

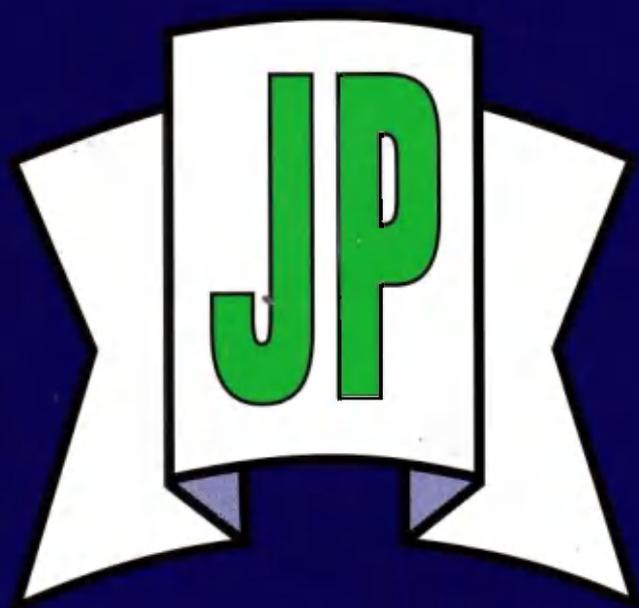
Volume 18, Nomor 1, Juni 2012

ISSN : 1411-6278

# JURNAL PENDIDIKAN

---

---



Diterbitkan oleh IKIP PGRI Madiun  
Alamat Redaksi : Jalan Setiabudi 85 Madiun  
Telp. (0351) 462986, Fax. 459400  
e-mail : [jurnal.pendidikan@yahoo.com](mailto:jurnal.pendidikan@yahoo.com)

ISSN 1411-6278

## JURNAL PENDIDIKAN

Terbit dua kali dalam setahun, bulan Juni dan Desember. Berisi tulisan yang diangkat dari hasil penelitian dan kajian analitis-kritis di bidang pendidikan.

**Pelindung :**  
Rektor

**Penasehat :**  
Wakil Rektor I, II, III

**Ketua Umum Penyunting :**  
Soebijantoro

**Ketua Penyunting :**  
H. Ibadullah Malawi

**Wakil Ketua Penyunting :**  
Agus Budi Santoso

**Penyunting Pelaksana :**  
Dwi Setyadi  
Sumani

Vitalis Djarot Sumarwoto  
C. Novi Primiani  
Supri Wahyudi Utomo  
Panji Kuncoro Hadi

**Penyunting Ahli :**  
H. Bambang Yulianto (Universitas Negeri Surabaya)  
Budi Djatmiko (Universitas Negeri Surabaya)  
Ali Saukah (Universitas Negeri Malang)  
Suyatno Kartodirjo (Universitas Sebelas Maret Surakarta)  
Widha Sunarno (Universitas Sebelas Maret Surakarta)  
Mardiana (Universitas Sebelas Maret Surakarta)  
Endro Sutrisno (IKIP PGRI Madiun)  
Bambang Eko Hari Cahyono (IKIP PGRI Madiun)  
AM. Sardiman (Universitas Negeri Yogyakarta)

**Pelaksana Tata Usaha :**  
Nurjanah  
Agus Erawan  
Dwi Hermawati  
Jumanto  
Dina Riana Fitriana

Alamat Redaksi/Penerbit : IKIP PGRI Madiun, Jalan Setiabudi No. 85 Telepon (0351) 462986 dan Faksimili (0351) 459400 Madiun 63118, e-mail : [jurnal\\_pendidikan@yahoo.com](mailto:jurnal_pendidikan@yahoo.com)

JURNAL PENDIDIKAN diterbitkan sejak 4 Juni 1992, semula bernama Majalah Ilmiah Cakrawala dengan nomor ISSN : 0854-1183 yang diterbitkan oleh LEMBAGA IKIP PGRI Madiun.

Berdasarkan SK Dirjen Dikti Depdiknas No. 34/Dikti/Kep/2003 tanggal 10 Juni 2003 tentang Hasil Akreditasi Jurnal Ilmiah Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Tahun 2003, Jurnal Pendidikan telah diakreditasi sebagai Jurnal Ilmiah Nasional.

Berdasarkan SK Dikti Depdiknas No. 48/DIKTI/Kep/2006 tanggal 12 Juli 2006 tentang Hasil Akreditasi Jurnal Ilmiah Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Tahun 2006, Jurnal Pendidikan dinyatakan Akreditasi Ulang.

## PENGANTAR REDAKSI

Era global yang berjalan dengan cepat ini berdampak terhadap segala aspek kehidupan manusia. Salah satu diantaranya adalah dunia pendidikan. Terkait dengan hal tersebut di atas, maka dunia pendidikan dituntut untuk dapat melahirkan sumber daya pendidik yang handal, mandiri serta mampu menjawab berbagai tantangan baru di masyarakat dan peradaban manusia. Dibutuhkan strategi jitu kreatif dan inovatif untuk mewujudkan tujuan pendidikan nasional di masa depan. Untuk itulah dalam jurnal edisi ini akan menyajikan berbagai tulisan yang secara khusus membahas tentang perlunya peningkatan kualitas sumberdaya pendidik dalam menghadapi persaingan dunia di masa depan. Tulisan pertama berjudul "Pengaruh Bimbingan Pribadi Sosial terhadap Kematangan Emosi" yang ditulis oleh Vitalis Djarot S. Sedangkan tulisan yang kedua ditulis oleh Sudarmiani dengan judul "*Problem Based Learning (PBL) Dalam Pembelajaran Politik Ekonomi Untuk Meningkatkan kemampuan mahasiswa Berpikir Komprehensif*". Adapun tulisan ketiga adalah berjudul "Persepsi Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan FIP IKIP PGRI MADIUN" yang ditulis oleh Selly Nurina dkk. Kemudian tulisan keempat ditulis oleh Agus Hari Wibowo dengan judul "Pembelajaran Somatis Auditori Visual dan Intelektual (SAVI) Untuk Meningkatkan Hasil Belajar Mahasiswa Prodi PTE IKIP PGRI MADIUN. Tulisan kelima berjudul "*Efektifitas Inquiry terbimbing dan Inquiry bebas termodifikasi Melalui Eksperimen Terhadap Hasil Belajar Fisika yang ditulis oleh Purwandari dkk.*

Sumbang saran berbagai pihak sangat diharapkan dalam upaya meningkatkan kualitas jurnal pendidikan, dan akhirnya redaksi berharap semoga tulisan dalam edisi ini bermanfaat bagi seluruh pembaca sehingga mampu menambah wawasan di bidang pendidikan.

*Redaksi*

---

Pengaruh Bimbingan Pribadi-Sosial Terhadap Kematangan Emosi  
*Vitalis Djarot S. (1 - 14)*

*Problem Based Learning (PBL)* Dalam Pembelajaran Politik  
Ekonomi Untuk Meningkatkan Kemampuan Mahasiswa Berpikir  
Komprehensif  
*Sudarmiani (15 - 36)*

Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan FIP  
IKIP PGRI Madiun  
*Selly Nurina Suraya, Hartini, dan Imam Gunawan (37 - 66)*

Pembelajaran Somatis Auditori Visual Dan Intelektual (SAVI) Untuk  
Meningkatkan Hasil Belajar Mahasiswa Program Studi Pendidikan  
Teknik Elektro IKIP PGRI Pada Mata Kuliah Rangkaian Elektronika  
*Agus Hariwibowo (67 - 81)*

Efektifitas *Inquiry* Terbimbing Dan *Inquiry* Bebas Termodifikasi  
Melalui Eksperimen Terhadap Hasil Belajar Fisika Ditinjau Dari  
Kemampuan Awal, Kreatifitas, Kemampuan Berpikir Abstrak Siswa  
Kelas X SMA Negeri 6 Kota Madiun Tahun Ajaran 2010/2011  
*Purwandari, Farida Huriawati, Andista Cy. (82 - 94)*

# **PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN FIP IKIP PGRI MADIUN**

**Oleh:**

**Selly Nurina Suraya, Hartini, dan Imam Gunawan  
FIP IKIP PGRI MADIUN**

## **Abstract**

Education service quality very irrespective influence that given from a service user expectation with that perception by service user. One of the factor that determine customer satisfaction service quality that consist of five service dimensions: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible. Education service quality based on from human resource that is lecturer, staff, and facilities. This research aim detects student university perception towards education service quality FIP IKIP PGRI MADIUN. This research uses to approach quantitative as a mean to analyze difference between perception and expectation student university towards education service. This research is done to describe service quality and student university satisfaction level. Research respondent as much as 293 student universities from total 1099 student universities. Sample taking uses technique proportional random sampling. Research data is got by using closed model inquiry instrument. Data analysis technique that used: descriptive analysis; analysis of variance; and analysis performance and importance matrix. Research result shows that: (1) level expectation student university about education service quality belongs in category very high; (2) student university perception level about education service quality belongs in high category; and (3) there difference between expectation and student university perception about education service quality.

Key words: Education Service Quality, Expectation, Perception

## **Pendahuluan**

Strategi bersaing menjadi topik sentral dalam beberapa dekade terakhir, khususnya dalam menghadapi era globalisasi. Hal tersebut

tidak dapat terlepas dari tiga bahasan utama yaitu jasa atau layanan (*service*), kualitas (*quality*), dan kepuasan (*satisfaction*). Hal tersebut juga berlaku dalam bidang pendidikan, yang secara berkelanjutan terus berupaya meningkatkan kualitas. Menanggapi hal tersebut, institusi pendidikan harus terus berbenah dan melakukan perubahan-perubahan demi meningkatnya kualitas institusi. Memasuki era globalisasi yang sangat kuat arusnya terutama dalam memasuki pasar bebas, fungsi dan peranan institusi pendidikan juga dihadapkan pada suatu tantangan untuk dapat menghasilkan keluaran yang lebih bermutu, akurat, tepat sasaran, berdaya saing, dan berguna bagi masyarakat.

Perguruan tinggi merupakan salah satu institusi pendidikan yang menyelenggarakan pendidikan pada jenjang pendidikan tinggi. Suatu pendidikan yang menyelenggarakan pendidikan tinggi disebut perguruan tinggi yang dapat berbentuk akademi, politeknik, sekolah tinggi, institut, dan universitas. Semakin ketatnya persaingan antar perguruan tinggi dan tuntutan akan tersedianya sumber daya manusia (SDM) yang bermutu, akurat, berkualitas, dan berdaya saing serta berguna di masyarakat, hal ini mendorong perguruan tinggi harus terus lebih meningkatkan mutu pelayanannya dalam menyiapkan sumber daya tersebut. Kepercayaan masyarakat terhadap mutu yang akan mereka peroleh tergantung kepuasan yang dapat diberikan perguruan tinggi terhadap pelanggannya.

Salah satu indikator secara umum dapat diketahui dari banyaknya peminat yang ingin masuk ke perguruan tinggi tersebut. Semakin banyak calon mahasiswa, semakin besar kemungkinan untuk mendapatkan mahasiswa dengan mutu yang baik. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional pasal 1 menyatakan pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, mengendalikan diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara.

Hanya dengan SDM yang berkualitas bangsa Indonesia dapat bersaing dengan bangsa-bangsa lain di dunia di tengah arus globalisasi dan era perdagangan bebas. Terkait dengan arus globalisasi, pendidikan adalah alat yang paling dapat diandalkan, karena dengan

pendidikan itu sendiri akan terjadi adanya proses transformasi dan pengetahuan secara sistematis. Arus globalisasi yang sekarang melanda dunia dan melanda seluruh aspek kehidupan harus berpegangan pada ideologi dan pendidikan yang kuat, karena dengan masuknya kebudayaan dari luar akan meresap di segala aspek peradaban hidup suatu bangsa.

Diperlukan strategi yang jelas, akurat, dan tepat agar peralatan-peralatan dalam pendidikan mampu, bisa mengatur, dan mengakomodasi setiap perubahan-perubahan dari segala macam aspek kehidupan dalam era globalisasi. Kunci untuk menuju keberhasilan menghadapi tantangan era globalisasi yang sudah meresap dalam segala aspek kehidupan bangsa ini semuanya tergantung pada kualitas SDM yang dihasilkan oleh institusi pendidikan itu sendiri. Bermuara pada suatu upaya meningkatkan mutu pendidikan, perubahan yang dilakukan dalam peningkatan kualitas pendidikan, salah satunya menggunakan model pengelolaan pendidikan berbasis industri, khususnya bagi institusi pendidikan swasta untuk mengatasi semakin ketatnya persaingan di bisnis pendidikan.

Pengelolaan model ini menjabarkan adanya upaya pihak pengelola institusi pendidikan untuk meningkatkan mutu pendidikan berdasarkan manajemen perusahaan. Dasar dari manajemen ini adalah konsep *Total Quality Management* yang secara filosofis menekankan pada pencarian secara konsisten terhadap perbaikan berkelanjutan untuk mencapai kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Strategi yang dikembangkan adalah institusi memosisikan dirinya sebagai institusi jasa, yakni institusi yang memberikan pelayanan (*service*) sesuai dengan apa yang diinginkan pelanggan. Kualitas pelayanan yang diberikan institusi sangat mempengaruhi penilaian yang diberikan pelanggan.

Animo calon mahasiswa harus sebanyak mungkin diperoleh perguruan tinggi untuk memenuhi harapan (*expectation*) dari mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh perguruan tinggi. Perbedaan antara ekspektasi dan kenyataan yang diterima (*persepsi*) menjadi ukuran bagi kepuasan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa yang dimaksud adalah tingkat perasaan seseorang (bersifat individu) setelah membandingkan kinerja yang dirasakannya (*persepsi*) dibandingkan dengan ekspektasi (Kotler, 1999). Pelanggan akan puas

kalau kinerja yang dirasakannya (persepsi) lebih besar atau sama dengan ekspektasinya. Sebaliknya, mereka tidak puas kalau kinerja yang dirasakannya (persepsi) di bawah ekspektasinya.

Pelayanan yang dikaitkan dengan kepuasan di perguruan tinggi selalu dituntut untuk senantiasa memberikan pelayanan terbaik yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan para mahasiswanya. Menurut Tjiptono dan Diana (2003) layanan (*service*) adalah segala sesuatu yang dilakukan oleh pihak tertentu (individu maupun kelompok) kepada pihak lain. Pelanggan yang puas terhadap pelayanan yang diberikan lebih cenderung akan memberikan rekomendasi yang baik kepada yang lain. Pelanggan merupakan fokus utama dalam pembahasan mengenai kepuasan dan mutu pelayanan. Oleh karena itu, dalam hal ini mahasiswa sebagai pelanggan suatu perguruan tinggi memegang peranan penting dalam mengukur kepuasan terhadap mutu yang diberikan suatu institusi pendidikan.

Pemberian pelayanan yang baik dan sesuai dengan tuntutan para mahasiswanya maka diharapkan akan tercipta loyalitas yang tinggi dari para mahasiswanya. Namun di dalam praktik sehari-hari upaya meningkatkan loyalitas tersebut masih tetap dan sering memiliki beberapa permasalahan yang seringkali menimbulkan ketidakpuasan para mahasiswa, dimana masalah tersebut bertumpu pada aspek pelayanan administrasi akademik, serta sarana dan prasarana yang dinilai mereka masih belum sepenuhnya memadai. Memelihara loyalitas mahasiswa pada era bisnis masa kini adalah merupakan tuntutan yang harus segera dilaksanakan, karena pada dasarnya dengan terpeliharanya loyalitas mahasiswa maka pihak perguruan tinggi akan senantiasa terpelihara kelangsungan hidupnya. Mahasiswa yang loyal cenderung akan memanfaatkan ulang jasa pendidikan dan juga melakukan kegiatan *getok tular* (*word of mouth*, informasi dari mulut ke mulut) seperti melalui pemberian rekomendasi kepada orang-orang terdekat mereka untuk menjadi mahasiswa di perguruan tinggi tersebut.

Menurut Hamdani (2008) pelayanan (*service*) atau jasa sering dikatakan sebagai fenomena yang dapat dikatakan rumit dan panjang, kata pelayanan atau jasa memiliki banyak arti mulai dari pelayanan pribadi sampai jasa sebagai suatu produk. Di sini lebih dikonsentrasikan pengertian pelayanan tersebut dalam bidang pendidikan. Pelayanan bidang pendidikan sangatlah berbeda dengan

pelayanan dalam bidang produksi barang dan berbeda pula dengan pelayanan bidang hiburan atau dunia kesehatan. Pelayanan jasa bidang pendidikan mengandung arti yang sangat luas dimulai dari pelayanan pemberian bantuan tata cara pengisian data pribadi mahasiswa sampai kelengkapan di institusi pendidikan yang bisa mendukung kegiatan para mahasiswanya, seperti perpustakaan, laboratorium, fasilitas parkir, fasilitas umum, ruang konsultasi, dan ruang tunggu bagi mahasiswanya yang nyaman pada saat menemui atau menunggu dosen, sikap para karyawan dan dosen yang ramah kepada mahasiswanya, dan komunikasi dua jalur yang baik antara dosen, karyawan, dan mahasiswanya, kesemuanya akan mendukung dan bahkan meningkatkan rasa betah dan loyal bagi mahasiswanya untuk selalu datang ke kampus.

Terdapat empat indikator pokok penyelenggaraan pendidikan agar berkualitas, yaitu: (1) mutu produk/lulusan; (2) mutu proses pembelajaran; (3) mutu pelayanan, sarana dan prasarana; dan (4) mutu lingkungan pendidikan. Fakultas Ilmu Pendidikan IKIP PGRI MADIUN merupakan salah satu fakultas yang mencetak tenaga pendidik (calon guru), yang terdiri dari dua program studi, yakni Bimbingan Konseling (BK) dan Pendidikan Guru Sekolah Dasar (PGSD). FIP IKIP PGRI MADIUN sebagai suatu lembaga pendidikan harus mempunyai orientasi terhadap kepentingan mahasiswa yang menjadi perhatian utama. Guna menarik calon mahasiswa, perguruan tinggi harus memenuhi ekspektasi mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh perguruan tinggi. Perbedaan antara ekspektasi dan kenyataan yang diterima/persepsi menjadi ukuran bagi kepuasan mahasiswa.

Pelaksanaan pendidikan harus selalu meningkatkan mutu pelayanan, dengan menghasilkan lulusan yang mampu memenuhi tuntutan pekerjaan dengan perubahan yang sangat cepat dan pesat. Penyelenggaraan pendidikan di manapun harus selalu meningkatkan mutu pelayanan pendidikan agar dapat menghasilkan lulusan yang mampu dan terampil serta memenuhi tuntutan pekerjaan pada lingkungan sekitarnya yang pada saat ini sudah sangat berkembang dengan pesat. Hal-hal yang merupakan serta mendorong timbulnya perubahan yang begitu cepat di lingkungan pendidikan maupun lingkungan bisnis adalah adanya kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, meningkatnya permintaan (*demand*) dari konsumen,

meningkatnya persaingan di antara penyelenggara pendidikan, meningkatnya tekanan dari pemerintah, kualitas pengajaran, dan fasilitas seperti perpustakaan, laboratorium, komputer dan sistem administrasi kemahasiswaan yang mudah diakses oleh mahasiswa.

Aspek penyelenggaraan pendidikan yang paling penting adalah dilihat dari segi administrasinya. Menurut Siagian (2004) administrasi merupakan suatu proses penyelenggaraan serangkaian kegiatan oleh sekelompok orang yang bekerja bersama untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan sebelumnya dengan pemanfaatan sarana dan prasarana yang telah ada. Administrasi sangat penting dalam penyelenggaraan pendidikan, karena merupakan ujung tombak untuk mengatasi permasalahan yang ada dalam penyelenggaraan pendidikan seperti adanya hambatan yang bersifat teknis yaitu faktor prosedural, biasanya faktor teknis yang bersifat prosedural di dalam administrasi berasal dari faktor manusia, di mana manusia sebagai faktor yang menentukan seperti halnya kendala-kendala yang menjadi penghalang bagi lancarnya jalan roda administrasi.

Jika faktor penghalang yang berasal dari manusia tersebut ditemukan, maka faktor-faktor lain dalam administrasi akan dapat diatasi. Selain administrasi, hal lain yang penting adalah adanya jaminan mutu atas kelulusan dari lembaga pendidikan untuk dapat beradaptasi dan menerapkan keterampilan yang diperolehnya selama menuntut ilmu di lembaga pendidikan tersebut. Mutu adalah suatu yang diputuskan oleh pelanggan atau pengguna jasa, bukan oleh dosen atau lembaga pengajaran, bukan pula oleh pemasaran atau manajemen pada umumnya.

Menurut Feigenbaum (1996) mutu merupakan keseluruhan gabungan karakteristik produk dan jasa dari pemasaran, rekayasa, pembikinan, dan pemeliharaan yang membuat produk dan jasa yang digunakan memenuhi harapan-harapan pelanggan. Mutu dapat timbul dari usaha suatu lembaga pendidikan dalam mencetak mahasiswanya agar dapat berguna bagi masyarakat di sekitarnya. Sehingga mahasiswa digambarkan sebagai produk dan jasa yang kelak jika mahasiswa tersebut lulus maka mahasiswa tersebut diharapkan dapat menerapkan segala keterampilan ilmu yang didapatkannya selama belajar di lembaga pendidikan tersebut.

Mutu sebagai evaluasi masyarakat dengan melihat hasil pendidikan yang telah diperoleh mahasiswa selama mahasiswanya

belajar di lembaga pendidikan tersebut apakah sesudah lulus dari mahasiswa dapat bekerja dengan terampil dan dapat mempraktikkan apa yang telah diperoleh selama belajar di lembaga pendidikan tersebut. Selain administrasi dan mutu sebagai faktor yang harus diperhitungkan dalam penyelenggaraan pendidikan, terdapat faktor lain yang juga sangat penting namun faktor ini berhubungan langsung dengan mahasiswa, yaitu faktor motivasi untuk berprestasi.

Motivasi berprestasi adalah motivasi yang datangnya dari mahasiswa itu sendiri. Motivasi untuk berprestasi timbul dari diri mahasiswa itu sendiri dan mendorong setiap mahasiswa untuk mencapai keberhasilannya dan menghindari kegagalan dalam menuntut ilmu di lembaga pendidikan. Kadang-kadang pengguna jasa tidak memahami apa yang diharapkan dari sebuah jasa pendidikan. Karena kualitas dan kepuasan jasa pengguna jasa ditentukan oleh penyedia jasa khususnya bidang pendidikan dalam memenuhi ekspektasi pelanggan. Selain itu mutu pelayanan pendidikan sangatlah tergantung dengan pengaruh yang diberikan dari sebuah harapan pengguna jasa serta persepsi yang timbul oleh pengguna jasa. Sehingga sangatlah penting untuk dijadikan patokan bagi penyedia jasa pendidikan dalam menunjang kesuksesan dan kualitas jasa yang diberikan. Berdasarkan latar belakang peneliti meneliti persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan pendidikan FIP IKIP PGRI MADIUN.

### **Metode Penelitian**

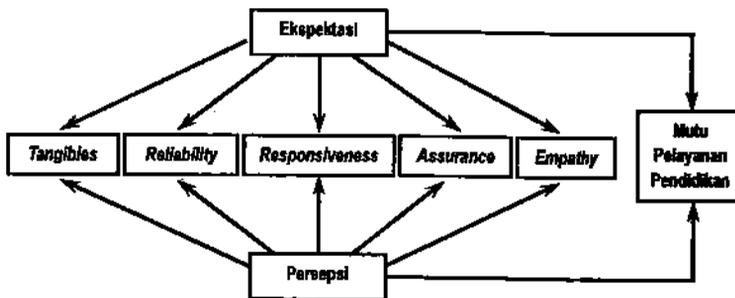
Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif dengan tujuan untuk menganalisis perbedaan antara persepsi dan ekspektasi mahasiswa terhadap pelayanan pendidikan dalam bidang sarana dan prasarana sebagai pendukung pembelajaran di FIP IKIP PGRI MADIUN. Penelitian ini dilakukan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan responden (mahasiswa). Sesuai dengan jalannya penelitian yang akan dilaksanakan maka penelitian ini dapat digolongkan sebagai jenis penelitian deskriptif. Selanjutnya penelitian membedakan pelayanan pendidikan di setiap program studi, yakni BK dan PGSD.

Penelitian deskriptif yaitu mendeskripsikan kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan responden (mahasiswa), dan selanjutnya mel-

kukan analisis komparasi. Statistik deskriptif dalam penelitian ini digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu data. Whitney berpendapat metode deskriptif adalah pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat (Sugiyono, 2009). Penelitian deskriptif mempelajari masalah-masalah dalam masyarakat, serta tata cara yang berlaku dalam masyarakat serta situasi-situasi tertentu, termasuk tentang hubungan, kegiatan-kegiatan, sikap, pandangan, serta proses yang sedang berlangsung dan pengaruh-pengaruh dari suatu fenomena.

Sudjud menyatakan bahwa penelitian komparasi adalah penelitian yang berusaha untuk menemukan persamaan dan perbedaan tentang benda, tentang orang, tentang prosedur kerja, tentang ide, kritik terhadap orang, kelompok (Arikunto, 2010). Penelitian komparasi dilaksanakan dengan maksud untuk membandingkan kesamaan pandangan dan perubahan pandangan orang atau kelompok terhadap kasus, terhadap peristiwa, dan terhadap ide. Apabila dikaitkan dengan pendapat Dalen tentang jenis-jenis *interrelationship studies*, maka penelitian komparatif bisa digolongkan sebagai penelitian *causal comparative studies*, yang pada pokoknya ingin membandingkan dua atau tiga kejadian dengan melihat penyebabnya (Arikunto, 2010).

Penelitian ini dirancang untuk mengamati apakah ada perbedaan kualitas pelayanan yang signifikan. Rancangan penelitian adalah deskriptif jenis penelitian studi kasus di FIP IKIP PGRI MADIUN dengan mengumpulkan informasi dari mahasiswa, sehingga dapat digunakan sebagai bahan untuk menganalisis ekspektasi dan persepsi mahasiswa terhadap mutu pelayanan penyelenggaraan pendidikan yang diberikan kepada mahasiswa. Rancangan penelitian diilustrasikan seperti Gambar 1.



Gambar 1 Rancangan Penelitian

Jumlah populasi sebanyak 1099 mahasiswa, diambil sampel penelitian sebanyak 293 mahasiswa. Jumlah sampel ini diperoleh berdasarkan rumus Slovin, dimana perhitungan ukuran sampel itu didasarkan atas kesalahan 5% dan memiliki taraf kepercayaan 95% terhadap populasi (Sugiyono, 2005). Adapun rumus Slovin sebagai penentuan jumlah sampel adalah:

$$n = \frac{N}{Nd^2 + 1}$$

Keterangan:

n = Jumlah responden,

N = Jumlah total responden,

d<sup>2</sup> = Presisi, ditetapkan 5% dengan tingkat kepercayaan 95% (Riduwan dan Kuncoro, 2007:49).

Teknik *proporsional random sampling* untuk menentukan besarnya sampel di setiap program studi. Winarsunu (2002) menyatakan bahwa proporsional random sampling digunakan karena karakteristik populasi terdiri dari kategori, kelompok, atau golongan yang setara atau sejajar yang diduga kuat berpengaruh pada hasil penelitian. Penentuan jumlah sampel tiap kelas dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$n_i = \frac{N_i}{N} \times S$$

Keterangan:

n<sub>i</sub> = Jumlah sampel perkelas,

N<sub>i</sub> = Jumlah populasi perkelas,

N = Jumlah populasi keseluruhan,

S = Jumlah sampel yang diambil sesuai dengan rumus Slovin (Riduwan dan Kuncoro, 2007:52).

Perhitungan besar sampel secara proporsional dan hasilnya untuk tiap program studi, dapat dilihat dalam Tabel 1.

**Tabel 1 Jumlah Responden Mahasiswa FIPIKIP PGRI MADIUN**

No	Prodi / Kelas	Jumlah Mahasiswa	Jumlah Responden Mahasiswa
1	<b>Bimbingan dan Konseling</b>		
	IVA	43 orang	11 orang
	IVB	44 orang	12 orang
	IVC	43 orang	11 orang
	IVD	42 orang	11 orang
	IVE	44 orang	12 orang
	IVF	42 orang	11 orang
	IVG	44 orang	12 orang
	VIA	41 orang	11 orang
	VIB	42 orang	11 orang
	VIC	44 orang	12 orang
	VID	42 orang	11 orang
	VE	43 orang	12 orang
2	<b>Pendidikan Guru Sekolah Dasar</b>		
	IVA	42 orang	11 orang
	IVB	42 orang	11 orang
	IVC	43 orang	11 orang
	IVD	44 orang	12 orang
	IVE	42 orang	11 orang
	IVF	43 orang	11 orang
	IVG	43 orang	11 orang
	IVH	42 orang	11 orang
	VIA	41 orang	11 orang
	VIB	41 orang	11 orang
	VIC	38 orang	10 orang
	VID	45 orang	13 orang
VE	40 orang	11 orang	
VIF	39 orang	11 orang	
<b>Jumlah total</b>		<b>1099 orang</b>	<b>293 orang</b>

Teknik pengumpulan data penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik angket. Angket adalah salah satu teknik pengumpulan data yang dapat digunakan dalam penelitian untuk memperoleh data suatu informasi dengan cara mengajukan serangkaian pertanyaan secara tertulis, sehingga diperoleh informasi yang lebih luas dan mendalam dari responden (Wiyono, 2004). Melalui angket yang meliputi lima dimensi kualitas pelayanan responden ditanyakan bagaimana harapan mereka (yang dalam hal ini

dimaknai sebagai tingkat kepentingan) terhadap kualitas pelayanan (yang meliputi lima dimensi) dari: (1) dosen sebagai tenaga edukatif; (2) tenaga administratif (tata usaha/staf) sebagai tenaga nonedukatif; dan (3) sarana. Selanjutnya dengan jenis pertanyaan yang serupa responden ditanyakan bagaimana persepsi mereka (yang dalam hal ini apa dimaknai dalam bentuk kesesuaian antara pernyataan dengan apa yang sebenarnya dialami mahasiswa) terhadap pelayanan yang diterima dari dosen, tenaga administratif (staf/tata usaha), dan sarana di FIP IKIP PGRI MADIUN. Angket berisi pernyataan-pernyataan mengenai lima dimensi pelayanan.

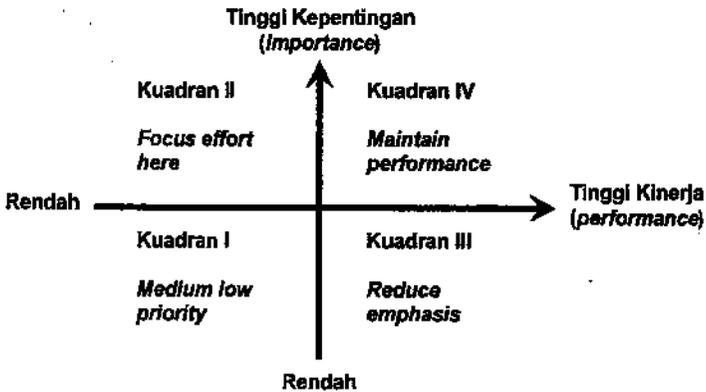
Analisis data dalam penelitian ini menggunakan perhitungan statistik yang datanya berupa data kuantitatif. Analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif, *analysis of variance* (anova), dan analisis *Performance and Importance Matrix*. Tahap deskripsi data yaitu membuat tabulasi data dari variabel dan setiap subvariabel yang diteliti, kemudian mengurutkan data secara interval dan menyusunnya dalam bentuk tabel distribusi frekuensi, rata-rata (mean), dan simpangan baku. Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan dosen, staf tata usaha, dan sarana digunakan analisis kesenjangan (*gap*) antara harapan (ekspektasi) dan kenyataan yang dirasakan (persepsi) mahasiswa. Pengukuran kualitas (kepuasan) pelanggan menurut Parasuraman dapat menggunakan teori kesenjangan (Shahin, 2009). Kesenjangan (*gap*) adalah perbedaan antara harapan (*expected service*) dan persepsi (*perceived service*). Hasil perbedaan tersebut setelah dibandingkan dengan standar, akan diketahui nilai kualitasnya.

*Analysis of variance* (anova) adalah tergolong analisis komparatif lebih dari dua variabel atau lebih dari dua rata-rata. Tujuannya adalah untuk membandingkan lebih dari dua rata-rata. Gunanya untuk menguji kemampuan generalisasi artinya data sampel dapat mewakili populasi. Statistik anova digunakan untuk menguji hipotesis khusus, yakni: (1) perbedaan ekspektasi tentang kualitas pelayanan pendidikan antara mahasiswa program studi BK dan PGSD FIP IKIP PGRI MADIUN; dan (2) perbedaan persepsi tentang kualitas pelayanan pendidikan yang dirasakan antara mahasiswa program studi BK dan PGSD FIP IKIP PGRI MADIUN.

Selanjutnya untuk menguji hipotesis utama, yakni perbedaan antara ekspektasi dan persepsi mahasiswa atas kualitas pelayanan

pendidikan FIP IKIP PGRI MADIUN, menggunakan uji *paired sample t test*. Menurut Santoso (2000) *paired sample t test* dilakukan terhadap dua sampel berpasangan (*paired*), sampel yang berpasangan diartikan sebagai sebuah sampel dengan subjek yang sama namun mengalami dua perlakuan atau pengukuran yang berbeda, seperti subyek A akan mendapat perlakuan I dan kemudian akan mendapatkan perlakuan II.

Analisis *Performance and Importance Matrix* yaitu analisis yang berasal dari konsep *serqual*, sebagaimana yang disarankan oleh Parasuraman (Natalisa, 2007) bahwa tingkat kepentingan pelanggan (*customer expectation*) diukur dalam kaitannya dengan apa yang seharusnya dikerjakan oleh pihak pemberi jasa (organisasi) agar dapat menghasilkan layanan jasa yang berkualitas tinggi. Analisis *Performance and Importance Matrix* adalah analisis yang bertujuan untuk mengetahui variabel-variabel apa yang berpengaruh dan memberikan kontribusi terhadap kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Lebih rinci hubungan *importance* (kepentingan pelanggan) dengan *performance* (penampilan kinerja) seperti pada Gambar 2.

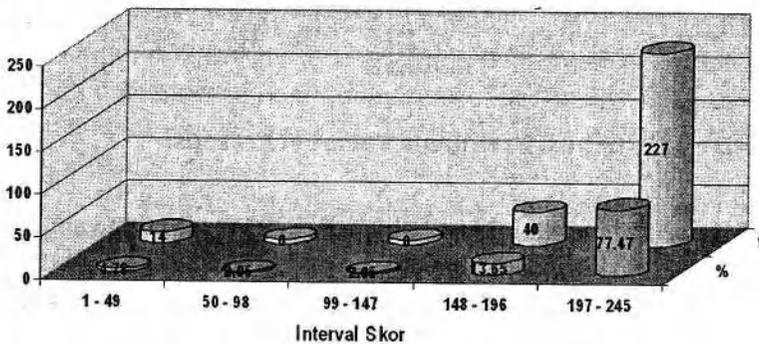


**Gambar 2** *Performance and Importance Matrix*

**Hasil**

Tujuan penelitian ini adalah untuk persepsi mahasiswa tentang kualitas pelayanan pendidikan FIP IKIP PGRI MADIUN. Variabel

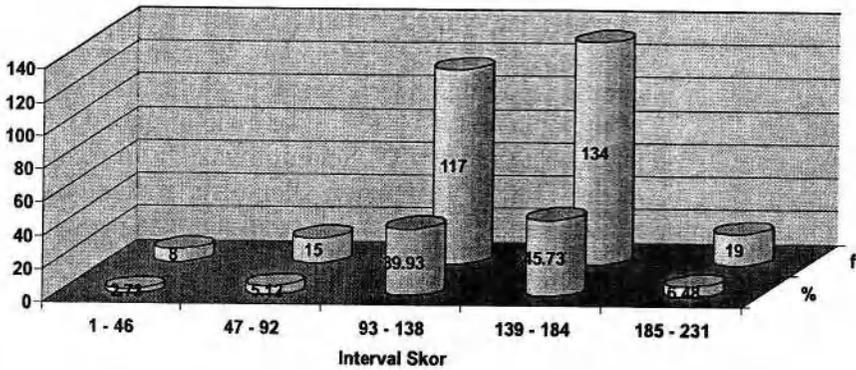
ekspektasi merupakan sesuatu yang menjadi harapan/dambaan mahasiswa terkait kualitas layanan, diukur berdasarkan 49 item pernyataan. Hasil analisis data terhadap variabel tersebut menunjukkan nilai: skor rata-rata 202,76; simpangan baku 54,454; skor maksimum 245; skor minimum 0; dan lebar kelas interval 49. Selanjutnya data angket yang berupa skor total dari setiap responden dianalisis menggunakan rumus persentase. Gambar 3 menunjukkan hasil analisis persentase (%) berdasarkan frekuensi (f) skor variabel ekspektasi.



**Gambar 3 Distribusi Frekuensi Variabel Ekspektasi**

Gambar 3 menunjukkan bahwa dari 293 responden yang berada dalam interval skor: 1 s.d. 49 sebanyak 14 responden (4,78%); 50 s.d. 98 sebanyak 6 responden (2,05%); 99 s.d. 147 sebanyak 6 responden (2,05%); 148 s.d. 196 sebanyak 40 responden (13,65%); dan 197 s.d. 245 sebanyak 227 responden (77,47%). Sehingga nilai persentase paling dominan yang diperoleh dari variabel ekspektasi adalah 77,47% yang berada pada rentang skor 197 s.d. 245. Hal ini berarti bahwa tingkat ekspektasi mahasiswa FIP IKIP PGRI MADIUN termasuk dalam kategori sangat tinggi.

Variabel persepsi merupakan kepuasan mahasiswa terkait kualitas layanan, diukur berdasarkan 49 item pernyataan. Hasil analisis data terhadap variabel tersebut menunjukkan nilai: skor rata-rata 136,61; simpangan baku 35,68; skor maksimum 231; skor minimum 0; dan lebar kelas interval 46. Selanjutnya data angket yang berupa skor total dari setiap responden dianalisis menggunakan rumus persentase. Gambar 4 menunjukkan hasil analisis persentase (%) berdasarkan frekuensi (f) skor variabel persepsi.



**Gambar 4 Distribusi Frekuensi Variabel Persepsi**

Gambar 4 menunjukkan bahwa dari 293 responden yang berada dalam interval skor: 1 s.d. 46 sebanyak 8 responden (2,73%); 47 s.d. 92 sebanyak 15 responden (5,12%); 93 s.d. 138 sebanyak 117 responden (39,93%); 139 s.d. 184 sebanyak 134 responden (45,73%); dan 185 s.d. 237 sebanyak 19 responden (6,48%). Sehingga nilai persentase paling dominan yang diperoleh dari variabel ekspektasi adalah 45,73% yang berada pada rentang skor 139 s.d. 184. Hal ini berarti bahwa tingkat persepsi mahasiswa FIP IKIP PGRI MADIUN termasuk dalam kategori tinggi.

*Analysis of variance* (anova) adalah tergolong analisis komparatif lebih dari dua variabel atau lebih dari dua rata-rata. Tujuannya adalah untuk membandingkan lebih dari dua rata-rata. Gunanya untuk menguji kemampuan generalisasi artinya data sampel dapat mewakili populasi. Hipotesis pertama yang diajukan menyatakan terdapat perbedaan ekspektasi tentang kualitas pelayanan pendidikan antara mahasiswa BK dan PGSD. Formula yang digunakan untuk mengetahui perbedaan ekspektasi tentang kualitas pelayanan pendidikan antara mahasiswa BK dan PGSD ialah rumus uji *one-sample t test*. Hasil analisis *one-sample t test* dengan bantuan program *SPSS PASW Statistics 18* memperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000. Berdasarkan hasil analisis *one-sample t test* dengan menggunakan taraf signifikansi 0,05 dapat diketahui bahwa nilai signifikansi yang diperoleh sebesar  $0,000 < 0,05$ .

Sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima (Santoso, 2000). Hal ini berarti bahwa hipotesis yang menyatakan terdapat perbedaan ekspektasi tentang kualitas pelayanan pendidikan antara mahasiswa BK dan PGSD diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan ekspektasi tentang kualitas pelayanan pendidikan antara mahasiswa BK dan PGSD.

Hipotesis kedua yang diajukan menyatakan terdapat perbedaan persepsi tentang kualitas pelayanan pendidikan antara mahasiswa BK dan PGSD. Formula yang digunakan untuk mengetahui perbedaan persepsi tentang kualitas pelayanan pendidikan antara mahasiswa BK dan PGSD ialah rumus uji *one-sample t test*. Hasil analisis *one-sample t test* dengan bantuan program *SPSS PASW Statistics 18* memperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000. Berdasarkan hasil analisis *one-sample t test* dengan menggunakan taraf signifikansi 0,05 dapat diketahui bahwa nilai signifikansi yang diperoleh sebesar  $0,000 < 0,05$ . Sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima (Santoso, 2000). Hal ini berarti bahwa hipotesis yang menyatakan terdapat perbedaan persepsi tentang kualitas pelayanan pendidikan antara mahasiswa BK dan PGSD FIP IKIP PGRI MADIUN diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan persepsi tentang kualitas pelayanan pendidikan antara mahasiswa BK dan PGSD FIP IKIP PGRI MADIUN.

Hipotesis ketiga (utama) yang diajukan menyatakan terdapat perbedaan antara ekspektasi dan persepsi mahasiswa tentang kualitas pelayanan pendidikan FIP IKIP PGRI MADIUN. Formula yang digunakan untuk mengetahui perbedaan antara Ekspektasi dan Persepsi Mahasiswa tentang Kualitas Pelayanan Pendidikan FIP IKIP PGRI MADIUN ialah rumus uji *paired-samples t test*. Hasil analisis *paired-samples t test* dengan bantuan program *SPSS PASW Statistics 18* memperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000. Berdasarkan hasil analisis *paired-samples t test* dengan menggunakan taraf signifikansi 0,05 dapat diketahui bahwa nilai signifikansi yang diperoleh sebesar  $0,000 < 0,05$ . Sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima (Santoso, 2000). Hal ini berarti bahwa hipotesis yang menyatakan terdapat perbedaan antara ekspektasi dan persepsi mahasiswa tentang kualitas pelayanan pendidikan FIP IKIP PGRI MADIUN diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan antara Ekspektasi dan Persepsi

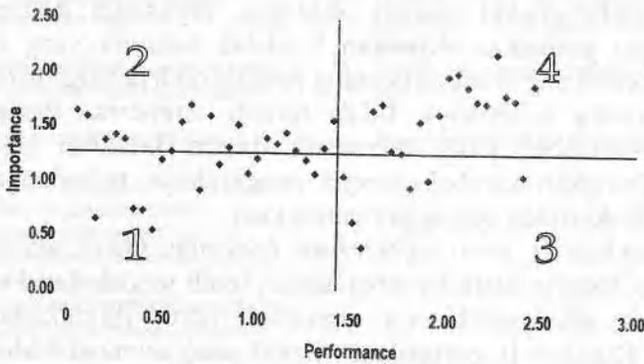
### Mahasiswa tentang Kualitas Pelayanan Pendidikan FIP IKIP PGRI MADIUN.

*Analisis Performance and Importance Matrix* yaitu analisis yang berasal dari konsep *serqual*, sebagaimana yang disarankan oleh Parasuraman (Natalisa, 2007) bahwa tingkat kepentingan pelanggan (*customer expectation*) diukur dalam kaitannya dengan apa yang seharusnya dikerjakan oleh pihak pemberi jasa (organisasi) agar dapat menghasilkan layanan jasa yang berkualitas tinggi. Analisis *Performance and Importance Matrix* adalah analisis yang bertujuan untuk mengetahui variabel-variabel apa yang berpengaruh dan memberikan kontribusi terhadap kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Analisis tentang mutu pelayanan pendidikan di FIP IKIP PGRI MADIUN menurut persepsi mahasiswa menggunakan *Performance and Importance Matrix*. Untuk memperjelas konsep ini: persepsi diganti dengan *performance* atau kenyataan yang dirasakan pelanggan; sedangkan istilah ekspektasi diganti dengan *importance* atau tingkat kepentingan menurut pelanggan (Tabel 2).

**Tabel 2 Skor Rerata *Performance* dan *Importance***

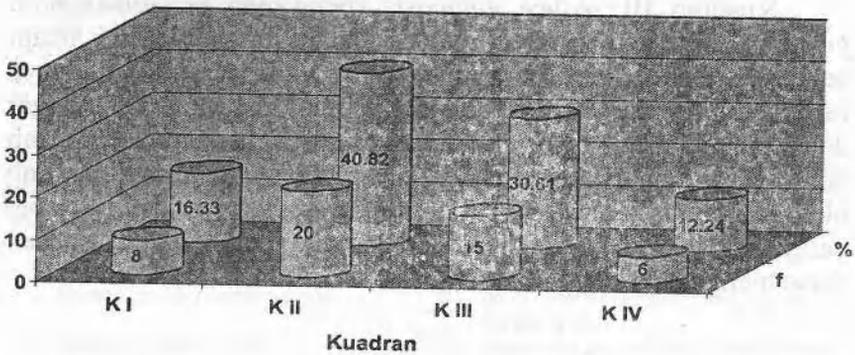
No	Performance	Importance	Gap	No	Performance	Importance	Gap
1	2.8908	4.5256	1.6348	26	2.9044	4.0990	1.0683
2	2.7952	4.3788	1.5836	27	3.0683	4.1365	1.3003
3	3.4778	4.1195	0.6416	28	2.6689	3.9693	1.5597
4	2.8362	4.2048	1.3686	29	2.5836	4.1433	1.0478
5	2.9386	4.3515	1.4130	30	2.9590	4.0068	0.6314
6	2.7099	4.0819	1.3720	31	3.3003	3.9317	0.4027
7	3.5154	4.2389	0.7235	32	3.2730	3.6758	1.6519
8	3.4505	4.1706	0.7201	33	2.6860	4.3379	1.7133
9	3.4198	3.9625	0.5427	34	2.5256	4.2389	1.2867
10	2.8771	4.0614	1.1843	35	2.9454	4.2321	1.2696
11	2.8191	4.0853	1.2662	36	2.8191	4.0887	0.9420
12	2.7133	4.2491	1.5358	37	3.1126	4.0546	1.5563
13	2.3447	4.0375	1.6928	38	2.7099	4.2662	1.0205
14	3.3823	4.2901	0.9078	39	2.9352	3.9556	1.6212
15	2.7645	4.3549	1.5904	40	2.3447	3.9659	1.9727
16	3.1570	4.3072	1.1502	41	1.9590	3.9317	2.0000
17	3.0751	4.3754	1.3003	42	2.0375	4.0375	1.8703
18	2.7099	4.2287	1.5188	43	2.1775	4.0478	1.7406
19	2.7611	3.8259	1.0648	44	2.3515	4.0922	1.7235
20	2.9761	4.1843	1.2082	45	2.3072	4.0307	2.1775
21	2.7850	4.1775	1.3925	46	2.0717	4.2491	1.8020
22	2.7747	4.1229	1.3481	47	2.3549	4.1570	1.7509
23	2.6416	4.0887	1.4471	48	2.3549	4.1058	1.0580
24	2.7952	4.0785	1.2833	49	3.1433	4.2014	1.8942
25	2.8908	4.5256	1.1945	$\bar{x}$	2.7880	4.1379	1.3499

Agar dapat memperoleh gambaran yang lebih jelas, nilai *performance* dan *importance* pada Tabel 2 diwujudkan dalam matriks *Performance* dan *Importance*, yaitu dengan menghubungkan nilai *performance* pada sumbu X dan *importance* pada sumbu Y, di mana nilai rata-rata *performance* dan *importance* digunakan sebagai batas untuk menentukan Kuadran I, II, III, dan IV. Dengan menggunakan program *Microsoft Office Excel* gambar *Performance and Importance Matrix* seperti pada Gambar 5.



**Gambar 5** *Performance and Importance Matrix*

Berdasarkan *Performance and Importance Matrix* dapat diketahui hasil analisis persentase (%) berdasarkan frekuensi (*f*) setiap kuadran seperti pada Gambar 6.



**Gambar 6** *Distribusi Frekuensi Setiap Kuadran*

Gambar 6 menunjukkan bahwa dari 49 item pernyataan yang berada dalam: Kuadran I, sebanyak 8 item (16,33%); Kuadran II, sebanyak 20 item (40,82%); Kuadran III, sebanyak 15 item (30,61%); dan Kuadran IV, sebanyak 6 item (12,24%). Untuk memperjelas distribusi 49 item pada masing-masing kuadran dapat dilihat pada Tabel 3.

Kuadran I *medium low priority* (prioritas rendah/*attributes to maintain*), kinerja dan keinginan konsumen pada suatu variabel berada pada tingkat rendah, sehingga organisasi belum perlu melakukan perbaikan. Kuadran I adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil.

Kuadran II *focus effort here* (prioritas utama/*attributes to improve*), kinerja suatu variabel adalah lebih rendah dari keinginan konsumen sehingga kinerja organisasi harus ditingkatkan agar optimal. Kuadran II merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor dianggap penting oleh pelanggan tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai seperti yang di harapkan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih sangat rendah). Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan. Caranya adalah organisasi melakukan perbaikan secara terus menerus sehingga *performance variable* yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.

Kuadran III *reduce emphasis* (pelayanan berlebihan/*main priority*), kinerja organisasi berada dalam tingkat tinggi tetapi keinginan konsumen akan kinerja dari variabel tersebut hanya rendah, sehingga organisasi perlu mengurangi hasil yang dicapai agar dapat mengefisienkan sumber daya organisasi. Kuadran III adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan dirasakan terlalu berlebihan. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya.

**Tabel 3 Distribusi Letak Item pada Kuadran-kuadran**

KUADRAN 2		KUADRAN 4	
1	Dosen selalu datang mengajar saat ada jadwal mengajar	3	Dosen selalu berpenampilan rapi dan menarik saat mengajar
2	Dosen selalu hadir tepat waktu pada saat jam mengajar	7	Dosen selalu memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk bertanya
4	Dosen selalu menggunakan media belajar / alat peraga dan alat bantu lainnya dalam kegiatan belajar-mengajar	8	Dosen selalu menjawab pertanyaan mahasiswa tentang pelajaran
5	Dosen selalu berusaha memotivasi mahasiswa dalam belajar	9	Dosen memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk menjawab pertanyaan temannya
6	Dosen selalu memberikan perhatian kepada semua mahasiswa saat kegiatan belajar berlangsung	30	Petugas administrasi / TU selalu berpekaian rapi
12	Dosen selalu mengoreksi pekerjaan mahasiswa	31	Petugas administrasi berpenampilan menarik
13	Dosen selalu membagikan hasil pekerjaan mahasiswa yang sudah dikoreksi		
15	Dosen mudah dihubungi jika ingin berkonsultasi terkait masalah pelajaran		
17	Dosen dapat dipercaya		
18	Dosen segera menangani keluhan mahasiswa sehubungan dengan masalah pelajaran		
21	Petugas administrasi / TU memberikan layanan sesuai yang dijanjikannya		
22	Petugas administrasi / TU segera melayani urusan administrasi mahasiswa		
23	Petugas administrasi / TU peduli terhadap permasalahan administrasi mahasiswa		
27	Petugas administrasi / TU melayani dengan penuh perhatian		
28	Kemudahan dalam berurusan masalah administrasi		
32	Buku perpustakaan lengkap		
33	Mencari buku di perpustakaan mudah		
37	Ruang kelas nyaman		
39	Perabot ruang kelas lengkap		
44	Bahan-bahan praktik tersedia dalam jumlah yang cukup		

KUADRAN 1		KUADRAN 3	
40	Fasilitas olah raga memadai	10	Dosen selalu mengajak mahasiswa membuat kesimpulan materi pelajaran yang sudah dibahas
41	Ukuran ruang laboratorium memadai	11	Dosen selalu melakukan evaluasi pada akhir kegiatan belajar
42	Ruang laboratorium nyaman	14	Dosen selalu berperilaku sopan terutama saat berlangsung kegiatan belajar
43	Sarana / alat praktik tersedia dalam jumlah yang cukup	16	Dosen dapat berkomunikasi dengan baik

45	Kamar mandi / WC bersih	19	Hasil dan kemajuan belajar mahasiswa tiap semester disampaikan kepada orangtua / wali
46	Kamar mandi / WC untuk mahasiswa cukup	20	Petugas administrasi / TU selalu berada di tempat pada jam kerja
47	Instalasi air bersih lancar dan mencukupi	24	Petugas administrasi / TU terampil dalam menyelesaikan tugasnya melayani mahasiswa
49	Hotspot / jaringan internet tersedia dan dapat digunakan	25	Petugas administrasi / TU melayani dengan sopan
		26	Petugas administrasi / TU dapat dipercaya
		29	Petugas administrasi / TU dapat berkomunikasi dengan baik
		34	Ruang baca perpustakaan nyaman
		35	Petugas perpustakaan melayani dengan ramah
		36	Kemudahan dalam meminjam buku di perpustakaan
		38	Ukuran ruang kelas memadai
		48	Jaringan listrik tersedia dan mencukupi keperluan kegiatan belajar / kuliah

Kuadran IV *maintain performance* (kinerja dipertahankan), kinerja dan keinginan konsumen pada suatu variabel berada pada tingkat tinggi dan sesuai, sehingga organisasi cukup mempertahankan kinerja variabel tersebut. Kuadran IV merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap oleh pelanggan sudah sesuai dengan yang dirasakannya sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua variabel ini menjadikan produk / jasa tersebut unggul di mata pelanggan.

### Pembahasan

Berdasarkan hasil deskripsi data tentang variabel ekspektasi, ditemukan bahwa tingkat ekspektasi mahasiswa FIP IKIP PGRI MADIUN termasuk dalam kategori sangat tinggi. Hasil temuan tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa FIP IKIP PGRI MADIUN (berkaitan dengan dimensi kualitas, yakni: (1) *tangibles*; (2) *reliability*; (3) *responsiveness*; (4) *assurance*; dan (5) *emphaty*) memiliki tingkat yang berkategori sangat tinggi. Lembaga pendidikan merupakan suatu lembaga jasa yang salah satunya ada unsur manusia, di mana manusia yang ada di lembaga pendidikan tersebut berfungsi untuk mendidik seseorang/kelompok orang sesuai dengan yang dicita-citakannya. Untuk hal tersebut perlu adanya suatu kualitas pelayanan yang sangat baik dan bermutu serta profesional

dari manusia yang berada dalam lembaga pendidikan tersebut. Adanya suatu pelayanan pendidikan yang profesional dan berkualitas yang dilakukan oleh lembaga pendidikan maka secara langsung maupun tidak langsung akan mempengaruhi kualitas pendidikan mahasiswa yang dibasilkannya.

Setiap mahasiswa maupun orangtua peserta didik akan selalu mengharapkan suatu pelayanan yang baik dari lembaga pendidikan yang dimasuki anaknya, dimana dengan suatu pelayanan pendidikan yang baik mahasiswa berharap segala usaha dalam mengikuti kuliah di lembaga pendidikan dapat berjalan dengan lancar, tepat waktu, dan hasilnya dapat diterapkan, dan dipraktikkan di masyarakat. Hal ini dipertegas oleh Goetsch dan Davis (1994) yang berpendapat bahwa mutu lembaga pendidikan merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Konsep mutu lembaga pendidikan mempunyai makna sebagai suatu kadar proses dan hasil pendidikan secara keseluruhan yang ditetapkan sesuai dengan pendekatan dan kriteria tertentu. Konteks mutu pendidikan mencakup input, proses, dan output (Depdiknas, 2001:5).

Input pendidikan, sesuatu yang harus tersedia karena dibutuhkan untuk berlangsungnya proses. Proses pendidikan merupakan berubahnya sesuatu menjadi sesuatu yang lain dengan mengintegrasikan input lembaga pendidikan sehingga mampu menciptakan situasi pembelajaran yang menyenangkan (*enjoyable learning*), mampu mendorong motivasi belajar mahasiswa, dan mampu memberdayakan mahasiswa. Output pendidikan adalah merupakan kinerja lembaga pendidikan yang dapat diukur dari kualitas, keefektifan, produktivitas, efisiensi, inovasi, dan moral kerja.

Konteks mutu pendidikan (input, proses, dan output) merupakan tolak ukur mutu lembaga pendidikan. Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi (iptek) menuntut lembaga pendidikan untuk dapat menyesuaikan dengan arus perubahan. Lulusan lembaga pendidikan harus sesuai dengan tuntutan perkembangan. Sehingga mahasiswa merupakan subyek paling utama dan pertama yang harus dikelola oleh kampus (Gunawan, 2010). Oleh sebab itu, maka kampus perlu berupaya meningkatkan kualitas pelayanan guna memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa.

Berdasarkan hasil deskripsi data tentang variabel persepsi, ditemukan bahwa tingkat persepsi mahasiswa FIP IKIP PGRI MADIUN termasuk dalam kategori tinggi. Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono dan Diana, 2003). Mutu pelayanan diketahui dengan cara membandingkan harapan / kepentingan pelanggan atas layanan yang ideal dengan layanan yang benar-benar mereka terima. Apabila jasa pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka mutu pelayanan yang dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan maka mutu pelayanan dipersepsikan sebagai mutu yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka mutu pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan/kepentingan pelanggannya secara konsisten.

Pelayanan pendidikan termasuk suatu jasa dan jasa tidak bisa diamati secara fisik namun jasa dapat dirasakan, dan jasa pelayanan pendidikan yang baik dan profesional akan menjawab seberapa jauh kepuasan dapat diraih dan dirasakan oleh mahasiswanya. Di dalam pelayanan jasa pendidikan dimensi yang sangat berkaitan adalah dimensi peralatan dan fasilitas yang digunakan serta personel dan materi komunikasi yang digunakan apakah sudah sesuai dengan standar yang telah diterapkan dan ditentukan oleh undang-undang yang diatur oleh negara.

Adanya peralatan dan fasilitas penunjang di lembaga pendidikan yang lengkap dan pelayanan yang profesional hal ini akan dapat dirasakan oleh mahasiswanya karena dengan hal tersebut segala aktivitas dan tugas mahasiswa dapat berjalan dan terlaksana dengan baik dan hasilnya dapat dirasakan oleh mahasiswanya sendiri dengan demikian mahasiswa dapat segera selesai dari kuliahnya dan dapat merasakan hasil jerih payahnya dengan mempraktikkan segala ilmu yang didapatkannya di dalam kuliah di lembaga pendidikan tersebut di masyarakat.

Sehingga agar lembaga pendidikan dapat sukses dan berhasil serta menghasilkan mahasiswa yang berguna bagi masyarakat, maka yang paling utama di sini adalah celah gap yang ada di dalam lembaga

pendidikan tersebut harus di minimalkan sekecil mungkin supaya tidak mengganggu kelancaran proses belajar-mengajar. Dengan diminimalkan celah/gap pada faktor pelayanan pendidikan kepada mahasiswanya hal tersebut akan meningkatkan mutu dan kualitas dan hasil proses belajar-mengajar mahasiswanya, sehingga mahasiswa akan semakin puas dengan apa yang diharapkan dan apa yang dirasakan dan lama kelamaan, dan gap tersebut akan hilang dengan sendirinya jika pelayanan pendidikan terus ditingkatkan dan diperbaiki setiap waktu.

Sebagaimana pendapat PERC (Syafaruddin, 2002) bahwa penentuan mutu lembaga pendidikan dilihat dari reputasi akademik, pilihan peserta didik, sarana dan prasarana, penelitian, alokasi anggaran, perbandingan jumlah peserta didik dengan pendidik, persentase lulusan, publikasi hasil penelitian pada jurnal ilmiah (nasional dan internasional), dan penggunaan internet. Maka kampus perlu memerhatikan komponen tersebut untuk meningkatkan mutu pendidikan secara komprehensif dan berkesinambungan.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa terdapat perbedaan antara ekspektasi dan persepsi mahasiswa tentang kualitas pelayanan pendidikan FIP IKIP PGRI MADIUN. Tingkat ekspektasi mahasiswa FIP IKIP PGRI MADIUN termasuk dalam kategori sangat tinggi. Sedangkan tingkat persepsi mahasiswa FIP IKIP PGRI MADIUN termasuk dalam kategori tinggi.

Tingkat ekspektasi mahasiswa termasuk dalam kategori sangat tinggi dapat disebabkan oleh 20 item (40,82%) yang berada dalam Kuadran II (Gambar 6; Tabel 3). Kuadran II *focus effort here* (prioritas utama/*attributes to improve*), kinerja suatu variabel adalah lebih rendah dari keinginan konsumen. Kuadran II merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor dianggap penting oleh pelanggan tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai seperti yang di harapkan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih sangat rendah). Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan. Caranya adalah organisasi melakukan perbaikan secara terus menerus sehingga *performance variable* yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.

Tingkat persepsi mahasiswa termasuk dalam kategori tinggi dapat disebabkan oleh 15 item (30,61%) yang berada dalam Kuadran III (Gambar 6; Tabel 3). Kuadran III *reduce emphasis* (pelayanan

berlebihan/*main priority*), kinerja organisasi berada dalam tingkat tinggi tetapi keinginan konsumen akan kinerja dari variabel tersebut hanya rendah, sehingga organisasi perlu mengurangi hasil yang dicapai agar dapat mengefisienkan sumber daya organisasi. Kuadran III adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan dirasakan terlalu berlebihan. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya.

Keberhasilan suatu jasa pelayanan dalam mencapai tujuannya sangat tergantung pada konsumennya, dalam arti lembaga pendidikan memberikan layanan yang bermutu kepada para pelanggannya akan sukses dalam mencapai tujuannya. Sekarang ini mutu pelayanan telah menjadi perhatian utama dalam memenangkan persaingan. Mutu pelayanan dapat dijadikan sebagai salah satu strategi lembaga untuk menciptakan kepuasan konsumen. Suatu pendidikan bermutu tergantung pada tujuan dan yang akan dilakukan dalam pendidikan. Definisi pendidikan bermutu harus mengakui bahwa pendidikan apapun termasuk dalam suatu sistem. Mutu dalam beberapa bagian dari sistem mungkin baik, tetapi mutu kurang baik yang ada di bagian lain dari sistem, yang menyebabkan berkurangnya mutu pendidikan secara keseluruhan dari pendidikan.

Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono dan Diana, 2003). Mutu pelayanan diketahui dengan cara membandingkan harapan / kepentingan pelanggan atas layanan yang ideal dengan layanan yang benar-benar mereka terima. Hal ini dipertegas oleh Feigenbaum (1996) yang berpendapat mutu merupakan kekuatan penting yang dapat membuahkan keberhasilan baik di dalam organisasi dan pertumbuhan lembaga, hal ini juga bisa diterapkan di dalam penyelenggaraan pelayanan mutu pendidikan.

Kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang diharapkan. Jika kinerja tidak mencukupi harapan, maka pelanggan tersebut dianggap tidak puas (Tjiptono dan Diana, 2003). Untuk menciptakan kepuasan pelanggan, lembaga harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pelanggan yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pelanggannya. Penilaian terhadap kepuasan

pelanggan menjadi hal yang sangat esensial bagi setiap organisasi, karena langkah tersebut dapat memberikan umpan balik dan masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi strategi dalam peningkatan kepuasan pelanggan.

Dosen dan staf merupakan SDM yang terdapat di kampus, dikelola untuk menunjang aktivitas organisasi demi mencapai tujuan yang telah ditentukan. Manajemen SDM merupakan bentuk pengakuan pentingnya anggota organisasi (personil) sebagai sumber daya yang dapat mendukung tercapainya tujuan organisasi, pelaksanaan fungsi, dan kegiatan organisasi untuk menjamin bahwa mereka dipergunakan secara efektif dan adil demi kepentingan organisasi, individu, dan masyarakat. Manajemen SDM perguruan tinggi yang baik diasumsikan memiliki kontribusi pada pencapaian tujuan pendidikan perguruan tinggi.

Kampus menjamin bahwa dosen mengajar sesuai dengan keahlian / bidang masing-masing dosen. Peningkatan keefektifan pembelajaran dengan cara mengundang narasumber dan/atau konsultan untuk memberikan presentasi dan/atau konsultasi kepada mahasiswa. Dosen dapat membentuk *team teaching* dalam perkuliahan. Kinerja kampus juga didukung oleh staf yang memiliki kemampuan bidang administrasi dan penguasaan teknologi yang baik. Hal ini dipertegas oleh Usman (2007:22) yang mengemukakan bahwa tugas staf adalah pelayanan yang berfungsi meringankan (*facilitating function*) terhadap pencapaian tujuan aktivitas substantif kegiatan lembaga pendidikan.

### **Kesimpulan Dan Saran**

Bertolak dari hasil penelitian dan pembahasan, dapat dikemukakan kesimpulan, yakni: (1) tingkat ekspektasi mahasiswa tentang kualitas pelayanan pendidikan FIP IKIP PGRI MADIUN termasuk dalam kategori sangat tinggi; (2) tingkat persepsi mahasiswa tentang kualitas pelayanan pendidikan FIP IKIP PGRI MADIUN termasuk dalam kategori tinggi; dan (3) ada perbedaan antara ekspektasi dan persepsi mahasiswa tentang kualitas pelayanan pendidikan FIP IKIP PGRI MADIUN.

Berdasarkan kesimpulan penelitian, saran yang disampaikan adalah bagi Rektor hendaknya memanfaatkan hasil penelitian ini

sebagai bahan pertimbangan pengambilan kebijakan dalam rangka pengembangan institusi perguruan tinggi. Terkait dengan kebijakan perkuliahan agar lebih memantau kehadiran dosen, kelengkapan referensi di perpustakaan, dan optimalisasi layanan staf. Sudah layaknyanya memberikan penghargaan kepada dosen dan staf yang memiliki disiplin tinggi, khususnya dalam kehadiran saat bekerja di kampus. Memantau peningkatan kinerja dosen dan staf.

Bagi Dekan hendaknya melakukan pembenahan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan. Khususnya pada Kuadran II (Gambar 4.5; Tabel 4.5), dimana Kuadran II merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor dianggap penting oleh mahasiswa tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai seperti yang di harapkan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih sangat rendah). Upaya yang dapat dilakukan adalah dengan memperbaiki indikator pelayanan yang menjadi prioritas utama.

Bagi Ketua Program Studi hendaknya membuat skala prioritas dalam penyelenggaraan pendidikan di tingkat program studi. Khususnya terkait dengan perkuliahan yang dilaksanakan oleh dosen, agar dosen selalu memberikan perhatian kepada semua mahasiswa saat kegiatan belajar berlangsung. Pendekatan yang dilakukan harus mempertimbangkan aspek-aspek yang menyentuh dimensi *emphaty*. Mengadakan workshop bagi dosen dan/atau staf dalam rangka optimalisasi dan upaya kontinu meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan kepada mahasiswa.

Bagi peneliti selanjutnya patut melakukan verifikasi hasil riset ini baik dengan pendekatan kuantitatif ataupun kualitatif pada multikasus dan pada jenjang pendidikan lain. Mengkaji ulang serta dilakukan penelitian lanjutan dengan menggunakan atau menghubungkan variabel mutu layanan pendidikan dengan variabel-variabel lain yang belum tercakup dalam penelitian ini. Sehingga diperoleh gambaran yang lebih komprehensif bagi pengembangan teori dan praktik manajemen pendidikan pada bidang/substansi manajemen mutu terpadu.

## DAFTAR RUJUKAN

- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aritonang, L., R. 2005. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ary, D., Jacobs, L. C., dan Razavieh, A. Tanpa tahun. *Pengantar Penelitian dalam Pendidikan*. Terjemahan oleh Arief Furchan. 1982. Surabaya: Usaha Nasional.
- Band, W. A. 1991. *Creating Value for Customer: Designing and Implementation a Total Corporate Strategy*. Canada: John Walley and Sons Inc.
- Blaikie, N. 2003. *Analyzing Quantitative Data from Description to Explanation*. London: Sage Publications.
- Depdiknas. 2001. *Manajemen Peningkatan Mutu Berbasis Sekolah (Buku 1)*. Jakarta: Depdiknas.
- Dewey, J. 2001. *Democracy and Education*. Pennsylvania: Pennsylvania State University.
- Feldman, D. C., dan Hugh, J. A. 1983. *Managing Individual Group Behavior in Organization*. Auckland: McGraw Hill International Book Company.
- Fiengenbaum, A., V. 1996. *Total Quality Control*. New York: McGraw-Hill Book.
- Gerson, R. F. 1993. *Measuring Customer Satisfaction*. Boston: Thomson Place.
- Gunawan, I. 2010. *Hubungan Ketersediaan, Alokasi Penggunaan, dan Ketaatan Peraturan Penggunaan Dana dengan Mutu Pendidikan SMA Negeri Se-Kota Malang*. Tesis tidak diterbitkan. Banjarmasin: Program Pascasarjana Universitas Lambung Mangkurat.
- Goetsch, D. L., dan Davis, S. 1994. *Introduction to Total Quality: Quality, Productivity, Competitiveness*. New Jersey: Prentice Hall Internasional, Inc.

- Hamdani, A. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, P. 1999. *Marketing Management*. New Jersey: Prentice Hall Internasional, Inc.
- Natalisa, D. 2007. Survey Kepuasan Pelanggan Program Studi Magister Manajemen Universitas Sriwijaya. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*, 5(9): 83 – 98.
- Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan*, (Online), (<http://www.depdiknas.go.id>, diakses 26 Maret 2006).
- Purwanto, N. 2007. *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Riduwan. 2006. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: Alfabeta.
- Riduwan, dan Kuncoro, E. A. 2007. *Cara Menggunakan dan Memaknai Analisis Jalur (Path Analysis)*. Bandung: Alfabeta.
- Robbins, S. P. 2003. *Perilaku Organisasi*. Terjemahan oleh Benyamin Molan. 2006. Tanpa Kota: Indeks.
- Sallis, E. 2002. *Total Quality Management in Education*. London: Kogan Page Ltd.
- Santoso, S. 2000. *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*. Jakarta: Gramedia.
- Setyadin, B. (bsyadin@yahoo.com). 30 Mei 2007. *Analisis Jalur*. e-mail kepada Imam Gunawan (imamgun@rocketmail.com).
- Setyadin, B. 2005a. *Dasar-Dasar Penelitian Ilmiah*. Modul I disajikan dalam Penataran Tenaga Fungsional Akademik Politeknik Kotabaru, Lembaga Penelitian Universitas Negeri Malang, Kotabaru Kalimantan Selatan, 15 – 22 Februari 2005.

- Setyadin, B. 2005b. *Desain dan Metode Penelitian Kuantitatif*. Modul IV disajikan dalam Penataran Tenaga Fungsional Akademik Politeknik Kotabaru, Lembaga Penelitian Universitas Negeri Malang, Kotabaru Kalimantan Selatan, 15 –22 Februari 2005.
- Shahin, A. 2009. *Servqual and Model of Service Quality Gaps: A Framework for Determining and Prioritizing Critical Factors in Delivering Quality Services*. Department of Management, University of Isfahan, Iran, (Online), (<http://www.proserv.nu>, diakses 4 Oktober 2010).
- Siagian, S., P. 2004. *Teori Motivasi dan Aplikasinya*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Slameto. 1991. *Belajar dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sudarmanto, R. G. 2005. *Analisis Regresi Linear Ganda dengan SPSS*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sudjana, N. 1999. *Penilaian Hasil Proses Belajar Mengajar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2005. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Supriyanto, A. 1999. *Total Quality Management di Bidang Pendidikan*. Malang: Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Malang.
- Syafaruddin. 2002. *Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan Konsep, Strategi, dan Aplikasi*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.

- Tjiptono, F. 2004. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, F., dan Diana, A. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional*. 2006. Bandung: Fokus Media.
- Usman, H. 2007. Peranan dan Fungsi Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah dan Upaya Mengefektifkannya. *Jurnal Tenaga Kependidikan*, 2(2):13-29.
- Winarsunu, T. 2002. *Statistik dalam Penelitian Psikologi dan Pendidikan*. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang.
- Wiyono, B., B. 2004. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Malang: Program SP4 Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Malang.
- Zeithaml, V. A. 1990. *Delivering Service Quality: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.