimed to describe student satisfaction in the service of academic of study program and graduate programs, describing the academic performance of study program and graduate program, describes the factors that support academic performance of study program and graduate program. The population are active graduate students who are in second semester, the total number is 621 people. While the study sample is taken by simple random sampling, total sample is 102 people. Results show that student satisfaction for academic services in both study programs and graduate programs are in good category. Description of academic performance results of study programs in general are in good category. Based on the description of the six indicators, academic performance of graduate programs is good. Graduate programs academic performance are determined by education infrastructure (*tangibles*), lecturers and staff reliability (*reliability*), responsiveness to lecturers and academic staff (*responsibility*), treatment of lecturers and staff to students (*assurance*), understanding the benefit of students (*emphaty*), and student satisfaction (*satisfaction*). Based on the results, Graduate program needs to increase number of lecturers with doctoral qualifications so that services can be improved academic lectures and have impact the overall academic performance.*

JEL Classification: M1, M10

## PENDAHULUAN

Secara konseptual kinerja (*performance*) dapat didefinisikan sebagai sebuah pencapaian hasil atau *degree of accomplishment* (Haryoto, 2008). Hal ini berarti bahwa kinerja suatu organisasi atau lembaga itu dapat dilihat dari tingkatan sejauhmana organisasi dapat mencapai tujuan yang didasarkan pada tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya. Tujuan suatu organisasi atau lembaga adalah untuk mencapai tujuan tertentu yang sudah ditetapkan sebelumnya, maka informasi tentang kinerja organisasi atau lembaga merupakan suatu hal yang sangat penting untuk bisa diukur keberhasilannya. Sedangkan penilaian kinerja lembaga pada perguruan tinggi versi SMM ISO 9001:2000 menurut Susilo (2006) adalah harus melalui tiga orientasi, yaitu 1) orientasi pada kepuasan stakeholder (mahasiswa dan pihak-pihak yang berkepentingan) terhadap perguruan tinggi tersebut; 2) orientasi pada nilai atau manfaat; 3) orientasi pada perbaikan kualitas yang berkelanjutan (baik kualitas akademik, kualitas layanan dan kualitas kebijakan).

Pengukuran kinerja organisasi atau lembaga dikemukakan dalam penelitian Haryoto (2008), bahwa ada beberapa indikator yang biasanya digunakan untuk mengukur kinerja publik, meliputi produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas dan akuntabilitas. Sedangkan menurut Khandekar (2006) dapat dilakukan dengan menggunakan beberapa kriteria untuk dijadikan pedoman dalam menilai kinerja organisasi pelayanan publik, diantaranya 1) Efisiensi; 2) Efektivitas; 3) Keadilan dan 4) Daya tanggap.

Salah satu upaya untuk menciptakan kinerja lembaga adalah dengan memberikan kualitas pelayanan yang terbaik bagi publik atau pengguna (Parasuraman dalam Gilespie et al., 2008). Kualitas layanan yang dikelola lembaga, akan menimbulkan persepsi bagi pengguna terhadap penilaian kualitas jasa, hal ini sering kali menyebabkan terjadinya perbedaan antara harapan pengguna dengan persepsi pengguna terhadap kualitas yang diberikan oleh lembaga (Khan et al., 2009).

Untuk mengetahui kinerja lembaga yang telah memberikan kualitas jasa sesuai dengan harapan pengguna atau publik, maka perlu dilakukan evaluasi dari penggunaannya karena kualitas merupakan salah satu faktor utama yang menentukan pengguna atas pilihan produk atau jasa yang digunakan dan tujuan dari organisasi lembaga adalah untuk menghasilkan barang dan jasa yang dapat memuaskan pengguna. Menurut Khan et al. (2009) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan (pengguna) akan tercapai apabila kualitas produk atau jasa yang diberikan sesuai dengan kebutuhan.

Menurut Bolton dan Drew (dalam Suprpto & Marlien, 2005), kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan adalah sebuah fungsi dari meningkatnya diskonfirmasi atas perbedaan antara harapan yang lampau dengan kinerja obyek saat ini. Begitu pula menurut Kotler (2008) mengatakan bahwa kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk atau jasa dan harapan-harapannya. Dengan demikian informasi tentang kepuasan pengguna (konsumen) dapat dijadikan sebagai evaluasi dan pengukuran keberhasilan suatu kinerja lembaga.

Dalam penelitian ini kinerja akademik secara empirik dapat dipotret dari tiga dimensi utama, yaitu: (1) dimensi konsumen (pengguna) dalam hal ini mahasiswa, mencakup aspek *tangibles* meliputi sarana prasarana pendidikan, *reliability* meliputi kehandalan dosen dan staf akademik, *responsiveness* meliputi sikap tanggap, *assurance* meliputi perlakuan pada mahasiswa dan *emphaty* meliputi pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa; (2) dimensi prodi, mencakup aspek kurikulum, pembelajaran dan suasana akademik, mahasiswa dan kelulusan, sumber daya manusia, sarana dan prasarana akademik, penelitian, pengabdian kepada masyarakat, dan kerjasama, system pengelolaan; (3) dimensi lembaga (PPs), mencakup aspek standar mahasiswa dan lulusan, standar kurikulum, pembelajaran dan

suasana akademik, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, dan penjaminan mutu. Untuk itu penelitian ini menetapkan sasaran pada tiga dimensi tersebut meliputi seluruh aspek yang terakup di dalamnya.

Permasalahan dalam penelitian ini, adalah: (1) bagaimana kepuasan pengguna (mahasiswa) tentang kinerja lembaga (sarana atau prasarana, akademik, dan layanan) pada PPs Unnes?; (2) bagaimana kinerja lembaga ditingkat prodi dan PPs Unnes?; (3) bagaimanakah Faktor-faktor yang mendukung kinerja lembaga baik di tingkat program studi dan program pascasarjana unnes?. Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan kepuasan pengguna terkait dengan kinerja lembaga seperti penilaian terhadap sarana atau prasarana, akademik dan layanan. Mendeskripsikan kondisi kinerja lembaga baik ditingkat prodi ataupun tingkat PPs serta mendeskripsikan kondisi faktor internal dan eksternal yang mendukung kinerja lembaga baik ditingkat prodi ataupun ditingkat PPs.

## METODE

Penelitian ini menggunakan desain dan metode penelitian survei dengan responden mahasiswa program pascasarjana S2 semester dua yang tercakup pada 11 Prodi. Populasi penelitian ini adalah mahasiswa PPs aktif S2 semester dua berjumlah 621 orang. Sedangkan sampel penelitian diambil secara simple random sampling berjumlah 102 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah angket dengan alat pengumpulan data berbentuk kuesioner berskala dengan empat pilihan kondisi yang menunjukkan kondisi sangat baik, baik, sedang, dan kurang. Penilaian tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.

**Tabel 1.** Kriteria kondisi dirumuskan sebagai berikut:

| No | Rentang rata-rata skor | Kriteria          |
|----|------------------------|-------------------|
| 1  | 1,00 s.d 1,75          | Sangat tidak baik |
| 2  | 1,76 s.d 2,25          | Tidak baik        |
| 3  | 2,26 s.d 3,25          | Baik              |
| 4  | 3,26 s.d 4,00          | Sangat baik       |

Sumber: data yang diolah (2010)

Analisis data yang digunakan adalah deskriptif dengan menyajikan dan mendeskripsikan kecenderungan data sesuai dengan indikator-indikator ketercapaian kinerja akademik program pascasarjana. Deskripsi data yang ada dianalisis keterkaitannya dengan faktor-faktor yang berperan kinerja akademik penyelenggaraan pendidikan PPs Unnes.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi hasil penelitian yang diuraikan pada pembahasan ini meliputi empat hal, yakni: kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan akademik program studi, kinerja akademik program pascasarjana dan faktor-faktor yang mendukung terhadap kinerja akademik (PPs dan Program Studi). Dari 102 responden yang diberikan kuisisioner ada 77 responden yang mengembalikan kuisisioner. Kepuasan Mahasiswa terhadap kualitas layanan akademik pada dasarnya dapat dikelompokkan dalam dua lingkup, yaitu layanan akademik program studi dan layanan akademik program pascasarjana. Pada lingkup program studi, kepuasan layanan akademik direpresentasikan oleh aspek kehandalan dosen dan staf akademik (*reliability*) dan kepuasan mahasiswa (*satisfaction*) dengan deskripsi hasil dapat dilihat pada Tabel 2.

**Tabel 2.** Deskripsi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Akademik Prodi

| No | Aspek               | Deskripsi   | Rata-rata skor | Kriteria Kondisi |
|----|---------------------|---|----------------|------------------|
| 1  | <i>Reliability</i>  | Jumlah pertemuan tiap semester mencapai target maksimal (16 kali)           | 3,0            | Baik             |
|    |                     | Kualitas dosen dalam pengelolaan perkuliahan                                | 3,1            | Baik             |
| 2  | <i>Satisfaction</i> | Kegiatan akademik yang dilaksanakan Prodi meningkatkan pengalaman mahasiswa | 3,0            | Baik             |
|    |                     | Pengelolaan prodi memberikan kepuasan mahasiswa                             | 3,0            | Baik             |

Sumber: data yang diolah (2010)

Sedangkan kriteria kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik pada lingkup program pascasarjana direpresentasikan oleh aspek kepuasan mahasiswa (*satisfaction*) dengan deskripsi hasil seperti pada Tabel 3

**Tabel 3.** Kepuasan Terhadap Layanan Akademik Lingkup PPs

| No | Aspek               | Deskripsi  | Rata-rata skor | Kriteria Kondisi |
|----|---------------------|--|----------------|------------------|
| 1  | <i>Satisfaction</i> | Layanan akademik PPs secara umum memberikan kepuasan mahasiswa dalam menempuh pendidikan | 2,9            | Baik             |

Sumber: data yang diolah (2010)

Berdasarkan hasil deskripsi Tabel 2, pada indikator kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik baik pada lingkup program studi dan program pascasarjana berada pada kondisi atau kategori baik. Akan tetapi, masih perlu peningkatan layanan akademik kepada mahasiswa khususnya pada lingkup program pascasarjana karena walaupun masih dalam kategori baik (skor 2,9) tetap perlu peningkatan, sehingga dapat mencapai di atas 3,0. Kinerja akademik pada lingkup program studi direpresentasikan oleh perlakuan dosen dan staf pada mahasiswa (*assurance*) dengan deskripsi hasil pada Tabel 4.

**Tabel 4.** Deskripsi Kinerja Akademik Program Studi

| No | Aspek            | Deskripsi  | Rata-rata Skor | Kriteria kondisi |
|----|------------------|--|----------------|------------------|
| 1  | <i>Assurance</i> | Dosen memberikan perlakuan secara professional dalam memberikan perkuliahan                  | 3,3            | Baik             |
|    |                  | Tugas-tugas yang diberikan dalam perkuliahan sesuai dengan kemampuan dan kapasitas mahasiswa | 3,1            | Baik             |
|    |                  | Dosen yang tidak hadir/berhalangan mengajar selalu memberikan tugas                          | 2,5            | Baik             |

Lanjutan Tabel 4

| No | Aspek | Deskripsi   | Rata-rata Skor | Kriteria kondisi |
|----|-------|---|----------------|------------------|
|    |       | Hasil tugas/ujian mahasiswa diinformasikan kepada mahasiswa           | 2,5            | Baik             |
|    |       | Staf memberikan dukungan layanan administrasi akademik secara memadai | 3,0            | Baik             |
|    |       | Staf memberikan dukungan layanan perpustakaan secara memadai          | 2,6            | Baik             |

Sumber: data yang diolah (2010)

Dari deskripsi hasil kinerja akademik program studi secara umum termasuk kategori baik. Akan tetapi, setidaknya ada tiga butir aspek kinerja akademik program studi yang masih perlu peningkatan yakni: kehadiran dosen, hasil tugas/ujian, dan dukungan layanan staf akademik. Ketiga butir aspek tersebut walaupun masih dalam kategori baik, namun skor masing-masing butir maupun skor rata-rata ketiga butir masih di bawah 3,0, sehingga perlu ditingkatkan untuk lebih besar dari 3,0. Kinerja akademik pada lingkup Program Pascasarjana (PPs) direpresentasikan oleh keseluruhan indikator kinerja (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, emphaty, dan satisfaction*) dengan deskripsi hasil sesuai pada Tabel 5.

**Tabel 5.** Skor Rata-Rata Kinerja Akademik Program Pascasarjana

| No | Indikator Kinerja Akademik | Rerata Skor |
|----|----------------------------|-------------|
| 1  | <i>Tangible</i>            | 2.6         |
| 2  | <i>Reliability</i>         | 3.2         |
| 3  | <i>Responsiveness</i>      | 2.9         |
| 4  | <i>Assurance</i>           | 2.8         |
| 5  | <i>Emphaty</i>             | 2.8         |
| 6  | <i>Satisfaction</i>        | 3.0         |

Sumber: data yang diolah (2010)

Berdasarkan hasil deskripsi enam indikator kinerja akademik PPs, secara umum rata-rata berada pada kategori baik. Akan tetapi, secara khusus terdapat beberapa indikator yang masih perlu peningkatan, utamanya pada indikator-indikator yang memiliki skor rata-rata dibawah 3,0. Kinerja akademik pada lingkup program pascasarjana secara empiris ditentukan oleh enam indikator kinerja, yakni: sarana prasarana pendidikan (*tangibles*), kehandalan dosen dan staff (*reliability*), sikap tanggap dosen dan staf akademik (*responsibility*), perlakuan dosen dan staf pada mahasiswa (*assurance*), pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa (*emphaty*) dan kepuasan mahasiswa (*satisfaction*).

Pelaksanaan audit mutu, termasuk audit mutu akademik pada dasarnya bertujuan untuk mendapatkan data dan informasi faktual dan signifikan sebagai dasar pengambilan keputusan, pengendalian manajemen, perbaikan dan atau perubahan. Temuan hasil audit selanjutnya dianalisis, dinilai kecukupan dan kesesuaiannya terhadap standar ISO 9001:2000. Hasil temuan auditor tersebut akan digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan, pengendalian manajemen, perbaikan dan atau perubahan.

Saat ini audit mutu internal, termasuk audit mutu akademik internal merupakan salah satu persyaratan yang harus dipenuhi oleh perguruan tinggi/program pascasarjana sebagai bentuk refleksi evaluasi diri yang dilakukan oleh institusi itu sendiri. Audit mutu internal ini dimaksudkan untuk meninjau tingkat kesesuaian dan efektifitas penerapan sistem

manajemen mutu (SMM) yang telah ditetapkan dan menjadi dasar arah strategi dan sasaran mutu perguruan tinggi/PPs yang ingin dicapai dan tertuang dalam manual mutu. Pimpinan perguruan tinggi/PPs hendaknya memastikan penetapan proses audit internal berjalan dengan efektif dan efisien untuk mengakses kekuatan dan kelemahan SMM.

Hasil pengumpulan data dalam rangka audit mutu akademik internal (AMAI) PPs Unnes yang mengacu pada enam indikator, yaitu: sarana dan prasarana pendidikan (*tangibles*), kehandalan dosen dan staf (*reliability*), sikap tanggap dosen dan staf akademik (*responsibility*), perlakuan dosen dan staf terhadap mahasiswa (*assurance*), pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa (*emphaty*), dan kepuasan mahasiswa (*satisfaction*), secara umum dalam kategori baik. Hasil ini menjadi acuan program pascasarjana dalam pengembangan kelembagaan dengan mengacu kepada skala prioritas. Hal ini sejalan dengan tujuan umum maupun khusus dilaksanakannya audit mutu, sebagaimana dikemukakan oleh Susilo (2006) bahwa untuk memperoleh prioritas permasalahan yang tengah dihadapi organisasi, merencanakan pengembangan usaha utamanya dalam rangka memenuhi persyaratan suatu sistem manajemen yang digunakan sebagai acuan, memenuhi persyaratan regulasi ataupun persyaratan kontrak dengan (misalnya) pelanggan, mengevaluasi pemasok dan menemukan adanya potensi resiko kegiatan organisasi.

Tujuan audit mutu secara khusus adalah untuk memberikan umpan balik tentang kinerja organisasi diantaranya mengarahkan pencapaian sasaran, memberikan *sense of urgency*, menemukan peluang perbaikan, memastikan apakah sistem diterapkan secara efektif dan Mendeteksi penyimpangan-penyimpangan terhadap kebijakan mutu sedini mungkin (Indranata, 2006). Audit mutu internal kinerja akademik sebenarnya merupakan bagian tak terpisahkan dari audit mutu internal. Proses audit mutu internal akademik berfungsi sebagai alat manajemen perguruan tinggi untuk mengevaluasi diri terhadap semua proses kegiatan akademik yang telah diselenggarakannya serta upaya-upaya yang telah digunakan untuk mencapai sasaran mutu.

Bentuk upaya-upaya ini berupa kebijakan, strategi, program dan upaya lainnya guna mencapai sasaran mutu yang telah ditetapkan oleh perguruan tinggi ini terdokumentasikan dalam manual mutu. Disisi lain, bagi perguruan tinggi swasta (PTS) audit mutu internal ini ditujukan pula untuk memperoleh dan menyediakan bukti-bukti untuk kepentingan ijin operasional, akreditasi BAN PT dan sertifikasi-sertifikasi lainnya. Oleh karena itu, sasaran audit mutu akademik perlu dirumuskan dengan tepat sehingga hasil-hasil audit ini bisa digunakan untuk keperluan pengisian boring akreditasi, ijin operasional, dan memenuhi persyaratan dalam klausul-kalusul ISO 9001:2000. Hal ini berarti hasil audit mutu internal akademik dapat digunakan untuk *multi purpose*.

## SIMPULAN DAN SARAN

Kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik yang berkualitas baik pada lingkup program studi maupun lingkup program pascasarjana tergolong dalam kategori baik. Deskripsi hasil kinerja akademik program studi, secara umum termasuk kategori baik. Berdasarkan hasil deskripsi enam indikator kinerja akademik PPs, secara umum rata-rata berada pada kategori baik. Akan tetapi, secara khusus ada beberapa indikator yang masih perlu peningkatan.

Kinerja akademik program pascasarjana Unnes ditentukan oleh indikator sarana prasarana pendidikan (*tangibles*), kehandalan dosen dan staf (*reliability*), sikap tanggap dosen dan staf akademik (*responsibility*), perlakuan dosen dan staf pada mahasiswa (*assurance*), pemahaman terhadap kepentingan mahasiswa (*emphaty*), dan kepuasan mahasiswa (*satisfaction*). Untuk Program pascasarjana perlu mendorong peningkatan jumlah dosen

dengan kualifikasi doktor (S3) sehingga layanan akademik perkuliahan dapat meningkat. Program pascasarjana juga perlu mengembangkan instrumen untuk melakukan monitoring layanan akademik dosen kepada mahasiswa selaku sebagai pengguna jasa pendidikan tinggi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Depdiknas. 2005. *Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2005*, tentang Standar Nasional Pendidikan.
- Gillespie, M. A., Denison, D. R., Haaland, S., Smerek, R & Neale, W. S. 2008. Linking organizational culture and customer satisfaction: Results from two companies in different industries. *European Journal of Work and Organizational Psychology*. Vol. 17, No. 1, pp: 112-132.
- Haryoto. 2008. *Kinerja Organisasi*. Tersedia: [www.organisasi](http://www.organisasi). Diunduh pada 8 Februari 2010.
- Indranata. 2010. *Audit Mutu*. [www.wartawarga.gunadarma.ac.id/2010](http://www.wartawarga.gunadarma.ac.id/2010). Diunduh pada 2 September 2010.
- Khan, S. M., Earl, N., Rob, B & Matti, H. 2009. Cross-cultural Comparison of Customer Satisfaction Research: USA vs Japan. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*. Vol. 21, No. 3, pp: 376-396.
- Parasuraman A., Zeithaml, V. A & Berry L. L. 1991. Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. *Journal of Retailing*. Vol. 67, No. 4, pp: 420-450.
- Khandekar, A & Sharma, A. 2006. Organizational Learning and Performance: Understanding Indian Scenario in Present Global Context. *Education + Training*. Vol. 48 No.8/9, pp: 682-692.
- Kotler, P & Armstrong, G. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Suprpto, P & Marlien. 2005. Faktor-faktor pembentuk persepsi kualitas layanan terhadap reputasi, kepuasan serta loyalitas PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Semarang timur branch office. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*. Vol. 12, pp: 231.
- Susilo, W. 2006. *Penjaminan Mutu pendidikan Melalui Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 untuk Mencapai Standar Nasional Pendidikan*. [www.mjafareffendi.wordpress.com/2010](http://www.mjafareffendi.wordpress.com/2010). Diunduh pada 2 September 2010.